

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

تقرير تربص لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية

بعنوان:

تقنيات الاستقصاء في المؤسسة

ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية غرداية

تحت إشراف:

- مشرف الجامعة: قرساس حياة
- مؤطر المؤسسة: محمدي عبد الرزاق

من إعداد الطالبان:

- بلعناق حنان
- بن عثمان حياة

السنة الجامعية: 2024/2023



Université Ghardaïa

Faculté des Sciences Economiques

Commerciales et des Sciences de Gestion

**Domaine Sciences économiques de gestion et
commerciales**

Département: science de gestion

Filière :administration des affaires

Rapport de stage

**Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la
Licence Fondamental**

Spécialité administration des affaires



Titer de rapport:

Technique d'enquête en entreprise

Bureau de promotion de Gestion Immobilière Ghardaïa

Elaboré par:

- Belanague Hanane
- Ben otmane Hayat

Encadré par:

- GUERSSAS Hayat
- MEHAMDI Abderrazak

Année Universitaire: 2023/2024

شكركم

نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس

رسالة في الحياة.. إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل: بن الزين حمزة، فحنان عقبه، بدودة صديق،

برهان نور الدين، وجميع من لم تسخ لي الفرصة بذكرهم وكل طاقم كلية.

إلى مشرفتي: الأستاذة قرساس حياة

كما نتوجه بالشكر إلى المؤسسة التي فتحت لنا أبوابها ولم تبخل علينا بأية

معلومة كما لا يفوتني أن أقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في انجاز

هذا العمل من قريب أو بعيد، إلى كل هؤلاء أقول شكرا جزيلًا



إِهْدَاء



إلى من علمني أن أُحَلِّقَ في سماءِ المعرفةِ، وأن أُبحَرَ في بحرِ العلمِ، أهديكَ
هذا التقريرَ رمزًا لوفائي وامتناني.

"إلى كلِّ من ساندني في رحلةِ التربصِ هذه، أهديكُم هذا العملَ تعبيرًا عن
امتناني وتقديري، ونورًا ينيِّرُ دروبَ المستقبلِ".

مزيج من المشاعر يموج في داخلي، فرحة عارمة تغمر قلبي، وفخر يملأ
روحي

وامتنان يفيض على لساني.

أقف اليوم على أعتاب مرحلة جديدة، مرحلة مفعمة بالتحديات والآمال،
متسلحا بالعلم والمعرفة، ومحملا بذكريات لا تنسى.

أتذكر تلك اللحظات الأولى التي خطوت فيه الجامعة، حاملة أحلامي
وطموحاتي، متلهفا لخوض غمار المعرفة واكتساب المهارات.

واليوم، بعد سنوات من الجهد والمثابرة، أتوج رحلتي بشهادة تخرج تمثل
رمزا لما بذلته من عرق وجهد وتضحيات.

لا أستطيع أن أصف شعوري بالفخر وأنا أرى نفسي أرتدي ثوب التخرج،
رمزا لما حققته من إنجازات ونجاحات.



إِهْدَاء



الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات. وبلغنا الغايات ما تم
جهد ولا ختم سعى إلا يفضله وما تخطى العبد من عقبات وصعوبات إلا
بتوفيقه ومعونته، الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا
الدراسية.

أهدى ثمرة نجاحي وتخرجي إلى من قال فيهما الرحمان وقضى ربك ألا
تعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا.

إلى من حملتني وهن على وهن وكافحت من أجل وصولي الى هذه المرحلة
والتي لم تتوقف أبدا عن دعمي وتشجيعي طوال مسيرتي الدراسية إلى
العظيمة "أمي" حفظها الله ورعاها.

إلى من تحمل مشاق الحياة ومن أجمل أسمه "والدي العزيز" لقد زرعت
في نفسي الشعور بالمسؤولية ونصائحك كانت دائما تقودني نحو النجاح،
وسأبذل قصارى جهدي دائما لمواصلة جعلك فخوراً ولن أخيب ظنك
ابدأ.

والى أخوتي أدامكم الله نعمة لي الى أخواتي نور المحبة في حياتي

الى أبناء أختي محمد صالح ورنيم

الى صديقاتي التي درست معهم وقضيت أجمل ذكريات

مارية , حنان, أمال, أية, مريم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على تقنيات الاستقصاء باعتبارها تساعد في اتخاذ القرارات وتقدم معلومات عميقة حول مواضيع مختلفة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بدراسة حالة تقنيات الاستقصاء لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية.

حيث خلصت الدراسة الى انه باعتماد الديوان على بعض هذه التقنيات (الملاحظة، المقابلة) استطاعت المؤسسة أن تسمح للمسيرين بمعرفة المعلومات وفهم المشكلات واختيار أفضل الحلول للمشكلات وجمع البيانات لدعم اتخاذ القرارات في جميع مجالات المؤسسة.

كلمات المفتاحية: تقنيات الاستقصاء، ملاحظة، مقابلة، استبيان، بيانات، معلومات

Résumé:

Cette étude vise à faire la lumière sur les techniques d'enquête car elles aident à la prise de décision et fournissent des informations approfondies sur divers sujets. Pour atteindre cet objectif, nous avons étudié le cas des techniques d'enquête pour le Bureau de Promotion et de Gestion Immobilière de l'État de Ghardaïa.

L'étude a conclu qu'en s'appuyant sur certaines de ces techniques (observation, entretien), l'organisation était en mesure de permettre aux gestionnaires de connaître des informations, de comprendre les problèmes, de choisir les meilleures solutions aux problèmes et de collecter des données pour soutenir la prise de décision dans tous les domaines. l'organisation.

Mots clés : techniques d'enquête, observation, entretien, questionnaire, données, information

فهرس المحتويات

صفحة	العنوان
I	شكر وعرفان
II	الإهداءات
III	الملخص
IV	فهرس المحتويات
V	فهرس الأشكال
أ-ج	مقدمة
10-01	المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء
02	أولا: عموميات تقنيات الاستقصاء
05	ثانيا: الملاحظة والمقابلة
09	ثالثا: الاستبيان
26 -12	المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء
13	أولا: تقديم مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري
16	ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
22	ثالثا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات
23	رابعا: عرض وتحليل أسئلة المقابلة
27	خاتمة
29	المصادر والمراجع

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
17	الهيكمل التنظيمي للمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري

مقدمة

1- توطئة

في عالم يزداد تعقيداً يوماً بعد يوم، يصبح من الضروري امتلاك أدوات لفهم العالم من حولنا بشكل أفضل. وتلعب تقنيات الاستقصاء دوراً محورياً في هذا السياق، فهي تُتيح لنا جمع البيانات والمعلومات بشكل منهجي ودقيق من أجل الإجابة على أسئلة محددة.

فالمؤسسات اليوم أصبحت تعتمد على هذه التقنيات نظراً لأهميتها فهي تساعد في اتخاذ القرارات و تُقدم معلومات عميقة حول مواضيع مختلفة وكذا تُستخدم في جمع الأدلة في القضايا القانونية بالإضافة الى استخدامها لقياس فعالية البرامج والمشاريع... الخ من أجل فهم الموضوع أكثر قد تطرقنا الى دراسة الميدانية في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية. وعلى ضوء ما سبق طرح الإشكالية التالية :

"إلى أي مدى يمكن توظيف تقنيات الاستقصاء كأداة لجمع البيانات والمعلومات في ديوان الترقية وتسيير العقاري لولاية غرداية؟"

ولتوضيح مضامين هذه الإشكالية يمكننا طرح بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- ◀ ما مفهوم تقنيات الاستقصاء؟
- ◀ ماهي مصادر تقنيات الاستقصاء؟
- ◀ ماهي طرق جمع البيانات والمعلومات؟
- ◀ كيف يستخدم ديوان الترقية والتسيير العقاري تقنيات الاستقصاء؟

2- مبررات اختيار البحث:

❖ أسباب ذاتية:

- ◀ إن تقنيات الاستقصاء أداة مهمة لفهم المجتمع وتحسينه
- ◀ البحث في تقنيات الاستقصاء يمثل مجالاً جديداً ومثيراً للاهتمام الباحث
- ◀ نرغب في أن نكون على استعداد للاستفادة من هذه تقنيات في حياة المهنية

❖ أسباب موضوعية:

- ◀ تعد أداة أساسية لجمع البيانات من مختلف المصادر.
- ◀ تساعد في فهم ظواهر الاجتماعية واقتصادية بشكل أفضل.
- ◀ تساهم تقنيات في حل مشكلات وتطوير الحلول.

3- أهداف الدراسة:

- ◀ محاولة احاطة بمفهوم تقنيات الاستقصاء.
- ◀ التعرف على طرق جمع المعلومات والبيانات.
- ◀ دراسة واقع تقنيات الاستقصاء داخل المؤسسة.

4- أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة موضوع تقنيات الاستقصاء في المؤسسة دراسة ذات أهمية بالغة لكون هذه التقنيات تلعب دوراً أساسياً وعنصراً حيوياً يجب الاهتمام بها والاعتماد عليها في جمع البيانات والمعلومات

5- حدود دراسة:

تتمثل حدود الدراسة في حدود مكانية وزمنية وهي:

حدود مكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى ديوان ترقية وتسيير العقاري لولاية غرداية.

حدود زمنية: تم إجراء الدراسة في سنة 2024.

6- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل المام بهذا الموضوع بمختلف جوانبه ومعالجة الإشكالية المطروحة، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لصياغة الجانب النظري من خلال المحور الأول وتم الإعتماد على مراجع من مذكرات ومطبوعات وكتب، بينما في المحور الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام منهج دراسة حالة باعتماد على المقابلات الشخصية في مؤسسة الديوان الترقية وتسيير العقاري (غرداية)، وهذا من أجل الحصول على المعلومات بدقة لإسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة.

7- تقسيمات البحث:

بغرض دراسة ومعالجة كل جوانب الموضوع تم تقسيم البحث الى محورين:

المحور الأول يمثل الإطار نظري حول موضوع تقنيات الاستقصاء المتمثل في عموميات تقنيات الاستقصاء من مفهوم ومصادر وطرق جمع البيانات والمعلومات التي تتضمن الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

وفي المحور الثاني حاولنا إسقاط المفاهيم النظرية على الواقع ويكمن في دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية وتسيير العقاري والذي ينقسم الى تقديم المؤسسة وتشمل كل معلومة من شأنها نبذة التاريخية وتعريفية بالمؤسسة و الهيكل التنظيمي والأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات ويتضمن تطبيق الموضوع في المؤسسة التي تشمل الملاحظة والمقابلة.

المحور الأول : الإطار النظري لتقنيات الإستقصاء

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

يُحاول الانسان خلال حياته اليومية اكتشاف المعرفة من حوله عبر جمع البيانات وربطها بطرق عدّة مثل الملاحظة، كما يُطور أدوات لقياس تلك البيانات، ويضع الفرضيات، ثم يُقارنها بالنتائج، وهذه العملية تقودنا إلى ما يُعرف بالاستقصاء الذي هو عملية تُساعد على تطبيق المعرفة ضمن مجالات حديثة، وتحدد الروابط بين الأفكار وتقييمها، بالإضافة إلى الابتكار.. الخ وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال هذا المحور التطرق الى عموميات حول تقنيات الاستقصاء بالإضافة الى أهم أنواعها.

أولاً: عموميات تقنيات الاستقصاء

يمكن من خلال هذا العنصر الإشارة الى بعض المفاهيم الأساسية حول تقنيات الاستقصاء، وذلك بالتطرق الى المفهوم ثم التعرف على مصادر البيانات والتي تقوم عليها تقنيات الاستقصاء.

1- مفهوم تقنيات الاستقصاء

1-1 لغة: استقصاء (مصدر استقصى). استقصاء تفصيل الموضوع كُلِّها : بَحْثُ تَفَاصِيلِ الْمَوْضُوعِ جُمْلَةً وَتَفْصِيلاً، اسْتَقْصَى الْأَمْرَ : بَلَغَ أَقْصَاهُ فِي الْبَحْثِ عَنْهُ، وَاسْتَقْصَى الْمَوْضُوعَ مِنْ كُلِّ جَوَانِبِهِ : بَحْثَ فِيهِ بَحْثًا شَامِلًا وَقَدْ بَلَغَ الْغَايَةَ فِيهِ.¹

1-2 اصطلاحاً: الاستقصاء هو كل عمل يحقق جمع المعلومات بطريقة منظمة ومنهجية حسب خصائص بعض أو كل المجتمع بالاستعانة بمفاهيم محددة، مناهج وطرق، في أخير تقديم كل المعلومات على شكل ملخص ذو فائدة.²

ويمكن تعريفه أيضاً: هو طريقة لجمع البيانات الأولية عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة إلى المستقصى منهم، ويطلب منهم الإجابة عليها. أي هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض والتي تعالج مشكلة أو ظاهرة أو موضوع معين، وذلك بجمع الأجوبة من المجتمع المدروس حيث تسجل هذه الإجابات ثم يتم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها.³

¹ حوشين يوسف، محاضرات تقنيات الاستقصاء، جامعة لونيبي علي (بليدة2)، سنة 2021/2022، ص6

² جمعاسي إبراهيم، محاضرات تقنيات الاستقصاء، جامعة احمد بوقرة (بومرداس)، سنة 2016/2017، ص3

³ حوشين يوسف، مرجع سابق، ص6

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

ويتبين من التعاريف السابقة أن تقنيات الاستقصاء هي مجموعة من التقنيات أو الأساليب أو الطرق التي تسمح للباحث بجمع البيانات، من خلال اختيار عينة من مجتمع الدراسة تكون ممثلة له بشكل جيد، ثم تحليل تلك البيانات واستخلاص النتائج منها.⁴

2- مصادر البيانات

بصورة عامة هناك مصدرين أساسيين للبيانات وهما:⁵

1-1 المصادر الأولية (المباشرة): وتمثل البيانات أو المعلومات التي يتوجب على الباحث الحصول عليها من مصادرها الأولية، الا وهي، المفردات التي تخصها الدراسة أو موضوع البحث. البيانات أو المعلومات التي تجمع وترتب خصيصاً لغرض أو أغراض البحث تحت الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان أو المقابلة أو غيرها من وسائل جمع البيانات.

- المفردة تحت الدراسة Respondent هو الشخص أو الجهة التي تقوم بإعطاء المعلومات أو البيانات المطلوبة لإجراء البحث، أو هي تلك المفردة التي ستقوم بالإجابة عن الأسئلة التي قد تعرض بشكل استمارة الاستبيان أو تلك الإجابة التي سيقوم الباحث بالحصول عليها عن طريق المقابلات أو عبر الهاتف أو غير ذلك من وسائل الاتصال.

- المسح العيني Survey Sampling هو أسلوب البحث المستخدم عندما يتم جمع المعلومات من العينة Sample التي سحبت من مجموعة الدراسة أو المجتمع الدراسة Population إما باستخدام استمارة الاستبيان أو إجراء المقابلة. وقد يمثل المسح العيني أيضاً أسلوب جمع المعلومات أو البيانات معتمدين على التخاطب والتعامل مع مجموعة الأشخاص أو المفردات تحت المعاينة. ومن أهم مزاياه أنها: سريعة، وغير مكلفة، كافية، ودقيقة. ومساوئها من أهمها هو الخطأ الناتج عن المعاينة والذي يسمى بخطأ المعاينة وغيرها من المساوئ الأخرى

1-2 المصادر الثانوية (غير المباشرة): وتمثل البيانات أو المعلومات الموجودة في الأبحاث والمؤلفات والإحصائيات والمجلات والكتب المنشورة وغير المنشورة والتي تكون عادة محفوظة في المكتبات العامة أو الخاصة أو الجامعية أو التابعة للمؤسسات الحكومية أو الأهلية والشركات والأفراد والجامعيين وغيرهم من المهتمين بالعمليات البحثية عموماً. ويستطيع الباحث في حالة استخدامه لهذا المصدر من المعلومات الرجوع إلى هذه البيانات ومراجعتها واستخدامها في عملية البحث والتحليل.

⁴ مرجع نفسه، ص7

⁵ دلال القاضي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائي spss، دار الحامد لنشر والتوزيع، 2008، ص120.116

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

إن المصادر الثانوية تعني البيانات والمعلومات الموجودة فعلاً والتي تم جمعها من قبل آخرين وربما قد تم جمعها لغرض معين كان هو قائماً وقت جمع البيانات، ولذلك فإن أهم نقطة يجب على الباحث الاهتمام فيها هو تحويل البيانات من شكلها الأصلي أو القائم فعلاً إلى الشكل الذي يريده والذي يتناسب مع الغرض من استخدام تلك البيانات وهذه العملية تسمى **Data (Conversion) Transformation** وكذلك على الباحث أيضاً مطابقة البيانات والمعلومات الموجودة والتي يود التعامل معها في أكثر من مصدر، حيث أنه إن كانت هذه المعلومات موجودة في أكثر من بحث أرز أكثر من مكان فعلى الباحث التأكد من مطابقة هذه المعلومات في جميع مصادرها ليستطيع واستخدامها في بحثه وهذه العملية تسمى **Cross-check**.

استخدام المصادر الثانوية يهتم حقول عديدة في البحوث الإدارية **Business Research** وأهمها الحقلين التاليين: الأول البحث عن الوقائع **Fact Finding** ويمثل جمع المعلومات الوصفية لدعم عملية اتخاذ القرار، والثاني بناء النماذج **Model Building** ويعني تحديد العلاقات بين المتغيرات معتمدين على البيانات الثانوية. ومن أهم مزايا استخدام المصادر الثانوية أنها أقل تكلفة من استخدام المصادر الأولية، وكذلك يمكن الحصول على البيانات من مصادرها الثانوية بصورة أسرع وبشكل مناسب.

وعلى الجانب الآخر فإن من أهم مساوئ استخدام المصادر الثانوية أنها قد لا تناسب البحث بشكل مباشر والسبب في ذلك يعود إلى أنها قد جمعت لغرض محدد غير ذلك الذي يبحث فيه الموضوع الجديد أو الدراسة قيد البحث، ولذلك فعلى الباحث التأكد من هذه البيانات أو المعلومات وربما تغييرها إلى الشكل الذي يبتغيه. ومن أهم مصادر البيانات أو المعلومات الجاهزة:

✓ **الكتب والدوريات العلمية Books and Periodicals** وتعتبر من أهم المصادر ولا سيما المتخصصة منها والتي لها علاقة بموضوع البحث. وعادة ما يتم تخصيص قسم خاص لهذه الدوريات في المكتبات، وبالأخص المكتبات الجامعية، حيث أن أساتذة الجامعات وطلبة الدراسات العليا من أهم الأشخاص اللذين تهمهم هذه الدوريات.

✓ **المنشورات والدراسات الإحصائية Commerical and Statistical Sources or Studies** وتتضمن الإحصائيات التي تصدرها الدوائر العامة والخاصة ومختلف الشركات وتعتبر مصدر أساسي للبحوث التطبيقية والتي تحتاج إلى هذه الإحصائيات.

✓ **القوائم المالية Financial Sources or Reports** والتي تعتبر أهم المصادر الثانوية التي تمص الشركات والبنوك وتنشر عادة ضمن التقارير السنوية لهذه المؤسسات

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

✓ المصادر الحكومية Government Sources وتتضمن جميع ما يمكن نشره من قبل الحكومة عن المؤشرات الاقتصادية والنشاطات المتعلقة بمختلف قطاعات الاقتصاد وتعداد السكان والقوى العاملة ودخول الموظفين والإيرادات العامة والاتفاق للقطاعين العام والخاص وغيرها من المعلومات المهمة والتي تساعد الباحث في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية.

✓ المصادر الإعلامية Media: Sources وتمثل جميع ما نشر وينشر في الصحف والمجلات الاقتصادية والمتخصصة.

✓ انترنت Internet: إن هذه الوسيلة الحديثة والتكنولوجية تعتبر في الوقت الحاضر من اهم وسائل الحصول على البيانات، ويتم ذلك بمجرد كبس بعض الأزرار الخاصة بهذه العملية على الحاسب. وقد قمنا بذكر ذلك وأهمية هذا الموضوع في الفصل الأول السابق ولكن ولأهمية هذا الموضوع فإننا سنقوم وبشيء من التفصيل الحديث عنه مجدداً، وهو استخدام الحاسب الإلكتروني والإنترنت في عملية جمع البيانات وتحليلها في الفصول التطبيقية الخاصة بهذا العمل من هذا الكتاب.

لا بد من التذكير بأنه وفي معظم الدراسات والبحوث قد يضطر الباحث إلى استخدام المصدرين للحصول على البيانات أو المعلومات اللازمة، وذلك يعني أنه يستخدم المصادر الثانوية لتحديد دراسة وقراءة ومراجعة ما هو موجود حول المشكلة ومن ثم يقوم بجمع البيانات أو المعلومات من مصادرها الأولية، أي استخدام المصادر الأولية لتكملة البيانات أو المعلومات التي يحتاجها الإجراء الدراسة وعمل البحوث، لإعطاء فكرة أكثر شمولية للمشكلة وطريقة أفضل لتحليلها ودقة أكبر في استخلاص النتائج لكتابة تقارير أكثر نفعاً.

ثانياً: الملاحظة والمقابلة

ان من بين طرق جمع البيانات والمعلومات هي الملاحظة والمقابلة ويمكن التفصيل في ذلك كمايلي:

1- الملاحظة: يمكن الإشارة إليها كمايلي

1-1 مفهوم الملاحظة: فالملاحظة هي معرفة وادراك سلوك الانسان او الهدف أو الحدث وثم القيام بتسجيله⁶. وأيضاً هي: ⁷ مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس وما تستعين به من أدوات الرصد والقياس أي أنها مشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها للتعبير عنها بأرقام. استناداً إلى هذا المفهوم نجد أن الملاحظة تأتي على نوعين وهما:

⁶ علي سليم العلاونة، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، دار الفكر، 2008، ص156

⁷ د، مباركة خقاني، أساليب وأدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص42

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

✓ **ملاحظة بسيطة:** وهي نوع من الملاحظة يقوم فيه الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائياً في ظروفها دون إخضاعها للضبط العلمي.

✓ **ملاحظة منظمة:** وهي النوع المضبوط من الملاحظة العلمية، وتختلف عن الملاحظة البسيطة من حيث إتباعها مخططاً مسبقاً، ومن حيث كونها تخضع لدرجة عالية من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظ، ومادة الملاحظة، كما يحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمن والمكان، وقد يستعان فيها بوسائل التسجيل الميكانيكية، كمسجلات الصوت والكاميرات، كما تختلف عن الملاحظة البسيطة في أن هدفها هو جمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضوع البحث.

2-1 مزايا وعيوب الملاحظة:

تكمّن مزايا وعيوب الملاحظة فيما يلي:⁸

* مزايا الملاحظة:

- ✓ تفيد في جمع البيانات في المواقف التي يبدي فيها الأفراد نوعاً من المقاومة. تساعد الملاحظة في الحصول على البيانات ذات طبيعة خاصة لا نستطيع الحصول عليها في حال استعملنا المقابلة والاستبانة
- ✓ إمكانية استخدامها في مواقف مختلفة والمراحل عمرية متباينة.
- ✓ إمكانية إجراء الملاحظة على عدد قليل من المبحوثين

* عيوب الملاحظة

- ✓ تتطلب الملاحظة وقت طويل حتى يظهر السلوك المراد ملاحظته بوجود المثير المناسب أو الدافع الحقيقي.
- ✓ إمكانية تحيز الباحث عند تسجيله للنمط السلوكي الملاحظ.
- ✓ هناك بعض الظواهر لا يمكن ملاحظتها مثل دراسة الحالات الماضية.
- ✓ قد يعتمد الأفراد موضع الملاحظة إظهار سلوك غير حقيقي إذا علموا أنهم تحت المراقبة.

2- المقابلة:

يمكن الإشارة إلى ذلك كمايلي:

1-2 مفهوم المقابلة: يوجد العديد من المفاهيم للمقابلة نذكر منها مايلي:

تعد المقابلة أداة مهمة من أدوات جمع المعلومات، حيث تستخدم في جميع مجالات الحياة الاجتماعية والتربوية والرياضية وغيرها.

⁸ عويسي إيمان، مطبوعة محاضرات مقياس منهجية البحث العلمي، جامعة الجزائر3

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

عرف المقابلة على أنها " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته تعرف أيضا على أنها محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة.⁹

ويمكن تعريفها أيضا: ¹⁰

أن مهمة الشخص المقابل هي للاحتكاك مع الشخص أو مجموعة الأشخاص المستجوبين لطرح مجموعة من الأسئلة ومن ثم تسجيل الاجابات. لذلك يجب طرح الأسئلة بصورة واضحة ومن ثم تسجيل الإجابات بدقة.

2-2 أنواع المقابلة:

يوجد للمقابلة عدة أنواع نذكر منها مايلي: ¹¹

*مقابلة المسحية (المعلومات): وتكون بهدف جمع معلومات معينة حول سبق مشكلة أو ظاهرة معينة، أو التأكد من صدق معلومات جمعها

*المقابلة التشخيصية: وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها.

المقابلة العلاجية تهدف إلى تقديم العون لشخص يواجه مشكلة ما، ويستخدم هذا النوع من المقابلة في الطب النفسي، والإصلاح الاجتماعي لتشخيص حالات المرضى، أو ذوي المشكلات الحادة وهذا النوع موجه للحالات الفردية المقابلة التوجيهية والإرشادية تهدف هذه المقابلة الى تمكين العميل من فهم مشكلاته وإيجاد حل لها على نحو، وهذا النوع له أهمية خاصة في توجيه الطلاب، والمدرسين.... وتنقسم المقابلة حسب أسلوبها إلى: مقابلة مباشرة ومقابلة غير مباشرة. وتنقسم المقابلة من حيث طبيعة الأسئلة المطروحة إلى:

*المقابلة غير الموجهة الحرة (غير المقننة): وفي هذا النوع يكون سريان المقابلة غير محدد بأسئلة موضوعة مسبقا، إذ يطرح الباحث سؤالا عاما حول فكرة البحث أو الظاهرة، دون وجود فرضيات سابقة، أي دراسة الظاهرة بكليتها في إطار المدروس وتستعمل هذه المقابلة في البحث الإكلينيكية وفي التحقيق الاستكشافي (دراسة الاستطلاعية)، وأيضا تستعمل في حالة ما قبل التحقيق لأنه ليس لدى الباحث فرضيات يريد البحث عنها للقيام بتحقيق منظم. وتستعمل هذا النوع من المقابلة إذا كان هدف البحث هو فهم دوافع السلوك ومواقف المفحوصين واتجاههم وميولهم نحو موضوع معين في هذه الحالة تستعمل المقابلة غير موجهة أو نصف موجهة.

⁹ مرجع سابق ص 86.

¹⁰ دلال القاضي, مرجع سبق ذكره, ص148

¹¹ نعيمة مزارة, تقنيات جمع البيانات, مطبوعة, جامعة أبو القاسم سعد الله(الجزائر2), 2022, ص4340.

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

***المقابلة الموجهة (المقننة):** وهي التي تكون أسئلتها محددة مسبقا من قبل الباحث وبالتالي فإن الأسئلة تطرح في كل مقابلة بحسب التسلسل، حيث يكون لدى الباحث قائمة من الأسئلة أو الموضوعات التي سيتم مناقشتها ويحاول غالبا التقييد بها، وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات إجابات محددة حيث يعطى الباحث المفحوص الخيارات والبدائل التي يود اختيار أحدها للإجابة عن السؤال، وقد تصاغ الأسئلة بشكل مفتوح بمعنى أن يترك للمفحوص حرية استخدام الألفاظ والعبارات التي يراها مناسبة للأسئلة، ويستعمل هذا النوع من المقابلة إذا كان هدف البحث هو تصنيف العملاء أو المفحوصين على متغيرات دقيقة.

وتنقسم على أساس عدد المبحوثين إلى نوعين:

***المقابلة الشخصية الفردية:** وفيها يقوم الباحث المقابل (المستقصي) بمقابلة المبحوث في مسكنه أو مقر عمله أو في أي مكان، وفي الموعد الذي يتفق عليه وحسبما يكون مناسباً لطبيعة البحث وهي التي تتم بين الباحث والمبحوث (المفحوص) أي تتم بين طرفين فقط، ويتطلب هذا النوع الكثير من النفقات والوقت والجهد، ورغم ذلك فهي الأكثر شيوعاً في الدراسات النفسية الإكلينيكية.

***المقابلة الشخصية الجماعية:** ويقصد بها مقابلة الأخصائي لأكثر من فرد واحد في وقت واحد ومكان واحد، والغرض من ذلك هو الحصول على معلومات عن الجماعة كلها، أو توجيه العناية إلى فرد واحد أو اثنين في المجموعة، وفي هذه الحالة فإن كل فرد يجد في زملائه من يتشابه معه في مشكلة معينة ويتعرف على اتجاهاته وانطباعاته وقدراته واستعداداته ونواحي القوة والضعف فيه.

كما تختلف المقابلة في درجة الحرية التي تعطى للمبحوث في إجابته وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المقابلة إلى ثلاث أنواع هي:

***المقابلة المفتوحة:** وفيها يعطى المبحوث الحرية في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب، وأسئلة هذه المقابلة غير محددة الإجابة ثم إن الإجابات متنوعة وصعبة التفريغ والتحليل والتصنيف المقابلة شبه مفتوحة: وهي تعطي الحرية للباحث بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من المبحوث مزيد من التوضيح، وتسمى أيضا المقابلة المقفلة المفتوحة، وأسئلتها مزيج من المغلقة والمفتوحة

***المقابلة المغلقة:** وهي لا تفسح المجال للشريح المطول، بل يطرح السؤال وتسجل الإجابة التي يقررها المبحوث وتكون إجابات أسئلتها نعم لا أو موافق غير موافق، وتتميز بسهولة تفريغ وتحليل بياناتها.

3-2 مزايا وعيوب المقابلة:¹²

¹² عويسي إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 89.

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

تتضمن المقابلة مزايا وعيوب وهي:

*مزايا المقابلة: تتمثل في

- ✓ تعتبر المقابلة وسيلة مناسبة للحصول على المعلومات من الأفراد في المجتمع الأمي والمتعلم.
- ✓ تتميز المقابلة بالمرونة، حيث يمكن للقائم بها توضيح الأسئلة للمبحوث
- ✓ تمكن المقابلة من مشاهدة وملاحظة ردود أفعال المبحوث.
- ✓ قد يستخدمها الباحث مع وسيلة الملاحظة للتأكد من صحة البيانات التي حصل عليها بواسطة وسيلة الاستبيان في المقابلة يستطيع الباحث إقناع المبحوثين بالأهمية العلمية والعملية للبحث، ومدى استفادة المجتمع من نتائجه، وبهذا يكسب معونتهم، ويضمن استجاباتهم للرد على كل الأسئلة التي قد تكون كثيرة.

*عيوب المقابلة: تتمثل في

- ✓ تحيز القائم بالمقابلة عند تسجيله للنتائج.
- ✓ حاجة المقابلة إلى جهد ووقت خاصة إذا كان أفراد العينة كبير.
- ✓ صعوبة تسجيل الإجابات وصعوبة تجهيز أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب غالباً.

ثالثاً: الاستبيان

على غرار الملاحظة والمقابلة يعتبر الاستبيان أحد تقنيات الاستقصاء المهمة لجمع البيانات والمعلومات، ويمكن الإشارة إليه كمايلي:

1- مفهوم الاستبيان: يعتمد الاستبيان على مفاهيم عديدة نذكر منها:¹³

الاستبيان هو أحد وسائل البحث العلمية المستعملة من طرف الباحث لجمع معلومات من أشخاص في شكل استمارة تضم أسئلة، الاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة، ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة وإعادتها للباحث. ويمكن تعريفه أيضاً: هو تصميم فني لمجموعة من الأسئلة حول موضوع معين لتمكين الباحث من الحصول على البيانات اللازمة للبحث من خلال اجابة الاشخاص المعنيين وهي أكثر توفيراً للجهد، الوقت والمال.

2- أنواع الاستبيان: يمكن تصنيف الاستبيانات حسب نوع الأسئلة المطروحة:¹⁴

¹³ هوارى سعاد، أساليب استبيان، جامعة أخوة منتوري قسنطينة، 2021/2020، ص1

¹⁴ مرجع سابق ص2.

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

2-1 الأسئلة المفتوحة: الاستبيان المفتوح تسمح بالإجابات الحرة ولا تتبعها اجابات محددة وهي مفيدة في الدراسات الاستكشافية.

2-2 الأسئلة المغلقة: وهي أكثر ملائمة للتحليل والمعالجة الإحصائية يتم فيها تحديد الإجابات في شكل احتمالات للمبحوثين وهي على ثلاث أنواع:

✓ اسئلة مغلقة ذات اجابة واحدة أو متعددة الإجابات، مع اضافة سؤال مع التعليل

✓ اسئلة مغلقة ذات اجابة بنعم او لا، مع اضافة سؤال الأدرى

اسئلة مغلقة تقييمية (جيد، حسن، متوسط)..

3- مزايا وعيوب الاستبيان: يتضمن الاستبيان على مزايا وعيوب وهي: 15

*مزايا الاستبيان: تتمثل

✓ التعرف على آراء المستجوبين حول المسألة المدروسة: يمكن للباحث من خلال الاستبيان الحصول على

معلومات حول آراء المستجوبين حول موضوع البحث، وذلك من خلال طرح أسئلة محددة ودقيقة

✓ سهولة الاستخدام في مختلف المجالات: يمكن استخدام الاستبيان في مختلف المجالات، مثل المجالات

الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والسياسية. كما يمكن صياغته في مختلف الأشكال، مثل الاستبيان الورقي

أو الإلكتروني .

✓ إمكانية الحصول على قيم الظاهرة المدروسة في المجتمع المستهدف: يمكن من خلال الاستبيان الحصول على

معلومات حول قيم الظاهرة المدروسة في المجتمع المستهدف، وذلك من خلال جمع البيانات من عدد كبير

من أفراد المجتمع

✓ إمكانية إجراء الدراسة على عدد كبير من مفردات المجتمع في وقت قصير نسبيا وتكلفة قليلة: يمكن من

خلال الاستبيان إجراء الدراسة على عدد كبير من أفراد المجتمع في وقت قصير نسبيا وتكلفة قليلة، وذلك

مقارنة بأساليب جمع البيانات الأخرى مثل الملاحظة أو التجربة العلمية .

*عيوب الاستبيان:

✓ صعوبة صياغة الأسئلة؛ فهي ليست بالسهولة التي يتصورها البعض فبالرغم من وجود العديد من المبادئ

والقواعد العلمية التي تساعد على ذلك إلا أن عامل الخبرة والممارسة الطويلة يبقى هو الأهم، حيث يسمح

¹⁵ بوبلخال عبد العزيز، إبراز دور الاستقصاء بسر الأراء كأداة لقياس جودة أداة مؤسسة الخدمة، مذكرة نيل شهادة ماجستير، 2006/2007، ص35-36

المحور الأول: الإطار النظري لتقنيات الاستقصاء

للباحث بمعرفة كمية ونوع المعلومات التي يحتاجها، ومن ثم يشكل الأسئلة وفق ذلك، حيث أن الصياغة السيئة لأسئلة الاستبيان تجعل النتائج غير معبرة عن الحقيقة، إذ تكون مضللة.

✓ إمكانية عدم تعاون وتجاوب مفردات عينة البحث أي الأشخاص المستقصى منهم، وذلك يتمثل في عدم موافقتهم على الإجابة عن أسئلة الاستبيان على نتائج البحث، والملاحظ أن هاتين النقطتين تتركزان عموماً حول أسئلة الاستبيان، وما يحمله سوء صياغتها

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

بعد أن تطرقنا في المحور الأول على أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة تقنيات الاستقصاء, وسيتم التطرق في هذا المحور إلى الجانب العملي والتطبيقي, وذلك من خلال تقديم شرح للخطوات المنهجية التي تم إتباعها كبداية لتطبيق الدراسة الميدانية التي كانت على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية غرداية وإسقاط بعض المفاهيم التي تطرقنا إليها في الجانب النظري لموضوع تقنيات الاستقصاء في المؤسسة التي تكون على أرض الواقع, حيث استعملنا الملاحظة والمقابلة كأداة لجمع المعلومات والبيانات , وهذا ما سنوضح من خلال هذا المحور الذي قسمناه إلى ما يلي:

أولاً: تقديم ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية (OPGI)

1- عرض عام لديوان الترقية والتسيير العقاري: يعد ديوان الترقية والتسيير العقاري أحد أشكال المؤسسة العمومية سواء بطابعها الإداري أو التجاري نظراً لتوفره على ذات الخصائص والعناصر المشكلة للمؤسسة العمومية في شكلها العام، إذ تأثر ديوان الترقية والتسيير العقاري بتطور المؤسسة العمومية وبظهور نشاط مغاير للمرافق العامة التقليدية -الإدارية- بظهور أنشطة مغايرة وأصبحت تأخذ شكل الطابع التجاري والصناعي نتيجة تغير سياسة الدولة والتوجه الاقتصادي لها، والذي بدت ملامحه تتغير على صعيد قانوني ودستوري منها المرسوم التنفيذي رقم 85/270 المؤرخ في 05/11/1985 ثم أهمها صدور قانون 88/01 المؤرخ في 22 جمادى الأولى لعام 1406 الموافق ل 12/01/1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية،

وبصدور دستور 1989 أصبح يتشكل التوجه الاقتصادي جديد يحمل مبادئ ليبرالية كان لها الأثر على بروز نظم قانونية مختلفة من بينها النظام القانوني لديوان الترقية والتسيير العقاري والذي تجسد لاحقاً في مرسوم تنفيذي 91/147 المؤرخ في 27 شوال 1411 الموافق ل 12/05/1991 الذي يتضمن الطبيعة القانونية لديوان الترقية والتسيير العقاري، وهذا هو ما يدفعنا إلى التطرق إلى تطور مفهوم ديوان الترقية والتسيير العقاري كمؤسسة عمومية إدارية إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وتجاري.¹

وقبل تقديم ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، وجب تعريف الدواوين عموماً وفقاً للتشريعات المتوالية الذي تطرقت له، إذ عرفت أنها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري ينشأ في كل ولاية وتدعى ديوان الترقية

¹ بوجيل لخضر، التنازل عن الأملاك العقارية في ظل الترقية العقارية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي -تبسة- سنة 2020/2019، ص 12-13.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

والتسيير العقاري, تتمتع هذه المؤسسة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتعد تاجرة في علاقتها مع الغير, وتخضع لقواعد القانون التجاري, وتقع تحت وصايا الوزير المكلف بالسكن.

سنحاول من خلال هذا تعريف مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية فيما يخص (نبذة تاريخية وتعريفية, الموقع الجغرافي رأسمالها وبريدها الإلكتروني مهامها أو مجال نشاطها, وأهدافها).²

2- نبذة تاريخية وتعريفية لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية.

ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية وكغيرها من الدواوين التي حولت إلى مؤسسة محلية ذات طابع اقتصادي بموجب المرسوم رقم 85/207 المؤرخ في 1985/11/02 حيث أسست بموجب المرسوم رقم 01/334 المؤرخ في 2002/12/31 والحامل للإنشاء دواوين الترقية والتسيير العقاري على مستوى جميع ولايات الوطن, بحيث أن ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية كان ملحقة كوحدة لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة من 1998/ 11/17 إلى نهاية سنة 2001 أي حتى صدور القرار السالف الذكر, و ابتداء من 2002/12/31 أصبح ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية يتمتع بالاستقلالية الإدارية والمالية و قائما بذاته وهذا الإطار مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري اكتسبت صيغة مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري تأكيدا للمرسوم رقم 91/147 المؤرخ في 1991/05/12 الحامل لقرار تحويل الطبيعة القانونية لدواوين الترقية وتسيير العقاري وتحديد نماذج لتنظيمها ونشاطاتها. ومقرها الرئيسي في الولاية حي سيدي اعجاز غرداية, وهو المتعامل الرئيسي في ميدان إنجاز السكنات الاجتماعية في إطار الترقية والتسيير العقاري بولاية غرداية باعتباره مؤسسة عمومية. يضم ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية خمس فروع خارجية وهي كالتالي (بريان, القرارة, واد نشو, متليلي, زلفانة).

3- الموقع الجغرافي للمؤسسة.

يقع ديوان الترقية والتسيير العقاري بنهج بنورة غرداية :

- يحدها شمالا: مركز التجارة والأعمال.
- يحدها جنوبا: حديقة تابعة لأحد الخواص
- يحدها شرقا: مديرية سونلغاز .
- يحدها غربا: محلات تجارية.

² وثائق مقدمة من رئيس مصلحة الموارد البشرية محمدي عبد الرزاق .

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

4- رأسمال المؤسسة وبريدها الإلكتروني.

يبلغ رأسمالها: 436.576.730.00

البريد الإلكتروني: GhardaiaOpgi@yahoo.com

5- مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية.

يتولى ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية كباقي الدواوين الأخرى، على القيام بمجموعة من المهام والأنشطة وذلك وفقا لما جاء في مضمون المادة 04، كما يلي:

- تأجير المساكن والمحلات ذات الاستعمال المهني والتجاري والحرفي، أو التنازل عنها;
- تحصيل مبالغ الإيجار والأعباء المرتبطة بالإيجار، وكذا ربوع التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها;
- المحافظة على العمارات وملحقاتها قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن;
- إعداد جرد للعمارات المكونة للحظيرة العقارية التي يسييرها، وضبطه ومراقبة وضعية النظام القانوني لشاغلي الشقق والمحلات الكائنة هذه العمارات ;
- تنظيم جميع العمليات التي تستهدف الاستعمال الأمثل للمجمعات العقارية التي يسييرها وتنسيق ذلك;
- ضمان تسيير جميع الأملاك التي ألحقت بها أو سوف تلحق بها، حسب شروط خاصة في إطار وحدوية قواعد تسيير الممتلكات العقارية ;
- كل العمليات الأخرى التي تندرج في إطار التسيير العقاري.

6- أهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية.

- تنجز عمليات الحصول على ملكية المسكن العائلي;
- تشجيع برامج الإسكان العمومية;
- ❖ تتولى مسؤولية الإشراف على أشغال إنجاز المحلات والتجهيزات والمنشآت القاعدية المرافقة اللازمة للحياة الاقتصادية والاجتماعية في مجموعات المساكن المبنية;
- ❖ تتولى الإشراف على عمليات تطهير العمارات وترميمها في إطار برامج خاصة لإعادة تأهيل الأنسجة العمرانية الموجود ;
- التحكم في إنجاز سكنات اجتماعية لصالح الوزارة الوصية (وزارة السكن والعمران);
- تسيير حظيرة السكنات الاجتماعية.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

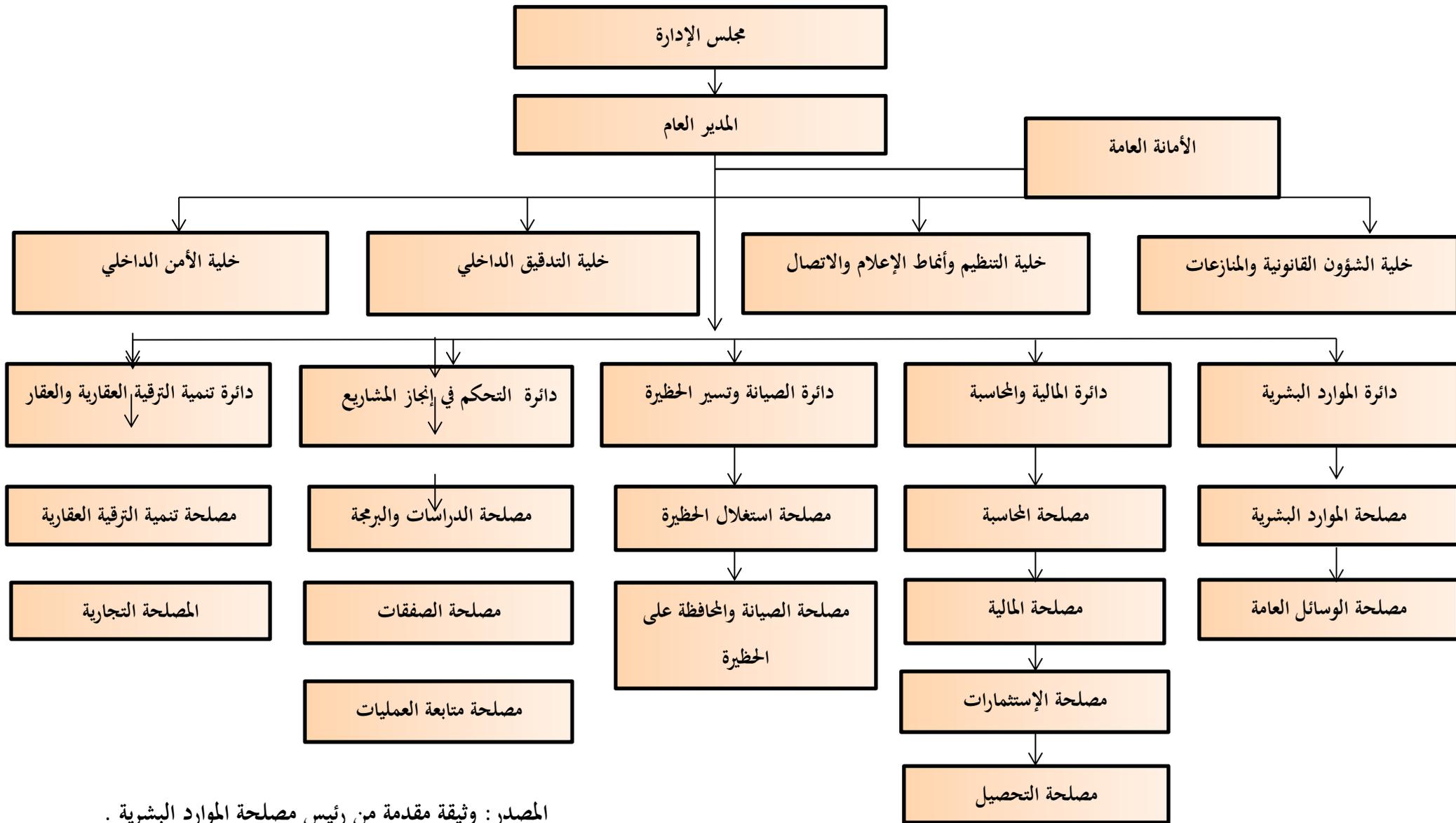
ثانيا: الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية.

لتوضيح المهام والمسؤوليات الملقاة على مستويات سير العمل داخل الديوان، وجب إلقاء نظرة على الهيكل التنظيمي ساري المفعول في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، المعتمد والمصادق عليه من طرف وزير السكن وفقا للمقرر رقم: 254/م.م.ب.ت/2006 المؤرخ في 12 جويلية 2006، والموضح في الشكل التالي:³

الشكل رقم (01-01) : الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية

³ وثيقة مقدمة من رئيس مصلحة الموارد البشرية.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري غرداية



المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

1- مجلس الإدارة

يتشكل مجلس الإدارة من: " ممثل واحد أو ممثلين يقترحهما وزير السكن حسب أهمية ممتلكات الديوان، ممثل يقترحه الوزير المنتدب للميزانية، ممثل يقترحه الوزير المنتدب للخزينة، ممثل يقترحه وزير الداخلية والجماعات المحلية، ممثل واحد أو ممثلين ينتخبهما عمال الديوان حسب عدد عماله." يتنخب رئيس مجلس الإدارة من طرف نظرائه لمدة مهمته، كما يتداول مجلس الإدارة طبقا للقوانين والأنظمة المعمول لها ويصادق على ما يلي:

- مشروع نظامه الداخلي؛

- برنامج عمل الديوان؛

- النظام الداخلي للديوان؛

- القروض والمصادقة على المخطط السنوي لتمويل الديوان؛

2- المدير العام

يتولى الإشراف على الديوان، مدير عام يعين بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالسكن ولا يمكن تعويضه إلا بالأشكال نفسها، يشارك المدير العام في اجتماعات مجلس الإدارة بصفة استشارية، كما تقع تحت سلطته الأمانة العامة للديوان و04 خلايا مساعدة ومكلفة بالشؤون العامة كما يلي:

1-2 أمانة المدير.

مكتب أمانة المدير يأتي مباشرة قبل مكتب المدير العام، ويعتبر حلقة الوصل بين المدير العام وأي جهة أخرى (مصالح، موظفين، عمال، مؤسسات أخرى...)، وعموما يقوم مكتب أمانة المدير بمهام المراسلة والاتصالات؛ تنظيم الوثائق والملفات؛ الإعلام وضبط المواعيد.

2-2 خلية الشؤون القانونية والمنازعات.

تتولى معالجة قضايا منازعات الديوان مع الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين لا يلتزمون بدفع الاستحقاق الواجب عليهم في التاريخ المحدد، أو أي نزاع آخر يكون الديوان طرفا فيه.

3-2 خلية التنظيم وأنماط الإعلام والاتصال.

تتولى كافة المهام المرتبطة بنشاط الإعلام والاتصال من تمثيل المؤسسة في مختلف المحافل الوطنية كالمعارض الوطنية والدولية للمؤسسات، وتسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة وتعيينه، بالإضافة إلى متابعة بيئة الأعمال المنافسة للمؤسسة.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

2-4 خلية التدقيق الداخلي.

تتولى تنفيذ كافة المهام المطلوبة من طرف المدير العام والمرتبطة بكيفية ممارسة النشاط الإداري في حدود مدى مطابقة الإجراءات المتبعة في المؤسسة للمراجع المهنية والقوانين السارية المفعول، كما تقوم بالمهام التالية:

القيام بزيارات ميدانية وفجائية لجميع المصالح التابعة للمديرية وإجراء التدقيق فيها؛

استخراج الأخطاء والانحرافات إن وجدت مع إعطاء توجيهات واقتراحات لرؤساء الدوائر والمصالح لتداركها وعدم تكرارها مستقبلاً؛

إعداد تقرير دوري حسب البرنامج المخطط وتسليمه للمدير عند الانتهاء منه؛

المشاركة في جميع اللجان المكونة من أجل النظر في توصيات واقتراحات خلية التدقيق.

2-5 خلية الأمن الداخلي

تتولى مهام متابعة التحركات اليومية لدخول وخروج العمال، وكذا كافة المواطنين الزائرين للديوان من خلال التعرف على هوياتهم في مدخل الديوان، إضافة إلى القيام بمراقبة جميع المكاتب والسهر على أمنها، وتوكل لهذه الليلة الخلية مهمة إعداد جدول الحراسة الأسبوعي والمناوبات وهذا بالتنسيق مع مصلحة الموارد البشرية.

أما عن مهام المدير العام، فإنه وفقاً لمضمون المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 91-147 تتمثل فيما يلي:

- يمثل الديوان إزاء الغير ويمكنه أن يوقع على جميع الوثائق التي تلزم الديوان؛
- يسهر على تحقيق الأهداف المرسومة للديوان ويضمن تنفيذ قرارات مجلس الإدارة؛
- يضمن سير المصالح ويمارس السلطة السلمية على جميع مستخدمي الديوان، ويعين المستخدمين ويعزلهم حسب الشروط المنصوص عليها في التنظيم الجاري به العمل؛
- يقوم بالأعمال التحفظية ويمارس الدعاوى القضائية؛
- يعد الجداول التقديرية للإيرادات والنفقات، ويقدمها للمصادقة عليها من طرف مجلس الإدارة؛

3- الدوائر والمصالح التابعة لها

3-1 دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة.

وتضم مصلحتين كما يلي:

- مصلحة الموارد البشرية: هذه المصلحة مسؤولة عن تسيير جميع شؤون الموظفين وذلك بالسهر على تطبيق القرارات المتخذة في مجال التوظيف وتكوين أعوان الديوان وتحسين مستواهم ومتابعة المسار المهني

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

لهم، بالإضافة إلى تحضير التدابير اللازمة لدراسة المعطيات والشروط المتعلقة بتحديد المناصب المالية ويتولى توزيع بالتعاون مع الدوائر المعنية.

- **مصلحة الوسائل العامة:** هذه المصلحة مسؤولة عن تسيير جميع المواد والتجهيزات التي يستعملها الديوان في أداء نشاطه فنجد الوثائق والأدوات المكتبية، مواد الصيانة، قطع الغيار، المكاتب، الكراسي... الخ، أي تسيير المخزونات التي تستهلك على مستوى الديوان، وكذلك السهر على متابعة وضعية حظيرة السيارات، بالإضافة إلى المعدات المتعلقة بالأمن والنظافة.

2-3 دائرة المالية والمحاسبة

تكلف هذه الدائرة بجميع الأعمال المالية والمحاسبية في الديوان، وتحدد الوسائل المالية اللازمة لأداء مهامه وتتابع شروط استخدامها، كما تسهر على حسن تنفيذ عمليات الخزينة، وتضم هذه الدائرة المصالح التالية:

- **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بالقيام بتدوين وتسجيل كافة القيم المالية للإيرادات والنفقات أو مداخيل ومدفوعات الديوان حسب تقنية القيد المزدوج وطبقا لتعليمات النظام المحاسبي المالي، إذ تصنف هذه التسجيلات قصد الحصول على وثائق مفصلة وملخصة أهمها الميزانية وجدول حسابات النتائج.
- **مصلحة المالية:** تقوم هذه المصلحة بإعداد الميزانية التقديرية للديوان والتي تخضع لموافقة ممثل وزير السكن بعد مداولة مجلس الإدارة قبل بداية السنة المالية المرتبطة بها طبقا للتشريع الجاري به العمل، كما يتولى القيام بالتسيير المالي، حيث يأمر بالصرف للمبالغ لتوفير الوسائل المادية اللازمة لعمل الديوان وتسييرها وفقا للميزانية المقدرة، بالإضافة إلى ذلك يقوم بفتح كل حساب لدى الصكوك البريدية أو البنوك ويسهر على سيرها .
- **مصلحة الاستثمارات:** هذه المصلحة مسؤولة عن متابعة ومراقبة وضعية أشغال المقاولين بالنسبة للمشاريع المتمثلة في السكنات (السكن الاجتماعي)، بالإضافة إلى تسديدها إلى حين نهاية المشروع وتسليمه بما يتوافق مع الميزانية المقدرة للمشروع.
- **مصلحة التحصيل:** وهي المصلحة المسؤولة عن تحصيل إيرادات الإيجار ومتابعة المستأجرين ووضعيتهم المالية

3-3 دائرة تسيير وصيانة الحظيرة.

تضم دائرة تسيير وصيانة الحظيرة على المصلحتين التاليتين :

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

● **مصلحة استغلال الحظيرة:** تتمثل مهمة هذه المصلحة في الاستغلال الأمثل لحظيرة الديوان من مساكن ومحلات تجارية بصنفيها إيجاريه وللتنازل، بدءاً بعملية تسليم المفتاح لمستغل السكن أو المحل التجاري، بالإضافة لعملية إبرام عقود الإيجار والاتفاقيات الإيجارية وتجديدها، ومتابعة إجراءات البيع والتنازل.

● **مصلحة الصيانة والمحافظة على الحظيرة:**

دورها يتمثل في صيانة حظيرة الديوان من سكنات ومحلات تجارية من خلال حراستها والمحافظة عليها حتى بعد شغلها عن طريق إجراء الكشوفات والمعاينات وتبديل الأجزاء الحساسة، تفادياً لوقوع العطل والتلف بالإضافة إلى المراقبة والصيانة والترميمات اللازمة.

3-4 دائرة التحكم في إنجاز المشاريع.

وهي مكلفة بتحضير مشاريع البناء ومتابعتها حتى استغلالها وتشكل هذه الدائرة من المصالح التالية:

● **مصلحة الدراسات والبرمجة:** وتهتم بجميع عمليات الالتزام المتعلقة ببرامج الاستثمار، وإعداد الدراسات المباشرة للمشروع حتى تتم الموافقة على المشروع التمهيدي، كما تقوم هذه المصلحة بإجراء مسابقات للمهندسين المعماريين ومكاتب الدراسات المتخصصة لاختيار أحسن المخططات المقدمة والتي تتماشى مع المشروع وشروطه المطلوب والأهداف المسطرة له، عند الانتهاء من عملية الاختيار يتم إبرام عقود الدراسات معهم.

● **مصلحة الصفقات:** وهي مكلفة بإعداد دفتر الشروط ومتابعة المصادقة عليه في لجنة الصفقات بالإضافة لطرح المناقصة، والإعلان عنها، وتسهر على وجود التغطية المالية للمشاريع المطلوب الالتزام بها، كما تطلب إعادة التقييم اللازم لإكمال العمليات إن اقتضى الأمر، وتأمّر بصرف الحوالات المالية للأشغال التي ترسلها مصلحة المتابعة، وتشارك مع مصلحة المتابعة والمالية في القفل المالي لبرامج البناء.

● **مصلحة متابعة العمليات:** دور هذه المصلحة المكلفة بمتابعة مراحل إنجاز المشروع منذ بدايته إلى غاية إنجائه، وهذا بمراقبته والتأكد من تنفيذه بما يتماشى والبنود التعاقدية ومقاييس البناء المعتمدة بالمشاركة مع الهيكل المكلف بدراسة المشروع لضبط العناصر التقني والتخطيطية للوثائق التعاقدية التي يتشكل منها مشروع البناء، كما تتولى هذه المصلحة عمليات الاستلام المؤقت والنهائي للعقارات المنتهية، وتبدي التحفظات المتعلقة بالتشوهات التي تلاحظ قصد تداركها.

3-5 دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار

هذه الدائرة مكلفة بكافة المشاريع الاستثمارية العقارية التي يقترحها الديوان، من سكن ترقوي مدعم، سكن تساهمي، محلات تجارية وغيرها، وتتشكل من مصلحتين:

- **مصلحة تنمية الترقية العقارية والعقار:** تتولى إعداد ودراسة مخطط المشروع المعتمد من طرف الوزارة وتحضير دفتر الشروط ودراسة ملفات المستفيدين، وكل الإجراءات الأخرى إلى غاية تسليم المسكن أو المحل إلى صاحبه.
- **المصلحة التجارية:** وهي مسؤولة عن إعداد أوامر الدفع للمستفيدين حسب نسبة تقدم الأشغال وتبلغها لهم ومتابعه عملية المحاسبة الخاصة بالمشروع من البداية حتى عملية إغلاق البرنامج.

ثالثا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات.

لقد تم استخدام الملاحظة والمقابلة كأداة رئيسية لجمع بيانات ومعلومات الدراسة في المؤسسة:

- 1- الملاحظة:** هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة ظاهرة معينة وقد عرفها البعض أنها التوجيه والانتباه إلى ظواهر معينة، بهدف كشف صفاتها وخصائصها والوصول إلى اكتساب معارف جديدة من تلك الظاهرة.⁴ وهذا ومن خلال الزيارات الاستطلاعية المتكررة إلى ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية ومن خلال الملاحظة والمشاهدة التي قمنا بها للعمال عبر مختلف الأقسام التي يعملون بها تم معرفة طريقة العمل ومهمة كل قسم في العمل، وكذلك التعرف على طرق وتقنيات الإستقصاء الموجودة داخل المؤسسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات بنسبة لهم.
 - 2- المقابلة:** هي محادثة تكون بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين من خلال توجيه بعض الأسئلة لهم والإجابة عنها ثم تسجيلها.
- من خلال زيارتنا للمؤسسة قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية (محمد عبد الرزاق) لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، وذلك عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة عليهم حول موضوع تقنيات الإستقصاء الخاصة بالمؤسسة ثم القيام بالإجابة عن تلك الأسئلة وتسجيلها، واعتمدنا على المقابلة المقننة التي تضم (6) أسئلة للموضوع.

⁴ ريغي سمير، مليك علي، دور الاتصال الإداري في زيادة فعالية اتخاذ القرار، مذكرة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح رقلة، سنة 2017/2016 ص 17.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

رابعاً: عرض وتحليل أسئلة المقابلة

من خلال إجراء مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية ودراستنا لموضوع تقنيات الاستقصاء في المؤسسة تحصلنا على المعلومات التالية :

السؤال الأول: كيف يتم جمع المعلومات والبيانات داخل المؤسسة؟

الجواب الأول: كان مضمون الإجابة أنه يتم جمع المعلومات والبيانات داخل المؤسسة عن طريق المراسلات. من الأمثلة على ذلك:

❖ المدير العام يقوم بتوجيه مراسلة لدائرة الموارد البشرية والوسائل العامة في مشكلة أو ظاهرة تخص ما يلي :

المراسلة 1: ماهي احتياجات التوظيف لسنة 2023 لديوان الترقية والتسيير العقاري؟

✓ يتم تسجيل المراسلة .

✓ دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة توجه المراسلة التي تخص مشكلة احتياجات التوظيف لسنة

2023 إلى كل الدوائر داخل المؤسسة (دائرة المالية والمحاسبة, دائرة التحكم في إنجاز المشاريع , دائرة الصيانة

وتسيير الحظيرة , دائرة التنمية العقارية والعقار) من أجل جمع البيانات والمعلومات, كل رئيس دائرة يقوم

بالإجابة عن المشكلة المطروحة (المالية والمحاسبة تحتاج عامل واحد , التنمية العقارية والعقار 5 عمال ,

الصيانة وتسيير الحظيرة 3 عمال, التحكم في إنجاز المشاريع 2 عمال) بعد جمع معلومات وبيانات المراسلة التي

تم الإجابة عنها من قبل كل الدوائر يقوم رئيس دائرة الموارد البشرية بتسجيلها ,وتكون معلومات صحيحة يتم

إرجاعها للمدير العام في المؤسسة, ثم يتم اتخاذ قرار المدير لإضافة العمال في المؤسسة.

❖ المدير العام يقوم بتوجيه مراسلة إلى دائرة التحكم في إنجاز المشاريع في مشكلة أو ظاهرة تخص ما

يلي:

المراسلة 2 : ماهي عدد السكنات المنتهية والقابلة للتوزيع عبر كل البلديات التابعة للولاية؟

✓ يتم تسجيل المراسلة.

✓ دائرة التحكم في إنجاز المشاريع تقوم بتوجيه المراسلة إلى رؤساء المصالح ثم رؤساء المصالح يقومون

بتوجيهها إلى الرؤساء المهندسين المختصين بجمع المعلومات والبيانات حول عدد السكنات المنتهية والقابلة

للتوزيع في كل بلدية , بعد جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالمشكلة والإجابة عنها والتي تكون مفصلة على

السكنات التي تم إنجائها يتم تسجيلها(عدد السكنات المنتهية والقابلة للتوزيع 500سكن توجه إلى وزارة

السكن والعمران والمدينة + الوالي) ثم يتم إرجاعها للمدير العام .

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

❖ المدير العام يوجه مراسلة إلى دائرة المالية والمحاسبة في مشكلة أو ظاهرة تخص ما يلي:

المراسلة 3: إحصاء عملية التحصيل لشهر مارس 2023؟

✓ يتم تسجيل المراسلة.

✓ دائرة المالية والمحاسبة تقوم بتوجيه المراسلة إلى كل فروع التحصيل التابعة لها (فرع غرداية, فرع بريان, فرع القراة, فرع واد نشو, فرع متليلي, يتم جمع البيانات والمعلومات التي قام كل فرع بالإجابة عنها حول تحصيلهم للإيجار لسنة 2023, ثم يتم تسجيلها وتكون معلومات مفصلة حول المشكلة ثم يتم وضع تلك المعلومات في دائرة المالية والمحاسبة وتضعها في ملف واحد ثم يتم إرجاعها للمدير العام.

❖ المدير العام يوجه مراسلة الى دائرة التنمية العقارية والعقار في مشكلة أو ظاهرة تخص مايلي:

المراسلة 4: ماهي عدد السكنات الترقوي المدعم LPA المنتهية وعدد المبالغ المحصلة من عملية

LPA؟

✓ يتم تسجيل المراسلة.

✓ دائرة التنمية العقارية والعقار توجه المراسلة لرؤساء المصلحة , ويتم جمع المعلومات والبيانات بخصوص السكنات المنتهية للترقوي المدعم وعدد المبالغ المحصلة من عملية LPA ونسبة الأشغال لكل سكن, بعد جمع معلومات وبيانات المشكلة يتم تسجيلها ثم إرجاعها للمدير العام.

تعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج أن المؤسسة تعتمد على جمع المعلومات والبيانات الخاصة بها تكون عن طريق المراسلات فقط.

السؤال الثاني: ماهي مصادر جمع البيانات والمعلومات في المؤسسة ؟

الجواب الثاني: وكان مضمون الإجابة مصادر جمع البيانات والمعلومات للمؤسسة هي: المصادر الأولية والمصادر الثانوية.

❖ **المصادر الأولية:** مثال على ذلك المدير العام يوجه مراسلة لدائرة التحكم في إنجاز المشاريع على عدد السكنات المنتهية عبر بلديات الولاية, مصلحة التحكم في إنجاز المشاريع توجه المراسلة الى المهندسين المختصين في متابعة المشاريع, المهندسين يتوجهون الى الجهة الموجودة فيها المعلومات أي بالنزول إلى الميدان وجمع المعلومات مباشرة عن طريق ما تم ملاحظته ومشاهدته حول السكنات المنتهية والغير المنتهية مع أسبابها

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

, المهندسين يقومون بتسجيل تلك المعلومات ووضع تقارير عليه ورئيس دائرة التحكم في إنجاز المشاريع يقوم بكتابة تقرير مفصل حول المعلومات التي تم جمعها ثم يتم تسليم التقرير للمدير العام.

❖ **المصادر الثانوية:** المعلومة تكون موجودة وكافية لرئيس دائرة التحكم في إنجاز المشاريع والمدير العام والوزارة.

تعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج أن المؤسسة تعتمد على كلا المصدرين على حسب المشكلة في عملية جمع المعلومات والبيانات.

السؤال الثالث: هل يتم استعمال التكنولوجيا الحديثة في تقنيات الاستقصاء؟

الجواب الثالث: وكان مضمون الإجابة نعم , وذلك عن طريق شبكات الحاسوب الموجودة في المؤسسة وشبكات الهاتف والبريد الإلكتروني.

تعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج أن التكنولوجيا الحديثة بالنسبة لهم تساعد المؤسسة في جمع المعلومات والبيانات بشكل أسرع فهي تعد ضرورية في عصرنا الحالي.

السؤال الرابع: متى يتم اللجوء إلى تقنيات الاستقصاء في مؤسستكم؟

الجواب الرابع: وكان مضمون الإجابة يتم اللجوء إلى تقنيات الاستقصاء في كل وقت.

التعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج أن اللجوء لتقنيات الاستقصاء في كل وقت يساعد المؤسسة في عملية التقييم.

السؤال الخامس: ماهي أدوات جمع المعلومات أو طرق الاستقصاء التي تستخدم في مؤسستكم؟

الجواب الخامس: وكان مضمون الإجابة المراسلات , والاجتماعات (مقابلة مع مجموعة من الأشخاص), الإنترنت (شبكات الحاسوب الموجودة في المؤسسة والهاتف).

تعليق: من خلال إجابة المبحوث نستنتج أن المراسلات والاجتماعات والإنترنت هما الأدوات وطرق الاستقصاء الأساسية المستعملة في المؤسسة .

السؤال السادس: ماهي العوائق والتحديات التي تواجهكم أثناء جمع المعلومات والبيانات؟

الجواب السادس: وكان مضمون الإجابة كمايلي:

- المعلومات غير كاملة.

- المعلومة تصل مؤخرا خارج الوقت (عند طرح مشكلة للحصول على المعلومات والبيانات لا يتم الإجابة عنها في الوقت).

المحور الثاني: الإطار التطبيقي لتقنيات الاستقصاء

- بعض العمال ليس لديهم الخبرة في طريقة وضع المعلومات والبيانات عن طريق الشبكة (شبكات الحاسوب والإنترنت).

- نقص الإنترنت.

تعليق: ومنه نستنتج أن المؤسسة تعاني من مجموعة من العراقيل والتحديات التي تؤثر سلبا في عملية جمع البيانات والمعلومات.

خاتمة

1- خلاصة:

في الختام يمكن القول أنه محاولتنا منا لدراسة تقنيات الاستقصاء قمنا بالتنقل إلى ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية غرداية حيث تم استقبالنا من طرف الإدارة بهدف الحصول على الموافقة لإجراء التريص داخل المؤسسة، وبعد إجراءات القبول وُجِها إلى المصلحة محل الدراسة وذلك بناء على اختيارنا لموضوع التقرير، بعدها وخلال الزيارات الأسبوعية الموالية باشرنا التفاعل مع الموظفين، والاندماج مع النشاطات المختلفة. حيث توصلنا في الأخير إلى أن تقنيات الاستقصاء هي عبارة عن قائمة من الأسئلة الهدف منها استخراج بيانات محددة من مجموعة معينة من الأشخاص، بحيث تستخدم في الدراسات التي تستهدف عناصر بشرية. فهي تعد أداة قيمة وضرورية لجمع البيانات والمعلومات يمكن أن تساعد المؤسسة على تحقيق العديد من الأهداف الإيجابية، ومن خلال تطبيق هذه التقنيات بشكل فعال يمكن ذلك من السماح لمسؤولين المؤسسة بالوصول إلى المعلومات بدقة واتخاذ القرارات وذلك باعتماد على المقابلات والملاحظات التي تساهم في اختيار أفضل الحلول للمشكلات داخل المؤسسة وتحقيق نجاحها .

2- نتائج الدراسة

- تقنيات الإستقصاء هي الأداة التي تسمح للمسيرين بمعرفة المعلومات وفهم المشكلات واختيار أفضل الحلول للمشكلات في المؤسسة.
- تلعب تقنيات الاستقصاء دورا هاما في العديد من المجالات.
- تُساعد تقنيات الاستقصاء على جمع البيانات لدعم اتخاذ القرارات في جميع مجالات المؤسسة.
- استعمال الجيد لطرق جمع المعلومات يساهم بشكل كبير للوصول إلى أهداف المنظمة.

3- توصيات الدراسة

- يجب استعمال الطرق الحديثة لجمع المعلومات والبيانات لتفادي الأخطاء ومعالجتها في الوقت المناسب
- البقاء على اطلاع دائم بآخر التطورات في مجال تقنيات الاستقصاء.
- تدريب الموظفين على استخدام تقنيات الاستقصاء بشكل فعال.
- مشاركة نتائج الاستقصاء مع جميع أصحاب المصلحة داخل المؤسسة لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة على جميع المستويات.
- يجب استخدام تقنيات الاستقصاء بشكل صحيح لضمان الحصول على نتائج دقيقة وذات قيمة.
- يجب اعتماد تقنية الاستقصاء من طرفي مسؤولي المؤسسات الاقتصادية في العمليات التسييرية.

المصادر والمراجع

1. دلال القاضي, منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائي spss دار الحامد لنشر والتوزيع, 2008.
2. علي سليم العلاونة, أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية, دار الفكر, 2008.

ثانياً: المحاضرات

1. حوشين يوسف, محاضرات تقنيات الاستقصاء, جامعة لونيبي علي (بليدة2), سنة 2022/2011.
2. جمعاسي إبراهيم, محاضرات تقنيات الاستقصاء, جامعة احمد بوقرة (بومرداس), سنة 2017/2016.
3. عويبي ايمان, مطبوعة محاضرات مقياس منهجية البحث العلمي, جامعة الجزائر3.
4. نعيمة مزرارة, تقنيات جمع البيانات, مطبوعة, جامعة أبو القاسم سعد الله (الجزائر2), 2022.
5. هوارى سعاد, أساليب استبيان, جامعة الإخوة منتوري قسنطينة, 2021/2020.

ثالثاً: المجلات

1. د. مباركة خفاني, أساليب وأدوات تجميع البيانات, مجلة الذاكرة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2017.

رابعاً: المذكرات

1. بوخلخال عبد العزيز, إبراز دور الاستقصاء بسبر الآراء كأداة لقياس جودة أداة مؤسسة الخدمية, مذكرة نيل شهادة ماجستير, 2007/2006.
2. ريغي سمير, مليك علي, دور الاتصال الإداري في زيادة فعالية اتخاذ القرار, مذكرة ليسانس, جامعة قاصدي مرباح رقلة, سنة 2017/2016.
3. بوجيل لخضر, التنازل عن الأملاك العقارية في ظل الترقية العقارية, مذكرة ماستر, كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة العربي التبسي -تبسة- سنة 2020/2019.

A. Les livres:

1. **Dalal Al-Qadi**, méthodologie et méthodes de recherche scientifique et d'analyse de données utilisant le programme statistique SPSS, Dar Al-Hamid pour l'édition et la distribution, 2008.
2. Ali Salim Al-Alawneh, Méthodes de recherche scientifique en sciences administratives, Dar Al-Fikr, 2008,

B. Les Cours :

1. **Houshin Youssef**, cours sur les techniques d'enquête, Université Lounisi Ali (Blida 2), année 2011/2022.
2. **Jumassi Ibrahim**, cours sur les techniques d'enquête, Université Ahmed Bougara (Boumerdes), année 2016/2017
3. **Owaissi Iman**, Publication de conférences sur les normes de méthodologie de la recherche scientifique, Université d'Alger3
4. **Naima Mezrara**, Data Collection Techniques, imprimé, Université Abu Al-Qasim Saadallah (Algérie 2), 2022.
5. **Houari Souad**, Méthodes de Questionnaire, Université de la Fraternité Mentouri Constantine, 2020/2021.

C. Les magazines:

1. **Mubaraka Khamqani**, Méthodes et outils de collecte de données, Memory Magazine, Université Kasdi Merbah, Ouargla, 2017.

D. Mémoires:

1. **Boukhalkhal Abdel Aziz**, soulignant le rôle de l'enquête en explorant les opinions comme outil de mesure de la qualité de l'outil d'une organisation de services, Mémoire de Master, 2006/2007.
2. Régi Samir, Malik Ali, le rôle de la communication administrative dans l'augmentation de l'efficacité de la prise de décision, mémoire de licence, Université Kasdi Merbah Ouargla, année 2016/2017.
3. **Boujil Lakhdar**, Cession de biens immobiliers à la lumière de la promotion immobilière, Mémoire de Master, Faculté de Droit et Sciences Politiques, Université Larbi Tebesi – Tebessa – Année 2019/2020.