



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

مسار علم الإجتماع



الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة

- دراسة ميدانية بمؤسسة صيانة و تركيب و تصليح أجهزة التبريد و التكييف - تيارت -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم.

إشراف الأستاذة:

د - الماحي ليلي

من إعداد:

العربي بختة

برابح لمياء

أعضاء اللجنة المناقشة :

لجنة المناقشة		
الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر-أ-	هيشور محمد مين
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر-أ-	الماحي ليلي
مناقشاً	أستاذ مساعد-أ-	بداوي سميرة

السنة الجامعية : 2021 - 2022

الإهداء

الحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات

نهدي عملنا المتواضع إلى من ربونا وسهرنا على راحتنا إلى من أناروا لنا الطريق لتحقيق أمنية

النجاح في طلب العلم

إلى من نكن لهما العرفان طوال العمر إلى أمهاتنا و ابائنا أطل الله في عمرهما كما نهدي إلى جميع

الأهل والأقارب كل باسمه

و إلى كل الزملاء بقسم العلوم الاجتماعية و إلى كل من خطية خطوة نحو العلم و المعرفة .

بختة - لمياء

شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره على إعطائنا الصبر والإرادة على التقرب من إتمام دراستنا وعمل بقول الرسول

صلى الله عليه وسلم: " من صنع إليكم معروفا فكافئوه فإذا لم تجدوا ما تكافئوه فادعوا له

حتى تروا أنكم فكفأتموه."

فلا نستطيع أن نقدم شيء أروع ولا أجمل من كلمة شكر واعتراف ودعاء تخرج من صميم قلوبنا في

كل صدق وإخلاص

إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في السهر إلى إيصال المعلومات إلينا وتزويدنا بالتوجيهات

المفيدة والقيمة

وإلى الأستاذة المشرفة " الماحي ليلى " التي قدمت لنا يد المساعدة ووجهتنا إلى

أحسن توجيه، ولم تبخل علينا بمعلوماتها ولا بوقتها بإنجاز هذا العمل المتواضع

وإلى الأستاذ " أم الرتم نور الدين " على مساعدته ومساندته البيداغوجية لنا خلال فترة دراستنا

وإلى كل من يسلك طريقنا يهتدي علما ونورا.

ملخص الدراسة:

لقد تناولت الدراسة موضوع الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسة المصغرة ، وقمنا بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة صيانة وتصليح وتركيب أجهزة التبريد والتكييف -تيارت-

تمحورت الدراسة حول الإشكالية التالية :

- ماهي أهم الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ؟

و من أجل ضبط الإشكالية أكثر و التحكم و أبعادها البحثية تم طرح التساؤلات الفرعية :

- ما تأثير الضغوط التنافسية على أداء العمال ؟

- ما تأثير غياب التأهيل في زيادة الصعوبات التي تواجه العمال ؟

- ما تأثير القيادة في تحسين المهارات العمالية ؟

و في الأخير توصلنا إلى صدق فرضيات الدراسة و المتمثلة في :

- تأثير الضغوط التنافسية على أداء العمال .

- يؤثر غياب التأهيل في زيادة الصعوبات المهنية التي تواجه العمال .

- تؤثر القيادة في تحسين المهارات العمالية .

Study summary :

The study dealt with the issue of the professional difficulties facing the mini – enterprise and we conducted a field study in the institution of maintenance ,repair and installation of refrigeration and air- conditioning devices Tiaret .

The study focused on the following problem : what are the most important professional difficulties facing the micro-enterprise ?

In order to the problem more and control its research dimensions , sub questions were raised what is the effect of discriminatory pressures on work performance?

What is the effect of lack of training on increasing the difficulties that workers face ?

What is the effect of leadership on improving labor skills ?

We applied comprehensive survey method due to the small percentage of the research community , and in the end , we reached the validity of the study's hypotheses , which are :

The impact of competitive pressures on employee performance.

The lack of qualification affects the increase in the occupational difficulties that workers face

The impact of leadership on improving

فهرس المحتويات

إهداء

شكر وتقدير

فهرس الجداول

مقدمة أ

الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة

أولاً : أسباب اختيار الموضوع الدراسة 06

ثانياً : أهمية دراسة الموضوع 06

ثالثاً: أهداف الدراسة 07

رابعاً : إشكالية الدراسة 07-08

خامساً : تحديد فرضيات الدراسة 08-09

سادساً : تحديد مفاهيم الدراسة 09-10

سابعاً: الدراسات السابقة 10-18

الفصل الثاني : المؤسسات المصغرة .

تمهيد 22

أولاً : تعريف المؤسسات المصغرة 23 - 26

ثانياً : خصائص المؤسسات المصغرة 30

ثالثاً : الأطراف والهيئات الداعمة للمؤسسات المصغرة 31

رابعاً : المداخل النظرية في دراسة المؤسسات المصغرة 34

40..... خامسا : أهمية المؤسسات المصغرة

43..... خلاصة

الفصل الثالث: الصعوبات المهنية .

46..... تمهيد

47..... أولا : تعريف الصعوبات المهنية

47..... ثانيا : أنواع الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة

54..... ثالثا : المداخل النظرية المفسرة للصعوبات المهنية

58..... رابعا : آثار الصعوبات المهنية

59..... خلاصة

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة .

62..... تمهيد

62..... أولا : مجالات الدراسة (المكاني ، الزمني ، البشري)

64..... ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة

65..... ثالثا : أدوات جمع البيانات (الملاحظة ، المقابلة ، السجلات والوثائق)

66..... رابعا: مجتمع الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

أولاً : عرض المقابلات 87 – 75

ثانياً : تحليل نتائج المقابلات وفق الفرضيات 92–88

ثالثاً: تحليل نتائج المقابلات وفق الدراسات السابقة 94–93

خلاصة 95

خاتمة 97

قائمة المراجع 101–99

الملاحق

قائمة

الجدول

الصفحة	العنوان	الرقم
66	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	01
67	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	02
68	يوضح متغير الحالة العائلية للمبحوثين	03
69	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	04
70	يوضح الوضعية المهنية للمبحوثين	05
71	يوضح مكانة الإقامة للمبحوثين	06
72	يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين	07

مقدمة

مقدمة:

يكتسي قطاع المؤسسات المصغرة أهمية بالغة في معظم دول العالم المتقدمة منها و النامية وهذا في ظل التغيرات العالمية ، نظرا لمزاياها المتعددة كقلة حاجاتها لرؤوس الأموال ومرونتها وقدرتها على توفير فرص العمل ، كما يمكننا أن تساعد المؤسسات الكبرى في تحسين أدائها خاصة أن نشاطها يمكن أن يشمل كل المجالات الإنتاجية والخدماتية تقليدية كانت أو حديثة .

هذا ما جعل المؤسسات المصغرة تحظى باهتمام متزايد في الوقت الراهن من قبل صانعي القرار ، إذ أثبتت التجارب في العديد من البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء في السنوات الأخيرة الدور الحيوي لهذه المؤسسات في تحقيق العديد من الأهداف كتوفير فرص عمل جديدة لتقليص معدل البطالة ، تعزيز القدرات الوطنية على الإنتاج لتحقيق الاكتفاء الذاتي وعليه فهي تعتبر من متطلبات التنمية المعاصرة ، وآلية للتغلب على العقبات الاقتصادية والاجتماعية .

وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة والبالغة التي يكتسبها هذا النوع من المؤسسات إلا أنه يعاني من عدة صعوبات ومشاكل في الجزائر حتى باقي دول العالم ، هذه المشاكل قد تكون مختلفة من منطقة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر حسب طبيعة النشاط ، إلا أنه هناك بعض المشاكل التي تعتبر موحدة ومتعارف عليها تقف عائق أمام استمرارية هذه المؤسسات في جميع دول العالم ، كنقص يد العاملة المؤهلة وصعوبة التمويل..... إلخ .

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على أهم هذه العراقيل والصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ، وذلك بأخذ نموذج من هذه المؤسسات وهي مؤسسة صيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف بتيارت ، ولتحقيق هذا الهدف قسمت الدراسة إلى خمسة فصول.

-الفصل الأول هو الإطار التصوري أو النظري للدراسة حيث تضمن الإشكالية ، الفرضيات ، مفاهيم الدراسة ، بالإضافة إلى أسباب إختيار الموضوع وأهدافه وأهميته وفي الأخير تطرقنا إلى الدراسات السابقة للمتغيرين .

-أما الفصل الثاني فقد جاء بعنوان المؤسسات المصغرة حيث تطرقنا فيه إلى تعريف المؤسسات المصغرة وأهم التعاريف الدولية لها ، والمداخل النظرية التي درست المؤسسة المصغرة وبالإضافة إلى خصائص هته المؤسسات والهيئات الداعمة لها .

- ثم يليه الفصل الثالث الذي جاء تحت عنوان الصعوبات المهنية حيث تطرقنا فيه ، إلى تعريف الصعوبات المهنية وأنواعها وأهم المداخل النظرية المفسرة لها وأخيرا أثار هذه الصعوبات على الصعيد المهني .

- وجاء الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة تناولنا فيه مجالات الدراسة (المكاني ،الزماني ، البشري) والمنهج المتبع في الدراسة وأدوات جمع البيانات (الملاحظة ، المقابلة ، السجلات والوثائق) وفي الأخير تطرقنا إلى خصائص مجتمع البحث.

- أما الفصل الخامس فقد قمنا فيه بعرض نص المقابلات ثم تحليلها ومناقشة نتائجها وفق الفرضيات ووفق الدراسات السابقة .وإنتهى العمل بخاتمة الدراسة .

الفصل الأول

الإطار النظري والتصوري للدراسة

الفصل الأول : الإطار النظري والتصوري للدراسة

أولاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة.

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: إشكالية الدراسة

خامساً: تحديد فرضيات الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة

أولاً : أسباب اختيار موضوع الدراسة :

1. الأهمية الكبيرة التي احتلتها المؤسسات المصغرة في الاقتصاديات المتقدمة ومواجهة المشاكل والأزمات في الدول المتقدمة في الأونة الأخيرة .
2. فضولنا الذي دفعنا إلى تطرق لهذا الموضوع ومعرفة خباياه .
3. إثراء المكتبة الجامعية بدراسة عن المؤسسات المصغرة التي أضحت من أهم الحلول المطروحة أمام خرجي الجامعات لتجنب أزمة البطالة .
4. تسجيل نقص في البحوث التي اهتمت بالدراسة الميدانية عن إشكالية المؤسسة المصغرة والعراقيل والصعوبات التي تواجهها .
5. محاولة التعرف على أهم العراقيل والصعوبات والمشاكل التي تواجه المؤسسات المصغرة في الجزائر .

ثانياً : أهمية دراسة الموضوع

1. الوقوف على الجانب السوسولوجي للمؤسسات المصغرة في الجزائر .
2. التعرف على واقع وأهمية المؤسسات المصغرة في الجزائر .
3. تحديد الصعوبات المهنية والمشاكل التي تواجه المؤسسات المصغرة في الجزائر .
4. كما تبرز أهمية الدراسة وقيمتها العلمية بوصفها ستساهم في تحليل وفهم واقع المؤسسة المصغرة من الناحية السوسولوجية وإبراز أهم الصعوبات والعراقيل التي تعيق عملها في الجزائر .

ثالثا: اهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى :

1. جمع ما كتب حول الموضوع المؤسسات المصغرة والصعوبات المهنية التي تواجهها .
2. تنمية وزرع فكرة إنشاء مؤسسة مصغرة في ذهن الشباب .
3. التعرف على واقع وطبيعة المؤسسات المصغرة في الجزائر مع إبراز أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها .
4. محاولة التحقق من صحة الفرضيات التي تمت صياغتها من أجل الخروج بنتائج موضوعية .

رابعا : إشكالية الدراسة :

تشكل المؤسسات مدخلا هاما من مداخل النمو الاقتصادي ، كونها تؤدي دورا هاما في ضمان استدامة التنمية الاقتصادية ، لذا أصبح الاتجاه السائد اليوم بين دول العالم سواء المتقدمة منها أو النامية هو تحسين المناخ الاستثماري لهذه المؤسسات و تشجيع قيامها والعمل على إيجاد جميع الأطر والمتطلبات لنجاحها والارتقاء بها ، الأمر الذي جعلها تكتسي أهمية بالغة على الصعيدين المحلي والدولي .

فالمؤسسة المصغرة أحد أنواع المؤسسات ، التي شهدت في الآونة الأخيرة اهتماما بالغا من العديد من الدول متقدمة منها أو النامية وهذا لما تتميز به من خصائص ومميزات أدت بها للوصول إلى نتائج ملموسة حيث أثبتت قدرتها في معالجة المشكلات الاقتصادية والاجتماعية ، وتلبية الحاجيات الاستهلاكية واستقطاب اليد العاملة والحد من البطالة ، وهذا ما جعل بلدان العالم تعمل على توفير المناخ المناسب لنمو هذا القطاع وازدهاره ورقبه .

والجزائر كغيرها من الدول سعت ومنذ استقلالها إلى الاهتمام بقطاع المؤسسات المصغرة بغية خلق منظومة مؤسساتية تستجيب لجميع التغيرات الجذرية التي تفرضها التعاملات الاقتصادية وهذا من خلال محاولة الارتقاء بهذه المؤسسات

على جميع الأصعدة المحلية والدولية

وبالنظر للأهمية البالغة للمؤسسات المصغرة ، وما تتمتع به من مزايا نسبية في مجال الإنتاج والخدمات التي تحتم ضرورة وجودها إلى جانب المؤسسات الكبيرة ، فقد أصبح من الضروري العمل على زيادة فاعلية هذه المؤسسات وتذليل كافة الصعوبات التي تواجهها لزيادة دورها في عملية التنمية ،وعلى الرغم من مكانة هذه المؤسسات والدور الذي تلعبه إلا أنها مازالت تواجه العديد من المشاكل التي تعيق نشاطها وتحد من إمكانية استمرارها ، هذه المشاكل ناتجة عن تغيير الظروف الاقتصادية ومشاكل اليد العاملة ونقص الخبرة ، وغياب التكوين والضغوط التنافسية التي تواجهها المؤسسة داخليا وخارجيا ،هذه الصعوبات قد تكون مختلفة من منطقة إلى الأخرى ومن قطاع إلى آخر حسب طبيعة النشاط ،انطلاقا من هنا فإن الاشكالية التي يمكن طرحها في هذا المجال تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي :

- ماهي أهم الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ؟

حتى نستطيع الإجابة عن التساؤل الرئيسي ، وجب أن نطرح جملة من الأسئلة الفرعية هي :

1-ما تأثير الضغوط التنافسية على أداء العمال ؟

2-ما تأثير غياب التأهيل في زيادة الصعوبات التي تواجه العمال ؟

3-ما تأثير القيادة في تحسين المهارات العمالية ؟

خامسا : تحديد فرضيات الدراسة :

إن فروض الدراسة ترتبط ارتباطا وثيقا بالبحث العلمي ، فهي لها دور هام في البحث الاجتماعي ، لذا أصبح من الضروري توفر الفروض لأنها تمثل حلقة وصل بين العمل الميداني والعمل النظري.

الفرضية العامة :

-تأثر الصعوبات المهنية على أداء العمال .

الفرضيات الفرعية :

1-تأثر الضغوط التنافسية على أداء العمال.

2-يساهم غياب التأهيل في زيادة الصعوبات التنظيمية التي تواجه المؤسسة .

3-تساهم القيادة في تحسين مهارات العمالية في المؤسسات المصغرة.

سادسا : تحديد مفاهيم الدراسة :

إن تحديد المصطلحات والمفاهيم خطوة أساسية يقوم بها الباحث من أجل تحديد مسار بحثه ، فهي تعتبر بمثابة مفردات أساسية و مفتاحية في البحث:

1-الصعوبات المهنية :

-الصعب في اللغة خلاف السهل .

الصعوبات : تعرف الصعوبات بأنها المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية ويمكن النظر إليها على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار ¹.

المهنة : وهي العمل الذي يشغله العامل بعد ان يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز أو مدارس أو جامعات فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي ينظم العمل بها ².

التعريف الإجرائي للصعوبات المهنية : هي العراقيل والمعوقات التي تواجه العامل داخل بيئة العمل هذه العراقيل يؤدي إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وضعف مستوى الأداء والفاعلية .

¹ -منير سليمان وآحمد المسعود ،الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرين وألية التغلب عليها ،دراسة مطابقة على مراكز وجمعيات رعاية وتوعية الأسرة في السعودية ،رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبد العزيز ،2013 ، ص 8 .

² -بشير عبد الحميد وآخرون ،آخلاقيات المهنة ،حقوق التأليف والطباعة والنشر ،طبعة 2 ،دون سنة ، ص 9 .

2-المؤسسات المصغرة :

هي مؤسسات صغيرة جدا لها مجموعة من الميزات النموذجية وهي رأس مال محدود ، وتحتوي عدد قليل من المستخدمين بحيث تشغل ما بين عامل واحد و 9 عمال وتحقق رقم أعمال سنوي أقل من 20 مليون دينار جزائري ولا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 10 ملايين دينار جزائري¹

التعريف الإجرائي للمؤسسات المصغرة : هي وحدة إنتاجية تقوم على أساس العمل الجماعي للعاملين والتي تكون ملكيتها خاصة أو عامة ، حيث تمتاز هذه المؤسسات بمحدودية رأس المال وقلة عدد العمال ومحدودية التكنولوجيا المستخدمة.

سابعاً: الدراسات السابقة :

للدراسات السابقة أهمية بالغة في البحوث والدراسات العلمية ،فهي تساعد في توضيح أبعاد المشكلة محل الدراسة ،وكذا تحديد موقع البحوث التي سبقت ، وتعد بمثابة القاعدة التي ينطلق منها الباحث ،لذا اعتمدت الدراسات الراهنة على أربع دراسات متعلقة بمتغيري الدراسة وهي :

الدراسة الأولى:

دراسة "منير سليمان أحمد المسعود " بعنوان "الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرى وآلية التغلب عليها دراسة مطبقة على مراكز وجمعيات رعاية وتوعية الأسرة في المملكة العربية السعودية ، مذكرة ماجستير الإرشاد والتوجيه التربوي ،2013 .

التساؤل العام للدراسة :

-ماهي أهم الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرى ؟ وكيف يمكن للمرشد الأسري التغلب عليها ؟

¹-بن سعد وسيلة ،تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية ،رسالة ماجستير ،جامعة جيلالي ليايس بسدي بلعباس، 2015-
2016 ،ص 15 .

التساؤلات الفرعية :

- 1- هل يختلف ترتيب العبارات داخل كل جانب من جوانب الصعوبات المهنية حسب أهميتها ؟
- 2- هل توجد فروق في الصعوبات المهنية وفقا لعدد سنوات الخبرة ؟
- 3- هل توجد فروق في الصعوبات المهنية وفقا للجنس ؟
- 4- هل توجد فروق في الصعوبات المهنية وفقا لمنطقة العمل ؟
- 5- هل توجد فروق في الصعوبات المهنية وفقا للتخصص ؟
- 6- هل توجد فروق في الصعوبات المهنية وفقا للدرجة العلمية ؟

-هدفت الدراسة إلى التعرف على :

- الصعوبات المهنية الذاتية لدى المرشدين الأسرى في مجال العمل الإرشادي .
 - الصعوبات المهنية المتعلقة بظروف العمل .
 - الصعوبات المهنية المتعلقة بالإدارة المشرفة على العمل الإرشادي .
 - الصعوبات المتعلقة بالتدريب والتطوير .
 - إيجاد آلية التغلب على الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرى .
- عينة الدراسة : تقتصر على المرشدين والمرشدات الأسرى بجمعيات الإصلاح الاجتماعي ومراكز الإرشاد الأسري.

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

-وجدت صعوبات مهنية ذاتية لدى المرشد الأسري كما وجدت صعوبات تتعلق بظروف العمل وبالأسرة السعودية والإدارة المشرفة على العمل الإرشادي كما وجدت صعوبات متعلقة بالتدريب والتطوير .

-اتضح وجود فروق دالة احصائيا في درجة الصعوبات المهنية تبعا لمتغير الجنس لصالح الإناث وفي متغير منطقة العمل جانب الصعوبات المتعلقة بالأسرة السعودية .

-لا توجد فروق دالة احصائيا في درجة الصعوبات المهنية تبعا لمتغير سنوات الخبرة وتبعا للدرجة العلمية وللتخصص.

-تم إيجاد آليات تسهم في التغلب على الصعوبات المهنية التي تواجه المرشد الأسري .

الدراسة الثانية :

دراسة "سناني عبد الناصر " بعنوان "الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية دراسة ميدانية كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة باجي مختار عنابة"،رسالة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم ،شعبة علم النفس العيادي، 2011-2012 .

التساؤل العام للدراسة :

-ما الصعوبات التي يواجهها الأساتذة الجامعي المبتدئ في سنواته الأولى في الممارسة المهنية ؟

التساؤلات الفرعية :

1-ماهي أكثر الصعوبات التي يواجهها الأساتذة الجامعي المبتدئ في سنوات ثلاث الأولى من الممارسة المهنية ؟ وما أثرها على المستوى المهني والشخصي ؟

2-هل هناك اختلاف في وجهات نظر أفراد الدراسة في إدراك هذه صعوبات وذلك وفقا لمتغير كل من الجنس،العمر،الرتبة الخبرة ؟

3- ما مدى مساهمة السنوات الأولى في بلورة العملية الهوياتية للأستاذ الجامعي المبتدئ ؟

هدفت الدراسة إلى :

- تجديد الصعوبات التي يواجهها ويختبرها الأستاذ الجامعي المبتدئ في سنواته الأولى من الممارسة المهنية في كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باجي مختار -عنابة- وأبعادها على مساره المهني والشخصي وتحسيس المسؤولين بهذه الصعوبات التي يواجهها ويعيشها الأستاذ والعمل على اقتراح حلول ممكن أن تخفف من هذا القلق الذي يختبره وتقدير للمسؤولية التي هي على عاتقه إذن فهو بحاجة ماسة إلى الشعور بقدر من الأمان والاستقرار داخل هذه المهنة .

عينة الدراسة : تتكون عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة من 90 أستاذ جامعي مبتدئ مقسمين إلى 39 أستاذ و 51 أستاذة بمتوسط ، عمري مقداره 20-33 سنة وبنسبة مئوية تقدر ب 58 % .

نتائج الدراسة : إن أكثر الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي المبتدئ في كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والتي مستوى الشعور بها عال جدا إلى عال هي على النحو التالي :

في المجال المتعلق بالبحث العلمي نجد مايلي :

- 1- قلة توافر فضاءات للأستاذ للعمل داخل المؤسسة الجامعية .
- 2- يوجد نقص في مختبرات البحث العلمي مما يؤثر سلبا على النمو المهني للأستاذ .
- 3- هناك نقص في المؤتمرات العلمية المتخصصة .

في مجال العلاقة بالإدارة نجد ما يلي :

- 1- البيروقراطية وروتين الإدارة في سير المعاملات .
- 2- الفردية والمزاجية في اتخاذ القرار .
- 3- لا يوجد تعاون كافي في ادارة القسم .

في مجال البيئة المحلية نجد :

- 1- انعكاس الواقع السياسي والاجتماعي في المجتمع على الجامعة والأستاذ الجامعي سلبا .
- 2- النظرة الاجتماعية للأستاذ الجامعي في تدني .
- 3- الجامعة لا تساعد الأستاذ بما فيه الكفاية لكي ينمو مهنيا .

في مجال التدريس نجد :

- 1- الفرص المتاحة للأستاذ لاكتمال تكوينه قليلة .
- 2- صعوبة في الحصول على المراجع المتخصصة في المكتبة .
- 3- تكليف الأستاذ بمهام إدارية يؤثر سلبا على عملية التدريس .

في مجال العلاقة مع الطلبة نجد :

- 1- ضعف المستوى الفكري والثقافي لطلبة الجامعة .
- 2- اعتماد الطلبة على المحاضرات المقدمة فقط .
- 3- تمديد بعض الطلبة للأستاذ .
- 4- كثرة مرجعية الطلبة للأستاذ بشأن الامتحانات والدرجة فقط .

الدراسة الثالثة:

دراسة "عدة عابد " بعنوان " تشخيص واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت ودورها في تفعيل التنمية المحلية " ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص الاقتصاد ، جامعة ابن خلدون تيارت ، 2010، 2011 .

التساؤل العام للدراسة :

-هل نجحت الجزائر في تفعيل التنمية المحلية من خلال الاهتمام بقطاع المؤسسات المصغرة وإلى أي مدى تحقق ذلك في ولاية تيارت ؟

التساؤلات الفرعية :

-هل توجد حقيقة مؤسسات مصغرة في ولاية تيارت ؟

-ماهو واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت ؟

-ما هو الدور الذي تلعبه المؤسسات المصغرة في تفعيل التنمية المحلية في ولاية تيارت ؟

هدفت الدراسة إلى :

بما أن المؤسسات المصغرة التي تؤدي إلى الوصول إلى إنشاء مؤسسات صغيرة والتي تعتبر بمثابة القاعدة الرئيسية التي تنبثق منها المؤسسات الكبرى ، ونظرا لما لها من دور مهم في حل المشاكل التي يتخبط فيها الاقتصاد الوطني من المساهمة في التقليل من حدة الفقر والبطالة بتوفير مناصب شغل معتبرة فإننا نحذف من خلال بحثنا هذا إلى تحليل وتقييم الدور الذي تقوم به المؤسسات المصغرة في تفعيل التنمية المحلية في ولاية تيارت .

عينة الدراسة : تتكون عينة الدراسة من العينة العشوائية البسيطة .

نتائج الدراسة :

-تشهد المؤسسات المصغرة نموا سنويا بطيئا ، ولم ترقى بعد إلى المستوى المطلوب في دفع عجلة التنمية المحلية وقد تبين أن محدودية أداء هذا القطاع وعدم قدرته على أخذ دوره الكامل في النشاطات الاجتماعية والاقتصادية ، يعود إلى هشاشة بنيته وهيكله الذي يتميز باختلاله الحجمي وكذا تركزه في قطاعات محدودة الفعالية في إنتاج قيمة إضافية ، ذلك بالإضافة إلى جانب اصطدامه بعدد من المعوقات والمشاكل منها ماهو داخلي كضيق قدرات المؤسسة الإدارية

وصعوبات الحصول على العقار والتمويل ومشاكل البيئة التحتية وقصور النظام المعلوماتي ، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى .

-دراسة الملفات على مستوى الوكالة تأخذ وقتا طويلا لإضافة إلى تعقيد الاجراءات الإدارية وهذا حسب رأي الشباب المستثمر ، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية .

-ما يميز المؤسسات المصغرة والصغيرة والمتوسطة هو عدم وجود مفهوم موحد بل هي عبارة عن نسيج غير متجانس من المؤسسات ذات أنماط مختلفة ومتعددة حسب الأنشطة التي تمارسها ، انتاجية ، خدماتية ، مما يثبت صحة الفرضية الثالثة .

- كما أثبتت المؤسسات المصغرة نجاعتها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، من خلال تجارب العديد من الدول النامية والمتقدمة ، وكذا قدرتها المتميزة في توفير مناصب الشغل وخلق الثروة مما يساعد في محاربة مشكلتين رئيسيتين تعاني منها الدول النامية خاصة وهما البطالة والفقر ، وهذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الرابعة .

- بالرغم من الاختلافات بين الخصائص التي تميز المؤسسات المصغرة ، إلا أنه توجد ثلاثة خصائص أكثر شيوعا تشترك فيه معظم المؤسسات المصغرة :

-تتمتع باستقلالية المالية والإدارية .

-تتمتع بحصة صغيرة من السوق ، فهي مسيطرة على القطاع الذي تمارس نشاطها فيه .

-تتميز بهيكل تنظيمي بسيط فهي تدار في أغلب الأحيان من طرف ملاكها دون جهاز إداري متخصص .

الدراسة الرابعة :

دراسة " سامية عزيز " بعنوان " واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر دراسة ميدانية لمؤسسات خاصة ومتنوعة النشاط بمدينة بسكرة " ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013-2014 .

التساؤل العام للدراسة :

-ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ؟

التساؤلات الفرعية :

1- كيف تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاجتماعية ؟

2- كيف تنشط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحياة الاقتصادية ؟

3- هل تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عراقيل ومشاكل تعيقها عن أداءها لعملها في الجزائر ؟

هدفت الدراسة إلى :

بناء على التساؤلات التي أثارها مشكلة الدراسة يمكن تحديد الأهداف على النحو التالي :

-تكمّن أهمية هذه الدراسة واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر في التعرف على الدور الذي تقوم به هذه المؤسسات في السنوات الأخيرة من خلال ما توفره من مناصب عمل ، وكذلك امتصاص اليد العاملة العاطلة عن العمل والقضاء على بعض الآفات الاجتماعية التي ينجو لها الشباب عند عدم وجود عمل يشغله ويبعده عن ارتكاب الجرائم .

- كما أن هذا للبحث يستمد أهميته أيضا كون السلطات الاقتصادية تعمل اليوم على إدماج هذا القطاع بصفة أكثر وضوحا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ومن خلال التدابير التي اتخذت في صالح القطاع الخاص للمساهمة بكل امكانية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية .

- كذا اهتمام السلطات بهذا النوع من المؤسسات وذلك بتكوين وزارة خاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا مما أدى إلى تزايد العدد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأتجاه السلطات إلى هذا النوع من المؤسسات الكبيرة (المركبات والمصانع الكبيرة) التي اعتمدت عليها الجزائر خلال سنوات السبعينات وهذا راجع إلى الخصائص التي تتميز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن الكبيرة وتماشيها مع نظام اقتصاد السوق .

عينه الدراسة : تتكون عينه الدراسة من العينة العشوائية البسيطة بذلك بأخذ القائمة الاسمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتواجده في مدينة بسكرة وعددها 2464 مؤسسة فالمؤسسة الصغيرة عددها 30 وعدد عمالها من 10 عمال إلى 49 عامل ،و المؤسسة المتوسطة عددها 30 وعدد عمالها من 50 عامل إلى 250 عامل .

نتائج الدراسة :

-أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تلعب دورا فعالا في التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك من خلال توفير مناصب عمل جديدة للأفراد العاطلين وبذلك تساهم في توفير الدخل للعاملين فيها ، وتحقق من حدة البطالة .

-إن استقطاب نسبة كبيرة من قوة العمل يعود إلى استخدام هذه المؤسسات لتقنيات كثيفة العمالة وكذلك الجانب الاجتماعي المرتبط بها من حيث تشغيل الأقارب والأصدقاء والنساء دون الالتزام بمؤهلات إدارية معينة ، حيث نجد أن هذه المؤسسات تساهم نسبة 33% إلى 88% من إجمالي فرص العمل المتاحة .

وأن هذه نسبة تختلف من مجتمع إلى آخر ، ومما زاد من أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في هذا المجال ، توجه اقتصاديات معظم الدول النامية إن لم نقل كلها نحو اقتصاد السوق وفي ظل هذا التوجه لم تعد الدولة تلعب دورها في إيجاد مناصب العمل بطريقة مباشرة كما كان الحال في الماضي من خلال القطاع العام مما أدى حتما إلى تزايد نسبة البطالة .

- كما تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بإنتاج تشكيلة متنوعة من السلع والخدمات والمنتجات وتلبية الحاجيات الجارية للسكان ، خاصة بالنسبة للسلع الاستهلاكية

الفصل الثاني

المؤسسات الصغيرة

الفصل الثاني : المؤسسات المصغرة

أولاً: تعريف المؤسسات المصغرة .

ثانياً: خصائص المؤسسات المصغرة .

ثالثاً: لأطراف والهيئات الداعمة للمؤسسات المصغرة .

رابعاً: المداخل النظرية في دراسة المؤسسات المصغرة .

خامساً: أهمية المؤسسات المصغرة.

تمهيد:

تلعب المؤسسة المصغرة دورا هاما في معظم اقتصاديات العالم كونها تمثل أكبر المؤسسات عددا كما تعتبر أكثرها مساهمة في تحقيق بعض السياسات الاقتصادية والاجتماعية التي تعجز المؤسسات الكبيرة عن تحقيقها وتزداد أهميتها في كونها لا تتطلب رؤوس أموال ضخمة مقارنة مع المؤسسات الكبيرة ، ورغم كل ذلك لم تحظى المؤسسة المصغرة قبل سبعينيات القرن الماضي بالاهتمام الذي حظيت به في الوقت الحالي ، إلا أن دورها التنموي جعلها تستأثر بالاهتمام مجددا وانطلاقا من هذه الأهمية سنقوم بدراسة هذا النوع من المؤسسات ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم المؤسسة المصغرة وأهم التعاريف الدولية لها وخصائصها وتصنيفاتها والأطراف والهيئات الداعمة لها وأهم المداخل النظرية التي درست المؤسسات المصغرة .

أولاً: تعريف المؤسسات المصغرة :

يختلف تعريف المؤسسة المصغرة باختلاف آراء الاقتصاديين من بلد لآخر ومن دولة الأخرى ، باختلاف خصائصها ومدى أهميتها في الاقتصاد الوطني ، وبذلك سوف نتطرق الى صعوبة ومعايير تحديد تعريف للمؤسسة المصغرة واهم التعاريف الدولية التي تناولتها.

ـ صعوبة تحديد تعريف المؤسسات المصغرة :

يمكن تعريف المؤسسة المصغرة على أنها مؤسسة تختلف عن باقي المؤسسات العادية بحيث تتميز بعدد عمال قليل ورأس مال محدود ، غير أنه لا يوجد تعريف موحد يمكن تطبيقه في كل البلدان للمؤسسة المصغرة ، إذ تتغير التعاريف حسب الأهداف المراد بلوغها وكذا حسب القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة ، لذلك فهي تواجه عدة صعوبات منها¹

-عدم وجود معايير محددة تستخدم في تحديد تعريف للمؤسسات المصغرة ، فالمعايير في ذلك تختلف من بلد الأخر .

-اختلاف الأوضاع السياسية واقتصادية واجتماعية وحتى الثقافية من بلد لأخر ومن جهة الأخرى .

كما يمكن رد صعوبة التعريف الموحد للمؤسسات المصغرة إجمالاً الى ثلاث عوامل أساسية هي :

1-عوامل اقتصادية :

وتضم مايلي

أ-اختلاف مستويات النمو : ويتمثل في التطور اللامتكافئ بين مختلف الدول ، فالمؤسسات المصغرة في الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا أو أي بلد صناعي آخر تعتبر صغيرة أو متوسطة في بلد نامي كالجائز أو سوريا مثلاً . كما أن

¹عدة عابد ، تشخيص واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت ودورها في تفعيل التنمية ،رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2010، ص52 .

شروط النمو الاقتصادي والاجتماعي تتباين من فترة الأخرى فما يمكن أن نسميها بالمؤسسة الصغيرة الآن قد تصبح مؤسسة مصغرة في فترة لاحقة .

ب- تنوع الأنشطة الاقتصادية : تختلف تصنيفات المؤسسات المصغرة من قطاع لآخر حسب القطاعات الاقتصادية، الصناعية، التجارية، الزراعية، خدماتية، حيث تختلف تصنيفات المؤسسات المصغرة من قطاع لآخر الاختلاف الحاجة الى العمالة ورأس المال، فالمؤسسات الصناعية تحتاج لرؤوس أموال ضخمة لإقامتها أو توسعها كما تحتاج إلى يد عاملة كثيرة مؤهلة ومتخصصة وهذا لا يتطلب في المؤسسات التجارية أو الخدماتية على الأقل بنفس الدرجة.¹

ج- اختلاف فروع النشاط الاقتصادي : تختلف كل مؤسسة حسب النشاط المنتمية إليه أو أحد فروعها وذلك بسبب أعداد اليد العاملة ورأس المال الموجه الاستثمار، فمثلا النشاط التجاري ينقسم إلى تجارة بالتجزئة وتجارة بالجملة، وأيضاً على مستوى الإمدادات ينقسم إلى تجارة خارجية وتجارة داخلية، والنشاط الصناعي ينقسم إلى فروع عدة منها الصناعات الغذائية وتحويلية... الخ.

2-عوامل تقنية :

ويتلخص العامل التقني في مستوى الاندماج بين المؤسسات؛ فحيثما تكون هذه الأخيرة أكثر اندماجا يؤدي هذا إلى توحيد عملية الإنتاج، وتمركزها في مصنع واحد بالتالي يتجه حجم المؤسسات إلى الكبر، بينما عندما تكون العملية الإنتاجية مجزأة وموزعة إلى عدد كبير من المؤسسات يؤدي ذلك إلى ظهور عدة مؤسسات مصغرة وصغيرة .

3-عوامل سياسية :

تتمثل في مدى اهتمام الدولة ومؤسساتها بقطاع المؤسسات المصغرة، ومحاولة تقديم مختلف المساعدات له، وتذليل الصعوبات التي تعترض طريقها من أجل توجيهه وترقيته ودعمه .

¹مدخل خالد، التأهيل كإلية لتطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة حالة الجزائر 2005-2010، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2011، ص 3 .

وعلى ضوء العامل السياسي يمكن تحديد التعريف وتبيان حدوده والتمييز بين المؤسسات ، حسب رؤية واضعي السياسات والإستراتيجيات التنموية والمهتمين بشؤون هذا القطاع.¹

ـ معايير تعريف المؤسسات المصغرة :

رأينا فيما سبق أنه رغم الصعوبات التي تواجه عملية وضع تعريف دقيق وشامل للمؤسسات المصغرة إلا أنه تم الاعتماد على جملة من المعايير التي يمكن الاستناد عليها في محاولة تحديد ماهية هذه المؤسسات وهي كآتي :

1-المعايير الكمية :

حيث يتم تصنيف المؤسسات المصغرة استنادا إلى مؤشرات كمية ذات طابع إحصائي ومن بين أهم هذه المعايير شائعة الإستخدام مايلي :

أ-معيار عدد العمال أو معيار العمالة :يعتبر هذا المعيار الأكثر شيوعا وإعتقادا على الاطلاق في العديد من الدول يختلف عدد العمال في المؤسسات المصغرة باختلاف كل دولة ومقوماتها الاقتصادية والصناعية ،ورغم أهمية هذا المعيار إلا انه قد وجهت له عدة انتقادات بعد استخدام التقنيات الحديثة في بعض المؤسسات مما جعل حجم العمالة يتضاءل بها .²

ب-معيار رأس المال المستثمر: يتم الاعتماد على هذا المعيار في تحديد حجم المؤسسات ،بحيث أنه كلما زاد رأس المال المستثمر تعد المؤسسة كبيرة والعكس صحيح ،ولا يتم الاعتماد على هذا المعيار كثيرا وهذا راجع إلى أنه يتطلب إجراء تعديلات مستمرة تبعا لمعدلات التضخم ، كذلك اختلاف دلالاته من دولة إلى أخرى وفي الدولة الواحدة من قطاع إلى آخر .

¹ نفس المرجع السابق صفحة 4 .

² لخلف عثمان ، واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وسبل دعمها و تميمتها دراسة حالة الجزائر ، رسالة الدكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 2004 ، ص 6 .

ج- معيار العمالة ورأس المال المستثمر (المعيار المزدوج): ويعتمد هذا المعيار في تحديد حجم المؤسسات المختلفة على الجمع بين المعيارين السابقين أي معيار العمالة ورأس المال معا في معيار واحد؛ وذلك عن طريق وضع حد أقصى للعمالة بجانب مبلغ معين برأس المال المستثمر.

2- المعايير النوعية :

نتيجة لبعض العيوب التي تتصف بها المعايير الكمية في تصنيف المؤسسات المصغرة هناك من يعتمد على المعايير النوعية ومن أهم هذه المعايير مايلي :

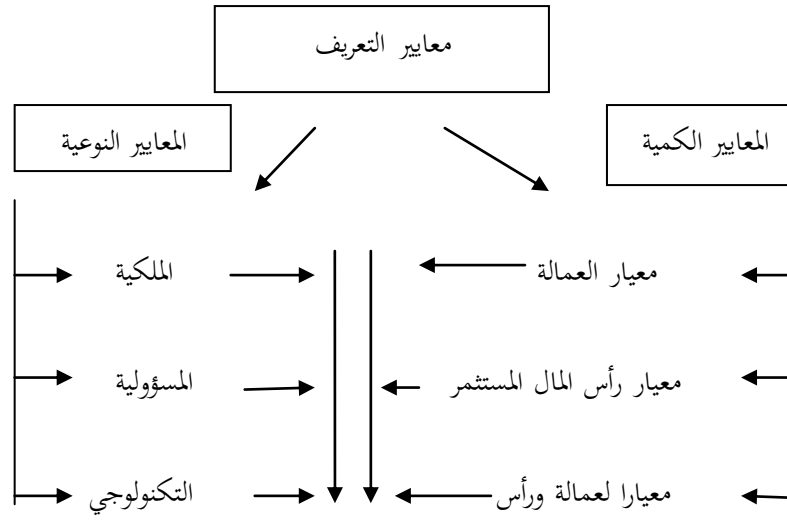
أ- معيار الملكية : نجد أن غالبية المؤسسات المصغرة تعود ملكيتها إلى القطاع الخاص؛ في شكل شركات أشخاص أو شركات أموال فردية أو عائلية يؤدي صاحب الشركة دور المدير والمنظم ومنتخذ القرارات .

ب- معيار المسؤولية : نجد هذا المعيار في المؤسسات المصغرة نظرا إلى هيكلها التنظيمي البسيط؛ إذ نجد أن صاحب المؤسسة بصفته مالكا لها يمثل المتصرف الوحيد الذي يقوم باتخاذ القرارات وتنظيم العمل داخل المؤسسة وتحديد نموذج التمويل والتسويق على خلاف المؤسسات الكبيرة التي يتم فيها توزيع المهام والمسؤوليات بين عدة أشخاص حسب نوع الاختصاص.

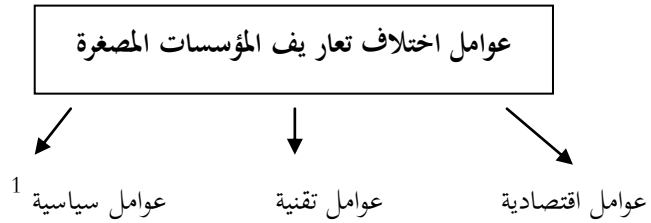
ج- معيار التكنولوجي : تصنف المؤسسات المصغرة وفقا لهذا المعيار بأنها تلك المؤسسات التي تستخدم أساليب إنتاجية بسيطة مقارنة مع المؤسسات الكبرى.¹

¹ خبابة عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الية لتحقيق التنمية المستدامة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر بدون طبعة

الشكل رقم 02 : يوضح معايير تعريف المؤسسات الصغيرة



المال المستثمر (المزدوج)



¹ سامية عزيز ، واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، دراسة ميدانية للمؤسسات الخاصة متنوعة النشاط بمدينة بسكرة ، رسالة الدكتوراة ، منشورة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013-2014 ، ص 55 .

- أهم التعاريف الدولية للمؤسسات المصغرة:

تختلف تعاريف المؤسسات المصغرة من دولة لأخرى، وذلك باختلاف معايير تحديد التعريف السابق ذكرها، وفيما يلي إدراج تعاريف بعض الدول :

1- تعريف الجزائر للمؤسسات المصغرة :

بالنسبة للجزائر صدر إنشاء المؤسسة المصغرة في إطار المشروع الجديد لتوظيف الشباب بالمرسوم الرئاسي رقم 96-234 الصادر في 02-07-96 والمرسوم التنفيذي رقم 26-296، 96-297 الصادر في 09-09-96 وبهذا يمكن تعريف المؤسسة المصغرة بأنها مؤسسة تشغل ما بين عامل واحد و9 عمال، وتحقق رقم أعمال أقل من 20 مليون دينار.

1

2. تعريف الولايات المتحدة الأمريكية :

اعتبر الكونغرس الأمريكي المشروع المصغر بأنه ذلك المشروع الذي يتمتع بملكية وإدارة مستقلة ويعتبر ذو تأثير محدود الذي يعمل فيه، وفي تعريف آخر اعتمده إدارة الأعمال الصغيرة للمشاريع المصغرة يعتمد على عدد العمال بغض النظر عن القطاع الاقتصادي الذي يعمل فيه .

¹- راجع خوني ورقية حساني، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها، أترك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، مصر، 2008، ص 31 .

الجدول رقم 3: التعريف الأمريكي للمؤسسات المصغرة¹

أنواع المؤسسات	المعيار المعتمد
المؤسسات الخدمية والتجارة بالتجزئة	من 1 إلى 5 مليون دولار أمريكي كمبيعات سنوية
مؤسسات التجارة بالجملة	من 5 إلى 15 مليون دولار أمريكي كمبيعات سنوية
المؤسسات الصناعية	عدد العمال 250 عامل أو أقل

3-تعريف مصر:

توجد عدة تعريفات للمؤسسات المصغرة في جمهورية مصر حسب الجهة الصادرة عنها التعريف، إذ تعرفها وزارة التخطيط بأنها منشآت يعمل بها أقل من 50 عامل على أن يؤخذ أسلوب الإنتاج المستخدم. أما مؤسسات التمويل فقد حدد بنك التنمية الصناعية رأسمالها 1.4 مليون جنيه وعدد العمال أقل من 20 عاملاً. أما الجهاز المصرفي للإحصاء فعرفها بأنها كل منشأة يكون عدد عمالها أقل من 09 وقد يصل إلى 20 عامل في حالات أخرى .

4-تعريف تركيا :

هناك غياب شبه كامل في التوافق بين التعاريف المقترحة من قبل مختلف الوكالات والمؤسسات العامة في تركيا .حيث يبدو أن لكل منها تعريفا خاصا بها نأخذ مثلا :التعريف المعمول به لدى المؤسسة الوطنية للإحصاء والذي طرحته في البداية المؤسسة الوطنية للتخطيط ، وهو يقسم المؤسسات إلى الفئات الثلاثة التالية :

-المؤسسات المصغرة :0-9 عمال

-المؤسسات الصغيرة :10-49 عاملا

-المؤسسات المتوسطة :50-99 عاملا

¹ -سامية عزيز ،مرجع سبق ذكره ،ص 66 .

ثانياً: خصائص المؤسسات الصغيرة:

-تتصف المؤسسات الصغيرة بمجموعة من الخصائص والسمات التي تميزها عن المؤسسات الكبيرة وفي مايلي عرض أهم الخصائص:

-صغر الحجم وقلة التخصص في العمل مما يساعد على المرونة والتكيف مع الأوضاع الاقتصادية المحلية و الوطنية .

-الضآلة النسبية لرأس مال هذه المؤسسات مما يسهل عملية التمويل خصوصا إذا كان المستثمر أو المستثمرون يمتلكون نصيبا من رأس المال بصورته العينية أو النقدية ،ويشترط أثناء تأسيس المؤسسة المساهمة في الاستثمار من قبل المستثمر يتغير مستواها حسب مستوى الاستثمار ،مما يخفف الأعباء المالية على البنوك والهيئات التمويلية الأخرى لا سيما في ظل الأوضاع المالية التي تشهدها بلادنا.

-سرعة الاستجابة لحاجيات السوق ،ذلك أن صغر الحجم وقلة التخصص وضآلة رأس المال كلها عوامل تسمح بتغيير درجة ومستوى النشاط أو طبيعته على اعتبار أنه سيكون أقل كلفة بكثير مما لو تعلق الأمر بمؤسسة صغيرة أو متوسطة¹.

-قدرة هذه المؤسسات على الاستجابة للخصوصيات المحلية والجهوية تبعا لدرجة ووفرة عناصر الإنتاج ومستوى القاعدة الهيكلية .

-قلة التدرج الوظيفي بهذه المؤسسات اعتبارا لعدد العاملين بما يساعد على اتخاذ القرار بسرعة وبسهولة كما يمكن من استقرار اليد العاملة بها جراء تركز القرار يد صاحب المشروع والشركاء وبالتالي معالجة المشاكل التي يمكن أن تطرح في حينها.

¹هرقون تفاحة ،سياسات دعم المؤسسات الصغيرة و آثارها على التشغيل ،دراسة حالة في ولاية تيارت ،رسالة ماجستير ،جامعة وهران ، 2011-2012 ، ص 66 ، 67 .

- دقة الإنتاج والتخصص مما يساعد على اكتساب الخبرة والاستفادة من نتائج البحث العلمي وتجسيد كل المبادرات الرامية إلى الاستفادة من التطور التكنولوجي، مما يساعد على رفع مستوى الإنتاجية ومن خلالها تخفيض مستوى الكلفة.

- القدرة على الاندماج في النسيج الاقتصادي الوطني من خلال تعدد الأنشطة الناتج عن تعدد المؤسسات المستحدثة وبالتالي إمكانية استحداث مناطق صناعية وحرفية متكاملة .

- سرعة الإعلام وسهولة انتشار المعلومة داخل هذا النوع من المؤسسات يمكنها من التكيف بسرعة مع الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية.¹

ثالثاً: الأطراف والهيئات الداعمة للمؤسسات المصغرة:

في إطار سياسة انعاش الاستثمارات الخاصة والنهوض بقطاع المؤسسات المصغرة وبغرض تشجيع المبادرات الفردية والعمل الحر قامت الحكومة بإنشاء أجهزة مختصة في دعم إنشاء ومرافقة المؤسسات المصغرة وذلك من أجل دعمها وتمكينها من أداء دورها الفعال في خلق مناصب شغل وتحقيق الثروة ومن بين هذه الأجهزة .

1-الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر:

أنشئت الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004، كهيئة ذات طابع خاص يتابع نشاطها وزير التشغيل والتضامن الوطني، مهمتها تطبيق سياسة الدولة في مجال محاربة البطالة والفقر عن طريق تدعيم أصحاب المبادرات الفردية لإنشاء نشاطات لحسابهم الخاص، وذلك بتقديم الدعم والاستشارة والمرافقة للمبادرين وضمان المتابعة لإنجاح المشاريع المجسدة، والقرض المصغر عبارة عن قرض قد يصل إلى 500.000دج موجه لفئة البطالين والمحتاجين الذين بلغو سن 18 سنة فما فوق ويمتلكون تأهيلاً أو معارف في نشاط معين، هذا إلى جانب مساعدة

¹- نفس المرجع السابق ص 67 .

المرأة الماكثة بالبيت على تطوير نشاطها ببيتها يعود عليها بالمنفعة، أما صيغة التمويل فهي موزعة إلى: قرض من الوكالة بدون فوائد وقرض بنكي بفوائد مخفضة ومساهمة مالية شخصية من المبادر .

إن أهداف القرض المصغر هامة وهي تجربة حققت نجاحا كبيرا في العديد من الدول في مجال محاربة البطالة وتحسين أوضاع المواطن كونه موجه إلى فئات اجتماعية واسعة، وعلى الرغم من أن تجربة القرض المصغر في الجزائر قد بدأت عام 1999 إلا أنها لم تعطي النتائج المرجوة.¹

2- الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة :

يمكن أن نختصر في هذا الجزء تعريفا للصندوق ومهامه وكيفية تمويله للمؤسسات المصغرة المنشأة من خلاله كالآتي:

1- تعريف الصندوق الوطني للتأمين على البطالة:

في إطار سياسة مكافحة البطالة وترقية النشاطات المنتجة لثروات، قررت الحكومة مؤخرا إنشاء جهاز جديد لتتكفل بالبطالين من العمر ما بين 35-50 سنة في إنشاء مؤسسات مصغرة وهذا تكملة لجهاز الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.

وقد أنشئ هذا الجهاز في 26 ماي 1994 بوصفه الحائز على خبرة قيمة في مجال المساعدة على خلق المؤسسات المصغرة عبر مراكز دعم العمل الحر الموجود عبر كامل التراب الوطني.

مهامه:

- يتكفل بدعم وحدات المشاريع من طرف البطالين²

- المرافقة الشخصية من طرف منشط مستشار من خلال:

¹ فلاح صباح ، دور الشراكة الأورومتوسطية في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ، 2013-2014 ، ص 106 ، 107 .

² -عدة عابد ، مرجع سبق ذكره ، ص 77 .

-الاستشارة والمساعدة في تنفيذ المشاريع .

-الدعم عند المرور أمام لجنة الانتقاء والمراقبة .

-تدعيم إحداث نشاطات الإنتاج والخدمات .

3-الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب :

أنشئت الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-296 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417 الموافق ل 8 سبتمبر 1996 ،المتضمن إنشاء الوكالة وتحديد قانونها الأساسي حيث اعتبرت هيئة ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية ،وتوضع تحت سلطة رئيس الحكومة ويتولى الوزير المكلف بالتشغيل المتابعة العملية لجميع نشاطاتها .وتقوم بتنفيذ برنامج ذو بعد اقتصادي ،يهدف إلى مرافقة الشباب البطال لإنشاء وتوسيع مؤسسات صغيرة في إنتاج السلع والخدمات ،وتسعى إلى ترقية ونشر الفكر المقاوإاتي ،وتمنح إعانات مالية وامتيازات جبائية خلال كل مراحل المرافقة ، بالتنسيق مع البنوك العمومية وكل الفاعلين على المستويين المحلي والوطني .وبالتالي تعتبر الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب هيئة عمومية مكلفة بتشجيع وتدعيم ومرافقة الشباب البطال الذين لديهم أفكارا لإنشاء مؤسسات صغيرة في هذا المسعى بتقديم إعانات ومساعدات وامتيازات في المراحل الأولى لإنشاء المؤسسات وفي توسعتها .

كما أسندت لها القيام بالمهام الآتية:

-تدعم وتقدم الاستشارة وترافق الشباب ذوي المشاريع في إطار تطبيق مشاريعهم الاستثمارية .

-تسيير تخصيصات الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب ،خاصة فيما يتعلق بالإعانات وتخفيض نسب الفوائد .

-تبليغ الشباب ذوي المشاريع بمختلف الإعانات التي يمنحها الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب وبالامتيازات

الأخرى التي يحصلون عليها .

-متابعة مشاريع الشباب ومساعدتهم لدى المؤسسات والهيئات المعنية بانجاز المشاريع .

- تقديم الاستشارة ومساعدة الشباب في الحصول على التمويل اللازم لمشاريعهم، وإقامة علاقات متواصلة مع البنوك والمؤسسات المالية للحصول على التمويلات الضرورية لإنجاز المشاريع.¹

رابعاً: المدخل النظرية في دراسة المؤسسات المصغرة :

قبل البدء بذكر المدخل المتبني للدراسة لابد من معرفة المقصود بالنظرية السوسولوجية التي تعني مجموعة المصطلحات والتعريفات والافتراضات التي لها علاقة ببعضها البعض، والتي تقترح رؤية منظمة للظاهرة، وذلك بهدف عرضها والتنبؤ بمظاهرها فمن خلالها يمكن للباحث أخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها.²

والمدخل السوسولوجي الأقرب إلى دراستنا المدخل البنائي الوظيفي، وهذا باعتبار أن المؤسسات المصغرة هي عبارة عن نسق اجتماعي فرعي عن النسق الأكبر ألا وهو المؤسسات الاقتصادية .

1-البنائية الوظيفية :

يعرفها البعض بأنها رؤية سوسولوجية تهدف إلى تحليل ودراسة بني المجتمع من ناحية والوظائف التي تقوم بها هذه البنى من ناحية أخرى.

كما تعتمد النظرية البنوية الوظيفية التي كان روادها كل من هربرت سبنسر وتالكوت بارسونز وروبرت ميرتون وهانز كيرث ورايت مبرز على مجموعة مبادئ أساسية متكاملة، كل مبدأ يكمل المبدأ الآخر وهذه المبادئ هي :

- يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكن غرضها وحجمها من أجزاء ووحدات مختلفة بعضها عن بعض وعلى الرغم من اختلافها إلا أنها مترابطة ومتساندة ومتجاوبة واحدة مع الأخرى .

¹ بن نذير نصر الدين، دراسة إستراتيجية للإبداع التكنولوجي في تكوين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر ، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 269 .
² سامية عزيز، مرجع سبق ذكره ص79 .

- المجتمع أو جماعة أو المؤسسة يمكن تحليلها تحليلًا بنيويًا وظيفيًا إلى أجزاء وعناصر أولية، إن الأجزاء التي تحلل إليها المؤسسة أو المجتمع أو الظاهرة الاجتماعية إنما هي أجزاء متكاملة فكل جزء يكمل الجزء الآخر وإن أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء لا بد أن ينعكس على بقية الأجزاء وبالتالي يحدث ما يسمى بعملية التغيير الاجتماعي، من هنا تفسر النظرية البنوية الوظيفية التغيير الاجتماعي بتغيير جزئي يطرأ على أحد الوحدات أو العناصر التركيبية، وهذا التغيير سرعان ما يؤثر في بقية الأجزاء إذ يغيرها من طور إلى طور آخر .

- إن كل جزء من أجزاء المؤسسة أو النسق له وظائف بنيوية تابعة من طبيعة الجزء، وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية، وعلى رغم من اختلاف الوظائف فإن هناك درجة من التكامل بينها، لذا فوظائف البنى المؤسسة مختلفة ولكن على الرغم من الاختلاف فإن هناك تكاملاً واضحاً بينهما .

- الوظائف التي تؤديها الجماعة أو المؤسسة أو يؤديها المجتمع إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى، والحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية .

- الوظائف التي تؤديها المؤسسة أو الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة .

- وجود نظام قيمي أو معياري تسيير البنى الهيكلية للمجتمع أو المؤسسة فالنظام القيمي هو الذي يقسم على الأفراد ويحدد واجبات كل فرد وحقوقه كما يحدد أساليب اتصاله وتفاعله مع الآخرين إضافة إلى تحديده لماهية الأفعال التي يكافأ عليها الفرد أو يعاقب .

- تعتقد النظرية البنوية الوظيفية بنظام اتصال أو علاقات إنسانية تمر عن طريقه المعلومات من المراكز القيادية إلى المراكز القاعدية أو من المراكز الأخيرة إلى المراكز القيادية¹ .

2- النظرية البيروقراطية :

هذه النظرية تنتسب إلى لماكس فيبر العالم الألماني الذي عاش بين سنة 1864 وسنة 1920 ويعرف عنه ممارسته لمهنة التدريس لمادة القانون بجامعة "برلين" وكذلك الاقتصاد بجامعة (لفريبورغ) وجامعة (هيدلبيرغ) .

¹ - نفس المرجع السابق ص 80 .

يعتبر ماكس فيبر ضمن مؤسسي علم الاجتماع وله إسهام كبير في نظرية التنظيم فقد ذهب إلى أن السلطة تنفرع إلى ثلاثة نماذج أولها يتمثل في المنظمة التقليدية التي تستقي أسسها من العادات .

أما تلك الكارزمية فهي تعتمد على الصفات الشخصية للمسيرين الذين ينالون الولاء من مرؤوسيههم على أساس ذلك ، بينما تنال السلطة شرعيتها في المنظمة العقلانية والشرعية من خلال اعتبارات موضوعية كالشهادات مثلا إضافة إلى وجود قواعد مكتوبة .

أسس النظرية البيروقراطية :

من المهم أن نوضح الأسس والمبادئ التي رأى ماكس فيبر أن التنظيم البيروقراطي المثالي يقوم عليها وهي :

- هناك مجالات للتخصص الوظيفي محددة رسميا وثابتة ، وتوزع النشاطات والأعمال اللازمة لتسيير دقة النظام البيروقراطي على أعضاء التنظيم بطريقة ثابتة ومحددة .¹

- توزع السلطات اللازمة لإعطاء الأوامر وتنفيذ الواجبات المحددة بشكل رسمي ثابت . كما يوجد هناك طرق وأساليب محددة للعمل وتنفيذ المهام والواجبات .

- ينقسم التنظيم البيروقراطي إلى عدة مستويات متخذا شكلا هرميا ، كما تعتمد إدارة التنظيم البيروقراطي على المستندات .

- يفضل التنظيم البيروقراطي المكتب عن النشاط الخاص بالموظف .

- تطبيق الإدارة في هذه المنظمات قواعد وتعليمات للعمل تتصف بالشمول والعمومية والثبات النسبي.²

وبصفة عامة ركزت الفيررية أو النظرية البيروقراطية على مفهوم السلطة ، حيث وضحت أنه عند توظيف موظف يحدد له مركز معين وسوف يكون هناك رئيس مباشر فوقه أو يعلو هذا الموظف وأن هذا الرئيس له حق إصدار الأوامر

¹ -فراح فوزية ، محاضرات في مقياس نظريات التنظيم ، جامعة البليدة 2 ، علي لويبي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأمير خالد 2020-2021 ، ص 6 .
² -خفس المرجع السابق ص 6 .

والتعليمات وأن على الموظف قبولها وتنفيذها ومن ثم هناك ما يسمى بوحدة السلطة الامرة في كافة مستويات التنظيم الهرمي أي مركزية القرار وهذا ما أكد عليه فيبر عندما ميز بين أنواع السلطة حيث قسمها فيبر إلى ثلاث أنواع :

1-السلطة الكارزمية (الروحية، الشخصية):

والتي تستند على الإلهام ويستمد القائد شرعيته من الخصائص الجسيمة والقدرات التي يتميز بها وتمودج هذه السلطة ملاحظ في بعض القادة العسكريين والشخصيات الدينية .

2-السلطة التقليدية :

يستمد الفرد أو القائد سلطته من توارث السلطة، ويؤمن الأفراد بالتقاليد وقدااسة السلطة لأنهم يرون أن الحاكم هو الإله المفوض في الأرض، وهو ما يدفعهم إلى طاعة أوامره.¹

3-السلطة القانونية :

في هذا النوع من السلطة يؤمن الأفراد بسلطة وسيادة القانون وهذه السلطة تخص المجتمعات الحديثة، التي تتميز بالنظام الحكومي وتقوم على أساس التنظيم العقلي للإدارة والتسيير، وهو النوع الذي ركز عليه فيبر في تحليلاته حيث أكد مبدأ العقلانية والرشد وركز على مركزية القرارات وأن تنسيق مختلف النشاطات في المؤسسة يستدعي مركزية السلطة وتوحيد مصدر السلطة ومركز الإشراف .

الانتقادات الموجهة للنظرية البيروقراطية :

-إهمالها للجانب الإنساني في التعامل مع الموظف أو العامل وتركيز سلطة اتخاذ القرارات في يد مجموعة قليلة من القادة والرؤساء في الإدارة العليا .

-النموذج البيروقراطي لا يعترف بأثر المجتمع على التنظيم، وتعدده نظاما مغلقا لا يتأثر بالبيئة ويؤثر فيها .

¹- فوزية بوقطف، أثر تفويض السلطة على فعالية القرار، رسالة الماجستير، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2008-2009، ص

- عزل الموظف في عمله عن حياته الخاصة وعدم فتح المجال للتداخل بينهما¹.

- الالتزام بالبيروقراطية يقود إلى آثار ونتائج غير متوقعة مناقضة للكفاءة المفترضة فيها، كما أنه يؤدي إلى خطر إحلال الوسائل كغايات محل الأهداف .

3- نظرية العلاقات الإنسانية :

هذه النظرية تنسب إلى إلتون مايو (1880-1949) الأسترالي الأصل أحد علماء علم الإدارة المشهورين ، وقد قام بتجاربه على العمال في مصانع هاثورن بشيكاغو ،على ضرورة توافر أسلوب ديمقراطي في القيادة والإشراف بدلا من القيادة التسلطية وضرورة وجود مناخ يسمح بمشاركة الجماعات في القرارات الخاص بالعمل داخل البناء التنظيمي مما يعني ضرورة تفويض السلطة للمستويات الإدارية كي تساهم في اتخاذ القرارات .

اهتم إلتون مايو بدراسة الجوانب النفسية والاجتماعية وتأثيرها على أداء العامل انتاجيته من خلال التجارب فتوصل إلى :

- المؤسسة عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من العمال وليست مجرد مكان لوجود أفراد معزولين عن بعضهم .

- تتحدد خصائص المؤسسة في ضوء خصائص العمال الذي يستلزم دراستهم وتحليل خصائصهم للتمكن من دراسة المؤسسة².

- يخضع سلوك العمال داخل المؤسسة لعوامل نفسية واجتماعية وليس لعوامل فنية وتصميم هيكل المؤسسة فقط .

¹ -فراح فوزية ، مرجع سبق ذكره ص 7.

² -مُجد علي مُجد ، علم الاجتماع التنظيم مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج ،دار المعرفة الجامعية ،اسكندرية ،2006 ، ص

- تلعب القادة الإدارية في اتخاذ القرارات من قبل العمال دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل أعرافها وتقاليدها بما يتناسب وأهداف المؤسسة وعليه فأن السبيل لإنشاء التقارب بين الأطراف داخل المؤسسة هو دمج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي .

- إن حاجات العامل ليست مادية فقط بل معنوية أيضا ، وهي ككل متعددة ومعقدة وتخضع لأراء ومعتقدات العمال والمعلومات المتراكمة لديهم والتي تحدد بدورها العمليات السلوكية داخل المؤسسة .

- إن الاتصالات بين أجزاء المؤسسة لا تنحصر بالاتصالات الرسمية فقط ، بل هناك شبكات متعددة من الاتصالات غير الرسمية وربما تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العمال وأدائهم .

من هذا يتضح إن المؤسسة تلعب دورا هام في حياة العامل على الجانبين الاقتصادي والاجتماعي ، فالجانب الاقتصادي يتمثل في إنتاج السلع والخدمات ومنح الحوافز بتقديم مكافآت ، أما الجانب الاجتماعي يتعلق بالعامل الإنساني وهو عبارة عن علاقات اجتماعية ، أي علاقات العمال فيما بينهم وعلاقات الإدارة في مختلف المستويات وان حصول العامل على العمل يعطيه نوع شخصيته ومعنى لحياته وهو الذي يحفز على العمل أحسن وعلى المساهمة الايجابية في العملية الإنتاجية .¹

إسهامات النظرية :

سهمت تجارب هوثورن في نشر الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في مجال العمل مما أدى إلى كثير من أنواع التغيير في الممارسة الإدارية خلال الثلاثينات من هذا القرن ، ومن الآثار العلمية نذكر ما يلي :

- ظهرت لأول مرة إدارة مهمة في المشروعات تسمى "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية " تتولى الاهتمام بحسن استخدام لموارد البشرية المتاحة والعمل على رفاهيتها وحل مشكلات العاملين .

- بدأت الإدارة العامة والخاصة تعترف بحق العاملين في الحصول على إجازات سنوية وبدأت ساعات العمل الأسبوعية تنخفض تدريجيا .

¹ - نفس المرجع السابق ص 146 .

-بدأ الاعتراف بحقوق العمال الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية فتقررت وجبات العاملين " خاصة في المصانع والمناجم " وساعة للراحة وتقرر علاج العاملين مجانا.¹

-بدأ تدريب الرؤساء والمشرفين على مراعاة أصول العلاقات الانسانية والمعاملة الحسنة للعاملين معهم حتى ترتفع روحهم المعنوية وتزيد قابليتهم للتعاون

خامسا: أهمية المؤسسات المصغرة :

1-الأهمية الاقتصادية للمؤسسات المصغرة :

تتعدد الأهمية الاقتصادية للمؤسسات المصغرة مما جعلها مرشحة لقيادة التنمية الاقتصاد في الدول لاسيما في الدول النامية وذلك من خلال ما تتميز به من المساهمات التالية :

1 مساهمة المؤسسات المصغرة في جذب وتعبئة المدخرات : تعتبر المؤسسات المصغرة وحدات إنتاجية ومراكز استثمار تعمل على تعبئة المدخرات الخاصة لتشغيلها داخل الاقتصاد الوطني، حيث أنها محدودة رأس المال مما يعد عنصرا لجذب الصغار المدخرين كذلك قدرتها على الارتقاء بمستوى الادخار ولاستثمار وتسيير تعبئة رؤوس الأموال الوطنية من مصادر متعددة "ادخار الأفراد ، العائلات ،التعاونيات ،الهيئات الحكومية " .

2 مساهمة المؤسسات المصغرة في تحقيق التنمية الصناعية المتكاملة :إن تكامل المؤسسات المصغرة والمؤسسات الكبيرة في أي اقتصاد يعتبر ظاهرة صحية ،ومن المقومات الأساسية لهيكلها الاقتصادي وقوة دافعة لعملية التنمية ،فمن المؤسسات المصغرة يتجلى في تكاملها المباشر مع المؤسسات الكبيرة.

3 تطوير التكنولوجيا :تساعد المؤسسات المصغرة على اكتساب وترسيخ الخبرات الفنية من خلال الممارسة الطويلة للعاملين بها ولاسيما في مجال المؤسسات الصناعية الصغيرة ، إذ قد تصل الخبرات إلى مستوى الإبداع ويؤدي الإبداع إلى إتقان كفاءة الاختراع .

¹-نادية سعيد عيشور، محاضرات في علم اجتماع المؤسسات ،جامعة محمد المين دباغين ، سطيف ، الجزائر ، 2019 ، ص 31 .

4 المحافظة على استمرارية المنافسة : في عصر التطورات السريعة تصبح المنافسة أداة من خلال الابتكار والتحسين ،وتظهر المنافسة الحديثة في عدة أشكال منها شروط الائتمان والخدمة ،تحسين الجودة في الإنتاج والصراع بين الصناعات في التبدل والتغيير والتجديد في الأساليب والهدف هو تلبية طلبات المستهلكين وتحقيق الأرباح والمحافظة على الخدمة السوقية ،إن المؤسسات المصغرة تحقق درجات أعلى من المنافسة في الأسواق.¹

5 دعم الصادرات : تلعب المؤسسات المصغرة دورا مؤثرا في دعم الصادرات من خلال سد جزء من الطلب المحلي وبالتالي إتاحة فرصة أكبر لتصدير إنتاج المؤسسات الكبيرة لما تتميز به من ميزات نسبية ووفرة اقتصادية أو من خلال تصدير منتجاتها مباشرة حيث تساهم بذلك بتوفير العملة الصعبة أيضا .

2-الأهمية الاجتماعية للمؤسسات المصغرة :

تساهم المؤسسات المصغرة في بعث الاستقرار الاجتماعي من خلال مساهماتها الحقيقية في هذا الاتجاه من توفير فرص العمل والتنمية الجهوية وغيرها تتمثل فيما يلي :

1 توفير فرص العمل : يعتبر قطاع المؤسسات المصغرة قطاعا مهما بالنسبة للاقتصاديات الوطنية لأنه يقدم مساهمة كبيرة في خلق فرص العمل ، فالمؤسسات المصغرة هي مصدر لغالبية فرص العمل في الكثير من البلدان ، وفي 30 بلدا مرتفع الدخل في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي .

2 مساهمة المؤسسات المصغرة في تحقيق التنمية الجهوية : تلعب المؤسسات المصغرة دورا هاما في تحقيق التوازن الجهوي لعملية التنمية ، لما لها من خصائص ومزايا تؤهلها للانتشار الجغرافي والتوطن في جميع أقاليم الدولة . مما يساعد على تحقيق الانتشار الجغرافي للأنشطة الاقتصادية المختلفة .

3- مساهمتها في التنوع الثقافي : حيث تستطيع المؤسسات الحفاظ على خصوصية الأقليات المتواجدة في بلدان أخرى كالمهجر وغيره ، بحيث توجد المحلات التجارية والمطاعم العربية والإسلامية أو المطاعم اليابانية أو الصينية التي تقدم منتجاتها أو خدمات تحتاجها هذه المجموعات العرقية في بلدان أخرى . وهذا يساهم في إشباع حاجاتهم الخاصة المتميزة

¹مدخل خالد ، التأهيل كآلية لتطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة حالة الجزائر 2005-2010 ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ص 28 .

كما أن ظاهرة التنوع الثقافي في المؤسسات المصغرة تساهم أيضا في دفع الشركات الأكبر في قبول واحتضان التعدد واحترام الاختلاف والتنوع في قوة العمل لديها .

4- تقوية العلاقات الاجتماعية : إن الاتصال بين المؤسسات المصغرة وعملائها وزبائنهم يتم في جو من الإخاء والود والتآلف والعمل على استمرارية مصالح الطرفين وتحقيق المنافع المشتركة ، وعادة ما يكون عملاء المؤسسة هم أنفسهم الأصدقاء والأهل مما يسهل التعامل ويزيد الترابط الاجتماعي بينهم .¹

5 - التخفيف من المشكلات الاجتماعية: ويتم ذلك من خلال ما توفره هذه المؤسسات من مناصب الشغل سواء لصاحب المؤسسة أو لغيره وبذلك تساهم في حل مشكلة البطالة، وما تنتجه من سلع وخدمات موجهة إلى الفئات الاجتماعية الأكثر حرمانا وفقرا ، إن المؤسسات المصغرة قادرة على احتواء المشكلات في المجتمع مثل البطالة والتهميش والفراغ وما ترتب عليهم من آفات اجتماعية خطيرة، عن طريق منحهم مناصب عمل تضمن لهم الاستقرار النفسي والمادي .

¹مدخل خالد ، مرجع سبق ذكره صفحة 29، 30 .

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل المتعلق بموضوع المؤسسات المصغرة قمنا بتوضيح مفهوم المؤسسات المصغرة وخصائصها ، بالإضافة الى أهم الأطراف والهيئات الداعمة لها وأهم النظريات التي تناولت المؤسسات المصغرة ، وفي الأخير تطرقنا إلى أهمية المؤسسات المصغرة .

وعليه فإن المؤسسة المصغرة تلعب دورا هاما في معظم اقتصاديات العالم كونها تمثل أكبر المؤسسات تعددا وكذلك تساهم في تحقيق بعض السياسات الاقتصادية والاجتماعية .

الفصل الثالث

الصعوبات المهنية

الفصل الثالث: الصعوبات المهنية:

أولاً: تعريف الصعوبات المهنية .

ثانياً: أنواع الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة.

ثالثاً: المداخل النظرية مفسرة للصعوبات المهنية.

رابعاً: آثار الصعوبات المهنية

تمهيد:

نمو وتطور قطاع المؤسسات المصغرة في مختلف دول العالم المتقدمة والنامية يواجه مجموعة من الصعوبات المهنية والعراقيل التي تختلف من منطقة لأخرى ، ومن نشاط لأخر غير أن هناك بعض المشاكل التي تعتبر مشاكل مشتركة ومتعارف عليها تواجه هذه المؤسسات في كافة أنحاء العالم .

تعتبر طبيعة هذه الصعوبات والمشاكل التي تعترض المؤسسات المصغرة متداخلة مع بعضها البعض منها ما هو داخلي وهي مشاكل تحدث داخل المؤسسة أو ترجع لصاحب المشروع ، ومنها ما يعتبر مشاكل خارجية ترجع لتداخل وتأثير عدة عوامل خارجية وبيئية تنعكس بصفة غير مباشرة على أداء هذه المؤسسات والتي يمكن التحكم فيها بصفة مباشرة ، ومن هذا المنطلق سنتناول في هذا الفصل أهم هذه المشاكل والصعوبات المهنية التي تواجه هذه المؤسسة المصغرة ، وأهم النظريات المفسرة للصعوبات المهنية .

أولاً: تعريف الصعوبات المهنية :

تعرف الصعوبات بأنها المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية ويمكن النظر إليها على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد وتعد الصعوبات المهنية من القضايا الهامة التي تشغل الكثير من الباحثين في مجال المؤسسات المصغرة ، فلا يوجد شخص ذا مهنة أو مالك لمؤسسة لا تواجهه صعوبات ومعوقات أيا كان صورها وأشكالها فضلا عن التأثيرات الناجمة عنها بالنسبة للفرد أو المجتمع وتتفاوت تلك الصعوبات في شدتها ونوعها من دولة الأخرى ومن قطاع الأخر إذ كلما ازدادت أهمية المهنة كثرت المشكلات المرتبطة بها .¹

إذن يمكننا القول أن الصعوبات المهنية هي تلك المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف المهنية المنشودة والمراد تحقيقها .²

ثانياً: أنواع الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة :

يواجه قطاع المؤسسات المصغرة في كافة أنحاء العالم مجموعة من الصعوبات والمشاكل هذه المشاكل قد تكون مختلفة من منطقة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر، هناك بعض المشاكل التي تعتبر موحدة ومتعارف عليها تقف عقبة أمام هته المؤسسات في جميع دول العالم وهي كالاتي:

1- صعوبات مالية :

أ-صعوبة التمويل : تعد مشكلة التمويل من أهم الصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة ،حيث تعد مواردها الذاتية غير كافية للوفاء بمتطلبات الإنشاء والتأسيس ، ويمكن القول أن اشكالية التمويل ترجع في الأساس إلى جملة من المعوقات منها ما هو عائد إلى المؤسسات المصغرة ومنها ما هو متعلق بالبنوك ومؤسسات التمويل وبالتالي تختلف المعوقات من وجهة نظر مؤسسات التمويل عنها من وجهة نظر القائمين على المؤسسات المصغرة .

¹ -منير سليمان أحمد ،الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرين وآلية التغلب عليها ،دراسة مطبقة على مراكز وجمعيات رعاية وتوعية الأسرة في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، ص 8 .
² - صفية مجد السلمي ، المعوقات التي تواجه المرشد الطلابي خلال الممارسة الإرشادية بمراحل التعليم العام ، رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبد العزيز 18 ،2020 ،ص 28-29.

-المعوقات التي تواجه البنوك ومؤسسات التمويل هي :

- أ-افتقاد عنصر الثقة في القائمين على المؤسسات المصغرة .
- ب-عدم توفر الضمانات الكافية لمنح التمويل للمؤسسات المصغرة .¹
- ت-افتقار المؤسسات والمشروعات المصغرة للخبرة في أساسيات المعاملات المصرفية .
- ث-انخفاض العائد الذي تحققه البنوك من التعامل مع أصحاب الصناعات الصغيرة بسبب ضآلة حجم معاملاتهم .
- ح-ارتفاع درجة المخاطر في إقراض المؤسسات أو المشروعات المصغرة ، التي أغلبها مؤسسات فردية لا يتوفر عنها معلومات كافية .
- أما المعوقات والمشكلة التمويلية التي تواجه القائمين على المؤسسات المصغرة فتتمثل في :
- أ-ارتفاع تكلفة التمويل الذي يرغبون في الحصول عليها .
- ب-ارتفاع نسبة المديونية للمؤسسة .
- ت-ندرة المؤسسات المالية المتخصصة في التعامل مع هذه المؤسسات وخاصة في الدول النامية وحتى وان وجدت فعادة ما تكون محدودة الإمكانيات فضلا عن أنها تضع شروط صعبة للاقتراض.
- ونتيجة للقيود والصعوبات المذكورة أعلاه ، فإن المؤسسات المصغرة تواجه قيود تمويل أصعب من القيود المفروضة على المؤسسات الكبيرة من حيث ارتفاع أسعار الفائدة وقصر مدة القرض والمغالاة في الضمانات المطلوبة .
- ب-مشكلة الضرائب : يعتبر النظام الضريبي أحد أهم المشاكل التي تواجه المؤسسات الصغيرة في جميع أنحاء العالم ، وتظهر هذه المشكلة من جانبين سواء لأصحاب المؤسسات المصغرة من حيث ارتفاع الضرائب ، وهي كذلك مشكلة لمصالح الضرائب ، نظرا لعدم توفر البيانات الكافية عن هذه المؤسسات مما يضيق عمل جهاز الضرائب .
- كما يلاحظ عدم مسك بعض أصحاب المؤسسات المصغرة لدفاتر محاسبية منتظمة ، ولذا تلجأ مصلحة الضرائب الى التقدير الجزا في الأرباحهم مع الميل للمغالاة في التقدير بسبب الشك في صحة بيانات التقارير

¹قمر مليلي ، المعوقات التمويلية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في سوريا ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2010 ، ص 34.

المقدمة لهم، ويترتب على ذلك دخول صاحب المؤسسة في سلسلة طويلة من الإجراءات للاعتراض على التقدير والإحالة على اللجان الداخلية ولجان الطعن، وقد ينتهي الأمر برفض الطعن وتأييد تقدير مصلحة الضرائب.¹

ج- صعوبة الحصول على التأمينات الاجتماعية:

أما فيما يتعلق بالاشتراكات الاجتماعية، فتشترط هيئة التأمينات الاجتماعية على صاحب العمل التأمين على كافة العاملين بالمؤسسة وقد يتجنب أصحاب المؤسسات المصغرة ذلك بسبب قصور الوعي وعدم إدراك مفهوم التأمينات الاجتماعية أو عدم الرغبة في تحمل أقساط التأمين، أو لعدم استقرار العمالة وسرعة دورانها.²

2- صعوبات إدارية :

أ- صعوبات إدارية وتنظيمية :

في كثير من الدول يسود إدارة المشروعات الصغيرة الطابع الفردي بسبب سيادة الشخصية أو العائلية التي تقوم على مزيج من التقاليد والاجتهادات الشخصية، والتي تتميز بمركزية اتخاذ القرار حيث يضطلع فرد واحد أو عدد قليل من الافراد بكافة المهام والمسؤوليات الفنية و الإدارية.³

وهي ظاهرة تشكل قصورا واضحا في الخبرات الإدارية والقدرات التنظيمية، وغياب الهياكل التنظيمية للمشروع، وعدم اتساق القرارات بسبب نقص القدرة والمهارة الإدارية للمدير المالك غير المحترف .

وعليه يتضح أن نمط الإدارة في تلك المؤسسات يختلف تماما عن أنماط الإدارة الحديثة التي تأخذ بمفاهيم

التخصص الوظيفي وتقسيم العمل وتفويض السلطات واللامركزية في اتخاذ القرارات وغيرها من نظم الإدارة

العلمية المتطورة .

ب- صعوبة نقص المعلومات والخبرة التنظيمية :

في كثير من البلدان وخاصة النامية منها، نجد أن مديري وملاك المؤسسات المصغرة لا يدركون أهمية المعلومات

والأدوات المحاسبية التي تساعد في التقييم والاختيار، كما يجعل الكثير من ملاك هذه المؤسسات كيفية التوسع في

¹ -ماهر حسن المحروق وإيهاب مقابلة، المشروعات الصغيرة والمتوسطة أهميتها ومعوقاتهما، مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة الاردن 2006، صفحة 5 .

² -بن نذير نصر الدين، مرجع سبق ذكره ص 61 .

³ -قمر المللي، مرجع سبق ذكره، ص 37- 38 .

عمليات التسويق وفتح أسواق جديدة ، كما يمكن تحديد مشكل نقص المعلومات على عدة مستويات ومن أوجه مختلفة نذكرها فيما يلي :

-نقص المعلومات المتعلقة بسوق العمل في الجزائر مثلا يسجل غياب الأرقام والإحصائيات المتعلقة بسوق العمل بالشكل المطلوب ، كما لا توجد بيانات كافية عن المهتمين بالتوظيف .

-نقص المعلومات المتعلقة بالخدمات التسويقية ، حيث يجد أصحاب المؤسسات المصغرة صعوبة في التعرف على الخدمات التسويقية المتاحة ، كأماكن المعارض وتواريخها كما تفتقر هذه المؤسسات على وجه الخصوص إلى هيئات متخصصة في دراسة السوق وسلوك المستهلك .¹

ج-صعوبة الحصول على الملكية العقارية :

يعاني أصحاب المؤسسات المصغرة الجديدة من مشكلات مرتبطة بالعقار المخصص لتوطين مؤسساتهم فالحصول على عقد الملكية أو عقد الإيجار يعد أساسيا في الحصول على التراخيص الأخرى المكتملة ، وفي الجزائر لم تتحرر سوق العقارات بشكل يحفز على الاستثمار ، بحيث مازالت رهينة للعديد من الهيئات التي تتزايد باستمرار مثل الوكالة الوطنية لتنمية الاستثمار ، ووكالة دعم وترقية الاستثمارات المحلية والوكالات العقارية ، وقد عجزت عن تسهيل إجراءات الحصول على العقار اللازم لإقامة المؤسسات المصغرة ، وذلك لغياب سلطة اتخاذ القرار حول تخصيص الأراضي وتسيير المساحات ، إضافة الى محدودية الأراضي المخصصة للنشاط الصناعي وغيرها ، فضلا عن ارتباط التحفيزات المقدمة للمستثمرين من خلال تخصيص أراضي بأسعار منخفضة تؤدي إلى تزايد أشكال المضاربة على الأراضي التي تحول دون تنفيذ تعهدات الاستثمار .²

¹ -بن نذير نصر الدين ، مرجع سبق ذكره ص 56 .

² -بن نذير نصر الدين ، مرجع سبق ذكره ص 63 .

3 - صعوبات عمالية وتسويقية:

أ- نقص العمالة الفنية المدربة:

تعتبر المؤسسات الكبيرة أكثر جاذبية للعمالة المدربة والمؤهلة من المؤسسات الصغيرة، ويرجع ذلك للأسباب التالية¹

- الأجور المرتفعة في المؤسسات الكبيرة مقارنة بالمؤسسة المصغرة، وذلك لعدم قدرة هذه الأخيرة دفع أجور عالية .

- فرض الترقية محدودة في المؤسسات المصغرة عكس المؤسسات الكبيرة .

- مخاطر الفشل والتوقف مرتفعة في المؤسسات المصغرة .

لهذه الأسباب وغيرها تفتقر المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر إلى العمالة الفنية، إضافة إلى عدم ملائمة نظم التعليم والتدريب لمتطلبات التنمية في هذا القطاع، ولذا يضطر أصحاب المؤسسات المصغرة إلى توظيف عمال غير مكونين ومدربين، غير أنه كثير ما يترك العامل وظيفته بمجرد إتقان العمل ويتجه للانضمام للمؤسسات الكبيرة للاستفادة من مزاياها، لذلك تضطر المؤسسات المصغرة بدرجة كبيرة إلى توظيف عمالة غير ماهرة باستمرار، وتحمل مشاكل وأعباء تدريبهم، فضلا عن دفع أجور مرتفعة لبعض التخصصات النادرة لضمان بقائها في العمل .

ب- صعوبات ومشاكل تسويقية :

وتتمثل هذه أهم الصعوبات التسويقية التي تواجهها هذه المؤسسات فيما يلي :

أ- انخفاض الإمكانيات المالية لهذه المؤسسات مما يؤدي إلى ضعف الكفاءة التسويقية، نتيجة لعدم قدرتها لتوفير معلومات عن السوق المحلي والخارجي وأذواق المستهلكين.²

ب- عدم وجود منافذ تسويقية منتظمة لتعريف المستهلك المحلي والخارجي بمنتجات وخدمات هذه المؤسسات فضلا عن ضيق نطاق السوق المحلي، وعدم إتباع الأسلوب العلمي الحديث في مجال التسويق .

ج- تفضيل المستهلك المحلي للمنتجات الأجنبية المماثلة في بعض الأحيان بدافع التقليد أو لاعتياده على استخدام هذه السلع الأجنبية مما يجد من حجب الطلب على المنتجات المحلية.³

¹ -سمير علام، إدارة المشروعات الصناعية الصغيرة، مطبعة مركز جامعة التعليم المفتوح، القاهرة، مصر، 1993 صفحة 28.

² -منصور دياب، دور الاستثمار الاجنبي المباشر في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 13-14 .

³ -نفس المرجع السابق ص 55 .

د- اتجاه نسبة كبيرة من هذه المؤسسات إلى القيام بالبيع المباشر للمستهلك النهائي أو المستخدم الصناعي أو بالبيع لتجار التجزئة الصغار مما يؤدي إلى زيادة الأعباء التسويقية لهذه المنشآت وعدم قيامها بأداء هذه المهمة بكفاءة .

ج- مشكل انخفاض مستوى التكنولوجيا المستخدمة :

تعتمد المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر على آلات قديمة مضى على تشغيلها وقت طويل وأغلبها في حاجة إلى احلال وتجديد شامل ،حيث لا يتوفر لدى هذه المؤسسات نظام دوري للصيانة والإصلاح نتيجة عدم الوعي بضرورة أعمال الصيانة وقصور الموارد التمويلية ،ويؤدي استمرار تشغيل معدات قديمة مستهلكة إلى ارتفاع التكاليف وعدم الانتاج وانخفاض الجودة بسبب كثرة الأعطال وصعوبة تدبير قطع الغيار وعمل الإصلاحات المطلوبة ،وبتالي ضعف القدرة التنافسية للمؤسسة المصغرة مقارنة بالمؤسسات الكبيرة التي تعتمد في انتاجها

على معدات حديثة متقدمة تخضع لنظام كامل للصيانة والتشغيل ،أضف إلى ذلك أن بعض أصحاب المؤسسات المصغرة يترددون في استخدام الآلات الحديثة لعدم الخبرة بها .¹

وهناك صعوبات أخرى تعرقل مسار المؤسسات المصغرة تتمثل في :

-ارتفاع سعر تكلفة المنتوجات الناتجة عن إعادة تقييم تكاليف الأموال الثابتة والمواد الأولية المستوردة الناجمة عن انخفاض العملة .

-كساد الإنتاج الراجع إلى انخفاض القدرة الشرائية والمنافسة الغير نزيهة للإنتاج المستوردة.

-عدم توفر الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية وذلك راجع ل:

1)ضعف مستوى التدريب المهني وعدم توافقه مع احتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

2)التكوين لا يتلاءم مع متطلبات السوق .

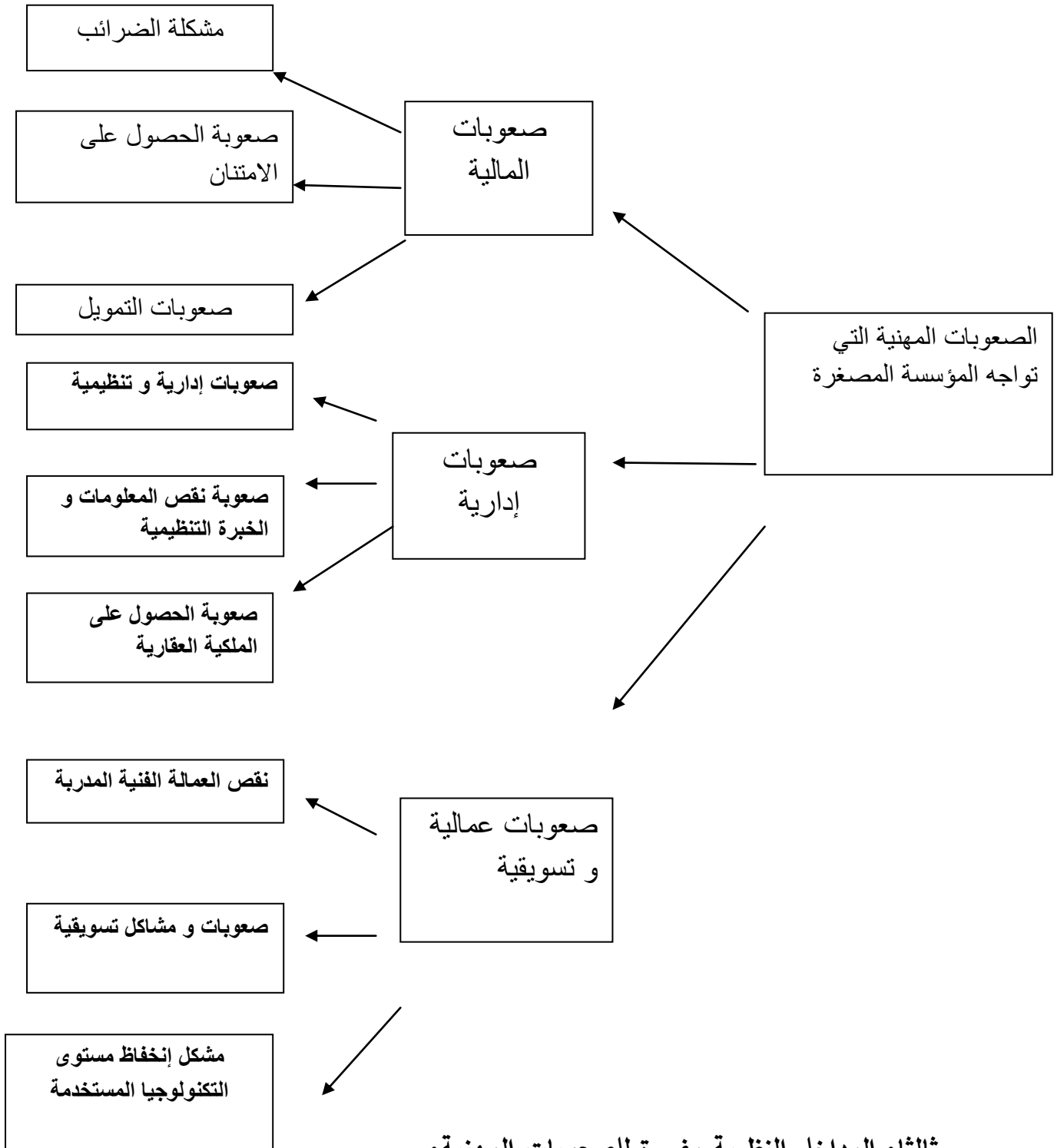
3)عدم توفر الإطارات المدربة في مؤسسات دعم هذه المشاريع .

4)عدم مطابقة وملائمة الإجراءات القانونية والتشريعية مع ما ينتظر هذه المؤسسات .

5)التمييز بين القطاع العام والقطاع الخاص .

6)المشاكل الأمنية في بعض المناطق .

¹مدخل خالد ،مرجع سبق ذكره ص 35-36 .



ثالثا: المداخل النظرية مفسرة للصعوبات المهنية:

هناك العديد من النظريات التي تناولت موضوع دراسة الصعوبات المهنية ، ونحن اليوم سنتطرق إلى هذه النظريات

ومعرفة أهم ماجاء فيها حول موضوع الدراسة .

1- نظرية المعوقات الوظيفية :

دخل "ميرتون" مهنة السوسيولوجيا في الفترة التي كان يهيمن فيها تالكوت بارسونز على السوسيولوجيا الأمريكية والمدافع عن السوسيولوجيا النظرية، حيث اهتم ميرتون بمكاملة ويتجاوز هذين الجانبين، في كتابه عناصر النظرية والمنهج السوسيولوجي.

فيعتبر "ميرتون" من أكثر علماء الاجتماع اهتماما بكشف جوانب البيروقراطية التي أغفلها نموذج فيبر حيث كانت كفاءة الإدارة البيروقراطية تظهر في خاصيتين :

الأولى : هي الرشد أو التعقل حينما يتركز الضبط على المعرفة الفنية والمعايير الموضوعية والطابع غير الشخصي لعلاقات الأعضاء .

الثانية : هي القدرة على التنبؤ بالسلوك التنظيمي وبمجرى الحوادث نتيجة استقرار الوظائف والعلاقات السائدة بين الأعضاء بحيث تعلم الارتباط بين الدور الذي يؤديه كل فرد وأدوار بقية الأعضاء.¹

اهتم ميرتون بنظريات المدى المتوسط التي تساعد على تفسير أي مجال نظامي، وقد أدخل ثلاثة مفاهيم :

- الوظائف الكامنة والوظائف الظاهرة .

- الخلل الوظيفي .

- البدائل الوظيفية ، تحل محل الافتراض القائل بأن المجتمع قادر على العمل بسبب صورته التنظيمية الحالية، ولا يستطيع أن يعمل بطريقة أخرى أو بطريقة أفضل، فالمدخل الذي اتبعه ميرتون يستطيع أن يقدم أفكارا واقعية فعند دراسة التنظيمات قد تكون نتائج الفعل مختلفة عن النتائج المقصودة، وما يعتقد أنه رديء للتنظيم، بعد دراسة المتفحص قد يتبين أنه يؤدي وظائف حيوية . وتقوم نظرية ميرتون على أساس الفروض الآتية :

- أن الإدارة العليا للتنظيم تريد نوع من الرقابة أن هناك طلبا للرقابة على الأفراد أثناء تأديتهم واجباتهم .

- أن الرغبة في الرقابة تتمثل في زيادة التركيز على ضرورة الاعتماد على سلوك الأفراد أي أن السلوك يكون معروفا ويتم بالالتزام بأنماطه المحددة مسبقا .

¹ -سامية عزيز، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، دراسة ميدانية لمؤسسات خاصة متنوعة النشاط بمدينة بسكرة، رسالة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013- 2014، ص 80 .

- أن هذه الرغبة من جانب الإدارة العليا للتأكد من درجة الاعتماد على سلوك الأفراد تتخذ شكل تحديد

الاختصاصات والمسؤوليات بحيث يمكن التنبؤ بالسلوك ومحاسب الأفراد ومساعدتهم .

ويترتب على هذه الفروض النتائج الآتية :

- تقليل مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم إذ تصلح تلك العلاقات أساسا بين الوظائف وليس بين

الأفراد شاغلي الوظائف .

- تصبح القواعد والإجراءات الرسمية أمرا طبيعيا بين الأفراد أي تتم عملية الاكتساب بتلك القواعد والإجراءات

الأساس العادي لتصرف الفرد .

- يصبح أساس اتخاذ القرارات هو عملية تقسيم الموضوعات إلى فئات أو طبقات ، تلك النتائج الثلاث يمكن

تلخيصها في عبارة (جمود السلوك التنظيمي) وهذا الجمود في السلوك يحقق أهداف التنظيم البيروقراطي ويشبع رغبة

الإدارة العليا في إحكام الرقابة .

2- نظرية اتخاذ القرار لهربرت سايمون:

يعتبر هربرت سايمون H.SIMON من أهم رواد المدرسة السلوكية وأولهم في مجال اتخاذ القرارات ، فقد كان اهتمامه

بمجال اتخاذ القرارات واضحا من خلال كتابه (السلوك الإداري)، والذي كان عنوانه الفرعي (دراسة لعمليات اتخاذ

القرارات في التنظيم الإداري) سنة 1945 ، وقد حلل القرار الإداري إلى عنصرين أساسيين هما :عنصر التكلفة المتعلق

بعملية جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها واقتراح البدائل وتقييمها ، والعنصر الثاني يختص بنتائج القرار وهو يتسم

بالتعقيد نظرا لارتباطه بالأهداف التي يتوخاها القرار كتحقيق الأرباح.¹

رأى سيمون أن جميع العمليات التنظيمية تدور حول اتخاذ القرارات وأن السلوك التنظيمي ما هو إلا نتيجة لذلك

فهو يرى أنه من الضروري معرفة كيفية اتخاذ القرارات والمؤثرات التي تحددها من أجل تفهم السلوك التعليمي ،ومن

خلال تعريف سيمون للتنظيم فإنه يرى أنه على المدير أن يتخذ قراراته على أساس المعلومات المتوفرة لديه أي أنه

يعمل في حدود عدم التأكد من عمله في نظام مفتوح حيث أن قراراته تتصف بالرشد الحدود أي أن الإداري لا

يستطيع الوصول إلى حد الأعلى من المنفعة وعليه الاقتناع بما هو أقل وتتلخص عناصر نظرية سمون في النقاط التالية:

¹ -يوسف مسعداوي ، أساسيات في إدارة المؤسسات ، ط1 ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013 ، ص 183-184 .

عنصر اتخاذ القرار :التنظيم يتكون من هيكل من الاتصالات والعلاقات بين الأفراد على أساس هرمي بحيث يتعلق كل قرار بنشاط معين لتحقيق هدف معين .

عنصر البيئة : يستمد أعضاء التنظيم قراراتهم من البيئة المحيطة باعتبارها منبعاً لبدائل الاستبدال المتاحة لهم .

عنصر الجماعة :إن اتخاذ القرارات عمل جماعي ولا بد من تقسيم العمل وتنسيق الجهود .

عنصر التخصص : يتخصص أعضاء الادارة العليا قي التنظيم باتخاذ القرارات أما الآخرون فيتولون تنفيذها .

عنصر التأثير : حتى يتمكن التنظيم من تحقيق أهدافه فلا بد من التزام الأعضاء بالقرارات المتخذة في المستويات

العليا والتنظيم يمارس مؤثرات معينة كالسلطة وخلق الولاء والاتصال والتدريب ووضع معايير للأعضاء والمساهمات

يحصل عليها بالمقابل .

3-نظرية التقسيم الإداري : فايول هنري:

اهتم فايول بوظائف الإدارة على المستويات المختلفة ،وحاول يطور نظاما فكريا إداريا يمكن تعليمه ودراسته ،ومن هنا قدم خبراته الطويلة وملاحظاته المهمة التي أسهمت في تحديد أسس الإدارة ،وبمعنى أن الادارة لها مجموعة من القواعد والمبادئ والإجراءات التي تسهم في تحقيق فعاليتها وأوصى بضرورة تعلمها . وركز فايول اهتمامه على مفهوم الثورة في مجال الإدارة أو ما أطلق عليه مبدأ عمومية الإدارة ،بمعنى أن الإدارة هيكل مستقبل عن المعرفة يمكن تطبيقه على كل أشكال النشاط الاجتماعي، واعتبر بذلك أول من قدم نظرية متكاملة للإدارة يمكن تطبيقها في كل المتغيرات . وتركزت أفكار فايول ومساهماته في ثلاث نقاط هي :

أ-الوظائف الإدارية :

قسم فايول الوظائف الإدارية إلى خمس مجموعات أساسية هي :

1.التخطيط : وهو التنبؤ بالمستقبل ودراسته على أساس علمي ووضع الخطط اللازمة لمواجهته ، ويجب أن تتسم

الخطط بالشمولية والتكامل ولاستمرارية والمرونة والدقة .

2.التنظيم : لحشد وتأطير الموارد التي تستخدم في تنفيذ الخطة للوصول إلى الأهداف .

3. القيادة وإصدار الأوامر : حيث يرشد المدير مساعديه ويوجههم نحو الهدف .

4.التنسيق : أي تكون جهود كل الأقسام ومختلف الأنشطة تتم في انسجام وتكامل .

5.الرقابة : للتأكد من أن الإنجاز يأتي متوافقا مع الخطة الموضوعة واتخاذ إجراءات تصحيحه إذا لزم الأمر .¹

ب-المبادئ الإدارية :

يرى فايول أن الإدارة هي تفكير واعتقادات ،لذلك اعتنى كثيرا بنوعية الإدارة واقترح اربعة عشر مبدأ للارتقاء بمستوى الإدارة وتحقيق فاعليتها . وهذه المبادئ هي :

1.تقسيم العمل : بمعنى أن يعطي كل عامل جزء صغير من العمل لإنجازه لكي يكون متخصصا في هذا الجزء.

2.السلطة والمسؤولية : وهذا يعني أن السلطة هي حق إصدار الأوامر ،بينما المسؤولية هي التزام بمسؤوليات محددة

لإنجاز ما يتطلب الموقع الوظيفي لتكون العرضة للمحاسبة واجبة عن إساءة استخدام السلطة .²

3.القواعد المنظمة للعمل : قواعد واتفاقيات تحدد بوضوح العلاقة بين الأطراف المختلفة في المنظمة والتي يجب أن تطبق بعدالة قانونية .

4.وحدة الأمر : إن كل موظف أو عامل يجب أن يتلقى الأوامر من رئيس واحد فقط .

5.وحدة الاتجاه : إن جهود أي فرد في المنظمة يجب أن تنسق وتتركز بنفس الاتجاه.

6.خضوع مصالح الأفراد لمصالح المنظمة : يجب أن يكون هناك تكامل بين مصالح الأفراد ومصالح المنظمة لكن الأولوية تعطى لمصالح المنظمة إذا حصل تعارض بين المصلحتين .

7.مكافأة العاملين بعدالة : يجب أن تدفع للعاملين أجور مجزية مع حوافز مناسبة للمجهودات التي يبذلونها .

8.المركزية : إن القرارات المتعلقة بالسياسات العامة والمهمة يجب أن تتركز بيد الإدارة العليا .

9.التدرج الهرمي : يجب أن تخضع الاتصالات لمبدأ التسلسل الهرمي حسب خط السلة من أعلى إلى أسفل أو بالعكس.

10.الترتيب : وضع الشيء المناسب في مكانه المناسب حيث يتطلب الأمر معرفة دقيقة بالمتطلبات الإنسانية والموارد المتعلقة بها .

¹-عمر محمد دره، مدخل إلى الإدارة ،رسالة ماجستير ،جامعة عين شمس، 2009، ص 98-99 .
²خفس المرجع السابق،ص 100-101.

11. العدالة في المعاملة : يجب أن يكون المدراء عادلون وأصدقاء للعاملين ، وعلى علاقة طيبة عند التعامل مع المرؤوسين .

12. استقرار الكادر : يجب أن يكون دوران العمل أقل ما يمكن ، وعدم ترك الموظفين للعمل ، ويجب أن يشجع مبدأ تكريس العامل حياته للعمل في منظمة واحدة.

13. المبادرة : يجب تشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة أثناء تنفيذ الخطط.

14. روح الفريق : حيث يشجع العاملون على العمل ضمن فريق وعلى الإدارة أن تدعم هذا الاتجاه وتشعرهم بالتوحد والترابط.¹

رابعاً: آثار الصعوبات المهنية:

من خلال ما تم التعرض له في هذه الدراسة وما يترتب من خلل وظيفي في أداء العمال ، يمكن أن نستنتج آثار المعوقات التنظيمية المتمثلة فيما يلي :

- قتل روح المبادرة والإبداع والمشاركة الحقيقية في مجال العمل.
- انخفاض الروح المعنوي لدى العمال .
- تجميد القدرات والمهارات الذهنية لدى العمال.
- تعطيل المشاريع وانحرافها عن وجهتها الحقيقية .
- تبذير أموال المشاريع وتنامي ظاهرة الرشوة والفساد .
- التشجيع على إنشاء مشاريع وهمية نتيجة انعدام الرقابة والمحاسبة والتخطيط .

خلاصة:

¹ - نفس المرجع السابق ص 102 .

لقد قمنا من خلال هذا الفصل بدراسة أهم الصعوبات المهنية المتعلقة بموضوع المؤسسات المصغرة، فقمنا بالتوضيح تعريف الصعوبات المهنية، وكذلك أهم أنواع ومشاكل وصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة كما تطرقنا أيضا إلى أهم النظريات المفسرة للصعوبات المهنية.

وعليه فإن المؤسسة المصغرة تساهم مساهمة كبيرة في الاقتصاد الجزائري وذلك من خلال الزيادة في ميزانية المدفوعات من خلال ما تخرجه من رسوم وضرائب، كما تساهم في توفير مناصب العمل للأفراد سواء ذات تأهيل مهني، وتساعد على توفير الانتاج وتنويعه من خلال ما تنتجه ورغم الصعوبات التي تواجهها إلا أنها تبقى صامدة ومستمرة في عملها وتحاول دائما تقديم الأفضل للمجتمع وتنميته من الناحية الاجتماعية والاقتصادية .

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً : مجالات الدراسة .

ثانياً : المنهج المستخدم.

ثالثاً : أدوات جمع البيانات .

رابعاً : خصائص مجتمع البحث .

تمهيد:

بعد أن تم مناقشة الفصول السابقة ومشكلة البحث ومختلف المراحل النظرية والدراسات السابقة الميدانية ، التي تدخل في إطار الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ، سنحاول في هذا الفصل مناقشة الإجراءات المنهجية للدراسة التي تسعى للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من خلال خطوات ميدانية وتحقيق أهداف الدراسة وفروضها ، فأهمية الدراسة تكمن في دقة نتائجها ومدى قدرة ومهارة الباحث في اختيار المنهج المناسب واستعماله لأنسب الأدوات لجمع البيانات .

أولاً: مجالات الدراسة (المكانية ، الزمنية ، البشرية) :

إن تحديد مجال الدراسة عملية ضرورية ونقطة أساسية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكتسي من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث كلما تفقنا في تحديد مجالات الدراسة مكنتنا ذلك فيما بعد من التحكم في البحث ، إذ يتفق الباحثين في مناهج البحث الاجتماعي أنه لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية : المجال المكاني ، المجال الزمني ، المجال البشري .

1-المجال المكاني :

-التعريف بالمؤسسة تركيب وتصليح أجهزة التبريد والتكييف : هي مؤسسة خاصة تأسست في 06-03-2014 .
عنوانها : حي البدر عمارة رقم 04 -بلدية تيارت .

يحتها من اليمين وكالة عقارية خاصة ومن الشمال مدرسة تعليم السياقة الكواكب ، أمامها حضيرة لسيارات ، مقرها بمحاذاة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

2-المجال الزمني :

يقصد به الوقت أو المدة التي استغرقتها هذه الدراسة الميدانية بعد اختيار ميدان إجراء الدراسة وبعد الحصول على التصريح بالقبول لإجراء البحث الميداني في المؤسسة الخاصة لصيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف -تيارت- .

وبهذا انطلقت دراستنا لهذا الموضوع الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ابتداءا من شهر أفريل إلى بداية ماي سنة 2022 ، كما تنوعت فترات الزيارة للنزول إلى الميدان بين الفترات الصباحية والمسائية ، وقد مرت هذه الفترات بثلاثة مراحل موزعة كما يلي :

-**المرحلة الأولى :** هي عبارة عن جولات استطلاعية دامت 3 أيام من تاريخ 20 أفريل 2022 تم من خلالها التعرف على محيط المؤسسة وكذا ملاحظة العمال ومتابعتهم أثناء تأدية مهامهم ، كان هذا انطلاقا من الترخيص الذي

قدمته لنا إدارة الجامعة ، وبعد ذلك انتظرنا القبول لإجراء هته الدراسة ، بحيث كانت هذه المرحلة خطوة هامة لجمع المعلومات والتعرف أكثر على طبيعة العمل وأهم الصعوبات التي تواجهها هته المؤسسة .

-المرحلة الثانية : بتاريخ 25 أبريل 2022 تم فيها جمع أكبر عدد من المعلومات الممكنة حول المؤسسة وطبيعة عملها .

-المرحلة الثالثة : بتاريخ 11ماي 2022 قمنا بمقابلة حرة مع مدير المؤسسة وباقي العمال والذي بلغ عددهم 7 أشخاص لتزويدنا بمعلومات وتقديم لنا الهيكل التنظيمي الذي تسير عليه المؤسسة .

3- المجال البشري:

يعتبر المجال البشري دراسة المجتمع الأصلي الذي يطبق على أفراده مختلف وسائل وأدوات جمع البيانات الموضوعية ، لذا تكون الدراسة علمية وعملية ليصل الباحث إلى نتائج واقعية ، فلا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا وواضحا .

وبهذا يبلغ عدد الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة والعمال المتواجدين بالمؤسسة 7 أفراد .

-عدد العمال الدائمين (2 عاملين) .

-عدد العمال المؤقتين (3 عمال) .

-عدد المتربصين (2 متربص) .

- صعوبات الدراسة :

1-صعوبة التواصل مع أصحاب المؤسسات المصغرة للإجراء المقابلة أو طرح استفسارات عن العوائق والصعوبات التي تواجهها .

2-ضيق الوقت المخصص للدراسة .

3-صعوبات في الاتصال بالعمالين بالمؤسسة نظرا للإنشغالهم خارج المؤسسة .

4-عدم التجاوب مع أسئلة المقابلة نظرا لنقص المستوى التعليمي لديهم .

5- إغراض الباحثين عن الإجابة على بعض الأسئلة حفاظا على مناصبهم .

ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة:

تختلف المناهج باختلاف المواضيع المدروسة للوصول إلى الحقيقة، وللكشف عن هذه الحقيقة لا بد من إتباع منهج علمي على ضوء أهداف البحث والأسئلة التي نحاول الإجابة عليها ، وبطبيعة الحال أن لكل دراسة منهج معتمد وبذلك يعرف المنهج بأنه " عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه ، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي يميز الطريق ، ويساعد الباحث في ضبط الأبعاد ، مساعي ، أسئلة وفرضيات البحث " ¹

وبما أن مناهج البحث متعددة فإن اختيار المنهج ارتبط أساسا بموضوع دراستنا ألا وهي الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة ، فقمنا بإتباع المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه : "دراسة الظاهرة الراهنة كما هي في الواقع دراسة كيفية توضح خصائصها ، ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودراجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ، ويهتم المنهج الوصفي كذلك بتحديد دقيق للأنشطة والأشياء والعمليات والأشخاص كما هي في الوقت الحاضر " ²

- كما تم الاعتماد على اسلوب المسح الشامل كأحد اساليب المنهج الوصفي ، والذي يقوم على جمع وتحليل البيانات الميدانية عن طريق أدوات بحثية كالمقابلة والاستمارة من أجل الحصول على معلومات من عدد كبير من المبحوثين المعنيين بالظاهرة المدروسة وتحليلها لمعرفة العوامل والأسباب المتدخلة فيها وتقديم الحلول لها . وبذلك يعرف المسح الاجتماعي بأنه : "عملية تسجيل الوضع السائد لنظام أو مجموعة أو إقليم لغرض التحليل والاستنتاج ويشترط له أن يكون ضمن وقت محدد وأن يكون القصد منه الحصول على معلومات كافية لغرض استنتاج قواعد تصلح للتطبيق في الأعمال المقبلة . " ³

ونظرا لطبيعة المشكلة البحثية وطبيعة لفروض الدراسة والتحديات الإجرائية بالإضافة إلى خصائص مجتمع البحث المدرس الذي يتمثل في 7 عمال فقط والملاحظ أنهم مجتمع صغير جدا ، وعليه كان من المحتم علينا الاعتماد على المسح الاجتماعي حيث قمنا بمسح جميع مجتمع البحث لأنه المنهج الأنسب لهذه الدراسة .

¹ - رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط 3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 176 .

² -جودت عزت عطوي ، اساليب البحث العلمي مفاهيمه ادواته وطرقه الإحصائية ، ط 4 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011، ص12

³ -إبراهيم خليل أبرش ، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 152 .

ثالثاً : أدوات جمع البيانات :

يركز الباحث على تقنيات ضرورية في البحوث الميدانية لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار الوسيلة المعتمد عليها والتي تختلف من بحث لآخر، وبما أننا بصدد معرفة الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة بمؤسسة تركيب وتصليح أجهزة التبريد والتكييف ، لذا اعتمدنا على الملاحظة والمقابلة بالإضافة إلى الوثائق والسجلات.

1-الملاحظة : "وهي من أهم أدوات البحث العلمي ، إذ عن طريقها نحصل على معلومات وحقائق لا يتسنى لنا الحصول عليها بالاعتماد على أدوات أخرى ، وهي بذلك تعرف على أنها : "توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر ، رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها توصلنا إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظواهر المراد دراستها".¹

وقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة أثناء القيام بالدراسة الاستطلاعية حيث سمحت هذه الأداة بالإطلاع على الجو السائد بالمؤسسة وطريقة القيام بالمهام الوظيفية ، وكذلك معرفة انطباعات العاملين وهم في مواقع عملهم .

2-المقابلة : تعرف المقابلة على أنها : "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية"²

كذلك تُعرفُ بأنها : "عملية اتصال شخصي لفظي فعال يقوم على الثقة ، تجري بين الباحث وبين أحد أفراد عينة البحث ، بهدف الحصول على بيانات تسهم في تحديد جوانب مشكلة البحث بصورة عميقة ودقيقة وواضحة وإيجاد الحلول المناسبة لها".³

كما تعد المقابلة إحدى أدوات جمع البيانات . وتستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو الملاحظة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب .

¹ -عامر مصباح ، منهجية البحث الاجتماعي في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ص 125

² -رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط3 ، 2008 ، ص 212 .

³ -وائل عبد الرحمن التل وعيسى مُجد قحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 73 .

وتجري المقابلة في شكل حوار (حديث) مع المبحوث في موضوع البحث. كما يفضل أن يقوم الباحث بتسجيل ملاحظات المبحوث وآرائه حول موضوع البحث.¹

3-السجلات والوثائق : تمت الاستعانة بمجموعة من الوثائق والسجلات التي تحصلنا عليها من المؤسسة ميدان الدراسة ،حيث تمت دراسة هذه الوثائق وتحليلها واستخدام كل ما يمكن أن تحتويه من بيانات ومعلومات تساعد على إثراء موضوع البحث ،وتمثلت هذه الوثائق: في معلومات عن المؤسسة ، والمهام والأنشطة التي تقوم بها . وقد مكنتنا هذه الأداة من الحصول على معلومات أكثر تفصيلا عن ميدان الدراسة ، كما ساهمت في تحديد مجتمع البحث والتعرف على خصائصه ، و الاطلاع أكثر على مهام المؤسسة .

رابعا :مجتمع الدراسة وخصائص المبحوثين :

" هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ".²

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على كافة أفراد مجتمع البحث وذلك لإعتمادنا على المسح الشامل الذي شمل كل المبحوثين والذي قدر عددهم ب:7 مبحوث .

وفيما يلي نجد تمثيل أفراد مجتمع البحث حسب بياناتهم الشخصية .

المحور الأول :البيانات الشخصية .

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

الإحصاءات	التكرار	النسبة %
الإجابات		
ذكور	07	%100
إناث	/	/
المجموع	07	%100

¹-رشيد زرواتي ، نفس المرجع ، ص 212 .

²-سماح سالم السلام ،البحث الاجتماعي الأساليب ،المنهج ،الإحصاء ،ط1،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ،2012، ص 113 .

من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (1) والذي يحدد متغير الجنس للمبحوثين ، يتضح أن نسبة الذكور تمثل 100 %، فيما تمثل نسبة الإناث 0%.

وهو ما يؤكد أن كل العمال هم ذكور، وذلك نظرا لطبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة خاصة وأنها مؤسسة خدماتية، وهذا ما يتلاءم مع فئة الذكور من حيث قدراتهم البدنية وإمكانياتهم العملية .

الجدول رقم (02) : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن .

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
14,28%	01	أقل من 25 سنة
42,85%	03	من 25 إلى 30 سنة
/	/	من 30 إلى 35 سنة
14,28%	01	من 35 إلى 40 سنة
28,57%	02	من 40 إلى 45 سنة
100%	07	المجموع

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (02) والذي يحدد متغير السن للمبحوثين يتضح أن الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة هي الفئة الغالبة والتي تقدر نسبتها ب: 42,85 %، تليها مباشرة فئة من 40 إلى 45 سنة المقدرتها ب: 28,57 % ثم الفئة من 35 إلى 40 سنة والتي قدرتها ب: 14,28 % وهي نفسها النسبة التي تمثلها الفئة العمرية الأقل من 25 سنة .

وعليه يمكن القول أن مجتمع البحث في المؤسسة محل الدراسة ينتمي إلى فئة الشباب والمقدرة نسبتهم ب: 42,85% والتي تمثل الفئة من 25 إلى 30 سنة ، وذلك يرجع إلى أن المجتمع الجزائري هو مجتمع فتي .

كما أن سياسة المؤسسة تعتمد على الفئة الشبانية لأنها تمتلك جهد بدني وقوة جسدية عالية في مجال العمل ، في حين نجد الفئة من 40 إلى 45 سنة والتي تمثل نسبة 28,57 % هي الفئة الأكبر سنا في المؤسسة ، بحيث تتمتع بالحنكة والخبرة في مجال العمل والذي تستفيد المؤسسة من قدراتهم من خلال الاحتكاك بهم وتعلم من خبراتهم وتجاربهم السابقة حيث تعتمد عليهم المؤسسة كمرجع في حل الأزمات والتصدي لها .

الجدول رقم (03) : يوضح متغير الحالة العائلية للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
57,14%	04	أعزب
42,85%	03	متزوج
/	/	أرمل
/	/	مطلق
100%	07	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (03)، الذي يوضح الحالة العائلية للمبحوثين ، نجد أن نسبة 57,14% من المبحوثين عزاب ، في حين أن نسبة 42,85% من المبحوثين متزوجين ، أما نسبة المطلقين والأرامل فهي منعدمة .

حسب هذه المعطيات نجد أن غالبية العمال عزاب هذا ما يرفع من مردودية العمل لأنهم يتمتعون بالاستقرار النفسي والشخصي ، في حين نجد أن العمال المتزوجين كذلك يتمتعون بالاستقرار النفسي والشخصي وربما يكون الأفراد المتزوجين أقدر من غيرهم على التحمل المسؤولة والحرص على أداء الأعمال التي يكلفون بها لأن ارتباطهم الأسري يجعلهم أكثر ارتباطا بالمؤسسة التي هي بالنسبة لهم مصدر أرزاقهم .

وكقراءة سوسيولوجية أخرى نجد العزاب كنسبة أكبر في المؤسسة يعود إلى أن هذه الفئة تتميز بالقوة الجسدية والبدنية التي تساعد على البقاء لساعات طويلة في العمل ، كما أن هذه المجموعة ليس لها التزامات كبيرة خارج العمل مقارنة بالفئة المتزوجة .

الجدول رقم (04) : يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
14,28%	01	ابتدائي
42,85%	03	متوسط
28,57%	02	ثانوي
14,28%	01	جامعي
100%	07	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه رقم (04) والمتضمن المستوى التعليمي للمبحوثين ، نجد أن نسبة 42,85% من المبحوثين من ذوي المستوى التعليمي متوسط تليها نسبة 28,57% من مستوى التعليمي ثانوي ، في المقابل نسبة 14,28% من مجتمع البحث ذو مستوى جامعي وهي نفس النسبة التي تمثل مستوى التعليمي الابتدائي .

من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلبية العمال ذات مستوى التعليمي متوسط ، بحيث أن طبيعة العمل لديهم لا تحتاج إلى مستوى تعليمي عالي بقدر ما تحتاج إلى شهادات تكوينية وخبرة وجهد بدني أكثر من ما هو فكري .

الجدول رقم (05): يوضح الوضعية المهنية للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
28,57%	02	دائم
85,42%	03	مؤقت
28,57%	02	متربص
100%	07	المجموع

تبين المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (05) والذي يمثل الوضعية المهنية للمبحوثين ، أن نسبة 42,85% من المبحوثين مؤقتين ، أما 28,57% فهي تمثل نسبة المبحوثين الدائمين وهي نفس النسبة التي يمثلها عدد متربصين .

من هنا نستنتج أن نسبة عدد العمال المؤقتين مرتفعة وذلك يدل على عدم الإستقرار في الوظيفة أو العمل ، وهذا راجع إلى طبيعة العمل لديهم ، فمجال تصليح أجهزة التبريد والتكييف يشهد إرتفاع في وتيرة العمل في فصل الصيف عكس فصل الشتاء الذي يكون العمل فيه شبه منعدم . بالإضافة إلى عدم وجود عقد عمل يفرض على العمال البقاء في المؤسسة ، وهذا ما أكدت عليه المقابلات التي أجريناها مع العمال أثناء تواجدهم بالمؤسسة .

الجدول رقم (06): يوضح مكانة الإقامة للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
57,14%	04	حضري
42,85%	03	شبه حضري
/	/	ريفي
100%	07	المجموع

بناء على المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (06) الذي يمثل مكان الإقامة للمبحوثين أن نسبة 57,14% منهم مقيمون في مناطق حضرية ، تقابلها نسبة 42,85% من المبحوثين الذين يقيمون بالمناطق الشبه حضرية ، فيما تنعدم نسبة المبحوثين في المناطق الريفية .

وبالتالي نلاحظ أن غالبية المبحوثين يقيمون بالمناطق الحضرية وهو ما يؤكد قريهم لمكان عملهم ، هذا راجع إلى طبيعة النشاط والعمل داخل المؤسسة والتي تعتمد على استقطاب الأفراد المقيمين بالقرب من مكان العمل ، فالعمل لديهم يحتم البقاء أحيانا إلى ساعات متأخرة من اليوم .

الجدول رقم (07): يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين.

النسبة %	التكرار	الإحصائيات الإجابات
42,85%	03	أقل من 5 سنوات
28,57%	02	من 5 إلى 10 سنوات
14,28%	01	من 10 إلى 15 سنوات
14,28%	01	من 15 إلى 20 سنوات
100%	07	المجموع

توضح الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (07) والذي يمثل عدد سنوات الخبرة للمبحوثين، أن نسبة 42,85% من المبحوثين أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات، تليها نسبة 28,57% والتي تمثل أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، فيما نجد الفئتين من 10 إلى 15 سنة ومن 15 إلى 20 سنة متساويتان والمقدرة نسبة كل منهما ب: 14,28%.

وهذا ما يؤكد أن أغلب المبحوثين التحقوا حديثاً بالمؤسسة والمقدرة نسبتهم ب: 71,42% والذين تتراوح خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات، أما الفئتين من 10 إلى 15 سنة و 20 سنة فهي تضم العمال القدامى أصحاب الخبرة العالية والمقدرة نسبتهم ب: 28,56%، بحيث يسعون إلى نقل هذه الخبرات والمعارف المهنية إلى العمال الجدد، وذلك من خلال الاحتكاك بهم واستشارتهم وطلب يد العون منهم.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض المقابلات

ثانياً: تحليل نتائج المقابلات وفق الفرضيات

ثالثاً: تحليل نتائج المقابلات وفق الدراسات السابقة

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض المقابلات وكذلك إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فروضها ومحاولة الكشف عن مدى الصدق الامبريقي لها ، ومقارنة نتائجها في ضوء الدراسات السابقة ، بناء على المعلومات والإجابات التي تحصلنا عليها من طرف المبحوثين في المقابلة ، وذلك من خلال عرض المقابلات وخصائص مجتمع البحث ، وفروض الدراسة للوصول إلى اجابات عن تساؤلات المشكلة البحثية وتقييم نتائجها .

أولاً : عرض المقابلات :

المقابلة الأولى :

المنصب : مدير المؤسسة (رب العمل).

الجنس : ذكر.

السن : 43 سنة.

المستوى التعليمي : متوسط-مكون حاصل على شهادة تحكيم مهني .

الخبرة : 20 سنة .

مدة المقابلة : ساعة .

قمنا بمقابلة حرة استغرقت ساعة كاملة بداية من 9:15 إلى غاية 10:18 بتاريخ 12-05-2022 وكان نص المقابلة كما يلي :

-أنا مدير هذه المؤسسة عندي 43 عام متزوج وأب ل 4 أطفال .(نسكن هنا في تيارت ville) ، مستوى التعليمي تاغي قريت في المتوسط وحبست في 3 متوسط من بعد قريت في المعهد الولائي المتخصص في التكوين المهني حمداني عدة "تيارت"قريت 18 شهر نظري وتطبيقي، درت (stage) التاغي في ورشة صغيرة عند واحد فاميلتي ،تحصلت على شهادة التحكم المهني بقيت نخدم في هذي الورشة تعلمت من عنده بزاف صوالح في هاذ (Metier) ، من بعد فتحت ورشة صغيرة عام 2014 كنت نخدم فيها وحدي وطورتها غي بشوية حتى ولات مؤسسة مصغرة ديت (Registre commerce)في عام 2018 .

-الوضعية المهنية تاعي دائم الأجر عندنا الراتب يكون على حساب عدد الزبائن أو الخدمة لي تجينا يعني الأجر عندنا مختلف ماهوش محدد كل نهار ورزقه) (par esemple) عندنا في فصل الصيف تكون الخدمة بزاف بحكم أنو يكتر استهلاك وسائل التبريد والمكيفات الهوائية عكس فصل الشتاء.

علاقتي مع العمال عادية زملائي مكانش فرق ما بيناتنا نخدمو مع بعض ونعاونو بعضنا ونستفادو من خبرة بعضنا، وأنا بصفتي (المعلم هنا) أنا نقسم الخدمة على العمال يعني كل واحد نعطيله خدمة تليق بيه (des fois) كي يكون الضغط كبير في الخدمة يصراو بعض المشاكل مع الخدامين بحكم أنهم أغلبهم شباب ونعرفو شباب تاوعنا يجو مقلقين بزاف (ما يجملوش) ضغط العمل هنا ندخل أنا ونحل المشكل بطريقة عادية وهما ثم ثم (يفتوها ويرجعو لخدمتهم) عادي يعني (jamais) صراو مشاكل كبار بزاف وأصلا العمال هنا يعرفو (العقلية) كفاش تمشي ويعرفوني بلي أنا انسان صارم في الخدمة ، نبغي الخدمة تكون (مربقلة) وخطرات كي يكون عندنا ضغط عمل كبير خاصة مع الخدامة جدد.

-وسائل العمل عندنا عادي متوفرة بصح في الصيف نحتاجو لوسائل كتر مين تكتر الخدمة و) (mais la (pression) راني نسي كل عام نشري (Materiel) جديد برغم من أنو غالبي بزاف ، وهذا غير باش نرضو الزبائن تاوعنا ونكونو حسن ظنهم ونمشو لهم خدمتهم بلخف.

-عندنا صعوبة كبيرة في التحكم في آلات العمل وأول صعوبة هي ثقل هذي الآلات والخطورة تاعها كما قرورة غاز البوتان قادر تنفاجر علينا في أي لحظة والمشكل الأكبر ما عندناش وسائل الوقاية والحماية ،وقت العمل عندنا ماهوش محدد نحل الورشة صباح على 8 والغلق ما عندناش وقت كل نهار كفاش على حساب الخدمة يلازم حتى نكملو خدمتنا باش نبلعو .

-عدد العمال حنايا 7 عمال (des fois) يزيد العدد نوصلو حتى ل9 عمال وخطرات يقل العدد إلى 3 عمال كما في فصل الشتاء تنقص الخدمة بزاف بطبيعة الحال يكون عدد العمال قليل وحنا أصلا العمال لي يخدمو هنا مؤقتين يقرأو وعندهم خدمة وخداخرا (par contre) في فصل الصيف يكتر عدد العمال وقاع يكونو (vacance) وتكتر الخدمة عندنا وفاني عدد العمال متغير بحكم أنو مجال العمل تاعنا خدماتي ما نخدموش بعقود تشغيل (contrat de travail).

-مكان العمل مليح بعيد على الطريق مكانش (Derangement) جاي في وسط البلاد يعني موقع استراتيجي يجذب الزبائن بصح المساحة صغيرة بزاف نعاني من ضيق المكان.

- كما قتلك من قبل هاذ الخدمة اكتسبتها من التكوين التاعي لأنه عندنا في مجال التبريد والتكييف التكوين أمر ضروري ويعاوننا بزاف في الخدمة تجميعنا ساهلة ونكملوها في وقت قصير وتكسبنا ثقة الزبائن وهكا رايح تزيد وتيرة العمل عدنا .

-نمط القيادة ديمقراطي اختياري نمد للعامل كامل الحرية باش يخير الخدمة لي يخدمها المهم يكونو متفاهمين ويتقنو الخدمة تاعهم ، وفيما يخص اتخاذ القرارات هنا في المؤسسة نتشاور كامل مع بعض وندي رأي كامل العمال لي عندي نعطيك مثال كي تجيني خدمة كبيرة مع الدولة ولا مع المؤسسات الكبار نأخذ راي العمال ونسقيهم لأنهم هما الأساس هما لي رايحين يخدموا معايا مانيش رايح نخدم وحدي نشاورهم ونأخذ قرار بناء على التشاور معاهم والرأي تاعهم .

المقابلة الثانية :

المنصب: عامل مؤقت.

الجنس : ذكر.

السن : 27 سنة.

المستوى التعليمي : جامعي ومكون -حاصل على شهادة التحكم المهني .

الخبرة : 6 سنوات.

مدة المقابلة : 45 دقيقة .

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع أحد العمال استغرقت مدتها 45 دقيقة بداية من الساعة 11:10 إلى غاية 11:55

بتاريخ 12-05-2022 وكان نص المقابلة كما يلي :

-أنا (خدام) مؤقت في هاذ المؤسسة عندي 27 سنة (عازب) نسكن في تيارت (ville)، جامعي حاصل على شهادة ماستر هندسة ميكانيكية تخصص طاقويات (وقريت) في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني جلوي ميسوم -تيارت- مدة التكوين (18 شهر) (درت) (stage) التاعي في هاذ المؤسسة تحصلت على شهادة التحكم المهني في عام 2017.

-وضعيتي المهنية مؤقتة (مخدم) غير في فصل الصيف ووقت الفراغ ، بالنسبة للأجر أو الراتب فهو متغير (كل نهار وكفاش) وعلى حساب (la saison) عندنا في فصل الصيف يكون الأجر مرتفع و(الخدمة) تكون (كأينة) راكي عارفة الناس قاع تستخدم (les réfrigérateurs) و(les climatiseurs) عكس فصل الشتاء تكون الخدمة فيه قليلة بزاف .

-علاقتي مع زملائي في العمل علاقة عادية (مختارمو) بعضنا و(نستفادو) من بعضنا و(نتعاونو) (خطرات)(يصراو) بيناتنا بعض المناوشات بسبب الزبائن أو عرض العمل المقدم يعني كل (خدام) هنا (بيغي) يدي الخدمة الساهلة ويتهرب من الخدمة (الواعة) .

-علاقتي مع (المعلم) هي علاقة زملاء يتعامل معنا عادي كأننا (صحابو) يعلمنا ويوجهنا و(حنا) نحاولو نستفادو من الخبرة تاعو ومختارموه (ونسمعوه) .

-وسائل العمل عندنا قليلة شوية (des fois) (نطبحو) في (le monk) ،(des fois) يتعطلو بعض الأجهزة من كثرة استعمالهم خاصة في الصيف وخطرات وين (يصرا) عندنا تأخير في العمل بسبب نفاذ بعض المعدات مثل غاز التبريد (يكمل) بلخف وهو لي يعطلنا في أغلب الأوقات . ونواجهو صعوبة كبيرة في التحكم في هاذ الوسائل ولا الأجهزة (par exemple) قرورة الأكسجين الحجم تاعها كبير بزاف وثقيلة وأحيانا يتحتم علينا نتنقلو لمكان وجود العطب ولا (le problème) يعني (ما نقدروش) نصلحوهم في المؤسسة كما الغرف الكبيرة للتبريد في المستشفيات وأماكن حفظ الأطعمة (salles de stockage des aliments) في هذه الحالة يلازم علينا نتنقلو (وننقلو) كامل (le Matériel) ونروحو نصلحوها وهنا (ننغبنو بزاف).

-توقيت العمل (ما نتحكموش فيه) يعني ما عدناش وقت محدد يلا كان عدنا (خدمة بزاف) قادر (نكملو) الخدمة حتى (للليل) .

-عدد العمال كافي (ماعندناش) نقص عندنا كل ما تزيد الخدمة يزيد عدد العمال والخدمة تكون بزاف في الصيف و (نعرفو بلي) في الصيف الناس كامل تكون (vacance) مكانش قراية ومكانش خدمة وبتالي الناس قاع تحوس تخدم (باش تعاون روحها) .

-مكان العمل مريح بصح نعاني من مشكلة ضيق المكان هو عبارة عن ورشة صغيرة (ما تكفيش) الكثير من المعدات (وفاني جاية) في (بلاصة) (دارقة شوية) بصح (مليح) بعيد على الضجيج والمشاكل .

-اكتسبت هذا العمل عن طريق تكويني ودرت (stage) تاعي في هاذ المؤسسة (ومن ذاك الوقت) وأنا (خدام هنا). التكوين المهني عندو فائدة كبيرة بزاف تكتسب منه خبرة و(تولي تعرف) لأي مشكل يكون في أجهزة التبريد والتكييف وفاني يساعدك في أن الناس دير فيك (confiance) وتزداد وتيرة العمل .

-نمط القيادة في المؤسسة ديمقراطي اختياري لدى العامل كامل الحرية في اختيار العمل (لي رايح يقوم بيه) ويختار العمل لي يناسبه .

-وفيما يخص عملية اتخاذ القرار (المعلم) (ديما يشاورنا) (ويسقسينا) في أي قرار يتأخذه خاصة القرارات المتعلقة بالمؤسسة وهي (الكلمة الأولى والتالية ترجع ليه) .

-القيادة الجيدة هي أساس تقدم أي مؤسسة وهي لي تساهم في الرفع من مردودية الإنتاج وتخلي الخدمة تمشي بلخف وبشكل جيد.

المقابلة الثالثة :

المنصب: عامل دائم.

الجنس: ذكر .

السن: 36 سنة.

المستوى التعليمي : متوسط.

الخبرة : 4 سنوات .

مدة المقابلة: 50 دقيقة .

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع المبحوث استغرقت مدتها 50 دقيقة بداية من 12:00 إلى 12:52 بتاريخ 12-05-2022 وجاء نص المقابلة على النحو التالي :

-أنا عامل في هاذ المؤسسة عندي 36 عام متزوج وأب لطفلين نسكن في (ملاكو)، قريت في المتوسط وحبست في 3 متوسط ما عندي حتى شهادة و(مانيش مكون) وضعيتي المهنية دائم عندي 4 سنين خدام هنا في هاذ المؤسسة وقبل كنت نخدم في أجهزة التبريد والتكييف تعلمت هاذ الخدمة تع تصليح أجهزة التبريد والتكييف من عند

عمي (ري يرحمه) كان عنده ورشة يخدم فيها تعلمت من عنده بزاف (صوالح) وضروك راني نزاول الخدمتين في زوج في فصل الشتاء نخدم في أجهزة الترصيص والتدفئة وفي الصيف نخدم في أجهزة التبريد والتكييف (خدمي) على حساب الموسم.

-الأجر أو الراتب مهوش ثابت كل نهار و(كيفاش) في فصل الصيف يكون الأجر مرتفع عكس فصل الشتاء تكون الخدمة قليلة بزاف شبه منعدمة .

-علاقتي مع زملائي في العمل علاقة احترام (يختارموني) و(يقدروني) و(ويتصنولي) ويشاوروني في بزاف حوايج نخدمو مع بعض.

-علاقتي مع (المعلم تاعي) علاقة جيدة هو (صاحبي) قبل مايكون (المعلم) تاعي (نخدمو في رحبة) نتعلمو من بعضنا و (jamais) يلا (صرا بيني وبينو أي مشكل) رنا مع بعض مدة 4 سنين (jamais) نواني ولا قالي كلمة ضررتني.

-بيئة العمل عندنا (مليحة) و(calme) مكانش مشاكل بيناتنا نخدمو مع بعضنا و (مختارمين) بعضنا البعض

(وكل واحد يلهي في خدمته).

-وسائل العمل متوفرة قليل وين نحتاجو لكاش حاجة (زعمنا نخدمو عادي) ما عندناش مشاكل (الدعوة هانية)، واه عندنا شوية مشاكل وصعوبات في التحكم في الوسائل عندنا (le Matériel) ثقيل بزاف وفيه خطورة كبيرة (نخدمو بالغاز) وقادر (يطرطق علينا في أي دقيقة) (ري راه ساترنا وخلص) معدناش حتى وسائل الحماية والوقاية.

-ما عندناش وقت محدد للعمل كل نهار وكيفاش على حساب الخدمة خطرات تكون عندنا (la charge) في الخدمة نضطرو نبقاو حتى لليل .

-عدد العمال كافي (ما عندناش نقص) مكان العمل مريح نخدمو عادي مكانش مشاكل في المكان بعيد على الضجيج والفوضى عندنا مشكل صغير هو ضيق المساحة خطرات نخرجو (le Matériel) برا ونخدمو بيه خاصة في الصيف تكون (سخانة بزاف) والخدمة تكون (ياسرة).

-كما قلتلك من قبل اكتسبت هاذ الخدمة من عند عمي (ري يرحمه) هو لي خلائي نبغيها أنا مدرتش تكوين ولقيت صعوبات بزاف مين مانيش مكون (par exemple) الدارات الكهربائية مانعرفش نقرأهم وعندني صعوبة

كبيرة معاهم و هما أهم حاجة في أجهزة التبريد و التكييف (وكون ماشي صحابي يعاونوني مانقدرش نكمل الخدمة لي عندي).

-عندي مدة 4 سنين و أنا خدام في هذا المؤسسة و الخبرة هي أهم حاجة في خدمتنا هي لي تخلي خدمتك (متقونة) و تولي تعرف قاع المشاكل (ماتبحرلكش) في والو و فاني لي يكون عندو خبرة في هاذو المجال يجوه الزبائن البزاف و بتالي يكون عندو الريح سريع ، (الخدمة لي يخدمها واحد جديد في ساعتين يخدمها لي عندو الخبرة في ربع ساعة) .
-نمط القيادة في المؤسسة اختياري كل واحد يختار الخدمة لي تناسبه (المعلم) مايفرضش علينا حتى خدمة (يقولنا) المهم (تتفاهمو) مع بعضكم (و مشولي الخدمة نيشان) و (رضولي) الزبائن .

- واه (المعلم) ديمنا يشاركنا في قراراتو لي يتاخذها و لي تخصص العمل الحاجة لي بيغي (يديرها) (يشاورنا و يسقسينا عليها) و يأخذ راينا فيها .
- مشاركة العمال في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة أمر ضروري يعود بالمنفعة على كامل المؤسسة .
- القيادة الجيدة إسهاماتها إنما تزيد و ترفع من مستوى العمل و بالتالي الدخل المالي يزيد و الأرباح تزيد و نكسبو ثقة الزبائن و المؤسسة (تزيد) تكبر .

المقابلة الرابعة :

المنصب : عامل مؤقت

الجنس : ذكر

السن : 27 سنة

المستوى التعليمي : ثانوي ، مكون ، حاصل على شهادة الكفاءة المهنية

الخبرة : 6 سنوات

مدة المقابلة : 45 دقيقة

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع العامل أو المبحوث استغرقت مدتها 45 دقيقة بداية من الساعة 9:02 إلى غاية 9:48 بتاريخ : 2022/05/13 وجاء نص المقابلة على النحو التالي :

- أنا عامل مؤقت في هاذو المؤسسة عندي 27 عام أعزب نسكن في (قرطوفة) قريت و حبست قرابتي في 3 ثانوي يعني (ماکملتش) و (مافوتش) الباك تاعي قريت في المؤسسة الوطنية للتكوين المهني حمداني عدة ، تيارت ، قريت (12 شهر) نظري و في نفس الوقت تطبيقي درت التبرص تاعي في هاذو الورشة و كي كملت قرابتي (بقيت نخدم هنا) الشهادة التاعي هي الكفاءة المهنية في أجهزة التبريد و التكييف .

- الوضعية المهنية تاعي مؤقت نخدم هنا في فصل الصيف و في باقي أيام السنة نخدم سائق أجرة غير قانوني ، الأجر أو الراتب هنا يومي (مخلصو) بنهار على حساب الخدمة خطرات يكون الأجر مرتفع و خطرات العكس يكون الأجر ناقص بزاف (كل نهار و كيفاش)
- علاقتي مع زملائي في العمل هي علاقة زملاء (تنافس) انضباط و احترام اهم حاجة هو الاحترام و تعاون نتعاونو مع بعضنا البعض و نستفادو من بعضنا (مانبخلوش) على بعضنا حتى حاجة .
- علاقتي مع رب العمل هي علاقة عمل و احترام يعلمنا و يوجهنا (ويورينا) خدمتنا و حنا فاني (نتصنوله) و نتعلمو من عنده و نختارموه .
- وسائل العمل هنا متوفرة مكانش نقص كبير يعني ماعندناش مشاكل في نقصها بصح عندنا صعوبات في التحكم فيها و خطورة هاذ الوسائل كما قارورة الغاز خطيرة بزاف قادر يحدث انفجار في أي لحظة (لا قدر الله) و أيضا خطورة العمل مثال خطر المرتفعات و الصعود في أعلى الاماكن نعطيك مثال خطرات تكون مكيفات الهواء متواجدة في أماكن عالية جدا يفوق علوها 5 أمتار كما العمارات نطلعو في سلام (ونرفدو) معنا الأجهزة لي نخدمو بيها و تكون ثقيلة بزاف و هذا يشكل خطر كبير على حياتنا كما خطر السقوط ولا الإنزلاقات و الخوف من الأسلاك الكهربائية .
- توقيت العمل هنا ماعندناش وقت محدد ندخلو للخدمة على 8 تاع صباح و الوقت لي نكملو خدمتنا نخرجو و عندنا مشاكل بزاف مع الزبائن الزبون ماعندوش وقت يجيك فيه و لا يعيظلك فيه قادر في الليل (يعيظلك) (يقولك رواح خدملي) يعني نعاني من مشكل الإزعاج .
- عدد العمال عادي كافي ماعندناش نقص ، مكان العمل مناسب و مريح ضيق شوية بصح عادي نقدرنا (نمشو خدمتنا) .
- اكتسبت هاذ العمل عن طريق التكوين المهني، و التكوين المهني الفايدة تاعه أنو يكسبك خبرة (ويخلي) العمل متقن و منظم و بتالي القيام بالعمل بشكل سريع و يجلب لنا الزبائن أكثر .
- فيما يخص الخبرة عندي 6 سنوات و أنا خدام هنا و بالنسبة ليا الخبرة هي أهم حاجة باش المؤسسة تكبر و تطور و الخبرة هي لي تسرع في العمل و تخليه متقن .
- نمط القيادة داخل المؤسسة ديمقراطي عادل كل واحد يخدم خدمته (ويخلص دراهمه) واحد ما يدخل فيه (المعلم) هو الوحيد لي يوجهنا و يقسم علينا المهام .
- عملية إتخاذ القرار تتم عن طريق التشاور و إبداء الرأي (كل واحد يمد رايه) و الكلمة الأخيرة ترجع (للمعلم) .
- تساهم القيادة الجيدة بشكل كبير في الرفع من مستوى العمل و ذلك عن طريق التحكم الجيد في العمل و تسييره .

المقابلة الخامسة :

المنصب : متربص .

الجنس : ذكر .

السن : 28 سنة .

المستوى التعليمي : بكالوريا .

مدة المقابلة : 50 دقيقة .

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع المبحوث أو المتربص استغرقت مدتها 50 دقيقة بداية من 10:00 إلى غاية 10:49 بتاريخ 13-05-2022 وجاء نص المقابلة كما يلي :

-أنا متربص في هاذ المؤسسة عندي 28 عام أعزب ونسكن في ملاكو خسرت الباك وضروك راني متربص هنا بمهدف الحصول على شهادة تقني سامي ، قرئت نظري مدة عامين بالمعهد الوطني للتكوين المهني **قادة بالقاسم بتيارت** وأنا الآن في فترة تربص مدة 6 أشهر ، خدمت من قبل في هاذ المؤسسة مدة 5 سنوات و (**لقيت**) أنو من الضروري (**أني نتكون وندي شهادة**) في هاذ المجال .

-بالنسبة للأجر أو الراتب فهو متغير كل نهار وأجره عدنا الأجر يومي على حساب الخدمة نتقاضوا الأجر .

-علاقتي مع زملائي في العمل هي علاقة جيدة نخدمو قاع مع بعضنا و(**نساعفو**) بعضنا نتعاونو (**ونستفادو**) من بعضنا بحكم أنو أغلبنا ننتمي لفئة الشباب نفهمو على بعضنا .

-علاقتي مع رب العمل هي علاقة احترام نختارمو (**ونقدرو**) بحكم فارق السن لي بيناتنا وهو يعلمنا ويوجهنا (**jamais**) يلا بخل علينا في حاجة .

-وسائل العمل كافية ولكن أحيانا (**لمحتاجو**) لوسائل أكثر خاصة في الفصل الصيف يكتر عدد العمال وتكتر الخدمة بزاف بصح عادي (**ما تشكلناش**) عائق يعني الخدمة تمشي بصفة عادية .

-التحكم في الأجهزة والوسائل عندنا صعوبة فيه ،الأجهزة ثقيلة بزاف (**وخطرات نستخدمو**) قارورات الغاز ذات الحجم الكبير وهذا ما يزيد من خطر الانفجار كذلك انعدام وسائل الحماية .

-توقيت العمل مناسب صباح مرات نبقاو (enretard) بسبب ضغط العمل يلازم نكملو (خدمة الناس) باش نغلقو الورشة.

-عدد العمال كافي نادرا ما نحتاجو للعمال ، أصلا في المجال هذا (ما نحتاجوش) لعمال بزاف.

-مكان العمل ضيق (شوية) بعيد على الضجيج (calme) مكانش السرقة فيه معروف وقاع الناس تعرفه.

-اكتسبت هذا العمل عن طريق التعلم تعلمت هاذ الخدمة وبغيتها ولقيت بلي لازم عليا نتكون وندي شهادة في صيانة أجهزة التبريد والتكييف باش من بعد ندير مشروع وحدي (وندي) الدعم من الدولة (ان شاء الله) (يلا كتب ري)

-بالنسبة ليا التكوين المهني عندو فائدة كبيرة بزاف قادر (ندير بيه) مشروع صغير ونكبره ونلقى الدعم من عند الدولة والمشروع أكيد رايح ينجح لأنو التكوين يحسن من مهارة العمل .

-نمط القيادة في المؤسسة حر عندنا كل عامل يقوم بالعمل تاعو (المعلم) (يمد لنا) الخدمة وحنا العمال كل واحد يدي الخدمة لي (توالمه) ويقدر عليها .

-إتخاذ القرار داخل المؤسسة يكون عن طريق التشاور (المعلم) تاعنا (يشاورنا) ويأخذ راينا في أي حاجة (يبغي) يديرها ولا في أي قرار يجب يتخذه خاصة في القرارات المتعلقة بالخدمة في (بلاصة) بعيدة ولا كيما يبغي يشري كاش (Matériel) جديد .

-في رايي أنا القيادة هي أساس تطور أي مشروع كي تكون القيادة جيدة (تخلي) المشروع يكبر (ويولي) من المؤسسات الكبار وبتالي توظف عمال أكثر وتزيد الخدمة وهنا تقضي على البطالة وتقلل من الآفات الاجتماعية يعني كي تكون القيادة جيدة (رايحة) تكون عندها فائدة كبيرة وأبعاد اقتصادية وحتى اجتماعية .

المقابلة السادسة :

الجنس: ذكر.

السن : 42 .

المستوى التعليمي : أولى متوسط -مكون.

الخبرة : 20 سنة .

الوضعية المهنية : عامل مؤقت .

مدة المقابلة : ساعة .

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع المبحوث أو العامل استغرقت مدتها تقريبا ساعة كاملة بداية من 11:00 إلى غاية 11:56 بتاريخ 13-05-2022 وجاء نص المقابلة كما يلي :

-أنا عامل مؤقت في هاذ المؤسسة عندي 42 سنة متزوج وأب لطفلين نسكن هنا في تيارت ، (نسكن) قريب لمكان العمل ، (حبست القرابية) في الأولى متوسط من بعد توجهت لتكوين المهني (قرية) في المعهد الوطني للتكوين المهني بولاية شلف ، درست نظري وتطبيقي مدة التكوين (12 شهر) (درت) التربص التاعي في ورشة صغيرة (حانوت) بولاية شلف تحصلت على شهادة تقني سامي في صيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف ،انتقلت هنا لولاية تيارت خدمت في هاذ المؤسسة مدة 5 سنين (ومازلت) نخدم فيها ، أنا عامل مؤقت نخدم غير في فصل الصيف وفي أيام العطل أما باقي أيام السنة (نخدم) في مطاحن تيارت هاذ الخدمة (مساعدتي بزاف) نخدم في وقت الفراغ التاعي منها (نعاون صاحبي) ومنها نكسب مال وثاني نمارس هوايتي لأنو هاذ الخدمة (نعتابرها) أنا هواية (ونبغها) بزاف .

-الراتب يومي (نتقضاوه على قد العمل) وعلى حساب الخدمة كما في فصل الصيف تكتر الخدمة بتالي يرتفع الأجر وفي فصل الشتاء العكس تقل الخدمة لأنه يقل استهلاك أجهزة التبريد والتكييف بتالي يكون الأجر أو الراتب (قليل بزاف) .

-علاقتي مع زملائي في العمل هي علاقة احترام بالدرجة الأولى وتعاون هنا قاع (يחתارموني ويقدروني) بحكم أني أنا الموظف الكبير فيهم وعندني خبرة في المجال (نقدملهم) النصيحة (ونوجههم) .

-علاقتي مع رب العمل هي علاقة جيدة هو (صاحبي) و(شريك) في الخدمة نخدمو مع بعض بزاف وبعيدا عن العمل هو (صاحبي) في الحياة اليومية و(نسكنو في حي واحد) ولهذا أنا (ديما معاه) نعاونو (ونوقف معاه) في كلش

-وسائل العمل متوفرة وبزيادة يعني مكان حتى مشكل في وسائل العمل ، بصح (عدنا صعوبات) بزاف في التحكم في هاذ الوسائل والأجهزة خطيرة بزاف وثقيلة و(موسخة شوية) .

-توقيت العمل مناسب (نبداو) الخدمة على 8:30 وطبعا عندنا (وقت الفطور) و(العشية) معندناش وقت للغلق الوقت لي (نكملو) خدمتنا فيه (نبلعو) .

-عدد العمال كافي حنا الخدمة تكتر عندنا في فصل الصيف (ونعرفو) فصل صيف يكون عطلة على هذا الناس (تحوس) على الخدمة بتالي يكتر عدد العمال.

-مكان العمل مريح بعيدا على الضجيج (calme) (ضيق شوية) بصح عادي عندنا برا مساحة كافية نخدمو فيها والمكان آمن يعني (مافيهش) سرقة .

-اكتسبت هاذ العمل عن طريق التكوين المهني ، والتريص (تاعي) (فادوني) بزاف (خلاوي) نتعلم بزاف صوالح واكتسبت خبرة (وبدات) عندي سرعة في العمل .

-خبرتي في هاذ المجال عندي تقريبا 20 سنة وعندني 5 سنين في هاذ المؤسسة وسنواقي الأولى خدمتهم في ولاية شلف، ساعدتني خبرتي المهنية في أي (نكمل) العمل التاعي بسرعة ويكون متقن وساعدتني ابي (وليت نعرف) المشكل بسهولة (منطيش) في الأخطاء وكسبتني زبائن بزاف.

-نمط القيادة داخل المؤسسة هو نمط ديمقراطي اختياري كل واحد (عندو) الحرية في طريقة انجاز العمل (تاعه) المهم أنو يكمل الخدمة لي عنده في الوقت المحدد وهذا حفاظا على سمعة المؤسسة ورضاء للزبائن .

- ديما يشاركنا رب العمل في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة خاصة في عروض العمل الكبيرة (ديما يأخذ راينا) في هاذ القرارات .

-تساهم القيادة في التحسين من مستوى العمل وتطوير المؤسسة وكسب زبائن أكثر .

المقابلة السابعة :

الجنس: ذكر.

السن: 21 سنة.

المستوى التعليمي : متوسط.

مكان الإقامة: حضري.

الوضعية المهنية: متريص.

مدة المقابلة : 45 دقيقة .

قمنا بإجراء مقابلة مع المبحوث أو المتريص استغرقت مدتها حوالي 45 دقيقة بداية من 14:00 إلى غاية 14:48

بتاريخ 13-05-2022 وجاء نص المقابلة على النحو الآتي :

- أنا متربص عندي 21 سنة أعزب نسكن في تيارت (ville) مستوى التعليمي متوسط وأنا الآن متربص ندرس في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني جلولي ميسوم -تيارات مدة التكوين (12 شهر) بمهدف الحصول على شهادة تقني سامي في صيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف .
- الراتب أو الأجر أنا لا أتقاضى أي راتب لأنني راني في فترة تربص راني (نتعلم) بصح (المعلم) يعطيني (حق يدي) زعما مبلغ رمزي من عنده .
- علاقتي مع زملائي داخل المؤسسة هي علاقة احترام والتزام (نسي) تتعلم من عندهم وهما ينصحوني (ويوجهوني) .
- علاقتي مع رب العمل هي علاقة رسمية كوني راني جديد في هاذ المؤسسة وأنا مجرد متربص يوجهني ويعلمني .
- بيئة العمل والمناخ التنظيمي عادي ما فيهش مشاكل كل واحد (يلهي في خدمته) ما (ندخلوش) في بعضنا .
- وسائل العمل على حد علمي متوفرة (مكانش) نقص أنا على حساب (واش شفت) .
- كاين صعوبة كبيرة بزاف في التحكم في أجهزة العمل المعدات ثقال بزاف وخطيرين ومكانش وسائل الحماية والوقاية.
- توقيت العمل مناسب بالنسبة ليا أنا لأنني في فترة تربص مانيش ملزم بالخدمة (راني نشوف ونتعلم) نبدى الخدمة على 9 صباحا ونكمل على 16:00 مساء.
- عدد العمال كافي ما شفتش نقص وكلما تزيد الخدمة (يزيدو) عدد العمال لأنه أغلب العمال مؤقتين كي تكون الخدمة بزاف (يجو يخدمو) كما هاذ ليامات رها (سخانة والحمان) كثرة الخدمة شوية وزاد عدد العمال تاني .
- مكان العمل ضيق بصح عادي (ماهوش معرقل) سير العمل يعني (نخدمو) عادي بأريحية بعيد على الضجيج .
- التكوين المهني (عندو فائدة) كبيرة بزاف هو لي يخلي الخدمة تمشي بسرعة والعامل المكون تكون الخدمة تاعو متقونة وبتالي يجلب زبائن أكثر .
- أنا ما عنديش خبرة في هاذ (Mètieu) راني (عاد با نتكون) بالنسبة ليا ومن وجهة نظري الخبرة هي أساس بناء أي مشروع يعني باش تنشأ مشروع صغير وتكون متأكد بلي (رايح ينجحلك) 100 % يلزم يكون عندك خبرة في مجال العمل .
- نمط القيادة داخل المؤسسة تشاركي ديمقراطي رب العمل يعطي للعامل الحرية في القيام بالعمل تاعه ما (يدخلش فيه) المهم عنده هو اكمال العمل في الوقت المحدد ويكون متقن .

- طريقة اتخاذ القرار تكون عن طريق الاجتماع والتشاور وشاركنا رب العمل في القرارات لي يتخذها ولي تخصص العمل (ويتناقش معنا) فيها (وياخذ رأينا) (ويشاورنا) لأن مشاركة العمال في اتخاذ القرار داخل المؤسسة هي أمر مهم وضروري يساهم في تقدم وتطور العمل وتكبر المؤسسة وتتوسع.

ثانيا : عرض نتائج الدراسة:

1- نتائج الدراسة في ضوء فروضها:

- تحليل المقابلات وفق الفرضية الأولى :
- للتأكد من صحة الفرضية الأولى و التي مفادها تأثير الضغوط التنافسية على أداء العمال .
- علاقة العمال مع رب العمل هي علاقة تعاون و احترام يقوم بتوجيههم و يعتبرهم زملائه ، وهذا ما أكده لنا جميع الباحثين حيث قال الباحث 3 (هو صاحبي قبل ما يكون المعلم تاعي)¹ ، في حين كانت إجابة الباحث 6 (هو صاحبي و شريكي في الخدمة)² هذا ما يبين أن رب العمل هو شخص اجتماعي متفهم يعتبر جميع العمال زملائه وهذا راجع إلى عامل السن بحيث يلعب السن دور كبير في عملية التواصل بين العمال .
- أما الباحثين المتربصين فإن علاقتهم برب العمل هي علاقة رسمية مبنية على الاحترام يقوم بتعليمهم و توجيههم وهذا ما أكده المتربص أو الباحث 7 في قوله (علاقتي مع المعلم رسمية كوني راني جديد هنا)³ في حين جاءت إجابة الباحث 5 كالآتي (رب العمل نختارمو ونقدرو) ⁴ ومن هنا نستنتج أن رب العمل هو شخص صارم في العمل مع المتربصين و ذلك راجع إلى فارق السن بينهم و قلة خبرتهم و سنين عملهم في المؤسسة وهذا ما أكده لنارب العمل في قوله (أنا إنسان صارم مع الخدامة جدد نبغي الخدمة تكون مريحة)⁵ في حين أجمع العمال في المؤسسة على انه لا يوجد أي مشاكل أو صعوبات مع رب العمل .
- من خلال ما تم عرضه فإن أغلب الباحثين صرحوا بأن علاقة العمل قائمة على الحرية و التفاهم فيما بينهم كما أن التواصل بينهم مباشر و أفقي و هو يعتبر من مميزات القائد الناجح .
- المناخ التنظيمي داخل المؤسسة هو مناخ جيد قائم على التعاون و التنافس مع العمال فيما بينهم وحتى التنافس مع باقي المؤسسات التي تزاوئ نفس النشاط ، في بعض الأحيان تحدث بعض المشاكل و المناوشات

¹ أنظر المقابلة رقم 3 ص 79 .

² أنظر المقابلة رقم 6 ص 85 .

³ أنظر المقابلة رقم 7 ص 87 .

⁴ أنظر المقابلة رقم 5 ص 83 .

⁵ أنظر المقابلة رقم 1 ص 75 .

- بين العمال بسبب ضغط العمل و هذا ما أكده لنا رب العمل في قوله (كي يكون ضغط كبير في الخدمة يصرأو بعض المشاكل مع الخدامين)¹ وهذا بسبب قلة وسائل العمل مقارنة مع ضغط العمل و طلبيات العمل ، ومن هنا يتضح لنا أن العمال داخل المؤسسة يعانون من ضغوط تنافسية مما ينجم عنها مشاكل وصعوبات داخل بيئة العمل .
- من خلال ما تم عرضه و حسب إجابة المبحوثين تبين أن العمل داخل المؤسسة هو عمل جماعي و هذا ما يساعد كثير في رفع و تحسين مستوى الأداء ، بالإضافة إلى وجود مناخ تنظيمي جيد في مكان العمل و هذا ما يحفز العمال لتقديم أفضل ما لديهم و يمنح المؤسسة سمعة جيدة تجذب إليها أفضل الكفاءات و استقطاب أكبر عدد من الزبائن .
 - يؤثر المناخ التنظيمي بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعمال و الذي ينعكس على أدائهم المهني ، كما تبين وجود ضغوط تنافسية داخل المؤسسة و خارجها و هذا ما سبب ضغط كبير لدى العمال ما نتج عنه مشاكل و الضغوطات مع العمال داخل المؤسسة بسبب قلة و سائل العمل و ضغط العمل .
 - بعد الإجابات المقدمة من قبل المبحوثين اتضح و جود ضغوطات تنافسية داخلية و خارجية ، داخلية تخص المناخ التنظيمي داخل المؤسسة بين العمال ، و خارجية بين المؤسسة و باقي المؤسسات المنافسة لها و المنتمية إلى نفس النشاط ، حيث تسعى كل مؤسسة إلى تعزيز قدراتها التنافسية أمام المؤسسات الأخرى من أجل ضمان بقاءها و استقرارها في حين أن الضغوطات التنافسية الداخلية تفرض على المؤسسة تبني وجهات و وسائل تسيريه جديدة لمواجهة المنافسة الخارجية و هذا ما يحتم عليها العمل الجاد و المستمر لاكتساب ميزات تنافسية جديدة لتحسين موقعها في السوق هذا ما يشكل ضغط تنافسي كبير على العمال ، وهذا ما تطرق إليه تالكوت بارسونز في نظرية البنائية الوظيفية حيث إنطلق بارسونز من فكرة أن التنظيم و بوصفه نسق مفتوح يؤثر و يتأثر بالبيئة الخارجية ، التي يحصل منها على مداخلاته و يصرف منها منتجاته ، و لكي يقوم النسق الاجتماعي (أو التنظيم) بوظيفته على أكمل و جه يقول بارسونز أنه بحاجة إلى توفر جملة من المتطلبات يحددها في أربعة عناصر أساسية ، إثنتين منها يهتمان بالعناصر الخارجية للنسق و هما الملائمة (التكيف) . و تحقيق الهدف ، و اثنان آخران يرتكزان حول استقرار و توازن النمط و هما : التكامل و الكمول

¹ أنظر المقابلة 1 ص 75 .

تحليل المقابلات وفق الفرضية الثانية :

للتأكد من صحة الفرضية الثانية والتي مفادها غياب التأهيل التكويني المهني ، يساهم في زيادة الصعوبات التي

تواجه المؤسسة

من خلال المقابلات التي تم عرضها تبين لنا أن كل المبحوثين مكونين ماعدا عامل واحد غير مكون ،

ويسبب عدم تكوينه واجه صعوبات كبيرة في مجال عمله حيث جاء في قوله (لقيت صعوبات بزاف مين

مانيش مكون **par exemple** الدارات الكهربائية ما نعرفش نقرأهم وهذا الأجهزة الجديدة والمتطورة ما نعرفلهمش قاع)¹

وقد أكد لنا جميع المبحوثين العمال وحتى المتربصين أهمية التأهيل والتكوين في مجال نشاطهم حيث قال المبحوث 1 (التكوين أمر ضروري يعاوننا بزاف في الخدمة تحيينا ساهلة ونكملوها في وقت قصير وتكسبنا ثقة الزبائن)² في حين قال المبحوث 2 (التكوين المهني عنو فائدة كبيرة بزاف تكتاسب منه خبرة وتولي تعرف لأي مشكل يعارض خدمتك)³ في حين كانت اجابة أحد المبحوثين المتربصين مغايرة حيث بين لنا أهمية التكوين المهني ودوره في إنشاء المشاريع المصغرة وتلقي الدعم من طرف الدولة وهذا هو طموح أغلب الشباب المكونين حيث جاء في قوله

(التكوين المهني قادر ندير بيه مشروع صغير ونكبره ونطلب الدعم من عند الدولة)⁴ ومنه يعتبر غياب التكوين المهني يؤثر بشكل كبير على مهام العمال ويشكل عائق لديهم داخل المؤسسة وهذا راجع إلى طبيعة نشاطهم والذي يتطلب الخبرة والتكوين لإنجاز عملهم بشكل جيد .

من خلال تحليلنا للإجابة المبحوثين اتضح لنا جليا أهمية التأهيل التكويني المهني والمتمثلة في مساهمته في زيادة مستوى الرضا المهني عند العامل وزيادة النشاط ورفع الروح المعنوية بالإضافة إلى تقليل الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها الموظفين في إنجاز العديد من المهام المهنية والواجبات المطلوبة ، كما يساهم العمال المكونين في الحفاظ على الأجهزة والمعدات في المؤسسة مع تقليل التكلفة المالية لصيانتها بالإضافة إلى السرعة والدقة والإتقان في العمل .

¹ أنظر المقابلة رقم 3 ص 79 .

² أنظر المقابلة رقم 1 ص 75 .

³ أنظر المقابلة رقم 2 ص 77 .

⁴ أنظر المقابلة رقم 5 ص 83 .

ولا ننسى كذلك الدور الذي يلعبه التكوين في إنشاء المشاريع المصغرة ، بحيث تسعى كل دولة إلى تركيز على هذه المشاريع بهدف الرفع من إقتصادياتها والجزائر كغيرها من البلدان النامية قامت بسلسلة إصلاحات إقتصادية جديدة تضمنت إصلاح المنظومة التكوينية ولاءهتمام بتكوين الشباب بهدف القضاء والدفء بعجلة التنمية .

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أن التكوين المهني يعتبر مدخلا أساسيا لإحداث التغير بالمؤسسة ، بحيث يهدف إلى تحسين أداء العمال من خلال اكسابهم المهارات والقدرات اللازمة التي تمكنهم من أداء مهامهم بنجاعة ، كما أن التكوين أو التأهيل يخلق جو تنافسي وتعاوني بين العمال مما يزيد من مستوى النشاط داخل المؤسسة .

تحليل المقابلات وفق الفرضية الثالثة :

تساهم القيادة في تحسين المهارات العمالية

-نمط القيادة داخل المؤسسة هو ديمقراطي حر لدى العامل كامل الحرية في طريقة عمله وذلك بعد توجيهه من رب العمل وهذا ما أكدته لنا جميع المبحوثين حيث قال المبحوث 3) نمط القيادة اختياري كل واحد يختار الخدمة لي تناسبه¹ في حين جاءت إجابة المبحوث 5 على النحو الأتي (نمط القيادة حر عندنا كما عامل يقوم بالعمل تاعو المعلم يمدلنا الخدمة وحننا العمال كل واحد يدي الخدمة لي توالمه² من خلال إجابة المبحوثين تبين لنا أن نمط القيادة داخل المؤسسة هو اختياري ديمقراطي حر يقوم على مشاركة العمال في صنع القرارات داخل المؤسسة ، حيث تعمل القيادة الديمقراطية على تعزيز الروح المعنوية للموظفين وتساعد على تحقيق أقصى قدر من الكفاءة في العمل ، تعمل القيادة الجيدة على توفير بيئة عمل فعالة تساعد على النمو السليم والمستقر للمؤسسة .

-تعتمد القيادة الديمقراطية على الحوار والمشاركة بين القائد والعمال في اتخاذ القرارات وهذا ما وجدناه في المؤسسة وأكدته لنا المبحوثين ذلك من خلال أقوالهم حيث قال المبحوث 2 (المعلم ديما يشاورنا ويسقسينا في أي قرار بيتاخذه³ في حين جاءت إجابة المبحوث 6 على النحو الأتي (ديما يشاركنا رب العمل في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة)⁴ وهذا ما أكدته لنا رب العمل في قوله (نتشاورو كامل مع بعض وندي رأي كامل العمال لي عندي⁵ وتعتبر القيادة الديمقراطية من مميزات القائد الناجح وهذا راجع إلى خبرته وحنكته في مجال عمله .

-من خلال المقابلات التي تم عرضها يتضح لنا جليا نمط القيادة داخل المؤسسة والذي يقوم على الحرية والمشاركة في اتخاذ القرارات حيث تعد هذه الأخيرة من أهم الوسائل التي تحقق فعالية في المؤسسة فاشترك العمال في هاته العملية تضمن تقبلهم للقرارات وتخلق جو من الثقة المتبادلة بينهم ، حيث تعمل مشاركة العمال في اتخاذ القرارات على تعزيز التعاون وتعزيز النشاط في العمل المهني وتقلل من الأخطاء التي يمكن أن ترتكب في اتخاذ القرارات بشكل فردي.

-تساهم القرارات التشاركية بشكل كبير في الوصول إلى الحلول للمشاكل والصعوبات التي تواجه المؤسسة ،تعد عملية اشتراك العمال في اتخاذ القرار من مميزات القائد الناجح .

¹ -أنظر المقابلة رقم 3 ص 79 .

² -أنظر المقابلة رقم 5 ص 83 .

³ -أنظر المقابلة رقم 2 ص 77 .

⁴ -أنظر المقابلة رقم 6 ص 85 .

⁵ -أنظر المقابلة رقم 1 ص 75 .

وقد أكدت نظرية العلاقات الإنسانية التون مايو على ذلك حيث تقوم النظرية على ضرورة توفير الأسلوب الديمقراطي في القيادة والإشراف بدلا من القيادة التسلطية وضرورة وجود مناخ يسمح بمشاركة الجماعات في القرارات الخاصة بالعمل داخل البناء التنظيمي مما يعني ضرورة تفويض السلطة للمستويات الإدارية كي تساهم في اتخاذ القرارات .

وبناء على ما تم تقديمه يتضح لنا صدق الفرضية الثالثة والتي مفادها تساهم القيادة في تحسين المهارات العمال

نتائج الدراسة وفق الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الركائز التي يستعين بها الباحث في دراسته ، وفي هذه الدراسة التي قمنا بها كانت هناك عدة تشابهات واختلافات مع الدراسات الأخرى في العديد من الجوانب نذكر أهمها في ما يلي :

-دراسة سامية عزيز¹ والتي جاءت بعنوان واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر جاءت نتائج هذه الدراسة على النحو الآتي :

تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مساهمة فعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا ما اتفقت عليه مع نتائج دراستنا ، في حين أنه تطرقت هذه الدراسة إلى عدة مشاكل وعراقيل تواجه المؤسسة الصغيرة من بينها مشكلة نقص العمالة المدربة وأكدت على أن المؤسسات الكبرى هي أكثر جاذبية للعمالة المدربة والمؤهلة في حين تبقى الفئة العاملة في المؤسسات الصغيرة من حديثي التخرج من المعاهد والجامعات ، وهذا ما اختلفت فيه مع نتائج دراستنا بحيث أنه عند دراستنا لهذه المؤسسة المصغرة وجدنا أن أغلب العمال بها مكونين ولديهم خبرة في مجال عملهم .

-وتوصلت نتائج دراستنا إلى أهمية التكوين والتأهيل المهني في الرفع من مستوى العمل وغياب التأهيل يمثل مشكل وصعوبات مهنية .

¹-سامية عزيز ، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، دراسة ميدانية للمؤسسات الخاصة متنوعة النشاط بمدينة بسكرة ، أطروحة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013-2014 .

- تعتبر دراسة عدة عابد¹ والتي جاءت بعنوان تشخيص واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت في تفعيل التنمية المحلية من أهم الدراسات التي توصلت إلى جانب مهم من دراستنا وهو الخصائص التي تتميز بها المؤسسات المصغرة حيث اتفقت مع دراستنا في أنه توجد ثلاث خصائص تشترك فيها معظم المؤسسات المصغرة وهي :
- تتمتع المؤسسة المصغرة باستقلالية المالية والإدارية .
- تتمتع بحصة صغيرة من السوق فهي مسيطرة على القطاع الذي تمارس نشاطها فيه .
- وتتميز بمبكل التنظيمي بسيط فهي تدار في أغلب الأحيان من طرف ملاكها دون جهاز اداري متخصص.
- في حين اختلفت دراسة سناني عبد الناصر² والتي جاءت بعنوان الصعوبات المهنية التي يواجهها الأستاذ الجامعي مع دراستنا حيث جاءت نتائج هذه الدراسة على النحو الآتي :
- البيروقراطية وروتين الإدارة - لا يوجد تعاون كافي في الإدارة المزاجية والفردية في اتخاذ القرارات وهذا ما اختلفت عليه مع نتائج دراستنا بحيث توصلت دراستنا إلى الديمقراطية والحرية في العمل .مشاركة العمال في اتخاذ القرارات - وجود تعاون بين العمال داخل المؤسسة .
- كما أكدت دراسة منير سليمان أحمد مسعود³ والتي جاءت بعنوان الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرى على أنه توجد صعوبات تتعلق بظروف العمل وبالأسرة السعودية وأكدت نتائج هذه الدراسة على أنه لا توجد صعوبات مهنية تتعلق بسنوات الخبرة والدرجة العلمية والتكوين وهذا ما يختلف مع دراستنا حيث أكدت نتائج دراستنا على أنه توجد صعوبة مهنية متعلقة بسنين الخبرة والتكوين أو التأهيل .

¹-عدة عابد ، تشخيص واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت ودورها في تفعيل التنمية ، رسالة ماجستير ،جامعة ابن خلدون تيارت ، 2010 .

²-سناني عبد الناصر ، الصعوبات المهنية التي تواجه يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية ،دراسة ميدانية بكلية الأدب والعلوم الإنسانية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، 2012 .

³-منير سليمان وأحمد مسعود ، الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرى وآلية التغلب عليها ، المملكة العربية السعودية ، 2013 .

الاستنتاج العام للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة "صيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف"، تأكدنا من صدق وثبات الفرضيات حيث أثبتت نتائج الدراسة أن للضغوطات المهنية تأثير كبير على العمال حيث تمثل صعوبات وعراقيل في أدائهم المهني وغياب التأهيل يزيد من حدة هذه الصعوبة، بإضافة إل أهمية القيادة الجيدة والدور الذي تلعبه في تحسين المناخ التنظيمي للمؤسسة والرفع من مستوى نشاطها.

حَلَمَةٌ

خاتمة:

لقد جاءت هذه الدراسة في جوهرها للكشف عن أهم الصعوبات والعراقيل المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة وقد تطرقنا إلى بعض الدراسات النظرية في كل من موضوع الصعوبات المهنية والمؤسسات المصغرة وقد ساعدنا ذلك في تكوين تصور واضح حول أهم الصعوبات المهنية التي تواجهها المؤسسة المصغرة وذلك من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية.

كما كان بحثنا هذا يهدف إلى التعرف على واقع وأداء العمال داخل مؤسسة صيانة وتركيب أجهزة التبريد والتكييف بتيارات معرفة أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجهها ، وكان ذلك من أجل التأكد من صدق الفرضيات الجزئية والفرضية العامة .

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا إلى نتائج يمكن حصرها فيما يلي:

-أهمية التأهيل والتكوين المهني في الرفع من مستوى الإنتاج في المؤسسة بالإضافة إلى دوره في زيادة مستوى الرضا المهني عند العمال والدور الذي يلعبه ف إنشاء المشاريع الصغيرة والرفع من اقتصادية الدولة.

-تلعب القيادة دور كبير في تطور المؤسسة بحيث تعمل على تعزيز الروح المعنوية للموظفين وتساهم على تحقيق أقصى من قدر من الكفاءة في العمل بحيث تعمل القيادة الجيدة على توفير بيئة عمل فعالة تساعد على نمو وتطور المؤسسة.

-تأثر الضغوط التنافسية بشكل كبير على أداء العمال داخل المؤسسة سواء كانت ضغوطات داخلية أو خارجية ، بحيث تسعى كل المؤسسة إلى تعزيز قدراتها التنافسية أمام المؤسسات الأخرى المنتمة إلى نفس نشاطها ، من أجل ضمان نموها واستقرارها وتطورها .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

كتب :

1. إبراهيم خليل أبرش ، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009.
2. بشير عبد الحميد وآخرون ، أخلاقيات المهنة ، حقوق التأليف والطباعة والنشر ، طبعة 2 ، دون سنة .
3. جودت عزت عطوي ، اساليب البحث العلمي مفاهيمه ادواته وطرقه الإحصائية ، ط 4 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011
4. خبابة عبد الله ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الية لتحقيق التنمية المستدامة ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، مصر بدون طبعة 2013 .
5. رابع خوني ورقية حساني ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها ، أترك للنشر والتوزيع ، مصر الجديدة ، مصر ، 2008 ، ص 31 .
6. -رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط 3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
7. سماح سالم السلام ، البحث الاجتماعي الأساليب ، المناهج ، الإحصاء ، ط 1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012 ، .
8. عامر مصباح ، منهجية البحث الاجتماعي في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 .
9. ماهر حسن المحروق وإيهاب مقابلة ، المشروعات الصغيرة والمتوسطة أهميتها ومعوقاتهما ، مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة ، الاردن 2006 .

10. مُجَدّ علي مُجَدّ ، علم الاجتماع التنظيم مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج ،دار المعرفة الجامعية

،اسكندرية، 2006 .

11. وائل عبد الرحمن التل وعيسى مُجد قحل ،البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007.

12. يوسف مسعداوي ،أساسيات في إدارة المؤسسات ،ط1 ،دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ،2013.

المذكرات:

13. بن سعد وسيلة ،تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية ،رسالة ماجستير ،جامعة جيلالي ليابس بسدي بلعباس، 2015-2016 .

14. بن نذير نصر الدين ،دراسة إستراتيجية للإبداع التكنولوجي في تكوين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر ، رسالة دكتورة ،جامعة الجزائر 3 ،2011-2012.

15. سامية عزيز ، واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، دراسة ميدانية للمؤسسات الخاصة متنوعة النشاط بمدينة بسكرة ، رسالة الدكتورة ، منشورة، جامعة مُجد خيضر بسكرة ،2013-2014.

16. فراح فوزية ،محاضرات في مقياس نظريات التنظيم ،جامعة البليدة 2 ،علي لويسي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأمير خالد ،2020-2021 .

17. فلاح صباح ، دور الشراكة الأورومتوسطية في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ،2013-2014.

18. سمير علام ،إدارة المشروعات الصناعية الصغيرة ،مطبعة مركز جامعة التعليم المفتوح ،القاهرة ،مصر ،1993 .

19. سناني عبد الناصر ، الصعوبات المهنية التي تواجه يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية ،دراسة ميدانية بكلية الأدب والعلوم الإنسانية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، 2012 .

20. صفية مُجد السلمي ، المعوقات التي تواجه المرشد الطلابي خلال الممارسة الإرشادية بمراحل التعليم العام ، رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبد العزيز 18 ،2020.

21. عدة عابد ، تشخيص واقع المؤسسات المصغرة في ولاية تيارت ودورها في تفعيل التنمية ،رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2010.
22. عمر مُجدّ دره، مدخل إلى الإدارة، رسالة ماجستير ،جامعة عين شمس، 2009.
23. فوزية بوقطف، أثر تفويض السلطة على فعالية القرار، رسالة الماجستير ،جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2008-2009 .
24. قمر مليلي ، المعوقات التمويلية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في سوريا ، رسالة ماجستير ،جامعة دمشق، 2010.
25. مدخل خالد ، التأهيل كآلية لتطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،دراسة حالة الجزائر 2005-2010، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر 03 ، 2011.
26. منصور دياب ، دور الاستثمار الاجنبي المباشر في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،حالة الجزائر ،رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011-2012.
27. منير سليمان وآحمد المسعود ،الصعوبات المهنية التي تواجه المرشدين الأسرين وألية التغلب عليها ،دراسة مطابقة على مراكز وجمعيات رعاية وتوعية الأسرة في السعودية ،رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبد العزيز ، 2013.
28. نادية سعيد عيشور، محاضرات في علم اجتماع المؤسسات ،جامعة مُجدّ لمن دباغين ، سطيف ، الجزائر ، 2019.
29. لخلف عثمان ، واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وسبل دعمها و تنميتها دراسة حالة الجزائر ، رسالة الدكتوراة غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 2004 .
30. هرقون تفاحة ،سياسات دعم المؤسسات المصغرة و آثارها على التشغيل ،دراسة حالة في ولاية تيارت ،رسالة ماجستير ،جامعة وهران ، 2011-2012 .

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة ابن خلدون - تيارت - كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

مقابلة بحث حول موضوع:

الصعوبات المهنية التي تواجه المؤسسات المصغرة

- دراسة مداننة بمؤسسة صيانة و تركيب و تصلح أجهزة التبريد و التكيف - تيارت -

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم.

إشراف الأستاذة :

د- الماحي ليلي

من إعداد :

العربي بختة

برايح لمياء

ملاحظة :

الرجاء الإجابة عن أسئلة المقابلة

إن المعلومات الواردة في المقابلة سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

السنة الجامعية : 2021-2022

دليل المقابلة:

المحور الثاني : تأثير الضغوط التنافسية على أداء العمال .

1- كيف هي علاقتك مع زملائك داخل المؤسسة ؟

.....

.....

.....

2- كيف هي علاقتك مع رئيسك في العمل ؟

.....

.....

.....

3- كيف هي بيئة العمل والمناخ التنظيمي لديكم؟

.....

.....

.....

4- هل تتوفر لديكم وسائل العمل ؟

.....

.....

.....

5- هل توجد صعوبة في التحكم في الآلات وأجهزة العمل ؟

.....

.....

.....

6- ما هو توقيت العمل لديكم ؟

.....

.....

.....

7- هل عدد العمال كافي أم هناك نقص في عدد العمال ؟

.....

.....

.....

8- كيف هو مكان العمل ؟

.....

.....

.....

المحور الثالث : غياب التأهيل يساهم في زيادة الصعوبات التي تواجه المؤسسة .

1- كيف اكتسبت هذا العمل ؟

.....

.....

.....

2- ما هي طبيعة تكوينك ؟

.....

.....

.....

3- ما فائدة التكوين المهني في العمل وكيف أفادك؟

.....

.....

.....

4- هل يساهم التكوين والتأهيل المهني في رفع من مردودين الإنتاج ؟

.....

.....

.....

5- ما هي خبرتك وسنين عملك ؟

6- كيف تؤثر الخبرة على الأداء العملي ؟

المحور الرابع : تساهم القيادة في تحسين المهارات العمالية .

1- ما هو نمط القيادة داخل المؤسسة ؟

2- هل يقوم رب العمل بمشاركة العمال في اتخاذ القرار داخل المؤسسة ؟

3- ما هي طريقة اتخاذ القرار داخل المؤسسة ؟

.....
.....
.....

4- كيف ترى مشاركة العمال في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة ؟

.....
.....
.....

5- هل تؤثر أو تساهم القيادة الجيدة في تحسين المهارات العمالية ؟

.....
.....
.....