

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



## دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسم الإنتاج (شمال-جنوب) بحاسي مسعود-ورقلة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبة:

- قريشي نجاه

- قحف حنان

تم تقييمها بتاريخ: / / أمام اللجنة المكونة من السادة:

-الأستاذة/ قريشي نجاه ...مشرفة

-الأستاذ/

-الأستاذ/

السنة الجامعية: 2020/2019

## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من جعل من جسده سلماً لنجاحنا  
إلى من أفنى عمره في سبيل سعادتنا ، وجعل من أصابعه شمعدانا لينير  
دروبنا ، إلى سندي ورمز فخري في الحياة أبي ونور عيناى أطل الله  
عمره .

إلى التي سهرت الليالي لأجل راحتنا ، إلى التي رافقتني دعواتها إلى من  
وضعت الجنة تحت أقدامها إلى نبض قلبي حبيبتي أمي أدامها الله.

إلى من لا طعم للحياة بدونهن أخواتي : صفاء ، هالة،مريم ، ميساء .

إلى أخوات لم تلهن أمي: سهى،صفية، أميرة، دنيا.

أهدي عملي إلى من رسمن البسمة في عملي هذا إلى أبرار و دارين.

أهديه إلى رفيقات دربي إلى من شاركني حياتي الجامعية بحلوها ومرها:

وفاء، سارة، رانية.

أهدي عملي إلى رفيقتي وأختي خلال مشواري الدراسي: صايم هيام جوهرة

أهدي عملي إلى كل عائلة قحف و بني .

أهدي عملي إلى كل من ساندني ووقف بجانبني ولو بكلمة أو دعاء من

قريب أو بعيد.

وبالأخص إلى زملائي و زميلاتي دفعة علم اجتماع تنظيم و عمل لسنة

2020

أهديه إلى كل من ذكره قلبي وغفل عنه لساني ، أهديه إلى كل من يعرفني

حنان

## شكر وتقدير

الشكر والحمد لله تعالى و أحمده حمدا كثيرا وطيبا مبارك، إلى الذي أنار بصيرة البشرية بهدية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم خير الأنام .

ولقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم

"فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله "

أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى الأستاذة المشرفة "قريشي نجاه" التي رافقتني بتوجيهاتها القيمة خلال مشوار إنجاز هذا العمل.

أتقدم بالشكر إلى كل أساتذتي الكرام بمختلف المراحل الدراسية .

أشكر كل طلبة دفعة علم اجتماع تنظيم و عمل على مدار السنتين.

كما أشكر أخواتي هالة و مريم على مد يد العون لي في إنجاز هذه المذكرة.

أشكر جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- .

كما أتوجه بالشكر إلى مؤسسة سونلغاز و لمدير قسم الإنتاج شمال-جنوب على موافقته لنا بدخول المؤسسة، و بالأخص رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية بذات المؤسسة.

وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن يسدد خطانا ويلهمنا الرشد في القول والعمل .

حنان

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء شكر و تقدير
أ-ب	مقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>
4	-الإشكالية
5	-أسباب اختيار الموضوع
5	-أهمية الدراسة
6	-أهداف الدراسة
6	-تحديد مفاهيم الدراسة
9	-الدراسات السابقة
15	-أسباب إختيار النظرية
16	-خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة</b>
20	-تمهيد
21	-مجالات الدراسة
21	1/المجال المكاني
21	2/المجال الزماني
22	3/المجال البشري
22	-المنهج المستخدم في الدراسة
23	-أدوات جمع البيانات
25	-عينة الدراسة
26	-خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث: عرض و تحليل النتائج المتوصل إليها</b>
30	-تمهيد
31	-عرض نتائج الدراسات السابقة
31	-تحليل نتائج الدراسات السابقة

33	-استخلاص حول النتائج
34	-النتيجة العامة
36	خلاصة الفصل
38	-خاتمة
41-39	-قائمة المراجع
	-فهرس المحتويات
51-45	-الملاحق
54-53	الملخص

# المقدمة

## مقدمة

تعتبر الخدمات الاجتماعية من بين المواضيع المهمة و الأساسية في مجال علم الاجتماع، و هذا ما دفع بالباحثين السوسيولوجيين للالتفات لها، وأخذها بمحمل الجد في بحوثهم و دراساتهم، كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المديرين و رؤساء المؤسسات و المصالح الخدمائية، و هذا لما تلعبه من دور فعال و تأثير إيجابي على العامل بصفة خاصة و على المؤسسة بصفة عامة، حيث تعمل الخدمات الاجتماعية على تقديم مساعدات للعمال، فهي تساعدهم على مواجهة مشكلاتهم و التغلب عليها، و هذا من خلال تقديمها لكل ما يحتاجه العامل سواء من نقل أو أمن أو صحة، ومثل هذه الخدمات يعود بالفائدة على المؤسسة مقابل ما يقدمه العامل من جهد فكري و عضلي يساهم في بناء المؤسسة، و زيادة أرباحها و تطورها و نجاحها و تغييرها للأفضل، لأن الخدمات الاجتماعية تعتبر همزة وصل بين العامل و المؤسسة.

و يعتبر الأداء الوظيفي هو الآخر عنصر مهم في بناء و نجاح المؤسسة، فهو متعلق بالعامل في حد ذاته، و هو كنتيجة لما تقدمه المؤسسة للعامل من خدمات اجتماعية و مساعدات تضمن له العمل في وسط ظروف صحية واجتماعية و خاصة الأمنية محترمة و ذات قيمة بالنسبة له، و على هذا الأساس فالأداء الوظيفي هو كل ما يقدمه العامل من وظائف و نشاطات و جهد داخل المؤسسة، و مستوى هذا الأداء يكون مرتبطا بالخدمات المقدمة له، لذا نرى بأن أغلب المؤسسات في السنوات الأخيرة أصبحت تعطي أهمية كبيرة واهتمام أكبر للخدمات الاجتماعية لما تمثله من عنصر مهم و فعال في عملية تسيير المؤسسة.

و نظرا لندرة الدراسات التي تعمل على الخدمات الاجتماعية و الأداء الوظيفي، قمنا باختيار موضوع دراستنا المعنونة ب" دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمل داخل المؤسسة" من أجل البحث و الكشف عن أهمية الخدمات الاجتماعية التي تقدم للعمال ودورها في تحسين أدائهم الوظيفي و تصبح هذه الدراسة من بين الدراسات التي أجريت كإضافة علمية متواضعة في ميدان علم الاجتماع و في تخصص التنظيم و العمل.

تضمنت هذه الدراسة على أساسيات البحث العلمي، و المراحل التي تمر بها كل دراسة علمية سوسيولوجية، فاحتوت على ثلاثة فصول، بداية كانت بالفصل الأول و المتعلق بالإطار العام للدراسة، وتضمن كل من إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المدخل النظري للدراسة و أخيرا خلاصة الفصل.

أما الفصل الثاني فكان مرتبطاً بالإطار المنهجي للدراسة، والذي احتوى على تمهيد، مجالات الدراسة (المكاني، الزمني، البشري) بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، وانتهى بخلاصة للفصل.

و آخر فصل كان معنون بالنتائج المتوصل إليها، و تضمن تمهيد، عرض نتائج الدراسات السابقة، استخلاص حول النتائج ثم النتيجة العامة.

و في الأخير انتهت هذه الدراسة بخاتمة تتضمن حوصلة لما جاء في مجمل الدراسة.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم
- 6- الدراسات السابقة
- 7- المدخل النظري للدراسة
- 8- خلاصة الفصل

### 1/الإشكالية :

تعتبر المؤسسة الإنتاجية القاعدة الأساسية للتنمية الاقتصادية ، من أجل تلبية حاجيات المجتمع من السلع والخدمات التي تكتسي طابع التغيير المستمر ، لذا حظيت هذه المؤسسات باهتمام كبير في جميع الجوانب الاقتصادية ، السياسية ، والاجتماعية لكون عملية تنظيم العمل فيها لهذا نجد جهود الباحثين والمفكرين والاجتماعيين عملت ومازالت تعمل على البحث عن عقلنة العملية الإنتاجية ، بهدف تحسين الظروف الخارجية للعمل وتسيير العامل الإنساني بإعطائه أكثر حرية لأجل التحكم في عملية الإنتاج .

و يعد العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج لأهمية دوره في نجاح أي منظمة، تولي القيادات فيها اهتماما كبيرا به، من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سلبا أو إيجابا، و على هذا الأساس يعود الإنتاج الجيد لأي مؤسسة إلى العامل في حد ذاته، و من أهم العناصر التي تتحكم في الكفاءة الإنتاجية، نجد كل من الرغبة و المقدره، ولكن الرغبة تعود للعامل أو بنيته في حد ذاتها، ولكنها تبقى المقدره لوحدها غير كافية للوصول إلى كفاءة إنتاجية عالية وعلى هذا يبرز هنا دور الرغبة، وهذه الأخيرة تتمثل في العوامل و المؤثرات الخارجية التي تدفع و تساعد العامل في اتخاذ الاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة.

و على هذا الأساس ظهرت الخدمات الاجتماعية كضرورة حتمية كونها من العوامل المهمة في العملية الإنتاجية، و أصبحت أهميتها تعادل رأس المال اللازم لقيام المؤسسات الإنتاجية، وكذا توفر القوى العاملة و السوق الجيدة، وكل ما يتصل بعمليات الإنتاج المختلفة، و تهدف هذه الخدمات الاجتماعية إلى تحفيز العامل من أجل النجاح في مهنته كإنسان له كيانه و خصائصه و سماته و قدراته و رغباته واستعداداته التي تميزه عن الآخرين لا كوسيلة للإنتاج، و يتجلى ذلك من خلال مساعدته في شتى المجالات الاجتماعية، الصحية، النفسية، التعليمية،التكوينية، الترويجية، و التثقيفية، هذا ما أدى باستغلال الخدمات الاجتماعية للأسس العلمية الحديثة التي تقول بأن الإنسان لا يمكن أن يعطي أحسن ما في طاقته من إنتاج، إلا إذا هيئنا له أفضل الظروف المناسبة للعمل داخليا و خارجيا.

و إضافة إلى هذا، فإن الأداء الوظيفي هو الآخر يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها و مواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة، وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب و يعتبر أيضا هذا المتغير المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمؤسسة، كونه الجزء الحي منها، لأنه مرتبط بالإنسان ، هذا الأخير الذي يدير العملية الإنتاجية، و يحول موادها

الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك، و لا تتوقف أهمية هذا الأداء على مستوى المؤسسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى إنجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للدولة.

ومن خلال ما تطرقنا إليه لكل من الخدمات الاجتماعية و الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، سوف تكون دراستنا الميدانية لهذا البحث في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بقسم الموارد البشرية لوحدة إنتاج الكهرباء بحاسي مسعود-شمال- وعليه فسوف يكون العمل من أجل الإجابة عن تساؤل رئيسي و تساؤلات فرعية مرتبط به، و من هنا تكمن إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

\* هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمالها؟  
وقد اندرجت تحت هذا التساؤل أسئلة فرعية كالتالي:

1- ما هي الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة سونلغاز -حاسي مسعود- لعمالها؟

2- كيف تؤثر الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل المؤسسة على أداء العامل؟

### 2/ أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى مجموعة من النقاط من بينها نذكر ما يلي:

1- كون موضوع الخدمات الاجتماعية موضوع شغل اهتمام العديد من الباحثين، كما لفت انتباه العمال و الموظفين بمختلف القطاعات و المؤسسات من اضطرابات.

2- أن موضوع الأداء الوظيفي من عوامل نجاح أي مؤسسة و تطورها و ديمومتها.

3- الرغبة في الكشف عن الخدمات الاجتماعية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

4- محاولة تقديم إضافة علمية بسيطة لمثل هذه الدراسة في ميدان علم الاجتماع عموما و تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل خصوصا.

### 3/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

1- أهمية الخدمة الاجتماعية بالنسبة للأفراد العاملين بالمؤسسة الإنتاجية، باعتبارها مصدر إشباع لحاجاتهم المتعددة و المتغيرة.

2- أن العمال بالمؤسسات الإنتاجية و خاصة مثل مؤسسة سونلغاز هم معرضون للخطر في أي لحظة، وهنا تكمن أهمية و دور الخدمات الاجتماعية في تعويضها للعامل من خسائر.

### 4/أهداف الدراسة:

لأبي دراسة أهداف، و دراستنا هذه تكمن أهدافها فيما يلي:

1-الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز لعمالها.

2-معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

3-محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء على المستوى الوطني أو العربي، وعليه هذه الدراسة سوف تكون كإضافة عليا في مجال علم الاجتماع تنظيم و عمل.

4-التوصل إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي يعتبر أهم نقطة بنيت عليها هذه الدراسة.

### 5/تحديد المفاهيم:

و يقصد بتحديد المفاهيم ما تعنيه من مقاصد، و توضيح ما تتضمنه و تظهره من صفات، و بهذا يكون تحديد المفهوم هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها و ربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة لها، و تتضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها، و تكون أكثر وضوحا عندما تحمل كلماتها صورة لها.

### أولاً: الخدمة الاجتماعية

أ-لغة: الخدمة جمع خدمات و خدم، المساعدة التي تقدم للغير.<sup>1</sup>

و عرفها منجد لروس على أنها المساعدة، أنا في خدمتك، أي في مساعدتك، الإنسان الخادم، أي أن تخدم الآخرين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-المنجد الأبجدي،دار المشرق،الطبعة الأولى،بيروت،لبنان،1967.

<sup>2</sup>- LA ROUSE DE POCHE,PARIS,1978.

<sup>3</sup>-إبراهيم بيومي مرعى،ملاك أحمد الرشيدى،مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية،المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،

1984،ص15.

ب-اصطلاحاً: لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية و تباينت الأفكار فيها، وذلك لتعدد واختلاف ميادينها و خدماتها التي تناولها الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمعات، ولكي نصل إلى مفهومها أكثر سوف نذكر منها بعض التعريفات العربية.

عرفها عبد المنعم شوقي: "الخدمة الاجتماعية نظام اجتماعي مرن يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، و يقوم بالعمل فيه مهنيين متخصصون و يهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد و الجماعات و إلى النمو و التكيف في المجتمع، إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو و الامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد و الجماعات و المجتمعات بطريقة أكثر كفاءة".<sup>3</sup>

و عرفها رشيد زرواتي: "الخدمة الاجتماعية هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد و الجماعة و المجتمع و هي خدمة فردية، جماعية و مجتمعية، فأما المعرفة النظرية فهي دراسة الحالة و محاولة الوصول إلى نظريات تفسرها و

إلى قوانين تتحكم فيها، و أما المعرفة العملية فهي دراسة الحالة، ثم التشخيص، ثم العلاج، ثم التنفيذ، أما المساعدة فهي عبارة عن تلك الجهود المبذولة لفائدة الفرد و الجماعة و المجتمع".

كما يعرفها سعد عبد السلام: "الخدمة الاجتماعية العمالية هي مجموعة الوسائل العلمية و الفنية التي تتخذ، وكذا كافة الجهود التي تبذل لرفع البؤس المادي و المعنوي عن العمال، وذلك عن طريق النهوض بمستواهم الاجتماعي و الصحي و الثقافي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل نفسه، وكذلك بينه و بين البيئة التي يعمل فيها و المجتمع الذي يتفاعل معه، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية و السعادة لكل من العامل و صاحب العمل، وللمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما".<sup>5</sup>

من خلال التعريفات السابقة نستنتج بأن مفهوم الخدمة الاجتماعية مفهوم شاسع وواسع إلا أنه واضح في معناه، و المقصود منه هو تقديم مساعدة أو خدمة للعامل كطريقة أو وسيلة لتحفيزه و تشجيعه من أجل مواصلة عمله داخل المؤسسة دون انشغاله بشؤونه الاجتماعية و العائلية و الصحية، ويعني هذا أن الخدمة الاجتماعية هي العنصر الأساسي و المسؤول عن طريقة و نوعية الأداء الذي يقدمه العامل للمؤسسة.

ج-المفهوم الإجرائي: يعمل كل باحث جاهداً من خلال البحوث التي يقوم بها و جمعه للمعلومات الكافية لهذا البحث من أجل الوصول إلى المعلومة الصحيحة، و في عملية بحثنا عن مفاهيم الخدمة الاجتماعية

4-عبد المحي محمود حسن صالح،الخدمة الاجتماعية العمالية و مجالات الممارسة المهنية،دار المعرفة الجامعية،مصر،د س،ص18.

5-رشيد زرواتي،مدخل إلى الخدمة الاجتماعية،مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر،الطبعة الثانية،بن عكنون،الجزائر،2000،ص13.

وجدنا عدة مفاهيم وانتقينا أهمها، و على أساسها توصلنا إلى المفهوم الإجرائي الذي مفاده أن الخدمة الاجتماعية هي كل عمل أو خدمة أو مساعدة تقدمها مؤسسة سونلغاز لعمالها كمقابل لما قدموه من أعمال و انجازات، وهذه الخدمة تكون من أجل إنقاص الضغط على العامل و معالجة مشكلاته الاجتماعية و الصحية و الأسرية، إضافة إلى هذا لإشباع حاجياته و رغباته .

### ثانيا: الأداء الوظيفي

أ-الأداء لغة: أدى الشيء أوصله والاسم "الأداء" وهو أدى للأمانة منه بمد الألف والعامّة قد لهجوا بالخطأ فقالوا فلان أدى للأمانة وهو لحن غير جائز .<sup>1</sup>

#### ب-اصطلاحا :

يعرفه حسن راوية بأنه : " يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد " .<sup>2</sup>

وأشار بركس (BRUKS): "إلى أن الأداء على أنه نتاج لثلاثة عوامل هي : القدرة والدافعية والبيئة ، وأن كل عامل من العوامل الثلاثة لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل ، بل من خلال تفاعله مع العاملين الآخرين ، كما أن أي خلل في هذه العوامل يؤدي إلى ضعف الأداء " .<sup>3</sup>

أما أحمد صقر عاشور يعرف الأداء على أنه : " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء " .<sup>4</sup>

و بعد التطرق لمفاهيم متعددة للأداء الوظيفي يتضح بأن :هذا المفهوم مفاده هو كل ما يقوم به العامل داخل المؤسسة من مهام ،ونشاطات ،وأعمال ،ويكون هذا الأداء ذو علاقة مع ما توفره المؤسسة في حد ذاتها للعامل من خدمات اجتماعية .

#### ج-المفهوم الإجرائي :

1-ابن منظور،معجم لسان العرب،دار المعارف،2007،ص48.

2-حسن راوية محمد،إدارة الموارد البشرية،المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،1999،ص216.

3-Gilliers D, Nursing Management ;A System Approach , 3td Ed,Philadelphia,WB,1994,Saunders Company.

4-أحمد صقر عاشور،السلوك الإنساني في المنظمات،دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،2005،ص25.

يقصد بالأداء الوظيفي في دراستنا هذه بأنه كل ما تقدمه مؤسسة سونلغاز للموظف أو العامل من تحسين وتطوير لظروف العمل من خلال امتيازات أو مساعدات بصفة عامة وخدمات اجتماعية بصفة خاصة .

### ثالثا: المؤسسة

**لغة:** مشتقة من الفعل أسس،و أسس بالحرف جعله تأسيسا، و إنما سمي تأسيسا لأنه اشتق من أس الشيء.

**اصطلاحا:** يعرف هريبت سيمون: "المؤسسة أو المنظمة في ظل نظرية اتخاذ القرارات نظاما متوازنا يتلقى مساهمات في صورة رأس مال و جهد، و يقدم عوائد لهذه المساهمات، و من بين العائدات و الفوائد صنف عددا من الحوافز المادية و غير المادية من الأجر إلى المراكز أو المناصب ومنها الترقية و غيرها".<sup>4</sup>

### هـ/الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الاجتماعية بشكل عام في ميادين ومجالات مختلفة، إلا أن هذه الدراسات تبقى غير كافية و محدودة،و على هذا الأساس لا يمكن أن نقوم بدراسة دون النظر أو الاعتماد على دراسات سابقة، و عليه سنقوم باستعراض البعض من هذه الدراسات،وذلك على النحو التالي:

1-ناصر دادي عدون،اقتصاد المؤسسة للطلبة الجمعيين،ط2،الجزائر،دار المحمدية العامة،دس،ص125.

2-ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ص79.

### الدراسة الأولى:

قام الطالب "ميساوي محمد" بدراسة تحت عنوان "الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية"-دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج LAFARGE حمام الضلعة بالمسيلة، و كانت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2013-2014 لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة المسيلة، حيث قام الباحث بطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي و الصحي و المعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي (العاطفي،المستمر،الأخلاقي) لدى المؤسسة الصناعية لفارج LAFARGE للإسمنت حمام الضلعة بالمسيلة؟

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدم من أدوات جمع البيانات كل من الملاحظة و المقابلة و الاستمارة.

أما بالنسبة للعينة، فكان اختيار هذا الطالب للعينة العشوائية المنتظمة على أساس مجتمع الدراسة الذي كان بالنسبة له مجتمعا متجانسا و خاليا من التنوع المعتبر (عمال قطاع الإنتاج) و الذي كان يقدر هذا المجتمع ب 504، ولكن الباحث أخذ نسبة 20 من هذا الموضوع.

و توصل الطالب من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- أن مؤسسة لفارج توفر لعمالها خدمات النقل و التغذية و التأمين الاجتماعي.
- 2- تساهم في توفير السكن بالصيغ التي تعتمد عليها في سياستها التشغيلية، و هي الخدمات المرتبطة بالبعد الاجتماعي للخدمات الاجتماعية العمالية.
- 3- عملت على خلق جماعات عمل متماسكة و متضامنة و هي الخدمات المرتبطة بالمجال المعنوي للخدمات الاجتماعية العمالية.<sup>5</sup>

### الدراسة الثانية:

قام الطالب "جمال بن خالد" بدراسة تحت عنوان "الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافية التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، كانت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي (2015-2016) لنيل شهادة

1-ميساوي محمد،الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية،مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص تنظيم و عمل،حمام الضلعة-المسيلة، 2013-2014، ص134-135.

دكتوراه علوم في علم الاجتماع بجامعة محمد أمين دباغين-سطيف-2، و قامت هذه الدراسة على أساس التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية العمالية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

وانطلاقا من طبيعة الموضوع الذي اختاره هذا الطالب، و أيضا من خلال دراسته الميدانية وجد بأن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي.

و بالنسبة للعينة، فقد اعتمد على العينة العشوائية البسيطة و هذا الاختيار يعود لطبيعة الموضوع و الدراسة التي قام بها الباحث، أما مجتمع الدراسة الإجمالي فيتكون من 571 عاملا باستثناء عمال الإدارة و عددهم 46 فردا(موظفا) و عليه كانت النسبة تقدر ب 50 ، و في أدوات جمع البيانات، فقد اختار هذا الطالب كل من المقابلة و الاستمارة.

و في الأخير توصل الباحث جمال بن خالد من خلال دراسته الميدانية إلى النتائج التالية:

1- أن ظروف العامل في المؤسسة ميدان الدراسة تتسم بنقص في تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية خاصة المادية منها، و هذا من شأنه أن يساهم في التقليل من الروح المعنوية للعامل من جهة، و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

2- انه يجب التنسيق بين الإدارة و اللجان المنتخبة من أجل تحقيق التكامل في توفير خدمات اجتماعية تتماشى و متطلبات العمل المختلفة.

3- أن الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية غير مرضية بالنسبة للعمال.<sup>6</sup>

1-جمال بن خالد،الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة(TINDAL) بالمسيلة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تنظيم و عمل.

### و/ المقاربة النظرية:

#### 1- النظرية البنائية الوظيفية:

تمهيد:

عندما نقول النظرية البنائية الوظيفية، فنحن نتحدث عن أبرز النظريات السوسولوجية التي قدمت الكثير لعلم الاجتماع و المجتمع بأشكاله المختلفة، سواء من أسرة أو مؤسسة أو أي شكل آخر من أشكال المنظمة، وعلى هذا الأساس سوف نتطرق إلى هذه النظرية بشيء من التفصيل لما تتضمنه من معلومات و مصطلحات ذات صلة بها.

#### 2- ماهية البنائية الوظيفية:

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السوسولوجية التي شغلت حيزا كبيرا في أدبيات علم الاجتماع خاصة في بدايات القرن لعشرين، واحتلت مكانة مرموقة بين نظرياته، و نشير في هذا السياق إلى أن هذه النظرية لم تأت نتيجة جهد عالم بعينه، بل تضافرت جهود العديد منهم في مجالي علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا الاجتماعية في إرساء دعائم هذا التيار، كما تجدر الإشارة إلى أن هذا الاتجاه في علم الاجتماع لم ينطلق من فراغ، بل جاء استجابة لمنبهات كثيرة أتت بعضها مما سبق هذا الاتجاه من تراث علمي، سواء أكان تراث حول الإنسان أو حول الطبيعة و ظواهرها. و أتت بعضها الآخر استجابة لدواعي إيديولوجية و واقعية شكلت بعض الظروف التي أحاطت برواد هذا الاتجاه.

و على هذا الأساس يجدر بالذكر من بين رواد هذا الاتجاه أن هناك رواد غربيين أمثال " أوجست كونت"، "إميل دوركايم"، و أيضا العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: روبرت ميلتون و " تالكوت بارسونز"، إذ ينظر هذا الأخير إلى المجتمع باعتباره نسقا اجتماعيا (systeme social) مترابطا ترابطا داخليا ينجز كل جزء من أجزائه أو مكوناته وظيفة محددة، بحيث أن كل خلل أو تغير في وظيفة إحدى مكوناته ينجر عنه تغير في باقي أجزاء النسق، و نشير في هذا السياق إلى أن البنائية الوظيفية جاءت كرد فعل عن الاتجاه الإمبريقي (التجريبي) في علم الاجتماع الغربي خاصة الأمريكي.<sup>7</sup>

أما بالنسبة لمفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزئين وهما

- البناء **structure** : وهو مصطلح يشير إلى لطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.

<sup>7</sup>-حميدة نبيل، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 05 ماي 2010.

-الوظيفة **function** : و يشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من أنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار و توازن المجتمع.<sup>8</sup>

### 3-المرتكزات (المفاهيم) الأساسية للبناءية الوظيفية:

يضم الاتجاه البنائي الوظيفي مجموعة من المفاهيم المحورية و المركزية، إضافة إلى المفاهيم المساعدة على فهم هذا الاتجاه، و يمكن أن نوجز هذه المفاهيم فيما يلي:

أ-**المجتمع**: تنظر هذه النظرية من مختلف تفرعاتها إلى المجتمع كونه نسق من الأفعال المحددة و المنظمة، و يتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات المترابطة بنائيا و المتساندة وظيفيا، ويرى أصحاب هذه النظرية أن للمجتمع طبيعة متعالية، أي يسمو عن كل مكوناته و يتجلى هذا التعالي من خلال قواعد الضبط و التنظيم الاجتماعيين، هذه القواعد تلزم الأفراد بالانصياع لها و الالتزام بها، لأن أي انحراف عنها يهدد تماسك المجتمع.

ب-**توازن المجتمع**: ينظر البنائيون الوظيفيون إلى التوازن الاجتماعي على أنه هدف في حد ذاته، و يساعد المجتمع على أداء وظائفه و بقاءه واستمراره، و يتحقق بالانسجام بين مكونات البناء الاجتماعي و التكامل بين الوظائف الأساسية، يحيطها جميعا برباط من القيم و الأفكار التي يرسمها المجتمع لأفراده و جماعاته.

ج-**البناء الاجتماعي**: و يقصد بالبناء الاجتماعي "مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل و تتسق من خلال الأدوار الاجتماعية، فثمة مجموعة أجزاء مرتبة و متسقة تدخل في تشكيل الكل الاجتماعي، و تتحد بالأشخاص و الزمر و الجماعات و ما ينتج عنها من علاقات، وفقا لأدوارها الاجتماعية التي يرسمها لها الكل، وهو البناء الاجتماعي".<sup>3</sup>

و يتصور رواد هذا الاتجاه المجتمع كبناء يمكن رؤيته من خلال ثلاث زوايا:

-المجتمع كنسق اجتماعي.

-المجتمع كنظام اجتماعي.

-المجتمع كمنظومة من القيم و القواعد و الضوابط (الثقافة).

2-محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم المكتب، القاهرة، 2004، ص 31.

3-حميدة نبيل، مرجع سابق.

د- **الوظيفة الاجتماعية:** يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الرئيسية في علم الاجتماع بصفة عامة و النظرية الوظيفية و البنائية الوظيفية بصفة خاصة، و يعتبر كذلك من المفاهيم التي لم يتفق حول مدلولها العلماء في بعض العلوم، وحتى بين علماء الاجتماع أنفسهم، لكن و رغم هذا الاختلاف تقول بأن الوظيفة هي: "كل ما يقوم به الفرد أو الجماعة أو المؤسسة في إطار مجتمع أو جماعة أو نظام".

أو كما يعرفها ميرتون: " تلك النشاطات المرتبطة بالمكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد في البناء الاجتماعي" ، و قد ميز ميرتون بين نوعين من الوظيفة:

-الوظيفة الكامنة the latente function.

-الوظيفة الظاهرة the manifest function.

### 4/رواد البنائية الوظيفية:

لقد مرت النظرية البنائية الوظيفية عبر الزمن على يد لعديد من الرواد، و لكل رائد نظرة مختلفة و إضافة مميزة في تاريخ النظرية، و لكن رغم وجود العديد إلا أن هناك من كان له دور فعال و بارز واسم من خلاله أصبح للنظرية البنائية الوظيفية صدى واسع، ومن بين هؤلاء نذكر كل من "إميل دوركايم" و "تالكوت بارسونز"

**1-إميل دوركايم Emil Durkheim:** إن اهتمام دوركايم بالظواهر الاجتماعية جعله أيضا يهتم بالأجزاء المكونة للنسق الاجتماعي من جهة و علاقة الأجزاء ببعضها البعض، و من ثم تأثيرها على المجتمع.<sup>9</sup>

كما يلاحظ أن دوركايم اهتم كثيرا بالبنى و الوظائف في علاقتها بحاجيات المجتمع، وهو ما يعني اهتمامه بالنية و الوظيفة كعنصرين هاميين في التحليل السوسيولوجي.

و من هذا الرأي نجد بأن إميل دوركايم كان يعمل على أساس أن هذه النظرية هي نظرية تبحث في النظام الاجتماعي (الواقع الاجتماعي) بكل مكوناته.

ومنه نستنتج بأن دوركايم هو بنائي وظيفي بمعنى الكلمة، و أن الكل يؤدي وظيفة معينة و أي خلل في أحدها يؤثر على استقرار و توازن المجتمع.

<sup>9</sup>-حميدة نبيل، مرجع سابق.

2-تالكوت بارسونز T.Parsons: يعتبر بارسونز من العلماء البارزين في الاتجاه البنائي الوظيفي، و يصنف على أنه من طور هذا الاتجاه ووضع أسسه، و من خلال اهتماماته و قراءاته توصل إلى صياغة نظريته في الفعل الاجتماعي، و الذي يعتبر أصغر وحدة في التحليل السوسيولوجي، و حسب ما يراه المهتمون بفكر بارسونز فإن الفعل الاجتماعي يتكون من أبنية و عمليات يقوم الأفراد من خلالها بتكوين مقاصد ذات مغزى في المستوى الرمزي أو الثقافي لما تمثله أو تشير له.

و يذهب بارسونز إلى نسق للفعل يمتلك مخزونات من وحدات الأفعال التي يمكن أن تؤدي فاعليتها في إطار أي من الوظائف و الأبعاد الأربعة لنسق الفعل، و يمكن تحديدها في:

-التكيف/ تحقيق الأهداف/ تحقيق التكامل/ وظيفة الحفاظ على النمط.<sup>10</sup>

### 5/أسباب اختيار النظرية البنائية الوظيفية:

بما أنه لا يخلو أي بحث أو دراسة علمية و بالأخص دراسة سوسيولوجية من التطرق إلى المدخل النظري، و من خلاله إبراز النظرية المعمول بها في الدراسة، وهذا لما تتضمنه النظرية في حد ذاتها من مفاهيم و دلالات حول الموضوع الذي تم اختياره من أجل الدراسة، فإن في دراستنا هذه و التي كانت تتمحور حول الخدمات الاجتماعية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، وجدنا بأن النظرية البنائية الوظيفية هي النظرية الأنسب و الأقرب على غرار باقي النظريات في هذا العمل، باعتبار أن المؤسسة عبارة عن بناء ووحدة مكونة من أفراد، و أيضا لما تتضمنه هذه النظرية من مفاهيم و مصطلحات ذات صلة بموضوع الدراسة من وظيفة و مؤسسة و أداء وظيفي، و كذلك من خدمات اجتماعية و التي تقوم بتقديم وظيفة على شكل خدمة، أي أن موضوعنا محل الدراسة هو موضوع منحصر ضمن النظرية البنائية الوظيفية.

إضافة لما تم ذكره، فإن توظيف هذه النظرية كان من خلال توظيف للبعض من مفاهيمها في العناصر الأساسية التي على أساسها تم بناء المذكرة، و على سبيل الذكر نجد هذا في صياغة الإشكالية و في شرح و تحليل النتائج.

**خلاصة:**

<sup>10</sup>-حميدة نبيل، مرجع سابق

كان العمل في هذا الفصل على أهم العناصر التي يقوم عليها أي بحث علمي، و تتمثل في تحديد و صياغة الإشكالية، إذ تعتبر هذه الأخيرة مفتاح أي دراسة في البحث العلمي، لأنها تحتوي على مفاهيم أو كما تسمى بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى التساؤل الرئيسي الذي على أساسه تنطلق عملية الدراسة.

كما أشرنا في هذا الجانب من المذكرة إلى أهم الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع من بين عدة مواضيع اجتماعية أخرى، بالإضافة إلى ذكر أهمية القيام بهذا العمل، و أيضا تحدثنا عن الأهداف الرئيسية و المهمة لهذه الدراسة لكون أنه لا تخلو أي دراسة من أهداف.

و في الأخير قمنا بتسليط الضوء على الدراسات السابقة، و التي تلعب دورا بارزا في بناء المذكرة، لأنه لا يمكن الاستغناء عنها في عملية البحث العلمي، و خاصة في المجال الاجتماعي

# الجانب المنهجي

# الفصل الثاني

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

-تمهيد

1-مجالات الدراسة

أ-المجال المكاني.

ب-المجال الزمني.

ج-المجال البشري.

2-المنهج المستخدم في الدراسة

3-أدوات جمع البيانات

4-عينة الدراسة

-خلاصة الفصل

### تمهيد

إن الدخول في الفصل الثاني في المذكرة يعني التطرق للإطار المنهجي للدراسة، و يشمل كل من المنهج المستخدم في الدراسة، و الذي يعتبر الطريق أو الأداة التي يعتمد عليها الباحث في إجراء دراسته، كما يجدر بالذكر إلى الأدوات المستعملة للقيام بهذه الدراسة، لأنه لا يمكن جمع المعلومات و المعطيات دون أدوات، إضافة عن هذا فإنه لا يمكن القيام بأي دراسة سوسولوجية دون التحدث عن مجالات الدراسة و التي تشمل كل من المجال المكاني و الزماني و البشري، و بالنسبة لآخر عنصر تم التطرق إليه في هذا الفصل كان عينة الدراسة.

### 1/مجالات الدراسة:

### أ- المجال المكاني:

كان من المفترض أن تكون الدراسة بوحدة إنتاج الكهرباء شمال جنوب بحاسي مسعود، وهي فرع من فروع مؤسسة سونلغاز، إلا أن ليس لها مكان أو عنوان داخل المدينة يكون موقعها الجغرافي، ولكن بعد المقابلة التي أجريتها مع رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية، قال بأن لديهم صندوق بريدي بعنوان H.M.N pp29 (حاسي مسعود شمال) ومن خلال مقابلتنا لرئيس المصلحة، أخبرنا بتاريخ نشأة الفرع في حاسي مسعود، حيث أن فتحت المؤسسة أبوابها على مرحلتين، قبل وبعد الاستقلال:

أ-مرحلة قبل الاستقلال: وكان ذلك سنة 1948، وكان اسمها E.G.A

ب-مرحلة بعد الاستقلال: كان ذلك في سنة 1968، وصار اسمها Sonalgaz، وبين هذين المرحلتين كان مقرها في حوض الحمراء، سنة 1958، وكانت تسميتها G5، وكانت مهمتها آن ذاك ضخ البترول للموانئ، ثم تطور الطلب و أصبحت وحدة لإنتاج الكهرباء بحاسي مسعود H.M.S سنة 1977.

### ب-المجال الزمني:

وفي هذا المجال سوف نتحدث بالتفصيل عن المراحل التي مررنا بها من أول مرحلة إلى آخر مرحلة من إنجاز المذكورة، وعليه كانت هذه المراحل على النحو الآتي:

-المرحلة الأولى: وهي المرحلة التي تم فيها اختيارنا للموضوع والذي كان يتمحور حول دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، وهنا كان بناء الإشكالية ووضع التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية المتعلقة به، وكان هذا من شهر جانفي على غاية فيفري 2020.

-المرحلة الثانية: وفي هذه المرحلة قمنا بجمع المعلومات من المراجع حول الجانب النظري، فيما يخص مفاهيم الموضوع المراد دراسته وبناء الاستمارة وكانت هذه المرحلة من نهاية شهر فيفري إلى غاية 11مارس 2020.

-المرحلة الثالثة: وهي المرحلة الأخيرة، والتي من المفترض كانت تسمى بالمرحلة الميدانية، أو تطبيق الدراسة الميدانية من خلال توزيع الاستمارة عن عمال المؤسسة، إلا أن الظروف الصحية منعتنا من دخول المؤسسة في بداية الأمر من اجل مقابلة العمال فردا فردا و إعطائهم الاستمارات، ولكن بعد فترة وافق مدير قسم الإنتاج على القيام بمقابلة مع رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية، والذي قدم لنا هذا الأخير إجابات عن بعض الأسئلة التي وجهت له أثناء المقابلة، في وقت جد قصير و

متأخر(والذي كان يوم 24 أوت 2020 ) لأنه لم تكن هناك موافقة بشكل رسمي إلا في يوم 23 أوت 2020 .

### ج- المجال البشري:

بناء على ما قدمه لنا رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية لقسم الإنتاج (شمال،جنوب) بحاسي مسعود، فغن العدد الإجمالي لعمال المؤسسة قد حدد ب285 عامل، من بينهم 7 عمال بقسم الموارد البشرية، وكان من المفترض اختيار 100 كي تجري عليهم الدراسة إلا انه لم يتسنى لنا القيام بذلك ولا حتى الموافقة من طرف رئيس قسم الإنتاج، وهذا يعود لاحترامهم لقوانين المؤسسة المطبقة في الفترة الأخيرة بسبب انتشار فيروس كورونا.

### 2/المنهج المستخدم في الدراسة:

#### أ-المنهج:

إن مناهج و طرق البحث تختلف باختلاف مواضيع الدراسة ، و أن الدقة المطلوبة في البحث العلمي تفرض على الباحث أن يختار منهجا ملائما لموضوع بحثه، و لهذا فهو يختلف من باحث لآخر حسب طبيعة الموضوع و الهدف المراد تحقيقه.

وانطلاقا من طبيعة موضوع دراستنا المتمثل في رصد الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال بمؤسسة سونلغاز و دورها في تحسين أدائهم الوظيفي، ومن خلال هذا الأخير سوف نقوم باختيار المنهج الوصفي لتوافقه مع هذا الموضوع،و على هذا الأساس فإن للمنهج الوصفي عدة تعاريف نذكر منها:

يعرف المنهج الوصفي على أنه: "المنهج المناسب في كشف حقيقة الظاهرة و إبراز خصائصها، فحين يريد الباحث دراسة ظاهرة ما، فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهر التي يريد دراستها، بجمع معطيات و معلومات دقيقة عنها"<sup>11</sup>.

و يعرف أيضا على أنه:"شكل من أشكال الوصف و التحليل و التغيير العلمي بغية وصف الظاهرة، وذلك بواسطة جمع المعلومات النظرية و المعطيات الميدانية و إخضاعها للدراسة من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية".<sup>2</sup>

#### ب-مميزات اختيار المنهج:

1-إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط، عمان-الأردن-، دار وائل، 2005، ص11.  
2-عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص129.

إن لاختيار أي منهج لابد من وجود أسباب و مبررات لذلك الاختيار، و بما أننا في دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي، فإننا سوف نذكر مبررات التالية:

- 1- لأن المنهج الوصفي هو المنهج المناسب في وصف و الكشف عن أي ظاهرة اجتماعية.
- 2- أنه المنهج الملائم لما سوف نقوم به من دراسة حول موضوع الخدمات الاجتماعية المقدمة في مؤسسة سونلغاز .
- 3- أنه المنهج المساعد للباحث في عملية وصف و تحليل الظاهرة، و أيضا يمكنه من جمع المعلومات النظرية و المعطيات الميدانية.

### 3/أدوات جمع البيانات:

تعتمد دراسة أي موضوع اجتماعي على جمع و تصنيف و تبويب و تحليل البيانات الموضوعية، و عليه فإن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة للحصول على البيانات التي تخدم أهداف الدراسة، لذلك فإن طبيعة بحثنا تتطلب استخدام كل من المقابلة و الاستمارة.

أ- **المقابلة:** "هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث، أو التي تدور حول آرائه و معتقداته".<sup>1</sup>

### -مبررات اختيار المقابلة:

واستخدمت المقابلة في بحثنا هذا من أجل الدراسة الاستطلاعية، و التي كانت عبارة عن لقاء مع رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لمؤسسة سونلغاز شمال-جنوب، إذ أن هذا<sup>12</sup> الأخير قدم لي بعض المعلومات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية التي توفرها مؤسسة سونلغاز لعمالها، إضافة لكوننا لم نستطيع مقابلة العمال وهذا يعود لطبيعة الظرف الصحي الذي نمر به.

ب- **الاستمارة:** تعرف الاستمارة بأنها "أنموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، و يتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد".<sup>2</sup>

### 1-مبررات اختيار الاستمارة:

1- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، ط1، مطبعة و مكتبة الإشعاع الفني، مصر، 2002، ص37.  
2- محمد علي محمد، علم الاجتماع و المنهج العلمي، ط1، القاهرة، مصر، دار المعرفة الجامعية، 1980، ص339.

اعتمادنا في دراستنا على الاستمارة يعود إلى:

- 1-كونها تعتبر الأداة الأنسب لجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع و التي تخص العمال بالخصوص.
- 2- أنها تعد من بين الأدوات التي تعطينا معلومات موضوعية و هذا لاعتبار أن الباحث لا يقابل المبحوث شخصيا، و هكذا يكون المبحوث في أريحية و دون إحراج.
- 3-أنها من بين الأدوات الأسرع من الناحية الزمنية.

### 2-مراحل تصميم الاستمارة:

لقد قمنا في هذه الخطوة بعدة مراحل حتى توصلنا إلى صياغتها في شكلها النهائي، فكانت المرحلة الأولى تتمثل في إعداد الأسئلة و عرضها على الأستاذة المشرفة للتقييم و تصحيح الأخطاء إن وجدت، ثم في المرحلة الثانية قمنا بتصحيح الأخطاء الموجودة وإعادة صياغتها في شكلها النهائي، ولكن المرحلة الثالثة لم تكتمل وهي مرحلة توزيعها على العينة، أي على عمال مؤسسة سونلغاز، و هذا بسبب الأوضاع الصحية.

و عليه كان الشكل النهائي للاستمارة كما يلي:

احتوى الاستبيان (الاستمارة) على 21 سؤالاً، وكانت الأسئلة موزعة على النحو التالي:

### 1-البيانات الشخصية:

و ضمت أربعة أسئلة (1-5) متعلقة بمعلومات شخصية أي تخص المبحوث أو العامل في حد ذاته.

### 2-المحور الأول:

و شمل هذا المحور إحدى عشر سؤالاً (6-16) و يتعلق هذا المحور بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة سونلغاز فرع إنتاج شمال-جنوب بحاسي مسعود من (نقل، صحة، أمن).

### 3-المحور الثالث:

وقد احتوى هذا المحور على خمسة أسئلة (17-21) وهو آخر محور، و بالنسبة لأسئلته فكانت متعلقة بالخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز و تأثيرها في الأداء الوظيفي للعامل.

### 4/عينة الدراسة:

إن من أساسيات أي بحث علمي اختيار عينة مطابقة لموضوع الدراسة، و عليه سوف نتطرق إلى المقصود بالمعاينة و العينة، و نوع العينة المختارة في هذه الدراسة.

**1-المعاينة:** و يقصد بها: "الإجراء العملي الذي يسمح باستخراج تلك المجموعة الفرعية من المجموع الكلي، أي استخراج العينة من مجتمع البحث".

**2 -العينة:** هي تلك المجموعة من العناصر و الحداث التي يتم استخراجها من مجتمع البحث، و يجرى عليها الاختبار أو التحقق".<sup>13</sup>

### 3-عينة الدراسة:

تدرج عينة دراستنا ضمن **العينة العشوائية الطبقية**، و التي تتميز بدقة تمثيلها للمجتمع الأصلي، و عن طريقها يمكن للباحث الحصول على نتائج ذات درجة عالية من الدقة، إلا أنه لم نتمكن من تطبيق الدراسة على هذه العينة، و هذا بسبب العوامل و الظروف الصحية التي وقفت كحاجز أمام دراستنا، أما بالنسبة لمجتمع الدراسة فكان يضم 285 عاملا، و نحن كان من المفترض أن نختار 100 عامل من بين المجموع الكلي كي نطبق عليهم الدراسة، و لكن في النهاية لم يكن هناك تطبيق فعلي على أرض الواقع، أي على العينة التي تم اختيارها.

### خلاصة

لقد تم التركيز في هذا الفصل على أهم مرحلة من مراحل إعداد المذكرة، ألا و هي خطوات المنهجية التي تسهل على الباحث القيام بدراسته، حيث وجدنا أن المنهج المناسب و الذي ساعدنا في إجراء هذه

<sup>13</sup> -إيناس بوسحلة، الهوية السوسولوجية للباحث في علم الاجتماع، دراسة ميدانية لأطروحات الدكتوراه بالجامعات الجزائرية، جامعة باتنة، 2019، ص182.

## الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

الدراسة هو المنهج الوصفي، و يعتبر الطريقة المساعدة لفهم الظاهرة الاجتماعية ووصفها، كما اتخذنا في هذه الدراسة من بين أدوات جمع البيانات كل من المقابلة و الاستمارة.

إضافة إلى ما ذكر، فقد تطرقنا أيضا إلى المجالات الثلاثة التي لا بد من وجودها في كل دراسة، و هي المجال المكاني و الذي يخص مكان المؤسسة، أما الزماني فهو المجال المرتبط بمدة ومراحل انجاز المذكرة، و أخيرا و هو المجال البشري الذي يحتوي على مجتمع و عينة الدراسة و كان هذا المجال متعلق بعمال قسم الإنتاج (شمال-جنوب) لمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود

# الجانب الميداني

# الفصل الثالث

الفصل الثالث: عرض و تحليل النتائج المتوصل إليها

-تمهيد

1-عرض وتحليل نتائج الدراسات السابقة

2-استخلاص حول النتائج

3-النتيجة العامة

### تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين لكل من الجانب النظري بكل عناصره و المتعلق بالفصل الأول، و الجانب المنهجي بكل خطواته و المرتبط بالفصل الثاني، وصلنا إلى آخر فصل في هذه المذكرة، وهو الفصل الحاسم لأنه الفصل المتعلق بالنتائج المتواصل إليها، و منه يمكننا الإجابة على التساؤل الرئيسي و الذي على أساسه قمنا بهذه الدراسة و أنجزنا هذه المذكرة، والوصول لهذه المرحلة يجب أن تكون هناك دراسة ميدانية، لأن عن طريقها نجد الجواب الصحيح، إلا أنه و لوجود ظروف استثنائية خلال قيامنا بهذه الدراسة، وهو الظرف الذي لم يسمح للكثير من إجراء دراساتهم الميدانية و هذا بسبب الظرف الصحي الذي مس الجزائر و العالم بأسره، فلم نتمكن من تطبيق الدراسة على العمال أو العينة التي اختيرت ، و لكن بفضل تقديم مساعدات لنا استطعنا عن طريق المقابلة جمع ولو القليل من المعلومات تخص هذه الدراسة.

إضافة عما سبق ذكره، فكان هناك عمل آخر لتعويض العمل الميداني، وهو العمل على نتائج الدراسات السابقة و تحليلها و ربطها مع ما تحصلنا عليه من خلال مقابلتنا لرئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الإنتاج شمال-جنوب التابع لمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود، و على أساس قيامنا بهذا العمل سوف نحاول التقرب من الإجابة عن التساؤل الرئيسي و أسئلته الفرعية.

### 1/ عرض و تحليل نتائج الدراسات السابقة:

#### أ/الدراسة الأولى:

من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الطالب "ميساوي محمد" لموضوع بحثه في مؤسسة لفارج (LAFARGE) حمام الضلعة-المسيلة- نجد بأن النتائج التي توصل إليها في ضوء دراسته أن هذه المؤسسة توفر لعمالها خدمات النقل و التغذية و التأمين الاجتماعي في حين تساهم في توفير السكن بالصيغ التي تعتمد في سياستها التشغيلية وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الاجتماعي للخدمات الاجتماعية العمالية، وتوفر مؤسسة لفارج لعمالها خدمات العيادة الطبية والخدمات الصحية والأمن الصناعي وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الصحي للخدمات الاجتماعية العمالية وكما توفر المؤسسة لعمالها خدمات شملت الأجر من خلال حرصها على العدالة في توزيعه، والإشراف بالاعتماد على المشرفين أكفاء متخصصين

## الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج المتواصل إليها

ومحتوى عمل يتوافق مع متطلبات شاغل الوظيفة، بالإضافة إلى عملها على خلق جماعات عمل متماسكة ومتضامنة وهي الخدمات المرتبطة بالمجال المعنوي للخدمات الاجتماعية العمالية.

و ترى هذه الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي لمؤسسة لفارج لاسمنت\_ المسيلة\_ مرتفع\_ وهذا لما تقدمه المؤسسة من خدمات اجتماعية للعمال التي أدت دور فعال و كبير في تحسين الولاء التنظيمي.

وعلى ضوء النتائج التي استنتجت من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة لفارج بالمسيلة. نجد بان هذه الأخيرة تعمل جاهدة تغطية أولويات العامل من نقل وتغذية وتأمين اجتماعي، وهذا يدل على أن هذه المؤسسة أعطت قيمة للعامل في حد ذاته , لأنه بالنسبة لها العنصر الفعال و الأساسي لها , أو هو المحرك والقلب النابض للمؤسسة.

كما نجد أيضا أن نفس المؤسسة تساهم في توفير السكن لعمالها. وهذا من أهم الخدمات الاجتماعية التي من المفترض أن تكون لدى كل مؤسسة, لأنها تساهم بالبحث عن مسكن له ولعائلته. بل يكون كل انشغاله منصبا في ميدان العمل.

فنجد المؤسسات التي توفر الخدمات الاجتماعية لعمالها بشكل جدي ولاثق بالعامل يكون الإقبال عليها بكثرة.

إضافة عما سبق ذكره . فإن مؤسسة لفارج بالمسيلة تعمل على خلق جماعات عمل متماسكة و متضامنة. وهذا إما يمثل الجانب المعنوي للخدمات الاجتماعية . فالاهتمام بالجانب الإنساني والمعنوي للعامل يحفزه على تقديم كل ما يملك من إمكانيات ذهنية و جسدية من اجل زيادة الإنتاج وتطوير المؤسسة. فالنظر و الاهتمام بهذا الجانب يعطي للإنسان قيمة على انه عامل ذو طابع بشري وليس آلي يأتي للمؤسسة كي يقوم بمهمته في ساعات محددة مثله مثل الآلة.

ومن خلال نتائج هذه الدراسة نجد أنه هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية و الولاء التنظيمي في مؤسسة لفارج، و هذا إن دل على شيء فإنه يدل على صحة الفرضية التي تقول بأن أي خدمة اجتماعية تقدم من طرف المؤسسة للعامل فهي تشكل له محفزا ذو قيمة سواء كان ماديا أو معنويا، لأنه حتى أبسط الخدمات تساهم في راحة العامل و تشجعه على تقديم الأفضل.

### ب/الدراسة الثانية:

تمكن هذه الدراسة للمؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية من استجلاء عناصر تحليلية هامة، ساعدت على فهم و معرفة نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال، و موقفهم منها

## الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج المتواصل إليها

كأساس للعملية الإنتاجية، و مدى رضاهم عنها و شعورهم تجاهها، وأيضا من معرفة استخدام اليد العاملة و الكيفية المتبعة في تسييرها و تحفيزها، و طبيعة العلاقات القائمة بين الفئات العمالية في المؤسسة.

و عليه فإن ما توصل إليه من نتائج من هذه الدراسة، هو أن ظروف العامل في المؤسسة ميدان الدراسة تتسم بنقص في تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية خاصة المادية منها، و هذا من شأنه أن يساهم في التقليل من الروح المعنوية للعامل من جهة، و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى، إذن يجب على المؤسسة ميدان الدراسة أن تفعل هذه الخدمات الاجتماعية بشكل أكبر مما هي عليه.

و حسب ما تم جمعه من بيانات حول واقع الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية بالمسيلة، أن العمال لا يحضون برعاية اجتماعية كبيرة على عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى لتي تقدم لعمالها معظم الخدمات الاجتماعية التي تهيب لهم جو العمل المريح. وعلى هذا الأساس، فإن حسب ما جاء في الدراسة فإنه يجب التنسيق بين الإدارة و اللجان المنتخبة من أجل تحقيق التكامل في توفير خدمات اجتماعية تتماشى و متطلبات العمل المختلفة و لا سيما أن الإدارة تقوم بتغطية بعض مجالات الخدمات الاجتماعية مثل : النقل، التغذية، العلاوات ... الخ، حتى يتسنى الوقوف أكثر فأكثر على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال بالمؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية بالمسيلة، ومحاولة تجاوز الظروف التي من شأنها أن تقف حاجزا أمام العمال للرفع من مردوديتهم و إنتاجيتهم .

ومن خلال ما تقدم في هذه الدراسة من نتائج تخص الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة، نجد بأن هذه الخدمات لا تغطي احتياجات العمال وغير مرضية بالنسبة لهم، فعلى المؤسسة أن تجد حولا أو مقترحات مع ممثلي العمال أو حتى مع العمال أنفسهم من اجل إعادة النظر في مصداقية و نوعية الخدمات التي يجب ا تكون ملائمة و ذات قيمة و اعتبار لما يقدمه العامل من نشاط داخل المؤسسة .

لأن العامل إذا وفرت له المؤسسة خدمة النقل مثلا، فهو حتما سيذهب إلى عمله وهو مرتاحا، لأن هذه الخدمة تقلل عليه الضغط من ناحية، و توفر راتبه من ناحية أخرى.

إضافة إلى أن الخدمات الاجتماعية التي توفرها هذه المؤسسة بصفة خاصة و باقي المؤسسات بصفة عامة، تعتبر من العوامل المحفزة للعامل و للنسق ككل في تقديمهم للأفضل للمؤسسة، لأن تركيزهم يصبح منصبا في مجال العمل فقط.

و أيضا من أساسيات أو أولويات أي مؤسسة هو توفير الأمن لعمالها، لأنه لا يمكن أن يدخل عامل لمؤسسة كي يداول وظيفته دون أن يتوفر الجانب الأمني فيها، و إن كان عكس ذلك فهو سيعرض نفسه

## الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج المتواصل إليها

للخطر، و فيما يخص هذا الجانب نجد هناك نوع آخر من أنواع الأمن وهو ما يعرف بالأمن الصناعي، و الذي يقصد به توفير المؤسسة للعامل وسائل الأمن المادية من قفازات و أحذية واقية و خوذة و نظارات، و كل هذا من أجل الحماية الشخصية للعامل التي هو بصدد التعرض إليها في أو مكان و زمان، و في نفس الوقت تعمل على التقليل من خوف العامل وارتباكه أثناء قيامه بعمله، و نجد مثل هذه الأدوات بشكل خاص في المؤسسات ذات الطابع الإنتاجي و الصناعي.

### ج/استخلاص من خلال الدراستين:

على أساس الدراسة الأولى و النتائج التي تتمثل في أن مؤسسة لفارج أي المؤسسة محل دراسته الميدانية، تعتبر مؤسسة نشيطة من ناحية توفير الخدمات الاجتماعية لعمالها، و هذا ما يجعل من العامل في حد ذاته عنصر فعال و نشيط في المؤسسة، و يقدم كل ما يملكه من خبرات و كفاءات و قدرات والتي تساهم في بناء و تقوية البناء الوظيفي للمؤسسة وهذا مقابل لما تقدمه له من خدمات اجتماعية.

إضافة عن هذا، نجد بأن المؤسسة التي تعمل جاهدة في توفير الظروف المناسبة لعمالها سواء كانت اجتماعية أو تنظيمية أو إنسانية، فهي دوما في صيرورة التطور و النجاح، و يكون هذا الأخير مرتبطا بالأداء الوظيفي الذي يبرز من خلال دور العامل داخل المؤسسة.

و أما بالنسبة للدراسة الثانية و التي كانت نتائجها تتمحور حول المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية و التي كانت محل الدراسة الميدانية، وجد بأن هذه المؤسسة لا تعطي أهمية كبيرة للخدمات الاجتماعية التي من المفترض يكون العكس، و عليه فإن هذا النقص و الإهمال من طرف المؤسسة سوف يجعل من العامل لا يقدم دوره الوظيفي كما ينبغي، لأن لم يجد لنفسه ولا لعائلته الحماية الكافية، و أصبح يرى نفسه ومكانته كمكانة الآلة داخل المؤسسة، ليس له أي مقابل أو تحفيز أو حماية تجاه ما يقدمه من عمل.

و من خلال ما قدم من نتائج نتوصل إلى أن الخدمات الاجتماعية تلعب دورا كبيرا بالنسبة للعامل في تشجيعه على تحسين أدائه أو حتى محاولته للقيام بذلك من خلال مشاركته في البعثات و الدورات التكوينية التي توفرها المؤسسة.

### د/النتيجة العامة:

إن لأي دراسة علمية هناك إشكالية و مشكلة تقوم على أساسها، و في دراستنا هذه و التي كانت تحت عنوان "دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة"، و التي كانت

## الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج المتواصل إليها

مؤسسة سونلغاز محل الدراسة، و لكن الظروف الصحية و بسبب فيروس كورونا لم نتمكن من توزيع الاستمارة على العمال، إلا أننا و بعد محاولات عديدة من أجل جمع ولو القليل من المعلومات، استطعنا مقابلة مدير قسم الإنتاج شمال-جنوب بحاسي مسعود و الذي وافق لنا بمقابلة رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية، و من خلال ما تقدم به هذا الأخير من معلومات حتى ولو أنها لم تكن بالكافية بالنسبة لما نبحت عنه، إلا أن العمل على أساس الدراسات السابقة مكنتنا من التوصل إلى ما كنا نبحت عنه و هو الإجابة عن التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة الذي كان محتواه: "هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود؟"

و حسب ما استخلص من خلال إجابات المقابلة و نتائج الدراسات السابقة، نجد بأن الإجابة عن هذا السؤال تتمحور حول الموافقة بنعم، أي أن الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف أي مؤسسة تساهم و بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي لعمالها، و هذا لا ينحصر فقط في المؤسسات التي تم تسليط الضوء عنها، لأنه على حسب الدراسات السابقة أيضا وجدنا بأن المؤسسة التي توفر خدمات اجتماعية لعمالها هي المؤسسة الناجحة، و هذا النجاح يعود لأداء العامل ووقفه على تقديم كل ما يملك من قدرات و إمكانيات لتلك المؤسسة على أكمل وجه، و هذا ذو صلة بالخدمات المقدمة له والتي تعتبر تشجيع و تحفيز و مكافئة لنشاطه و عمله.

و على العكس من ذلك، و حسب ما ذكر في نتائج الدراسات السابقة أيضا فإن المؤسسة التي لا تعطي أهمية أو قيمة للعامل فحتما سوف يكل و يمل من تلك الظروف، و يصبح ذهابه لعمله فقط من أجل مواصلة راتبه لا أكثر، و في نفس الوقت هو لا يقوم بعمله على الأسس الصحيحة و التي تنص بها القوانين و الأنظمة، و سبب هذا دائما يعود لعدم توفير المؤسسة لخدمات اجتماعية تساعد العامل و تحفزه و تقلل عليه من الضغط و المسؤولية و تحافظ عليه كعضو مساعد في بناء النسق الوظيفي.

و عليه فإن الخدمات التي توفرها المؤسسات بصفة عامة سواء كانت هذه الخدمات تتمثل في نقل أو صحة أو أمن فهي تعتبر خدمات أولية وأساسية و ذات أهمية بالنسبة للعامل، و أن هذه الخدمات جعلت من العمال يسيرون على وتيرة واحدة و نظام و اتفاق بأن نجاح المؤسسة مرتبط بنجاح العامل و أن نجاح المؤسسة هو نجاح العامل.

بالإضافة إلى أن للخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال أي مؤسسة و أي نوع من المؤسسات سواء الإنتاجية أو الصناعية أو الاقتصادية لديها تأثير على مردودية العمال داخل المؤسسة، فالعامل داخل

## الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج المتواصل إليها

المؤسسة حتى وإن لم يتحصل على إجازة كي يأخذ عائلته في عطلة، فإن المؤسسة توفر له ذلك وهذه الخدمة تعتبر من بين الخدمات الاجتماعية الترفيهية للعامل و عائلته، أي أن العامل يبقى في عمله بما أنه المؤسسة بحاجة إليه في تلك الفترة، و في نفس الوقت تأخذ له عائلته في عطلة، وهذا النوع من الخدمات يقلل من الضغط على العامل و يجعل من تركيزه منصبا في مجال عمله ونتيجة هذا طبعاً هو التحسين في أدائه، و هذا لما يلاحظ داخل المؤسسات من خلال عملية مراقبة و تقييم العمال وما يحدث من تغيير و تحسين في عملية الأداء الوظيفي.

### خلاصة الفصل:

في الأخير نستنتج بأن الخدمات الاجتماعية أيا كان نوعها أو دورها فهي تعتبر خدمة اجتماعية ذات قيمة بالنسبة للعامل، و تلعب دور فعال في التحسين و التطوير من الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة، وعليه فعلى المؤسسات التي تغيب الخدمة الاجتماعية و لا توفرها لعمالها و تحاسبهم عن تدهور أدائهم في المؤسسة أن تحاسب نفسها قبل كل شيء، و تعيد النظر في تشكيل هيكل تنظيمي مناسب لما يقدمه العامل من نشاط داخل المؤسسة، لأنها بعد هذا سوف تجد تغييرا في نتيجة الأداء، لأن العامل إنسان و ليس آلة، في حين نرى بأن حتى الآلة بعد وقت طويل وعمل متواصل تتوقف و تحتاج إلى مراقبة و تصليح و راحة، فكيف أن العامل لا يجد هذا الاهتمام و الراحة.

# الخاتمة



### خاتمة

تعتبر الخدمات الاجتماعية أحد الأعمدة الأساسية التي لا بد أن تعتمد عليها المؤسسات في عملية تسييرها، إذ تعرف على أنها كل تقدمه المؤسسة من خدمات وامتيازات و تحفيزات للعامل من أجل المواصلة في عمله الزيادة في إعطائه و تقديمه لكل ما يملك من جهد و أفكار تكون لصالح المؤسسة.

و على حسب ما جاء في هذه الدراسة فإن المؤسسة التي لا توفر الخدمات الاجتماعية لعمالها هي ليست بمؤسسة ناجحة، لأنها بهذا الإهمال هي تنقص من قيمة العامل ولا تعتبره كإنسان و عضو فعال داخل المؤسسة، و الذي يعتبر أساس بناء و تطور المؤسسة و نجاحها، وهو الذي يقوم بالإشراف على تسيير الآلة و المصالح الإدارية، و كل هذا يعني أن العامل هو القاعدة الأساسية للمؤسسة، وعليه يجب توفير كل ما يحتاجه من خدمات و أولويات تساعده و تشجعه في تقديم الأحسن للمؤسسة.

أيضا نجد في هذه الدراسة و حسب ما استخلص من نتائج الدراسات السابقة، فإن المؤسسة التي تسعى جاهدة من أجل السير الحسن لها و للعامل، و لنجاحها و تطورها فهي المؤسسة التي توفر خدمات اجتماعية ذات مستوى يليق بمستوى العامل، و هذا ما يدفع بالعامل لتقديم الأفضل، و يعمل دائما على تقديم مصلحة المؤسسة و نجاحها عن مصلحته الخاصة و هذا النجاح بالنسبة له هو نجاح لأدائه و عمله، وهنا يبرز دور المؤسسة في توفير كل ما يحتاجه العامل من خدمات أساسية من أمن و صحة و نقل و خدمات ثانوية تتمثل فالترفيه و العطل له ولعائلته، و هذا ما يخلق في العامل روح الاطمئنان و تدفع به لمضاعفة العمل و تقديم كل ما يملك من قدرات وإمكانيات.

و في الأخير نصل إلى أن كل مؤسسة مهما كان نوعها سواء إنتاجية أو صناعية أو اقتصادية توم بتقديم خدمات اجتماعية لعمالها فهي تقوم بتطوير و نجاح مكانتها على الصعيد الوطني و الدولي، و هذا النجاح يعود لأداء العامل داخل المؤسسة، ومنه نستنتج بأن الخدمات الاجتماعية تلعب دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة، و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن الأداء الوظيفي للعامل هو نتاج للخدمات الاجتماعية.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ- القواميس و المعاجم:

1- ابن منظور، معجم لسان العرب، دار المعارف، 2007.

2- المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط1، بيروت، لبنان، 1967 .

ب- الكتب:

3- إبراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشدي، الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، 1984.

4- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2005.

5- حسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، د ط، عمان، الأردن، 2005.

6- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، د ط، الإسكندرية، القاهرة، 1999.

7- رشيد زرواتي، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر، ط 2، بن عكنون، الجزائر، 2000.

8- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مطبعة و مكتبة الإشعاع الفني، ط1، مصر، القاهرة، 2002.

9- عبد المحي محمود حسن صالح، الخدمة الاجتماعية العمالية و مجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، د ط، مصر، القاهرة، د س.

10- عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، د ط، الجزائر، 2000.

11- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم المكتب، د ط، القاهرة، 2004.

12- محمد علي محمد، علم الاجتماع و المنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، ط1، القاهرة، 1980.

13- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين، دار المحمدية العامة، ط2، الجزائر، د س.

ج-الرسائل الجامعية:

14-إيناس بوسحلة، الهوية السوسيولوجية للباحث في علم الاجتماع، دراسة ميدانية لأطروحات الدكتوراه بالجامعات الجزائرية، جامعة باتنة، الجزائر، 2019.

15-جمال بن خالد، الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة(TINDAL)، المسيلة، الجزائر، 2016.

16-ميساوي محمد، الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج (LAFARGE) حمام الضلعة، المسيلة، الجزائر، 2014.

د-المجلات العلمية:

17-حميدة نبيل، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، العدد 05 ماي 2010.

ه-المراجع الأجنبية

18-Gilliers D ,Nursing Management A, System Approach 3th, Philadelphia wb  
,Sunders company, 1994.

19-La Rouse De Poche, Paris, 1978.

# الملاحق



الملحق رقم-1-

دليل المقابلة:

تضمن دليل المقابلة مجموعة من الأسئلة المقترحة حول موضوع الدراسة، و هذه المقابلة كانت مع رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية لقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز بفرع الإنتاج شمال-جنوب بحاسي مسعود، و كانت الأسئلة الموجهة له كالتالي:

- 1- متى كانت أو ظهور لمؤسسة سونلغاز في حاسي مسعود؟
- 2- متى فتحت المؤسسة فرع الإنتاج بحاسي مسعود؟
- 3- هل تقدم مؤسسة سونلغاز خدمات اجتماعية لعمالها و موظفيها كباقي المؤسسات؟
- 4- ما هي الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة للعمال؟
- 5- هل هناك دور واضح و جلي للخدمات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة للعمال في تحسين أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة؟
- 6- كم يبلغ عدد عمال فرع الإنتاج شمال-جنوب التابع لمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود؟
- 7- كم عدد عمال قسم الموارد البشرية بهذا الفرع؟
- 8- إن أمكن تزويدنا بهيكل تنظيمي للمؤسسة و لقسم الموارد البشرية؟
- 9- المجال المكاني أو العنوان الذي تتوسطه المؤسسة؟

الملحق رقم -2-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

فرع: علم الاجتماع.

تخصص: تنظيم و عمل.

## استمارة استبيان

دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز قسم الإنتاج -شمال،جنوب- بحاسي مسعود

المشرفة: قريشي نجاه

الطالبة: قحف حنان

أطلب منكم الإجابة عن الأسئلة المرفقة بهذه الاستمارة بكل صدق و موضوعة، وكل ما تقدمونه من معلومات فهو بغية إجراء دراسة علمية اجتماعية، و شكرا لكم.

ملاحظة: المطلوب هو وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: أنثى  ذكر
- 2-السن:
- 3-المستوى: ثانو  جام  تكوي
- 4-سنوات العمل:
- 5-الحالة العائلية: أعز  متزو  مظل
- المحور الأول: البيانات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة سونلغاز (نقل، صحة، أمن).

- 6-هل تعمل مؤسسة سونلغاز على توفير خدمات اجتماعية لعمالها؟  
ن  لا
- 7-هل العامل راض عن الخدمات الاجتماعية التي تقدم له من طرف المؤسسة؟  
ن  لا
- 8-هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان العمل؟  
ن  لا  أحي
- 9-ما هي وسيلة النقل المستعملة؟  
نقل المؤسسة  نقل شخصي  نقل عمومي
- 10-هل النقل الذي توفره المؤسسة مريح للعامل؟  
ن  لا  نوعا
- 11-هل توفر لك المؤسسة الحاجيات الصحية؟  
ن  لا  أحي
- 12-إذا كنت في حالة مرضية، هل تقدم لك المؤسسة خدمة العلاج المجاني؟  
ن  لا  أحي
- 13-هل الخدمات المتعلقة بالجانب الصحي التي تقدمها المؤسسة للعامل مرضية؟  
ن  لا
- 14-هل توفر مؤسسة سونلغاز خدمة الأمن لعمالها؟

نعم

لا

15- هل تمتلك مؤسسة سونلغاز كونها مؤسسة ذات مخاطر وسائل الأمن الصناعي لعمالها؟

نعم

لا

16- هل تلتزم المؤسسة بالحرص على استعمال و تطبيق هذه الوسائل؟

نعم

لا

أحياناً

المحور الثاني: تأثير الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على أداء العاملين.

17- هل تعمل الخدمات الاجتماعية المقدمة للعامل التحسين من أدائه؟

نعم

لا

18- هل تمنح لهذه المؤسسة كل ما تملكه من جهد فكري أو جسدي من أجل نجاحها؟

نعم

لا

19- هل الخدمات الاجتماعية المقدمة لك تجعل من انتمائك يزداد تجاه المؤسسة؟

نعم

لا

20- هل نوعية الخدمات الاجتماعية التي توفرها لك المؤسسة تؤثر على ما تقدمه من أداء؟

نعم

لا

أحياناً

21- هل ما تقدمه المؤسسة من خدمات يجعل منك عامل ذو مكانة داخل المؤسسة بسبب التحسين من

أدائه

لا

نعم

---

## Unité de Production TG de Hassi Messaoud

---

### 1 – SERVICE RESSOURCES HUMAINES

#### MISSION

La mission du service RH est d'assurer l'administration, la gestion individuelle et collective du personnel de l'unité dans le respect des prérogatives dévolues aux Chefs d'unités et de la réglementation en vigueur.

D'assurer le rôle de conseil et d'animation vis à vis de la ligne hiérarchique et du personnel sur les aspects liés au développement des emplois et de la Ressource Humaine.

#### Attributions

Le Service Ressources Humaines a pour attributions :

- Assurer la préparation et l'exploitation de la paie,
- Assurer le suivi et la mise à jour du fichier informatisé du personnel,
- Assurer la tenue des dossiers administratifs,
- Assurer la relation avec les organismes externes (CNAS, CNR...),
- Assurer la gestion diverse (gestion des absences, dotation vestimentaire, suivi des recouvrements, liquidation des dossiers...),
- Elaborer le tableau de bord de la RH de l'unité,
- Réaliser le plan de recrutement interne et externe,
- Préparer et concrétiser les éléments relatifs aux promotions / avancements et gratifications,
- Elaborer et mettre en œuvre le plan de formation de l'unité,
- Contribuer à la mise en adéquation Ressources / Emplois (mise à jour des organigrammes, évaluation du personnel...),
- Assurer, en relation avec le Centre de Médecine du Travail, les actes liés à la médecine du travail,
- Prendre en charge les affaires disciplinaires,
- Assurer les relations avec les représentants du personnel,
- Assurer la tenue des registres réglementaires.

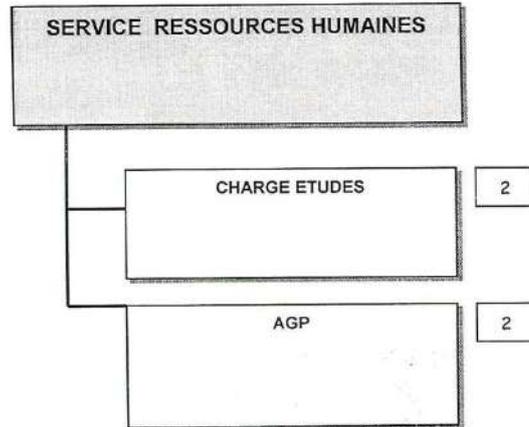
#### Organisation

Le Service Ressources Humaines est composé de :

- Un Chargé d'Etudes.
- 3 Agents de Gestion Principaux du Personnel
- Employé adm. du personnel (pour le suivi des récupérations et des Laisser-passer).
- Correspondant social (suite à la décentralisation des activités CNAS).



POLE TVTG OUEST  
UNITE TG HASSI MESSAOUD NORD ET SUD  
SERVICE RESSOURCES HUMAINES





23/08/2020

الأستاذة: فحفا حنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى السيد مدير وحدة إنتاج الكهرباء  
HMS - HMN

أنا الطالبة: فحفا حنا

سنة ثالثة ماستر علم اجتماع تدقيق وعمل، أترددم يطالبي هذا  
من أجل إجراء دراسة إبتلاعية قصد جمع معلوما حول المؤسسة  
بصفة عابثة، وقد الموارد البشرية بصفة خاصة.  
وعلى هذا للأساس أتمنى أن توافقوا على هذا الطلب، ولكم مني  
تأني التقدير والإحترام.

إمضاء المعني:

فحفا

RH → par prise en charge

وشكرا

Handwritten signature: Fawzane

مدير وحدة إنتاج الكهرباء  
حمادي مسعود شمال / جنوب  
تشلح فصر الدين

شركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء  
وحدة إنتاج حملي مسعود شمال / جنوب  
الطريق الوارد  
رقم: 799  
24 AOU 2020

# المُلخَص

### المخلص:

هدفت الدراسة الحالية المعنونة ب: "دور الخدمات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة" لمحاولة إبراز الدور المهم الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة للعامل و أهميتها في تحسين الأداء الوظيفي، و جاءت أيضا هذه الدراسة من أجل التعرف على الخدمات التي توفرها المؤسسة كتحفيز لعمالها و تقديرا لمجهوداتهم المبذولة داخلها، و عليه فقد تمت صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي: هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمالها؟ و يندرج ضمن هذا السؤال سؤالين فرعيين كالتالي:

- ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة سونلغاز-حاسي مسعود- لعمالها؟

- كيف تؤثر الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل المؤسسة على أداء العامل؟

وللقيام بهذه الدراسة و الإجابة عن أسئلتها، تبيننا المنهج الوصفي، وأما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اعتمدنا كل من المقابلة و الاستمارة، إلا أنه و للوضع الصحي العالمي الذي منعنا من تطبيق هذه الدراسة و توزيع الاستمارة على العينة و التي كان عددها 100 عامل من أصل مجتمع الدراسة المتمثل في 285 عامل، إلا أنه في الأخير تم التوصل للنتيجة العامة و التي مفادها أن الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف أي مؤسسة هي وظيفة و خدمة ذات دور فعال من خلال تحفيزها و تشجيعها للعامل لتقديم الأفضل للمؤسسة و تحسين أدائه الوظيفي، وهذه النتيجة كانت استخلاصا لما قدم في نتائج الدراسات السابقة.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الاجتماعية، الأداء الوظيفي، المؤسسة.

**Summary:**

The current study entitled under: "The role of social services in improving the job performance of workers within institutions" aimed at the significant role of the social services provided by the institution to the worker and its role in improving job performance. The study also sheds light on the services provided by institutions for the staff as a means of appreciation and gratitude for their devotion and hard-working. It also serves as a source of motivation for a more prosperous future. The problem of this study was formulated in the following main question: Do social services provided by Sonelgaz contribute in improving the work performance of its workers? There are two sub-questions for the research paper in-hand; they go as follows:

What services does Sonelgaz-HassiMessaoud provide for its workers?

How do the social services provided by the institution affect the worker's performance?

In order to carry out this study and answer its questions, we adopted the descriptive approach. As for data collection tools, we adopted both the interview and the questionnaire, but due to the health conditions that overwhelmed the country lately, they prevented us from applying this study and distributing the questionnaires to the samples, which were 100 workers out of 285 workers. In the end the, general conclusion showed that the social services provided by any institution are job-and-service based with an effective role through motivating and encouraging the worker to reach his best performance for the institution and improve his job performance. These results were from the extract of what was presented in the results of the previous studies.

**Keywords:** Social services , the job performance ,institutions.