

الفصل الخامس:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد :

تهدف الدراسة الميدانية الى جر الباحث الى الخروج الى التطبيق الملموس وربما محاولة اعادة صياغة النظري واعدادة النظر فيه ، او على الاقل ترسيخه وايجاد نماذج واقعية للمتداول خلال فترة التكوين النظري والقراءات. وكثيرا ما تظل المفاهيم المدروسة منغلقة على الطالب حتى اذا نزل الميدان استطاع فك تشفيرها وفهمها واستيعابها ، ومن ناحية اخرى فان تخصصنا تحديدا له واقعه الملموس والمحتاج اليه في جوانب العمل كافة لذا فان هذه الدراسة تفتح بابا لتقديم الخبرة

العلمية الى جانب الخبرة الميدانية ، ومجال تحليل العمل هو احد اقل المجالات ممارسة في ميدان العمل والتنظيم رغم اهميته الفائقة وعدم القدرة على النفاذ الى اي وظيفة من وظائف الموارد البشرية دون المرور ب تحليل العمل .

منهج البحث

لقد تبنت الدراسة منهجية البحث الوصفي ، واسلوب تحليل العمل ، فمن خلال الاطلاع على كل متعلقات موضوع الدراسة واجراء مسح لها، تم الانتقال لمنهج تحليل العمل الذي كان عملا ميدانيا مرتكزا على الاستبيان والمقابلات.

المجال المكاني والزمني للدراسة :

تم اجراء الدراسة ببريد الجزائر بالجلفة وهي مؤسسة عمومية اقتصادية مركزها الرئيسي بمقر الولاية ولها مكاتب بمقر الولاية وباقي البلديات .

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.

1-نشأة مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير 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 السلوكية و اللاسلوكية وفق المادة1 و المادة 39 على التوالي من ذات القانون .

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لأنشطة المتعاملين نذكر فيما يلي :

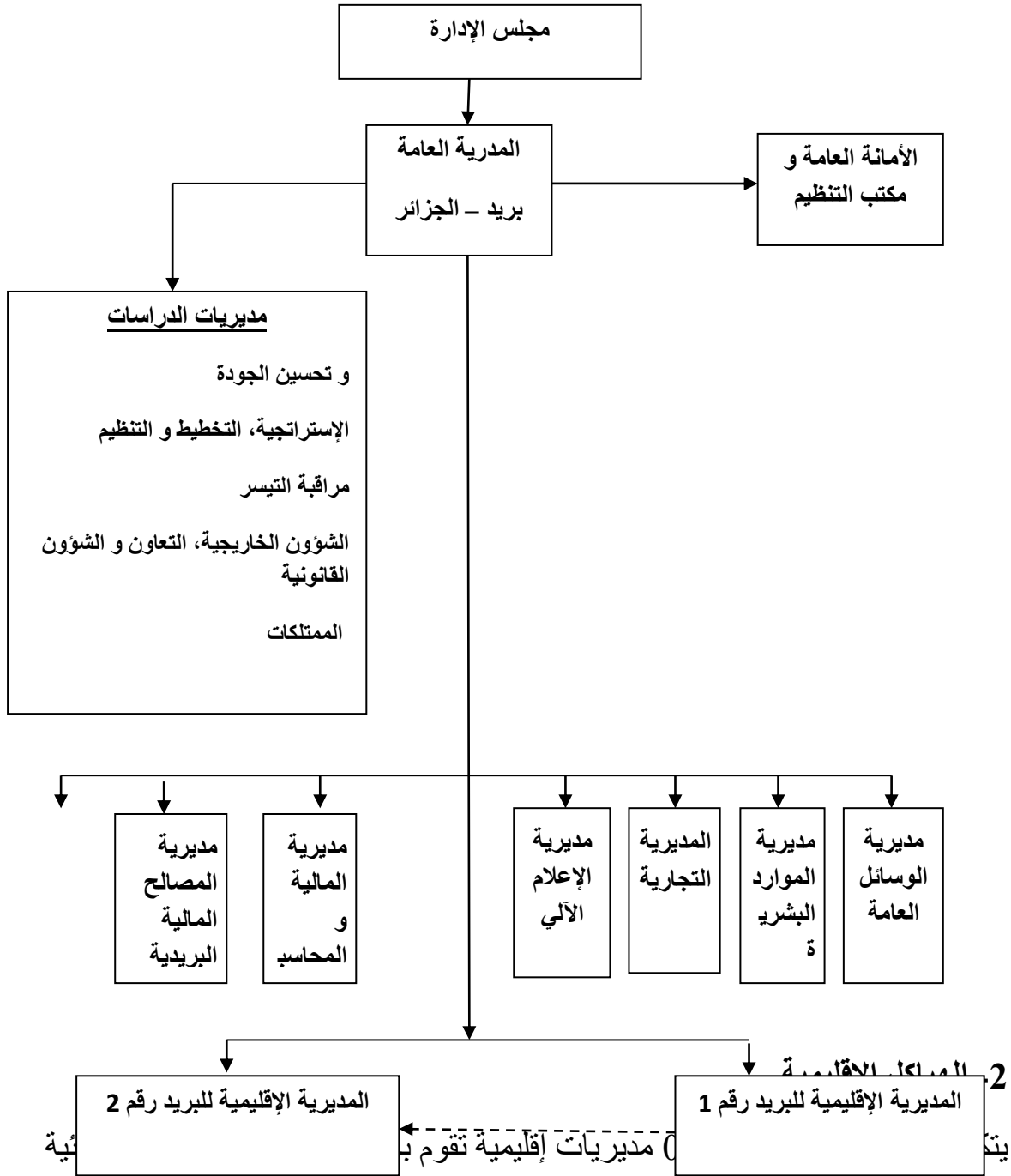
أ-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى منح ترخيص إنتقالي إلى متعامل يسمى "إتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة و إستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلوكية و اللاسلوكية.

ب-المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى تحديد نظام الإستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد

ج-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" .

البنية الهيكلية لبريد الجزائر :

تتشكل مؤسسة بريد الجزائر من مجلس إدارة يتفرع عنه مديرية عامة ثم تتوالى البنية الهيكلية كما هو موضح في الشكل اسفله رقم 3

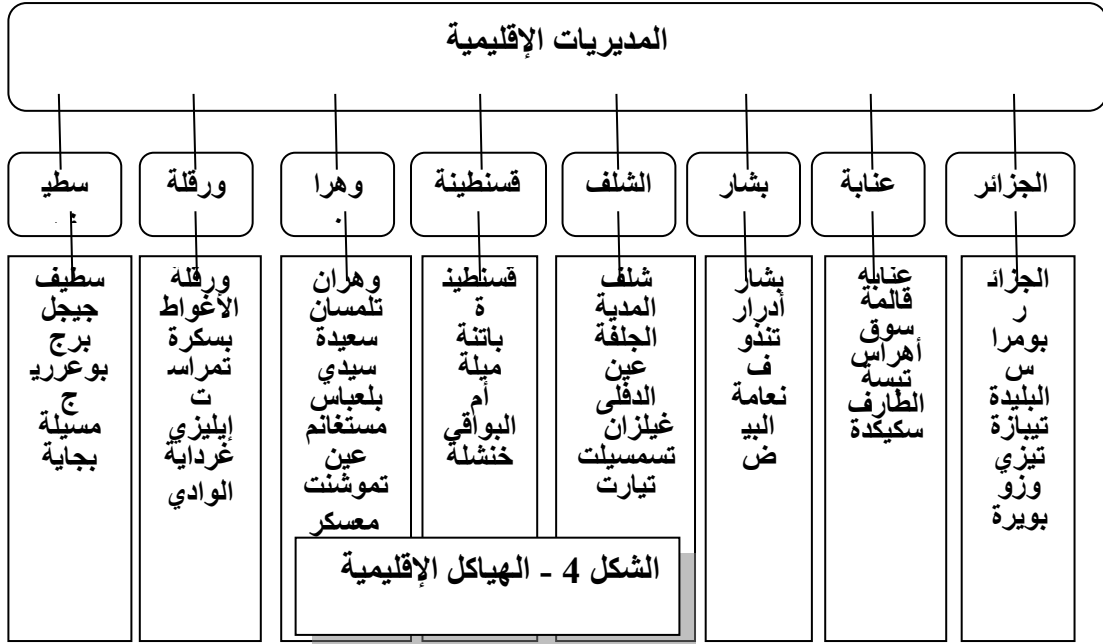


التابعة للإقليم و هذا ما يوضحه الشكل الموالي. و تتكفل هذه المديريات بما يلي :

الشكل 3 - البنية الهيكلية لبريد الجزائر

- تنظيم و مراقبة إستراتيجية

- 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 تنفيذها



- الوحدات الولائية

تشرف هذه الوحدة على مختلف المؤسسات البريدية و المراكز على مستوى الولاية و تتكفل بـ:

- تنفيذ برامج التنمية و إعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها؛
- تسيير الهياكل القاعدية و إستغلالها في المجال البريدي؛
- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

مكاتب البريد

1-رئيس المؤسسة : و هو المسؤول الأول و المباشر عن تسيير المؤسسة و السير الحسن لجميع المصالح و هو مسؤول كذلك عن الأموال الموجودة في الصندوق.

2-رئيس القسم : و هو المشرف على مراقبة جميع مصالح المؤسسة كما يعمل على :

3- الصندوق : يتم على مستوى هذه المصلحة طلب الأموال و الطوابع من القباضة الرئيسية و تسليم الأموال إلى المكاتب الملحقة و أعوان الشبابيك بالمؤسسة.

4-الأمانة : يشرف أعوان الأمانة على البريد الصادر و الوارد للمؤسسة و يقوم بتسجيله في سجل الخاص دراسة ملفات طلبات فتح الحسابات الجارية و بعد التأكد من صحتها ترسل لسعاة البريد لتأكد من الهوية الطالب و عنوانه و يمضي عليها و ترسل إلى مراكز الصكوك البريدية. كما توجد بمكتب الأمانة الشباك الآلي التابع لبريد الجزائر GAB، فأعوان الأمانة هم المسؤولين على تعبئة هذا الشباك و مراقبته .

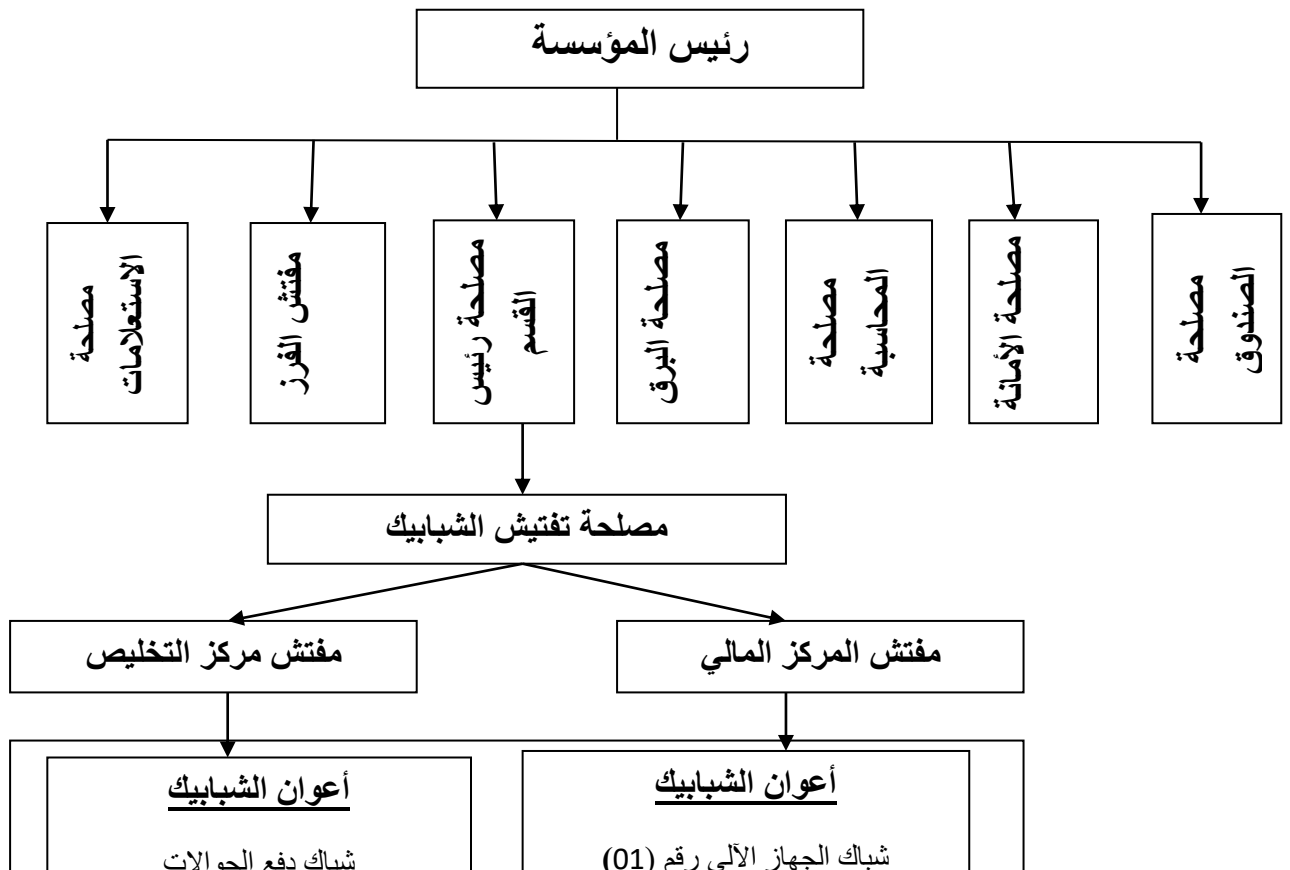
5-المحاسبة : يقوم على مستوى هذه المصلحة بتقسيم المهام بين الأعوان المحاسبة

6-مصلحة البرق : و يتم في هذه المصلحة إرسال و استقبال البرقيات الرسمية و العادية.

7-مصلحة تفتيش الشبابيك : و التي تنقسم بدورها إلى مفتش مركز المالي و مفتش مركز التلخيص

8- مصلحة الشبابيك : و تتكون هذه المصلحة من مجموعة من الشبابيك غالبا لا تشغل كلها نظرا لنقص السيولة بالإضافة إلى وجود شبابيك غير مستمرة فتكون في العادة مرة كل سنة كبيع قسيمة السيارات كما يزيد أو ينقص عدد الشبابيك حسب عدد الخدمات المقدمة و يتواجد على مستوى هذه المصلحة مجموعة من الأعوان مكلفين بالزبائن .

9- مصلحة الإستعلامات : بها نوعان من الأعوان النوع الأول تكمن وظيفتهم في الإرشاد والتوجيه الزبائن و إستعلام عن بعض المعلومات و النوع الثاني فيتمثل في رجل الأمن و هذا لتدخل في حالة حدوث أي الطارئ.



اجراءات الدراسة الميدانية :

بعد اختيار الموضوع والتما **الشكل 5 - الوحدات الولائية** تساؤلات الاولى للدراسة وبعد ان تم جمع اكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة ووضع تصور لكيفية انجازها وما يمكن ان يحتاجه الباحث تم الاتصال بمؤسسة البريد من اجل الانطلاق في تجسيد الدراسة والبدء في بحث اجوبة عن الدراسة فتم اولا البدء بتصميم استمارة لتحليل العمل ، وتم طرحها على شكل مقابلات على رؤساء المؤسسة ، ليتم بعدها استخراج توصيف لوظيفة المكلف بالزبائن ، بعدها وعلى ضوء التوصيف تم اقتراح نموذج لالية تقييم اداء المكلفين بالزبائن وفق مقاربات عدة ومقارنات وبالاعتماد على نماذج من وظائف مشابهة ، ثم تم عرضها على شكل استمارة لاجل تحكيمها من حيث السهولة والفارقية وفائدتها في تحسين اداء الموظف .

عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة على رؤساء المؤسسات لمؤسسة بريد الجزائر بالجلفة وشملت كلا من بلدية عين معبد وبلدية الجلفة بكل مكاتبها ، وتم استثناء المكاتب التي لا تتوفر على رئيس مؤسسة ، كما شملت العينة مسؤولين متقاعدين حديثا اي الفترة اقل من سنة . وبلغ عدد افراد العينة 12 فردا. كانوا كلهم من الذكور ولم يتسن لنا التعامل مع رئيسة المكتب الوحيدة في بلدية الجلفة بمكتب عين الشيح نظرا لانها في مرحلة استلام مهامها ومحل معاينة من لجنة التنصيب والتفتيش

المجموع	بلدية عين معبد	بلدية الجلفة	
12	2	10	عدد الافراد

الجدول رقم (1)- توزيع عينة الدراسة جغرافيا

ادوات الدراسة :

وظفنا لانجاز هذه الدراسة أدواتين من تصميم الطالب بما يتوافق واهداف الدراسة وتفصيلهما كما يلي :

1- استمارة تحليل العمل :

تم استعمال استمارة لتحليل العمل انطلاقا من الموروث النظري الذي تناولته الدراسات وركزت عليه وذلك من خلال اختيار المحاور الكبرى له كتعريف الوظيفة وخصائصها واهدافها والعلاقات التي تربطها افقيا وعموديا بغيرها وشروط شاغلها، كما لم يتم اغفال النماذج المتاحة من طرف منظرين وباحثين في الميدان .

1.1- الهدف من استمارة تحليل العمل : هو دراسة كل ما يتعلق بمركز العمل : مكلف

بالزبائن ، من حيث توصيف المهام و العلاقات والاشراف وخصائص شاغل الوظيفة .

2.1- طريقة تطبيق استمارة تحليل العمل : بعد اخراجها في الشكل النهائي تم تحديد موعد

مع رؤساء المؤسسات باعتبارهم المشرفين على المكلفين بالزبائن ، واستعمل اسلوب المقابلة لتطبيق الاستمارة.

3.1- طريقة تصحيحها وجمع المعلومات منها:

بعد انتهاء مجموعة المقابلات تم صبها في شكل بطاقة توصيفية لوظيفة مكلف بالزبائن حددت مجموعة العناصر التالية :

أ- تعريف عام الوظيفة

ب- تفاصيل وواجبات العمل

ت- تفاصيل وواجبات العمل الدورية

ث- المتطلبات اللازمة لاداء العمل

ج- العلاقة بالاعمال الاخرى

ح- ظروف لعمل

خ- مواعيد العمل وساعاته.

2- استبيان تحكيم بطاقة قياس الاداء: من خلال مخرجات تحليل العمل تم تصميم

بطاقة لقياس الاداء ، ومنه وعلى اساسها كان لزاما ان تعرض هذه البطاقة على

اراء المشرفين والرؤساء لتقييمها وهل عملية وفاعلة وممكنة ام لا وتم اختيار

المعايير التالية لتحكيمها : السهولة والفارقة ومدى فائدتها للموظف في تحسين

ادائه.وتكونت من 29 بندا تعكس السمات التي على اساسها يتم تقييم اداء الموظف.

1.2- الهدف من استبيان تحكيم بطاقة القياس: هو معرفة رأي الرؤساء ان كانت بطاقة

التقييم فعالة من حيث سهولة تطبيقها وقياسها للفروق بين الموظفين وذات فائدة للموظف

لأنها تمنحه فرصة لتحسين ادائه.

2.2- طريقة تطبيقه استبيان تحكيم بطاقة القياس : تم توزيع الاستمارة على رؤساء

المؤسسات ثم جمعها بعد ان دونوا اجاباتهم عليها .

3.2- طريقة تصحيحه وجمع المعلومات منه:

تم وضع 29 بندا في الاستبيان حيث يقوم المفحوص بالاجابة بنعم او لا فتعطى قيمة 1

للإجابة بنعم والقيمة 0 للإجابة بلا ، ويكون ذلك للابعاد الثلاثة المذكورة في تساؤل الدراسة.

اما بالنسبة للابعاد الموجودة في الاستبيان فيكون التصحيح كالتالي :

الابعاد	القيمة الاختبارية	اقل من 15	اكثر من 15
السهولة	15	رأي سلبي	رأي إيجابي
الفارقة	15	رأي سلبي	رأي إيجابي

رأي إيجابي	رأي سلبي	15	الفائدة لتحسين الأداء
رأي إيجابي	رأي سلبي	44	الاستبيان ككل

الجدول رقم (2) - القيم الاختبارية للابعاد وتصحيحها

الأساليب الإحصائية المعتمدة :

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية :

- متوسطات حسابية
- الانحراف المعياري
- T test لعينة واحدة بقيمة اختبارية