

الباب الثاني:

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة.

1. المجال المكاني.

2. المجال الزمني.

3. المجال البشري.

ثانياً: المنهج والتقنيات المستخدم في الدراسة.

1. المنهج المستخدم.

2. تقنيات الدراسة.

3. العينة وخصائصها.

أولا: مجالات الدراسة:

1. المجال المكاني: لكل بحث اجتماعي مجال مكاني تتم في إجراءات الدراسة الميدانية وتعني به النطاق

الجغرافي الذي تجري به الدراسة وقد أجريت الدراسة بشركة المياه في المؤسسة الجزائرية

1.1 التعريف بالجزائرية للمياه: تعتبر الجزائرية للمياه من أهم المؤسسات التي تلعب دورا رئيسيا في التنمية

الاقتصادية للبلاد ذلك بتزويد الأفراد والمؤسسات بالمياه لصالحة للشرب وقد تم إنشاءها بمرسوم تنفيذي رقم:

2011/01/11 المؤرخ: 27 محرم 1422 الموافق لـ: 2001/02/21.

2.1 برنامج عمل الجزائرية للمياه: يتمحور برنامج الجزائرية للمياه في المهام التالي:

- تحسين كمية المياه المستحقة لكل سكن.

- استعمال الوسائل المتطورة في نظام التسيير.

- الاهتمام بالإطار التقني والقانوني للمياه الجزائرية من ناحية تحسين الخدمة والتسعيرة

3.1 مهام الجزائرية للمياه:

- المصلحة العمومية للمياه تختص بتأمين وتزويد المواطن بالمياه الصالحة للشرب

- تقوم باستغلال كل الوسائل بغية إنتاج الكمية المطلوبة، معالجتها . توزيعها وتخزينها سواء للشرب أو الماء

الصناعي.

- متابعة ومراقبة المياه الجزائرية الموزعة عن طريق التحاليل المخبرية.

- التكفل بالإنتاجات والأشغال المرتبطة بقنوات المياه الصالحة للشرب.

- القيام بكل المبادرات من أجل تحسين نوعية الاقتصاد في الماء.

4.1 ممتلكات الجزائرية للمياه: الجزائرية للمياه بدأت بإدماج وكالة تسيير وإنتاج المياه AGEP مع 25

مؤسسات عمومية تغطي 48 من ولاية و370 بلدية و 26 وحدة سوف تمسرها عملية إدماج قريبا⁽¹⁾.

¹ - قسم الموارد البشرية.

تقوم الجزائرية للمياه بالإشراف واستغلال 58454 كلم طولي لشبكة المياه الصالحة للشرب منها:

- 20190 كلم ربط و 38355 شبكة توزيع.

- 822 محطة الضخ.

- 48 محطة لمعالجة المياه.

- 1638 بئر للري.

- الجزائرية للمياه على: 19271250 كلم طاقة مخزنة.

- تسيير 280000 مشترك.

- رقم أعمالها يقدر ب 9 مليار دينار.

5.1 تنظيم وهيكلية الجزائرية للمياه: من ناحية التنظيم و الهيكلية فإن الجزائرية للمياه تسيير:

-07 مديريات مركزية.

- 05 مديريات جهوية (الجزائر، وهران، قسنطينة، الشلف، ورقلة)

- 16 مديريات منظمة.

- 49 وحدة.

6.1 التعريف بالجزائرية للمياه وحدة غرداية: تعتبر وحدة غرداية مؤسسة ذات طابع خدماتي للدولة تقوم

بتزويد المشتركين بالمياه الصالح للشرب وهي وليدة عملية الهيكلة التي اتخذتها الجزائر كسياسة جديدة في

التوزيع للوحدات الإنتاجية.

ولقد تأسست هذه المؤسسة طبقا للمرسوم الوزاري سنة 1987 تحت مرسوم رقم 103 المؤرخ في:

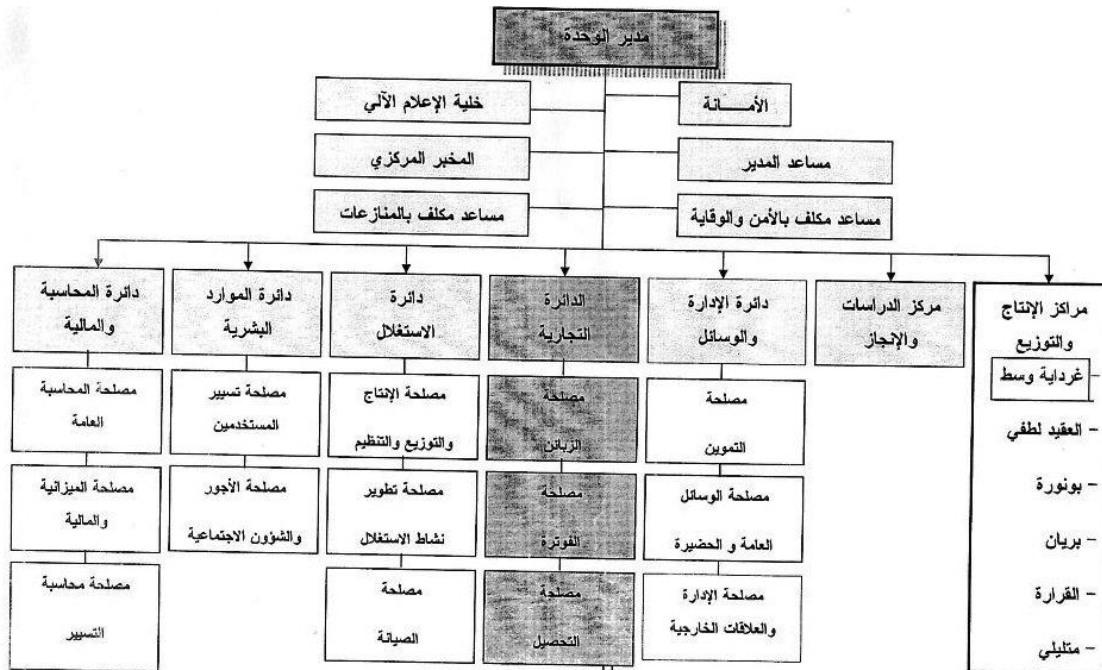
1987/05 /05 وأصبحت وحدة ولائية تحت اسم وحدة غرداية ويقع مقرها في شارع الرواني معمر ثنية

المخزن العليا، وبما أن وحدة غرداية في تطور معتمد أصبح لها عدة تسميات⁽¹⁾:

¹ - قسم الموارد البشرية.

- من 1970/1938 الإدارة الجهوية لأشغال المياه الباطنية لجنوب الجزائر (REESSA).
 - من 1974/1970 المؤسسة الوطنية لتوزيع المياه (SONAD).
 - من 1984/1974 الإدارة الجهوية لمياه التطهير (RCEA).
 - من 1987/1984 المؤسسة العمومية لإنتاج وتسيير وتوزيع المياه بالأغواط (LEPEL).
- ويعد التقسيم الإداري لسنة 1984 أصبحت تدعى الجزائرية للمياه (EPEG) المؤسسة العمومية لإنتاج وتسيير وتوزيع المياه بغرداية تتكون هذه الوحدة ومن إدارة عامة وسبعة مراكز⁽¹⁾:
- مركز غرداية وسط.
 - مركز العقيد لطفي.
 - مركز متليلي.
 - مركز المنيعه.
 - مركز بنورة.
 - مركز بريان.
 - مركز القرارة.

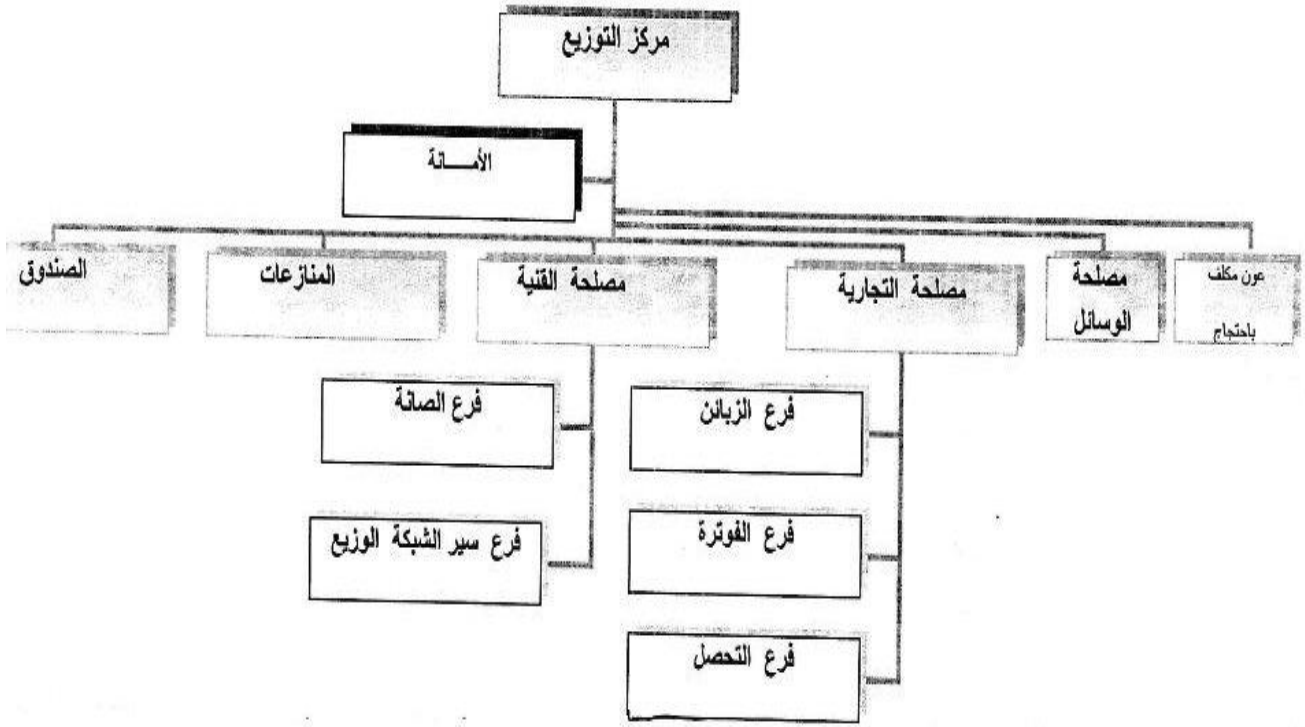
شكل رقم (17): يوضح الهيكل التنظيمي بمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة غرداية



المصدر: قسم الموارد البشرية

¹ - قسم الموارد البشرية.

شكل رقم (18): يوضح الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع غرداية



المصدر: قسم الموارد البشرية

7.1 الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع:

من بين المصالح التي نحن بصدد التعرف بها التي لها صلة مباشرة بالمصلحة المعنية بالدراسة

- المصلحة التجارية:

تقوم المصلحة التجارية بمتابعة مختلف الأنشطة التجارية على مستوى مختلف فروع الفواتير والتحصيل لمختلف المشاكل المتعلقة بالمستثمرين وتضم المصلحة التجارية فروع.

- فرع التحصيل:

تقوم هذه المصلحة باتخاذ كل الإجراءات اللازمة لتحصيل الديون والتقليل من حجمها وتقوم بوضع رزنامة للتسديد بالتقسيم كما تسهر على مراقبة الاتصالات الغير الشرعية وتحويلها إلى المنفذ⁽¹⁾.

¹ - قسم الموارد البشرية.

- فرع الزبائن:

تختص هذه المصلحة بالتدخل في تصليح التسريبات والإعلان عن مختلف المشاكل في تسيير الشبكات بتحضير إيصال العدادات كما تقوم بمتابعة ومراجعة القنوات وذلك من اجل الحد من سرقة المياه.

- فرع المنازعات:

يهتم هذا النوع بجميع المشاكل القائمة بين المشترك والمؤسسة وهو بمثابة ممثل للمؤسسة بالعدالة.

- فرع الصندوق: يعمر هذا الفرع على تحصيل الفواتير ومتابعة العمليات المالية مع البرك .

- مصلحة الوسائل : يقوم هذا الفرع بمتابعة جميع العمليات التي تكون على مستوى الإدارة من تقارير، مراسلات... الخ، ويقوم كذلك بمتابعة العمال من (عطل، أجور... الخ) وتموين المخزن بالعتاد و المراقبة.

- الأمانة:

يقوم عون الاستقبال باستقبال الزبائن وتوجيههم إلى المصلحة المعنية وإنجاز التقارير واستقبال اتصالات من البريد الصادر⁽¹⁾.

2.المجال الزمني: تمت الدراسة الميدانية في 20 أبريل 2012 إلى غاية 10 ماي 2012 بحيث قمنا بزيارة مؤسسة شركة المياه بالمؤسسة الاقتصادية بوحدة غرداية وتعرفنا على مدير المؤسسة وتم شرح لنا العمل الموجود هناك وأمدنا بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة وموافقة على دراستنا الميدانية وتعرفنا على مجموعة من العمال الذين يعملون كلهم، وهم مدوا لنا بجزء العون والمساعدة في إعطائنا المعلومات والتوجيهات ومن تم أخذنا الاستمارة التجريبية، وقمنا بتوزيعها لبعض العمال وبعد أن جمعنا المعلومات و البيانات الهامة التي تحصلنا عليها من الميدان، صححت الاستمارة وعدلت في شكلها النهائي وكانت ه ذه الدراسة في أسبوع من 27 أبريل 2012 إلى 10 ماي 2012 تم أخيرا وزعنا الاستمارة في شكلها النهائي من 4 ماي 2012 إلى 10 ماي 2012 على العمال في المؤسسة، وبعدها قمنا بتفريغ الاستمارة وبناء الجداول البسيطة والمركبة تم تحليلها و الخروج بنتائج.

3.المجال البشري: نقصد به الفئة العاملة الموجودة في المؤسسة عند زيارتنا لمؤسسة شركة المياه لوحدة غرداية وجدنا أنها تتكون من فئات عمالية ويبلغ عدد العمال الموجودين فيها 136 عامل وعدها الإجمالي حسب الوحدات التابعة لغرداية 656 عامل.

¹ - قسم الموارد البشرية.

ثانيا: المناهج والتقنيات المستخدمة في الدراسة:

1. المنهج المستخدم في الدراسة:

"يعتبر المنهج مجموعة منظمة من العمليات، تسعى لبلوغ هدف معين" (1)، إذن فأى منهج ضمن أي مبحث علمي، إلا ويسع إل الوصول إلى الحقائق المعنية لذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة المنهج المسح الاجتماعي والذي هو أحد مناهج البحوث الوصفية التي تقوم على جمع وتحليل البيانات الاجتماعية عن طريق الأدوات البحثية كالمقابلة أو الاستمارة بالمقابلة من أجل الحصول على معلومات من عدد كبير من الناس المعنيين بالظاهرة محل البحث، وتهدف المسوح الاجتماعية عادة إلى الكشف عن معدل توزيع بعض الخصائص الاجتماعية، المهنة والدخل، والميول السياسي وغيره -... أي أنه- تهدف إلى توفير المعلومات حول الموقف أو المجتمع أو جماعة وتحليلها لمعرفة العامل والأسباب ووضع القوانين والتعليمات. كما أن الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجياته يقصد تقديم برنامج إنشائي للإصلاح الاجتماعي.

ويهدف المسح الاجتماعي إلى جمع المعلومات والحقائق عن الأفراد الذين يعيشون في منطقة جغرافية وحضارية وإدارية معينة وغاية المسوح الاجتماعية الحصول على البيانات الضرورية التي يمكن من خلالها مجابهة الأسباب، أو النواحي المتعددة لمشكلة اجتماعية معينة وبالرغم من كون معلومات المسح الاجتماعي توضيحية وصفية فإنها غالبا ما تكون إحصائية (2).

2. التقنيات المستعملة في البحث:

ينبغي على البحث تطبيق مجموعة من العمليات الميدانية والمعطيات المتعلقة بدراسة وه ذا لا يتم إلا من خلال الاعتماد على الأدوات المنهجية لبلوغ ذلك ولهذا اعتمدنا في هذه الدراسة على تقنيات وهي:

¹ - إبراهيم ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق، عمان، الأردن، 2009م، ص152.

² - ينكن مسشل، معجم علم الاجتماع، ط2، تر: إحسان محمد الحسن، دار الطليعة لنشر، بيروت، لبنان، 1986، ص219.

1.1 الملاحظة: تعتبر أداة من الأدوات في البحث بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث، واختبار فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو السلوك الفردي أو الجماعي معين، قصد متابعة رصد تغيراته⁽¹⁾.

قد تم استخدامنا لهذه التقنية في الدراسة الاستطلاعية من أجل الحصول على معلومات أولية حول الاتصال الإداري.

2.1 الاستمارة: تعرف الاستمارة" بأنها نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إل الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى الباحثين عن طريق البريد" وقد تناولنا في هذها الاستمارة مجموعة من الأسئلة تم تقسيمها إلى ثلاث أجزاء.

- **الجزء الأول:** ويتضمن البيانات الشخصية عن مجتمع البحث و هي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، العائلة، أقدمية العمل، الوظيفة)

- **الجزء الثاني:** ويتضمن 10 أسئلة خاصة بالاتصال غير الالسمي.

- **الجزء الثالث:** ويتضمن 13 سؤال خاصة بالاتصال الفوقي.

3. اختيار عينة من البحث وخصائصها:

العينة: إن اختيار عينة البحث تعتبر من أهم المراحل في البحث بحيث " أن الباحث يحدد المجتمع الأصلي بدقة تم بأخذ مفردات ممثلة من القائمة ليتحصل على عينة كبيرة نسبيا تكفي لتمثيل خصائص المجتمع الأصلي وتعرف العينة ب: « بأنها جزء من المجتمع الأصلي يختاره الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي".

وقد اخترنا العينة الطبقية وتعتمد في حالة عدم تجانس المجتمع البحث وفقا لطبيعة موضوع البحث فنأخذ بكل العناصر التي تشكل ألا تجانس على الحد الذي يسمح تمثيل أفضل وهي عينة طبقية².

¹ - إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، مناهج وطرق البحث، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2010م ص 108.

² - مرجع سابق، ص 109.

والعينة العشوائية الطبقية هي أفضل أنواع العينات وأكثرها دقة في تمثيل المجتمع الإحصائي غير المتجانس حيث انه في كثير من الأحوال تكون مفردات المجتمع الإحصائي غير متجانسة من حيث الصفة أو الصفات المدروسة. ففي حالة كون المجتمع الإحصائي ذا مفردات غير متجانسة لا يجوز سحب عينة عشوائية بسيطة تمثل هذا المجتمع. فعلى سبيل المثال إذا أريد دراسة دخل الأسرة، فإننا نجد أن هناك أسر ذات دخل عالية وأخرى ذات دخول متوسطة وأخرى ذات دخول منخفضة إذن المجتمع الإحصائي هنا غير متجانس من حيث الصفة المدروسة ولا يجوز سحب عينة عشوائية بسيطة لأننا سنحصل على تقدير متوسط الدخل يكون منحازا لإحدى الفئات الثلاث. وعليه يجب تقسيم المجتمع الإحصائي إلى ثلاث فئات الأولى تضم الأسر ذات الدخل المرتفعة، والثانية تضم الأسر ذات الدخل المتوسطة والثالثة تضم الأسر ذات الدخل المنخفضة. وبعد ذلك يتم سحب عينة عشوائية بسيطة من كل مجموعة يتناسب حجمها وحجم الطبقة في المجتمع. ومجموع أحجام العينات العشوائية الثلاث تؤلف حجم العينة العشوائية الطبقية.

فقمنا بتقسيم عينة فئة العمال إلى ثلاثة طبقات تتمثل في فئة الإطارات، فئة عمال الدائمين، فئة عمال الإدماج.

جدول رقم (01): يمثل الفئات السوسيو مهنية على مستوى المؤسسة

النسبة	العدد	الفئة المهنية
44.11%	60	إطار سامي
41.17%	56	موظفين دائمين
14.70%	20	إدماج
100%	136	المجموع

لتحديد حجم العينة أخذنا 60% من فئات التالية: إطار سامي، موظفين دائمين، إدماج، فكان مجموع 60 مبحوث.

حجم العينة: الإطارات: $26.47 = 136/60 \times 60$ بالتقريب 26.

عمال دائمين: $24.70 = 136/60 \times 56$ بالتقريب 25.

إدماج: $08.86 = 136/60 \times 20$ بالتقريب 09.

خصائص العينة: لتوضيح خصائص العينة إعتمدنا على المجموع الجداول الخاصة بالسن والجنس والمستوى التعليمي والحالة العائلية و أقدمية العمل والوظيفة ، وفي ضوء هذه التغيرات يمكن تحديد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%68	41	ذكور
%32	19	إناث
%100	60	المجموع

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن أغلب الباحثين من الذكور حيث بلغت نسبتهم %68 مقابل %32 من الإناث، ويرجع هذا التفاوت بين الجنسين إلى طبيعة العمل.

جدول رقم(03): يوضح لنا توزيع الباحثين حسب السن

النسبة	التكرار	الفئات العمرية
%37	33]30 - 20]
%45	27]40- 30]
%18	11]50- 40]
%100	60	المجموع

يظهر من خلال الجدول أن فئة السن الغالبة على الباحثين هي الفئة [40 .30] سنة ممثلة بنسبة %45، تليها فئة [30 . 20] سنة بنسبة %37 وأخيرا نجد أقل نسبة %18 تمثل فئة [50 . 40].

جدول رقم (04): يوضح توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
12%	07	متوسط
40%	24	ثانوي
48%	29	جامعي
100%	60	المجموع

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أن أعلى نسبة للمستوى التعليمي للباحثين تمثلت في المستوى الجامعي بنسبة 48% يليها المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 40% وأخيراً المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 12% يتضح لنا من خلال الجدول أن المستوى التعليمي الغالب في المؤسسة هو المستوى الجامعي.

جدول رقم (05): يوضح لنا توزيع الباحثين حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
30%	18	أعزب
67%	40	متزوج
03%	02	مطلق
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ونتائجه أن أكثر الباحثين متزوجين بنسبة 67% تليها نسبة 30% تمثل شريحة العزاب، تأتي بعدها فئة المطلقين بنسبة ضئيلة 03%.

جدول رقم (06): يوضح لنا توزيع الباحثين حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
]10-1]	33	%55
]20- 10]	23	%38
] 30 -20]	4	%07
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة **55%** من الباحثين تتراوح أقدميتهم من 1 إلى 10 سنوات تدعمها في ذلك نسبة **38%** من الباحثين تتراوح أقدميتهم من 10 إلى 20 سنة، وأخيرا نسبة **07%** تتراوح أقدميتهم من 20 إلى 30 سنة.

يتضح من خلال النتائج ان اغلب الأفراد العينة تتراوح أقدميتهم من 1 إلى 10 سنوات

جدول رقم (07): يوضح توزيع الباحثين حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار سامي	16	%27
موظف دائم	35	%58
إدماج	09	%15
المجموع	60	%100

نلاحظ من الجدول أن نسبة **58%** من الباحثين يمثلون موظفين دائمين، تدعمها في ذلك نسبة **27%** من الباحثين إطارات، وأخيرا نسبة **15%** من الباحثين يمثلون عمال إدماج.

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة هم موظفين دائمين