

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

- تمهيد

1- لمحة تاريخية عن المؤسسة.

2- المنهج المتبع في الدراسة.

3- مجالات الدراسة.

4- أدوات جمع البيانات.

5- كيفية اختيار العينة.

تمهيد:

تعتبر الخطوات المنهجية محطة أساسية في البحوث العلمية والدراسات الاجتماعية ولكي يعطي الباحث صبغة علمية للدراسة، وجب عليه توظيف منهجا علميا معين أو أن يجمع بين عدة مناهج إذا اقتضت الدراسة لذلك، وذلك من أجل أن يوضح له الرؤية في سهولة التحليل وتفسير الظاهرة الاجتماعية ومعرفة أسبابها والبحث عن الحلول المثلى لهذه الظاهرة إضافة لذلك يلجأ لاستخدام بعض الأدوات الملائمة لدراسته والتي تساعده في إجراء الجانب الميداني و جمع المعطيات ويتم اختيارها حسب الموضوع المراد بحثه، كما تمت الإشارة في هذا الفصل إلى كيفية استخراج العينة والطريقة المتبعة في استخراجها إضافة بالمنهج الإحصائي في بنائها.

1/ لمحة تاريخية عن المؤسسة

نشأة اتصالات الجزائر لشركة ذات أسهم:

نشأت اتصالات الجزائر في 2003 بعد فصلها عن البريد والمواصلات التي كانت خاضعة لقانون التوظيف العمومي فبعد ظهور العولمة واقتصاد السوق وظهور تكنولوجيا حديثة فمس هذا التطور قطاع البريد والمواصلات فتم إبرام اتفاقية جماعية للمؤسسة بين المؤسسة العمومية الاقتصادية (اتصالات الجزائر لشركة ذات أسهم) وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للإتحاد العام للعمال الجزائريين برأسمال قدره 100.000.000 دج و ارتفع حاليا إلى 500.000.000 دج 18083B02 التجاري رقم : المقيدة في السجل الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 5 الديار الخمس المحمدية 16211 الجزائر العاصمة .

فتم التفاوض بخصوص هذه الاتفاقية في إطار إصلاح قطاع البريد والمواصلات الذي نص عليه القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 فبعد هذه الاتفاقية انتقلت الجزائر من نظام إدارة عمومية إلى نظام مؤسسة تجارية تنشط في قطاع تنافسي يعتبر تغيرا أساسيا في مستوى تسيير الموارد البشرية. أنشأت رسميا بتاريخ : 1-1-2003 و تعد ثاني شركة للموارد المالية بعد شركة سونطراك

إن مؤسسة اتصالات الجزائر لها مديرية عامة ومقرها في العاصمة و تنفرع منها إلى (13) مديريات إقليمية على مستوى التراب الوطني.

أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر :

- * تقديم الخدمات للزبائن و تلبية حاجاتها.
- * مردود ديق الهياكل القاعدية و المحافظة عليها
- * تحصيل الديون في أجلها المستحقة.

* العمل على كسب سمعة حسنة و المحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية. كما سعت اتصالات الجزائر في 05 جويلية 2006 إلى هدف خاص و المتمثل في عرض هاتف ثابت لاسلكي من نوع دو بل في آل - آل زائد خط مجاني مع احتساب مكالمات الهاتفية بسعر 1 دج للدقيقة ابتداء من 05 جويلية 2006 إلى غاية 05 أوت 2006 وهذا العرض و هذا العرض سيكون مدعما بتخفيضات إضافية أخرى في الخدمات الهاتفية من طرف اتصالات الجزائر.

تعريف اتصالات الجزائر بالجلفة

هي مؤسسة خدمتية مالية تابعة للمديرية الإقليمية لولاية شلف و لها ثلاثة وهي : وكالة الجلفة - وكالة عين وسارة - وكالة حاسي بحبح ويتكون عدد عمالها من 234 عامل يعملون على تلبية حاجات و خدمات الزبائن يتوزعون على مختلف بلديات ودوائر ولاية الجلفة و الجدول التالي يبين لنا توزيع العمال حسب المراكز التي يمارسون نشاطهم المهني بها .

جدول توزيع الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة

مجموع العمال	مركز صيانة الخطوط	المركز الهاتفي	مركز الطاقة و البيئة	مركز التضخم	مركز الإنتاج	الوكالة التجارية	الفروع
128	/	09	06	16	65	32	الجلفة
28	23	/		/	/	05	مسعد
36	03	05	/	03	16	09	عين وسارة
29	/	08	/	/	17	05	حاسي بحبح
06	04	02	/	/	/	04	الادريسية
02	02	/	/	/	/	/	الشارف
05	05	/	/	/	/	//	البيرين

هيكل المؤسسة :

هيكل المؤسسة هو إطار تتجز فيه الوظائف و المهام وهو وحدة تنظيمية محددة و منسقة بتسيير مستقلة بذاتها و تسمى بالأنظمة الفرعية للتنظيم و هناك أنواع من الهياكل نجد منها

(أ) حسب التدرج السلمي :

- الأقسام والوحدات و الفروع تمارس المهام ذات الطابع العملي والتقني كالتطبيق.

- هيكل المديرية لإنجاز المهام ذات الطابع القيادي كرسم الإستراتيجية -المديريات الفرعية لإنجاز المهام ذات طابع العلاقات بين القيادة و الأفراد

(ب) حسب طبيعة المهام ولها خمسة أنواع :

- 1- هياكل عملية تساهم بشكل مباشر في إنجاز غرض المؤسسة .
- 2- هياكل وظيفية تدعم الهياكل العملية لإنجاز مهامها .
- 3- هياكل توريد تكلف بالتمويل الوسائل العامة.
- 4- هياكل القيادة هي مصدر القرارات والتوجيه .
- 5- هياكل المشاركة و التمثيل تشارك بالاستشارة و إبداء الرأي و توفير المعلومات .
- 6- لكل مؤسسة هيكل تنظيمي لمعرفة سير المؤسسة وكيفية تنقل الأوامر والمعلومات.

دراسة و تحليل الهيكل التنظيمي :

تتضمن هذه الدراسة تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة و التي تحتوي على المصالح التالية:

الأمانة العامة - مصلحة المحاسبة - مصلحة الوسائل العامة - مصلحة الوسائل العامة - مصلحة الزبائن و التسويق - مصلحة الهياكل القاعدية - مصلحة شبكة المشتركين - مصلحة التفتيش - مصلحة المستخدمين

و كل مصلحة من هاته المصالح لها رؤساء مصالح و رؤساء مكاتب و لها أعوان مكاتب و يترأس كل هذه المصالح المدير الذي يعمل على الإشراف و السير الحسن للمؤسسة.

الأمانة العامة

ومهامها تحافظ على السير المهني و تقوم بمتابعة كل ما يتعلق الرسائل المبعوثة من طرف المواطنين و الشركات و تدوينها في سجل خاص

مصلحة الوسائل العامة

و يتمثل درها في :

- توفير وسائل العمل الأزمة لعمل المؤسسة مثلا : - (توفير معدات مكتبية - آلات - وسائل النقل) أي كل ماتحتاجه المؤسسة من معدات .
- تسيير الميزانية السنوية و ميزانية التجهيز

مصلحة المحاسبة

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تصنف ضمن المؤسسات الخدمائية المالية فهي تتطلب قسما خاص بالمحاسبة لكي تتمكن المؤسسة من معرفة الحقوق و الديون و لهذا أرغم القانون جميع المؤسسات بإمسك دفاتر خاصة بالمحاسبة و كذلك قيامها كل مرة على الأقل في السنة لعملية جرد الممتلكات التي تمتلكها و من بين دفاتر المحاسبة التي وجدناها في هذه الوحدة ، دفتر تسجيل الفواتير في سجل يدعى بسجل 1063 و هذا الدفتر يكون مرقما و يقوم المحاسب بتدوين كل المبالغ الموجودة في الفواتير التي أنفقتها المؤسسة من إنجازات (إنجاز المباني و ترميمات) و تصليحات (أجهزة الإعلام - تصليح و سائل النقل) و تدون فيه أيضا فواتير الماء و الكهرباء .

و من مهام المحاسب الإشراف على الصندوق و ذلك من خلال العمل على إخراج مبالغ من الصندوق تحتاجها المؤسسة في الحالات الإستعجالية (تصليح السيارات، شراء قطع غيارات)

و المبلغ الموجود في الصندوق تقوم المديرية الإقليمية (شلف) بإعطاء مبلغ قدره 20000 دج كل شهر و ذلك لتلبية حاجات المؤسسة .

مصلحة التسويق و الزبائن :

تتكفل هذه المصلحة بكل ما يخص التسويق و الزبائن عبر وكالاتها التجارية المتواجدة عبر أنحاء الولاية .

و تهتم أساسا هذه المصلحة بمراقبة وسير كل عمليات التسويق التي تقوم بها جميع المصالح التجارية الخاصة بالوكالات تجارية كما تهتم برصد جميع الإحصائيات وتحليلها من اجل مراقبة نوعية الخدمات التي تقدم للزبائن وإيجاد الحلول لجميع المشاكل التي تعترض لسير الحس للمصالح المذكورة أعلاه
ومن اجل ذلك جعل لهذه المصلحة ثلاث مكاتب يقدم كل مكتب بالمهام الموكلة إليه وهذه المكاتب هي :

- مكتب مراقبة النوعية
 - مكتب الخدمات الجديدة
 - مكتب الحسابات الكبرى
 - أولا: مكتب مراقبة النوعية
- يقوم هذا المكتب ب:

- دراسة الشكاوى الواردة من طرف الزبائن
- تأسيس الإحصائيات الدورية الخاصة بالشكاوى
- مراقبة إرسال الفواتير الخاصة بالهاتف
- مراقبة الأخطاء
- تأسيس الإحصائيات الخاصة بالفوترة

ثانيا:مكتب الخدمات الجديدة

يقوم هذا المكتب ب:

- مراقبة وإحصاء بيع البطاقات ذات الدفع المسبق
- إحصاء مبيعات الخطوط (دوبل فى - ال - ال)
- إحصاء مبيعات الخطوط الخاصة بالانترنات
- إحصاء محاصيل الخطوط الهاتفية عبر (السات)
- مراقبة نوعية تأدية الخدمات المقدمة للزبائن
- تأسيس وإرسال جميع الإحصائيات الخاصة بكل خدمة المذكورة سلفا.

ثالثاً: مكتب الحسابات الكبرى

يقوم هذا المكتب ب:

- إحصاء جميع الحسابات الهاتفية للخطوط الممنوحة لجميع المؤسسات الحكومية ذات الطابع التجاري (كالبانوك) والطابع الإداري (كالولاية مثلا)

- إنشاء إحصائيات شهرية تخص كل من :

* عدد الخطوط الممنوحة لهذه المؤسسات

* مبالغ المحاصيل المدفوعة من طرف هذه المؤسسة

* عدد الوصلات الخاصة المركبة لهذه المؤسسات

* مراقبة نوعية الخدمات المقدمة لها

كما يحرص هذا المكتب على توفير وتحسين و تلبية جميع الطلبات المقدمة من طرف هذه المؤسسات

مصلحة شبكة المشتركين :

تقوم هذه المصلحة بمراقبة تركيب الخطوط الجديدة وتعمل على :

* تحسين كل من خدمات الوكالة التجارية ومراكز الإنتاج فيما يخص تركيب الخطوط بطريقة تعينية و السرعة في إستجابة الطلبات .

* مراقبة و تصليح التعطلات الهاتفية .

* وضع الكوابل الهاتفية الباطنية

* شق القنوات الباطنية

* دراسة ملفات الجديدة للزبائن .

* تركيب شبكة الأنترنات

مصلحة المستخدمين

وهي المصلحة التي تمثل موضوع دراستي و يتمثل دورها في :

- متابعة العاملين في هذه المؤسسة (حضور. غياب....الخ)

- إعداد رواتب العمال .

- إعداد الوثائق اللازمة (طب العمل . العطل . التعيين...الخ)

- توجيه العمال و توضيح ماهية حقوقهم وواجباتهم

و أن مصلحة المستخدمين تتعامل مع العمال بالوثائق .
تخصيص ميزانية كافية للقيام بالمشاريع التنموية و تدعيمها بمصلحة خاصة بالعلاقات العامة .

وضع نظام تأثيري فعال في الحسابات الكبرى مع تحديده في كل عملية تسويقية .
توفير النوعية الكافية لرجال التسويق فيما يخص عمليات التسويق الموجهة للحسابات الكبرى

كما لا ننسى بان مديرية اتصالات الجزائر بالجلفة تسعى إلى تبني هيكل تنظيمي جديد والممثل في الشكل أسفل من اجل تحقيق امثل للأهداف المراد بلوغها .

2/ المنهج المتبع في الدراسة:

تتباين المناهج المستعملة بتباين المواضيع، إذ أن طبيعة الموضوع تفرض على الباحث إتباع منهج يعينه، لتحليل المشكلة بطريقة علمية دقيقة، والتوصل إلى نتائج معينة بكل موضوعية وأمانة، وتكمن فاعليته في تصميم البحوث وتحليل الجداول واستنتاج النتائج. ويعرف المنهج على أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة¹، كما أنه مجموعة من الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها أي أن يصل إلى نتيجة معينة. وعلى هذا الأساس فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على:

المنهج الوصفي التحليلي : استخدم هذا المنهج في وصف الظاهرة المراد دراستها والتعبير عنها، كما وكيفا وتجميع المعطيات التي تساهم في ذلك، مع إبراز مختلف خصائصها وتوضيح ارتباطها وتحليل وتفسير أسبابها بشكل منظم، وحسب موضوعنا يتم وصف طبيعة التحفيز في المؤسسات وأثره على الحراك المهني، مع تحليل مختلف خصائصه وتفسير مدى هذا التأثير ونوعيته.

المنهج الإحصائي : الهدف من استخدام هذا المنهج هو التحليل الكمي القياسي للظاهرة المدروسة، أي استعمال لغة الأرقام، وهذا يسمح لنا أيضا بتفادي الأحكام الذاتية أو الوصول إلى نتائج عملية موضوعية، من خلال التعامل مع الأرقام التي تحول إلى نسب مئوية في الجداول الإحصائية أو يساعدنا هذا المنهج في جمع البيانات الكمية حول

¹ محمد غريب عبد الكريم "البحث العلمي" التصميم الاجتماعي المعاصر والإجراءات، "الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1982، ص32.

موضوع الدراسة، وكان الهدف من استعماله وصف أفراد العينة والظاهرة المتغيرة وتحديد تكرارها وأهميتها من خلال جمع الملاحظات حولها للتعبير عنها وترجمتها إلى أرقام سواء كانت كمية أو كيفية.

3/ مجالات الدراسة

* **المجال المكاني** : تم إجراء الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة المحلية بالجلفة .

* **المجال البشري** : تمثل المجال البشري في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة باختلاف درجاتهم السوسيو مهنية ، حيث تم تحديد نسبة 50% من المجتمع الأصلي وهذا باستعمال العينة الطبقية في للدراسة.

* **المجال الزماني** : انطلقت العملية البحثية في بداية شهر ديسمبر 2016 وذلك بإجراء الدراسة الاستطلاعية في الميدان وذلك بغية التعرف على خصائص المجتمع المدروس و التعريف بموضوع الدراسة وإجراء بعض المقابلات مع مسؤول الموارد البشرية والحصول على بعض المعلومات الخاصة بسير العمل و العمال ، وتهيئة الظروف لتوزيع استمارة الاستبيان لجمع المعطيات .

وبعد ضبط و تحكيم استمارة الاستبيان ، تم النزول إلى الميدان لأجل توزيع الاستمارة على أفراد العينة وذلك في يوم 2017/02/19 وبعد مرور أسبوع على عملية التوزيع تم استعادة الاستمارة من الميدان يوم 2017/02/26 وبعد التحقق من عدد الاستمارات (64) و التأكد من صحت إجاباتها شرعنا في عملية تفرغ المعطيات المستقاة من الميدان وذلك باستخدام نظام spss والاعتماد على الجداول البسيطة و المركبة في تبويب المعطيات و تحليلها .

4/ أدوات جمع البيانات

1/ الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة يقوم بها الباحث في ميدان البحث بجمع المعلومات وللبحث في موضوعه عن قرب وتحديد وطرح تساؤلات أولية حول الموضوع. فقد اتخذنا هذا الخطوة العلمية كأداة لبداية الدراسة التي قمنا بها في الأشهر الأولى من السنة الدراسية في أواخر شهر نوفمبر، واتصلنا بنائب مدير إدارة الموارد البشرية

لمؤسسه اتصالات الجزائر بالجلفة و الذي وجهنا إليه وقدمنا فكرة أولية عن دراستنا حيث أجرينا عدة زيارات له من أجل الحصول على معلومات أكثر حول الظاهرة المدروسة وهي نظام الحوافز وأثره على الحراك المهني، وما هي الحوافز وأنواعها التي تطبق في هذه المؤسسة هذه الدراسة سمحت لنا بتحديد إشكالية الموضوع بصفة دقيقة وحاسمة.

2/ الاستمارة: تعتبر وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، تركز عليها البحوث الميدانية خلال عملية جمع المعطيات حول الموضوع المدروس وهي عبارة عن مجموعة من أسئلة مرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة وتقدم إلى أشخاص معينين قصد الحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها.¹

فبدون استمارة لا يستطيع الباحث السير في جمع الحقائق العلمية والمعلومات الواقعية من مجتمع البحث، وبسبب اختيارنا لهذه التقنية يرجع لكون دراستنا دراسة ميدانية تهدف إلى إيجاد العلاقة بين متغيرين هما التحفيز والحراك المهني، وهذه العلاقة تظهر أولاً في شكل بيانات سوسولوجية كيفية.

ولهذا قمنا بتصميم مجموعة من الأسئلة بعضها مغلقة وبعضها مفتوحة، طرحت على المبحوثين وإجاباتهم تعتبر معطيات وأفكار جديدة تخدم موضوع الدراسة. أدوات تحليل البيانات:

أدوات التحليل الكيفي: تتمثل في التفسير والتعليق والتحليل.

أدوات التحليل الكمي: استخدم في هذا تحليل الوسائل التالية:

الجدول الإحصائية: والتي تستعمل لتفريغ وتبويب بيانات الاستمارة

النسب المئوية: تؤخذ من الأرقام الإحصائية وتستعمل للمقارنة والتعليق على القيم

الموجودة بين متغيرات الدراسة.

3/ كيفية اختيار العينة:

قد لا يستطيع الباحث القيام بدراسة شاملة بجميع أفراد بحثه، خاصة إذا كان المجتمع الإحصائي كبير، ذلك ما يدعو الباحث إلى اختيار طريقة تمكنه من دراسة الموضوع بدقة والوصول إلى نتائج ايجابية، وهذه الطريقة هي اختيار العينة، وتعتبر العينة جزء من المجتمع الأصلي، حيث تتضمن خصائصه الذي يود الباحث للتعرف عليه، وبهذا فهي

¹ - فوزي عبد الله العكش، البحث العلمي والإجرائي والمنهج، نقلا عن عمار بوحوش، القاهرة: دار المعارف، ب ط، بدون سنة، ص 16.

مجموعة أفراد مختارة من بين قاعدة أوسع تمثل المجتمع الأم، ومسألة اختيارها دقيقة لا تظهر صعوبتها لأول وهلة.¹

تم إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة (الوكالة المحلية) والذي بلغ عدد عمالها 128 عامل و يختلفون في درجاتهم السوسيو مهنية من إطارات و أعوان تحكم و أعوان تنفيذ ، موزعين حسب الجدول التالي :

الدرجة المهنية	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ	المجموع
المجموع	16	44	68	128

وبما أن عمال هذه المؤسسة يمثلون مجتمع الدراسة (128) ونظرا لعدم قدرتنا على اخذ كل مفردات هذا المجتمع للدراسة ، تم استعمال العينة الطبقية في دراستنا والتي قدرت بـ 50% من مجموع العمال ، وتم تمثيلها كالآتي :

الدرجة المهنية	المجموع الكلي 100%	العينة الطبقية 50%
إطار	16	08
عون تحكم	44	22
عون تنفيذ	68	34
المجموع	128	64

بعد تمثيل العينة واخذ نسبة 50% من المجموع الكلي للعمال ، اتضح لنا أن 64 هو العدد الذي يمثل مجموع العمال الذين يمثلون عينة الدراسة .

¹ محمد الذنبيات وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، 1995، ص 129.