

تمهيد:

يتم التعرض في هذا الفصل من الدراسة الى مختلف الأسئلة المطروحة في الاستبيان المصمم لدراسة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حيث أخذنا مؤسسة بريد الجزائر بولاية الجلفة كميدان لإجراء هذه الدراسة ، حيث تم التطرق الى النتائج في إطار الفرضية المطروحة في البحث .

المبحث الأول : مجالات الدراسة

المطلب الاول : المجال الجغرافي: أجريت هذه الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الجلفة.

تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر و خدماتها

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من امجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى **ببريد الجزائر**.

تعريف بمؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي و الاجتماعي للدولة.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في إستغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق المادة1و المادة 39 على التوالي من ذات القانون .

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الإتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يهدف إلى :

- تطوير و تقديم خدمات البريد و المواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.

- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد و المواصلات من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية.
- تحويل على التوالي نشاطات إستغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إقتصادي و تجاري للبريد و إلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ي نشأ وفق التشريع المعمول به.
- و تنفيذاً لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.
- أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي :
- أ-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى منع ترخيص إنتقالي إلى متعامل يسمى "إتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة و إستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية.
- ب-المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى تحديد نظام الإستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحولات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية و كل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité)، أما إستغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط¹. أما المراسيم المعلقة بالإنشاء نذكر :
- ج-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" .

¹ وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرّة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005 / 2006، صص 101-103

تقع المؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هوارى بومدين"¹.

نشأة المؤسسة محل الدراسة :

مؤسسة بريد و المواصلات بالجلفة هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي و نتيجة إصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر.

مهام المؤسسة : للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي:

- بإعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات و بأقل التكاليف.

- بإعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.

- تلعب دور محرك للإقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و تطوير الإستثمار.

- إستغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- القيام بكل النشاطات الملحقة و التي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببيد الرسائل، الطرود البريدية و المصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.

- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.

- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الإستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.

- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.

¹ مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 حانفي 2006، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

- صياغة و الإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد.

- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات.¹

البنية الهيكلية لبريد الجزائر

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالإننتشار و التواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

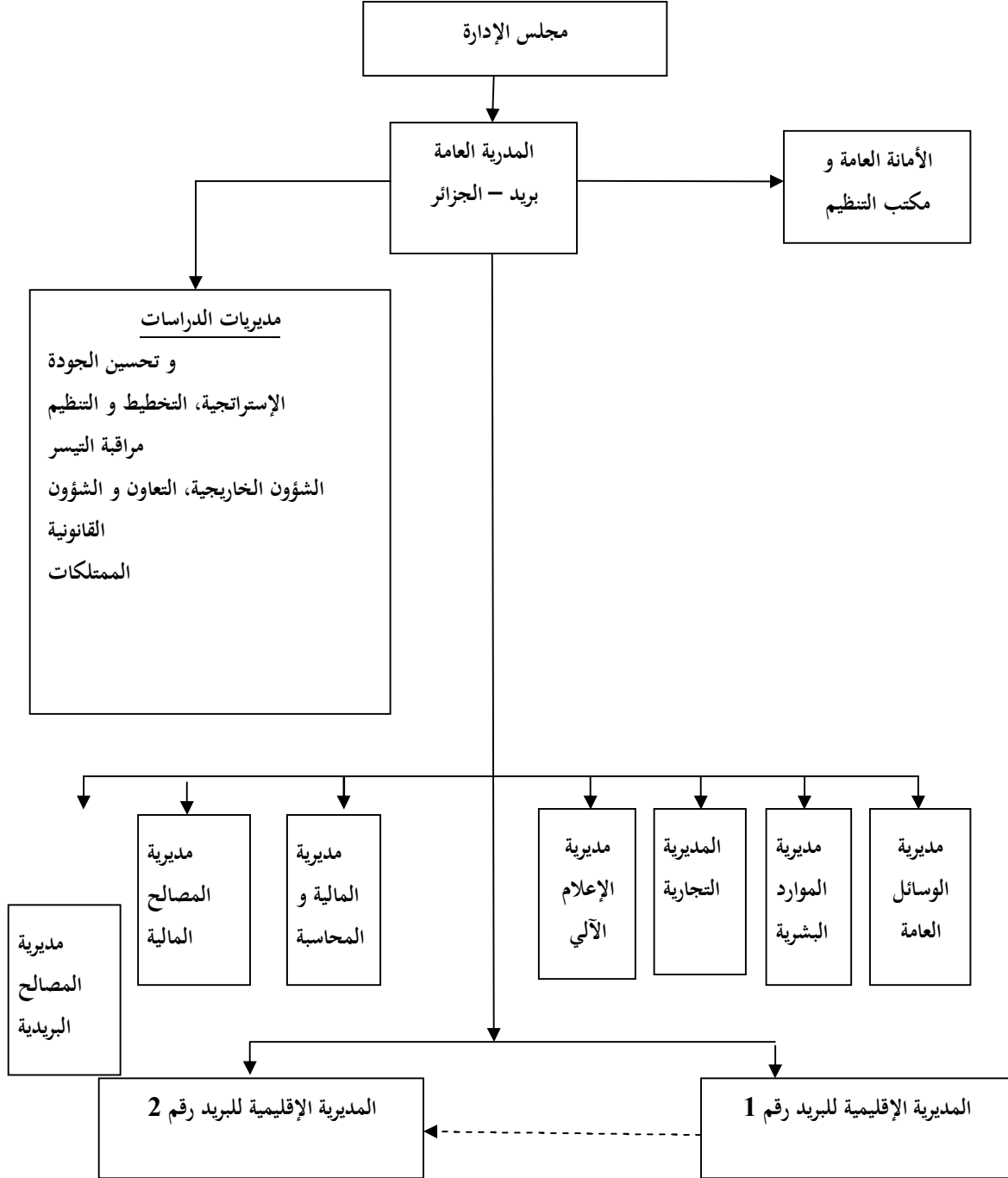
-المديرية العامة و الهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.

-المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.

-الوحدات الولائية و تضطلع بمهام الإستغلال على المستوى الولائي.

1. وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 103-104.

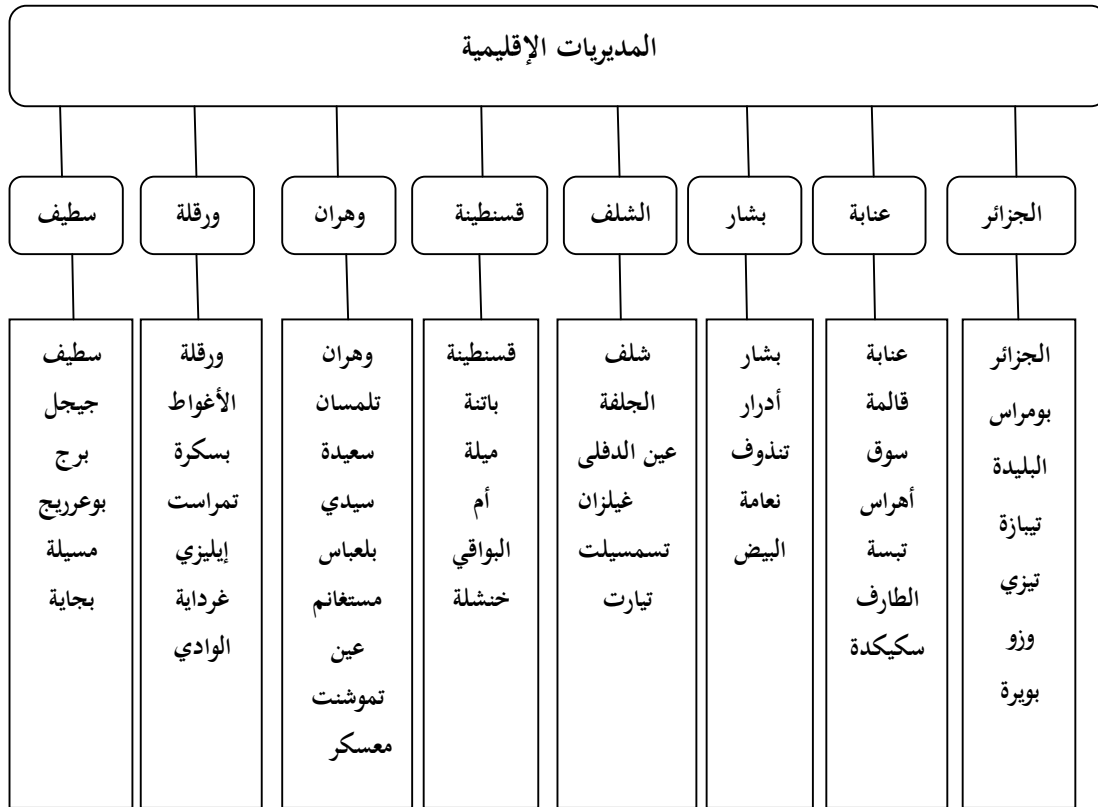
الشكل رقم (1) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



2- الهياكل الإقليمية

- يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم و هذا ما يوضحه الشكل الموالي. و تتكفل هذه المديريات بما يلي :
- تنظيم و مراقبة إستغلال البريد على مستوى الإقليم.
 - تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.
 - إعداد الميزانيات و إعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.
 - توحيد و إعداد الميزانيات التقديرية.
 - إعداد برامج التفتيش و مراقبة تنفيذها¹.

الشكل رقم (2) : مخطط التنظيم الإقليمي و الوحدات الولائية

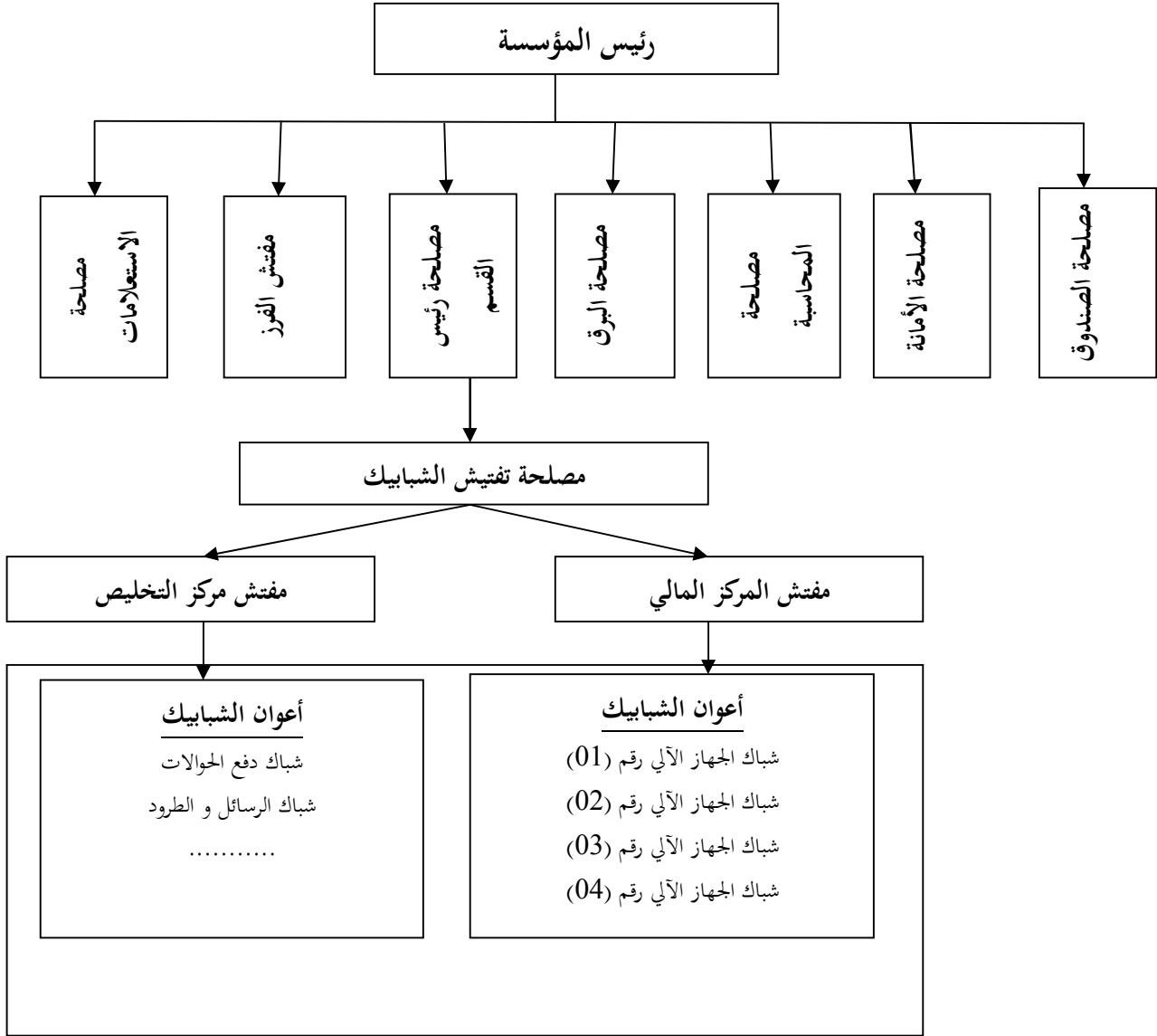


لمصدر : الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005 / 2006، ص 116.

¹ الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005 / 2006، ص 116.

مؤسسة بريد الجزائر محل دراستنا في هذا الموضوع هي واحدة من إحدى المكاتب البريدية للوحدة الولائية بالجلفة التابعة للمديرية الإقليمية بالشلف .

الشكل رقم (3) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالجلفة



المصدر : وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: المجال الزمني للدراسة

تمت الدراسة الميدانية ببريد الجزائر بالجلفة وذلك على مرحلتين:
- المرحلة الأولى كانت بتاريخ 2016/03/05 إلى غاية 2016/03/07 وخلال هذه المرحلة قمنا بعدة جولات استطلاعية داخل المؤسسة حتى نعطي للدراسة هدف علمي ومصداقية علمية وحتى لا تبقى مجرد أفكار ويتم دراسة هذا الموضوع بطريقة علمية في ميدان العمل، فقد تم في هذه الجولة الاستطلاعية إجراء مقابلات وحوارات مع المسؤولين السامين بالديوان، وذلك بهدف التأكد من رغبتهم في التعمق في موضوع الثقافة التنظيمية وعملية التحفيز وبعد أن شرحنا لهم موضوع بحثنا هذا وطلبنا تسهيل مهمتنا ومساعدتنا، كان لنا ما أردنا ووجدنا تجاوب وتفهم كبيرين من طرف المسؤولين وقدموا لنا يد العون منذ الوهلة الأولى.

وفي نفس الوقت قمنا بزيارة إلى العمال في مختلف أقسام المديرية وذلك بغية تقديم بعض الشرح لهم فيما يخص موضوع البحث حتى نقرب لهم الفكرة أكثر وتكون الصورة واضحة حول طبيعة الموضوع.

- المرحلة الثانية كانت بتاريخ 2016/03/13 إلى غاية 2016/03/17 وفي هذه المرحلة قمنا بمقابلات مع مسؤولي الموارد البشرية بالإضافة إلى توزيع الاستمارات واسترجاعها بعد ملئها من طرف العمال المبحوثين (أفراد العينة).

المطلب الثالث: المجال البشري للدراسة

يحتوي بريد الجزائر بالجلفة على قدرات كبيرة من الموارد البشرية، حيث يبلغ مجموع العاملين بالديوان 397 عامل موزعين على كافة وحدات وفروع البريد بالولاية من بينهم 39 امرأة.

ويتوزع العمال بحسب الفئات المهنية كالتالي:

- الإطارات ← 25
- أعوان التحكم ← 119
- أعوان التنفيذ ← 352

المبحث الثاني : المنهج المستخدم و طريقة اختيار العينة

المطلب الاول: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

*منهج الدراسة :

إن لكل بحث أو دراسة عملية تحتاج إلى منهج يوافق البحث ويقود الباحث إلى الوصول لنتائج وحقائق مستوحاة من هذا البحث.

ويعتبر المنهج الطريقة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته بغية الوصول إلى النتائج العلمية.

"وتختلف المناهج باختلاف المواضيع ، ولكل منهج وظيفته و خصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه، والمنهج أيا كان نوعه، هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة " (1)

-والمنهج المناسب لدراسة موضوعنا" دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي" هو المنهج الوصفي التحليلي وهذا حتى تمكن من دراسة موضوعنا دراسة أكاديمية ونستطيع الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع .

-المنهج الوصفي التحليلي: ويعتمد هذا المنهج على "وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة"(2)

بدقة ذكر الخصائص و المميزات للشيء الموصوف، معبرا عنها بصورة كيفية و كمية، ويعرف هذا المنهج بأنه طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي للوصول إلي أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة "(3)

والمنهج الوصفي التحليلي لا يتوقف على جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل يقوم بتحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تهتم بتطوير الواقع وتحسينه، وكذا الوصول إلى معلومات جديد تزيد من رصيد المعارف المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة، ونجد أن المنهج الوصفي التحليلي

¹ عمار بوحوش، محمود محمد الذنبيان، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001، ص102.

² نفس المرجع السابق، ص140.

³ هشام حسان، منهجية البحث العلمي، مطبعة الفنون البيانية، ط1، الجلفة، الجزائر، 2007، ص72،

يعتبر الأسلوب الأكثر شيوعاً بين الباحثين، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة، أملاً في الوصول إلى تعليمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارف تلك الظاهرة. وبالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة و الذي يساعد على " تحويل المعطيات الكيفية إلى معطيات كمية أو كما قيل بأن الإحصاء يعني التعبير عن ظاهرة معينة بالأرقام "(1)

التقنيات المستعملة في الدراسة :

لإنجاز أي بحث والعمل على إنجازه لابد من الاستعانة بمجموعة من الأدوات اللازمة و التي تستخدم عموماً من طرف الباحث بطرف منهجية. كما أن طبيعة الموضوع وخصوصيته هي التي تفرض وتحتّم على الباحث اختيار الوسائل المنهجية التي تخدم موضوعه، وبهذا فقد تطلبت دراستنا استعمال أكثر من أداة لجمع البيانات وقد تم استعمال الأدوات التالية:

- الملاحظة البسيطة :

- الملاحظة بتعريفها الواسع هي "ترجمة الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر، رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر"(2)

- وتعرف الملاحظة كذلك بأنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم، مخطط وهادف، بقصد تفسير وتحديد العلاقات بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض إنسانية وتلبية حاجاتها " (3)

¹ حمدي رجب عطية، الأصول المنهجية لإعداد البحوث والرسائل الجامعية، دار النهضة العربية، ب ط، القاهرة، 2002، ص31.

² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص81.

³ هشام حسان، مرجع سابق، ص134/135.

وقد أفادتنا هذه الأداة في معرفة ما يحدث ويدور داخل مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، وقد مكنتنا من التعرف على سلوكيات العمال والعلاقات السائدة فيما بينهم ومع رؤسائهم.

- الاستثمار:

- تعرف الاستثمار بأنها "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستثمار إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين".⁽¹⁾

- كما أنها "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد، أو يجرى تسليمها باليد تمهيداً للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها".⁽²⁾

¹ رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص 123.

² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 66.

وقد اشتملت استمارة موضوع دراستنا على المحاور التالية:

- محور خاص بالبيانات الشخصية وهي الأسئلة من 01 إلى 05 وتبحث في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، اللغة المتحكم فيها، الدرجة المهنية، طبيعة العمل.
- محور خاص بالبيانات التي تبحث في محاولة إبراز أهمية استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
- محور خاص بالبيانات التي تبحث في إسهامات تكنولوجيا الاتصال للمؤسسة من خلال رفع مستوى الأداء .

- الوثائق والسجلات: قد تحصلنا على مجموعة من الوثائق من طرف إدارة هذه المؤسسة وقد ساعدتنا على التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة، بالإضافة إلى عدد العمال حتى نستطيع اختيار العينة محل الدراسة.

المطلب الثاني : المجتمع وطريقة اختيار العينة وخصائصها

*أسلوب اختيار العينة:

يلجأ الباحث في العلوم الاجتماعية في إطار جمعه للمعلومات والبيانات حول ظاهرة اجتماعية إلى انتهاج أسلوب العينة والتي تعتبر جزءاً من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة للمجتمع الأصلي لتجرى عليها الدراسة. والعينة تهدف إلى الحصول على معلومات ومعطيات عن طريقة تمثيل الكل بالجزء، وهي تؤدي في أغلب الأحيان إلى إظهار معطيات يمكن استغلالها وتكميمها مباشرة.

أ - مجتمع البحث الأصلي:

مجتمع البحث الأصلي للدراسة التي قمنا بها على مستوى بريد الجزائر بولاية الجلفة، وهو مجموع العمال من إطارات وأعاون تحكم ومنفذين يزاولون مهامهم على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة مع جميع فروعها، والذي بلغ عددهم 397 عامل موزعين كما يلي:

25	←	إطارات
119	←	أعاون تحكم
352	←	أعاون تنفيذ

ب - العينة وكيفية اختيارها:

ليس بمقدورنا دراسة كل الطاقة البشرية العاملة في المؤسسة العامة نظراً لكبر عددهم وبالتالي اخترنا نسبة 20% من حجم العمال مع مراعاة كل فئات العمل من إطارات، تحكم وتنفيذ، وقد تم اختيارنا لهذه العينة بطريقة طبقية وكان السحب عشوائياً لإعطاء كل مفردة حق الظهور.

تمثيل مجتمع البحث:

. يتكون المجتمع الكلي من 397 عامل في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

بالجلفة مع جميع فروعها وهم موزعين كما يلي:

- 25 إطارات مسيرة
- 119 عون تحكم
- 253 عون تنفيذ

. أخذنا عينة تظم 80 عاملا ما يعادل نسبة 20% من المجتمع الكلي ، و باستعمال العينة الطبقية و مراعاة لإعادة إنتاج المجتمع الكلي قمنا بإنتاج نفس النسب الخاصة لكل فئة من العمال كما يلي :

- فئة الإطارات :

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{لدينا : 397} \longleftarrow \% 100 \\ \times \longleftarrow 25 \end{array} \right. \times = 06.25 \% \text{ من فئة الإطارات}$$

- فئة أعوان التحكم :

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{لدينا : 397} \longleftarrow \% 100 \\ \gamma \longleftarrow 119 \end{array} \right. \gamma = 30 \% \text{ من فئة أعوان التحكم}$$

- فئة أعوان التنفيذ :

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{لدينا : 397} \longleftarrow \% 100 \\ z \longleftarrow 253 \end{array} \right. z = 63.75 \% \text{ من فئة أعوان التنفيذ}$$

تمثيل حجم العينة

قمنا باختيار عينة تظم 80 عاملا، تم توزيعها حسب العينة الطبقية كما يلي:

- تمثيل فئة الإطارات:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% 100 \longleftarrow 80 \\ \% 06.25 \longleftarrow x \end{array} \right. \times = 5 \text{ إطارات}$$

- تمثيل فئة أعوان التحكم

$$\left. \begin{array}{l} 80 \leftarrow \% 100 \\ Y \leftarrow \% 30 \end{array} \right\} Y = 24 \text{ عون تحكم}$$

- تمثيل فئة أعوان التنفيذ

$$\left. \begin{array}{l} 80 \leftarrow \% 100 \\ Z \leftarrow \% 63.75 \end{array} \right\} Z = 51 \text{ عون تنفيذ}$$

. و بالتالي فإن العينة المختارة موزعة كما يلي :

- فئة الإطارات: أخذنا منها 05 إطارات ما يعادل نسبة 06.25 % من المجتمع الكلي.
- فئة عون التحكم: أخذنا منها 24 عون تحكم ما يعادل 30 % من المجتمع الكلي.
- فئة المنفذين: أخذنا منها 51 عون منفذ ما يعادل نسبة 63.75% من المجتمع الكلي.