



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة زيان عاشور - الجلفة-  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علم الإجتماع والديموغرافيا



# مشكلات أعوان الرقابة وعلاقتها بظروف العمل

دراسة ميدانية: بمديرية التجارة ولاية الجلفة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتورة:  
بلقماري هدى

إعداد الطالبة:  
- سارة بن ملوكة

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا  
مشرفا ومقررا  
عضوا مناقشا

جامعة الجلفة  
جامعة الجلفة  
جامعة الجلفة

محمد عزوز  
بلقماري هدى  
عابد ميهوب

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كثيرا كما ينبغي لجلال وجمك  
وعظيم سلطانك اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد

اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

أتقدم بجزيل الشكروخالص الامتنان الى أستاذتي المشرفة الأستاذة  
بلقماري هدى .

الى كل أساتذة علم الاجتماع .

الى كل الطاقم الإداري بكلية العلوم الاجتماعية .

الى كل زميلاتي وزملائي بعلم الاجتماع .

الى كل زميلاتي بالعمل .

دون ان انسى كل من اهدى لي يد العون في إنجاز بحثي هذا ليرقى للمستوى

المطلوب ان شاء الله .

## الإهداء

الصلاة والسلام على سيدنا وحبیبنا وشفیعنا محمد علیه افضل الصلاة

والتسليم

أهدي عملي المتواضع هذا الى:

ضلعي الثابت الذي لا يميل والذي الحبيب .

الى من حملتني وهنا على وهن والدتي الغالية ومازالت تحمل معي أعباء

الحياة .

الى زوجي وسندي ومأمني محمد .

الى رفیقات قلبي وقوارير عيني سبلي الى الجنة بناتي سيدرا سجي سادين .

الى مكافحة مرض السرطان أختي المحاربة البطلة وسام ( اللهم شافها ) .

الى أختي لينة واخوتي عماد وياسين .

الى فرازنورسين ايلا .

الى كل من عائلتي بن ملوكة وقاسم .

سارة

## الملخص:

في إطار علم الاجتماع التنظيمي وعلم الاجتماع المهني، تُعتبر مشكلات أعوان الرقابة وعلاقتها بظروف العمل قضية محورية تتطلب دراسة عميقة لفهم التفاعلات بين الأفراد والمؤسسات، حيث علم الاجتماع التنظيمي يركز على كيفية تنظيم العمل وتوزيع المهام والأدوار داخل المؤسسة، وكيفية تأثير هذه التنظيمات على سلوك العاملين، ومن هذا المنطلق يمكن القول إن مشكلات أعوان الرقابة غالبًا ما تتبع من تنظيم غير فعال أو هياكل إدارية معقدة تعيق تدفق العمل بشكل سلس وتزيد من التوتر الوظيفي.

أما علم الاجتماع المهني، فيتناول دراسة المهن المختلفة وتطورها والظروف المحيطة بممارسة هذه المهن، ومن خلال هذا العلم يمكن تحليل الظروف المهنية لأعوان الرقابة من حيث التدريب المهني والتأهيل، إضافة إلى الضغوط النفسية والاجتماعية المرتبطة بعملهم، ان النقص في التدريب المستمر والتطوير المهني قد يؤدي إلى شعور بعدم الكفاءة وعدم الرضا الوظيفي، مما ينعكس سلبيًا على الأداء المهني.

ظروف العمل، مثل البيئة الفيزيائية ونوعية العلاقات بين الزملاء والإدارة، تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل تجارب أعوان الرقابة. بيئة العمل التي تفتقر إلى الدعم الإداري والتحفيز المستمر تؤدي إلى ارتفاع مستويات التوتر والإرهاق، ما يعزز من احتمالية وقوع الأخطاء وتقليل الكفاءة العامة. الكلمات المفتاحية: علم اجتماع، تنظيم وعمل، علم اجتماع المهني، ظروف العمل، أعوان الرقابة، مديرية التجارة.

## **Summary:**

In the context of organizational sociology and professional sociology, the issues faced by inspection agents and their relationship to working conditions constitute a central concern that requires in-depth study to understand the interactions between individuals and institutions. Organizational sociology focuses on how work is organized and tasks and roles are distributed within an organization, and how these structures affect employee behavior. From this perspective, it can be said that the problems of inspection agents often stem from ineffective organization or complex administrative structures that hinder smooth workflow and increase job stress.

On the other hand, professional sociology deals with the study of different professions, their development, and the conditions surrounding their practice. Through this science, the professional conditions of inspection agents can be analyzed in terms of professional training and qualification, as well as the psychological and social pressures associated with their work. The lack of continuous training and professional development can lead to feelings of incompetence and job dissatisfaction, which negatively affects professional performance.

Working conditions, such as the physical environment and the quality of relationships between colleagues and management, play a crucial role in shaping the experiences of inspection agents. A work environment that lacks administrative support and continuous motivation leads to increased levels of stress and fatigue, which in turn raises the likelihood of errors and decreases overall efficiency.

**Keywords:** Sociology, Organizational Sociology, Professional Sociology, Working Conditions, Inspection Agents, Directorate of Trade.

## **Résumé:**

Dans le cadre de la sociologie organisationnelle et de la sociologie professionnelle, les problèmes rencontrés par les agents de contrôle et leur relation avec les conditions de travail constituent une préoccupation centrale qui nécessite une étude approfondie pour comprendre les interactions entre les individus et les institutions. La sociologie organisationnelle se concentre sur la manière dont le travail est organisé et dont les tâches et les rôles sont répartis au sein d'une organisation, ainsi que sur la manière dont ces structures influencent le comportement des employés. De ce point de vue, on peut dire que les problèmes des agents de contrôle découlent souvent d'une organisation inefficace ou de structures administratives complexes qui entravent le flux de travail fluide et augmentent le stress professionnel.

D'autre part, la sociologie professionnelle traite de l'étude des différentes professions, de leur développement et des conditions entourant leur pratique. À travers cette science, les conditions professionnelles des agents de contrôle peuvent être analysées en termes de formation professionnelle et de qualification, ainsi que des pressions psychologiques et sociales associées à leur travail. Le manque de formation continue et de développement professionnel peut entraîner des sentiments d'incompétence et d'insatisfaction professionnelle, ce qui affecte négativement la performance professionnelle.

Les conditions de travail, telles que l'environnement physique et la qualité des relations entre collègues et gestion, jouent un rôle crucial dans la formation des expériences des agents de contrôle. Un environnement de travail qui manque de soutien administratif et de motivation continue conduit à des niveaux accrus de stress et de fatigue, ce qui augmente la probabilité d'erreurs et réduit l'efficacité globale.

**Mots-clés:** Sociologie, Sociologie organisationnelle, Sociologie professionnelle, Conditions de travail, Agents de contrôle, Direction du commerce.



## الفهرس:

.....	الفهرس:
.....	قائمة الجداول:
1 .....	مقدمة:

### الاطار المنهجي للدراسة:

4 .....	1- أسباب اختيار الموضوع:
4 .....	2- أهمية الدراسة:
5 .....	3- أهداف الدراسة:
6 .....	4- الإشكالية:
7 .....	5- الفرضيات:
8 .....	6- تحديد المفاهيم:
9 .....	7- المقاربة السيوسولوجية:
10 .....	8- المنهج المتبع والتقنيات المستعملة في الدراسة:
12 .....	9- العينة وكيفية اختيارها:
13 .....	10- صعوبات البحث:
13 .....	11- الدراسات السابقة:
17 .....	12- التعقيب على الدراسات السابقة:

### الفصل الأول: علم اجتماع تنظيم وعمل

19 .....	تمهيد:
----------	--------

المبحث الأول: نبذة على موضوع علم الاجتماع تنظيم وعمل.....	20
1- نبذة عن علم الاجتماع تنظيم وعمل.....	20
2- نشأة علم اجتماع التنظيم.....	21
المبحث الثاني: العمل وتطور البداية السوسيولوجية الاولى.....	24
1- العمل وتطوره كظاهرة سوسيولوجية.....	24
2- تطور البدايات السوسيولوجية الأولى في دراسة التنظيمات.....	27
خلاصة الفصل:.....	31

### الفصل الثاني: علم الاجتماع المهني والمؤسسات

تمهيد:.....	33
المبحث الثالث: نبذة عن موضوع علم الاجتماع المهني والمؤسسات.....	34
1- نبذة عن علم الاجتماع المهني والمؤسسات.....	34
2- الفرق بين علم الاجتماع المهني وعلم اجتماع التنظيم:.....	35
المبحث الرابع: ماهية المؤسسة:.....	38
1- تعريف المؤسسة:.....	38
2- أهمية المؤسسات واهدافها:.....	39
خلاصة الفصل:.....	41

### الفصل الثالث: الممارسات المهنية لفئة أعوان الرقابة

تمهيد:.....	43
المبحث الخامس: ماهية أعوان الرقابة وظروف العمل.....	44
1- تعريف أعوان الرقابة:.....	44

45	2- صلاحيات المخولة أعوان الرقابة:.....
54	المبحث السادس: ماهية ظروف العمل:.....
54	1- مفهوم ظروف العمل.....
55	2- أهمية ظروف العمل:.....
58	3- أنواع ظروف العمل:.....
65	خلاصة الفصل:.....

### الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

67	تمهيد:.....
68	المبحث السادس: التعريف بالمؤسسة.....
68	1- التعريف بمديرية التجارة لولاية الجلفة:.....
70	2- فروع ومهام المؤسسة :.....
71	المبحث السابع: تحليل ونتائج الدراسة:.....
71	1- تحليل نتائج الاستبيان.....
99	2- نتائج الدراسة:.....
102	الخاتمة:.....
105	قائمة المصادر والمراجع:.....
112	الملحق:.....

## قائمة الجداول:

- 71 ..... جدول 1: توزيع مفردات العينة حسب نوع الجنس
- 72 ..... جدول 2: توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية
- 73 ..... جدول 3: توزيع مفردات العينة حسب الحالة المدنية
- 74 ..... جدول 4: توزيع مفردات العينة حسب المستوى الأكاديمي
- 75 ..... جدول 5: جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية
- 76 ..... جدول 6: توزيع مفردات العينة حسب العمل الممارس
- 77 ..... جدول 7: يوضح مدى التزام المتعاملين بالقوانين واللوائح المحلية
- 78 ..... جدول 8: يوضح مدى توفير المنتجات او الخدمات ذات الجودة المطلوبة
- 79 ..... جدول 9: يوضح هل يحترم المتعاملون التجاريون حقوق المستهلك وذلك بتقديم  
المعلومة الكافية حول المنتجات المقدمة
- 80 ..... جدول 10: يوضح هل تتم مراقبة جودة المنتجات او الخدمات المقدمة من طرف  
المتعاملون التجاريون
- 81 ..... جدول 11: يوضح هل يلتزم المتعاملون التجاريون بمعايير السلامة والأمان في  
منتجاتهم
- 82 ..... جدول 12: يوضح هل يعتقد العاملون أن معظم الترقيات تمنح بناء على الجدارة  
والمثابرة في العمل
- 83 ..... جدول 13: يوضح هل يتم توفير الضمانات وخدمات ما بعد البيع بشكل صحيح من  
طرف المتعاملين في التجارة
- 84 ..... جدول 14: هل يتمتع المتعاملون في التجارة بسمعة جيدة في السوق وتاريخ جيد في  
التعاملات السابقة
- 85 ..... جدول 15: هل يتبع المتعاملون في التجارة معايير الجودة والتقنيش في إنتاج وتوزيع  
منتجاتهم
- 86 .....

- جدول 16: هل يلتزم المتعاملون في التجارة بتوفير معلومات صحيحة وواضحة حول منتجاتهم وخدماتهم..... 87
- جدول 17: هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات أو الضغوط من قبل المتعاملين في التجارة بهدف التأثير على نتائج عمله..... 88
- جدول 18: هل يعاني عون الرقابة من نقص في التدريب والتأهيل اللازم لمواكبة التطورات في مجال الرقابة التجارية..... 89
- جدول 19: هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات الجسدية أو النفسية أثناء أداء مهامه؟..... 90
- جدول 20: هل يتمتع عون الرقابة بالدعم النفسي والمعنوي اللازم لتحمل ضغوطات العمل وتحقيق أهداف الرقابة بفعالية..... 91
- جدول 21: هل توفر الجهة المشرفة آليات لتحسين ظروف العمل لعون الرقابة وزيادة فعالية أدائه..... 92
- جدول 22: هل تعاني الجهة المشرفة من نقص في التعاون والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية بالرقابة، مما يؤثر على فعالية عمل عون الرقابة؟..... 93
- جدول 23: هل يتمتع عون الرقابة بالحرية الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المتعاملين في التجارة الذين يخالفون القوانين واللوائح؟..... 94
- جدول 24: هل يشعر عون الرقابة بالإحباط بسبب عدم كفاية التدابير التصحيحية التي تتخذ ضد المخالفين؟..... 95
- جدول 25: هل يعاني عون الرقابة من شعور بالعزلة أو الضغط النفسي بسبب طبيعة عمله والمسؤوليات الملقاة على عاتقه؟..... 96
- جدول 26: هل توفر الجهة المشرفة على الرقابة آليات لحماية عون الرقابة وتعزيز سلامته وأمانه أثناء أداء مهامه..... 97
- جدول 27: هل توفر المؤسسة التأمينات الصحية الكافية للعمال؟..... 98

# مقدمة

## مقدمة:

حتى يتسنى تحقيق المؤسسة لأهدافها التي تسعى إليها، يجب عليها أن تولي اهتماما أكبر بالعنصر البشري، فهو أساس العملية الإنتاجية وذلك بالأخذ بعين الاعتبار كل ما يحيط به في بيئة عمله، فبقاء المؤسسة واستمرارها في ظل المنافسة مرهون بهذا العنصر، لهذا تبذل جهودها في المحافظة على التوازن قدر المستطاع بتوفير وظروف العمل، لأن هذه الأخيرة كلما كانت غير ملائمة كلما إنعكس ذلك سلبا على المؤسسة من جهة وتعرض العامل للمخاطر من جهة أخرى

ومن منطلق أهمية ظروف العمل باعتبارها موضوعا حساسا بتكثيف العملية الإنتاجية، فهي بذلك تعتبر متغيرا مشتركا بين مختلف المؤسسات حتى وإن اختلفت من حيث تخصصاتها وطبيعة نشاطاتها، وعلى هذا الأساس فقد حظي باهتمام أكاديمي واسع أي على المستوى النظري أو التطبيقي خاصة في ميادين علم الاجتماع و علم النفس. تسعى المؤسسات بشكل دائم إلى توفير الوسائل المناسبة التي تسهم في خلق بيئة عمل تعزز الأداء المستهدف من قبل العمال، بما في ذلك أعوان الرقابة التجارية. في هذا السياق، تنتوع الأساليب المستخدمة في التوفيق بين أهداف المؤسسة واحتياجات وتطلعات العمال، وتعد تهيئة ظروف العمل أحد أبرز الوسائل المستخدمة لتحقيق هذا الهدف.

فعلى سبيل المثال، يتضمن تهيئة ظروف العمل توفير بيئة فيزيائية ملائمة، تشمل الإضاءة المناسبة، ودرجة الحرارة المناسبة، والهواء النقي، لتوفير ظروف ملائمة للعمل والاستمرارية فيه. كما تشمل أيضًا جوانب اجتماعية مثل تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية، وتشجيع التواصل والتعاون بين الزملاء، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين.

تُعتبر تهيئة ظروف العمل بأبعادها المادية والاجتماعية مسؤولية اجتماعية واخلاقية يتحملها المؤسسات تجاه عمالها، حيث يعكس اهتمام المؤسسة بتلبية احتياجات العمال

وخلق بيئة عمل مشجعة وصحية. ومن هنا، تأتي أهمية تقييم أثر متطلبات بيئة العمل، سواء كانت اجتماعية أو مادية، على أداء العاملين.

وفي محاولة منا لرصد العلاقة التي تربط بين ظروف العمل وأعوان الرقابة التجارية في المؤسسة تتضمن الدراسة إطارين نظري واطار تطبيقي، إحتوت على مجموعة من الفصول وذلك على النحو التالي:

الفصل النظري للدراسة: تناولنا فيه موضوع الدراسة من حيث أهمية وأسباب إختيارنا للموضوع، تحديد معالم الإشكالية، أهداف الدراسة، تحديد فرضيات الدراسة و في الأخير تقديم الدراسات السابقة حول الموضوع.

الفصل الأول: خصص لتعريف علم الاجتماع تنظيم وعمل ونشأته وسوسولوجيا العمل .

الفصل الثاني: وتضمن هذا تعريف علم الاجتماع المهني والمؤسسات وأهمية وأهداف المؤسسة.

الفصل الثالث: ماهية أعوان الرقابة وصلاحياتهم وتعريف ظروف العمل و أهمية دراسة ظروف العمل

الفصل الرابع: وتضمن هذا الفصل الإجراءات المنهجية مثل أساليب المعالجة السوسولوجية وعرض وتفسير و تحليل بيانات الدراسة بحيث يتم فيه عرض و تحليل البيانات الخاصة بفرضيات الدراسة و محاولة تفسيرها بناءا على المعطيات الميدانية وما تم جمعه من معطيات و بيانات من خلال الملاحظة و المقابلة وفي الاخير مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها وعرض النتائج العام.



# الإطار المنهجي للدراسة

## 1- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار موضوع للبحث دون غيره من المواضيع لا يكون وليد الصدفة، بل انطلاقاً من اعتبارات مختلفة كأن يكون نابعا من واقعنا الاجتماعي أو يدرس ظاهرة أو مشكلة لها تأثيرات سلبية على المجتمع. انطلاقاً من هذا وقع اختيارنا على الموضوع وتحديدا معرفة العلاقة بين متغيراته والبحث فيها ودراستها وهذا اعتباراً للأسباب التالية:

أ-الذاتية :

❖ الرغبة والميل الشخصي لهذا الموضوع.

❖ الفضول العلمي للتعرف على خبايا الموضوع ومستجداته .

❖ التعرف ميدانيا على واقع ظروف العمل وعلاقتها بحوادث العمل في المؤسسة .

❖ المساهمة الشخصية في إثراء الموضوع معرفيا في حدود تخصصنا.

ب-الموضوعية :

❖ يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية كبيرة نظرا لما يطرح حوله من إشكالات .

❖ تسليط الضوء على ظروف العمل لأهميتها على العامل والمؤسسة.

❖ أهمية موضوع حوادث العمل كظاهرة لها آثارها السلبية على الفرد والمؤسسة

والاقتصاد ككل.

## 2- أهمية الدراسة:

يحظى موضوع ظروف العمل في المؤسسات بأهمية كبيرة وذلك لما له من أبعاد وتداعيات مختلفة لارتباطه المباشر بالموارد البشري، والذي يعتبر محور العملية الإنتاجية هذا ما دفع العديد من العلماء والمفكرين من علم النفس الصناعي، علم الاجتماع، علم الاقتصاد، وغيرهم إلى وضع مقاربات نظرية والقيام ببحوث ودراسات حول الموضوع، لإبراز أهمية ظروف العمل خاصة أن هذا الأخير له انعكاسات سلبية

على كل عناصر المؤسسة سواء المادية أو البشرية وليس هذا فحسب بل تأثيره تحديدا على صحة العامل وما ينتج عنها من مشاكل نفسية واجتماعية.

### 3- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف يسعى الباحث إلى الوصول إليها ، وهذا انطلاقا من وضع جملة من التساؤلات لدراسة الموضوع والكشف عنه، ونسعى من خلال دراستنا الحالية لبلوغ الأهداف التالية:

- إبراز أهمية ظروف العمل بكل حيثياتها على العامل والمؤسسة .
- معرفة مدى تطابق المعارف النظرية للموضوع بالجانب التطبيقي في المؤسسة.
- التأكد من صحة الفرضيات وفق تصورنا الخاص حول الموضوع .
- التعرف على العلاقة ما بين أعوان الرقابة وحوادث العمل ومدى تأثير كل منهما على الآخر.

#### 4- الإشكالية:

علم الاجتماع التنظيمي والعمل يعتبر مجالاً شاسعاً ومتعدد الأبعاد يهتم بفهم كيفية تنظيم العمل داخل المؤسسات وتأثير هذا التنظيم على الأفراد والمجتمع بشكل عام. يهدف هذا المجال إلى دراسة الديناميات والهياكل التي تحكم سير العمل داخل المؤسسات، وكذلك فهم كيفية تأثير هذه الأنظمة على أداء العاملين ومستوى كفاءتهم، بالإضافة إلى تأثيرها على الرفاهية العامة للمجتمعات التي تتأثر بها هذه المؤسسات.

يُعدُّ العاملون في مجال الرقابة واحدة من الأطر الرئيسية في تحقيق أهداف علم الاجتماع التنظيمي والعمل. فهم يقومون بدور حيوي في ضمان الامتثال للقوانين واللوائح، وضمان العدالة والنزاهة في العمليات التجارية. يواجه هؤلاء المحققون والمراقبون تحديات عديدة، بما في ذلك التوترات النفسية الناجمة عن ضغوط العمل، والتهديدات المحتملة من قبل المخالفين للسياسات واللوائح، والحاجة الملحة للتكيف مع التطورات المستمرة في مجال الرقابة.

تلك التحديات تتطلب من أعوان الرقابة مهارات عالية في التحليل والتواصل، حيث يتعين عليهم فهم التعقيدات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسات وتحديد المخاطر والمشاكل المحتملة، والتفاعل مع مختلف أطراف المؤسسة بطريقة فعالة. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب الأمر دعماً مستمراً من المؤسسات لتوفير بيئة عمل آمنة ومناسبة تساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية في أداء مهام الرقابة والإشراف.

من خلال هذه الممارسات المهنية والمتطورة، يمكن لأعوان الرقابة أن يسهموا بشكل فعال في تحقيق أهداف علم الاجتماع التنظيمي والعمل، وتعزيز النظم والهياكل التنظيمية التي تضمن التوازن والاستقرار داخل المؤسسات، وبالتالي تعزيز التنمية الشاملة والمستدامة في المجتمعات.

فما هي مشكلات أعوان الرقابة ووماهي علاقتها بظروف العمل؟

وانطلاقاً مما سبق نطرح التساؤلات التالية:

- ما هو علم الاجتماع تنظيم وعمل؟

- ما هو علم الاجتماع المؤسسات؟

- من هم أعوان الرقابة وماي صلاحياتهم؟

## 5- الفرضيات:

يمكن القول بان أي دراسة هي في الأساس محاولة الإجابة على ما يدور في ذهن الباحث من تساؤلات حول موضوع ما يتضمنه، وفي هذا الإطار فإنه لا يمكن تصور أي بحث علمي خال من افتراضات معينة باعتبارها إجابات مسبقة لمختلف الأسئلة المطروحة، ولكونها تصورات فإن الفرضيات تتطلب ضرورة وجوب تأكيد صدقها أو بطلانها بإتباع خطوات علمية أي على المستوى النظري أو المنهجي. حيث انطلقت دراستنا من الفرضيات التالية:

الفرضية العامة : عون الرقابة مؤطر قانوني بحكم انتمائه لمؤسسة ضابطة من جهة و من جهة أخرى يتعامل مع تناقضات المهنية فماهي التصورات التي يحملها هذا العون المراقب إزاء المتعاملين في التجارة؟

الفرضية الأولى: يحمل عون الرقابة تصورات حول المتعاملين في التجارة.

الفرضية الثانية: تؤثر طبيعة ظروف العمل لعون الرقابة في أداء مهامه اتجاه المتعاملين في التجارة.

## 6- تحديد المفاهيم:

### 1- الوظيفة:

#### أ- لغة

وظف: الوظيفة من كل شيء: ما يقدر له في كل يوم من رزق أو طعام أو علف أو شراب وجمعها الوظائف و الوظف، وطف الشيء على نفسه ووظف توظيفاً: ألزمها إياه<sup>1</sup>.

#### ب - إصطلاحاً:

الوظيفة هي مهمة محددة لها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والخصائص تختلف عن غيرها من المهام الأخرى، ولها نمط محدد من أنماط العلاقات الواضحة داخل المنظمة.<sup>2</sup>

وتعرف أيضاً على أنها: النتيجة المترتبة على نشاط إجتماعي أو سلوك إجتماعي، وغالباً ما ترتبط الوظيفة في العلوم الإجتماعية بالأنماط الثقافية والبناءات الإجتماعية والإتجاهات وينظم إلى هذه النتائج في ضوء تأثيرها على بناء الموقف أو النسق، أو التفاعل بين الأشخاص<sup>3</sup>.

### 2- ظروف العمل:

تُعرّف عموماً كـالظروف والعوامل التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل، وتشمل عدة جوانب مختلفة تؤثر على تجربتهم وأدائهم في العمل. ومن الناحية الاصطلاحية والإجرائية، يُفهم مصطلح "ظروف العمل" بشكل أكثر تحديداً كل الظروف والعوامل

---

1 ابن منظور، لسان العرب، المجلد 6، باب الواو، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1986، ص 4870.

2 نجم عبد الله، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 85.

3 محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 195.

الفعلية التي تؤثر على سلامة وصحة العمال وعلى سير العمل داخل المنظمة. ويشمل ذلك العوامل الفيزيائية مثل درجة الحرارة والإضاءة والضوضاء، والعوامل النفسية مثل التوتر وضغوط العمل، والعوامل الاجتماعية مثل العلاقات بين الزملاء والتواصل مع الإدارة<sup>1</sup>.

من الناحية الإجرائية تعتمد تقييم ظروف العمل على إجراءات ومقاييس تحديدية تُطبق لتحليل البيئة العامة للعمل وتحديد مدى توافقها مع المعايير الصحية والسلامة المهنية. يشمل هذا الإجراء تقييم عوامل الخطر المحتملة والتي يمكن أن تؤثر على صحة وسلامة العمال، مثل وجود مواد كيميائية ضارة، أو تعرض العمال لحوادث العمل، أو غيرها من المخاطر المهنية.

## 7- المقاربة السيوسولوجية:

المقاربة السيوسولوجية لمشكلات أعوان الرقابة وعلاقتها بظروف العمل تتدرج ضمن نظرية الصراع في علم الاجتماع حيث تركز هذه المقاربة على فحص الصراعات والتوترات الاجتماعية التي تنشأ بين الطبقات الاجتماعية المختلفة في المجتمع، وكذلك بين مجموعات العمال وأصحاب رؤوس الأموال والسلطة في بيئة العمل.

تتناول هذه الدراسات كيفية تأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في إنشاء وتشكيل الهوية المهنية لعمال الرقابة، وكذلك كيفية تشكيل العلاقات بينهم وبين باقي أطراف العمل، بما في ذلك الإدارة والعمال.

وبالنظر إلى العلاقة بين مشكلات أعوان الرقابة وظروف العمل، تركز هذه المقاربة على كيفية استغلال الطبقات الاجتماعية المهيمنة السلطة والتحكم في العلاقات

---

<sup>1</sup> علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة في التشريع الجزائري، دون طبعة، دار الهدى، الجزائر، 2002، ص 12.

والموارد في بيئة العمل، مما يؤدي إلى ظهور صراعات بين العمال وأصحاب السلطة والسيطرة.

يمكن أن تتنوع مشكلات أعوان الرقابة بما في ذلك التوترات النفسية الناتجة عن ضغوط العمل، والتهديدات المحتملة من قبل المخالفين، والتحديات التي تتعلق بتكيفهم مع التطورات المستمرة في مجال الرقابة. وتُظهر هذه الدراسات كيف أن الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على هذه المشكلات وتعمق الصراعات داخل بيئة العمل.

## 8- المنهج المتبع والتقنيات المستعملة في الدراسة:

### 1- المنهج:

في مجال العلوم الاجتماعية، تعدّ مناهج البحث متعددة ومتنوعة، حيث يعتمد اختيار المنهج المناسب على طبيعة الظاهرة المدروسة والأهداف المراد تحقيقها، بالإضافة إلى المعلومات المتوفرة وقدرات الباحث. يُعرف المنهج على أنه الأسلوب الذي يتبعه الباحث لتحديد خطوات بحثه، حيث يهدف إلى الكشف عن الحقيقة باستخدام مجموعة من القواعد العامة التي تحدد سير العملية البحثية.

من بين المناهج المستخدمة بشكل شائع في البحوث الاجتماعية هو المنهج الوصفي، الذي يتيح وصف الظاهرة المدروسة بشكل دقيق وتصويرها كمياً، كما يسعى إلى تحليل وتفسير النتائج المستخرجة. يتميز المنهج الوصفي بقدرته على تقديم تصوّر دقيق وشامل للواقع المدروس، وذلك من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل منظم ومنطقي.

بالتالي، يُعتبر المنهج الوصفي أداة قيمة في البحوث الاجتماعية، حيث يساهم في فهم وتحليل الظواهر الاجتماعية بشكل شامل ودقيق.

ويتضح اعتمادنا على المنهج من اختيارنا المنهج الوصفي باعتباره الأنسب والملائم وذلك من خلال الوقوف على هذه الظاهرة الاجتماعية ألا وهي ظاهرة مشكلات أعوان



الرقابة التي شهدتها مديرية التجارة بولاية الجلفة باعتبارها محل الدراسة الميدانية، وذلك رغبة في وصفها وصفا دقيقا وتحليلها سواء على المستوى الكيفي أو الكمي ثم تفسيرها حتى يتم الوصول إلى نتائج.

## 2- التقنيات المستخدمة:

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على الاستبيان الاستمارة بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في تقييم مشكلات أعوان الرقابة وعلاقتها بظروف العمل في مؤسسة مديرية التجارة و لقد تم تصميم هذا الاستبيان وفق الطريقة المبينة في الملحق.

✓ موضوع الاستبيان: والذي تم ذكره في مقدمة الاستبيان.

✓ غرض الاستبيان: و الموضح كذلك من خلال المقدمة المدرجة فيه .

✓ شرح طريقة الإجابة: وذلك من خلال وضع العلامة X في المكان المناسب والملائم.

✓ نوع الأسئلة: اعتمدنا في الاستبيان على أسئلة من النوع المغلق، والنوع المفتوح، كما تضمنت بعض الأسئلة عددا من الاختيارات التي يتم المفاضلة والاختيار بينها.

✓ مكونات الاستبيان: يتكون الاستبيان من ثلاث محاور أنظر إلى الاستبيان في الملحق

المحور الأول: و هو المحور الخاص بالمعلومات الشخصية المدروسة مثل: الجنس، السن، الحالة المدنية، سنوات الأقدمية، المستوى التعليمي .

المحور الثاني: يتضمن ماهي التصورات التي يحملها عون الرقابة حول المتعاملين في التجارة من خلال أسئلة من 01 إلى 10.

المحور الثالث: يتضمن معلومات حول أثر طبيعة ظروف العمل لعون الرقابة في أداء مهامه اتجاه المتعاملين في التجارة من خلال مجموعة من الأسئلة من 10 الى 20

طريقة توزيع وجمع الاستبيانات: اعتمدنا على طريقة الاستبانة واسترجاعها فور إجابة المبحوث عنها حتى نضمن استرجاع جميع الاستبيانات بالإضافة إلى شرح المصطلحات الغامضة غير المفهومة لدى بعض العاملين و هذا من خلال إجراء مقابلات مباشرة معهم

## 9- العينة وكيفية اختيارها:

### - عينة البحث:

العينة هي جزء من الظاهرة الواسعة وتستخدم كأساس لتقدير الكل الذي يصعب أو يستحيل دراسته بصورة كلية لأسباب تتعلق بواقع الظاهرة أو الكلفة أو الوقت بحيث يمكن تعميم نتائج دراسة العينة على الظاهرة كلها.

وتتعدد طرق اختيار العينة وتختلف باختلاف مجتمع البحث والمنهج المتبع في الدراسة، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على العينة القصدية، فهذا النوع من العينة هي التي يدرس الباحث فيها فئة معينة من مجموع الفئات المقترحة للدراسة، بحيث تأخذ العينة بواسطة القصد من بين مجموع الفئات التي تمثل مجتمع البحث".

- يبلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بمديرية التجارة بولاية الجلفة 200 عامل وتم اختيار أفراد العينة القصدية حيث تم باختيار 20% من عدد العمال أي 40 موظفاً، وتم توزيع عليهم الاستمارات ثم تم استرجاعها كاملة بعدما أجاب عليها العمال.

## 10- صعوبات البحث:

- قلة الدراسة التي تناولت موضوع مشكلات أعوان الرقابة.
- ضيق الوقت وكثرة الانشغالات.
- صعوبة تحصلنا على المراجع المتخصصة التي نخدم بحثنا بما يتناسب والمعلومات المراد الحصول عليها.
- صعوبة التعامل مع المبحوثين خاصة فيما يتعلق بمليء قوائم الاستبيان وقد اضطررنا إلى شرح بعض محاور عن الاستمارة، والتي يرون بأن هذا لا يغير من الواقع المهني المعاش.

## 11- الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة تكتسي أهمية كبيرة في مجال لا بحث العلمي فهي التراث النظري والمرجعية المعرفية لأي موضوع، حيث تعتبر الموجه الأساسي لمعرفة جوانب الغموض حول الموضوع محل الدراسة بالإضافة إلى أنها أداة استخراج مصادر البحث لهذا تبقى سندا علميا ضروريا في البحث العلمي.

### الدراسات الأجنبية:

#### الدراسة الأولى:

تجربة "فلتون" و"سبنسر" تسلط الضوء على علاقة الروح المعنوية بظروف العمل<sup>1</sup>، وتؤكد على أهمية اختيار الوظائف بعناية، خاصة تلك التي تتطوي على مخاطر، وكذلك تحديد مهارات الفرد وقدرته على التعامل الفعال مع زملائه. من الملحوظ أن

---

1 سليمة كحال، ظروف العمل وعلاقتها بحوادث العمل في المؤسسة دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية، مذكرة ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021-2022.

تقييم الحالة النفسية للعامل قبل تعرضه لظروف العمل السيئة يعد أمراً حيوياً لتوقع وتجنب الحوادث الخطيرة التي قد تؤثر سلباً على معنوياته.

في الدراسة، أظهرت النتائج أن العاملين في المجموعة التجريبية، على الرغم من التعرض لمستويات عالية من الضوضاء في بيئة العمل، لديهم روح معنوية مرتفعة. وبالمقابل، كانت معنويات المجموعة الضابطة منخفضة على الرغم من أن مستويات الضوضاء في بيئة عملهم كانت متوسطة.

يعود هذا الفارق في الروح المعنوية إلى وجود هدف واضح لدى أفراد المجموعة التجريبية، بالإضافة إلى وجود دافع عام. كما أن المشرفين كانوا يقدمون التوجيه والإرشاد دون التدخل في التفاصيل، مما جعل العاملين يشعرون بالرضا التام عن أداء عملهم ويقدمون جهودهم رغم وجود بعض الظروف الصعبة.

تبرز هذه الدراسة أهمية تأثير الظروف العملية على الروح المعنوية للعاملين، والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أدائهم ورضاهم عن العمل. وبالتالي، ينبغي على أصحاب العمل الاهتمام بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، بالإضافة إلى تقديم الدعم والتوجيه للعاملين للمحافظة على روح معنوية عالية وزيادة الإنتاجية.

## الدراسات العربية:

### الدراسة الأولى:

دراسة "كحلوش كهينة" بعنوان الظروف الفيزيائية وأثرها على صحة العاملين 2014-2015، هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار التي تمارسها ظروف العمل الممثلة في المحيط الحراري، الضوضاء، الإضاءة والاهتزازات على صحة العامل، وذلك على مستوى المؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث (تابوكرت) بولاية تيزي وزو .

---

1 كحلوش كهينة، الظروف الفيزيائية واثارها على صحة العاملين، رسالة ماجستير علم النفس تنظيم وعمل، جامعة معمرى، تيزي وزو، 2015.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي أما فيما يخص جمع البيانات فتم اعتماد الاستمارة لقياس عناصر الظروف الفيزيائية وآثارها على صحة العاملين، وقد توصلت إلى نتائج من أهمها:

تم اكتشاف العديد من النتائج المهمة في هذه الدراسة حول ظروف العمل لأعوان الرقابة التجارية.

أولاً، أظهرت النتائج الخاصة بالفرضية الأولى أن المحيط الحراري، بما في ذلك درجات الحرارة المرتفعة، يمكن أن يؤثر سلباً على أداء العمل وصحة العامل. حيث تسببت درجات الحرارة العالية في نقص التركيز لدى العاملين وزادت من مخاطر الإصابة بالاضطرابات الصحية مثل الاضطرابات في الدورة الدموية والإنهاك الجسدي. ثانياً، كشفت النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية عن أن الضوضاء في بيئة العمل، ناتجة عن الآلات ومراكز الإنتاج، تؤثر بشكل سلبي على العاملين. فقد أدت الضوضاء العالية إلى اضطرابات فكرية وتقلبات مزاجية وزيادة في ضغط الدم.

ثالثاً، كشفت النتائج المرتبطة بالفرضية الثالثة عن أن الإضاءة غير المناسبة في بيئة العمل تؤثر على راحة العامل وصحته، حيث أشارت الدراسة إلى أن الإضاءة السيئة قد تسبب الضيق والشعور بالوجع في العينين وتأثيراً سلبياً على حاسة الرؤية.

وأخيراً، كشفت النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة عن وجود اهتزازات من الأدوات الثابتة في بيئة العمل، مما يؤدي إلى آثار سلبية على صحة العامل، مثل الآلام في المعصم والعمود الفقري.

إجمالاً، توضح هذه الدراسة أن الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل لها آثار سلبية ملحوظة على صحة العاملين، مما يبرز أهمية اتخاذ إجراءات لتحسين ظروف العمل وتوفير بيئة أكثر صحة وسلامة للعاملين.

## الدراسة الثانية:

دراسة "سلمى لحر" تسلط الضوء على تحليل أثر ظروف العمل على هيئة الممرضين في الفترة من 2012 إلى 2013.<sup>1</sup> وقد هدفت الدراسة إلى استكشاف الظروف المختلفة التي يمكن أن يواجهها العاملون في مكان عملهم وتحديد كيفية تجسيد عمليات تهيئة ظروف العمل وفقاً للمعايير والمقاييس المعترف بها، وذلك في مؤسسة عمومية كالمستشفى محمد الصديق بن يحيى في ولاية جيجل.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت العينة الطبقية العشوائية، حيث شملت جميع ممارسي مهنة التمريض واستخدمت الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات. وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- ظروف العمل، سواء الفيزيائية أو الاجتماعية أو التنظيمية، كانت مناسبة للعمل.
- تجنب الممرضين اللجوء إلى الغياب أو ترك العمل كوسيلة للتعبير عن عدم رضاهم عن ظروف العمل، واستخدموا بدلاً من ذلك الاحتجاج.
- إدارة المؤسسة لا تولي اهتماماً كافياً لعمليات تهيئة الظروف بشكل دوري، ولكنها تقوم ببعض المبادرات بين الحين والآخر.
- تعتمد إدارة الموارد البشرية على أساليب التقييم التقليدية التي تعتمد على الحضور والانضباط، ولم تقم بالدراسات اللازمة لفهم العوامل التي تؤثر على مستويات الأداء وجودة الخدمات.
- توضح الدراسة أهمية درجة الرضا عن ظروف العمل في تحفيز العاملين، كما تظهر وجود علاقة قوية بين ظروف العمل ومستوى أداء هيئة التمريض في المؤسسة العمومية.

---

1 سلمى لحر، تحليل اثر هيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض، مذكرة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2012-2013.

باختصار، تظهر الدراسة أهمية تهيئة ظروف العمل كعنصر أساسي لإدارة الموارد البشرية، وتؤكد على أن هذا الجانب لا يقل أهمية عن الجوانب الأخرى لإدارة الموارد البشرية.

## 12- التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة التي تتناول موضوع ظروف العمل، نجد تبايناً وتنعوفاً في الأهداف والمناهج المستخدمة. على الرغم من تشابه الدراسة الحالية مع بعض البحوث السابقة في التركيز على ظروف العمل، إلا أنها اختلفت في الطرق المستخدمة والمتغيرات المدروسة. وقد تميزت الدراسة الحالية بتطبيق منهج وصفي، بينما شملت الدراسات السابقة مجموعة متنوعة من المناهج.

ساهمت هذه الدراسات في توضيح رؤيتنا حول أهمية موضوع ظروف العمل وحوادث العمل، حيث كانت مصدر إلهام لتصويب التساؤلات وصياغة الفرضيات في الدراسة الحالية. وقد تبيننا الأدلة والنتائج السابقة كأساس لتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الحالية وتحليلها بشكل أكثر عمقاً.

الفصل الأول :

علم اجتماع تنظيم

وعمل



## تمهيد:

علم اجتماع التنظيم والعمل يعنى بفهم تفاعلات الأفراد داخل الهياكل التنظيمية، وكيفية تأثير هذه الهياكل على سلوكهم وأدائهم. يسعى هذا العلم إلى فهم كيفية بناء وتطوير المؤسسات وتنظيمها لتحقيق الأهداف المنشودة بأفضل الطرق. تهدف هذه المقدمة إلى إلقاء الضوء على أهمية دراسة علم اجتماع التنظيم والعمل وتطبيقاته في الحياة العملية.

## المبحث الأول: نبذة على موضوع علم الاجتماع تنظيم وعمل

### 1- نبذة عن علم الاجتماع تنظيم وعمل

هو العلم الذي ينطلق من مقولات سوسيولوجية ويعتمد على مناهج البحث الاجتماعية في دراسة التاريخ الاجتماعي للصناعة والتنظيمات الاقتصادية: "إنتاجية، تجارية، وخدماتية"، وما يطرأ على أبنيتها من تغيرات والعلاقة المتبادلة بينها وبين المجتمع بأساقه المختلفة، دراسة البنية المهنية داخل المجتمع، العلاقات الاجتماعية الرسمية والغير رسمية في الصناعة، علاقات العمل بأشكالها المختلفة.<sup>1</sup>

هو أحد فروع علم الاجتماع، نشأ نتيجة ظهور العديد من المشكلات الناجمة عن التصنيع، والتغيرات الكبرى التي حدثت داخل التنظيمات، يستعين بالمناهج السوسيولوجية في دراسة التنظيمات.<sup>2</sup>

يعرف أيضا بأنه "دراسة العلاقات الاجتماعية داخل المصنع والمنظمات، ودراسة التأثير المتبادل بينهما وبين المجتمع المحلي".<sup>3</sup>

"هو العلم الذي يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية داخل المنظمات الصناعية والادارية والخدماتية في ضوء نظريات علم الاجتماع العام، ونظريات علم اجتماع التنظيم، مستفيدا من التخصصات الأخرى الأنثروبولوجية وعلم النفس وغيرها".<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص21.

<sup>2</sup> إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، ط، 1 عمان، 2005، ص17.

<sup>3</sup> خليل عبد الهادي البدو، علم الاجتماع الصناعي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط، 01 عمان الأردن، 2009، ص44.

<sup>4</sup> عبد الله عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط، 1 بيروت، 1999، ص 23.

## 2- نشأة علم اجتماع التنظيم

يعتبر علم اجتماع التنظيم sociology of organization علم حديث النشأة، واقترن تشكله بتطور مفهوم الصناعة أو التصنيع، ولقد شكلت الثورة الصناعية Industrial Revolution التي ظهرت مع أواخر القرن الثامن عشر والبدايات الأولى للقرن التاسع عشر، في أوروبا الغربية وتحديدا في بريطانيا، ثم انتشرت الى العديد من الدول الأوروبية، والولايات المتحدة الأمريكية، نقطة تحول جذرية غيرت من ملامح الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، نتيجة ظهور المصنع، كمؤسسة جديدة تختلف وظيفتها في الحياة الاقتصادية مما كانت عليه المؤسسات الإنتاجية في العصور الوسطى القديمة، حيث كانت توجد العديد من الورش الحرفية الصغيرة، والتي لم تكن قد وصلت بعد الى حجم المصنع الذي أدى الى تغير في شكل العلاقات الاجتماعية والمهنية داخل الحياة العامة.<sup>1</sup>

لقد استحدثت الثورة الصناعية تغيرات هيكلية ليس فقط على مستوى النشاط الاقتصادي والنمط الإنتاجي، ولكن امتدت هذه التغيرات الى مجال الحياة الاجتماعية، وربما كان هذا البعد الاجتماعي هو المنطلق الاساسي لهذه الثورة. وهو ما تؤكد نظريات كل من كارل ماركس، وماكس فيبر، وتاوني في الإشارة الى الثورة الايديولوجية والاجتماعية التي سبقت الثورة الصناعية. فقد كان من الضروري أولا أن تستبدل القيم التقليدية المستمدة من المجتمعات الزراعية والحرفية التي كانت موجودة في أوروبا أواخر العصور الوسطى، كان لا بد أن تستبدل بقيم رشيدة.<sup>2</sup>

كذلك كان لا بد من توفر كثير من الشروط والظروف الموضوعية الاجتماعية والقانونية (مثل الملكية الخاصة لوسائل الانتاج، وتحرير الأيدي العاملة، وتحلل نظام الطوائف القديم ... ) التي غيرت من تشكيلة البناء الطبقي الذي كان سائد في ظل

<sup>1</sup> محمد عبد المولى الدقس، علم الاجتماع الصناعي، دار مجدلاوي، ط1، عمان الأردن، 2005، ص 53.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 54.

المجتمع التقليدي، والذي كان يتكون من طبقتين رئيسيتين: وهما طبقة الأسياد أو اصحاب الأراضي الزراعية، وطبقة عبيد الارض أو الاجراء، أو ما كان يطلق عليهم بالأقنان، وكان كثيرا ما يمتلك الاسياد الأرض والفلاحين الذين يعملون بها .

ولكن هذا الوضع لم يدم طويل، فمع تحول الطبقات العاملة الزراعية وتركها للعمل في القطاع الزراعي الى العمل في المصانع الجديدة، التي ظهرت في المدن أو في اطراف المجتمعات الريفية أو شبه الحضرية تغيرت طبيعة البنية الطبقية، لتصبح تعبر عن طبقة الملاك أو اصحاب رؤوس الاموال أو الطبقة الرأسمالية، وطبقة العمال أو كما يسميها كارل ماركس البروليتاريا، وبالطبع فقد استحدثت هذه الطبقية حالة من اللامساوة، ومن التفاوت في الوضع المادي، والتي أسست لتغيرات كبرى على مستوى نوعية العلاقات المهنية، بل وحتى العلاقات الأسرية التي تفاعلت مع تغير شكل البناء الاجتماعي التقليدي، فحدثت مراجعته لأدوار كل الفاعلين الاجتماعيين في النسق الاسري، خصوصا بعد ظهور شكل الأسرة النوواة، واستقلالية الابناء وافراد الأسرة الكبيرة، وخروج المرأة للعمل، ومساهمتها في الحياة الاقتصادية، مما أدى الى تغير في المراكز، طبيعة الادوار، انماط العلاقات، أشكال التضامن الاجتماعي الذي كان سائد، كل هذه المتغيرات ساهمت في اعادة تشكيل نمط الحياة الاجتماعية، والاقتصادية التي كانت موجودة من قبل، خصوصا بعد تغيير نمط الانتاج، واستحداث أساليب جديدة للعمل.<sup>1</sup>

وهذا ما جعل كثير من الباحثين يؤكدون على أن اهتمامات هذا العلم الاجتماعي جاءت لتدرس طبيعة المجتمع الحديث، وملامحه التي اتسمت بالاختلاف الجذري عن نوعية المجتمعات التقليدية، التي كانت موجودة في العصور الوسطى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الزيان كمال عبد الحميد، العمل وعلم الاجتماع المهني، دار غريب لطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص 72.

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، مرجع سابق، ص 36.

لقد اتسمت الابحاث والكتابات التي تناولت التصنيع وانعكاساته على مجالات الحياة المتعددة بنوع من الاختلاف، والتعارض بشأن طبيعة النتائج المستحدثة من هذه الثورة، فبينما اتسمت مقارنة آدم سميث (1723-1790) بكثير من بالتقاول، والثقة حول مستقبل هذه الحركة التصنيعية، والتي ركز من خلالها على المزايا والايجابيات التي استحدثتها هذه الآلات والمصانع على زيادة الانتاجية، ثم على خلق حالة رفاهية عامة بين جميع طبقات المجتمع. ومخالفة لهذا الموقف جاءت مقارنة اخرى ركزت على الأبعاد السلبية المرتبطة بهذه الثورة الصناعية، فمثلا نجد دافيد ريكاردو (1772-1823) ومن خلال كتابه "مبادئ الاقتصاد السياسي" يؤكد ان استبدال العمل البشري بالآلات كثيرا ما يعود بالضرر على مصالح طبقة العمال، كذلك حاول الاشتراكيون الطوبائيون (الخياليون) Utopain Socialists وخاصة هذري دي سان سيمون Saint Simon (1760-1825)، وشارل فورييه Charles Fourier (1760-1837) وروبرت أوين Robert Owen (1771-1858) حاولوا بكتابتهم تغيير الآثار السيئة للتصنيع، ولما افرزته المجتمع الطبقي من مظاهر حولت العامل الى مجرد أداة للآلة، فأصبح عبدا لنتاج عمله. وقد كتب برودون Proudhon (1809-1856) في عام 1846 يقول: "ثم بعد البؤس تأتي المهانة: تلك هي الشرور التي تفرضها الآلات على العمال".<sup>1</sup>

وفي كتابات كارل ماركس Karl Marx (1818-1883) التي ركز فيها على قضية محورية تتعلق بفكرة الصراع، صراع الطبقات، صراع المصالح بين الرأسمالين، أولئك الذين يملكون وسائل الإنتاج، أو يتحكمون فيها، وبين أولئك الذين لا يملكون شيء سوى جهدهم، وقوة عملهم، فيلجؤون الى بيعها في سوق العمل بمقتضى عقود تدعي الحرية في منطلقها الجوهري، غير أن ما تخفيه من استغلال في الوجه المستتر أكبر بكثير، فيحدث تعاظم في رؤوس أموال نتيجة اختلاس جزء من جهد العامل.

<sup>1</sup> خليل عبد الهادي البدو، علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص 66.

## المبحث الثاني: العمل وتطور البداية السوسولوجية الاولى

### 1- العمل وتطوره كظاهرة سوسولوجية

لقد استحوذ مفهوم العمل والاهتمام بدراسته كظاهرة اجتماعية عرفتھا المجتمعات البشرية منذ القدم مكانة متميزة في الإنتاج الفكري والخطاب العلمي لعدد الباحثين والمفكرين، خاصة علماء الاجتماع الذين تعاملوا مع العمل كظاهرة إنسانية عامة في حياة الأفراد، الجماعات، والمجتمعات، تعزز صور التفاعل الاجتماعي بينهم، وتمكنهم من إشباع احتياجاتهم في مستوياتها المختلفة وتحقيق غاياتهم. لكن هل سادت هذه النظرة منذ قدم العصور.<sup>1</sup>

بالرجوع الى العصور القديمة وتحديد الحضارات اليونانية والرومانية، فقد اقترن مفهوم العمل، مكانته بنوعيته وطبيعة نشاطه، فهو عمل دوني إذا ارتبط بالجهد الفيزيقي والطابع اليدوي الذي يمارسه الرق في تشكيلة المجتمع الطبقي، حيث شاع الاعتقاد بأن العمل اليدوي خطيئة في حد ذاتها، فرضته الآلهة للتكفير عن الخطايا، وهو عمل موموق يمنح صاحبه المكانة العالية إذا اقتصر على الجوانب الفكرية، العقلية التي يختص بها الفلاسفة والحكام. إلا أن هذه النظرة الدونية والاحتقارية قد تراجعت مع مجيء الديانات السماوية خاصة الاسلام الذي اعتبر العمل بمثابة عبادة للخالق سبحانه وتعالى، وهو كذلك عنصر أساسي مكمل للإيمان، جاء في قوله تعالى: " إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا "، وأيضا قوله تعالى: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سليم ابراهيم الحامودي، علم الاجتماع الصناعي، دار المشرف الثقافي، عمان، 2006، ص 89.

<sup>2</sup> عبدالله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار المعرفة الجامعية، 2006،

كذلك عنيت الاحاديث النبوية الشريفة بتأكيد قيمة إتقان العمل والجودة في الأداء، يتضح ذلك في قول الرسول (ص): "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

لقد جاء التأكيد على أهمية العمل ومكانته كضرورة أساسية لسلامة الجسد، والصحة النفسية للروح، لتنظيم المعاملات والعلاقات الانسانية، وبذلك اكتسب العمل قيمة متميزة ذات طبيعة خاصة في أحكامها معادلة التوازن بين الجوانب الروحية التي تطمح للارتقاء بالنفس البشرية، وتفتح لها أبواب التضامن الاجتماعي مع الغير، دون أن تستبعد أو تهتمش جوانب الكسب المادي التي تحفظ مكانة الأنسان وتغنيه من سؤال الحاجة، فيسترزق من جهد عمله، إلا أنه يعجز بمفرده عن القيام بإشباع مختلف احتياجاته الضرورية من مأكّل، ملبس، مسكن، تداوي، وهو أمر طبيعي قائم في الطبيعة الإنسانية المفتقرة للكمال، فيظهر التخصص الوظيفي امتثالاً لمبدأ الاختلاف في قدرات البشر واستعداداتهم، وهو ما يمنح بعضهم المهارة في أداء أعمال دون أخرى، ومن تم تبرز حاجتهم الى التعاون، التماسك وتقوية اواصر التضامن الاجتماعي لتلبية احتياجات تتحقق بها سعادتهم، وبهذا يعد العمل قاعدة أساسية لتشكيل نمط الحياة الاجتماعية.<sup>1</sup>

ومع تطور علم الاجتماع الانساني في العصور الحديثة، واتساع نطاق التخصص الوظيفي وتعدد نتائجه وانعكاساته على جوانب الحياة الاجتماعية، تعددت الاتجاهات الفكرية والمقاربات النظرية في العصر الحديث نحو تفسيرها لظاهرة العمل والتخصص فيه فربطتها بعض الاتجاهات بمتغيرات اقتصادية بحثة تتعلق بالكفاية الانتاجية، مثل ما ذهب آدم سميث في مقاربتة للعمل كعامل من عوامل خلق الثروة وتضاعفها، واستحداث قيمة محققة من العمل المنجز، كما اشار الى اهمية تقسيم العمل في تحقيق الفعالية في انجاز الاهداف، وكذا وضوح المهام وسهولتها بالنسبة للعمال، ما يمكنهم

---

<sup>1</sup> عثمان محمد علام، علم الاجتماع الصناعي التطور والمجالات، مكتبة الأنجلو المصرية، 2007، ص18.

من تقليص زمن العمل الموكل اليهم، وبالتالي الانصراف الى انجاز اعمال اخرى وبالتالي تزداد القيمة المحققة من هذا العمل.<sup>1</sup>

أما المقاربات الاجتماعية فركزت على بحث العمل كظاهرة سوسولوجية، وليس كمجرد نشاط اقتصادي للكسب المادي ولخلق الثروة، ولكنه فضاء لبلورة مشاعر إنسانية تتعلق بالرضا عن الذات، والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين بكل ما يحققه من اشباعات نفسية واجتماعية تنمو في إطار عمليات اجتماعية تتعلق بالتعاون، التضامن، التماسك واحيانا الصراع.<sup>2</sup>

لقد اعتبر اوجست كونت تقسيم العمل مؤشر دلالي يوضح مستوى تعقد الحياة الاجتماعية بين افراد يلتزمون التخصص الوظيفي عندما تتعدد صور حياتهم، وهو ما يدفعهم الى ضرورة التضامن الاجتماعي وتوحيد الجهود فيما بينهم من اجل الوصول الى حالة من الاشباع، التوازن والاستقرار داخل المجتمع. وهو حسب اوجست كونت يتكون من ثلاثة عناصر، هي الفرد والعائلة والدولة، غير أن الفرد في حد ذاته لا يعتبر عنصر اجتماعي " لأن القوة الاجتماعية تستمد حقيقتها من تضامن الأفراد ومشاركتهم في العمل وتوزيع الوظائف فيما بينهم. ومعنى هذا أن الفردية الخالصة - على فرض وجودها- لا تمثل شيئاً في الحياة الاجتماعية، ولذلك ينظر كونت الى الأسرة باعتبارها أول خلية في جسد التركيب الجمعي بها ومن خلالها يستمد الفرد الطابع الاجتماعي في شخصيته.

أما كارل ماركس وفي ضوء تفسيره المادي للتاريخ فيعتبر أن العمل هو نتاج الحياة الإنسانية، وغايتها، وهو أيضاً " عملية اجتماعية تنتج من التفاعل بين الناس ومن تعاون الأفراد بعضهم مع البعض الآخر، فالأفراد في المجتمع ينتجون وينشطون تحت محددات وأوضاع مادية تعتمد على إرادتهم فليس شعور الأفراد هو الذي يحدد

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، مرجع سابق، ص 90.

<sup>2</sup> إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص 81.



وجودهم، ولكن على العكس من ذلك، فإن وجودهم الاجتماعي هو الذي يحدد شعورهم، ما يعني أن المادة هي التي تحدد الوعي، وبأن البناء التحتي هو المؤثر في البناء الفكري الفوقي، فهو يؤكد الأساس الاقتصادي الذي يقوم عليه المجتمع في كل مرحلة من مراحل تطوره، كما أن تقسيم الشكل الوجودي للمجتمع الرأسمالي الى طبقتين برجوازية وبروليتارية يقوم جانب مادي يتعلق بملكية وسائل الانتاج، التي تحدد مواقع الأفراد ومكانتهم الاجتماعية في بناء القوة داخل المجتمع، فإما ينتمون الى الطبقة المالكة المسيطرة أو الطبقة الخاضعة المحكومة والمسيطر عليها. وبالتالي فالبعد الاقتصادي هو المرتكز الأساسي الذي يحدد شكل العلاقة التفاضلية بين الأطراف المتصارعة وغير المتكافئة.<sup>1</sup>

## 2- تطور البدايات السوسيولوجية الأولى في دراسة التنظيمات

على الرغم من اتفاق الباحثين والدارسين في مجال دراسة التنظيمات على أن ماكس فيبر شكل نقطة انطلاق في مجال سوسيولوجيا التنظيمات، واليه يرجع الفضل في ارساء دعائم دراسة علمية للصناعة، اجتماعية في موضوعها، منهجية في منطلقاتها، من خلال مناقشته لمفهوم التنظيم في ضوء معالجته لفكرة الجماعة التضامنية، إلا أن جولدنر يتخذ من مساهمة سان سيمون حول ظهور وتطور الأنماط التنظيمية الحديثة، تحديد ملامحها، وابرار اهميتها بالنسبة للمجتمع نقطة البداية في التحليل السوسيولوجي للتنظيمات، خصوصا بعدما ادرك سان سيمون ضرورة اعادة بناء التنظيم الاجتماعي وفقا لأسلوب الادارة الحديثة، وبشكل يتوافق مع طبيعة المجتمع الحديث وقيمه الداعية الى العقلانية، والرشد، والمعرفة الوضعية، وقد أكد على أن "مجتمع الغد لن يعتمد على الأساليب الإدارية المتبعة فيه على القهر او القوة، كما أن سلطة الهيئة الإدارية العليا لن تقوم على المولد أو الوراثة."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الله عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص 58.

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لظفي، علم اجتماع التنظيم، مرجع سابق، ص 94.

كما ركز سيمون في تحليلاته على ضرورة قيام التنظيم الحديث في المجتمع على منطق علمي، قوامه العقلانية الرشيدة، التي تحرر الفرد من عبودية التقاليد، وهيمنة التفسيرات الخرافية، وبالتالي يصبح مهيا للاندماج في مجتمع الرأسمالية، بكل ما يتطلبه هذا المجتمع من معدلات ربحية عالية، مستويات إنتاجية متزايدة، ولكن قبل كل ذلك فكر تنظيمي عقلائي، وهو ما أقره ماكس فيبر في نظريته عن البيروقراطية، التي تتفق مع ما ادركه سان سيمون من وجهات النظر المتعلقة بطبيعة التنظيمات كأبنية اجتماعية، تتخلص من النماذج القديمة للسلطة التقليدية، والكاريزماتية، لتسودها صيغة جديدة تتعلق بالسلطة الرسمية، التي تفرض حدود ومعايير على اعضائها لممارسة انماط سلوكية وفقا لخطة عقلية محددة بوضوح، للحد من الافعال التلقائية التي لا تتسق مع طبيعة التنظيم البيروقراطي، وسلطته القانونية.<sup>1</sup>

أما مساهمة كارل ماركس فتتجلى من خلال معارضته الشديدة لمقومات النظام الرأسمالي التي تفتح ابواب استغلال الطبقة العاملة أو البروليتاريا من قبل الرأسمالية، فقد تعامل مع التنظيمات البيروقراطية ضمن علاقتها ببناء القوة في المجتمع، معتبرا اياها اداة هيمنة وسيطرة في يد الجهاز البيروقراطي للدولة، يمارس من خلاله نفوذه وسيطرته على طبقة العوام، كما توظيفها الطبقة الرأسمالية كألية لفرض استغلالها واحكام سيطرتها على الطبقة العاملة، بحكم امتلاكها لوسائل الانتاج، فعنصر الملكية هو الذي يفتح مجال الاستغلال، لذلك يعتبر ماركس الملكية من اكثر شروخ البشرية، التي ينبغي الغاؤها والقضاء عليها لإحلال نظام شيوعي، كما طرح ماركس فكرة تنامي مشاعر الاغتراب نتيجة انفصال العامل عن وسائل الإنتاج، وتحوله الى مجرد أداة للإنتاج.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود محمد الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2011، ص 56.

<sup>2</sup> عبدالله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي والنشأة والتطور الحديثة، مرجع سابق، ص 79.

أمّا دوركايم فقد هاجم الاشتراكية والفكر الماركسي، وقام بدحض المبادئ والافكار والمسلمات العامة التي تقوم عليها ولاسيما تصوراتها حول الغاء الملكية الخاصة، واحلال النظام الاشتراكي الشيوعي، كما رفض كليا فكرة اعادة توزيع الثروة (الملكية)، ومعها الادعاء القائل بأنه السبيل الوحيد لتحقيق المساواة الاجتماعية، وفي المقابل ارجع دوركايم الصراع بين العمال وأصحاب الأموال الى حالة التفكك والفوضى الاجتماعية، وحدث ما يعرف ب اللامعيارية Anomie التي يمكن اصلاحها عن طريق التربية والتضامن الاجتماعي. كما وقف عند نظام تقسيم العمل واعتبره اساس عملية التماسك والتكامل الاجتماعي في المجتمع ' أي أن تقسيم العمل يرتبط ارتباطا اساسيا بدرجة التماثل والتكامل، فكلما أصبحت الادوار الاجتماعية والوظيفية اقل تعقيدا، ارتفعت معدلات التماسك الاجتماعي، نظرا لوجود نوع من الاعتماد المتبادل بين الأفراد لسد حاجاتهم الاجتماعية"<sup>1</sup>.

وهو ما يؤكد وجود علاقة طردية بين نمو التنظيمات البيروقراطية وارتفاع معدلات تقسيم العمل، وظهور أنماط خاصة من التضامن الاجتماعي تعرف بالتضامن العضوي الذي يسود فقط المجتمعات الصناعية المعقدة.

وقد اسهم بارسونز من جهته في اثناء مجال سوسيولوجيا التنظيم، من خلال تعامله مع التنظيم بوصفه نسق اجتماعي يتكون من مجموعة انساق فرعية، لديه أهداف محددة وواضحة يسعى لتحقيقها، في ظل متطلبات وظيفية يلتزم بمواجهتها، وهي المؤامة، تحقيق الأهداف، التكامل، والكمون، كما ناقش العلاقة التفاعلية القائمة بين التنظيم والبيئة الخارجية من خلال تحليل آليات ومكانيزمات أعداد وتعبئة الموارد التي يحتاجها التنظيم لتحقيق أهدافه، رابطا هذه الميكانيزمات بثلاثة أنواع من القرارات: سياسية تتعلق بالتنظيم، توزيعية تهتم بتوزيع المسؤوليات بين الأشخاص والتنظيمات

---

<sup>1</sup> محمد إسماعيل، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار المعارف بالاسكندرية، بدون سنة، ص 48.

الفرعية، وتوزيع الموارد، وقرارات التنسيق التي تحافظ على تكامل التنظيم. وقد اعتبر النسق الثقافي هو المحدد لانساق التفاعل الاجتماعي داخل التنظيمات، مما يعني خضوع نسق الشخصية لتأثير المستويات الثقافية المعيارية التي تعمل على تكامل نسق الفعل وتفاعله مع نمط البناء الاجتماعي.<sup>1</sup>

ويعتبر شستر برنارد كذلك من الأوائل الذين أسهموا في إرساء التصور السوسيولوجي للتنظيمات، فاعتبرها نماذج فرعية من مجموعة أكثر عمومية من الظواهر التي أطلق عليها النسق التعاوني، هذا النسق يتطلب عناصر ضرورية تتعلق بالرغبة في الإسهام والمشاركة بين أفرادها، وجود الهدف المشترك الذي يجمعهم، كما ركز برنارد على التطابق والقبول والموازنة بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها للوصول إلى درجة من الاتساق والانسجام والانسبابية، فاعتبر في كتابه "وظائف المدير" 1938 أن التحدي الرئيسي الذي يواجه المدير هو كيفية تشجيع العاملين لبلوغ الأهداف، وأن الحوافز الإيجابية هي التي تحقق ذلك .

---

<sup>1</sup> علي عبد الرزاق حليبي، علم اجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية، 1979، ص 71.

## خلاصة الفصل:

يمثل علم اجتماع التنظيم والعمل مجالاً هاماً لفهم تفاعلات الأفراد والمجموعات داخل البيئات العملية المختلفة. يوفر هذا العلم أدوات تحليلية قوية لدراسة التنظيمات وتحليل سلوك الأفراد والعوامل التي تؤثر على أدائهم.

يساهم فهم هذه العوامل في تحسين الإدارة وتطوير السياسات التنظيمية لتحقيق أقصى استفادة من الموارد البشرية وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

الفصل الثاني:  
علم الاجتماع  
المهني والمؤسسات

## تمهيد:

علم الاجتماع المهني والمؤسسات هو فرع مهم من العلوم الاجتماعية يهتم بدراسة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات والمنظمات. يهدف علم الاجتماع المهني إلى فهم التنظيمات والهياكل الاجتماعية، وتحليل تأثيرها على السلوك الفردي والجماعي، وتقديم الحلول للتحديات والمشكلات التي تواجه المؤسسات في بيئة العمل المتغيرة بسرعة.

## المبحث الثالث: نبذة عن موضوع علم الاجتماع المهني والمؤسسات

### 1- نبذة عن علم الاجتماع المهني والمؤسسات

علم الاجتماع المهني والمؤسسات هو فرع من فروع علم الاجتماع يركز على دراسة العلاقات والتفاعلات داخل المؤسسات والمنظمات. يهتم هذا الفرع بفهم كيفية تنظيم المؤسسات ووظائفها، وتأثير هياكلها وعملياتها على الأفراد والمجتمعات التي تتفاعل معها<sup>1</sup>.

تعتبر المؤسسات مواقع هامة لتبادل الثقافة والقيم والممارسات الاجتماعية، وهي تؤثر في سلوك الأفراد والمجتمعات بطرق متعددة. تتنوع المؤسسات بشكل كبير وتشمل المؤسسات الحكومية والخاصة والغير ربحية، وتشمل أيضًا المدارس والشركات والمستشفيات والمنظمات الدينية والمجتمعات العلمية والثقافية<sup>2</sup>.

تهدف دراسة علم الاجتماع المهني والمؤسسات إلى فهم التحديات والديناميات التي تحدث داخل المؤسسات، بما في ذلك الهياكل السلطوية والتفاعلات بين القادة والموظفين، والتغيرات في الثقافة المؤسسية، والعلاقات بين المؤسسات والبيئة الخارجية. تسعى هذه الدراسات أيضًا إلى تطوير السياسات والممارسات التي يمكن أن تعزز كفاءة المؤسسات وفعاليتها، وتحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة والمجتمع على حد سواء.

---

<sup>1</sup> عبد الفتاح محمد دويدار، كتاب أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، مرجع سابق، ص 112.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 113.



## 2- الفرق بين علم الاجتماع المهني وعلم اجتماع التنظيم:

تطورت دراسة التنظيم البيروقراطي حتى أصبحت مجالاً علم الاجتماع «متخصصاً في حد ذاته يطلق عليه علم اجتماع التنظيمي

-يهتم هذا الفرع المتخصص من فروع المعرفة السوسيولوجية بدراسة نتائج التنظيم البيروقراطي على مختلف الأنشطة المهنية في مجال العمل، ويمتد ليشمل أشكال هذا التنظيم في المؤسسات والتنظيمات المحلية كالمدارس والمستشفيات والمؤسسات الاجتماعية.<sup>1</sup>

-وفي هذا الإطار يرتبط علم الاجتماع المهني ارتباطاً وثيقاً بهذا الفرع من فروع الدراسات السوسيولوجية. إلا أن تركيز عالم الاجتماع المهني يتحدد في النظر إلى الأدوار المهنية داخل التنظيم الاجتماعي كوحدات ترتبط بالنسق الاجتماعي العام، وينظر إلى التنظيم كمقياس للمدى الذي تصل إليه الأنشطة المهنية في المجتمع للوصول إلى غايات الجماعة.<sup>2</sup>

ومن جانب آخر يهتم عالم اجتماع التنظيم بالأسلوب الذي تترابط به المهن بهدف وضع إطار الهيكل التنظيمي للبناء الاجتماعي والعمل على تحقيق أساليب التوافق والتكيف بين الأهداف المتغيرة وظواهر الصراع التي قد تنشأ خلال مرحلة التكيف للأوضاع الجديدة.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> أنتوني غدنز، علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، تر فايز الصياغ، ط4، بيروت، 2005، ص 61.

<sup>2</sup> الزيان كمال عبد الحميد، العمل وعلم الاجتماع المهني، دار غريب لطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص 70

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 71.

## - علم الاجتماع المهني ودراسات التدرج والحراك الاجتماعي:

\*يهتم مجال ظواهر التدرج والحراك الاجتماعي، حيث يهتم هذا المجال بوصف وتحليل البناء الاجتماعي والوظائف التي يتضمنها هذا البناء بمختلف أشكالها التي تتمثل في الوظائف الواضحة والوظائف الكامنة والوظائف السلبية. كذلك تهتم دراسات التدرج الاجتماعي بالطبقات المهنية وظواهر الحراك والتدرج فيها في ارتباطها بظواهر الحراك بين الأجيال والحراك الأفقي والراسي والمفاهيم المرتبطة بها. هناك علاقة تبادلية بنائية بين اهتمامات علم الاجتماع المهني ودراسات التدرج والحراك الاجتماعي في نطاق علم الاجتماع العام

## \* علم الاجتماع المهني وعلم الاقتصاد:

يعتبر علم الاقتصاد من أكثر العلوم الاجتماعية التي اهتمت بدراسة العمل والمهنة من منظور اقتصادي. ارتبط هذا الاهتمام بدراسة عناصر الإنتاج والاستهلاك واقتصاديات العمل والنقابات المهنية. إلا أن علم الاجتماع المهني يهتم في المقام الأول بالدراسة السوسيولوجية للمهن في إطار تفسير الدور الاجتماعي للمهنة في المجتمع الى جانب الاهتمام بدراسات قوة العمل بمنظور يغير منظور علم الاقتصاد، الذي يركز الاهتمام على ارتباط قوة العمل بالإنتاج والاستهلاك في الوقت الذي ينظر إليها فيه عالم الاجتماع المهني في ارتباطها بالبناء المهني المؤثر في العمل والحياة المهنية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> منصور ياسين، محاضرات في مقياس علم اجتماع المؤسسات ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجلفة، 2019-2020، ص 22.

## \* علم الاجتماع المهني وعلم النفس لصناعي:

يعتبر علم الاجتماع المهني من العلوم الوثيقة الصلة بعلم النفس الصناعي، فكلاهما يهتم بدراسة أساليب التكيف المهني بين الفرد ومهنته من جانب وبين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها من جانب آخر. ويهتم بدراسة العلاقات الإنسانية للعمل في ضوء الاتجاهات السيكولوجية وطرق الاتصال وسيكولوجيا القيادة وغيرها من المسائل التي ترتبط بالجوانب السيكولوجية الخالصة.

ولكن علم الاجتماع المهني يعنى بدراسة العمل والحياة المهنية في إطار التفاعل الاجتماعي بين الفرد والجماعة من منظور سوسولوجي، وإن كانت دراسات هذا العلم قد اختلطت بالدراسات السيكولوجية من خلال مرحلة معينة من مراحل تطوره.

## علم الاجتماع المهني والانثربولوجيا الاجتماعية:

كلاهما يهتم بدراسة العمل الانساني والحياة المهنية في المجتمعات البسيطة والمجتمعات المركبة على السواء. وان كان اهتمام علم الاجتماع المهني بدراسة المهنة في المجتمعات المركبة اسبق من اهتمام الانثربولوجيا التي طورت من اساليب ومنهجها حتى أصبحت تشمل دراسة المجتمعات المركبة في المجتمعات المعاصرة.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> الزيان كمال عبد الحميد، العمل وعلم الاجتماع المهني، مرجع سابق، ص 80.

## المبحث الرابع: ماهية المؤسسة:

### 1- تعريف المؤسسة:

تغيرت المجموعات الاجتماعية التي نعيش فيها على مر العصور، ومن بين هذه المجموعات الأولية كانت الأسر، حيث كانت مهامها الأساسية تتمثل في جمع الغذاء والدفاع عن أفرادها. هذا النشاط الاجتماعي البسيط سمح للأفراد بتجميع الكفاءات والجهود لأداء مهام أكبر، مثل بناء المجتمع وحمايته، وتخصصهم في أداء مهام محددة بدلاً من التشتت في أداء هذه الأعمال.

بناءً على هذا التطور، برز مفهوم المجتمع المنظم والذي أدى إلى نشوء المؤسسات. فعندما تطلب فعاليات المجموعات التعاون والتنسيق لتحقيق أهداف محددة، ظهرت الحاجة إلى نظم وعلاقات هيكلية تسهل تحقيق تلك الأهداف، وهذا ما يشكل جوهر المؤسسة<sup>1</sup>.

تعتبر المؤسسات تنظيمات اجتماعية مصممة للتعاون وتوجيه الأفراد نحو تحقيق الأهداف المحددة، حيث يعتمد عملها على التفاعل والتنسيق بين أفرادها. وتأتي تعريفات المؤسسة من مختلف العلماء والباحثين لتوضيح هذا المفهوم، ومن أهم هذه التعاريف:

1. المؤسسة هي تجمع بشري يعمل بتضامن لتحقيق هدف محدد، ويتحمل أفرادها المسؤوليات الملقاة على عاتقهم.
2. تعرّف المؤسسة على أنها نسق من الأنشطة المنسقة شعوريًا، تقوم بها قوى منظمة لتحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف.

---

<sup>1</sup> الزيان كمال عبد الحميد، العمل وعلم الاجتماع المهني، مرجع سابق، ص 85.

3. بنظرية "ستيفن روبنس"، المؤسسة هي كيان اجتماعي منظم يعمل على تحقيق أهداف مشتركة بشكل مدروس ومنظم.

لإطلاق مصطلح المؤسسة على مجموعة ما، يجب أن تتوفر فيها عدة متطلبات، منها وجود هدف محدد، وتواجد التعاون بين أفرادها، وتقسيم العمل بينهم، بالإضافة إلى وضوح السلطات والقيادة في المجموعة.

## 2- أهمية المؤسسات وأهدافها:

تعد المؤسسات القواعد التي يستند عليها في تطوير المجتمعات إقتصاديا واجتماعيا كونها تلعب دورا هاما في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي بما يضمن إستمرارية المجتمع وبقائه، والمؤسسات باقية ودائمة لأنها وحدات فاعلة وناشطة تحرك وتنظم وتدبر للحياة بمختلف أشكالها وأطرها وأنماطها، وتعود أهمية المنظمات إلى أسباب رئيسية يمكن إجمالها بالآتي:<sup>1</sup>

1/ هي الحجرة الأساس في المجتمعات الحديثة، كونها تمثل عنصر التطوير والتحديث في المجتمع بإعتبار أن المؤسسات هي الوحدات القاعدية في بناء الحضارة العصرية وتقدمها.

2/ تعد المؤسسات الموجه لعمليات التغيير والرائدة فيها بأنها تقود عمليات التغيير الاجتماعي والحياتي.

3/ تمثل الوعاء الرئيسي لعدد من العمليات والعادات والفعاليات الاجتماعية الأساسية مثل التحضر، الإتصال، التدرج الاجتماعي، تكوين المفاهيم والعادات وممارسة السلطة وتحقيق أهداف المجتمع.

---

<sup>1</sup> إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق، ص 117.

4/ تشكل الوسائط التي من خلالها يمارس الأفراد أعمالهم في المجتمع ذلك لأنها توفر وتضمن الوظيفية للعاملين باعتبارها مصدر دخل للمعيشة.

5/ لها قوة كبيرة وواسعة في المجتمع كونها ذات سلطة تأثيرية فاعلة وقوية في المجتمع من خلال قوتها الإنتاجية في إشباع الحاجات.<sup>1</sup>

\* أهداف المؤسسة:

للمؤسسات بصورة عامة (4) أهداف رئيسية هي:

1/ الكفاية في تحقيق أهداف وحاجات المجتمع الذي تعمل في كنفه.

2/ تحقيق الرضا والشعور بالإنتماء للأعضاء الناشطين فيها.

3/ الاهتمام بالمجتمع وضمان إستمراره وبقائه

4/ تحقيق حاجات ورغبات الفاعلين ومن ضمنها:<sup>2</sup>

أ- الاستقرار الوظيفي للفرد العامل

ب- الحاجة للعلاقات الاجتماعية والدعم الاجتماعي

ج- الحاجة للسيطرة على الآخرين أو الاعتماد عليهم

د- الحاجة للنمو الشخصي وتحقيق الذات في مجال معين

---

<sup>1</sup> الحبيب كشيدة الدرويش، علم الاجتماع الصناعي والمهني، جامعة الملك فيصل، 2017، ص 24.

<sup>2</sup> أنتوني غدنز، علم الاجتماع، مرجع سابق، ص 67.

## خلاصة الفصل:

في الختام، يمثل علم الاجتماع المهني والمؤسسات أداة أساسية لفهم العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات وتحليل دورها في المجتمع. من خلال دراسته، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في التنظيمات، وتطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.

الفصل الثالث:

الممارسات المهنية

لفئة أعوان الرقابة



## تمهيد:

تعتبر فئة أعوان الرقابة من الكوادر الأساسية في مجتمعنا، حيث تقوم بمهام مهمة في ضمان الامتثال للقوانين واللوائح في مختلف المجالات. يعتمد نجاح أعوان الرقابة على الممارسات المهنية التي يتبعونها في أداء أعمالهم بكفاءة ونزاهة. تهدف هذه المقدمة إلى استعراض أهمية الممارسات المهنية لفئة أعوان الرقابة وتأثيرها على فعالية أدائهم.

## المبحث الخامس: ماهية أعوان الرقابة وظروف العمل

### 1- تعريف أعوان الرقابة:

يعرف أعوان الرقابة بانهم عبارة عن أشخاص عاملين لدى مديرية التجارة مجندون لأجل مراقبة مختلف الأسواق التي لا تتعدى تراب الولاية بحيث يعملون على مراقبة السلع المنتهية الصلاحية وقمع الغش ومراقبة الأسعار ومحاربة المضاربة بحيث يخول لهم القانون الحماية التامة أثناء أداء مهامهم<sup>1</sup>.

أعوان الرقابة هم الأفراد الذين يعملون في مجال الرقابة والمراقبة لضمان الامتثال بالقوانين واللوائح المعمول بها. يشمل دورهم القيام بمهام مثل فحص الأنشطة والممتلكات للتأكد من الامتثال للمعايير المعتمدة والتقارير عن أي مخالفات أو انتهاكات محتملة. يمكن أن يكونوا موظفين حكوميين أو خاصين، وتختلف مهامهم وصلاحياتهم حسب السياق والقطاع الذي يعملون فيه. تتضمن مهامهم تنفيذ التفتيشات الميدانية، وفحص الوثائق والسجلات، ومراقبة التدفقات المالية، وتقديم توصيات لتحسين العمليات وتقادي المخاطر. تتطلب هذه الوظيفة معرفة قوانين القطاع المعني، والقدرة على تحليل البيانات والمعلومات بشكل دقيق وموضوعي<sup>2</sup>.

تعريف آخر لأعوان الرقابة هو الأفراد الذين يتولون مسؤولية تنفيذ الرقابة والمراقبة على أنشطة معينة، سواء كانت في القطاع الحكومي أو الخاص. تشمل مهامهم مراقبة الإجراءات والعمليات لضمان الامتثال للسياسات والقوانين، وكذلك تقديم توصيات لتحسين الأداء وتقليل المخاطر. يمكن أن يكون لأعوان الرقابة في مجالات متنوعة

---

<sup>1</sup> عبد المجيد طيبي، الضبط الإداري ودوره في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية، الملتقى الوطني حول حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17 و18 نوفمبر 2009، ص 11.

<sup>2</sup> علي فتاك، حماية المستهلك وتأثير المنافسة على ضمان سلامة المنتج، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص 24.

مثل البيئة، الصحة والسلامة، الأمن الغذائي، النقل، الاقتصاد، وغيرها. تتطلب هذه الوظيفة مهارات تحليلية قوية وقدرة على العمل بشكل مستقل وتقديم تقارير دقيقة ومفصلة حول نتائج الرقابة.<sup>1</sup>

## 2- صلاحيات المخولة أعوان الرقابة:

حدد المشرع الإطار القانوني الذي تتم من خلاله كل أعمال التحقيق منذ بدايتها إلى غاية اختتامها بتحرير محضر التحقيق الذي يعتبر إحدى الوسائل التي تمكن وكيل الجمهورية من تحريك الدعوى العمومية وإحالة المخالف إلى المحاكمة، وعلى هذا الأساس فإننا سنتناول في هذا المطلب هذا المسار من بدايته إلى نهايته.

### 1- بداية أعمال التحقيق:

إن القيام بأعمال الضبط القضائي المنوط بالموظفين المذكورين في المادة 49 من القانون 02-04 السابق الإشارة إليهم يقتضي منح هؤلاء الموظفين مجموعة من السلطات والتي تشكل جوهر أعمال التحقيق هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب أن تمارس هذه السلطات ضمن احترام الحقوق الممنوحة للعون الاقتصادي.<sup>2</sup>

بالرجوع إلى المادة 49 من القانون 02-04 فإن المشرع قد وضع بعض الإلتزامات على عاتق الموظف المؤهل للتحقيق هي في الحقيقة تشكل ضمانات للعون الاقتصادي من أجل عدم التعسف ضده في مجال المراقبة وضبط المخالفات.

### \*التزام الموظف المحقق بأداء اليمين القانونية:

نصت المادة 49 من القانون 02-04 أنه يجب أن يؤدي الموظفون التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة والإدارة المكلفة بالمالية اليمين وبالرجوع إلى نص المادة 11 من

<sup>1</sup> علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة في التشريع الجزائري، مرجع سابق، ص 17.

<sup>2</sup> زويبر أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مرجع سابق، ص 112.

المرسوم 09-415 المؤرخ في 16/12/09 والخاص بموظفي إدارة التجارة فإن هؤلاء الموظفين يؤدون اليمين أمام المحكمة التي تقع في مقر ممارسة مهامهم ويكون نص هذه اليمين كالآتي " : أقسم بالله العلي العظيم أن أقوم بأعمال وظيفتي بأمانة وصدق وأحافظ على السر المهني وأراعي في كل الأحوال الواجبات المفروضة علي".<sup>1</sup>

وبعد أداء هذه اليمين تسلم المحكمة عن طريق أمين الضبط إشهادا مكتوبا بأداء هذه اليمين يوضع على بطاقة التفويض بالعمل التي يمارس بها الموظف مهامه كمحقق. وإلزام الموظف بأداء اليمين القانونية قبل مباشرته لمهامه كموظف مؤهل للتحقيق هو إلزام يترتب عن إغفاله بطلان جميع المحاضر التي ينجزها في باب إثبات المخالفات المتعلقة بشفافية ونزاهة الممارسات التجارية، ذلك أن اليمين القانونية هي التي تجعل الموظف في درجة الضابط المحلف الذي لا يطعن في أعماله إلا بالتزوير، كما أن هذا اليمين هي التي تجعله تحت طائلة العقوبات الجزائية في حالة تقديمه لمعلومات يعلم أنها غير صحيحة.

فأداء اليمين القانونية هي شرط من شروط التأهيل للقيام بمراقبة الأعوان الإقتصادية في ممارستهم لأنشطتهم المهنية والتجارية، ومتى لم يكن قد أدى اليمين القانونية فإنه لا صفة له للقيام بهذه الأمور.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> فتيحة حماز، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية، مرجع سابق، ص 90.

<sup>2</sup> نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012، ص 54.

### \*إلتزام الموظف بالتعريف بصفته وتقديم التفويض بالعمل :

من بين الضمانات التي جاء بها القانون 04-02 هو إلتزام الموظف المحقق وعند بدايته لأعماله داخل أي محل مهني أو في مواجهة أي عون اقتصادي أن يعرف بصفته وأن يقوم بتقديم بطاقة التفويض.<sup>1</sup>

والتفويض هو عبارة عن ورقة إدارية يحدد شكلها وطريقة إصدارها وسحبها عن طريق قرار صادر عن وزير التجارة، ويتم تسليمه للموظف من طرف الإدارة المكلفة بالتجارة التي يتبعها، وهو عبارة عن تكليف صريح للقيام بأعمال الضبط والتحقيق، ويكون هذا التفويض مرفوقا بالإشهاد المتضمن أداء اليمين القانونية.

والفائدة من هذا الإلتزام هو إعلام العون الإقتصادي بطبيعة المهمة التي سيقوم بها الموظف المحقق وبصفة هذا الأخير، حتى يكون العون الإقتصادي على بينة من أمره فيقع عليه تبعا لذلك التزم بتقديم يد العون للموظف المحقق والإبتعاد عن أي عرقلة لأعمال التحقيق.

### \* إلتزام الموظف المحقق بالنزاهة وبكتمان السر المهني :

يتعين على المحقق أن يعلم العون الإقتصادي بموضوع التحقيق قبل البدء فيه، ولا نجد لهذا الإلتزام أساس في القانون 04-02 لكن هذا الإلتزام يستمد من المبدأ المنصوص عليه في المادة 14 من إتفاقية نيويورك والتي تنص على " كل شخص متهم بجريمة جزائية له الحق وعلى قدم المساواة في أن يتمتع بالضمانات الآتية : عدم إجباره على أن يقدم شهادة أو اعتراف ضد نفسه على أنه مذنب"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نوال شعباني، التزم المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 55.

<sup>2</sup> بشير عبد الله تواتي، دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني، مذكرة ماستر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2017، ص 44.

في بداية التحقيق يكون على الموظف القائم بالتحقيق أن يعلم العون الإقتصادي المحقق معه حول أي موضوع يدور التحقيق حوله، وبالتالي يكون الموظف قد إحترم شرط النزاهة متى أعلم العون الإقتصادي بأن التحقيق يدور حول القواعد الخاصة بشفافية ونزاهة المعاملات التجارية ورغم أن العون الإقتصادي يحبذ لو أن التحديد يكون أكثر دقة، لكن محكمة النقض الفرنسية ترى بأن المحقق ليس ملزماً بالتحديد الدقيق للمعاملة محل التحقيق.

ويقتضي الإلتزام بالنزاهة تجنب طرح بعض الأسئلة الشفوية، إذ أنه إذا كان من حيث الأصل أنه يجوز للعون المحقق أن يطرح أسئلة على العون الإقتصادي أو تابعيه أثناء عملية التفتيش والتحقيق فإن شكل هذه الأسئلة يجب أن لا يصل حد المساس بحق العون الإقتصادي في عدم إدانته من طرف جهات التحري أي عدم طرح أسئلة إدانة مسبقة وعدم طرح أسئلة غامضة أو استدرجية.

ويقع وجوباً أيضاً على الموظف المحقق أن يلتزم بالسر المهني أثناء سير التحقيق وهو إلتزام مفروض بنص المادة من قانون الإجراءات الجزائية وتقع مخالفته تحت طائلة العقوبات المقررة بنص المادة من قانون العقوبات.<sup>1</sup>

والتزام المحقق بالسر المهني يعد ضماناً لسير التحقيق وعدم المساس بمصالح المحقق معهم، بحيث يمنع على المحقق مثلاً التخاطب في الهاتف النقال أمام العامة في شأن موضوع التحقيق الذي يجري، كما يتعين عليه عدم السماح للجمهور بالعلم بمجريات التحقيق وأن لا يفضي لوسائل الإعلام بأية معلومة عن التحقيق الذي يجريه وأن لا يسمح لهم بالاطلاع على الوثائق التي تم حجزها بمناسبة هذا التحقيق"، ويمتد هذا الإلتزام ليسري أيضاً حتى في مواجهة زملاء الموظف المحقق الذين ليست لهم بحكم

---

<sup>1</sup> طوابيية رحيمة، دور مصالح الرقابة الإقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري مذكرة ماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة العربي تيسي، تبسة، 2017، ص 78.

صلاحيتهم في المصلحة حق الاطلاع على الوثائق أو على المعلومات المرتبطة بموضوع التحقيق.

## 2- السلطات الممنوحة للموظف المحقق في مجال ضبط المخالفات :

حتى يتمكن الموظفون المؤهلون للقيام بالتحقيق من أداء واجباتهم بشكل منتج، فإن المشرع قد منح لهم سلطات جد واسعة في مواجهة الأعوان الإقتصاديّين الذين يجرى عليهم التحقيق، حيث تبرز أهم هذه السلطات في سلطة الاطلاع على الوثائق وسلطة الدخول إلى المحلات وسلطة الحجز، كما أن المشرع قد منح للمحققين حق الاستعانة بالسيد وكيل الجمهورية والذين يمكنهم طلب تدخله لإتمام مهامهم.<sup>1</sup>

- سلطة تلقي البلاغات والمعلومات :

يعد الإبلاغ من الوسائل التي يعول عليها رجال الضبطية القضائية لتحرك من أجل الكشف عن الجرائم وجمع الأدلة المثبتة لها والبحث عن مرتكبيها وتقديمهم لجهات التحقيق القضائية، ورغم ذلك فإنه وفي مجال الجرائم المتعلقة بشفافية ونزاهة الممارسات التجارية يكون للإبلاغ تأثير محدود على نشاط الموظفين المؤهلين للتحقيق، إذ أنه ونظرا لعدم انتشار الإحساس بأهمية هذه المخالفات لدى جموع المستهلكين فإنه نادرا أن يتقدموا ببلاغات فردية عن المخالفات التي يلاحظونها أو يكونوا ضحية لها.

وبالرجوع إلى القانون 04-02 فإن المشرع سار على هذا الأصل ولم يضمن مواد أي تجريم لعدم الإبلاغ، وهنا نرى أنه كان من الأحسن لو أن المشرع يضع مواد تحض على ضرورة الإبلاغ خاصة بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك وكذلك التجمعات المهنية التي ينتمي إليها العون الاقتصادي المتسبب في المخالفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2007، ص 66.

<sup>2</sup> بشير عبد الله تواتي، دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني، مرجع سابق، ص 50.

- سلطة الفحص والاطلاع :

تسمح المادة 50 من القانون 04-02 للموظفين المؤهلين للقيام بأعمال التحقيق بأن يطلبوا تفحص كل المستندات الإدارية أو التجارية أو المالية أو المحاسبية وكذلك أية وسائل مغناطيسية أو معلوماتية دون أن يمنعوا من ذلك بحجة السر المهني كما يمكنهم أن يطالبوا باستلامها حيثما وجدت والقيام حتى بجزءها، وكذلك كل الوثائق المرتبطة بالنشاط الممارس كملفات الزبائن والمراسلات المهنية والعقود التجارية وشروط البيع وتقارير الاجتماعات والتعليمات الداخلية .. إلخ.

ولا يتحجج بغياب المدير أو الممثل القانوني لمنع المحققين من الاطلاع على الوثائق. فإذا قام المحقق بطلب الاطلاع على وثيقة معينة فإنه ليس للعون الإقتصادي أن يتمسك بعدم وجودها بحجة أنها قد ضاعت أو أتلفت أو أنه ليس لها أثر في الأرشفة ما دام أن الوثيقة المطلوب الاطلاع عليها هي من الوثائق التي يلزمه القانون بالحفاظ عليها مدة معينة من الزمن وذلك بشرط أن يطلب الاطلاع عليها في نطاق تلك الفترة. وتقوم قرينة على أن كل وثيقة مطالب بها هي وثيقة يجب الاحتفاظ بها ويقع على العون الاقتصادي عبئ إثبات عدم إلزام القانون له بمسكها، ورغم ذلك فإنه يجوز للمحقق وحتى في الحالة التي لا يكون مسك الوثيقة ملزم للعون الإقتصادي أن يطلب تفحصها متى ثبت أن هذه الوثيقة صادرة عن العون الإقتصادي أو أنها في حوزته.

وتسمح المادة 50 من القانون 04-02 للموظفين المؤهلين للتحقيق بأن يطلبوا ليس فقط بالاطلاع على الوثائق بل أيضا أن يطلبوا إستلام هذه الوثائق وحتى حجزها.<sup>1</sup> فإذا إنتهت عملية التحقيق ورأى الموظف المحقق أن لا ضرورة لحجز الوثائق فإنه يمكنه إرجاعها إلى الجهة المحقق معها ويمكنه أيضا أن يأخذ صورة منها، أما إذا تم

---

<sup>1</sup> العيد حداد، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة بن عكنون، الجزائر، 2004، ص 76.



حجز الوثائق فإنه يتم تحرير محضر جرد للوثائق ومحضر حجز مع تسليم نسخة من هذه المحاضر للعون الاقتصادي المحقق معه.

### - سلطة الدخول إلى المحلات :

تعتبر سلطة الدخول إلى المحلات الممنوحة للمحققين تعبيراً عن سلطة التفتيش الذي هو إجراء قانوني من إجراءات التحقيق والذي يهدف إلى ضبط أدلة الجريمة موضوع التحقيق وكل ما يفيد في كشف الحقيقة من أجل إثبات ارتكاب الجريمة أو نسبتها إلى المتهم حيث يعتبر محضر التفتيش إذا كان إيجابياً وسيلة إثبات أدلة مادية. حيث يعتبر حق الدخول أحد أهداف المعاينة والتي هي إحدى ضمانات التحقيق الاستدلالي من خلال جمع الأشياء التي تفيد في كشف الحقيقة.<sup>1</sup>

وتعتبر محلات تجارية ما يلحقها في حكم المحلات العامة، وبالتالي فإنها تأخذ حكم الأماكن الخاصة في تطبيق أحكام التفتيش في الأوقات التي لا يباح للجمهور دخولها كما أن دخولها يقتصر على المكان الذي يسمح للجمهور بالدخول إليه، بينما لا يشترط لدخولها أثناء الأوقات التي يباح للجمهور الدخول إليها أي إذن خاص، ولا يلزم المحققين بإعطاء العون الاقتصادي موعد مسبق لزيارة المؤسسة أو مكان ممارسة النشاط فالزيارة غالباً ما تكون مفاجئة وغير متوقعة، كما أن التدخل والزيارة يمكن أن يشمل عدة محلات مهنية لعدة أعوان إقتصاديين وفي نفس الوقت، وبالرجوع إلى المادة 50 من القانون 04-02 فإنها قد أجازت لرجال الضبطية القضائية الدخول بحرية إلى كل مكان مرتبط بالممارسة التجارية للعون الاقتصادي.

### 3- نهاية أعمال التحقيق

تختتم أعمال التحقيق وحسب المادة 55 من القانون 04-02 بتقارير تحقيق يحدد شكلها عن طريق التنظيم غير أن المخالفات التي يرفعها المحققون يتم إثباتها بمحضر،

<sup>1</sup> العيد حداد، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، مرجع سابق، ص 77.

ولم يتمّ المشرع بإبراز الفرق بين هذين المحررين (محضر، تقرير) إلا من خلال المحتوى والجهة التي يرسل إليها كل محرر، فبالنسبة للمحضر فقد بين أنه يتضمن إثبات المخالفات وأن يتمّ تبليغه إلى المدير الولائي المكلف بالتجارة والذي يرسله إلى وكيل الجمهورية المختص، بينما التقرير فقد أشار المشرع إلى أن شكله يحدد عن طريق التنظيم ولم يبين المشرع الجهة التي يرسل إليها هذا التقرير وهكذا فإن المحضر هو محرر يتمّ إنشائه بمناسبة وقائع التحقيق حيث يتضمن معاينة الوقائع وإثبات الأفعال، في حين أن التقرير هو عبارة عن محرر إداري يحتوي على تلخيص لكل مجريات التحقيق، حيث يسمح هذا التقرير للمحقق بتسجيل المعاينات والمعلومات مثلما تلقاها كما يسمح له أيضا بعرض أفكاره الخاصة وملاحظاته وتعليقاته وآراءه، إلا أن ما يجب ملاحظته أن المشرع لم يعط القيمة القانونية لهذا التقرير ولا الأثر الذي يترتب عليه التحقيق، وتكتسي المحاضر أهمية بالغة كونها تشكل الدليل على قيام المخالفة، لذلك فإن المشرع قد حاول تنظيمها من حيث طرق تحريرها كما أنه بين القيمة القانونية لتلك المحاضر من حيث الإثبات.<sup>1</sup>

- تحرير محضر التحقيق :

يمكن تعريف المحضر بأنه وثيقة مكتوبة بمعرفة أحد الموظفين المختصين بكتابته يتضمن إثبات واقعة تحقق كاتبه من وقوعها ويدخل البحث عنها في نطاق إختصاصه، ويمكن تعريفه أيضا بأنه عبارة عن محرر يصدر عن موظف بمقتضى وظيفته الرسمية أو يتدخل في، تحريره أو التأشير عليه وفق ما تقتضيه القوانين واللوائح التنظيمية التي تصدر من جهته الرئيسية، فهو إذن هو الوثيقة الرسمية التي يدون فيها رجل الضبطية القضائية ما تمّ من إجراءات التحقيق حيث يحتوي المحضر على الوقائع التي حدثت

---

<sup>1</sup> محمد بودالي ، تطور حركة حماية المستهلك مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، جامعة جيلالي اليابس، مكتبة الرشد للطباعة والنشر والتوزيع ، سيدي بلعباس، الجزائر، 2005 ، ص 145.

مرتبطة بالزمن (التاريخ الوقت) سواء كانت هذه الوقائع مرتبطة بالأشخاص أو الأماكن أو الأشياء بحسب طبيعتها.<sup>1</sup>

والحقيقة أن فرض تحرير محضر لإثبات إجراءات التحقيق معلل بكون أن الورقة المكتوبة توحى بالثقة والإطمئنان لعدم تأثرها بعامل الزمن وذلك على خلاف الذاكرة التي قد يعتريها النسيان، لذلك قيل في وصف المحضر بأنه شهادة صامتة في ورقة جامدة.<sup>2</sup>

وتوضح المادة 56 من القانون 04-02 البيانات التي يجب أن يشتملها المحضر حيث نصت على ضرورة بيان هوية وصفة الموظف الذي قام بالتحقيق، وهذا البيان جوهرى ذلك أن هو الذي يسمح للمحكمة من التحقق مما إذا كان الإجراء الذي إتخذه هذا الموظف يدخل في اختصاصه أم لا، لكن يرى البعض أن هذا البيان ليس من النظام العام فعدم بيان هوية محرر المحضر إذا لم تتم المنازعة فيه من طرف المتهم لا يعيب المحضر ولا يمنع المحكمة من التعويل في قضاءها بالإدانة على ما دون فيه من وقائع.

وكذلك يعد من البيانات الجوهرية بيان تاريخ وساعة كتابة المحضر، ويكتب التاريخ بالحروف والأرقام، وعلّة إشتراط كتابة التاريخ يرجع إلى القاعدة التي توجب أن تكون جميع الأعمال الإجرائية مؤرخة، وترجع أهميته أيضا إلى أن كتابته أمر لازم لأعمال القواعد المتعلقة.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> عمار زعبي، حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الحقوق تخصص قانون أعمال، جامعة بسكرة، دفعة 2012-2013، ص 146.

<sup>2</sup> محمد بودالي، شرح جرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية، دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص 54.

<sup>3</sup> بشير عبد الله تواتي، دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني، مرجع سابق، ص 104.

## المبحث السادس: ماهية ظروف العمل:

### 1- مفهوم ظروف العمل

وعرف (هنري سافال) ظروف العمل على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء ، الحرارة ، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال ، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري ، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته. 1

ظروف العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والاضاءة والإقلال من الجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن. 2

كما يقصد كذلك بظروف العمل وهي: «تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيقية، تنظيمية واجتماعية، فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال، بمعنى مجموعة من العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل» ركز هذا التعريف على الجانب السلوكي، كما ساهم في توضيح بأن هناك ظروف عدة من بينها ظروف فيزيقية واجتماعية وتنظيمية. نلخص من خلال هذا التعريف إلى أن مستوى نشاط العامل لا يتوقف على العوامل الداخلية فقط، وإنما يتوقف كذلك على عوامل خارجية مرتبطة بمكان العمل. 3

---

1 علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 ، ص 31.

2 السيد رمضان، حوادث العمل والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، د ط، 1987، ص 22.

3 الدسوقي رأفت ، قانون العمل الجديد الجزء الأول، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 33.

وتعرف ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها<sup>1</sup>.

وبناء على هذه التعريفات نستخلص أنّ (ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من مواقف ومواجهات سواء داخل عمله أو خارجه ، مما ينعكس إيجاباً أو سلباً على سلوكيات الفرد وأدائه).

## 2- أهمية ظروف العمل:

أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من<sup>2</sup>:

- تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل؛ وفقدان الرغبة في الإبداع؛ وانخفاض الدافعية؛ الالتزام بالعمل؛ ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا المهني؛ ضعف الدافعية للعمل؛ الشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب.<sup>3</sup>

- بالإضافة إلى قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان .

---

1 المرجع نفسه، ص 34.

2 النعاس عمر مصطفى محمد ، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية، ط ، 1 منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008، ص 78.

3 جريمى سنراكس، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص 42.

- كذلك مابيته الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإنتاج بشكل عام.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.<sup>1</sup>

فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفاتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ظروف العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله.<sup>2</sup>

وبالمقابل توفر ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة وصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

---

1 حمدي علي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2018، ص 54.

2 المرجع نفسه، ص 55.

حيثُ تفيد دراسة ظروف العمل بشكل عام في تحقيق الأهداف الآتية:<sup>1</sup>

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها باتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها؛
- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والكشف عن الإمكانيات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ ؛
- إعطاؤها أبعاداً جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية؛
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدرها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤدّونها، مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية؛
- إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين؛
- العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملاءمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف المعلومات لأداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات؛

---

1 دميري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، د س، ص

- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة؛

- تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين.<sup>1</sup>

### 3- أنواع ظروف العمل:

تواجد المؤسسة ضمن بيئة تمتاز بالتغير والتنوع ويجعلها تواجه مجموعة من الظروف، ظروف مهنية وظروف فيزيقية وظروف خارجية، كلا من هذه الأنواع ستعكس بالإيجاب أو بالسلب على المنظمة في تحقيق أهدافها.

#### 1- الظروف المهنية:

هي تلك الظروف المتواجدة في المحيط الداخلي أو التنظيمي في المؤسسة من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها، والأنظمة الرسمية وغير الرسمية والهياكل التنظيمية وغيرها، ومن هذه العناصر من هذه الظروف التنظيمية هي:

أولاً: الظروف التنظيمية: إن الظروف التنظيمية تهدف إلى دراسة الجانب التنظيمي للمؤسسة والذي يضم كل من إجراءات العمل ووقت العمل، حيث تهدف المؤسسة من وراء عملية تنظيم العمل بشقيه وتبسيط إجراءات العمل ووقت العمل إلى:

- تحديد مدة استخدام المعدلات والآلات؛ ومن ثم تحديد القدرة الإنتاجية لكل وحدة من

---

1 زكرياء طاحون محمد عبد الوهاب، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس للطباعة، تونس، 2000، ص 15.



وحدات المؤسسة.

- المرونة في تسيير مختلف الأنشطة داخل المؤسسة من أجل تلبية حاجات السوق.

ومن بين هذه الظروف التنظيمية نجد:

- **إجراءات العمل:** تتبع كل مؤسسة خريطة عمل نظم مجموعة الإجراءات التي يفترض على كل عامل اتباعها عند تأديته لعمله، وذلك لتتميط الأداء والتقليل من الفوضى التي يمكن أن تحدث إذا ما ترك كل عامل على حريته، فتعريف إجراءات العمل على أنها مجموعة من الخطوات التفصيلية التي تقرر وتعتمد كمراحل يجب السير فيها لإتمام المهمة، أي أن لكل مهمة إجراءات محددة من أجل إنجازها، حيث يتقرر من هذه الإجراءات الوثائق والمستندات المطلوبة والعمال المعنيين بإنجاز هذه الخطوات، وبالتالي تساعد إجراءات العمل على الإجابة على مجموعة من الأمثلة فيما يخص طبيعة العمل ومتطلباته ومن يقوم به؟ كم يلزمه من الوقت لأدائه؟ وما هي التكنولوجيا المستعملة:<sup>1</sup>

أ- **طبيعة ونوع العمل:** تختلف الأعمال فيما بينها من حيث نوع المجهود المطلوب وعلى هذا الأساس يمكن تصنيفه إلى عمل عضلي وعمل فكري.

ب- **درجة التخصص:** تقوم المؤسسات المعاصرة على فكرة التخصص فقد تفضل

المؤسسة توكيل فرد بمهمة واحدة في مجال معين، بهدف اكتساب الخبرة والمهارة التي ترفع من كفاءته، بينما ترى بعض المؤسسات أن التخصص عامل ذو تأثير سلبي على معنويات العامل لذا تفضل توزيع الأعمال.

ج- **الخبرة:** تلعب الخبرة دورا هاما في درجة كفاءة إنجاز العمل غير أنه توجد أعمال

روتينية لا تحتاج إلى خبرة.

---

1 عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، دار الراجب الجامعية، د ط، د س، ص 64.

- د- الوقت الذي يستغرقه أداء الأعمال: تختلف الأعمال في درجة تعقيدها فهناك ما يحتاج وقتا طويلا ومستمر لإنجازها وهناك ما يحتاج إلى وقت قصير.
- ه- التكنولوجيا: أصبح استخدام التكنولوجيا من المقومات الأساسية لنجاح المؤسسة خاصة في تمثل التغيرات والتطورات العالمية في أداء الأعمال، هذا ما دفع المؤسسات إلى البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات لتحافظ على بقائها واستمرارها، نجد إن وصلت التكنولوجيا إلى مرحلة الآلية التلقائية، أي الآلات ذاتية الحركة. فهناك من الأعمال ما تتطلب تكنولوجيا عالية تستوجب توفير عمال ذو خبرة في الميدان ومنها الروتينية التي لا تتطلب مهارات وقدرات عالية.
- تنظيم وقت العمل: لقد أثبتت الدراسات أن تنظيم وقت العمل ضروري لكل من العامل والمؤسسة.
- تنظيم مناوبات العمل: قد تلجأ بعض المؤسسات إلى العمل التناوبي بحكم طبيعة نشاطها حيث تنظم عملها على أساس فرق متعاقبة، ويكون ذلك من خلال تشكيل فرقتين أو ثلاثة على الأكثر، ومن أهم الأغراض الملاحظة على الفرق التي تعمل في المناوبة الليلية الأرق الناتج عن قلة النوم، وبعض المشاكل.<sup>1</sup>
- فالمؤسسة الصناعية عامة ما تعمل على شكل ورديات العمل، أي المناوبة في العمل ومما تعمل هذه المؤسسات على تنظيم وترتيب لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة لكي تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف .

---

1 علي فيلالي، التزامات العمل المستحق للتعويض، دار موفم للنشر و التوزيع، الجزائر، 2002، ص 112.

## 2- الظروف الفيزيائية:

تعتبر ظروف العمل الفيزيائية من بين أهم المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية، ويقصد بها البيئة المادية التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية، كالإضاءة، ودرجة الحرارة، والتهوية، والرطوبة السائدة ... إلى غير ذلك، والضجيج المنبعث من الأدوات الإنتاجية، والغبار والروائح والهواء المنتشر، وغيرها من العناصر المادية التي تواجه العامل أثناء أدائه مهامه، ومن بين هذه الظروف الفيزيائية كما يلي: 1

- الإضاءة: تعرف الإضاءة بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، والإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توفيرها في بيئة العمل كشرط أساسي لمكان العمل.

ولقد بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع زيادة شدة الإضاءة، فعلى سبيل المثال يوضح "لوكيش وموس" أن زيادة شدة الإضاءة - عما كانت عليه - ترفع الإنتاجية ويتحسن الأداء في بعض الأعمال.<sup>2</sup>

ومن الجدير بالذكر أن الإضاءة المناسبة تختلف في شدتها تبعاً لنوع العمل وخصائص العمل، فمثلاً كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم (كقراءة الجريدة مثلاً أو إصلاح الساعات) احتاج إلى زيادة في شدة الإضاءة. كما أن العمال كبار السن أو ضعاف الأبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء الأبصار. وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي يجب مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة، بل أن هناك عاملاً آخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء، بمعنى

1 موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، ط2، 2007، ص 31.

2 محمود ذيب القايلة، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص 27.

مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل، فمثلاً يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل.<sup>1</sup>

- درجة الحرارة: ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة وسواء كان العمل عضلياً أو ذهنياً فإن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب، ذلك إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل وتسبب ضيقاً لدى العامل، كما تؤثر تأثيراً سيئاً على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق وبالتالي يصاب بالتعب والملل، وتقل كفاءته في العمل.

ففي دراسة لماكويرت Mackworth نشرت عام 1950 تبين أن معدل الأخطاء في العمل العضلي كان يتزايد بزيادة درجات الحرارة المؤثرة (وهي درجات الحرارة التي تأخذ في عين الاعتبار كلاً من الحرارة والرطوبة) من 26 إلى 36 درجة مئوية. كما وجد "بيلر Pepler" في بحثه المنشور عام 1953 تأييداً لذلك في الأعمال الذهنية، حيث كانت الكفاءة تتدهور في درجة حرارة مؤثرة 24 إلى 32 درجة مئوية، وفيما يتعلق بالبرودة، فقد تبين لـ "كلارك Clark" من بحثه المنشور عام 1961 انخفاض الإنتاج بانخفاض درجة حرارة الجلد عن 12 درجة مئوية.<sup>2</sup>

3- الغبار والأتربة: هي الجسيمات الصلبة الناتجة عن العمليات الميكانيكية: كالطحن، الطرق، الغرلة وغيرها، ولا شك أنها تشبه في خواصها المادة الأصلية التي نتجت عنها، وتنتشر تلك الأتربة والغبار في جو العمل حيث تؤثر على العاملين فتقلل من إنتاجهم كما تصيبهم بالأمراض المختلفة.<sup>2</sup>

في حالة الصناعات الدقيقة أو التي تستخدم آلات تعمل بدرجة عالية من الدقة، يتطلب

---

1 نجم عبود النجم، دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2014، ص 92.

2 محمد لبيب شنب ، الاتجاهات الحديثة للفرقة بين حوادث العمل و الأمراض المهنية، دار الفكر العربي، ط 1، 1076، ص 88.

الأمر التخلص نهائياً من أي غبار أو أتربة في جو المصنع حتى لا يؤثر ذلك في درجة الدقة المطلوبة في السلع المصنوعة، وفي بعض الصناعات قد تصبح السلع المنتجة عرضة للتلوث بالغبار مثل صناعات المواد الغذائية والأدوية، بالإضافة إلى ذلك يسبب الغبار أمراضاً للأفراد.<sup>1</sup>

### 3- الظروف الخارجية:

يقصد بها جميع المتغيرات التي توجد خارج المنظمة، فإن جميع التفاعلات التي يتلاقى فيها النظام الإداري مع غيره من النظم الفرعية الموجودة داخل المجتمع.

فيعرفها الكبيسي على أنها: «القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة، وتقع خارج حدودها، بحيث يراد بها المتغيرات الايكولوجية التي تحيط بالمنظمة وهي لا تملك الصلاحيات والتسكين. وتنقسم إلى بيئة عمل خارجية عامة، وبيئة عمل خارجية خاصة:<sup>2</sup>

أ- بيئة عمل خارجية عامة: وهي تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية، سياسية، اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، يكون تأثيرها على جميع المنظمات متماثلاً لحد كبير، فعلى سبيل المثال وجود نظام سياسي مستقر يحظى بثقة المواطنين، فهو يعد ظرفاً بيئياً إيجابياً بالنسبة للمنظمات باختلافها.

ب- بيئة عمل خارجية خاصة: يقصد بها ذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة على المنظمة في تحقيق أهدافها، وبمعنى آخر أن البيئة الخاصة هي البيئة العملياتية للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عمليات المنظمة وأدائها.

---

1 ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية للنشر، الجزائر، 1998، ص 147.

2 خميسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، 2014-2015، ص 116.

- الزبائن: يمثلون جزءا من البيئة الخاصة للمنظمة ذلك لأنهم يمتلكون تأثيرا أساسيا ومباشرا على المنظمة، من خلال تحديدهم لنجاح وفشل المنظمة، ذلك لأن الزبائن هم المستفيدون من إنتاج المنظمة بسبب شرائهم واستخدامهم للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، وكونهم مصدر التعريف للمنظمة وكفاءة المنتج في تلبية احتياجاتهم من خلال التغذية العكسية.<sup>1</sup>

- المنافسون: يمثلون المنظمات الأخرى المنافسة للمنظمة والتي تنتج سلع وخدمات متماثلة أو تخدم نفس الشريحة من الزبائن، حيث تمثل هذه المنظمات البيئة التنافسية ضمن البيئة الخاصة للمنظمة، فقد تخرج المنظمة من السوق نهائيا إذا كانت المنافسة فعالة ومؤثرة، لذلك يجب على المنظمة هنا أن تعرف ماذا يعمل منافسوها في مجالات الإنتاج، التسعير، والترويج.

- المجتمع: تعتبر أهميته على قدر الأهمية التي تتمتع بها أي فئة من فئات المتعاملين المؤثرين والمتأثرين بأداء منظمة الأعمال أو كون منظمة الأعمال جهة محورية في تشكيلة المجتمع فإن هذا يريد من معظم مسؤولية منظمة الأعمال في الالتزام بجميع القوانين والتشريعات السائدة ويستوجب على منظمة الأعمال على العاملين معها للعب دور القدرة في ترسيخ ممارسات الالتزام المجتمعي ومن أجل تحديد ما يريده المعاملون وما يفكرون به أيضا.<sup>2</sup>

---

1 سلمى لحر، تحليل أثر هيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض، مرجع سابق، ص 54.

2 سمير حديبي، حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص 66.

## خلاصة الفصل:

إن الممارسات المهنية تشكل الأساس الذي يقوم عليه تحقيق الأعوان لأهداف الرقابة بنجاح. تلعب هذه الممارسات دورًا حاسمًا في بناء الثقة بين المجتمع والمؤسسات التي يعملون فيها، وتعزز مصداقية عملهم وتحافظ على سمعتهم المهنية. لذا، يجب على أعوان الرقابة الالتزام بأعلى معايير المهنية واتباع الممارسات الأخلاقية في أداء مهامهم لتحقيق النتائج المرجوة والمساهمة في بناء مجتمع أكثر تنظيمًا ونزاهة.

ومع ذلك، لا يقتصر الأمر على المؤسسات فقط، بل ينبغي أيضًا على الجهات الرقابية أن تلعب دورًا فعالًا في مراقبة وضبط الظروف المحيطة بالعمال، وفرض القوانين واللوائح الضرورية لضمان سلامتهم وصحتهم.

بشكل عام، يجب أن يكون هدفنا جميعًا تحقيق بيئة عمل آمنة وصحية، تضمن رفاهية وسلامة العمال وتعزز من إنتاجيتهم وروحهم المعنوية

# الفصل الرابع:

الإطار الميداني للدراسة



## تمهيد:

تكتسب خطوة تحليل البيانات أهمية ولا يمكن الاستغناء عنها في أي بحث علمي وتعتبر جزءا مهما من خلالها يمكن الحصول على النتائج ، وعليه نتناول في هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة نقوم بتعريف مديرية التجارة من حيث نشأته ومهامها والتعرف أيضا على مختلف المصالح و تحليل وتفسير النتائج ومناقشتها واستنتاجات فرضيات ونتائج الدراسة .

## المبحث السادس: التعريف بالمؤسسة

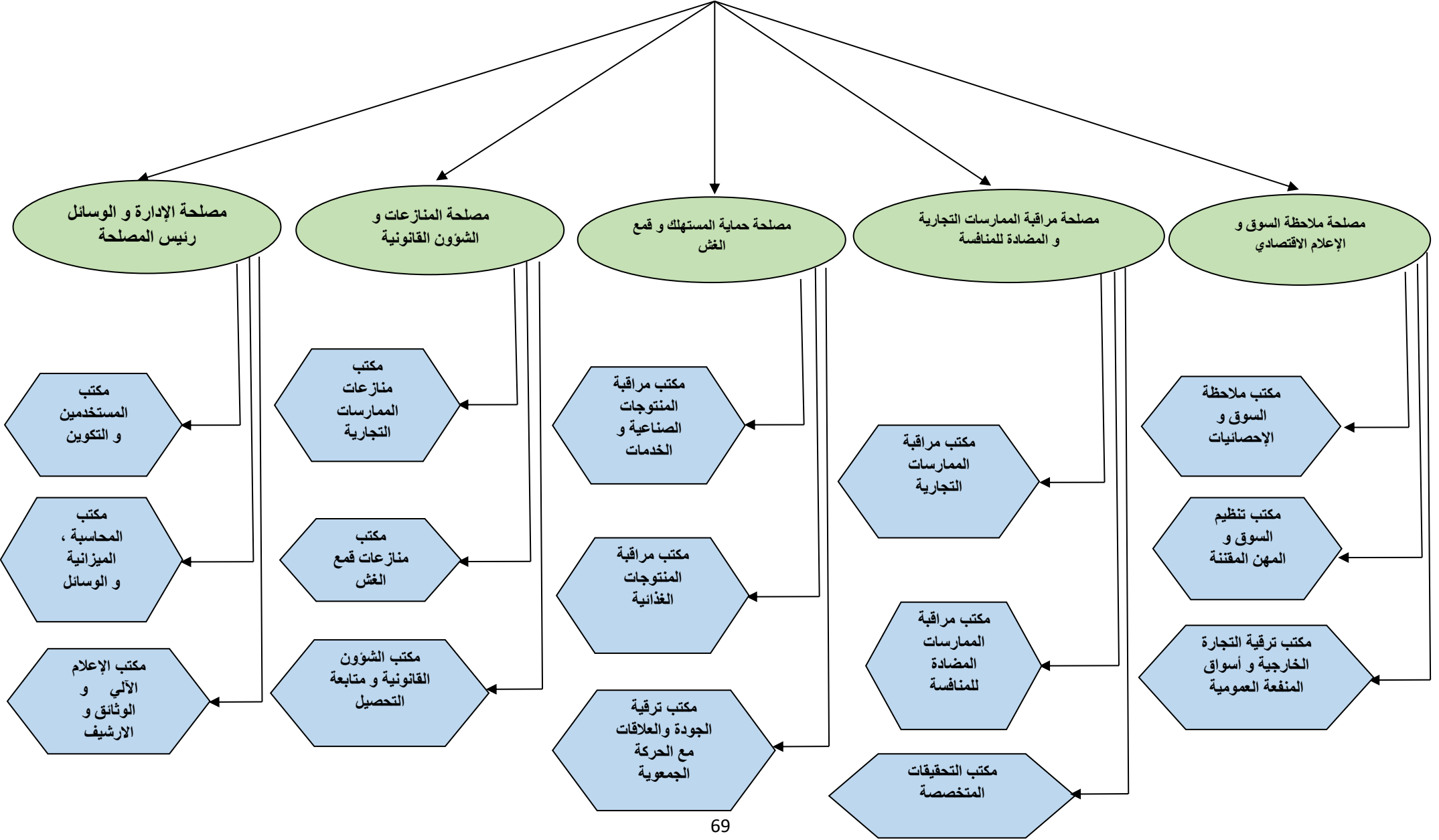
### 1- التعريف بمديرية التجارة لولاية الجلفة:

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-409 المؤرخ في 05 نوفمبر 2003 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة تضم مديرية التجارة (05) خمسة مصالح وهي:

- مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي؛
- مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة؛
- مصلحة مراقبة الجودة وقمع الغش؛
- مصلحة المنازعات؛
- مصلحة الإدارة والوسائل.



# الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية الجلفة



## 2- فروع ومهام المؤسسة :

تتمثل فروع القطاع على المستوى المحلي فيما يلي:

• المركز المحلي للسجل التجاري؛

• مخبر قمع الغش؛

• الغرفة الولائية لأولاد نايل.

أ- مهام المركز المحلي للسجل التجاري:

- إستخراج السجل التجاري؛

- شطب السجلات التجارية؛

- إستقبال إيداع ملفات الحسابات الاجتماعية لكل سنة.

ب-مهام مخبر قمع الغش:

-القيام بالتحاليل:الفيزيوكيميائية والمكروبيولوجية للعينات المقتطعة من طرف الاعوان

المؤهلين لمديرية التجارة والامن والدرك الوطني.

ج- مهام الغرفة الولائية لأولاد نايل:

- الإعلام والتنشيط الاقتصادي والتجاري لفائدة المتعاملين الاقتصاديين؛

- المشاركة في الأيام الإعلامية والتظاهرات الاقتصادية؛

- مرافقة المتعاملين الاقتصاديين؛

- برمجة دورات تكوينية حسب احتياجات المتعاملين الاقتصاديين.

## المبحث السابع: تحليل ونتائج الدراسة:

### 1- تحليل نتائج الاستبيان

#### 1- الجنس :

جدول 1: توزيع مفردات العينة حسب نوع الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	34	85
أنثى	6	15
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين لنا الجدول رقم (01) توزيع أفراد حسب الجنس، إذ أن نسبة الذكور من أعوان الرقابة 85% أما نسبة الإناث فكانت 15%، والملاحظة أن نسبة الذكور اعلى بكثير من نسبة الإناث وهذا يعود بسبب متطلبات وظروف العمل والتي تحتاج لجهد عضلي وفكري وهذا ما يميز الذكور على الإناث.

## 2-العمر:

جدول 2: توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية.

السن	التكرار	النسبة%
من 20 الى 29 سنة	6	15
من 30 إلى 39 سنة	13	32.5
من 40 إلى 49 سنة	14	35
اكثر من 50 سنة	7	17.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم (02) توزيع أفراد عين الدراسة على الفئات السنية، بحيث نسبة الأفراد الذين أعمارهم أقل من 20 الى 30 سنة هي % 15 والأفراد اللذين من سن 30 الى 39 سنة يشكلون نسبة % 32.5 وهم يمثلون أكبر نسبة، ونسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 الى 49 سنة هي %35، ونسبة الأفراد الذين أعمارهم من 50 سنة فما فوق هي %17.5 ، وعليه نستنتج أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة الشابة.

### 3- الحالة المدنية :

جدول 3: توزيع مفردات العينة حسب الحالة المدنية

نوع الجنس	التكرار	النسبة %
أعزب	10	25
متزوج	30	75
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين لنا الجدول رقم (03) توزيع افراد حسب الحالة المدنية، اذ انا نسبة العزاب من أعوان الرقابة % 25 اما نسبة المتزوجين فكانت 75%، والملاحظة ان نسبة المتزوجين اعلى بكثير من نسبة العزاب .

#### 4-الدرجة العلمية :

جدول 4: توزيع مفردات العينة حسب المستوى الأكاديمي.

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة%
ماستر	12	30
تقني	7	17.5
ليسانس	21	52.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم (04) الدرجات العلمية المتوفرة لدى أفراد عينة الدراسة بحيث كانت نسبة الحاصلين على شهادة ليسانس 52.5%، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الماستر 30% أما نسبة الحاصلين على شهادات تقني فكانت 17.5%. والملاحظ أن أكبر نسبة كانت على مستوى الحاصلين على شهادة الليسانس، تليها نسبة الحاصلين على شهادة الماستر وفي الأخير كانت نسبة الحاصلين على شهادة تقني هي الأقل.



## 5-سنوات العمل:

جدول 5: جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
من 5 سنوات الى 10	26	65
من 10 الى 20 سنة	10	25
من 20 سنة فاكثر	4	10
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق فئات زمنية تم تقسيمها وفق الخبرات المهنية المتوافرة لديهم، فنجد أن نسبة الأفراد الذين خبرتهم المهنية من 5 سنوات الى 10 سنوات 65% وهي اعلى نسبة، أما نسبة الأفراد الذين تصل خبرتهم من 10 سنوات الى 20 سنة هي 25% ، أما نسبة الأفراد الذين خبرتهم من 20 سنة فاكثر وهي 10% وهي قليلة.

## 6- المهنة:

جدول 6: توزيع مفردات العينة حسب العمل الممارس.

النسبة %	التكرار	العمل الممارس
10	4	إطار
35	14	عون تحكم
55	22	أعوان تنفيذيين
100	40	المجموع

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للوظيفة المشغولة، كانت نسبة اطار 10%، وبالنسبة لأعوان التحكم 35%، هؤلاء الأفراد عادة ما يكونون مسؤولين عن مراقبة ومتابعة تنفيذ السياسات والإجراءات المتفق عليها في المؤسسة. يقع عليهم تنفيذ القوانين واللوائح وضمان الامتثال لها.

بينما بلغت نسبة أعوان تنفيذيين 55%، يتولى أعوان التنفيذيين القيام بالمهام اليومية والعمليات التشغيلية للمؤسسة. يكونون مسؤولين عن تنفيذ السياسات والإجراءات وتحقيق الأهداف اليومية وتوجيه الفرق العملية.

## 2- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

جدول 7: يوضح مدى التزام المتعاملين بالقوانين واللوائح المحلية.

هل يلتزم متعاملون بالقوانين	التكرار	النسبة %
يلتزم	35	87.5
لا يلتزم	5	12.5
المجموع	40	100

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 07 مدى التزام المتعاملين التجاريين بالقوانين واللوائح، حيث نلاحظ أن نسبة 87.5%، من المتعاملين يلتزمون بالقوانين ونسبة 12.5%، لا يلتزمون بالقوانين واللوائح.

يُظهر الجدول أن هناك نسبة عالية من المتعاملين التجاريين يلتزمون بالقوانين واللوائح، ولكن هناك أيضًا نسبة صغيرة لا تلتزم بالقوانين واللوائح، يجب على السلطات الرقابية والمنظمة أن تعمل على تعزيز الالتزام بالقوانين واللوائح لضمان تنظيم وسلامة السوق التجارية.

جدول 8: يوضح مدى توفير المنتجات او الخدمات ذات الجودة المطلوبة.

النسبة %	المجموع	هل يلتزم المتعاملون في التجارة بتوفير معلومات صحيحة وواضحة حول منتجاتهم وخدماتهم				نعم	لا
		النسبة %	لا	النسبة %	نعم		
87.5	35	50	1	89.47	34	هل يقوم المتعاملون في نعم	
12.5	5	50	1	10.52	4	التجارة بتوفير المنتجات أو لا الخدمات ذات الجودة المطلوبة والمتفق عليها	
100	40	100	2	100	38	المجموع	

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 08 مدى توفير المتعاملين لمنتجات ذات جودة، حيث نلاحظ ان نسبة 89.47% من المتعاملين يقولون إنهم يلتزمون بتوفير معلومات صحيحة وواضحة حول منتجاتهم وخدماتهم.

اما نسبة 10.52% يقولون إنهم لا يلتزمون بتوفير معلومات صحيحة وواضحة.

يُظهر الجدول أن الغالبية العظمى من المتعاملين في التجارة يلتزمون بتوفير معلومات صحيحة وواضحة، وكذلك يلتزمون بتوفير المنتجات أو الخدمات ذات الجودة المطلوبة. ومع ذلك، فإن هناك نسبة صغيرة من المتعاملين لا يلتزمون بهذه الالتزامات.

جدول 9: يوضح هل يحترم المتعاملون التجاريون حقوق المستهلك وذلك بتقديم المعلومة الكافية حول المنتجات المقدمة.

نسبة %	المجموع	هل تتم مراقبة جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة من قبل المتعاملين في التجارة				نعم	لا
		نسبة %	لا	نسبة %	نعم		
87.5	35	0	0	97.20	35	هل يحترم المتعاملون في نعم	
12.5	5	100	4	2.80	1	لا	التجارة حقوق المستهلكين ويقدمون لهم المعلومات الكافية والدقيقة عن المنتجات أو الخدمات
100	40	100	4	100	36	Total	

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 09 مدى احترام المتعاملين لحقوق المستهلك، حيث نلاحظ

ان نسبة 97.20%: يقولون إنه يتم مراقبة جودة المنتجات أو الخدمات.

نسبة 2.80%: يقولون إنه لا يتم مراقبة جودة المنتجات أو الخدمات.

الجدول الثاني يبين ما إذا كان المتعاملون في التجارة يحترمون حقوق المستهلكين

ويقدمون لهم المعلومات الكافية والدقيقة عن المنتجات أو الخدمات.

يُظهر الجدول أن الغالبية العظمى من المتعاملين في التجارة يقومون بمراقبة جودة المنتجات أو الخدمات، ويحترمون حقوق المستهلكين ويقدمون لهم المعلومات الكافية والدقيقة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة من المتعاملين لا يقومون بمراقبة جودة المنتجات أو الخدمات، ولا يحترمون حقوق المستهلكين أو يقدمون لهم المعلومات الكافية.

### جدول 10: يوضح هل تتم مراقبة جودة المنتجات او الخدمات المقدمة من طرف المتعاملون التجاريون

النسبة %	التكرار	هل تتم مراقبة جودة المنتجات			
		النسبة	التكرار		
90	36		11	مطابقة المواصفات	نعم
		30.56			
		25	09	التأكد من صلاحية المنتج	
		44.44	16	الزامية النظافة	
10	4				لا
100	40				المجموع

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 10 مدى مراقبة جودة المنتجات من طرف لمتعاملين، حيث نلاحظ ان نسبة 90%، من المتعاملين يقومون بمراقبة جودة المنتجات

اما نسبة 30.56% من 90% يقولون إن المنتجات تخضع لمراقبة الجودة للتأكد من مطابقتها للمواصفات.

اما نسبة 25% من 90% يقولون إن المراقبة تتم للتأكد من صلاحية المنتج.

اما نسبة 44.44% من 90% يقولون إن هناك مراقبة للنظافة والترتيب.

اما نسبة 10% يقولون إنه لا يتم مراقبة جودة المنتجات.

يُظهر الجدول أن هناك جهودًا لمراقبة جودة المنتجات من قبل المتعاملين التجاريين، حيث يتم التركيز على مطابقة المنتجات للمواصفات وصلاحيتها ونظافتها. ومع ذلك، فإن هناك نسبة صغيرة من المتعاملين لا يقومون بمراقبة جودة المنتجات. من المهم تعزيز جهود مراقبة الجودة لضمان توفير منتجات وخدمات عالية الجودة للمستهلكين.

ونسبة 10%، من المتعاملين لا يهتمون بمراقبة جودة المنتجات .

### 3- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

جدول 11: يوضح هل يلتزم المتعاملون التجاريون بمعايير السلامة والأمان في منتجاتهم.

هل يحترم المتعاملون بمعايير السلامة في منتجاتهم	التكرار	النسبة %
نعم	26	65
لا	14	35
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم نسبة 65% من المتعاملين التجاريين يقولون إنهم يلتزمون بمعايير السلامة في منتجاتهم.

نسبة 35% يقولون إنهم لا يلتزمون بمعايير السلامة في منتجاتهم.

يُظهر الجدول أن هناك نسبة كبيرة من المتعاملين التجاريين يلتزمون بمعايير السلامة والأمان في منتجاتهم، ولكن هناك أيضًا نسبة غير قليلة من المتعاملين الذين لا يلتزمون بهذه المعايير. يجب على الشركات والجهات المختصة توجيه جهود مستمرة لتعزيز الالتزام بمعايير السلامة وضمن سلامة المستهلكين



جدول 12: يوضح هل يعتقد العاملون أن معظم الترقيات تمنح بناء على الجدارة والمثابرة في العمل

النسبة %	التكرار	هل يعتقد العاملون أن ترقيات تمنح بنا على جدارة		
		النسبة	التكرار	
100	40	52,50	21	على أساس الشهادة
		32.50	13	على أساس الأقدمية
		15	06	على أساس الاجتهاد في العمل
0	0			
100	40	المجموع		

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 12 مدا اعتقاد العاملين حول كيفية حصول على ترقيات، حيث نلاحظ ان نسبة 52.50%، من عاملين يرون بان الترقيات تمنح على اساس الشهادة أما نسبة 32.50% فيرون انها تمنح على أساس الاقدمية اما نسبة 15% فيرون انها تمنح على أساس الاجتهاد في العمل.

يبدو أن هناك توجهاً نحو اعتبار الجدارة والمثابرة في العمل كمعيار رئيسي لمعظم الترقيات، حيث يشير الجدول إلى أن أكثر من نصف العمال يرون أن الترقيات

تعطى بناءً على الشهادة، وثلاثهم الآخر يعتقدون أنها تمنح بناءً على الأقدمية. وهذا يعني أن الاعتقاد في الجدارة والمثابرة في العمل يلعب دوراً مهماً في تقديم الترقيات.

**جدول 13: يوضح هل يتم توفير الضمانات وخدمات ما بعد البيع بشكل صحيح من طرف المتعاملين في التجارة.**

هل تتم توفير الضمانات ما بعد البيع	التكرار	النسبة %
توفر	18	87.5
لا توفر	10	5
احيانا	12	7.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 13 مدا توفير ضمانات ما بعد البيع ، حيث نلاحظ ان نسبة 87.5% يقوم هؤلاء المتعاملون بتوفير ضمانات وخدمات ما بعد البيع. هذا يعني أن معظم العملاء يمكنهم الاعتماد على الدعم والخدمة بعد البيع من قبل هؤلاء المتعاملين.

نسبة 5%: لا يوفر هؤلاء المتعاملون خدمات ما بعد البيع. هذا يمكن أن يؤثر سلباً على تجربة العملاء ويقلل من ثقتهم في المنتجات أو الخدمات التي يقدمها هؤلاء المتعاملون.

نسبة 7.5% يقوم هؤلاء المتعاملون بتوفير ضمانات حول منتجات ما بعد البيع أحياناً. هذا يعني أنه قد يكون هناك تقديم غير منتظم للخدمات بعد البيع، مما قد يؤدي إلى عدم استقرار في تجربة العملاء.

يظهر الجدول أن الغالبية العظمى من المتعاملين يوفرون ضمانات وخدمات ما بعد البيع، ولكن هناك نسبة صغيرة لا تقدم هذه الخدمات أو تقدمها بشكل غير منتظم، مما يمكن أن يؤثر على سمعتهم في السوق.

#### جدول 14: هل يتمتع المتعاملون في التجارة بسمعة جيدة في السوق وتاريخ جيد في التعاملات السابقة

هل يتمتع المتعاملون بسمعة جيدة في سوق	التكرار	النسبة %
نعم	35	87.5
لا	0	0
البعض	5	12.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 14 ما تمتع العاملون بسمعة جيدة في السوق ، حيث نلاحظ ان نسبة 87.5%، من المتعاملون يتمتعون لسمعة جيدة في السوق. هذا يشير إلى أن هؤلاء العمال لديهم سمعة إيجابية بين العملاء والشركات المعنية.

وأن نسبة صغيرة فقط من المتعاملين (12.5%) يتمتعون بسمعة جيدة. هذا يعني أن هناك جزء صغير من العمال يحتاج إلى تحسين سمعتهم في السوق، سواء بسبب سلوكهم أو أدائهم.

يبدو أن معظم العاملين في السوق يحظون بسمعة جيدة، ولكن لا يزال هناك بعض الأفراد الذين يمكن أن يستفيدوا من تحسين سمعتهم من خلال تحسين أدائهم أو تعديل سلوكهم.

**جدول 15: هل يتبع المتعاملون في التجارة معايير الجودة والتفتيش في إنتاج وتوزيع منتجاتهم**

هل يتبع متعاملون معايير التكرار الجودة وتفتيش	النسبة %
نعم	70
لا	30
المجموع	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يوضح لنا الجدول رقم 15 ان نسبة 70% من العمال في مجال الرقابة يعتقدون أن المتعاملين في التجارة يتبعون معايير الجودة والتفتيش في إنتاج وتوزيع منتجاتهم.

اما نسبة 30% يعتقدون أن المتعاملين لا يتبعون معايير الجودة والتفتيش.

من خلال النتائج تشير إلى أن هناك نسبة مرتفعة من عمال الرقابة يعتقدون أن المتعاملين في التجارة يتبعون معايير الجودة والتفتيش في إنتاج وتوزيع منتجاتهم.

ومع ذلك، فإن وجود نسبة من المتعاملين الذين لا يلتزمون بمعايير الجودة والتفتيش يشير إلى أهمية تحسين الالتزام بالمعايير لضمان جودة المنتجات وسلامة المستهلكين.

**جدول 16: هل يلتزم المتعاملون في التجارة بتوفير معلومات صحيحة وواضحة حول منتجاتهم وخدماتهم**

النسبة %	التكرار	هل يلتزم متعاملون بتوفير المعلومات حول منتجات		
		التكرار	النسبة	
32.50	13			نعم
67.50	27	51.85	14	مخادعة المستهلك
		18.52	05	عدم احترام وسم المنتج
		29.63	08	عدم احترام الضمان على المنتج
100	40			المجموع

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 51.85% من العمال في مجال الرقابة يعتقدون أن المتعاملين يقدمون معلومات مخادعة للمستهلك. اما نسبة 32.5% يعتقدون أن المتعاملين يلتزمون بتوفير المعلومات الصحيحة والواضحة حول منتجاتهم وخدماتهم. اما نسبة 29.63% يعتقدون أن المتعاملين لا يحترمون الضمان على المنتج. من خلال الجدول تظهر النتائج إلى أن هناك انتهاكات في توفير المعلومات من قبل المتعاملين في التجارة، حيث يعتقد العديد من عمال الرقابة أنهم يقدمون معلومات مخادعة للمستهلك ولا يحترمون وسم المنتج والضمان على المنتج. هذا يستدعي تحسين الالتزام بالقوانين والتشريعات لضمان توفير معلومات صحيحة وواضحة للمستهلكين.

جدول 17: هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات أو الضغوط من قبل المتعاملين في التجارة بهدف التأثير على نتائج عمله

النسبة %	التكرار	هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات أو الضغوط من قبل المتعاملين		
		النسبة	التكرار	
67.50	27	51.85	14	تهديد جسدية
		18.52	05	تهديد نفسية
		29.63	08	معا
32.5	13			لا يتعرض
100	40			المجموع

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 51.85% من العمال في مجال الرقابة يعتقدون أنهم يتعرضون لتهديدات جسدية من المتعاملين في التجارة بهدف التأثير على نتائج عملهم.

أما نسبة 18.52% يعتقدون أنهم يتعرضون لتهديدات نفسية.

أما نسبة 29.63% يعتقدون أنهم يتعرضون لتهديدات جسدية ونفسية معاً، وذلك من مجموع 67.5%.

اما نسبة 32.5% يقولون أنهم لا يتعرضون للتهديدات.

ومن خلال الجدول نلاحظ وجود تهديدات وضغوط من قبل المتعاملين في التجارة تجاه عمال الرقابة، سواء كانت تهديدات جسدية أو نفسية أو الاثنين معاً. يُظهر ذلك ضرورة تحسين الحماية وتوفير الدعم اللازم لعمال الرقابة للتعامل مع هذه التحديات والتهديدات بشكل فعال.

### جدول 18: هل يعاني عون الرقابة من نقص في التدريب والتأهيل اللازم لمواكبة التطورات في مجال الرقابة التجارية

هل يتبع متعاملون معايير الجودة وتفتيش	التكرار	النسبة %
نعم	15	37.5
لا	25	62.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 62.5% يعتقدون أن المتعاملين لا يتبعون معايير الجودة والتفتيش. هذا يشير إلى ضرورة تعزيز الالتزام بالمعايير وتطبيق التفتيش بشكل فعال لضمان جودة وسلامة العمل.

أما نسبة 37.5% إلى أنهم يعانون من نقص في التدريب والتأهيل اللازم لمواكبة التطورات في مجال الرقابة التجارية. هذا يشير إلى ضرورة تحسين برامج التدريب والتأهيل لضمان كفاءة وجاهزية عمال الرقابة.

**جدول 19: هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات الجسدية أو النفسية أثناء أداء مهامه؟**

هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات	التكرار	النسبة %
جسدية	18	45
نفسية	22	55
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 55% تشير الى تعرض عون الرقابة لتهديدات نفسية، وهذا يمكن أن يكون نتيجة للتوترات والضغوطات النفسية المرتبطة بالعمل، مثل التهديد بالتشهير أو التجاهل أو التحديات النفسية الناتجة عن العمل المكثف.

اما نسبة 45% تشير إلى أن عون الرقابة يتعرض لتهديدات جسدية أثناء أداء مهامه، مما يمكن أن يشمل التهديد بالعنف الجسدي من قبل الأفراد المراقبين أو المخالفين.

يُظهر الجدول الحاجة الماسة إلى توفير الدعم النفسي والمعنوي المستمر لعمال الرقابة، بالإضافة إلى تطوير السياسات والبرامج للتعامل مع التهديدات الجسدية والنفسية التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم.



جدول 20: هل يتمتع عون الرقابة بالدعم النفسي والمعنوي اللازم لتحمل ضغوطات العمل وتحقيق أهداف الرقابة بفعالية

النسبة %	المجموع	هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات الجسدية أو النفسية أثناء أداء مهامه				
		النسبة %	نفسية	النسبة %	جسدية	
100	40	100	22	89.47	18	هل يتمتع عون الرقابة نعم
0	0	0	0	10.52	0	لا يدعم النفسي والمعنوي اللازم
100	40	100	22	100	18	المجموع

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معظم عمال الرقابة (89.47%) إلى أنهم يتمتعون بالدعم النفسي والمعنوي اللازم لتحمل ضغوطات العمل وتحقيق أهداف الرقابة بفعالية.

هذا الدعم يمكن أن يكون مفتاحًا في مواجهة التحديات والمواقف الصعبة التي قد يواجهها عمال الرقابة خلال أداء مهامهم

على الرغم من عدم التعرض للتهديدات الجسدية، إلا أن نصف عمال الرقابة (50%) يتعرضون لتهديدات نفسية أثناء أداء مهامهم.

هذا يمكن أن يكون مؤشرًا على وجود بعض المواقف التي قد تؤثر سلبيًا على الصحة النفسية لعمال الرقابة وتطلب دعمًا ومساندة مناسبة.

نتائج الجدول تشير إلى أن عمال الرقابة يتمتعون بالدعم النفسي والمعنوي اللازم لتحمل ضغوطات العمل، لكن هناك نصفهم يتعرضون لتهديدات نفسية أثناء أداء مهامهم. لذا، يجب توفير الدعم والمساندة النفسية اللازمة لهم وتوفير برامج التدريب لتعزيز مهارات التعامل مع التحديات النفسية.

**جدول 21: هل توفر الجهة المشرفة آليات لتحسين ظروف العمل لعون الرقابة وزيادة فعالية أدائه**

هل توفر الجهة المشرفة آليات لتحسين ظروف العمل	التكرار	النسبة %
يتوفر	21	52.5
لا يتوفر	19	47.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان الجهة المشرفة توفر آليات لتحسين ظروف العمل لعون الرقابة بنسبة 52.5% وهذا يعكس الاهتمام بصحة وسلامة العمال ورغبة في تحسين بيئة العمل لزيادة فعالية أدائهم.

أما نسبة 47.5% من العمال يشير إلى أنه لا يتوفر آليات كافية لتحسين ظروف العمل، مما يشير إلى وجود تحديات معينة قد تحتاج إلى التركيز عليها.

يمكن أن تكون هذه التحديات تتعلق بالموارد المالية أو السياسات الداخلية أو الثقافة التنظيمية.

جدول 22: هل تعاني الجهة المشرفة من نقص في التعاون والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية بالرقابة، مما يؤثر على فعالية عمل عون الرقابة؟

هل تعاني الجهة المشرفة من نقص في التعاون والتنسيق مع الجهات الأخرى	التكرار	النسبة %
نعم	13	32.5
لا	27	67.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان 67.5 تشير الى أن الجهة المشرفة لا تعاني من نقص التنسيق والتعاون مع الجهات الأخرى.

أما نسبة 32.5% تشير إلى وجود نقص في التعاون والتنسيق بين الجهة المشرفة والجهات الأخرى المعنية بالرقابة.

هذا النقص في التعاون يمكن أن يؤثر سلبًا على فعالية عمل عون الرقابة، حيث يعتمد نجاح الرقابة على التعاون الفعال بين الجهات المختلفة لتبادل المعلومات وتنسيق الجهود.

وقد يؤدي نقص التعاون إلى تعطيل العمل الرقابي وتأخير اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المخالفات.

جدول 23: هل يتمتع عون الرقابة بالحرية الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المتعاملين في التجارة الذين يخالفون القوانين واللوائح؟

هل يتمتع عون الرقابة بالحرية الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة	التكرار	النسبة %
نعم	16	24
لا	24	60
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60 % من عمال الرقابة يشعرون بأنهم لا يتمتعون بالحرية الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المخالفين. هذا يشير إلى وجود قيود قد تكون إدارية أو تنظيمية تحد من قدرة العاملين على أداء مهامهم بكفاءة.

الشعور بعدم الحرية الكافية يمكن أن يؤدي إلى إحباط العاملين ويؤثر سلباً على فعالية الرقابة والتنفيذ الصارم للقوانين واللوائح.

أما نسبة 40 % من العاملين يشعرون بأنهم يتمتعون بالحرية الكافية، مما يشير إلى أن هناك بيئات أو ظروف معينة تتيح لهم أداء مهامهم بفعالية أكبر.

الاختلافات في التجربة الوظيفية: هذا التفاوت يمكن أن يعكس اختلافات في التجربة الوظيفية بناءً على الموقع الجغرافي أو نوعية المخالفات التي يتم التعامل معها.

جدول 24: هل يشعر عون الرقابة بالإحباط بسبب عدم كفاية التدابير التصحيحية التي تتخذ ضد المخالفين؟

هل يشعر عون الرقابة بالإحباط بسبب عدم كفاية التدابير التصحيحية	التكرار	النسبة %
نعم	12	30
لا	28	70
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 70% من العمال لا يشعرون بالإحباط، مما يعني أن الأغلبية العظمى ترى أن التدابير التصحيحية المتخذة ضد المخالفين كافية. هذا يشير إلى أن الجهة المشرفة تُطبق إجراءات فعالة في معالجة المخالفات.

وان نسبة 30% ترى بأنهم لا يشعرون بالإحباط مما يعكس ثقة عمال الرقابة في النظام والإجراءات المتبعة، مما يعزز شعورهم بالعدالة والرضا الوظيفي.

رغم أن النسبة 30% تعد أقلية، إلا أنها ليست ضئيلة. هذا يعكس وجود قلق معتبر بين بعض عمال الرقابة حول كفاية التدابير التصحيحية المتخذة.

ومن الممكن أن تكون الأسباب متعددة، مثل الشعور بأن العقوبات غير رادعة بما يكفي، أو بطء في اتخاذ الإجراءات التصحيحية، أو عدم تطبيق التدابير بشكل عادل ومتساوٍ.

جدول 25: هل يعاني عون الرقابة من شعور بالعزلة أو الضغط النفسي بسبب طبيعة عمله والمسؤوليات الملقاة على عاتقه؟

هل يعاني عون الرقابة من شعور بالعزلة أو الضغط النفسي	التكرار	النسبة %
نعم	22	55
لا	18	45
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 55% من العمال يشعرون بالعزلة أو الضغط النفسي، وهذا يشير إلى مشكلة كبيرة في البيئة الوظيفية. هذا الارتفاع النسبي يعني أن الشعور بالعزلة والضغط النفسي هو سمة مشتركة بين معظم عمال الرقابة. قد تكون الأسباب متعددة، بما في ذلك طبيعة العمل، المسؤوليات الكبيرة، ضغوط العمل، أو عدم وجود دعم كافٍ من الإدارة أو الزملاء.

أما نسبة 45% فيرون انهم لا يعانون من شعور بالضغط أو العزلة .

جدول 26: هل توفر الجهة المشرفة على الرقابة آليات لحماية عون الرقابة وتعزيز سلامته وأمانه أثناء أداء مهامه

هل توفر الجهة المشرفة على الرقابة آليات لحماية عون الرقابة	التكرار	النسبة %
يتوفر	31	77.50
لا يتوفر	9	22.50
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 77.5% دلالة قوية على أن الأغلبية العظمى من عمال الرقابة يشعرون أن الجهة المشرفة توفر لهم آليات حماية كافية. هذا يعكس وجود ثقة كبيرة بين العاملين والجهة المشرفة، مما يمكن أن ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والرضا المهني.

أما نسبة أن نسبة 22.5% قد تبدو صغيرة مقارنة بالأغلبية، إلا أنها لا تزال تُشير إلى وجود عدد معتبر من العاملين الذين يشعرون بعدم توفر حماية كافية. هذا يمكن أن يؤدي إلى قلق وظيفي وانخفاض في الروح المعنوية.

يجب البحث في الأسباب التي تجعل هؤلاء العمال يشعرون بعدم الحماية. قد يكون السبب في نقص التدريب، أو غياب الدعم النفسي والاجتماعي، والعمل على حل تلك المشاكل.

جدول 27: هل توفر المؤسسة التأمينات الصحية الكافية للعمال؟

هل توفر المؤسسة التأمينات الصحية الكافية للعمال	التكرار	النسبة %
يتوفر	37	92.5
لا يتوفر	3	7.5
المجموع	40	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 92.5% من العمال يرون أن المؤسسة توفر التأمينات الصحية الكافية، وهذه نسبة عالية جداً تعكس رضا كبير من قِبل العاملين. على الجانب الآخر، هناك 7.5% من العمال يرون أن التأمينات الصحية غير كافية. رغم أن هذه النسبة صغيرة، إلا أنها تستحق الانتباه لأنها قد تشير إلى وجود بعض الثغرات أو التحديات في نظام التأمين الصحي الذي تقدمه المؤسسة.



## 2- نتائج الدراسة:

الفرضية العامة: عون الرقابة مؤطر قانوني بحكم انتمائه لمؤسسة ضابطة من جهة ومن جهة أخرى يتعامل مع تناقضات المهنية فماهي التصورات التي يحملها هذا العون المراقب إزاء المتعاملين في التجارة.

عون الرقابة، كونه مؤطرًا قانونيًا ومنتميًا لمؤسسة ضابطة، يتحمل مسؤولية كبيرة في ضمان الامتثال للقوانين واللوائح في بيئة التجارة. يتعامل مع تناقضات مهنية يوميًا، مما قد يؤثر على تصوراته حول المتعاملين في التجارة. فقد يظهر لديه شك في امتثال المتعاملين للقوانين واللوائح، خاصة إذا كان هناك ممارسات مشتبها بها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن له أن يتحفظ على النزاهة والشفافية في التعاملات التجارية، ويركز على ضمان سلامة المنتجات والخدمات المقدمة. ومن خلال دوره في مكافحة الفساد والتلاعب، يسعى للحفاظ على نزاهة وشراكة صحية في بيئة الأعمال.

**الفرضية الأولى: ماهي التصورات التي يحملها عون الرقابة حول المتعاملين في التجارة؟**

تصورات عون الرقابة حول المتعاملين في التجارة تتنوع بناءً على خبرته وتفاعله الشخصي مع البيئة التجارية. يمكن أن يعتبر بعض العملاء في التجارة يلتزمون بالقوانين ويسعون للنزاهة والشفافية في أعمالهم، في حين يمكن أن يظهر له توجه نحو الشك والاحتياط تجاه بعض الآخرين، خاصة إذا كان هناك أدلة على ممارسات غير قانونية أو سلوك غير أخلاقي. ومن الطبيعي أن يحمل عون الرقابة احترامًا للمتعاملين الذين يتمتعون بسمعة جيدة ويقدمون منتجات وخدمات عالية الجودة، بينما يبدي توجهاً نحو الشك في حال وجود مخاوف بشأن الاحتيال أو الغش. تتشكل تصورات هذه استنادًا إلى مراقبته المستمرة والتفاعل مع المتعاملين وتقييمه لسلوكهم وأدائهم في سوق التجارة.

## الفرضية الثانية: تؤثر طبيعة ظروف العمل لعون الرقابة في أداء مهامه اتجاه المتعاملين في التجارة؟

نعم، تؤثر طبيعة ظروف العمل لعون الرقابة بشكل كبير على أداء مهامه وتصوراته حول المتعاملين في التجارة. عندما يكون لدى عون الرقابة ظروف عمل صعبة، مثل الضغوط الزمنية الكبيرة أو نقص الموارد، قد يكون من الصعب عليه التفاعل بشكل فعال مع المتعاملين. هذا قد يؤثر على قدرته على إنفاذ القوانين واللوائح بشكل صارم أو على إتمام مهامه بفعالية.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كان هناك نقص في التعاون من المتعاملين، مثل عدم تقديم المعلومات الضرورية أو تجاهل الطلبات، فقد يصعب على عون الرقابة تقديم الدعم اللازم أو الإرشاد لهؤلاء المتعاملين بشكل فعال.

وبما أن العوامل النفسية والاجتماعية يمكن أن تؤثر أيضًا على أداء العمل، فقد يؤدي وجود ضغوط نفسية، مثل التهديدات أو الانتقادات، إلى تشويش التصورات والتفاعلات مع المتعاملين، مما يمكن أن يؤثر على العلاقة بين الطرفين وعلى جودة العمل الرقابي الناتجة.

الخاتمة

## الخاتمة:

يمكن القول إن مشكلات عون الرقابة وعلاقتها بظروف العمل تعتبر أمراً يستدعي الاهتمام والتدخل. فالظروف العملية التي يواجهها عون الرقابة تلعب دوراً حاسماً في تأثيره على أداء مهامه وعلاقته بالمتعاملين في التجارة. إذا كانت هناك ضغوط عمل مفرطة أو نقص في التدريب والتأهيل، فقد يكون من الصعب على عون الرقابة تنفيذ مهامه بكفاءة وفعالية. وعلاوة على ذلك، قد يؤثر الشعور بعدم الدعم النفسي والمعنوي أو التعامل مع التهديدات والضغوط النفسية على تصورات وسلوكه تجاه المتعاملين، مما يعقد العلاقة بين الطرفين ويؤثر سلباً على جودة الرقابة والامتثال للقوانين واللوائح.

بناءً على ذلك، يُعتبر توفير بيئة عمل مناسبة وداعمة لعون الرقابة ضرورة ملحة. يجب أن تُوفر الشركات والمؤسسات برامج تدريب مستمرة وفعّالة، بالإضافة إلى دعم نفسي ومعنوي لموظفي الرقابة لمواجهة التحديات المتزايدة في بيئة العمل. ومن خلال تحسين ظروف العمل ودعم عون الرقابة، يمكن تعزيز فعالية الرقابة وتعزيز الامتثال للقوانين واللوائح، مما يسهم في بناء بيئة تجارية أكثر شفافية ونزاهة وثقة.

## نتائج الدراسة:

- أن ظروف العمل تؤثر بشكل كبير على أداء عون الرقابة وتصوراتهم حول المتعاملين في التجارة.
- ان الضغوط النفسية والعملية من ضمن المشاكل الشائعة التي يواجهها عون الرقابة، وقد تؤثر سلباً على قدرته على العمل بفعالية.
- أن توفير بيئة عمل داعمة وتقديم الدعم النفسي والمعنوي لعون الرقابة يسهم في تحسين أدائهم وتعزيز مرونتهم أمام الضغوط.
- أن على الجهات المشرفة تحسين آليات التقييم والمتابعة لأداء عون الرقابة وظروف عمله، لتحديد المشاكل المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.

- ان التواصل الفعال مع المتعاملين في التجارة يمكن أن يسهم في تحسين فهمهم لدور الرقابة وأهميتها، مما يسهل التعاون ويقلل من الصراعات المحتملة.
  - ان جهود ضمان الامتثال بمعايير الجودة والسلامة في المنتجات والخدمات يمكن أن يقلل من الاحتمالات السلبية التي يمكن أن يواجهها عون الرقابة أثناء أداء مهامه.
- التوصيات:

- على المؤسسات أن تعمل على توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة، تسمح لعون الرقابة بأداء مهامهم بكفاءة.
- يجب أن تستثمر المؤسسة في برامج تدريب وتأهيل مستمرة لعون الرقابة لتمكينهم من مواكبة التطورات في مجال الرقابة التجارية.
- يجب على المؤسسة أن تكون على استعداد لتقديم الدعم النفسي والمعنوي لموظفي الرقابة لمواجهة التحديات النفسية والعملية التي قد يواجهونها.
- يجب أن تعزز المؤسسة ثقافة النزاهة والشفافية في أعمالها، وتلتزم بالقوانين واللوائح لضمان بيئة عمل نزيهة ومواتية لعون الرقابة والمتعاملين على حد سواء.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

### 1- الكتب:

- ابن منظور، لسان العرب، المجلد 6، باب الواو، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1986.
- الدسوقي رأفت ، قانون العمل الجديد الجزء الأول، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004.
- السيد رمضان، حوادث العمل والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، د ط، 1987.
- النعاس عمر مصطفى محمد ، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية، ط، 1 منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008.
- جريمي سنراكس، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003.
- حمدي علي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2018.
- دميري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط، 1 ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، د س.
- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية مصر 2001.
- زكرياء طاحون محمد عبد الوهاب، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس للطباعة، تونس، 2000.
- سليم ابراهيم الحامودي، علم الاجتماع الصناعي، دار المشرف الثقافي، عمان، 2006.
- عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، د ط، د س.

- عبد الفتاح محمد دويدار، كتاب أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، بدون سنة.
- عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2007.
- عبدالله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار المعرفة الجامعية، 2006.
- عثمان محمد علام، علم الاجتماع الصناعي التطور والمجالات، مكتبة الأنجلو المصرية، 2007.
- علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة في التشريع الجزائري، دون طبعة، دار الهدى، الجزائر، 2002.
- علي عبد الرزاق جليبي، علم الاجتماع الصناعي التطور والمجالات، مكتبة الأنجلو المصرية، 2007.
- علي عبد الرزاق حليبي، علم اجتماع الصناعة، دار المعرفة الجامعية، 1979.
- علي فتاك، حماية المستهلك وتأثير المنافسة على ضمان سلامة المنتج، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013.
- علي فيلاي، التزامات العمل المستحق للتعويض، دار موفم للنشر و التوزيع، الجزائر، 2002.
- علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006.
- محمد اسماعيل، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار المعارف بالاسكندرية، بدون سنة.



- محمد بودالي ، شرح جرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية، دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2005.
- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- محمد لبيب شنب ، الاتجاهات الحديثة للتفرقة بين حوادث العمل و الأمراض المهنية، دار الفكر العربي، ط 1، 1076.
- محمود ذيب القايلة، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
- محمود محمد الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2011.
- موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، ط، 2، 2007.
- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية للنشر، الجزائر، 1998.
- نجم عبد الله، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- نجم عبود النجم، دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2014.
- إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، ط، 1 عمان، 2005.
- أنتوني غدنز، علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، تر فايز الصياغ، ط، 4 بيروت، 2005.
- خليل عبد الهادي البدو، علم الاجتماع الصناعي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط، 01 عمان الأردن، 2009

الزيان كمال عبد الحميد، العمل وعلم الاجتماع المهني، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001.

طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2007.  
 عبد الله عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 1999.  
 محمد عبد المولى الدقس، علم الاجتماع الصناعي، دار مجدلاوي، ط1، عمان الأردن، 2005.

## 2- الرسائل الجامعية:

- العيد حداد، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة بن عكنون، الجزائر، 2004.
- بشير عبد الله تواتي، دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني، مذكرة ماستر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2017.
- خميسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، 2014-2015.
- زناتي نورة ، التأمين على حوادث العمل في التشريع الجزائري، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجستير، فرع قانون المؤسسات، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 2015.
- سعد بن سعيد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين، رسالة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، 2013.
- سلمى لحر، تحليل اثر هيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض، مذكرة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2012-2013.

- سليمة كحال، ظروف العمل وعلاقتها بحوادث العمل في المؤسسة دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميالية، مذكرة ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2021-2022.

- سمير حديبي، حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.

- طوابية رحيمة، دور مصالح الرقابة الإقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري مذكرة ماستر، تخصص قانون أعمال، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2017.

- عمار زعبي، حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الحقوق تخصص قانون أعمال، جامعة بسكرة، دفعة -2013. 2012

- كحلوش كهينة، الظروف الفيزيكية واثارها على صحة العاملين، رسالة ماجستير علم النفس تنظيم وعمل، جامعة معمري، تيزي وزو، 2015.

- نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012.

### 3- المجلات العلمية:

- العمري مبارك بن جاير، أثر العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي في المنظمات الحكومية، مجلة الإداري، مسقط، العدد 91، 1999.

- عبد المجيد طيبي، الضبط الإداري ودوره في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية، الملتقى الوطني حول حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي و17 18 نوفمبر 2009.

- محمد بودالي ، تطور حركة حماية المستهلك مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، جامعة جيلالي اليابس، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع ، سيدي بلعباس، الجزائر، 2005 .

الملاحق



جامعة زيان عاشور الجلفة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال حول موضوع: مشكلات أعوان الرقابة وعلاقتها بظروف العمل، و لغرض الحصول على مادة وفيرة من الإجابات الدقيقة حول هذا الموضوع، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات التي يمكن أن تعبر عن وجهة نظركم في هذا الموضوع، و نحيطكم علما أن هذه المعلومات الهدف منها البحث العلمي فقط .  
شكرا على تعاونكم معنا .

ملاحظة : الإجابة تكون بوضع العلامة X أمام الإجابة التي تراها مناسبة

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- العمر : 29-20  39-30  49-40  50 فأكثر
- 3- الحالة المدنية: أعزب  متزوج
- 4- الشهادة المتحصل عليها  
ليسانس  ماستر  تقني
- 5- مدة العمل:  
من 5 الى 10 سنوات  من 10 الى 20 سنة  من 20 فأكثر
- 6- الوظيفة: اطار  عون تحكم  عون تنفيذ

## أسئلة الاستمارة:

المحور الأول: التصورات التي يحملها عون الرقابة حول المتعاملين في

### التجارة

1- هل يلتزم المتعاملون في التجارة بالقوانين واللوائح المحلية ذات الصلة؟

يلتزم  لا يلتزم البعض

2- هل يقوم المتعاملون في التجارة بتوفير المنتجات أو الخدمات ذات الجودة المطلوبة والمتفق عليها؟

نعم  لا

3- هل يحترم المتعاملون في التجارة حقوق المستهلكين ويقدمون لهم المعلومات الكافية والدقيقة عن المنتجات أو الخدمات

نعم  لا

4- هل تتم مراقبة جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة من قبل المتعاملين في التجارة

نعم  لا

لماذا:.....

5- هل يلتزم المتعاملون في التجارة بمعايير السلامة والأمان في منتجاتهم

وخدماتهم؟ نعم  لا

6- هل يعتقد العاملون أن معظم الترقيات تمنح بناء على الجدارة

والمثابرة في العمل نعم  لا



لماذا:.....

7- هل يتم توفير ضمانات وخدمات ما بعد البيع بشكل صحيح من قبل

المتعاملين في التجارة  توفر  لا توفر  أحيانا

8- هل يتمتع المتعاملون في التجارة بسمعة جيدة في السوق وتاريخ جيد

في التعاملات السابقة  نعم  لا  البعض

9- هل يتبع المتعاملون في التجارة معايير الجودة والتفتيش في إنتاج

وتوزيع منتجاتهم  نعم  لا

10- هل يلتزم المتعاملون في التجارة بتوفير معلومات صحيحة وواضحة

حول منتجاتهم وخدماتهم؟  نعم  لا

إذا كانت الإجابة "لا" لماذا

لا يلتزمون.....

المحور الثاني: طبيعة ظروف العمل لعون الرقابة في أداء مهامه اتجاه

المتعاملين في التجارة

11- هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات أو الضغوط من قبل

المتعاملين في التجارة بهدف التأثير على نتائج عمله

يتعرض  لا يتعرض

إذا تعرضت لها اذكر ما الذي تعرضت

له:.....

12- هل يعاني عون الرقابة من نقص في التدريب والتأهيل اللازم

لمواكبة التطورات في مجال الرقابة التجارية  نعم  لا

13- هل يتعرض عون الرقابة للتهديدات الجسدية أو النفسية أثناء

أداء مهامه؟  نفسية  جسدية

14- هل يتمتع عون الرقابة بالدعم النفسي والمعنوي اللازم لتحمل ضغوطات العمل وتحقيق أهداف الرقابة بفعالية؟.

نعم  لا

15- هل توفر الجهة المشرفة آليات لتحسين ظروف العمل لعون الرقابة وزيادة فعالية أدائه؟

يتوفر  لا يتوفر

16- هل تعاني الجهة المشرفة من نقص في التعاون والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية بالرقابة، مما يؤثر على فعالية عمل عون الرقابة؟

نعم  لا

17- هل يتمتع عون الرقابة بالحرية الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المتعاملين في التجارة الذين يخالفون القوانين واللوائح؟

نعم  لا

18- هل يشعر عون الرقابة بالإحباط بسبب عدم كفاية التدابير التصحيحية التي تتخذ ضد المخالفين؟

نعم  لا

19- هل يعاني عون الرقابة من شعور بالعزلة أو الضغط النفسي بسبب طبيعة عمله والمسؤوليات الملقاة على عاتقه؟

نعم  لا

20- هل توفر الجهة المشرفة على الرقابة آليات لحماية عون الرقابة وتعزيز سلامته وأمانه أثناء أداء مهامه؟

لا يتوفر  يتوفر

21- هل توفر المؤسسة التأمينات الصحية الكافية للعمال؟

لا يتوفر  يتوفر