بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة -تيسمسيلت-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

منهجية البحث العلمي
دروس عبر الخط
موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر
ادارة أعمال

اعداد الأستاذة

عائشة سعدي

الموسم الجامعي :2023/2024

الاسم واللقب	عائشة سعدي
الرتبة العلمية	محاضر أ
القسم	علوم التسيير
الفئة المستهدفة	السنة الثانية ماستر ادارة أعمال
المقياس	منهجية اعداد مذكرة الماستر
الوحدة	منهجية
الرصيد	5
المعامل	2

محتوى المقياس:

المحاضرة الأولى: المشكلة البحثية-01-
المحاضرة الثانية : المشكلة البحثية-02-
المحاضر الثالثة: الاشكالية
المحاضرة الرابعة: الفرضيات العلمية
المحاضرة الخامسة: منهجية التوثيق
المحاضرة السادسة: العينات
المحاضرة السابعة : أدوات جمع المعطيات
المحاضرة الثامنة : تقنية المقابلة
المحاضرة التاسعة: تقنية الملاحظة
المحاضرة العاشرة: فنيات العرض والالقاء-نموذج المناقشة-

المحاضرة الأولى: المشكلة البحثية

يتعين على الباحث أن يعثر على موضوع شيق يتفق مع ميوله ورغباته، فغموض المواضيع وعدم استقرار رأي الباحث حول موضوع معين يحظى باهتمامه ، يترتب عليه عدم المام الباحث بالموضوع وقلة حماسه للقيام به وعدم بذل الجهد الكافي لتحقيق الغايات المنشودة.
-يستحسن أن يسأل الباحث نفسه عدة أسئلة تتعلق بالبحث قبل أن يقدم على المشروع وهي:

1-هل تستحوذ المشكلة على رغبة الباحث واهتمامه؟

2-هل هي جديدة؟

3-هل ستضيف الدراسة التي تجول بخاطر الباحث الى المعرفة شيئا؟

4-هل يستطيع الباحث القيام بالدراسة المقترحة؟

5-هل سبق لباحث آخر أن سجل للقيام بهذا البحث؟

ثانيا: صياغة مشكلة البحث:

يجب أن تتوفر في الصياغة العناصر التالية:

-الابتعاد عن المواضيع الخاصة

-التعبير عن المتغيرات الخاصة بالمشكلة البحثية بإبرازها في الصياغة ، بحيث تكون متضمنة علاقة بين متغيرين فأكثر.

-عدم العمومية في صياغة المشكلة، أي يجب أن تكون محددة تحديدا دقيقا.

-الابتعاد عن المواضيع التي تبحث عما ينبغي أن يكون .

-عدم الغموض أي أن تكون المشكلة واضحة ومحددة .

-عدم الخوض في مشكلة ذات أبعاد قيمية أو فلسفية.

-يجب أن تكون المشكلة المختارة قابلة للتجربة أي امكانية اجراء البحث الميداني.

ثالثا: معايير اختيار مشكلة البحث:

حدد الباحثون معيارين أساسين لتحديد مشكلة البحث:

أ*المعيار الذاتي: يقصد به ما يتعلق بالباحث وبيان مدى قدرته على الوفاء بمتطلبات البحث ويشمل:

*الرغبة النفسية الذاتية للباحث.

*الاستعداد والقدرات الذاتية والمالية.

*الاستعدادات اللغوية والعلمية والتمكن من تقنيات البحث واستخدام أدواته وأجهزته.

*توفر الوقت الكافي لإعداد وتنفيذ البحث.

ب*المعيار الموضوعي: يكون نسبة للموضوع ويتلخص في:

*القيمة العلمية للموضوع.

*جدة الموضوع وحداثته.

*توفر المصادر والمراجع العلمية والبيانات اللازمة .

*امكانيات الباحث المادية والزمنية والبشرية المتاحة له.

*دراسة وتوقع الصعوبات التي تحيط بإنجاز البحث.

المحاضرة الثانية: المشكلة البحثية

-ينطلق أي بحث من ظاهرة يحيط بها الغموض أو تحتاج الى التفسير، مما اصطلح عليه علماء المنهجية بمشكلة البحث.

ومشكلة هذه تجعل الباحث يشعر بحب استطلاع قوي لفهمها، فيبدأ بطرح تساؤل محوري يمكن أن تترتب عليه تساؤلات فرعية بغية فهمها أو تفسيرها ،وهو بذلك يحاول جاهدا الاجابة على الأسئلة التالية: ماذا أدرس؟ لماذا؟ وكيف؟

الخطوات المنهجية في البحث:

التساؤلات الأولية للبحث

-اختيار مشكلة البحث

-صياغة التساؤلات الأولية

الخطوة الأولى

-احترام شروط الدقة والوضوح

المرحلة الاستكشافية

-القراءات -المقابلات الاستكشافية

الخطوة الثانية

التلخيصات

الاشكالية

--الالتقاء بذوي الاختصاص

تجسيد الاشكالية على شكل تساؤلات

الخطوة الثالثة

البناء التصوري لموضوع البحث

صياغة الفرضيات

الخطوة الرابعة

-الأبعاد والمؤشرات.

الخطوة الخامسة

اجراءات البحث الميداني

-تحديد ميدان البحث

-تحديد أدوات البحث

-جمع المعطيات

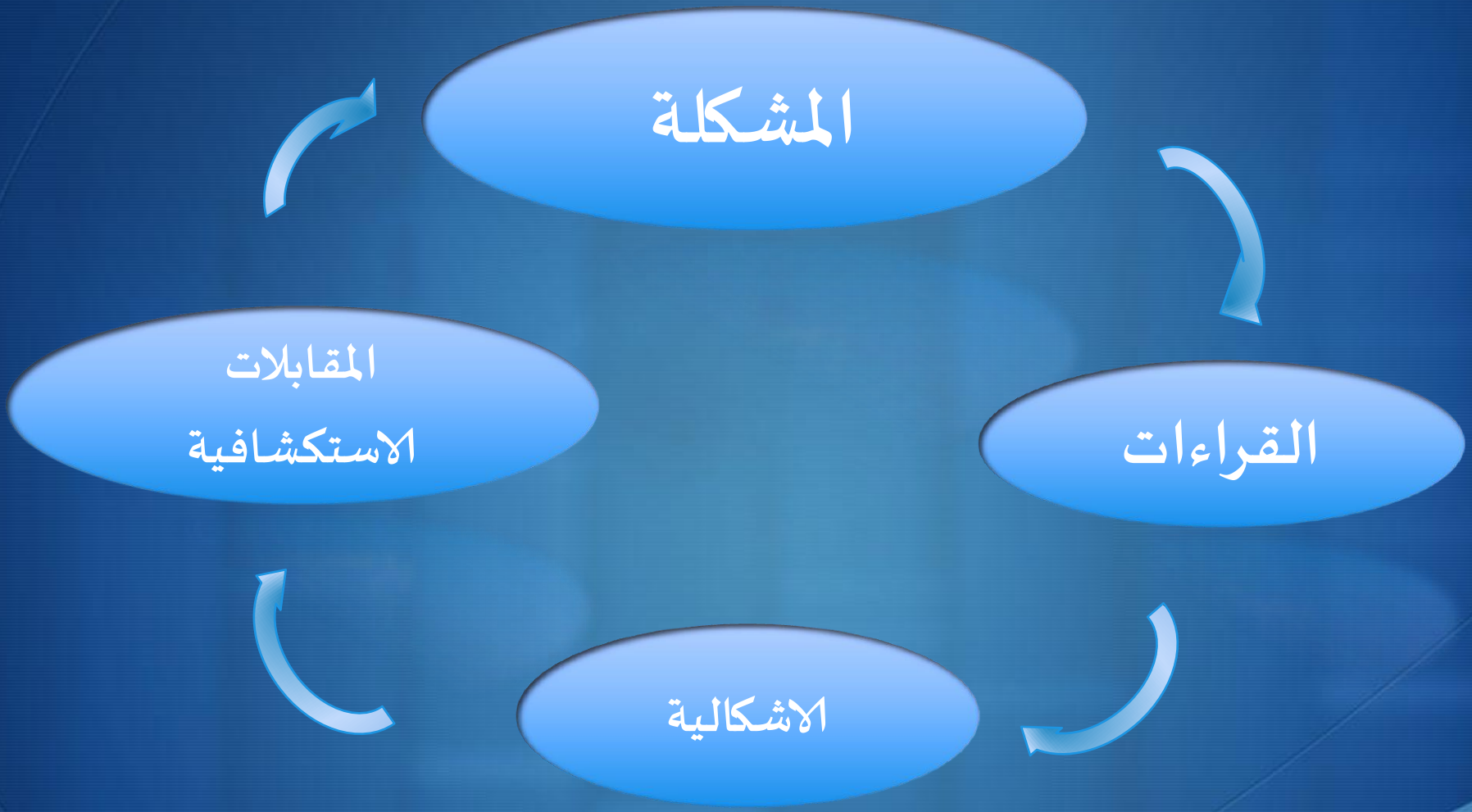
الخطوة السادسة

تحليل المعطيات

- وصف وتحليل المعطيات
- تحضير الجداول الاحصائية
- قياس العلاقة بين المتغيرات
- نتائج البحث

المحاضرة الثالثة: اشكالية البحث

-لا يمثل طرح الاشكالية اجراءا منفردا عن الاجراءات السابقة ، بل ترتبط بها بناءا على المعلومات التي تجمع من القراءات والمقابلات الاستكشافية ،بحيث يقوم الباحث بتوضيح المعالم الكبرى للبحث وتحديد الاشكالية مرتبط أساسا بالتساؤلات الأولى للبحث، فالإشكالية هي طريقة تصورية شخصية يختارها الباحث لمعالجة الموضوع.


المشكلة
القراءات
الاشكالية
المقابلات
الاستكشافية

عناصر بناء الاشكالية

-من خلال هذا المخطط نفهم أن تحديد الاشكالية يكون بعد المرور بالمراحل التالية:

أ*القراءات: يجب أن تكون هادفة ولها علاقة بموضوع البحث مع تلخيص ما نحتاجه.

ب*المقابلات الاستكشافية: تعني اللقاء بذوي التخصص وذلك لإبداء رأيهم حول موضوع البحث.

*ثانيا: مفاتيح صياغة الاشكالية:

عند الاجابة على التساؤلات التالية: ماذا؟ لماذا هذا الاشكال؟ ولماذا دراسة هذه الاشكالية؟ وكيف؟

نكون قد وفقنا لحد ما في بناء الاشكالية ،وعليه تكون الاشكالية مجموعة الأسئلة المطروحة، والتي تدل على أنه سبب وجود المشكلة التي تلاحظ من طرف جميع الناس، أما الاشكالية فتلاحظ فقط من طرف الباحث المختص.

المحاضرة الرابعة: الفرضيات العلمية

تمهيد: يسعى أي باحث من خلال دراسته للوصول الى اجابات دقيقة وواضحة للتساؤلات البحثية التي انطلق منها ،ولأجل الاجابة على هذه التساؤلات يطرح مجموعة من الفرضيات بهدف التحقق منها ميدانيا.

المحاضرة الرابعة: الفرضيات العلمية

تمهيد: يسعى أي باحث من خلال دراسته للوصول الى اجابات دقيقة وواضحة للتساؤلات البحثية التي انطلق منها ،ولأجل الاجابة على هذه التساؤلات يطرح مجموعة من الفرضيات بهدف التحقق منها ميدانيا.

أولا :تعريف الفرضيات العلمية:

تمثل الفرضية في ذهن الباحث احتمالا وامكانية لحل المشكلة موضوع البحث، وبالتالي هناك امكانية دراسة مشكلة معينة ومحاولة حلها عن طريق وضع فرضيات باعتبارها حلولا محتملة أو متوقعة للمشكلة قيد البحث.

فالفرضية هي جملة لاهي صادقة ولاهي كاذبة ،فهي بمثابة العقد الذي يعقده الباحث مع نفسه للوصول الى النتيجة المؤكدة لقبول الفرض أورفضه، اذن الفرضية هي عبارة عن طرح مؤقت .

ثانيا: طريقة بناء الفرضيات :

هناك طريقتين لبناء الفرضيات ،استقرائية تكون انطلاقا من الملاحظة، استنباطية انطلاقا من الدراسات السابقة.

لابد للفرضية أن تحتوي على علاقة بين متغيرين أو أكثر ،أحدهما المتغير المستقل وهو السبب، والأخر المتغير التابع وهو النتيجة.

ثالثا : أشكال الفرضيات

يمكن صياغة الفرضية بكيفيات مختلفة، وتتخذ ثلاث أشكال غالبا ،وهي:

-فرضية أحادية المتغير.

-فرضية ثنائية المتغير.

-فرضية متعددة المتغيرات.

المحاضرة الخامسة: منهجية التوثيق

أولا: مفهوم التوثيق

عملية مشتركة لدى جميع الباحثين وتتمثل في الاشارة الى جميع المصادر و المراجع التي اخذت منها الافكار والمعلومات، وهذا من خلال تسجل كل البيانات الهامة الت تدل على تلك المصادر المستعملة ف البحث، ويكمن الهدف من وراء العملية تحقيق الموضوعية و التحلي بالأمانة العلمية، وروح الدقة والصدق والاحالة الى مصادرومراجع اخرى.

هناك عدة مراجع يستخدمها الباحث وتختلف طريقة عرض هوامشها، وهي تتنوع ما بين الكتب والاعمال الجامعية والمجالات، واخيرا المراجع العامة كالقواميس والوثائق الحكومية.

أ/الكتب: ينبغي مراعاة التسلسل الاتي في الاشارة الى الكتب، اسم المؤلف ولقبه، عنوان الكتاب، اسم المترجم ان وجد ويرمزله ب"تر"، رقم الطبعة {ط} او الجزء {ج}، اسم ارالنشر، مكان النشر، السنة، الصفحة.

ب/الاعمال الجامعية: تتمثل هذه الاخيرة في الدراسات الجامعية كالمذكرات ووسائل الماجستيرواطروحات الدكتوراه وتتخذ الترتيب الاتي:

اسم ولقب الباحث، عنوان الدراسة، تحديد نوع الدراسة، اسم المعهد او الكلية او الجامعة، السنة، الصفحة.

ج/ المجلات: عندما يكون الاقتباس من مجلة علمية فان الترتيبات تتغير تغيرا تاما من ناحية الشكل وتكون كما يلي:

اسم ولقب صاحب المقال "عنوان المقال"، اسم المجلة، رقم العدد، اسم الهيئة التي اصدرت المجلة، مكان النشر، التاريخ "الشهوروالسنة"، الصفحة.

المحاضرة السادسة: العينات

المقصود بمجتمع البحث هو كل افراد المجتمع ال تعنيهم دراستنا اما العينة فيقصد بها الاقتصار على دراسة جزء فقط من افراد المجتمع، وبالطبع فإننا نستهدف ان يكون هذا الجزء الذي يقتصر على دراسته ممثلا لخصائص المجتمع كله تمثيلا جيدا، يمكننا من تعميم النتائج التي نصل اليها من دراستنا للعينة على المجتمع الاصلي، ان استعمال العينة في البحوث العلمية يتميز بعدة اهداف منها:

توفير الوقت والجهد والمال.

الحصول على بيانات اكثر عمق واكثر دقة.

اولا: اختيار العينة (الخطوات):

1_تحديد اطار المعاينة: يقصد به القائمة الت تضم بيانات كافية للتعريف بكل افراد مجتمع البحث، والذي نقوم بسحب العينة منه.

2_ انواع العينات: تختلف طرق سحب العينة فما بينها، من حيث امكانية تعميم نتائجها على المجتمع من عدمه، في هذا المجال يجب ان نفرق بين مجموعتين من اختيار افراد العينة، يطلق عل الاولى العينة الاحتمالية والثانية العينة غير الاحتمالية.

أّ/ المعاينة الاحتمالية:

يقصد بها سحب العينات بطريقة يمكن التعميم من خلالها باستخدام قوانين الاحتمالات، بمعنى سحب الافراد بالتتابع، بحيث يمكن لكل منها احتمال معروف اي ان الاختيار يكون على اساس خطة احصائية تتضمن اختيارا اوتوماتيكيا للأفراد دون تدخل اي عنصر تل بالباحث او المبحوثين في عملية الاختيار، بهذا نعط لكل فرد من الافراد جميعا احتمال معروف ويمكن حسابه، وبالتالي يمكن الخضوع لقوانين الاحتمال، وهنا نتكلم عن المعاينة الاحتمالية، وفي هذه الحالة فقط يحق لنا تعميم نتائج العينة على المجتمع.

هذا النوع من المعاينة يتطلب قائمة تشمل كل عناصر مجتمع البحث المراد دراسته، انطلاقا من هذا الشرط فقط يمكننا ان نحسب احتمال ان يكون كل فرد من بين الافراد المختارين تسمى هذه القائمة بقاعدة مجتمع البحث، وبفضل هذه القائمة سيتم لاحقا سحب افاد العينة.

ب/المعاينة غير الاحتمالية:

هنا لا يتم اختيار افراد العينة على الاسس الاحتمالية المشار اليها، لان الباحث يتدخل في اختيار الافراد في حدود معينة، وبذلك لا تكون الفرص متساوية امام الافراد للظهورفي العينة، ومن هنا لا يمكننا حساب احتمال الظهور.

عادة ما يلجأ الباحثون لاستخدام هذه الطرق غير الاحتمالية، اذا كانوا لا يريدون تعميم النتائج مباشرة، وانما يكتفون بالحصول على تقديرات تقريبية عنها، خصوصا ان هذه الطرق تيسر هذا العمل الى حد كبير.

ثالثا :انواع العينات الاحتمالية:

العينة العشوائية البسيطة:

مرتبطة بالصدفة والحظ بوجود قائمة.

العينة المنتظمة:

انتظام الفقرات والوحدات اي احترام طول مجال البحث.

العينة الطبقية:

وجود خصائص يجب مراعاتها في الاختيار انشاء مجموعات صغيرة متمايزة فيما بينها.

العينة العنقودية:

ننطلق من الكل الى الخاص.

رابعا: انواع العينات غير الاحتمالية

في بعض الاحيان يواجه الباحث موقفا لا يتيسر له فيه سحب عينة احتمالية لعدم توفر اطار المعاينة (قوائم بأسماء المبحوثين) او صعوبة الوصول الى كل المبحوثين بنفس السهولة، وفي احيان اخرى تكون لضيق الوقت، او قد يحاول الباحث الاقتصاد في النفقات، وفي كل تلك الحالات، فانه قد لا يكون امامه من حل الا سحب عينة غير احتمالية خصوصا اذا كان هدفه الوصول الى نتائج سريعة تقريبية.

العينة العمدية-القصدية

العينة الحصصية: تشبه العينة الطبقية لكنها ليست عشوائية والتجانس يكون في كل حصة.

العينة التراكمية: كرة الجليد، كل مبحوث يأتي بغيره.

المحاضرة السابعة: أدوات جمع المعطيات

تمهيد:

ان اختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات يتوقف على نوع وطبيعة البيانات المطلوبة للاجابة على تساؤلات البحث، ومن هنا فان الباحث قد يلجأ لاستخدام أدوات كالاستبيان مثلا

***أولا :مفهوم الاستبيان**

هو وسيلة لجمع البيانات تقوم على صياغة مجموعة من الأسئلة بطرق فنية خاصة، توزع على عينة البحث لكي يسجلوا عليها اجاباتهم ،بأنفسهم ثم يعيدوها بعد ذلك الى الهيئة المشرفة على البحث أو الى الباحث مباشرة.

*ثانيا :مزايا الاستبيان وعيوبه:

***أ-المزايا:**

-قلة التكاليف والجهد

-يتيح الفرصة للمبحوثين في الاجابة على الأسئلة في الوقت المناسب.

-انعدام المواجهة بين الباحث والمبحوثين .

-لا يحتاج عدد كبير من جامعي البيانات.

***ب-العيوب:**

تتطلب استمارة الاستبيان عناية فائقة جدا في صياغة الأسئلة لعدم وجود من يجيب على الغموض.

-يسبب ملل للمبحوثين ،اذا كانت الأسئلة كثيرة ما يقلل من عدد الاستمارات المسترجعة.

-لا يمكن الرجوع للمبحوثين لاستكمال النقص في اجاباتهم.

ثالثا: تصميم استمارة الاستبيان

-تحديد نوع المعلومات المطلوبة من الضروري أن يتم بدقة تحديد المعلومات المطلوب الاجابة عنها من خلال الاستبيان ،وهذا بالرجوع الى التساؤلات الرئيسية والفرعية لمشكلة البحث وكذلك الفرضيات.

رابعا: صياغة الأسئلة

-التقليل من عدد الأسئلة ما أمكن.

-يجب أن تكون لغة السؤال سهلة تتماشى مع لغة المبحوثين.

-لا تكون الصياغة قابلة للتأويل.

-لا تكون موحية باجابات معينة.

-لا تتطلب تفكير عميق أو اجراء عمليات حسابية.

-أن تندرج بما يتماشى مع أهداف الفرضيات والبحث.

المحاضرة الثامنة: تقنية المقابلة

-أولا : تعريف المقابلة

المقابلة هي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها الباحث مع المبحوثين، بهدف الحصول على نوع معين من المعلومات لاستخدامها ف بحثه العلمي ، والمقابلة عبارة عن :

1-تبادل لفظي /الكلمات ،الايماءات/

2-تتم المقابلة في موقف مواجهة

3-يتولى الباحث قيادة المقابلة

4-تسمح بالوصول الى بيانات معينة للإجابة على أسئلة البحث.

-ثانيا: أنواعها

***المقابلة المقننة:**

تعني تحديد دقيق للأسئلة الموجهة للمبحوثين وتستخدم في الدراسات الوصفية والتجريبية.

***المقابلة غير المقننة:**

الأسئلة غير مضبوطة بدقة وتستخدم في الدراسات الاستطلاعية.

ثالثا: كيفية اجراء المقابلة

*المرحلة الأولى :الاعداد للمقابلة

-تحديد موعد ملائم للمقابلة.

-تهيئة المكان المناسب.

-ايجاد واسطة في حالة عدم الثقة.

*المرحلة الثانية: كسب ثقة المبحوثين

-توضيح طرقة اختيار العينة.

-تأكيد سرية المعلومات.

*المرحلة الثالثة: توجيه الأسئلة

-القاء الأسئلة كطريقة مناقشة.

-توجيه سؤال واحد في الوقت.

-قيام الباحث بالتحكم في زمام المقابلة.

*المرحلة الرابعة: تحصيل اجابات المبحوثين

-الحصول على اجابات الأسئلة.

-معرفة الأسباب وراء عدم اجابة المبحوث حول السؤال.

-الاصغاء الجيد.

-لا يجب أن يظهر الباحث أي استنكار أو دهشة.

*المرحلة الخامسة: تسجيل الاجابات

-لتفادي النسيان.

-الاستعانة بدليل المقابلة.

-استئذان المبحوث في حالة استخدام المسجل.

المحاضرة التاسعة: تقنية الملاحظة

أولا: تعريف الملاحظة

هي أداة من أدوات جمع المعطيات تقوم على تسليط الحواس بشكل مقصود على الأفراد أو المواقف أو الظواهر المراد دراستها وتسجيل سلوكها الظاهر بغرض الوصول الى وصف وتفسير هذا السلوك.

-إن الملاحظة العلمة ليست بالسلوك الهين ،فالقائمون بالملاحظة هم بشر تخضع عقولهم وحواسهم لما يتأثر به سائر البشر من مؤثرات مما يؤدي الى اعاقة الملاحظة العلمية الدقيقة كتأثير المشاعر ،والعواطف الانسانية للباحث على ادراكه أو ميل العقل الى تصنيف المدركات الحسية ضمن حدود الفئات الت مرت بخبرته السابقة أو انخداع الحواس عن رؤية الأشياء كما حدثت فعلا، لذلك لا بد من تدريب الباحثين تدريبا جيدا اذا أردنا الوصول الى نتائج حقيقية لاستخدام هذه الأداة.

ثانيا: أنواع الملاحظة

أ-الملاحظة البسيطة:

هي ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية ،دون اخضاعها للضبط والتحديد العلمي، ويستخدم هذا النوع أساسا في الدراسات الاستطلاعية حيث لا تكون لدى الباحث فكرة مسبقة عن أنواع السلوك التي يتوقع أن تصدر عن الأشخاص أو المبحوثين الذين يحاول رصد سلوكهم ،ومن هنا فانه لا يستطيع تحديد موضوعات الملاحظة سلفا، وانما يبدأ بفئات شاملة ثم يرجع فيما بعد الى تضييق نطاق موضوعات الملاحظة.

ب-الملاحظة المنظمة:

هي الملاحظة التي تخضع للضبط العلمي والتحديد فيما يتصل بالقائم بالملاحظة أو الأفراد الذين يلاحظهم أو الموقف الذي تجرى فيه الملاحظة ،والتي تنحصر في موضوعات وفئات محددة مسبقا، يستخدم هذا النوع من الملاحظة في المنهج التجريبي والوصفي.

ج-الملاحظة بالمشاركة:

قد تتم هذه الملاحظة في اطار الملاحظة المنظمة أو البسيطة ،وهي تتضمن اشتراك الباحث في حياة من يقوم بملاحظتهم ،ومساهمته في أوجه النشاط الذي يقومون به خلال فترة الملاحظة ،وتستلزم أن يصبح عضوا في الجماعة التي يقوم بدراستها ويمر بنفس الظروف التي تم بها.

د-الملاحظة دون المشاركة:

فيها يقوم الباحث بالملاحظة دون أن يشترك في أي نشاط تقوم به الجماعة موضوع الدراسة، قد يفصح الباحث عن شخصيته ودوره كباحث وان كان هذا يؤثر عل سلوك الجماعة ،كما أنه قد يقوم بالملاحظة من وراء حاجز زجاجي يمكن من الرؤية في اتجاه واحد بحيث لا يحس به المبحوثين الذين يلاحظهم.

المحاضرة العاشرة

فنيات العرض والالقاء -نموذج المناقشة-

Université Blida 2
جامعة البليدة 2
Ali Iounici
علي لونيسي

جامعة علي لونيسي *البليدة02*
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
كلية العلوم الاجتماعية

مشروع تخرج لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د
تخصص: تنظيم وموارد بشرية

المنظمة بين التعلم التنظيمي وادارة التميز
دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية (ولاية تيسمسيلت)

من إعداد

عائشة سعدي

خطة البحث

- مقدمة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- الإشكالية والفرضيات
- الدراسة الميدانية ومجتمع البحث
- المناهج والتقنيات المستخدمة
- نتائج الدراسة
- توصيات الدراسة

مقدمة

مقدمة

يعتبر التسيير من بين أهم العناصر التي تحتويها عجلة الأداء والإنتاج داخل أي منظمة باختلاف نوعها، وحتى تصل هذه المنظمة لتحقيق أهدافها، نجدها تعمل جاهدة على توضيح رسالتها وخططها لكافة مسيريها وعمالها ولكي يتمكن العامل والمنظمة من السير على درب الخطط المبرمجة نجدها تسعى لإحداث مداخل تنظيمية تتماشى والتطور الحاصل على مستوى المنظمات المتطورة والمتميزة ومن بين هذه المداخل:

مدخل التعلم التنظيمي الذي أصبح اليوم من أهم المداخل النظرية والتطبيقية لأجل تحقيق القدرة على الاستمرار والتحدي في مختلف المجالات الاقتصادية.

فالتعلم التنظيمي سلوك تهدف إلى تجسيده كافة المنظمات من أجل ضمان السير الحسن للعمل ومن ثمة تحقيق فعالية اقتصادية والتي تحدث ما يعرف بالتميز على كافة الأصعدة سواء الخدماتية أو التنظيمية.

أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار موضوع المنظمة بين التعلم التنظيمي وادارة التميز للأسباب التالية:

*محاولة التأكد من مدى مصداقية «لا تحاولوا أن تكونوا أصحاب نجاحات بل حاولوا أن تكونوا أصحاب قيم.»

*محاولة التعرف والاجابة على السؤال التالي: هل كل عامل ينضم حديثا للمنظمة لديه الرغبة في سلوك التعلم التنظيمي لاكتساب معارف جديدة.

أسباب اختيار الموضوع

- حب الاطلاع والاكتشاف خصوصا للمواضيع التنظيمية الحديثة.
- الانطلاق في مشاريع جديدة بدءا من هذا الموضوع.

أهداف الدراسة

- ✓ تسليط الضوء على دور مدخل التعلم التنظيمي في ايجاد بيئة متميزة.
- ✓ محاولة التعرف على مختلف السياسات والعوامل المتبعة في زيادة التعلم التنظيمي داخل بيئة العمل لأجل الوصول إلى ادارة متميزة.
- ✓ التوصل إلى مجموعة من المقترحات التي نأمل الأخذ بها لأجل تحقيق التميز للمنظمات الجزائرية..

الإشكالية والفرضيات

تعتبر المؤسسة كوحدة اقتصادية واجتماعية هامة ،داخل أي مجتمع ،فهي بمثابة المحرك الأساسي لكافة أنشطته خصوصا الصناعية منها ،ولهذا تسعى دائما هذه المؤسسات إلى البحث عن السبل الناجعة لزيادة نشاطها واستمرارها على الساحة الاقتصادية ،بالخصوص المؤسسة الغربية الاقتصادية وما حققته من تقدم وتطور ،إنما يرجع إلى فعالية السبل التي تتبعها في التسيير وكذلك فعالية العنصر البشري الموجود داخلها

وفي ظل التغيرات المختلفة اليوم ،فإن تحقيق نجاح المنظمة لم يعد يتوقف فقط على ما لديها من امكانيات مادية وفنية وحتى بشرية وتنظيمية ،انما أصبح يتحدد بدرجة أساسية في قدرة المنظمة على استثمار مختلف مواردها المتوفرة ،وقد أضحى لزاما على المنظمة التي ترغب في البقاء و الاستمرار أن تسعى جاهدة لإثبات ذاتها من خلال ما يعرف بالتميز.

فالمؤسسة الاقتصادية هي كالكائن البيولوجي لا يمكنها أن تقدم آداءات ايجابية اذا لم تدعم بما يلزم من آليات التفاعل ،ولذا أي منظمة تسعى إلى ايجاد آليات متطورة وسلوكيات تنظيمية تساعد العامل على أداء عمله بالشكل الجيد مع السهر على حسن انجازه وتقديمه للزبون في الوقت المحدد لأجل ضمان ولائه وتحقيق سمعة جيدة لمنظمته.

ومن بين هذه الآليات ما يعرف بالتعلم التنظيمي الذي يعتبر من أبرز الاستراتيجيات التي تعمل المنظمة على ايجادها لأجل التطور المستمر في قدرات فاعليها والوصول بهذه التقنيات إلى ما يسمى بإدارة التميز

وعليه فإن كل العمليات التسييرية التي تؤديها المنظمة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

وكذلك مهما كانت درجة الموظف أو العامل سواء بالميدان الإداري أو الإنتاجي أو قسم الصيانة أو التسويق نجدها تعتمد على أسلوب التعلم التنظيمي في تحقيق أهدافها رغم العراقيل التي تواجهه وبالتالي السعي نحو تحقيق ما يعرف بالتميز الاداري لهذه المنظمة.

فمن خلال هذا كله جاءت إشكاليتنا حول موضوع المنظمة بين التعلم التنظيمي وادارة التميز لتكون على الشكل التالي:

كيف تساهم المنظمة باتباع سياسة التعلم التنظيمي لتحقيق ادارة التميز؟

وقد تفرعت عنه التساؤلات التالية :

1- كيف تساهم طبيعة التكوين في تنمية المورد البشري؟

2-كيف تساهم ثقافة المنظمة في تفعيل التعلم التنظيمي ؟

3-مامكانة ادارة الوقت في تحقيق ادارة التميز؟

4-هل للاتصال التنظيمي دور في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة؟

الفرضيات

- ✓ **الفرضية الأولى** :تساهم طبيعة التكوين في تنمية مجال الابداع للمورد البشري.
- ✓ **الفرضية الثانية**: لثقافة المنظمة دور في تفعيل التعلم التنظيمي
- ✓ **الفرضية الثالثة**: لإدارة الوقت فعالية في تنفيذ ادارة التميز.
- ✓ **الفرضية الرابعة**: للاتصال التنظيمي دور في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

الدراسة الميدانية ومجتمع البحث

الدراسة الميدانية

دراستنا الميدانية تمت بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية لولاية تيسمسيلت وهي منظمة عمومية تتجسد في معناها السلطات الادارية تابعة لوزارة الداخلية والادارة المحلية أنشأت عام 1998 بموجب المرسوم التنفيذي رقم98-193

تتكون من المصالح التالية:

***الادارة العامة**

***مصلحة الادارة والامداد**

***مصلحة الاعلام الآلي**

***مصلحة الاستغلال.**

***مصلحة الصيانة**

الدراسة الميدانية

وقد ركزنا على مصلحة الاستغلال لكونها تضم العديد من المكاتب و هي التي تتم داخلها مختلف العمليات الادارية الخاصة بهذه المديرية، ومن الأجهزة المستخدمة نجد:

-الراديو والتيلكس

-التنظيم

-موزع الهاتف.

وفي هذه المصلحة يتم تخزين البرقيات الصادرة والواردة والعابرة وتسجيلها في سجلات خاصة بالإضافة لمهام أخرى.

مجتمع البحث

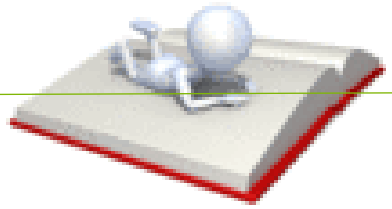
مجتمع البحث

- مجتمع الدراسة يتكون من70 مفردة ، أي عدد المبحوثين اجمالا قدر ب70 فرد ،اذ
- تم توزيع 70 استمارة عن طريق تقنية الاستمارة بالمقابلة مع المبحوثين ، بمعنى
- أننا استعملنا تقنية المسح الشامل بالإضافة لتقنية شبكة الملاحظة كتقنية مدعمة ،
- وهذا خلال فترة التربص الممتدة من تاريخ : 01/06/2014إلى غاية
- 07/07/2014.

المناهج والتقنيات المستعملة

المناهج المستخدمة

- قد اتبعنا المنهج الاحصائي وهذا من خلال النسب الاحصائية الموجودة في الجداول بعد عملية التفريغ لإجابات المبحوثين، بالإضافة للمنهج الوصفي والذي يهتم بذكر الخصائص والمميزات للظاهرة المدروسة بصورة كمية وكيفية وبالتالي يعني اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي .



التقنيات المستخدمة في الدراسة

- الدراسة الاستطلاعية: وتمت على شكل اكتشاف واحتكاك بالميدان من خلال زيارات استطلاعية للمديرية.

- شبكة الملاحظة : استعملت هذه التقنية بشكل ملاحظة بالمعايشة وهذا من خلال التواجد اليومي داخل المديرية وكذا التحدث مع مختلف الموظفين.
- الاستمارة بالمقابلة : استعملناها على شكل مناقشة مع مختلف العمال وبالخصوص مع مصلحة الموارد البشرية وكذلك عن طريق توزيع استمارات البحث .

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

- إن لطريقة التوظيف دور في تشبع الموظفين بقيم الثقافة الموجودة داخل اهذه المديرية ،خصوصا اذا تم احترام المعايير والشروط الموضوعية أثناء عملية التوظيف.
- لعملية التكوين سواء الميداني أو النظري فعالية في الحرص على تنفيذ كافة الأعمال الموكلة للموظف خصوصا اذا كانت متطلبات المنصب تتماشى واحتياجات التكوين المخصص لذلك.
- يساهم التكوين بشكل فعال في زيادة خدمات المنظمة و الارتقاء بها إلى مصاف المنظمات المتميزة الباحثة عن التطوروالتقدم.
- يكتسي التكوين أهمية بالغة في القضاء على الروتين اليومي وتجديد الأفكار والمهارات خصوصا اذا كان يحمل في طياته معاني الابداع والتجديد في مجال العمل والخدمة على حد سواء.
- على الادارة الاهتمام بالدرجة الأولى بموظفيها وهذا باتباع سياسة التحفيزات المادية والمعنوية ،مايزيد من تشبع الموظفين بالقيم التنظيمية وتنميتها.

نتائج الدراسة

- استراتيجية المشاركة الجماعية أي فريق العمل الواحد هي المفضلة بين هؤلاء الموظفين كونها توحد الرؤى والجهود نحو الوصول لهدف واحد وفي أقل وقت ممكن..

- إن الانتساب لفريق العمل الواحد يشعر الموظف بمدى أهميته ودوره داخل منظمته ، مايولد في نفسيته الشعور بالانتماء لهذه الجماعة وبالتالي الولاء لمنظمته.

- توزيع المسؤوليات على أساس الجهوية ، يوجد في نفسية الموظفين حب الالتفاف حول الشخص الذي ينتمي اليه » عقلية العرش الواحد«.

- القيم التنظيمية المتمثلة في المشاركة في صناعة القرارات ، الانضباط بميدان العمل ، التحلي بروح المسؤولية ، الصرامة الادارية كلها مبادئ محفز على تنمية ثقافة المنظمة .

نتائج الدراسة

- لطريقة الاتصال دور كبير في وصول المعلومة إلى كل الموظفين وفي الوقت المحدد لأجل الاستفادة منها أو تنفيذها ،كما تجنب حدوث الاشاعة والفوضى داخل محيط العمل وهذا عن طريق الاعلانات أو التبليغ الشخصي.
- إن تحسين مستوى العمل بشكل جماعي يزيد من قيمة وجودة الخدمة المقدمة ،كما أن للتحسين الفردي دور في اضفاء التجديد على الخدمة وبالتالي التميز في أدائها.
- عوامل الميزة التنافسية تتمثل في : سرعة الانجاز ،تميز الخدمة ،والاقتراحات التي تساهم في تحقيق التميز تتمثل في :الاهتمام بالعامل ، المكافآت ،فتح مجال الابداع ،تطوير التكنولوجيا..
- لاستراتيجية التعلم التنظيمي دور في تحقيق ادارة التميز من خلال : التسيير الجيد، الفعالية التنظيمية ،تنمية القدرات الذاتية ،التميز بالخدمة ،مع التكوين الجيد لكافة المستخدمين.

توصيات الدراسة

- اعطاء الأهمية والأولوية للتعلم التنظيمي.
- ايجاد طريقة العمل بالفرق داخل المحيط التنظيمي.
- تشجيع عملية الابداع والابتكار وسط الموظفين.
- العمل على تفعيل العملية الاتصالية من خلال تسهيل تنقل مختلف المعلومات وفي الوقت المناسب لها.
- منح العمال فرص المشاركة في تصميم طرق العمل والحرص على تنفيذها.

*تحفيز الموظفين على مختلف مبادراتهم العملية.
*توعية الموظفين على ضرورة التحلي بما يعرف بثقافة المنظمة ، كونها تساهم بشكل فعال في نشر عملية التعلم التنظيمي وسط

ميدان العمل.

*ضرورة التركيز على التميز عند تأدية العمل أو تقديم الخدمة للعملاء.

*اتبا سياسة الجودة الشاملة لمختلف الخدمات والسلع المنتجة من قبل هذه المنظمات.

*التركيز على عامل الوقت واستثماره لصالح المنظمة.

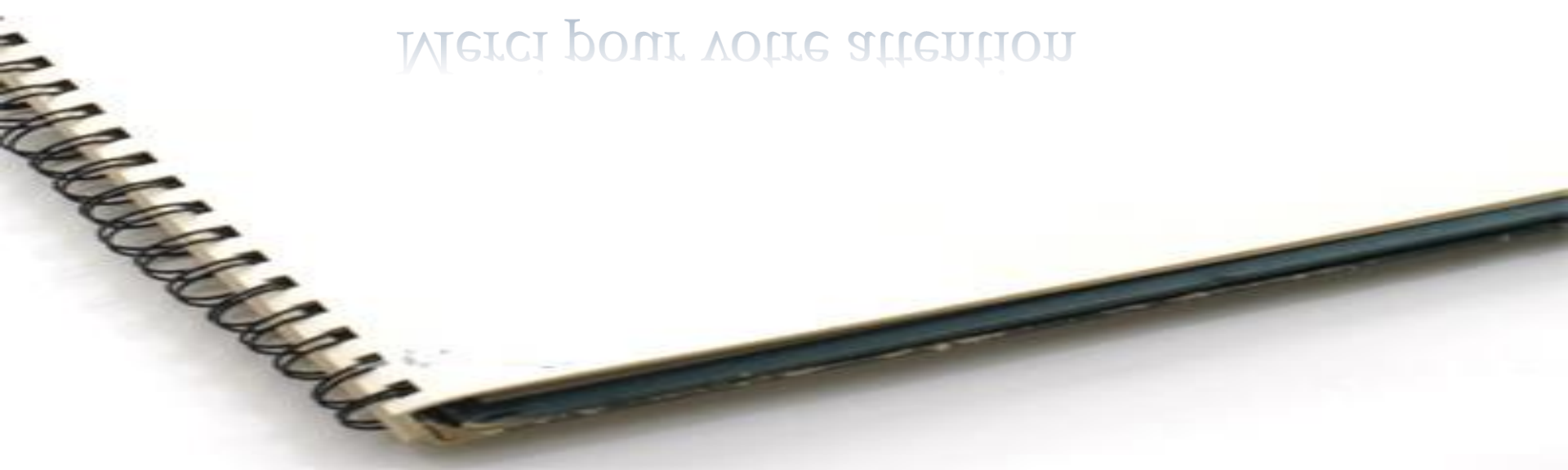
*استثمار المورد البشري وتسخيره لخدمة أغراض المنظمة التي ينتمي اليها.

الخاتمة

من خلال بحثنا هذا حاولنا تقريب موضوع التعلم التنظيمي وادارة التميز من القراء والباحثين مع ضرورة حثهم على مواصلة البحث في هذا المجال ،كونه موضوع جديد وواسع النطاق ، بعمل على تحسين صورة المنظمات الجزائرية والرقي بها إلى مصاف المنظمات العالمية المتميزة وفي مختلف المجالات التي توجد بها.

كما أن متغيرات مفهوم التعلم التنظيمي كثيرة ومتنوعة حسب المراد دراسته من خلال كل بحث ، فنحن من خلال هذه الدراسة حاولنا الربط بين التعلم التنظيمي ومؤشراته مع أبعاد ومؤشرات ادارة التميز داخل المنظمة الجزائرية ، وكيف يؤثر هذا الأخير في مجال تطور المنظمة واستمرارها في مجال المنافسة سواء أكانت مؤسسات اقتصادية أو حتى خدماتية.

Merci pour votre attention



جامعة علي لونيسي * البليدة02*
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
كلية العلوم الاجتماعية

مشروع تخرج لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د
تخصص: تنظيم وموارد بشرية

المنظمة بين التعلم التنظيمي وادارة التميز ا
لسلكية واللاسلكية (ولاية
دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات
تيسمسيلت)

من إعداد

عائشة سعدي

قائمة المراجع

1-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، تر: بوزيد صحراوي، سعيد سبعون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.

2-ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي :أسسه ،منهجه وأساليبه ،اجراءاته ،الأردن ، 2002.

3-عبيدات ذوقان ،البحث العلمي: مفهومه، أدواته وأساليبه، دار الفكر ،عمان ،بدون سنة.

4-حسان هشام ،منهجية البحث العلمي ،ط02، الجزائر، 2007.