

الجانبة الميكانية

الفصل الرابع

الأسس المنهجية للدراسة

- 1 - المجال المكاني.
- 2 - المجال الزمني.
- 3 - العينة.
- 4 - المنهجية المتبعة والتقنيات المستعملة.

I- المجال المكاني:

عرض عام لمؤسسة سونلغاز:

سنعرض من خلال هذا المبحث الى مؤسسة سونلغاز من الناحية التاريخية والتعريف بها وبمراحل نشأتها، ثم التعريف بمديرية التوزيع بالجلفة، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف.

1- نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز:

تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50% منذ يوم تأسيسها عام 1969 ، كما تعد مؤسسة سونلغاز اكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعماله أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي.

زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة و ذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن ، و رغم فتح راس مال الشركة على شكل اسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و 11 ألف عامل .

نشأتها:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (E G A) كان ذلك في: 1947/06/05. وبعد استقلال

الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز (I.C.E.P) و مع مطلع التسعينات و بالضبط 1991، تغير طابع المؤسسة إلى شركة ذات طابع صناعي و تجاري وفقا لإصلاحات اقتصادية المستهدفة آنذاك.

أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة :

إن هذه سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي :

1-مرحلة ما بعد الاستقلال .

2-مرحلة التسيير الاشتراكي .

3-مرحلة التسعينات.

*مرحلة ما بعد الاستقلال : 1962 ← 1969

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسيير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية :

1- سهولة الاتصال وقرب المسافة .

2- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة .

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي :

1-إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية .

2-السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.

3-عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة .

*مرحلة التسيير الاشتراكي : 1969 ← 1990

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد . ومجمل مهامها يكمن فيما يلي :

❖ احتكار لصالح الدولة 100%.

❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني .

❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سونطراك ، كما أنها قامت ببيع وصيانة

أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية .

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات

عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي :

- كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية .
- كهريب KAHRAKIB تختص بالأشغال الكهربائية
- كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز .
- إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز .
- أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات .
- أ م س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي :

- 1- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا .
- 2- العمل على نشر اكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز) .
- 3- العمل على توسيع دائرة التغطية

* مرحلة التسعينات :

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

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

تمارس المؤسسة لحساب الدولة الاحتكار على النشاطات التالية :

- إنتاج الكهرباء : تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء .
- نقل وتوزيع الكهرباء : وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .
- نقل وتوزيع الغاز : وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز ، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .

مديرية التوزيع بالجلفة :

إن مديرية الجلفة هي مديرية تابعة لشركة سونلغاز توزيع الوسط S.D.C الموجود مقرها بالبلدية .

كانت سونلغاز الجلفة سابقا تابعة لمركز المدينة ، ثم استقلت عام 1977 وتعمل على تغطية كل قطاع الولاية ، وفي جويلية سنة 2004 تغير شكلها التنظيمي مما أعطى حرية أكثر للمركز ليتحول إلى مديرية ، الأمر الذي منح لهذه الأخيرة موقعا استراتيجيا هاما ،فهي تقوم على إرضاء

زيائتها المتزايدين عبر كامل تراب الولاية و تزويدهم بالطاقة الكهربائية و الغاز في أحسن الظروف.

ويبلغ عدد عمالها في 2010 /12/31 الوقت الحالي 416 عامل يتوزعون كالتالي :

منفذين ← 082

متحكمين (ماهر) ← 249

إطارات ← 085

مهامها :

1- إيصال الكهرباء والغاز للزيائن الجدد.

2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية .

3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .

4-استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية .

مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز .

أ - المهام : هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية .

أ-1- المهام التقنية :

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها .

- تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد .

- الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يتصل

بهدفها الاجتماعي مثل : البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج ، النقل ، والتوزيع

بالنسبة للكهرباء والغاز .

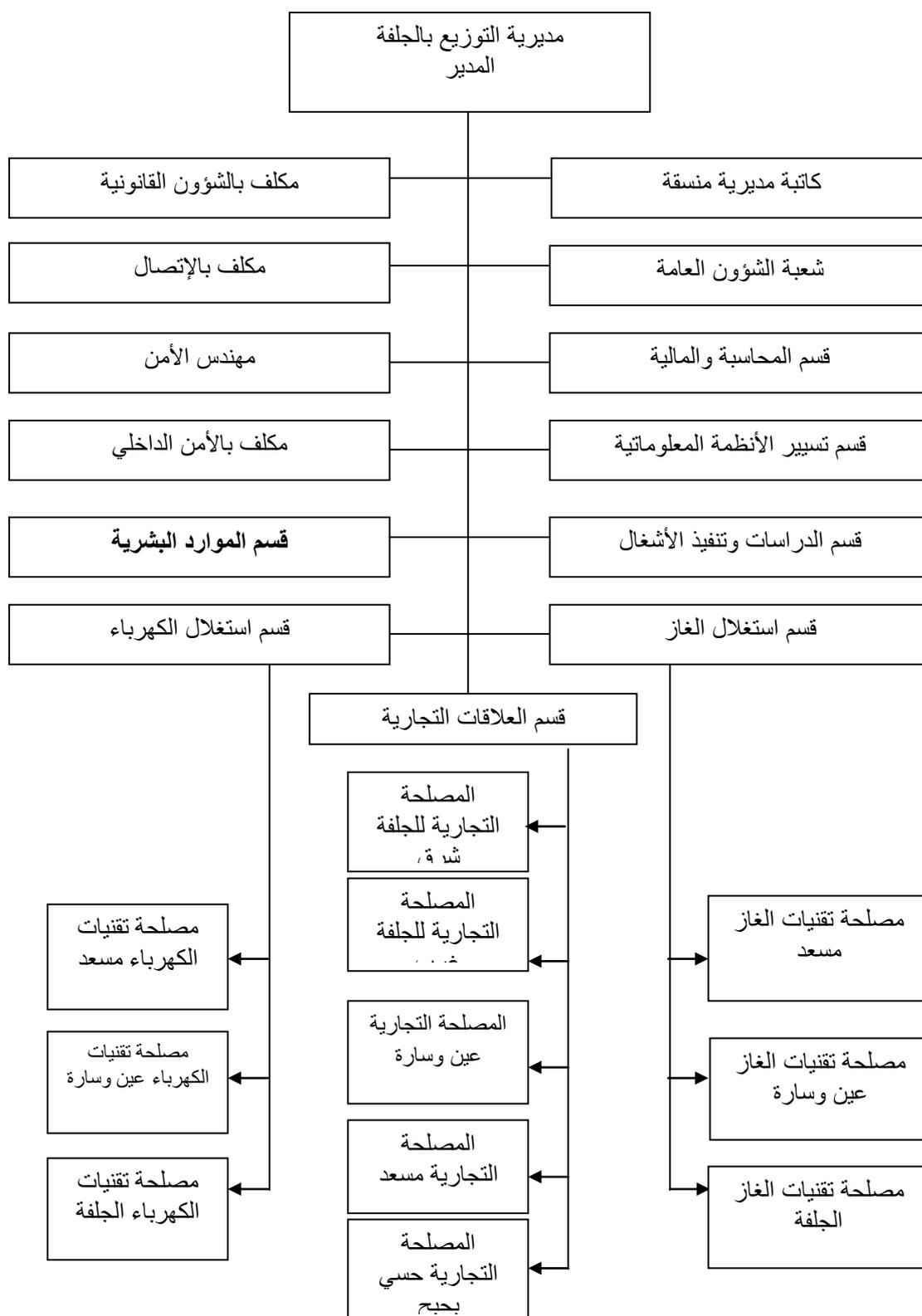
أ-2- المهام التسييرية :

- الإنتاج ، النقل ،التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج .

- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه .

- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج .
 - خلق فروع و أخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج
- ب- الأهداف :**

- 1- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .
- 2- ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة .
- 3- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي .
- 4- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية .
- 5- محاولة تقليص الديون .
- 6- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية .



الشكل (10) تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سوناغاز بالجلفة

المصدر : وثائق المؤسسة .

تحليل الهيكل :

تحتوي مديرية للتوزيع بالجلفة على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي :

1- مدير مديرية التوزيع بالجلفة :

وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة ، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليًا وإداريًا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية .

2- كاتبة مديرية :

وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير .

3- مكلف بالشؤون القانونية :

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

4-مكلف بالاتصال :

- توصيل المعلومة عبر كل قنوات الاتصال المتمثلة في الإذاعة الجرائد الموقع الالكتروني للشركة صحيفة الشركة.
- خرجات وزيارات ميدانية عبر تراب الولاية لتحسيس وإعلام المواطنين على مخاطر استعمال.
- برمجة لقاءات زبائن التوتر المتوسط (الفلاحين - الإدارات).
- لقاءات مع رؤساء جمعيات الأحياء لتحسيسهم عن مخاطر الاعتداء على الشبكة الكهربائية والغازية.

- حصص عبر أمواج إذاعة الجلفة حول نشاطات المديرية وسرقة الكهرباء واقتصاد الطاقة.
- برمجة أبواب مفتوحة حول اقتصاد الطاقة.

5- مهندس الأمن :

حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء ،مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم .

6- المكلف بالأمن الداخلي :

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

7- قسم العلاقات التجارية :

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ،ويقوم بمهام تسييرية أخرى

تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد :

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

- فوج توصيل الغاز و الكهرباء للزبائن الجدد .

- فوج ترقية المبيعات .

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

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين (A.D) والإدارات

- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .

- فوج تغطية الديون .

8- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال :

تتمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية

فتقوم بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم :

*مصلحة تسيير الاستثمارات : تملك مهاماً تقنية وأخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال ، وتقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين ويتم اختيار المقاول الذي يقدم أقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول ، ويتم دفع 95% من الفاتورة من طرف مدير المحاسبة والمالية الموجودة على مستوى منطقة البلدية ، وتحتفظ المديرية بنسبة 5 % من الفاتورة كضمان لمدة سنة .

9- قسم الأنظمة المعلوماتية :

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الاستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد . وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة .

10- قسم استغلال الغاز :

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

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز .

ب- فرع الخرائطية .

ج- تسيير المنشآت

ويضم ثلاثة مصالح هي : مصلحة تقنيات مسعد ، مصلحة عين وسارة ومصلحة الجلفة

11- قسم استغلال الكهرباء :

ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات

وصيانة الشبكة ونجد فيه : * استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية .

* تسيير المحولات الكهربائية .

* تسيير المنشآت .

* فرع الخرائطية .

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح هي : مصلحة مسعد ، مصلحة عين وسارة ، مصلحة

الجلفة .

12- قسم الشؤون العامة : S . A G .

مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير

حاضرة السيارات و تنقسم الى قسمين اساسيين .

●فريق حاضرة السيارات : ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود.

●فريق الأشغال العمومية : ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

13- قسم المالية والمحاسبة :

يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في اي مؤسسة مهما كان طابعها

صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس ،وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا

القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

14- قسم الموارد البشرية : D.R.H

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية

الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات ... وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على

تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب :

● متابعة المستخدمين .

● إعداد الرواتب .

● القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال ،تحديد العطل .

● إعداد مختلف المخططات و الكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة سونلغاز توزيع بالجلفة وذلك لأن اهتمامه يرتكز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات ومواجهة تحديات المؤسسة ، عن طريق استخدام الأفراد كوسيلة لذلك ، فهو يقوم بتسيير مستخدمين المراكز (الموارد البشرية) ويعمل على تدبير إجراءات الأجور وتنمية وتطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين وترقية وتأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم ومعالجة الرواتب وتحرير شهادات للعمل وتحديد العطل . إضافة إلى كل هذا فإن قسم الموارد البشرية يقوم بـ :

- التحضير والتوجيه والمراقبة لهيئة المستخدمين (توظيف ، تكوين ، ترقية) .
 - يضمن تنسيق ورقابة الأنشطة في الإدارات وتسيير المستخدمين (توظيف ، استقبال ، تنصيب ، ترقية ، تحويل) .
- يحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين ، الأولى مصلحة التكوين والثانية مصلحة تسيير الموارد البشرية،بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية وسنعرف فيما يلي مهام كل منها:

1- مصلحة التكوين :

- تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي :
- تعنتي بإحصائيات تكوين الموظفين .
 - تحديد احتياجات التكوين .
 - انجاز العمليات التكوينية و متابعتها .
 - العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية والخارجية للتكوين .

2-مصلحة الإدارة : (مصلحة تسيير الموارد البشرية).

- تعمل هذه المصلحة على :
- التكفل بأجور العمال

- تتكفل باحتياجات العمال ومعالجة شكاواهم في هيئة أجور المستخدمين .
- ملفات العمال
- ضمان ومراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل .
- مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل : مركز طب العمل ،الضمان الاجتماعي ، التقاعد ، التعاضدية.
- إعداد الميزانية وعقود التسيير .
- مكاف بالإحصائيات (الغيابات ، عدد الموظفين ، عدد المتخلفين ، العطل.....)

3- نشاط تنمية الموارد البشرية :

يهتم نشاط تنمية الموارد البشرية بالمسار المهني للعمال منذ دخوله للمؤسسة إلى خروجه منها حيث يتكفل بما يلي :

- أ- تحضير وتوجيه ومراقبة مختلف مخططات الموظفين (مخطط التوظيف) اعتمادا على احتياجات المؤسسة لليد العاملة ، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية و تقييم و متابعة المسار المهني للعامل
- ب- التنسيق ومراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير العمال من ناحية الاستقبال والتكوين والتنقل .

2- المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني في الدراسة الميدانية بمدينة سونلغاز بالجلفة، الذي استغرق مدة 15 يوم، ابتداء من: 01 مارس 2016

3- العينة:

إن اختيارنا لعينة هذا البحث كانت بطريقة عشوائية أي نعطي استمارة الأسئلة لكل من نصادفه من موظفي المديرية بدون قصد، لأنه قيل لنا بأن أغلب موظفي المديرية يعملون بطريقة جماعية ويشتركون في الوظائف، حيث كانت العينة مكونة من 70 فردا من أفراد المديرية وهم 286 موظفا، وهذه العينة من مختلف المصالح وباختلاف المستوى والمكانة في المديرية بدون تمييز لأفراد هذه العينة من الجنسين، حيث تمثلت في:

الإطارات	المتحكمين	المنفذين
63 إطار	170 متحكمين	53 منفذ

III- المنهجية المتبعة والتقنيات المستعملة:

أولا : المنهج المتبع في الدراسة:

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا الإطار المنهجي المتبع لذا تختلف المناهج العلمية باختلاف المواضيع فموضوع "أثر الاتصال على السلوك التنظيمي" يتماشى مع النهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات التربوية والنفسية بصفة خاصة والاجتماعية بصفة عامة لأنه يركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج ومعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى التعميمات¹.

وقد اعتمدنا على هذا المنهج في دراستنا من أجل معرفة مدى تأثير الاتصال على السلوك التنظيمي داخل مديرية وذلك من خلال التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة والبسيطة.

¹ - محمد داودي ومحمد بوفاتح، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعة، دار ومكتبة الأوراسية، ط1، الجلفة، ص81.

ثانيا: التقنيات المستعملة في الدراسة :

- الملاحظة: تعني الانتباه إلى الظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها¹.

أما (موريس أنجرس) فيعرفها على أنها: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح بملاحظة مجموعة ما، بطريقة غير موجهة من أجل القيام عادة بسحب كيفي بهدف فهم المواقف والسلوكيات"²

- وعليه تم من خلال زيارتنا الاستطلاعية للمديرية كشف عدة حقائق وذلك عن طريق

الملاحظة والتي تمثلت في اكتشاف سلوكيات العمال داخل التنظيم وكيفية تواصلهم بين مختلف المستويات والمصالح والتي كان الاتصال الغالب فيها هو الشفوي (الهاتف) أو عن طريق الوسائل الاتصالية الحديثة كا: INTARNET و OUETLOOK .

- الاستمارة: تعتبر أحد أكثر وسائل البحث العلمي استخداما، فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض بحثه لهذا تعرف على أنها : تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية¹

واستمارة بحثنا أخذت محورين بحسب الفرضيات إضافة إلى أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية ' فالمحور الأول متعلق بالفرضية الأولى والمتمثلة في " طبيعة الاتصال " ويحتوي على 10 أسئلة أما المحور الثاني فهو خاص بالفرضية الثانية والمتعلقة في " مدى فعالية الاتصال ودوره في تعديل السلوك " ويحتوي على 14 سؤال .

¹ - محمد داودي ومحمد بوفاتح، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعة، مرجع نفسه، ص 103.

² - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد

سبعون، دار القصبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 467

- استمارة بمقابلة : عادة ما يفهم منها أنها تفاعل أو اتصال مباشر بين الباحث والمبحوث وجها لوجه بهدف استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في البحث العلمي .
لذا فهي تعرف على أنها " وجيز أسئلة يطرحها المستجوب الذي يقوم في نفس الوقت بتسجيل الإجابات المقدمة من المستجوب"².
ولقد اعتمدنا على هذه التقنية لإيضاح أي غموض في الأسئلة للموظفين من جهة ولضمان أجوبة صحيحة من جهة أخرى .