

مقدمة:

تسعى المؤسسات الحديثة بعد أن أدركت أن نجاحها وبلوغها الأهداف التي قامت من أجلها، إلى الاهتمام المتزايد بتحقيق حاجات مواردها البشرية، لان الاعتماد على الجوانب الفنية في العمل والتجهيز الآلي والتكنولوجيا المتطورة وحدها لن يؤدي إلى تحقيق الكفاءة الإنتاجية التي تصبو إليها، وإنما الاعتراف بدور الإنسان إلى جانب هذه الموارد والإمكانيات، هو السبيل الوحيد إلى تحقيق ذلك، نظرا لما يملكه من مهارات فنية وقدرات فكرية وعقلية وبدنية قادرة على الإبداع والابتكار، يستخدمها في تحقيق طموحاته وحاجاته المختلفة والمتنامية، ويستفيد منها صاحب العمل بدوره في تحقيق طموحاته في الربح وزيادة العوائد، من خلال تحقيق الكفاءة الإنتاجية والميزة التنافسية التي تضمن ذلك.

ولما كان الإنسان هو العنصر العاقل والمتحرك في المؤسسة، وله أهداف ورغبات واتجاهات وشخصية وعادات واستعدادات وقدرات ومهارات وخبرات، كان لزاما على المؤسسة أن توفر الشروط الضرورية لاستثمار هذه الخصائص المميزة له، بالشكل الذي يمكنها من دفع عجلة التنمية نحو الأمام وتحقيق الاستقرار والفعالية في قوة العمل.

وعلى هذا الأساس فإن الاهتمام بمعرفة حاجات العمال قد شكل ركيزة محورية، واحتل مكانة جوهرية ضمن أهداف المؤسسات الحديثة، ومنها المؤسسات الجزائرية، حيث أكدت الدراسات أن المؤسسات ذات الإنتاجية العالية تولي اهتماما خاصا بالمتطلبات الأساسية لقيام الموارد البشرية بتنفيذ خطة التنمية والتطوير.

I- أهداف الدراسة:

إن البحث العلمي هو عملية منظمة، هدفها معرفة الحقيقة عن موضوع معين (1)، أي أن عملية البحث والدراسة لا بد أن تكون مبنية أساسا على التنظيم وفقا لمراحل متتابعة ومنظمة، يسعى الباحث عن طريق إتباعها إلى تحقيق نتائج معينة، والوصول إلى مبادئ وتعميمات (2).

ونهدف من خلال تعرضنا لهذه الدراسة بالبحث إلى إثراء هذا المجال، وتعميق البحث حوله في ضوء العلاقة بين اهتمام المؤسسة بحاجات الموارد البشرية وبين تحسين الإنتاج والارتقاء بالإنتاجية، من خلال بحث المؤسسة عن أفضل الاستراتيجيات التيسيرية التي تضمن لها عملية الاستثمار الفعال للموارد والطاقات الداخلية، ومنها الموارد البشرية، باعتبارها القادرة على الإبداع والتجديد وتحقيق الأداء المتميز، التنافسي والاستراتيجي، في محاولة منا تشخيص واقع هذه الظاهرة في المؤسسة الجزائرية.

وتأسيسا على ما تقدم فإن الدراسة الراهنة تهدف إلى ما يلي:

1- وصف ظاهرة اهتمام المؤسسة بالعاملين، من خلال الاهتمام بمعرفة حاجاتهم ومحاولة تلبية لهم في العمل.

2- محاولة كشف تأثير اهتمام المؤسسة بحاجات العاملين على الكفاءة الإنتاجية.

II- أهمية الدراسة: إن لهذا البحث أهميتان: أهمية نظرية تتمثل في إلقاء الضوء على ظاهرة اهتمام المؤسسة الجزائرية بمعرفة حاجات العاملين، وتأثير ذلك على كفاءة أدائهم لأعمالهم، ومدى ارتباطها بالسلوك الإنساني داخل المؤسسة، وهذا المجال تناوله العديد من الباحثين والدارسين والمهتمين بالشؤون التنظيمية في الآونة الأخيرة، وهذا البحث يساهم ولو بشكل متواضع في إثراء هذا المجال.

كذلك لهذا البحث السوسولوجي أهمية تطبيقية حيث يساهم إلى جانب غيره من البحوث في هذا المجال من تمهيد الأرضية السليمة لوضع دعائم طرق التسيير البشري التي تأخذ بعين الاعتبار المورد البشري الذي يعتبر الرأسمال الحقيقي للمؤسسة، وبالتالي ضرورة تصميم منظومات الاستثمار الارتقائية في البشر، وما تتطلبه من إدارة وتسيير وإثارة للدافعية (الاهتمام بحاجات العاملين ومحاولة تحقيقها)، لتمكينهم من تحقيق النتائج الإيجابية التي تريد المؤسسة بلوغها.

III- تحديد المفاهيم:

مفهوم الحاجة: "عرفت الحاجة بأنها حالة من التوتر أو عدم الإشباع يشعر بها الفرد وتدفعه إلى التصرف منتجها نحو الهدف الذي يعتقد أنه سوف يحقق له الإشباع" (3).

ويعني هذا التعريف أن الحاجة تنشأ من إحساس بالمرمان، والذي يخلق الرغبة، أو هي " شعور بالنقص أو العوز بالنسبة لشيء معين، وهو يؤدي إلى توتر وعدم اتزان داخلي يدفع الفرد إلى سلوك في اتجاه معين حتى يتم إشباع هذا النقص" (4).

وبما أن الحاجات غير المشبعة هي التي تعمل كمحرك ودافع للسلوك داخل المؤسسة ، وجب على المدير أن يستغل هذه الفرصة لتوجيه ذلك السلوك الدافعي لمصلحة العمل ، وتعزيز الممارسات الفنية والاجتماعية في المؤسسة لتكون أكثر فاعلية وكفاءة ، وانتهاج الأنظمة والتعليمات والإجراءات واللوائح الداخلية التي تضمن تحقيق أهداف الأفراد ومواءمتها مع أهداف المؤسسة ضمن خطة استثمار الطاقات الإنسانية أفضل استثمار .

وتنقسم حاجات الأفراد كما أوردها الدكتور " علي السلمي" في كتابه " إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية" إلى ثلاثة أنواع رئيسية :

*النوع الأول:

حاجات أولية : وهي الحاجات البدنية الأساسية الصادرة عن البناء العضوي للكائن الحي مثل الحاجة إلى الأكل والنوم... وهذه الحاجات الأولية مصدر إشباعها الرئيسي في العمل داخل المؤسسة هو الأجر والاستقرار الوظيفي .

*النوع الثاني:

حاجات اجتماعية: وهي الحاجات التي يمكن إشباعها عن طريق الاتصال بالآخرين مثل الحاجة إلى الصداقة والانتماء والعضوية في جماعة والبقاء في مجموعة الزملاء والحاجة إلى مساعدة الآخرين وتلقي مساعدتهم والإخلاص والولاء للمجموعة ، والحاجة للحصول على المكانة الاجتماعية، والحاجة إلى القبول الاجتماعي ، وغير ذلك من الحاجات التي تنشأ بسبب الحياة في مجتمع ، ومصدر الإشباع الأساسي لتلك الحاجات في جو ومحيط العمل هو علاقات العمل مع الزملاء والمشاركة في عضوية جماعات العمال غير الرسمية ونوع الاتصالات والعلاقات الاجتماعية التي تعكسها أساليب الإشراف والإدارة.

*النوع الثالث:

حاجات ذاتية: وهي تلك الحاجات التي يريد الفرد إشباعها وتحقيقها محاولا بلوغ المركز والمكانة الاجتماعية التي تليق به ، ومن هذه الحاجات:

- الحاجة إلى الإنجاز وتحقيق الأهداف.
- الرغبة في المعرفة والتزود من العلم.
- الرغبة في التقدم والنمو الشخصي.

- اكتساب احترام الآخرين واعترافهم بأهميته الكبيرة في تدعيم إمكانيات المؤسسة ، وضمان بقائها واستمرارها وحصولها على النتائج المتوخاة من الخطط والبرامج التنموية الموضوعية.

ويمكن الفرد من تحقيق هذه الحاجات في العمل من عدة مصادر أهمها فرص الترقية والتقدم في السلم الوظيفي والسلطة الممنوحة للفرد وفرص استغلال كفاياته ومهاراته(5).

1- مفهوم المؤسسة: المؤسسة في التعريفات السوسولوجية " هي نظام اجتماعي نسبي ، وإطار تنسيقي عقلائي ، بين مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة ، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقاتهم بهيكلية محددة ، في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة للسلطة والمسؤولية ، والمؤسسة

مفهوم رديف للمنظمة والمنشأة، وتعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين يوجهها وتنظم وتدار المؤسسات التي تلبى حاجات المجتمع بطرق مختلفة ولأغراض مختلفة " (6).

كما ويعرف أحد الباحثين المؤسسة بقوله " هي تركيب أو نسق يوجد به أفراد أو مجموعة من الأفراد ، يتفاعلون مع بعضهم البعض تفاعلا واعيا ومنسقا من قبل الإدارة من أجل حصر الموارد والإمكانيات المتاحة واستغلالها بأقصى كفاءة ممكنة في الاتجاه الذي يحقق الهدف المطلوب ، والتركيز أيضا على تحقيق الإشباع النفسي والاجتماعي والاقتصادي للموارد البشرية داخل هذه المؤسسة"(7). أما " J. lobstein" فيعرفها بأنها " إحدى أشكال النشاط الاقتصادي ، بالإضافة إلى كونها إحدى الأشكال الاجتماعية للعمل "(8).

2- مفهوم الموارد البشرية: مفهوم الموارد البشرية يشمل جميع السكان في المجتمع ، الذي يمكن إعدادهم للدخول في دائرة الاستغلال الاقتصادي بدءا من الأطفال الرضع حتى الشيوخ المسنين"(9). كما تعرف أيضا على أنها "العنصر القادر على حسن

استخدام العناصر الإنتاجية المتاحة للمؤسسة، من موارد مالية وآلات ومعدات وتجهيزات ومواد خام ووقت بالكفاءة والفعالية المطلوبتين، وبالتالي فإن كفاءة هذه الموارد البشرية يعكس بالنتيجة كفاءة الأداء التنظيمي للمؤسسة" (10)

الموارد البشرية – كما يشير "أحمد سيد مصطفى" – لأي دولة أو منظمة هي تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم ، وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم ، وتزيد فرص الاستفادة الفاعلة لهذه الموارد عندما تتوفر نظم تحسين تصميمها وتطويرها بالتعليم والاختيار والتدريب والتقييم والتطوير والصيانة" (11). الموارد البشرية هي " مجموعة من القوى القادرة على العمل والرغبة فيه ، وتشكل قوة الدفع الأساسية للمؤسسة في الوقت الحاضر وفي المستقبل" (12).

3- **الكفاءة الإنتاجية:** تعرف الكفاءة الإنتاجية بأنها " أداء الشيء بطريقة سليمة بواسطة أدوات وآلات جيدة بأفراد مهرة، في الزمان والمكان الملائمين وبالتكلفة المناسبة" (13). وتعرف أيضا على أنها " النسبة بين الكمية المنتجة والعمل المستخدم لإنتاج هذه الكمية خلال فترة زمنية معينة من الزمن" (14). كما تعرف على أنها: "العلاقة بين حجم الإنتاج وموارده، أو نسبة المخرجات إلى المدخلات أي تعتبر العلاقة بين حجم الإنتاج وبين الموارد الإنتاجية مقياسا من مقاييس الكفاءة الإنتاجية" (15) كما يعرفها "علي السلمي" في كتابه إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية " هي العلاقة بين كمية المواد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية ، وبذلك ترتفع الكفاءة الإنتاجية كلما ارتفعت نسبة الناتج إلى المستخدم من الموارد ،فأي عملية إنتاجية يدخل فيها عناصر أساسية هي العمل ورأس المال والخبرة التنظيمية والإدارية ، ويتبلور مفهوم الكفاءة الإنتاجية في إمكان الحصول على أقصى إنتاج ممكن باستخدام كميات محددة من تلك العناصر وبذلك يمكن تصور زيادة الكفاءة الإنتاجية بإحدى الطرق التالية :

- زيادة قيمة المنتج النهائي مع بقاء قيمة الموارد المستخدمة ثابتة.
- زيادة قيمة المنتج النهائي مع زيادة قيمة الموارد المستخدمة بنسبة أقل.
- بقاء قيمة المنتج النهائي ثابتة وانخفاض قيمة الموارد المستخدمة.
- انخفاض قيمة الإنتاج النهائي مع انخفاض قيمة الموارد المستخدمة بنسبة أعلى.

وعلى هذا الأساس يمكن استخدام تعبير الكفاءة الإنتاجية للتدليل على مدى النجاح في استخدام عناصر الإنتاج المختلفة مجتمعة، كما يمكن أن تقاس الكفاءة الإنتاجية لكل عنصر من تلك العناصر على حدة (16).

* الجانب الميداني:

1- **أدوات الدراسة -** اشتملت الدراسة على عينة من 1177 عاملا بمؤسسة " كوندور" الواقعة بالمنطقة الصناعية بولاية برج بوعرييج ، والتي تتضمن 11 مديرية تمثل طبقات المجتمع الأصلي ، موزعة على 6 وحدات إنتاجية ، وقد تحصلنا على العينة المختارة بأخذ 10% لكل من المديريات التي غالبا ما يوجد بها عمال إطارات وأعوان تحكم والقليل من أعوان التنفيذ ، والوحدات الإنتاجية التي تضم العمال التنفيذيون ، حيث حصلنا على عينتين للدراسة عينة خاصة بالإداريين في المديريات وعينة خاصة بالعمال في الوحدات الإنتاجية ، كما يلي:

- بالنسبة للإدارة :

العينة= العدد الكلي للعمال النسبة المختارة / 100

العينة= 316 × 100/100

العينة= 31 عاملا.

- بالنسبة للعمال في الوحدات الإنتاجية (وحدة التلاجات والتلفزيونات)

العينة= 861 × 100/100

العينة= 86 عاملا.

1- **المنهج المستخدم:** المنهج هو طريق البحث للوصول إلى المعارف الدقيقة والواضحة والقوانين والحقائق التي يسعى إلى إبرازها وتحقيقها، فهو طريق يحتوي على مجموعة منظمة من القواعد يتبعها الباحث للحصول على المعرفة "(17)". وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة المسح بالعينة ، وهي إحدى الطرق البالغة الأهمية، التي تستخدم في البحوث الوصفية ، بهدف وصف الظاهرة المدروسة " دور اهتمام المؤسسة بمعرفة حاجات العمال في تحقيق الكفاءة الإنتاجية". وقد استخدمنا في تحليل البيانات الميدانية الأسلوب الكمي الذي يستعمل لتكميم المعطيات الواقعية المنحصلة عليها من استمارة البحث ، ثم حساب النسب المئوية ، وتمثيلها في جداول ، بالإضافة إلى أسلوب التحليل الكيفي الذي يعتمد على الجانب النظري في تحليل البيانات والمعطيات ، عن طريق عرض النتائج وتفسير المعطيات الكمية وتحليلها وربطها بالإطار النظري للدراسة.

2- **الاستمارة:** "تعتبر الاستمارة التي تعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء ، تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا ، وهذا ما يسمح بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية بإقامة علاقات كمية رقمية و بالتالي فهي وسيلة للدخول في اتصال الأفراد المبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا و بنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المنحصلة عليها "(18). وقد اشتملت استمارة البحث على 71 سؤالا ، تضمنت أربعة محاور أساسية، حيث يحتوي المحور الأول على البيانات الشخصية. والمحور الثاني: ضم بيانات خاصة بالفرضية الأولى التي مفادها : يؤثر تفهم الإدارة لحاجات العمال على كفاءة العمل في المؤسسة. أما المحور الثالث فقد ضم بيانات خاصة بالفرضية الثانية التي مفادها تؤثر نوعية الإشراف المتبعة في المؤسسة على إنتاجية العامل. والمحور الرابع: يضم بيانات خاصة بالفرضية الثالثة : يؤدي تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل إلى تحقيق الكفاءة الإنتاجية.

II- عرض، تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

الجدول (1): أجور عينة البحث

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 15000 دج	10	8.55
15000-20000 دج	26	22.22
20000-25000 دج	33	28.21
25000-30000 دج	18	15.38
30000-35000 دج	15	12.82
35000-40000 دج	11	