

تمهيد:

تكتسي مرحلة العمل الميداني أهمية بالغة في العلوم الاجتماعية، ذلك أن قيمة البحث لا تكمن في جمع التراث النظري حول المشكلة موضوع البحث وإنما تستدعي أيضا نزول الباحث إلى الميدان لاستقصاء الحقائق وذلك من خلال إستخدامه لبعض الأدوات المنهجية مستنديين على أحد المناهج الاجتماعية، والفصل الموالي يوضح المنهج المستخدم وكذا أدوات جمع البيانات.

والوقوف عند مختلف جوانب المشكلة لدراستها دراسة شاملة واقعية مستندا في ذلك على ما يمدده مجتمع الدراسة من بيانات ومعلومات لازمة للدراسة، وهو ما يضفي الطابع الأمبريقي العلمي على الدراسة.

1.4. مجالات الدراسة:

إن المهتمين بمناهج البحث الاجتماعي يتفقون على أن تحديد مجالات البحث الاجتماعي من الخطوات الهامة، وتتمثل هذه المجالات في:

- **المجال الجغرافي:** وهو الذي يحدد لنا المكان الذي أجريت فيه الدراسة.
- **المجال البشري:** ويقصد به مجتمع البحث أي الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة.
- **المجال الزمني:** ونقصد به المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة الميدانية بداية من الدراسة الاستطلاعية¹.

وعليه فإن مجالات الدراسة في هذا الموضوع تمثلت فيما يلي:

1.1.4. المجال الجغرافي:*

يتمثل المجال المكاني للبحث في المجتمع الذي يختاره الباحث لإجراء دراسته الميدانية، وفي هذا البحث فإن مجتمع الدراسة تتمثل في مؤسسة صناعات الكوابل الكهربائية بمدينة بسكرة.

التعريف بالمؤسسة مكان الدراسة:

1.1.1.4. الموقع:

تقع مؤسسة صناعات الكوابل الكهربائية بسكرة في المنطقة الصناعية غرب المدينة، إلى جانب الطريق الوطني رقم: 46، وتتربع المؤسسة على مساحة تقدر بـ 42 هكتارا منها 12 هكتارا مغطاة وتشمل ورشات ومباني إدارية...إلخ، أما المساحة الحرة تقدر بـ 30 هكتارا وتشمل مواقف السيارات والمساحات الخضراء.

2.1.1.4. النشأة:

نشأت هذه المؤسسة كنتيجة لإعادة هيكلة المؤسسة الوطنية لصناعة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية SONELEC وذلك طبقا للمخطط الرباعي 80-242 الصادر في فيفري 1980، وقد ساهم في إنجازها عدة مؤسسات وطنية ودولية، حيث تمت تجزئة المؤسسة الوطنية لصناعة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية في نهاية سنة 1982 إلى عدد من المؤسسات منها المؤسسة الوطنية لصناعات الكوابل الكهربائية

¹ - عمار بوحوش ومحمد الذنبيات: مناهج البحث وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 1995. ص: 97.
* - وثيقة من المؤسسة مكان الدراسة

طبقا للمرسوم رقم: 20-83، ومقرها العاصمة وتشرف على ثلاث وحدات إنتاجية هي:

◀ وحدة جسر قسنطينة بالقبة: والمختصة بصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية ذات الضغط المنخفض والمتوسط.

◀ وحدة واد السمار بالحراش: وهي مختصة بصناعة الكوابل والأسلاك الهاتفية.

◀ وحدة بسكرة : مختصة بصناعة الكوابل الكهربائية بأنواع متعددة والتي تم البدء في أشغال إنجازها في سنة 1978، وبقيت مؤسسة صناعات الكوابل بسكرة تابعة للمؤسسة الأم إلى غاية صدور قرار إعادة هيكلتها بتاريخ: 1997/11/04، حيث أصبحت وحدة مستقلة.

3.1.1.4. الطاقة الإنتاجية وأنواع الكوابل:

الطاقة الإنتاجية البدائية لهذه المؤسسة هي 28000 طن، ولكنها تغيرت

حاليا لأسباب تكنولوجية واقتصادية.

وتنتج المؤسسة أنواع كثيرة من الكوابل تتمثل في:

- كوابل منزلية.
- كوابل صناعية.
- كوابل ذات الضغط المتوسط والمنخفض.
- كما تنتج المؤسسة بكرات خشبية بأحجام مختلفة لتوزيع الكابل.
- كذلك شرعت المؤسسة في إنتاج حبيبات الكومبوند (مادة أولية للصناعات البلاستيكية الغذائية وغيرها) وذلك في إطار توسيع استثماراتها.

4.1.1.4. الزبائن والتوزيع:

أهم زبائن المؤسسة هم:

- CAMEG ex SONELGAZ

- كهريف KHRIF

وهناك أيضا مجموعة من المؤسسات الخاصة والعمومية التي تستهلك الكوابل أو تعيد تسويقها، كما تعمل المؤسسة على اكتساب مكانة في السوق العالمية. أما الموزعين فالمؤسسة لها شبكة من الموزعين يقدر عددهم بـ 13 موزعا، منتشرين في كامل أنحاء الوطن، وهي تعمل على توسيعها مستقبلا خاصة وأنها في طريقها إلى الخصوصية ودخول شركاء جدد.

5.1.1.4. المواد الأولية المستخدمة:

أهم المواد الأولية المستخدمة في الصناعة تتمثل في:

- سلك النحاس.
- سلك الألمنيوم.
- المواد الكيماوية المكونة للغلاف.

6.1.1.4. سياسة الجودة للمنتج:

شرعت المؤسسة منذ سنة 1999 في وضع تأسيس سياسة خاصة بجودة المنتج وذلك عبر تطبيق مجموعة من المناهج والطرق التي تصل بها إلى التحكم الكلي في نوعية المنتج، وبالفعل فلقد توصلت المؤسسة إلى الحصول على علامة إشهاد " الإيزو 9001 " سنة 2003، وهي الآن تكثف مجهوداتها من أجل الإبقاء على علامة الإشهاد وتطوير منتجها والاستجابة لكل الطلبات كما وكيفا.

7.1.1.4. وحدات المؤسسة:

تتكون المؤسسة من:

◀ **المديرية العامة:** حيث تتولى هذه المديرية مايلي:

- الإشراف على المديريات المكونة للمؤسسة.
- متابعة نشاط كل من:
- مساعد الرئيس المدير العام مكلف بالاتصال والإعلام.
- مساعد الرئيس المدير العام مكلف بضمان النوعية.
- مساعد الرئيس المدير العام مكلف بالشؤون القانونية.

- مساعد الرئيس المدير العام مكلف بمشروع الحبيبات ب ف ك.
- ◀ **مديرية الموارد البشرية والوسائل:** وهي تهتم بالشؤون الاجتماعية والمهنية للعمال، وتضم دائرة المستخدمين والتكوين والتي هي بدورها تظم عمل المصالح التالية:
 - مصلحة تسيير المستخدمين.
 - مصلحة التكوين والخدمات الاجتماعية.
 - مصلحة الوقاية والأمن.
 - مصلحة الوسائل العامة.
- ◀ **مديرية المالية والمحاسبة:** تهتم بتسجيل العمليات المالية والمحاسبة، بحيث تعطي الصورة عن الوضع المحاسبي والمالي للمؤسسة وهي تضم:
 - مصلحة المحاسبة العامة.
 - مصلحة المحاسبة التحليلية.
 - مصلحة المالية.
 - مصلحة الميزانية.
- ◀ **المديرية التجارية:** وتقوم بالإشراف على دائرة تسيير المنتج النهائي، وهي تضم المصالح التالية:
 - مصلحة تسيير إنتاج الملحقات.
 - مصلحة تسيير الكوابل.
 - إطارات التجارة.
- ◀ **مديرية الشراء:** وتقوم بالإشراف والمتابعة على دائرة التموين والعبور، وتضم المصالح التالية:
 - مصلحة الشراء والمشتريات المحلية.
 - مصلحة تسيير مخزون قطع الغيار.
 - مصلحة تسيير مخزون المواد الأولية.

◀ **المديرية التقنية:** وتشرف على تسيير العملية الإنتاجية لكل من إنتاج الكوابل

والمحقات، كما تشرف على دائرة الصيانة ودائرة التكنولوجيا ومراقبة الجودة،

وفيما يلي المصالح التابعة للدائرتين:

- مصلحة المناهج والمراقبة التنظيمية.

- مصلحة الصيانة الكهربائية.

- مصلحة الصيانة الميكانيكية.

- مصلحة العتاد المتنقل والتكيف.

- مصلحة التكنولوجيا والتنمية.

- مصلحة المخابر.

- مصلحة التجارب.

◀ **مديرية الاستغلال:** وتقوم بالإشراف والمتابعة على دائرة إنتاج الملحقات وكذا

دائرة إنتاج الكوابل، وتضم المصالح التالية:

- مصلحة المنافع.

- مصلحة إنتاج حبيبات ب ف ك.

- مصلحة إنتاج البكرات والاسترجاع.

- مصلحة تخطيط وتسيير الإنتاج.

- مصلحة القلد والظفر.

- مصلحة العزل ب ر ك.

- مصلحة العزل والتغليف ب ف ك.

- مصلحة التجميع والتغليف ب ف ك.

◀ **مديرية مراقبة الحسابات:** وتشرف على دائرة لوحة القيادة، وتضم مصلحة لوحة

القيادة ورئيس مشروع المعلوماتية.

2.1.4. المجال البشري (عينة الدراسة):

مما لا شك فيه أن لكل بحث مجتمع تدور حوله الدراسة، وعادة ما يواجه الباحثون مشكلة الأعداد الكبيرة لمجتمع البحث محل الدراسة، وهذا ما يؤدي إلى صعوبة دراسته، وذلك لما يترتب عليه من مصاريف مالية باهظة، ووقت طويل وجهد بشري كبير، بالإضافة إلى الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء جمع البيانات من كل أفراد المجتمع، وهذا ما يجعل الباحث يتجه إلى دراسة عدد صغير من الناس، يمثلون المجتمع الكلي أفضل تمثيل¹، ويطلق على هذا العدد الصغير من الناس عينة الدراسة. يقصد بمجتمع البحث "المجموع الكلي من المفردات والأشياء الأخرى المحدودة، أي المجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي" وقد تمثل مجتمع البحث في الموظفين الإداريين لمؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة والبالغ عددهم حوالي 126 موظفا موزعين على مديريات المؤسسة.

أما العينة فهي "كلمة مشتقة من الفعل عين، الذي يفيد في اللغة العربية معنى خيار الشيء، وبذلك فإن العينة هي ما تم اختياره من هذا الشيء، وفي البحث العلمي فإن العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة، ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما"²، وهناك أنواع للعينة نذكر منها: العينة العشوائية البسيطة والعينة المنتظمة والعينة العشوائية الطبقية...إلخ.

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية الطبقية كون مجتمع الدراسة غير متجانس، والعينة العشوائية الطبقية هي التي "يقسم فيها الجمهور الأصلي إلى درجات أو فئات ومن ثم يتم الاختيار العشوائي من بين هذه الفئات، ولهذا فهي أكثر دقة من العينة العشوائية البسيطة لأنها تعمل على تمثيل جميع فئات الجمهور الأصلي في العينة"³.

¹ - محمد سعيد فرح: لماذا؟ وكيف؟ تكتب بحثا اجتماعيا. الإسكندرية منشأة المعارف. 2002. ص: 135.
² - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. ط2. الجرائر ديوان المطبوعات الجامعية. 2005. ص: 170.
³ - غريب محمد سيد أحمد وناجي بدر إبراهيم: الإحصاء والقياس في البحث الاجتماعي. ج3. الأزارطة. دار المعرفة الجامعية. 1997. ص: 293.

وقد تم تطبيق العينة العشوائية الطبقية بتقسيم مجتمع البحث إلى طبقات، وذلك بعد أن حددنا الحجم الكلي للعينة والذي قدر بـ 63 موظفا، ثم قمنا باختيار وحدات العينة عشوائيا من كل طبقة كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة على الطبقات

النسبة بالنسبة للعينة	العينة		عدد الموظفين	الطبقات
	النسبة	العدد		
15.87	50	10	20	مديرية الموارد البشرية
14.28	50	09	19	مديرية المالية والمحاسبة
15.87	50	10	20	المديرية التجارية
31.74	50	20	40	مديرية الشراء
07.93	50	05	10	المديرية التقنية
07.93	50	05	10	مديرية الاستغلال
06.34	50	04	07	مديرية مراقبة الحسابات
100	50	63	126	المجموع

3.1.4. المجال الزمني:

ونقصد به المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة الميدانية بداية من

الدراسة الاستطلاعية إلى نهاية البحث.

بدأت الدراسة الميدانية لمؤسسة صناعات الكوابل بسكرة من تاريخ

2006/11/22 إلى غاية 2007/01/13، وانقسمت على إثرها إلى مراحل، تمثلت في:

المرحلة الأولى: وكانت بتاريخ 2006/11/22، ومثلت لنا هذه المرحلة الزيارة

الاستطلاعية، والتي كان الهدف منها التعرف على الواقع الميداني قبل الخوض في

تفاصيله، وإزالة الغموض واللبس على بعض المواضيع الغامضة، ومن خلال هذه المرحلة تم:

- التعرف على المؤسسة عن قرب وذلك من خلال إجراء بعض المقابلات الأولية مع بعض المسؤولين*.

- الاطلاع على الهيكل التنظيمي للمؤسسة (أنظر الملحق رقم 01)، ومن خلاله عرفنا أن إدارة العلاقات العامة غير موجودة.

ثم وجهونا إلى السيد رئيس مصلحة المستخدمين الذي استقبلنا أحسن استقبال ووفر لنا كل ما نحتاجه**.

المرحلة الثانية: وكانت بتاريخ 2006/11/29 وفي هذه المرحلة استقبلنا السيد رئيس مصلحة المستخدمين وتم فيها عرض الاستثمار وأسئلة المقابلة عليه وقد أفادنا كثيرا في وضع الاستثمار النهائية وكذا أسئلة المقابلة حيث اقترح إعادة صياغة الأسئلة

* يتمثل هؤلاء المسؤولين في مدير إدارة الموارد البشرية – رئيس مصلحة التكوين والخدمات الإجتماعية.
** صرح لنا ببعض المعلومات التي من خلالها استطعنا أن نأخذ فكرة على طريقة سير العمل خاصة في من الجانب الاتصالي والذي هو محور هذه الدراسة كما تكونت لدينا خلفية عن المؤسسة والعمال الذين يعملون بها وهو ما ساعدنا على وضع أسئلة الاستثمار والمقابلة كما تم تحديد عينة الدراسة.

بطريقة يفهمها المستخدمون لأن مصطلح العلاقات العامة غير مفهوم لدى الكثير منهم.

المرحلة الثالثة: وفي هذه المرحلة تم عرض الاستثمار على السيد رئيس مصلحة المستخدمين والذي رأى أنها صالحة، وقمنا بتوزيع الاستثمارات على عينة الدراسة، وكذا إجراء مقابلة مكتوبة مع السيد رئيس مصلحة المستخدمين، وأخذ موعد مع السيد المكلف بمكتب الاتصال والإعلام الذي كان طوال المراحل السابقة في عطلة، وقد دامت هذه المرحلة من 2006/12/09 إلى غاية 2006/12/24.

المرحلة الرابعة: وفي هذه المرحلة تم إجراء المقابلات والتي كانت بدايتها مع السيد المكلف بمكتب الاتصال والإعلام، وتمت المقابلة مع رؤساء الدوائر وفقا للبرنامج المذكورة أسفلا والمحددة من طرف مسؤول التكوين بالمؤسسة ، وقد تعذر علينا مقابلة

كل المديرين بالمؤسسة بسبب كثرة أشغالهم، كما تم جمع الاستمارات، ودامت هذه المرحلة من 2007/01/02 إلى غاية 2007/01/10.

جدول رقم 03: يبين قائمة المسؤولين الذين تم معهم إجراء المقابلة

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة	تاريخ الاستقبال
01	عربي عمار	رئيس دائرة	2007/01/09
02	قرفي علي	رئيس دائرة	2007/01/09
03	مخلوف يزيد	رئيس دائرة	2007/01/10
04	لوام فضيل	رئيس دائرة	2007/01/10
05	شادة الطيب	رئيس دائرة	2007/01/10
06	معوي ناصر	رئيس دائرة	2007/01/10

2.4. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج العمود الفقري لتصميم البحث لأنه يمثل الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى التعميمات أو النتائج بطريقة علمية ودقيقة، وكذلك يمثل مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية¹.

وعليه فطبيعة الدراسة كثيرا ما تفرض على الباحث إتباع منهج معين دون آخر يتلاءم وطبيعة الموضوع، فهناك بعض الدراسات التي تتطلب أكثر من منهج واحد وذلك لتعقدها وتداخلها، وهناك بعض الدراسات التي تقتضي باستعمال منهج واحد.

ويعتبر اختيار المنهج الصحيح خطوة أساسية تتحكم في السير الصحيح للبحث، وعلى هذا الأساس وانطلاقا من طبيعة الموضوع المدروس الوصفية والذي

¹ - علي شتا: المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية. الإسكندرية. مكتبة ومطبعة الإشعاع الفمية. 1997. ص: 296.

يحمل عنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، فقد اتبعنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي" الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع، ولا تقتصر هذه الدراسة الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك إلى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب في وجود الظاهر، أي أن الهدف تشخيصي بالإضافة إلى كونه وصفي"¹، كما اعتمدنا على التحليل الإحصائي والمتمثل في استخدام الاستبيان والمجاميع والنسب المئوية.

3.4. أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات من أهم مراحل البحث، وتتطلب عناية خاصة من طرف الباحث، وتعتمد هذه المرحلة على مجموعة من الأدوات، والأداة هي "الوسيلة التي تتم بواسطتها جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة"²، وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على مجموعة من الأدوات هي المقابلة والاستمارة.

1.3.4. الاستمارة:

أو الاستبيان ويقصد به " تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة"³.

¹ - فوزي غرابية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3. عمان دار وائل للنشر والتوزيع. 2002. ص: 33.
² - فخر الدين عمر خيرى خمش: علم الاجتماع الموضوع والمنهج مع التركيز على المجتمع الغربي. (ط1). عمان. دار مجدلاوي للنشر. 1999. ص: 284.
³ - أحمد بن مرسل: مرجع سابق. ص: 220.

والاستمارة تعتبر من الأدوات الأساسية الشائعة الاستعمال خاصة في العلوم الاجتماعية، وقد تم بناء وصياغة أسئلة الاستمارة بطريقة هادفة اعتمادا على الأسئلة الفرعية للبحث بحيث بدأت بأسئلة حول الموضوع وانتهت بأسئلة البيانات الشخصية، وقد قصدنا تأخير هذه الأخيرة حتى لا يخاف المبحوث ويجب بطريقة عفوية، وتم عرض الاستمارة على بعض الأساتذة المحكمين وعلى الأستاذ المشرف، وعلى ضوء توجيهاتهم وآرائهم القيمة تم تعديل بعض الأسئلة.

وعند زيارتنا الاستطلاعية تم عرض الاستمارة وأسئلة المقابلة على رئيس مصلحة الموظفين، وقد أفادنا كثيرا في وضع الاستمارة النهائية وكذا أسئلة المقابلة، حيث اقترح إعادة صياغة الأسئلة بطريقة يفهمها المستخدمون، لأن مصطلح العلاقات العامة غير مفهوم لدى الكثير منهم. وقد احتوت الاستمارة على 30 سؤالا مقسمة على ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: الوسائل الاتصالية ويضم أحد عشر سؤالا.

المحور الثاني: حول المشاكل والصعوبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة ويضم أربعة عشر سؤالا.

المحور الثالث: حول البيانات الشخصية ويضم خمسة أسئلة.

2.3.4. المقابلة:

تكلمة لوسائل جمع البيانات السابقة، اعتمدنا أداة المقابلة، وهي " اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة"¹، وحسب الباحث موريس أنجرس فإن المقابلة " هي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة...مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين...تستعمل المقابلة عادة للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيرا أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل

¹ - أحمد بن مرسلني: مرجع سابق.ص: 214.

إجراء اللقاءات مع عدد أكبر باستعمال تقنيات أخرى، وإما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما¹، وقد تضمن دليل المقابلة 14 سؤالاً (أنظر الملحق رقم 03)، ولقد أجرينا المقابلات مع بعض رؤساء الدوائر بالمؤسسة مجال الدراسة وفقاً للبرنامج المذكورة سابقاً (أنظر ص: 153)، وكان استخدامنا لأداة المقابلة لجمع المعلومات والبيانات من المبحوثين، وكذلك للتأكد من بعض المعلومات.

¹ - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية- ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون. إشراف ومراجعة: مصطفى ماضي. الجزائر. دار القصة للنشر. 2004. ص: 197.