

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مطبوعة بيداغوجية

محاضرات حول: ملتقى التدريب على البحث

موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس: علم الاجتماع العام

إعداد الدكتورة: وشنان حكيم

السنة الجامعية: 2019 - 2020

البطاقة الوصفية للمقياس

التدريب على البحث	المقياس
علم اجتماع ملتقى العام	التخصص
السنة الثالثة علم اجتماع	المستوى
المنهجية	وحدة التعليم
03	الرصيد
02	المعامل
الخامس	السداسي
03 ساعات	الحجم الساعي الأسبوعي
مراقبة مستمرة + امتحان	نوع التقييم

أهداف تدريس المقياس:

- إكساب الطالب الكفاءة في التفكير والتحليل والتفسير وإعداد تقرير البحث الميداني.

البرنامج الوزاري:

1. التدريب على إجراء التحقيق الميداني:
 - ضبط وصياغة الإشكالية.
 - اختيار مجال البحث وأدواته.
2. كيفية إعداد التقرير (النموذج العملي لإعداد تقرير البحث الميداني)

فهرس المحتويات

- 1.....البطاقة الوصفية للمادة
- 1.....البرنامج الوزاري للمادة
- 2.....فهرس المحتويات
- 4.....مقدمة
- 6.....محاضرات المحور الأول: الإطار التصوري للدراسة
- 7.....1. اختيار وتحديد مشكلة الدراسة
- 15.....2. الأهداف
- 19.....3. فرضيات الدراسة
- 22.....4. تحديد المفاهيم
- 24.....5. الدراسات السابقة
- 27.....محاضرات المحور الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
- 28.....1. مجالات الدراسة
- 31.....2. المنهج
- 34.....3. العينة وكيفية اختيارها
- 40.....4. أدوات جمع البيانات
- 42.....المحور الثالث: تحليل المعطيات وتقديم النتائج
- 43.....1. عرض البيانات

46.....	2. تحليل البيانات وتفسيرها.....
47.....	3. تقديم النتائج.....
49.....	<u>محاضرات المحور الرابع: الضبط الفني للبحث.....</u>
50.....	1. مخطط تنظيم التقرير.....
52.....	2. كيفية ضبط فهرس المحتويات.....
53.....	3. كيفية ضبط فهرس الأشكال والجداول.....
54.....	4. كيفية ضبط المراجع.....
54.....	5. كيفية ضبط الملاحق.....
55.....	<u>المحور الخامس: نماذج عن تقارير التربص.....</u>
117.....	خاتمة.....
119.....	قائمة المراجع.....

مقدمة: يمثل تقرير التربص بالنسبة للطلبة في مستوى الليسانس علم الاجتماع، مجالاً لاختبار مكتسباتهم المنهجية بالتجربة الميدانية، من خلال تطبيق خطوات البحث العلمي لكن بحسب متطلبات إنجاز التقرير الذي قلص حجماً ومضموناً مقارنة بمذكرة التخرج سابقاً. وتتكفل مادة المنهجية عامة باختلاف سنوات ومستويات تدريسها، ومحتويات برامجها بذلك كما هو الحال في مادة ملتقى التدريب على البحث في السنة الثالثة من الدراسة أين يتم تقديم برنامج المادة مركزاً على خطوات البحث العلمي في شكلها التطبيقي أكثر من النظري، يشرح كيفية تنفيذ كل خطوة منهجية ابتداءً من الضبط المنهجي لعنوان الموضوع وصولاً إلى عرض البيانات وتحليلها وتقديم النتائج وإخراج البحث في شكله النهائي مع الإشارة إلى معرفة الطالب طرق تهميش المراجع التي يستعملها في دراسته.

هذا إذن ما نتكفل بتقديمه في هذه المطبوعة، حيث عملنا على تقديمها وفق البرنامج الوزاري الخاص بالمادة مع بعض التعديلات وفق ما قرره أعضاء فريق التكوين للسنة الثالثة علم الاجتماع العم حول تقرير التربص وذلك سواء في الشق النظري أو التطبيقي بغرض شرح خطوات إنجاز البحث العلمي في هذا المستوى، آخذين بتبسيط المعلومات المقدمة وتوضيحها فكرة أو تمثيلاً بيانياً، ليسهل على الطالب فهمها فيتمكن من تنفيذها.

استناداً إلى هذا التصور وتطبيقاً له، تم تقسيم المطبوعة إلى أربعة محاور أساسية تتماشى والبرنامج الوزاري للمادة مع إضافة محور خامس يتضمن نموذجين تطبيين لتقرير التربص زيادة في التوضيح وتحقيقاً لكيفية إنجاز تقرير التربص بأساليب مختلفة.

المحور الأول: خصص للحديث عن الإطار التصوري لموضوع البحث، من خلال تبين كيفية اختيار وتحديد مشكلة الدراسة وتحديد الأهداف والفرضيات وتساؤلات الدراسة والمفاهيم والدراسات السابقة والغرض منه معرفة الطالب كيفية الضبط المنهجي لموضوع دراسته.

المحور الثاني: عالجنا فيه الإجراءات المنهجية للبحث، والمتمثلة في: مجالات الدراسة المنهج العينة وكيفية اختيارها وأدوات جمع المعطيات. موضحين كيفية الاشتغال بكل منها بحسب مستلزمات البحث والغرض منه تمكين الطالب من التنفيذ الإجرائي للإجراءات المنهجية للدراسة.

المحور الثالث: خصص لتبيين كيفية تحليل المعطيات ومناقشة النتائج من خلال معالجة كيفية عرض البيانات وتحليل النتائج وتقديم الاستنتاج العام والغرض منه توسيع مدارك الطالب لاستغلال معطيات الإحصاء والمنهجية في دراسته.

المحور الرابع: جاء لتقديم أساليب المعالجة الفنية للبحث، حيث شمل المخطط العام لتنظيم البحث وكيفية ضبط: فهرس المحتويات وفهرس الأشكال والجداول والملاحق والمراجع والغرض منه تمكين الطالب من كيفية إخراج تقرير تربصه في شكله النهائي وفق ضوابط علمية محددة تخص الشكل والمضمون والتهميش.

المحور الخامس: نماذج عن تقارير التربص.

1. نموذج تطبيقي لتقرير التربص (جامعة سكيكدة).
2. نموذج تطبيقي لتقرير التربص (جامعة بسكرة).

محاضرات المحور الأول: التدريب على تحديد الإطار التصوري
لموضوع تقرير التربص.

الأهداف التدريسية للمحور.

1. تمكين الطالب من معرفة كيفية اختيار مشكلة الدراسة.
2. تمكين الطالب من معرفة تحديد موضوع الدراسة من خلال تحديد عناصر بنائه:

- تحديد الإشكالية.

- تحديد الأهداف والفرضيات والمفاهيم.

- تحديد الدراسات السابقة.

المحتويات.

1. اختيار وتحديد مشكلة الدراسة.
2. الأهداف.
3. الفرضيات وتساؤلات الدراسة.
4. المفاهيم.
5. الدراسات السابقة

1. اختيار مشكلة الدراسة: إن عملية اختيار المشكلة عملية صعبة

ومعقدة فليس كل ظاهرة يمكن ملاحظتها تكون قابلة للدراسة. لهذا يجمع كل المهتمين بمنهجية البحث العلمي على أن مهمة اختيار موضوع البحث أو تحديد المشكلة، تعتبر نقطة البداية الأولى في تصميم استراتيجية البحث العلمي برمته...لأنه من خلال اختيار الموضوع يستطيع الباحث أن يحدد نوع الدراسة وطبيعة المناهج ونوع الأدوات المستخدمة، وكذلك البيانات التي يجب الحصول عليها والمفاهيم التي ينبغي تحديدها والفروض التي يسعى للبرهنة عليها وكذا العينة التي يجب اختيارها وما إلى ذلك." (غربي، 2009، 10)

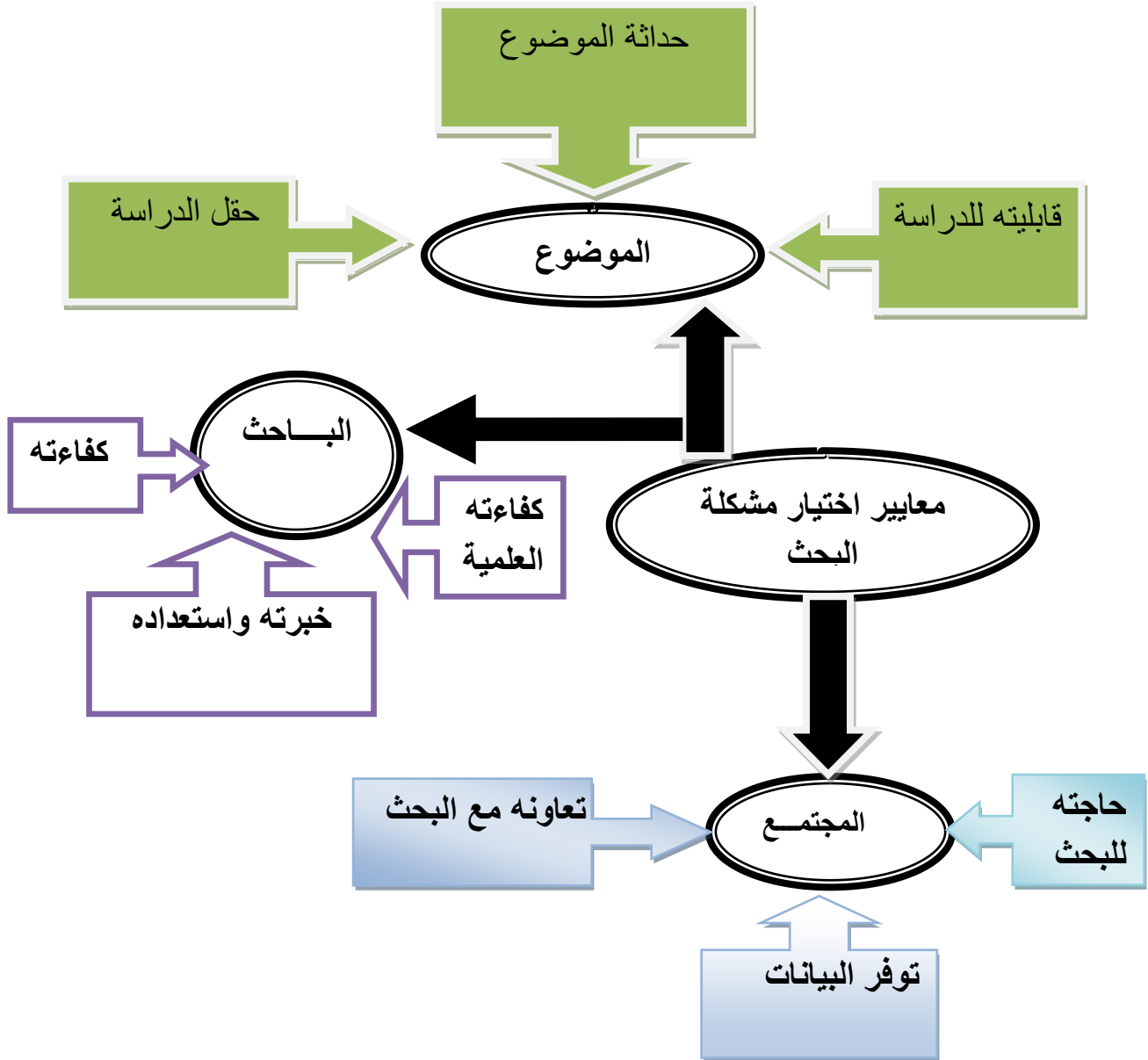
أ- **معايير اختيار موضوع الدراسة**: إن ما يصعب من عملية اختيار الموضوع، أنها تتأثر بثلاثة عوامل أساسية، تتعلق بالباحث وبالموضوع وبالمجتمع.

- **الباحث**: ضرورة مراعاة إمكانياته المادية والوقت المتاح للبحث وجهده كفاءته وخبرته استعداده للقيام بالبحث، ميوله العلمية.

- **الموضوع**: هل هو قابل للدراسة، درجة صعوبته، ارتباطه بحقل الدراسة حداثة الموضوع وحجم البحث نفسه.

- **المجتمع**: من حيث حاجته للبحث، قبوله له، تعاونه مع الباحث لإنجاز البحث، توفر البيانات.

شكل رقم (1) يوضح معايير اختيار مشكلة البحث



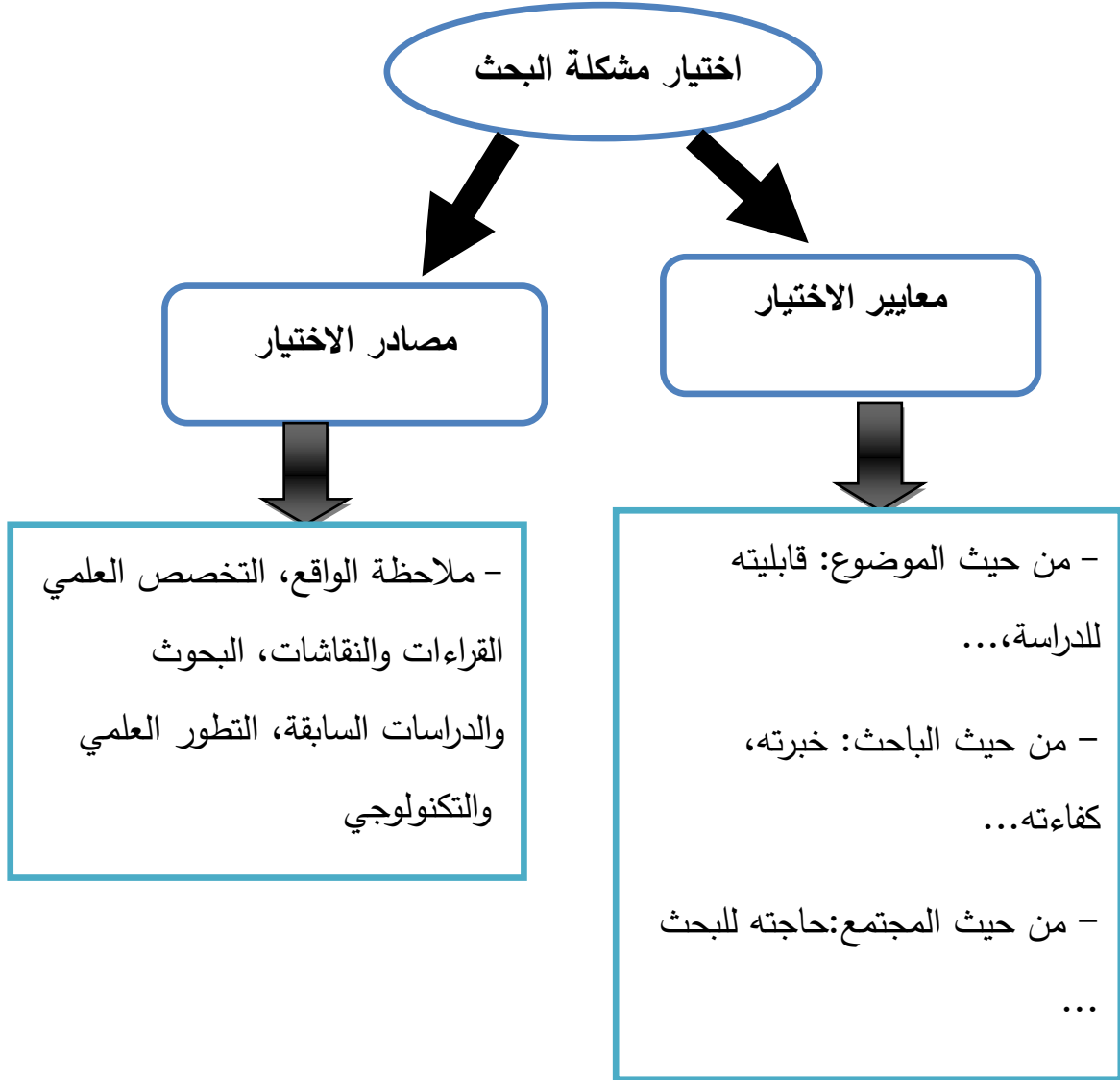
وعلى العموم وحتى يكون اختيار الباحث سليماً يستحسن أن يسأل نفسه

الأسئلة التالية: (غربي، 2009، 17)

1. هل تستحوذ المشكلة على اهتمامه و رغبته؟
 2. هل هي جديدة؟
 3. هل تستضيف دراستها إلى المعرفة شيئاً جديداً أو تصحح أمراً قديماً.
 4. هل يستطيع القيام بدراسة المشكلة المختارة؟
 5. هل المشكلة نفسها صالحة للدراسة والبحث؟
 6. هل سبق لباحث آخر أن سجل للقيام بهذا البحث؟
- ب- مصادر اختيار مشكلة الدراسة: تختار مواضيع الدراسة من عدة مصادر تتمثل في:

1. قدرة الباحث على ملاحظة الظواهر في الواقع.
 2. التخصص والخبرة العلمية للباحث.
 3. القراءات والنقاشات العلمية التي تدل الباحث على الحاجة الماسة للبحث.
 4. البحوث والدراسات السابقة.
 5. التطور العلمي والتكنولوجي.
- ويمكن تلخيص عملية اختيار الموضوع المناسب للدراسة كالتالي:

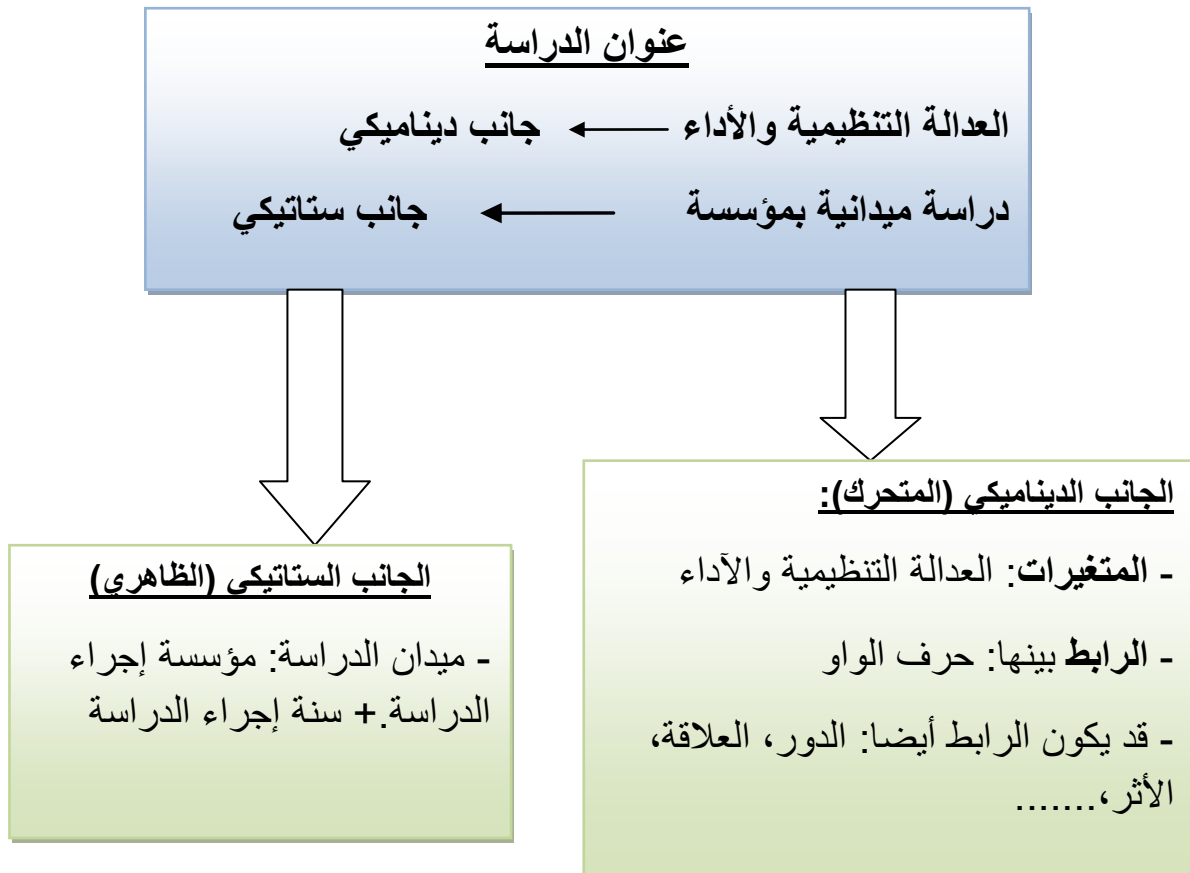
شكل رقم (2) يوضح كيفية اختيار مشكلة البحث



ج- الضبط المهجي لعنوان البحث: العنوان هو دليل البحث ومرشد الباحث وقرئ بحثه. لذا يجب الالتزام بشروط صياغته، التي تتحكم فيها عدة محددات، هي:

- أن يتضمن **جانبيين**: جانب ديناميكي (متحرك) يشير إلى متغيرات الدراسة وجانب ستاتيكي (قار، ثابت، ساكن، ظاهري) يشير إلى ميدان وزمن إجراء الدراسة.
- الجانب الديناميكي يحتوي: متغيرات الدراسة والرابط بينهما.
- الجانب الستاتيكي يحتوي: ميدان الدراسة إن كانت ميدانية. أو منهج الدراسة إن كانت تحليلية مثلا أو نظرية. أو نوع الدراسة إن كانت كشفية أو مقارنة أو غيرها.
- أن يكون دقيقا و واضحا وأن لا يتجاوز 15 كلمة.

شكل رقم (4) يوضح الضبط المنهجي لعنوان البحث



وفيما يلي أمثلة عن صياغة عناوين الدراسات العلمية بحسب معايير
مختلفة:

الصياغة (تحديد العنوان)	معايير الصياغة
متغيرات → ضغوط العمل وعلاقتها بأداء العمال → متغيرات الدراسة <u>دراسة ميدانية</u> بالمؤسسة المينائية بسكيكدة. → ميدان الدراسة الرابط بين المتغيرات: العلاقة	1. ميدان الدراسة
المشاكل الزوجية وأثرها على التنشئة الاجتماعية للأبناء المتغيرات → <u>دراسة حالة</u> بعض الأسر بمدينة سكيكدة → المنهج (دراسة حالة) الرابط بين المتغيرات: الأثر	2. المنهج
دور العلاقات الاجتماعية في التحصيل الدراسي للتلاميذ المتغيرات → <u>دراسة مقارنة</u> → نوع الدراسة الرابط بين المتغيرات: الدور	3. طبيعة الدراسة

هـ- كيفية صياغة مشكلة الدراسة: ليس هناك قالب جاهزة لصياغة المشكلة البحثية، لكن عموماً يمكن أن تكون الصياغة تدل على:

- جوهر المشكلة أي متغيرات الدراسة وأبعادها.
- تصاغ في شكل فقرات متسلسلة و مترابطة.

- أن تكون مفاهيمها علمية تنتمي لحقل التخصص.

وفيما يلي نذكر أبسط الطرق لصياغة المشكلة البحثية: والتي تقوم على صياغة المشكلة في ثلاث فقرات (ليس بالضرورة ثلاثة)، تتناول الأولى أهمية الموضوع في التخصص مع إبراز أهمية متغيرات الدراسة بصفة عامة. وتعالج الثانية المتغير الأول (المستقل) من حيث أهميته و ثقله في البحث لتنتهي هذه الفقرة بالإشارة إلى المتغير الثاني (المتغير التابع)، الذي يكون محل معالجة الفقرة الثالثة. بعدها يتم طرح التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية.

عنوان البحث: دور الدروس الخصوصية في تعزيز التحصيل الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية	كيفية صياغة المشكلة البحثية
الفقرة الأولى	تتضمن الحديث عن الدروس الخصوصية والتحصيل الدراسي معاً خاصة في مجال علم الاجتماع التربوية.
الفقرة الثانية	تتضمن الحديث عن الدروس الخصوصية وأبعادها وأهميتها بالنسبة للطالب. لتنتهي بالإشارة إلى المتغير الثاني: التحصيل الدراسي
الفقرة الثالثة	تتضمن الحديث عن التحصيل الدراسي وعلاقته بالدروس الخصوصية.

طرح التساؤل المركزي	- ما دور الدروس الخصوصية في تعزيز التحصيل الدراسي للطالب في المرحلة الثانوية؟
---------------------	---

وبالنسبة لصياغة التساؤلات الإشكالية: فتم كالتالي:

- بالنسبة للتساؤل المركزي: يصاغ بناء على العنوان بحد ذاته مع مراعاة وضع أداة الاستفهام في بداية السؤال وعلامة الاستفهام في نهايته.
- بالنسبة للتساؤلات الفرعية: تتم بناء على تقسيم التساؤل المركزي إلى أبعاده.

ونوضح ذلك **بمثال** في الجدول التالي:

صياغة التساؤلات	
التساؤل المركزي: ما علاقة تكيف التلاميذ مع المقررات الدراسية بتحصيلهم الدراسي؟	الموضوع: تكيف التلاميذ مع المقررات الدراسية و علاقته بتحصيلهم الدراسي
التساؤلات الفرعية: 1- ما علاقة حجم المقررات الدراسية بالتحصيل الدراسي للتلاميذ؟	
2- ما علاقة مضمون المقررات الدراسية بالتحصيل الدراسي للتلاميذ؟	

2. أهداف الدراسة: الأهداف هي إجابة عن سؤال: لماذا أبحث؟ و تعكس مدى الفائدة أو الإضافة العلمية المرجوة من البحث. وتنقسم إلى: أهداف نظرية و أهداف عملية.

أ- الأهداف النظرية: الغرض منها تحقيق الإثراء العلمي.

ب- الأهداف العملية: تمس الجانب التطبيقي للدراسة.

ولصيغة الأهداف شروط يجب مراعاتها سواء من حيث الشكل أو المضمون:

أ- من حيث الشكل:

- محدودة العدد: فكلما كانت الأهداف قليلة كلما تمكن الباحث من تحقيقها.

- دقيقة: مرتبطة بموضوع الدراسة وتتضمن متغيراته الأساسية.

- موضوعية: قابلة للتحقيق من حيث الوقت والجهد المخصص للبحث.

- مراعاة طبيعة الدراسة: من خلال تحديد الكلمات التي تبدأ بها صياغة الأهداف.

- في شكل عبارات تقريرية واضحة ودقيقة.

ب- من حيث المضمون: توجد طرق عدة نبينها فيما يلي:

➤ تصاغ الأهداف في شكل هدف واحد يعكس عنوان الدراسة كما

هو. مثال:

عنوان البحث	صياغة الأهداف
واقع الرقابة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.	تحديد واقع الرقابة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. (بحسب طبيعة الدراسة وصفية)

➤ صياغة الأهداف بتقسيمها إلى أهداف نظرية وأهداف تطبيقية. مثال:

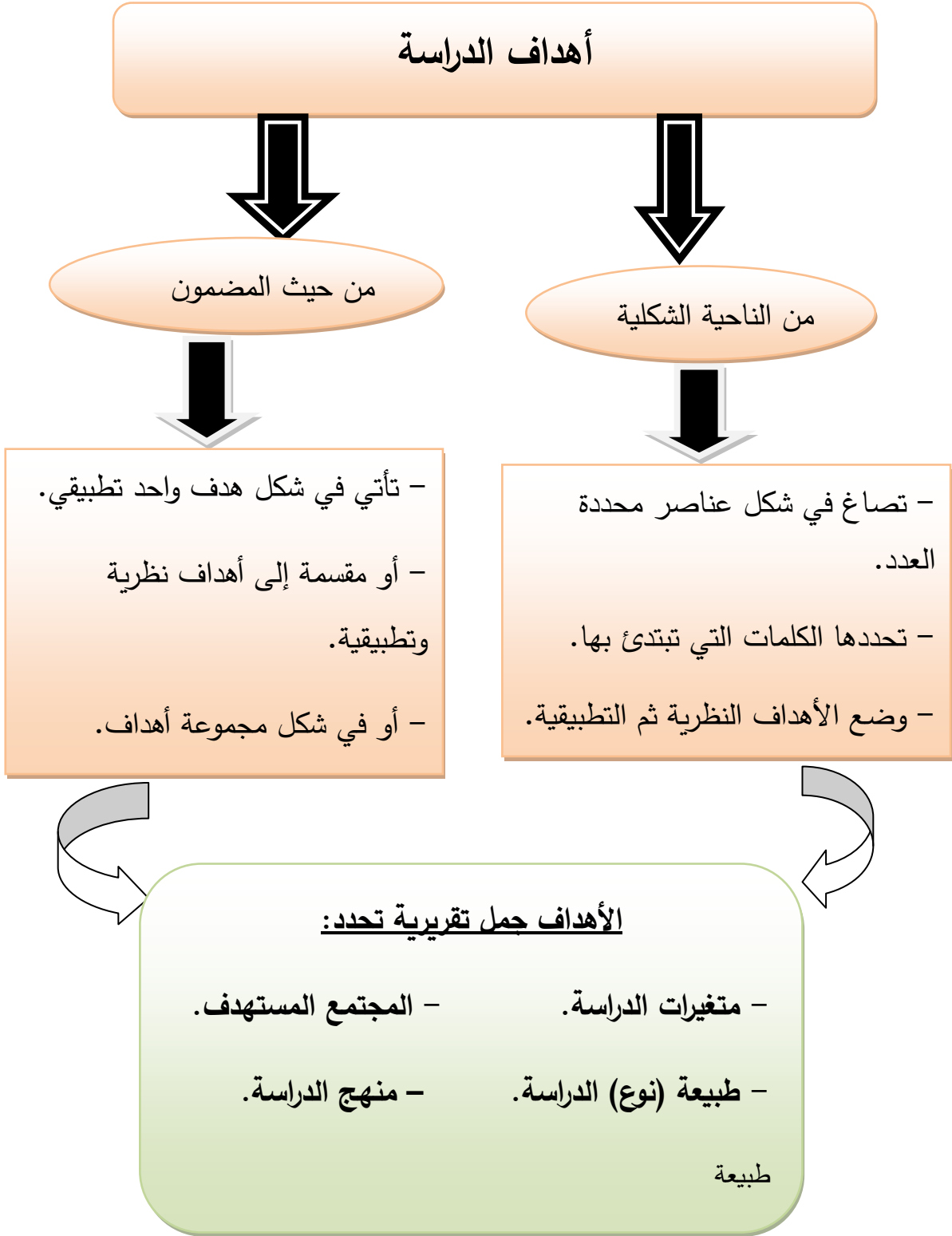
عنوان البحث	صياغة الأهداف بتقسيمها إلى أهداف نظرية و أهداف تطبيقية
المشاكل الزوجية وأثرها على التحصيل الدراسي للأبناء.	أهداف نظرية: جمع المادة العلمية حول التحصيل الدراسي. أهداف تطبيقية: إبراز أثر المشاكل الزوجية على التحصيل الدراسي للأبناء.

➤ تصاغ في شكل عناصر عامة: مثال:

عنوان البحث	صياغة الأهداف في شكل عناصر عامة
دور الوالدين في التربية البيئية للأبناء	- الاستطلاع النظري حول التربية البيئية. - تحديد دور الوالدين في التربية البيئية للأبناء.

و إجمالاً يمكن توضيح كيفية صياغة أهداف الدراسة وفق المخطط التالي:

شكل رقم (5) يوضح كيفية تحديد أهداف الدراسة.



4. فرضيات الدراسة:

أ. **تعريف الفرضية:** تعرف بأنها "علاقة بين سبب ونتيجة، أو متغير تابع ومتغير مستقل" وهي أيضا: " تفسير مؤقت أو حل محتمل للمشكلة التي يدرسها الباحث" (الإمام، 2006، 48)

ب. **شروط الفرضيات:** لصياغة الفرضيات شروط علمية يجب مراعاتها وهي:

- تتم صياغة الفرضيات انطلاقا من تساؤلات الإشكالية المطروحة، فكل تساؤل بحثي يقابله فرضية محددة.

- أن يكون عدد الفرضيات ونوعها بحسب عدد التساؤلات المطروحة ونوعها، أي مركزية و فرعية.

- الدقة، الوضوح، ولا تقبل التأويل.

- كل فرضية تحمل فكرة واحدة، خالية من التناقض، يمكن اختبارها.

- أن تكون متماشية مع أهداف البحث ومحقة لها.

- من الأفضل صياغتها في المضارع وفي جمل تقريرية احتمالية.

مثال: لو عدنا للمثال السابق المتعلق بموضوع تكيف التلاميذ مع

المقررات الدراسية وعلاقته بتحصيلهم الدراسي الذي قدمناه كمثال

عن صياغة التساؤلات الإشكالية نجد الفرضيات تصاغ كالتالي:

صياغة الفرضيات (في صيغة الإثبات)	
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين تكيف التلاميذ مع المقررات الدراسية وتحصيلهم الدراسي.	الموضوع: تكيف التلاميذ مع المقررات الدراسية وعلاقته بتحصيلهم الدراسي
الفرضيات الفرعية: 1. توجد علاقة بين حجم المقررات الدراسية و التحصيل الدراسي للتلاميذ. 2. توجد علاقة بين مضمون المقررات الدراسية و التحصيل الدراسي للتلاميذ.	

في هذا المثال يتبين لنا مراعاة شروط الفرضية، حيث نجد:

- سؤال مركزي تقابله ← فرضية رئيسية.
- تساؤلات فرعية تقابلها ← فرضيات فرعية.
- نفس عدد التساؤلات يقابله ← نفس عدد الفرضيات.
- تتصف بالشروط سابقة الذكر: خالية من التناقض، قابلة للتحقق، كل فرضية تحمل فكرة واحدة...

ومنه نضع المخطط التوضيحي التالي لتلخيص عنصر الفرضية.

ج. أشكال صياغة الفرضيات: لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول طرق صياغة

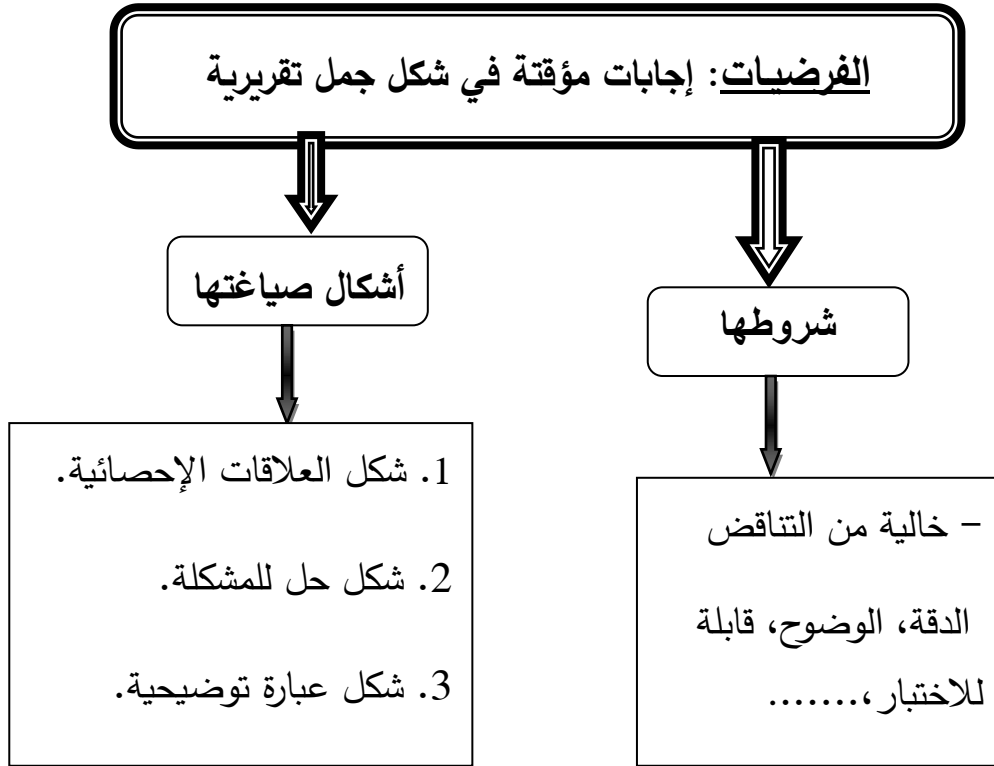
الفرضيات، لذلك اخترنا أحد التصنيفات المقدمة بهذا الشأن والمتمثلة فيما يلي:

(الإمام، 2006، 51-54)

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للفرضيات وهي:

- الشكل الأول: صياغة الفرضيات في شكل علاقة إحصائية بين متغير تابع و متغير مستقل، وله صورتان هما: صيغة الإثبات وصيغة النفي.
- صيغة النفي: و تسمى بفرضية العدم أو الصفرية. مثال: لا توجد اختلافات (أو فروق، أو علاقة) بين وجهات نظر الأساتذة حول ظاهرة الغش في الامتحانات.
- صيغة الإثبات: تسمى بفرضية الوجود أو الفرضية البديلة. مثال: توجد فروق إحصائية (أو اختلافات، أو علاقة) بين وجهات نظر الأساتذة حول ظاهرة الغش في الامتحانات.
- الشكل الثاني: تصاغ الفرضية حسبه في شكل حل للمشكلة. مثال: تزيد معدلات الجريمة بسبب الإدمان على المخدرات و خاصة في الأحياء الفقيرة.
- الشكل الثالث: تصاغ الفرضية حسبه في شكل عبارات توضيحية. مثال: يحتل الفايس بوك المرتبة الأولى بين مواقع التواصل الاجتماعي.

شكل رقم (6) يوضح كيفية صياغة فرضيات البحث



5. تحديد مفاهيم الدراسة: تتضمن كل دراسة علمية مفاهيمًا تدور في نطاقها، لذلك يطلب من الباحث تحديدها إجرائيًا حتى يبين ما يقصده بالضبط بمفاهيم دراسته ويسهل عليه قياسه. وتتم عملية التحديد الإجرائي بعدة مراحل، هي:

أ- مرحلة استخراج المفاهيم: وفيها يحدد الطالب بتثبيت مفاهيم دراسته استنادًا للعنوان سواء كانت مركبة وبسيطة، أو رئيسية وفرعية.

ب- مرحلة التعريف النظري للمفهوم: وفيها يتم تقديم مجموعة من التعريفات النظرية لكن دون الإكثار منها مع الانتباه عند اختيار هذه التعريفات بما يتماشى والمعنى الذي يقصده الطالب في دراسته.

ج- مرحلة التحديد (التعريف) الإجرائي: وتتم بطرائق عديدة نقدم منها طريقتين أساسيتين تتناسبان هذا المستوى من دراسة الطالب.

الطريقة الأولى: طريقة تبني تعريف محدد والتصريح به. حيث يتبنى الباحث تعريفا بعينه يراه يتناسب وما يقصده بمعنى المفهوم. كأن يقول مثلا وفي تعريفنا لمفهوم كذا...فإننا نتبنى التعريف القائل ب..... أو يذكر صاحب التعريف.

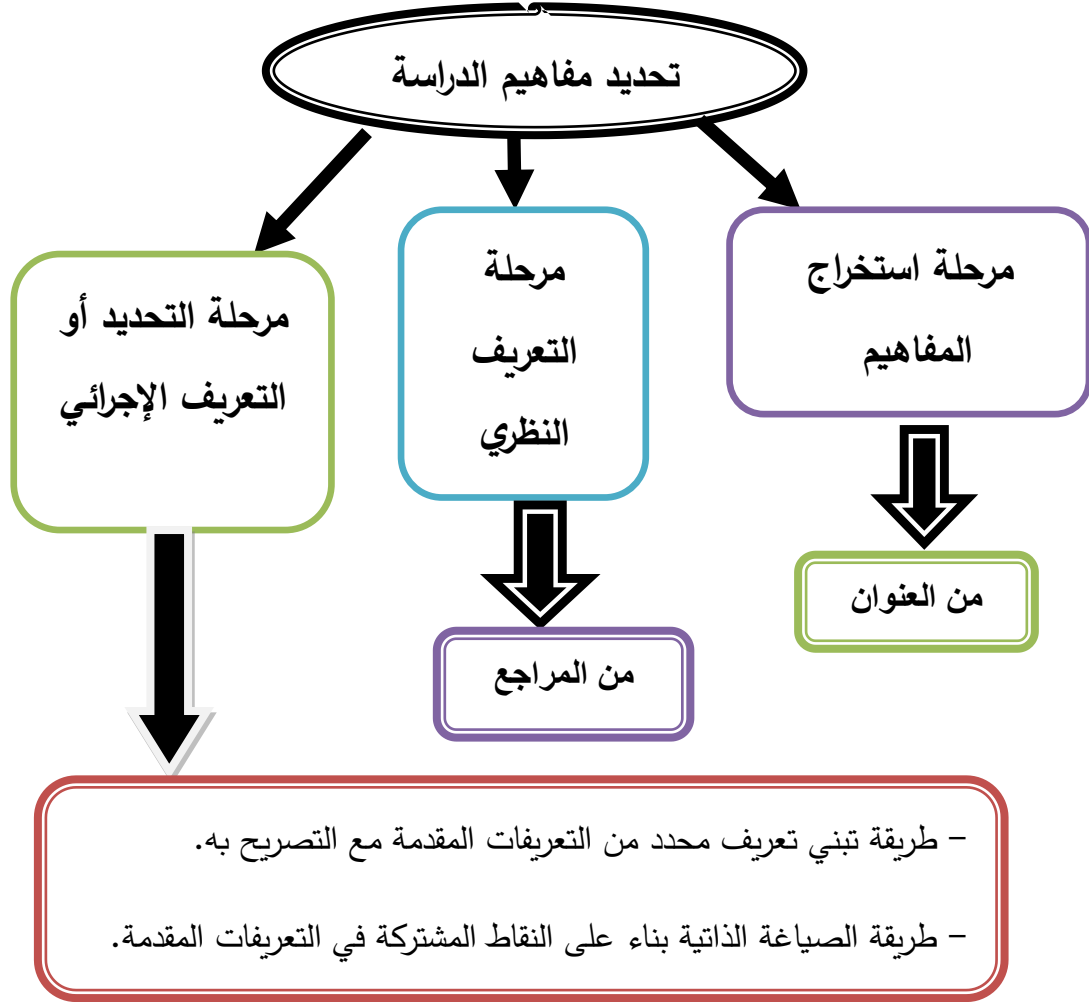
الطريقة الثانية: طريقة الصياغة الذاتية، حيث يجتهد الطالب في وضع تعريف بصياغته الخاصة بعدما يكون قد توصل إلى النقاط المشتركة بين التعريفات التي جمعها في المرحلة السابقة لشرح المفهوم وتعريفه.

ولتحديد التعريف الإجرائي: بطريقة سليمة لابد من الانتباه إلى النقاط التالية:(عبد السميع، د.س، 45)

- أن يدل التعريف على خصائص المفهوم المراد تعريفه. مثلا لا نقول المجتمع هو مجموعة أشياء بل هو مجموعة أفراد...
- أن لا يحتوي التعريف على أي جزء من الشيء المراد تعريفه. مثلا كأن نقول الجماعة هي جماعة.
- أن يصاغ التعريف بأسلوب الإيجاب و ليس السلب.
- أن يعبر التعريف بمعاني واضحة غير غامضة ومختصرا بأشمل التعبيرات.

وفيما يلي تلخيص بياني لكيفية تحديد مفاهيم الدراسة.

شكل رقم (7) يوضح كيفية تحديد مفاهيم البحث



5. الدراسات السابقة: يقصد بها "كل دراسة سبقت البحث الحالي ولها علاقة به من حيث الموضوع أو إطاره المرجعي أو منهجيته" (زعيمي، 2008، 305) قد تكون رسالة ماجستير أو ماستر أو دكتوراه سواء منشورة أو غير منشورة، كما قد تكون دراسة نشرت في مجلة علمية أو في مؤتمرات علمية.

يتم التعامل مع الدراسات السابقة في مستويات هي:

أ. مستوى الجمع والاختيار: وفيه يهتم الباحث بجمع الرسائل ذات الصلة المباشرة بالموضوع أو بأحد متغيراته أو بمتغيراته لكن كل على حده.

مراعيًا في اختياره النقاط التالية:

- الجدة والحدثة: أي الحرص قدر الإمكان على أن تكون الدراسات السابقة حديثة.
- التخصص العلمي: أن تكون الدراسات ذات صلة وثيقة بتخصص الباحث.
- التدرج المكاني: أي توسيع دائرة اختيار الدراسات بين محلية و أجنبية للاستفادة أكثر.
- مستوى الترتيب و التصنيف: ترتب الدراسات السابقة وفق معايير عدة من أهمها:
 - الترتيب وفق المعيار التاريخي: أي زمن إنجازها سواء من الأقدم إلى الأحدث أو العكس.
 - الترتيب وفق معيار متغيرات الدراسة: أي دراسات ذات صلة بالمتغير الأول وأخرى ذات صلة بالمتغير الثاني.

ج- مستوى التحرير أو الصياغة: تتم صياغة الدراسات السابقة بطريقتين أساسيتين، إما في شكل عناصر أو في شكل فقرات. لكن المهم هو أن تتضمن العناصر التالية:

- اسم و لقب الباحث أو الجهة التي قامت بالبحث.
- عنوان الدراسة.
- الدرجة العلمية (ماستر، ماجستير، دكتوراه).

- التخصص العلمي.
- تاريخ إجرائها.
- أهداف الدراسة وتساؤلاتها الإشكالية.
- فرضها.
- المنهج وأدوات جمع البيانات.
- مجالات الدراسة.
- العينة.
- أهم النتائج المتوصل إليها.

تقديمها وصياغتها في شكل فقرات	تقديمها وصياغتها في شكل عناصر
1. تقديم الدراسات: نفس الطريقة السابقة.	1. تقديم الدراسات: عنوان الدراسة، الباحث الدرجة العلمية، التخصص، الجامعة، السنة الجامعية.
2. الصياغة: هدفت الدراسة إلى.... و طرحت التساؤلات الإشكالية التالية:..... و صاغت فرضيات للإجابة عن التساؤلات، هي.....	2. الصياغة: - هدفت الدراسة إلى - طرحت التساؤلات الإشكالية التالية:.
استخدمت المنهج كذا..... و أدوات جمع البيانات..... تمثلت العينة في.... و توصلت إلى النتائج التالية:.....	- صاغت الفرضيات التالية:..... - استخدمت المنهج كذا..... و أدوات جمع البيانات..... تمثلت العينة في.... - أهم النتائج المتوصل إليها:.....

محاضرات المحور الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

الأهداف التدريسية.

1. تمكين الطالب من اختيار الإجراءات المنهجية المناسبة للدراسة.
2. تمكين الطالب من إتقان توظيف الإجراءات المنهجية للدراسة.

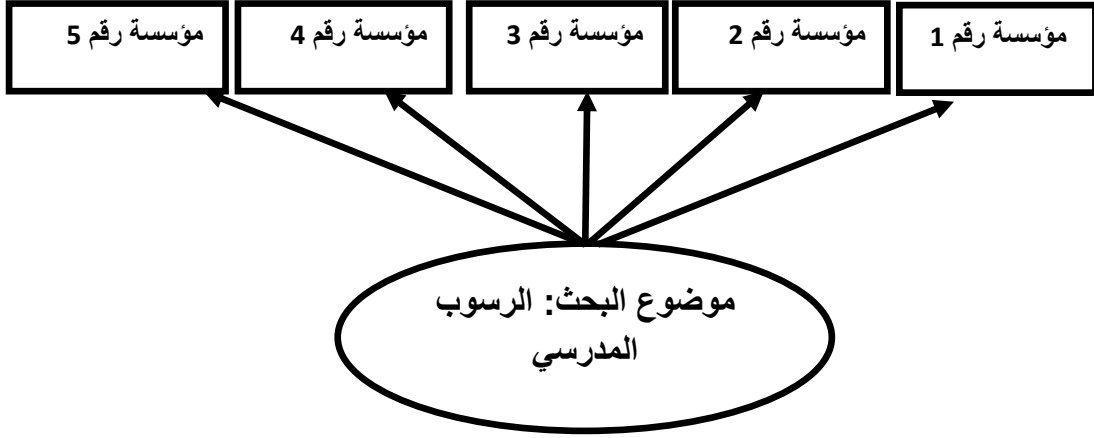
المحتويات.

1. تحديد مجالات الدراسة.
2. المنهج.
3. العينة وكيفية اختيارها.
4. أدوات جمع البيانات.

1. تحديد مجالات الدراسة: تسمى أيضا بحدود البحث، ويقصد بها التحديد الدقيق لمجال الدراسة بشكل أوسع مما يتبين في العنوان، لذلك فهي تتعلق بالحدود الخاصة بالمتغيرات الخاضعة للدراسة فقط. لذا فتسجيلها بصدق يعكس الأمانة العلمية للبحث ويوضح أهمية الدراسة و يعظم فائدة المجال الذي تجرى فيه. وتنقسم هذه المجالات بدورها إلى ثلاثة مجالات رئيسية: المجال المكاني، المجال الزمني والمجال البشري. حيث:

- يشير المجال المكاني: إلى الميدان، الذي تجرى فيه الدراسة. و لتحديده، جرت العادة في مختلف الدراسات العلمية على جمع المعلومات التي تعرف به، مثل تاريخ تأسيسه وهيكله التنظيمي، أو الخرائط التوضيحية الخاصة به فقط. غير أن ما يعطي لهذا العنصر أهميته في البحث و من ثمة وزنه، هو: تبرير اختياره حتى يحكم على صوابه من عدمه، من حيث خدمته للموضوع المدروس. وهذا ما يحقق الاختلاف بين البحوث فمثلا، لو افترضنا أن بحثا ما يدور حول: الرسوب المدرسي، نطرح سؤالا: هل كل المؤسسات صالحة لإجراء الدراسة، أم أن تحديد المجال المكاني هنا يتطلب الاستطلاع أولا، حول أي المؤسسات بها نسبة الرسوب المدرسي أكثر؟ ليتم بعدها الاختيار. نوضح هذا الأمر بالشكل التالي:

شكل رقم (8) يوضح كيفية اختيار مجال البحث



هنا: تمثل المؤسسات الخمس، الخيارات المتوفرة للباحث، و ما عليه إلا اختيار أكثر المؤسسات التي تعاني من نسبة مرتفعة للرسوب المدرسي فهي التي تخدم موضوعه أكثر.

وبعد اختيار ميدان إجراء البحث، تأتي عملية تقديمه أو الحديث عنه والتي تتم بإتباع الخطوات التالية:

1. ذكر المجال المحدد لإجراء الدراسة.
 2. تبرير اختيار المجال دون غيره تبريرا موضوعيا.
 3. تقديم المعلومات المجمعَة بشأنه لأخذ فكرة عنه.
- ويشير المجال الزمني: إلى الفترة الزمنية التي استغرقها البحث، بشقيها فترة الإعداد النظري وفترة الإعداد الميداني، اللذان يجب ذكرهما في هذا العنصر

مع توضيح كيف تم استغلال كل فترة، سواء بالنسبة لسير البحث أو الأحداث والتغيرات التي يعيشها مجال البحث في هذه الدراسة. وعليه يمكن تقسيم

المجال الزمني إلى عدة مراحل هي: (الإمام، 2006: 62)

1- مرحلة الإعداد النظري، الخاص بالقراءات و جمع المراجع و تحرير الفصول النظرية.

2- مرحلة الإعداد للعمل الميداني، وتشمل إعداد أداة البحث ومناقشتها مع المشرف والأساتذة المحكمين، ثم اختبارها والوصول إلى صيغتها النهائية.

3- مرحلة جمع البيانات من المبحوثين.

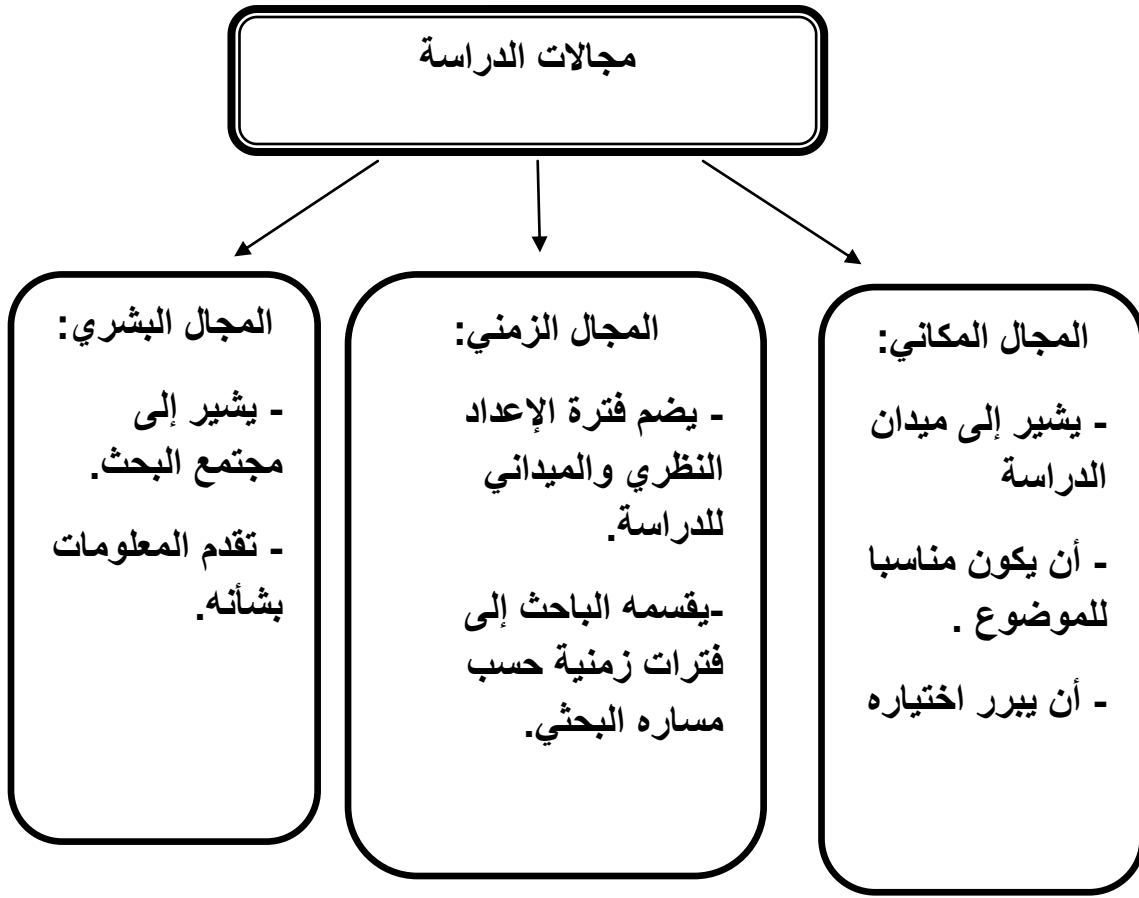
4- مرحلة تفرغ وجدولة البيانات و تحليلها إحصائيا.

5- مرحلة تفسير البيانات واستخلاص النتائج وكتابة التقرير النهائي للبحث.

- ويشير المجال البشري: إلى مجتمع الأفراد، الذين يجرى عليهم البحث، لذلك تجمع المعلومات المتعلقة به لتكوين فكرة واضحة عنه، فمنه تؤخذ العينة.

وعليه يمكن إعادة تقديم تلخيص بياني لمجالات الدراسة كما يلي:

شكل رقم (9): ملخص لمجالات البحث



2. منهج الدراسة: عرف المنهج بأنه:

- "مجموعة منظمة من العمليات، تسعى لبلوغ هدف." (أنجرس، 2004،

98)

- " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة

من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته، حتى

يصل إلى نتيجة معلومة." (دويدري، 2000، 129)

- " مجموعة المبادئ أو الخطوات المنظمة التي نتبعها من أجل الوصول
أو البرهنة عليها." (حامد، 2008، 29)

تتفق هذه التعريفات في اعتبار المنهج مجموعة الخطوات المنظمة
يتبعها الباحث في مساره البحثي، وينفذ القواعد الخاصة بكل خطوة من
بداية البحث حتى نهايته، من أجل الوصول إلى نتائج ذات مصداقية
علمية.

لذا فإن اختيار المنهج المناسب للدراسة يرتبط بطبيعة المشكلة
البحثية، والمجال الذي تنتمي إليه وإمكانيات الباحث المادية
والزمنية.

أما توظيف المنهج فيعتمد على تبيان الكيفية التي وظف بها
والتي قد تكون بحسب عملية إسقاط التعريف المسجل للمنهج المعتمد
أو بإتباع خطواته.

مثال 1: بحسب توظيف التعريف نفسه.

موضوع دراسة حول: دور المعالجة التربوية في تجاوز صعوبات
التعلم لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية.

يقدم مثلا التعريف النظري القائل بأن المنهج الوصفي هو: ذلك
المنهج الذي يصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وهو أسلوب
من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة
يصف الظاهرة كما هي في الواقع مع تحليل متغيراتها إلى أجزاء مع
السعي إلى تفسيرها تفسيراً موضوعياً قصد الوصول إلى نتائج قابلة
للتعميم. (الرفاعي، 2003: 122)

بعد ذلك، يمكن القول مثلا: ومنه فإن توظيفنا للمنهج الوصفي جاء استجابة لطبيعة الدراسة التي تقتضي منا دراسة موضوع دور المعالجة التربوية في تجاوز صعوبات التعلم لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، من خلال تقديم وصف لمتغيري المعالجة التربوية وصعوبات التعلم في الفصول النظرية الخاصة بكل منهما، ثم تحليل البيانات المجمعة من الدراسة الميدانية لتقديم النتائج النهائية و التي تكون قابلة للتعميم الخاصة بالموضوع.

مثال 2: بحسب خطوات المنهج الموظف.

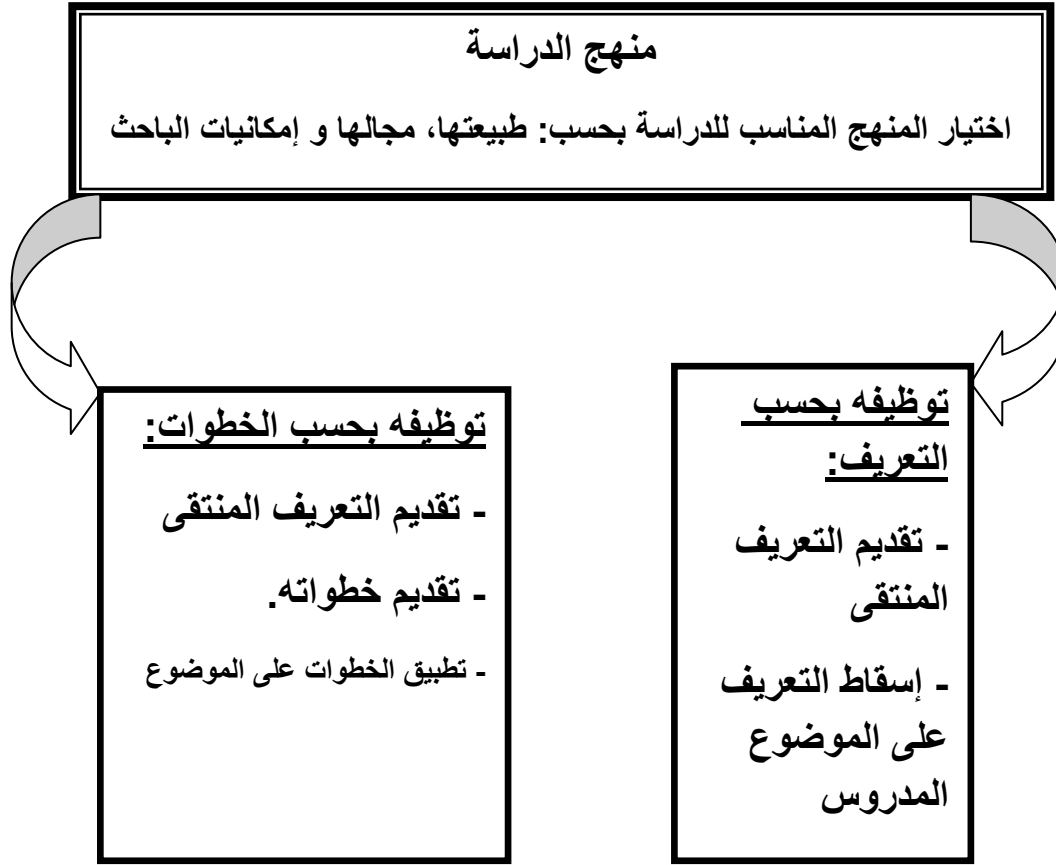
موضوع دراسة حول: واقع المطاعم المدرسية في المؤسسات التربوية.

نقول مثلا: و يأتي تجسيدنا لهذا المنهج في دراستنا هذه من خلال الخطوات التالية:

- تحديد مشكلة الدراسة: من خلال صياغة الإشكالية الخاصة بالموضوع المدروس.
- اختيار و تحديد طرائق جمع أدوات البيانات: حيث تم تحديد أداة الاستمارة، الملاحظة والمقابلة.
- تصنيف البيانات: من خلال عرضها في جداول ورسومات بيانية وتحليلها.
- تحديد النتائج المتوصل إليها: من خلال تقديم النتائج التي تم التوصل إليها والتي تجيب عن الأسئلة المطروحة وتختبر الفرضيات المصاغة.

تلخيصا لما سبق حول المنهج نقدم المخطط البياني التالي:

شكل رقم (10) يوضح كيفية اختيار منهج البحث



3. العينة وكيفية اختيارها: ببساطة، يقصد بالعينة "اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا أو منتظما أو تحكيميا قصديا، ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة." (بن مرسلي، 2005، 169-170) و وفق فإن عملية التعيين ترتبط بعدة عوامل يجب مراعاتها مثل: نوع الدراسة، طبيعة المشكلة البحثية، فرضياتها، والمعلومات المراد جمعها ومستوى معالجة البيانات. كما أنها تمر بعدة خطوات هي:

أ. تحديد إطار مجتمع البحث: يقصد بمجتمع البحث، المجموع الكلي لوحدات أو مفردات أو عناصر الظاهرة المدروسة والتي بإمكان الباحث تحديد حجمها الفعلي. ومنه يأخذ عينة بحثه. لذا يجب التعرف عليه جيدا تعرفا دقيقا و شاملا لجميع مفرداته من حيث:

- عدده: هل المجتمع صغيرا أم كبيرا؟

- طبيعته: متجانس أم متباين.

- توزيعه: في شكل طبقات أم لا.

- قوائمه (إطاره): هل يمكن الحصول على القوائم الخاصة بجميع وحداته أم يصعب ذلك.

والغرض من تحديد مجتمع البحث: هو أن يجري الباحث عملية التعيين و هو على دراية كافية بالمجتمع محل البحث.(بن مرسل،

2005، 173)

ب. تحديد حجم العينة: يخضع اختيار العينة عمليا إلى عدة عوامل، منها:

- طبيعة التكوين الداخلي لمجتمع البحث: فكلما كان متجانسا يقل حجم العينة. وكلما كان متباينا كبر حجم العينة. من أجل ضمان تمثيل العينة لمجتمعها.

- طريقة الدراسة و أدواتها العلمية: هل هي مسحية، أم تجريبية أم تاريخية، وكذا هل يستخدم الباحث أداة المقابلة أو الاستمارة.

- طبيعة الدراسة: فالدراسة الوصفية وبخصوص تحديد حجم العينة، يختلف

الباحثون حول تحديد النسبة الواجب أخذها لمختلف الدراسات. نقدم منها

النموذج التالي:

الدراسات المسحية: يكون من المناسب اختيار نسبة 20 %، من أفراد المجتمع الكلي، إذا كان عدد أفراد هذا المجتمع ما بين (500 و 1000) وتقل هذه النسبة كلما كبر حجم المجتمع الأصلي، لتصل إلى حوالي 5% (عطوي، 2000 :88).

الدراسات الارتباطية: 30 فردا لكل متغير في الارتباط والانحدار المتعددين. (النجار، 2010 :36)

البحوث التجريبية: 15 فردا في كل مجموعة. (النجار، 2010 :36)

- الإمكانيات المادية و الزمنية للباحث.

ج. درجة تمثيل العينة لمجتمع البحث: يعد تحقيق التمثيل السليم للعينة لمجتمع البحث من الشروط العلمية الأساسية لنجاح البحوث العلمية. ويتم ذلك من خلال: (بن مرسلي، 2005، 177)

- التحديد الجيد للإطار الكلي لمجتمع البحث و مميزاته (تجانس/ تباين/ ...)

- استخدام إجراءات الاختيار المتطابقة (الأساليب الإحصائية الملائمة) مع واقع مجتمع البحث.

- تطبيق بعض العمليات الإحصائية الخاصة بهذا الشأن للتأكد من مدى تمثيل العينة لمجتمعها.

د.أساليب اختيار العينة: لاختيار العينة أساليب متعددة، حصرها الباحثون في ثلاثة: الأسلوب العشوائي و المنتظم، والقصدي. (بن مرسل، 2005، 117-180)

- الأسلوب العشوائي: يقوم على عامل الصدفة في اختيار مفردات العينة، حيث يتم سحب هذه الأخيرة بكيفية غير خاضعة لأي حساب مسبق، أي باستخدام طريقة القرعة لإعطاء فرص متساوية للظهور. يستخدم هذا الأسلوب عندما تكون مجتمعات البحث متجانسة.

- الأسلوب المنتظم: يقوم على مبدأ توزيع اختيار مفردات العينة على مسافات متساوية من مجتمع البحث، من أجل تغطية التعيين بصورة منتظمة لكل المجموعات المكونة للمجتمع الأصلي، بهدف الابتعاد عن حصر اختيار مفردات العينة في جزء منه (مجتمع البحث). ويقسم الباحثون أساليب اختيار العينات بحسب هذا النوع إلى أسلوبين، هما: الاحتمالي (العشوائي) وغير الاحتمالي (غير العشوائي).

- الأسلوب القصدي، أو العمدي، أو التحكمي: يقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث، انطلاقاً من دراسته الجامعة والمفصل لهذا المجتمع وما يحتويه من مفردات تخدم الموضوع المدروس دون أخذ الاعتبار عامل التنظيم أو الصدفة، بل التأكد فقط من صواب الاختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث.

هـ. أنواع العينات: يتفق الباحثون على تحديد أنواع العينات بنوعين اثنتين: العينات الاحتمالية والعيّنات غير الاحتمالية.

1. **العينات الاحتمالية:** تستخدم عندما تكون جميع مفردات مجتمع البحث معروفة و إذا أراد الباحث القيام بدراسة وصفية دقيقة أو تقديم صورة عامة عن مجتمع البحث. ومن مميزات هذا النوع من العينات أنها تمكن الباحث من اختيار عينة تكون ممثلة لمجتمع البحث، ما يساعده على تعميم نتائج بحثه. ومن أقسامها:

- **العينة العشوائية البسيطة:** تستخدم بتوفر الشروط التالية:

تجانس مفردات مجتمع البحث + وجود إطار كامل بأسماء هذه المفردات.

- **العينة الطبقية تستخدم في حالة:**

مجتمع غير متجانس (فئات أو طبقات) + وجود إطار كامل بأسماء مفردات المجتمع

- **العينة المنتظمة:** تستخدم في حالة:

درجة كبيرة من التجانس لمفردات المجتمع + أو كبديل للعينة العشوائية عند اختيار مفردات من العينات الطبقية. (الإمام، 2006، 118-120)

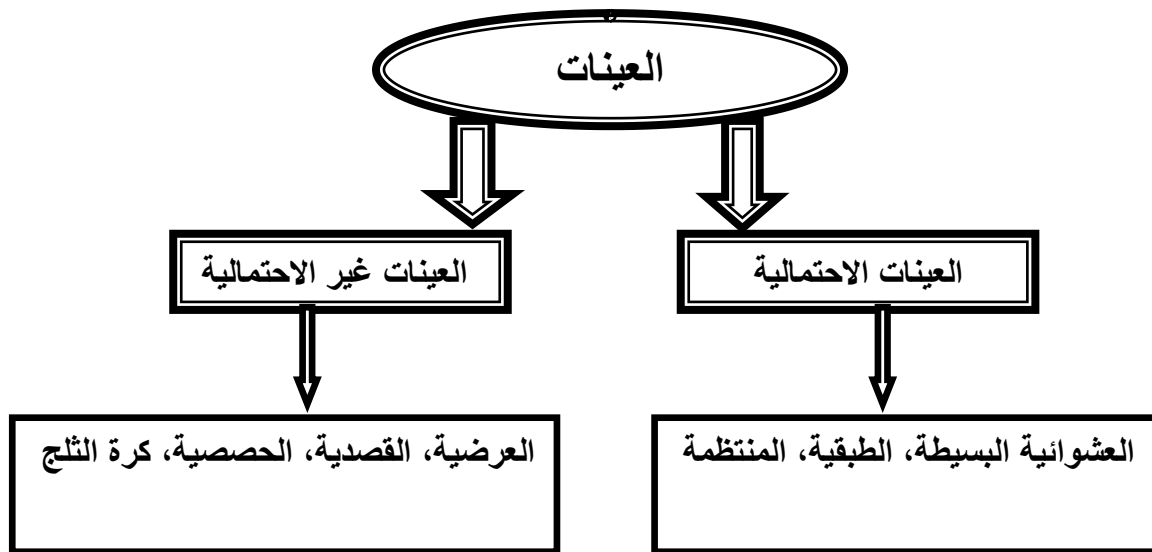
2. **العينات غير الاحتمالية:** تستخدم في حالة ما إذا كانت جميع مفردات

مجتمع البحث غير معروفة، لذلك يتم اختيار المفردات على أساس المعلومات المتوفرة عن مجتمع البحث لدى الباحث، غير أنه يتعذر في هذه الحالة القول بتمثيل العينة لمجتمعها الأصلي، أو أنها تقدم صورة دقيقة مصغرة عنه. وبالتالي يتعذر الإقرار بإمكانية تعميم نتائج البحث على المجتمع بكامله. من أهم أقسام هذا النوع من العينات:

- **العينة العرضية (عينة الصدفة):** تستخدم عند مصادفة مفردات العينة.

- العينة القصدية (الغرضية، العمدية): تستخدم عندما يعتمد الباحث في اختيارها. (إبراهيم لطفي، 1995، 69)
- العينة الحصصية: تستخدم عندما يكون مجتمع البحث غير متجانس. أي أخذ حصة من كل فئة، أو قسم.
- عينة كرة الثلج: تستخدم في حالة صعوبة الوصول إلى مفردات العينة، فيتم التعرف على المفردة الأولى، التي تدل الباحث على المفردة الثانية وهكذا حتى يتوصل إلى العدد المطلوب لحجم عينة بحثه.

شكل رقم (11) يوضح كيفية اختيار العينة



4. أدوات جمع البيانات: وهي وسائل يستخدمها الباحث بتوجيه من أهداف البحث لجمع المعطيات اللازمة للتحقق من الفرضيات. منها الاستمارة الملاحظة، المقابلة.

أ. الملاحظة: هي عملية المشاهدة التي يقوم بها الباحث بغرض جمع المعلومات حول موضوع دراسته. تستخدم الملاحظة في البحوث الميدانية لملاحظة سلوكيات معينة أو المكونات المادية للظاهرة. وللملاحظة أنواع تصنف بحسب معايير عدة، نذكر أهمها:

النوع	المعيار
1. ملاحظة بسيطة: لا يعد لها مسبقا وسواء من حيث الظروف أو المحاور. 2. ملاحظة منظمة: تجرى في ظروف تم الإعداد لها وتكون مضبوطة مسبقا بمحاور معينة.	الملاحظة بحسب طبيعتها
1. ملاحظة بالمشاركة: فيها يشارك الباحث حياة مجتمع البحث. 2. ملاحظة بدون مشاركة: فيها لا يشارك الباحث حياة مجتمع البحث.	الملاحظة بحسب دور الباحث

ب. المقابلة: هي إحدى أدوات جمع المعلومات والبيانات من خلال لقاء الباحث والمبحوث. تستخدم في البحوث الميدانية لجمع المعطيات التي لا يمكن جمعها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، وكذا حين يتعذر ذلك

عن طريق الاستمارة أو الملاحظة أو الوثائق والسجلات وغيرها من الأدوات. (زرواتي، 2008، 248) والمقابلة نوعان:

- **المقابلة المقننة:** وفيها يحدد الباحث مسبقاً محاور المقابلة وأسئلتها. وتستخدم حين تكون أبعاد الموضوع محددة ومعلومة.

- **المقابلة غير المقننة:** وفيها يحدد الباحث المحاور عامة دون الأسئلة المدققة، ليترك الحديث مع المبحوث فيما بعد مفتوحاً. وتستخدم حين لا يستطيع الباحث حصر أو تحديد أبعاد الموضوع.

ج. **الاستمارة:** تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على أفراد العينة وبطريقة موجهة، ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. (سبعون وجرادي، 2012، 155)

كيف يتم بناء الاستمارة؟ تبنى الاستمارة في مستويين هما مستوى محاورها ومستوى الأسئلة.

- مستوى المحاور: تتحدد محاور الاستمارة بحسب الفرضيات المصاغة.
- مستوى الأسئلة: تصاغ أسئلة الاستمارة بحسب المؤشرات المحددة لمفاهيم الفرضيات البحثية. كما تأتي في شكل أسئلة مغلقة، ومفتوحة وشبه مفتوحة (اختيارية).

محاضرات المحور الثالث: تحليل المعطيات ومناقشة النتائج

الأهداف التدريسية للمحور.

1. معرفة الطالب كيفية عرض البيانات سواء في شكل جداول أو رسومات بيانية.
2. معرفة الطالب كيفية تحليل البيانات.
3. تمكين الطالب من كيفية وضع الاستنتاجات العامة للدراسة.

المحتويات.

1. عرض البيانات وتحليل النتائج.
2. تقديم النتائج العامة.

1. عرض البيانات وتحليل النتائج: بعد جمع المعطيات من الميدان، لابد من

ترتيبها وتصنيفها بشكل يظهرها في صورة بيانات علمية، قابلة للقراءة

والتحليل والتفسير ويتم عرض البيانات "بطريقتين، هما: الجدول والرسم

البياني". (أنجرس، 2004، 387)

أ. عرض البيانات بواسطة الجداول: تعد الجداول أهم أسلوب لعرض

البيانات، قد تكون في شكل:

- جداول بسيطة: يبين متغير الظاهرة وتكرارات احتمالاته.

- جداول مركبة: تجمع بين متغيرين، مثل السن والأقدمية في العمل.

- جداول مزدوجة: تجمع بين ظاهرتين أو أكثر بدلا من ظاهرة واحدة كما في

الجدول البسيطة والمركبة. مثل: السن، الأقدمية في العمل و الدخل.

قواعد استخدام الجداول:

أ. يجب إعطاء رقم لكل جدول ليميزه عن الجداول الأخرى.

ب. ضرورة إعطاء عنوان لكل جدول وأن يكون العنوان مختصرا.

ويكتب أعلى الجدول مع الرقم. (فلكل جدول رقم و عنوان)

ت. يجب أن يكتب اسم المصدر الذي تمت الاستعانة به في وضع الجدول

ويكتب أسفل الجدول.

ث. ضرورة إعطاء تعليق أو إشارة للجدول، كأن تسبق الإشارة إليه قبل التطرق إليه.

ج. أن يكون الجدول في صفحة واحدة وعدم تقسيمه في صفحتين مثلاً.

(محمد الشريف، 1996: 155)

ب. عرض البيانات بالتمثيل البياني: يمكن إضافة الرسوم البيانية إلى

الجدول الإحصائية المصممة، أو جعلها بديلاً عنها. هذه الرسوم تأخذ

أشكالاً مختلفة، يتم اختيارها بحسب الحاجة التي تناسب وتوضح أكثر

خصائص المتغير المعني بالنسبة للبيانات، بغرض إعطاء فكرة تصويرية

سريعة عنها. نذكر على سبيل المثال:

- الأعمدة البيانية: تستعمل للمقارنة بين قيم الظواهر حسب الزمن أو

المسميات.

- الدائرة النسبية: تستعمل لمقارنة الأجزاء ببعضها أو بالمجموع الكلي.

- الخط المنكسر: يستعمل لعرض البيانات الناتجة من تغير ظاهرة أو

عدة ظواهر مع مسميات أو مع الزمن أو مع كليهما.

- الخط المنحني: يستعمل عندما تتغير الظاهرة على فترات زمنية قصيرة

وكثيراً.

وعموما تستخدم الخطوط سواء منكسرة أو منحنية بدلا من الدوائر

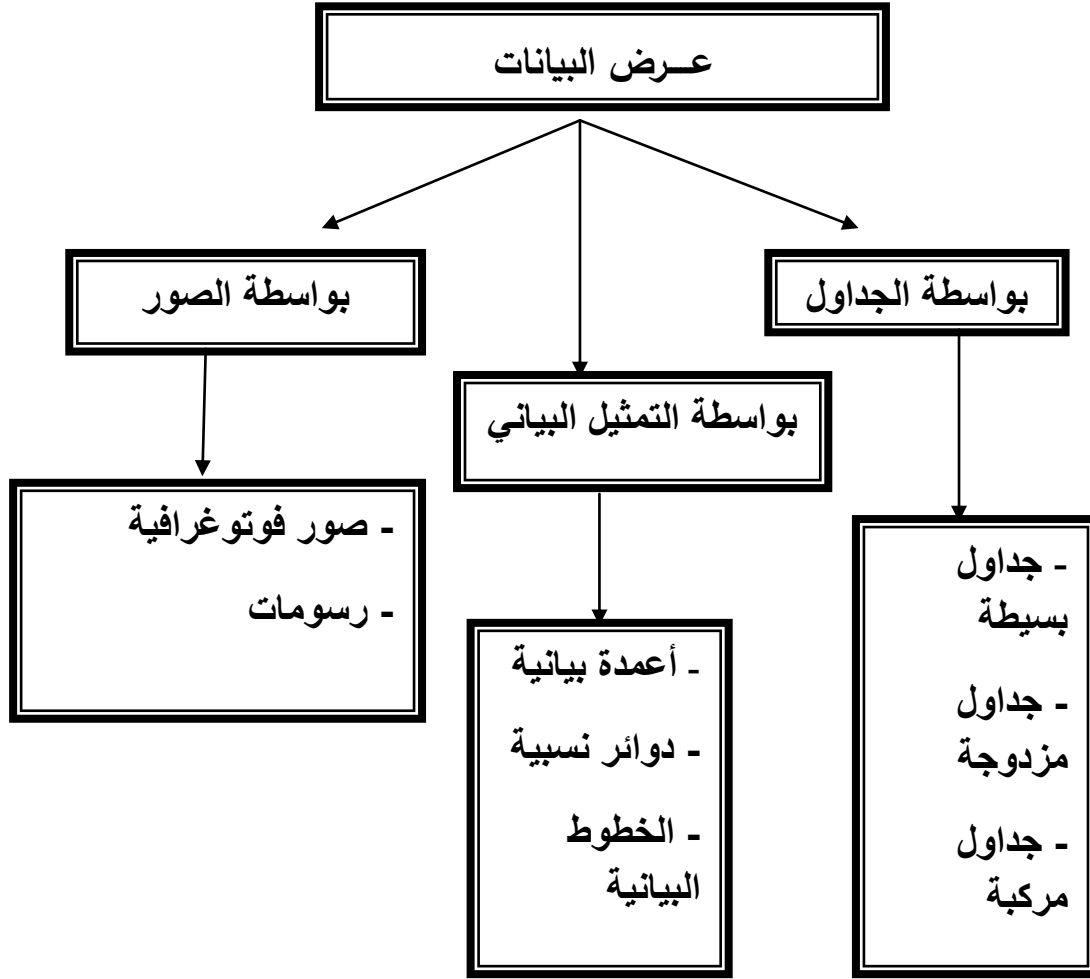
والأعمدة في الحالات التالية:

- إذا كانت البيانات تتضمن فترة طويلة.
 - في حالة تمثيل مجموعة مختلفة من البيانات على نفس الشكل.
 - في الحالات التي يكون فيها التركيز على حركة البيانات أكثر من التركيز على البيانات نفسها.
 - في الحالات التي يكون فيها مطلوب عرض التوزيع التكراري.
 - في الحالات التي يكون فيها مطلوب إظهار التقدير أو التنبؤ أو الاستقراء.
- ج. عرض البيانات بالصور:** وتوضع في الغالب في صفحات مستقلة، كما يوضع لها عنوان يعرف بها، والصورة يجب أن تكون واضحة وتعبر عن المحتوى. (محمد الشريف، 1996: 156)

وهناك بعض الاعتبارات في التعامل مع التوضيحات البيانية:

- يتم استخدامها إذا كان القارئ بحاجة إليها أثناء قراءة البحث.
- يجب وضعها بالقرب من المادة المتعلقة بها كلما أمكن ذلك.
- إذا كانت المعلومات الموضحة بجدول أو شكل مكمل أو طويلة جدا فعندها يمكن وضعها في الملحق.

شكل رقم (12) يوضح كيفية عرض البيانات



ب. تحليل البيانات وتفسيرها:

"بعد تصنيف البيانات وعرضها بشكل مختصر وبطريقة منظمة، تكون هذه الأخيرة جاهزة للتحليل واستخراج النتائج منها." (دليو، 2014: 260)

يقصد بتحليل البيانات، تصنيفها وتبويبها في جداول بسيطة أو مركبة، ثم

تحليلها إحصائياً بهدف الإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من مدى صحة

الفرضيات للوصول إلى استنتاجات دقيقة عن المشكلة محل الدراسة. (إبراهيم لطف، 1995: 116).

ويهدف تحليل البيانات إلى:

- **تشخيص** و توضيح مختلف الخصائص المرتبطة بمتغيرات الدراسة والتي يمكن استنتاجها من الجداول التصنيفية.

- **تحديد المعاني والأبعاد المعرفية** لهذه الخصائص. وهي العملية، التي عادة ما تسمى بالتأويل والتفسير. (دليو، 2014: 261-262)

2. **تقديم النتائج العامة:** تشير نتائج البحث، إلى ما تم التوصل إليه من حقائق و معلومات عن موضوع البحث استنادا إلى البيانات المتحصل عليها من مختلف المصادر والمراجع المعتمدة. ويتم عرضها حسب خطة البحث وتساؤلاته و الكيفية المعتمدة في عملية تصنيف وتفرغ البيانات... كما ينبغي أن توضح إلى أي مدى تمت الإجابة عن هذه التساؤلات" (حامد، 2007: 104)

و تقتضي عملية تقديم النتائج، ما يلي:

- الترتيب المنطقي أثناء تقديمها: الذي قد يكون بحسب الفرضيات أو الأهداف.

- أن توضع كل فرضية بشكل منفصل: ثم يتم وضع النتائج الخاصة بها.
 - تقديم الدلائل الإحصائية الكافية لذلك.
 - التصريح بإثبات أو تحقق الفرضية من عدمه. (زرواتي، 2008: 326-
- (327

المحور الرابع: الضبط الفني للبحث

الأهداف التدريسية.

1. تمكين الطالب من كيفية تنظيم مخطط تقرير التربص.
2. تمكين الطالب من كيفية ضبط فهارس محتويات التقرير.
3. معرفة الطالب لكيفية توثيق ملاحق ومراجع التقرير.

المحتويات

1. مخطط تنظيم التقرير.
2. كيفية ضبط فهارس المحتويات.
3. كيفية ضبط فهارس الأشكال والجداول.
4. كيفية ضبط قائمة المراجع.
5. كيفية ضبط الملاحق.

1. مخطط تنظيم التقرير: للإشارة تم وضع هذا المخطط من طرف مجموعة

من الأساتذة في قسم علم الاجتماع بجامعة سكيكدة. ويشمل

مخطط التقرير العناصر التالية:

- الغلاف الخارجي

- الغلاف الداخلي

- الإهداء

- الشكر و التقدير

- الملخص (ليس إجباري)

- فهرس المحتويات

- فهرس الجداول

- فهرس الرسوم والأشكال البيانية

- مقدمة

- الفصل الأول

- الثاني

- الفصل الثالث

- خاتمة

- المراجع

- الملاحق.

ويكون توضيح هذه العناصر كما يلي:

أ. بالنسبة للغلاف الخارجي: يصور على الشكل التالي:

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (حجم 22)
كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية (حجم 18)
قسم العلوم الاجتماعية (حجم 18)



تقرير تربص حول:

موضوع تقرير التربص (بخط بارز 28)

مكان إجراء التربص (بخط 22)

تقرير تربص مكمل لمتطلبات نيل شهادة الليسانس في علم الاجتماع العام

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

—

—

السنة الجامعية:...../.....

ب. بالنسبة للغلاف الداخلي: نفس معلومات الغلاف الخارجي (في ورقة عادية).

ج. عدد صفحات التقرير: تتراوح عدد صفحات التقرير بين 30 و 50 صفحة، و هذا بتعداد جميع الأوراق بما فيها: الواجهات، الشكر، الفهارس، المراجع و الملاحق.

2. كيفية ضبط فهرس المحتويات: ويشمل العناوين الأساسية و الفرعية

للتقرير، ويدرج بالشكل التالي:

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال و الرسوم البيانية
	مقدمة
	<u>الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة</u>
	اختيار و تحديد مشكلة الدراسة، الأهداف، الفروض أو التساؤلات (حسب طبيعة الدراسة)، المفاهيم، الدراسات السابقة.
	<u>الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة</u>
	مجالات الدراسة، المنهج، العينة و كيفية اختيارها، أدوات جمع المعطيات.
	<u>الفصل الثالث: تحليل المعطيات و مناقشة النتائج</u>
	عرض البيانات وتحليل النتائج الاستنتاج العام

	خاتمة
	المراجع
	الملاحق

ملاحظات:

- الصفحات الخاصة ب: الإهداء، الشكر، الفهارس، المراجع والملاحق.... لا ترقم لا بالحروف ولا بالأرقام.
 - ترقم صفحات المقدمة و الخاتمة، بالأرقام العادية تبعا لتسلسل صفحات التقرير، على أن تكتب بصيغة نكرة: "مقدمة"، "خاتمة".
- 3. كيفية ضبط الجداول والأشكال:** بالنسبة لفهرس الجداول والأشكال، يحترم فيها الترقيم التسلسلي من الرقم 01 إلى نهاية الجداول والأشكال، على أن يتم وضع عنوان لكل جدول ولكل شكل، مع تحديد المصدر أسفل الجدول أو الشكل. وتتم فهرستها في التقرير كما يلي:

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة

فهرس الرسوم و الأشكال البيانية

الرقم	العنوان	الصفحة

- 3. التهميش:** للطالب الحرية في اختيار طريقة التهميش بالاتفاق مع الأستاذ المشرف، على أن يلتزم بالنموذج المختار من بداية البحث لنهايته.

4. كيفية ضبط قائمة المراجع:

- يبدأ الطالب بتوثيق المصادر والمراجع باللغة العربية ثم المراجع باللغة الأجنبية.

- يتم ذكر المراجع باحترام نفس نمط التهميش، مع ترتيبها إما أبجدياً (أبجد، هوز، حطي، كلمن، سغفص، قرشت، ثخذ، ضظغ) أو هجائياً (أ، ب، ت، ث، ج، ح، خ، د، ذ، ر، ز، س، ش، ص، ض، ط، ظ، ع، غ، ف، ق، ك، ل، م، ن، هـ، و، ي) حسب أسماء المؤلفين.

- ويكون التوثيق، وفق الترتيب التالي:

أولاً: المصادر (إن وجدت)

ثانياً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

2. المجلات والدوريات

3. المذكرات والرسائل الجامعية

4. الملتقيات والأيام الدراسية

5. مواقع الانترنت

ثالثاً: المراجع باللغة الأجنبية (تخضع لنفس ترتيب المراجع العربية)

5. كيفية ضبط الملاحق:

يجب على الطالب ترقيم الملاحق كما يلي:

الملحق رقم 01:

الملحق رقم 02: إلخ

المحور الخامس: نماذج عن تقارير التربص

الأهداف التدريسية.

1. تقديم نماذج سابقة لتقارير التربص للطالب للتعرف عليها (نظريا وتطبيقيا).
2. اطلاع الطالب على النماذج السابقة لتقارير التربص.
3. تعريف الطالب باختلاف الأساليب المنهجية والميدانية لإنجاز تقارير التربص.

المحتويات.

1. نموذج تطبيقي لتقرير التربص بجامعة محمد خيضر بسكرة.
2. نموذج تطبيقي لتقرير التربص بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

النموذج الثاني لتقرير التربص: من جامعة بسكرة.



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع



شعبة علم الاجتماع

إدارة وعمل

تقرير تربص بعنوان

تربص تطبيقي بمصلحة فرع تسيير
المستخدمين
بوحددة الجزائرية للمياه سكيكدة

إشراف الأستاذة :

د. صونيا العيادي

إعداد الطالب:

شلابي صالح

السنة الجامعية 2016- 2017

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
1	توطئة	
2	أهداف التربص الميداني	أولا
3	التعريف بالمؤسسة المتربص فيها_مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة سكيكدة_	ثانيا
7	التعريف بالمصلحة المتربص فيها _فرع تسيير المستخدمين_	ثالثا
8	شبكة علاقات المصلحة المتربص بها	رابعا
10	النظام الداخلي للمصلحة المتربص بها	خامسا
10	الوظيفة المتربص فيها	سادسا
12	مراحل عملية التوظيف	سابعا
14	مراحل إنجاز إجازات العطل السنوية والتكليف بالمهمة و شهادة العمل	ثامنا
16	خطوات تجديد عقد العمل محدد المدة	تاسعا
18	كيفية وأسباب ملاء شهادة العمل والأجر الخاصة بالضمان الاجتماعي	عاشرا
19	أهم الملاحظات المسجلة أثناء التربص الميداني	إحدى عشر
21	أوجه الاستفادة من التربص	إثنا عشر

22	التوصيات والاقتراحات	
24	المسار اليومي للتربص الميداني	
	الملاحق	

توطئة

في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الخارجي، من تنظيمات خدمية واقتصادية، عمومية كانت أو خاصة، وفي إطار محاولتها لدمج خريجها من الطلبة في عالم الشغل، ولو من خلال إتاحة فرص تمكنهم من تكوين صورة عامة على هذا العالم الذي يبقى مجهولا بالنسبة للطالب أو ضابيا في أبسط معالمه، والذي يجد نفسه مضطرا لاكتشافه والغوص فيه بعد تخرجه من الجامعة. على هذا الأساس تأتي بعض العمليات البيداغوجية للجامعة لتحقيق هذا المبدأ من خلال إتاحتها للطلاب المقبلين على التخرج فرصة القيام بتربص ميداني، يستثمرون فيه معارفهم النظرية في التخصص، تحققا أو تطبيقا ويكتشفون الميدان على واقعيته.

فالتألم من خلال تربصه الميداني في مصلحة من مصالح المؤسسة، يجني أمور ذات فائدة مثل: تخفيف حدة التوتر الذي يلزم أي شخص مقبل على عمل شيء جديد غير متعود عليه، كذلك أخذ صورة ولو موجزة على العمل الإداري.

أولاً. أهداف التربص الميداني

نهدف من خلال هذا التربص إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما يخدم الباحث في حد ذاته ومنها ما يتعلق بموضوع التربص.

أ- أهداف خاصة بالباحث:

- إكتساب المزيد من الخبرة الميدانية في مجال العمل الإداري في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، لاسيما و قد سبق و مارسنا العمل الإداري في شركات أجنبية خاصة.

- استغلال المكتسبات النظرية في مجال العمل الميداني بالإدارة و محاولة توظيفها عمليا.

- محاولة إجراء مقارنة في مجال العمل الإداري، بين المؤسسات العمومية الوطنية والمؤسسات الأجنبية بالنظر إلى خبرتنا السابقة في مجال العمل الإداري بالمؤسسات الأجنبية.

ب- أهداف خاصة بموضوع التربص:

- التعرف على المجال الإداري بصورة تطبيقية عملية في المؤسسات العمومية.

- التعرف على مصالح مؤسسة الجزائرية للمياه خاصة مصلحة إدارة الموارد البشرية.

- التعرف على مختلف وظائف رؤساء مصالح إدارة الموارد البشرية.

- الوقوف على مختلف الصعوبات الإدارية التي تصادف الموظف في العمل الإداري.

- الوقوف على كيفية تعامل الإداريين مع عمال المؤسسة الذين يقصدون المصلحة.

- محاولة التواصل مع الموظفين وبناء شبكة العلاقات.

ثانيا. التعريف بالمؤسسة المتربص بها

المؤسسة العمومية لتوزيع المياه المنزلية، الصناعية الجزائرية للمياه لولاية سكيكدة: هي: مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري. يقع مقرها الاجتماعي بحمادي كرومة. يبلغ عدد عمالها 766 عاملا إلى غاية 30 مارس 2017، حيث يتوزعون كالتالي:

الإطارات السامية وعددهم 11 إطارا 10 من جنس الذكور و 1 أنثى ويمثل الإطارات السامون نسبة 1,4% من إجمالي عدد عمال الوحدة، بينما تحصي 136 إطارا منهم 106 من جنس ذكر و 30 من جنس أنثى بنسبة 17,8 % من إجمالي عدد عمال الوحدة، كما تحصي 307 عون تحكم ، 289 منهم من جنس ذكر و 18 من جنس أنثى، بنسبة 40,1% من إجمالي عمال الوحدة، إضافة إلى أعوان التنفيذ والمقدر عددهم بـ 312 عون تنفيذ، 304 من جنس ذكر و 8 من جنس أنثى بنسبة قدرها 40,7% من إجمالي عدد عمال الوحدة.

1- مراكز المؤسسة: تتكون المؤسسة من مديرية عامة وخمسة مراكز، هي:

- ✓ مركز سكيكدة.
- ✓ مركز الحروش.
- ✓ مركز القل.
- ✓ مركز عزابة.
- ✓ مركز رمضان جمال.

كل هذه المراكز المذكورة أعلاه تضم قطاعات تسيير 28 بلدية: 18 بالتجزئة و10 بالجملة إضافة إلى 18 وكالة تجارية وصندوق حيث تم إحصاء 92954 زبون منهم 80064 بالعدادات و 12890 جزافي.

2- المنشآت القاعدية للمؤسسة: تتوفر مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة

سكيكدة، على عدة منشآت قاعدية لمزاولة نشاطها نذكر منها:

- ❖ عدد السدود: 04.
- ❖ سعة السدود: 310 هـم³.
- ❖ عدد محطات معالجة المياه: 06.
- ❖ سعة المحطات: 198720 م³/اليوم.
- ❖ عدد الآبار: 34.
- ❖ التدفق المستغل من الآبار: 56289,6 م³/اليوم.
- ❖ عدد محطات الضخ: 40.
- ❖ سعة الضخ: 352344 م³/اليوم.
- ❖ عدد الخزانات 114 خزان بسعة 166100 م³.
- ❖ طول شبكة الجر: 525 كلم.
- ❖ طول شبكة التوزيع: 624 كلم.

3- نسب توزيع المياه للسكان: تبلغ نسبة السكان المزودين بالماء من

مؤسسة الجزائرية للمياه في ولاية سكيكدة، كالتالي:

❖ نسبة السكان المزودين بالماء 24 سا/24 سا: 23%.

❖ نسبة السكان المزودين بالماء يوميا: 42%.

❖ نسبة السكان المزودين بالماء 1/2 يوم: 12%.

❖ نسبة السكان المزودين بالماء 1/3 يوم وأكثر: 23%.

4- تاريخ نشأة المؤسسة: للمؤسسة تاريخ يمتد على فترات زمنية متعددة،

لكل منها خصوصيتها. تتمثل هذه الفترات في:

- قبل سنة 1978 كانت شبكة التوزيع تستغل من طرف بلدية سكيكدة.

- من سنة 1978 إلى سنة 1983 استغلت من طرف مديرية الشرق بقسنطينة
.EPCO

- من سنة 1983 إلى سنة 1987 استغلت من طرف المؤسسة العمومية
الاقتصادية للمياه بعنابة.

- من سنة 1987 إلى سنة 2006 وبموجب المرسوم التشريعي رقم 87/190
المؤرخ في 05 ماي 1987 تم إنشاء المؤسسة العمومية لتوزيع المياه المنزلية
الصناعية والتطهير لولاية سكيكدة EPDEMIA.

- وبتاريخ 04 جويلية 2006 انضمت وحدة سكيكدة التابعة لمنطقة عنابة إلى
المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه ADE إلى غاية الآن.

5- نشاط المؤسسة: يتمثل النشاط الرئيسي للمؤسسة في توزيع المياه الصالحة

للشرب على زبائنها من المواطنين، التجار الصناعيين والإدارات، حيث يبلغ ما

يقارب 92954 زبون، تتم هذه العملية بعد تجميع ومعالجة المياه وذلك عبر إقليم ولاية سكيكدة بالإضافة إلى نشاطات ثانوية تتمثل في وضع العدادات وتصليح التسربات في القنوات. و يمكن تحديد مختلف أنشطة المؤسسة و مهامها في:

- التكفل بنشاطات تسيير عمليات إنتاج مياه الشرب وجرها وتخزينها.
- ضمان الخدمة العمومية الرامية إلى تزويد المواطنين بالماء الشروب.
- بيع وتوزيع المياه عبر إقليم ولاية سكيكدة.
- معالجة المياه.
- تنفيذ أعمال الربط.

6- أهداف المؤسسة: للمؤسسة أهداف كبرى سطرته في الآتي:

- تعميم وضع العدادات.
- الرفع من الربح بزيادة رقم الأعمال.
- خفض التكاليف (الطاقة الكهربائية، المواد المعالجة، سياسة الأجور).
- تصليح التسربات.

7- القانون الداخلي للمؤسسة: توضحه مجموعة من القواعد، هي:

- ❖ تحديد أوقات العمل.
- ❖ علاقة العمل.
- ❖ الانضباط في العمل.

❖ الحفاظ على ممتلكات المؤسسة.

❖ القواعد العامة للأمن والوقاية الصحية.

❖ القواعد العامة للطاعة والتأديب.

8- الصعوبات التي تواجه المؤسسة: تتمثل في:

- أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه المؤسسة هي إهتراء وقدم شبكة نقل المياه مما ينجر عنه كثرة التسربات.

- سرقة المياه من طرف بعض الفلاحين الذين يقومون بالإضرار بالقنوات مما يضعف مردوديتها وكذا التوصيلات غير الشرعية.

- عزوف بعض الزبائن عن تسديد مستحققاتهم المترتبة عن استهلاك المياه حيث وصلت إلى 2,3 مليار دينار جزائري، منها 600 مليون دينار جزائري على عاتق الإدارات العمومية والبلديات وهذا رغم التسهيلات الكبيرة التي تقدمها المؤسسة من أجل تسديدها.

- عدم إشراك المؤسسة خلال عمليات إنجاز شبكات التوزيع للأحياء الجديدة في جميع مراحل الإنجاز، من دراسة إنجاز، رقابة و استلام. على اعتبار أن هذه المهام من صلاحيات مديرية الري لولاية سكيكدة.

- حدوث بعض الاضطرابات في عملية التوزيع الناجم عن أسباب خارجة عن المؤسسة كالإنقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي و كذا الاضطرابات الجوية التي تؤثر على عمل محطة تحلية مياه البحر.

ثالثا. التعريف بالمصلحة المتربص بها.

مصلحة فرع تسيير المستخدمين: يتكون فرع تسيير المستخدمين من ثلاثة مكاتب إضافة لغرفة الأرشيف الخاصة بالفرع، يشرف عليها رئيس المصلحة وهي تخضع للسلطة المباشرة لمدير دائرة الموارد البشرية، مثلما هو مبين في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، تسهر هذه المصلحة على تسيير المورد البشري الخاص بالمديرية العامة إضافة إلى تسيير المورد البشري الخاص بمراكز وحدة الجزائرية للمياه عبر كامل إقليم ولاية سكيكدة. الغاية من وجود فرع تسيير المستخدمين هي تطبيق سياسة المؤسسة ، بالإضافة إلى السهر على تطبيق الالتزامات والقوانين التنظيمية في مجال تسيير المورد البشري.

رابعا. شبكة علاقات المصلحة المتربص بها

ترتبط مصلحة فرع تسيير المستخدمين بشبكة علاقات وظيفية مباشرة وأخرى غير مباشرة، عموديا وأفقيا، داخل مؤسسة الجزائرية للمياه ومن خارجها:

❖ علاقة عمودية مباشرة:

✓ مدير دائرة الموارد البشرية: يقوم مدير دائرة الموارد البشرية بتقسيم المهام والوظائف وإعطاء الأوامر والتعليمات لمختلف فروع دائرة الموارد البشرية كل حسب اختصاصه، بما فيها فرع تسيير المستخدمين.

✓ الصندوق الوطني للمتقاعدين (CNR): لا يمكن لفرع تسيير المستخدمين إحالة أي عامل أو موظف للتقاعد إلا بعد إستشارة و موافقة الصندوق الوطني للمتقاعدين.

✓ مكتب الاستقبال والتوجيه: يقوم هذا المكتب بتقديم وثائق العمال والموظفين السابقين أو إصطحابهم شخصيا إلى فرع تسيير المستخدمين في يوم الاستقبال في شكل علاقة عمودية نازلة.

❖ علاقة أفقية مباشرة:

✓ فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية: يرتبط فرع تسيير المستخدمين أفقيا مع فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية، في علاقة تبادلية.

✓ صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS): يرتبط فرع تسيير المستخدمين أفقيا مع صندوق الضمان الاجتماعي في علاقة تبادلية.

✓ الوكالات المحلية للتشغيل (ANEM): يرتبط فرع تسيير المستخدمين أفقيا وفي علاقة تبادلية مع مختلف وكالات التشغيل المحلية المنتشرة عبر إقليم ولاية سكيكدة.

❖ علاقة عمودية غير مباشرة:

✓ المدير العام للوحدة: يرتبط فرع تسيير المستخدمين بعلاقة عمودية غير مباشرة مع مدير الوحدة فيما تعلق بقرارات الترقية، التأديب، وإمضاء عقود العمل.

✓ مساعد مدير الوحدة المكلف بالنظافة والأمن والوقاية في العمل: يرتبط فرع تسيير المستخدمين بعلاقة عمودية غير مباشرة مع مساعد المدير المكلف بالنظافة والأمن والوقاية في العمل في حالات وقوع حوادث

عمل، حيث لا يتم القيام بإجراءات التصريح بجادث العمل إلا بعد موافقته.

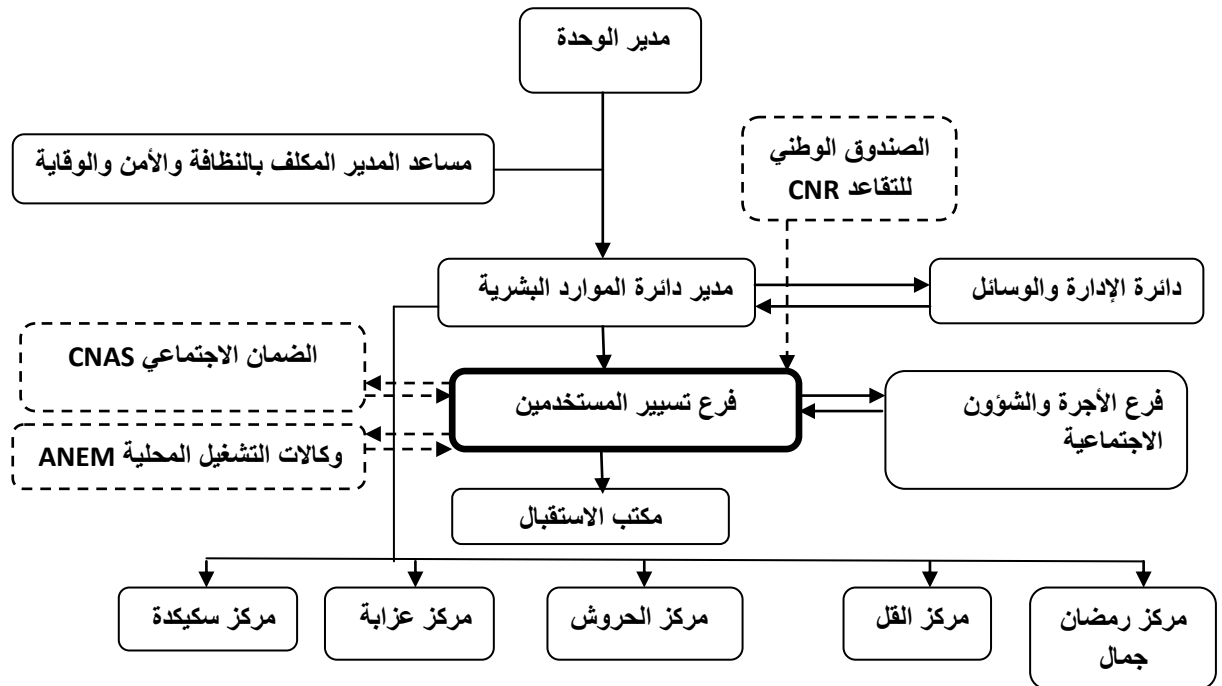
✓ رؤساء المراكز الخمسة للوحدة: يقوم فرع تسيير المستخدمين بتوجيه رؤساء المراكز ومساعدتهم على تسيير مواردهم البشرية، في علاقة عمودية نازلة غير مباشرة.

- علاقة أفقية غير مباشرة:

✓ دائرة الإدارة والوسائل: يرتبط فرع تسيير المستخدمين بعلاقة أفقية غير مباشرة مع دائرة الإدارة والوسائل فيما تعلق بالتكليف بالمهمة، طلبات التوظيف، الدورات التدريبية للعمال والموظفين.

و يمكن توضيح شبكة علاقات المصلحة، كما صممناها في الشكل التالي:

شكل رقم () يوضح شبكة العلاقات في فرع تسيير المستخدمين



خامساً. النظام الداخلي للمصلحة المترتب بها

يخضع موظفي المصلحة لقانون علاقات العمل، بالإضافة للاتفاقيات الجماعية إضافة لتعليمات كتابية أو شفوية غالباً ما تكون لفترة زمنية محددة. نذكر أهمها:

- ✓ الالتزام بمواعيد الدخول والخروج.
- ✓ الالتزام بالنظام والقوانين.
- ✓ إنجاز المهام الموكلة للموظف.
- ✓ إحترام الرئيس والزملاء.
- ✓ في حالة الظروف الطارئة لا بد من الحصول على إذن بالخروج من المشرف المباشر.
- ✓ في حالة الغياب لأمر خاص معلوم مسبقاً يجب طلب إذن بالغياب كتابي وموافقة المشرف المباشر على الغياب ضرورية إضافة لموافقة مدير الدائرة.
- ✓ ضرورة استقبال وخدمة العمال والموظفين السابقين في اليوم المخصص لهم فقط.

سادسا. الوظيفة المتربص فيها.

-المشرف المباشر في التربص: بوزراع بلال -رئيس مصلحة فرع تسيير المستخدمين ونائب مدير دائرة الموارد البشرية في نفس الوقت-

تتمثل مهام وأدوار رئيس مصلحة فرع تسيير المستخدمين في:

- ✓ تقسيم المهام الواردة من مدير دائرة الموارد البشرية على الموظفين التابعين له ومراقبتهم وتوجيههم والتنسيق بينهم.
- ✓ المشاركة في إنجاز المهام مع الموظفين في حالة نقص في الموظفين أو ضغط في كمية العمل.
- ✓ منح أيام الراحة للموظفين الذين يشرف عليهم.
- ✓ الوقوف على النقائص و الانشغالات الموجودة في المصلحة ورفعها لمدير دائرة الموارد البشرية.
- ✓ مراقبة الأعمال والمهام المنجزة قبل أخذها للإمضاء والتأشير عليها من طرف مدير دائرة الموارد البشرية.
- ✓ التعامل مع العمال و الموظفين السابقين وكذا العمال والموظفين الحاليين خاصة في حالة وجود مشكلة أو سوء فهم أو حالات طارئة.
- ✓ حضور الاجتماعات الدورية الخاصة بدائرة الموارد البشرية.
- ✓ جلب برنامج معالج البيانات المحين كل بداية شهر من مصلحة فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية.
- ✓ حفظ الأرشيف الخاص بفرع تسيير المستخدمين.

-المهام المسندة للمتربص:

- ✓ الإشراف على عملية التوظيف.
- ✓ التصريح بالعمال الجدد لدى صندوق الضمان الاجتماعي.
- ✓ طبع طلبات إجراء فحص طب العمل و الإشراف على عملية المعاينة.
- ✓ أخذ المهام المنجزة لمكتب مدير دائرة الموارد البشرية للتأشير والإمضاء عليها.
- ✓ تصنيف الوثائق والملفات الخاصة بالعمال والموظفين.
- ✓ التنسيق مع فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية.
- ✓ ملء وثائق الضمان الاجتماعي المطلوبة من العمال والموظفين.
- ✓ طبع شهادات العمل، إجازات العطل السنوية، وثيقة تقييم العمال والموظفين الذين يعملون بعقد عمل محدد المدة، عقود العمل.

سابعاً. مراحل عملية التوظيف.

بعد الحصول على الإذن بفتح مناصب التشغيل من مدير دائرة الموارد البشرية:

1- يقوم فرع تسيير المستخدمين بتحرير وإيداع طلب الحصول على المورد البشري لدى الوكالة المحلية للتشغيل (هناك عدة وكالات للتشغيل عبر إقليم الولاية لكل منها وصاية على مجموعة من الدوائر والبلديات).

2- بعد إيفاد وكالة التشغيل لقائمة إسمية بأسماء المرشحين وأرقام هواتفهم، يقوم فرع تسيير المستخدمين باستدعائهم وتوجيههم للمراكز أو الدوائر التي سيتم إجراء اختبار التوظيف بها.

3- بعد إيفاد نتائج الاختبار لفرع تسيير المستخدمين لكل المترشحين من مراكز أو دوائر المؤسسة، حيث تكون النتائج في شكل وثائق تقييم خاصة بكل مرشح بالإضافة إلى قائمة إلكترونية يتم ترتيب معدلات المترشحين فيها تنازليا.

4- بعدها يقوم فرع تسيير المستخدمين باستدعاء المتفوقين في الاختبار بحسب عدد المناصب المفتوحة ويطلب منهم إعداد ملف التوظيف في أجل أقصاه ثلاثة أيام. ليتم فحصه فيما بعد للتأكد من توفره على الوثائق المطلوبة، ثم يحرر طلب إجراء الفحص الطبي لأصحاب الملفات الكاملة، عند حصول العامل المرشح على تأهيل من طبيب طب العمل لشغل المنصب، ينسخ عقد العمل محدد المدة الخاص بكل عامل (يجب أن يستوفي العامل مدة 36 شهرا من عقود العمل محددة المدة قبل تثبيته في المنصب، كل عقد مدته 06 أشهر)، ثم يطلب منه توقيعه مع كتابته على كل صفحة من صفحات العقد الثلاثة عبارة "قرأت وقبلت" بخط يده، ثم يطلب منه انتظار اتصال هاتفني من المصلحة حين يتم إمضاء العقد من طرف مدير الوحدة، ثم يؤخذ عقد العمل الخاص بكل عامل إلى مكتب مدير دائرة الموارد البشرية، الذي ينقله بدوره لأمانة مدير الوحدة. وفي انتظار رجوع عقود العمل إلى فرع تسيير المستخدمين يشرع في فرز الملف الذي أحضره العامل المرشح حيث يقسم إلى ثلاثة ملفات، ملف خاص بشهادات المؤهل العلمي والخبرة السابقة للعامل ملف ثان خاص بالتصريح بالعامل لدى مصالح صندوق الضمان الاجتماعي ملف ثالث خاص بملف خاص بفرع تسيير المستخدمين يستعمل كأرشيف. بعد حصول المصلحة على عقود العمل ممضية من طرف مدير الوحدة، يتم استدعاء العمال لإعطائهم نسخة من العقد وإخبارهم بتاريخ بداية عملهم الذي يكون مدون في عقد العمل من طرف مدير الوحدة.

5- ثم تحرر وثيقة معلومات إدارية تخص كل عامل ويتم إرفاقها بالشهادات الخاصة بكل عامل وإرسالها إلى فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية لإدراجها في معالج البيانات الخاص بالمؤسسة وكذلك لوضع ترقيم العامل أو الموظف عليها في انتظار إرجاعها إلى مصلحة فرع تسيير المستخدمين لاحقاً للاحتفاظ بها في ملف الموظف الذي يتكون من خمس حافظات هي:

✓ الحافظة A : مخصصة لحفظ ملف الموظف الجديد (باستثناء الوثائق التي أنقصت منه للقيام بعملية التصريح لدى صندوق الضمان الاجتماعي).

✓ الحافظة B : مخصصة لحفظ عقود العمل الخاصة بالعامل، القرارات والترقيات.

✓ الحافظة C : خاصة بقرارات منحة المرد ودية الجماعية PRC.

✓ الحافظة D: خاصة بالعطل السنوية، والعطل المرضية (حادث عمل أو مرض).

توضع في علبة أرشيف تسمى باسم العامل وتحمل رقمه الاستدلالي (Matricule) ثم تدرج في الرف الخاص بالمركز أو الدائرة التي يشتغل بها العامل على مستوى مكتب رئيس فرع تسيير المستخدمين.

6- ثم تأتي عملية التصريح بالعمال لدى صندوق الضمان الاجتماعي، حيث تملأ وثيقة خاصة ببيانات كل عامل إضافة إلى بيانات الزوجة والأبناء إن وجدوا (مصدر الوثيقة صندوق الضمان الاجتماعي)، ثم تحرر نسختين من جدول الإرسال تضم أسماء وتواريخ ميلاد ومهنة كل عامل معا (في جدول إرسال واحد) وبعد التأشير والإمضاء على الوثائق وجداول الإرسال من طرف مدير

دائرة الموارد البشرية يتم إيداعها لدى مصلحة الضمان الاجتماعي الخاصة بالتصريح بالعمال الأجراء.

ملاحظة: من حق المؤسسة القيام بعملية التصريح في غضون 10 أيام من تاريخ مباشرة العامل لوظيفته.

ثم تأتي مرحلة الرد على الوكالة الوطنية للتشغيل بإرسال قائمة إسمية تضم العمال الذين تم توظيفهم بالمصلحة بعد الإمضاء عليها من طرف مدير دائرة الموارد البشرية.

ثامنا. مراحل إنجاز إجازات العطل السنوية و التكليف بالمهمة و شهادة العمل.

1. العطل السنوية:

- **يرد طلب الحصول على العطلة السنوية من مدير الدائرة أو المركز الذي ينتمي إليه العامل أو الموظف، يشترط أن تكون ممضية من طرف المشرف المباشر للعامل إضافة إلى مدير المركز أو الدائرة.**

- **بعد التأكد من أحقيته في أخذ العطلة السنوية سواء كانت شهر، أو أيام، على جهاز الكمبيوتر، وفي سجل العطل السنوية.**

- **تنسخ ثلاث نسخ من إجازة العطلة السنوية، وبعد التأشير والإمضاء عليها من طرف مدير دائرة الموارد البشرية بما فيها طلب إجازة العطلة السنوية، يحتفظ بنسخة مع طلب الإجازة في ملف العامل أو الموظف على مستوى الحافظة D**

إضافة إلى تسجيلها على مستوى جهاز الكمبيوتر وسجل العطل السنوية. ثم تأخذ نسخة وتودع على مستوى فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية. أما النسخة الثالثة فتترك على مستوى مكتب مدير دائرة الموارد البشرية ليتصرف فيها إذا لم يكن العامل أو الموظف حاضر شخصياً.

- أما إذا ثبت أن العامل أو الموظف ليس له الحق في أخذ الإجازة فيرجع الطلب مباشرة إلى مدير دائرة الموارد البشرية ليتصرف فيها.

2. التكليف بالمهمة: عند ورود تكليف بمهمة منجزة إلى فرع تسيير المستخدمين بعد مرورها على دائرة الإدارة و الوسائل وكذا دائرة المالية، يطابق سبب القيام بالمهمة مع تقرير إنجاز المهمة المرفق، وعند وجود توافق بينهما يسجل الترقيم الخاص بالعامل أو الموظف على وثيقة التكليف بالمهمة ثم تودع لدى فرع الأجرة والشؤون الاجتماعية لحساب مستحقات العامل أو الموظف في الأجرة القادمة، كذلك تكون مهمة الاحتفاظ بها من صلاحية هذا الأخير.

- أما التكاليف بالمهمة غير المطابقة لتقارير المهمة فترجع إلى مكتب مدير دائرة الموارد البشرية ليتصرف فيها.

3. شهادة العمل: يقصد بشهادة العمل، شهادة تسلم للعمال سواء الذين يزاولون عملهم أو الذين عملوا بالمؤسسة لكنهم غادروا المؤسسة لأي سبب كان.

- **شهادة العمل بالنسبة للعمال الذين يزاولون عملهم Attestation de travail:**

يحدد النظام الداخلي للمصلحة الاستقادة من شهادة العمل مرة كل ثلاثة أشهر، حيث يدون تاريخ إنجاز شهادة العمل لكل عامل قدم طلباً بذلك في السجل

الخاص بشهادات العمل، كما يفترض مراجعة آخر تاريخ منح شهادة العمل لكل طالب شهادة عمل، فإذا لم يستوفي مدة ثلاثة شهور لا تتسخ له الشهادة، إلا أن **واقع الحال**، ومن خلال تعليمة شفوية من مدير دائرة الموارد البشرية فكل طلبات إنجاز شهادة العمل يتم إنجازها بسبب أهميتها البالغة بالنسبة للعمال مثل: طلبها في ملف جواز السفر، ملف عدل للسكن،...، وتبقى عملية تدوين تاريخ إنجاز آخر شهادة عمل بالنسبة لكل عامل في السجل الخاص بها شكلية فقط. كما يدون على الشهادة تاريخ التوظيف متبوع بعبارة إلى يومنا هذا.

Certificate de شهادة العمل بالنسبة للعمال السابقين بالمؤسسة - **travail** :

يحدد النظام الداخلي للمصلحة منح هذه الشهادة مرة واحدة للعمال السابقين بالمؤسسة حيث يتم تسليمها للمعني وبحضوره شخصيا، وهذا قصد إمضائه وبصمه في سجل شهادات العمل، ومهما كان السبب فلا يتم نسخ شهادة أخرى إلا بعد إرسال أمر كتابي من مدير الوحدة شخصيا. كما تكون الشهادة محددة بتاريخ بداية العمل وآخر يوم عمل للعامل بالمؤسسة.

ملاحظة: إذا كان العامل السابق قد تقلد عدة مناصب مختلفة، يجب تدوينها على شهادة العمل وتبيين الفترة التي قضاها في كل منصب (من/إلى)، أما إذا كان قد تقلد منصب واحد فتدون الدرجة الأعلى من مستوى الوظيفة الذي وصل إليه العامل.

تاسعا. خطوات تجديد عقد العمل بمدد المدة.

يتم تجديد عقود العمل محددة المدة بغرض التجديد أو عدم التجديد أو الترسيم (التثبيت)، تبعا للخطوات التالية:

1- تتم مراقبة تواريخ نهاية عقود العمل محددة المدة على جهاز الكمبيوتر في المجلد الخاص بعقود العمل محددة المدة، فكل عقد عمل محدد المدة تبقى له من 5 إلى 10 أيام وينقضي.

2- تحرر وثيقة تقييم تحمل إسم ولقب وتاريخ توظيف العامل والمنصب الذي يشغله ، والدائرة أو المركز الذي ينتمي إليه.

3- تؤخذ الوثيقة إلى مدير دائرة الموارد البشرية ليمضي ويؤشر عليها ثم يرسلها إلى الدائرة أو المركز الذي ينتمي إليه العامل أو الموظف، حيث يقوم المشرف المباشر للعامل بتقييم العامل من عدة نواحي سلوكية ومهنية ثم في نهاية التقييم يضع علامة التقييم من أصل عشرة نقاط. مع إمضائه وتبيين صفته على وثيقة التقييم، ورأيه بتجديد العقد أو إنهائه.

4- بعد رجوع وثيقة التقييم إلى فرع تسيير المستخدمين وبناء على رأي المشرف المباشر للعامل وتقييمه يحدد عقد العمل أو لا يحدد.

✓ **في حالة تجديد العقد:** إذا استوفى العامل مدة 36 شهرا من مجموع عقود العمل محددة المدة يتم كتابة عبارة استوفى مدة 36 شهرا على وثيقة التقييم بالإضافة إلى كلمة مستعجل وتؤخذ مباشرة إلى مكتب مدير دائرة الموارد البشرية، ليتصرف فيها. أما إذا كان مدير دائرة الموارد البشرية غير موجود لأي سبب كان فتؤخذ مباشرة إلى أمانة مدير الوحدة. حيث يقوم هذا الأخير بإرسال قرار التثبيت أو قرار الفسخ من طرفه شخصيا. أما إذا كان العامل لم يستوفى

بعد 36 شهرا، فيحضر عقد عمل محدد المدة بستة أشهر جديدة، ثم تؤخذ لمكتب مدير دائرة الموارد البشرية ليتصرف فيها.

✓ **في حالة عدم التجديد:** تكتب على وثيقة التقييم رفض التجديد وتؤخذ إلى مكتب مدير الموارد البشرية ليتصرف فيها.

ملاحظة: في حالة عدم حصول المشرف المباشر على عقد العمل المجدد الخاص بالعامل أو الموظف الذي يشرف عليه حتى آخر يوم من انقضاء عقد العمل لأي سبب كان فهو ملزم بتوقيف العامل عن العمل حتى يتأكد من وضعيته، ما إذا كان سوف يتم تجديد عقد عمله أو عدم تجديده، ثم يعلمه هاتفيا.

مباشرا. كيفية و أسبابه ملاً شهادات الأجر و العمل الخاصة بالضمان الاجتماعي

1- في حالة طلب العامل لشهادة الأجر والعمل للأسباب التالية:

- ✓ لتفعيل صلاحية بطاقة الشفاء.
- ✓ لإستخراج شهادة الانتساب من مصالح الضمان الاجتماعي.
- ✓ للحصول على تعويضات الوصفات الطبية.
- ✓ لإستخراج رقم الضمان الاجتماعي.

في هذه الحالات، تكتب معلومات المؤسسة في الإطار المخصص لهوية رب العمل، ثم تملأ بيانات الأجير في الإطار المخصص لهوية الأجير، أما الإطار المخصص للمعلومات الضرورية لدراسة الحقوق فيكتب تاريخ التوظيف مع

الشطب على خانات التواريخ الأخرى وكذلك الحال في جدول الأجور عند قلب الصفحة. ثم يتم أخذها للإمضاء والتأشير عليها مع وضع تاريخ تحريرها.

2- في حالة طلبها لتسوية العطل المرضية أو حوادث العمل:

يملاً الإطار المخصص لرب العمل وهوية الأجير كما في الحالة سالفة الذكر. أما الإطار المخصص للمعلومات الضرورية لدراسة الحقوق فيسجل فيه تاريخ التوظيف و تاريخ آخر يوم عمل للموظف. و إذا كان العامل قد باشر عمله بعد عطلة مرضية لأقل من شهر، يوضع تاريخ استئناف العمل، أما إذا لم يباشر المريض عمله فيوضع تاريخ ملء الوثيقة أمام عبارة: **المعني (ة) لم يستأنف العمل إلى يومنا هذا.** وعند قلب الصفحة تملأ بيانات الأجر من شهادة الأجر الخاصة بالعامل (الممنوحة من طرف رب العمل) للشهر الذي سبق تاريخ وشهر العطلة المرضية مباشرة.

3- حالات خاصة:

✓ في حالة أن العامل توقف عن العمل بسبب عطلة مرضية أو حادث عمل في أول شهر تم توظيفه به، تستعمل شهادة أجر لعامل يشغل نفس المنصب والرتبة من زملائه، مع تدوين عبارة أجر مقارن من نفس الصنف.

✓ في حالة أن العطلة دامت أكثر من شهر تملأ وثيقة تصريح بمباشرة أو عدم مباشرة العمل حيث تملأ المعلومات الخاصة بالعامل ثم يوضع تاريخ التوقف عن العمل وتاريخ استئناف العمل وإن لم يباشر العمل يدون تاريخ تحريرها أمام عبارة **لم يباشر عمله إلى يومنا هذا** ثم يتم التأشير والإمضاء عليها من طرف مدير دائرة الموارد البشرية.

4- في حالة طلب شهادة العمل والأجر من عامل سابق بالمؤسسة لم يتم

تجديد عقد عمله:

تملاً شهادة الأجر كما ذكر سابقاً، فقط في الجدول الخاص بالأجرة. نقوم تملأ جميع شهادات الأجر منذ دخول العامل إلى المؤسسة حتى خروجه منها.

ملاحظة: سعة كل جدول 12 راتب شهرياً. يجب إعادة ملء شهادة العمل والأجر كلما استدعى الأمر حتى تملأ جميع الرواتب التي تحصل عليها العامل من المؤسسة. حيث يبدأ في كل وثيقة جديدة بالشهر الذي يلي آخر شهر تم ملؤه في الوثيقة التي سبق تحريرها.

إحدى عشر. أهم الملاحظات المسجلة أثناء التبرص الميداني

إن أهم الملاحظات التي تمت ملاحظتها أثناء إجرائنا للتبرص الميداني، ناجمة بالخصوص من الخلفية النظرية المكتسبة لدينا أثناء دراستنا بالجامعة، حيث أن معظم هذه الملاحظات، تم التطرق إليها ومناقشتها، على مستوى حصص المحاضرات أو على مستوى الحصص التطبيقية أثناء دراستنا لتخصص علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل ومن هذه الملاحظات نذكر:

- تركيز معظم صلاحيات اتخاذ القرار في منصب مدير الوحدة، حيث أن أي قرار مهما كانت صفته لا بد و أن يتخذ بعد موافقة المدير.

- اعتماد الإدارة على مبدأ التعيم و احتكار المعلومة، خاصة فيما يتعلق بمنح نسخة من قانون النظام الداخلي، والاتفاقيات الجماعية لكل العمال، حيث ينص

عقد العمل بصريح العبارة على حق أي عامل في الحصول على نسخة من النظام الداخلي وكذلك الاتفاقيات الجماعية، بيد أن واقع الحال يظهر عكس ذلك.

- وجود فائض في عدد الموظفين خاصة العنصر النسوي، حيث أن دائرة الموارد البشرية مثلا بها خمس (5) رجال بما فيهم مدير الدائرة و اثنتا عشرة (12) امرأة . لم نجد تفسير لسبب وجودهن أثناء إجرائنا للتربص الميداني، حيث أن كل المهام تناط للرجال فقط بحجة عدم كفاءتهن، أو نقص الثقة في عملهن من قبل رؤساء المصالح.

- وجود عدم تطابق بين الهيكل التنظيمي للمؤسسة على المستوى النظري و المستوى التطبيقي حيث نجد مثلا أن مصلحة التكوين تابعة لدائرة الموارد البشرية، حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة بينما على أرض الواقع لا وجود لهذه المصلحة، حيث تتكون دائرة الموارد البشرية من مصلحتين فقط هما فرع تسيير المستخدمين وفرع الأجرة والشؤون الاجتماعية، بينما تناط مسؤولية تكوين العمال والموظفين لدائرة الإدارة والوسائل.

- عدم احترام مواقيت بداية العمل ونهايته، من طرف معظم الموظفين.

- كثرة التجمعات والحوارات الهامشية للموظفين في مكاتب مختلف المصالح أثناء أوقات العمل.

- أن إدارة المؤسسة لم تستغل التكنولوجيا ومزاياها المتعددة، الخاصة بريح الوقت وزيادة الفعالية وخفض التكاليف، فهي تعتمد طرق تقليدية في إنجاز أعمالها، فمثلا اعتماد البريد الإلكتروني في استقبال طلبات العطل السنوية، أو

- الحصول على نتائج التقييم الخاصة بتجديد عقود العمل، كان ليوفر الوقت والمال للمؤسسة، بدلا من إرسال سائق من مركز بعيد عن الوحدة ليوصلها.
- وجود جماعات ضغط داخل المؤسسة، منها ما هو رسمي مثل نقابة العمال، ومنها غير رسمي مثل الجماعات المصلحية التي يشكلها العمال. كلها تقدم مصلحتها الخاصة على مصلحة المؤسسة.
- سيادة ثقافة اللامبالاة، وروح الاتكالية بين الموظفين، نتيجة الفائض المسجل في عدد الموظفين.
- غياب نظام مكافآت عادل ودقيق تتبعه الإدارة، حيث يتساوى المجد بغير المجد في نظام المكافآت المتبع من طرف الإدارة.
- غياب تام لعمليات هامة مثل التمكين، الإبداع، العدالة الإدارية وكذا غياب تام لمؤشراتنا على أرض الواقع.

إثنا عشر. أوجه الاستفادة من التربص

من خلال التربص الميداني الذي أجريناه بمؤسسة الجزائرية للمياه بسكدة تلمسنا فعليا أن الميدان يضيف معارفا و يكشف حقائقا، تحقق الاستفادة للمتربص مهما كان حجمها و أنه ليس مجرد أيام تقضى في المؤسسة. و فيما يخصنا فقد جنينا استفادة متعددة الأوجه، تجمع بين الوعي بأمر كانت غائبة عنا، و أخرى تمثل حقائق تفرض الأخذ بها- رغما خبرتنا الإدارية السابقة في هذا المجال- نقدمها فيما يلي:

- أدركنا أن العمل الإداري، حقا يصدق عليه الوصف النظري بأنه: علم وفن ومهنة في نفس الوقت وليس مجرد مواقف و قرارات تتؤخذ، حيث يجب على المسؤول مهما كان موقعه في المؤسسة أن يكون ملم وعارف بالعديد من أساسيات علم الإدارة إضافة إلى توفره على عدة خصائص و مميزات فطرية ومكتسبة، تلائم هذا المجال ناهيك عن حبه للوظيفة بحد ذاتها. وهذا ما يفنقده العديد من المسؤولين خاصة فيما يتعلق بإتباع الأسلوب العلمي في الإدارة.

- وقفنا على أن الإدارة العمومية الجزائرية في المجال الاقتصادي، تعاني حقا من مشاكل جمة يتوجب على المسؤولين الالتفات إليها و ومعالجتها بجدية تامة.

- أتاح لنا التربص فرصة إجراء مقارنة ولو أولية و بسيطة، بين الإدارة العمومية الجزائرية والإدارة الأجنبية (الصينية)، حيث تأكدنا أن مشكلة الإدارة الجزائرية تكمن في ذهنية الموظف الجزائري وليس في الإمكانيات اللازمة لإنجاز الأعمال.

- تمكنا من التعرف على الطرق المتبعة في تسيير الإدارة العمومية الجزائرية في المجال الاقتصادي.

- اكتساب خبرة مهنية معتبرة في مجال إدارة الموارد البشرية في القطاع العمومي.

- تأكدنا أن تكوين العلاقات، أمر لا استغناء عنه في مجال العمل.

❖ التوصيات و الاقتراحات:

✓ توصيات متعلقة بالجزائرية للمياه:

انطلاقا من الملاحظات الميدانية التي تم رصدها خلال تربصنا الميداني توصلنا إلى صياغة جملة من التوصيات التالية:

- العمل على توظيف التكنولوجيا في إنجاز المهام الإدارية مثل الأنترنيت أو الأنترانيت، لتسهيل العمل، وزيادة فعالية الأداء.
- العمل أكثر على ترشيد وعقلانية عملية التوظيف، وفق أسس علمية وموضوعية.
- العمل على تفويض المسؤولية والسلطة للمستويات الدنيا من الهرم التنظيمي.
- المشاركة في الأيام الدراسية والملتقيات التي تنظمها مختلف الجامعات الجزائرية، خاصة ما تعلق بالإدارة والمشكلات التنظيمية.
- إبرام اتفاقيات مع الجامعة أو مخابرها في إطار التطوير التنظيمي و حل مشكلاتها التنظيمية.
- إتباع معايير علمية وموضوعية في عمليات التحفيز والمكافآت.

✓ توصيات متعلقة بالجامعة:

- إبرام اتفاقية مع المؤسسة فيما تعلق باستقبال الطلبة قصد إجراء التربصات الميدانية بها.

- توجيه طلبة علم الاجتماع لإجراء دراسات مذكرات التخرج بالمؤسسة باعتبارها مجال خصب لمختلف المشكلات التنظيمية.

- إشراك المؤسسات العمومية في الأيام الدراسية والملتقيات التي تنظمها الجامعة، المتعلقة بالتنظيمات، باعتبارها عنصرا هاما في هذا المجال.

العلم الحقيقي

- أولاً- الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه.
- ثانيا- الوثائق الخاصة بملف التوظيف.
- ثالثا- وثيقة إنتقاء المترشحين في التوظيف.
- رابعا- وثيقتا المعلومات الإدارية الخاصة بالعامل.
- خامسا- نموذج لعقد العمل محدد المدة.
- سادسا- نموذج لوثيقة إجازة العطلة السنوية.
- سابعا- نموذج لطلب التكليف بمهمة.
- ثامنا- نموذج من تكليف بمهمة.
- تاسعا- نموذج عن تقرير إنجاز مهمة.
- عاشرا- وثيقة تقييم العامل.
- إحدى عشرة- نموذج عن شهادة العمل و الأجر.
- إثنا عشرة- نموذج عن شهادة الأجر و وثيقة الإذن بالتغيب.

النموذج الثاني لتقرير التربص بجامعة سكيكدة.

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسة الخدماتية الجزائرية.

تقرير تربص مكمل لنيل شهادة اليسانس.

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالب:

منصوري سميرة

السنة الجامعية: 2017-2018.

فهرس الموضوعات.

الصفحة	الموضوع
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة.
	1.الإشكالية.
	2.أهداف الدراسة.
	3.مفاهيم الدراسة.
	4.
	الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
	1.منهج الدراسة.
	2.مجالات الدراسة.
	3.العينة.
	4.
	الفصل الثالث: تحليل البيانات وتقديم النتائج.

فهرس الأشكال الببانية.

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
	دائرة نسبية تبين جنس أفراد العينة	01
	منحني بياني يبين سن أفراد العينة	02
	أعمدة بيانية تبين المستوى الدراسي لأفراد العينة	03
	أعمدة بيانية تبين تقييم أفراد العينة لراتبهم	04

مقدمة:

يحظى موضوع طبيعة العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسات الخدمائية الجزائرية بحيز كبير في معظم المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء باعتباره من أكثر المواضيع أهمية بالنسبة للحياة العملية، وذلك للأثر الكبير الذي تتركها العلاقة بين المواطن والموظف، حيث عملنا على تسليط الضوء على هذه العلاقة في حيز المؤسسات الخدمائية الجزائرية، حيث تلعب المؤسسة الخدمائية دورا هاما في الحياة الاجتماعية للمواطن من خلال ما تقدمه من خدمات إدارية تسهل له الحياة الاجتماعية وكذلك تعمل على حفظ الحقوق وتضمن الواجبات للمواطن، فالمؤسسة الخدمائية تبرز أهميتها في كونها المنبع الرئيسي للمواطن في عملية تسيير حياته العملية وأيضا تغيير فضاء التواصل مع السلطة الحكومية.

وتعد البلدية أهم مؤسسة خدمائية، إذ تعتبر مركز تواصل بين الموظف الحكومي والمواطن والتي تعمل على توفير و تبسيط الحياة العملية و الإدارية المعقدة للمواطن، وذلك بتوفير وتسهيل أهم التعاملات الوثائقية من تعاملات إدارية وحكومية وهنا تكمن قيمة هذا الموضوع فهو واقع فرضته عوامل عديدة اجتماعية واقتصادية وثقافية .

وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتعالج واحدة من أهم القضايا أو المشكلات الاقتصادية والاجتماعية وتتمثل في الكيفية القانونية لضبط العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسات الخدمائية الجزائرية، ويسمح لهم بتحديد القواعد التنظيمية التي تحدد السلوكيات و العلاقة بين الموظف الحكومي والمواطن من خلال بعض البنود العقابية ,وهذا لمنع أي تجاوز قد يحدث في العلاقة بين الطرفين وعليه أصبحت أخلاقيات المهنة الإدارية مطلبا ضروريا ومهما يشتمل

على كل ما يتعلق بعمل المؤسسة الخدمائية وعملية التواصل مع المواطن ومنه فأى سلوك تنظيمي هو انعكاس لأخلاقيات الإدارة التي يطبقها الموظف في إطار تعامله مع المواطن.

وبناء عليه جاءت هذه الدراسة، حيث قسمت إلى ثلاث فصول، هي:

تناولنا في الفصل الأول، الإطار التصوري للدراسة، حيث نتعرض فيه إلى طرح الإشكالية، فرضيات الدراسة، مفاهيم الدراسة، أما الفصل الثاني، فقد خصصناه للإجراءات المنهجية، من مجالات الدراسة والمنهج وكيفية اختيار العينة، في حين عالجنا في الفصل الثالث، تحليل المعطيات ومناقشة النتائج واستخلاص النتائج العامة للبحث وصولاً إلى أهم التوصيات.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة.

1. الإشكالية.

يعد موضوع العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسة الخدمتية الجزائرية من الموضوعات التي احتلت مكانة كبيرة في خطاب العلوم الاجتماعية الإنسانية والخطابات الإدارية التنظيمية والقانونية منها، ويرجع الإقبال حول هذا الموضوع إلى الكثير من الدلالات التي تؤكد علي أهميته في الحياة الاجتماعية للأفراد ومجال واسع للباحثين وخاصة في السنوات الأخيرة بغرض كشف خلفياته على مستوى البناء التنظيمي.

فعلاقة الموظف بالمواطن في المؤسسات الخدمتية من الأسباب التي تعكس الثقة الموجودة لذا العاملين والمواطنين في مجال الخدمات المقدمة في الحياة العملية و الاجتماعية، لذا عملت الدولة الجزائرية منذ الاستقلال على إعادة زرع الثقة بين الموظف الحكومي والمواطن التي كانت غائبة عن الخدمات المتعلقة بالمؤسسات الخدمتية في الجزائر منذ الاستعمار الفرنسي، حيث حدد بعض القواعد التنظيمية التي تحدد السلوكيات والعلاقة بين الموظف الحكومي والمواطن من خلال بعض البنود العقابية، وهذا لمنع أي تجاوز قد يحدث في العلاقة بين الطرفين، وعليه أصبحت أخلاقيات المهنة الإدارية مطلباً ضرورياً ومهماً يشمل على كل ما يتعلق بعمل المؤسسة الخدمتية وعملية التواصل مع المواطن، ومنه فالسلوك التنظيمي هو انعكاس لأخلاقيات الإدارة التي يطبقها الموظف في إطار تعامله مع المواطن.

ضمن هذا السياق، تحاول هذه الدراسة تشخيص العلاقة بين الموظف والمواطن في المؤسسة الخدمائية الجزائرية من خلال الإجابة علي التساؤل المركزي التالي :

ما طبيعة العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسات الخدمائية الجزائرية ؟

2.أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لم يكن اختيارنا لهذا الموضوع وليد الصدفة، بل جاء نتيجة لمجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية:

تتمثل الأسباب الذاتية في:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذه المواضيع.
- معاينة أفراد مجموعة البحث للظاهرة، حيث دفعتنا ملاحظة الواقع للتفاعل مع المشكلة البحثية.

وتتمثل الأسباب الموضوعية في:

- التحولات التي شهدتها المؤسسات الخدمائية الجزائرية في الآونة الأخيرة والتي كانت موجهة خاصة لرقمنه القطاع وتقريب الإدارة من المواطن.
- أهمية البلدية كمؤسسة خدمتية ذات علاقة مباشرة مع المواطن .
- دور البلدية في تنمية المجتمعات المحلية أو عرقلتها.

3. أهمية موضوع الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها, حيث تلعب المؤسسة الخدماتية دورا هاما في الحياة الاجتماعية للمواطن من خلال ما تقدمه من خدمات إدارية تسهل بها الحياة الاجتماعية للمواطن وكذلك تعمل على حفظ الحقوق وتضمن الواجبات له فالمؤسسة الخدماتية تبرز أهميتها في كونها المنبع الرئيسي للمواطن في عملية تسيير حياته العملية وأيضا تغيير فضاء التواصل مع السلطة الحكومية.

وتبرز أهم مؤسسة خدماتية وهي البلدية، التي تعتبر مركز تواصل بين الموظف الحكومي والمواطن والذي يعمل على توفير وتبسيط الحياة العملية والإدارية المعقدة للمواطن، وذلك بتوفير وتسهيل أهم التعاملات الوثائقية من تعاملات إدارية و حكومية وهنا تكمن قيمة هذا الموضوع فهو واقع فرضته عوامل كثيرة إيجابية وسلبية مما خلق لنا دافعا قويا لتسليط الضوء عليه ومحاولة فهم أبعاده.

4. هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

- تحديد طبيعة العلاقة بين الموظف والمواطن في المؤسسة الخدماتية الجزائرية.

5. فرضية الدراسة: هناك علاقة بين الموظف والمواطن في المؤسسة

الخدماتية الجزائرية.

مؤشرات الفرضية:

- الاحترام المتبادل بين الموظف والمواطن يعزز العلاقة بينهما.
- أساليب التعامل بين الموظف والمواطن تعزز العلاقة بينهما.
- التزام الموظف بالتوقيت الوظيفي يساهم في تطويره المهني.

6. مفاهيم الدراسة:

1.6. مفهوم المؤسسة:

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة: على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني اجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج و تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاد بين آخرين أو القيام بي كليهما معا (الإنتاج + تبادل). (دادي، 1998، ص18)

مفهوم المؤسسة حسب الفكر النظامي: تأخذ بعين الاعتبار محيط المؤسسة كعنصر هام في التحليل عكس ما أعتبر سابقا خاصة من طرف المدرسة الكلاسيكية والكمية يقول تايلر مثلا أن محيط المؤسسة ثابت ولا يتغير ولا يؤثر في نشاطها. (توفيق، 1998، ص 45)

مفهوم المؤسسة حسب الفكر الرأسمالي: هي عبارة عن مشروع لتحقيق ربح و نجاح المؤسسة يعني نجاح الاقتصاد الوطني وبالتالي إن كان معيار هو الربحية فالمؤسسات التي لا تحقق الربح تقصي من دائرة نشاط المؤسسة . (عبد الستار، 2000، ص 20)

مفهوم المؤسسة حسب الفكر الاشتراكي: هي وسيلة للتنمية في يد الدولة تتدخل مباشرة في وضع عملية التخطيط للمؤسسة وهدفها يتمثل في تلبية حاجيات المجتمع. (عبد الغفار، 1997، ص34)

المفهوم الإجرائي للمؤسسة: المؤسسة هي عبارة عن هيكل اقتصادي واجتماعي مستقل يعمل علي تقديم وتلبية حاجيات المجتمع المادية والمعنوية

2.6. مفهوم الموظف

من الناحية الإدارية: هو الشخص الذي يساهم في عمل في مرفق عام تديره الدولة وغيرها من الوحدات الإدارية بأسلوب الاستغلال المباشر وتكون مساهمته في ذلك العمل عن طريق إسناد مشروع لوظيفة ينطوي علي قرار بالتعايش من الجانب الإدارة.⁽¹⁾

مفهوم الموظف من الناحية القضائية: هو كل ما تتاط به احدي وظائف الدولة العامة في نطاق وظيفة احدي السلطات الثلاث سواء كان مستخدما حكوميا أو غير مستخدم براتب أو بغير راتب ويكون عن طريق مقتضى النصوص الدستورية والتشريعية.⁽²⁾

مفهوم الموظف الإجرائي: هو شخص المخول له بصفة نظامية للقيام بواجبات ومسؤوليات اتجاه الأعمال الموجه له مقابل أجر محدد و فق عقود.

3.6. مفهوم المواطن :

تعريف أرسطو: يعبر عن المواطن حسب قوله (إن المواطن الحق هو مواطن الديمقراطية) (العدناني، 1984، ص 36)

مفهوم المواطن عند الإغريق :

هو الإنسان الذي يستقر في بقعة ارض معينة وينتسب إليها ليكون طرف في علاقة بين الأفراد و الدولة تحدها قانون الدولة (الحافظ، 2007، ص 64)

مفهوم المواطن في القرن التاسع عشر بدأ مفهوم المواطنة يحدد العلاقة بين المواطن و الدولة بدلالة المساواة أمام القانون المشاركة في الحياة الاجتماعية و المواطن هو الفرد الذي ينتمي لمجموعة اجتماعية و سياسية معينة.

المواطن في المنظور الإسلامي: المواطنة في المفهوم الإسلامي تضمن لجميع المواطنين حقوقهم .دون إهدار حقوق غير المسلمين و ضرورة حفاظ على الوحدة الوطنية.

المفهوم الإجرائي للمواطن: هو الإنسان أو الفرد الذي يستقر في بقعة جغرافية محددة مع ويتمتع بي الحقوق والواجبات القانونية والاجتماعية والسياسية.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

1. منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة وللوصول والتحقق الميداني من العلاقة بين الموظف والمواطن في المؤسسة الخدمتية الجزائرية لا بد من اعتماد **المنهج الوصفي** لمعرفة خصائص وأبعاد الظاهرة بالإضافة إلى التحقق الميداني من مدى العلاقة بين متغيراتها و**المنهج الوصفي** هو المنهج الذي يهدف إلى اكتشاف الوقائع الاجتماعية وقد كان استخدامنا لهذا لمنهج على مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: قمنا بتحليل ودراسة موضوعنا عن طريق الاطلاع على ما كتب حول هذا الموضوع وأيضا من خلال بعض الملاحظات التي قمنا بها من خلال معاشتنا للواقع .

المرحلة الثانية: وقد شملت جمع البيانات الميدانية بواسطة الأدوات التي تمثلت في الاستمارة وتنظيمها وتحليلها وصولا إلى استخلاص النتائج وتفسيرها.

2. مجالات الدراسة :

1.2. المجال المكاني (الجغرافي).

من الطبيعي أن مجال الدراسة و طبيعته يدفع الباحث إلى اختيار إطار البحث والبعد المكاني للدراسة، أي أن عليه اختيار البعد الذي يمكنه من دراسة موضوع بحثه، و بما أن موضوع دراستنا هو علاقة المواطن بالموظف في المؤسسات الخدمتية الجزائرية فقد اخترنا مؤسسة خدمتية ممثلة في بلدية القل.

تعتبر بلدية القل من البلديات العريقة على المستوى الوطني والتي كانت تسمى "شولو"، قد أصبحت بلدية كاملة الصلاحية إبان الاستعمار ودخلت حيز الخدمة 5 نوفمبر 1880.

تقع بلدية القل غرب ولاية سكيكدة على بعد 70 كلم من مقر الولاية، يحدها من الشرق كركرة ومن الغرب بلدية الشرايع ومن الشمال البحر الأبيض المتوسط ومن الجنوب بلدية بني زيد، تبلغ مساحتها الإجمالية 24 كلم مربع وأغلب أراضيها وعرة التضاريس ماعدا تلزة التي تتربع على مساحة 300 هكتار. كما تعتبر بلدية القل قطب إداري وتجاري للناحية الغربية للولاية. يقدر عدد سكان القل بحوالي 36000 نسمة حسب إحصائيات 2008 وقد وزعت كما يلي :

- القل مركز 29261 نسمة.

- المناطق الأخرى 6739 نسمة.

2.2. المجال الزمني:

ويقصد به الوقت المستغرق لإجراء الدراسة الميدانية في بلدية القل إذ أن مدة الدراسة استغرقت أكثر من شهر وذلك وفق المراحل الآتية :

المرحلة الأولى كانت عبارة عن جولات استطلاعية حيث بدأت بتاريخ 07 فيفري 2018، أين تمت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية بالبلدية ، وقد تم الاتصال بالأمين العام ،الذي قدم لنا كل التسهيلات والمعلومات الكافية لإجراء الدراسة وتم الاتفاق خلالها مع خلية التوجيه والإرشاد والتقييم المهني حول برمجة زيادات لاحقة بالبلدية، وهذا بعد الموافقة الرسمية من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي.

المرحلة الثانية: حيث استغرقت هذه المرحلة أسبوعاً كاملاً من 10 ماي إلى 17 ماي 2018، تم خلالها جمع ملاحظات ومعلومات عن الجو السائد بالبلدية، إذ كانت فترة الحضور للباحث من 8 صباحاً إلى 15 زوالاً، حيث تم التعرف بصفة أكبر على كيفية العمل بالبلدية، مع مناقشة الاستمارة مع المسؤولة المباشرة بخلية التوجيه والإرشاد والتقييم المهني، كما تم اختبار الاستمارة ومدى صلاحيتها بعد توزيع عدد منها على بعض الموظفين.

المرحلة الثالثة: وهي المرحلة التي تم فيها توزيع الاستمارة على عدد من الموظفين والمواطنين والتي كانت على فترات بتاريخ 27 فيفري 2018 إلى غاية 08 ماي 2018.

3.2. المجال البشري:

ويقصد به عدد أفراد بلدية القل التي أجريت فيها الدراسة، حيث بلغ العدد الإجمالي 476 فرداً، وقد انحصر المجال البشري للدراسة على فئة فقط من الخرجين الموظفين في الأكشاك باعتبارهم الفئة التي تتعامل بصفة دائمة مع المواطنين:

تم تجهيز بحثنا في وسط يحتوي على قوة عاملة هائلة بلغت 476 موظف بينهم 231 مرسوم و 245 متعاقد لبلدية القل التي يبلغ (عدد سكانها 35682 نسمة).

وقد قسم الهيكل التنظيمي لبلدية القل من المجلس الشعبي البلدي الذي يضم لجنة الاقتصاد والمالية ولجنة الإقليم والتعمير والسياحة ولجنة الشؤون الاجتماعية الثقافية والرياضية ولجنة الصحة والري والفلاحة وهي بدورها تنقسم إلى الأمانة العامة ومصالحة الاقتصاد والشؤون المالية وتضم مكاتب المستخدمين والأمانة والمصالح المشتركة والأرشيف أما مصلحة التنظيم العام ومصالحة

الأشغال الجديدة والصيانة ومكتب التجهيز والنقل والنظافة الذي يضم فروع
عديد منها فرع التطهير والإنارة والمياه.

4. عينة الدراسة: (مواصفاتها ، طريقة اختيارها)

إن مرحلة اختيار العينة في أي دراسة تعد من أصعب وأهم مراحل البحث
العلمي، فهي تمكن الباحث من الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة
للظاهرة وموضوع الدراسة، فالعينة تمثل جزء من مجتمع الدراسة من حيث
الخصائص والصفات، ولذا فبدلاً من أن يلجأ الباحث إلى دراسة كل وحدات
المجتمع، وهي قد تكون كبيرة جداً، مما يصعب دراستها، فإنه يلجأ إلى دراسة
مفردات من مجتمع البحث تغنيه عن دراسة كافة وحدات المجتمع.

وتمثل حجم العينة الحالات المختارة للدراسة والبحث باعتبارها ممثلة للمجتمع
الأصلي، ولهذا تم اختيار وحصر الدراسة على عينة قصدية حيث تعمدنا البحث
واختيار فئة من المتكويين وهم **عمال استخراج الوثائق الإدارية** باعتبارهم
يحتكون بالمواطنين بشكل كبير و يومي، وتعرف العينة القصدية على أنها "
عينة يعمد فيها الباحث اعتماد جزء معين مادام واقع أن هذه الأخيرة تمثل مجتمع
البحث تمثيلاً صادقاً وتحقق له هدف بحثه، ومن الطبيعي أن يستند الباحث على
أسس موضوعية عند اختياره العينة.

- طريقة اختيار العينة:

ما دام قد تم اختيارنا لفئة من عمال استخراج وثائق الإدارية، فقد تم اختيار هذه
الفئة للوصول إلى نتائج صحيحة عن موضوع البحث.

وتم توزيع الاستمارات المعدة على أكبر عدد ممكن من أفراد مجتمع البحث
وعددهم 476 فرداً (متكويين لتخصصات مختلفة) وذلك لكي تكون العينة
ممثلة تمثيلاً صادقاً، وقد تم اختيار العينة باعتماد 8% من أصل 476 فرداً

يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة بموجب $\frac{20 \times 476}{100} = 30$ مفردة، وكذلك الأمر مع المواطنين حيث تم اختيار عينة حجمها 30 مفردة.

5. أدوات جمع البيانات:

1.5. الملاحظة: هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة واستعملنا الملاحظة كأداة ثانوية ساعدتنا في رصد ردود أفعال المبحوثين حول الأسئلة المطروحة.

2.5. الاستمارة: هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة في اغلب البحوث و الدراسات السوسولوجيا يتم التأكد من صدق فروض الدراسة وتساؤلاتها عن طريق ما يعرف باستمارات البحث الميداني. وقد تميزت أسئلة الاستمارة بالوضوح والإيجاز والدقة، قبل الوصول إلى شكل الاستمارة النهائي مررنا بالمراحل التالية

المرحلة الأولى: هي مرحلة الصياغة المبدئية للاستمارة بالاعتماد على الفروض والمؤشرات.

المرحلة الثانية: هي مرحلة اختبار الصدق الخارجي للاستمارة وذلك بعرضها على الأستاذة المشرفة.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة اختبار الصدق الداخلي للاستمارة وذلك بتطبيقها على عينة تجريبية.

المرحلة الرابعة: مرحلة التطبيق النهائي للاستمارة وكان ذلك عن طريق المقابلة وقد شملت 60 مفردة بينها 30 مواطن و 30 موظف.

الفصل الثالث: تحليل البيانات وتقديم النتائج.

1. تحليل نتائج البيانات الشخصية :

جدول رقم 01 : يوضح توزيع مفردات مجتمع حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
70%	21	ذكور
30%	9	إناث
100%	30	المجموع

من خلال ملاحظتنا لبيانات الجدول رقم 01 يتبين لنا فرق كبير بين نسبة الجنسين في عينة الدراسة، حيث يقدر عدد الذكور بـ 21 مفردة بنسبة 70% في حين بلغ عدد الإناث 9 مفردات بنسبة 30% وهذا الاختلاف يرتبط إلى حد كبير بصفة المجتمع المدروس الذي هو مجتمع ذكوري بنسبة كبيرة، حيث نجد نسبة الذكور مرتفعة بالمقارنة مع الإناث.

جدول (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
65.22%	05] 30 - 25 [
27.54%	19] 35 - 30 [
7.24%	06] 40 - 35 [
100%	30	المجموع

يتضح من معطيات الجدول رقم (2) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يتواجدون في الفئة العمرية التي تقع ما بين 25 - 30 سنة بنسبة 65.22 %، وهي مرحلة هامة جدا باعتبارها تمثل المرحلة المتوسطة من العمر، تجدهم يعملون بغرض توفير المال وهذا لبناء مستقبلهم وعن مؤهل يؤهلهم للحياة العملية، وتليها فئة أخرى تتراوح أعمارهم ما بين 30 - 35 سنة بنسبة مقدارها 27.54 %، وهي تمثل العنصر الذي يستطيع المساهمة بفاعلية في سوق العمل، إذ تجدهم يملكون الخبرة ومهارة في العمل أما الفئة العمرية الثالثة والتي تمثل سن 35 - 40 سنة ونسبتها 7.24 % ، وهي فئة قليلة جدا ، حيث تجدهم أغلبيتهم من أصحاب المناصب العالية.

جدول رقم 3: يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوي التعليمي
00 %	00	دون المتوسط
00 %	00	ابتدائي
00 %	00	متوسط
33.33 %	10	ثانوي
66.66 %	20	جامعي
100 %	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول رقم 04 نرى أن 20 مفردة بنسبة 66.66 % من مجموع عينة الدراسة هم من ذوى المستوى الجامعي وهم أعلى نسبة بالإضافة لـ 10 مفردات بنسبة 33.33 % مستواهم ثانوي وانعدام أصحاب المستوي التعليمي الأدنى وهذا راجع إلى أننا عملنا على الوصول إلى أشخاص يمكن لهم فهم

الموضوع بجميع أبعاده، وإعطائه حقه ولهذا عملنا على اختيار أفراد لديهم مستوى علمي يخول لهم ذلك التعامل معنا بسهولة.

الجدول رقم 4: يوضح ما إذا كان لأفراد العينة أولاد أم لا.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	70%
لا	09	30%
المجموع	30	100%

يتضح من معطيات الجدول رقم (05) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يملكون أطفال وهذا راجع إلى أن معظم المواطنين الذين اخترناهم هم من المتزوجون يعملون بغرض توفير الحياة الكريمة لأطفالهم، أما من ليس لديهم أولاد تجدهم عزاب أو في أول حياتهم الزوجية.

الجدول رقم 05: يوضح ما إذا كان لأفراد العينة سكن خاص.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	6,66%
لا	28	93,33%
المجموع	30	100%

يتضح من معطيات الجدول رقم (6) أن أكبر نسبة من أفراد العينة لا يملكون سكن خاص بهم وتنقسم الأسباب إلى اقتصادية واجتماعية تكمن في عدم قدرة المواطن على الحصول على منزل من ماله الخاص وكذلك عدم توفير الدولة لسكن له

وهذا ربما لعدم توفره على شروط الحصول على سكن اجتماعي مثال عن ذلك عدم الزواج، أما النسبة التي تملك منزل خاص فكلهم متزوجون تحصلوا على سكن في إطار السكن الاجتماعي المقدم من طرف الدولة.

جدول رقم 06 : يوضح سب تقييم أفراد العينة لراتبهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
منخفض	25	83,33%
متوسط	5	17,66%
جيد	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال ملاحظتنا لهذا الجدول نجد أن 25 مفردة بنسبة 83,33% من المواطنين يرون أن الراتب الذي يتلقونه مقابل عملهم منخفض جدا وهذا راجع إلى الغلاء الذي يشهده المجتمع وكذلك غلاء حاجيات ومتطلبات الحياة ما لا يتوافق مع الراتب الذي يتقاضه من الدولة، أما نسبة 17,66% تجد أن الراتب متوسط ولا يفي بالغرض الاجتماعي والاقتصادي للمواطن.

الجدول رقم 07: يوضح توزيع المفردات حسب قرب مكان العمل من

السكن الخاص

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	73,33%
لا	08	36,66%
المجموع	30	100%

يتضح من معطيات الجدول رقم (8) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يقع مسكنهم بقرب مكان العمل و لهذا نجد اغلبهم يذهبون إلى العمل عن طريق المشي على الأقدام أو استعمال المواصلات كالحافلة وسيارة الأجرة وكذلك الأمر بنسبة للعمال الذين يسكنون بعيدين عن مقر عملهم فأغلبيتهم يستعملون المواصلات نظرا لأن معظم العمال هم من الطبقة المتوسطة ويصعب عليهم توفير سيارة خاصة.

الجدول رقم 08: يوضح توزيع المفردات حسب عمل الشريك

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93,33%
لا	02	6,66%
المجموع	30	100%

يتضح من الجدول رقم (9) أن أكبر نسبة من أفراد العينة شريك حياتهم يعمل وهذا يعود إلى عديد الأسباب الاجتماعية والاقتصادية، ويمكن أن نلخص الأسباب الاقتصادية في ضعف أجور العمال، حيث أن الرواتب منخفضة وهذا ما يدفع بالشريك للعمل من أجل توفير حياة كريمة، أما الذين لا يعملون تجد أن الشريك لا يملك المستوى أو المقدرة على العمل.

جدول رقم 09: يوضح توزيع المفردات حسب التزام الموظف بالتوقيت الوظيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
لا	00	00%
نعم	30	100%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول يتبين لنا أن 30 مفردة بنسبة 100% أجابوا بنعم على أن الموظف يلتزم بالتوقيت الوظيفي وهذا تأكيد على الانضباط الموجود أو الذي يجب أن يكون في البلدية حتى يعمل هذا على تطوير المستوى المهني للعامل.

جدول رقم 10: يوضح ما إذا كان الاحترام بين الموظف والمواطن يعزز العلاقة بينهما.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
لا	00	00%
نعم	30	100%
المجموع	30	100%

من خلال معطيات الجدول يتبين لنا أن 30 مفردة بنسبة 100 % أجابوا بنعم على أن الاحترام بين الموظف والمواطن في البلدية يعزز علاقتهما وهذا يدخل في إطار حسن المعاشرة والتعامل والاحترام يرفع ويعزز العلاقات بين الأفراد بما في ذلك المواطن والموظف.

جدول يوضح 11: يوضح ما إذا كانت البيروقراطية في المصالح البلدية تؤثر على العلاقة بين المواطن والموظف.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
لا	5	16,66%
نعم	25	83,33%
المجموع	30	100%

من خلال قراءتنا للجدول نرى أن 25 مفردة بنسبة 83,33% من مجموع عينة الدراسة كانت إجابته نعم و5 مفردات بنسبة 16,66% كانت إجابته لا وهذا راجع إلى أن البيروقراطية تعمل على إعاقة المواطنين في العمليات الإدارية والوثائقية، أما بالنسبة لمن أجاب بلا كان تفسيرهم لذلك أن البيروقراطية تساعد الموظف في عملية تعامله مع المواطن وبهذا يخفف الضغط عليه.

جدول 12: يوضح توزيع المفردات حسب سبب تردد المواطن على البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
33,33%	10	استخراج الوثائق الإدارية
16,66%	05	الاستفادة من الخدمات التي تقدمها البلدية
6,66%	02	المطالبة بالسكن
40%	12	استخراج الوثائق الحالة المدنية
3,33%	01	المطالبة بالتوفير النظافة
100%	30	المجموع

يتضح من معطيات الجدول رقم (13) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يترددون على البلدية من أجل استخراج الوثائق الإدارية وكذلك الأمر بسبب للأفراد الذين يترددون إلى البلدية من أجل استخراج وثائق الحالة المدنية، أما بنسبة قليلة نجد أفراد يتقدمون إلى البلدية من أجل المطالبة بتوفير السكن والنظافة في الحي السكني الخاص بهم.

ثانيا: الاستنتاج العام

إن النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة لها أكثر من دلالة، ويتضح ذلك من خلال البيانات التي تم جمعها خلال هذا البحث, ولقد مكنتنا هذه الشواهد الكمية من البرهنة الفعلية على طبيعة العلاقة بين المواطن والموظف بشكل واضح, حيث يتضمن هذا الأخير المبادئ والمعايير التي يسير بها المسؤولون من ممارسة المساءلة والمحاسبة وتطبيق العدالة وبناء العلاقة على الاحترام والالتزام في العمل، وكل هذه المبادئ لها علاقة مباشرة بتعديل سلوك العمال نحو المواطن والعكس كذلك والعمل على إضعاف تنامي السلوكيات المصلحية الأنانية وزيادة التزامهم بالعمل.

كما تمت البرهنة على أهمية استخدام الأساليب الرسمية والتحكم في العمل وتنمية السلوكيات الإيجابية داخل المصلحة .

وعليه فإن هذه الدراسة قد أكدت على أن الفرضيات المعتمدة كانت كلها محققة وتم البرهنة عليها امبريقيا.

الخاتمة:

يعتبر موضوع طبيعة علاقة المواطن بالموظف في المؤسسة الخدمتية الجزائرية من أهم المواضيع التي سلط عليها علم الاجتماع الضوء، وهذا ما جعلنا نتطرق إلى هذا الموضوع بشيء من التفصيل من البداية، وقد سلطنا الضوء على طبيعة العلاقة بينهما وتبين لنا من خلال دراستنا أن العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسات الخدمتية ترتبط بأخلاقيات المهنة والتي يتمتع بها

الموظف كذلك الأخلاق الحسنة, ونعتقد أننا استطعنا إلى حد ما التقرب من هذا الموضوع رغم اعتقادنا المسبق أنه يقوم على بعض القضايا الغامضة. وأخيرا نأمل أن يكون بحثنا مفيدا لكل من يأتي بعدنا و يرغب في تناول هذا الموضوع "طبيعة العلاقة بين المواطن والموظف في المؤسسات الخدمائية الجزائرية" بشكل يأخذ بعين الاعتبار العناصر غير المدروسة منه.

قائمة المراجع.

أولا: الكتب.

1. رولان بلان: ترجمة أنطوان عيدة، الوظيفة العامة، طبعة 1، مكتبة عليا 2004.
2. سعيد عبد الحافظ: المواطنة و واجباتها، طبعة مركز ماعن لدراسة الحقوقية والدستورية، طبعة 2007، القاهرة.
3. عبد الستار محمد العلي: إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للنشر، 2000.
4. عبد الغفار حنفي: إدارة المواد والإمداد، الدار الجامعية، الإسكندرية 1997.
5. لباد ناصر، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، لباد للنشر سطيف، 2007.
6. محمد العدناني، مكتبة لبنان، بيروت، طبعة عام 1984.
7. محمد توفيق ماضي، إدارة وضبط المخزون، الدار الجامعية الإسكندرية، 1998.
8. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998.

ثانيا: الرسائل الجامعية.

9. تشات سلوى: اثر التوظيف العمومي بالإدارات العمومية الجزائرية، شهادة ماجستير، جامعة بومرداس، سنة 2009.

خاتمة: دار عملنا في هذه المطبوعة حول خطوات إنجاز البحث العلمي بحسب مقتضيات مستوى السنة الثالثة ليسانعلم الاجتماع العام ل.م.د. والذي يكون في شكل تقرير تربص ينفذه الطالب بغرض تمكينه من الممارسة التطبيقية لهذه الخطوات. لذلك عملنا على تقديم هذه الأخيرة في ثلاثة مستويات:

- مستوى التعريف بها، ليتحقق التأسيس النظري لها، ما يمهد لفهمها ومن ثمة التمكن من تنفيذها.
 - مستوى الشرح للمعلومات النظرية، ما يزيد من تسهيل فهمها في المستوى النظري.
 - مستوى التدعيم بالأمثلة لتوضيح المعلومة واختصارها وترسيخ الفهم لها.
- هذه المستويات الثلاث سرنا عليها بداية من كيفية اختيار الموضوع والضبط المنهجي للعنوان والفصول إلى غاية الإخراج النهائي للبحث مارين بكافة الخطوات المتبقية من صياغة الإشكالية وتحديد الأهداف والفرضيات والدراسات السابقة بالإضافة إلى الإجراءات المنهجية وما تتضمنه من عناصر مجالات الدراسة والمنهج والعينة وأدوات جمع البيانات، حريصين في كل ذلك على تبين كيفية توظيفها دون الاكتفاء بتعريفها فقط.
- وقد تم تدعيم هذه المطبوعة بنموذج نظري لكيفية إنجاز تقرير التربص وبنموذجين آخرين لتقارير التربص قد تم إنجازها، أحدها من جامعة بسكرة والآخر من جامعة سكيكدة، بغرض توضيح تعدد الأساليب في إنجاز تقارير التربص، إذ ليس هناك طريقة واحدة لتحقيق ذلك.

ونروم من وراء اختيارنا لهذا الأسلوب في العمل، تبسيط تقديم القالب
العلمي لمادة المنهجية عامة وخطوات إنجاز البحث العلمي خاصة، سيما وأن
الطلبة دائمي الشكوى من هذه المادة ومستصعبين إياها.

قائمة المراجع المعتمدة في المطبوعة

1. أنجرس موريس (2004): منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة.
2. بن مرسل، أحمد (2005): مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
3. خالد حامد (2007): منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع.
4. زرواتي، رشيد (2007): مناهج و أدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، عين مليلة، الجزائر، دار الهدى.
- 5- الرفاعي، أحمد حسين (2003): مناهج البحث العلمي، ط3، القاهرة، دار وائل للنشر والتوزيع.
- 6- الإمام، وفقى السيد (2006): البحث العلمي، إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي، المنصورة، المكتبة العصرية.
- 7- دليو فضيل (2014): مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، دار هومة.
- 8- دويدري رجاء وحيد (2000): البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العملية، لبنان، سوريا، دار الفكر المعاصر، دار الفكر.

- 9- سبعون، سعيد وجرادي، حفصة (2012): الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، الجزائر، دار القصة.
- 10- طلعت إبراهيم لظفي (1995): أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، القاهرة، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع.
- 11- محمد الشريف عبد الله (1996): مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط1، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع.
- 12- غريب عبد السميع غريب (د.س): البحث العلمي الاجتماعي بين النظرية والإمبريقية، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
- 13- غربي علي (2009): أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية الجزائر، جامعة منتوري قسنطينة، مخبر بحث علم الاجتماع والاتصال.