

/ التعريف بميدان الدراسة :

أجريت الدراسة الميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة وهي مؤسسة اقتصادية عمومية تابعة إقليميا للمندوبية الجهوية بالأغواط التي أسندت لها مهمة المراقبة على ثلاث مديريات الجلفة، الأغواط والبيض، وتابعة للمديرية العامة الكائن مقرها المركزي في الجزائر العاصمة، من ناحية الإشراف وتحديد المشاريع وتقييمها .

1-1 / التعريف بالقطاع :

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي الرائد في مجال الاتصالات في الجزائر. لذلك سعت الدولة الجزائرية وعيا منها بالديناميكية والانفتاح الذي يميّز سوق الاتصالات، إلى إحداث تغييرات وإصلاحات تمثلت أهمها في إنهاء احتكار الدولة لخدمات الاتصالات، بهدف خلق المنافسة والاستجابة إلى تطلعات الزبائن وتلبية متطلباته وفقا للمستجدات والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى الوطني والعالمي.

نشأت اتصالات الجزائر سنة 2003 بعد فصلها عن البريد والمواصلات التي

كانت خاضعة لقانون الوظيف العمومي

تضم اتصالات الجزائر 166 وكالة تجارية، 212.040 خط للأكشاك الهاتفية، أما عدد

التجهيزات بلغ 5.128.262 تجهيز تابع لاتصالات الجزائر.¹

¹ - <http://www.algerietelecom.dz>

يتمثل النشاط الأساسي لاتصالات الجزائر في توفير خدمات الاتصال المتكاملة، ابتداء من تكنولوجيات الهاتف الثابت، السلكي واللاسلكي التي تسمح بتطوير كثافة الهاتف الثابت وكذا تحسين التغطية، بالإضافة إلى خدمة الهاتف النقال الممثلة بفرع موبيليس MOBILS الذي يعتبر من أكبر الشبكات الجزائرية للهاتف النقال، بالإضافة إلى توفير مجموعة من الروابط المتخصصة الرقمية ، وكذا شبكة متعددة الخدمات ذات الشريط العرضي، وكذلك الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، بالإضافة إلى خدمة الانترنت بصيغ تجارية وبمختلف تكنولوجياتها (جواب، ايزي، فوري، شبكة وبفي).

1-2/ أهداف اتصالات الجزائر:

وضعت اتصالات الجزائر مجموعة من الأهداف تمكنها من مواجهة تغيرات البيئة التي تعمل فيها وتتمثل في ¹ :

1-ضمان النفاذ إلى الشبكة الهاتفية

2-ديمومة تقديم الخدمة الهاتفية

3-الوصل بالشبكات العمومية لضمان استمرارية الخدمة الشاملة

4-تحديد تعريفه بأسعار معقولة

5-نوعية خدمة تجارية تقنية متميزة

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، منشور المتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الجريدة الرسمية، العدد39، المؤرخ في 29-06-2003، ص4.

1-3/ المراكز الهاتفية الحضرية :

تقوم المراكز الهاتفية بتأمين المكالمات الهاتفية المحلية، الوطنية و الدولية والخدمات المصاحبة لها بجودة عالية وذلك بعد الرقمنة التي شهدها القطاع وتتكون في مجملها من: 45 مركزا هاتفيا ثابتا بطاقة استيعاب 51584 خط، و 12 محطة هاتفية لاسلكية (ما يعرف ب WLL) بطاقة استيعاب 17000 خط لا سلكيا ليصل مجموع الخطوط إلى 68584

1-4/ مراكز خدمة الانترنت :

باشرت اتصالات الجزائر بالجلفة في المساهمة في تطوير المجتمع المعلوماتي من خلال وضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي بالولاية وكانت سباقة في ذلك قبل ولايات عدة فقد تم تركيب أول مركز للانترنت في مدينة الجلفة في عام 2005 بطاقة استيعاب تقدر ب 416 وصلة لتتوالى بعد ذلك التركيبات تلو الأخرى فبعد سنوات من المجهودات أصبح الانترنت قريبا من جل المواطنين في كل بلديات الولاية الـ 36 وأمكن لعدد كبير من الزبائن من الإبحار في عالم الشبكة العنكبوتية

1-5/ مراكز التراسلات :

شهد نظام التراسلات تطورا كبيرا ليوكب تعدد الخدمات الممنوحة للزبائن و يساهم بدوره في تحسين أداء المراكز الهاتفية و مراكز الانترنت ويزيد من طاقة الاستيعاب وشمل

هذا التطور الأجهزة المركبة في مراكز التضخيم و كذلك حوامل التراسلات سواء الحزم الهيرتزية أو الألياف البصرية . وقد كان لولاية الجلفة الحظ الأوفر في هذا التطور نظرا للمساحة الشاسعة وتتمحور هذه الشبكة حول ثلاث (03) مراكز تضخيم هامة في كل من : الجلفة، عين وسارة، حاسي ببحج بالإضافة إلي مراكز ثانوية في كل من مسعد، عين الإبل، الادريسية ، البيرين .

1-6/ الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة:

1-6-1 الدائرة التجارية: تضم المصالح التالية:

1- مصلحة العلاقة مع الزبون مختصة ب:

-السعي لتحقيق الأهداف التجارية المسطرة مثلا: رفع عدد المشتركين، زيادة حجم المبيعات... الخ.

-العمل على تحقيق رضا الزبون، من خلال تحسين الخدمات التجارية والتقنية المقدمة له.

-استقبال ومعالجة الشكاوي المتلقاة من الزبائن، ودراسة مقترحاتهم بهدف تطوير أساليب تقديم الخدمة، وإيجاد حلول لمشاكلهم وكسب ولائهم.

2- مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

-وضع برامج وخطط تحدد فيها أهداف والنتائج المرغوب الوصول إليها من عمليات التسويق في كل وكالة أو قسم تجاري.

-توفير الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع والتسويق.

-دراسة وتحليل سلوك الزبون اتجاه خدمات ومنتجات المؤسسة، وعمليات البيع التي تتم بها.

3- مصلحة الفواتير، التحصيل والمنازعات تتمثل مهامها فيما يلي:

-المتابعة المستمرة للفواتير الهاتفية وتحصيلها.

-المعالجة الودية لمستحقات الدفع مع الزبائن.

-إعداد وإرسال الفواتير، والحرص على دقة ما تحتويه من معلومات.

1-6-2 الدائرة التقنية:

تشتمل على المصالح التالية:

1- مصلحة شبكة البلوغ والحلقة المحلية: تهدف إلى ضمان تحقيق الاستغلال الأمثل

لشبكات الاتصالات، وضمان صيانتها

2- مصلحة الهياكل القاعدية: يتمثل دورها الأساسي في توسيع وتطوير شبكة

المشاركين، وتهيئة المواقع الخاصة بكل تجهيزات وأنشطة المديرية.

3- مصلحة شبكة المعطيات: تتمثل مهامها بالدرجة الأولى في توفير البيانات

والمعطيات الأولية وصيانتها والسهر على شبكات المؤسسات كالجامعة والولاية والأمن

والبنوك وغيرها.

1-6-3 دائرة الموارد البشرية والوسائل

تتضمن المصالح الآتية:

- 1- مصلحة تسيير المستخدمين والأجور تعمل على القيام بما يلي:
 - توضيح القانون العام للمديرية.
 - التسيير والتوجيه الإداري للعمال.
 - متابعة دفع أجور الموظفين، وكل ما يتعلق بالمستحقات المادية.
 - إدارة نظام المعلومات الخاص بالأجور.
 - فض النزاعات بين الأفراد ومعالجة الأخطاء المتعلقة بالتسيير.
- 2- مصلحة التكوين تتمحور طبيعة مهامها في:
 - المتابعة المستمرة لحركة التكوين في المديرية.
 - إعداد مخططات وبرامج تكوين، وفقا لمتطلبات عمال المصالح المختلفة.
 - متابعة الاتفاقيات المبرمة مع مراكز التكوين على المستوى الولائي الإقليمي والوطني.
- 3- مصلحة تسيير الوسائل: مهمتها الأساسية تتمحور في متابعة تسيير المخازن، وعمليات التوزيع على مستوى الوحدات.
- 4- مصلحة المعدات والممتلكات:تعمل على القيام بعمليات الجرد لكل ما تتوفر عليه المديرية من تجهيزات ومعدات وممتلكات.

1-6-4 دائرة المالية والمحاسبة:

تحتوي على مصلحة المحاسبة، تسيير الميزانية والخزينة، تتمحور مهامهم إجمالاً في إعداد الميزانية، التسيير المالي والمحاسبي للموارد المالية عن طريق تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية. بالإضافة إلى مصلحة التأمينات والاستشارات القانونية التي تعمل على متابعة قضايا ومنازعات الشركة لاسيما مع الأطراف الخارجية .

2/ مجالات الدراسة :

1-2/ المجال البشري :

يشتغل بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر حالياً 306 عاملاً، موزعين على الدوائر والمصالح والوكالات التجارية ومراكز الهاتف والتضخيم الهرتزي ومراكز صيانة الخطوط المختلفة للمؤسسة.

يشمل هذا العدد من العمال الإطارات والمتمثلة في المدير ورؤساء الدوائر ورؤساء المصالح المتواجدة بمقر المديرية، ورؤساء المراكز الهاتفية والمراكز الهرتزية ومدراء مراكز الإنتاج المتواجدة خارج مقرها والمهندسين، وأعاون التحكم وأعاون التنفيذ التابعين لمختلف المصالح.

2-2/ المجال الزمني:

بعد التفريغ من إعداد الجانب النظري للموضوع وانطلاقاً من الأهداف المحددة مسبقاً، كان التركيز على الجانب الميداني لاستقراء أكثر للواقع من أجل بناء أداة تمكن من جمع

المعطيات حول الموضوع لتمتد العملية بداية شهر جانفي 2016 إلى غاية أواخر شهر ابريل من العام نفسه، أين تم توزيع الاستبيان على المبحوثين من مختلف الرتب المهنية في الفترة الممتدة من 21 فيفري 2016 إلى غاية 28 من نفس الشهر تاريخ استرجاع آخر استمارة استبيان.

3/منهج الدراسة :

"توصف المعرفة العلمية بأنها أرقى درجات المعرفة، وأدقها كونها تأتي نتيجة مجهود فكري منظم يتناول الظواهر، والحوادث بشكل موضوعي"¹ و ظل من البديهي أن يكون المنهج الركيزة الأساسية لأي مجهود علمي يطمح للوصول إلى أسرار وحقائق عن موضوعات وظواهر في العالم الطبيعي أو الاجتماعي.

فالمنهج باعتباره "الطريقة التي يسلكها العقل في دراسة موضوع أي علم من العلوم للوصول للقضايا الكلية أي القوانين العلمية، أو الطريقة التي يبني عليها العلم قواعده ويصل إلى حقائقه"² وهو عبارة " عن مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو ينير الطريق و يساعد الباحث في ضبط أبعاد و مساعي وأسئلة وفروض البحث".³

¹ - إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار طليعة، ط2، بيروت، 1986، ص 12

² - طلعت همام، قاموس العلوم النفسية و الاجتماعية، موسوعة الرسالة، الطبعة الأولى، بيروت، 1984 ص 3

³ - رشيد زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ص 119

وبناء على ذلك فإن اختيارنا للمنهج الوصفي الذي يعتبر "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى حقائق لوضعية اجتماعية معينة"¹ جاء مناسباً لطبيعة البحث، والأهداف المتوخاة المتمثلة في محاولة لاستقصاء جوانب الظاهرة و الكشف عن العلاقة المدروسة بين: انضباط العمال و العقوبة التأديبية.

4/التقنيات المستعملة لجمع البيانات في الدراسة:

4-1/ الاستبيان : بهدف جمع الحقائق والمعلومات من ميدان الدراسة، يعتمد الباحث إلى استخدام أداة، أو مجموعة من الأدوات كوسيلة علمية يتم اختيارها وفق طبيعة المعلومات المطلوبة، والظروف المتاحة للباحث، ومدى ملائمة هذه الأدوات للمنهج المتبع، والأهداف المراد الوصول إليها.

وتعتبر أدوات البحث من العناصر الأساسية في بناء أي بحث علمي، فبالإضافة إلى وظيفتها في جمع الحقائق فهي كذلك تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث، وعدم الخروج عن أطره العريضة، ومضامينه التفصيلية، ومساراته النظرية والتطبيقية.²

ولقد تمثلت أداة جمع بيانات الموضوع في الاستبيان ، حيث أن استمارة الاستبيان من أكثر الأدوات شيوعاً واستخداماً في البحوث الاجتماعية نظراً لما تقتضيه من تكلفة وجهد ووقت للحصول على الآراء والمعلومات المتعلقة بالبحث إذ تعرف بأنها " نموذج يستخدم

¹ - صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم، عنابة، 2003 ، ص105

² - إحسان محمد الحسن، مرجع سابق، ص65

في مناهج البحث ويضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة " 1

وقد تم تصميم الاستبيان حول متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمه بالإضافة إلى محور البيانات الشخصية إلى محورين رئيسيين كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (01): محاور الاستبيان

مؤشرات الدراسة	أبعاد الدراسة	محاور الدراسة
8 عبارات	احترام الوقت	انضباط العمال
7 عبارات	الأداء	
9 عبارات	تطبيق العقوبة التأديبية	العقوبة التأديبية

وتم الاعتماد في هذا 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:

- موافق بشدة...المستوى..... (5) غير موافق..... المستوى..... (2)
- موافق..... المستوى..... (4) غير موافق بشدة..... المستوى..... (1)
- محايد..... المستوى..... (3)

1- أحمد حسن الرفاعي: مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية، دار وائل، عمان، 1998، ص122

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي في أي مستوى، يتم حساب طول المدى الذي يساوي

$$\text{الفرق بين الدرجة العليا والسفلى } 5-1 = 4$$

$$\text{ثم قسمة المدى على عدد المستويات } 5/4 = 0.8$$

ومن خلال عملية الجمع نحصل على المستويات المبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (02) مستويات المتغيرات وأبعاد الدراسة

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
5 - 4.20	4.20 - 3.41	3.40 - 2.61	2.60 - 1.81	1.80 - 1

4-2/ صدق الأداة: كي تكون الأداة أكثر صدقا ويتطابق مضمونها مع هدف الدراسة

ينبغي على الباحث وضع استمارة تجريبية وتوزيعها على بعض المبحوثين لمعرفة

ميولات إجاباتهم ومن ثم إعادة تدقيق وضبط الاستمارة، وللتدقيق أكثر قمت بإخضاع أداة

البحث على مجموعة من الأساتذة بجامعة زيان عاشور بالجلفة ، وقد تفضلوا مشكورين

لإبداء ملاحظتهم واقتراحاتهم والتي تم أخذها بعين الاعتبار.

4-3/ ثبات الأداة: قبل إجراء البحوث و اختبار الفرضيات فإنه لابد 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 قيما متساوية إذا ما تكرر إجرائه عدة مرات.¹

وللتأكد من ثبات الأداة تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات:

جدول رقم (03) يمثل معاملات الثبات لمحاور المقياس اختبار ألفا كرونباخ

المقياس ككل	العقوبة التأديبية	انضباط العمال	محاور المقياس
0,88	0,761	0,85	معامل الثبات

من خلال الجدول رقم (03) يتبين أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ قدر ب: (0,76) بالنسبة لمحور العقوبة التأديبية و(0.85) محور انضباط العمال ، وقدر معامل الثبات للمقياس ككل ب 0,88 وهي معاملات ثبات تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات فحسب مقدم عبد الحفيظ إذا كان معامل ارتباط بالدرجة الكلية على الاختبار هو 0.74 فالاختبار يتمتع باتساق داخلي مرتفع.²

¹ - محمد مزيان، مبادئ في البحث النفسي و التربوي، ط1، دار الغرب لنشر و التوزيع، وهران، الجزائر، 1999، ص 85

² - مقدم عبد الحفيظ، الإحصاء و القياس النفسي و التربوي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية.

5/عينة الدراسة :

المعينة هي اختيار عدد كاف من عناصر المجتمع، حيث يتمكن الباحث من خلال دراسته لعينة مختارة من فهم خصائصها والعمل على تعميم هذه الخصائص على مفردات مجتمع البحث، إذ اعتمد الطالب في هذه الدراسة على اختيار عينة طبقية ممثلة لجميع المفردات وذلك نظرا لمجتمع البحث المتكون من فئات غير متجانسة .

ويفضل أن يتراوح حجم العينة ما بين 50 إلى 100 عنصر في حالة الدراسات التي تهدف إلى حساب معامل الارتباط بين ظاهرتين، وفي نفس السياق يرى Uma Sekaran أن حجم العينة الذي يتراوح ما بين 30 إلى 50 مفردة يعد ملائما لمعظم أنواع الأبحاث¹.

جدول رقم (04) توزيع مفردات مجتمع وعينة الدراسة حسب الطبقة

توزيع مفردات العينة حسب الطبقة		توزيع مفردات البحث حسب الطبقة	
36	الإطارات	119	الإطارات
18	أعوان التحكم	59	أعوان التحكم
38	أعوان التنفيذ	128	أعوان التنفيذ
92	حجم العينة	306	مجتمع البحث

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 1999، ص 99

وبالنظر إلى الجدول أعلاه فقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 30% من مجتمع الدراسة المكون من 306 عاملا، وبالحساب يكون حجم العينة 92 عاملا من عمال المديرية العملية للاتصالات بالجلفة موزعة على المستويات المهنية (الإطارات، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ)، ثم اختيار نفس النسبة 30% من كل فئة وذلك بهدف أن تكون العينة ممثلة لجميع أفراد العينة و قد تم توزيع استبيان الدراسة على أفراد العينة ، تم استرجاع 88 استمارة و بعد معاينتها تم استبعاد 5 منها لعدم اكتمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستمارات المكتملة و الخاضعة للتحليل الإحصائي 83 استبيان.

1) الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من

الأدوات والأساليب المناسبة

- استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

- برنامج EXCEL

- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمفردات العينة لتحديد استجابات أفرادها تجاه

عبارات وأبعاد المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

- المتوسط الحسابي : وذلك لتحديد مستوى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة لكل عبارة ولكل بعد، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات والأبعاد حسب أعلى متوسط حسابي.

- تم استخدام الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطاتها الحسابية.

- اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الاستبيان.

- اختبار بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات