

جامعة قاصدي مرياح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

شعبة : علم الاجتماع

التخصص : علم الاجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالب :

محمد تلي

العنوان :

**الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل  
المرفق العام**

**دراسة ميدانية مديرية الضرائب لمدينة ورقلة**

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2014/06/02

أمام لجنة من الأساتذة :

- 1 / الأستاذ: عزيز قوده/أستاذ مساعد - أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة رئيسا
- 2 / الأستاذ: مازن سليمان الحوش /أستاذ مساعد -أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة مشرفا ومقررا
- 3 / الأستاذة: وسيلة بويعلي /أستاذ مساعد -أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2014/2013

# إهداء

الحمد لله المتصرف في الملك والمملوكوت الباقي الذي لا ينفى ولا يموت  
القاتل في محكم التنزيل (( إنا نحن نرث الأرض ومن عليها وإلينا يرجعون )) الآية  
والصلاة والسلام على السراج المنير معلم الإنسانية وهادي البشرية ، سيدنا محمد صلى الله عليه  
وسلم ، الذي مح الله به الظلام ، وأحيا الأنام وأخرج به الناس من الظلمات إلى النور وعلى آله  
وصحبه والتابعين لهم بإحسان إلى يوم الدين .

أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما  
وإلى عائلتي كبيرها وصغيرها  
وإلى الزملاء في العمل والأصدقاء الأعزاء وكذلك إلى الأستاذ المشرف والقائم على تحرير المذكرة  
وأرجو من الله أن يتقبل منه هذا العمل وأن يجعله في ميزان حسناته لأنه لا يضيع أجر من  
أحسن عملا.

محمد تلي

# لمسة وفاء

بمناسبة اختتام الموسم الدراسي للسنة الجامعية وبتوفيق من الله لا يسعني إلا أن أتقدم بأسمى العبرات والتقدير و التشكرات إلى كل من شارك في إعداد هذه المذكرة من قريب أو من بعيد

ثم إلى الأستاذ الفاضل المشرف السيد مازن سليمان الحوش

الذي تفضل بالإشراف على البحث

وللأستاذة الفاضلين كل من الأستاذ عريف و الأستاذ لبوز والأستاذة محمدية والأستاذة بوساحة

والأستاذة بوسحلة على توجيهاتهم ونصائحهم القيمة .

كما أتوجه بالعرفان والشكر والإمتنان لكل أساتذة الكلية الذين ساعدوني للوصول إلى هذا المستوى خلال سنوات الدراسة وإلى كل عمال إدارة الجامعة وزملاء العمل والأسرة الكريمة صغيرها. وكبيرها

وشكرا

# الفهرس

| الصفحة                                    | البيان  |
|---|---|
| أ - ب                                     | مقدمة   |
| الفصل الأول : المدخل المنهجي للدراسة      |   |
| 09  | I إشكالية الدراسة                               |
| 11  | II الفرضيات                                     |
| 12  | III أسباب إختيار الموضوع                        |
| 13  | IV أهمية وأهداف الدراسة                         |
| 14  | V المفاهيم و المصطلحات الأساسية للدراسة         |
| 17  | VI الدراسات السابقة والمثابفة                   |
| 21  | VII المقاربة السوسولوجية للدراسة                |
| 19  | VIII صعوبات الدراسة                             |
| 22  | خلاصة الفصل                                     |
| الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة |   |
| 24  | I مجالات الدراسة                                |
| 24  | II المنهج المتبع                                |
| 25  | III عينة الدراسة                                |
| 26  | IV أدوات الدراسة                                |
| 27  | خلاصة الفصل                                     |
| الفصل الثالث الإطار التطبيقي للدراسة      |   |
| 30  | I تبويب وتحليل نتائج البيانات                   |
| 34  | II عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الأولى   |
| 37  | III عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الثانية |
| 44  | IV عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الثالثة  |
| 48  | V عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية العامة    |
| 50  | VI تفسير الفرضيات                               |
| 56  | VI تفسير النتائج العامة للدراسة                 |
| 57  | VIII الإقتراحات و التوصيات                      |
| 59  | خلاصة الفصل                                     |
| 60  | خاتمة   |
|   | قائمة المراجع                                   |
|   | الملاحق   |

## قائمة الجداول

| الصفحة | اسم الجدول  |
|--------|---|
| 25     | جدول رقم (01) يوضح تعداد الموظفين   |
| 26     | جدول رقم (02) يبين محاور الاستمارة  |
| 30     | جدول رقم (03) يوضح تكرار نسب الجنس  |
| 31     | جدول رقم (04) يوضح تكرار السن و الحالة الاجتماعية ومحل الإقامة  |
| 32     | جدول رقم (05) يوضح تكرار نسب الدخل  |
| 32     | جدول رقم (06) يوضح تكرار نسبة المستوى التعليمي  |
| 33     | جدول رقم (07) يوضح تكرار نسب سنوات الخبرة   |
| 34     | جدول رقم (08) يوضح الدراية بمعنى الخدمات العمالية لدى العمال  |
| 34     | جدول رقم (09) يوضح ما مدى توفر الخدمات الاجتماعية للعمال  |
| 35     | جدول رقم (10) يوضح ما مدى سعي المؤسسة لتوفير متطلبات العمال   |
| 35     | جدول رقم (11) يوضح مناقشة العمال حول موضوع الخدمات العمالية   |
| 36     | جدول رقم (12) يوضح تواجد أخصائين للرعاية العمالية للعمال  |
| 36     | جدول رقم (13) يوضح الأخذ برأي العمال في إعداد المخطط وبرامج الخدمات العمالية                                |
| 37     | جدول رقم (14) يوضح خدمة برامج السكنات   |
| 38     | جدول رقم (15) يوضح الخدمة الخاصة بالنقل   |
| 39     | جدول رقم (16) يوضح خدمة الإطعام   |
| 39     | جدول رقم (17) يوضح بيان الخدمة الطبية   |
| 40     | جدول رقم (18) الجانب الخاص بالثقافة العمالية  |
| 40     | جدول رقم (19) الخاص بالظروف الفيزيكية للعمل   |
| 41     | جدول رقم (20) يوضح نسب الظروف الفيزيكية   |
| 42     | جدول رقم (21) بين مدى مشاركة العمال في نشاط المؤسسة   |
| 42     | جدول تفصيلي رقم (22) بين عدم الرغبة في المشاركة   |
| 43     | جدول رقم (23) بين ما مدى تنظيم المؤسسة للمخيمات الصيفية   |
| 43     | جدول رقم (24) يوضح مدى توفير القروض   |
| 44     | جدول رقم (25) يوضح تواجد هيئة أو جهاز مشرف على تقديم خدمات الرعاية  |
| 45     | جدول رقم (26) بين طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية ومدى اتسامها بالعدل                             |
| 45     | جدول رقم (27) يوضح مدى تعاون ومشاركة بين العمال والإدارة في إعداد مشروعات الرعاية العمالية                  |
| 46     | جدول رقم (28) يوضح ما مدى نسبة الأموال المخصصة لتغطية الخدمات   |
| 46     | جدول رقم (29) يوضح الخدمة المقدمة ومواكبتها لإحتياجات العمال  |
| 47     | جدول رقم (30) يوضح تواجد المعوقات التي تحد من عمل لجنة الخدمات الاجتماعية العمالية                          |
| 47     | جدول رقم (31) يوضح ما مدى الإحساس والشعور بالإنتماء والولاء للمؤسسة عند الإستفادة من خدمة معينة             |
| 49     | الجدول رقم (32) يوضح أهمية الرعاية العمالية الاجتماعية وما مدى تأثيرها على تميز وفعالية العامل في أداء عمله |

## قائمة الأشكال

| الصفحة | اسم الشكل   |
|--------|---|
| 25     | الشكل رقم (01) يوضح دائرة بيانية وضعية العامل داخل المؤسسة                          |
| 41     | الشكل رقم (02) يوضح دائرة بيانية للظروف الفيزيائية                                  |
| 44     | الشكل رقم (03) يوضح دائرة بيانية لتواجد هيئة أو جهاز مشرف على تقديم الخدمات الرعاية |
| 49     | الشكل رقم (04) يوضح دائرة بيانية أهمية الرعاية العمالية                             |

## مقدمة :

إن التطور الذي يحصل في العالم اليوم أصبح يحتم على الدول القيام بمراجعة جذرية لمختلف الميادين في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والفنية وينعكس هذا التطور على جميع المؤسسات ومنظمات الأعمال ونموها الاقتصادي سواء من حيث طبيعة ونوعية الإنتاج ورأس المال وعدد الأفراد الذين يعملون فيها هذا التطور العلاقات بين الأطراف سواء مع الأشخاص أو المؤسسات الأخرى من الداخل أو الخارج .

والمؤسسة حتى تسعى إلى مواكبة هذا التطور وتحقيق الاستقرار عليها أن تحدث نوع من التعديلات والتغيرات من أجل الوصول إلى أعلى درجة ممكنة من الإنتاج وتحقيق أعلى درجة من الكفاية الإنتاجية من أجل رفاهية المجتمع ولكي يتحقق هذا عليها الإهتمام بالأداء الإنساني في المجالات المختلفة، القضاء و التعليم والصحة والزراعة والصناعة والتجارة ومختلف ألوان النشاط الإنساني .

ولكن هناك عدة عوامل يمكن أن تحول دون تحقيق الأداء الفعال ومنها الرعاية الاجتماعية العمالية حيث تغيرت النظرة إلى عنصر الآلة فأصبح الإنسان العامل محور الاهتمام والعناية بلغت حد اعتباره المحرك الرئيس للعملية الإنتاجية ومن هذا المنطلق بدأ الالتفات بالإهتمام بالرعاية الاجتماعية العمالية عن طريق توفير الخدمات الاجتماعية للطبقة العمالية وتحسين ظروف عملها ومعيشتها بصفة عامة عامل أساسي لارتفاع مستوى الإنتاجية وتقدم للمستوى الاقتصادي العام .

و للرعاية الاجتماعية في المنظمة معاني واسعة حيث تشمل شروط العمل وأحواله و الخدمات التي توفرها المؤسسة لعمالها في مجال العلاج الطبي و التغذية و التثقيف و تنظيم أوقات الفراغ...إلخ .

وقد تمتد هذه الخدمات إلى أسرته العامل ومعيشتهم وإلى كل ما يؤثر في نفوس العمال و معاونتهم سواء تم هذا من طرف الدولة بطريقة مباشرة كسائر الخدمات العامة التي تقوم بها أو أدخلته في التشريعات والقوانين الخاصة بالعمال ( قانون العمل ) من أجل حماية الطبقة العاملة من تعسف أرباب العمل .

ولما كانت الرعاية الاجتماعية العمالية ضرورة لا غنى عنها في أية مؤسسة فإن القائم بها دور إيجابي في زيادة الأداء والكفاءة المهنية ومسؤولته الأسرية في جانب آخر ،ولهذا فإن الرعاية العمالية تستخدم بقصد وقائي وإنشائي وإثمائي وعلاجي في الوقت نفسه أي أن الرقابة الاجتماعية العمالية تعبر في مجملها عن الجهود التي تؤديها الأخصائيون أو القائمين عليها في المجالات العمالية

المختلفة بقصد تلائم العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع مستوى الأداء عن طريق إشاعة العدالة والعلاقات العمالية السلبية وإشباع الحاجات الإنسانية للوقوف على واقع الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على الأداء حاولنا القيام بدراسة تتعلق موضوعها الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل المرفق العام .

ومن أجل الفهم الجيد لطبيعة العلاقة بين الرعاية الاجتماعية العمالية وأداء العامل جاءت الدراسة تشمل على ثلاثة فصول :

الفصل الأول : إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي وتحتوي على :

● الإشكالية الرئيسية والفرعية .

● أسباب وأهمية وأهداف الدراسة ثم المفاهيم الإجرائية ثم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

ثم جاء الفصل الثاني تحت عنوان الإطار المنهجي للدراسة ويحتوي على مجالات الدراسة ( المكاني ،الزمني ،البشري ) والمنهج

المستخدم وعينة الدراسة و أدوات الدراسة .

ثم الفصل الثالث بعنوان تحليل وتفسير نتائج الدراسة للفرضيات ثم محتوم بالاقترحات والتوصيات ثم خاتمة .



الإشكالية

الفرضيات

أسباب اختيار الموضوع

أهمية وأهداف الدراسة

تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

الدراسات السابقة والمشابهة

المقاربة السوسولوجية للدراسة

صعوبات الدراسة

## I الإشكالية :

الإنسان كائن اجتماعي يعيش داخل المجتمع ينتمي له فئات وجماعات معينة لها أهداف تسعى إلى تحقيقها بوسائل مختلفة , فهناك من يسعى إلى تحقيقها بوسائل مختلفة وهناك من يسعى إلى إشباع الحاجات العامة أو الخاصة قصد تحقيق إصلاحات اجتماعية داخل المجتمع الكبير مثل مجال التعليم أو الصحة أو غيرها أو تحقيقها جميعا في آن واحد .

فالمؤسسات الاقتصادية والصناعية تعتبر من بين العناصر الأساسية في المجتمع التي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة مثل الربح ولكن لها أهداف أخرى قد تكون غير معروفة عند البعض .

فالمؤسسة مرت بعدة تحولات اقتصادية واجتماعية جذرية دفعت بالمؤسسات إلى إدخال إصلاحات على أنظمتها التسييرية وهياكلها القاعدية والاهتمام أكثر بالموارد البشرية قصد التلاؤم مع المحيط الجديد ، فمنذ الكتابات الأولى للنظريات الكلاسيكية لعلم اجتماع التنظيم توضح لنا العلاقات التي كانت سائدة في السابق وهذا من خلال الأعمال التي قام بها " تيلور " في مصنع صغير لصناعة الآلات أين أصبح مشرفا عليه فيما بعد حيث اكتشف أن العمال يبذلون أقصى طاقاتهم لزيادة الإنتاجية ولكنهم يفتقدون الدافع إلى ذلك.

وأن الأجر يدفع على أساس القطعة وأن أصحاب الأعمال اعتمدوا على تخفيض معدل أجر القطعة مع الزيادة في الإنتاج وبالتالي فإن سلبية العامل أصبحت أكثر حدة وفقا لسياسة الدفع بالقطعة عند الدفع النقدي ، وبالرغم ما قام به تيلور في نظريته تلقت تأييدا واعترافا لآرائه علما بأنه أشار على أن المضمون الحقيقي لنظريته في الإدارة العلمية لا يكمن في استخدام ما توصل إليه من نتائج ، وإنما يكمن في الانطلاقة الفكرية التي سوف تحدث تغييرا كبيرا في الفكر الإداري الحديث ثم جاء بعده مفهوم بنظرة أكثر شمولية حيث بدأ بالتفكير نحو إيجاد مجموعة من المبادئ يمكنها أن تحكم وتوجه سير العمل الإداري داخل المنظمة أيا كان طبيعتها إضافة إلى المبادئ التي تركز على الحقائق الكمية دون غيرها .

وبالرغم من هذا كله لم تسلم النظريتين من الانتقاد لأنهما كانتا تنظران إلى الإنسان بأنه مجرد آلة يعمل من أجل أن يحقق الربح مقابل الأجر الذي سوف يتقاضاه متجاهلة في ذلك الجانب الاجتماعي والإنساني في الإنسان ، ومن الذين أشاروا إلى هذا المجال العالم الأسترالي " ألتون مايو " من خلال مدرسة العلاقات الإنسانية التي تعترف بالعنصر البشري كمحور أساسي لإنجاز كافة الأعمال في المنظمات ، لذا تركز اهتمام هذه المدرسة على العاملين والعلاقات الشخصية المتبادلة وأيضا علاقاتهم مع رؤسائهم كما تركز الاهتمامات على الحوافز والدوافع .

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها هذه المدرسة إلى أن العوامل المادية ليست الوحيدة التي تؤثر على الإنتاجية إن هناك عوامل أخرى تؤثر أيضا على إنتاجية العاملين وهي مجموعة العوامل الاجتماعية والخدمات المقدمة للعامل داخل المؤسسة وهذا ما جعل المؤسسات المختلفة من حيث مجالها واختصاصها أخذ هذا الجانب بمنحى الجدوية من خلال السماح للعمال في تنظيم أنفسهم من أجل تحسين أوضاعهم المهنية والمعيشية من خلال تفاعلاتهم الاجتماعية، فاللجان الاجتماعية مثلا تمثل ثقافة معينة قد تكون إصلاحية للمجتمع أو مضادة متطرفة تتصارع مع القيم والمعايير الموجودة داخل المجتمع الأوسع، وتوجد هذه اللجان من أجل إحداث تغيير عميق داخل البناء الاجتماعي .

وتستند في التزامها التغيير إلى إرادة واعية حيث تمنح هذه خدمات اجتماعية للعمال، وتعتبر الأعمال التي تقوم بها هذه الأخيرة هو إقامة نظام جديد للحياة تستند إلى إحساس بعدم الرضا عن الأوضاع والأنماط القديمة التي كانت تسير عليها الحياة الاجتماعية للعمال في السابق، ولذلك تميل هذه إلى التفاعل مع التغييرات حيث ساهمت في بلورة مطالب الفئة العمالية التي ظلت تناضل وتدافع عنها منذ حقبة من الزمن، ولهذا يتضح بأنها تأخذ أشكال وأنماط داخل المؤسسات المختلفة وذلك فإن بناء أو إنشاء هذه اللجان يكون في سياق التغييرات التي مست المجتمع وبدأت تتنامى فناعات على ضرورة شمولية هذه الأخيرة في جمع القطاعات العمالية عن طريق القوانين والتشريعات التي تسن القوانين والقواعد للبدء في إنشائها .

ولهذا يتبين أن هناك عدة عوامل متداخلة دفعت لظهور الرعاية الاجتماعية ومن بينها فترة الركود الاقتصادي نتيجة للأزمات المالية التي تعرضت لها الأسواق، وظهور الأزمة الاقتصادية وتشكل الأحداث السياسية والاجتماعية هي عامل من العوامل التي ساهمت في ظهور اللجان وهناك ما أدى الكثير من السيولوجيين القدماء مثل "التون مايو" حيث أنه وفي ضوء الإطار التحليلي والأدوات التصويرية التي صنعها، حاول اكتشاف بعض مظاهر السلوك التنظيمي مثل الدافعية والروح المعنوية وتماسك الجماعة وعلاقتها بالرضا عن العمل حيث أكد في دراسته هذه أن الحاجيات الاجتماعية للعمال أهم من حاجياتهم الاقتصادية بالرغم من أهمية هذه الحاجيات الاقتصادية .

ويرجع "كارل ماركس" إلى نشوء الحركات الاجتماعية إلى انعدام العدالة الاجتماعية داخل المجتمع بين الفقراء والأغنياء وبين مالكي النقود وفاقديه داخل المجتمع الذي يسوده الظلم والحرمان والسيطرة والتسلط الذي يؤدي فيما بعد إلى الانفجار أو الثورة وأن المنتمون إلى هذه التنظيمات الاجتماعية تدفعهم دوافع نفعية تتمثل في التغيير القواعد والأحكام والسياسات المثالية في تجديد الأخلاق والقيم لدفاعهم عن المصالح الاجتماعية معينة.

كما أن لظهور الأفعال الاجتماعية يدل على أن ثمة قناعات جديدة من الناس بجدوى هذا الفعل الحركي من أجل مناهضة العولمة والنيوبريالية وفترة عدم الاستقرار والأزمات المالية الحادة وتصعد الدول بل والانقلاب عليها بشكل واضح وتقل فرص العمل، وتزيد البطالة مما نتج عنه هوة وتصعد واسع بين الحياة السياسية والاجتماعية مع طغيان الطابع السياسي على الاجتماعي (كأن الحياة الاجتماعية لم تعد سوى إطار المنظومة السياسية) على حد تعبير "الانتورن" لذا تسعى الطبقة العمالية إلى تغيير الأوضاع القائمة وتحسين الحياة المهنية والأسرية للعامل.

ولهذا فإن للرعاية العمالية تعتبر من بين المطالب الأساسية للعامل وكون الإهتمام بها هو اعتراف بأهمية للعنصر البشري بإعتباره المحرك الأساسي للعملية الإدارية والإنتاجية من خلال فهم تكوينه النفسي والاجتماعي ومجموع إحتياجاتها ودوافعه التي تجعله منتمي لمجموعة عمله وراضيا عن العمل الذي يقوم به مما يجعله يواجه مشاكله وزيادة أداءه من خلال تأدية الخدمات جودة الإنتاج ورفع معدلات الأداء التي تعطي صورة عن الإهتمام بالعنصر البشري ورفع مستوى المرفق العام ككل .

ولذا نجد أن الرعاية الاجتماعية العمالية تساعد العمال على مواجهة مشاكلهم والتغلب عليها وتكوينهم ليكون قادة داخل التنظيم أو العمل مع الجماعات واللجان والنقابات داخل المؤسسة لمساعدتهم على إشباع إحتياجاتهم وتوفير الجو الملائم للعمل مما ينعكس على زيادة أدائهم وكفاءتهم الإنتاجية .

وبما أن الرعاية الاجتماعية العمالية تعتبر من بين المطالب الأساسية للمستخدمين بالمرفق العام نجد أن هذا المطلب يتكلف به أعضاء ولجنة من العمال المنتخبين ويتميزون بالوعي بقضايا المجتمع بصفة عامة مما يجعلهم مؤهلين ثقافيا واجتماعيا على تبني قضايا العمال وخاصة الجانب الرعاية الاجتماعية للعامل وعليه وبما أن مديرية الضرائب بولاية ورقلة تتكون من مجموعة من العمال لها مطالب اجتماعية مثل ماهي طبيعة هذه الرعاية الاجتماعية العمالية وماهي العوامل التي تتحكم في شكلها وتكوينها وبلورتها بما يناسب إحتياجات وتطلعات العامل.

## II فرضيات الدراسة :

تعتبر الفرضيات إجابة مؤقتة على تساؤلات البحث المؤقتة من خلال الملاحظة تم اقتراح مجموعة من الفرضيات هي مجموعة المبادئ الأولية التي يسلم العقل بصحتها والتي نستطيع البرهنة عليها بطريقة مباشرة لشدة عموميتها وللفرضيات أهمية كبرى من حيث تعمل على توجيه الباحث إلى نوع من الحقائق التي يجب البحث عنها للكشف عن العلاقات بين الظاهرة وتفسيرها .

كما إنطلقت الدراسة من محاولة معرفة العوامل التي تتحكم في توفير الرعاية الاجتماعية العمالية وآثار هذه العوامل على الرعاية على أداء للعامل .

**الفرضية العامة : كلما أهتم برعاية العامل اجتماعيا كلما أدى ذلك إلى تميزه وفعاليته في أداء عمله .**

### **(1) الفرضية الجزئية الأولى :**

- يؤدي سوء التخطيط والتنظيم إلى عدم وضوح الدور الأساسي للرعاية الاجتماعية العمالية .

### **(2) الفرضية الجزئية الثانية :**

- كلما توفرت الرعاية العمالية عن طريق برامج الخدمات الاجتماعية أدى ذلك إلى زيادة في الأداء .

### **(3) الفرضية الجزئية الثالثة :**

- طريقة تسيير وتمويل وإعداد الخدمات الاجتماعية العمالية وأنشطتها الثقافية التي تقرها الأجهزة المشرفة على الخدمات الاجتماعية العمالية لها علاقة مع تطلعات العامل والزيادة في أداءه للعمل .

## **III أسباب اختيار الموضوع :**

**الأسباب الموضوعية :** اعتبار الجانب الاجتماعي والإنساني للعامل داخل المؤسسة له علاقة مباشرة مع الأهداف المسطرة في الخطط التنظيمية ، وأي تقصير أو انحراف في الاهتمام به سوف يؤثر على أداء العامل وبالتالي على الإنتاجية ككل .

- التعرف على لجنة الخدمات الاجتماعية والأعمال والإنجازات التي تقوم بها من أجل تحسين معيشة العمال المادية والمعنوية .

### **الأسباب الذاتية :**

- بحكم العمل داخل المؤسسة والإحساس الجماعي مع الزملاء بالمعاناة من حيث جانب الأنشطة الاجتماعية والثقافية الخاصة بالرعاية الاجتماعية العمالية ولدورها غير الواضح .

- التعرف عن قرب عن أسباب عدم القيام بالأجهزة المسؤولة بالرعاية العمالية بأنشطة الخاصة بتحسين الخدمات الصحية والاجتماعية والنفسية والتعليمية أو ما يعرف بالرعاية الكمالية .

### الأسباب العلمية :

- الشعور بالحاجة إلى الدراسات العلمية الميدانية التي تهتم بموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية وخاصة من حيث الأجهزة المكلفة بهذا الدور ومحاولة إعطاء تفسير سوسيولوجي للموضوع المدروس .

## VI أهمية البحث وأهداف الدراسة :

تتجلى أهمية هذا البحث كونه يعالج موضوع حساس نوعا ما لأنه يمس شريحة كبيرة من المجتمع وهي داخل المرفق العام من حيث ما يتعلق بجانب من حياتهم الاجتماعية حيث العامل يسعى دائما من خلال عمله إلى محاولة تحسين مستواه المعيشي، وتعتبر الرعاية الاجتماعية العمالية من أهم المطالب التي لها دور فعال في تأثير على أداء العامل التي تكون من خلال القيام بالأعمال والإنجازات التي ترمي إلى المساهمة في تحسين معيشة العمال المادية والمعنوية، وهذا من جانب الأنشطة الاجتماعية والثقافية التي تقررها الأجهزة وملائمتها التطلعات العمال ومحاولة معرفة الدور الحقيقي لهذه الأجهزة من حيث أهم الإنجازات وتشجيع الإدارة لهذه الأخيرة من أجل تحقيق أهدافها وتعديل أماكن الضعف وضمان حسن سير عمل الرعاية العاملة للعامل والتنمية الأسرية وتحقيق العدالة من حيث التوزيع للامتيازات على جميع فئات العمال بدون استثناء .

### الأهداف :

- \* تشخيص عن قرب لكيفية سير ممارسة الرعاية الاجتماعية العمالية .
- \* تحديد الأخطاء والمشاكل والصعوبات والعراقيل التي تحد وتعترض عمل الأجهزة ممارسة الرعاية العمالية وإيجاد الحلول .
- \* وضع الإدارة العليا للمؤسسة أمام أهمية هذه الرعاية ودورها في تفعيل أداء للعامل .
- \* ترشيد ممارسة الرعاية الاجتماعية العمالية من خلال ما قد تكشف عنه الدراسة من نتائج عن المعوقات التي تحد من فاعلية وكفاءة الرعاية العمالية .
- \* الحفاظ على المورد البشري من خلال تلبية حاجاته وتحقيق استقراره .

## VII المفاهيم والمصطلحات الأساسية للدراسة :

### 1-1-الرعاية العمالية :

#### 1-1-1التعريف الاصطلاحي: تعددت التعاريف منها من سمها الرعاية العمالية أو الخدمة العمالية

يعرفها " محمد فهمي " بمجموع الجهود التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال من أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاء الإنتاج كما ونوعا عن طريق إشاعة العلاقات السلمية وإشباع الحاجات الإنسانية. (1)

نستنتج من هذا التعريف أن الرعاية العمالية ليست مجرد تقديم خدمات فقط وإنما هي تهدف إلى تنمية العنصر البشري وتسعى إلى تحقيق أهداف التنظيم الصناعي .

يعرفها "فريد لاندر " في كتابه مقدمة الرعاية الاجتماعية على أنها مجموع الوظائف الإدارية الأساسية للمسؤول في المؤسسة ويولي التخطيط الفعال لإيجاد الموائمة المناسبة بين الموارد والخدمات .

وضع البناء التنظيمي وتحديد واجبات العمل ومكوناته تزويد المؤسسة بالأفراد المناسبين والعمل على الإشراف عليهم والتأكيد من حسن أدائهم .

نستنتج من هذا التعريف أن الرعاية العمالية هي عبارة عن وظائف إدارية يقوم بها المسؤول عن الخدمات الاجتماعية مثلها مثل الوظائف الإدارية المعروفة مثل تخطيط وتنظيم وتوجيه وتوظيف والرقابة وتحديد الأهداف ... الخ .

ويعرفها " ويرن هوبرت بيسو " أن الخدمة العمالية هي توفير الخدمات المخصصة لمساعدة الأفراد إما بمفردهم وإما في جماعات ، للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية وحاضرهم أو مستقبلهم تلك العوائق التي قد تحد من إسهامهم الكامل والفعال في المجتمع" (2)

<sup>1</sup> محمد سيد فهمي ،مدخل للخدمة الاجتماعية ، ط 1 دار المكتب الجماعي الحديث إسكندرية 2002 ،ص 312 .

<sup>2</sup> سعد صفر العقيد ،الخدمة الاجتماعية والمدرسة ( المنهج والتطبيق ) ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية 1986 ، ص 31 .

ويعرفها أيضا "محمد سيد فهمي" مهمة إنسانية تمارس من خلال مؤسسات لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات والتنظيمات على مواجهة مشكلاتها وزيادة الأداء الاجتماعي والسعي إلى تحقيق الأهداف" (1)

## 1-2 التعريف الإجرائي للرعاية العمالية :

الرعاية العمالية هي النشاط لا ينتج سلعا مادية ولكنها توجيه الجهود لإشباع حاجات الأفراد المادية والمعنوية وحصولهم على الفائدة القصوى من طرف الأخصائيين من مختلف التخصصات .

## 2- الأداء :

### 1-2-1 التعريف الاصطلاحي :

يعرف أحمد منصور الأداء بأنه كفاءة الفرد أو العامل لعمله مسلكه فيه ومدى صلاحيته في القيام بعمله وتحمل المسؤولية .

نستنتج أن الأداء ينطلق من الامتلاك للكفاءة ( قدرات ، معارف ، مواقف ) في القيام بعمله وفي مدى تحمله المسؤولية .

كما يعرف أحمد صقر عاشور للأداء بأنه يتمثل في قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله .

نستنتج أن السلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة حيث أن الفرد يقوم بالسلوك استجابة لمهمة معينة سواء قام بها لذاته أو فرضها عليه الآخرين .

وفي تعريف آخر : فإن الأداء هو عبارة عن نتيجة غير عادية وباهرة خارج عن ما يحققه الجميع أحسن وأفضل والذي يمكن أن يتعدى الأهداف المسطرة .

أما ما يشير إلى الأداء بأنه اتجاه نحو المستقبل من خلال مفهوم " القدرة على الذهاب إلى أين نريد أن نذهب " ويشير أيضا إلى أننا يمكننا القول على المؤسسة حققت الأداء قامت بتحقيق الأهداف التي قامت بتسطيرها كما يعني أنه تأدية أو القيام بفعل أو بذل جهد من أجل هدف معين ويعرفه القاموس كنتيجة كمية محصلة من طرف شخص أو مجموعة أشخاص بعد بذل جهد معين ويتم الحكم عليه بالجد أو الأمل .

<sup>1</sup> محمد سيد فهمي ، إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية ، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية 2013 ،



في كتاب " المؤسسات العصرية " والذي ذكر فيه ogolinier وحسب أهم مؤشرات تحسين الأداء ولخصها في المصطلحات التالية :

\* البحث عن الوقائع ثقة وإعجاب العاملين بإجازاتهم ، الحق في الخطأ والعقاب ، التقسيم ، التحضير ، التنافسية المرونة المرودية الحكم على أساس النتائج مبدأ التطور المستمر .وبشكل عام فإن أداء مركز مسؤولية سواء كان ( مؤسسة وحدة ، مؤسسة فرع ) يعبر عن الفعالية والكفاءة التي تظهر بها المركز أمام تحقيق الأهداف المسطرة .

**2-2 تعريف الإجرائي للأداء :** "تعرف على مدى جودة كل فرد في جميع المستويات التي يتكون منها التنظيم ووضع هذه المعلومات تحت نظر إدارة المشروع وكذلك إدارة شئون الأفراد" (1)

### 3-المرفق العام :

**1-3 تعريف المرفق العام:** هو النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى مباشرة أو تعهد العام لآخرين كأفراد والأشخاص المعنوية الخاصة ولكن تحت إشرافها ومرافقتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع العام تحقيقا للصالح العام ويعرفه الأستاذ " رفيرو " المرفق العام بمعناه الوظيفي بأنه نشاط يهدف إلى تحقيق الصالح العام ويعرفه الدكتور "طعيمة الجرف " بأنه نشاط تتولاه الإدارة بنفسها أو يتولاه فرد عادي تحت توجيهها ورقابتها وإشرافها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور إن تطور الحياة الإدارية والتغيرات الكبيرة التي طرأت في القواعد التي تقوم عليها فكرة المرافق العامة أدى إلى ظهور المرافق العامة الاقتصادية أو التجارية التي تقوم يمكن أن تدار بواسطة الأفراد أو المشروعات الخاصة مما قاد إلى انفصال العنصر العضوي عن الموضوعي وحتى يكتسب المشروع صفة المرفق العام يجب أن تتوفر فيه ثلاثة عناصر أساسية

#### 1-1 العنصر الأول : الهدف

لابد أن يكون الغرض من المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات الأفراد أو تقديم خدمة عامة، وهذه الحاجات أو الخدمات قد تكون مادية كمد الأفراد بالمياه والكهرباء أو معنوية كتوفير الأمن والعدل للمواطنين .

#### 2-1 العنصر الثاني : الإدارة

<sup>1</sup> شاد أحمد عبد اللطيف ،إدارة المؤسسات الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية ، ط 01- دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، مصر

تقوم الدولة بإنشاء المرافق العامة ويجب أن يكون نشاط المرفق العام منظماً من جانب الإدارة وموضوعات تحت إشرافها ورقابتها ، وخاضعا لتوجيهها لضمان عدم انحرافه عن المصلحة العامة لحساب المصالح الخاصة .

### 1-3-3 العنصر الثالث : وجود امتيازات السلطة العامة

يلزم لقيام المرافق العامة أن تتمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة في القانون الخاص تلائم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة .

غير أن هذا النشاط مختلف فيه بين الفقهاء على اعتبار أن التطورات الاقتصادية وتشعب أنشطة الإدارة أفرزت إلى جانب المرافق العامة الإدارية مرافق عامة صناعية وتجارية تخضع في الجانب الأكبر من نشاطها إلى أحكام القانون الخاص .

## V الدراسات السابقة :

إن البحوث السابقة هي مصادر إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث أو الباحثة بالفعل ، فإن كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته لذلك لا بد من استعراض الأدبيات أي معرفة الأعمال التي أنجزت من قبل حول الموضوع الذي يشغل بالنا ، والتي كانت محل مختصرات مكتوبة فالأبيات الموجودة حول الموضوع ما هي طريق للاستكشاف وقراءة النصوص الملائمة تسمح للباحث بالإحاطة بموضوع بحثه الخاص وضبطه بصورة جيدة .

### 1-1-1- الدراسة الأولى :

دراسة " أحمد فاروق محمد صالح " الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال في الرعاية في إطار سياسات للإصلاح الاجتماعي سنة 2005 .

\* أهداف الدراسة تحديد مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات عمال الفعلية .

\* رصد المعوقات التي تحد من ممارسة عمال الصناعة حق الرعاية.

\* التوصل إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي .

وكانت كذلك تساؤلات البحث كما يلي :

- ما مدى تناسب خدمات الرعاية الاجتماعية مع احتياجات عمال الصناعة الفعالة ؟

- ما هي المعوقات التي تحد من ممارسة عمال الصناعة لحق الرعاية؟
- ما التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي؟

وكانت الدراسة على عينه من عمال الصناعة العاملين في مصانع الحراريات في مدينة كوم شيم الصناعية شمال محافظة الفيوم وتدخل ضمن البحوث الوصفية التي تهدف والتعرف على خصوصية منظومة الرعاية الاجتماعية العمالية والوقوف على حق الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي .

### واستخلص الباحث من الدراسة :

- \* إن الحاجات وتنوعها تمثل عنصر أصيل في تكوين العامل .
- \* يستلزم الإشباع من خلال توفير خدمات نوعية ذات جودة لتمكين عمال الصناعة من الأداء القويم .
- \* حي تكون للرعاية الاجتماعية عادلة تتطلب مشاركة نشطة من قبل العمال .
- \* إن الرعاية الاجتماعية العمالية ليست حركا على الدولة ولكنها مسألة إلزام ونتيجة حتمية لتضافر كل من الجهود الأهلية والحكومية والقطاع الخاص<sup>1</sup> .

## 2- الدراسة الثانية :

- دراسة "مصطفى فهمي عطية " خدمات النقل تبين الدراسة التي أجراها في مصر سنة 1965 إن نسبة العمال الذين يقضون في المواصلات وقتا يتراوح ما بين نصف ساعة إلى أقل من ساعة تبلغ نسبتهم 46.5% في حين تتراوح نسبة من يقضون مدة تتراوح ما بين ساعة إلى أقل من ساعة تبلغ 17% أما بعض العمال فيقضون مدة تبلغ الساعتين يوميا للوصول إلى عملهم .

من هنا يتضح مدى الإجهاد الذي يتعرض له العامل ، وكذلك التأخر في بعض الأحيان عن العمل ، وهذا له تأثيره السلبي على الإنتاج .

" خدمات التغذية " HAGGARD - دراسة هاجارد .

<sup>1</sup> أحمد فاروق محمد صالح ، "الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح" - دراسة منشورة في مجلة الخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان العدد 19 أكتوبر (2005).

تعتبر تجربة "هاجارد" دليلاً واضحاً على أهمية التغذية ، فقد لاحظ أنه عندما قدمت وجبتان إظفيتان لعمال المطعم الذي قام بدراسته أدى ذلك إلى إرتفاع الإنتاج بنسبة 10% وكان العمال أقل إجهاد بالرغم من ارتفاع إنتاجهم<sup>(1)</sup>.

### 3- الدراسة الثالثة :

- دراسة طلعت "الظفي" الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية لعمال الصناعة في ظل الخصخصة (2002) ، عمدت الدراسة إلى التعريف على طبيعة الدور الذي تمارسه الدولة في منظومة الرعاية الاجتماعية العمالية في ضوء المستجدات التي رفضت الخصخصة كضرورة وحتمية وإتضح أن هناك العديد من العوامل التي أثرت سلباً على جودة ونوعية الخدمات والبرامج والمشروعات التي تقدم للعمال كنتيجة لضعف مصادر التمويل واعتبارات ترتبط بالإدارة وسعت الدراسة إلى التطرق إلى وصف بعض الاتجاهات الحديثة التي تتناول مسألة الرعاية الاجتماعية العمالية ومنها الليبرالية الجديدة التي تهتم بتحرير السوق لتحجيم دور الدولة والعمال على تفعيل الدور الذي تمارسه مؤسسات المجتمع المدني في تقديم الرعاية لعمال الصناعة ومنها النقابات العمالية وإتحادات العمال ومكاتب العمال ومكاتب التوظيف<sup>(2)</sup>

## VI المقاربة السيوسولوجية للدراسة :

- إن دراسة علم الخدمة الاجتماعية لم يرى التطور والازدهار من خلال تحليلات وتفسيرات السيوسولوجية التي مكنته من أن يضع قاعدة تعتبر مرجع يعود لها من أجل تحديد مفاهيمه وأبعاده ومنها نجد نموذج التحليل الاستراتيجي "الميشال كروزيه" وفريد بيرع ، وهذا من خلال تحليل الفعل الاجتماعي في مجال علم الاجتماع وفي تحليل السلوك والغير وعلاقات التبادلية بين الفاعلين لتحقيق مصالحهم ، لقد اعتمد "ميشال كروزيه" على مسلمات في تحليله والتي انطلقنا منها في تحليل موضوع دراستنا المتمثلة فيما يلي :

\* سلوك الفاعل يقترح مجموعة من استراتيجيات داخل النسق.

\* التحليل الاستراتيجي ليست نظرية بل هو ممارسة عملية .

<sup>1</sup> أحمد فاروق محمد صالح ، الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح - دراسة منشورة في مجلة الخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان العدد 19 أكتوبر (2005)، ص 06.

2- أحمد فاروق محمد صالح نفس المرجع .

الفاعلين يشكلون قيود وقدرات على العمل والضغط على الآخرين من أجل تحقيق أهدافهم الخاصة.<sup>(1)</sup>

\* وبالرجوع إلى هذه المسلمات اعتمدنا في تحليلنا اعتبار مجموعة العمال المشرفين على الرعاية الاجتماعية العمالية من خلال اللجان المسؤولة هي عبارة عن نسق والفاعل يعتبر كفاعل اجتماعي داخل هذا النسق الذي يسعى إلى تحقيق أهدافه وهذا ما يفسر لنا أن هناك مجال يشغل العامل ويستفيد من هامش حريته داخل هذه اللجنة من أجل تحقيق الرفاهية ورعايته وتعبر عن آراءه واقتراحاته بالرغم من وجود قواعد ضبط سلوك داخل النسق ، إلا أن العامل دائما يكافح ويعمل عن طريق إستراتيجية مما نجعله فاعل ، بل إنما تجعل له هامش من الحرية والعقلانية النسبية التي يتصرف بها من أجل تحقيق أهداف خاصة به .

إن الأجهزة المشرفة على الرعاية الاجتماعية العمالية هي بناء أو تشكل اجتماعي ينتج من أفعال الفاعلين ويوجد مجال للمناورة بين هؤلاء الفاعلين باعتبار أن هذه الأجهزة (اللجنة) مجال الحرية التي يحددها هذا الفاعل من خلال تلك الأهداف والقضايا التي من أجلها يقوم الفاعل ببناء إستراتيجية التي تتميز بالتغير والتحول ، والفاعل الاجتماعي لديه القدرة على التدخل والمشاركة من داخل هذا النسق ، أي أنه مرتبط أو معنى بما انطلقا من أهدافه التي يكشفها ويتبناها ، لأن الفاعل له إستراتيجية للتأثير من خلالها يستطيع بما تحرك داخل هذا النسق الحرية كلما كانت أهداف الفاعل مهمة بالنسبة له ، فإنه يعمل من أجل تحقيقها عن طريق هذه الإستراتيجية مما نجعله فاعلا .

وبما أن هذه الأهداف جماعية ومهمة بالنسبة له مما تعود له بالمصلحة الخاصة يكون الفاعل حينئذ يعمل لصالح الجماعة من أجل تحقيق الأهداف المشتركة ، فالعامل يعمل على إقامة علاقة تبادلية تفاوضية داخل نسقه ليتحصل على بعض الأشياء ، ولهذا نجد أن هناك فوارق متناقضة في الاتجاهات والنوايا أي أن هناك فجوة قائمة بين السياسة والأطراف الفاعلة الخاصة بالعاملين داخل الجهاز (اللجنة) مما يجعل تعاون وترابط بين الفاعلين مع أهدافهم واهتماماتهم ، أي أن مجال العمل عبارة عن مصالح متناقضة من مجموعة الفاعلين من خلال إستراتيجياتهم .

- فمجال هذه سلوكيات وتصرفات هي أفعال عقلانية بالنسبة لكل فاعل هؤلاء الفاعلين لبلوغ أهدافهم الموجودة التي تعرف من خلال أفعالهم المتناسكة والمترابطة مع السلوكيات التي يتبناها العامل من جهة نظره ، أن حرية العامل واستقلالية داخل هذا النسق يسمع له بتحقيق مصلحته الخاصة ومنه فإن تصور العامل لتحقيق أهدافه عبر هامش حريته من خلال توظيف قدراته

1-BERNARD MOTTEZ, **la sociologie industrielle** , 02<sup>em</sup> edition presses universités de

France 108, paris 1975, p63

في إطار محدد يتمثل في علاقته مع الآخرين ، وفي موقفه إزاء قواعد الجهاز ، وهذا من أجل حدوث علاقة تبادلية تتمثل في إتباع إستراتيجية معينة وهذا دائما من أجل تحقيق مشاريعه وأهدافه الخاصة والمسطرة من طرف الفاعل المبنية لإستراتيجية معينة .

إن عدم القدرة على التنبؤ يسمح للفاعل ، بتوسيع هامش حركته من خلال نسق الفعل الملموس أو الفعلي والذي يعتبر محمله مختلف الإستراتيجية التي يمارسها الفاعل داخل النسق عن طريق الخطط المرتبة بين الفاعل وعلاقاته بالآخرين والتي تحقق مصلحة لكل فاعل داخل الحركة ويقوم برسم علاقات تفصيلية من أجل تحقيق أهدافه المحددة بواسطة الضبط الاجتماعي الذي يحكمه داخل الحركة والفاعل يتحكم في حركته من خلال الأمور المبهمة والغامضة بالنسبة للآخرين والتي تدفعه إلى تطور عدة إستراتيجيات والتي يجعلها هي المنفذ الوحيد لتحقيق أهدافه الخاصة ، وهذا السبب الذي يجعل العامل ينتمي للأجهزة والرعاية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية التي تجعله يقوم بتحقيق أغراضه داخل هذا التنظيم بالحرية من خلال الأدوار التي يقوم بها داخلها والتي يستفيد بالمقابل للتحقيق أهدافه الخاصة به .

## VII صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي بحث من صعوبات ومن خلال قيامنا بالبحث واجهتها صعوبات أثناء إجراء الدراسة سوى منها الميداني والنظري التي أثرت على الدراسة والمتمثلة في :

\* صعوبات إيجاد المراجع حول الرعاية الاجتماعية العمالية خاصة في الجزائر .

\* صعوبة في ضبط الفرضيات والمؤشرات .

\* صعوبة توزيع الاستمارات نظرا لاتساع المجتمع الأصلي للغة .

## خلاصة الفصل :

إن هذا الفصل يمثل في أساسه المدخل العام لموضوع البحث ، حيث تم فيه تحديد موضوع الدراسة والإشكالية العامة والتي تعتبر هي المحور الأساس الذي يدور عليه البحث، أين تم صياغتها بشكل واضح وهذا من خلال المطالعة والبحث في مجال الرعاية الاجتماعية العمالية أي الدراسات السابقة و المقاربة السوسولوجية للدراسة .

الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الثاني

مجالات الدراسة

المنهج المتبع

عينة الدراسة

أدوات الدراسة



**تمهيد :**

بعد الانتهاء من إعداد إشكالية الدراسة والإطار المفاهيمي سنتطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة ، والذي يعد المحور الأساسي في البحث لموضوع الدراسة حيث تتطلب كل دراسة ميدانية إلى إجراءات منهجية سنسير من خلالها للوصول إلى نتائج دقيقة .

**I مجالات الدراسة :**

**1-1 المجال المكاني:** طبقا لدراستنا على مستوى المديرية الولائية للضرائب بولاية ورقلة والتي تقع بوسط المدينة شارع سي

الحواس ورقلة إلى جانب مقر ولاية ورقلة من الجهة الغربية وأما جهة الشمال فتحدها المحكمة وتتكون المديرية الولائية للضرائب من خمسة نيابات مديريات فرعية وستة عشر مكتب موزعة على نيابات المديرية الخمس كما تحتوي كذلك على أربعة عشر مفتشية ضرائب موزعة على تراب الولاية إضافة إلى قبضات ضرائب التحصيل .

**2-1 المجال البشري :** شمل المجال البشري دراسة على مجموع الموظفين بالمديرية الولائية للضرائب وبالتحديد الموجودين

في المقر الولائي فقط على اعتبار أنهم هم المجموعة الكبيرة من التعداد الإجمالي.

**3-1 المجال الزمني:** تم توزيع الاستبيان الخاص بالبحث ابتداء من 2014/04/01 إلى 2014/05/02 داخل

مديرية الضرائب لولاية ورقلة وبالتحديد شارع سي الحواس ورقلة .

**II - تحديد المنهج المتبع في الدراسة:**

وهي الطرق التي سيسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة أو الخطة التي تبين وتحدد طرق وإجراءات جمع وتحليل البيانات إذ يقوم

الباحث من خلال منهج البحث بتصميم باختلاف الهدف منه فقد يكون

استكشاف عوامل معينة لظاهرة جديدة أو توظيفها أو إيجاد العلاقة أو السبب أو الأثر بين مجموعة من العوامل المراد دراستها<sup>(1)</sup> .

وكما كان الموضوع المدروس هو الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل المرفق العام فإن طبيعة الموضوع

تتطلب إتباع المنهج الوصفي الذي يهدف إلى إعطاء صورة دقيقة وواضحة عن الظاهرة التي ترغب بجمع البيانات عنها<sup>(2)</sup> .

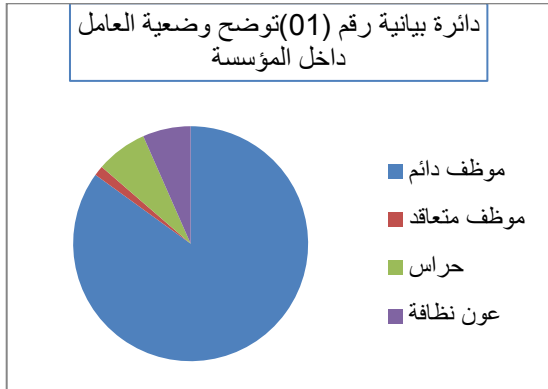
1 فايز جمعة وآخرون ، أساليب البحث العلمي ، دار المحامد . ط 2 عمان 2008 . ص 34.

2 عمار بوحوش وآخرون ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، ط 2 ، ص 133 .

ويعرف المنهج الوصفي على أنه المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة أو موقف معين ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها إما تعبيراً كلفياً أو تراكمياً ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الدراسة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى وباستخدام هذا المنهج سوف نحاول تبين وقائع الرعاية الاجتماعية داخل المرفق العام والبحث عن عناصرها من أجل الوصول إلى فهم أفضل للإنعكاسها على أداء العامل ومن تم على مردودية المؤسسة .

**مجتمع البحث :** بعد تحديد الباحث لموضوع الدراسة فإنه يفكر في المجتمع الذي سوف تجرى عليه هذه الدراسة وهذا من خلال اختياره لعينة ما للتعرف على المجتمع الذي هو موضوع اهتمام الباحث وهذا المجتمع نجده أنه يتميز بمجموعة من الخصائص والعناصر التي تميزه عن غيره وقد قمنا باختيار عمال مديرية الضرائب بورقلة وهذا راجع إلى أن هذه الأخيرة تحتوي على تعداد إجمالي من العمال يقدر بـ 439 موظفاً وهذا إلى غاية 2013/12/31 موزعين على النحو التالي :

جدول رقم 01 يوضح وضعية العمال داخل المؤسسة :



| العدد | وضعية العامل داخل المؤسسة |
|-------|---------------------------|
| 373   | عدد الموظفين الدائمين     |
| 06    | عدد الموظفين المتعاقدين   |
| 31    | عدد الموظفين الحراس       |
| 29    | عدد الموظفين عون النظافة  |
| 439   | المجموع                   |

### III عينة الدراسة :

قد يواجه الباحث مشكلة هي إتساع نطاق حجم المجتمع وعدد أفراده المحتملين لظاهرة ما فلا يستطيع بإمكانياته أن يدرس الظاهرة من خلال الوحدات الممثلة لها فلا يجد أمامه إلا أن يختار عينة من وحدات المجتمع " إذا فبدل أن يدرس الباحث المجتمع كله فإنه يلجأ إلى اختيار عينة يبحثها ليصل إلى نتائج يستطيع تعميمها فيما بعد ولذلك يجب تحديد نوع العينة المستعملة ويشير مفهوم العينة إلى مجموعة جزئية متميزة ومنقاة من مجتمع الدراسة وهي متميزة من حيث أن لها نفس خصائص المجتمع الأصلي .

تمثلت عينة الدراسة في العينة العشوائية البسيطة التي لها ميزة هامة " هي أن كل أفراد المجتمع لهم نفس الاحتمال الثابت والمتساوي للظهور ضمن أفراد العينة ". وبما أننا نهدف إلى معرفة الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل أخذنا نسبة 10% من المجتمع الأصلي وذلك على النحو التالي:  $439 = \frac{43.9}{100} \times 1000$  أي أن حجم العينة المبحوثة يقدر بـ 43 عاملا الموزعة عليهم استمارة الإستبيان ، حيث تم توزيع 43 استمارة ولكن أرجعت منها 36 والتي سوف يقصر عليها الدراسة (36 مبحوثا).

## VI أدوات الدراسة :

إن فهم الموضوع الإحاطة به يتطلب مجموعة من المعلومات والمعارف حول الظاهرة موضوع الدراسة لذا يحتاج الباحث إلى البيانات المختلفة لإتمام بحثه وله أن يختار الأدوات المناسبة لجمع البيانات سواء كانت أولية أو ثانوية علما أنه يوجد العديد من الأدوات لجمع البيانات ( الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان ، تحليل المحتوى ) والتي يمكن للباحث أن يختار منها ما يناسب بحثه كما يمكنه أيضا أن يستخدم أكثر من طريقة في آن واحد. <sup>(1)</sup>

**الإستبيان :** الدراسة تم اختيار أداة الاستبيان والتي تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول الموضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة وبناء عليه فقط اشتملت الاستمارة على أربعة محاور مجموعة في 30 سؤالاً وتفصيله كما في الجدول رقم ( 02 ) .

### جدول رقم ( 02 ) يبين محاور الاستمارة :

| رقم المحور | التسمية   | عدد الأسئلة |
|------------|---|-------------|
| الأول      | البيانات الشخصية  | 09          |
| الثاني     | أثر التخطيط وتنظيم الخدمات الرعاية العمالية على أداء العامل | 06          |
| الثالث     | أثر نمط خدمات الرعاية العمالية على أداء العامل              | 08          |
| الرابع     | أثر الأجهزة المشرفة على الخدمات الاجتماعية على أداء العامل  | 07          |

<sup>1</sup> موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، دار القصة للنشر الجزائر 2004 ص 298 .

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية وذلك من يوم اختيار الموضوع وهذا على مستوى مديرية الولاية للضرائب بورقلة حيث تم زيارة مختلف المصالح الموجودة بها وبعد تحديد الفرضية العامة والجزئية ثم على أساسها وضع الاستمارة التي تتكون من أربعة محاور أساسية كما هو مبين في الجدول أعلاه .

**الملاحظة:** تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة ، أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصائيات الرسمية أو التقارير أو التجربة<sup>(1)</sup> .

وبهدف فهم طبيعة الخدمات العمالية في المؤسسة وهل لها تأثير على أداء العامل قمنا باستخدام أداة الملاحظة .

<sup>1</sup> رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الجزائر 2004 ، ص 142 .

## خلاصة الفصل :

من خلال العناصر التي تناولناها في هذا الفصل يتضح بأن الإطار المنهجي للدراسة هو أساس وقاعدة البحث، حيث يحدد الإطار العام من حيث المكان الذي سوف تجري فيه الدراسة، وعدد المبحوثين المعنيين بهذه الدراسة من حيث النوعية والحجم وعينة الدراسة والأدوات المستعملة في البحث .

تبويب وتحليل نتائج البيانات

عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الأولى

عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الثانية

عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الثالثة

عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية العامة

تفسير الفرضيات

النتائج العامة للدراسة

الإقتراحات والتوصيات

## تمهيد :

بعد الإنتهاء من الإطار المنهجي للدراسة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تكميم المعطيات الكيفية التي تحصلنا عليها من خلال الإستمارة وبالتالي تحليلها وتفسيرها وأخيرا الوصول إلى نتائج حول الدراسة .

## I تبويب وتحليل نتائج البيانات العامة :

جدول رقم (03) يوضح تكرار نسب الجنس :

| النسبة | التكرار | الجنس   |
|--------|---------|---------|
| 58.34  | 21      | ذكر     |
| 41.66  | 15      | أنثى    |
| % 100  | 36      | المجموع |

من خلال الجدول رقم (03) يتضح بأن الجنس المتواجد داخل المؤسسة أي عدد الموظفين الذكور يفوق الإناث أي أغلبية الموظفين ذكور يقدر بـ 21 موظف بنسبة 58.34 % أما الإناث قدر عددهن بـ 15 موظفة أي بنسبة 41.66% يرجع ارتفاع نسبة الذكور إلى طبيعة العمل السائد داخل المنظمة التي تحتاج إلى العنصر الذكوري بالدرجة الأولى .

جدول رقم (04) يوضح تكرار السن و الحالة الاجتماعية ومحل الإقامة :

| المتغير         | الإستجابة    | إداري | رئيس مصلحة | نائب مدير | عامل | المجموع | النسبة المئوية |
|-----------------|--------------|-------|------------|-----------|------|---------|----------------|
| السن            | 30 إلى 35    | 10    | /          | /         | /    | 10      | 27.77          |
|                 | 35 إلى 40    | 03    | 01         | /         | /    | 04      | 11.11          |
|                 | 40 إلى 45    | 08    | /          | /         | 1    | 09      | 25             |
|                 | 45 إلى 50    | 05    | 05         | /         | 01   | 11      | 30.56          |
|                 | 50 فأكثر     | 02    | /          | /         | /    | 02      | 5.56           |
|                 | المجموع      | 28    | 06         | 00        | 02   | 36      | %100           |
|                 | أعزب         | 03    | 01         | /         | /    | 05      | 13.89          |
| الحالة العائلية | متزوج        | 24    | 06         | 01        | 01   | 36      | 83.35          |
|                 | مطلق         | 01    | /          | /         | /    | 01      | 2.75           |
|                 | أرمل         | /     | /          | /         | /    | /       | /              |
|                 | المجموع      | 28    | 06         | 01        | 01   | 36      | %100           |
|                 | أعزب         | 03    | 01         | /         | /    | 05      | 13.89          |
| محل الإقامة     | المدينة      | 22    | 05         | /         | /    | 29      | 80.55          |
|                 | خارج المدينة | 06    | 01         | /         | /    | 07      | 19.45          |
|                 | المجموع      | 28    | 06         | /         | /    | 36      | % 100          |

من خلال الجدول رقم (04) يتضح ما يلي :

- 1- بالنسبة للسن: أن الفئة العمرية من (45- 50 ) نسبة تقدر ب 30.50% والتي تعتبر الركيزة الأساسية للمؤسسة والتي يجب رعايتها رعاية خاصة في الحين مثلت النسبة أقل المرحلة العمرية من 50 سنة فأكثر بنسبة تقدر ب 5.56 % فهي قريبة إلى سن التقاعد فهي تهتم بالتأمين الاجتماعي أكثر من أشياء أخرى .
- 2- بالنسبة للحالة الاجتماعية: أن نسبة الحالة العائلية للمبحوثين تقدر ب 83.36% وهذا يدل على أن العمل يدفع بالرجال إلى الزواج والاستقرار بالحياة الزوجية عند العزوبة وأن حالة الطلاق نادرة حيث تقدر النسبة ب 2.75%.



3- بالنسبة لمحل الإقامة : فإن نسبة 80.55 % من العمال يقيمون بالمدينة وفي حين تقدر نسبة 19.45% من العمال يقيمون خارج المدينة أين يحتاجون لوسائل النقل للوصول إلى مكان العمل .

جدول رقم ( 05) يوضح تكرار نسب الدخل :

| النسبة | التكرار | الدخل             |
|--------|---------|-------------------|
| 8.34   | 03      | 18000 إلى 20000   |
| 44.45  | 16      | 20.000 إلى 40.000 |
| 30.55  | 11      | 40.000 إلى 60.000 |
| 16.66  | 06      | أكثر من 60.000    |
| % 100  | 36      | المجموع           |

من خلال معطيات الجدول رقم (05) أن نسبة الأعلى دخلا المتراوح بين ( 18.000 و 20.000 دج ) و التي تقدر بـ 44.45 % ويلي ذلك الدخل المتراوح بين ( 20.000 و 40.000 دج ) والذي يقدر بنسبة 30.55 % ويليها الدخل المتراوح بين ( 40.000 و 60.000 دج ) والذي يقدر بنسبة 16.66 % وأخيرا ذوي الدخل أكثر من 60.000 دج يتضح من ذلك أن غالبية الموظفين يتراوح دخلهم بين (20.000 و 40.000) دج وهم الفئة التي تحتاج إلى الرعاية العمالية لأن دخلهم يعتبر ضعيف نوعا ما .

جدول رقم (06) يوضح تكرار نسبة المستوى التعليمي :

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| 00     | 00      | إبتدائي          |
| 36.12  | 13      | متوسط            |
| 8.33   | 03      | ثانوي            |
| 55.55  | 20      | جامعي            |
| % 100  | 36      | المجموع          |

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06) أن عدد الموظفين يحملون مؤهل جامعي أي نسبة 55.55% ويولي ذلك الموظفين ذوي المستوى متوسط بنسبة 36.12% ويولي ذلك الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 8.33% وفي الوقت الذي انعدم فيه المستوى الإبتدائي أي أن جميع المبحوثين داخل المؤسسة يملكون مؤهل علمي يسمح للتفاعل مع أداة الدراسة والموضوع المعالج .

جدول رقم (07) يوضح تكرار نسب سنوات الخبرة :

| النسبة | التكرار | سنوات الخبرة              |
|--------|---------|---------------------------|
| 5.55   | 02      | 05 سنوات فما أقل          |
| 8.34   | 03      | فوق 05 سنوات إلى 10 سنوات |
| 2.77   | 1       | فوق 10 سنوات إلى 15 سنة   |
| 83.34  | 30      | أكثر من 15 سنة            |
| % 100  | 36      | المجموع                   |

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن النسبة الأعلى لسنوات الخبرة أصحاب العمال أكثر من 15 سنة خبرة والتي تقدر نسبتهم بـ 83.34% ويولي ذلك المبحوثين من 05 إلى 10 سنوات خبرة والتي تقدر النسبة بـ 8.55% يليها فئة 05 سنوات فما اقل بنسبة 5.55% وأخيرا ذوي السنوات أكثر من 10 إلى 15 سنة بنسبة 2.77% .

يتضح بأن أغلبية الموظفين يتمتعون بخبرة تفوق 15 سنة في مجال نشاط العمل لدى مديرية الضرائب وهذا في صالح المؤسسة لأن أغلبية العمال لهم خبرة كبيرة في التسيير .

## II عرض ومناقشة البيانات الخاصة الفرضية الأولى :

الفرضية الأولى : يؤدي سوء التخطيط والتنظيم إلى عدم وضوح الدور الأساس للرعاية الاجتماعية العمالية

جدول رقم (08) يوضح الدراية بمعنى الخدمات العمالية لدى العمال :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 55.55  | 20      | نعم        |
| 38.88  | 14      | إلى حد ما  |
| 5.57   | 02      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يتضح من خلال الجدول رقم (08) بأن 20 من العمال أجابوا بنعم أي نسبة 55.55 % ذكروا بأنهم على دراية بمعنى الخدمات العمالية وفي الحين أجابوا 14 منهم إلى حد ما أي نسبة 38.88 % أما باقي العمال فأجابوا بـ لا و المقدر عددهم بـ 02 أي نسبة 5.57 % وهذا يدل على وعي العمال بمصالحهم .

. جدول رقم (09) يوضح ما مدى توفر الخدمات الاجتماعية للعمال :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 41.66  | 15      | نعم        |
| 33.33  | 12      | إلى حد ما  |
| 25.01  | 09      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

من خلال الجدول رقم (08) يتضح بأن 15 من العمال أجابوا بـ نعم أي نسبة 41.66% ذكروا بأن المؤسسة توفر لهم الخدمات الاجتماعية العمالية مثل منحة الختان وفي الحين أجابوا 12 منهم إلى حد ما أي نسبة 33.33% أما باقي العمال فأجابوا بـ لا والمقدر عددهم بـ 09 أي نسبة 25.01%.

جدول رقم (10) يوضح ما مدى سعي المؤسسة لتوفير متطلبات العمال :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 19.44  | 07      | نعم        |
| 36.11  | 13      | إلى حد ما  |
| 44.45  | 16      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يشير الجدول رقم (10) إلى أن هناك 07 من العمال أجابوا بنعم بأن المؤسسة توفر لهم متطلباتهم أي نسبة 19.44% أما العمال والذين عددهم 13 أجابوا على حد ما أي نسبة 36.11% أما باقي العمال والمقدر عددهم بـ 16 عاملاً فأجابوا بـ لا أي نسبة 44.55%.

جدول رقم (11) يوضح مناقشة العمال حول موضوع الخدمات العمالية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 8.33   | 03      | نعم        |
| 38.88  | 14      | إلى حد ما  |
| 56.33  | 21      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) بأن ثلاثة من العمال أجابوا بنعم بخصوص مناقشة موضوع الخدمات العمالية أي نسبة 8.33% أما العمال والذين عددهم يقدر بـ 14 أي نسبة 38.88% وأما باقي العمال والمقدر عددهم بـ 21 عاملاً فأجابوا بـ لا أي نسبة 28.33% بأن إثارة ومناقشة موضوع الخدمات العمالية غير وارد أثناء الحوار بين العمال .

جدول رقم (12) يوضح تواجد أخصائيين للرعاية العمالية للعمال :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 2.77   | 01      | نعم        |
| 36.11  | 13      | إلى حد ما  |
| 61.12  | 16      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) بأن عامل واحد إجابته نعم بخصوص تواجد أخصائي للرقابة الاجتماعية للعمال أي نسبة 2.77% أما العمال والذين عددهم يقدر بـ 13 أي نسبة 36.11% فأجابوا إلى حد ما وأما باقي العمال والمقدر عددهم بـ 16 عاملاً فأجابوا بـ لا أي نسبة 61.12% بأن أخصائي الرعاية العمالية غير متواجد بالمؤسسة وهذا يدل على عدم الحرص على مصلحة العمال بالمؤسسة .

جدول رقم (13) يوضح الأخذ برأي العمال في إعداد المخطط وبرامج الخدمات العمالية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 11.11  | 04      | نعم        |
| 8.33   | 03      | إلى حد ما  |
| 80.56  | 29      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يشير الجدول رقم (13) بأن العمال والمقدر عددهم بأربعة أي نسبة 11.11% يأخذ برأيهم في إعداد المخطط وبرامج الخدمات العمالية أما عدد العمال والمقدر بـ ثلاثة عمال أي نسبة 8.33% فأجابوا إلى حد ما أما باقي العمال والمقدر عددهم بـ 29 عاملاً أي نسبة 80.56% فأجابوا بـ لا أي لا يؤخذ برأيهم في إعداد مخطط و برامج الخدمات العمالية.

### III عرض ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الثانية :

كلما توفرت الرعاية العمالية عن طريق أنماط وصور وأشكال مختلفة أدى ذلك إلى

زيادة في الأداء

جدول رقم (14) يوضح خدمة برامج السكنات :

| النسبة | التكرار | الإجابات  |    |                 |  |
|--------|---------|-----------|----|-----------------|--|
| 00     | 00      | نعم       |    |                 |  |
| 5.55   | 02      | إلى حد ما |    |                 |  |
| 94.44  | 34      |           |    | التبريرات       |  |
|        |         | %         | ت  |                 |  |
|        |         | 8.33      | 03 | عدم الرغبة      |  |
|        |         | 83.90     | 30 | عدم تقديم الطلب |  |
|        |         | 2.77      | 01 | نقص الإمكانيات  |  |
|        |         | 00        | 00 | أخرى            |  |
|        |         | 100       | 34 | المجموع         |  |
| % 100  | 36      | المجموع   |    |                 |  |

نلاحظ من خلال الجدول(14) أعلاه أن عدد عمال العينة الذين استفادوا من المساكن التي وزعتها المؤسسة يقدر عددهم بعاملين فقط أي نسبة 5.55% وهي نسبة ضئيلة جداً لأن عدد العمال المقدر عددهم بـ 34 عاملاً يستفيدوا من السكن أي نسبة 94.44% وهذا نتيجة لعدة أسباب مختلفة منها عدم الرغبة أو عدم تقديم الطلب أو نقص الإمكانيات .

جدول رقم (15) يوضح الخدمة الخاصة بالنقل:

| النسبة | التكرار | الإجابات  |    |             |  |
|--------|---------|-----------|----|-------------|--|
|        |         | نعم       |    |             |  |
| 2.77   | 01      | نعم       |    |             |  |
| 00     | 00      | إلى حد ما |    |             |  |
| 97.23  | 35      |           |    | التبريرات   |  |
|        |         | %         | ت  |             |  |
|        |         | 28.57     | 10 | راجلا       |  |
|        |         | 00        | 00 | دراجة       |  |
|        |         | 42.86     | 15 | سيارة خاصة  |  |
|        |         | 28.57     | 10 | نقل عمومي   |  |
|        |         | 00        | 00 | أخرى اذكرها |  |
| 100    | 35      | المجموع   |    |             |  |
| % 100  | 36      | المجموع   |    |             |  |

يتضح من الجدول رقم (15) أن عدد العمال والمقدر عددهم بـ 35 عاملاً أي نسبة 97.23% صرحوا بأن الخدمات النقل منعدمة تماماً أما عامل واحد فقط أي نسبة 2.77% فقال بأنه يحضر للعمل عن طريق نقل المؤسسة أما الذين لا توفر لهم المؤسسة النقل فيحضرون للعمل إما راجلين أو بواسطة سيارة خاصة وهم الأغلبية .

جدول رقم (16) يوضح خدمة الإطعام :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 0      | 0       | نعم        |
| 0      | 0       | إلى حد ما  |
| 100    | 36      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

إن التغذية من الأمور الضرورية للعامل فبدونها لا يستطيع أن يعيش وبالتالي لا يعمل بدون طاقة التي يحتاجها للنشاط وبالتالي ليحسن أداءه .

ومن خلال الجدول رقم (16) المبين أعلاه يتضح بأن المؤسسة لا تولي اهتماما لهذا الجانب لأن كل الإجابات الواردة من طرف المبحوثين تؤكد جميعها دون استثناء عدم توفر خدمة الإطعام بالتالي فإن العامل يبذل وقت وجهد من اجل توفير ما يأكله من واجبات أثناء فترة الراحة وخاصة الغذاء .

الجدول رقم (17) يوضح بيان الخدمة الطبية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 0      | 0       | نعم        |
| 0      | 0       | إلى حد ما  |
| 100    | 0       | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

لقد أكدت الدراسات على أهمية توفير هذه الخدمة فالعامل الذي لا يجد الرعاية الصحية المناسبة له وأسرته فإن ذلك يؤثر على إنتاجه .

من خلال الجدول رقم (17) أعلاه يتضح أن نسبة 100% من العمال أكدوا عدم وجود هذه الخدمة وأنهم يعالجون عند طبيب خاص أو بالمستشفيات .



جدول رقم (18) الجانب الخاص بالثقافة العمالية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 2.77   | 01      | نعم        |
| 2.77   | 01      | إلى حد ما  |
| 94.46  | 34      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يحتاج العمال في عمله لقدر من المعلومات والمعارف الأساسية التي تمكنه من التفاعل في مجتمعه من ناحية وأهميتها كعنصر يؤثر على حسن أداء العامل من ناحية أخرى وهذه الخدمة تقدم بعدة طرق كمحو الأمية والمحاضرات والندوات والأفلام والمجلات وغيرها مثل (التكوين، الإنترنت.. الخ) .

يتضح من خلال الجدول رقم (18) إن خدمة الثقافة تكاد تكون منعدمة من حيث أكد عامل واحد فقط على وجود الجانب التثقيفي أما عامل واحد فقال إلى حد ما أي نسبة 2.77% أم الأغلبية والذين يقدر عددهم بـ 34 عاملاً أي نسبة 94.46% فأكدوا عدم وجود ما له صلة بالمعرفة والثقافة بالمؤسسة.

جدول رقم (19) الخاص بالظروف الفيزيائية للعمل :

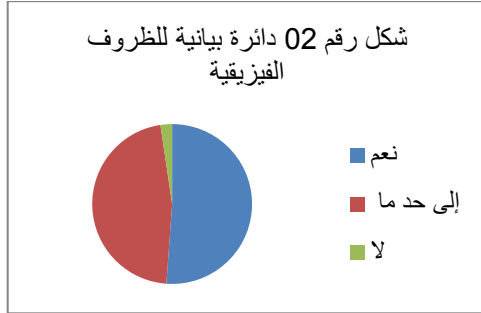
من واجبات الإدارة أن تعمل على تحسين ظروف العمل وذلك لأن أداء العامل مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالبيئة التي يعمل فيها أي تهئية مكان العمل ( الضوضاء ، الإنارة ، التهوية ، ... الخ ) .

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 30.55  | 11      | نعم        |
| 27.78  | 10      | إلى حد ما  |
| 41.67  | 15      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن نسبة 30.55% من عمال العينة يرون بأن الظروف الفيزيائية بالمؤسسة مناسبة وبالتالي لا تؤثر على أدائهم في العمل ثم تليها نسبة 27.78% من العمال والذين يقدر بعشرة عمال أن الظروف

مساعدة إلى حد ما أما نسبة 41.67 % والذين عددهم يقدر بخمسة عشرة عاملاً يرون بأن ظروف العمل الفيزيائية غير مناسبة.

جدول رقم (20) يوضح نسب الظروف الفيزيائية :



| نوع الظرف  | الإجابات  | التكرار | النسبة |
|------------|-----------|---------|--------|
| مكان العمل | نعم       | 01      | 2.77   |
|            | إلى حد ما | 01      | 2.77   |
|            | لا        | 34      | 94.46  |
|            | المجموع   | 36      | %100   |
| الإضاءة    | نعم       | 10      | 27.77  |
|            | إلى حد ما | 04      | 11.11  |
|            | لا        | 22      | 61.12  |
|            | المجموع   | 36      | %100   |
| التهوية    | نعم       | 09      | 25     |
|            | إلى حد ما | 05      | 13.88  |
|            | لا        | 22      | 61.12  |
|            | المجموع   | 36      | %100   |
| التدفئة    | نعم       | 03      | 8.33   |
|            | إلى حد ما | 01      | 2.77   |
|            | لا        | 30      | 88.90  |
|            | المجموع   | 36      | %100   |
| الهدوء     | نعم       | 00      | 00     |
|            | إلى حد ما | 02      | 5.55   |
|            | لا        | 34      | 94.45  |
|            | المجموع   | 36      | % 100  |

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن الظروف الفيزيائية لها تأثير على العمال حيث نجد أن الأغلبية أجابوا بلا فيما يخص عدم مناسبة مكان العمل، الإضاءة، التهوية، التدفئة، الهدوء أي هذه الظروف الفيزيائية غير مهيأة بشكل مناسب مما ينعكس ذلك سلبا على أداء العمال.

جدول (21) بين مدى مشاركة العمال في نشاط المؤسسة :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 30.55  | 11      | نعم        |
| 25     | 09      | إلى حد ما  |
| 44.45  | 16      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من الجدول رقم (21) أن عدد من العمال وهم 11 أي نسبة 30.55% أكدوا على المشاركة في نشاطات المؤسسة مثل كرة القدم والكرة الحديدية أما نسبة 25% فصرحوا إلى حد ما أما الأغلبية والمقدر عددهم بـ 16 عاملا أي نسبة 44.45% صرحوا بعدم المشاركة في أنشطة وهذا نتيجة الأسباب عديدة منها الموضوعية والذاتية مثل عدم الرغبة، قلة التنظيم وعدم توفير الوقت.

جدول تفصيلي رقم (22) بين عدم الرغبة في المشاركة

| النسبة | التكرار | الإجابات       |  |    |       |
|--------|---------|----------------|--|----|-------|
| 30.55  | 11      | نعم            |  |    |       |
| 25     | 09      | إلى حد ما      |  |    |       |
| 44.46  | 16      | التبريرات      |  | ت  | ن%    |
|        |         | عدم الرغبة     |  | 08 | 50    |
|        |         | قلة التنظيم    |  | 06 | 37.05 |
|        |         | عدم توفر الوقت |  | 02 | 12.05 |
|        |         | المجموع        |  | 16 | 100   |
| %100   | 36      | المجموع        |  |    |       |

يلاحظ أن أكبر نسبة من العمال والمقدر عددهم بخمسين عاملاً أجابتهم كانت عدم الرغبة في الحين كانت نسبة قليلة قلة التنظيم تقدر بـ 37.5 % وعدم توفر الوقت تقدر بنسبة 12.05 % .

جدول رقم (23) بين ما مدى تنظيم المؤسسة للمخيمات الصيفية :

| النسبة  | التكرار | الإجابات    |     |    |       |
|---------|---------|-------------|-----|----|-------|
| 5.55    | 02      | نعم         |     |    |       |
| 27.78   | 10      | إلى حد ما   |     |    |       |
| 44.46   | 16      | التبريرات   |     | ت  |       |
|         |         | عدم الرغبة  |     | 04 | 16.66 |
|         |         | قلة التنظيم |     | 20 | 83.84 |
|         |         | أخرى        |     | 00 | 00    |
| المجموع |         | 24          | 100 |    |       |
| % 100   | 36      | المجموع     |     |    |       |

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ بأن عاملين (02) أجابوا بأن المؤسسة تنظم مخيمات صيفية أي نسبة 5.55% أما عشرة من العمال فأجابوا إلى حد ما أي نسبة 27.72% في الحين الأغلبية أجابوا بـ لا أي أن المؤسسة لا تنظم تماماً مخيمات صيفية وهذا راجع حسب بعض العمال والذين عددهم 04 أي نسبة 16.66% إلى عدم الرغبة في تنظيم المخيمات الصيفية أما الأغلبية وعددهم 20 عاملاً أي نسبة 38.34 % فأجابوا إلى قلة التنظيم .

جدول رقم (24) يوضح مدى توفير القروض : تعتبر القروض والإعانات من الخدمات الهامة التي تقدم للعامل حيث أنها تساعد العامل في التغلب على بعض المشاكل و الأزمات المالية الفجائية التي يتعرض لها .

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 22.22  | 08      | نعم        |
| 41.66  | 15      | إلى حد ما  |
| 36.12  | 13      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

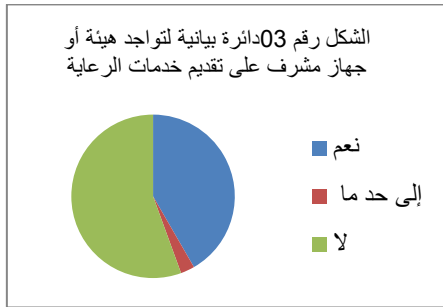
يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة 22.22% من العمال الذي عددهم يقر بـ 08 أجابوا بنعم بأن المؤسسة توفر لهم قروض أما الأغلبية والذي عددهم 15 عاملا أي نسبة 41.66% فأجابوا بأن المؤسسة توفر قروض إلى حد ما أي أحيانا فقط أما نسبة العمال 36.12% والذي عددهم يقدر بـ 13 فأجابوا بـ لا .

#### IV عرض ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة :

طريقة تسيير وتمويل وإعداد الخدمات الاجتماعية العمالية وأنشطتها الثقافية و التي تقرها الأجهزة المشرفة

على الخدمات الاجتماعية العمالية لها علاقة مع تطلعات العامل والزيادة في أداءه للعمل

جدول رقم (25) يوضح تواجد هيئة أو جهاز مشرف على تقديم خدمات الرعاية :



| النسبة | التكرار | الإجابات |    |                       |     |
|--------|---------|----------|----|-----------------------|-----|
|        |         | %        | ت  | البدايل               |     |
| 41.66  | 15      | 13.33    | 02 | المؤسسة               | نعم |
|        |         | 86.67    | 13 | لجنة الخدمات العمالية |     |
|        |         | 00       | 00 | النقابة               |     |
|        |         | 00       | 00 | أخرى                  |     |
|        |         | 100      | 15 | المجموع               |     |
|        |         | 2.77     | 01 | إلى حد ما             |     |
| 55.57  | 20      | لا       |    |                       |     |
| % 100  | 36      | المجموع  |    |                       |     |

يتبين من الجدول بأن نسبة كبيرة من العمال 55.57% أجابوا بأنه لا توجد هيئة أو جهاز مشرف على تقديم خدمات

الرعاية العمالية بالمؤسسة و عامل واحد فقط فأجاب بتحفظ إلى حد ما أي نسبة 2.77% أما الذين أجابوا بنعم أي

نسبة 41.66% وعددهم 15 عاملا ولكن رأيهم ينقسم بين هئتين منهم من قال بأن الجهاز أو الهيئة هي المؤسسة أي نسبة 13.33% ومنهم من قال لجنة الخدمات العمالية أي نسبة 86.67% .

جدول رقم (26) بين طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية ومدى اتسامها بالعدل

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 13.88  | 05      | نعم        |
| 38.88  | 14      | إلى حد ما  |
| 47.23  | 17      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من الجدول بأن نسبة 13.88% من العمال والذين عددهم يقدر بـ 05 فأجابوا بأن طريقة توزيع خدمات الرعاية العمالية تسيير بطريقة عادلة في نظرهم أما نسبة 38.88% والذين عددهم 14 عاملا فأجابوا إلى حد ما أما الأغلبية من العمال أي نسبة 47.23% و الذين عددهم 17 عاملا فأجابوا بأن طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية لا تتم بطريقة عادلة .

جدول رقم (27) يوضح مدى تعاون ومشاركة بين العمال والإدارة في إعداد مشروعات الرعاية العمالية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 5.55   | 02      | نعم        |
| 5.55   | 02      | إلى حد ما  |
| 88.90  | 32      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

تبين من الجدول أعلاه أن عاملين فقط أي نسبة 5.55% أكدوا على وجود تعاون ومشاركة بين الإدارة في إعداد مشروعات الرعاية العمالية أما عاملين آخرين أي نسبة 5.55% أجابوا إلى حد ما أما الأغلبية وعددهم 32 أي ما نسبته 88.90% فأجابوا أنه لا يوجد هناك تعاون ولا مشاركة بينهم كعمال والإدارة في إعداد مشروعات الرعاية العمالية .

جدول رقم (28) يوضح ما مدى كفاية نسبة الأموال المخصصة لتغطية الخدمات :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 8.33   | 03      | نعم        |
| 22.22  | 08      | إلى حد ما  |
| 69.45  | 25      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (28) أن ثلاثة من العمال أي نسبة 8.33% أجابوا بأن نسبة الأموال المخصصة والتي هي غير كافية أما ثمانية من العمال فأجابوا إلى حد ما أما الأغلبية وعددهم 25 عاملا أي نسبة 69.45% فأجابوا بعدم كفاية الأموال المخصصة بالتالي يجب إما بالزيادة في النسبة أو تغطية العجز عن طريق مداخل أخرى .

جدول رقم (29) يوضح الخدمة المقدمة ومواكبتها لإحتياجات العمال :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 8.33   | 03      | نعم        |
| 19.44  | 07      | إلى حد ما  |
| 27.23  | 26      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أي نسبة من العمال 8.33% وعددهم 03 فأجابوا بأن الخدمات العمالية المقدمة تواكب حاجاتهم أما 07 من العمال أي نسبة 19.44% فأجابوا إلى حد ما أما الأغلبية وعددهم 26 أي نسبة 72.23% فأجابوا بـ لا يعني بأن الخدمات المقدمة لا تواكب حاجياتهم .

جدول رقم (30) يوضح تواجد المعوقات التي تحد من عمل لجنة الخدمات الاجتماعية العمالية :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 36.11  | 13      | نعم        |
| 33.33  | 12      | إلى حد ما  |
| 30.56  | 11      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

يتبين من خلال الجدول رقم (30) بأن 13 عاملا أي ما نسبة 36.11% فأجابوا بأنه توجد معوقات كثيرة تحد من عمل لجنة الخدمات الاجتماعية العمالية أما 12 عاملا أي ما نسبته 33.33% فأجابوا إلى حد ما أما النسبة الضعيفة من العمال والمقدر عددهم بـ 11 عاملا فأجابوا بأنه لا توجد معوقات تحد من عمل لجنة الخدمات الاجتماعية العمالية وهذا بنسبة 30.56 % .

جدول رقم (31) يوضح ما مدى الإحساس والشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة عند الاستفادة من خدمة معينة :

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 61.11  | 22      | نعم        |
| 30.55  | 11      | إلى حد ما  |
| 8.34   | 03      | لا         |
| % 100  | 36      | المجموع    |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة كبيرة من العمال بنسبة 61.11% وعددهم 22 عاملا فأجابوا بنعم بأنه كلما استفادوا من خدمة معينة يشعرون بالراحة والولاء للمؤسسة عن طريق الرعاية في تحسين أداءهم أما العمال والذين عددهم يقدر بـ 11 عاملا أي نسبة 30.55 % فجابوا إلى حد ما أما ثلاثة من العمال أي ما نسبته 8.34% فأجابوا بـ لا أي لا يزيد ولا ينقص إحساس وشعور الإنتماء و الولاء للمؤسسة عند الاستفادة من خدمة معينة .



## V الفرضية العامة :

عرض ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية العامة :

مفادها كلما اهتم برعاية العامل اجتماعيا كلما أدى ذلك إلى تميزه وفعالته في أداء عمله

الأساليب الإحصائية :

من أجل الفهم وتحليل وتفسير البيانات يتم الإستعانة ببعض الأساليب الإحصائية و التي تستخدم في البيانات الاسمية ( التصنيفية أو النوعية أو الترتيبية سواء كانت في صورة قياسات فردية أو ثنائية ينتج عنها قيم عددية أو تكرارات أو رتب ومن بينها نجد :

اختبار مربع كاي ( $\chi^2$ ): "يستخدم مربع كاي أساسا في قياس مدى التطابق بين توزيعين أحدهما توزيع فعلي لمتغير تم قياسه والأخير توزيع نظري أو متوقع ويكون الفرض الموضوع هو المتعلق بالفروق أو الاختلافات بين التوزيعات الفعلية أو المشاهدة أو التوزيعات المتوقعة أو الجهورية أم أنها مجرد فروق ظاهرية" (<sup>13</sup>)

$$K = \frac{(fe - fo)}{fo}$$

ومن أجل تحديد الفروق والاختلافات هل هي دالة إحصائية من مقارنة هذه النتيجة (K) القيمة المصلحة بالقيمة (K) الجدولة .

ولمعرفة القيمة الجدولة يجب تحديد مستوى الدلالة المطلوب ودرجة الحرية

أ- مستوى الدالة  $X = 0.01$

ب- درجة الحرية  $DF = (n-1)$  حيث  $n =$  عدد الأعمدة وعلى ضوء هذه المعطيات فإن القيمة الجدولة تساوي

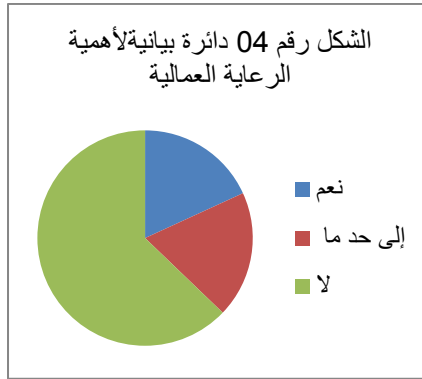
9.21 % .

<sup>13</sup> فتحي عبد العزيز أبو راضي، الإحصاء التطبيقي في العلوم الاجتماعية، ط1 دار النهضة العربية، بيروت، 2001، ص 234 .

الجدول رقم (32) يوضح أهمية الرعاية العمالية الاجتماعية وما مدى تأثيرها على تميز وفاعلية العامل في أداء

عمله

| التقنية الإحصائية |                 |                 | الإستبيان |     |           |     |       |     | متغير                   |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----|-----------|-----|-------|-----|-------------------------|
| مستوى الدلالة     | 2كا<br>المجدولة | 2كا<br>المحسوبة | لا        |     | إلى حد ما |     | نعم   |     | أفراد<br>مجتمع<br>البحث |
|                   |                 |                 | %         | ت   | %         | ت   | %     | ت   |                         |
| دالة عند 0.01     | 9.21            | 366.23          | 62.82     | 588 | 19.02     | 178 | 18.16 | 170 | استجابات<br>العمال      |



تم حساب 2كا المحسوبة من خلال حساب التكرار المتوقع (تم)

$$312 = 3 \div 963 = 26 \times 36 = \text{تم}$$

1- التكرار الواقعي للإستجابات بالنسبة للعبارة نعم = تو = 170

2- التكرار الواقعي للإستجابات بالنسبة للعبارة إلى حد ما = تو = 178

3- التكرار الواقعي للإستجابات بالنسبة للعبارة لا = تو = 588

وبالقيام بتطبيق القانون كا =  $\frac{(نو-تم)}{نو}$  إستجابات ثلاثة نحصل على ما يلي :

قيمة كا = 366.23 وتكشف البيانات الواردة في الجدول رقم (32) أن نسبة 18.16% من العمال أجابوا بنعم لوجود الرعاية الاجتماعية العمالية أما نسبة 19.02% أجابوا إلى حد ما في حين نجد أن النسبة العالية والمقدرة بـ 62.82% أجابوا بعدم وجود الرعاية الاجتماعية العمالية سوى من حيث التخطيط والتنظيم ، نمط الخدمات العمالية المقدمة، والأجهزة المشرفة على هذه الأخيرة .

## IV تفسير الفرضيات :

تفسير نتائج الفرضية الأولى :

مفادها يؤدي سوء التخطيط و التنظيم إلى عدم وضوح الدور الأساسي للرعاية الاجتماعية العمالية

1- من خلال النتائج المتوصل إليها يكشف الجدول رقم (08) بأن نسبة من العمال والمقدرة بـ 55.55% بأنهم على دراية بمعنى الخدمات العمالية لأن المؤسسة توفر بعضها وخلال فترات مختلفة خلال السنة مثل مرة واحدة فقط هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن بعض المؤسسات الأخرى في نفس القطاع لها هذا الجانب من الرعاية أما الآخرين ونسبتهم 38.88% أجابوا إلى حد ما أما الباقي وهم عاملين فقط أجابوا بـ لا بعدم العلم بوجود الخدمات العمالية أصلا .

2- من خلال البيانات المتوصل إليها في الجدول رقم (09) والذي يوضح ما مدى توفر الخدمات الاجتماعية للعمال حيث أكد العمال ونسبتهم 25.01% أن المؤسسة لا توفر الخدمات الاجتماعية للعمال ومرجعين أسباب ذلك أن المؤسسة ليس بها مسؤول يسهر على هذا الجانب ومنهم من فسر ذلك بأن دور المؤسسة هو تحصيل الأموال لصالح الخزينة فقط أما النسبة من العمال والمقدرة بـ 33.33% بأن توفير الخدمات متدبدب و أما الذين يرون توفر الخدمات ومقدرة نسبتهم 41.66% ومن أمثالها توفر منح مدرسية ومنحة الختان البيع بالتقسيط الأجهزة الكهرومنزلية .

3- أما الجدول رقم (10) متعلق بمدى سعي المؤسسة لتوفير متطلبات العمال فإن نسبة 19.44% من العمال أكدوا بأن المؤسسة توفر لهم متطلبات العمال المدرسية ومنحة الختان وبيع الأجهزة بالتقسيط أما نسبة من العمال والمقدرة بـ 36.11% فأجابوا إلى حد ما أما نسبة كبيرة والمقدرة بـ 44.55% من العمال أكدوا بأن المؤسسة لا تسعى أبدا لتوفير متطلباتهم وهذا راجع إلى التسيير السيئ والفساد وأن المكلفين بالرعاية يعملون برأيهم فقط وأن الطاقم المسؤول قلم ولم يتم

تغييره إلى يومنا هذا .

4- وبخصوص المناقشة في موضوع الخدمات العمالية بين العمال فنجد أن نسبة 58.33% من العمال صرحوا بعدم المناقشة في هذا الموضوع لأنه ليس هناك من يهتم بأمور العمال من طرف الإدارة سوى من طرف المسؤول أو العمال بينهم لأن حجم العمل لا يسمح بإثارة مثل هذه المواضيع ولأنه توجد أمور في درجة مهمة من هذه الخدمات لم يتم معالجتها ومنها ظروف العمل أما في المرتبة الثانية فنجد نسبة من العمال والمقدرة بـ 38.88% فأجابوا إلى حد ما ليس بدرجة كبيرة أما في المرتبة الثالثة فنجد ثلاثة من العمال أي نسبة 8.33% فأجابوا بـ نعم أي توجد دردشة حول موضع الخدمات وخاصة عند المقارنة بالخدمات الموازية في مؤسسات أخرى .

5- وأما بخصوص وجود أخصائيين في الرعاية الاجتماعية فنجد أن نسبة من العمال والمقدرة بـ 61.12% فأجابوا بعدم توفر هذه الفئة من العمال داخل المؤسسة وهذا نتيجة عدم الإهتمام بالجانب الإنساني للعامل مما ينعكس سلبا على أداء العامل وعدم فهم ما معنى أخصائي الخدمة الاجتماعية العمالية من طرف المسؤولين أما نسبة 36.11% فأجابوا إلى حد ما وهذا نتيجة عدم فهم السؤال وأن هناك مسؤول عن لجنة الخدمات الاجتماعية .

6- تكشف البيانات الخاصة بإعداد المخططات وبرامج الخدمات العمالية أن نسبة 80.56% من العمال لا يؤخذ برأيهم ولا يستشارون في أعداد الخطط والبرامج الخاصة بهم حيث يرجعه البعض في ذلك إلى أن المسؤولين على الخدمات يتصرفون بطريقة ارتجالية ولا يعودون إلى حد في إتخاذ القرار لأنهم لا يدركون أهمية التخطيط بأنه هو العملية الإدارية التي يجب القيام بها قيل كل الأمور لأنه على أساسه يتم تحديد الأهداف العامة و الخاصة للمؤسسة أما نسبة 11.11% فأجابوا بنعم بأنه هناك تخطيط في أداء الخدمات العمالية من خلال انتخاب الممثلين أثناء إعداد المخططات وبرامج الخدمات العمالية منذ بدايتها سوف يؤدي إلى أداء غير فعال للعامل بل إلى نتائج غير مرضية سوى على صعيد المنظمة أو العامل وهو ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى .

## تفسير نتائج الفرضية الثانية :

مفادها كلما توفرت الرعاية العمالية عن طريق أنماط وصور وأشكال مختلفة أدى ذلك إلى زيادة في

### الأداء

- توضح الجداول السابقة عن صور وأشكال خدمات الرعاية الاجتماعية وقياس حالة رضا لدى العمال عنها في إطار بيئة المؤسسة وما مدى تأثير ذلك على أداء العامل ومردوديته .

1- حيث توصلت النتائج بخصوص خدمة السكن إلى أن هذه الخدمة غير كافية في عمومها وهذا نتيجة أن السكن يعتبر من بين المواضيع الحساسة على الساحة الوطنية كلها إلى جانب موضوع الشغل هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن النسبة الكبيرة من العمال والمقدرة بـ 94.44% فأجابوا بعدم الإستفادة وهذا لعدم العلم بوجود هذه الخدمة أصلا وعدم تقديم الطلب عليها وعاملين أجابوا إلى حد ما وها بنسبة 5.55% وهذا في إطار تقديم السكنات لإطارات الدولة وليس له علاقة بخدمة الرعاية الاجتماعية .

2- إن خدمة النقل تعتبر مهمة بمكان لأنها تسمح للعمال للحضور إلى مكان العمل في الوقت المناسب للقيام بالوظائف الموكلة لهم حيث يتضح بأن الأغلبية من العمال والمقدرة نسبتهم بـ 97.23% لا توفر لهم المؤسسة النقل بل يحضرون إلى العمل عن طريق سيارة خاصة أو النقل العمومي، ومن خلال إجابات المبحوثين يتضح بأن المؤسسة لا يهتمها الأمر كيف يحضر العامل إلى المؤسسة بل الشيء الذي يهتمها هو إنجاز الأعمال فقط فالنقل بالمؤسسة يساعد العامل على الحفاظ على طاقته ويقضي على إرهاق وازدحام في النقل وفي حالة انعدامه فإن العامل أدائه ينقص وبالتالي يؤثر على السير الحسن للمرفق العام وخاصة في أيام استقبال المواطنين .

3- إن خدمة الإطعام تساعد العامل على تجديد قوته في العمل وبالتالي الزيادة في الأداء غير أنه حسب النتائج المتوصل إليها يتضح بأن هذه الخدمة منعدمة تماما في المؤسسة حيث إجابة كل المبحوثين كانت بنسبة 100% لعدم توفر هذه الخدمة وبالتالي فإن العمال يتحملون مشقة البحث عن الغذاء في فترة الزوال وخاصة بالنسبة للعمال الذين لا يذهبون لمنازلهم وهذا لبعد المسافة وهذا العناء يؤثر سلبا على أداء العمال في توفير الخدمة العمومية .

4- إن عدم توفر خدمة الصحة تعتبر من الإنعكاسات السلبية على أداء العامل ومن خلال النتائج المتحصل عليها فإن العمال أكدوا جميعهم أي نسبة 100% من عدم توفر هذه الخدمة سوى داخل المؤسسة أو خارجها أي عن طريق تعهد

مع عيادة أو طبيب معين حيث في حالة مرض العامل أو أحد أفراد أسرته فهو يتكبد عناء الانتقال إلى المستشفى أو طبيب خاص فهذا يؤدي به إلى التعب عن العمل وبالتالي سوف يؤثر على أداءه في حسن العمل وخاصة عند الانتقال خارج الولاية 5- من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح بأن المؤسسة لا تولي أي أهمية لهذه الخدمة حيث أكد نسبة من العمال والمقدرة بـ 94.46% إنعدام الجانب الثقافي والتعليمي بالمؤسسة و هو ما يؤثر سلبا على ثقافة المواطن من حيث المعلومات الجديدة ومواكبة التغيرات وخاصة مع التطور في مجال التكنولوجيا عن طريق الإعلام الآلي والأنترنت ... الخ ، والتي أصبحت ضرورية في تسير المرافق العامة من أجل تسهيل الأمور والسرعة في تقديم الخدمة وحسن الأداء أما الذين أجابوا بنعم وإلى حد ما فنسبة 2.77% لكل واحد منها فهم لا يدركون مفهوم الثقافة العمالية ولهم خلط مع التكوين الذي تقدمه المؤسسة مرة واحدة فقط في السنة كما أكد جميع العمال عن عدم وجود مكتبة بالمؤسسة .

6- الظروف الفيزيائية للعمل تعتبر من بين أهم الخدمات الضرورية في المؤسسة حيث نجد أن هناك تدبذب في الآراء حول النسب وعموما فإن التهوية أو التدفئة أو الإضاءة الغير متوفرة تأثر سلبا على أداء العامل من جهة و إنتاج المؤسسة من جهة أخرى وعليه فإن التهوية غير مناسبة تضطر العمال إلى الإستراحة لإراديا وأما الضوضاء غالبا ما تؤدي إلى استفاد جهد العامل وطاقته كما أن الضوضاء تجعل العامل يشعر بالملل وهذا له تأثير سلبي على أداءه .

7- من خلال نتائج الخاصة بالمشاركة في نشاطات المؤسسة يتضح بأن نسبة 30.55% أكدوا على وجود نشاطات مثل كرة القدم والكرة الحديدية من قبل وهما متوقفتان الآن عن النشاط والعمال لا يدرون ما هو السبب أما الأغلبية والمقدرة نسبتهم بـ 44.45% فأكدوا بعدم المشاركة في أنشطة مبررا ذلك بعدم الرغبة من جهة وقلة التنظيم وعدم توفر الوقت وعليه فإن الترفيه له دور كبير في حسن أداء العامل فهو ينسبه في متاعب العمل ويتركه يجدد طاقته من أجل الزيادة في حسن الأداء .

8- أما فيما يخص خدمة تنظيم المخيمات الصيفية فنجد أن أغلبية العمال ونسبتهم تقدر بـ 66.67% أكدوا عدم تنظيم المخيمات الصيفية من طرف المؤسسة أو جهة أخرى مبررا ذلك بعدم وجود تنظيم لهذه الأخيرة و بعدم الرغبة في ذلك غير أن نسبة 27.78% قالوا إلى حد ما أي نوعا ما إلى جانب عاملين أي نسبة 5.55% أكدوا وجود هذه الخدمة لأنه تم تنظيم مخيم أو اثنين في فترات سابقة ولكن من ذلك الوقت لم يتم تجديد هذه الأخيرة إلى يومنا هذا ولهذا نجد أن معظم العمال يقومون بالانتقال مع أسرهم في فترة العطل من أجل قضاء نزهة أو راحة من أجل تجديد الطاقة وبالتالي ينعكس هذا على أدائهم بصفة عامة .

9- خدمة القروض موجودة بالمؤسسة وهذا ما أكده العمال من خلال الإجابة إلى حد ما بنسبة 41.66% مع العمال الذين أجابوا بنعم نسبة 22.22% إلا أن الاستفادة منها قليلة جدا وهذا لأن نسبة مخصصة لها قليلة وتتم عن طريق القرعة العامة لمن قدم الطلبات ومنها يتضح بأن هذه الخدمة غير كافية لأن المبالغ المخصصة لها منخفضة وتتم بالقرعة ولا يستفيد منها جميع العمال.

وعلى العموم فإن التنوع المختلف للخدمات يساهم في دعم العملية الإنتاجية للمؤسسة وبالتالي تحسين الأداء والزيادة في تحقيق الربحية وهو ما يؤكد صحة الفرضية .

### تفسير الفرضية الثالثة :

مفادها طريقة سير وتمويل وإعداد الخدمات العمالية وأنشطتها التي تقررها الأجهزة المشرفة على الخدمات الاجتماعية العمالية لها علاقة مع تطلعات العامل والزيادة في أدائه للعمل .

1- تكشف النتائج المتوصل إليها من خلال الجدول رقم (25) أن نسبة من العمال والمقدرة بـ 41.66% أكدوا على تواجد جهاز بالمؤسسة مشرف على تقديم خدمات الرعاية العمالية وهو لجنة الخدمات الاجتماعية وأن تواجد هذه الهيئة ينص عليها القانون حيث على العمال أن ينتخبوا ممثلين لهذه الأخيرة والذين يسهرون على تلبية مطالب العمال والأغلبية من العمال والمقدرة نسبتهم بـ 55.57% فأجابوا بعدم وجود هيئة أو جهاز مشرف على تقديم خدمات الرعاية وهذا لأنهم لم تقدم لهم أي خدمة في مجال الرعاية العمالية وبالتالي نفوا تواجد هذه الأخيرة .

2- من خلال النتائج المتوصل إليها بخصوص طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية بأنها تتم بطريقة غير عادلة حيث الأغلبية من العمال والمقدر نسبتهم بـ 47.23% أجابوا بأن طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية لا يتم بطريقة عادلة بل يخضع الإعتبارات منها الشخصية أو تتميز بالبيروقراطية وبعض الأحيان تتم بطريقة سرية وبين أشخاص معينين أي فئة خاصة من العمال اما نسبة 38.88% من العمال المقدر عددهم بـ 14 عاملا فأجابوا إلى حد ما أي هناك نوع من العدالة في طريقة تسيير وتوزيع لأن العمال تقدم لهم الخدمات على قدم من المساواة أما نسبة 13.88% وهي نسبة ضعيفة فأجابوا بوجود عدالة .

3- يتبين من خلال الجدول رقم (27) أنه لا يوجد تماما تعاون ومشاركة بين العمال والإدارة في أعداد مشروعات الرعاية العمالية وهذا بنسبة 88.90% حيث الأمور تتم بطريقة ارتجالية وبدون أخذ آراء العمال في أي موضوع يخص الخدمات

المقدمة للعمال وهذا ما يفسر وجود فجوة بين العمال و الإدارة في مجال تقديم الخدمات الخاصة بهم حيث العمال يشعرون بالعزلة مع هذه الأخيرة وهو ما يزيد في تأثير على أدائهم سلبا .

4- يوضح الجدول رقم (28) بأن نسبة 69.45% من العمال أكدوا على عدم كفاية الأموال المخصصة لتغطية الخدمات هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن نسبة 03% من الميزانية السنوية للمؤسسة لا تسمح بتلبية احتياجات العمال وخاصة وأن مبلغ الميزانية السنوي ضعيف وعدد العمال في تزايد ومبالغ الأشياء والخدمات في السوق في تزايد مستمر في الأسعار بالتالي فإن المعادلة تكاد تكون سالبة أي الأموال لا تغطي الخدمات أما نسبة 22.22% فأجابوا إلى حد ما وهذا لعدم معرفتهم بنسبة الأموال وعليه فإن العمال في هذه الحالة يشعرون بنوع من الفراغ من حيث أن الأموال الخاصة بشؤونهم لا تلبي متطلباتهم وهذا ما سوف يؤثر على أدائهم .

5- إن الخدمات المقدمة للعمال تتم بطريقة ارتجالية وفي حدود الأموال المتاحة وعليه نجد أن نسبة 27.23% أكدوا بأن الخدمات المقدمة لهم لا تواكب احتياجاتهم وهذا لأنه لا يتم الأخذ بأرائهم هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الخدمات المقدمة تتم في حدود الأموال المتاحة وليس حسب رغبات العمال أي الأموال هي المتحكمة في رغبة العمال .

6- يؤكد الجدول رقم (30) من خلال النسبة المقدرة بت 36.11% أن هناك معوقات تحد من عمل الهيئة المشرفة على خدمات الرعاية أي لجنة الخدمات العمالية والتي لا تسمح للعمال من الحصول على حقهم في الرعاية الاجتماعية وهذا من حيث عدم وجود مقر ثابت لهذه الأخيرة والأموال لا تغطي طلبات العمال وكذلك وجود معارضين لهذه اللجنة من خلال العرقلة وممارسة الشوشرة مع العمال من حيث عدم التعامل معها، وكذلك معوق آخر هو عدم الفاعلية والعدالة ومن ثم التأثير السلبي على قدرة العامل في ممارسة حق الرعاية وبالتالي هذا يؤثر على أداءه أما نسبة الأقل والمقدرة 30.56% أكدت عدم وجود معوقات وقد يرجع المشكل في الهيئة وليس في المعوقات ذاتها وهو ما يؤثر سلبا حق العمال في الرعاية .

7- من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (31) أي نسبة 61.11% من العمال وهي أعلى تقرر بأنه كلما استفاد العامل من خدمة معينة يزيد شعوره بالإنتماء والولاء للمؤسسة وهذا عن طريق الزيادة في العمل والمواظبة عليه عن طريق تحقيق الأهداف المسطرة في البرامج العامة للمؤسسة والخاصة وهذا عن طريق الزيادة في الإنتاج وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور من خلال حسن الأداء والمعاملة مع الغير وهذا لأن العامل يشعر بنوع من الراحة بخصوص حاجياته هو وأسرته أما نسبة 8.34% وهي نسبة ضعيفة فصرحوا بأن الأمور لديهم عادية سواء قدمت لهم خدمة أو لم تقدم ولا يزيد



ذلك من شعورهم ولا ينقص ، ومن خلال ما سبق يتضح بأن طريقة سير وتمويل خدمات الرعاية الاجتماعية وأنشطتها له تأثير مباشر على حسن تصرف العامل وأدائه في إنجاز الأعمال الموكلة له وهذا ما يؤكد صحة الفرضية .

## تفسير نتائج الفرضية العامة :

مفادها كلما اهتم برعاية العامل اجتماعيا أدى ذلك إلى تميزه وفاعليته في أداء عمله

من خلال النتائج المتوصل إليها من الجدول رقم (32) حيث يبين أن نسبة  $K^2$  المحسوبة تساوي 366.23 و  $K^2$  الجدولة تساوي 9.21 في مستوى الدلالة يساوي 0.01 ومن خلال المقارنة بين  $K^2$  المحسوبة و  $K^2$  الجدولة في مستوى الدلالة 0.01 يتضح بأن هناك فروق معنوية حقيقية بين التوزيعين ذات دلالة إحصائية أي وجود علاقة بين الرعاية الاجتماعية العمالية والتميز والفعالية في أداء العمل وهذا ما يدل على وجود عوامل غير عامل الصدفة لها تأثير على هذه الفروق ، وعليه فإن أغلبية العمال داخل المؤسسة يدركون أهمية الرعاية الاجتماعية العمالية وما لها من دور كبير في أن تجعلهم يقومون بالأعمال الموكلة لهم بكل تفان وجد من أجل تحقيق الأهداف العامة والخاصة .

وضرورة قيام المؤسسة بالإهتمام برعاية العمال اجتماعيا وتوفير هيكل يسهر على هذه العملية وله أخصائيو اجتماعيون في هذا المجال هذا من جهة ومن جهة أخرى يجب توفير كل الإمكانيات المادية والمعنوية من أجل إنجاح هذه العملية من حيث توفير الأموال اللازمة لتغطية متطلبات العمال من خلال مشاركتهم وتعاونهم في كل مراحل أعداد الخدمات العمالية والسماح بتداول على الجهاز المشرف على هذه العملية وهذا من خلال انتخابات شفافة ونزيهة تعطي حضور مساوية لكل العمال وهذا ما يجعلهم يحسنون من أدائهم وعليه تثبت صحة الفرضية الواردة في إشكالية البحث .

## VII النتائج العامة للدراسة :

بعد تحليل فرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- 1- مديرية الضرائب بمدينة ورقلة يتواجد فيها جهاز يقوم بتقديم خدمات الرعاية العمالية .
- 2- أن هناك مجموعة من العمال لا يعرفون معنى الرعاية الاجتماعية والعمالية .
- 3- المؤسسة لا تسعى لتحقيق متطلبات العمال اجتماعيا .
- 4- لا يوجد داخل المؤسسة أخصائيو اجتماعيون بالرعاية العمالية .
- 5- العمال داخل المؤسسة لا يؤخذ برأيهم في إعداد المخطط الخاص بالرعاية العمالية .

- 6- صور وأشكال خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية تكاد منعدمة والموجودة لا تعمل على إرضاء العامل .
- 7- رغم وجود جهاز مشرف على خدمات العمال مثل لجنة الخدمات العمالية إلا أن هذه الأخيرة لا تقوم بالعمل الموكل لها بأحسن ما يجب وهذا لعدة عوامل منها عدم اختصاص هؤلاء العمال القائمين بهذه المهمة وعدم الاهتمام بهذه المهمة لها من الأهمية بمكان .
- 8- بالرغم من أن المؤسسة تطبيق التخطيط في الأعمال الإدارية إلا أنه في مجال الرعاية الاجتماعية العمالية لا تطبقه بطريقة مباشرة وواضحة مما لا يسمح بالقيام بالمراقبة في آخر كل سنة .
- 9- من بين ما لاحظ كذلك في هذا البحث أن تمويل وتسيير وإعداد الخدمات العمالية يفتقر إلى جهاز خاص والأموال المخصصة لا تسمح بمواكبة متطلبات العمال المتجددة من حين إلى آخر .
- 10 - ومن خلال البحث ندرك بأن تحسين مستوى الأداء المهني للعامل مرتبط بفاعلية جهاز الرعاية العمالية ، حيث إن توفر الرعاية الاجتماعية و الأساليب الممارسة الجيدة لها وإتاحة الفرصة لكل العمال في المشاركة والتعاون سوى بالجهد أو بالأفكار و الآراء المختلفة للعمال من أجل الإبداع واستغلال كافة الموارد المتاحة وهو ما يمثل مصدر قوة للعامل تجعله يقدم أفضل ما لديه في كل الظروف .

## VIII الاقتراحات والتوصيات :

- 1- **الإقتراحات :** انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة يمكن اقتراح جملة من الإقتراحات والتي هي من الضروري بمكان على المؤسسة أن تطبقها من أجل تطوير وتفعيل جهاز الرعاية الاجتماعية العمالية ، وتمثل هذه الاقتراحات فيما يلي :
- 1- يجب التعريف بجهاز الرعاية الاجتماعية المتواجد داخل المؤسسة للعامل من أجل الاتصال به ووضع الانشغالات والمشاركة في تطبيق برامج الرعاية الاجتماعية من أجل تحسين أدائهم والرفع من مستوى الكفاءة والفاعلية .
- 2- ضرورة تحسين الأساليب القديمة للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة من خلال تطويرها بأساليب حديثة عصرية .
- 3- ضرورة القيام بتكوين أخصائيين اجتماعيين يشرفون على الرعاية العمالية داخل المؤسسة من خلال القيام بدورات تكوينية والتي تكون مع الجهات المختصة بهذا المجال مثل مدارس الخدمات الاجتماعية والجامعات والمعاهد المتخصصة بخدمات

الرعاية العمالية وخاصة في خارج الوطن بغية الإستفادة من خبرات ومعارف الأساتذة والمختصين في مجال الرعاية الاجتماعية وعلم الاجتماع تنظيم وعمل .

## 2- التوصيات : لقد توصلت الدراسة الخاصة بموضوع الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل

المرفق العام لدى عمال مديرية الضرائب بمدينة ورقلة إلى وجود نقاط أغلبيتها سلبية حول هذا الموضوع حيث نرى من الضروري تقديم جملة من التوصيات التي يمكن للمؤسسة أن تسترشد بها في تحسين وتطوير خدمات الرعاية العمالية وتساعد على تدارك النقائص في المستقبل و إن أهم التوصيات التي انتهت إليها هذه الدراسة تتمثل في ما يلي :

1- على الرؤساء ومن بينهم المدير يجب إعطاء أهمية كبيرة بخصوص الرعاية الاجتماعية العمالية والتي لا تقل أهمية عن العمليات الإدارية الأخرى من حيث تطوير أساليب الحديثة في الرعاية الاجتماعية العمالية .

2- ضرورة الإهتمام بالعامل من حيث توعيته بأهمية الخدمات الاجتماعية وضرورة اعتباره كفاعل في العملية من حيث السماح له بالمشاركة وتقديم مطالبه بكل حرية .

3- ضرورة القيام بعملية التخطيط والتنظيم لعملية الرعاية الاجتماعية العمالية من خلال إعداد مخططات وبرامج خاصة بهذا المجال .

4- ضرورة تفعيل دور النقابات ومؤسسات المجتمع المدني في إكساب العمال مزيدا من القدرة التنظيمية بما يكفل زيادة أشكال ومستويات ممارسة حق الرعاية ودور تعاطي إيجابيا مع التشريعات والقوانين واللوائح التنظيمية التي تحكم الرعاية الاجتماعية العمالية .

5- توطيد العلاقة بين المؤسسات المختلفة سوى الصحية أو الثقافية في المجتمع وربط ذلك عن طريق قسم خدمات الرعاية الاجتماعية من حيث الإتصال بين ممارسة الخدمة والعامل .

6- ضرورة الإهتمام بالدراسات والبحوث العلمية التي يقوم بها طلبة الجامعة وخاصة طلبة علم الاجتماع تنظيم وعمل والمتعلقة بموضوع الرعاية الاجتماعية العمالية .

7- ضرورة إدخال التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل من خلال توفير أجهزة الإعلام الآلي على مستوى المصالح وخاصة القاعدية وربطها مباشرة بالجهاز المشرف على تقديم الرعاية العمالية وذلك من أجل إعلام كل جديد بخصوص الخدمات وتقديم طلبات العمال من خلال جهاز الإعلام الآلي بدون تنقل وعناء مما يحقق تحسين مستوى العمال وأدائهم داخل المؤسسة .

## خلاصة الفصل :

خلاصة القول في هذا الفصل وبعد القيام بتبويب البيانات في الجداول وتحليل المعطيات التي تملئها النتائج المتحصل عليها من خلال تلك الجداول توصلت مجموعة البحث إلى نتائج والتي من خلالها تم إثبات صدق الفرضيات الجزئية والفرضية العامة من عدمه ، وبالتالي الوصول إلى جملة من المقترحات والتوصيات التي نراها ضرورية من أجل تحقيق أهداف البحث المرجوة منه .

## خاتمة :

إن أي منظمة مهما كان نوعها أو القطاع الذي تنتمي إليه إذا أرادت أن تبقى قائمة ومستمرة خلال تحقيق أهدافها المسطرة عليها الإهتمام بالعنصر البشري، والذي هو رأس مال بشري لا يستهان به حيث يعتبر كمحور أساسي لإنجاز كافة الأعمال داخل المنظمة لذا تركز أهتمامه عليه وعلى علاقة مع الآخرين وهذا من خلال التركيز على اهتماماته من حوافز والدوافع والروح المعنوية وتماسك الأفراد وعلاقة هذه المظاهر مع تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية وتقديم الخدمات الجيدة للغير وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية بأن الحاجيات الاجتماعية للعمال أهم من حاجيتهم الاقتصادية.

وأضف إلى ذلك أن الصراع بين الإدارة والنقابات كان دائما عاملا حاسما في التطوير التقني والإنتاجي وفي تحسين أحوال العمال والذي لا يتم إلا من خلال الاعتراف بإنسانية العامل وأن له سلوكيات من ورائها دوافع يجب أن تلي منها الإهتمام به وبأسرته وهذا من خلال الرعاية الاجتماعية العمالية وذلك من خلال مساعدة العمال في مواجهة مشاكلهم والتغلب عليها للإستفادة من طاقاتهم في تحسين الأداء والعطاء من أجل الزيادة في الإنتاج وتحقيق الربحية وتوفير الجو الصحي المناسب مما ينعكس على أدائهم في تقديم الخدمة الراقية فضلا عن مساعدة اللجان والنقابات للمحافظة على حقوق ومكتسبات العمال وإحداث التغيير المطلوب .

حيث هذه الرعاية تقوم على توفير للعامل وأسرته الحد الأدنى من الدخل والوقاية الصحية وذلك من خلال العمل على تطوير الخدمات الاجتماعية العمالية التي تقدمها المؤسسة للعمال وتوسيع نطاقاتها ومراقبتها من حيث تطبيق الأحكام وقوانين العمل واللوائح ومن حيث الرعاية الطبية والتغذية والإسكان وغيرها من أنواع الخدمات والعمل على إنشاء خدمات جديدة تواكب متطلبات العمال وأسرههم وهذا لا يكون إلا من خلال التنسيق مع الجهات المعنية بهذا الجانب عن طريق توفير الإمكانيات المادية والمعنوية ، والخطط وبرامج الرعاية وكذلك محاولة إزالة كل العوائق والصعوبات التي من شأنها تعطيل هذا المسعى ومتابعة البرامج وتقارير المؤسسات واللجان والنقابات حول الأوضاع الاجتماعية للعمال من أجل تحقيق رغبات العمال والزيادة في أدائهم مما يحقق الزيادة في إنتاجية المؤسسة ورفاهية العمال .

## قائمة المراجع :

- 1- إبراهيم درويش ،الإدارة العامة في النظرية والممارسة – دار النهضة العربية القاهرة 1983.
- 2- أحمد توفيق حسن ، الإدارة العامة ، دار النهضة العربية القاهرة 1996 .
- 3- رشاد أحمد عبد اللطيف ،إدارة المؤسسات الاجتماعية في مهمة الخدمة الاجتماعية،ط01،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر إسكندرية مصر 2007.
- 4- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي ، دار النشر I . S . B .N الجزائر،2008.
- 5- زيد منير عبودي ،سامي محمد هشام حريز ، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق،دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2006 .
- 6- سليمان حنفي،السلوك التنظيمي والإداري ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية الجامعية ، مصر 1997 .
- 7- فتحى عبد العزيز أبو راضي ،الإحصاء التطبيقي والتحليلي في العلوم الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، لبنان بيروت السنة 2001.
- 8- عبد الحميد عطية ،استخدامات التحليل الإحصائي في بحوث الخدمة الاجتماعية، مكتب الجامعي الحديث، إسكندرية مصر 1999 .
- 9- محمد سيدي فهمي ،إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية،المكتب الجامعي ط01، الإسكندرية مصر 2014.
- 10- محمد سيدي فهمي ،مدخل الخدمة الاجتماعية،ط ؟ المكتب الجامعي الحديث مصر، 2002.
- 11- محمد عبد الفتاح محمد ،الأسس النظرية للتنمية الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية مصر السنة 2005.

12- ملاك أحمد الرشيدى ،الخدمات الاجتماعية ورعاية الأسرة والطفولة، المكتب الجامعي الحديث محطة الرمل إسكندرية مصر .

13- مولود ديدان ،المدونة الاجتماعية،دار بلقيس للنشر ،دار البيضاء ،الجزائر 2013.

14- هناء حافظ بدوي ،إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية، مكتب الجامعي الحديث ،الأزاريطة الإسكندرية .

## المجلات :

1- أحمد فاروق محمد الصالح ، "الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات

الإصلاح " ، مجلة الخدمة الاجتماعية العدد 19 ، مصر ، 2005 .

## المراجع الأجنبية :

1- Bernard Mottez, **la sociologie industrielle** , 02emediton presses universités de France 108, paris 1975.

الملاحق

الإستمارة  
الهيكل التنظيمي



جامعة قاصدي مباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا  
تخصص تنظيم وعمل

إستبيان

سيدي سيديتي : .....

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان المتمثل في مجموعة أسئلة حول بعض الأمور التي تخصك لتقدم (ي) لنا خدمة كبيرة نرجو منك الإجابة عنها بكل شفافية و موضوعية وسيحظى هذا الموضوع بكامل السرية والكتمان ولن يستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

ملاحظة : للتعبير عن رأيك ضع العلامة ( × ) في المكان المناسب

المحور الأول البيانات الشخصية :

1- الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

2- السن : ( )

3- الوظيفة : إداري ( ) رئيس مصلحة ( ) رئيس عمال ( ) نائب مدير ( ) عامل ( )

4- الحالة الاجتماعية : أعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( )

5- الدخل : أكبر من 18000 وأقل من 20000 ( )

: من 20000 وأقل من 40000 ( )

: أكبر من 40000 وأقل من 60000 ( )

: أكبر من 60000 ( )

6- عدد الأولاد : ( )

7- مدة العمل بالمؤسسة : 05 سنوات فما أقل ( ) فوق سنوات 05-10 ( ) فوق 10 - 15 ( ) فوق 15 سنة

( )

8- المستوى الدراسي : ابتدائي ( ) متوسط ( ) ثانوي ( ) جامعي ( )

9- محل الإقامة : المدينة ( ) خارج المدينة ( )

المحور الثاني : أثر التخطيط والتنظيم والخدمات الرعاية العمالية على أداء العامل

10- هل أنت على دراية بمعنى الخدمات العمالية ؟ نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

11- هل توفر مؤسستكم بعض الخدمات الاجتماعية للعمال : نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

\* في الإجابة بنعم أذكر البعض منها

.....  
12- هل مؤسستكم تسعى لتوفير متطلباتكم : نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

.....  
13- هل تتناقشون في موضوع الخدمات العمالية : نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

.....  
14- هل يوجد أخصائيون للرعاية الاجتماعية للعمال بمؤسستكم : نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " نعم " حدد نوع الأعمال التي يؤديها تجاهكم

.....  
15- هل يؤخذ برأيكم في إعداد مخطط وبرامج الخدمات العمالية : نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " نعم " كيف ذلك حددها

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

**المحور الثالث : أثر نمط خدمات رعاية العمال على أداء العامل**

.....  
16- هل وفرت مؤسستكم برامج خاصة بالسكنات نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )

\* في حالة الإجابة بـ " لا " لماذا

.....  
\* في حالة الإجابة بنعم هل استفدتم منها

.....  
- عدم الرغبة ( ) عدم تقديم طلب ( ) نقص الإمكانيات ( ) - أخرى أذكرها

.....  
17- هل توفر لكم المؤسسة خدمات النقل: نعم ( ) لا ( )

- في حالة الإجابة بـ " لا " كيف تتوجه للعمل ؟ راجلا ( ) دراجة ( ) سيارة خاصة ( )

نقل عمومي ( ) - أخرى أذكرها

.....  
18- هل توفر المؤسسة الإطعام نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )

في حالة الإجابة بـ لا أين تتناول وجبة الغداء في المطعم ( ) المنزل ( ) مكان آخر أذكره

.....

19- هل توفر لكم المؤسسة خدمات طبية نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا أين تعالج بالمستشفى ( ) طبيب خاص ( ) أخرى أذكرها

.....

- هل تتلقى محاضرات تثقيفية بالمؤسسة نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

- هل توجد مكتبة بمؤسستكم نعم ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

21- كيف تقيم الظروف الخارجية (الفيزيائية) للعمل :

- هل يتناسب مكان العمل مع طبيعة عملك ؟ نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- هل الإضاءة مناسبة ؟ نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- هل التهوية مناسبة ؟ نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- هل التدفئة مناسبة ؟ نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- هل المكان يتسم بالهدوء الذي يساعد على العمل ؟ نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )

22- ما هي البرامج الترفيهية والترفيهية التي تقدمها لكم المؤسسة ؟

- المسرح ( ) السينما ( ) الرياضة ( ) الرحلات ( ) أخرى أذكرها

.....

- هل تشارك في نشاطات المؤسسة نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

عدم الرغبة ( ) قلة التنظيم ( ) عدم توفر الوقت ( ) أخرى أذكرها

.....

- هل تنظم لكم المؤسسة مخيمات صيفية نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- هل إستقادت منها نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )

في حالة الإجابة بـ لا عدم الرغبة ( ) قلة التنظيم ( ) أخرى أذكرها

.....

23- هل توفر لكم المؤسسة قروض نعم ( ) أحيانا ( ) لا ( )  
- في حالة الإجابة بنعم ما رأيك فيها

.....

**المحور الرابع : أثر الأجهزة المشرفة على الخدمات الاجتماعية على أداء العامل**

24- هل توجد بمؤسستكم هيئة أو جهاز مشرف على تقديم خدمات الرعاية نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بنعم هل هي المؤسسة ( ) أو لجنة الخدمات العمالية ( )  
النقابة ( ) أو أخرى أذكرها

.....

25- هل طريقة تسيير وتوزيع خدمات الرعاية العمالية يتم بطريقة عادلة نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

26- هل هناك تعاون ومشاركة بين العمال والإدارة في إعداد مشروعات الرعاية العمالية  
نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

27- هل نسبة الأموال المخصصة لتغطية الخدمات كافية نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا هل توجد طرق أخرى تراها مناسبة للتمويل

.....

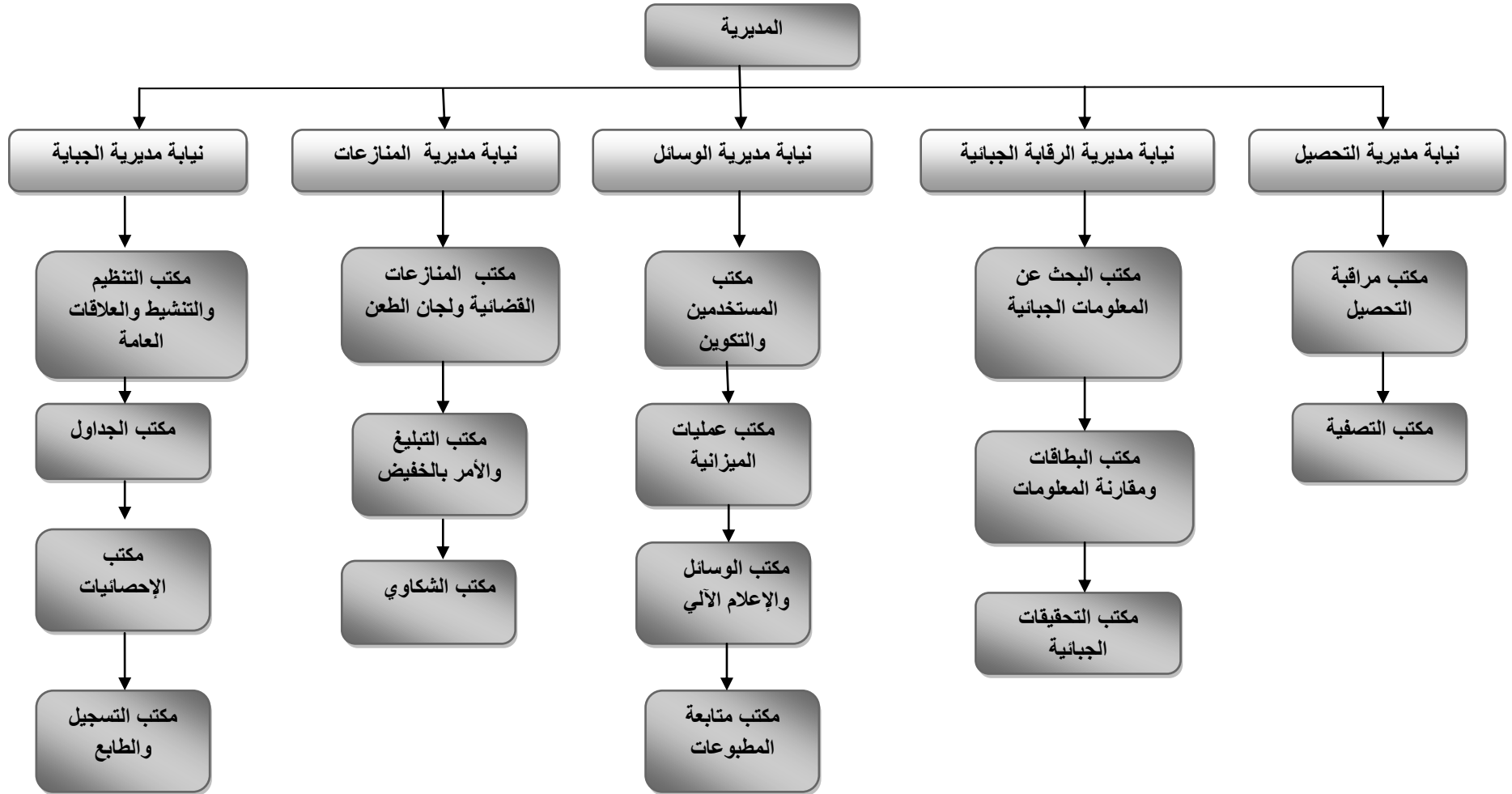
28- هل الخدمة المقدمة تواكب احتياجاتكم نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بـ لا لماذا

.....

29- هل يزيد شعورك بالانتماء والولاء للمؤسسة عند الاستفادة من خدمة معينة نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )  
30- كيف تقيم خدمات الرعاية الاجتماعية للعمال بمؤسستكم ؟

.....

## الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب بورقلة



## الرعاية الاجتماعية العمالية وانعكاسها على أداء العامل داخل المرفق العام

### الملخص:

إن الرعاية الاجتماعية العمالية تعتبر حق من حقوق العمال الأساسية التي لا يمكن التنازل عنها مهما كانت الظروف لأنها توفر للعامل وأسرته المساعدة إما فرادى وإما جماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية وحاضرهم أو مستقبلهم تلك العوائق التي قد تحد من إسهامهم الكامل والفعال في المجتمع لأنها عملية مدروسة ومقصودة تستهدف تحسين نوعية الحياة للعمال والموظفين وذلك عن طريق استثمار جميع الجهود الفردية والجماعية و المؤسسة في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات وتحسين الأداء في الوظائف الاجتماعية والرعاية العمالية أصبحت مع مرور الزمن حق يمارس من طرف جهاز خاص له ميزانية خاصة ويتكون من أخصائيي الخدمة الاجتماعية وتخضع عملية الرعاية للرقابة من حيث تطبيق أحكام قوانين العمل واللوائح التنظيمية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للعمال وهذا كله من أجل الحصول على رضى العمال وتوفير الاستقرار لهم وتحقيق حسن الأداء في العمل .

الكلمات المفتاحية : الرعاية العمالية ، العمال ، تحسين نوعية الحياة ، الأداء .

### les effets des soins sociaux aux profits des travailleurs sur leur rendement au sein des établissements publiques .

**Résumé :** La présente recherche, visait à déterminer l'importance des soins sociaux effectués au profit des travailleurs et de leurs familles , dans le développement et l'amélioration du rendement des travailleurs au sein de leurs établissements publiques. Subséquemment ces soins sont devenus avec le temps des droits fondamentaux qui ne peuvent être dérogés en aucune circonstance, parce qu'ils fournissent pour le travailleur et à sa famille ( soit individuellement ou collectivement) l'outil idéal pour surmonter les obstacles sociaux , médicaux , et psychologiques, que ça soit le présent ou dans le futur , autant pour dépasser les barrières qui limitent leur participation pleine et effective dans la société.

principalement dans n'importe quel établissement ces soins visent à améliorer la qualité de vie des travailleurs et des employés par le biais de l'investissement de tous les efforts individuels , collectifs et institutionnels pour bien répondre aux exigences et aux problèmes liés au bon fonctionnement du travail ; la raison pour laquelle on a adopté un budget spécial avec un dispositif spécifique qui consiste à gérer et à contrôler les soins sociaux par des législations , des processus de contrôle du travail et des règlementations, et tout cela afin d'obtenir le consentement des travailleurs et à assurer leur stabilité et un très bon rendement au travail.

**Mots-clés :** soins sociaux aux profits des travailleurs , les travailleurs, amélioration de la qualité de vie, rendement au travail.