

أولاً: التعريف بميدان الدراسة:**1- نشأة المؤسسة:**

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (EGA) كان ذلك في: 05-06-1947. وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 28-06-1969 حيث شملها قرار التأميم نظراً للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 ثم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز (I-C-E-P) ومع مطلع التسعينات وبالضبط 1991 تغير طابع المؤسسة إلى شركة ذات طابع صناعي وتجاري وفقاً لإصلاحات اقتصادية المستهدفة آنذاك .

2- تعريف المؤسسة:

إن مديرية الجلفة هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة سونلغاز بالجلفة سابقاً تابعا لمركز المدينة S.D.C الموجود مقرها حالياً بالبلدية ثم استقلت عام 1977 وأصبح يعمل على تغطية كل قطاع الولاية، وفي جويلية سنة 2004 ظهر تنظيم جديد أعطى حرية أكثر ليتحول إلى مديرية، الأمر الذي منح هذه الأخيرة موقعا استراتيجيا هاما ومن ثم فإن مديرية التوزيع بالجلفة أصبحت تقوم بتسيير الكثير من الزبائن في مجالي الكهرباء والغاز.

3- أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة: إن هذه المؤسسة لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- مرحلة ما بعد الاستقلال.

- مرحلة التسيير الاشتراكي.

- مرحلة التسعينات.

* **مرحلة ما بعد الاستقلال 1962-1969:** في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسيير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع إلى الأسباب التالية:

- سهولة الاتصال وقرب المسافة.

- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعملية الصيانة ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي :
- إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية.
- السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.
- عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة.

* مرحلة التسيير الاشتراكي 1969-1990:

- بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد، ومجمل مهامها يكمن فيما يلي:
- احتكار لصالح الدولة 100%.
- توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.
- تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سوناطراك، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية.
- وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل 6 وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:
- كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية.
- كهريب KAHRAKIB تختص بالشغال الكهربائية.
- كانا غاز KANAGAZ انجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز.
- إينا رغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز.
- تركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات .
- أ م س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).
- وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي:
- 1- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا.
- 2- العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز. (توسيع شبكة الغاز).
- 3- العمل على توسيع دائرة التغطية.

* **مرحلة التسعينات:** في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14-12-1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتحرر شيئاً فشيئاً من تدخل الدولة.

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195- المؤرخ في 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة وأصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاه دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني.

4- مهام مؤسسة سونلغاز:

- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.
- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.
- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

5 - أهداف مؤسسة سونلغاز:

- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر.
- ضمان إنتاج وتوزيع لكهرباء ذات الجودة .
- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.
- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرو منزلية والغازية.
- محاولة تقليص الديون.
- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية.

ثانيا: مجالات الدراسة

01- المجال الزمني: يقصد بالمجال الزمني المدة التي يستغرقها الباحث في إنجاز بحثه، ويمكن تقسيم المدة الزمنية التي استغرقناها في بحثنا إلى عدة مراحل وهي كالاتي:

- مرحلة تمت فيها زيارتنا الميدانية لمؤسسة سونلغاز بالجلفة. وذلك بداية شهر فيفري 2016 لاستطلاع ميدان الدراسة.

- مرحلة تم فيها مقابلات للحصول على المعلومات والوثائق الخاصة بموضوع الدراسة وكان ذلك من 2016/02/07 إلى 2016 /02 /09

- مرحلة إعداد الجانب النظري للدراسة وذلك ابتداء من 2016/02/08 إلى 2016/04/03.

- مرحلة تصميم الاستمارة وتوزيعها على عمال المؤسسة موضوع الدراسة وذلك من 2016/03/06 إلى غاية 2016/03/21.

- مرحلة تفريغ البيانات في جداول وتحليلها والوصول إلى استنتاجات والاستنتاج العام ونتائج الدراسة وذلك ابتداء من 2016-03-22 إلى 2016-04-10.

2-المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة، وهي مؤسسة سونلغاز بالجلفة بحيث يبلغ عدد العمال حاليا 643 عامل وهم موزعين كالآتي:

- عدد الإطارات 156 موظف.

- عدد المتحكمين (المهارة) 302 عامل.

- عدد المنفذين 185 عامل .

وتتكون المؤسسة محل الدراسة " مؤسسة سونلغاز بالجلفة " من العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها وتتمثل فيما يلي:

- **مدير مديرية التوزيع بالجلفة:** وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة

إداريا وتمثليا يتم تعيين بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليا وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية.

- **كاتبة مديرية:** وهي كتابة المدير التي تقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير.

- **المكلف بالشؤون القانونية:** تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن

طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد.

- **مهندس الأمن:** حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم.

- **المكلف بالأمن الداخلي:** ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل المؤسسة.

06- قسم العلاقات التجارية: لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ويقوم بمهام تسييره أخرى تقنية وعل مستوى هذا القسم نجد:

- **مصلحة تقني تجاري:** ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين:

* فوج توصيل الغاز والكهرباء للزبائن الجدد.

* فوج ترقية المبيعات.

- **مصلحة الزبائن:** ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الإدارات العاديين الفوترة والضغط المنخفض للزبائن AD

* فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط BT/BP .

* فوج تغطية الديون RECOUVREMENT.

07- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال: تتمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات

الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية فتقوم بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم :

- **مصلحة تسيير الاستثمارات:** تملك مهامها تقنية وأخرى تسييره فهي تستقبل

الأوامر بتنفيذ الأشغال، وتقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين ويتم اختيار المقاول الذي

يقدم اقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة

إعداد الفاتورة النهائية للمقاول، ويتم دفع 95% من الفاتورة من طرف مدير المحاسبة و

المالية الموجودة على مستوى منطقة البلدة، وتحفظ المديرية بنسبة 5% من الفاتورة

كضمان لمدة سنة.

08- قسم الأنشطة المعلوماتية: يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع الحسابات الاستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد، وعلى مستوى القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة.

09- قسم استغلال الغاز: وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا القسم:

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز.

ب- فرع الخرائطية.

ت- تسيير المنشآت.

ويضم ثلاث مصالح هي مصلحة تقنيات مسعد، مصلحة عين وسارة ومصلحة الجلفة.

10- قسم استغلال الكهرباء: ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة الشبكة نجد فيه:

استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية. تسيير المحولات الكهربائية. تسيير المنشآت، فرع الخرائطية ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح هي: مصلحة مسعد، مصلحة عين وسارة، مصلحة الجلفة.

11- قسم الشؤون العامة: مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات.

12- قسم المالية والمحاسبة: يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13- قسم الموارد البشرية: يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات.

ثالثا: العينة وكيفية اختيارها

تعتبر العينة أهم خطوة للباحث الاجتماعي، حيث يفترض أن تحمل كل الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع المدروس، لأنه كلما كانت العينة مختارة بشكل دقيق أدى ذلك إلى التقليل من نسبة الخطأ وبالتالي الوصول إلى نتائج تقرب أكثر للواقع. إن طبيعة الدراسة التي تناولناها والتي تدور أساسا حول التنظيم غير الرسمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعامل جعلتنا نتجه إلى اختيار عينة احتمالية مقصودة على اعتبار موضوع البحث يفرض علينا ضرورة التركيز على العمال المتحكمين والمنفذين لأنهم يمثلون العصب الرئيسي والحساس ويؤثرون أكثر من غيرهم من فئات العاملين داخل المؤسسة على العمل وعلى بعضهم البعض حيث يبلغ عددهم: المتحكمين 302، المنفذين 185 ومجموعهم هو 487 عامل حسب الإحصائيات الحالية، لذلك ارتأينا اختيار 10 % أي ما يقارب 40 عاملا.

رابعا: مصادر وأدوات جمع البيانات

"وهي مجموعة من الأدوات الغنية التي تستخدم في جمعه المادة العلمية التي تشكل التصور العام للدراسة، ومن ثم وضع خطة متكاملة يمكن أن تتبعها مدة أجل الوصول إلى تحديد جوانب ظاهرة اجتماعية ما بطريقة علمية وموضوعية، تؤدي في النهاية إلى التوصل لنتائج علمية"¹

ولما كان هدف الدراسة هو الكشف عن العلاقة الموجودة بين التنظيم غير الرسمي والأداء الوظيفي فقد كان أساس جمع البيانات مبني على أساليب وطرق ووسائل تسمح بجمع البيانات الكاملة لإتمام هذه الدراسة وهي:

- **الملاحظة:** وهي أقدم الطرق وأهمها، والتي تستخدم لجمع المعلومات في العلوم الاجتماعية وهي تفيد في جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية لهم واتجاهاتهم ومشاعرهم، وخاصة السلوك الذي تغلب عليه الصفة الاجتماعية دون غيره من أنماط السلوك الفني أو السلوك غير الاجتماعي أو السلوك المتعلق بإجراءات العمل الرسمية ومن ثم كان الاهتمام منصبا حول النشاطات التي يمارسها

¹ محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص120.

أعضاء الجماعات غير الرسمية والألفاظ التي يكثر استخدامها والطريقة التي يتحدثون بها والأسلوب الذي يستخدمونه في التعامل مع رؤسائهم أو مع بعضهم البعض، ولقد أفادتنا الملاحظة من خلال هذه الدراسة الوقوف على السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية وكما يحدث فعلا في مواقف الحياة الحقيقية.

● **الاستمارة:** تعد الاستمارة من بين الوسائل المستخدمة في جمع البيانات وهي عبارة عن نموذج يشمل مجموعة أسئلة موجهة لأفراد (مبحوثين) من أجل الحصول على معلومات أو مشكلة أو موقف¹.

وقد احتوت الاستمارة على 44 سؤالاً أغلبها مغلقة في حين هناك الأسئلة المفتوحة تهدف من خلالها إلى ترك المبحوث كي يعلق برأيه كما يريد هو، وقد قسمت إلى 3 محاور رئيسية هي كالآتي:

- 1- البيانات الشخصية: تضم وصف مجتمع البحث من حيث الجنس، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، السن، طبيعة العمل، سنوات الخبرة وتضمنت سبعة أسئلة.
 - 2- البيانات المتعلقة بان المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات تساهم في تحقيق فعالية الأداء وتضمنت 17 سؤالاً منها أسئلة مغلقة وأسئلة مغلقة مفتوحة.
 - 3- البيانات المتعلقة: بان رضا العمال عن العمل يساهم في رفع مستوى الأداء بالمؤسسة وتضمنت 20 سؤالاً بعضها مغلقة والبعض الآخر مغلقة مفتوحة.
 - 4- **الوثائق:** إن أهمية الوثائق تكمن في كونها توفر للباحث الكثير من الوقت والجهد من خلال زيارتنا التي قمنا بها إلى مؤسسة سونلغاز بالجلفة حصلنا على بعض الوثائق التي أثرت هذه الدراسة والتي تحتوي كما قلنا على بيانات ضرورية للبحث حيث تصنف هذه الوثائق كما يلي :
- بيانات تدور حول الجانب التاريخي للمؤسسة (مؤسسة سونلغاز بالجلفة) وكذلك موقع المؤسسة.

بيانات حول الإمكانيات البشرية بها.

¹ محمد علي محمد، مقدمة في البحث الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، 1993، ص 343.

خامسا: المناهج المستخدمة في الدراسة

لكل دراسة علمية منهج معين تعتمد عليه ونعني بالمنهج (مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم).

وبما أن دراستنا هذه تقوم على وصف التنظيم غير الرسمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعامل، لاحظنا أنه يستلزم علينا استخدام المنهج الوصفي ويعرف هذا الأخير بأنه: " مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعليمات عن الظاهرة.¹

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه ملائم لمثل هذه الدراسات وذلك من خلال جمع البيانات من الميدان والتي تتمحور حول البيانات الشخصية، وبعض الآراء ووجهات النظر الخاصة بالمبحوثين اتجاه عملهم وما يجري داخل المؤسسة التي يعملون بها، وخاصة فيما يتعلق بمتغيري الدراسة التنظيم غير الرسمي والأداء الوظيفي، ثم نحاول ربط هذه البيانات والحقائق المتوصل إليها واستخلاص دلالتها، وذلك استنادا إلى مجموعة الأهداف التي وضعناها لهذه الدراسة، وذلك باستخدام الطريقة الإحصائية عن طريق وضع هذه الحقائق والبيانات في جداول ومن ثم حسابها بالنسب المئوية بهدف مقارنتها ببعضها البعض، والتعليق عليها والتي تترجم لنا واقع هذه الدراسة ومدى الدور الذي يلعبه التنظيم غير الرسمي في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل.

¹ أعمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث*، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، 2001، ص99.

سادسا: صعوبات الدراسة:

على الرغم من المساعدة التي قدمت لنا خاصة من طرف مؤسسة سونلغاز بالجلفة إلا انه لا يمكن أن يوجد بحث يخلو من الصعوبات، فقد اعترضتنا العديد من الصعوبات أثناء قيامنا بدراستنا ومن أهمها:

- صعوبة الوصول إلى أفراد العينة وذلك لكون معظمهم يعملون خارج المؤسسة.
- عدم رغبة بعض العمال في التعامل معنا نظرا لحساسيتهم للموضوع، ومنهم من تعامل معنا بالامبالاة بحجة أنه ليس لديهم الوقت ولديهم ارتباطات والتزامات داخل وخارج العمل.