

أولاً : مجالات الدراسة

1-المجال الزماني :

فترة الدراسة النظرية :

أجريت الدراسة مع بداية الموسم الدراسي 2016/2015 تم خلالها تحديد الموضوع وضبط مفاهيم الدراسة وتحديد الأبعاد والمؤشرات ، توجت في الأخير بموافقة اللجنة العلمية والأستاذ المشرف .

فترة الدراسة الميدانية :

تمت في الفترة الممتدة بين شهري (مارس و أبريل) ، قمنا في هذه الفترة بمعاينة مكان الدراسة عن قرب ، ما مكننا من الفهم الجيد للواقع الأمر الذي ساعدنا على تعديل مسار الدراسة وفق ما يقضيه الحال ، وفي الأخير تم توزيع الاستبيان واسترجاعه،لتبدأ مرحلة أخرى في مسار الدراسة

كانت انطلاقة بحثي بأسئلة الاستمارة الأولية بغية تعديلها و تصويبها ، وكذا التعرف على توجه المبحوثين فيما يخص الوسائل الأكثر استعمالا وطبيعة العمل منفردا أو في إطار جماعة ، بالإضافة للانتماء لجماعة عمل رسمية أو غير رسمية ولإحاطة أكثر الجداول والأشكال مبينة في الملاحق :

يتبين من خلال البيانات الاحصائية المعطاة في الجدول (16) أن توزيع الإجابات كانت متفاوتة من وسيلة لأخرى والنسب جاءت كالتالي :

في الرتبة الأولى : الهاتف

في الرتبة الثانية : الشبكة المحلية الأنترانت

في الرتبة الثالثة : الهاتف الثابت

في الرتبة الرابعة : الشبكة العالمية

- تؤكد البيانات الاحصائية المعطاة في الجدول (17) أنّ أغلبية الموظفين في المؤسسة يفضلون العمل الجماعي فالفرد بطبعه اجتماعي يفضل العمل مع الجماعة إذ تشبع حاجاته الفطرية للانتماء للمجتمع الإنساني .

أما الجواب الثاني فيبين أن أغلبهم لا يفضلون التقيد مع جماعة العمل الرسمية بل يفضلون التحرر من كل الضغوط خاصة من قبل المسؤولين ، والانتماء للجماعة الغير الرسمية.

2-المجال المكاني للدراسة:

تم اجراء الدراسة في مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتية ، هي مقر دائرة حاسي بحبح ولاية الجلفة.

الدائرة

مفهوم الدائرة : وهي مقاطعة إدارية من الولاية ، تشمل مجموعة من البلديات يرأسها رئيس الدائرة ، و يعين بمرسوم تنفيذي رقم 90 -230 من المادة (12) ، بناء على اقتراح من وزير الداخلية. ورئيس الدائرة ينوب عن الولي في تسيير مصالحها الإدارية والتقنية، وكذلك في تنفيذ القرارات وتوجيه وتنشيط بلديات الدائرة و متابعتها .

- والدائرة لا تتمتع بالشخصية المعنوية ، وبالتالي ليس لها استقلال مالي، كما أنها لا تتمتع بأيّ مجلس شعبي منتخب .

- والدائرة تتكون من مجموعة من المكاتب تقدم خدمات للمواطنين ومن أهم المكاتب نذكر :

1 - مكتب رئيس الدائرة : هذا المكتب خاص برئيس الدائرة.

2 - مكتب السكرتارية :يقوم فيه الموظف بمراجعة كل الملفات التي سوف يوقعها رئيس الدائرة ،وتصحيح الأخطاء الواردة بإرجاعها إلى المكتب المكلف بهذا الملف.

3 - مكتب الاستقبال والتوجيه : وفيه يقوم العون بتوجيه المواطن إلى كافة المكاتب التي يريدّها .

4 - الشباك : الذي يتم فيه تقديم و إيداع الملفات الخاصة باستخراج أي وثيقة تهم المواطن

5 - مكتب الفلاحة : يتكون من رئيس المكتب واثنين من مساعديه ،ويتمثل دوره في استلام الملفات الخاصة بهذه الفئة من أجل الاستفادة من السكنات الريفية حيث تتم فيه دراسة الملفات من طرف اللجنة المختصة لتوزيع السكنات على مستحقيها من هذه الفئة.

6 - مكتب الوصاية : فيه رئيس المكتب واثنين معه يتولى هذا المكتب كل شؤون الدائرة الخاصة بالموظفين حيث أن هذا المكتب له اتصال مباشر مع الولاية فيما يخص الموظف.

7 - مكتب البريد : يتكون من موظفين يقوم هذا المكتب بإرسال واستلام سائل الخاصة بالدائرة .

8 - مكتب الإعلام الآلي : فيه موظف مكلف بكل أجهزة الإعلام الآلي الخاصة بالدائرة وحل كل المشاكل الخاصة بهذه الأجهزة والبرامج .

9 - مكتب السكن : الذي يتكون من رئيس مكتب وأربعة من مساعديه هذا المكتب الذي يتم فيه إيداع الملف .

10 - مكتب الأرشيف : يسيّر هذا المكتب موظف واحد يحتوي هذا المكتب على كل الأرشيف الخاص بالدائرة، حيث يتم الرجوع إليه في بعض الأحيان .

11 - مكتب بطاقات التعريف الوطنية : الذي يتكون من رئيس المكتب وأربعة من مساعديه الذين يقومون بعدة مهام تتمثل في استلام الملفات وتسجيلها وفي الأخير تسلم للمعني

12 - مكتب رخص السياقة : الذي يتكون من رئيس مكتب و أربعة موظفين حيث و بعد استلام ملفات المترشحين لرخصة السياقة من طرف مديرية النقل إلى الدائرة يقوم المكلفون بالمكتب باستخراج و طباعة رخص السياقة ، ثم ترسل إلى رئيس الدائرة لإمضائها و تسلم بعد ذلك لأصحابها .

13 - مكتب جوازات السفر : هو عبارة عن مصلحة متكونة من ثلاثة مكاتب هي :
أ . مكتب المعاينة .

ب . مكتب المصادقة .

ج . مكتب أخذ المعطيات البيو مترية .

د . مكتب التسليم .

3-المجال البشري :

يتكون مجموع العاملين من 53 عامل ، 40 إداري و 13 من العمال المهنيين والحراس

ثانيا : أدوات وتقنيات الدراسة

1- عينة الدراسة :

اعتمد الباحث في دراسته على العينة القصدية ، بحيث انتقى أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته ، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها مناسبة من حيث المؤهل العلمي و الاختصاص ، وهذه العينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر

و لكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة حول موضوع البحث .

2-منهج الدراسة :

تختلف المناهج المستعملة في البحوث الاجتماعية باختلاف الظواهر التي تتناولها هذه

البحوث بالدراسة وقد اخترنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر استعمالا من طرف الباحثين في كثير من الأبحاث والدراسات .

وأیضا لأنه أسهل وأكثر ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة ،ولأنه يتمتع بقدرة عالية في التفسير ،ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها.

ويذهب تعريف آخر إلى أنّ المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميّا أي تكميمها عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة¹

إن طبيعة البحث محل الدراسة "وسائل الاتصال الحديثة وعلاقته بالسلوك التنظيمي " يفرض علينا استخدام المنهج الوصفي والذي يعتمد على جمع المعلومات والحقائق ووضعها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج منطقية .

¹ - بلقاسم سلاطينية و حسان الجبلالي، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة و النشر، عين مليلة، الجزائر، 2004، ص127.

3- أدوات جمع البيانات_:

هي عبارة عن وسائل يلجأ إليها الباحث لاستخدامها للحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة ، كما أنه يفضل استخدام أكثر من وسيلة ليتوفر على قدر كافي من المعلومات .

3-1-الملاحظة : وهي من أهم وسائل جمع البيانات عن الظواهر والعمليات

الاجتماعية والسلوكية ومنها أنواع عدّة ، وقد استخدمنا الملاحظة على مستوى قاعات العمل والشبّاك ومكتب الإعلام الآلي ومكتب السكن ومكتب بطاقة التعريف الوطنية ورخص السيّاقة وجوازات السفر والذي به: (مكتب المعاينة والمصادقة وأخذ المعطيات البيو مترية ومكتب التسليم) ، وهذا لملاحظة مدى استخدام العمال للوسائل التكنولوجية الحديثة منها "الأنترانت "بمقر المؤسسة العمومية الدائرة "بحاسي بحبح، وكيفية تفاعلهم معها .

*كما تستخدم الملاحظة :أيضا لرصد ومعرفة ظروف مادية معينة كالظروف الفيزيقية وظروف العمل وغيرها .

3-2المقابلة : وتعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا وانتشارا في الدراسات

الإمبريقية ، وذلك لما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته ، وتعرف بأنها وسيلة تقوم على حوار أو حديث لفظي (شفوي) مباشر بين الباحث والمبحوث (المستجيب) ، ويرى "دي راند" أنّ هذا الحوار يكون بين المبحوث والباحث الذي يكون

في أغلب الأحيان مزودا بإجراءات ودليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة "يتضمن نقاط محددة تقود عملية إجراء المقابلة"¹، ومن أنواعها: المقابلة الرسمية والمقابلة غير الرسمية .

وقد وظفنا هذه الأداة لإجراء مقابلة مع نائب رئيس الدائرة "الأمين العام" ،والذي وضح لنا كيفية تسيير المؤسسة ومختلف المعلومات الخاصة بها ،حيث قمنا بطرح العديد من الأسئلة وتم الإجابة عليها كلها ،وبكل يُسر ،ودارت هذه الأسئلة حول :التعريف بالمؤسسة ،عدد العمال الموجودين بالمؤسسة ، الهيكل التنظيمي للمؤسسة وغيرها من الأسئلة التي تمس وتتعلق بالموضوع .

3-3 -استمارة: الاستمارة هي مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التجريبي ،وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث ،وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث وهي نوعان :

*الاستمارة المكتوبة المرسلة بالبريد ،واستمارة المقابلة ،ومنها المقننة والحرّة وهي تتطلب وجود الباحث والمبحوث وجها لوجه² . وكذلك هي تعتمد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما عن طريق البريد لمجموعة من المبحوثين أو تنشر على عدة أنواع من الوسائل التكنولوجية الحديثة ،ليجيب عليها الأفراد ثم يقومون بإرسالها إلى الباحث مرة

1- فضيل دليو وعلي غربي ، أسس المنهجية الاجتماعية ، دار البعث ، قسنطينة ، الجزائر ، 1999، ص191

2- بلقاسم سلاطينية و حسان الجيلالي ، مرجع سابق ، ص 282

أخرى، أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث أو أحد المندوبين جمعها منهم بعد أن يدونوا عليها إجاباتهم .

فاستعملنا هذه الأداة لمعرفة خصائص الأشخاص موضوع البحث فهي تستعمل لتعرف على البيانات الشخصية للمبحوثين ، كما تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية .

تحتوي هذا الاستمارة على أربعة محاور:

المحور الأول : البيانات الشخصية: تحتوي على 6 أسئلة

المحور الثاني: خاص بتقييم المبحوثين : تحتوي على 07 أسئلة

المحور الثالث : الهاتف (النقال و الثابت): تحتوي على 10 أسئلة

المحور الرابع : الشبكة (المحلية و العالمية) : تحتوي 10 أسئلة

4-تقنيات القياس :

4-1مقياس ليكرت :

واعتمدنا في الاستبيان على مقياس رنسيس ليكرت، حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته على خيارات محددة، و هو مكون من خمسة خيارات متدرجة على النحو التالي:

جدول رقم (03) : مستويات الموافقة لمقياس ليكارت

غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي في أي مستوى، يتم حساب طول المدى الذي يساوي الفرق بين الدرجة العليا والسفلى $5 - 1 = 4$ ، ثم قسمة المدى على عدد المستويات 4 $4 / 5 = 0.8$ ، ومن خلال عملية الجمع نحصل على المستويات التالية :

جدول رقم (04) : مستويات الاستجابة لمتغيرات وأبعاد الدراسة

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
5 - 4.20	4.20 - 3.41	3.4 - 2.61	2.60 - 1.81	1.80 - 1

4-2 صدق الأداة :

لاعتبارات تتعلق بضيق الفترة الزمنية لإنجاز هذا البحث اكتفينا بإخضاع أداة البحث للصدق الظاهري أي صدق المحتوى فقط حيث تم عرض الاستبيان على الأستاذ

المشرف ومجموعة من الأساتذة بجامعة زيان عاشور بالجلفة وذلك لاستطلاع آراءهم في محتوى الاستبيان، وقد تفضلوا مشكورين لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم والتي تم أخذها بعين الاعتبار.

3-4 ثبات الأداة: مقياس ألفا كرونباخ

قبل إجراء البحوث و اختبار الفرضيات فإنه لا بد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة. ويقصد بالثبات قدرة الأداة على تقدير السلوك بشكل لا يتغير بتغير الظروف والزمن، والمقياس الثابت هو الذي ينتج قيمة متساوية إذا ما تكرر إجرائه عدة مرات¹. للتأكد من ثبات الأداة قام الطالب باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات:

جدول رقم (05) يمثل معاملات الثبات محوري المقياس اختبار ألفا كرونباخ

المقياس	الهاتف (النقال و الثابت)	الشبكة (المحلية والعالمية)	المقياس ككل
معامل الثبات	0,829	0,853	0,841

يتبين من الجدول رقم (05) يتبين أن معاملات ثبات معادلة ألفا كرونباخ تراوحت بالنسبة للفرض الأول و(0,829) للفرض الثاني (0,853)، وقدر معامل الثبات للمقياس ككل بـ

1. محمد مزيان، مبادئ في البحث النفسي و التربوي، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 1999، ط1، ص85.

(0,841) وهي معامل ثبات تتمتع بدرجة عالية من الثبات فحسب مقدم عبد الحفيظ إذا كان معامل ارتباط بالدرجة الكلية على الاختبار هو 0.74 فالاختبار يتمتع باتساق داخلي مرتفع.¹

5- الأساليب الإحصائية: تم الاستعانة بالمتوسط الحسابي لغرض التعرف على مركز الثقل في مستوى الاستجابات، والانحراف المعياري يعطي فكرة عن تشتت القيم عن متوسطها الحسابي، ومعامل الارتباط بيرسون لقياس مدى تأثير المتغير التابع بالمتغير المستقل.

1- مقدم عبد الحفيظ، الإحصاء و القياس النفسي و التربوي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (د.ت) ط2