

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل



قائمة بالمعلمة

عنوان المذكرة :

دور الحوافز في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء مستغانم

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

إشراف الأستاذ :

د. زيكيو مصطفى .

من إعداد الطالبة :

بونيف بختة .

لجنة المناقشة :

رئيساً
مشرفاً و مقررأ
مناقشاً

أستاذ محاضر
أستاذ محاضر
أستاذ محاضر

- بلهواي الحاج
- زيكيو مصطفى
- صحراوي بن حليلة

السنة الجامعية

2019/2018

إهداء

أهدي ثمرة جمدي الى أمتي و أعز الناس أمي و أبي

إلى أمي الغالية التي عمرتني بحبها و عطفها و دعواتها و وقوفها بجانبتي طول هذا المشوار
على أبي العزيز الذي رباني و أحاطني برعايته و حبه و دعواته فهو نعم الأب اذعو الله أن يحفظه
و يطيل في عمره

الى الأخوة و أفراد العائلة

إلى كل الأهل و الأقارب من قريب أو بعيد

إلى كل الأصدقاء و الزملاء

إلى من كل لي حيز عون في إنجاز هذا العمل المتواضع الذي لو يبذل علينا بنصائحه و توجيهاته
عما أهديه إلى كل من ساعدني في هذا العمل و لو بكلمة طيبة

رسالة الشكر والتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك ولك الشكر ومنة أن يسرت لي السبل ووفقتني لإتمام هذا العمل ، والصلاة والسلام على سيد المرسلين ، وخاتم النبيين محمدا وآله وصحبه أجمعين

أتقدم بالشكر والعرفان الى كل من ساهم في إخراج هذا البحث في هيئته العلمية ، واختص بالذكر الأستاذ زيكيو مصطفى ، الذي ما فتئت جهوده أن أثمرت بهذا الجني ، كما أقدم شكري الى الأستاذ امحمد ولد عبد الرحمان المسؤول أو المكلف بالدراسات في مؤسسة ميناء مستغانم لتوجيهاته المفيدة لي في إطار بحثي

نسأل الله سبحانه وتعالى أن ينفع بها كل ذي صلة في موضوع الدراسة

كما أتقدم بالشكر الى كل أعضاء لجنة المناقشة على قبولها مناقشة الدراسة

و الشكر موصولاً لإدارة قسم علم الاجتماع وأعضاء والهيئة التدريسية الموقرة في كلية العلوم الاجتماعية

وأشكر كل من ساعدني في إتمام هذا العمل على أكمل وجه وحسبي ذلك جهدي وما توفيقني إلا بالله... والله من وراء القصد .

أ.....	شكر و تقدير
ب.....	إهداء
ج.....	فهرس المحتويات
و.....	فهرس الجداول
ز.....	فهرس الملاحق
01.....	مقدمة

الباب الأول : الإطار المنهجي و النظري للدراسة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول : منهجية الدراسة

1. أهمية الدراسة 04
2. أهداف الدراسة 04
3. الإشكالية 05
4. فرضيات الدراسة 06

المبحث الثاني : تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

1. الحوافز 06
2. الحوافز المادية 06
3. الحوافز المعنوية 06
4. الأداء 07
5. صعوبات الدراسة 07

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

1. الدراسات الأجنبية 09
2. الدراسات العربية 10
3. الدراسات الجزائرية 17

الفصل الثالث : المقاربة النظرية

تمهيد

- المبحث الأول : نظرية ترتيب الحاجات لماسلو 27
- المبحث الثاني : نظرية العدالة و المساواة لأدمز 30
- المبحث الثالث : نظرية التوقع ليفيكتور فروم 31
- المبحث الرابع : نظرية الإنجاز عند ماكلينالاند 32
- المبحث الخامس : نظرية البيروقراطية لماكس فيبر 33

الفصل الرابع : التعريف بميناء مستغانم

تمهيد

- المبحث الأول : النشأة الجغرافية للميناء 37
- المبحث الثاني : التعريف بالميناء و أهداف و مميزات ميناء مستغانم 39
- المبحث الثالث : النشاط التجاري بميناء مستغانم 43

الباب الثاني : الجانب الميداني للدراسة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الأول : حدود الدراسة 55

1-الحدود المكانية..... 55

2- الحدود الزمنية..... 55

3-الحدود البشرية..... 55

المبحث الثاني:التقنية المستعملة في الدراسة..... 56

1-المقابلة..... 56

2-تحليل المحتوى..... 56

الفصل السادس:عرض المقابلات

الفصل السابع تحليل المقابلات

المبحث الأول:تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الأولى..... 99

المبحث الثاني:تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الثانية..... 106

المبحث الثالث:الاستنتاج العام للدراسة..... 115

خاتمة..... 118

قائمة المراجع..... 120

الملاحق..... 123

الصفحة	العنوان	الرقم
24	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
42	خصائص البحرية و التجارية لمحطات الرسو بميناء مستغانم	02
46	عدد السفن الراسية بالميناء خلال خمس سنوات الأخيرة	03
46	زمن مكوث السفن بالميناء	04
47	حجم البضائع (طن) من خلال خمس سنوات الأخيرة .	05
47	حجم الواردات خلال سنة 2017	06
51	يبين نوع وعدد وسعة آلة الشحن و التفريغ في ميناء مستغانم	07
99	يبين المفردات الدالة لظروف العمل و علاقتها بتحسين أداء العاملين	08
100	يبين المفردات الدالة لظروف حول وسائل العمل	09
101	يبين المفردات حول صب الرواتب في آجالها المحددة	10
102	يبين المفردات الدالة حول إنعكاسات صب الرواتب في آجلها المحددة على أداء العاملين	11
103	يبين المفردات الدالة حول تكفل مؤسسة ميناء مستغانم بالعمال في حالة وقوع حادث أثناء العمل .	12
104	يبين المفردات الدالة حول دور النقابة في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل	13
106	يبين المفردات الدالة حول آراء المبحوثين تجاه الراتب الشهري	14
107	يبين المفردات الدالة حول الراتب الشهري وأثره في تحفيز العامل	15
108	يبين المفردات الدالة على رضا العمال حول المنح التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم، وانعكاسها على أداء العاملين	16
109	يبين المفردات الدالة حول الخدمات الاجتماعية بمؤسسة الميناء	17
110	يبين المفردات الدالة حول إمكانية المغادرة إلى مؤسسة أخرى	18
111	يبين المفردات الدالة على الأمور المشجعة	19
112	جدول خاص بالمشكلات	20

الصفحة	العنوان	الرقم
27	هرم الحاجات عند ماسلو	01
58	تحليل مفهومي للفرضية الأولى	02
59	تحليل مفهومي للفرضية الثانية	03

مقدمة:

يرتكز نجاح أو فشل المؤسسات على مدى تحكمها واهتمامها وتأطيرها لأهم مورد تملكه وهو العنصر البشري؛ والذي يعتبر الثروة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما ونوعا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها إلا أن القدرة وحدها غير كافية لكي يعمل العامل بأقصى كفاءة ممكنة ان لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل ولعل السبيل الوحيد للوصول إلى أداء عال وراقي هو استعمال الحوافز بنوعيتها التي بواسطتها يمكن اختبار دوافع العاملين وتأثير عليها مما يخدم مصالحها.

كما تعتبر الحوافز مجموعة من القيم المادية والمعنوية ومحور مركزي لفعاليات ونشاطات المؤسسات في بيئة العمل، وتتمثل الحوافز في العوامل والمؤثرات التي تشجع الفرد على زيادة أدائه وبالتالي زيادة انتاجيته، وتنقسم الحوافز الي نوعين هما حوافز مادية هي ما يطلق عليها بأنظمة تعويضات المباشرة مثل الرواتب والأجور والعلاقات.... الخ اما المعنوية ما يطلق عليها بأنظمة تعويضات غير مباشرة فهي تتعلق بالأمن والرضا مثل الاستقرار في العمل ومشاركة في صنع القرار والالتزام والانتماء وتقدير جهود العمل بالشكر والثناء.

وتتقسم هذه الدراسة إلى بابين: الباب الأول نظري، ويحتوي على فصل خاص بالإطار المنهجي للدراسة، حيث عرضنا من خلاله على إشكالية الدراسة وفرضياتها، ثم قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة التي لها علاقة بالمتغيرات المستقلة والتابعة، وقد جاء **الفصل الثاني** بعنوان المقاربة النظرية للدراسة الذي تطرقنا فيه إلى بعض النظريات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

وقد جاء **الفصل الثالث** لعرض من خلاله مختلف الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من دراسات أجنبية وعربية وجزائرية، أما **الفصل الرابع** فقد تطرقنا من خلاله إلى مينااء مستغانم من حيث النشأة والأهمية.

أما الباب الثاني لهذه الدراسة فقد شمل على فصلين: **الفصل الخامس** يتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، وذلك من خلال التعريف بأدوات البحث والتحليل المفهومي للفرضية الي مكنا من التعرف على أبعاد الظاهرة، والفصل السادس يتعلق بعرض وتحليل المقابلات.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

- ❖ المبحث الأول: منهجية الدراسة.
- ❖ المبحث الثاني: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.
- ❖ المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية والأدوات المستعملة في الدراسة.

الباب الأول :

الإطار المنهجي و النظري
للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة.**1. أهمية الموضوع :**

لقد اكتسب موضوع الحوافز وتأثيرها على أداء العاملين أهمية بالغة تجسدت في إدراك جميع المؤسسات بأن العنصر البشري هو الأكثر تميزاً من بين جميع الموارد المتاحة والخاصة في ضوء التطورات المستمرة في المجال التكنولوجي، ونظراً للتغيرات التي طرأت على البيئة الاجتماعية التي تجعل السلوك الاجتماعي غاية في التعقيد، وضرورة الانتقاء النوعي للعمال والحرص على تطوير كفاءتهم من أجل رفع أدائهم و الحرص على ضمان ولائهم الذي أثبتت الدراسات أن تحقيقه يعود بنسبة كبيرة إلى درجة رضا العمال عن عملهم، هذا الرضا تحدده مجموعة من المحددات تتضمن في مجملها الحوافز بشتى أنواعها.

- ✓ الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز الذي يدفع الأفراد إلى بذل قصارى جهدهم و العمل بصورة أفضل لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة.
- ✓ هناك توافق بين تنوع الحوافز و جودة الأداء .
- ✓ الانتقاء النوعي للعمال و تطوير كفاءاتهم من أجل رفع أدائهم و ضمان ولائهم.

2. أهداف الموضوع:

- ✓ التعرف على دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في مؤسسة ميناء مستغانم.
- ✓ تحديد واقع الحوافز المادية والمعنوية في مؤسسة ميناء مستغانم.
- ✓ التعرف على مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة ميناء مستغانم.
- ✓ تحديد العلاقة بين الحوافز و تحسين الأداء لدى موظفي مؤسسة ميناء مستغانم.
- ✓ معرفة ما إذا كان العمال يحصلون على الحوافز مقابل ما يؤدوه من عمل أو لا.

3. الإشكالية:

لأي مؤسسة لها إدارة خاصة بها تقوم بإدارة أعمالها من تنظيم وتسيير وغيرها و ذلك لتحقيق أهدافها الداخلية والخارجية ،والحوافز هي أحد الوظائف المهمة في تسيير المورد البشري لذلك يتوجب متابعة والاهتمام به من طرف المؤسسة ،كما يعتبر من أهم الموضوعات ، فقد شغل حيزا هاما من أبحاث كثيرة ، فالحوافز تعتبر من الوسائل التي تساعد العمال على أداء مهامهم كما يجب وهذا لتوفر الحوافز فهي نوعين حوافز مادية ومعنوية ،فالحوافز المادية هي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان المادية مثل الحاجة الى الطعام والملبس والمأوى وغيرها،ومن هذه الحوافز المادية الأجر وضمان استقرار العمل وظروف وإمكانيات العمل،وساعات العمل.

أما الحوافز المعنوية فهي الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية والذاتية مثل الحاجة إلى الأصدقاء والانتماء إلى الجماعة والحاجة الى التقدير والاحترام والثناء على جهوده وغيره ذلك من هذه الحوافز غير المادية كفرص الترقية والتقدم والعلاقات الاجتماعية بين الزملاء في العمل والإشراف والعلاقات الطيبة مع الرؤساء والاعتراف بأهمية الفرد و تقدير جهوده في العمل ، وسياسات الإدارة ونظرتها للعاملين .

ولا يمكن تحقيق كل هذا بمعزل عن الآخر ، أي الحوافز المادية لوحدها أو المعنوية لوحدها فكل منهما مكمل للآخرى ،فالحوافز بنوعها مرتبطة ارتباطا وثيقا بالعامل والمؤسسة وفي نفس الوقت نجاح المؤسسة يعتبر نجاح للفرد مما يزيده روح الحماس والمبادرة للحفاظ على عمله والزيادة في الأداء مما يعكس تلك الصورة الجيدة لمؤسسة مينا مستغانم ،ومنه نطرح التساؤل الرئيسي :

ما هي العوامل التي تساعد في تحسين أداء العاملين بمؤسسة مينا مستغانم ؟

4. فرضيات الدراسة:

- ✓ ظروف العمل لها دور في تحسين أداء العاملين .
- ✓ الحوافز لها دور في تحسين ظروف العاملين .

المبحث الثاني: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.**1- الحوافز:**

إذا كان الأجر أو المرتب هو المقابل الذي يحصل عليه الفرد كقيمة للوظيفة التي يشغلها، فإنَّ الحافز هو العائد الذي يحصل عليه نتيجة لتميزه في أداء عمله ويفترض هذا التعريف أن الحوافز تركز على مكافأة العاملين عن تميزهم في الأداء¹.

2- الحوافز المادية:

تمثلة في إشباع حاجيات في شكل نقدي أو عيني والوسيلة في ذلك الأجر وملحقاتها التي تعطي له الأهمية الكبرى في دول مختلفة².

3- الحوافز المعنوية:

هي تلك المكونات التي تتكون منها فلسفة التنظيم وتشكل مع غيرها المناخ العام للمنظمة، بحيث تساعد هذه المكونات على توفير الإشباع الكامل لاحتياجات أفراد التنظيم غير المادي التي تخاطب في الفرد حاجات نفسية واجتماعية وذهنية، والحوافز المعنوية إما أن تكون على شكل شكر أو شهادات تقدير أو على شكل ترقية³.

¹ عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم ، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) ، دار الكتاب العالمي ، عمان ، الأردن ، دط ، 2006 ، ص ص 89 90 .

² نور الدين حاروش ، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع ، الجزائر ، ط1 ، 2011 ، ص 142 .

³ منير نوري ، تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2 ، 2014 ، ص 286 .

4- الأداء:

❖ الأداء لغة: هو إيصال الشيء المرسل إليه ، يقال فلان أدى الشيء أي أوصله إلى جهة معينة ، بمعنى عمل ما عليه وقام بما هو ملزم به¹.

❖ الأداء اصطلاحاً: الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد و الجماعات والمؤسسات².

ويعرفه "دراكر P.Druker" على أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء من أجل تحقيق التوازن بين رضا المساهمين و العمال³.

رابعاً/صعوبات الدراسة

- ✓ صعوبات ومشاكل وإن لم أقل استحالة في إيجاد مكان للتربص.
- ✓ معظم الكتب قديمة ولم تتناول الموضوع بالتفصيل (لا يوجد كتب في التخصص)

¹ بوختاق هشام ، وظيفة العلاقات وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية ، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة باجي مختار ، كلية الأدب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2010 ، ص 25 .

² كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات ، دار المنهل اللبناني ، بيروت ، ط1 ، 2008 ، ص 172 .

³ الشيخ داوي ، تحليل الاسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة البحث ، الجزائر ، العدد 7 ، 2010 ، ص 218 .

الفصل الثاني :

الدراسات السابقة

- ❖ المبحث الأول : الدراسات أجنبية
- ❖ المبحث الثاني : الدراسات العربية
- ❖ المبحث الثالث : الدراسات الجزائرية

أولاً : الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى

Vikas Agarwal :2007

Role of managerial incentives and discretion in hedge fund performance .

يهدف هذا البحث لإيضاح حدود تمويل الأداء و الحوافز الإدارية ، وعدم تقيدها و ترافقها مع أداء أفضل ، وعدم التقييد في تحديد الأداء ، و حرية الإختيار في تحديد الأداء و على أن تحديد الأداء بمزيد من الحوافز الإدارية يكون بواسطة اتفاقية حوافز مفضلة إداريا ، تتفق مع أداء المتميز و أن معدل نفقات الحوافز ليس بالضرورة توضح الأداء المتميز .

أهم النتائج

- أن حدود تمويل الأداء تشمل ترتيبات تعاقدية مميزة مقارنة بالتمويل التبادلي الذي يحمل نفقات الحوافز على أساس الأداء ، و الحاجة لتوظيف مالي طويل الأجل .
- أن تمويل الأداء في ظل الحوافز الإدارية ينتج عنه أداء أفضل .
- أن معدل النفقات على الحوافز ليس بالضرورة هو مقياس الإداري الصحيح للأداء الجيد .

الدراسة الثانية

Michael Gibbs ,kenneth A Merchant ,win A Vander stede,Mark E Vargus ,Performance Measure Properties and Icentives ,octobre, 2004.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف الى قياس الأداء على نظام الحوافز المصمم للدوائر التجارية ، وذلك من خلال استخدام بيانات عن عقود و اتفاقيات لبعض الحوافز للمدراء ذوي علاقة التجارية .

أهم النتائج

- أن خصائص مقاييس الأداء تتعلق بالحوافز و مدى الثقل الموجود في المقياس مثل طبيعة علاوة الموظفين .
- أن الحوافز تكون أكبر عندما يكون لدى المدير رأس مال بشري أكبر و بالتالي تكون المخرجات الإدارية أكبر ، ويتم التحكم بالمخاطرة بشكل كبير .
- أن الشركات تختار مقاييس الأداء الأفضل للعلاوة الأساسية ، ثم لعلاوات أخرى أعلى.
- أن خصائص مقاييس الأداء لها دور هام عند استخدام المؤسسة للحوافز الضمنية ، ومن خلال علاوات الموظفين لتحقيق التوازن في أنواع الحوافز المتعددة .

ثانياً : دراسات عربية

الدراسة الأولى

تحت عنوان : أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية ، من إعداد خالد على ابوعلان ، 2016 ، خليل فلسطين .

الإشكالية : تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر الحوافز المادية و المعنوية في شركات المشروبات الفلسطينية ، و في التعرف على مكوناتها التي تؤثر على أداء العاملين ، فمن خلال المعرفة بواقع المكافآت و الحوافز في فلسطين عامة وفق جميع القوانين و في أغلب المنظمات من الممكن أن تستنتج أوجه القصور في أنظمة الحوافز المعمول بها من شركات المشروبات الفلسطينية ، وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما هو أثر الحوافز المادية و المعنوية على أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية .

الفرضيات :

- لا يوجد أثر ودلالة إحصائية لوجود نظام حوافز فعال على مستوى أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية .

- لا يوجد أثر و دلالة إحصائية للحوافز المادية و المعنوية على مستوى أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية)

النتائج :

- النتائج المتعلقة بسؤال الأول : ما مستوى الحوافز المادية في شركات المشروبات الفلسطينية ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى الحوافز المادية في شركات المشروبات الفلسطينية .

- النتائج المتعلقة بسؤال الثاني : ما مستوى الحوافز المعنوية في شركات المشروبات الفلسطينية ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب متوسطات الحسائية والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى الحوافز المعنوية في شركات المشروبات الفلسطينية .

- لا يوجد أثر ودلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \infty$ لوجود نظام حوافز فعال على أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية .

لا يوجد أثر ودلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \infty$ بين الحوافز المعنوية و مستوى أداء العاملين في شركات مشروبات الفلسطينية .

الدراسة الثانية :

تتمثل في أثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية الوطنية و التعليم بسلطنة عمان ، من إعداد الطالب عبد الله حمد محمد الحباسي ، 2010 - 2011 .

الإشكالية : كانت تدور الإشكالية على الحوافز و أهميتها و دورها الكبير ، لما لها في تأثير العاملين بشكل إيجابي أم سلبي ، و منه تم طرح الإشكال : ماهو أثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسن أداء العاملين في وزارة التربية و التعليم بسلطنة عمان .

أهداف الدراسة :

- التعرف على أهم الحوافز المادية التي تقدم للعاملين بوزارة التربية و التعليم بسلطنة عمان .

- التعرف على مدى تأثير الحوافز المادية التي تقدم للعاملين بوزارة التربية و التعليم بسلطنة عمان .

- التعرف على أثر الحوافز المعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية و التعليم
بسلطنة عمان .

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

أدوات جمع البيانات : إعتد الباحث على الإستبانة لجمع البيانات من مفردات الدراسة .

أهم النتائج المتوصل إليها :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ، فأقل في اتجاهات الأفراد
الدراس حول أثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسن أداء العاملين في وزارة التربية
والتعليم بسلطنة عمان مع اختلاف متغير العمل .

- و الحالة الإجتماعية و المستوى التعليمي و المسمى الوظيفي .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ، فأقل بين الإتجاهات الأفراد
الدراسة العاملين في مسقط و حوافز الدراسة الظاهرة ، الداخلية ، ظفار ، الباطنة ،
الشمال ، البيرمي ، حول أثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسن أداء العاملين في
وزارة التربية و التعليم بسلطنة عمان لصالح افراد الدارسة العاملين .

الدراسة الثالثة :

دراسة الحسابي (2011) بعنوان : أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسن أداء

العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان .

لقد حرص الباحث عبد الله حمد بأن أغلبية أفراد دراسته تجاوزت 80% يوافقون بشدة

على أهمية الحوافز في وزارة التربية و التعليم لديهم من مكافآت المادية و كذلك نسبة عالية

من منسوبي الوزارة يوافقون و يؤيدون الحوافز المعنوية و التي تتجسد في تطوير المسار

البشري كالتالي :

- إتخاذ القرارات .
- تنمية العلاقات الإنسانية للعاملين .
- حب العمل و الإخلاص له .
- تطوير القدرات الذاتية .
- تحمل المسؤولية .
- التجديد و الإبتكار .
- العمل بروح فريق .
- الشعور المتزايد ب الإلتزام .

و لقد خرج الباحث بعدة توصيات من أهمها :

- إقامة ورشات العمل و الندوات التي تبحث في كيفية زيادة التحفيز للعاملين .
- الإستمرار في توفير فرص التدريب و التأهيل للعاملين .
- إشراك العاملين في عملية إتخاذ القرارات التي تتناسب و تخصصهم في العمل .

الدراسة الرابعة :

دراسة تحت عنوان " نظام الحوافز و المكافآت و اثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة " تحت إعداد علاب خليل محمد العكش ، 2007.

- مشكلة الدراسة : يمكن ملاحظة عديد من المشاكل التي تواجه الموظف العام في وزارات السلطة الفلسطينية ، والتي تؤثر على مستوى أدائه ن وغالبا ما تنعكس على متلقي الخدمات ، إضافة لتكدس الهياكل الوزارية بالمسميات الوظيفية التي يتلقى الموظفين بناء على حوافز عديدة نص عليها نظام الحوافز مثل : علاوات طبيعة العمل و الاختصاص و البدلات ...الخ ، هدفت لدفعهم نحو تحسين الأداء الوظيفي ، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال التالي :

ما هو أثر نظام الحوافز على رفع مستوى أداء العاملين في الوزارات السلطة الفلسطينية ؟

فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وجود نظام حوافز فعال و مستوى أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية .
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين آليات الترقية في نظام الحوافز والمكافآت و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية .
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ربط نتائج تقييم الأداء كأساس في منح الحوافز و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية .
4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التقدير و الاحترام لجهود المرؤوسين من قبل الرؤساء و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية .
5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأنصاف في منح الحوافز و الترقيات و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية .
6. توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابة المبحوثين تعزى لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، نوع العمل ، سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي) .

أهم النتائج :

- هناك أثر ضعيف لفعالية نظام الحوافز و المكافآت في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة .
- وجود خلل في طرق و آليات الترقية ، وعدم وجود ضوابط و معايير لمنح الحوافز .
- إن نظام المكافآت غير فاعل و متدني ، ومعظم الموظفين ليس لديهم علم بنظام منح المكافآت .
- إن الوزارات لا تستخدم أساليب المنافسة (المسابقات و الاختبارات) في منح الحوافز .

- الإدارات العليا في الوزارات لا تربط بين نتائج تقييم الأداء كأساس لمنح الحوافز .
- لا يوجد انصاف في منح الحوافز و المكافآت ، وذلك أثر سلبا على أداء الموظفين .

الدراسة الخامسة

تحت عنوان أثر الحوافز المادية على تحقيق الفاعلية التنظيمية - دراسة ميدانية للمصرف التجاري السوري - ، الإدارة عامة تحت إعداد الطالبة : ناريمان عدنان شوكي ، دمشق .

الإشكالية : أغلب الدراسات ركزت على الحوافز المادية و أثرها المباشر على الرضا و الولاء التنظيمي ، لأنه كلما توافر الرضا زاد شعور الموظف بالإنتماء و الولاء للمنظمة ، و بالتالي زيادة إنتاجية و إنخفاض معدلات ترك العمل و هذا الأمير يحقق فاعلية المنظمة . حيث تمثلت إشكالية البحث بالسؤال التالي :

- هل يوجد أثر بين الحوافز المادية و تحقيق الفاعلية التنظيمية و (الرضا الوظيفي ، الإنتماء الوظيفي) ؟

الفرضيات :

- لا يوجد أثر و دلالة إحصائية بين الحوافز المادية و تحقيق الفاعلية التنظيمية .

النتائج : في ضوء أهداف الدراسة و تساؤلاتها التي طرحت توصلت إلى مجموعة من النتائج :

- يرى معظم أفراد عينة البحث أن نظام الحوافز المطبق في المصرف جيد ، حيث أن مستوى الحوافز المادية فيما يتعلق بالعلوات والقروض الممنوحة مرتفع ، و مرتفعة جدا فيما يتعلق بالتأمين الصحي و تأمين المواصلات ، و متوسطة فيما يتعلق بالأجر و الإجازات بدون إنقطاع الراتب ، و أن معظمهم يشعر بالرضا بدرجة

- مرتفعة جدا عن بيئة العمل و إجراءات العمل و الشعور بالإحترام و التقدير ، و بدرجة مرتفعة فيما يتعلق بأسلوب الإشراف والقيادة و التواصل مع الزملاء ، و بدرجة متوسطة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة من قبل المصرف .
- معظم أفراد عينة البحث يشعرون بالإنتماء للمصرف و غير مستعدين لترك وظيفتهم و يشعرون بالإرتباط مع منظماتهم .
 - يشعر معظم أفراد العينة بالرضا و الولاء التنظيمي للمصرف ، لهذا فهم يسعون لتحقيق أهدافه .
 - إن الإهتمام بالحوافز المادية يؤثر على مستوى أداء الموظفين و زيادة إنتاجيتهم من خلال رضاهم عن ظروف و بيئة العمل و شعورهم بالإحترام و التقدير و أسلوب الإشراف و القيادة و تحقيق الولاء التنظيمي .
 - وجود علاقة إرتباط جيدة بين الحوافز المادية و كل من الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي .
 - من خلال دراسة الخصائص الديموغرافية تبين أن أغلب أفراد العينة من الذكور و من حملة الشهادة الجامعية و لديهم سنوات خبرة كافية .

ثالثا : الدراسات الجزائرية

الدراسة الأولى :

دراسة تحت عنوان " الحوافز و تأثيرها على أداء العاملين دراسة حالة بمديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار -ENTP- من إعداد أحمد بخوش ، 2014-2016

مشكلة الدراسة

تعتبر الحوافز مجموعة من القيم المادية و المعنوية و محور مركزي لفعاليات و نشاطات المؤسسات المعاصرة في بيئة العمل ، و تتمثل الحوافز في العوامل و المؤثرات و المغريات التي تشجع الفرد على زيادة أدائه و بالتالي زيادة إنتاجيته .

إذن فما هي الحوافز التي تؤدي الى إرضاء العاملين و دفعهم الى تحسين مستويات أدائهم ؟ و إذا حددت هذه الحوافز ، فهل بالضرورة أن رضا العاملين يؤدي بهم الى تحسين مستوى الأداء و من تم رفع إنتاجيتهم ؟

و من هنا سنحاول الكشف عن واقع الحوافز التي تطبق في المؤسسة الجزائرية ، وهل تهدف الى نجاح استراتيجية المؤسسة .

و مما سبق يمكن صياغة الإشكالية العامة للموضوع بالشكل التالي :

هل يمكن لنظام الحوافز أن يحسن من أداء الأفراد في المؤسسات ؟ حالة المؤسسة الوطنية للأبار .

فرضيات الدراسة

1. يستفيد العمال من مجموعة الحوافز أهمها حوافز مادية و أخرى معنوية .
2. تعتبر الحوافز المادية المؤثر الأول لتحسين أداء العاملين .
3. توجد علاقة بين نظام الحوافز ومستوى الأداء .
4. ضعف الحوافز المادية مقارنة بالحوافز المعنوية في المؤسسة الوطنية للأبار في الأبار و بالتالي لا تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة .

نتائج الدراسة

- تلعب الحوافز دورا حاسما في تفعيل و استشارة و توجيه السلوك الوظيفي اتجاه تحقيق الأهداف العامة .

- تعتبر الحوافز الأداء بمثابة الأداء المتميز و التي تركز على تحفيز العاملين عن تميزهم في الأداء .
- المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار لا تهتم بالتحفيز بدرجة كبيرة مما تسبب في عدم رضا عدد كبير من عمال المؤسسة .
- غياب إطار قانوني و تنظيمي يدعم و يوضح خطوات نظام التقييم المطبق في المؤسسة و عدم الاهتمام من طرف الإدارة العليا بمتابعة و تطبيق نظام التقييم ، حيث تعتبره مجرد إجراء شكلي .

الدراسة الثانية

دراسة خديجة خروبي بعنوان " الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المسيلة - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة محمد بوضياف ، 2016 .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن الحوافز تلعب دورا هاما في تحفيز العاملين على العمل و تحسين أدائها و زيادة إنتاجهم .
- إن الحوافز تساهم في دخل العامل في رفع معنوياته .
- الحوافز تعتبر باعثا محركا لطاقت و رغبات العامل عند العمل .

الدراسة الثالثة :

دراسة خلايفة العلمي ، مساهمة نظام الحوافز في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الصحية - دراسة حالة مؤسسات عمومية الإستشفائية بن عمر الجيلالي بالوادي - ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 ، 2016 .

توصلت الدراسة لنتائج التالية :

- عدم وجود نظام مرن يساير الأداء المقدم من طرف الأطباء .
 - ما يتم تقديمه من حوافز لا يساهم غب تحفيز الأداء .
 - يفضل الأطباء الحوافز المادية و يعتبرونها الأهم .
- الدراسة الرابعة :

دراسة تحت عنوان : دور الحوافز في تفعيل الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة السلام الإلكتروني نيكس STRALIGHT ، من إعداد الطالب سليم طق وعلي عبيد ، تبسة ، 2015-2016.

الإشكالية : تعرف المؤسسات الجزائرية نوعا من التأخر في مجال الإبداع شأنها شأن مؤسسات الدول النامية لذلك أصبح من الضروري البحث في مختلف السبل التي تجعل من مواردها البشرية ذات مستوى يرتقي إلى تحقيق إبداع الإداري لمواكبة التطورات المتلاحقة في مختلف المجالات ، و عليه يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي :

- ما مدى تأثير الحوافز على الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة سلام الإلكتروني نيكس STRALIGHT بتبسة ؟

الفرضيات : من أجل معالجة مشكلة الدراسة ، تم وضع فرضيات سيتم إختيارها من خلال البحث ، وتتمثل في :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الفردية والإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الجماعية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الإيجابية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز السلبية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .

النتائج :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الفردية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الجماعية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز الإيجابية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز السلبية و الإبداع الإداري للعاملين في مؤسسة السلام إلكترونيكس.
- تستعمل مؤسسة السلام إلكترونيكس حوافز مادية لرفع مستوى العاملين .
- تستعمل مؤسسة السلام إلكترونيكس حوافز معنوية لرفع مستوى العاملين .

- لا تقوم مؤسسة السلام إلكترونيكس بدورات تدريبية للعاملين لتشجيعهم على الإبداع الإداري .

لا تستعمل مؤسسة السلام إلكترونيكس أساليب و طرق التشجيع على الإبداع الإداري .

الدراسة الخامسة :

تحت عنوان : مفهوم العمل لدى العمال و علاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية ، من إعداد الطالب عماد لعلاوي ، قسنطينة ، 2011-2012 .

الإشكالية : و هذا مع العلم أن المنظمات تمنح لأفرادها أشياء كثيرة أخرى ، و مما لاشك فيه أنها تؤثر على دافعيتهم و القرار النفسي و الإجتماعي و الإقتصادي ، الإنجاز ، المكانة الإجتماعية ، التحدي والمسؤولية... إلخ ، و كل هذا يؤثر في مفهوم العمل .

فهل لمفهوم العمل عند العمال علاقة بدافعيتهم ؟ و هل الحوافز المادية الأثر الأكبر في دافعية العامل ؟ أو للمؤثرات الأخرى الأثر الأقوى .

الفرضيات :

- لمفهوم العمل علاقة بدافعية العمال من خلال إشباع الحوافز المادية .
- للعمل دوافع و مفاهيم دينية و إقتصادية و إجتماعية بالنسبة للعمال .
- العمل ذو قيمة و أهمية كبيرة بالنسبة للعمال .
- كلما إقترب موعد دفع الرواتب إرتفعت دافعية العمال .
- كلما ابتعد موعد دفع الرواتب إنخفضت دافعية العمال .
- موعد دفع المكافآت يرفع من مستوى دافعية العمال .

النتائج :

- أظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الموزون للمفهوم ودوافع العمل بالنسبة لموظفي الضرائب الجزائريين العاملين بمدينة قسنطينة كان 3.660 والانحراف المعياري 0.785 ، والمتوسط الكلي للاستبيان لقيمة كاي مربع عند مستوى الدلالة 0.01 ، بلغ 193.447 ، أنه توجد علاقة بين مفهوم العمل عند موظفي الضرائب ودافعيتهم.

- أظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي الموزون لسلم أهمية العمل بالنسبة لموظفي الضرائب الجزائريين العاملين بمدينة قسنطينة كان 3.704 والانحراف المعياري 0.7056 ، والمتوسط الكلي للاستبيان لقيمة كاي مربع عند مستوى الدلالة 0.01 ، بلغ 140.472472.140 ، أن العمل ذو قيمة وأهمية كبيرة عند موظفي الضرائب العاملين على مستوى قطاعات مدينة قسنطينة .

- أظهرت نتائج التحليل أن الأوساط الحسابية للحوافز الأكثر أهمية بالنسبة لموظفي الضرائب الجزائريين العاملين بمدينة قسنطينة تراوحت بين 4.51 و 13.93 ، يتقدمها الراتب ب 13.93 ، ثم الأجر التكميلي ب 13.06 ، تليه المكافآت ب 11.30 ، ثم العلاوات ب 10.70 ، مع العلم أن الباحث عرض على موظفي الضرائب 16 حافزا، منها 10 حوافز مادية و 6 حوافز معنوية إلى حد ما. وهذا لمعرفة درجة أهمية هذه الحوافز بالنسبة لموظفي الضرائب، ولتكون نقطة انطلاق للباحث لتحديد مدى توفرها في المنظمة ودرجة تأثيرها على دافعية أفرادها بشكل عام.

الدراسة السادسة

تحت عنوان : علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين - دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للذهن لوحددة وهران ، بلقايد ابراهيم و بوردي شوقي .

إشكالية البحث : يتحدد أداء العنصر البشري و الذي يعتبر جوهر عملية الإنتاج و المتغير الأساسي فيما يتفاعل عاملين أساسيين (القدرة على العمل و الرغبة فيه) .

بما أن حاجات الإنسان كثيرة و درجة الإشباع فيها تختلف من إنسان إلى آخر ، فإن حافز الذي يثير إنسان قد لا يثير آخر ، و على الرغم من أن الحوافز المادية أكثر إنتشارا و استخداما من طرف إدارة المؤسسات للتأثير على سلوك الموارد البشرية و زيادة إنتاجهم فإنه يجب ألا نهمل الدور الذي تلعبه الحوافز المعنوية في ذلك هذا ماجعلنا نحصر سؤال رئيسي يتمثل في : كيف يمكن أن يؤثر التحفيز على مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة ؟

الفرضيات :

- التحفيز يؤثر إيجابيا على مستوى أداء العاملين .
- يوجد عناصر أخرى لها أهمية في أداء العاملين .

النتائج : (تفسير و تحليل)

- دراسة المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة .

جدول رقم 01 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
رجل	12	60
امرأة	08	40
المجموع	20	100

المصدر : من إعداد الباحث

- يتبين من خلال الجدول أن النسبة العالية من أفراد العينة كانت ذكورا ، حيث بلغ عددهم 12 من مجموع 20 بنسبة مئوية تقدر ب 60% من عينة الدراسة ، في حين

بلغ عدد الإناث 08 بنسبة مئوية تقدر ب 20% ، و بهذا فإن عينة الدراسة تغلب عليها الطابع الذكوري ، كون مؤسسة ذات طابع إجتماعي .

- العمر .

- المنصب الوظيفي .

- التحصيل العلمي .

إختبار صحة الفرضيات :

الفرضية 01 : من خلال عنصر الربط بين التحفيز و أداء العاملين يتبين تأثير بعض أنواع التحفيز بشكل إيجابي على الأداء .

الفرضية 02 : من خلال الربط بين التحفيز و أداء العاملين تبين لنا من وجود عوامل أخرى تؤثر في أداء العاملين و كمثال لذلك العلاقة بين الترقيات المتتالية و الاداء .

الفصل الثالث :

المقاربة النظرية

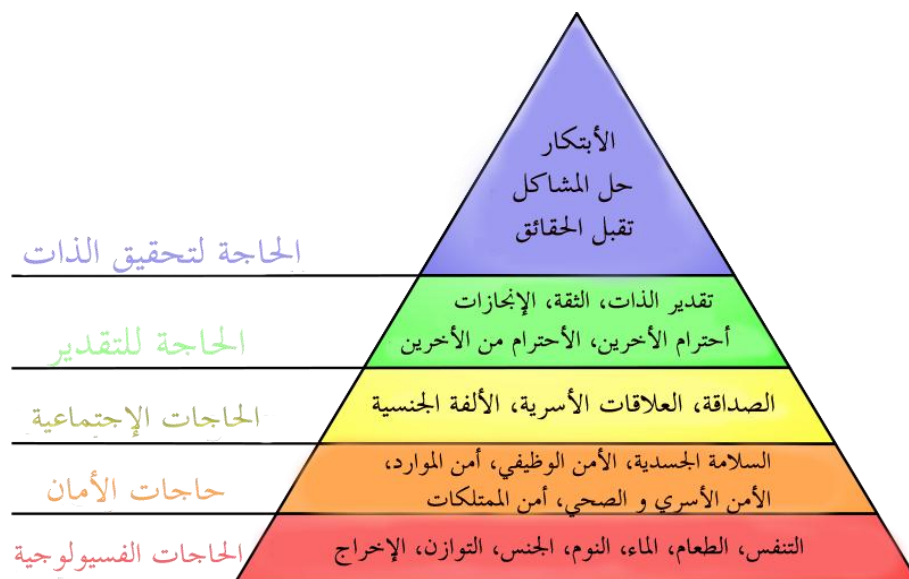
- ❖ المبحث الأول : نظرية ترتيب الحاجات لماسلو
- ❖ المبحث الثاني : نظرية العدالة و المساواة لأدمز
- ❖ المبحث الثالث : نظرية التوقع لفيكتور فروم
- ❖ المبحث الرابع : نظرية الإنجاز عند ماكليلاند
- ❖ المبحث الخامس : نظرية البيروقراطية لماكس فيبر

تمهيد:

هناك العديد من النظريات التي قدمت في هذه الجانب على طول تاريخ الفكر الإداري منها ما تمت الاستفادة منه بشكل محدود ، ومنها ما يستعمل في تسيير المورد البشري، ولقد ارتأينا أن نعتمد على مجموعة من النظريات ذات الصلة بموضوع البحث و نستعرضها كما يلي:

المبحث الأول : نظرية ترتيب الحاجات لماسلو

لقد رتب ماسلو حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها، فأعطى للإشباع المستوى الأدنى من الأولوية والأهمية قبل غيره لكونها حسب رأيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها، وإذا ما شبعت هذه الحاجات يتوجه الإنسان نحو إشباع المستوى الآخر لها. وقسم هذه الحاجات ابتداءً من الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم وانتهاءً بالحاجة الى تحقيق الذات في قمته، ويرى أن الإنسان ينتقل الى كل حاجة بعد إشباع الحاجة السابقة حتى يصل إلى القمة، وفي بيئة العمل يتفق من خلال تلك الإشباع الرضا عن العمل، والشكل الآتي يوضح التنظيم الهرمي للحاجات الذي وضعه أبرهام ماسلو:



1- الحاجات الفسيولوجية:

وتتضمن الحاجات التي لا يمكن للإنسان الإستمرار في الحياة بدونها ، كما تعد من أكثر الحاجات الإنسانية إلحاحا و قوة إلى الإشباع ، أي أنها تحتل المرتبة الأولى في سلم الحاجات .

2- الحاجة إلى الأمان:

وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة والأمان وأن يكون بمأمن من الأخطار المحيطة به ولا يقتصر هذا الشعور على الكيان المادي للفرد و إنما يتضمن الأمن النفسي و المعنوي أيضا ، فاستقرار الفرد في عمله و انتظام دخله و تأمين مستقبله ، كلها عوامل أمن نفسي للفرد .

فالفرد الذي يتمتع بنفسية جيدة يفضل البقاء في العمل الذي اطمأن له على الإنتقال إلى عمل جديد لم يكن لديه معلومات كافية عنه ، و هو يفضل العمل الذي إطمأن عليه و أشعره بالأمان على الرغم من الأجور الواطئة التي يحصل عليها منه ، يفضل على العمل الذي يكسب دخلا أفضل رغم قلة أجوره ، وقد أشار بعض الباحثين بأن الإنتقال الى المستوى الثالث من الحاجات يتطلب حاجة الإشباع لحاجة الأمان تصل إلى نسبة (70%) .

3- الحاجة إلى الحب و الانتماء:

تتمثل في الحاجة إلى الحب و العطف و العناية و الاهتمام ، وتعد هذه الحاجة من أهم الحاجات اللازمة لصحة الفرد النفسية ، و عند إخفاقه في إشباعها فإنه سيتعرض إلى سوء التكيف ، أو عدم التوافق النفسي لذلك يفضل اختيار العمل مع مجموعة متجانسة ، ليشعر الفرد بإنتمائه لها ، ويشبع حاجته إلى الحب و الإنتماء عن طريق علاقته بها .

إن عجز الإنسان عن حب الآخرين أو الحصول على محبتهم يع سببا رئيسيا لسوء التكيف ، ويؤثر على سوء التوافق النفسي و المهني للأفراد و تدهور الصحة النفسية ، و بهذا فإن وجود الفرد أو التحاقه بمهنة أو عمل ما ، فإن ذلك يتيح له فرصة للتعبير عن الحاجة إلى الحب ، و الشعور بالحب من قبل الآخرين .

إن الفرد سيكون مهيبًا للانتقال إلى المستوى الرابع بعد تحقيق إشباع تصل نسبته إلى 50% من الحاجة إلى الحب والانتماء .

4- الحاجة إلى الاحترام والتقدير:

ترتبط هذه الحاجة بإقامة علاقات متطابقة مع الذات و مع الآخرين ، كما تتمثل في أي يكون الفر متمتعًا بالتقبل و التقدير الشخصي ، و يحظى بإحترام الذات و أن يتجنب الرفض و النبذ .

إن إشباع هذه الحاجة يجعل الفرد يشعر بالثقة بقوته و قيمته و بكفاءته ، كما يشعر بأنه أكثر قدرة و أكثر إنتاجًا في كل مجالات الحياة ، في حين يؤدي النقص في إشباعها إلى نقص الثقة لديه و عدم القدرة على مواجهة المشكلات .

ينبغي أن يتحقق إشباع لهذا المستوى من الحاجة تصل نسبته (40%) تقريبًا قبل انتقال الفرد إلى المستوى الأعلى في هرم الحاجات .

5- الحاجة إلى تحقيق الذات:

ترتبط هذه الحاجة بالتحصيل و الإنجاز و التعبير عن الذات و القيام بأفعال مفيدة ذات قيمة للآخرين ، والقدرة على العطاء و المبادرة ، وهناك شروط و متطلبات أساسية لتحقيق الذات ، منها التحرر من التقيدات التي تفرضها الثقافة أو الفرد على نفسه ، و أن لا يعطى اهتماما كبيرا للطعام و الأمن ، وأن يكون مطمئنًا لذاته ، و عائلته ، وللمجتمع الذي

يعيش فيه ، وأن يُحِبُّ ويُحَبُّ من قبل الآخرين ، وأن يعرف الفرد نقاط القوة و الضعف فيه ، عيوبه و مهاراته و قدراته .

وتعني هذه الحاجة أن الفرد يرغب في تحقيق ما في مخيلته ، و ما يتمناه لنفسه من خلال أداء العمل الذي يتوافق مع قدراته و مؤهلاته و ميوله و اتجاهاته و استعداداته ، فالفرد يرغب في تأدية الأعمال التي يحبها و التي تحقق ذاته ، و ترضي رغباته و طموحاته و إبداعه ، وتعد هذه الحاجة أعلى الحاجات الإنسانية التي يسعى الفرد إلى إشباعها¹.

2-المبحث الثاني: نظرية العدالة و المساواة لأدمز

تمثل هذه النظرية تعديل النظريات السابقة الخاصة بالنظرية الاقتصادية ، فهي ترى أن ما يدفع الإنسان هو ليس فقط مقدار الحافز الذي يعرض عليه ، بل عدالته أيضا وتعتبر النظرية مهمة جدا لأنها تدخل عملية عقلية في عملية الدافعية ، فالنظريات السابقة ترى بأن سلوك الإنسان يحدث على شكل : حافز - سلوك ، أي أنها تحدث كما يلي:

يرى الإنسان صحن طعام فيندفع للحصول عليه أو يرى مبلغ من المال معروض إذا أدى عمل معين فيندفع لأداء العمل والحصول على المبلغ ، هذا الوصف للعملية لا يترك مكان للتفكير والتقييم في غيره من العمليات العقلية .

أما نظرية العدالة فهي تقول بأن سلوك الإنسان يحصل كما يلي :

يرى حافز معروض عليه فيقيم هذا الحافز من حيث عدالته، ثم يتصرف في ضوء نتيجة هذا التقييم، فمثلا قد يلاحظ الفرد صحن طعام معروض أمامه ، ولكن هذا المثير يمكن أن يؤدي إلى أي من السلوك المحتمل التالي :

¹ كريم ناصر علي وأحمد محمد مخلوق الدليمي، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر، ط1، 2009، صص 128-133.

يتجنب الطعام لأنه يعتبر فاسد أو لأنه يكره هذا الصحن وقد يندفع نحوه لأنه يعتبره جذاباً أو قد يثور على من وضعه ويرفع الشكوى ضده لأنه يعرض الآخرين لخطر أكل شيء سام. نفس الشيء ينطبق على الحافز المادي الذي تعرضه عليه الإدارة للفرد ينتبه إلى المبلغ من المال ، ولكن قبل الاستجابة له ، يقوم بتقييمه في عقله ويقيمه من حيث عدالته ، ثم يتصرف في ضوء نتيجة هذا التقييم، فقد يندفع ليؤدي العمل أو يقوم بتصرف آخر وباختصار تقوم هذه النظرية على أساس الفرد من مؤسسة يبحث عن التعويض العادل لمجهوداته ، وهذه العدالة يدركها الفرد من خلال مقارنة نسبة عوائده مثل الدخل أو الراتب إلى مدخلاته ، مثل مستوى الجهد مع نسبة عوائد الآخرين إلى مدخلاته وإذا لم تكن هذه المقارنة متساوية فيجعلها أكثر توازناً¹.

المبحث الثالث: نظرية التوقع ليفيكتور فروم

هذه النظرية هي الأخرى تهتم بعمليات عقلية تتم قبل استجابة الفرد لحافز يتعرض له صاحب النظرية هو الأستاذ "فيكتور فروم" ، وهي تحاول التنبؤ عن قوة اندفاع الفرد في وقت معين وكذلك اختلافها من فرد لآخر ، وهي ترى بأن قوة الاندفاع تحصل نتيجة ما يحدث في العقل و يؤثر في السلوك الذي يصدر عن الفرد ، أي أنها تحاول أو تفسر لماذا مثلاً يندفع طالب ما للدراسة والحصول على علامة جيدة في مادة ما ، في حين يهمل ذلك في مادة أخرى و هو يعرف وجود احتمال أن يرسب فيها .

وبناء على ذلك يضع "فروم" عدة تفسيرات لسلوك الأفراد في ميدان العمل منها:

1-يرتكز سلوك الفرد على المنفعة الشخصية .

2-اختيار الفرد لنشاط معين يعد واحد من بدائل الأنشطة منهم.

¹ وفيق النخلة ، القيادة الإدارية وقت التحفيز ، دار أمجد للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2005 ، صص 110 – 111.

3- يركز الاختيار على اعتقاد الفرد على أن النشاط المختار هو الطريق المحتمل لتحقيق أهدافه.

4- تلعب التوقعات دورها في اتخاذ الفرد لقراره.

ومن مميزات هذه النظرية أن سلوك الفرد لا يتحدد بحافز الواحد بل بالعديد من الحوافز في نفس الوقت يختار منها أي الحوافز أكثر إشباعا لحاجاته كما أوضحت نظرية "فروم" الفارق بين قيمة الحافز و احتمال تحقيقه ، ويؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد اتجاه أعمالهم بما يمثل صعوبة في تطبيق هذه النظرية عمليا¹ .

المبحث الرابع:نظرية الإنجاز عند ماكلياند

قدم هذه النظرية عالم النفس "دافيد ماكلياند" **D. Maclelland** من جامعة "هارفارد" وتضمنت نفس سياق نظرية سلم الحاجات ، بحيث حدد دافيد ثلاث حاجات تؤثر على سلوك الفرد وهي:

- ✓ **الحاجة الى الإنجاز** : حيث يظهر الأفراد دور الدافعية العالية للإنجاز اندفاعا قويا للعمل للوصول الى النتائج ، فأما الأفراد الأقل دافعية للإنجاز فهم أقل اهتماما بالنتائج .
- ✓ **الحاجة للانتماء للآخرين** : إذ أن الطبيعة الإنسانية تستأنس بالعيش مع الآخرين ، سواء في محيط العمل أو خارجه .
- ✓ **الحاجة إلى السلطة و النفوذ**: حيث يحاول أولئك الذين لهم حاجة قوية للسلطة و إقناع الآخرين بما يريدون عمله².

¹ نفس المرجع السابق، ص 112 – 113 .

² مدحت محمد أبو نصر ، إدارة و تنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة ، مجموعة نيل العربية ، مصر ، ط1 ، 2007 ، ص 344 – 345 .

المبحث الخامس: نظرية البيروقراطية لماكس فيبر

وضع " فيبر " ما يسمى بالنموذج أو النمط المثالي أو الخاص للتنظيم البيروقراطي **Ideal Type** وهو عبارة عن بناء عقلي يتم تكوينه على أساس ملاحظة عدة سمات أو خصائص معينة من الواقع ، وهو نموذج مثالي لأنه عبارة عن فكرة قد شيدت بطريقة عقلية خالصة ، ويصعب أن نجد لها نظيرا في الحياة الواقعية ، وقد كان الهدف من تكوين هذا النموذج المثالي أن نقارن به الأفعال أو المواقف الواقعية التي نقوم بدراستها .

والواقع أنه لا توجد نقطة محددة يستطيع التنظيم البسيط أن يتحول عندها إلى تنظيم بيروقراطي معقد، إذ إن ذلك شيء نسبي إلا أن "فيبر" قد حدد لنا عدة صفات أو خصائص البيروقراطية على النحو التالي:

✓ تقسم و توزع نشاطات التنظيم على الأوضاع المختلفة في ضوء قواعد أو القوانين أو التنظيمات الإدارية ، بحيث تكون لكل موظف مجال محدد من الاختصاصات الرسمية ، ويدرك الموظف أن هذه الاختصاصات هي واجباته الرسمية التي يلتزم بأدائها .

✓ لا بد من وجود قانون ينظم إصدار الأوامر الى الموظفين كي يقوموا بواجباتهم الرسمية ، وبحيث ينظم العمل بصورة عامة ، ولا شك أن هذه القوانين تعمل على التنسيق بين الأنشطة المختلفة ، كما تجعل العمليات التي تتم داخل التنظيم مستمرة مهما حدث من تغيير في التنظيم ، مما يؤدي الى تحقيق الاستقرار داخل التنظيم.

✓ تقوم السلطة العليا بتعيين الأفراد الذين تتوافر لديهم المؤهلات والخبرة المناسبة عن طريق إجراء اختبارات خاصة ، ويستثني من ذلك كبار الموظفين الذين تم انتخابهم للتعبير عن إدارة الناخبين .

✓ تفصل البيروقراطية بين الملكية والإدارة، وتفصل النشاط الرسمي للموظف عن حياته الخاصة، كما تفصل الأموال والأدوات العامة عن الممتلكات الخاصة للموظف.

✓ يتطلب أداء النشاط الرسمي قدرة الموظف الكاملة على أداء العمل، بغض النظر عن الوقت المحدد.

ويتضح مما سبق بعض الخصائص أو الصفات التي ضمنها "فيبر" نموذج المثلالي للتنظيم البيروقراطي ، والتي تشير إلى خصائص التنظيمات الكبيرة الحجم ، والتي تتلخص في ضرورة وجود درجة عالية من التخصص **Spécialisation** ، والبناء الهرمي للسلطة يوضح واجبات ومسؤوليات أثناء أدائه لعمله ، ونسق غير شخصي للعلاقات بين أعضاء التنظيم ، وتحديد العضوية وفقا للمقدرة والخبرة الفنية ، والفصل بين الملكية والإدارة داخل التنظيم ، وبين الدخل الخاص والمرتب الذي يحصل عليه الفرد بصورة رسمية ، والاعتماد على الرسميات و القواعد المكتوبة¹ .

ينطلق النمط المثلالي للبيروقراطية عند " فيبر" من مفهومي السلطة والشرعية ويصنف فيبر السلطة الى ثلاثة أنماط أساسية يستند كل منها على أسس معينة للشرعية ، وذلك على النحو التالي :

1-السلطة الملهمة : Charismatic Authority

ويستمد هذا النمط شرعيته من الخصائص الغير العادية التي يتصف بها القائد أو الحاكم ويطيع الأفراد أوامر القائد الملهم لإعتقادهم وإيمانهم به نظرا لتميزه عنهم بهذه الخصائص.

2-السلطة التقليدية : Traditional authority

وتستمد شرعيتها من قدسية العادات و التقاليد ، ويرث القائد مكانته ، ويبيدي الأفراد و التابعين ولاءهم له و حقه في ممارسته للسلطة عليهم .

¹ طلعت ابراهيم لطفي ، علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، د ط ، د س ، ص 25 ص 27.

3-السلطة القانونية : Legal authority

وتستمد شرعيتها من القواعد و القوانين الموضوعية¹ .

¹ اعتماد محمد علام وإجلال اسماعيل حلمي ، علم اجتماع التنظيم (مداخل نظرية ودراسات ميدانية) ، مكتبة الأنجلو المصرية ، مصر ، د ط ، د س ، ص 48 .

الفصل الرابع : التعريف بميناء مستغانم

- ❖ المبحث الأول : نشأة جغرافية للميناء
- ❖ المبحث الثاني : تعريف بالميناء و أهدافه و مميزاته
- ❖ المبحث الثالث : النشاط التجاري بميناء مستغانم

تمهيد:

لأنه كان خليجا صخريا حادا يمتد بين الرأس البحري لسلامندر والرأس البحري لخروبة، استخدمه القراصنة لاقتسام الغنائم ،سمي ميناء مستغانم فيما قبل 1833م مرسى الغنائم ومن هنا سميت المدينة " مستغانم " ،وفي سنة 1848 م أنشئ أول رصيف للميناء بطول 80 متر ليصل امتداده الى 325 متر بحلول سنة 1881 م، ثم انطلق أول مشروع لتهيئة الميناء في سنة 1882 م ،وبعد ثلاث سنوات من ذلك أعلن عنه مشروعاً ذا منفعة عامة،وقد تلت ذلك أعمال ضخمة بين 1890 م و 1904 م انتهت بميلاد أول حوض الميناء،وبعد بناء كاسرة الأمواج الجنوبية الغربية للميناء سنة 1941 م ، تم إنشاء الحوض الثاني برصيف طوله 430 متر فيما بين نهاية 1955 م و بداية 1959 م، ومنذ ذلك الحين يتم تطوير الميناء بما يتماشى مع متطلبات المنطقة ، حيث أصبح يشكل اليوم جزءاً أساسياً من البنية التحتية الخاصة بالنقل في المنطقة وهو ضروري بالنسبة للعديد من الصناعات الكبرى التي تشارك في التجارة الدولية إذ أنه يشجع استحداث مجموعة من الخدمات مقربة من المستلمين النهائيين عبر أروقة نقل متعددة الأنماط .

المبحث الأول:النشأة الجغرافية للميناء:**أولاً/نشأة مؤسسة ميناء مستغانم:**

يقدم ميناء مستغانم نوعية من الخدمات تتمثل في الخدمات التجارية وخدمات الصيد البحري ،وتشرف على تسييره مؤسسة ميناء مستغانم ،وهي مؤسسة عمومية اقتصادية / شركة ذات أسهم **EPE/ EPM/ Spa** أنشأت في إطار إصلاح النظام المينائي الجزائري بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم **82 - 287** الصادر بتاريخ 14 أوت 1982 م.

ورثت مؤسسة الميناء إبتداءاً من شهر نوفمبر 1982 م الخدمات والتجهيزات الخاصة بالديوان الوطني للموانئ المنحل (ONP) وكذلك تلك الخاصة بالشركة الوطنية للشحن و

التفريغ المنحلة أيضا (SONAMA) كما أسندت إليها من جهة أخرى مهام القطر الموكلة فيما قبل للشركة الوطنية للملاحة (CNAN) فأصبح دورها منوطا بما يلي :

- تسيير أملاك الدولة المينائية والإنشاءات الخاصة واستغلال وتنمية الميناء.
- احتكار خدمات الشحن والتفريغ ، القطر والإرساء.

وفي 29 فيفري 1989 م شقت مؤسسة ميناء مستغانم طريقها نحو الاستقلالية على غرار المؤسسات التي كشفت عن استقرار في وضعيتها المالية ، حيث تم تحويلها بموجب عقد موثق من شركة عمومية ذات طابع اجتماعي الى شركة عمومية اقتصادية / شركة ذات أسهم رأس مالها 25.000.000 دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة " الموانئ " SOGEPORIS ، تحمل السجل التجاري رقم 88.B.01 وتخضع للقانون التجاري والمدني طبقا لأحكام القوانين 01-88 ز 03-88 و 04-88 الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988 م و المتضمنة للنصوص التنظيمية لاستقلالية المؤسسات وطبقا للمرسوم 101-88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 م والمرسوم 119-88 الصادر بتاريخ 16 ماي 1988 والمرسوم 88-117 الصادر بتاريخ 28 سبتمبر 1988 م.

أنيط الى مؤسسة ميناء مستغانم إنجاز المهام التالية :

- استثمار وتطوير ميناء مستغانم.
- استغلال الآلات والإنشاءات المينائية.
- إنجاز أعمال صيانة وتهيئة وتحديث للبنى المينائية الفوقية .
- إعداد برامج بناء و صيانة وتهيئة للبنى المينائية التحتية بالتعاون مع الشركاء الآخرين .
- مباشرة عمليات الشحن والتفريغ المينائية .
- مزولة عمليات القطر ، القيادة، الإرساء وغيرها.
- القيام بكل العمليات التجارية ، المالية ، الصناعية ، والعقارية ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع مؤسسة ميناء مستغانم .

بتاريخ 27 فيفري 2008 م تم رفع رأس مال الشركة الى 500.000.000 دج ، وفي سنة 2015 م رفع رأس مال الشركة من جديد الى 1.500.000.000 دج تحت الحيازة الكاملة لجمع الخدمات البحرية "SERPORT Spa" .

ثانيا/مؤسسة تسيير موانئ و ملاجئ الصيد فرع مؤسسة ميناء مستغانم (EGPPM Filiale de l'EPM

في شهر جانفي 2004 م تم إنشاء مؤسسة تسيير موانئ وملاجئ صيد مستغانم في حقيبة شركة تسيير مساهمات الدولة " الموانئ " على شكل فرع لمؤسسة ميناء مستغانم وولدت هذه المؤسسة بموجب انعقاد مجلس الحكومة في 13 أوت 2003 المكرس لبحث تسيير موانئ و ملاجئ الصيد وبمقتضى القرار رقم 02 الصادر بتاريخ 22 سبتمبر 2003 عن مجلس مساهمات الدولة الخاص بإسناد موانئ وملاجئ الصيد الى شركة تسيير مساهمات الدول " الموانئ " وبمقتضى القرار رقم 05 الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2003 المتعلق بتثمين و تطبيق القرار السابق وبمقتضى الاجتماع العام الاستثنائي لمؤسسة ميناء مستغانم المنعقد في 20 جانفي 2004 الخاص بإنشاء هذا الفرع الذي يسهر على تسيير نشاط الصيد لميناء مستغانم و مينائي صلامندر وسيدي لخضر .

المبحث الثاني: التعريف بالميناء وأهداف و وميزات ميناء مستغانم:

1-التعريف بالمؤسسة:

- إسم المؤسسة : مؤسسة ميناء مستغانم
- النظام القانوني للمؤسسة : مؤسسة عمومية اقتصادية / شركة ذات أسهم.
- رأس المال الاجتماعي : 1500000000 دج تحت الحيازة الكاملة لجمع الخدمات المينائية SERPORTS Spa.
- تاريخ التأسيس : 14 أوت 1982 م بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 82-287 الصادر بتاريخ 14 أوت 1982 م.

- تاريخ استقلالية المؤسسة : 29 فيفري 1982 م.
- المقر الاجتماعي : الطريق الرئيسي الى صلامندر ص ب : 131 مستغانم 27000.
- اسم ولقب الرئيس المدير العام : بولجويجة رياض.
- هاتف : 045351011.
- الفاكس : 045351115.
- الموقع على الأنترنت : www.port-mostaganem.dz

2-الأهداف:

- تأمين أحسن الظروف لعبور البضائع من حيث المدة الزمنية، والنوعية، والحماية والسعر.
- تقديم تسهيلات حقيقية (وسائل عبور ومعالجة وتخزين ذات كفاءة عالية).
- كون الأذان الصاغية لاهتمامات المتعاملين الاقتصاديين.

3-مميزات ميناء مستغانم:

- موقع جيو استراتيجي هام.
- وفرة طرق مواصلات نحو منطقة خلفية تتألف من 12 ولاية.
- محطات رسو متخصصة لسفن الإداء لتأمين الخطوط البحرية المنتظمة .
- إنشاءات متخصصة لمعالجة ناقلات الحبوب، السكر، الخمر، وناقلات الزيت.
- قدرات تخزين مغطاة وغير مغطاة.
- حماية جيدة للبضائع .
- تنوع طرق تسليم البضائع (السكة الحديدية، الطريق الأرضي، والمساحة الوطنية).
- بنى فوقية وتجهيزات وفق طموح المتعاملين الاقتصاديين.
- إطارات وعمال مهنيون ومدربون على عمليات الشحن والتفريغ .

➤ ساعات عمل متواصلة : 24/سا و 7 أيام /7أيام .

4-الموقع الجغرافي لميناء مستغانم:

يقع ميناء مستغانم في الجهة الشرقية لخليج أرزيو بين خطي عرض 35° و 56° شمالا و خطي طول 00° و 05° شرقا.

5-قدرات استقبال ومعالجة البواخر:

✓ كاسرة الأمواج : بطول 1830م

✓ المدخل البحري للميناء : شمالي غربي بعرض 100 م و عمق 12 م .

✓ الأحواض :

▪ الحوض الأول : بمساحة مائبة تقدر ب 14 هكتار وعمق يتراوح بين 6.77 م و

8.17 م (يحتوي على 06 محطات رسو).

▪ الحوض الثاني : بمساحة مائبة تقدر ب 16 هكتار وعمق يتراوح بين 6.95 م

و 8.22 م (يحتوي على 04 محطات رسو).

✓ الأرصفة : تحوي 10 محطات رسو بطول كلي يصل الى 1296 متر خطي مقسمة

كما يلي :

▪ الرصيف الشمالي الشرقي : 117 متر خطي (المحطة).

▪ رصيف المغرب : 412 متر خطي (المحطة 1 ، 2 و 3) .

▪ الرصيف الجديد : 217 متر خطي (المحطة الجديدة 1 و 2) .

▪ رصيف الاستقلال : 270 متر خطي (المحطة 4 و 5) .

▪ الرصيف الجنوبي الغربي : 280 متر خطي (المحطة 6 و 7) .

جدول رقم(02): الخصائص البحرية و التجارية لمحطات الرسو بميناء مستغانم.

التخصص	عمق محطات الرسو (متر)	طول محطات الرسو (متر)	محطات الرسو	الأحواض	أسماء الارصفة	
سفن خدمة المرافئ	4.50	80	Y	الحوطن الأول	الرصيف الشمالي الشرقي	
زفت + بضائع مختلفة	6.77	117	O			
سكر أصهب + بضائع مختلفة	7.62	139	1	الحوطن الثاني	رصيف المغرب	
بضائع مختلفة	7.62	139	2			
بضائع مختلفة	7.62	134	3			
حبوب + بضائع مختلفة	7.62	135	4	الحوطن الثاني	رصيف الاستقلال	
حبوب + بضائع مختلفة	8.17	135	5			
سفن خدمة المرافئ	5.00	80	Y			
سفن الإيداء + بضائع مختلفة	7.98	108	NP1	الحوطن الثاني	الرصيف الجديد	
بضائع مختلفة	7.18	109	NP2			
سفن الإيداء	6.20	69	NP		رصيف سفن الإيداء	
خمر غير موضب +	6.95	140	6	الحوطن الثاني	الرصيف الجنوبي الغربي	
بضائع مختلفة	8.22	140	7			
بضائع مختلفة						
سفن الصيد	4.50	430	En Activité		رصيف الصيد	

✓ ارضية التخزين : بمساحة كلية تقدر ب 44430 م² ذات الاستخدام التجاري .

✓ مرأب السيارات : بمساحة 60000 م² و قدرة استيعاب تصل الى 6000 سيارة مع إمكانية تمديدها الى 12000 سيارة .

✓ مرأب الحاويات : بمساحة 15000 م² و قدرة معالجة 15000 حاوية سنويا .

✓ المخازن : عددها 16 مخزن بمساحة 8950 م² ، توظف 5950 م² للخدمات التجارية .

✓ طرق المواصلات :

▪ الطريق الأرضي: 4885 متر خطي.

▪ السكة الحديدية: 3747 متر خطي (كل الأرصفة مجهزة بخطوط سكة حديدية متجددة

تستخدم مؤقتا لنقل الحبوب، الأنابيب المعدنية، نقل قصب السكر...)

المبحث الثالث:النشاط التجاري بميناء مستغانم

أولا/الحركة التجارية بميناء مستغانم:

ابتداء من 2002 تراوح استيراد الحبوب عن طريق ميناء مستغانم بين 40000 طن سنويا و التي عولجت في مراكز متخصصة عبر التجهيزات و مخازن الحبوب ، أو بمركز عادي للاستقبال يمثل ما بين 05 الى 55% من النشاط العام و يمكن أن يصل الى أكثر من 60000 طن سنويا مستقبلا .

يحتل ميناء مستغانم المرتبة السادسة فيما يخص استيراد الحبوب من بين عشرة موانئ جزائرية و هذا راجع الى تعامله مع تركيبة من الزبائن المتخصصة في استيراد هذه الحالة و أهمهم :

➤ مجمع كنتوار المغرب غيليزان - مستغانم .

➤ ش.ف.م.م جديد مستغانم .

➤ مؤسسة حبوب الغرب الجزائري .

➤ منشأة با بقرع - بشار .

➤ الديوان الوطني لاستيراد الحبوب .

أما فيما يخص المنتوجات الحديدية فهي تمثل من 10 الى 12 % من حركة التجارة العامة تتكون بصفة رئيسية من أنابيب الحديد المستدير ، الأسمنت المسلح ، الماكينات ... الخ.

كما يتعامل الميناء مع العديد من المستوردين للمنتجات الحديدية و من بينها :

➤ مجمع بوتلجة مستغانم

➤ مؤسسة Edimco

➤ شركة hydro aménagement بومدراس - الجزائر

➤ شركة cosider الجزائر

أما فيما يخص المواد الغذائية فهي تمثل 14 الى 16% من الحركة التجارية العامة و تتكون بصفة رئيسية من السكر ، الموز ، الحليب ، اللحوم الحمراء ، اللين ، التبغ ، زيت المائدة ، الشاي ، ... الخ .

ويتعامل في هذا المجال مع:

➤ شركة استيراد الحليب الجاف الجزائر - وهران.

➤ منشآت أنشیرال مستغانم.

➤ ش.د.م.م دقدوق لاستيراد الموز

➤ ش.ذ.م.م cain بوفاريك ، البليدة.

أما فيما يخص النشاطات المختلفة ، فإن ميناء مستغانم أصبح معروفا بها بفضل حجم منتجات والسلع المعالجة سنويا (أدوات ، سيارات ، مقطورات ، آلات متحركة ، قطع الغيار، طرود ثقيلة و خفيفة) خاصة بالنسبة لشركات الأجنبية المتخصصة في التنقيب عن البترول

بمناطق جنوب البلاد ، وتمثل النشاطات المختلفة نسبة 80% من مجموع الحركة التجارية العامة .

ثانيا/صادرات و واردات ميناء مستغانم:

تشمل فيما يلي :

➤ زيت ، قصب سكري

➤ الأسمت الأبيض

➤ الخمر

➤ آلات مستعملة سابقا

➤ الهليوم (ينقل على شكل غاز)

➤ مواد البناء

➤ المواد كيمياوية

أما عن واردات ميناء مستغانم فهي تشمل :

➤ الزيت

➤ الحبوب

➤ آلات الفواكه

➤ السيارات و الشاحنات

➤ الأنابيب (قنوات المياه)

➤ مواد فلاحية

➤ مواد البناء

➤ مواد البترولية

➤ معادن صلبة

➤ مواد كيمياوية

➤ الأسمدة

ثالثا/الحصيلة السنوية المينائية:

الجدول (03) عدد السفن الراسية بالميناء خلال خمس سنوات الأخيرة

السنة	2014	2015	2016	2017	2018
عدد السفن حسب الدخول	613	655	620	665	/

المصدر : وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

تبين معطيات الجدول رقم(02) وجود ارتفاع في عدد السفن القادمة إلى مستغانم ،وهذا يدل على تنامي وازدهار الحركة التجارية على مستوى الميناء ويرجع ذلك لموقعه الاستراتيجي من جهة وتميزه بدرجة عالية من التنظيم تسمح له بالتعامل مع هذا الكم الهائل من السفن.

الجدول (04) زمن مكوث السفن بالميناء :

السنة	2016	2017
مرسى الانتظار خارج الميناء	3.44 يوم	4.06 يوم
مرفاً الانتظار داخل الميناء	3.17 يوم	2.99 يوم

المصدر : وثائق من ميناء مستغانم

تبين معطيات الجدول رقم (03) بأن هناك تحسن ملحوظ في متوسط مكوث السفن التجارية في الميناء ، وهذا راجع أساسا الى تعميم العمل الليلي و تسريع عمليات الشحن والتخزين .

1-تحليل تجارة البضائع:

جدول رقم (05) حجم بضائع (طن) من خلال الخمس سنوات الأخيرة.

السنة	2014	2015	2016	2017	2018
حجم البضائع (طن)	1525152	1711323	1755144	1810322	/

المصدر : وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

خلال سنة 2017 بلغ حجم المبادلات التجارية لميناء مستغانم مع مختلف المناطق الجغرافية في العالم استيرادا و تصديرا 1810322 طن مقارنة بالنسبة بسنة 2016 أي بزيادة قدرها 55178 طن .

2-التجارة بحسب عائلات المواد سنة 2017:

الجدول رقم (06)حجم الواردات خلال سنة 2017.

عائلات المواد	حجم الواردات (طن)
المواد الغذائية و المواد الفلاحية	126087
المواد الحديدية	121957
معادن و مواد البناء	9526
مواد بترولية	28274
مواد كيمياوية و أسمدة	21777
صفقات خاصة	135557
المجموع	443178

المصدر : وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

عملية وصول أو استلام البضاعة للعميل تتوقف على مجموعة من العناصر و التي تعتبر أساسية و تخص الأشخاص الذين يتعاملون مع مؤسسة ميناء مستغانم ، بدءا من وصول السفينة الى الخروج منها ، وكل عملية لوجستية تهم العميل من حيث الوقت و المكان المناسب ، يعتبر تداول البضاعة في ميناء و كذلك سريانها على الأرضية من تفريغ أو شحن أو تخزين يعتبر أمرا بالغ الأهمية ، كذلك بالنسبة للعميل لأنه يرتبط مباشرة مع عدة عملاء آخرين ، مما يتوجب عليه التعامل مع النظام الخاص بالميناء فيما يتعلق بكل الإجراءات و الخطوات الضرورية .

رابعاً/تداول البضاعة في ميناء مستغانم

تمر عملية البضاعة في ميناء مستغانم بعدة مراحل و التي يمكن تقسيمها الى مرحلتين بحيث اول مرحلة دخول السفينة الى الميناء و رسوها على الرصيف ، أما المرحلة الثانية فتتمثل سريان البضاعة على أرضية الميناء .

1- دخول السفينة الى ميناء مستغانم:

قبل وصول السفينة الى الميناء يجب أن يشعر وكيل الباخرة قبل وصول سفنهم الى الميناء بمدة 24 ساعة على الأقل و ذلك بإرسال وثيقة طلب رصيف (demande poste quai) لحجز مركز على الرصيف مع تحديد ما يلي : اسم السفينة و رايتها و تاريخ و ساعة وصولها و كذا مدة التوقف المتوقعة و الخاصيات الأساسية للسفينة لا سيما حمولتها و طولها و عرضها و المسحوب الأقصى للسفينة عند وصولها .

يجتمع ممثلي قادة الميناء مع مسؤول عن عملية الشحن و التفريغ و بحضور معتمد جمركي يتكلف بالسلعة و ذلك من أجل تخصيص مركز للسفينة على الرصيف . و عند وصول السفينة الى الميناء تتم ثلاث عمليات متتابعة هي الإرشاد ، القطر و الربط ، حيث أن هذه العمليات ترتبط ارتباطا وثيقا ببعضها و ذلك من أجل سلامة السفن و حمولتها .

1.1 الإرشاد:

هي المساعدة التي تمنح للريان التوجيه وقيادة سفنهم عند دخولها و خروجها من الموانئ وتتم من طرف مستخدمين مؤهلين تابعين لسلطة الميناء و يحتوي الميناء لهذه ثلاث سفن للإرشاد (peottine) و اثنتين من زورق الإرساء .

2.1. القطر:

و يقصد بها الجر و دفع السفن بواسطة قاطرة و هي تساعد السفينة في عملية الرسو على الرصيف و الخروج من الرصيف أيضا و تمتلك سلطة الميناء قاطرة واحدة يسر 2 (Remorquer Isseri)

3.1 عملية الربط:

وهي عملية إمساك السفن و القيام بعقدها و فكها في الأجهزة على مباني الإرساء باستعمال براميل الربط Bollord .

4.1 سريان البضاعة على أرصفة الميناء

عند وصول السفينة و إرسائها على الرصيف ، فإنها تتم ثلاثة مراحل متتابعة من البضائع حتى تسليمها الى أصحابها و هذه المراحل هي :

➤ مناولة البضائع - عملية التخزين - عملية تسليم والاستلام.

وهذه العمليات يجب أن تتم بمعدل متوازن و ذلك للمحافظة على عملية سريان البضاعة على الرصيف بكفاءة دون حدوث أي معوقات.

5.1.مناولة البضائع:

تعطي هذه العملية نقل البضائع من عنابر السفينة إلى الرصيف أو العكس و تحتوي أيضا على عملية تجهيز البضاعة لرفعها بواسطة معدات الشحن و التفريغ و ذلك بفتح دعائم السفينة و حل البضائع المربوطة و تعتمد كفاءة مناولة البضائع على طريقة انزال البضائع بأمان ، و من الأفضل أن تتم إنزالها على الشاحنات ، فالبضاعة التي تم إنزالها لا بد أن يتم

نقل البضائع من الرصيف الى أماكن التخزين حتى لا يحدث أي اختناق يؤثر على عملية مناولة البضائع .

6.1. عملية التخزين:

يتم فيها رص و تنسيق البضاعة في ساحة التخزين مكشوفة و التي تمثل فنية الميناء ، و توضع فيها البضائع ذات الحجم الكبير التي لا تتعرض للتلف مثل السيارات و ساحات التخزين المغطاة توضع فيها البضائع ذات الحجم الصغير التي تتعرض للتلف .

7.1. عملية التسليم والاستلام:

و تمثل آخر مرحلة من مراحل سريان البضاعة على أرصفة الميناء، ويتم نقل البضائع من أماكن تخزينها و وضعها على شاحنة العميل و تسلم له بعد إنهاء جميع المعاملات الجمركية.

هذه المراحل التي تمر بها البضاعة في الميناء في حالة استيراد أما في حالة التصدير تمر بهذه المراحل لكن بطريقة عكسية أي يتم تسليم البضاعة الى الميناء ، تخزين البضاعة أي نقلها من أماكن التخزين الى أرصفة ثم شحن البضاعة في السفينة .

خامسا/تحليل و تقييم اللوجستيك في الميناء:

على الرغم من أن كل منشأة تدير عملياتها اللوجستكية بنفسها إلا أن اللوجستيك ليس على نفس القدر من الأهمية بالنسبة لجميع المنشآت ، فالوجستيك في الميناء يركز على السيطرة على أعمال الشحن و التفريغ من حيث اختيار الوسائل و معدات المناولة و تحديد مساحات التخزين في الوقت المناسب و المكان المناسب بهدف المحافظة على سلامة البضائع و بالتالي تحقيق رضا العملاء و ترتبط كفاءة المناولة حسب عدد الآلات المستعملة لذلك و يمتلك الميناء لهذه العملية 74 آلة شحن و آلة تفريغ تختلف حسب نوع استعمال و سعتها كما هو مبين في الجدول (07) :

الجدول رقم (07) يبين نوع وعدد وسعة آلة الشحن والتفريغ في ميناء مستغانم :

سعتها بالطن	عددتها	نوع آلة الشحن والتفريغ
250	1	رافعة
50	2	آلة الرافعة
45	4	رافعة الحاويات
6	2	رافعة كهربائية
15/8	2	رافعة كهربائية
	1	آلة الشحن والحفر الخلفي
	2	آلة الشحن والحفر الخلفي
	1	آلة الشحن
	52	آلة شوكية
1.5 الى 32	1	جرار trecteur (ro/ro) sisu
45	2	جرار trecteur (ro/ro) ferrari
42	1	مضخة الحبوب
180	1	مضخة الحبوب
/	43	ملحقات آلة الشحن والتفريغ

المصدر : مؤسسة ميناء مستغانم

لكي تتم عملية مناولة البضائع في الوقت المناسب و بسرعة يجب تقليل من وقت انتظار السفينة و هي المدة الزمنية التي تتوقف فيها فرق الميناء عن عمليات الشحن وتفريغ السفينة و تسمى المدة الزمنية اصطلاحا بالزمن الميت (Temps mort) ، وتتوقف السفينة عن عملية الشحن والتفريغ لعدة أسباب منها :

- انتظار فتح و حل البضائع في السفينة .
- عطل يصيب وسائل الشحن والتفريغ .
- نقص في عدد الشاحنات .
- سوء الظروف الجوية .
- أسباب أخرى (المراقبة الصحية النباتية ، المراقبة النوعية ، انهاء الإجراءات الجمركية) و الذي يمكن التقليل منه عند اختيار و تحديد نوع و عدد المعدات المناسب للتداول .
- اختيار و تحديد عدد و الحجم المناسب من العمال .
- الإشراف على تنظيم عملية تداول البضاعة بفعالية و طريقة ملائمة .
- تنظيم عملية نقل البضائع الى المخزون .
- زيادة عدد الأرصفة و مما لأشك فيها أن وجود عدد كبير من الأرصفة يزيد من المرونة عند تحديد و تجهيز الأرصفة للسفن ، ويعطي ضمان أكثر من ناحية ملائمة و مناسبة الرصيف و بالتالي تتم عملية الشحن وتفريغ البضاعة بسرعة .

أما من ناحية تحديد مساحات التخزين فيضمن اللوجستيك السيطرة على عملية النقل التي تمثل العقبة الكبرى في سرعة و كفاءة و حركة البضاعة في الميناء و كلي يتم تحديد المساحة اللازمة لآبد من معرفة معاملة تنسيق البضاعة و الذي يعرف بأنه حجم الفراغ بالمتر المكعب الذي يشغله واحد طن من البضاعة و كذلك يستعمل هنا المعامل لتحديد تكلفة التخزين و لكي تتم عملية التنظيم والإشراف على هذه العملية بكفاءة فإننا نحتاج للتعرف على نوع البضاعة المشحونة و نوع التخزين التي تحتاج إليه و الذي يختلف على حسب نوع البضاعة الواردة والخارجة بالإضافة إلى السيارات و بعض الموا الأخرى ، فمثلا المنتجات الفلاحية لا تحتاج إلى عملية تخزين و ذلك لنقص وسائل التخزين ، أما السيارات فيتم وضعها في أقصى الميناء.

الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة

..... الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة.....

..... المبحث الأول: حدود الدراسة.....

..... 1- الحدود المكانية.....

..... 2- الحدود الزمنية.....

..... 3- الحدود البشرية.....

..... المبحث الثاني: التقنية المستعملة في الدراسة.....

..... 1- المقابلة.....

..... 2- تحليل المحتوى.....

..... الفصل السادس: عرض المقابلات.....

..... الفصل السابع تحليل المقابلات.....

..... المبحث الأول: تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الأولى.....

..... المبحث الثاني: تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الثانية.....

..... المبحث الثالث: الاستنتاج العام للدراسة.....

..... خاتمة.....

..... قائمة المراجع.....

..... الملاحق.....

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة

- ❖ المبحث الاول : حدود الدراسة
- ❖ المبحث الثاني : التقنية المستعملة في
الدراسة
- ❖ المبحث الثالث : التحليل المفهومي
للفرضيات

المبحث الأول: حدود الدراسة

1- الحدود المكانية: ميناء مستغانم الطريق الرئيسي إلى صلامندر ص ب : 113 مستغانم 27000.

2- الحدود الزمنية:

من 17 مارس إلى غاية 28 مارس 2019.

3- الحدود البشرية وتتمثل في المصالح المختلفة التي تم فيها إجراء المقابلات، وهي كما يلي:

❖ **مصلحة التسويق:** مبحثين تشغلان منصب ملحق إداري من الدرجة الثانية.

❖ **مصلحة حراسة الأمن:** مبحث واحد وظيفته حراسة (الأقدمية 13 سنة)

❖ **مصلحة الإحصائيات:** مبحث واحد وظيفته رئيس قسم الإحصائيات ، (الأقدمية 07 سنوات)

❖ **مصلحة مكلف بالدراسات :** مبحث واحد ، وظيفته تحليل الدراسات (الأقدمية 16 سنة)

❖ **مصلحة الشحن والتفريغ:** مبحثين الأولى تشغل منصب متصرف إداري رئيسي (أقدمية سنة واحدة) والثانية وظيفتها كاتبة التخطيط (أقدمية 05 سنوات)

❖ **مصلحة التجارة:** مبحثة واحدة وظيفتها كاتبة مدير (أقدميتها 07 سنوات)

❖ **مصلحة الشؤون العامة:** مبحثين الأولى مكلفة بـ(الحوادث) أقدميتها 05 سنوات والثانية مسؤولة عن توقيع فواتير حوادث العمل ، أقدميتها 09 سنوات.

❖ **مصلحة شباك الوحيد :** مبحثين الأولى مهندسة دولة في الاعلام الآلي (أقدميتها 04 سنوات) والثاني تقني سامي في الإعلام الآلي (أقدميته سنة واحدة) .

المبحث الثاني: التقنية المستعملة في الدراسة

1-المقابلة:

هي أحد وسائل جمع المعطيات والبيانات من مصادرها ، وتتم بين طرفين حول موضوع محدد منطلقاً من أسباب ومحقق لغايات ، وتهدف المقابلة العلمية إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع بالبحث عن العلل والأسباب من خلال التقاء مباشر بين الشخصين : الباحث أو المقابل والذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها ، والمبحوث الموجهة إليه من قبل المقابل وتنطوي المقابلة على فعل ورد فعل سؤال وجواب ،وعلى سلسلة من التفاعلات الإجتماعية التي تعتمد على المقابلة في الدراسات الميدانية والتي تعتبر الوسيلة الأساسية في والوصول إلى الحقائق التي لا يمكن للباحث معرفتها دون النزول إلى الواقع المبحوث والإطلاع على ظروفه المختلفة و العوامل المؤثرة فيه وعلى طبيعة حياته النفسية والاجتماعية والقيمية والمثالية وهي تتميز بأشكالها المختلفة ، وبتطبيق مجمل عملية الاتصال والتفاعل الإنساني ما بين الباحث والحقل الاجتماعي الذي يبحث فيه ، فهي عن طريق الاتصال تسمح بالحصول على معلومات وعناصر ومعطيات عينة متنوعة.

وتتطلب المقابلة الناجحة بين الباحث والمبحوث درجة من التفاعل والتعاون الإيجابي بينهما ومن أبرز واجبات المقابل أن يحترم المبحوث ويصغي إلى إجاباته وشروحه وتعليقاته ، ويجب أن يبلغه أن المعلومات المصرح بها سرية ، ولن تمر إلى أي جهة ثانية ، كما ينبغي على الباحث أن لا يرفع صوته على المبحوث ، ولا يلزمه الإجابة على الأسئلة المحدودة وأن يخاطبه بأسلوب إنساني يتسم بروح المودة والصداقة ، وتتطلب المقابلة من جهة ثانية أن يتعاون المبحوث بكل صدق ونزاهة ودقة وأن يبتعد عن المواربة والتهرب لأن ذلك سيفشل البحث¹ .

¹ عبد الغني عماد ، البحث الاجتماعي منهجيته ومراحله وتقنياته ، منشورات جزوس برس ، لبنان ، ط 01 ، 2002 ، صص 95- 96 .

2- تحليل المحتوى:

يعرف تحليل المحتوى بشكل أوسع بأنه أي أسلوب لإنشاء الاستدلالات من خلال تحديد وتعريف خصائص الرسائل بشكل نظامي وموضوعي، يحافظ الباحثون على الموضوعية بتطبيق تحليل المحتوى وفقا لقواعد واضحة وصريحة تمكن للباحثين الآخرين من الوصول إلى نفس النتائج عند التحليل الوثائق أو الرسائل ذاتها ، ويعني التحليل النظامي هنا أنه يتم استبعاد بعضا ما في المضمون أو بإبقاء بعضه وفقا لمعيار متسق في الاختبار وهذا الشرط يستبعد أن يبني التحليل على اختبار المضامين المؤيدة للفروض فقط¹.

ويعرفه بيرلسون **Berelson** بأنه أسلوب بحثي يتضمن الوصف الموضوعي المنسق والكمي للمحتوى الظاهر للرسالة².

إن تقنية تحليل المحتوى هي من دون شك أشهر التقنيات المطبقة في تحليل المعطيات الثانوية إنها أفضل التقنيات لتحليل ليس فقط المواد المنتجة حاليا بل محتوى المواد التي انتجت في الماضي لأنها تسمح بتسليط الضوء على حادثة أو فعل فردي أو جماعي توجد حوله آثار مكتوبة³.

وقد استخدمنا هذه التقنية في الدراسة من أجل تحليل محتوى المقابلات التي أجريناها مع المبحوثين الذين ينتمون إلى مختلف المصالح التي توجد بميناء مستغانم منها مصلحة التسويق، مصلحة حراسة الأمن، مصلحة الإحصائيات، مصلحة المكافاة بالدراسات ،مصلحة الشحن و التفريغ، مصلحة التجارة، مصلحة الشؤون العامة، مصلحة شباك الوحيد.

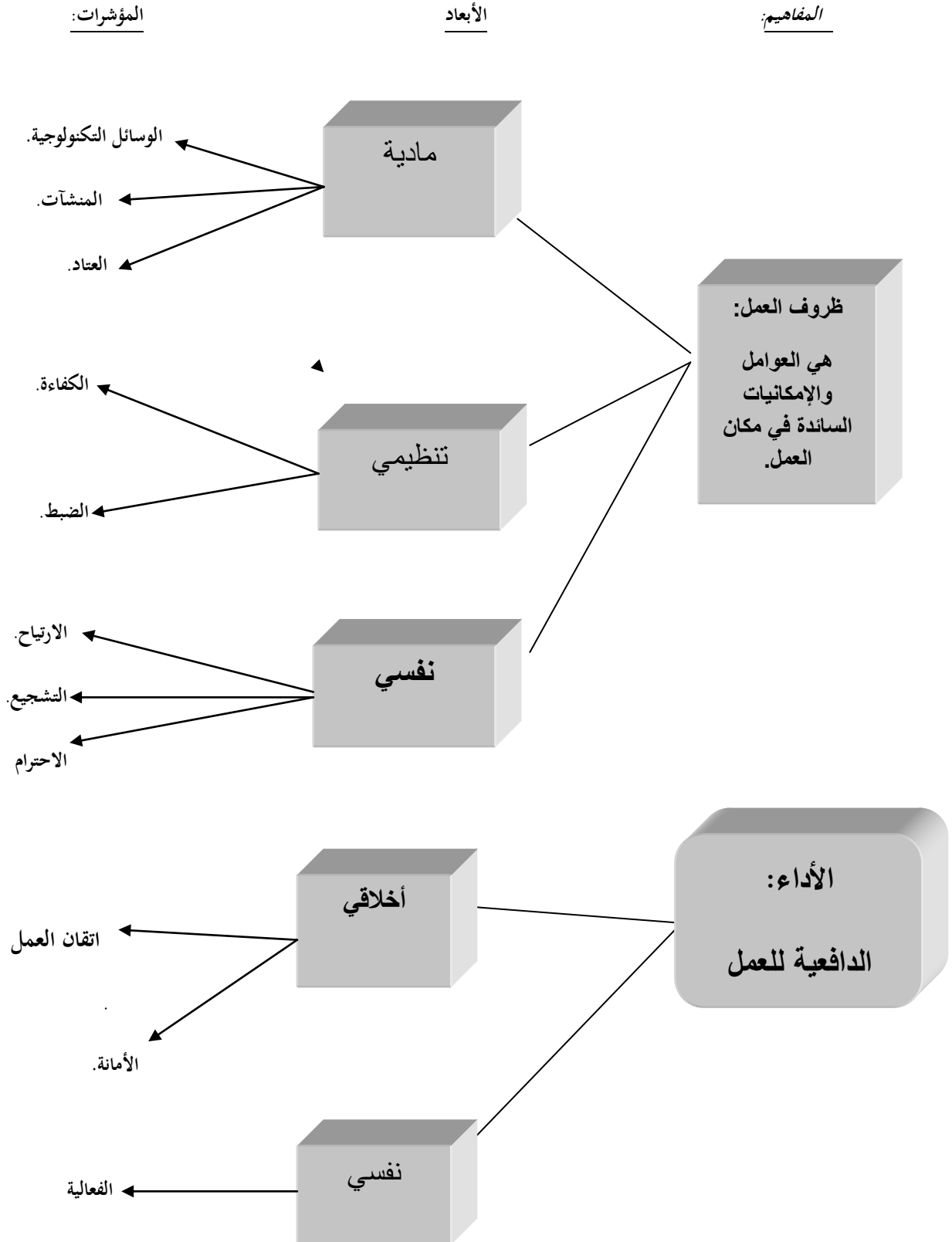
¹ شافا فرانكفورت وناشمياز دافيد ناشمياز ، ترجمة ليلي الطويل ، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية ، بترا للنشر والتوزيع ، سوريا ، ط 01 ، 2004 ، ص 309

² ابراهيم ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص119.

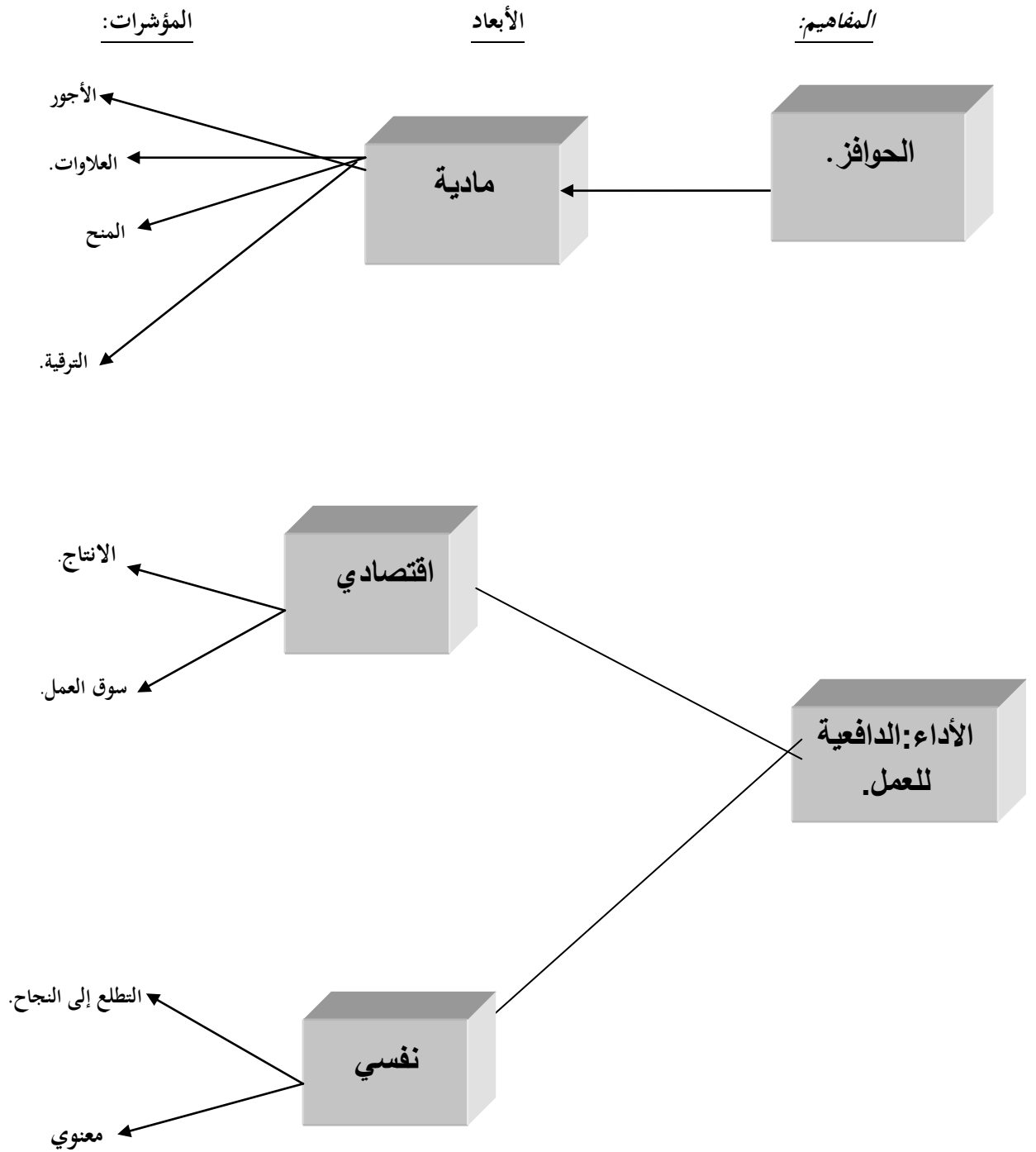
³ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، وأخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص218.

المبحث الثالث: التحليل المفهومي للفرضيات

أولاً/التحليل المفهومي للفرضية الأولى



ثانيا/ التحليل المفهومي للفرضية الثانية:



الفصل السادس : عرض المقابلات

المبحث الأول: عرض المقابلات:الحالة الأولى:بيانات أولية:

- السن : 24
- الجنس : أنثى
- الوظيفة : ملحق إداري من الدرجة الثانية.
- الأقدمية : 10 أشهر

بيانات حول العمل:

س1: بإمكانكم أن تعطوا لنا لمحة عن ميناء مستغانم؟

هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم و يعتبر القلب النابض لولاية مستغانم.

س2: كيف تقيّمون ظروف العمل بميناء مستغانم وانعكاسها على أداء عملكم؟

أقيم ظروف العمل بميناء مستغانم على أنها ظروف ملائمة وجيدة من ناحية التدفئة داخل الميناء ،وانعكاسها على أداء عملي بأنها تشجعي على أداء مهامي في الوقت المحدد كما ينبغي .

س3: ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم؟

وسائل العمل التي توفرها لنا المؤسسة في تأدية مهامها : وسائل جيدة و ذات جودة بحيث كل سنة تقوم المؤسسة بتبديل الأجهزة الإلكترونية .

س4: هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه؟ لماذا؟

نعم الأجر الشهري يشجعني على أداء مهامي على أحسن وجه.

لماذا؟ أتمتع بروح العمل من أجل النجاح واكتساب الخبرة أيضا بحكم أن الأجر محفز في ميناء مستغانم .

س5: هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك؟

نعم يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ،ويؤثر ذلك على أداء مهامي وعند تكليفي بمهمة لن أتكاسل عن العمل بل أنجزها في الوقت المحدد.

س6: ما هي أنواع المنح والعلاوات (LES Primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

بالنسبة للمنح : لدينا منحة سنوية واحدة (مرة في السنة)

أما العلاوات لا توجد علاوات بالنسبة للميناء .

س7: هل أنت راض على هذه المنح والعلاوات؟ وكيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل؟

نعم أنا راضية على هذه المنح وتنعكس على مردوديتي في العمل بالإيجاب ، والمثابرة من أجل نجاح المؤسسة.

س8: هل ترى بأن هناك تهمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة؟ وكيف يتم ذلك؟

نعم هناك تهمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، يتم ذلك من خلال منحي فرصة العمل أو منصب العمل على حسب دراستي أو شهادتي.

س9: في حالة وقوع حادث أثناء العمل، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج؟
 بالتأكيد أثناء وقوع حادث عمل تقوم المؤسسة بالتكفل بمصاريف العلاج وتوفير سيارة للمريض إذا كان بحاجة إلى التنقل من مكان إلى آخر.

س10: ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك؟

لم تصادفني أي مشكلة إلى حد الآن منذ دخولي للعمل في الميناء.

س11: ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك؟

الأشياء التي تشجعني جو العمل في المؤسسة ملائم، فرقة العمل ملائمة، الوسائل الحديثة.

س12: كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن حقوق العمال وتحسين ظروف العمل؟

أقيم دور النقابة في ميناء مستغانم بحيث تقوم النقابة بالدفاع عن حقوقنا ومصالحنا دورها جيد.

س13: ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم؟

رأيت في الخدمات الاجتماعية لميناء مستغانم بأنها تقدم خدمات رائعة من بينها : هدايا للمرأة العاملة بمناسبة 8 مارس و تقديم محافظ وأدوات مدرسية بالنسبة للمتزوجين ، إعطائنا عمرة بنسبة 70%.

س14: في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها؟
 ولماذا؟

لن أتغادر الميناء إذا أتيحت لي فرصة العمل.

لماذا : لأنني أجد ميناء مستغانم من أفضل المؤسسات ، و أنا أمارس بها عملي في ظروف ملائمة و محفزة للعمل.

الحالة الثانية:

[مصلحة التسويق]

السن : 28 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : ملحقة إداري من الدرجة الثانية

الأقدمية : سنتين.

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : ميناء مستغانم مؤسسة ذات طابع اقتصادي وباختصار هو ميناء مختلط أو مزدوج يعمل على معالجة البضائع و نقل المسافرين .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل عادية وانعكاسها على أداء العمل بتوفير لنا مستلزمات العمل من أجهزة و معدات تساعدنا على أداء العمل .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل جيدة وملائمة تساعدني على أداء المهام في الوقت المحدد .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟

لماذا ؟

ج 4 : الأجر الشهري لا يشجع على أداء مهامي .

لماذا : ولكن هناك محفزات أخرى تشجعني على العمل بالرغم من الأجر الشهري .

- س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟
- ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في الوقت المحدد ، ويؤثر ذلك على أداء عملي بعدم التغيب و التكاسل في العمل.
- س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟
- ج 6 : أنواع المنح و العلاوات (les primes) التي تقدمها مؤسسة الميناء منح سنوية أما يعرف بمنحة 13 شهر، أما العلاوات قليلة نوعا ما .
- س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟
- ج 7 : نعم أنا راضية على المنح و العلاوات ، ينعكس ذلك على مردودية العمل بحيث أن المنح و العلاوات تزيد من مردودية العامل .
- س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟
- ج 8 : نعم هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، يتم ذلك من خلال الترقية و الاعتراف بأصحاب الكفاءة و الشهادات .
- س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟
- ج 9 : أكيد تقوم المؤسسة بالتكفل وهذه من أمور المحبذة جدا للعامل هنا في الميناء .
- س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟
- ج 10 : المشكلات التي تعيق أداء المهام .

هناك مشاكل لكن ليس بدرجة إعاقة العمل أو العامل (علاقة سطحية و عابرة الكلام بين الزملاء) .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تراها تشجعك .

- إعطاء قيمة للعامل .

- تشجيعه بالترقيات إذا كان في المستوى .

- بالإضافة الى التكوينات .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة :

يعملون على تقديم ما بوسعهم لتحقيق مطالب العامل و الدفاع عنه .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية

- ممتازة بنسبة للميناء من خلال منحنا عمرة بعد عمل 5 سنوات .

- يعطى لنا الدواء في حالة المرض وإعطاء عطلة أمومة بالنسبة للنساء .

س 14 : في حالة ما إذا أتاحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : لن أغادر الميناء لأنه أتاحت لي فرصة من قبل ولكني لم أذهب بحكم أن مؤسسة ميناء مستغانم أفضل بكثير من مؤسسات أخرى .

الحالة الثالثة:

[مصلحة أمن الميناء]

السن : 39 سنة

الجنس : ذكر

الوظيفة : أمن الميناء

الأقدمية : 13 سنة

الإجابة عن الأسئلة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : يعتبر القلب النابض للمدينة بموقعه الجغرافي ، حيث يعتبر همزة وصل بين مستغانم و باقي الدول الأوروبية الأخرى ، كما يساعد في اقتصاد البلاد .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل جيدة ، ولا يوجد أي انعكاسات .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : هناك كل الوسائل المادية و البشرية ، أما المادية فهي متطورة و جيدة .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟

لماذا ؟

ج 4 : تقريبا الأجر الشهري الذي أتقاضاه يشجعني على أداء مهامي .

لماذا : بحكم الوضع المعيشي الحالي "صعب" .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : أحيانا يتم صب الرواتب في الوقت المحدد و أحيانا تأخر بيوم أو يومين على أكثر ، يؤثر ذلك على العمل بتأدية مهام على أكمل وجه و عدم حدوث الفوضى حول صب الأجر .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح والعلاوات لا وجود للعلاوات .

المنح : منحة 13 شهر "من كل سنة" .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضي على هذه المنح والعلاوات ، و ينعكس ذلك على مردودية في العمل بالمثابرة و العمل الجيد حتى تكون مردودية أكبر .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : نعم هناك تثمين للخبرة المهنية ، ويتم ذلك من خلال الترقيّة من منصب إلى منصب تقديم أصحاب الكفاءة و الشهادات العليا .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم في حالة وقوع حادث عمل تقوم المؤسسة بالتكفل .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات

عدم ترسيم العمال

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعي للعمل بالميناء .

هو العمل يوم بيوم، ولا يوجد بديل أو عمل أحسن من هذا، الراحة التامة.

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن

حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة

حسنا في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل.

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية

ممتازة في الميناء بتقديم مساعدات بالنسبة للمتزوجين بإعطاء محافظ للأولاد ومساعدة بمبلغ

من المال في حالة كراء منزل أو شراء سيارة.

س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها

؟ ولماذا ؟

ج 14: لا أغادر الميناء في جميع الأحوال.

لماذا: أن الميناء من أفضل مؤسسات العمل بها مريحة.

دليل المقابلة "4"

[مصلحة الإحصائيات]

السن : 30 سنة

الجنس : ذكر

الوظيفة : رئيس قسم الإحصائيات

الأقدمية : 7 سنوات

الإجابة عن الأسئلة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 01 : الميناء مؤسسة حكومية اقتصادية ذات أسهم ، تقوم بخدمة البضائع و السفن .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 02 : ظروف العمل جيدة و ملائمة بالنسبة للعامل حيث أن العامل لا يتعرض لضغوطات من طرف المسؤول ، وهذا ينعكس إيجابيا على العامل ، حيث يمنحه القدرة على تقديم أداء جيد و متميز .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 03 : يرى العامل أن وسائل العمل في مؤسسة الميناء حديثة و متطورة ، وبالتالي تسهل في أداء مهام العامل .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟
لماذا ؟

ج 04 : نعم الأجر الذي أتقاضاه يشجع على أداء مهامي على أحسن وجه ، لأن المؤسسة تحفز العامل بتقديم منح و علاوات مما يؤدي الى مردودية جيدة بالنسبة للعامل .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 05 : نعم يتم صب الرواتب في وقتها الحالي . يؤثر ذلك على أداء عملي كما ينبغي و في وقت محدد .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 06 : أنواع المنح والعلاوات

- منح السنوية .

- منح المردودية .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل

ج 07 : نعم أنا راضي و ينعكس ذلك على العمل (المردودية) ببلوغ الهدف المراد تحقيقه شهريا ، بحيث غذا حققنا هذا الأخير نتحصل على نسبة مردودية عالية .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 08 : نعم مؤسسة ميناء مستغانم تقيم أصحاب الشهادات و الخبرات و ذلك بمنحهم مناصب الشغل حسب الشهادة المكتسبة .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 09 : نعم تقوم المؤسسة بالتكفل بالعمال أثناء فترة العلاج لأن العامل أصيب بحادث عمل أثناء القيام بتأدية عمله مؤسسة مؤسسة بدرجة أولى .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات التي أراها تعيقني على أداء مهامي عنما يكون في فوج العمل عامل يقصر في عمله و هذا يؤثر سلبا على السير الجيد لنشاط المؤسسة .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

- مرتبات و علاوات و منح ...

- الوسائل التي توفرها المؤسسة تساعد العامل على تأدية مهامه .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة ممتازة ، بحيث تقوم بالدفاع عن حقوقنا و تسعى دوما للحفاظ على ما يسعدنا داخل المؤسسة .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية جيدة (عمره بنسبة 70 % من مصاريف المؤسسة ، عطل ، بطاقة الشفاء ، محافظ دراسة ، قروض مالية ، ... الخ) .

س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : لا لن أغادر

لماذا : لأن مؤسسة ميناء مستغانم منحتني أو قيمتني على حسب شهاداتي .

دليل المقابلة " 5 "

السن : 39 سنة

الجنس : ذكر

الوظيفة : مكلف بالدراسات

الأقدمية : 16 سنة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 01 : لمحة حول الميناء

مؤسسة اقتصادية عمومية تقدم نوعين من الخدمات : خدمات البضائع (الشحن) التفريغ و السفن (القطر ، الإرشاد ، ...الخ) و من جهة أخرى تقوم بتسيير أملاك الدولة المينائية .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 02 : ظروف العمل عادية (كيفية و التقييم) (مثل ساعات التوظيف 7 ساعات بالنسبة لكل الإدارات ، دخل متوسط ، ...الخ) .

ما هو غير العادي ، إزدواجية مقاييس فيما يخص الترقية و التكوين و انعكاسها على العمل خصوصا فيما يتعلق بترقية بعض دون البعض على أساس الشخصية ، فإن هذا العمل يؤثر بشكل خطير على مردودية العمل .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 03 : ظروف العمل أو وسائل العمل ممتازة (أجهزة حاسوب ، طابعات ، ، الهاتف الداخلي والخارجي ، الإنارة ، الدفاء ، و من جهة أخرى هناك وسائل عمل تميز بها إدارة عمالا دون الآخرين .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟
لماذا ؟

ج 04 : يبقى الراتب الشهري في الميناء افضل بكثير من رواتب القطاعات الأخرى .

لماذا : لأن مؤسسة الميناء مؤسسة اقتصادية قد يسمح دخلها ببعض الزيادات التي لا تسمح بها قطاعات الوظيف العمومي الأخرى ، غير أن الغلاء و اضطراب المعيشة قد يعكس هذه الرؤية فينخفض .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 05 : عموما تصب الرواتب في وقتها المحدد (باستثناء يوم أو يومين) و هذا لا يضر .

كيفية التأثير : دائما صب الرواتب في وقتها المحدد يرضي العامل (أما بالنسبة ليوم أو يومين فهذا يحدث شيء من غليان في نفوس العمال) .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 06 : المنح والعلاوات

المنح : منحة المردودية فردية ، منحة مردودية جماعية .

العلاوات : مثل علاوة الإزعاج (مثل العمل في أماكن الغبار أو كتابة بأيدي على حاسوب) ، علاوة المسار المهني .

كلما ارتفع ثمن المنحة ارتفع معه الراتب الشهري بشكل طردي ، وهذا يشجع العامل .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 07 : نعم أنا راضي على هذه المنح و العلاوات و ينعكس ذلك على مردوديتي في العمل بالمزيد من الجهد و المثابرة و التنافس بين العمال للحصول على أكثر قدر من هذه المنح والعلاوات .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 08 : لا يوجد تثمين للخبرة المهنية إلا في بعض الحالات عندما تلتقي الخبرة المهنية مع المصالح الشخصية .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 09 : في حالة وقوع حادث عمل ، نعم المؤسسة تتكفل بمصاريف العلاج لأنها هي مسؤولة عن هذا الحادث.

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات :

- الضغط النفسي (ألم النقاطة)

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

- الراتب الشهري هو الوحيد الذي يشجعني .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن

حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : أقيم دور النقابة في المؤسسة (العامل بالمؤسسة لا يصبح عضوا نقابيا إلا بنية قضاء مصالحه الشخصية كتوظيف أولاده ، اهمال العمل) لأن النقابة إذا أصح تقوم بالدفاع عن ما يخدم مصالحها و ليس مصالحنا .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية (عادية أو ضعيفة بالنسبة للعامل البسيط و خدماتها ممتازة بالنسبة للمسؤول السامي أو الوضع النقابي) .

س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : أكيد أغادر

لماذا : إن كان أجر حسن و ظروف العمل أكثر ملائمة من هذه أتكلم على الله سبحانه وتعالى و أرحل .

دليل المقابلة " 6 "

[مصلحة الشحن و التفريغ]

السن : 28 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : متصرف رئيسي (إداري)

الأقدمية : سنة واحدة

الإجابة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : هو مؤسسة عمومية اقتصادية ، ويحتوي على عدّة خدمات منها خدمات السفن و الرحلات عبر البحر .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل :

ظروف العمل بالميناء : ظروف ملائمة و تحفز العمال على العمل في جو مريح .

انعكاسها على العمل : مردودية في العمل .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل ممتازة بما أني في المجال الإداري فكل الوسائل متاحة و متوفرة و هذا يسهل العمل .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : نعم الأجر الشهري الذي اتقاضاه يشجعني و يحفزني على أداء مهامي على أحسن وجه .

لماذا : لأن الأجر هو المحدد الوحيد الذي يساعدني للعيش في هذه الحياة و شراء كل المستلزمات .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في الوقت المحدد .

انعكاسها : العمل في الوقت و تلبية الطلبات .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح والعلاوات .

منحة المردودية (أي ما يعرف بمنحة 13 شهر)

لا وجود للعلاوات .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضية والحمد لله على هذه المنحة وينعكس ذلك بتحفيزي في العمل و المثابرة من أجل منحي منحة أكبر من ذلك .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : نعم هناك تثمين للخبرة المهنية في مؤسسة ميناء مستغانم – كيفية ذلك : تثمين أصحاب الكفاءة و الشهادات بإعطائهم مناصب على حسب شهاداتهم .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم المؤسسة تتكفل بالمصاريف لأنها هي المسؤولة عن حادث العمل .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات

ليس لدي أي مشكل لحد الساعة .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

تقدير العامل و تقديم تحفيزات ، تقديم تكوين لرفع الأداء المهني .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن

حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : أقيم دور النقابة بدور فعال في المؤسسة و تقدم الكثير للعمال من احتياجاتهم .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية لا بأس بها : منها عمرة بعد مرور 5 سنوات من العمل ،

هدية عيد المرأة شيك بمبلغ 6000 دج ، محافظ لكل العمال .

س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها

؟ ولماذا ؟

ج 14 : لا أغانر لأني مرتاحة في ميناء مستغانم والحمد لله .

دليل المقابلة " 7 "

[مصلحة الشحن والتفريغ]

السن : 35 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : مصلحة الشحن (التخطيط)

لأقدمية : 5 سنوات

الإجابة عن الأسئلة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : تعريف أو لمحة عن الميناء

هو ميناء تجاري و يحتوي على عدة أرصفة و هنالك رصيف مخصص لباخرة عبر اسبانيا .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عمالكم ؟

ج 2 : ظروف العمل العادية انعكاسها : سير العمل في وقت محدد لا وجود للضغط .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل جيدة ، وسائل جد عصرية و تساعدنا في تأدية عملنا في ظرف وجيز .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟

لماذا ؟

ج 4 : الأجر الشهري الذي انتقاضه يشجعنا في أداء مهام على أحسن وجه .

لماذا : عندما يتم الراتب في الوقت المحدد هذا لا يعرقل سير العمل بل يزيد من النشاط .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في الوقت المحدد من كل شهر ، كيفية تأثير على العمل :

سير العمل و عدم التأخير في العمل .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء

مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح و العلاوات

- منحة الفردية و الجماعية والسنوية .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضية على هذه المنح و ينعكس ذلك على مردودية العمل بالمزيد من الجهد و المثابرة للحصول على الأكثر .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : نعم وجود تثمين للخبرة المهنية ، ويتم ذلك بتقدير أصحاب الشهادات و الكفاءات .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم المؤسسة تتكفل في حالة وقوع حادث هي المسؤولة على الحادث .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : لا وجود للمشكلات .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني .

الراحة : عدم وجود عمل كثير إلا في بعض الأحيان عند عطل الحاسوب .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسساتكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : النقابة تؤدي دورها في الدفاع عن حقوق العمال و تسعى لتحسين ظروف العمل .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية ممتازة بالميناء : مما يشجع العامل على العمل .

س 14 : في حالة ما إذا أتاحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : لا اغادر المؤسسة لأن لا يوجد فرصة عمل في مؤسسة أخرى كالميناء .

دليل المقابلة " 8 "

[مصلحة التجارة]

السن : 32 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : كاتبة مدير

الأقدمية : 07 سنوات

الإجابة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : لمحة عن الميناء

هو مؤسسة عمومية اقتصادية تقوم بادخال السفن الى الميناء ، يوجد 740 عامل في مختلف القطاعات .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل جيدة ، انعكاسها على عملي ، العمل في جو ملائم يساعدني على تأدية مهامي على أكمل وجه .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل متاحة ، بحيث تقوم الوزارة بإعطاء مبلغ من المال لشراء المعدات ، ويوجد وسائل تكنولوجية متاحة .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : الأجر الشهري لا بأس به لماذا : الأجر الشهري هو تعب أو ما يعرف بالجهد الذي بذلته خلال هذه الأيام مما يزيدني الثقة في نفسي و عمل بجهد أكثر .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في وقتها المحدد إلا باستثناء حالات يوم أو يومين على الأكثر .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح و العلاوات

يوجد منحة قبل رمضان ، مبلغ لصوم ، و علاوة كل سنة على حساب دخول مردودية .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضية على هذه المنح و العلاوات و ينعكس ذلك على تأدية مهامي برغبة و حب في العمل .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : لا يوجد تثمين للخبرة المهنية لأن المنصب الذي أنا فيه ليس من حقي ، بل يجب أن أتصل على منصب أعلى لأن شهاداتي أكثر من هذا المنصب .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم تتكفل المؤسسة بمصاريف العلاج .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : لا وجود للمشاكل في عملي .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

- الاحترام المتبادل بيني و بين مديري .

- الأجر الشهري و المنح .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة ملائم و يساعد على تحسين العمل بالميناء في بعض الأحيان هي من

تذهب للدفاع عن مصالحنا ، منحتنا الحق في العمرة كل سنة ب 70 % للأفراد الذين تجاوزا

5 سنوات عمل بالميناء .

- س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟
- ج 13 : الخدمات الاجتماعية ممتازة في الميناء بمجموعة من الخدمات من بينها : 8 مارس ، 1 ماي ، في حالة الزواج ، إعطاء محافظ للأطفال ، الدواء .
- س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟
- ج 14 : لن أغادر لأن لا يوجد مشاكل في الميناء و يوجد عدل في كثير من المصالح .

دليل المقابلة " 9 "

[مصلحة الشؤون العامة]

السن : 35 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : الشؤون العامة (حوادث العمل)

الأقدمية : 05 سنوات

الإجابة عن الأسئلة

- س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟
- ج 1 : لمحة عن الميناء
- مؤسسة اقتصادية عمومية تقدم خدمات و يعتبر الميناء بوابة مستغانم .
- س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل ملائمة ، انعكاسها على أداء العمل بتأدية العمل في جو مناسب وفي الوقت المحدد .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل متوفرة و لكن ينقصها صيانة ، مما يؤدي الى أبشع الحوادث في العمل مثل قطع الأصابع ، و الإصابة على مستوى الظهر ... الخ .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : لا : الأجر الشهري لا يشجعني لأن العمل الذي أقوم به يستحق أجر أكبر .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : ليس في وقتها المحدد يكون هناك تأخير يؤثر ذلك على العمل بالتكاسل و عدم تلبية الأوامر من طرف المصالح العليا .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح و العلاوات

- منح عائلية .
- منح 13 شهر .
- منحة الأرباح .

لا وجود للعلاوات باستثناء بعض التي يقدم لهم علاوة على حسب المصالح الشخصية .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضية على المنح و هذا ينعكس بالإيجاب في أداء مهامي و السكوت في بعض الأحيان على حقي (أما علاوة لا توجد) .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : لا يوجد تثمين للخبرة المهنية لأن هناك أشخاص ليسوا في المكان المناسب ، لا وجود لعلاقتهم بالمنصب.

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم تتكفل في حالة حدوث حادث عمل .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : مشكلات التي تعيقني

الضغط النفسي ، الكلام الذي ليس في محله .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الاشياء التي تشجعني

- الضمير المهني هو الوحيد الذي يشجعني .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

- ج 12 : لا وجود لنقابة داخل الميناء تخدم مصالحها ليس مصالح العمال .
- س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟
- ج 13 : الخدمات الاجتماعية جيدة خاصة في قرض الديون .
- س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟
- ج 14 : لن أغادر في جميع الأحوال لأن الميناء يبقى أفضل مؤسسة على مستوى مستغانم.

دليل المقابلة " 10 "

[مصلحة الشؤون العامة]

السن : 37 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : مسؤولة عن توقيع فواتير حوادث المرور

الأقدمية : 09 سنوات

الإجابة عن الأسئلة

- س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟
- ج 1 : لمحة حول الميناء : هو مؤسسة عمومية اقتصادية تقدم خدمات منها خدمة السفن لنقل البضائع و نقل المسافرين .
- س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل بالميناء ملائمة و ينعكس ذلك على عملي بالسير الجيد للعمل و عدم حدوث تأخير .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل متطورة ولكن تحتاج الى الصيانة .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : الأجر الشهري يحفزني على أداء مهامي لأن كلما كان الأجر في وقته المحدد كلما كانت عمليات سير العمل في وقتها .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في وقتها المحدد إلا باستثناء يوم على الأكثر . و يؤثر ذلك على العمل بالسير الحسن و عدم وجود فوضى .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : أنواع المنح والعلاوات

- منح السنوية .

- منح المردودية .

- لا وجود للعلاوات .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضية على هذه المنح و ينعكس ذلك على العمل ببقائي في هذا المنصب و مواصلة العمل .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : لا وجود لتثمين الخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، يتم ذلك بالحكم ، عدم وجود الشخص المناسب في المكان المناسب .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم في حالة وقوع حادث عمل المؤسسة هي المسؤولة و تتكفل بالمريض .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات

- الكلام الذي ليس له معنى بين الزملاء .

- الضغط النفسي .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

- الراتب الشهري .

- احترام مدير .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن

حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : أقيم دور النقابة بالدور الفاشل ، بحيث تقوم بالدفاع عن ما يخدم مصالحها هي وليس العمال .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية ممتازة صح القول .

س 14 : في حالة ما إذا أتاحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : لن أغادر لأن مهما كان يبقى الميناء أفضل بكثير من المؤسسات الأخرى .

دليل المقابلة " 11 "

[مصلحة الشباك الوحيد]

السن : 30 سنة

الجنس : أنثى

الوظيفة : مهندسة دولة في الاعلام الآلي

الاقدمية : 04 سنوات

الإجابة عن الأسئلة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : لمحة عن الميناء

الميناء هو رئة لولاية مستغانم و يتعامل في الإستيراد والتصدير ، كما يعرف ببلوعة الصرف الصحي ، عنده عدة مهمات منها : الاستثمار و التطوير ، مباشرة عمليا الشحن و التفريغ ... الخ .

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف العمل بالميناء : ظروف عادية من ناحية العمل 07 ساعات لكل القطاعات و انعكاسها على العمل : كلما كان العمل انشغل العامل بعمله و العكس الصحيح .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل جيدة كل مرة يقومون بتبديلها لتسهيل علينا العمل .

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : نعم الأجر الشهري الذي اتقاضاه ممتاز كما قالت المبحوثة الحمد لله .

لماذا : لأن الميناء مؤسسة اقتصادية و تقدم مجموعة من الأرباح .

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في وقتها .

كيفية التأثير : يؤثر ذلك على أداء عملي على أكمل وجه .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : لا يوجد منح و علاوات .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : لست راضية على المنح و العلاوات لأنها لا توجد من أساسها ، و ينعكس ذلك على مردودية العمل بعدم بذل مجهود أكبر .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : لا يوجد تثمين للخبرة المهنية و تختلف من فئة الى اخرى ، يوجد بعض الأشخاص لديهم شهادات عليا و متواجدين في مراتب أقل من شهاداتهم مثل أنا .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : في حالة وقوع حادث عمل تقوم المؤسسة بالتكفل أثناء العلاج ، لم تكون مدموجة إلا في الآونة الأخيرة.

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات

- الضغوطات النفسية .
- عدم وجود تحفيزات باستثناء البعض .
- لا وجود للحق لك بالكلام عن حقك .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الاشياء التي تشجعني

- الراتب الشهري .

- مردودية السنوية .

- س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع

عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة في الميناء هو الدفاع عن مصالحها الشخصية ليس دائما لخدمة العمال في الميناء .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية جيدة في الميناء حسب رأيي .

س 14 : في حالة ما إذا أتاحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها ؟ ولماذا ؟

ج 14 : نعم أغادر إذا ما كان هناك أجر أكبر و راحة نفسية .

دليل المقابلة " 12 "

[مصلحة الشباك الوحيد]

السن : 35 سنة

الجنس : ذكر

الوظيفة : تقني سامي في الإعلام الآلي

الأقدمية : سنة

الإجابة عن الأسئلة

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

ج 1 : لمحة حول الميناء : هو مؤسسة عمومية اقتصادية خدماتية لها مجموعة من المهام.

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و انعكاسها على أداء عملكم ؟

ج 2 : ظروف الميناء عادية : و انعكاسها على أداء عملي هو سير عملي في وقت محدد و عدم التأخير .

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

ج 3 : وسائل العمل متطورة

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟ لماذا ؟

ج 4 : نعم الأجر الشهري الذي اتقاضاه يشجعني و الحمد لله

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

ج 5 : نعم يتم صب الرواتب في وقت محدد باستثناء يوم أو يومين على الأكثر . ويؤثر ذلك على عملي بسيرورة العمل و لا يكون هناك تأخير .

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 6 : انواع المنح والعلاوات

- منحة 13 شهر .

- منحة الفردية .

أما العلاوات لم أحصل على علاوة لحد الساعة ، وينعكس ذلك على العمل بالمتابرة و الجد و بذل مجهود أكبر .

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية في العمل ؟

ج 7 : نعم أنا راضي على هذه المنح و العلاوات ، و ينعكس ذلك على مردودية العمل بالجهد أكثر و منافسة .

س 8 : هل ترى بأن هناك تثمين للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

ج 8 : يوجد تثمين للخبرة المهنية ، يتم ذلك من خلال إعطاء أولوية لأصحاب الشهادات و الكفاءة العليا .

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

ج 9 : نعم في حالة وقوع حادث العمل تقوم المؤسسة بالتكفل .

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

ج 10 : المشكلات

- عدم ترسيم العمال ، بل العمل بالعقد مدته 6 اشهر و يتجدد .

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

ج 11 : الأشياء التي تشجعني

- الاحترام المتبادل من طرف المدير والعمال .

- الراتب الشهري .

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسستكم في الدفاع عن

حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

ج 12 : دور النقابة في الميناء تعسى للدفاع عن مطالب العمال و تحسين ظروفهم .

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ج 13 : الخدمات الاجتماعية لا بأس بها في الميناء .

س 14 : في حالة ما إذا أتاحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها

؟ ولماذا ؟

ج 14 : لن أغانر الميناء لأن مؤسسة ميناء مستغانم تعتبر من اهم المؤسسات المريحة في

مجال العمل .

الفصل السابع : تحليل المقابلات

- ❖ المبحث الأول : تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الأولى
- ❖ المبحث الثاني : تحليل المقابلات الخاصة بالفرضية الثانية
- ❖ المبحث الثالث : الإستنتاج العام للدراسة

المبحث الثاني : تحليل المقابلات

أولاً/تحليل المقابلات حسب الفرضية الأولى القائلة: "ظروف العمل لها دور في تحسين أداء العاملين".

جدول رقم (08) يبين المفردات الدالة لظروف العمل و علاقتها بتحسين أداء العاملين.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
41.67	05	عادية	الحالة الثانية الحالة الخامسة الحالة السابعة الحالة العاشرة الحالة الحادية عشر
33.33	04	جيدة	الحالة الأولى الحالة الثالثة الحالة الرابعة الحالة الثامنة
25	03	ملائمة	الحالة السادسة الحالة التاسعة الحالة الثانية عشر
100	12	المجموع	

ظروف العمل

يبين الجدول السابق بأن هناك تباين في آراء المبحوثين حول ظروف العمل بميناء مستغانم حيث قدرت نسبة المستجوبين الذين يعتبرون بأن ظروف العمل عادية بلغت 41.67%، بينما يرى آخرون بأن ظروف العمل جيدة بنسبة قدرت بـ 33.33%، بينما بلغت نسبة المبحوثين الذين يعتبرون بأن ظروف العمل بالميناء ملائمة بـ 25%، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن هناك ما يسمى بالرضا حول ظروف العمل بالمؤسسة السالفة الذكر، وهذا ما يساعد العمال والموظفين (عمال ميناء مستغانم) على أداء مهامهم على أحسن وجه.

جدول رقم (09): يبين المفردات الدالة حول وسائل العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
25	04	متطورة	الحالة الثالثة - الحالة الرابعة الحالة العاشرة - الحالة الثانية عشر
18.75	03	متوفرة	الحالة الأولى - الحالة السادسة الحالة التاسعة.
12.50	02	ممتازة	الحالة الخامسة - الحالة السادسة
12.50	02	جيدة	الحالة السابعة - الحالة الحادي عشر
12.50	02	متاحة	الحالة السادسة - الحالة الثامنة
12.50	02	تساعدني على أداء مهامي.	الحالة الثانية - الحالة السابعة
6.25	01	ذات جودة	الحالة الأولى.
100	16		المجموع

عند قراءتنا للجدول رقم (09) نجد أن المفردة الأكثر استخداماً من طرف المبحوثين حول رأيهم في وسائل العمل في ميناء مستغانم هي مفردة وسائل متطورة، وذلك بنسبة تقدر بحوالي 25%، ثم تليها في المرتبة الثانية مفردة متوفرة بنسبة تقدر بـ 18.75%، ثم تأتي المفردات ممتازة، جيدة، متاحة، تساعدني على أداء مهامي بنسبة 12.50%، وبناءً على هذه المعطيات فإن أغلب المبحوثين يؤكدون على نجاعة وفعالية الوسائل التي تحوز عليها مؤسسة ميناء مستغانم من حيث التطور والجودة مما يسهل على العمال في تأدية مهامهم على أحسن وجه حيث تسمح هذه الوسائل باقتصاد الجهد والوقت، إذ يتفق الخبراء في مجال العمل أنه كلما توفرت لدى العامل وسائل العمل ذات جودة فهذا يساهم بشكل إيجابي في تحسين ظروف العمل ومن ثمة تحقيق ما يسمى بالرضا الوظيفي لدى العمال.

جدول رقم (10): يبين توزيع المفردات الدالة حول صب الرواتب في أجالها المحددة.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
75	09	يتم صب الرواتب في وقتها المحدد	الحالة الأولى - الحالة الثانية الحالة الرابعة - الحالة الخامسة الحالة السادسة - الحالة السابعة الحالة الثامنة - الحالة العاشرة الحالة الحادي عشر
16.67	02	أحيانا يكون تأخر بيوم او يومين	الحالة الثالثة - الحالة السادسة.
8.33	01	ليس في وقتها المحدد	الحالة التاسعة
100	12		المجموع

تبين معطيات الجدول رقم (10) بان هناك إجماع بين المبحوثين بأن مؤسسة ميناء مستغانم تقوم بصب رواتب عمالها في الوقت المحدد وذلك بنسبة تقدر بـ 75%، بينما

بلغت نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأن صب الرواتب يتأخر أحيانا بيوم أو يومين أما فيما يخص عدم صب الرواتب في وقتها أو بعبارة اخرى يوجد تأخير في صب الأجور فقد بلغت النسبة في حدود 8.33% وهي النسبة الأضعف مقارنة بسابقتها، وتجدر الإشارة أن عملية صب رواتب الأجور في اجالها المحددة هو معيار من المعايير التي تعبر عن ظروف العمل الإيجابية التي تتميز بها المؤسسات.

جدول رقم(11): يبين المفردات الدالة حول انعكاسات صب الرواتب في أجالها المحددة على أداء العاملين.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
33.34	04	أقوم بأداء عملي في الوقت المحدد	الحالة الأولى - الحالة السادسة الحالة السابعة-الحالة الثانية عشر
25	03	تأدية العمل على أكمل وجه	الحالة الثالثة -الحالة الرابعة الحالة الحادي عشر
16.67	02	السير الحسن للعمل	الحالة العاشرة-الحالة الثانية عشر
8.33	01	رضا العامل	الحالة الخامسة
8.33	01	عدم التغيب والتكاسل عن العمل	الحالة الثانية
8.33	01	التكاسل وعدم تلبية الأوامر	الحالة التاسعة
100	12		المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول رقم(11) أن المفردة الدالة أقوم بأداء واجبي على أحسن وجه تأتي في الرتبة الأولى بنسبة تقدر بحوالي 33.34%، بينما تأتي المفردة تأدية

العمل على أكمل وجه في الرتبة الثانية بنسبة تقدر بـ 25% ، كما جاءت مفردة السير الحسن للعمل في المرتبة الثالثة بنسبة تقدر بـ 16.67% ، وهذا يدل بأن صب الرواتب في وقتها المحدد يضع العامل في ظروف تحفزه بالقيام بواجبه من خلال عدم التغيب والتكاسل عن العمل وتجعله حريصا على القيام بعمله على أحسن وجه.

وفي المقابل نرى أيضا من خلال الحالة التاسعة الذي صرح بأن الرواتب لا يتم صبها في الوقت المحدد ، حيث يؤدي ذلك إلى التكاسل في العمل وعدم تطبيق الأوامر ، وحتى الحالات التي صرحت بأن الرواتب يتم صبها في وقتها المحدد اعتبرت هذا الإجراء من طرف المؤسسة من شأنه تجنيبها حدوث الفوضى ، وبالإضافة إلى ذلك فقد صرحت الحالة الخامسة أن أي تأخير في صب الرواتب يؤدي إلى حالة غليان في نفوس العمال.

جدول رقم (12): يبين المفردات الدالة حول تكفل مؤسسة ميناء مستغانم بالعمال في حالة وقوع حادث أثناء العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
50	06	بالتأكيد تتكفل بعلاج المريض	الحالة الأولى - الحالة الثانية الحالة الرابعة - الحالة التاسعة الحالة الحادية عشر - الحالة الثانية عشر
50	06	تتكفل بمصارف العلاج	الحالة الثالثة - الحالة الخامسة الحالة السادسة - الحالة السابعة الحالة الثامنة - الحالة العاشرة
100	12		المجموع

عند قراءتنا للجدول يتضح بأن مؤسسة ميناء مستغانم تتكفل بالعمال الذين يتعرضون لحوادث العمل وهذا بإجماع جميع العمال والموظفين الذين استجوبناهم ،وهذا من خلال مرافقة العمال خلال فترة العلاج حيث أكدت الحالة الأولى أن المؤسسة تقوم بتوفير سيارة لضمان تنقل المريض من أجل العلاج ،كما تكفل المؤسسة أيضا بمصاريف العلاج ،وهذا مؤشر إيجابي على ظروف العمل الممتازة التي يحبذها أي عامل حيث تجعله يشعر بأن المؤسسة لا تتخلى عنه في الظروف الصعبة.

جدول رقم (13):يبين المفردات الدالة حول دور النقابة في الدفاع عن حقوق العمال وتحسين ظروف العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
75	09	تدافع عن حقوق ومصالح العمال	الحالة الأولى - الحالة الثانية الحالة الثالثة-الحالة الرابعة الحالة الخامسة- الحالة السادسة الحالة السابعة- الحالة الثامنة الحالة الثانية عشر
25	03	تخدم مصالحها الشخصية	الحالة التاسعة-الحالة العاشرة الحالة الحادية عشر
100	12		المجموع

تبين معطيات الجدول رقم (13) بأن المفردة الدالة "تدافع عن حقوق ومصالح العمال" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ 75%،بينما المفردة الدالة "تخدم مصالحها الشخصية"،وبناء على هذه المعطيات يتضح بأن ثلاثة أرباع العمال راضون عن

دور النقابة في الدفاع عن حقوقهم مصالحهم، وهذا ما يجعل العامل يطمئن باعتبار أنه يوجد لديه سند قانوني يحميه من تجاوزات وتعسف الإدارة.

كما تبين أيضا المعطيات الواردة في الجدول بأن المفردة الدالة "تخدم مصالحها الشخصية "

بلغت 25%، وهو ما صرحت به الحالات التاسعة، والعاشر، والحادية عشر، أي بمعنى أن هناك من العمال ينظر إلى دور النقابة بأنه فاشل وتخدم فقط مصالحها الشخصية كتشغيل الأبناء، والركون إلى الراحة.

الإستنتاج الجزئي للفرضية الأولى: من خلال المقابلات التي أجريناها مع العمال وموظفي

مؤسسة مينا مستغانم توصلنا إلى النتيجة مفادها أن ظروف

العمل لها دور على أداء العاملين، حيث أن حب العمل والأحترام المتبادل بين الرئيس

والمرؤوس يجعل العامل يحس بالراحة النفسية. وهو عامل مهم يحفز العامل على أداء

عمله، كما يوجد عامل آخر لا يقل أهمية عن سابقه والمتمثل في :

الوسائل العمل : فكلما كانت وسائل العمل عصرية ومتطورة فهي تساعد على إقتصار

الجهد والوقت وبالتالي يزداد مردود العامل كما لا ننسى أيضا

دور النقابات : من خلال الدفاع عن حقوق ومصالح العمال فكلما كان دورها ينصب

على تحسين ظروف العمال هذا ما يجعل العامل مطمئنا على مستقبله المهني، كما لا ننسى

أيضا أن صب الرواتب في وقتها المحدد يجعل العمال يرتاحون تجاه إدارة المؤسسة، بإعتبار

أن الراتب الشهري يمكن العامل في سد حاجياته الأساسية وأي تأخير في صب الرواتب من

شأنه أن يؤزم من وضع العامل نظرا للأوضاع الإجتماعية الصعبة الناجمة عن الغلاء

المعيشية .

ثانيا/تحليل المقابلات حسب الفرضية الثانية القائلة:"الحوافز المادية لها دور في تحسين أداء العاملين".

جدول رقم(14):يبين المفردات الدالة حول آراء المبحوثين تجاه الراتب الشهري.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
83.33	10	الأجر الشهري يشجعني على أداء مهامي على أكمل وجه	الحالة الأولى - الحالة الثالثة الحالة الرابعة-الحالة الخامسة الحالة السادسة-الحالة السابعة الحالة الثامنة -الحالة العاشرة الحالة الحادية عشر -الحالة الثانية عشر
16.67	02	الأجر الشهري لا يشجعني	الحالة الثانية -الحالة التاسعة
100	12		المجموع

توضح المعطيات الواردة في الجدول رقم(14) بأن المفردة الدالة الأجر الشهري يشجعني على أداء مهامي على أكمل وجه" بلغت نسبة تقدر بحوالي 83%،بينما المفردة الدالة "الأجر الشهري لا يشجعني" بلغت نسبتها حوالي 17%،وهذا يعني أن أغلب المبحوثين لهم انطباع إيجابي حول الأجور التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ،فالعامل كلما كان راضيا على المرتب الشهري الذي يتقاضاه كلما زاد مردوده في العمل أكثر.

جدول رقم(15):يبين المفردات الدالة حول الراتب الشهري وأثره في تحفيز العامل.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
27.27	03	الزيادة في النشاط	الحالة السابعة- الحالة الثامنة الحالة العاشرة
27.27	03	المؤسسة تحفز العامل	الحالة الرابعة- الحالة الخامسة الحالة الحادية عشر
10	01	أتمتع بروح العمل	الحالة الأولى
09.09	01	الوضع المعيشي صعب	الحالة الثالثة
09.09	01	هناك محفزات أخرى تشجعني	الحالة الثانية
09.09	01	العمل الذي أقوم به يستحق أجر أكبر	الحالة التاسعة
09.09	01	الأجر يوفر لي كل المستلزمات	الحالة السادسة
100	11		المجموع

تبين معطيات الجدول رقم (15) بأن المفردة الدالة الزيادة في النشاط " والمفردة الدالة "المؤسسة تحفز العامل" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة تقدر بحوالي 27.27%، وجمع النسبتين نحصل على 54.54%، أما المفردات الدالة الأخرى كما هي واردة في الجدول فقد قاربت نسبة 10%، وهذا يعني أن عمال مؤسسة ميناء مستغانم راضون بالأجور في المقام الأول ويعتبرونها محفزة لهم في تأدية المهمات الموكلة إليهم.

جدول رقم(16):يبين المفردات الدالة على رضا العمال حول المنح التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم،وانعكاسها على أداء العاملين.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
41.67	05	وتنعكس بالإيجاب على مردوديتي في العمل	الحالة الأولى- الحالة الثانية الحالة الثالثة- الحالة الخامسة الحالة السابعة
41.67	05	تحفزنا من أجل العمل أكثر	الحالة الرابعة-الحالة السادسة الحالة الثامنة-الحالة التاسعة الحالة الثانية عشر
8.33	01	البقاء في المنصب	الحالة العاشرة
8.33	01	عدم بذل مجهود أكبر	الحالة الحادية عشر
100	12		المجموع

من خلال تحليل المقابلات التي أجريت على مستوى ميناء مستغانم يتضح لنا من إجابات المبحوثين أن هناك مجموعة من المنح التي تقدمها المؤسسة لعمالها وموظفيها،وتتمثل في المنح العائلية ومنحة المردودية والمنحة السنوية،ونشير معظم إجابات المبحوثين بأنهم راضون على هذه المنح،أما بالنسبة لأثر هذه الحوافز على أداء العاملين فإن البيانات الواردة في الجدول رقم(16) تبين بأن المفردة الدالة "تنعكس بالإيجاب على مردوديتي في العمل" والمفردة الدالة "تحفزنا من أجل العمل أكثر" بلغت نسبتها على التوالي 41.67%،بالإضافة إلى المفردة الدالة "البقاء في المنصب" بنسبة بلغت 8.33%، مما يعني أن نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأن تلك المنح تحفزهم في العمل تتعدى 90%.

جدول رقم (17) : يبين المفردات الدالة حول الخدمات الاجتماعية بمؤسسة الميناء

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
41.67	05	ممتازة	الحالة الثانية - الحالة الثالثة الحالة السابعة - الحالة الثامنة الحالة العاشرة
25	03	جيدة	الحالة الرابعة - الحالة التاسعة الحالة الحادية عشر
16.67	02	لابأس بها	الحالة السادسة - الحالة الثانية عشر
8.33	01	ضعيفة بالنسبة للعامل البسيط وممتازة بالنسبة للمسؤول السامي	الحالة الخامسة
8.33	01	خدمات رائعة	الحالة الأولى
100	12		المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول رقم (17) بأن المفردة الدالة "ممتازة" حول الخدمات الاجتماعية والتي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة تقدر بحوالي 41.67%، ثم تليها المفردة الدالة "جيدة" بنسبة تقدر بحوالي 25%، ثم تأتي في المرتبة الثالثة المفردة الدالة "لابأس بها" بنسبة بلغت حوالي 16.67%، مما يعني أن أكثر من 80% من الحالات المستجوبة تعتبر الخدمات الاجتماعية لمؤسسة ميناء مستغانم تستجيب لتطلعات معظم العمال ذلك من خلال ما تعرضه من خدمات كا تقديم عمرة بنسبة 70% للعمال الذين أمضوا خمس سنوات خدمة في الميناء، بالإضافة إلى الهدايا التي تقدم للنساء العاملات في الميناء بمناسبة عيد المرأة والمتمثل في صك بقيمة 6000 دج، توزيع المحافظ بالنسبة للعمال الذين لديهم أبناء

متمدرسون، تقديم قروض مالية، تقديم الدواء في حالة المرض، وهذه المحفزات تشجع العامل وتجعله يكن الاحترام للمؤسسة التي يعمل فيها.

وعلى النقيض من ذلك نشير إلى ما صرحت به الحالة الخامسة حين استعملت المفردة الدالة " ضعيفة بالنسبة للعامل البسيط وممتازة بالنسبة للمسؤول السامي" وهذا يدل على حسب ما صرح به بأن هناك تمييز بين العمال فيما يخص الاستفادة من الخدمات التي ذكرناها سابقا، ولكن لم نجد مبحثا آخر يؤكد ما صرحت به الحالة الخامسة.

جدول رقم(18): يبين المفردات الدالة حول إمكانية المغادرة إلى مؤسسة أخرى.

النسبة المئوية %	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
75	09	لن أغانر الميناء	الحالة الأولى- الحالة الثالثة الحالة الرابعة- الحالة السادسة الحالة السابعة- الحالة الثامنة الحالة التاسعة -الحالة العاشرة الحالة الثانية عشر.
16.67	02	أكد أغانر	الحالة الخامسة-الحالة الحادية عشر
8.33	01	أتيحت لي الفرصة ولم أغانر	الحالة الثانية
100	12		المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول رقم(18) بأن المفردة الدالة "لن أغانر الميناء" بلغت نسبة تقدر بحوالي 75%، ثم تأتي في المرتبة الثانية المفردة الدالة " أكد أغانر" بنسبة قدرها 16.67%، وهذا يدل بأن معظم العمال يفضلون العمل بميناء مستغانم

ولن يغادروه مهما كانت الأحوال كما صرحت به أغلب الحالات ،وهذا يرجع إلى الظروف الملائمة والمحفزة في مجال العمل ،وباعتبارها أيضا أفضل بكثير من المؤسسات الأخرى حسب ما صرحت به الحالة الثانية،كما أن العمل بهذه المؤسسة مريح حسب الحالة الثالثة،كما تولي مؤسسة الميناء أهمية لأصحاب الشهادات،كما أن حقوق العمال مصنونة باعتبار أن هناك عدل يميز التسيير في المؤسسة حسب الحالة الثامنة.

جدول رقم (19) :يبين المفردات الدالة على الأمور المشجعة .

النسبة المئوية	التكرار	المفردات الدالة	الحالات
38,46	05	الإحترام المتبادل - الراتب الشهري	الحالة الثامنة الحالة العاشرة الحالة حادي عشر الحالة الثاني عشر الحالة الرابعة
15,38	02	الراحة التامة	الحالة الثالثة الحالة السابعة
15,38	02	تقدير العال وإعطائه قيمه للعامل	الحالة الثانية الحالة السادسة
7,69	01	جو مناسب، وسائل حديثة، فرق عمل ملائمة	الحالة أولى
7,69	01	مرتبات وعلوات	الحالة الرابعة
15,38	02	تشجيعه بالترقيات، تكوينات	الحالة الثانية الحالة السادسة
100	13	/	المجموع

عند قراءتنا للجدول رقم (14) نجد أن المفردة أكثر إستخداما من ظرف المبحوثين حول رأيهم في الأشياء المشجعة في ميناء مستغانم هي مفردة الإحترام المتبادل والراتب الشهري، وذلك بنسبة تقدر بحوالي 38,46% وهي نسبة كافية ومشجعة للعمال أما بالنسبة للذين صرحو بالراحة والإحترام المتبادل بلغت نسبة 15,38% و أما بالنسبة 7,69% عمال اللذين صرحو بوسائل العمل الحديثة والجو المناسب والمرتببات والعلاوات، وفي الأخير نسبة 15,38% من عمال اللذين قالو بإن الوسائل التشجيعية تمثلت في الترقيات والتكوينات .

جدول رقم (20): جدول خاص بالمشكلات

الحالات	المفردات الدالة	التكرار	النسبة المئوية
الحالة رقم واحد الحالة السادسة الحالة السابعة الحالة الثامنة الحالة الثانية	ليس لدينا مشاكل	05	33,33
الحلة الحادي عشر الحالة الثالثة	عدم ترسيم العمال	02	13,33
الحالة الخامسة الحالة التاسعة الحالة العاشرة الحالة الثانية عشر	ضغط النفسي	04	26,66
الحالة التاسعة الحالة الثانية عشر	الكلام ليس في محله	02	13,33

6,66	01	عدم وجود تحفيزات بإستثناء البعض	الحالة العاشرة
6,66	01	تقصير في العمل من طرف أعضاء الفوج	الحالة الرابعة

التعليق على الجدول: عند قراءتنا لجدول نجد أن المفردة الأكثر تكرارا من طرف المبحوثين حول رأيهم في المشكلات التي يواجهونها في ميناء مستغانم أن نسبة 33,33% الأكثر تكرار هم الأفراد الذين ليس لديهم مشاكل بينما بلغت نسبة العمال اللذين صرحو بعدم ترسيم بالنسبة 13,33% ، أما بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي بالنسبة 26,66% وأما بالنسبة للأفراد اللذين يعانون من مشكلة الكلام الذي ليس في محله بلغت النسبة 13,33% وفي الأخير نسبة عدم وجود تحفيزات وتقصير العمال في عملهم وتأثيرهم من فرق عمل بالنسبة 6,66% .

الإستنتاج الجزئي للفرضية الثانية : من خلال المقابلات التي أجريناها مع العمال وموظف مؤسسة ميناء مستغانم توصلنا إلى النتيجة مفادها أن الحواقر المادية لها دور في تحسين أداء العاملين، حيث أن الأجر الشهري يشجع العمال على أداء مهامهم بنسبة كبيرة تفوق 83% وهذا يعني أن العمال راضيين على هذا الراتب الشهري إلى حد ما وينعكس هذا على الزيادة في النشاط والتمتع بروح العمل كما يوجد عامل آخر لا يقل أهمية عن سابقه متمثل في رضا العمال حول المنح التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم، بحيث تنعكس بإيجاب على مردودية في العمل وبذل جهد أكبر والبقاء في المنصب أما بالنسبة للخدمات الإجتماعية فهي تتراوح بين ممتازة وجيدة عند أغلب المبحوثين إلى في حالات فهي تتراوح بين لا بأس بها وضعيفة على حسب طبيعة المنصب، وأما بالنسبة لإمكانية المغادرة إلى مؤسسة أخرى فكانت فئة كبيرة من العمال يفضلون العمل والبقاء في مؤسسة ميناء

مستغانم الإباستناء حالتين صرحت بمغادرة الميناء أماحالة قالت اتيحت لي الفرصة ولكن لم أغادر الميناء، أما بالنسبة للأشياء المشجعة للعمل بالميناء هو الإحترام المتبادل بين المدير والعمال، والراحة التامة والأجر الشهري العمل ملائمة ومنح بالنسبة للمشاكل التي تواجه العمال بكثرة وهو الضغط النفسي وعدم ترسيم لعمال وعندما يكون العامل مقصر في عمله في الفوج فهذا يحدث مشكلة في سير العمل .

الإستنتاج

- ظروف العمل بالميناء مستغانم كانت تتراوح بين العادية وجيدة وملائمة وهذا يدل على مايسمي برضا حول ظروف العمل .
- الوسائل العمل في ميناء مستغانم كانت متطورة ومتوفرة وممتازة .
- صب رواتب في وقتها المحدد الإباستناء يوم أو يومين .
- أداء العمل في الوقت المحدد وعلى أكمل وجه.
- رضا عامل على عمله وعدم التكاثر في تلبية الأوامر .
- تكفل مؤسسة ميناء مستغانم في حالة حدوث حادث عمل .
- دفاع النقابة عن حقوق ومصالح العمال بدرجة كبيرة .
- الأجر الشهري يشجع العمال على أداء مهامهم .
- الزيادة في نشاط المؤسسة يحفز العامل .
- مردودية في العمل .
- التحفيز من أجل العمل أكثر .
- الخدمات الإجتماعية ممتازة وجيدة.
- عدم مغادرة ميناء مستغانم لإن ميناء أفضل بكثير من المؤسسات الأخرى .

المبحث الثالث : الإستنتاج العام للدراسة

من خلال دراستنا لدور الحوافز في تحسين أداء العاملين في مديرية ميناء مستغانم تبين بأن هناك حوافز مادية و معنوية فكلاهما ذات تأثير على مستوى أداء الأفراد العاملين ، فالحوافز تختلف من شخص إلى آخر و من مستوى إلى آخر .

إن موضوع الحوافز يعتبر من المواضيع الهامة خاصة إذا ارتبط بأداء العاملين إذا لم يكن لديهم أداء جيد في عملهم لن يستطيع تحسين علاقات و تحقيق التكامل بين أهداف العاملين والمؤسسة ، وبعد ما قمنا بمجموعة من المقابلات كانت مع مبحوثين من عدة مصالح ، وبعد تحليلها توصلنا الى مجموعة من النتائج :

- هناك رضا العمال حول ظروف العمل في مؤسسة ميناء مستغانم .
- يوجد إجماع فيما يخص حادثة وسائل العمل التي توفرها مؤسسة ميناء مستغانم والتي تساهم في توفير الجهد والوقت.
- صب الرواتب في وقتها المحدد يشجع العمال ويحفزهم على العمل، ويجنب المؤسسة من الدخول في فوضى.
- رضا العمال حول الرواتب.
- رضا العمال بخصوص المنح.
- المنح لها دور فعال في تحفيز أئثر لمردودية العمال.
- أغلبية المبحوثين راضون عن أداء النقابة في الدفاع عن حقوقهم، مع وجود بعض المبحوثين الذين أبدوا امتعاضهم من دور النقابة التي يعتبرونها تدافع عن مصالحهم الشخصية.
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة نالت رضا أغلبية العمال.
- تتكفل المؤسسة بالعمال الذين يتعرضون لحوادث العمل من خلال التكفل بمصاريف العلاج، عامل مشجع للعمال.

معظم المبحوثين غير مستعدين لمغادرة الميناء في حالة ما إذا أُتيحت الفرصة للمغادرة إلى مؤسسة أخرى

نظرا للأهمية البالغة للعنصر البشري ، يجب تفعيل دور هذا المورد في المؤسسات لتحقيق أهدافها المبتغاة و المنشودة عن طريق استثارة دوافع الأفراد ، من خلال تطبيق إداري فعال يعمل على تحفيز الأفراد ، وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المادية و المعنوية ، فنظام الحوافز يشغل موضعا هاما .

من منطلق أن الأفراد بحاجة الى محرك لدفعهم من أجل إثبات ذاتهم في التنظيم ، والذي يتمثل في العلاوات و الترقيات ...الخ و التي تحثهم على أداء عملهم بأكمل وجه .

فسياسة التحفيز هي الأداة التي يمكن بواسطتها إحداث اندماج للعاملين وتحسين العلاقات معهم و تحقيق تكامل بين أهدافهم ، فالعنصر البشري الراضي لا شك أن أداءه سيكون جيدا و فعالا .

1. الكتب :

1. أبراش إبراهيم ، المنهج العملي وتطبيقاته في العلوم الإجتماعية ، دار الشروق ، عمان ، 2008 .
2. اعتماد محمد علام و اجلال اسماعيل حلمي ، علم اجتماع التنظيم (مدخل نظرية و دراسات ميدانية) ، مكتبة أنجلو المصرية ، مصر ، دط ، د س .
3. شافا فرانكفورت - ناشمياز - دايفيد ناشمياز ، تر : ليلى الطويل ، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية ، بترا للنشر و التوزيع ، سوريا ، ط 1 ، 2004 .
4. طلعت ابراهيم لطفي ، علم الاجتماع التنظيمي ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، دط ، د س .
5. عادل حرحوش صالح و مؤيد سعيد سالم ، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) ، جدار الكاتب العالمي ، عمان ، الأرن ، و عالم الكتب الحديث ، د ط ، 2006 .
6. عبد الغني عماد ، البحث الاجتماعي منهجيته مراحلته تقنياته ، منشورات جزوس برس ، لبنان ، ط 1 ، 2002 .
7. كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية و الممارسات ، دار المنهل اللبناني ، بيروت ، ط 1 ، 2008 .
8. كريم ناصر علي و أحمد مخلف الدليمي ، علم النفس الإداري و تطبيقاته في العمل ، دار وائل للنشر ، ط 1 ، 2009 .
9. مدحت محمد أبو نصر ، إدارة و تنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة ، مجموعة نيل العربية ، مصر ، ط 1 ، 2007 .
10. منير نوري ، تسيير الموارد البشرية ، ديوان مطبوعات ، الجزائر ، ط 2 ، 2014 .
11. نور الدين حاروش ، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة و الترجمة و التوزيع ، الجزائر ، ط 1 ، 2011 .

12. وفيق النخلة ، القيادة الإدارية وقت التحفيز ، دار أمجد للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2005.

II. الأطروحات و المذكرات

13. أحمد بخوش ، الحوافز و تأثيرها على أداء العاملين -دراسة حالة بمديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP، مذكرة ماستر في إقتصاد و تسيير

بترول، جامعة قاصدي مرباح و رقلة ، 2014-2015.

14. بوختاق هشام ، وظيفة العلاقات و انعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية

(مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير) ، عنابة ، جامعة باجي مختار ، كلية الأدب

و العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 2010.

15. زهاني وسام ، نظام الحوافز و استقرار المورد البشري في المؤسسة الجزائرية ، دراسة

ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر ، مذكرة ماستر في علم إجتماع ، جامعة محمد

خيضر ، 2015/2016 .

16. عاشور حورية ، سياسة الحوافز و تحفيز الأداء المورد البشري -دراسة حالة مديرية

التجارة لولاية مسيلة ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، ماستر أكاديمي ، جامعة

مسيلة ، 2015/2016.

III.المجلات

17. الشيخ داوي ، تحليل الاسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة البحث ، الجزائر ، العدد 7 ، 2010 .

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

التخصص : علم اجتماع التنظيم والعمل

دليل المقابلة حول ظروف العمل في تحسين أداء العاملين في ميناء مستغانم

تحية طيبة ،

إنني أشكركم مرة أخرى عن منحي جزءا من وقتكم الثمين ، و أذكركم بإسمي يونيف
بختة ، إنني مسجلة في السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل بجامعة
مستغانم ، جئت لمحاورتكم في إطار بحث يتناول موضوع ظروف العمل و دورها في
تحسين أداء العاملين في ميناء مستغانم ، مع العلم أنه من خلال قبولكم إجراء هذه
المقابلة فإنكم تساهمون في خدمة العلم ، و نعاهدكم بأن المعلومات التي سوف تدلون
بها سوف لن تستخدم إلا للغرض العلمي فقط ، و لن يتم ذكر اسمكم إطلاقا .

السنة الجامعية: 2019/2018

دليل المقابلة

بيانات عامة

السن :

الجنس :

الوظيفة :

الأقدمية :

أسئلة حول ظروف العمل في تحسين أداء العاملين في ميناء مستغانم

س 1 : هل بإمكانكم أن تعطوا لما لمحة عن ميناء مستغانم ؟

س 2 : كيف تقيمون ظروف العمل بميناء مستغانم و إنعكاسها على أداء عملكم ؟

س 3 : ما رأيك في وسائل العمل التي توفرها لكم المؤسسة في تأدية مهامكم ؟

س 4 : هل الأجر الشهري الذي تتقاضونه يشجعكم في أداء مهامكم على أحسن وجه ؟
لماذا ؟

س 5 : هل يتم صب الرواتب في وقتها المحدد ؟ وكيف يؤثر ذلك على أدائك لعملك ؟

س 6 : ما هي أنواع المنح والعلاوات (les primes) التي تقدمها لكم مؤسسة ميناء
مستغانم ؟

س 7 : هل انت راضي على هذه المنح والعلاوات ؟ و كيف ينعكس ذلك على المردودية
في العمل ؟

س 8 : هل ترى بأن هناك تمييز للخبرة المهنية من طرف المؤسسة ، وكيف يتم ذلك ؟

س 9 : في حالة وقوع حادث أثناء العمل ، هل تقوم المؤسسة بالتكفل بكم أثناء فترة العلاج ؟

س 10 : ما هي المشكلات التي تراها بأنها تعيقك على أداء مهامك ؟

س 11 : ما هي الأشياء التي تراها بأنها تشجعك على أداء مهامك ؟

س 12 : كيف تقيمون دور النقابة التي تنشط على مستوى مؤسساتكم في الدفاع عن حقوق العمال و تحسين ظروف العمل ؟

س 13 : ما رأيك في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

س 14 : في حالة ما إذا أتيحت لك الفرصة للعمل في مؤسسة أخرى ، هل ستغادر إليها؟ ولماذا ؟

الملحق رقم 02 : صور لميناء مستغانم



المصدر : ميناء مستغانم



قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
	دليل المقابلة	01
	الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء مستغانم	02
	صور لميناء مستغانم	03