

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإجتماعية

الشعبة: علم الإجتماع والديمغرافيا

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

بعنوان:

## فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة OPGI بورقلة

إعداد الطالبة:

➤ عطوات خديجة

لجنة المناقشة

الأستاذ/د: بودبزة ناصر - بجامعة قاصدي مرباح ورقلة - رئيسا

الأستاذة/د: زموري زينب - بجامعة قاصدي مرباح ورقلة - مشرفا

الأستاذة/د: دهيمي زينب - بجامعة قاصدي مرباح ورقلة - مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مباح - ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والديمغرافيا

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

بعنوان:

## فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة OPGI بورقلة

إعداد الطالبة:

➤ عطوات خديجة

لجنة المناقشة

الأستاذ/د : بودبزة ناصر - بجامعة قاصدي مباح ورقلة - رئيس

الأستاذة/د : زموري زينب - بجامعة قاصدي مباح ورقلة - مشرفا

الأستاذة/د: .دهيمي زينب- بجامعة قاصدي مباح ورقلة - مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

## شكر و عرفان

على صفحات من نور و بحجر من ذهب أخط أسمى كلمات الشكر  
والتقدير وخالص عبارات الامتنان و العرفان لمن وفقني لأن أتم هذا  
العمل ؛ لله جل جلاله وتعالى ذكره و تباركت أسمائه و تقديست صفاته.  
والشكر موصول إلى من كانت لهم يد في إتمام هذه الدراسة ، فمن لا  
يشكر الناس لا يشكر رب الناس، و أول من أتقدم له بالشكر

الجزيل، الأستاذة زموري زينب

على تفضلها و إشرافها على هذه المذكرة و توجيهاتها القيمة و ما  
قدمته ليمن إرشاد جعلها الله في ميزان حسناتها، كما أتقدم بالشكر  
إلى كل الأساتذة الذين رافقونا طيلة الدراسة الجامعية. لكم كل الشكر  
والاحترام كما لا أنسى أيضا أن أشكر الأساتذة الكرام الذين تفضلوا  
بمناقشة هذه المذكرة وأتقدم بالشكر الزملائيفي العمل

مبارك شرع وبومعقل عبد الرحمان لمساعدتهم لي في الدراسة  
الميدانية وفي الأخير أنطق بكلمات الشكر لكل من كانت له مساهمة  
معنوية في انجاز هذا البحث

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر وتقدير
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
	<b>الفصل الأول: تحديد الإشكالية وإطارها المفاهيمي</b>
3	تمهيد
3	1- تحديد الإشكالية.
5	2- تساؤلات الدراسة
5	3- أسباب الدراسة
5	4- أهداف الدراسة
6	5- أهمية الدراسة
6	6- تحديد مفاهيم الدراسة
10	7- الدراسات السابقة
16	8- المقاربة السوسيلوجية
18	خلاصة
	<b>الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>
20	تمهيد
21	1- مجالات الدراسة
21	1-1 المجال المكاني
24	2-1 المجال الزمني
24	3-1 المجال البشري
24	2- المنهج المستخدم

25	3- العينة
25	3-1 تعريف العينة الطبقية
26	4- أدوات جمع البيانات
26	4-1 الملاحظة بالمشاركة
27	4-2 المقابلة الغير مقننة
27	4-3 دليل المقابلة
28	خلاصة
	<b>الفصل الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج</b>
30	تمهيد
31	1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة
31	1-1 عرض البيانات الشخصية
36	1-2 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤلات الفرعية
48	2- مناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة
48	2-1 مناقشة البيانات الشخصية
48	2-2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
49	2-3 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
50	2-4 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث
51	3- مناقشة التساؤل الرئيسي
51	4- الإجابة على التساؤل الدراسة
52	5- الإجابة على التساؤل الرئيسي
52	6- الاستنتاج العام
54	خاتمة
56	قائمة المصادر والمراجع
60	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	1
32	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	2
33	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	3
34	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
35	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	5
36	يمثل تقديم خدمات اجتماعية من طرف الخدمات الاجتماعية	6
37	يمثل توفير خدمات صحية وكيفية الاستفادة منها	7
39	يمثل طبيعة الخدمات المقدمة في الجانب الاجتماعي ومدى الاستفادة منها	8
41	يمثل تقديم اعانات مالية مع كيفية الإختيار	9
42	يمثل طرق الانتقال إلى مكان العمل وصعوبة ذلك	10
43	يمثل توفير الوجبات الغذائية	11
44	يمثل الاستفادة من الوجبات الغذائية مع شرح ذلك	12
45	يمثل تحقيق المطالب	13
46	يمثل ابداء الآراء والاقتراحات	14
47	يمثل تقييم الخدمات الاجتماعية	15

## فهرس الأشكال:

الصفحة	فهرس الأشكال	الرقم
31	دائرة نسبية تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	1
32	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب السن	2
33	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	3
34	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
35	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	5



مقدمة

## مقدمة

لقد لقيت الخدمات الإجتماعية اهتماما كبيرا ومتزايدا من طرف علماء الاجتماع، وكذلك من طرف المؤسسات الاقتصادية، لما لها من تأثير ايجابي عليها. بحيث تساهم في زيادة الإنتاج، وهذا من خلال مساعدة العمال في مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها، وذلك بتلبية حاجاتهم والعمل على إرضائهم، ومن ثم الاستفادة من طاقاتهم في الرفع على مستوى الأداء، فهي محفز اجتماعي تحاول من خلاله المؤسسات توفير جو يشعر فيه العمال بانتمائهم لها، وبالتالي برضاهم الوظيفي. والذي بدوره يؤدي إلى رفع مستوى أدائهم وتحسينه. وهذا من خلال معالجة مختلف الظروف التي تواجههم خاصة المهنية منها، و بالتركيز على توفير خدماتها المختلفة ، ومدى فعاليتها داخل المؤسسة. وبالرغم من موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية موضوع شامل وعم، فقد حاولنا نحن في دراستنا هذه دراسة فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية، وكانت مؤسسة opgi نموذج لذلك.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الخطة التالية:

**الفصل الأول:** والمتمثل في: **تحديد الإشكالية وإطارها المفاهيمي** والذي يشكل الجزء النظري للدراسة، ويحتوي على الإشكالية وتساؤلات الدراسة، الأسباب التي أدت إلى قيام الدراسة، وأهدافها وأهميتها، مفاهيمها الأساسية، وأيضا بعضا من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وأحدى زواياه إضافة إلى المقاربة السوسولوجية.

**الفصل الثاني:** والمتمثل في: **الإجراءات المنهجية للدراسة**، وتتكون في المجالات الثلاث (المجال المكاني والمجال الزمني، والمجال البشري)، ومنهج الدراسة، وكذا العينة وأخيرا أدوات جمع البيانات.

**الفصل الثالث:** والمتمثل في **عرض وتحليل البيانات والاجابة على تساؤلات الدراسة** المكونة من عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة ، وكذلك مناقشة النتائج الخاصة بهذه التساؤلات، بعدها تم الإجابة على تساؤلات الدراسة ثم التساؤل الرئيسي، يليها التطرق إلى الاستنتاج العام للدراسة وأخيرا خاتمة الدراسة وقد أرفقنا هذه الفصول بقائمة المراجع التي تم الاعتماد عليها في العمل العلمي، لتليها الملاحق المتمثلة في دليل المقابلة المعتمد عليه في هذه البحث، وأخيرا الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.

# الفصل الأول:

## تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

تمهيد

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- أسباب الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- المقاربة السوسيولوجية للدراسة

خلاصة

### تمهيد

يتناول هذا الفصل المدخل العام للدراسة بدءاً من إشكالية البحث مع طرح التساؤل الرئيسي والفرضيات، وكذا الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، ثم إبراز أهمية الدراسة، وكذلك الأهداف، ثم التطرق إلى أهم المفاهيم التي تخص هذا البحث مع الإشارة إلى أهم الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها، إضافة إلى إظهار أوجه الاستفادة منها وأخيراً تحديد المقاربة السوسولوجية التي تتناسب مع موضوع دراستنا.

### 1- تحديد الإشكالية

تعد الخدمة الاجتماعية مجالاً مهنيًا متخصصًا يهتم بحل المشكلات المجتمعية ذات طبيعة خاصة للتخفيف من حدتها. لهذا يهتم الأخصائيون العاملون في مجال هذه الخدمة الاجتماعية لمعالجة العديد من المشاكل المهنية كما تعد مهنة الخدمة الإنسانية التي تستهدف عموماً منع المشاكل وعلاجها. إضافة إلى كونها مهارة علمية في عمل أشياء متعددة لخدمة أشخاص معينين والتعاون معهم من أجل تحسين أحوالهم ومساعدتهم في تحسين ظروف مجتمعاتهم. وقد كان ظهورها يرجع إلى حقبة زمنية ماضية. حيث أن مفهومها القديم يختلف عما هو عليه اليوم سواء من ناحية الخدمة الاجتماعية المقدمة للعمال أو من ناحية تسييرها. أو المؤسسات التي تقوم بتوفيرها والطرق المتبعة في ذلك. وهذا كله يرجع إلى طبيعة المجتمع الذي نشأت فيه. فمعالم الخدمة الاجتماعية العمالية كمهنة لم تتبلور إلا مع بداية القرن العشرين وقد كانت هناك عوامل أدت إلى زيادة الاهتمام بها. حيث كانت تقدم من طرف أصحاب الأعمال بنزعة الخير لا جرياً وراء منفعة مادية منها، مما يدل على عدم اقتناعهم بأهمية توفيرها وتقديمها واعتبارها نوعاً من الكماليات غير الضرورية، وفي المرحلة الثانية تغيرت نظرة أصحاب العمل إلى الخدمات الاجتماعية العمالية من العطف والإحسان إلى ما يحقق مصالحهم الشخصية من وراء تقديمها وتوفيرها باستغلال طاقات العمال في زيادة إنتاجهم، وبالتالي زيادة أرباح المؤسسة الصناعية. وفي المرحلة الثالثة صارت تقدم على اعتبارها حق وضرورة من ضرورات الصناعة الحديثة لما لها من انعكاسات إيجابية على مستوى علاقات العمل في المجتمع المصنع. ومن ثم أصبحت الخدمات الاجتماعية العمالية ضرورة لا غنى عنها في أية مؤسسة اقتصادية صناعية عامة أو خاصة.

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

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

فالخدمات الاجتماعية العمالية تهدف إلى مساعدة العامل على النجاح في مهنته كإنسان له كيانه وخصائصه وقدراته ورغباته واستعداداته التي تميزه عن الآخرين ، لا كوسيلة للإنتاج. ويتجلى ذلك من خلال مساعدته في شتى المجالات الاجتماعية ، الصحية ، النفسية، الترويحية... كما تهتم بدراسة المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بعمله.

ولقد أظهرت مجموعة من الدراسات أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للعامل كونها تلبى وتشبع حاجاته داخل المؤسسة وخارجها ، حيث كلما أشبع الفرد حاجاته في المؤسسة، زاد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته مما ينعكس على إنتاجيتهم وانتمائهم لمؤسساتهم.

وقد وضع المشرع الجزائري لها قوانين ولوائح، أوجبت توفيرها في المؤسسات الصناعية، الاقتصادية وغيرها لكونها عاملا مهما في تحفيز العمال على أداء عملهم على الوجه المطلوب.

وقد أدرجت الجزائر الخدمة الاجتماعية في قوانينها المنظمة والمسيرة للعمل، وسخرت كل امكانياتها لتمس هذه الخدمات كل الطبقات السوسيو مهنية من أجل تحقيق التكامل في النواحي الاجتماعية والاقتصادية.. بغرض الأهداف المرجوة . وكان ذلك بسن وإصدار قوانين وتشريعات .

و جاء في التشريع الجزائري للعمل تسهيلات للعامل وأسرته، حيث تتكفل المؤسسة بتقديم خدمات

اجتماعية في مجالات مختلفة شملت جميع القطاعات كالصحة ، المواصلات... الخ، وتختلف هذه الخدمة من قطاع إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى. ويرجع هذا الاختلاف إلى مكانة المؤسسة والدور الذي تقدمه في المجتمع.

حيث اعتمدت الخدمة الاجتماعية أسسا علمية حديثة تؤكد بأن الانسان لا يمكن أن يقدم أحسن ما في طاقته من خدمة إلا إذا توفرت له ظروف عمل جيدة. باعتبار أن هذا العمل هو نسقا فرعيا داخل النسق

الاجتماعي الأشمل وهو المؤسسة التي يعمل بها. وهذا ما نلمسه في التنظيمات المهنية من أشكال ونماذج من الإسهامات في خدمة العامل ودرجات متفاوتة ومن مؤسسة إلى أخرى، كما أن هناك مؤسسات اهتمت بها وأخرى لم تهتم بالرغم من توفر الإمكانيات، إلا أن عمالها لم يستفيدوا منها مما أدى إلى خلق مشاكل عديدة داخل المؤسسة .

ومؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة من بين المؤسسات الهامة في الجزائر باعتبارها مؤسسة تقوم بانجاز السكنات الاجتماعية و تلعب دورا هاما وفعالا في تنمية المدينة.

وعندما نتحدث عن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لورقلة فإننا نتحدث عن العامل والموظف الذي يعد الأساس في الوظيفة التي يقوم بها في المؤسسة. لذا تتعدد وظائفه مابين السير الحسن لكافة أنشطة المؤسسة وخدمة المجتمع. ومن أجل تسهيل هذه الوظائف قامت المؤسسة بتقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية للعمال، وبالرغم من الاهتمام بها، ووفرة امكانياتها إلا أن هناك مشكل يدور حول طريقة

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

تطبيقها في المؤسسة، سواء من حيث تسييرها أو من حيث توفيرها وتوزيعها ، وقد أدت بدورها إلى خلق عدة مشاكل مع بعض الموظفين من حيث استفادتهم من عدما .

ومن خلال ما تم ذكره آنفا فإننا نطرح تساؤلا رئيسيا للوصول إلى إجابة موضوعية لهذه الدراسة ويتمثل في:

2- ما مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة opgi ورقلة؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1-2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الصحي للعامل؟

2-2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الاجتماعي للعامل؟

3-2- هل العمال راضون عن ما تقدمه لهم الخدمات الاجتماعية من خدمات ؟

### 3 - أسباب اختيار الموضوع

لكل بحث أو دراسة في أي ميدان لها أسباب معينة تقف وراء انجازها و يعود اختيار الموضوع إلى عدة أسباب منها ذاتية وأخرى موضوعية تتمثل فيما يلي:

#### 1-3 الأسباب الذاتية:

- وجود رغبة ذاتية لتناول هذا الموضوع وفهم أكثر للظاهرة

- معرفة جميع الخدمات المقدمة للعمال في المؤسسة

- التعرف على موقف العمال من هذه الخدمات ومدى رضاهم عنها.

#### 2-3 الأسباب الموضوعية:

- كون هذه الدراسة العلمية من الدراسات القليلة التي اهتمت بهذا الموضوع في هذه المؤسسة محل الدراسة.

- إثراء البحث العلمي بصفة عامة والاجتماعي بصفة خاصة.

- معرفة ما إذا كان العمال يستفيدون من هذه الخدمات المقدمة للموظفين في المؤسسة ؟

#### 4: أهداف الدراسة:

- محاولة الوقوف على معرفة مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة .

- معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في الجانب الصحي والاجتماعي.

- معرفة رضا العمال حول هذه الخدمة المقدمة من طرف مكتب الخدمات.

5- أهمية الدراسة:

- الوقوف على فعالية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لموظفيها ، ومنها خلق جو ملائم للعمل
- التعرف على أهم الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة.
- وضع تصور سوسيولوجي حول فعالية ودور الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية .
- قلة الدراسات السوسيولوجية التي درست فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة محل الدراسة.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

يقصد بتحديد المفاهيم هو تبيان وتوضيح المعنى، وإزالة لبس قد يعلق بذهن القارئ، وعليه يستوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة، مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تبيين مقصوده و الدالة على معالجة العملية التي يمكن لنا قياس أبعادها والنتائج المتوصل إليها<sup>1</sup>.

1- مفهوم الخدمة الاجتماعية:

1-1: مفهوم الخدمة الاجتماعية لغة:

- يعرف جروان السابق الخدمة على أنها: "من خدم ، أي خدمة ، قدم خدمة ، خدم وطنه ، ليس كمن يخدم المرء كنفسه.

- ويعرف بيار ماسي ومادلين قينار على أنها: "المعونة ، السند ، المساعدة، الدعم ، النجدة ، إعطاء ، دفع توزيع<sup>2</sup>.

1-2 مفهوم الخدمة الاجتماعية اصطلاحا:

لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية وتباينت الأفكار فيها، وذلك لتعدد واختلاف ميادينها وخدماتها التي تتناول الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات، ومن هذه التعريفات .

1-2-1: تعريفات عربية:

- يعرفها شمس الدين أحمد: الخدمة الاجتماعية هي علم وفن تقدم من خلالها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى مساعدة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- ريمون كيني وفان لوك كوينهود: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: يوسف الجباعي، بيروت، 1986، ص 119.

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

<sup>3</sup> - علي عباس الدندراتي: مدخل للخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر، الاسكندرية، ط1، دس، ص 15

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

- كما يعرفها أحمد كمال أحمد: "بأنها طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده"<sup>1</sup>.

### 2-2-1: تعريفات أجنبية:

- ريمون علين وجون فاستون: الخدمة الاجتماعية هي جميع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العامة أو الخاصة ذات الصبغة الاجتماعية سواء كانت كانت في صالح الأفراد أو الأسر، أو الجماعات عن طريق المساعدين الاجتماعيين أو المساعدات الاجتماعية، أو كانت عن طريق ملحقات الخدمة الاجتماعية<sup>2</sup>.

### - وتعرف السيدة هيلين وتمر:

الخدمة الاجتماعية بأنها : طريقة علمية لخدمة الإنسان ، ونظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله وتنمية قدراته ، ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها ، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية. أفراده<sup>3</sup>

### - تعرف الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين:

هي نشاط فني مهني لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات، لتحسين أو استعادة قدراتهم على القيام بوظيفتهم في المجتمع، وإيجاد الظروف المواتية في المجتمع لتيسير الوصول إلى تحقيق هذا<sup>4</sup>.

### - تعريف هيئة الأمم المتحدة عام 1960:

الخدمة الاجتماعية هي النشاط الموجه والمصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية<sup>5</sup>.

### التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية هي مجموع الخدمات التي تقدم للفرد والجماعة والمجتمع، بغرض اشباع مختلف الحاجات والرغبات، وذلك وفق أسس علمية لحل مشكلاتهم وتغيير أوضاعهم نحو الأفضل.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي:مدخل الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، 2001 ، ص 16

<sup>2</sup> رشيد زرواتي: مرجع سابق، ص 11

<sup>3</sup> - الفاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1968 ، ص ، ص 122123

<sup>4</sup> يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة ، ط1، 1998، ص 156

<sup>5</sup> - ابراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشيد: مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1984



## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

### 2- تعريف الخدمات الاجتماعية العمالية:

- يعرفها سعد عبد السلام بأنها مجموعة الوسائل العلمية والفنية التي تتخذ. وكذا كافة الجهود التي تبذل لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال، وذلك عن طريق النهوض بمستواهم الاجتماعي والصحي والثقافي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل ونفسه، وكذلك بينه وبين البيئة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة لكل من العامل وصاحب العمل، وللمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما<sup>1</sup>.

- تعرفها هيئة الأمم المتحدة: بأنها كافة العوامل والأساليب والوسائل التي تنشأ الذين يعملون بإحدى المنشآت أو التجهيزات، أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنطقة صناعية، بهدف تحسين ظروف البيئة وإزالة أسباب التوتر و إتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسرهم، من كافة النواحي وشغل أوقات الفراغ<sup>2</sup>.

### التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية العمالية:

الخدمة الاجتماعية العمالية هي خدمات انسانية مهنية في بيئة العمل، تقوم على أساس توفير الراحة للعامل لاندماجه في بيئة عمله، مع توفير خدمات في شتى المجالات الاجتماعية والمادية للعامل وهذا وفق أسس علمية متبعة .

### 3- مفهوم العامل:

3-1 مفهوم العامل لغة: "جمع عمال ، عمالة والعاملون ، كل من يعمل بيده.

### 3-2 مفهوم العامل اصطلاحا:

يطلق مفهوم العامل على كل من يعمل في جميع الأنشطة وفي جميع الميادين سواء الاقتصادية أو التجارية أو الصناعية، أو الاجتماعية أو الزراعية<sup>3</sup>.  
هو ذلك الانسان الذي يعمل لكي يكسب قوته<sup>4</sup>.

### تعريف اجرائي للعامل:

هو ذلك الشخص الذي يقوم بعمل معين، ويبذل جهدا فكريا أو عضليا في المؤسسة مقابل حصوله على أجر.

<sup>1</sup> - عبد المحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية العمالية ومجالات الممارسات المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، د، ط، ص، 18

<sup>2</sup> - عز الدين أمين: اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة، 1971، ص 15

<sup>3</sup> محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997، ص 13

<sup>4</sup> - اسمهان بلوم: المستويات التنظيمية وأداء العمل، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2002-2003، ص 61

### 4- مفهوم المؤسسة :

4-1 مفهوم المؤسسة لغة : المؤسسة جمع مؤسسات ، أو معهد أو شركة ، أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية<sup>1</sup>.

### 4-2 مفهوم المؤسسة اصطلاحا :

- يعرف تالكوتبارسونز "المؤسسة على أنها"وحدة اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي يحقق أهدافا محددة<sup>2</sup>."

- هي عبارة عن نسق اجتماعي لكي يحقق وجوده عليه أن يحدد أهدافه التي ترسم أبعاده ونشاطاته، وعليه أن يحدد الأهداف التي يجب أن يكافح من أجلها إذا ما أراد البقاء والاستمرار، وتكمن أهمية هذه الأهداف في كونها السند الذي يبرر وجوده والمحك الذي نقيس به فعاليته وقدرته على تحقيق الأهداف<sup>3</sup>.

- والمؤسسة عموما حسب ما ورد في المنجد الأبجدي مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة<sup>4</sup>

### تعريف إجرائي للمؤسسة :

هي منشأة أو منظمة يتم إنشاؤها وتنظيمها وإدارتها من قبل بعض الأشخاص لغاية تحقيق أهداف متفق عليها، أو لتلبية حاجات ، أو تقديم خدمات معينة، بحيث يكون لها نظام وهيكل اداري يقوم على توضيح وتحديد وتنظيم مختلف الأنشطة والمسؤوليات والأدوار والوظائف بين أعضائها.

### 5- مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

- تعرف بأنها جهاز عمل، وأجهزة العمل تشتمل على تركيبات ونظم ، وأدوات وتجهيز وتوزيع...الخ<sup>5</sup>.

- هي النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع، كما أنها تعبر عن علاقات اجتماعية. لأن العملية الانتاجية داخلها أو نشاطها بشكل عام يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينها من جهة، ومع العناصر المادية والمعنوية الأخرى من جهة ثانية داخل محيط العمل<sup>6</sup>.

### 1-5 التعريف الاصطلاحي:

المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر " كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني

1- ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2، ص 125

2- عبد الله محمود عبد الرحمن: سوسولوجيا التنظيم، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية ، 1987 ، ص 13

3- السيد الحسيني: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، مصر، 1975 ، ص 70

4- المنجد الأبجدي: المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت، ط4، 2003، ص 10.

5- عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2003 ، ص 25

6- عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2006 ، ص.ص 27، 28،

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الانتاج أو تبادل السلع أو الخدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه<sup>1</sup>.

### التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية:

هي مؤسسة عامة مستقلة ماليا تضم مجموعة من الامكانيات والموارد البشرية والمادية، و تعبر عن علاقات اجتماعية بين الموظفين داخل مجتمع اداري منظم .

### 7- الدراسات السابقة:

إن اطلاع الباحثين على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانب منه، يعد امراً مهماً في توسيع مجال المعرفة لديه، أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات السابقة. لذلك من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه، فضلاً عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره. لذلك حاولت قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدي على الحصول على بعضها فيما يلي:

**الدراسة الأولى:** من إعداد الطالب: **عيسى عيسى**، بعنوان: **التنظيم الإداري ومسألة الخدمات الاجتماعية** مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر2- أبوالقاسم سعد الله الجزائر، 2015-2016.

وتم الإعتماد على طرح التساؤلات التالية:

- كيف تتم ممارسة وتقديم الخدمات الاجتماعية بمديرية النشاط الاجتماعي؟

- وما هي خصائص هذه الخدمات ؟

- هل الموظفين المكلفين بأداء هذه الخدمات هم من المتخصصين في ذلك؟ أم هم مجرد إداريين؟

- ماهي الإجراءات والقواعد التي تعتمد عليها المديرية في أداء وتقديم خدماتها الاجتماعية؟

أجرى الباحث دراسته بمديرية النشاط الاجتماعي والتضامن لولاية بومرداس، وإعتمد على منهجين

أولهما: المنهج الوصفي التحليلي، من أجل معرفة وابرار المواقف والميولات والآراء المتداخلة في الموضوع من جميع جوانبه. أما المنهج الثاني: فهو المنهج تحليل المحتوى الكلي. ومن الأدوات التي تمت عليها الباحث هي: الملاحظة والمقابلة، بإعتبار هذه الأخيرة هي الأداة الأكثر فائدة لتناول موضوع بحثه. وأخيراً اعتمد الباحث في دراسته على العينة العمدية، وتم تطبيقها على 40 عاملاً.

<sup>1</sup> - حورية بلعويذات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص اتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص 24.

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

عدم فعالية البرامج الخدماتية المسطرة، وعدم مسابقتها لواقع المستهدفين منها، ولاتلبي احتياجاتهم، ولا ترتقي لمستوى تطلعاتهم.

كذلك افتقار المديرية إلى الإطارات المؤهلة والمدربة والكفأة، مع نقص الإهتمام بالموظفين وعدم تدريبهم وتكوينهم أدى إلى استعمال الإرتجالية في ممارسة المهام، وخاصة في تقديم وأداء الخدمات الإجتماعية.

كما أن معاناة المديرية من نقص في الموظفين بالمقارنة مع حجم المهام والنشاطات، وانعدام بعض

المكاتب والمصالح على أرض الواقع، صعب من أداء الموظفين لمهامهم ولالأدوار الموكلة اليهم، مما

أنجز عنه تعطل كبير في أداء الخدمات، كذلك نقص الانضباط المهني للموظفين، وضعف الرقابة الإدارية أدى إلى ظهور عدة مشاكل وظيفية كالتسيب والتغيب، و الإهمال مما أثر سلبا على فعالية الخدمات المقدمة. وأخيرا استخلص إلى أن مديرية النشاط الاجتماعي لاتعتمد في ممارستها للخدمات

الاجتماعية على الطريقة العلمية من جهة، والإستراتيجية الحديثة في التسيير الإداري من جهة أخرى. إضافة إلى افتقارها رأس المال البشري المؤهل والمدرّب لممارسة الخدمات الاجتماعية بفعالية وكفاءة عالية<sup>1</sup>.

الدراسة الثانية: من إعداد: خضير مبروكة، بعنوان: " أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية ، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017 .

وقد تبلورت مشكلة البحث في السؤال التالي:

أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية.

وقد اندرج تحت هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- مانوع الصراع التنظيمي السائد بالمؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد عينة الدراسة في الإستفادة من الخدمات الاجتماعية تعزى للخصائص الشخصية " الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، عدد الأبناء، الخبرة المهنية"؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصراع التنظيمي والاستفادة من الخدمات الاجتماعية الضرورية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصراع التنظيمي والاستفادة من الخدمات الاجتماعية الكمالية؟

<sup>1</sup>- عيسى عيسى: التنظيم الإداري ومسألة الخدمات الاجتماعية، شهادة ماجستير، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2015، 2016

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال استبيان، وتم تطبيقه على عينة قصدية، تكونت من عدد من العمال المهنيين بجامعة أدرار والبالغ عددهم 75 عاملا.

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- أن أفراد عينة الدراسة على وعي بظاهرة الصراع التنظيمي، وبأن الصراع الأكثر شيوعا بالجامعة حسب اجابات أفراد عينة الدراسة هو النزاع الذي يحدث بين العمال.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد عينة الدراسة في الاستفادة من الخدمات الإجتماعية تعزى الخصائص الشخصية و المتمثلة في " السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، عدد الأبناء، سنوات الخبرة".

- بينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الصراع التنظيمي، والإستفادة من الخدمات الإجتماعية، سواء الخدمات الضرورية المتمثلة في: الخدمات المتعلقة بالتعاونية الإستهلاكية، والخدمات المتعلقة بالمساعدات الصحية وخدمات القروض، والخدمات الإجتماعية الكمالية المتمثلة في: الخدمات المتعلقة بالمساعدات الإجتماعية والخدمات الترفيهية<sup>1</sup>.

**الدراسة الثالثة: من إعداد: بلالي منير بعنوان: أثر الخدمات الإجتماعية على الرضا الوظيفي**

**في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير جامعة البليدة2،البليدة،2017-2018.**

و تمثلت مشكلة البحث في السؤال التالي: هل تؤثر الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الوطنية للقنوات على الرضا الوظيفي وعلى تحسين أداء الأفراد العاملين بها؟

وقد اندرج تحت هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية للخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الوطنية للقنوات في مستوى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بها؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية للخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الوطنية للقنوات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بها؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية للرضا الوظيفي في مستوى أداء الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟

<sup>1</sup>- خضير مبروكة:أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الإجتماعية بالمؤسسة الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

واستخدم الباحث في دراسته أداة الاستبيان الذي صمم وفق مقياس ليكارت الخماسي التدرج وتم اختيار مفردات العينة وفق الطريقة الغير احتمالية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بالنظر إلى التحديات والرهانات التي باتت تواجه المؤسسة الوطنية للقنوات، أصبح من المتطلبات الضرورية أن تولي المؤسسة المزيد من الإهتمام اللازم، بغية تحفيزمواردها البشرية وأن تعدل وتحين باستمرار نظام الخدمات الاجتماعية بها لجعله أكثر نجاعة وفاعلية .

- وجود اتجاهات قوية لدى المسؤولين والمسيرين بالمؤسسة الوطنية للقنوات، بأهمية وظيفة الخدمات الاجتماعية، ودورها في تحسين مستويات أداء العاملين بها.

- وعي وإدراك عدد كبير من العاملين بأهمية نظام الخدمات الاجتماعية، شروطه وقواعده، يسهل من عمليات الاستفادة من مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية، حسب أولوية الاستفادة وحسب درجة الاستحقاق.

- تميز نظام الخدمات الاجتماعية في المؤسسة بشيئ من التعقيد، وبعض الغموض وعدم الوضوح لعدد من الخدمات الاجتماعية المقدمة، مع نقص الشفافية .

- التركيز على الخدمات الاجتماعية المادية الملموسة، وإهمال الجانب المعنوي للخدمات الاجتماعية، الأمر الذي يحدث نوعا ما من الخلل الذي قد يشعر به العامل، فلا بد من العمل على التوفيق والموازنة، في التطبيق والتنويع بين مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية والمادية والمعنوية على حد سواء، والاهتمام المتكافئ بينهما.

- ترتبط العديد منة مختلف الخدمات الاجتماعية ارتباطا قويا مع ما يبده الأفراد العاملون من مجهودات، وما يقدمونه من عمل، لما تقوم به من دور مهم في تحفيز الأفراد، فالخدمات الاجتماعية متناسبة مع دوافع العمل.

- ان تلاؤم نوعية الخدمات الاجتماعية مع المستوى الاجتماعي للأفراد العاملين، وكذلك مع المستوى الوظيفي والإداري في المؤسسة، خاصة بالنسبة للفئات العمالية الدنيا والتي تحصل على أجور متدنية، كالأفراد المتواجدين في المستويات الإدارية العملية التنفيذية، يحقق اشباعا متفاوتا من فئة عمالية إلى أخرى، فالعمال الموجودون أسفل هرم تصنيف الفئات العمالية تهمهم الحوافز المادية أكثر من غيرها، وهذا وفقا للنتائج الميدانية للبحث.

- تعتبر إدارة الموارد البشرية في المؤسسة المسؤول الأول عن كل الأنشطة المتعلقة بأهم مورد تمتلكه المؤسسة ألا وهو العنصر البشري، لذلك فهي مطالبة بأن تتبنى دورا مبادرا في التنبؤ بكل الظروف والمتغيرات البيئية التي تؤثر على تحقيق عمليات التطور المستمر بشكل ينسج م مع أهدافها الاستراتيجية وذلك من خلال تخطيط وإحداث أنواع من الخدمات الاجتماعية تكون متناسبة مع الخصائص المكونة لأفرادها العاملين.

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

-الاتجاهات القوية للمسؤولين والمسيرين بالمؤسسة الوطنية للقنوات بضرورة تبني مدخل إدارة شاملة للخدمات الاجتماعية، قصد الارتقاء بها والعمل على الرفع من مستوى أداء جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة<sup>1</sup>.

الدراسة الرابعة: من إعداد: لعجال عفيفة، بعنوان: دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1 2018-2019.

وتبلورت مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي: ماهو دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين؟

وتفرع بدوره إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي الخصائص والأهداف والمبادئ التي تختص بها مؤسسات رعاية المعوقين لأداء مهامها في اطار الخدمة الاجتماعية في مجال الإعاقة؟

- هل تعتمد مؤسسات رعاية المعوقين على مفاهيم وأبعاد الإدارة في الخدمة الاجتماعية في مجال الإعاقة؟

- ماهي الأساليب والوظائف، والعمليات الإدارية المتبعة لإدارة وتنظيم برامج مؤسسات رعاية المعوقين من منظور الخدمة الاجتماعية؟

- ما هي العراقيل التي تعيق دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين؟ وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات، ومحاولة تفسيرها بالإستعانة بأدوات البحث العلمي منها: الملاحظة البسيطة، والمقابلة والإستبيان، وطريقة المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة. والذين تراوح عددهم 125 من مختصين واداريين، موزعين عبر خمس مراكز لرعاية المعاقين حسب نوع الإعاقة بين مؤسسة الصم والبكم، ومؤسسة المكفوفين، ومؤسستان للمتخلفين عقليا ومديرية النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة.

وأسفرت النتائج التي كانت وفقا لأسئلة الدراسة عن:

- التزام مؤسسات رعاية المعاقين ميدانيا بخصائص وأسس، وأهداف خاصة في اطار فلسفة ومضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات رعاية المعاقين ميدان الدراسة.

- تمثل الإدارة في الخدمة الاجتماعية تلك الجهود التي تعمل وفق منهج علمي، للإستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة لتحقيق برامج وأنشطة محددة في مؤسسات رعاية المعوقين ميدان الدراسة.

- تتم ممارسة أساليب ووظائف الإدارة في مؤسسات رعاية المعوقين، من خلال تقديم مجموعة من العمليات الإدارية المترابطة، لتحقيق أهداف هذه المؤسسات.

<sup>1</sup>- بلالي منير: أثر الخدمات الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة، مدخل لرفع مستوى الأداء، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة2، البليدة، 2017-2018

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

- وجود عراقيل مادية وبشرية ومالية وتشريعية، تعاني منها مديرية النشاط الإجتماعي ومؤسسات المعاقين بالمسيلة.

وهذا يبيث مضمون الفرضية العامة التي تؤكد أن الخدمة الإجتماعية، ساهمت وبشكل كبير في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين ميدان الدراسة. وفقا لأساليب ووظائف وعمليات إدارية خاصة من خلال وضع برامج مختلفة، وتنفيذها لمقابلة احتياجات المعاقين رغم الصعوبات المادية والمالية، والبشرية والتشريعية التي تواجهها<sup>1</sup>.

الدراسة الخامسة: من إعداد الطالب: **بن خالد جمال** بعنوان: **الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة**، رسالة ماجستير ، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.

هدفت الدراسة إلى بيان استفادة العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت بحمام الضلعة. والتي شملت أسئلة فرعية تمثلت في:

1- هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي؟

2- هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي؟

3- هل هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية في البلدان المتطورة التي يمكن تبنيها في المؤسسات ببلادنا؟

وإستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، وإعتمد من خلاله على مجموعة من تقنيات جمع البيانات شملت: الملاحظة، والمقابلة، الوثائق والسجلات الادارية، واستمارة المقابلة. واستعان أثناء عملية تحليل البيانات على بعض الأساليب الاحصائية. وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- عمال الشركة الجزائرية للإسمنت ACC يحضون برعاية خاصة عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى من خلال تقديم معظم الخدمات الاجتماعية انطلاقا من التسيير الفعال، والجاد في تقديم الخدمات الاجتماعية.

- ظروف العمل بالشركة الجزائرية للإسمنت ACC تتسم بحسن الخدمات وهذا من شأنه أن يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل، وزيادة الانتاج<sup>2</sup>.

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة :

- استفدنا من هذه الدراسات في رسم صورة واضحة المعالم عن موضوع الدراسة وتحديدته.

<sup>1</sup>- لعجال عفيفة: دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين ، شهادة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، باتنة، 2018-2019

<sup>2</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007



## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

- كذلك إستفدنا منها بصفة عامة في الجانب المنهجي وذلك بإتباع طريقة منهجية صحيحة في صياغة الإشكالية وكيفية اختيار الأدوات والعينة المناسبة لجمع البيانات، وتوجيهنا إلى أهم المراجع الأساسية والتي تم الإعتماد عليها في بحثنا.

- ساعدتنا في تحديد الأسئلة التي ضمها دليل المقابلة و الذي تم التوجه به نحو عينة الدراسة.

### 8- المقاربة السوسولوجية :

يقصد بالمقاربة السوسولوجية اعتماد واستخدام الباحث نظرية أو مجموعة من النظريات عند قيامه بدراسة ظاهرة ما والبحث عن حيثياتها، حتى يتمكن من تفسيرها وتحليلها وتصنيفها في نسق علمي مرتبط<sup>1</sup>. وقد اعتمدنا على مدخل نظري في هذه الدراسة هي مدخل البنائية الوظيفية والذي سنتطرق له بشيء من التفصيل فيما يلي.

ان المتفحص للدراسات التي عالجت قضية الخدمات الاجتماعية، تجد تنوع في المقاربات.

فالنظرية المتبناة في هذه الدراسة هي البنائية الوظيفية حيث تعد من النماذج النظرية في علم الاجتماع. وترجع تسميتها بالبنائية الوظيفية لإستخدامها مفهومي البناء STRUCTUR والوظيفية FUNCTION، وتنتقل الوظيفة من عدة قضايا مترابطة، وهي تسلم بأن المجتمع يمثل كلا مؤلفا من أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفة معينة من أجل خدمة أهداف الكل، ومعنى ذلك أن المجتمع ماهو إلا نسق يضم مجموعة من العناصر المتسائدة التي تساهم في تحقيق تكامله.

والبنائية الوظيفية تقوم على عدد من المقولات والأفكار الأساسية التي تنطلق منها تحليلات أنصار هذه النظرية. وتعتبر مقولة النسق الإجتماعي SOCIAL SYSTEM من المقولات الأساسية للنظرية، وهذا ماظهر بوضوح في تحليلات رائد علم الاجتماع الأمريكي تالكوتبارسونز حيث جعل مقولة النسق الإجتماعي هي الإطار الفكري العام الذي تقوم عليه نظرية الأنساق الإجتماعية SOCIAL SYSTEM THEORY والتي تعتبر إحدى النظريات الهامة للبنائية الوظيفية المعاصرة.

وتشير هذه النظرية إلى أن المجتمع ماهو إلا بناء أو نظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الأنساق الإجتماعية المتبادلة وظيفيا مثل: النسق الإجتماعي والسياسي و الإقتصادي... وغيرها من الأنساق الأخرى التي تؤثر في عملية استقرار مكونات البناء الإجتماعي أو المجتمع ككل .

والنسق الإجتماعي عبارة عن مجموعة فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركزا أو مكانة اجتماعية متميزة عن الآخرين، ويؤدي دورا متميزا عن الآخرين، فهو يعد نمطا منظما يحكم العلاقات بين الأفراد، ينظم حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض<sup>2</sup> .

### مبادئ النظرية:

-النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

<sup>1</sup>- جمال معتوق: منهجية العلوم الإجتماعية والبحث الإجتماعي، بن مرابط للطباعة والنشر، الجزائر، ط1، 2009، ص 06

<sup>2</sup> - pm 50:16:04/2020-07-04-topic-1073-t1073-00xs.com salimprof.hwww.rosaely oussef.com

## الفصل الأول: تحديد الإشكالية واطارها المفاهيمي

-يتجه هذا المجتمع في حركة نحو التوازن فإن القوى الإجتماعية سوف تنشط لإستعادة هذا التوازن .  
-كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام .  
الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لإستمرار وجوده، وهذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجياته<sup>1</sup> .

### الإسقاط النظري:

من خلال ما سبق نجد أن النظرية تستخدم مفاهيم: النسق، الدور، الوظيفة وبما أن المؤسسة عبارة عن نظام يتكون من مجموعة أنساق فرعية تتمثل في الدوائر التابعين لها وكل منها يتكون من مجموعة مصالح وكل مصلحة تنقسم إلى أقسام أخرى ، فالقسم له دور ووظيفة يقدمها داخل هذا النظام. والموظفين الذين يساهمون في تسيير هذه المؤسسة من خلال أداء كل فرد فيها لمهامه ووظائفه، وعليه فالمؤسسة تعتبر نظام يتكون من عناصر مترابطة. وبما أن الخدمات الإجتماعية العمالية تشير إلى النشاط الموجه للعمال من أجل وقايتهم من المشكلات الإجتماعية، ومساعدتهم على حل ما يتعرضهم من مشكلات داخل نسق اجتماعي معين والتابع لكل مصلحة من دائرة معينة لتحقيق رضا العامل. وعليه فالخدمة الإجتماعية توفر مجموعة خدمات تسهم في تخفيض معدلات احتياجات العامل. فمهنتها تمارس لتحقيق خدمات اجتماعية للعمال ونوع من الممارسة الفنية تمارس بالضرورة في إطار نظام اجتماعي .

<sup>1</sup>- مي العبدلي: نظريات الاتصال، دار النهضة للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2006، ص 176

### خلاصة

لقد حاولنا في هذا الفصل أن نقدم صورة أولية عن موضوع الدراسة، من خلال التطرق إلى مجموعة من المسائل التي لها أهمية كبيرة في البحث السوسيولوجي، وتمثل أهم المراحل التي تتطلبها أية دراسة علمية بدءاً ببناء إشكالية البحث وتحديد أبعادها وأسباب اختيارها، مروراً بالأهمية والأهداف العلمية المرجوة تحقيقها، ثم تحديد المفاهيم الأساسية التي يتمحور حولها موضوع الدراسة. كما قمنا كذلك بتوضيح تساؤلات الدراسة والمتمثلة في ثلاث تساؤلات فرعية لكل منها مؤشرات الخاصة بها، لتليها الدراسات السابقة كعنصر أساسي في هذا الفصل وأخيراً تم التطرق إلى المقاربة السوسيولوجية المتبنى في هذه الدراسة باعتبارها الإطار الفكري والمرجعية النظرية لموضوع دراستنا.

# الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- المنهج المستخدم

3- العينة

4- أدوات جمع البيانات

خلاصة

### تمهيد:

لا يعد أي بحث يتم انجازه بحثاً علمياً إلا إذا سار وفق المسار العلمي الصحيح، وهذا مروراً بخطوات ومراحل مهمة يتبناها الباحث من خلال إنجاز بحثه. فهي التي تبرز العمل الميداني للظاهرة المدروسة. وفي هذا السياق سنعتمد على مجموعة من الإجراءات أولها مجالات الدراسة، ثم المنهج المستخدم ثم العينة، فأدوات جمع البيانات .

## 1: مجالات الدراسة

### 1-1 المجال المكاني:

لقد تم إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة Opgi بورقلة.

تقع مؤسسة Opgi بحي النصر -بامنديل- ورقلة. حيث تكمن مهامه الرئيسية في تقديم المشاريع، تسليم السكنات في الآجال المحددة ومطابقتها لشروط الاستغلال بصفة نهائية.

#### - تعريف بالمؤسسة:

أنشأت مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (opgi) في سنة 1976 بموجب مرسوم رقم 76/143 المؤرخ في: 1976/10/23 المتضمن انشاء مكاتب الترقية والتسيير العقاري بمختلف الولايات، بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 91/147 المؤرخ في: 1991/05/12 و تتمتع دواوين الترقية والتسيير العقاري بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لقواعد القانون التجاري ومقرها الرئيسي لولاية ورقلة بحي النصر - بامنديل - والذي تم بناؤه في سنة 2011 م. ويعد الديوان هو المتعامل الرئيسي في ميدان انجاز السكنات الاجتماعية في اطار الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة، ويشرف على ثمانية وكالات.

#### - أهداف مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري:

يمكن توضيحها كالتالي:

- القضاء على أزمة السكن وانجاز سكنات لائقة وفق المعايير الدولية

- التعريف بالطابع العمراني للمنظمة

- الدقة في انجاز السكنات واحترام المواعيد المحددة للتسليم

- تطوير الجانب الفني والتسييري من أجل الرفع في الأداء

- التحكم الجيد في التكاليف والزيادة في مردودية المشاريع المنجزة.

- المهام المسندة إلى ديوان الترقية والتسيير العقاري:

تتمثل فيما يلي:

- ترقية البناء و الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة إليه..

- عملية تأدية الخدمات قصد ضمان ترميم الأملاك العقارية، وإعادة الاعتبار إليها وصيانتها.

- تأجير المساكن والمحلات ذات الاستعمال المهني والتجاري والحرفي

- تحصيل مبالغ الايجار والأعباء المرتبطة بالايجار

## الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

- المحافظة على العمارات وملحقاتها قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن
- إعداد جرد للعمارات المكونة للحظيرة العقارية التي تسيروها
- ضبط ومراقبة وضعية النظام القانوني لشاغلي الشقق والمحلات
- الاستجابة في حدود الشروط المطلوبة لضمان جودة ومواصلة العمل لكل طلبات التزويد بالسكنات ومواكبة التوسع العمراني.
- ضمان تسليم السكنات في الآجال المحددة، وأن تكون قابلة للإستغلال (مزودة بالماء والكهرباء والغاز)
- تقديم المشاريع للمقاولين وفق شروط الصفقات.
- **الهيكل التنظيمي العام لديوان الترقية والتسيير العقاري وشرحه :**

هو عبارة عن مجموعة من الدوائر المالية والمادية والبشرية هدفه تحقيق التنسيق بين مختلف أقسامه من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وعليه يعتمد ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة على بنية وظيفية متطورة التي تربط بين الدوائر ومختلف المصالح مع وجود علاقة تكاملية فيما بينها كما هو موضح الشكل التالي:

### - شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

يتميز الشكل العام للهيكل التنظيمي للمؤسسة بالعمودية في التقسيم إلى:

#### 1- المديرية العامة:

وهي النواة الأساسية في التسيير، وتقوم بالإشراف والمتابعة والتنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة، حيث تقوم ب:

- تحديد الأهداف العامة الواجب بلوغها والمراقبة الدورية للنشاطات والتنسيق بين مختلف المصالح.

- تحضير اجتماعات مجلس الإدارة والتسيير ومتابعة قرارات المجلس.

ويشرف على خليتين أساسيتين هما:

**1-1 خلية التدقيق والمراجعة:** من مهامها التقييم والمراقبة الداخلية لأعمال مصالح المؤسسة وذلك باستعمال التقنيات ومعايير المراجعة بهدف التسيير الأحسن.

**1-2 خلية الأمن الداخلي:** تقوم بالسهر على أمن المؤسسة من المخاطر وذلك بالتدخل والاتصال بالمصالح المعنية، كما تعتبر همزة وصل بين المتعاملين والزوار بمختلف دوائر المؤسسة.

**1-3 - الأمانة العامة:** تعتبر أهم قسم في الإدارة فهي تهتم بتنشيط وترقية المؤسسة نظرا لعلاقتها المباشرة مع المدير، كما تعتبر حلقة وصل بين باقي الأقسام والمدير وتتمثل مهامها في :

\* تنفيذ قرارات المدير

\* الرد على المكالمات الهاتفية والمراسلات وفق التعليمات المعطاة، والاستقبال الجيد والمعاملة الحسنة.

### 4-1- دائرة المالية والمحاسبة

وهي تهتم بتسجيل العمليات المالية والمحاسبية بحيث تعطي صورة واضحة عن الوضع المالي والمحاسبي للمؤسسة. ومن مهامها المراقبة المالية والمحاسبية لكافة العمليات. وتنقسم إلى أربع مصالح وهي:

مصلة المحاسبة، مصلة المالية، مصلة الاستثمارات، مصلة التحصيل

### 5-1 دائرة التحكم في انجاز المشاريع

و تنقسم إلى ثلاث مصالح:

1-5-1 مصلة البرمجة والمتابعة: تشرف على برمجة العمليات ومتابعتها الخاصة بالبناء وهذا يكون ميدانيا بالتنسيق مع المستشار التقني.

2-5-1 مصلة الصفقات والأسعار : تشرف على إعداد الصفقات وظيف الأسعار المتعلقة بها

3-5-1 مصلة متابعة العمليات: تهتم بالمراقبة والمتابعة وتقديم التقارير الخاصة بالمؤسسة عن كل العمليات التي تقوم بها. كما تقوم بمتابعة التغطية الطبوغرافية للأراضي محل الدراسة.

### 6-1 دائرة التسيير وصيانة الحظيرة

وتنقسم إلى ثلاث مصالح:

1-6-1 مصلة الاستغلال: تقوم هذه المصلحة بتصنيف الإيرادات وهي بوابة استقبال جميع الفواتير المتعلقة بالاستثمارات أو الممتلكات العقارية لأجل تحصيل مختلف المعاملات، وتصنيف كل نوع على حدا.

2-6-1 مصلة التنازل: وهي تهتم في عمليات التنازل عن الاستثمارات والممتلكات العقارية للمؤسسة.

3-6-1 مصلة الأمن والصيانة: تقوم هذه المصلحة بأعمال الصيانة للسكنات والمحلات.

### 7-1 دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار وإعادة التأهيل

وتنقسم إلى ثلاث مصالح أساسية هي:

1-7-1 مصلة الترقية العقارية: تختص بوضع مشاريع الترقية العقارية

2-7-1 المصلحة التجارية: تهتم بتطبيق السياسة التجارية وإعداد الوثائق التجارية



## الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

1-7-3 مصلحة إعادة التأهيل: تعنتي هذه الأخيرة بتفاصيل معالجة بعض المشاكل التي تظهر في البناءات المؤجرة .

### 1-8-1 دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة

وهي تتكون من أربع مصالح:

1-8-1-1 مصلحة الموارد البشرية: تعمل على تأهيل العاملين وتوفير الشروط الحسنة للعاملين

1-8-1-2 مصلحة الوسائل العامة: ومهمتها توفير العتاد الضروري للمؤسسة، وإعداد دفتر الجرد للوسائل

1-8-1-3 مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات: وهي تشرف على متابعة المنازعات مهما كانت طبيعتها القانونية، مع السهر على إيجاد حلول لها. سواء كانت هذه النزاعات بين العمال والإدارة أو بين المؤسسة والزبائن.

1-8-1-4 مصلحة الإعلام الآلي: وهي تقوم بالتسيير الآلي للتجزئات المبرمجة والسكنات التطورية التساهمية ووضع نظام تسيير للمعلومات، وإنشاء دوري لجدول القيادة للنشاط العام للمؤسسة، مع دراسة وتحليل وتخزين كل المعلومات.

### 1-2 المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2020/2019 حيث تنقسم إلى قسمين: القسم النظري من 23 جانفي إلى غاية 22 أفريل 2020 .

أما القسم الميداني انطلق من أوائل جوان. بدأت بجمع المعلومات عن المؤسسة ، ثم بدأت بإعداد المقابلة بداية من أوائل جويلية 2020.

يوم 09 جويلية 2020 تم العمل الفعلي في توزيع دليل المقابلة على مجتمع البحث ثم جمعها ومن ثم تفرغ البيانات وتحليلها.

### 1-3 المجال البشري:

مجتمع البحث الذي سنقوم عليه بالدراسة الذي يتكون من: 400 عامل بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.وعينة الدراسة التي اعتمدنا عليها هي العينة الطبقية. و تتكون هذه العينة من:80 مبحوثا.

### 2- المنهج المستخدم:

إن أي دراسة علمية تعتمد على منهج معين، ولذا لا بد على الباحث أن يختار المنهج السليم والمناسب لدراسته.لما كانت طبيعة الدراسة هي التي تحدد طبيعة المنهج المستخدم.

## الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

والمنهج هو الطريقة أو الأسلوب أو الكيفية أو الوسيلة المحددة التي تؤدي إلى الغرض المطلوب<sup>1</sup>. وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي يبين الطريق ويساعد الباحث في ضبط ابعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث. و المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي . وقد تم اختيار مجموعة البحث لهذا المنهج لأنه يتناسب مع الظاهرة المدروسة أو موضوع الدراسة، فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية بورقلة. إذ يتعلق الأمر بمدى فعالية هذه الخدمات العمالية في المؤسسة. ويعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة<sup>2</sup>. كما أن هذا المنهج يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة وصفا كميًا ونوعيًا يهدف إلى جمع المعلومات الكافية عن الظاهرة، ومن ثمة دراسة وتحليل ما تم جمعه وصولًا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة<sup>3</sup>.

### 3- العينة:

العينة هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات، وهي تعتبر جزء من الكل . فهي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله<sup>4</sup>. تم اختيار العينة الطبقية لأنها ملائمة لموضوع الدراسة والعاملين فيمؤسسة ( opgi ) ورقلة

### 3-1 تعريف العينة الطبقية:

يتم تقسيم العينات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي إلى أقسام، سواء حسب السن أو مستوى الدخل المهنة، أو السنة الدراسية، الجنس،<sup>5</sup>. يستخدم هذا النوع من العينات في المجتمعات الغير متجانسة ، والتي تتباين مفرداتها وفقا لخواص معينة، مثل: المستوى التعليمي لمفردات مجتمع الدراسة، الجنس، نوع التخصص، ويمكن تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات وفقا لهذه الخواص<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> - ليندة لطاد وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين ،ط1، 2019، ص14.

<sup>2</sup> - كمال آيت منصور: منهجية إعداد البحث العلمي، دار الهدى، الجزائر، 2003، ص18.

<sup>3</sup> دلال القاضي،محمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي spss، دارحامد للنشر والتوزيع الأردن،ط1، 2008، ص66.

<sup>4</sup> محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، عمان، ط2، ص84

<sup>5</sup> - ليندة لطاد وآخرون:مرجع نفسه، ص69

<sup>6</sup> - السعدي الغول السعدي: العينات وأنواعها، ددن،دب،دط، ص07

## الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

لدينا مجتمع الدراسة يعمل به 400 موظف. يتم اختيار عينة طبقية من هذه المؤسسة (مجتمع الدراسة) حجمها 20% علما أن مجتمع البحث مقسم إلى 03 طبقات.

- الاطارات 130، أعوان التحكم 100، أعوان التنفيذ 170

الاطارات: 130 عامل.  $130/100 \times 400 = 32.5\%$

أعوان التحكم: 100 عامل.  $100/100 \times 400 = 25\%$

أعوان التنفيذ: 170 عامل.  $170/100 \times 400 = 42.5\%$

لدينا حجم المجتمع هو 400 فرد

نأخذ عينة البحث بنسبة 20% بالطريقة التالية:

$400 \times 100/20 = 80$  ومنه عدد أفراد العينة هو 80

ومنه عدد الاطارات هو:  $80 \times 32.5 = 26$

- عدد أعوان التحكم:  $80 \times 25 = 20$

- عدد أعوان التنفيذ:  $80 \times 42.5 = 34$

إذن تتكون العينة الطبقية من 80 فردا.

ومنه حجم العينة من الاطارات: 26 فردا، وحجم العينة من أعوان التحكم: 20 فردا، وحجم العينة من

أعوان التنفيذ: 34 فردا. أي حجم العينة الكلي التي أجري عليها الدراسة 80 موظفا  $80 = 34 + 20 + 26$

### 4: أدوات جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة الحالية من خلال مجموعة أدوات وهم:

#### 4-1 الملاحظة بالمشاركة: L'observation participa

وهو النوع الذي يلجأ اليه الكثير من الباحثين وذلك للتقرب ما أمكن من عالم المجتمع المدروس وللتعرف

من الداخل على خصائصه الاجتماعية والثقافية.

وأن أهم ما تحققه الملاحظة بالمشاركة هو الاقتراب بعمق واحاطة من المجتمع المدروس، وذلك خلافا

للملاحظات الأخرى. حيث أن الإقامة بمجتمع الدراسة ومشاركته تقوي فرص استقصاء أبعاد الموضوع

من جهة، كما تقوي فرص التعرف على تغييراته واختلاف أحواله عبر الزمان من جهة أخرى وهذا ما

## الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة.

يجعل الملاحظة في هذه الحالة معمقة<sup>1</sup>. حيث أن الباحث حاول الإقتراب بعمق من موظفي وعمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بحيث يعتبر موظف مقيم بمجتمع الدراسة .

### 4-2 المقابلة الغير مقننة:

هي تلك المقابلة التي لا تحدد أسئلتها تحديدا دقيقا سابقا مما يتيح الفرصة أمام المبحوث للتعبير عن شخصيته تعبيرا حرا تلقائيا، وقد استعنا بهذا النوع من المقابلة لمعرفة كلما يتعلق بالتعريف بميدان الدراسة<sup>2</sup>. بحيث أجريت هذه الأداة مع عمال ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة .

### 4-3 دليل المقابلة

وقد تم تصميم دليل مقابلة لعمال ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة واشتمل على 15سؤالا. وقد اعتمدنا في دراستنا هذه لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال مقابلات الدراسة التي أجريناها مع المبحوثين على تقنية تحليل المحتوى ، فقمنا في البداية بتفئية المحتوى وذلك بتحديد الفئات المناسبة حسب محتوى المقابلة ، ثم بعدها قمنا بتحديد وحدة التحليل والتي اخترنا أن تكون وحدة التسجيل (الكلمة والجملة) ، وكمرحلة أخيرة أعدنا الجدول التفرغي الذي يشتمل على البيانات الأولية للمبحوثين بالإضافة إلى فئات التحليل ووحداته وكذلك وحدات العد، لنتنقل بعد ذلك إلى عملية القراءة الإحصائية للجدول لتليها القراءة السوسولوجية لمحتوى المقابلات.

<sup>1</sup> -عمار حمداش: تقنيات البحث السوسولوجي، المطبعة السريعة، المغرب، ط1، 2006، ص،30، 31  
<sup>2</sup> - غريب سيد أحمد:تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ، دط،1997، ص 75.

### خلاصة:

تظهر أهمية الإطار المنهجي للدراسة من خلال المراحل والقواعد العلمية التي مر بها الباحث في استخلاص النتائج المتعلقة بالدراسة، والوقوف على ثوابت الظاهرة المتعلقة بها وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل اللاحق.

# الفصل الثالث:

## عرض وتحليل البيانات والإجابة على تساؤلات الدراسة

تمهيد

- 1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة
- 2- مناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة
- 4- الإجابة على تساؤلات الدراسة
- 5- الإجابة على التساؤل الرئيسي
- 6- الاستنتاج العام

خاتمة

### تمهيد:

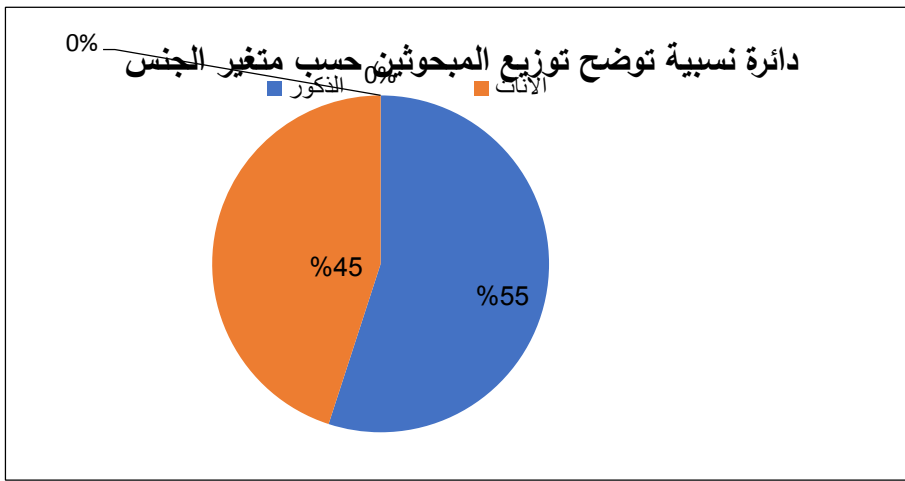
بعد انتهائنا من عرض الخلفية النظرية للدراسة وكذا جمع البيانات الميدانية اللازمة حول الموضوع ومعالجتها منهجيا، نباشر بعدها في عرض وتحليل البيانات والإجابة على تساؤلات الدراسة المتحصل عليها وهو ما سنعرضه بشيء من التفصيل في هذا الفصل.

1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

1-1 عرض البيانات الشخصية:

الجدول رقم(1): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
55%	44	الذكور
45%	36	الاناث
100%	80	المجموع



يمثل الجدول رقم(1) يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت

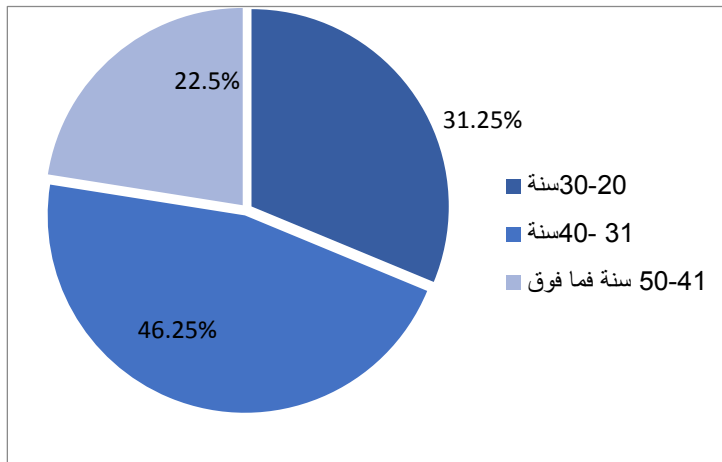
لدى فئة الذكور والتي قدرت ب: 55%، في حين سجلت نسبة 45% لدى فئة الإناث.

ما يمكن استنتاجه من خلال الجدول هو أن أغلب فئة نجدها من فئة الذكور والمعروف أن طبيعة عمل المؤسسة أن أعمالهم تدوم فترة طويلة من النهار، مع ظروف العمل الصعبة التي تعتمد على التنقل الدائم، خاصة في المشاريع، وهذا ما توصلت إليه (دراسة بلالي منير)، حيث توصل من خلال دراسته أن نسبة العمال من فئة الذكور تمثل نسبة الأغلبية بقيمة قدرها 84.47 % وأن نسبة العمال من فئة الذكور لاتمثل سوى نسبة 15.53 % ، وهذا التفاوت الكبير يفسر من خلال طبيعة عمل المؤسسة المدروسة التي يتمثل نشاطها في أعمال تعد في المجتمع حكرا على الذكور، بالإضافة إلى طبيعة العمل التي تعتمد على عدم الإستقرار. خاصة في قواعد العمل المنتشرة عبر الوطن و الورشات الكبرى. بالإضافة إلى المجال الجغرافي الذي يمارس فيه النشاط والذي يتميز بالبعد عن المناطق الحضرية وفي بعض الأحيان النائية.



جدول رقم (2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة %	التكرار	السن
31.25%	25	30-20 سنة
46.25%	37	40-31 سنة
22.5%	18	50-41 سنة فما فوق
100%	80	المجموع



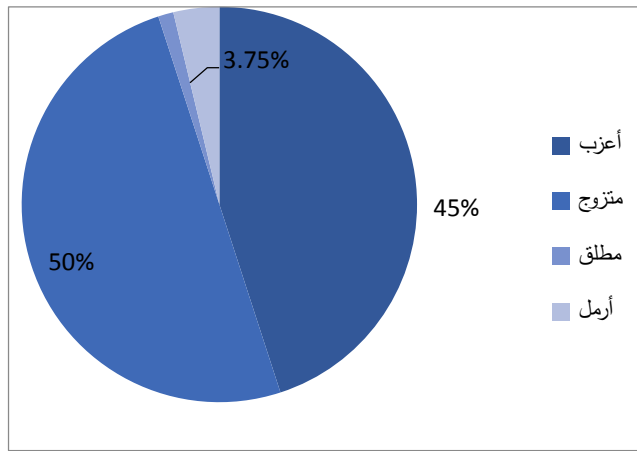
الشكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

من خلال الجدول رقم (02) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن، نلاحظ أن أكبر نسبة والمتمثلة في 46.25% عبرت عن أفراد العينة الذي يتراوح سنهم من 40-31 سنة، في حين جاءت نسبة 1.25% لتمثل الفئة المحصورة بين، 30-20 سنة، أما أفراد العينة من 50-41 سنة فما فوق فتمثلت نسبتهم ب 22.5%.

ما يمكن استنتاجه من خلال الجدول هو وجود نسبة الشباب كبيرة ضمن أفراد عينة الدراسة بحيث أن هذه الفئة تتميز بدرجة عالية من التحمل حسب طبيعة العمل، وهي الفئة الأكثر تطلعا للنجاح في العمل وأكثر حيوية ونشاط، وأكثر حاجة لتحقيق ذاتها.

جدول رقم: (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
45 %	36	أعزب
50 %	40	متزوج
1.25 %	01	مطلق
3.75 %	03	أرمل
100 %	80	المجموع



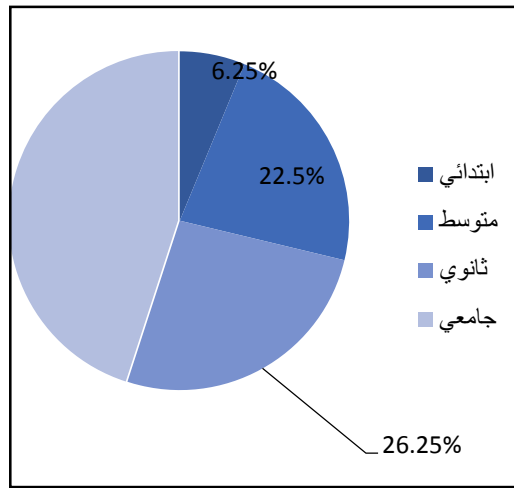
الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

يعتبر متغير الحالة الاجتماعية مؤشرا مهما لمثل هذه الدراسات، ويكشف لنا هذا الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة المبحوثة حسب حالتهم الاجتماعية والملاحظ هنا تنوع الحالة الاجتماعية لعينة المبحوثين، إذ نجد أن نسبة المتزوجين بدرجة أولى بنسبة 50% وهذا مؤشر قد يؤدي بالعمال إلى احتياجهم بكثرة لهذه الخدمات، عكس العزاب بنسبة: 45% وهذا لعدم الاستقرار الاجتماعي، وما يترتب عن ذلك من تكاليف وصعوبات. وتقل النسب عند فئة الأرمال بنسبة: 3.75%، وعند فئة المطلقين بنسبة 1.25%.

وهذا ما توصلت إليه (دراسة عيسى عيسى 2016). حيث توصل إلى نسبة الأرمال والمطلقين ضعيفة وقد تمثلت نسبتهما 07.5% ويرى أن الحالة الاجتماعية لهذين الفئتين قد تؤثر سلبا على فعالية أدائهما المهني.

جدول رقم: (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
6.25%	05	ابتدائي
22.5%	18	متوسط
26.25%	21	ثانوي
45%	36	جامعي
100%	80	المجموع



الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

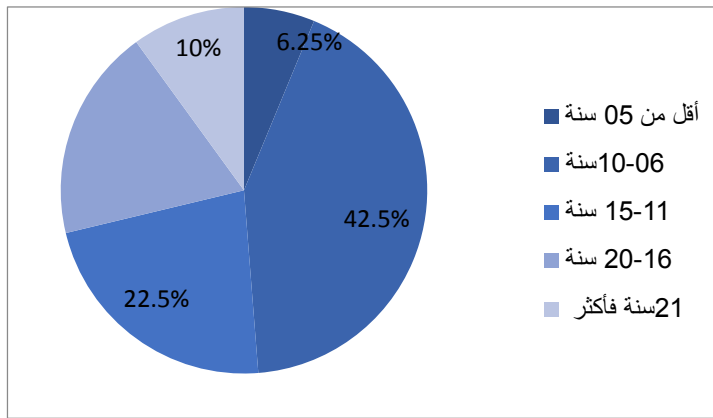
نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة 45% من الموظفين ذو المستوى الجامعي، في حين نجد أن نسبة 26.25% من أفراد العينة لهم مستوى ثانوي، أما نسبة 22.5% كان لديهم مستوى تعليمي متوسط وأخيرا نسبة 6.25% فهي تمثل نسبة العمال ذو المستوى الابتدائي.

من طرف المؤسسة مبنية على المؤهلات العلمية وهو مؤشر ايجابي. وهذا ما توصلت إليه (دراسة عيسى عيسى 2016). حيث توصل إلى أن نسبة 65% من الموظفين ذو مستوى جامعي وهذا ما عبر عنه في أن سياسة التوظيف المعتمدة من طرف مديرية النشاط الاجتماعي مبنية على المؤهلات العلمية لمستخدميها. إلا أن أفراد العينة من لديهم مستوى ثانوي يدل على أن هناك نسبة معتبرة من العمال لديهم مستوى لا بأس به. ومن لديه مستوى تعليمي متدني فمن شأنه أن يقلل في عملية تفاعله مع الموظفين.

وهذا ما لاحظناه أن هذه الفئة قليلة التفاعل و أيضا في طريقة التعامل والتواصل مع الخدمات الاجتماعية . مما خلق صراع بين أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية وبين هذه الفئة. في طريقة توفير وتوزيع بعض الخدمات .

الجدول رقم: (05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة %	التكرار	الأقدمية في العمل
6.25%	05	أقل من 05 سنوات
42.5%	34	06 إلى 10 سنوات
22.5%	18	11 إلى 15 سنة
18.75%	15	1- إلى 20 سنة
10%	08	من 21 سنة فأكثر
100%	80	المجموع



الشكل رقم: (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن نسبة 42.5% من المبحوثين تتجاوز مدة خبرتهم من 06 إلى أقل من 10 سنوات وهم يحتلون المرتبة الأولى، ويأتي في المرتبة الثانية ممن لديهم أقل من 15 سنة بنسبة 22% ومن لديهم من 16-20 سنة خبرة نسبتهم 18.75%، أما من 21 سنة فأكثر فنجد نسبتهم 10% وفي المرتبة الأخيرة نسبة من لديهم أقل من 05 سنوات وهذا بنسبة 6.25%.

وحسب عينة الدراسة ممن لديهم الخبرة العملية من 06 سنوات إلى أكثر من 21 سنة هم يمتلكون خبرات يمكن الاعتماد عليها في مجال تسيير المهام والأعمال الإدارية ككل. بينما من تقل خبرتهم عن 05 سنوات فهم بأمر الحاجة إلى تدريبهم حتى يمكن الاعتماد عليهم مستقبلاً.

1-2 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤلات الفرعية:

جدول رقم: (06) يمثل تقديم خدمات اجتماعية من طرف الخدمات الاجتماعية

فئة الإتجاه: مدى توفير المكتب لخدمات اجتماعية للعمال			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	طبعا يقدم المكتب خدمات اجتماعية للعمال	69	86.25%
02	لا يقدم خدمات	11	13.75%
المجموع		80	100%

التعليق الإحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول مدى تقديم خدمات اجتماعية من طرف

الخدمات الاجتماعية. حيث تبين أن لنا في وحدة التحليل رقم(01) أن نسبة 86.25% من أفراد العينة ممن صرحوا بأن الخدمات الاجتماعية في المؤسسة تقدم لهم خدمات اجتماعية .بينما نجد نسبة ضئيلة ممن نفوا بأن هذه الخدمات لا تقدم لهم خدمات وهذا في وحدة التحليل رقم(02) وهذا بنسبة 13.75%

ان الخدمة الاجتماعية تعمل على مساعدة العمال وحل مشكلاتهم التي تحيط بهم ومساعدتهم على التكيف ضمن المحيط الاجتماعي من أجل أداء وظائفهم على أكمل وجه، كما تؤمن لهم الحاجات الضرورية التي لها أثر في حياتهم. بحيث تجعلهم يشعرون بالرضا النفسي والاجتماعي. ومن خلال القراءة التحليلية للجدول أعلاه تبين لنا من خلال وحدة التحليل رقم(01) بأن أغلبية المبحوثين والذين تقدر نسبتهم ب 86.25% قد صرحوا بأن الخدمات الاجتماعية تقدم لهم خدمات اجتماعية متنوعة وهذا من خلال وضع طلبات من طرفهم مع استفادتهم منها في مدة يتم تحديدها من طرف الخدمات الاجتماعية، بينما صرح آخرون بأن الخدمات الاجتماعية لم تقدم لهم خدمات كما هو موضح في وحدة التحليل رقم (02) بنسبة 13.75% وهذا راجع إلى أنهم لم يستفيدوا من بعض هذه الخدمات و بنسبة قليلة فقط.وهذا ملاحظناه في مشاركتنا المهنية بالمؤسسة كالرحلات يفضل بعض المبحوثين أن استفادتهم منها تكون مجانا على اعتبار أنها من حقهم، لذا نجد فئة قليلة ممن يستفيدوا من هذه الخدمة.

جدول رقم: (07) يمثل توفير خدمات صحية من طرف الخدمات الاجتماعية وكيفية الاستفادة منها

فئة الإتجاه: توفير مكتب الخدمات الاجتماعية على خدمات صحية وكيفية الاستفادة منها			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	لم توفر الخدمات الاجتماعية الاجتماعية خدمات صحية	71	88.75%
02	استفدت منها عن طريق اتفاقية مع عيادة خاصة	09	11.25%
	المجموع	80	100%

التعليق الإحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول توفير خدمات صحية من طرف الخدمات الاجتماعية وكيفية الاستفادة منها. حيث تبين أن نسبة 88.75% من المبحوثين صرحوا بأن الخدمات الاجتماعية في المؤسسة لم توفر لهم خدمات صحية وهذا حسب وحدة التحليل رقم (01) ، في حين أن نسبة 11.25% صرحوا بأنهم استفادوا من هذه الخدمات وعن طريق اتفاقية مع عيادة خاصة.

تكمن أهمية الجانب الصحي للعامل في اهتمام المؤسسة بهذا الجانب، وذلك لأن صحته تتأثر بظروف العمل المختلفة التي تحيط به في مكان عمله. فالغرض من هذه الخدمات الصحية هو حماية العامل ووقايته من أخطار الأمراض المهنية، ولهذا تعمل المؤسسة على توفير الرعاية الصحية للعمال من منطلق مفاده أن صحة العامل تعد ثروة لا غنى عنها. فالخدمة الصحية داخل المؤسسة ترمي إلى تحقيق هدف يتجلى في تمكين العامل من الاستفادة من العلاج الطبي بتتمية قدراته ورفع روحه المعنوية ليستفيد من الرعاية الطبية المتاحة له. وهو ما تأكده وحدة التحليل رقم (02) باستفادتهم منها وعن طريق اتفاقية مع عيادة خاصة، وهذا بتقديم خدمات صحية جيدة، و بنسبة 11.25% وهذا ما صرحت عنه هذه الفئة في حين أن هناك ممن صرحوا بعدم توفير خدمات صحية وهذا ما توضحه وحدة التحليل رقم (01) وهذا راجع إلى أنهم على دراية بأن هذه الخدمة هي من مهام المديرية العامة، وهي من تشرف على توفيرها. وليست من مهام الخدمات الاجتماعية. وأن مفردات العينة ممن صرحوا بتقديم خدمات صحية كون أن هذه الفئة من العمال لم تميز بين مهام الخدمات الاجتماعية، ومهام الإدارة العامة في ذلك. ويرجع كذلك أيضا إلى نقص الاتصال بين هذه الفئة وبين الخدمات الاجتماعية. والتي من بين مهامها إعلام العمال بكل حقوقهم عن طريق المنشورات والإعلانات الداخلية للمؤسسة. وهذا ما توصلت إليه دراسة (بلالي منير 2018). حيث يرى في دراسته وحسب ما توصل إليه أن بعض من المستجوبين ليسوا على علم بمختلف تكمن أهمية الجانب الصحي للعامل في اهتمام المؤسسة بهذا الجانب، وذلك لأن صحته تتأثر بظروف العمل المختلفة التي تحيط به في مكان عمله. فالغرض من هذه الخدمات الصحية هو حماية العامل ووقايته من أخطار الأمراض المهنية، ولهذا تعمل المؤسسة على توفير الرعاية الصحية

للعمال من منطلق مفاده أن صحة العامل تعد ثروة لا غنى عنها. فالخدمة الصحية داخل المؤسسة ترمي إلى تحقيق هدف يتجلى في تمكين العامل من الاستفادة من العلاج الطبي بتنمية قدراته ورفع روحه المعنوية ليستفيد من الرعاية الطبية المتاحة له. وهو ما تأكده وحدة التحليل رقم (02) باستفادتهم منها وعن طريق اتفاقية مع عيادة خاصة، وهذا بتقديم خدمات صحية جيدة و بنسبة 11.25% وهذا ما صرحت عنه هذه الفئة في حين أن هناك ممن صرحوا بعدم توفير خدمات صحية وهذا ما توضحه وحدة التحليل رقم (01) وهذا راجع إلى أنهم على دراية بأن هذه الخدمة هي من مهام المديرية العامة، وهي من تشرف على توفيرها. وليست من مهام الخدمات الاجتماعية. وأن مفردات العينة ممن صرحوا بتقديم خدمات صحية كون أن هذه الفئة من العمال لم تميز بين مهام الخدمات الاجتماعية ومهام الإدارة العامة في ذلك. ويرجع كذلك أيضا إلى نقص الاتصال بين هذه الفئة وبين الخدمات الاجتماعية والتي من بين مهامها إعلام العمال بكل حقوقهم عن طريق المنشورات والإعلانات الداخلية للمؤسسة. وهذا ما توصلت إليه دراسة (بلالي منير 2018). حيث يرى في دراسته وحسب ما توصل إليه أن بعض من المستجوبين ليسوا على علم بمختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسة ويرجع أساسا إلى ضعف الاتصال بين الموظفين بالمؤسسة وبين الخدمات الاجتماعية .

ويجدر بنا القول بأن الخدمات الصحية في المؤسسة ترمي إلى تحقيق هدف يتمثل في تمكين العامل من الاستفادة من العلاج الطبي بحيث أن له دور مهم في تقديم الأفضل، فتوفير الخدمات الصحية ترفع من معنويات العامل. حيث يشعر بالرضا داخل مؤسسته. وهذا من خلال توفير خدمات خاصة بطب العمل، أو بتوفير العيادة الطبية، وهذا يتضح في أن لطب العمل أهمية كبيرة بالنسبة للعمال لما يضمن له من الصحة البدنية والنفسية لجعله قادرا على العطاء وتقديم الأفضل في عمله.

جدول(08)يمثل: طبيعة الخدمات المقدمة في الجانب الاجتماعي ومدى الإستفادة منها؟

فئة الاتجاه			الخدمات الاستفادة	فئة الموضوع
المجموع	لا	نعم		
24	0	24 %	اعانات مالية	
30	0	30 %		
03	0	03 %	عيد المرأة	
3.75	0	3.75 %		
02	0	02 %	عمرة	
02.5	0	02.5 %		
18	0	18 %	رحلات صيفية	
22.5	0	22.5 %		
09	0	09 %	أنشطة رياضية	
11.25	0	11.25 %		
04	0	04 %	منحة زواج	
05	0	05 %		
01	0	01 %	منحة الختان	
1.25	0	1.25 %		
16	0	16 %	أضحية العيد	
20	0	20 %		
01	0	01 %	منحة الولادة	
1.25	0	1.25 %		
02	0	02 %	منحة الوفاة	
02.5	0	02.5 %		
80	0	80 %	المجموع	
100	100	100%		

التعليق الاحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول: طبيعة الخدمات المقدمة في الجانب الاجتماعي ومدى الإستفادة منها، حيث أن نسبة 30% منالمبحوثين صرحوا باستفادتهم من اعانات مالية، وأن نسبة 22.5% من أفراد العينة ممن أجابو استفادتهم من رحلات صيفية، كما نسبة 20% أجابو باستفادتهم من أضحية العيد، وأن نسبة 11.25% صرحوا من استفادتهم من أنشطة رياضية. أما نسبة



05% أجابوا باستفادتهم من منحة الزواج، ونسبة 02.5% من أفراد العينة ممن استفادوا من عمرة ومنحة الوفاة. ونسبة 03.75% تمثل الاستفادة من عيد المرأة، وأخيراً نسبة 01.25% كانت اجابة بعض المبحوثين والمتمثلة في منحة الختان ومنحة الولادة.

تعتبر الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل ضرورة لاغنى عنها، لكونها تهدف إلى اشباع حاجات العامل الاجتماعية، والتي تدفعه إلى استغلال القدر الأكبر من الطاقات، وهو من الركائز الأساسية التي لا بد وأن تؤخذ بعين الاعتبار من طرف القائمين على الخدمات الاجتماعية العمالية كالأعانات المالية وهذا ما توضحه اجابة المبحوثين ممن استفادوا منها و هذا عن طريق وضع طلبات. لأنه في كثير ما يحتاج العامل إلى توجيه أو تبصير بالموازنة بين دخله واحتياجاته، وقد يحتاج نتيجة لطارئ عارض إلى نوع من العون المادي حتى يعيد توازنه مرة أخرى . لكن الخدمات الاجتماعية تسمح للعامل الاستفادة مرة واحدة وهذا راجع إلى ميزانية الخدمات الاجتماعية وهذا بترك مجال للعمال الآخرين ممن لم يستفيدوا منها. في حين نجد أن نسبة 22.5% المتمثلة في الرحلات. فلعمال الحق في الرحلات الصيفية والترفيه، بحيث أنه يشعر بالملل والقلق نتيجة الروتين المتبع في العمل بالمؤسسة الأمر الذي يستدعي وجوب تقديم رحلات تعمل على ضمان استقرارهم نفسياً وصحياً، ولكل فرد الحق في الراحة والفرغ، وتمتعه بها، فتعمل الخدمات على تنظيم رحلات مع توفير وسائل الانتقال إلى أحد المصايف والمناطق السياحية، . وهذا ما توضحه اجابة بعض المبحوثين، ممن استفادوا من هذه الرحلات ويرجع هذا إلى رأي كل عامل في الاستفادة من عدمها من جهة، وعدم القدرة على دفع مصاريف الرحلة من جهة أخرى. أما نسبة 20% ممن استفادوا من أضحية العيد كون أن هذه الفئة غير قادرة على شرائها بمبلغ باهض، بحيث تقدم الخدمات الاجتماعية مبلغ رمزي كهدية بهذه المناسبة ، ولهم الإختيار في اقتناء الأضحية، مع الإقتطاع من الأجرة الشهرية، ولمدة عشرة أشهر. وأن نسبة 11.25% تمثل الأنشطة الرياضية وعلى اختلاف أنواعها ، ولا يخفى علينا أن هذا النشاط يعتبر عاملاً هاماً يحمي العامل من القلق والمرض النفسي، بحيث يحقق له إعادة التوازن للبناء الجسمي بعد مزاولته للعديد من الحركات الرياضية ومن أفراد العينة ممن صرحوا من استفادتهم من أنشطة رياضية وهم من فئة الذكور فقط، وعدم وجود الإناث راجع إلى مبادئ كل وظيفة في ذلك. كما أن نسبة 05% ممن أجابوا باستفادتهم من منحة الزواج وهذا لاحتياجاتهم الخاصة. بحيث تقدم لهم الخدمات الاجتماعية مبلغ رمزي يقدر بـ عشرون ألف دينار للمقبل على الزواج وهذا ماتم ملاحظته من خلال مشاركتي المهنية في المؤسسة. كما أن لعيد المرأة حظ يتمثل في توفير الخدمات الاجتماعية للعاملة في عيدها، هدايا أو مبلغ رمزي، في حين أن نسبة 02.5% من أفراد العينة ممن استفادوا من عمرة ومنحة الوفاة، فبالنسبة لاستفادتهم من عمرة كون أن هذا النوع من الخدمات لا يتم التطرق إليها إلا مرة واحدة في كل سنة وتتم عن طريق القرعة ويتم اختيار 08 من العمال ومن أفرزتهم القرعة من المجموع الكلي، إضافة إلى 07 احتياط و 01 من متقاعدي المؤسسة أما بالنسبة لمنحة الوفاة فتقدم للعامل كإعانة وبمبلغ ضئيل. وهذا ما تم ملاحظته من خلال تواصلتي مع

الخدمات الاجتماعية . وأخيرا نسبة 1.25% كانت اجابة بعض المبحوثين ممن استفادوا من منحة الختانومنحة الولادة وكليهما يقدم لهما مبلغ رمزي جدا. وهذا من خلال اتصالنا ببعض العمال ممن استفادوا من هذه الخدمات أيضا.

تبين أن الخدمات الاجتماعية على مستوى مؤسسة opgi ورقلة وعلى مستوى الجانب الاجتماعي تقدم مجموعة خدمات متنوعة، وهذا حسب حجم الوعاء المالي الخاص بالخدمات الاجتماعية، بحيث أن بعض هذه الخدمات تستلزم عقد اتفاقية مع بعض المؤسسات الخاصة قصد توفيرها للعمال ونزولا عند رغبتهم. وخاصة بالنسبة لمنحة العيد فتقدم أحيانا مبلغ رمزي للعمال، عن طريق اتفاقية مع اختيارهم في اقتناء أضحية العيد. أما منحة عيد المرأة فهي تقدم كهدية بالمناسبة. وبناء على هذه النتيجة وانطلاقا من واقع الخدمات الاجتماعية تبين لنا أن الخدمات المقدمة من ناحية الجانب الاجتماعي تمثل مؤشرا يلعب دورا كبيرا في محاولة تفعيل هذه الخدمات. وهذا ما لاحظناه ، وما صرح به أغلب المبحوثين في استفادتهم منها.

#### جدول رقم: (09):يمثل تقديم اعانات مالية مع كيفية الاختيار

فئة الاتجاه والوسائل: تقديم اعانات مالية مع كيفية الاختيار			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	تقديمها حسب الحالات المستعجلة	35	43.75%
02	تقديمها حسب الأولوية في الطلب	32	40%
03	تقديمها عن طريق المصالح الشخصية	13	16.25%
المجموع		80	100%

التعليق الاحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول: تقديم اعانات مالية مع كيفية الاختيار ، حيث أن نسبة 43.75% من المبحوثين كانت اجاباتهم بأن الخدمات الاجتماعيةتقدم لهم اعانات مالية حسب الحالة المستعجلة وهذا حسب وحدة التحليل رقم:(01)، في حين نسبة 40% من أفراد العينة ممن أجابوا بأن الخدمات الاجتماعية يقدم لهم اعانات مالية حسب الأولوية في ايداع الطلب، وأخيرا نسبة 16.25% ممن صرحوا بأن الخدمات الاجتماعيةتقدم الاعانة المالية عن طريق المصالح الشخصية.

تمنح المساعدات المالية لعمال المؤسسة في شكل قروض، يتم استردادها عن طريق الإقتطاعات المباشرة من الأجور بحيث يستفيد من هذه الإعانة كل عامل يقدم طلبا يوضح خلاله دوافعه، ويرفقه بالإثباتات اللازمة. ولا بد أن يستوفي العامل الشروط المحددة من قبل لجنة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة.

فأفراد العينة ممن أجابوا بتقديم الإعانة المالية حسب الحالات المستعجلة ولهم الأولوية في ذلك، تليها وحدة التحليل رقم (02) ممن أجابوا بتقديم الإعانة المالية على حسب الأولوية في ايداع الطلب بنسبة 40%، وهذا راجع إلى أنه إذا لم يكن هناك حالات مستعجلة فتمنح هذه الإعانة للعامل حسب الأولوية من خلال تاريخ ايداع أول طلب. وأخيرا نسبة 16.25 % ممن أجابوا في تقديم الإعانات المالية عن طريق مصالحتهم الشخصية.

نستنتج أن خدمة الإعانة المالية تتمثل في المبالغ المالية التي يتم استرجاعها. بحيث تمنحها الخدمات الإجتماعية للعمال بالمؤسسة وذلك وفق شروط محددة، وتسترجع هذه الإعانة المالية خلال العشرة أشهر وابتداء من تاريخ منح هذه الإعانة. كما تمنح الأولوية للعامل ممن هو في حالة مستعجلة وان لم تكن

فيتم منحها مباشرة للعامل الذي أودع طلب الإعانة أولا وحسب تاريخ الإيداع. إلا أن معظم العمال تسعى إلى الزيادة في طلب الإعانة بمجرد انتهاء آخر شهر يتم فيه الاقتطاع من أجرته. وهذا ما أدى إلى خلق صراع بين العامل و مكتب الخدمات.بحكم أن المبلغ المقترض غير كافي. فالخدمات الإجتماعية تسمح للعامل بالاستفادة وله الحق أيضا، لكن دون اعادة المحاولة، وذلك بترك مجال للعمال الآخرين ممن لم يستفيدوا منها وهذا راجع إلى ميزانية الخدمات الاجتماعية. وهذا ماتم ملاحظته من خلال مشاركتنا المهنية في المؤسسة.

**جدول رقم: (10): يمثل طرق الانتقال إلى مكان العمل وصعوبة ذلك**

فئة الوسائل: الانتقال إلى مكان العمل وصعوبة ذلك			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	وسلة نقل خاصة	10	12.5%
02	نجد صعوبة في التنقل عن طريق نقل عمومي	51	63.75%
03	أنتقل سيرا على الأقدام	19	23.75%
المجموع		80	100%

التعليق الاحصائي : يوضح لنا هذا الجدول: الانتقال الى مكان العمل وصعوبة ذلك،حيث أن نسبة 63.75% من المبحوثين اجابوا بأنهم يجدون صعوبة في تنقلهم إلى مكان عملهم وهذا عن طريق نقل عمومي وهذا حسب وحدة التحليل رقم(02)، أما نسبة 23.75% من أفراد العينة كانت اجاباتهم بالتنقل إلى مكان عملهم سيرا على الأقدام. وأخيرا نسبة 12.5% من أفراد العينة كانت الاجابة من طرفهم بأن انتقالهم إلى مكان عملهم بسياراتهم الخاصة.

تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي يحتاجها العامل. فتوفيرها تجعل من العمال يشعرون بالإرتياح لتجنبهم لمشكلة النقل، ويحافظون على أوقات العمل. وبالتالي تجنب التوترات النفسية التي تؤثر على صحتهم ومنه على آدائهم. ومن زاوية أخرى فهي، تخفف عنه تكاليف النقل.

حيث تبين أن نسبة المبحوثين ممن يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان عملهم بنسبة 63.75%

وعن طريق نقل عمومي وهذا نظرا لبعدهم عن مكان العمل، مع عدم امكانيتهم على شراء وسيلة نقل خاصة. في حين أن من أجابوا عن تنقلهم إلى مكان عملهم سيرا على الأقدام بنسبة 23.75%

نظرا لأنهم قريبون من مؤسسة العمل. أما أفراد العينة ممن صرحوا بتنقلهم إلى مكان عملهم عن طريق سيارة خاصة بنسبة 12.5% وهم نسبة قليلة جدا وذلك لاتخاذهم حرية في التنقل. وكل هذا لاحتضانه من خلال مشاركتنا العملية والمهنية في المؤسسة محل الدراسة.

نستنتج أن بالرغم من توفير وسائل النقل للعمال بالمؤسسة بالرغم من شعورهم بالرضا داخل عملهم بعيدين عن مشاكل وسائل النقل العمومي المزعج. وعلى هذا الأساس يقدم العامل جهد كبير في مكان عمله مع شعوره بالرضا. لكن الخدمات الاجتماعية لا يمكن توفير هذه الوسائل نظرا لأن الإدارة العامة هي من تقوم بذلك ولأن ميزانية الخدمات الاجتماعية غير كافية.

#### جدول رقم: (11): يمثل توفير الوجبات الغذائية

فئة الاتجاه: توفر وجبة الغذاء			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	يوفر لنا المكتب وجبات غذائية	80	100%
المجموع		80	100%

التعليق الاحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول: توفر وجبة الغذاء، حيث أن أفراد العينة أجابوا بأن الخدمات الاجتماعية توفر لهم وجبات غذائية وهذا بنسبة 100%.

ان توفر التغذية للعمال تهدف إلى زيادة مقدرتهم العملية. فشعور العمال باهتمام الخدمات بهذه الخدمة تزيد من تحفزهم في تقديم الأفضل في العمل. فالخدمات الاجتماعية وحسب ما صرح به المبحوثين أنها توفر لهم وجبات غذائية وهذا ما لاحتضانه أثناء مشاركتنا العملية في المؤسسة. فهذه التغذية لها أهمية كبرى في سير مجرى العملية المهنية لأنها تعمل على استقرار العامل داخل المؤسسة كما تخفف عنه المتاعب، وخاصة في التنقل بحثا عن الوجبة الغذائية عندما لا تتوفر داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى بذل جهد إضافي من جهة وتضييع الوقت من جهة أخرى.

جدول رقم: (12): يمثل الاستفادة من الوجبات الغذائية مع شرح ذلك

فئة الاتجاه: الاستفادة من الوجبات الغذائية وشرح ذلك			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	لم استفد لأنها ليست جيدة	34	42.5%
02	لم أستفد منها لأنها غير كافية	25	31.25%
03	استفدت منها	21	26.25%
المجموع			100%

التعليق الإحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول: الاستفادة من الوجبات الغذائية مع شرح ذلك حيث نجد أن نسبة 42.5% من المبحوثين لم يستفيدوا من الوجبات الغذائية لأنها ليست جيدة ، وهذا ما توضحه وحدة التحليل رقم: (01)، كما أن نسبة 31.25% من أفراد العينة كانت اجاباتهم بأنهم لم يستفيدوا منها لأنها غير كافية وهذا حسب وحدة التحليل رقم: (02). في حين نجد أن النسبة 26.25% من أفراد العينة ممن أجابوا بأنهم استفادوا من هذه الوجبات.

تتخذ الخدمات الخاصة بالتغذية والتي تنظم في المؤسسة أو بالقرب منها أشكالاً عديدة، وأكثر هذه الأشكال هو الذي يتضمن تنظيم مطعم بالمؤسسة أو بالقرب منها، بحيث يمكن للعمال أن يتناولوا فيها وجبات متنوعة ومفيدة وبأسعار معقولة. أي كل عامل يدفع مقابل كل غذاء نقوداً. ويتبين أن أفراد العينة حسب وحدة التحليل رقم: (01) والتي كانت اجاباتهم بعدم استفادتهم من هذه الوجبات لأنها ليست جيدة، هذا راجع إلى طريقة طبخ لبعض الوجبات وبالتالي رفضهم لها، مع نوعية الغذاء الذي يستهلكه العامل. في حين نجد أن من أفراد العينة ممن أجابوا بأنهم لم يستفيدوا منها لأنها غير كافية وهذا لقلة هذه الوجبة. إلا أن اجابة بعض المبحوثين من استفادتهم من هذه الوجبات نظراً لأنها متنوعة نوعاً ما ولأن هذه الفئة مكان اقامتهم بعيداً عن مكان عملهم لذا يتحتم عليهم اقتنائها. وهذا ما لاحظناه من خلال مشاركتنا العملية في المؤسسة . ممن استفادوا من هذه الوجبات هم فعلاً مكان اقامتهم بعيداً عن مكان العمل لذا يتحتم عليهم اقتنائها مع دفع مبلغ ضئيل جداً، مقارنة مع الوجبات السريعة التي يشترونها وبمبلغ كبير.

فهذا يشير إلى أن الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة توفر لعمالها وجبات غذائية تساعدهم على تعويض الطاقة الضائعة نتيجة الجهد المبذول في العمل وبالتالي تجديد طاقاته للاستمرار في أداء عمله بالمستوى المطلوب. فالعامل وبطبيعة العمل الذي يقوم به، والجهود التي يبذلها فكرياً وجسدياً، يصاحبها استخدام كامل طاقاته. فيشعر بالوهن وعدم قدرته على مواصلة أدائه. وحتى يستمر في أداء عمله بالشكل المطلوب عملت لجنة الخدمات على توفيرها، وبالتالي فيزداد تواصله بعمله أكثر ويقدم

كامل طاقاته ومجهوداته، وتندمج بذلك قيمه بقيم المؤسسة، ويسعى إلى تحقيق أهدافها باعتبارها جزء من أهدافه.

جدول رقم: (13) يمثل تحقيق المطالب

فئة الإتجاه: تحقيق المطالب			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	لم تحقق لي كل مطالبي	49	61.25%
02	حققت لي	31	38.75%
المجموع		80	100%

التعليق الاحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول تحقيق مطالب العمال، حيث تبين نسبة 61.25% من المبحوثين صرحوا بأن الخدمات الإجتماعية لم تحقق لهم كل مطالبهم، وهذا في وحدة التحليل رقم: (01)، في حين نجد أن نسبة 38.75% ممن كانت اجاباتهم بتحقيق مكتب الخدمات لمطالبهم تسهم الخدمات الإجتماعية في توفير حقوق العامل الإجتماعي والصحي وهذا من خلال توفير مطالبه و توفير مستوى ملائم من المعيشة.

فمن خلال اجابات المبحوثين تبين أن النسبة 61.25% من المبحوثين الذين أجابوا بأن الخدمات الاجتماعية لم تحقق لهم مطالبهم، وهذا نظرا لأن هذه الفئة من المبحوثين ليس كونهم لم يستفيدوا اطلاقا من هذه الخدمات وانما يطمحون في الزيادة لبعض الخدمات من خلال طلبهم المقدم لها، والمتمثل غالبا في الإعانات المالية. اضافة إلى وجود قوانين في طريقة التسيير. في حين نجد أن أفراد العينة بنسبة 38.75% ممن صرحوا بأن لجنة الخدمات قد حققت مطالبهم، وهذا لإقتناعهم لطريقة التسيير التي تطبقها لجنة الخدمات. كل هذا لاحظناه بمشاركتنا العملية داخل المؤسسة. في طريقة تسيير مكتب الخدمات.

وعليه نستنتج أن القيام بتحقيق مطالب العمال من طرف الخدمات الاجتماعية لا يعني الوصول إلى تحقيق المطلب المالي، وانما في توفير خدمات أخرى ومتنوعة لأن هذه الخدمات لديها ميزانية مقسمة على حسب توفير مجموعة خدمات أخرى ، وحسب قوانين وشروط تضعها هذه الخدمات لجعل العملية ناجحة وبالتالي تكون الفائدة أكثر انتشارا. وهنا يمكن تلبية جميع الطلبات المرجوة.

جدول رقم: (14) : يمثل ابداء الآراء والاقتراحات

فئة الإتجاه و فئة الوسائل: ابداء آراء واقتراحات العمال			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	وضع دفتر اقتراحات	37	46.25%
02	لم يتم فتح مجال لإبداء آرائنا واقتراحاتنا	43	53.75%
المجموع		80	100 %

التعليق الاحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول ابداء آراء واقتراحات العمال. حيث تبين أن نسبة 53.75% من المبحوثين أجابوا بأن الخدمات الإجتماعية لم تفتح لهم مجالاً لإبداء آرائهم واقتراحاتهم وهذا ما تبينه وحدة التحليل رقم: (02)، في حين نجد أن نسبة 46.25% من أفراد العينة ممن صرحوا بأن الخدمات قامت بوضع دفتر اقتراحات خاص بالعمال.

إن ابداء آراء العمال واقتراحاتهم حول الخدمات المقدمة من طرف المكتب يعد مؤشراً هاماً لتحقيق رغباتهم لذا تعمل هذه الخدمات في فتح مجال للعمال للتعبير عن قبولهم أو رفضهم لإحدى هذه الخدمات، وبدورها تحاول هذه الخدمات الى تحقيقها ومع ما يتناسب وظروف الخدمة المتوفرة.

بحيث تبين بأن أغلب أفراد العينة بنسبة 53.75% أجابوا بنفيهم لفتح مجالاً لإبداء آرائهم واقتراحاتهم، وهذا لأن هذه الفئة لا يولون اهتماماً لذلك، ولم يقتنعوا بتاتا بطريقة تسيير هذه الخدمات. كما أن نسبة 34.61% من أفراد العينة ممن كانت اجاباتهم بوضع مكتب الخدمات لدفتر الاقتراحات وتسجيل ملاحظاتهم واقتراحاتهم. ورغم توفير مكتب الخدمات لهذا الدفتر إلا أننا نجد نسبة قليلة جداً ممن يقوموا بتسجيل احتياجاتهم مع قبولهم أو رفضهم لبعض الخدمات المقدمة من طرف الخدمات الإجتماعية. وهذا ما لاحظناه عن طريق مشاركتنا العملية والمهنية في المؤسسة.

جدول رقم: (15) : يمثل تقييم الخدمات الإجتماعية

فئة الإتجاه: تقييم مكتب الخدمات			
رقم الوحدة	وحدات التحليل	التكرارات	النسبة المئوية %
01	يسير بخطوات ثابتة	37	46.25%
02	لست راض عن مايقدمه المكتب من خدمات	43	53.75%
المجموع		80	100 %

التعليق الإحصائي على الجدول: يوضح لنا هذا الجدول تقييم مكتب الخدمات من طرف العمالحيث تبين أن نسبة 53.75% أجابوا بأنهم ليسوا راضين بما تقدمه لهم الخدمات الإجتماعية، وهذا حسب وحدة التحليل رقم: (02)، في حين نجد أن أفراد العينة ممن كانت إجاباتهم حول أن الخدمات الإجتماعيةتسير بخطوات ثابتة وبنسبة 46.25%، وهذا حسب وحدة التحليل رقم: (01).

تسعى الخدمات الاجتماعية على تحقيق أهداف اجتماعية لها أهميتها بالنسبة للعامل.فهي تعمل على توفير حاجات العمال وتحقيقها، من أجل الارتقاء به وتحسين ظروفه مما يؤدي في النهاية إلى ارضائه ومنه تحسين أدائه الوظيفي. ويتجلى هذا في إعداد برامج عمل سنوية متنوعة و مسجلة من طرف أعضاء الخدمات الاجتماعية وتسهر على احترام ذلك. وغرضها واحد، وهدفها هو مساعدة العمال وحل مشكلاتهم في ظروفهم وأحوالهم.

فبالنسبة للمبوحثين التي كانت إجاباتهم بأنهم ليسوا راضين عن هذه الخدمات وهذا راجع لكون أن هذه الفئة تطمح إلى الزيادة في بعض الخدمات مثل الإعانات المالية، و منهم يرى أن الوجبات الغذائية غير كافية وليست جيدة. ومنهم من لا يفرق بين مهام الخدمات الإجتماعية، ومهام الإدارة العامة، خاصة في فبالنسبة للمبوحثين التي كانت إجاباتهم بأنهم ليسوا راضين عن هذه الخدمات وهذا راجع لكون أن هذه الفئة تطمح إلى الزيادة في بعض الخدمات مثل الإعانات المالية، و منهم يرى أن الوجبات الغذائية غير كافية وليست جيدة. ومنهم من لا يفرق بين مهام الخدمات الإجتماعية، ومهام الإدارة العامة، خاصة في الخدمات الصحية ووسائل النقل، كونهم أنهم لا يولون اهتماما للأمور الإدارية، وكذلك راجع إلى خلل في العملية الاتصالية داخل المؤسسة وخلل في طريقة اتصال لجنة الخدمات الاجتماعية التي من بين مهامها توعية العمال بكل حقوقهم وواجباتهم.علما أن عمليةالاقتطاع من الأجرة الشهرية لكل عامل هي نسبة ضئيلة جدا، قد لاتكفي في أنيوفر ويضاعف له بعض الخدمات المطلوبة . إلا أن المبوحثين ممن يمثلون بنسبة 46.25% وصرحوا بأن الخدمات الإجتماعيةتسير بخطوات ثابتة وهم راضون عنما تقدمه الخدمات الإجتماعية من خدمات. هذا نظرا لأنهم استفادوا من بعض حقوقهم المتنوعة.وهذا لإدراكهم أن نسبة



الاقتطاع لكل عامل من أجره هي نسبة ضئيلة جدا لا تغطي كل احتياجات العامل. وهذا ما لاحظناه بمشاركة المؤسسة العملية بالمؤسسة محل الدراسة.

## 2- مناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة.

بعدها تم عرض وتحليل المقابلة التي أجريت مع المبحوثين بغية الإجابة على تساؤلات الرئيس الذي يتم محور حول مدى فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف المؤسسة لموظفيها، وقد تمت الإجابة على هذا التساؤل من خلال ثلاث أسئلة فرعية لكل واحد منها جملة من المؤشرات التي توضحها في إطار ما تم عرضه وتحليله من معطيات ميدانية لمختلف الجداول، وفي ظل إطار النظرية نتائج الدراسات السابقة وإشكالية الدراسة وتساؤلاتها سنعرض النتائج المتعلقة بالبيانات في ضوء التساؤلات علنا لنعلم التالي.

### 2-1 مناقشة البيانات الشخصية:

تتمثل نتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية فيما يلي:

- تبين أن المؤسسة تتشكل من مورد بشري أغلب أفرادها شباب وهذا بنسبة 46.25 % ومن جنس ذكور وبنسبة 55 % .
- تبين من خلال الدراسة أن أغلبية المبحوثين هم متزوجين بنسبة قدرت ب 50 %.
- أما بخصوص المستوى التعليمي فنجد أن أغلبية المبحوثين لديهم مستوى جامعي بنسبة قدرت ب 45 %.
- أما عن الأقدمية في العمل فنجد أن الفئة ما بين 06 إلى 10 سنوات هي أكبر فئة وتقدر نسبتها ب 42.25 % .

### 2-2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول:

من خلال البيانات والمعطيات الواردة في الدراسة الميدانية، المتحصل عليها من تحليلنا للمقابلة التي تمت مع عينة من العمال في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، وفي سياق البحث عن مدى فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة محل الدراسة، قمنا بطرح بعض الأسئلة وكانت النتائج كما يلي:

#### 1- تقديم خدمات اجتماعية من طرف مكتب الخدمات:

توصلت الدراسة من خلال الجدول رقم 06 إلى أن مكتب الخدمات بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، يوفر للعمال خدمات اجتماعية متنوعة، وهذا من خلال إيداع طلب، ويتم تزويدهم بها في وقت يتم تحديده من طرف الخدمات الاجتماعية. كل هذا من أجل إشعارهم بالرضا النفسي والاجتماعي.

#### 2- توفير خدمات صحية من طرف مكتب الخدمات وكيفية الاستفادة منها:

توصلت الدراسة من خلال الجدول رقم 07 ممن صرحوا بعدم توفير خدمات صحية وهذا راجع إلى أنهم على دراية بأن هذه الخدمة هي من مهام المديرية العامة، وهي من تشرف على توفيرها. وليست من مهام الخدمات الإجتماعية.

إذن من خلال ما سبق ، تبين بالرغم من توفر وتنوع الخدمات المقدمة، فإن الموظفين لم يستفيدوا منها، لأن المعلومات غير متاحة لهم، بالإضافة إلى ضعف اتصالهم بالخدمات الإجتماعية.

### 2-3 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:

تماشياً مع أهداف البحث ولتسليط الضوء على فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري من خلال جملة من المؤشرات توصلنا الى نتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

#### 1- طبيعة الخدمات المقدمة في الجانب الاجتماعي ومدى الاستفادة منها

توصلت الدراسة من خلال تحليل الجدول رقم 08 أن أغلب المبحوثين صرحوا باستفادتهم من إعانات مالية، وهذا عن طريق وضع طلبات. و أن الخدمات الاجتماعية تسمح للعامل بالاستفادة مرة واحدة وهذا راجع إلى ميزانيتها، ومن جهة أخرى بترك مجال للعمال الآخرين ممن لم يستفيدوا بعد. كما لا يسمح للعامل بالاستفادة مرتين. لان هذه الخدمات تعتبر أهم مطلب يلجأ إليه أغلب العمال.

#### 2- تقديم اعانات مالية مع كيفية الاختيار:

كشفت الدراسة من خلال الجدول رقم 09 أن أغلب المبحوثين ممن أجابوا بتقديم الاعانة المالية حسب الحالات المستعجلة ولهم الأولوية في ذلك، وذلك وفق شروط محددة تضعها الخدمات الاجتماعية ، وتسترجع هذه الاعانة المالية خلال العشرة أشهر وابتداء من تاريخ منحها. وان لم تكن هذه الحالات فيتم منحها مباشرة للعمال الذين أودعوا طلب الإعانة أولاً وحسب تاريخ الإيداع. حيث تمنح في شكل قروض، ويتم استرجاعها عن طريق الاقتطاعات المباشرة من الأجور. وذلك بتقديم العامل لطلب يوضح خلاله دوافعه، ويرفقه بالإثباتات اللازمة.

#### 3- طرق الانتقال إلى مكان العمل وصعوبة ذلك:

توصلت الدراسة من خلال الجدول رقم 10 أن أغلب المبحوثين ممن أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل عن طريق نقل عمومي، وهذا نظراً لبعدهم عن مكان العمل، مع عدم إمكانيةهم على شراء وسيلة نقل خاصة. إلا أن الخدمات الاجتماعية لا يمكن لها توفير هذه الوسائل نظراً لأنها من مهام الإدارة العامة وهي من تقوم بذلك.

#### 4- توفير الوجبات الغذائية:

توصلت الدراسة من خلال الجدول رقم 11 أن كل أفراد العينة أجابوا بأن الخدمات الإجتماعية توفر لهم وجبات غذائية. لأنها تعمل على استقرار العامل داخل المؤسسة كما تخفف عنه المتاعب وخاصة في التنقل بحثا عنها عندما لا تتوفر داخل المؤسسة.

#### 5- الاستفادة من الوجبات الغذائية :

كشفت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم 12 أن أغلبية المبحوثين لم يستفيدوا من الوجبات الغذائية لأنها ليست جيدة، وهذا راجع إلى طريقة طبخ لبعض الوجبات وبالتالي رفضهم لها. فبالرغم من أن الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة توفر للعمال وجبات غذائية ، وتماشيا مع ميزانيته ، بحيث تساعدهم على تعويض الطاقة الضائعة نتيجة الجهد المبذول في العمل وبالتالي تجديد طاقتهم للاستمرار في أداء عملهم بالمستوى المطلوب. إلا أن أغليبيتهم لم يستفيدوا منها، وهذا راجع إلى نوعية الغذاء الذي يستهلكه كل عامل.

إذن فالخدمات المقدمة هي خدمات متنوعة ومتاحة لجميع الفئات من الموظفين، وعلى اختلاف مستوياتهم ووفقا لمعايير معينة، أهمها الميزانية التي تكون في الغالب غير كافية، إضافة إلى القوانين التي تحدد الفئات المستفيدة بدقة. لذا كان تطبيقها صارم لصالح الموظفين الأكثر حاجة إليها، لذا نرى عدم رضاهم عنها، وعن كيفية توزيعها.

#### 2-4 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:

فيسياقالبحثأيضاعن مدى فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة محل الدراسة، ونظرا للخدمة التي تقدمها الخدمات الاجتماعية للعمال، فقد حاولنا تسليط الضوء على تحقيق مطالب العمال وابداء آرائهم واقتراحاتهم، مع تقييم ذلك. وقد توصلنا إلى النتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

#### 1- تحقيق المطالب:

كشفت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم 13 أن أغلب المبحوثين الذين أجابوا بأن الخدمات الاجتماعية لم تحقق لهم مطالبهم، وهذا نظرا لأن هذه الفئة من المبحوثين ليس كونهم لم يستفيدوا إطلاقا من هذه الخدمات وإنما يطمحون في الزيادة لبعض الخدمات من خلال طلبهم المقدم للخدمات الاجتماعية، والمتمثل غالبا في الإعانات المالية. وهو ما فسره أغلب المبحوثين. ويرجع هذا إلى الثقافة الاجتماعية والأسرية لهؤلاء الموظفين.

2-إبداء الآراء والاقتراحات: كشفت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم 14 أن أغلب المبحوثين ممن أجابوا نفيهم لفتح مجال لإبداء

آرائهم واقتراحاتهم، وهذا لأن هذه الفئة لا يولون اهتماما لذلك، ولم يقتنعوا بتاتا بطريقة تسيير هذه الخدمات.

### 3- تقييم مكتب الخدمات:

توصلت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم 15 إلى أن أغلب المبحوثين بأنهم ليسوا راضين عن هذه الخدمات وهذا راجع لكون أن هذه الفئة تطمح إلى الزيادة في بعض الخدمات مثل الإعانات المالية، و منهم من يرى أن الوجبات الغذائية ليست جيدة. ومنهم من لا يفرق بين مهام مكتب الخدمات ومهام الإدارة العامة، خاصة في الخدمات الصحية ووسائل النقل.

إن عدم استفادة الموظفين من الخدمات المقدمة، وأنها لم تحقق لهم مطالبهم، فمن المتوقع أن يكون تقييمهم لها سلبياً. وهذا ما توصلنا إليه بالفعل. وبالتالي هم غير راضين عنها، وهذا لا يعني أن هناك تقصير من طرف الخدمات الإجتماعية بقدر ما يعكس وعي الموظفين بواقع الخدمات الإجتماعية في مؤسستهم بالإضافة إلى ثقافتهم التقليدية والانعزالية، مع قلة تواصلهم وبيئتهم المهنية.

### 3- مناقشة التساؤل الرئيسي:

نستخلص مما سبق ومن خلال مناقشة تساؤلات الدراسة التي تناولت مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة ( opgi )، فقد توصلنا إلى أن هناك تبايناً واختلافات في إجابات المبحوثين حول فعالية هذه الخدمات. حيث تبين أن بالرغم من توفرها وتنوعها إلا أن أغلب المبحوثين غير راضون عنها، وخاصة في الإعانات المالية . بحيث أن كل عامل له الحق في الاستفادة منها، ويتم منحها حسب الأولوية وخاصة للحالات المستعجلة. إلا أن من العمال من يطمح إلى الزيادة في الاستفادة منها كلما تنتهي مدة الأقتطاع من الأجرة الشهرية، وهذا ما تم رفضه من طرف الخدمات الاجتماعية نظراً للشروط والقوانين المتبعة في ذلك وحسب ميزانية مكتب الخدمات. إضافة إلى أن من العمال من يرى أن الوجبات الغذائية ليست جيدة، ومنهم من لا يميز بين مهام الخدمات الاجتماعية، ومهام الإدارة العامة وهذا في الخدمات الصحية ووسائل النقل. ويرجع هذا إلى نقص التفاعل بين الموظفين وبين القائمين على تسيير مكتب الخدمات الاجتماعية .

إن الخدمات الاجتماعية تعمل على توفير حاجات العامل وتحقيقها، من أجل الارتقاء به وتحسين ظروفه مما يؤدي في النهاية إلى ارضائه. وغرضها وهدفها هو مساعدة العمال وحل مشاكلهم في ظروفهم وأحوالهم.

### 4- الإجابة على تساؤلات الدراسة:

بعدما تم مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤلات الفرعية، ومن خلال ما توصلنا إليه يمكننا الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

#### 4-1- الإجابة على التساؤل الفرعي الأول:

هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الصحي للعامل؟

و الإجابة هي: لا تساهم هذه الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير هذا الجانب المتمثل في الجانب الصحي. وهذا راجع إلى كون هذه الخدمات ليست من مهام مكتب الخدمات وان الإدارة العامة هي من تساهم في توفيرها.

#### 4-2- الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني:

هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الاجتماعي للعامل؟

الإجابة هي: تساهم هذه الخدمات في توفير الجانب الاجتماعي للعامل إلى حد ما والمتمثل في توفير الإعانات المالية والوجبات الغذائية، إلا أن خدمات النقل ليست من مهامها ، والإدارة العامة هي من تساهم في توفيرها للعمال.

#### 4-3- الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث:

هل العمال راضون عن ما تقدمه لهم الخدمات الاجتماعية من خدمات ؟

توصلت الإجابة إلى أن العمال غير راضين عن ما تقدمه لهم الخدمات الاجتماعية من خدمات وهذا لعدم تلبية كل مطالبهم والمتمثلة في الزيادة في بعض الخدمات كالإعانات المالية، بالإضافة إلى عدم جودة الوجبات الغذائية. بالإضافة إلى عدم توفير وسائل لإبداء آرائهم واقتراحاتهم وبالتالي هم غير راضين عن هذه الخدمات.

#### 5- الإجابة على التساؤل الرئيسي:

ما مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة opgi ورقلة؟

من خلال الإجابات المتعلقة بالأسئلة الفرعية توصلت الدراسة إلى أن الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة opgi ورقلة تعتبر فعالة إلى حد ما بالرغم من توفرها على مجموعة خدمات منها في الجانب الاجتماعي، إلا أن العمال غير راضين عنها، وهذا راجع إلى نقص التفاعل بين العمال والخدمات الاجتماعية، ويرجع كذلك إلى المستوى الثقافي للعمال .

#### 6- الاستنتاج العام:

من خلال ما سبق نستطيع أن نقول بأن الخدمات الاجتماعية لها أهمية كبيرة بالنسبة للعامل. فهي تعمل على توفير حاجات العامل وتحقيقها، من أجل الارتقاء به وتحسين ظروفه مما يؤدي في النهاية إلى رضائه. وغرضها وهدفها هو مساعدة العمال وحل مشاكلهم في ظروفهم وأحوالهم.

ومنهم من القولمن خلال الإجابات التي توصلت إليها هذا الدراسة، بالرغم من توفر مؤسسة opgi ورقلة على مجموعة خدمات منها في الجانب الاجتماعي إلا أن العمال غير راضون عنها، ويرجع ذلك إلى ضعف الإتصال بالخدمات الاجتماعية، وكذلك إلى المستوى الثقافي. وعليه نقول أن الخدمات الاجتماعية العمالية في مؤسسة opgi ورقلة تعتبر فعالة إلى حد ما.

خاتمة

من خلال مرورنا بمراحل البحث العلمي لدراستنا، توصلنا أخيرا لإستكمال دراسة الموضوع وتحقيق أهدافه بالإجابة على تساؤلات الدراسة المتضمنة مدى فعالية الخدمات الإجتماعية العمالية في مؤسسة opgi ورقلة. بالرغم من توفرها على مجموعة خدمات منها في الجانب الاجتماعي، إلا أن العمال غير راضين عنها، وهذا راجع إلى نقص التفاعل بين العمال ومكتب الخدمات الاجتماعية، ويرجع كذلك إلى المستوى الثقافي للعمال .

وبالتالي نكون قد قدمنا هذه الدراسة وعسى أن تكون مجال لدراسات أخرى، تربط هذا المتغير المتمثل في الخدمات الإجتماعية بمتغيرات اجتماعية أخرى.

قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

(1) معاجم وقواميس:

1. يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة، ط1، 1998.

(2) كتب:

2. ابراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشيدى:مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1984
3. جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الإجتماعي، بن مرابط للطباعة والنشر، الجزائر، ط1، 2009
4. دلال القاضي،محمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي spss،دار حامد للنشر والتوزيع الأردن،ط1، 2008
5. رشيد زرواتي: المدخل للخدمة الاجتماعية ، مطبعة دار هومة ، الجزائر ، 2000
6. ريمون كفي وفان لوك كوينهود: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ،ترجمة: يوسف الجباعي، بيروت، 1986
7. السعدي الغول السعدي: العينات وأنواعها، ددن،دب،دط
8. السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، مصر، 1975
9. عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2006
- 10- عبد الله محمود عبدالرحمن:سوسيولوجيا التنظيم،دار المعارف الجامعية ،الإسكندرية ، 1987 ،
10. عبد المحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية العمالية ومجالات الممارسات المهنية، دار المعرفة الجامعية،مصر، د ط،دس
11. عز الدين أمين:اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة، 1971،
12. علي عباس الدندراتي:مدخل للخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر، الاسكندرية، ط1
13. عمار حمداش: تقنيات البحث السوسيولوجي، المطبعة السريعة، المغرب، ط1، 2006
14. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2003
15. غريب سيد أحمد: تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية دط،1997، ص 75.
16. الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة 1968.
17. كمال آيت منصور: منهجية إعداد البحث العلمي، دار الهدى، الجزائر، 2003.

18. ليندة لطاد وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ط1، 2019.
19. محمد سيد فهمي: مدخل الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
20. محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997.
21. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، عمان، ط2.
22. المنجد الأبجدي: المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت، ط4، 2003.
23. مي العبدلي: نظريات الاتصال، دار النهضة للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2006.
24. ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2.
25. يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة ط1، 1998.
- (3) **مذكرات ورسائل الجامعية:**
26. اسمهان بلوم: المستويات التنظيمية وأداء العمل، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2002-2003.
27. بلالي منير: أثر الخدمات الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة، مدخل لرفع مستوى الأداء، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة2، البليدة، 2017-2018.
28. حورية بلعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص اتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.
29. خضير مبروكة: أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016-2017.
30. عيسى عيسى: التنظيم الإداري ومسألة الخدمات الاجتماعية، شهادة ماجستير، جامعة الجزائر2- أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2015-2016.
31. لعجال عفيفة: دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين، شهادة دكتوراه جامعة الحاج لخضر باتنة 1، باتنة، 2018-2019.

(4) مواقع الكترونية:

32. [www.rosaelyoussef.comooxs.com/t1073-topic-salim prof](http://www.rosaelyoussef.comooxs.com/t1073-topic-salim_prof),  
07/04/2020.16:50<sup>1</sup>pm

الملاحق

الملحق رقم (01)



جامعة قاصدي مرياح -ورقلة-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا  
تخصص: علم الاجتماع الإتصال



دليل مقابلة

سيدي، سيدتي: السلام عليكم: وبعد

نتشرف أن نعرض عليكم دليل المقابلة الآتية، و هذا في إطار البحث العلمي وضمن متطلبات التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والديمغرافيا، تخصص علم الاجتماع الاتصال، نسعى لإجراء دراسة ميدانية بعنوان: فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية.

نرجو من سيادتكم أن تتكرموا فضلا بالإجابة على هذه الأسئلة، دون ذكر اسمكم، ونحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم ومساهمتم القيمة في انجاز وإثراء هذه الدراسة.

تقبلوا منا عبارات الشكر والاحترام

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

إشراف الأستاذة/د: زموري

الطالبة: عطوات خديجة

زينب

السنة الجامعية: 2020/2019

- البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن : 20 - 30 سنة  31 - 40 سنة  41-50 سنة فما فوق
- 3- الحالة العائلية: أعزب (ة)  متزوج(ة)  مطلق (ة)  أرمل(ة)
- 4- المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 5- الأقدمية في العمل: أقل من 05 سنوات  06- 10 سنوات  11-15 سنة
- 16-20 سنة  21- سنة فأكثر

6- هل تقوم الخدمات الاجتماعية بدورها في تقديم خدمات اجتماعية؟

.....  
..

7- هل توفر لكم الخدمات الإجتماعية خدمات صحية ؟ كيف استفدت منها؟

.....  
.....

8- ما هي الخدمات التي تقدمها الخدمات الإجتماعية في الجانب الإجتماعي؟ وهل استفدت منها؟

.....  
.....

9- هل تقدم لكم الخدمات الإجتماعية اعانات مالية ، هل استفدت منها وكيف يتم اختيارك ؟

.....  
.....

10- كيف تنتقل إلى مكان عملك، وهل تجد صعوبة في ذلك؟

.....  
.....

11- هل توفر لكم الخدمات الإجتماعية وجبات غذائية ؟

.....  
.....

12- هل استفدت منها ؟ اشرح ذلك ؟

.....  
.....

13- هل هذه الخدمات حققت مطالبك ؟

.....  
.....

---

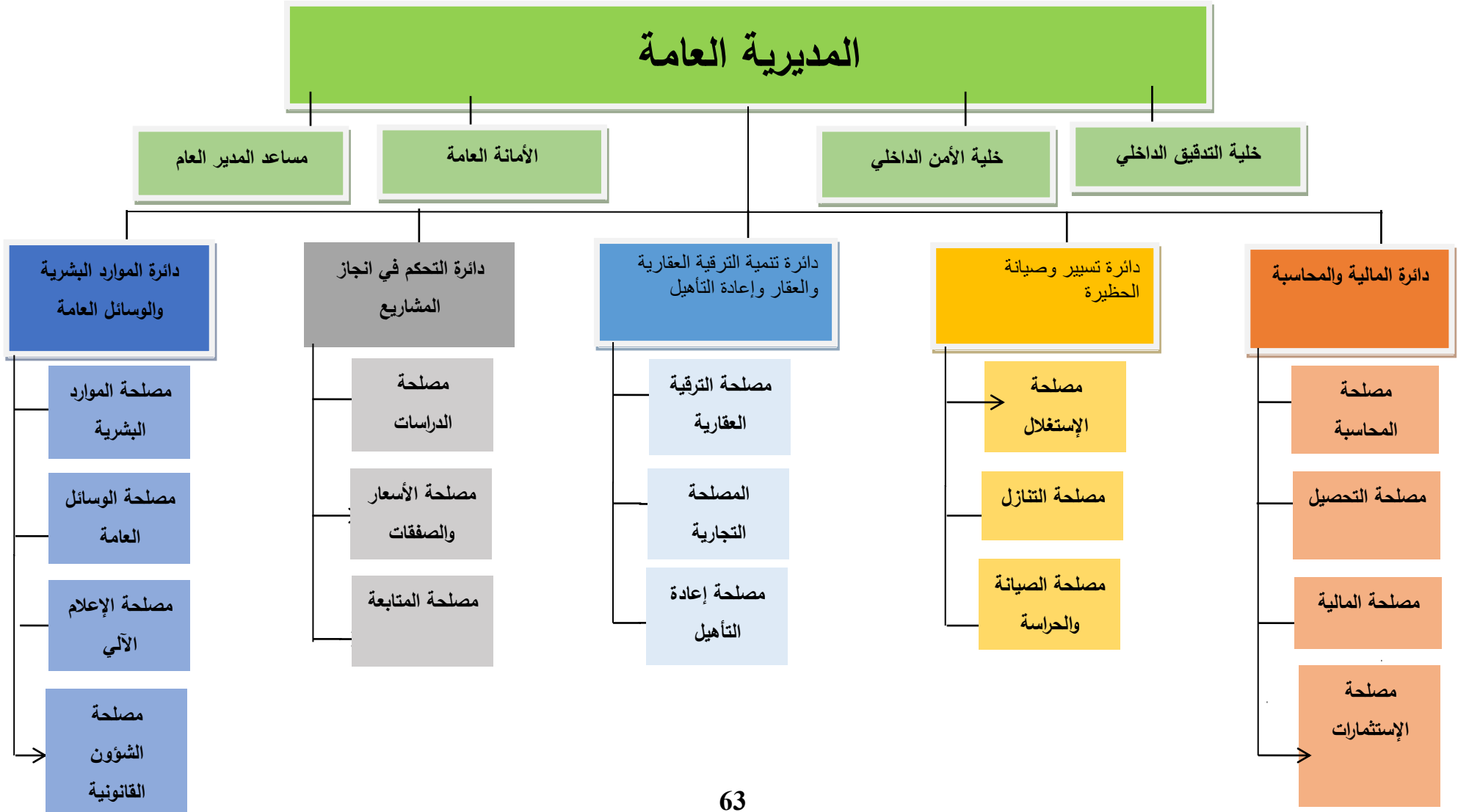
14- هل تقدم لكم الخدمات الاجتماعية مجالاً لإبداء آرائكم واقتراحاتكم؟

.....

15- كيف تقيم ما تقدمه لكم الخدمات الاجتماعية الحالية؟

.....

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة OPGI ورقة





## ملخص الدراسة

تسعى هذه الدراسة المعنونة ب: مدى فعالية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الاقتصادية ب opgi ورقلة. وقد استندت على الكلمات المفتاحية التالية: فعالية الخدمات الاجتماعية، العمال، المؤسسة الاقتصادية. وتمحورت الدراسة في تساؤل رئيسي تمثل في:

ما مدى فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال مؤسسة opgi ورقلة ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تمثلت في:

هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الصحي للعامل؟

هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الاجتماعي للعامل؟

هل العمال راضون عن ما تقدمه لهم الخدمات الاجتماعية من خدمات ؟

وقد شملت الدراسة على عينة مكونة من 80 مبحوثا من موظفي مؤسسة opgi، تم اختيارهم عن طريق عينة طبقية وإجراء هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، لوصف وتحليل الظاهرة. وللإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على دليل المقابلة لجمع البيانات اللازمة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الصحي للعامل
- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في توفير الجانب الاجتماعي للعامل إلى حد ما.
- العمال غير راضون عن ما تقدمه لهم الخدمات الاجتماعية من خدمات .

### SUMMARY OF THE STUDY:

This study attempts to shed light on the efficacy of the social services devoted to the workers of the economical association of opgi inouargla. Key terms were focused on: Social services, economical association more over, this study spot light on a primary question:

How much is the efficacy of the social services presented to the workers of opgiouargla?

In order to answer this primary question some additional question were asked:

- Does social services contribute in providing health care for the workers?
- Are the workers satisfied with the social services presented to them?
- Are the workers satisfied with the Social services provided to them?

This study was conducted on 80 informants from the workers of opgi who were chosen randomly according to their level the descriptive method was applied to describe and analyse the phenomenon the interview technique was relied on in order to collect the necessary information. The findings were as follows:

- The workers Social services do not contribute in providing health care to the workers.
- The workers Social services contribute in providing some social services to the workers.
- The workers are not satisfied with The social services provided to them.