

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علوم الإعلام
تخصص إتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

الواقع التنظيمي في بريد الجزائر في ظل أزمة كورونا دراسة ميدانية ببريد الشريعة -النامشة-

مذكرة مقدمة لذيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ

• د. مسعودي بدر الدين

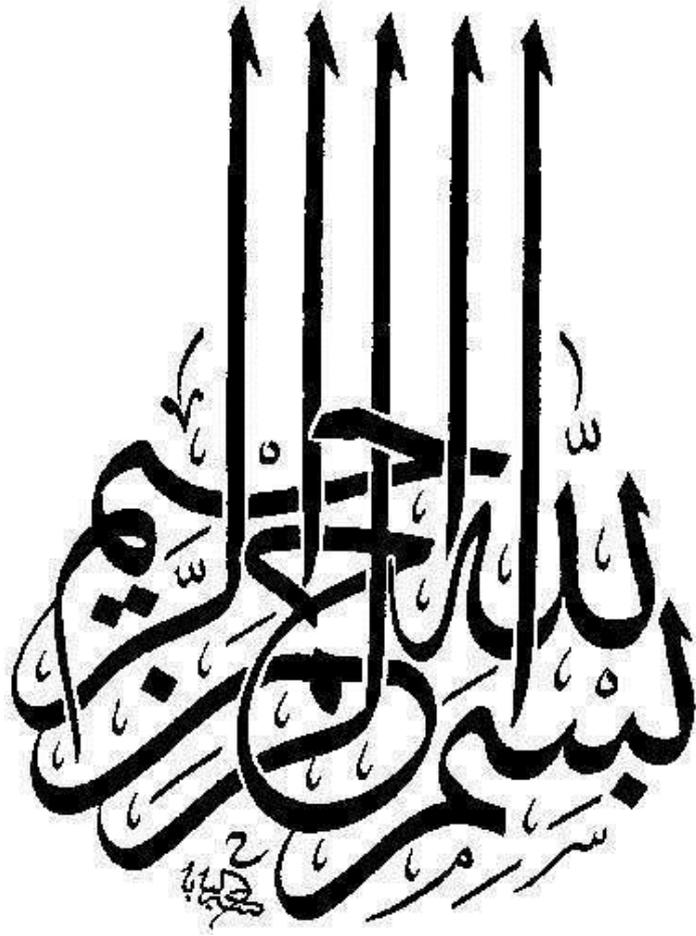
من إعداد الطالبة

• عبد الكريم أسماء

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
بدر الدين مسعودي	أستاذ محاضر - ب -	مشرفا ومقررا
بن مهدي مرزوق	أستاذ محاضر - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021 / 2022



قال تعالى:

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ
وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ
عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾

سورة الإسراء -70-

شكر و عرفات

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

لك الحمد ربنا كما ينبغي يا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبله ويسرت من يعيننا على تحصيله و علمتنا ما لم تكن نعلم.

ثم الصلاة والسلام على خير المعلمين سيد الخلق أجمعين محمد عليه ازكي الصلاة والسلام .
أشكر الله أولا وأخرا سبحانه وتعالى على نعمه العظيمة واحمده على فضله علينا بإتمام هذه المذكرة ، وأرجو الله أن ينفعنا بها وكل من يطلع عليها.

يتنازع في نفسي شكر وتقدير لكل من جعلهم الله عوناً لي فغمرني بكل معاني العون وبأخص الذكر :**الدكتور الفضيل المشرف بدر الدين احمد مسعودي** على توجيهاته ونصائحه القيمة لإنجاز هذا العمل، وكان داعماً معنوياً وموجهاً ومرشداً منذ البدئ في الدراسة حتى إتمامها بالشكل النهائي، كما لا أنسى مدير مكتب بريد الجزائر النمامشة-الشرية- محسن سماعلي الذي لم يبخل علينا قط بإمدادنا بالمعلومات اللازمة .

كما اشكر عمال مؤسسة بريد الجزائر النمامشة -الشرية- على إمدادنا بما يملكون من خبراتهم للمعلومات

كما أتقدم بالشكر إلى صديق اخي **عدلان ربوح** على مساعدته.

كما لا ننسى أساتذتنا الكرام لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نهدي لهم ثمرة عملنا.

إهداء

الحمد لله نفتح بحمده الكلام ،والحمد لله الذي حمده أفضل ما جرت به الأقلام سبحانه
نحصى له ثناء كما اثني على نفسه وهو ولي كل الأنعام.

الى السيف الذي امتشقه حين احمل هوية الممارج في ميادين العلم والمعرفة إلى من
هو مبعث فخري واعتزازي إلى قرة عيني أبي أطل الله في عمره.

الى نبض الدفء ثنايا القلب الى همسة أودعها الله كل معاني الفضيلة إلى أعظم من
في الوجود وأسمى معاني الحب والحنان الى تاج رأسي أمي حفظها الله ورعاها وأطل
الله في عمرها.

إلى إخوتي لا يغيبني عن وجودهم ملك الملك أو جاه السلطان

الى زوجة أخي وابنته الأء لؤلؤة البيت .

خيرة الناس من بين الإنسان أهلي وأخصم الذكر أخي الكريم **عاطف** كان سندا
ورفيقا في كل مشاوير الدراسة أشكره جزيل الشكر .

إلى رفيقات الدرب في المشوار الدراسي لا اذكرهم حتى لا أنقل أحدا من باب
النسيان .

الى كل طلبة جامعة تبسة .

الى كل هؤلاء اهدي عملي المتواضع

وفقنا الله لما يحبه ويرضاه.

أسماء

الفهرس العام

الصفحة	البيان
-	شكر وعرهان
I	الفهرس العام
V	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
IX	فهرس الملاحق
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
02	أولاً: الإشكالية
02	ثانياً: الأسئلة الفرعية
02	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
03	رابعاً: أهمية اختيار الموضوع
04	خامساً: أهداف الدراسة
04	سادساً: الدراسات السابقة
09	سابعاً: تحديد المفاهيم
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
12	تمهيد
13	أولاً: تقديم عام للمؤسسة

13	1- مفهوم ومهام مؤسسة بريد الجزائر
14	2- هيكل مؤسسة مكتب بريد الجزائر الشريعة النمامشة
16	3- شعار مؤسسة مكتب بريد الجزائر النمامشة-الشريعة-
17	4- مهام مؤسسة بريد الجزائر - الشريعة النمامشة:-
19	ثانيا: مهام مؤسسة مكتب بريد الجزائر - النمامشة الشريعة -
19	1- الخدمات البريدية:
22	2- الخدمات المالية:
25	3- الخدمات التجارية الأخرى:
27	4- بريد الجزائر المعوقات والأهداف:
30	ثالثا: الإطار المنهجي للدراسة
30	1- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:
31	2- بناء وتطبيق أداة الدراسة
الفصل الثالث: تحليل نتائج المقابلة	
36	تمهيد:
36	أولا: عرض وتحليل عبارات المحور الأول
39	ثانيا: عرض وتحليل عبارات المحور الثاني
39	ثالثا: عرض وتحليل عبارات المحور الثالث
39	رابعا: عرض وتحليل عبارات المحور الرابع

40	خامسا: عرض وتحليل عبارات المحور الخامس
40	سادسا: عرض وتحليل عبارات المحور السادس
41	سابعا: عرض و تحليل عبارات المحور السابع
الفصل الثاني: مناقشة النتائج	
43	أولا: الإجابة عن تساؤلات الدراسة
45	ثانيا: النتائج العامة للدراسة
46	ثالثا: الإقتراحات والتوصيات
49	خاتمة
51	قائمة المراجع
53	الملاحق

فارس الجاول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
32	يوضح بناء أداة الدراسة	01

فهرس الأشكال

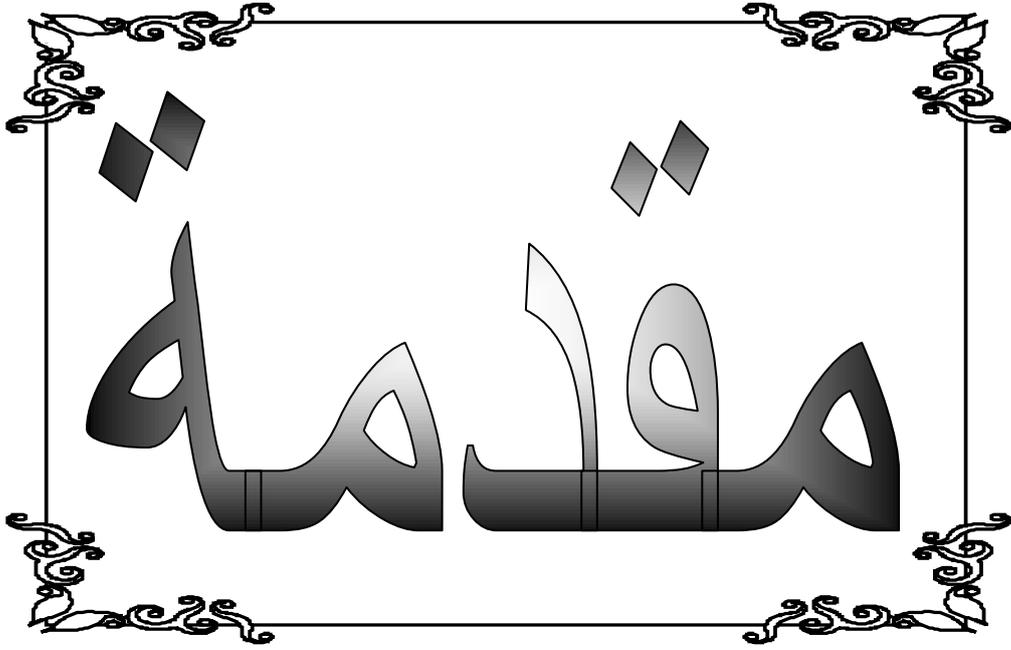
فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
12	الهيكل التنظيمي بريد الجزائر - الشريعة - النمامشة	01
17	شعار بريد مكتب النمامشة بريد الجزائر	02

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
53	دليل المقابلة	01
55	طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني	02
56	إذن بالطبع وتعهد	03



مقدمة:

إن مفهوم المؤسسة أو المنظمة له ارتباط بمفهوم التنظيم، حتى أصبح من الصعب جدا على البعض أن يفرقوا ويفصلوا بين هاذين المفهومين، ولطالما ارتبط نجاح ونجاعة وأي مؤسسة أو منظمة بمدى نجاعة إدارتها وحنكة تنظيمها وإدارتها، فالموارد البشرية وال مادية لا تؤدي أي دور من دون سياق أو قاعدة تنظيمية يكلفها الترتيب المناسب لهذه الموارد، ويعمل على دمجها وتوظيفها مع بعضها البعض بشكل يضمن النظام والسير الحسن والتنسيق داخل الوحدة بما يحقق لنا الأهداف المرجوة والمنوطة من وراء ذلك وتكمن أهمية ودور التنظيم بارتباطه بأهمية ودور المنظمات في تحقيق التنمية على جمعة الأصعدة، كما ان التنظيم يلعب دورا هاما في زيادة فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها بأقل التكاليف الممكنة ولهذا نجد الاهتمام بتطوير الأساليب التنظيمية وتجديدها.

خلال جائحة كورونا شهدت المؤسسات والمنظمات خلا في تنظيمها بسبب الهاجس الذي تركته تبعات هذه الجائحة من خوف وهلع في جميع الأوساط ، ورغم كل هذا سعت المؤسسات وتبنت العديد من القواعد والنظم للسير الحسن للمؤسسات وخلق الجو الملائم واستمرارية النشاط فيها وضمان السلوك الملائم والحد من تفشي الوباء في الأوساط المؤسساتية كما أن واقع التنظيم في المؤسسات تغير بفعل جائحة كورونا إلا انه بقي سريان المفعول بها بفصل التخطيط والنظم المنتهجة داخل المؤسسات من خلال تطبيق البروتوكولات الصحية لهذه الجائحة، مما أدى بهذا التنظيم الى الاستمرارية رغم نقص الفعالية.

تتشكل هذه الدراسة من أربعة فصول، حيث يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة من خلال الوقوف على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية والأسباب التي أدت الى اختيار هذه الدراسة والأهمية والأهداف وكذا تحديد المفاهيم والدراسات السابقة في حين كان الفصل الثاني يتعلق بالجانب الميداني تقديم عام للمؤسسة وعبر عن الإجراءات المنهجية للدراسة والمتضمنة في الأساس منهج الدراسات وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة وبناء

وتطبيق أداة الدراسة أما الفصل الثالث يتعلق بتحليل نتائج المقابلة والفصل الرابع والأخير مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية ،لنصل في الأخير الى محاولة توضيح مدى تمكن هذه الدراسة من الإجابة على الأسئلة المطروحة ، وبالتالي تقديم مجموعة من التوصيات التي تفيد أكثر على الواقع التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر ثم ختم كل ذلك بخاتمة الدراسة.



الفصل الأول:
الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية

إن الحديث عن الواقع التنظيمي في ظل أزمة معينة يقودنا إلى الحديث عن الإجراءات المتخذة قصد تكييف هذا الواقع والحفاظ على سير المنظومة ككلومن المعلوم أن الأزمة العالمية التي ألمت مختلف الشعوب الدولية وتركت أثارا على اقتصادياتها خاصة قد جعلت العالم في وضع مرتبك وامتدت هذه الأزمة مؤثرة بشكل مباشر على مختلف المؤسسات تركت آثارها السلبية المتباينة، اختفاء المؤسسات، شللها، خلق، صعوبات جمة مما أدى إلى مباشرة عدة إجراءات تبقي على أقل ما يمكن من الاداء والخدمات وغيرهما وبما أن مؤسسة بريد الجزائر تعتبر مؤسسة حيوية في أداء خدمات مباشرة للمواطنين والمؤسسات من الناحية المالية بأنها بالضرورة إذا تأثر أداؤها في ظل جائحة كورونا فسوف تأثر بشكل مباشر على المواطنين في حياتهم اليومية إذا أنها تشتمل على كتلة هائلة من التعاملات المالية المتعلقة بالأجور بالإضافة إلى المعاملات التجارية لمختلف التجار وكذا خدمات التخليص بالنسبة لعدة مؤسسات منها سونلغاز، اتصالات الجزائر، الجزائرية للمياه...

مما يفرض عليها إيجاد واقع كفي قادر على الاستمرار في تقديم خدماتها لزيائنها خاصة من الناحية التنظيمية وعليه نحن نتساءل عن

ما الواقع التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

✓ ماهي ابعاد التنظيم والهيكلية في مؤسسة بريد الجزائر أثناء جائحة كورونا؟

✓ ماهي طبيعة العلاقة بين عاملي مؤسسة بريد الجزائر أثناء جائحة كورونا؟

✓ ما هي تحديات مؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا؟

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

كان اختيار موضوع الواقع التنظيمي في بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا نتيجة

لجملة من الأسباب التي دفعت إلى دراسته وتحليله وتمثلت في:

- وجود اكتظاظ داخل البريد
- ندرة السيولة كانت سببا في تأخر سحب الأجور وهذا أدى إلى عدم الوفاء بالالتزام في المالية
- كثرة الطوابير خاصة في أيام سحب المعاشات والاعیاد وحلول شهر رمضان المبارك وهذا ساهم في حدوث فوضى
- شبه انعدام عملية السحب من عمليات البريد والاقتصار فقط على عمليات دفع الفواتير الخاصة بمؤسسات (سونلغاز الجزائرية للمياه، تحويل الأموال)
- التعرف على التدابير الوقائية التي اتخذتها مؤسسة بريد الجزائر لمواجهة covid19
- التعرف على حركية الاتصال داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا
- معرفة الأسباب التي تعيق فعالية الاتصال في بريد الجزائر
- الكشف او معرفة نمط الاتصال السائد في مكتب البريد
- بما أن الاتصال التنظيمي هو البنية الأساسية التي تعتمد عليها هذه المؤسسة محاولة معرفة مدى تأثير جائحة كورونا على الاتصال.

رابعا: أهمية اختيار الموضوع

- ألقت جائحة كورونا بتحديات استثنائية على عاتق مؤسسات بريد الجزائر والذي فرض عليها اتخاذ اجراءات فورية دون وجود وقت للتقييم أو التوقع ووضعت هذه الجائحة مؤسسة البريد موضع اختبار وذلك ب:
- توفير مجموعة من الآليات لتجنب تفشي الجائحة بالمحافظة على عمالها توفير الجو العملي المبارك
 - استعمال وسائل نقل حافلات متفرقة تابعة لها تعمل على تقريب الخدمة للزبائن دون اللجوء إلى الطوابير الطويلة

- استعمال شبكة الإنترنت والبطاقة الذهبية كل هذه الآليات ساهمت في نجاح وتقريب خدماتها، وساعدت المؤسسة الموظفين على التكيف مع معايير العمل الجديدة بحماية عمالها، وطريقة التواصل مع الزبائن مما سمح لمؤسسة بريد الجزائر أن تحافظ على وجودها وخدماتها في ظل هذه الأزمة وتكيفها معها

خامسا: أهداف الدراسة

- تحديد الإجراءات التي استخدمتها مؤسسة بريد الجزائر لتقريب الخدمة للفرد في ظل جائحة كورونا.
- تحديد الوسائل والتقنيات التي استخدمتها مؤسسة البريد لتقريب وتقديم الخدمة للزبائن في ظل الجائحة.
- تحديد التغيرات التنظيمية التي سادت في المؤسسة في ظل الجائحة.

سادسا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

- سمينة شويط، واقع التنظيم الإداري للاتصال في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية في المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر مديرية الاتصال، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 8، العدد 3، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2021
- إشكالية الدراسة:

تحددت إشكالية الدراسة كما يلي :

ما هو واقع التعليم الإداري المديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة) ؟

- الأسئلة الفرعية:

تمثلت أسئلة هذه الدراسة فيما يلي:

- ماهي درجة توافر أبعاد الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر

- ماهي طبيعة العلاقات التنظيمية في مديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة)

- ما هو مستوى كفاءة وفاعلية تنظيم مديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة).

- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول موضوع التنظيم الإداري الذي له دور كبير في تكوين المناخ التنظيمي والتأثير على نشاط المؤسسة، من خلال إيجاد المعادلة التنظيمية المناسبة التي تضمن عملية دمج الموارد البشرية ضمن موارد المؤسسة وتحقيق التكامل بينها، كما تظهر أهمية هذا البحث في تناوله لموضوع التنظيم الاتصالي بصفة خاصة، باعتبار أن النشاط الاتصالي له تأثير كبير سواء على العملية التنظيمية بحد ذاتها، او على نشاط المؤسسة بشكل عام، ولهذا بات من الضروري الاهتمام بتفعيل دور الاتصال ضمن أهداف المؤسسة من خلال الاهتمام بالتخطيط والتنظيم له ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتقييم تنظيم الاتصال بالمؤسسة الجزائرية (مؤسسة بريد الجزائر) تمهيدا لتقويمه.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد درجة توافر أبعاد الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر.

- تحديد طبيعة العلاقات التنظيمية في مديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر.

- تحديد مستوى كفاءة وفاعلية تنظيم مديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر.

- منهج الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف واقع التنظيم الإداري للاتصال من خلال تحديد مختلف وانب هذا الواقع كما هو موجود، وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الوصفي الذي يحاول تحديد نطاق بعض الخصائص الاجتماعية وتوزيعها مثل التعليم والتدريب والاهتمامات والمراكز، والكشف إذا ما كانت لهذه الخصائص الاجتماعية ارتباط ببعض أنماط السلوك أو المواقف.

- نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- **أبعاد الهيكل التنظيمي:** تتوفر أبعاد الهيكل التنظيمي مجتمعة لمديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة) بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي يبلغ 3.19 وبانحراف معياري يقدر بـ 0.63) وبنسبة اتفاق تقدر بـ 63.8%.

- **العلاقات التنظيمية:** تعد العلاقات التنظيمية مجتمعة بمديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة) عادية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.10 وبانحراف معياري يقدر بـ 0.52 وبنسبة اتفاق بلغت 62%.

- **كفاءة وفاعلية التنظيم:** جاء مستوى كفاءة وفاعلية التنظيم معاً بمديرية الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر (المديرية العامة) منخفض بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.45 وبانحراف معياري بلغ 1.10 وبنسبة اتفاق تقدر بـ 49%.

الدراسة الثانية:

- فاطمة بنت عليان عطية السفياني، الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع التنظيمي، دراسة ميدانية بإدارة التربية والتعليم للبنات بجدة السعودية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإدارة، جامعة أم القرى السعودية، 2009.

- **إشكالية الدراسة:**

تحددت إشكالية الدراسة كما يلي: ما هي علاقة الاتصال التنظيمي بأسلوب إدارة الصراع التنظيمي بإدارة التربية والتعليم للبنات بجدة؟

- **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى اكما يدركه أعضاء إدارة التربية والتعليم للبنات بجدة السعودية لاتصال التنظيمي.

- **منهج الدراسة:**

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي: وتكونت عينة البحث من قسمين: القسم الأول تكون من 85 قياديا وقيادية يمثلون مجتمع الدراسة، اما القسم الثاني تكون من 500 موظفا وموظفة يمثلون عينة الدراسة

-نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن مستوى أبعاد الاتصال التنظيمي السائد في إدارة التربية والتعليم للبنات بمحافظة جدة من وجهة نظر القياديين جاءت بدرجة عالية وفق الهدف الذي وضعته الباحثة، حيث جاءت بعد مهارات الاتصال الأكثر ممارسته وكان بدرجة كبيرة جدا.

- إن مستوى أبعاد الاتصال التنظيمي من وجهة نظر الموظفين جاءت وفق الهدف الذي وضعته الباحثة، حيث جاء بعد أنماط الاتصال الأكثر استخداما وبدرجة عالية.

- كما بينت الدراسة أيضا أن درجة ممارسة أساليب إدارة الصراع لدى القادة كانت كالتالي أسلوب التجنب بدرجة متوسطة، أسلوب التنافس بدرجة منخفضة، أسلوب التعاون بدرجة كبيرا جدا، أما وجهة نظر الموظفين كانت كالتالي، أسلوب التنافس، أسلوب التجنب، أسلوب التعاون.

- بالإضافة على ذلك أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين أبعاد الاتصال التنظيمي وبين أسلوب التنافس وأسلوب التجنب، وبالتالي فالعلاقة عكسية، أما العلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي وأسلوب التعاون فكانت علاقة ارتباطية موجبة وبالتالي فالعلاقة طردية من وجهة القادة أو الموظفين.

الدراسة الثالثة:

- دراسة بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ل العربي بن داود، جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع وذلك سنة 2008.

- إشكالية الدراسة:

- تدور الإشكالية حول: مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي، وما مدى فعاليته في إنمائها وتطويرها؟
- فرضيات الدراسة:
 - وتصاغ فرضيات الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي:
 - احتوت الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:
 - تهتم المؤسسة محل الدراسة بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية وتندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية، فرضيات فرعية تتجلى فيما يلي:
 - الفرضية الفرعية الأولى: فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال.
 - الفرضية الفرعية الثانية: كلما كان أسلوب الاتصال الصاعد فعالاً، كلما كانت الإدارة على علم بآراء واقتراحات وتوجيهات العمال.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: الاتصال الأفقي الفعال يؤدي إلى تدعيم المناخ الاجتماعي التنظيمي.
 - مجتمع الدراسة والعينية:
 - تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع الظاهرة المدروسة
 - العينة:
 - العينة الطبقية العشوائية، ذلك لعدم تجانس مجتمع الدراسة.
 - أدوات جمع البيانات:
 - الملاحظة، المقابلة، الوثائق والسجلات الاستمارة وقد شملت الاستمارة 4 محاور:
 - المحور الأول: حول البيانات الشخصية.
 - المحور الثاني: حول الاتصال الصاعد.
 - المحور الثالث: حول الاتصال الأفقي والمناخ التنظيمي.
 - النتائج:

- أن الإدارة لا تهتم بإيصال المعلومات إلى كافة المستويات التنظيمية.
- كذلك عدم سرعة وصول المعلومات والقرارات من الإدارة إلى العمال.
- صعوبة اتصال العمال بالإدارة.
- عدم احترام الإدارة للعمال، وعدم رضا العمال عن أساليب الاتصال السائدة في المؤسسة.
- العلاقات بين العمال حسنة، نتيجة للوظائف والمصالح المشتركة.
- إمكانية الاتصال بين الزملاء في باقي الأقسام التنظيمية.
- أهمية التعاون بين مختلف الأقسام والمستويات التنظيمية.

سابعاً: تحديد المفاهيم

الاتصال لغة:

الاتصال والوصلة: ما اتصل بالشيء قال الليث: كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة أي اتصال وذريعة وصلت الشيء وصلا وصلة الوصل ضد الهجران والوصل خلال الفصل وقوله في التنزيل "ولقد وصلنا لهم القول".¹

الاتصال التنظيمي:

هو مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فرد داخل المنشأة أن يكون معروفاً بشخصه ومهمته فيها، ويعمل على ازدهاره، وبالتالي ضمان حياته وفعاليتها للمنشأة، ويتم هذا النوع من الاتصال وفقاً للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المنشأة.²

¹ - ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الفكر العربي، ج6، ص ص 936-937.

² - أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات والإعلام، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 185، ص 44.

ويعرف بأنه عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من اي نوع ومن اي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم.¹

¹ - الطاهر خرف الله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، ج12، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2006، ص 54.



الفصل الثاني:
الدراسة التطبيقية

تمهيد

جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول الموضوع وإسقاطها في الواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة، فبعد التطرق في الفصلين النظريين إلى المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، والمتمثلة في الواقع التنظيمي وعليه وجب اختبار هذه العلاقة ميدانيا إثراء البحث العلمي، وإعطاء صورة صحيحة وواضحة عن الموضوع لذا قمنا باختيار المؤسسة بريد الجزائر الشريعة لمعرفة مدى تطابق ما جاء في الجانب النظري بما يحدث فعلا.

أولاً: تقديم عام للمؤسسة

1- مفهوم ومهام مؤسسة بريد الجزائر

أسندت منذ الاستقلال مهام تسيير قطاع بريد الجزائر إلى الإدارة التي أخذت على عاتقها تطوير وتنمية خدمة البريد من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على هذه الخدمات هذه المهام التي أوكلت لإدارة بريد الجزائر من الاعتناء بالجوانب التشريعية التنظيمية وحتى التنفيذية.

1-1- تعريف بمؤسسة بريد الجزائر:

نشأت مؤسسة بريد الجزائر بموجب القرار الوزاري رقم 03/2000 في 5 أوت 2000 المتعلق باستقلالية قطاع البريد عن الاتصالات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة مكتب بريد الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير خدمات بريد الجزائر في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبح مؤسسة بريد الجزائر مستقلا عن اتصالات الجزائر، فهذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية، ذات أسهم برأس مال اجتماعي ينشط في مجال الخدمات البريدية .

1-2- تعريف مؤسسة مكتب بريد الجزائر النمامشة-الشريعة:-

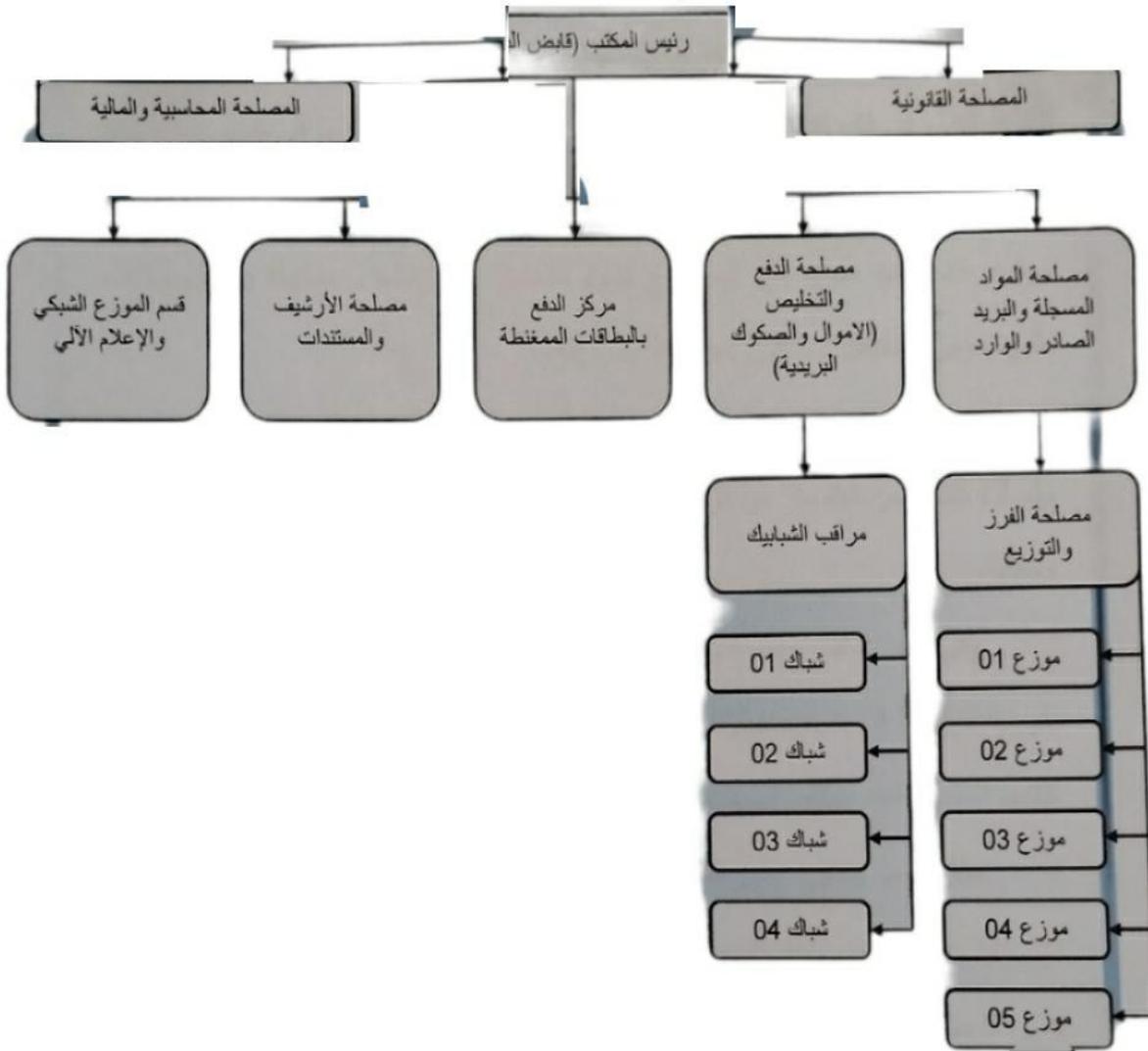
هي مؤسسة اقتصادية عمومية بدأت نشاطها رسميا في افريل 2008 م، وهي عبارة عن مؤسسة ذات صلة متعلقة برؤوس الأموال الخاصة بالمركز البريدي أي أن ميزانيتها ملحقة غير مستقلة والمسجلة في السجل التجاري يوميا تحت قيد 12056 وهي تنشط في سوق الشبكة والخدمات البريدية النمامشة بالشريعة طريق ثليجان ولاية تبسة.

فمؤسسة بريد الجزائر الشريعة النمامشة تعتمد في هيكلها على مناطق الشمولية أي إيصال خدماتها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، فهذه الخدمات البريدية تسييرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 6 مديريات إقليمية بكل من الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة)، أي تم التقسيم حسب الأقاليم، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد مكاتب بريد الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية، إضافة إلى مديريتين إضافيتين للعاصمة بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني، من جهتها هذه المديريات الولائية تحتوي

على مراكز بريدية فهي تتعامل مع الزبائن مباشرة، لها مخطط تنظيمي يتكون من (7 أقسام)

2- هيكل مؤسسة مكتب بريد الجزائر الشريعة النمامشة

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي بريد الجزائر -الشريعة- النمامشة



المصدر: مقدم من خلال مؤسسة مكتب بريد الجزائر النمامشة الشريعة

- شرح وظيفة كل قسم:

- القسم الأول: قسم المدير العام:

فتكمل مهمة المدير تسير الإدارة، وتوجيهه، وتحفيز العاملين وكيفية أدائهم.

- القسم الثاني: قسم رئيس المصلحة (نائب المدير):

مهمته تكمل في فتح الإرساليات التي تأتيهم خلال اليوميات، حيث يؤتى في كيس مملئ يقوم بفتحه مع عون مراقب ومع وجوده لأنه هو المرتبة الأولى بعد المدير العام، حيث أنه يتولى مهامه عند غيابه، حيث يقوم باستخراج المواد المسجلة والتي تشمل: صكوك بريدية، بعثات، طرود، ومن المحتمل أن تكون أموال. حيث يقوم بالتأكد من الإرساليات وذلك من خلال وثيقة مرسلة مع البريد تسمى ورقة رقم 12، للتأكد النقصان أو الزيادة لما هو موجود في الكيس، وهنا تتم العملية بطريقة آمنة وشفافة. وفي نفس الوقت يرسل البريد العادي لموزعي البريد لفرزه وهذه مهام القسم الثالث حيث يقوم بتسجيل ما قام به من عمليات في دفتر رقم 759 ج م.

- القسم الثالث: قسم معالجة البريد الصادر والوارد (قسم عملية الفرز):

هذا القسم يحتوي على ثلاث فرق كل فريق مكون من فريقين حيث يقومون بفرز الإرساليات وكل فريق يأخذ الإرساليات حسب المناطق الموجهة له، حيث يقومون بالأخص على الإرساليات الرسمية وإبلاغها أو إيداعها في أقرب وقت ممكن حيث أن هذه العملية تكون فيها مخاطر كبيرة جدا لكل من الفريق، كذلك مهامه مكملة للقسم الثاني.

- القسم الرابع قسم المصالح البريدية:

مهام هذا القسم يكمن فيما يأتي:

- السهر على تطبيق ومراقبة تنفيذ استراتيجية المديرية العامة
- اقتراح برامج ومخططات التنمية على ضوء التوجهات العامة للمديرية العامة.
- إجراء الدراسات الميدانية على مستوى المكاتب بخصوص تحديد القوى البشرية الضرورية.
- تنظيم ومراقبة الاستغلال البريدي.

- القسم الخامس: قسم الرقابة:

هذا القسم يقوم بمراقبة كل من أعمال الأقسام ككل وحل المشاكل أو تحسين الأعمال المعمول بها من طرف الأقسام للتوصل إلى أحسن فعالية لتسيير القسم الذي يليه بكل جدارة وثقة. قسم السحوبات والإيداعات.

هذا القسم يقوم بخدمة العملاء (الزبائن) لتحقيق رغباتهم في أقل وقت ممكن ومن خلال المعاملة الجيدة لتحقيق ازدهار بريدهم

القسم السابع: قسم موزع البريد:

فهذا القسم خاص بمراقبة الأعمال الصادرة والوارد من القسم الأول إلى الأخير بدءا

منه

3- شعار مؤسسة مكتب بريد الجزائر النمامشة-الشريعة-

لهذا الغرض قامت باختيار الاسم التجاري " مكتب بريد الجزائر لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري (شعار logo) وتوقيعا يختصر أهداف المؤسسة. وهو نفس شعار بريد الجزائر أما الشعار فانصب الاهتمام على الألوان: فالأصفر الفاقع اللون للتذكير وجلب الانتباه، ولون أزرق داكن كدلالة على خاصية الإعلام. يتشكل الشعار من قسمين: قسم بالرسم الكاليجرافي يسمح بقراءة الحرف ' ب ' والحرف " ج " للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر والبحر)، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية، أما التوقيع وهي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية: « Pour être près de vous nous nous engageons à être partout

الشكل رقم (02): شعار بريد مكتب النمامشة بريد الجزائر



المصدر: معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

4- مهام مؤسسة بريد الجزائر - الشريعة النمامشة:-

إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية ، يؤدي اطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق . في اعتبارها خدمة عمومية: يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها. وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري : يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليل تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها . باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة : يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال

مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للاطلاع الاقتصادي الشامل . فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء لكل الأشغال

ثانيا: مهام مؤسسة مكتب بريد الجزائر - النمامشة الشريعة -

1- الخدمات البريدية:

رغم التقدم التكنولوجي الكبير في ميدان الاتصال ورغم المنافسة الشديدة التي تعرفها خدمات بريد الرسائل من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر عن طريق البرقية، التلكس، الهاتف، الفاكس، الإنترنت ومن قبل أيضا المؤسسات البنكية في تقديم الخدمات المالية، فإن بريد الرسائل لازال يلعب دور كبيرا في ربط الاتصال بين الأفراد والمؤسسات لاسيما بريد عالم الأعمال، أما المصالح المالية لازالت تقدم خدمات تنافسية أكيدة بسبب التطور الذي تعرفه يوما بعد يوم وبسبب التغطية الكبيرة للتراب الوطني بالشبكة البريدية والمراكز المالية تعرف الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها مؤسسة مكتب بريد الجزائر تنوعا كبيرا وتشهد اليوم تحدينا وتطويرا مستمرين بسبب الضرورة الاقتصادية التي أملت إجراءات الفصل بين مؤسسة بريد الجزائر وشركة اتصالات الجزائر وبسبب أيضا إحداث وظيفة تهتم بالسياسات التسويقية والتجارية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة في مستوياته الثلاث المركزي، الإقليمي والمحلي ويمكن التمييز في هذه الخدمات البريدية والخدمات المالية من جهة، والخدمات الإضافية من جهة أخرى، وحتى يمكننا الإحاطة بكل الخدمات التي تقترحها المؤسسة على زبائنها نورد التقسيم التالي :

- الخدمات البريدية.

- الخدمات المالية.

- خدمات أخرى.

ونقصد بهذه الخدمات الرسالة، البطاقة البريدية، الرزمة البريدية، المطبوعات والعينات والرزم الصغيرة، البعائث البريدية يأخذ بعين الاعتبار معيارين أساسيين للتمييز معيار الاتجاه وهنا نميز بين البريد الموجه إلى :

- دول النظام الداخلي داخل الجزائر وفي اتجاه دول المغرب العربي

- دول النظام الخاص دول العالم العربي وبعض الدول الإفريقية

- دول النظام الدولي باقي الدول غير المذكورة في النظامين السابقين .

* معيار شروط القبول ونقصد بها التهيئة العامة للبعثات وتشمل الغلاف، المحتوى، الوزن والأبعاد الخدمات الإضافية :

ونقصد بها تلك الخدمات التي قد يطلبها المرسل على المبعوثات السابقة الذكر ويمكن أن نذكر منها: خدمة التسجيل، خدمة التأمين، خدمة الإشعار باستلام، خدمة الإرسال عن طريق الجو خدمة التوزيع السريع، التسليم في البريد الماكت، التسليم عن طريق الصناديق التجارية

أ- خدمة التسجيل:

وتكون بطلب من المرسل أو لضرورة المصلحة وتعني تسجيل البعيدة أثناء الإيداع وإعطائها رقما للتسجيل، تخضع هذه المبعوثات لمعالجة خاصة أثناء الإرسال ولا تسلم إلى المرسل إليه إلا بعد التوقيع، وهي بذلك ستترك أثارا في المكتب بريدي الذي ستحل به ويمكن تتبع آثارها في حالة تأخرها أو في حالة ضياعها .

ب- خدمة التأمين :

وهي معالجة خاصة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم صكوك سندات، مخططات... أو على بضائع ذات قيمة تجارية، تؤد هذه الخدمة بطلب من المرسل بغرض تأمينها ضد أخطار الضياع، الإلتاف أو السرقة وفي حالة وقوع ذلك فإن المرسل له الحق في استرجاع المبلغ المؤمن، لذلك تستفيد هذه المبعوثات اهتمام كبير ومعالجة خاصة حيث يكون التسجيل إجباريا أثناء الإيداع وتستوجب غلafa خاصا وترسل في أكياس خاصة مغلقة بختم الرصاص وتسلم إلى المرسل إليه مقابل تقديم بطاقة التعريف ومقابل توقيعه، أما التخليص فيه ستحصل عنها سعرا مركبا يمثل الخدمة الأساسية حسب الوزن يضاف إليه سعر التسجيل ويضاف إليه أيضا سعر التأمين حسب المبلغ المؤمن. تقبل هذه الخدمة داخلها وتقبل في اتجاه الخارج وفق شروط معينة مذكورة في الدليل الرسمي للبريد.

ت . الإشعار باستلام :

خدمة إضافية تطلب على كل المبعوثات عدا المبعوثات التي تستفيد من السعر المخفض، وتقبل في كل الاتجاهات، تهدف هذه الخدمة إلى إخبار المرسل بوصول البعثية إلى المرسل إليه واستلامها من هذا الأخير وتاريخ استلامها، تطلب هذه الخدمة على المبعوثات عادة أثناء الإيداع ويمكن أن يطلبها بعد الإيداع لكن فقط على المبعوثات الموجهة داخل الجزائر أو يمكن أن يطلب المرسل إخباره عن طريق التلغراف مع الحصول على سعر إضافي تستوجب هذه الخدمة التسجيل الحتمي لذلك سيحصل على المرسل بالإضافة إلى سعر الخاص بالنقل وسعر خدمة الأشعار باستلام وسعر خاص بالتسجيل .

- خدمة التوزيع السريع (Expres) :

وهي خدمة تطلب على كل المبعوثات إلى الموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي والنظام الخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي. تهدف هذه الخدمة التوزيع هذه المبعوثات بمجرد وصولها إلى مكتب التوزيع عن موزع خاص لذلك سيحصل على هذه الخدمة سعرا نسبيا أعلى من الخدمات الأخرى بالإضافة إلى السعر الخاص بالنقل.

- ج . خدمة عن طريق الجو 28:

تكون هذه الخدمة مجانا في حدود 20 غ في اتجاه دول النظام الداخلي فقط، ويتحدد سعر الخدمة على أساس وزن البعثية واتجاهها وتستفيد كل المبعوثات من النقل الجوي أما المبعوثات التي لم يؤد عنها الحد الأدنى وهو سعر خدمة النقل الجوي فترسل عن طريق السطح .

- ح . خدمة الصناديق البريدية:

وهي خدمة يطلبها المرسل إليه في مكتب التوزيع وتمكنه من اكتساب صندوق بريد يبعد أدائه لاشتراك سنوي، وتهدف إلى توزيع المبعوثات الموجهة إلى المرسل إليه دون غيره في هذه الصناديق شرط إظهار رقم الصندوق على البعثية وإذا رغب هذا الأخير إشراك

أشخاص آخرون في هذا الصندوق سيحصل منه اشتراك إضافي يمثل حاليا 20 % من مبلغ الاشتراك الأساسي عن أي شخص إضافي .

- خ . خدمة التوزيع الاستثنائي لبريد الأفراد :

وهي خدمة وجدت للتخفيف على الصناديق البريدية على مستوى المكاتب البريدية وتهدف إلى توجيه البريد إلى الأكشاك المتعددة الخدمات التي تقوم بتسيير هذه الصناديق حيث يدفع الاشتراك لأصحاب هذه المحلات

2- الخدمات المالية:

رغم تمثل الخدمات المالية البريدية أهم مصدر لإيرادات مؤسسة بريد الجزائر المنافسة الشديدة التي تعرفها من قبل المؤسسات البنكية في بعض الخدمات التي تقدمها حيث يشهد هذا الجانب من الخدمات اهتماما كبيرا وتطورا ملحوظا إن على مستوى التنظيم أو على مستوى التجهيز أو حتى على مستوى توفير خدمات مالية جديدة . وتشمل هذه الخدمات : خدمات الصكوك البريدية، خدمات صندوق التوفير والاحتياط خدمات الحوالات، خدمات مالية أخرى لمصلحة الخزينة

2-1- خدمات الصكوك البريدية

تخضع هذه المصلحة في تسييرها إلى نظام التخصيص Régime d exclusivité الذي أقرها قانون 03-2000. المادتين 62 و 63 من المرسوم التنفيذي 01-418وعليه تبقى هذه المصلحة حكرا على مؤسسة بريد الجزائر

- تعرف هذه المصلحة تطورا ملحوظا كليا ونوعيا حيث يوجد حاليا 6 مراكز جهوية وأخرى في طريق الإنجاز، كما استفادت هذه المصلحة من برنامج خاص للتجهيز بوسائل الإعلام الآلي في نهاية سنة، 2008 حيث يشهد التراب الوطني تغطية شبه كاملة من هذه الشبكة من خلال المكاتب البريدية ومن خلال مراكز الدفع للصكوك حيث تسمح هذه الشبكة الإعلامية من تلبية الخدمات الأكثر طلبا من الزبائن من جملتها :

- السحب عند الاطلاع : في المكاتب الماسكة لبطاقة نموذج التوقيع ،

- السحب الفوري : لفائدة صاحب الحساب أو لفائدة مستفيد .
- خدمات ادعاءات بريد الرسائل التي لا تتجاوز 350 غ .
- الحوالات البريدية ؛ خدمات الصكوك البريدية
- إصدار الطوابع وعلامات التخليص الأخرى
- التزويد السريع للحسابات Versement accéléré
- الاطلاع على الرصيد مع الاستلام الفوري للإشعار ؛
- طلب دفاتر الصكوك عن طريق جهاز الإعلام الآلي
- الدفع الفوري لمرتبات الموظفين وعمال المؤسسات IDS

كما تعززت خدمة الصكوك في المدة الأخيرة بالموزع الصوتي 15-30 الذي يسمح بالإطلاع على الرصيد الجديد أو طلب نموذج لدفتر الصكوك البريدية.

2-2- الحوالات البريدية :

وتهدف هذه المصلحة إلى تحويل الأموال عن طريق البريد وتشمل عدة أصناف من

الحوالات:

- **الحوالة البطاقية 1406** : ويتم إرسالها عن طريق البريد ويتم عن طريقها تحويل أموال دون حد أقصى وتقبل كل الخدمات الإضافية لبريد الرسائل حيث تخضع للتأمين عندما يتجاوز مبلغها 5000.00 دج، وتقبل خدمة الإشعار باستلام والتوزيع السريع وتستفيد من خدمة النقل الجوي مجانا كما يمكن إرسالها إلى البريد الماكث ويمكن توزيع الإشعار ب وصولها في الصناديق البريدية .

- **الحوالة 1418**: وهي حوالة خاصة بتزويد الحسابات البريدية الجارية .

- **الحوالة 1419**: ويصدرها مركز الصكوك البريدية، وتستعمل عادة من قبل المؤسسات لدفع مستحقات بعض الأشخاص بإرسالها صك تخصيص إلى مركز الصكوك ليحواله إلى حوالات 1419 لفائدة المستفيدين .

- **الحوالة التلغرافية 1412:** وهي طريقة قديمة نسبيا تستعمل فيها أجهزة التلكس لتحويل الأموال، وسيحصل من أجل ذلك سعرا إضافيا يقابل خدمة التلكس .
- **الحوالة الإلكترونية TEF:** عم استعمالها بداية من تاريخ 09 / 02 / 2002 عبر كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي وتسمح بالنقل الفوري للأموال، حيث يتم أدائها في مكتب الوصول في نفس اليوم .
- **الحوالة IFS IMO:** وهي حوالة خاصة بتحويل الأموال من الخارج بدأت تجربتها مع فرنسا .

2-3- صندوق التوفير والاحتياط:

تقوم مؤسسة البريد بتسيير هذه المصلحة لفائدة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط حيث تقوم مؤسسة بريد والمواصلات بتسيير هذه المصلحة لفائدته بالاستفادة من الانتشار الواسع لخدمة المكاتب البريدية عبر التراب الوطني. يشرف على تسييرها 07 مراكز جهوية تمسك حسابات الزبائن وتقوم بالعمليات المحاسبية ومراقبة مختلف العمليات دفعات واسترجاع التي تقوم بها المكاتب البريدية . حيث تقترح مؤسسة البريد على زبائنها حاليا نوعين من دفاتر التوفير، دفتر التوفير للسكن LEL. ودفتر التوفير الشعبي LEP بنسب فوائد مركبة تخضع لمراجعة دورية وأهم الخدمات الجديدة التي تقترحها المصلحة على زبائنها:

- تسوية الفوائد على مستوى كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي؛
 - طلب الرقم السري؛
 - إصدار وتسليم الدفاتر على مستوى المكاتب البريدية؛
 - طلب كشف الفوائد
- بالإضافة إلى الاطلاع على الرصيد عند التقدم على مكتب البريد .
- ### 2-4- خدمات لمصلحة الخزينة ومصالح الضرائب:

ويمكن تلخيصها بالتكفل بأداء المعاشات والمنح ذات الطابع الاجتماعي وكذلك التكفل ببيع الطوابع الجنائية والغرامات و قسيمات السيارات ...

3- الخدمات التجارية الأخرى:

3-1- الطرود البريدية:

وهي خدمة شبيهة بمصلحة بريد الرسائل لكنها لا تخضع لنظام التخصيص، فالطرد البريدي هو عبارة عن بعبئة أعدت لإرسال البضائع في حدود 30 كلغ داخل الجزائر وقد يصل الوزن إلى 20 كلغ في الاتجاهات الأخرى مع ضرورة احترام الأبعاد القانونية - تخضع هذه المبعوثات العملية للتسجيل أثناء الإبداع وفي مكتب التوزيع وتقبل خدمة الإشعار باستلام وخدمة النقل الجوي وخدمة التوزيع السريع كما تخضع لخدمة التأمين إذا احتوت على قيم، وتقبل هذه الخدمة في كل المكاتب البريدية إبداعا وتوزيعا ويشرف على معالجة هذه الطرود 4 مراكز جهوية .

3-2- خدمة البريد السريع (EMS):

وتسمى أيضا ببطل البريد وهي خدمة تضطلع بها حاليا مصلحة البريدية في انتظار إنشاء فرع مستقل يشرف على هذه المصلحة، تهدف خدمة البريد السريع إلى النقل الفوري والسريع مع التكفل أيضا بالتوزيع السريع لها. أنشئت هذه الخدمة أساسا لنقل بريد الأعمال EMS البعائث الإدارات، الشركات، البنوك ومؤسسات التأمين (ويستفيد منها أيضا البريد الخاص، تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر وفي اتجاه الخارج على مستوى القارات الخمس . وتتكفل أربعة مراكز جهوية لتسيير هذه المصلحة وتبادل المبعوثات مع الخارج وهي مركز الجزائر، قسنطينة، عنابة وهران وتشارك في أدائها كل المكاتب البريدية التي تحمل لوح الإشارة بريد السريع.

3-3- خدمة الاستقبال السريع للأموال WESTERN UNION

هذه الخدمة متوفرة على مستوى المؤسسات البنكية وأصبحت متوفرة أيضا على مستوى المكاتب البريدية بداية من تاريخ 19/05/2001 وتسمح هذه الخدمة بتحويل الأموال عن طريق شبكة الإعلام الآلي من أكثر من 190 دولة عبر العالم واستحصالها نقدا بالعملة الوطنية على مستوى المكاتب البريدية أو بتحويلها إلى حسابات بنكية بالعملة الصعبة -.

3-4- خدمة الموزع الأوتوماتيكي للأوراق النقدية:

DAB بدأت هذه الخدمة منذ سنة 1997 في المكاتب البريدية المهمة كالمكاتب الرئيسية وبعض المكاتب في المدن الكبرى ليشمل المكاتب من الدرجة الثانية. تهدف هذه الخدمة تأمين عمليات السحب الأوتوماتيكي بواسطة بطاقات مغناطيسية على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي 24 سا / 24 سا

3-5- الإشهار البريدي Publipostage:

وتصنف هذه الطريقة للإشهار ضمن أسلوب التسويق المباشر التي تنتهجه المؤسسات في سياساتها التسويقية، حيث تضطلع مؤسسة بريد الجزائر من خلال مكاتبها البريدية بتوزيع البطاقات والرسائل الإشهارية لصالح هذه المؤسسات في محل إقامة المستهلكين أصحاب الحسابات البريدية الجارية بإدراجها داخل أطرف الصكوك البريدية أو بطبعها على هذه الأطرف، لتستفيد بالتعريف بمنتجاتها عبر كامل التراب الوطني ولشرائح مختلفة من المواطنين وبالإضافة إلى الخدمات المختلفة السابقة فإن مؤسسة بريد الجزائر عملت على التعاقد مع شركات الاتصال للهاتف النقال لبيع بطاقات الشحن وبطاقات التعبئة وعقود أخرى لتتصيب أجهزة الإرسال والاستقبال على مستوى المكاتب البريدية .

بالإضافة إلى خدمات تجارية أخرى

- **خدمة برقيتك:** هي خدمة إرسال برقيات إلكترونية عن طريق مؤسسات البريدية إلى المرسل إليه عن طريق نظام إعلام آلي وفق برنامج خاص

- تنظيم الحساب البريدي الجاري وتخص العمليات التالية

-الاطلاع عن الرصيد؛ وتعبئة البطاقات الهاتفية من خلال الحساب الجاري، وتغيير الرمز السري؛ وطلب كشف الحساب

-خدمة دفع الفواتير: خاصة بالنسبة لأصحاب الحسابات الجارية ومشتركي اتصالات الجزائر وفواتير الكهرباء.

- خدمة رصيدي زائد الاطلاع عن الرصيد عن طريق الهاتف .

-خدمة رسميو: تعبئة البطاقة الهاتفية عن طريق الحساب الجاري.

-كل هذه الخدمات تخضع لإجراءات محددة عن طرق ملاءمة خاصة بكل خدمة . 4-

بريد الجزائر المعوقات والأهداف:

4-1- المعوقات والمشاكل:

القلق ليس للزبائن إن أبرز المشاكل متعلقة بظاهرة الاكتظاظ وطول الانتظار في مكاتب البريد، مما يسبب فقط ولكن للعاملين أيضا، وهذا يؤثر على أدائهم ويصعب عليهم العمل بكفاءة، ومزاج جيد مع الزبائن الاكتظاظ يطرح أيضا مسألة سعة قاعات الانتظار وتجهيزها بالمكيفات والمقاعد المناسبة لراحة الزبون، كما يطرح ضرورة تزويد المكاتب بنظام آلي للمناداة (نظام الانتظار) يعفي الزبون من طول الوقوف في الطوابير، مشكلة الاكتظاظ تسبب أيضا مشكلات أمنية للزبائن على صكوكهم التي يحملونها أو عند استلام المبلغ المسحوب من موظف الخدمة .

تعود هذه الظاهرة أساسا إلى تركيز الطلب على هذه الخدمة في أيام معينة كل شهر عند تخليص فئات الموظفين والطلبة والمتقاعدين، وفي المواسم الدينية وعند الدخول الاجتماعي، الاضطرابات المتكررة في توفير السيولة و تعطلات شبكة الإعلام الآلي، والشبائيك الآلية، تزيد مشكلة الاكتظاظ هذه حدة . تقاوم المشكلة أيضا عن تركيز الطلب على المكاتب الكبيرة، ويعود ذلك جزئيا لمحدودية توقيت عمل المكاتب الصغيرة وضعف ثقة الزبائن بتوفر بعض الخدمات بها بالإضافة إلى المشاكل المتعلقة بالانتظار للحصول على الخدمة داخل المكتب، كم ظهرت مشكلات خاصة في بعض المكاتب مثل :

وجود عجز في سعة البريد في بعض المدن ؛ فمع اتساع العمران، أصبحت تغطية كل الأحياء تتطلب زيادة عدد سعة البريد، لكن الطلب على الخدمة في استقرار إن لم يكن فيتناقص بسبب انتشار وسائل الاتصال الحديثة، وهذا يجعل توظيف سعة جدد غير مجد اقتصادية . المؤسسات المعنية بتوزيع فواتير دورية للكهرباء والغاز والمياه) فقد أصبحت توزع فواتيرها بنفسها ؛ مشاكل في تنظيم المدن وتجهيزها لاستقبال وتوزيع البريد : أحياء لها نفس التسمية وعمارات ليس فيها صناديق الرسائل ؛ وعدم استخدام الرمز البريدي من قبل المواطنين في مراسلاتهم ؛ وكثرة الأسماء المتشابهة في بعض المناطق، وتعطل الطرود لدى الجمارك، حيث ينسبه الزبائن خطأ إلى البريد .

4-2 - الأهداف والحلول:

- مواقيت عمل مكاتب البريد.
- شبكة الإعلام الآلي للحساب البريدي الجاري .
- اجتهاد العاملين لحل أي مشكلات تظهر للزبون .
- المساواة في مظهر أعوان الخدمة والتزامهم بالبدلة الرسمية .
- مدى توفر الصناديق الخارجية المخصصة لإيداع الرسائل .
- تجهيز ونظافة قاعات الانتظار .
- نظام تقديم الخدمة داخل مكاتب البريد .
- استعداد أعوان الخدمة للإجابة على استفسارات الزبائن .
- توفر الأمن للزبائن داخل مكاتب البريد .
- مدة انتظار الخدمة في مكاتب البريد .
- المظهر الخارجي لمكاتب البريد .
- تلطف أعوان الخدمة مع الزبائن .
- توفر مختلف الخدمات البريدية في مكاتب البريد الصغيرة .
- توفر مكاتب البريد في مختلف المراكز السكنية .

- التزام أعوان الخدمة في عملهم .
- حماية المعلومات الشخصية للزبون
- سرعة وسلامة توصيل الحوالات والطرود والبريد العادي والسريع .
- كفاءة الشبائيك الآلية
- كفاءة خدمات الحساب البريدي الجاري على الهاتف والانترنت.

ثالثاً: الإطار المنهجي للدراسة

يتضمن هذا المبحث وصفاً لمنهج الدراسة المتبع، والمجتمع والعينة المختارة، والأداة المستخدمة لإجراء هذه الدراسة، وكذلك خطوات إجراء الدراسة وتحليل النتائج، وهذا ما سيتم عرضه في هذا المبحث من خلال النقاط التالية:

1- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

2- بناء وتطبيق أداة الدراسة.

1- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

إن الوصول إلى حقيقة عملية ما يتطلب إتباع خطوات ومراحل معينة، وكذلك استعمال أدوات ووسائل بحث تساعد على تحقيق الهدف المرغوب من الدراسة.

1-1- منهج الدراسة المتبع:

يبين منهج الدراسة الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسته لظاهرة معينة بهدف الوصول إلى نتائج عامة، والمنهج الذي سيتم استخدامه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، على اعتبار أن هذا الأخير لا يقتصر على جمع المعلومات والحقائق، بل يتعداه لإيجاد حلول للمشكلة موضع البحث.

العينة : بعد انتهائنا من المقابلة ووضعها في الصورة النهائية كان من ضمن اهتماماتنا أن تقابل جميع الموظفين في المركز البريدي، لكن في الأخير لم يبدي الكثير تعاونهم نظراً للاختيارات كثيرة، وعليه تم مقابلة موظفين من المؤسسة المعنية بالدراسة، أي على رأسهم مدير المؤسسة واثنان من المصلحة القانونية وثلاثة من المصلحة المحاسبية والمالية والذين أبدوا تعاونهم معنا رغم ضغط العمل في مدينة الشريعة التي بها كثافة سكانية .

1-2- أدوات جمع البيانات:

- المقابلة:

تبيننا هذه المقابلة للوصول إلى البيانات اللازمة للدراسة الميدانية حيث نراها انسب الادوات للمجتمع الصغير نبحث فيه عن آرائهم وخبراتهم الميدانية والمهنية . حيث شملت هذه المقابلة 45سؤالا مباشرة توزعت على جملة من الابعاد .

2- بناء وتطبيق أداة الدراسة

بغرض إتمام عمليات البحث، تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة للدراسة و تحليلها، وذلك للمضي في الدراسة التطبيقية.

1-1- بناء أداة الدراسة:

بالإضافة إلى ما تم الاستعانة به من أدوات لجمع المعلومات، وكذلك اعتماد الوثائق والسجلات الخاصة بالمؤسسة وذلك من أجل معالجة موضوع البحث، فإنه تم استخدام أداة أخرى لجمع البيانات وهي "المقابلة" كما أشرنا إليها سابقا والمتمثلة في مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى معالجة موضوع البحث، حيث تم بناء هذه الأسئلة انطلاقا من ما تم تحديده من أهداف الدراسة، والتساؤلات الفرعية و الفرضيات وبناء على ذلك تم إعداد أسئلة المقابلة التي تتضمن متغيرات الدراسة وتحضيرها، وبعد إعدادها كان لابد من عرضها على الأستاذ المشرف وفي ضوء الملاحظات المقدمة من قبله، تم تعديل الأسئلة بحذف ما يجب حذفه وتعديل ما يجب تعديله، وذلك للوقوف على واقع التنظيم . في المؤسسة، وفيما يلي توضيح لذلك:

الجدول رقم (01): يوضح بناء أداة الدراسة

البعد الأول: وتضمن الأسئلة التالية

ماهي طرق الوقاية في المؤسسة.
 ما مدى استجابة الموظفين للإجراءات الوقائية.
 كيف تم تنظيم وتقسيم أقسام ووحدات العمل في المنظمة.
 هل تسير المهام على أكمل وجه.
 هل واجه الموظفون مشاكل في تأدية مهامهم.
 ماهي أكثر المشاكل التي واجهها الموظفون في تأدية مهامهم.
 هل واجهتم مشاكل في التعامل مع العملاء وكيف تمت معالجتها.

البعد الثاني: وتضمننا الأسئلة التالية

هل كانت علاقات العمال جيدة.
 هل تقبل العمال اجراء التباعد الاجتماعي.
 هل اثرت الاجراءات الوقائية في العلاقة الاخوية بين العمال.

البعد الثالث: وتضمننا الأسئلة التالية

ما هو نوع الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة.
 هل تغير نوع الهيكل التنظيمي بالكامل أو جزئياً.
 ما هي التغيرات التي حدثت على الهيكل التنظيمي أو ما هو نوع الهيكل التنظيمي الجديد.

البعد الرابع: وتضمننا الأسئلة التالية

ما هو نوع الاتصال الغالب في المؤسسة (صاعد-نازل-افقي).
 ما هو شكل الاتصال الغالب في المؤسسة (شفهي-مكتوب- شفهي - مكتوب).
 هل حدث تغير في نوع وشكل الاتصال.
 ما مدى نجاح طرق الاتصالات الجديدة بين مختلف الاقسام والموظفين.

هل توافق نوع الهيكل التنظيمي للمؤسسة مع نوع وشكل الاتصال.

البعد الخامس: وتضمنا لأسئلة التالية

ما مدى نجاح المهام الموكلة للموظفين.

ما هي وسائل وطرق متابعة وتقييم الأداء المستعملة.

البعد السادس: وتضمنا لأسئلة التالية

ماهي المجالات التي تم استحداث لوائح وقوانين جديدة بشأنها.

ما مدى استجابة الموظفين للقوانين واللوائح الجديدة.

هل اتخذتم اجراءات صارمة تجاه الموظفين الذين لم يستجيبوا للوائح والقوانين الجديدة.

البعد السابع: وتضمنا لأسئلة التالية

ماهي التغييرات التي تم احداثها في توقيت وبرنامج العمل.

كيف تم توزيع العمال على حسب هاته الفترات الزمنية وأيام الأسبوع.

هل واجهتم ضغوطات في العمل أثناء فترة الجائحة.

هل تسببت هذه الضغوطات في مشاكل بالعمل أو نقص في أداء الموظفين وكيف تم

التعامل معها.

2- تطبيق أداة الدراسة

يتطلب تطبيق أداة الدراسة عددا من الإجراءات المهمة، والتي يمكن توضيحها في

الخطوات التالية :

- الحصول على الوثيقة الإدارية (اتفاقية التربص) من جامعة العربي التبسي-تبسة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، وتكون مؤشرة من طرف رئيس قسم علوم التسيير .

- الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة من قبل رئيس الموارد البشرية للمؤسسة ..بريد

الشريعة النمامشة لتطبيق الدراسة الميدانية وهذا خلال المدة الممتدة ما بين ..15يوما.

- القيام بإعداد الأسئلة وتحضيرها ثم عرضها على الأستاذ المشرف، لتقديم الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة من الناحية النوعية والكمية للأسئلة.
- بمساعدة رئيس دائرة الموارد البشرية للمؤسسة محل الدراسة تم إجراء المقابلة مع السيد
- والذي قدم لنا الإجابة على كل سؤال.
- جمع الإجابات وتنظيمها.
- المباشرة في تحليل البيانات كما سيتم عرضها في المطب الموالي.

الفصل الثالث:
تحليل نتائج المقابلة

تمهيد:

سيتم التطرق من خلال في هذا المبحث إلى تحليل نتائج المقابلة المتمثلة في أسئلة

كل محور على حدى، حيث سيتم تناولها فيما يلي من خلال:

أولاً: عرض وتحليل عبارات المحور الأول

- ماهي طرق الوقاية في المؤسسة.

المبادرة باتخاذ بعض الإجراءات الوقائية قد تكون مهمة حتى لو لم تظهر الإصابة

في مكان العمل. فبعض التدابير البسيطة قد تساعد من منع انتشار العدوى في أماكن العمل

وتقلل من أيام الغياب بسبب المرض وإبطاء انتشار العدوى، ومنه فقد اعتمدت المؤسسة

مجموعة من الإجراءات الوقائية نذكر منها:

- التأكد من الإجراءات الصحية ونظافة أماكن العمل.

- تعقيم وتنظيف أسطح المكاتب والهواتف ولوحات المفاتيح بشكل مستمر لأن تلوث

الأسطح التي يمسه الموظفون والعملاء هو واحد من الطرق الرئيسية التي ينتشر من خلالها

(COVID-19).

- تعزيز وتشجيع غسل اليدين بشكل منتظم من قبل الموظفين والعملاء.

- وضع أدوات تعقيم اليدين في أماكن بارزة في مكان العمل.

- التأكد من إعادة ملء موزعات المعقمات بشكل منتظم.

- التأكد من توفر الصابون والمغاسل لغسل اليدين باستمرار لأن الغسيل يقتل الفيروس

على اليدين ويمنع انتشار (COVID-19).

- عرض الملصقات داخل مكان العمل التي توضح الطريقة الصحيحة لغسل اليدين.

- تعزيز إجراءات الوقاية الخاصة بالجهاز التنفسي.

- التأكد من توفر الكمادات لمن لديهم أعراض سيلان الأنف والتوجه لأقرب منشأة

صحية.

- عرض ملصقات داخل مكان العمل عن إتيكيت العطس والذي يساهم في التقليل من انتشار (COVID-19).
- في حال السفر، تقديم المشورة للموظفين قبل الشروع في ذلك.
- تجنب إرسال الموظفين في رحلات عمل من الذين قد يكونون أكثر عرضة للإصابة بمرض خطير (مثلا لموظفين الأكبر سنا وذوي الحالات الطبية مثل مرض السكري وأمراض القلب والرئة) إلى المناطق التي ينتشر فيها (COVID-19).
- في حال الحاجة الملحة لإرسال الموظفين في رحلات عمل لابد من تثقيفهم وتوعيتهم بالإجراءات الاحترازية حول عدوى كورونا (COVID-19).
- الحرص على كل الإجراءات التي تتعلق بسلامة الموظفين.
- البقاء في المنزل أو العمل من المنزل إذا كان يعاني من سعال خفيف أو حمى منخفضة الدرجة (37.3 درجة مئوية وأكثر).
- البقاء في المنزل أو العمل من المنزل إذا كان يستخدم بعض الأدوية مثل الباراسيتامول أسيتامينوفين، اليبوبروفين أو الاسبيرين، والتي قد تخفي أعراض العدوى.
- الاستمرار في تقديم التوعية عن طريق قنوات التواصل المستخدمة في مكان العمل بالحالات التي تحتاج للبقاء بالمنزل والعمل من المنزل لو كان لديهم أعراض خفيفة فقط من (COVID-19).
- استعدادات بيئة العمل في حال وصول (COVID-19).
- يتم التعاون مع إدارات الصحة العامة في حصر المخالطين للحالات المؤكدة والمشتبهة ومتابعتهم
- ما مدى استجابة الموظفين للإجراءات الوقائية.
- بما أن الموظفين بالمؤسسة ذوو مستويات تعليمية وثقافية عالية فإنهم يتمتعون بمستوى عال من الوعي والثقافة الصحية وبالتالي فقد أبدوا استجابة تامة للإجراءات الوقائية أثناء فترات العمل.

- كيف تم تنظيم وتقسيم أقسام ووحدات العمل في المنظمة.

تم العمل على تقسيم وحدات العمل وتنظيمها في المنظمة من خلال توزيع الموظفين على كل الأقسام بالمؤسسة وعلى فترات زمنية مختلفة وهذا لتجنب الاحتكاك ولضمان تواجد عدد أقل من الأفراد في كل قسم.

هل تسير المهام على أكمل وجه.

تحرص كل مؤسسة على سير كل مهامها على أكمل وجه وخاصة المؤسسات الخدمائية التي يتعلق مستوى أدائها برضا العملاء وضرورة تلبية حاجياتهم فإن كل المهام تسير على أكمل وجه.

هل واجه الموظفون مشاكل في تأدية مهامهم.

قد التنظيم الجيد والتنسيق في تقسيم الموظفين على وحدات وأقسام العمل الموظفين في تأدية مهامهم على أكمل وجه.

- ماهي أكثر المشاكل التي واجهها الموظفون في تأدية مهامهم.

صعوبة في التعامل مع بعض الفئات من المواطنين وخاصة كبار السن وهذا لعدم تمتعهم بوعي أو ثقافة صحية حيث أنهم لا يستجيبون لبعض الإجراءات الوقائية وخاصة التباعد الاجتماعي الذي سبب إزعاج للموظفين وهذا ما تطلب منهم حيطة وحذر أكثر وفي نفس الوقت الاستمرار في تأدية مهامهم.

- هل واجهتم مشاكل في التعامل مع العملاء وكيف تمت معالجتها.

واجه الموظفون بعض المشاكل فيما يتعلق بتنظيم العملاء كل حسب دوره في الشباك المناسب له رغم استخدام الشاشة الالكترونية حيث تمت معالجة هذه المشكلة بالاستعانة برجال الأمن للسهر على تنظيم العملاء سواء خارج أو داخل مركز البريد.

ثانيا: عرض وتحليل عبارات المحور الثاني

- هل كانت علاقات العمال جيدة.

يعمل الموظفون بالمؤسسة في جو عائلي بدون حواجز أو مشاكل، إلا أنه في بعض الأحيان يتم تسجيل بعض المشاكل الطفيفة الناتجة عن سوء تفاهم فيتم التدخل لحلها فوراً والحرص على عدم تضخيمها.

- هل تقبل العمال إجراء التباعد الاجتماعي.

تقبل الموظفون إجراءات التباعد الاجتماعي إلى حد كبير حرصاً منهم على سلامة العملاء بأن لا يكونوا أحد المتسببين لهم بنقل العدوى أو نقلها فيما بينهم.

- هل أثرت الإجراءات الوقائية في العلاقة الاخوية بين العمال.

لم تأثر الإجراءات الوقائية على العلاقة الجيدة بين الموظفين بل زادتهم تقرباً لأنهم يشتركون جميعاً في غاية واحدة وهي الحفاظ على سلامتهم وسلامة العملاء.

ثالثاً: عرض وتحليل عبارات المحور الثالث

- ما هو نوع الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة.

تعتمد المؤسسة على الهيكل التنظيمي التنفيذي.

- هل تغير نوع الهيكل التنظيمي بالكامل أو جزئياً.

لم يحدث أي تغير في الهيكل التنظيمي لأنه لم تتم أي ترقية أو تغييرات لأقسام المؤسسة.

رابعاً: عرض وتحليل عبارات المحور الرابع

- ما هو نوع الاتصال الغالب في المؤسسة (صاعد-نازل- وافقي).

يتعلق نوع الاتصال في المؤسسة بنوع الهيكل التنظيمي وبما أنه المؤسسة تعتمد على الهيكل التنظيمي التنفيذي فإن نمط الاتصال فيها هو اتصال نازل أي من المدير إلى الموظفين في الإدارتين الوسطى متمثلة في الأقسام ثم الموظفين في الإدارة الدنيا وهو أفضل نمط اتصال من حيث توافقه مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- ما هو شكل الاتصال الغالب في المؤسسة (شفهي-مكتوب-شفهي مكتوب).

نظرا لحساسية هذه المؤسسة ووظائفها المالية فإن كل عملية اتصال تكون بصفة مكتوبة للضمان وصول المعلومة للموظف من خلال عرضها في لوحة الإعلانات أو إرسالها له مباشرة وهذا لتجنب الوقوع في أي تجاهل للمعلومة أو تظاهر بعد وصولها أو معرفتها.

خامسا: عرض وتحليل عبارات المحور الخامس

- ما مدى نجاح المهام الموكلة للموظفين.

عملا بمبدأ تقسيم العمل وتطبيقا للإجراءات الوقائية المتمثلة في توزيع الموظفين على فترات زمنية حسب كل قسم أو وظيفة فإن نجاح مهام كل موظف في المؤسسة يكون على أكمل وجه لأنه ينشغل بالعمل على وظيفة واحدة وتأدية مهمة واحدة.

- ما هي وسائل وطرق متابعة وتقييم الأداء المستعملة.

استعمال برنامج على حاسوب كل موظف يبين عدد العمليات أو المهام التي يؤديها كل موظف خلال فترة زمنية معينة وتقييم ادائه كل ثلاثي من خلال متابعة نسبة تقدم المهام الموكلة إليه .

سادسا: عرض وتحليل عبارات المحور السادس

- ماهي المجالات التي تم استحداث لوائح وقوانين جديدة بشأنها.

تم استحداث لوائح وقوانين فيما يتعلق بالتأكد من الإجراءات الصحية ونظافة أماكن العمل وإجراءات تتعلق بسلامة الموظفين وإجراءات التباعد الاجتماعي كما أشرنا لهذا مسبقا في السؤال الأول من المحور الأول للمقابلة.

- ما مدى استجابة الموظفين للقوانين واللوائح الجديدة.

بما أن الموظفين يدركون خطورة الوضع فقد استجابوا لكل اللوائح والقوانين وليس من جانب الخوف من العقوبات بل وعيا منهم بأنها الحل الأمثل لحماية أنفسهم والعملاء.

سابعاً: عرض و تحليل عبارات المحور السابع

- ماهي التغييرات التي تم احداثها في توقيت وبرنامج العمل.

الحفاظ على نفس برامج العمل من خلال توزيع الموظفين على اقسام ووظائف المؤسسة نظرا لقلّة الموظفين.

- كيف تم توزيع العمال على حسب هاته الفترات الزمنية وأيام الأسبوع.

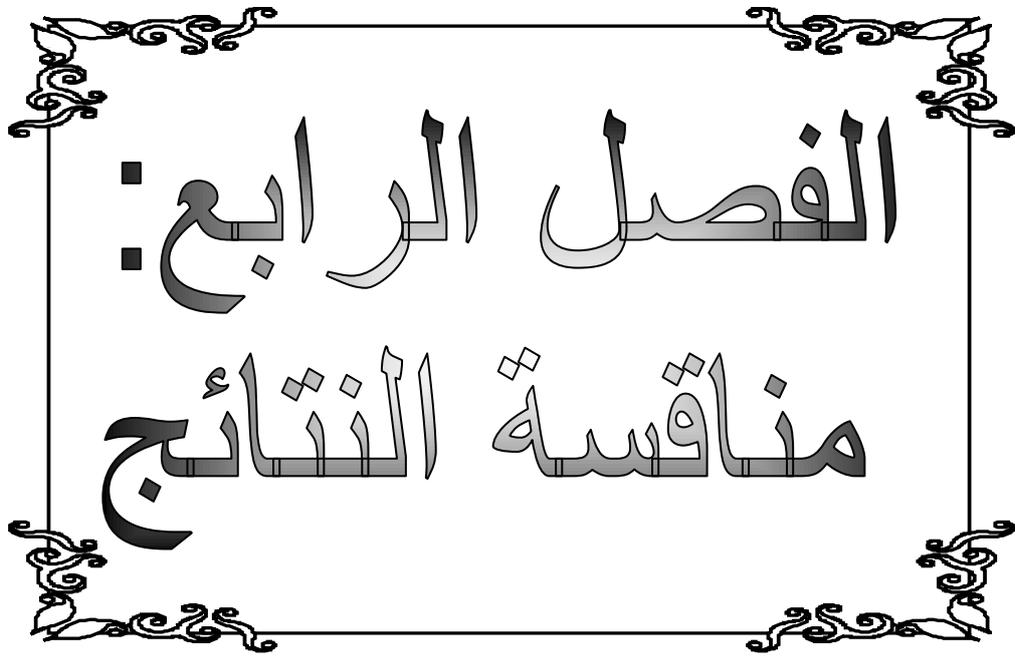
الإبقاء على نفس ساعات العمل ونفس أيام الأسبوع.

- هل واجهتم ضغوطات في العمل أثناء فترة الجائحة.

واجه الموظفون ضغوطات كبيرة وخاصة مع قلة عددهم وأزمة السيولة التي شهدتها مكاتب البريد بداية الجائحة.

- هل تسببت هذه الضغوطات في مشاكل بالعمل أو نقص في أداء الموظفين وكيف تم التعامل معها.

تسببت هذه الضغوطات في مشاكل نفسية لدى الموظفين الذين أصبحوا يتجنبون العمل من خلال طلب العطل أو الخروج في عطل مرضية مما أدى إلى نقص في أدائهم حيث تم التعامل مع الموظفين بكل صبر ودعم نفسي لاستمرارهم في تأدية مهامهم على أكمل وجه.



الفصل الرابع:
مناقشة النتائج

مناقشة النتائج العامة في ظل التساؤلات الفرعية للدراسة

تعتبر الإجابة عن التساؤلات ومناقشة النتائج أهم مرحلة في البحث وهو ما يسعى إليه الطالب في دراسته حيث جاءت هذه الدراسة للوقوف على الواقع التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر وكالة الشريعة -تبسة-، وهذا ما سوف نقف عليه من خلال هذا الفرع بالإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة ثم التساؤل الرئيسي ثم مناقشة النتائج العامة للدراسة وتقديم بعض الإقتراحات والتوصيات على النحو الموالي:

أولاً: الإجابة عن تساؤلات الدراسة

من خلال ملاحظة نتائج الدراسة التي أسفرت عنها المقابلة الميدانية في المؤسسة محل الدراسة مع السيد سالمى فؤاد باعتباره رئيس مصلحة المواد المسجلة في المؤسسة يمكن تقديم الإجابات التالية عن التساؤلات الفرعية للدراسة:

❖ التساؤل الفرعي الأول: "ماهي أبعاد التنظيم والهيكلية في مؤسسة بريد الجزائر الوكالة محل الدراسة في ظل جائحة كورونا؟"

اعتماداً على ما سبق وعلى نتائج المقابلة الميدانية يمكن القول بأن:

- المؤسسة تعتمد على الهيكل التنفيذي حيث يعمل بتدرج القرارات والأوامر والتعليمات من أعلى الهرم الإداري إلى أسفله وتقوم أبعاده في هذه المؤسسة على:
- التمايز عمودي الذي يندرج تحت بعد التعقيب والتالي أسس تقسيم المهام وتجميعها في وحدات تنظيمية ثم ترتيبها في مستويات تنظيمية.
- الرسمية من خلال كتابة وتدوين ملاً الإجراءات الخاصة بتشغيل المنظمة ثم آليات وطرق التنسيق فيما بينها.
- المركزية من خلال تركيز السلطة الخاصة باتخاذ القرارات في قمة الهرم التنظيمي وهذا لصغر حجم مركز البريد محل الدراسة ولقدرة المسير على الاحاطة ومتابعة كل اوجه النشاط.

❖ التساؤل الفرعي الثاني: "ماهي طبيعة العلاقة بين العاملين في مؤسسة بريد الجزائر الوكالة محل الدراسة في ظل جائحة كورونا؟"

اعتمادا على ما سبق وعلى نتائج المقابلة الميدانية يمكن القول بأن:

- الموظفون بالمؤسسة يعملون في جو عائلي بدون حواجز أو مشاكل، إلا أنه في بعض الأحيان يتم تسجيل بعض المشاكل الطفيفة الناتجة عن سوء تفاهم، فيتم التدخل لحلها فوراً والحرص على عدم تضخيمها أو تأثيرها على السير الحسن لوظائف المؤسسة.
- إضافة إلى أن الضغوطات النفسية الناجمة عن العمل أو الناجمة عن تطبيق الإجراءات الوقائية لم تؤثر على العلاقة الجيدة بين الموظفين بل زادتهم تقرباً لأنهم مشتركون جميعاً في غاية واحدة وهي الحفاظ على سلامتهم وسلامة العملاء.

❖ التساؤل الفرعي الثالث: "ماهي التحديات التي واجتها مؤسسة بريد الجزائر الوكالة محل الدراسة في ظل جائحة كورونا؟"

اعتمادا على ما سبق وعلى نتائج المقابلة الميدانية يمكن القول بأن:

واجهت المؤسسة محل الدراسة العديد من التحديات والصعوبات تتمثل فيما يلي:

- صعوبة في التعامل مع بعض الفئات من المواطنين وخاصة كبار السن وهذا لعدم تمتعهم بوعي أو ثقافة صحية حيث أنهم لا يستجيبون لبعض الإجراءات الوقائية وخاصة التباعد الإجتماعي الذي سبب إزعاج للموظفين وهذا ما تطلب منهم حيطة وحذر أكثر وفي نفس الوقت الحرص على الإستمرار في تأدية مهامهم على أكمل وجه.
- واجه الموظفون بعض المشاكل فيما يتعلق بتنظيم العملاء كل حسب دوره في الشباك المناسب له رغم استخدام الشاشة الالكترونية حيث تمت معالجة هذه المشكلة بالاستعانة برجال الأمن للسهر على تنظيم العملاء سواء خارج أو داخل مركز البريد.

❖ التساؤل الفرعي الرئيسي: "ما الواقع التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر الوكالة محل الدراسة في ظل جائحة كورونا؟"

أوضحت النتائج التي أسفرت عليها المقابلة الميدانية المتعلقة بهذا السؤال من حيث استجابة العاملين في المؤسسة محل الدراسة حول الواقع التنظيمي في ظل جائحة كورونا قد تمثلت في الآتي:

- يرى العاملون بالمؤسسة محل الدراسة بأن الواقع التنظيمي مرضي حيث أظهرت استجابتهم أن المهام الموكلة إليهم تسير على أكمل وجه، ويظهر ذلك من خلال رضا العملاء، كما أن هذه النتيجة تعزى إلى وجود عقبات وتحديات تواجه العاملين أثناء تأدية مهامهم والتي عملت المؤسسة على مواجهتها بكل الطرق حتى لا تعرقل السير الحسن لكل وظائفها، كما أشارت النتائج إلى تهيئة وتحضير المؤسسة للموظفين من خلال ضبط الموظفين على الالتزام ببعض الإجراءات الوقائية وكذلك نص بعض اللوائح والتنظيمات.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة

من خلال ما تم عرضه في الإجابة عن أسئلة محاور الدراسة وكذلك الإجابة عن التساؤلات الفرعية والتساؤل الرئيسي للدراسة يمكن عرض مجموعة من النتائج العامة للدراسة والتي تتمثل فيما يلي:

- بادرت المؤسسة محل الدراسة بفرض بعض الإجراءات الوقائية قد تكون مهمة حتى لو لم تظهر الإصابة في مكان العمل والحرص على تطبيق كل الإجراءات التي تتعلق بسلامة الموظفين.
- ابداء الموظفين إستجابة تامة للإجراءات الوقائية أثناء فترات العمل.
- تحرص المؤسسة محل الدراسة على إرضاء العملاء وضرورة تلبية حاجياتهم من خلال سير كل المهام.
- مواجهة صعوبة في التعامل مع بعض الفئات من المواطنين وخاصة كبار السن.

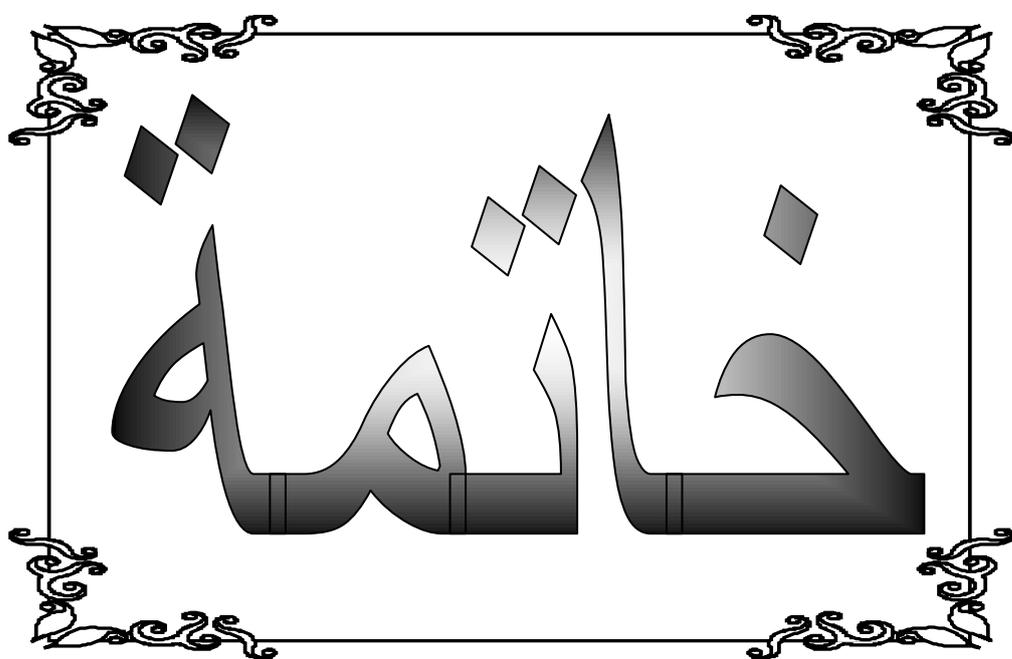
- مواجهة بعض المشاكل في بتنظيم العملاء كل حسب دوره في الشباك المناسب له، وإيجاد الحلول المناسبة للتعامل معها.
- يعمل الموظفون بالمؤسسة في جو عائلي بدون حواجز أو مشاكل وفي حال تسجيل بعض المشاكل يتم التدخل لمعالجتها فوراً.
- تقبل الموظفون إجراءات التباعد الإجتماعي إلى حد كبيراً.
- لم تأثر الإجراءات الوقائية على العلاقة الجيدة بين الموظفين.
- تعتمد المؤسسة على الهيكل التنظيمي التنفيذي.
- نمط الإتصال في المؤسسة هو إتصال نازل أي من المدير إلى الموظفين.
- كل عمليات الإتصال في المؤسسة تكون بصفة مكتوبة.
- استعمال برنامج على حاسوب كل موظف لمتابعة وتقييم أداء الموظفين.
- استجابة الموظفين لكل اللوائح والقوانين.
- المحافظة على نفس برامج العمل.
- الإبقاء على نفس ساعات العمل ونفس أيام الأسبوع قبل الجائحة.
- واجه الموظفون بعض ضغوطات تسببت هذه الضغوطات في مشاكل نفسية لدى الموظفين وقد تم تجاوزها بكل صبر ودعم نفسي لاستمرارهم في تأدية مهامهم على أكمل وجه.

ثالثاً: الإقتراحات والتوصيات

في ضوء نتائج الدراسة فإنها توصي بالآتي:

- تدريب كل الموظفين أكثر على كيفية استخدام برامج الحاسوب في المؤسسات البريدية.
- عقد دورات تدريبية وتكوينية وورشات للموظفين لتدريبهم على العمل في فترات الأزمات وتحت الضغط.
- وضع خطط مسبقة من طرف إدارة المؤسسة لتسير وفقاً لها أثناء الأزمات.
- توفير البيئة التحتية والوسائل التقنية المناسبة لتسير العمل بوتيرة أسرع وعلى أكمل وجه.

- إجراء المزيد من الدراسات حول الموضوع لاستفادة من نتائجها.



خاتمة

من خلال ما سبق ذكره فإن للواقع التنظيمي دور فعال داخل المؤسسة كونه يخلق نوع من المرونة في التنظيم من خلال التسيير الجيد والسلس للمهام، وهذا ما لمسناه أثناء قيامنا بهذه الدراسة، حيث أن نجاح عملية التنظيم داخل المؤسسة لا تقع على عائق الإدارة أو قسم أو مصلحة في حد ذاتها إنما هي مسؤولية الجميع داخل المؤسسة إضافة إلى الظروف المحيطة بالمؤسسة، والتي يمكنها أن تعيق من سير العملية.

هنا نشير إلى الوضع الحالي والنتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة ان المؤسسة لم تغير في هذه المرحلة من اشكال الاتصال ووسائله حيث اصبحت تعتمد بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية وتكنولوجيا الرقمنة، في عملية متابعة وتقييم العاداء حفاظا على سيرورة المؤسسة، كما أنها لم تحدث أي تغيير على الهيكل التنظيمي لها حيث أنها تعمل وفقا لهيكل تنظيمي وظيفي، إضافة إلى أن هذا لم يآثر سلبا على المؤسسة ولا على الموظفين وهذا الامر لمسناه عند قيامنا بالدراسة الميدانية حيث عبر الموظفين عن السير الحسن لكل الوظائف والأنشطة وهذا لقدرتهم على تحمل وتجاوز الضغوطات بمساعدة الرئيس المباشر لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1- ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الفكر العربي، ج6.
- 2- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات والإعلام، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 185.
- 3- الطاهر خرف الله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، ج12، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2006.

الملاحق

الملحق رقم (01): دليل المقابلة

البعد الأول: وتضمن الأسئلة التالية

- ماهي طرق الوقاية في المؤسسة.
- ما مدى استجابة الموظفين للإجراءات الوقائية.
- كيف تم تنظيم وتقسيم أقسام ووحدات العمل في المنظمة.
- هل تسير المهام على أكمل وجه.
- هل واجه الموظفون مشاكل في تأدية مهامهم.
- ماهي أكثر المشاكل التي واجهها الموظفون في تأدية مهامهم.
- هل واجهتم مشاكل في التعامل مع العملاء وكيف تمت معالجتها.

البعد الثاني: وتضمن الأسئلة التالية

- هل كانت علاقات العمال جيدة.
- هل تقبل العمال اجراء التباعد الاجتماعي.
- هل اثرت الاجراءات الوقائية في العلاقة الاخوية بين العمال.

البعد الثالث: وتضمن الأسئلة التالية

- ما هو نوع الهيكل التنظيمي المطبق في المؤسسة.
- هل تغير نوع الهيكل التنظيمي بالكامل أو جزئياً.
- ما هي التغيرات التي حدثت على الهيكل التنظيمي أو ما هو نوع الهيكل التنظيمي الجديد.

البعد الرابع: وتضمن الأسئلة التالية

- ما هو نوع الاتصال الغالب في المؤسسة (صاعد-نازل-افقي).
- ما هو شكل الاتصال الغالب في المؤسسة (شفهي-مكتوب- شفهي - مكتوب).
- هل حدث تغير في نوع وشكل الاتصال.

ما مدى نجاح طرق الاتصالات الجديدة بين مختلف الاقسام والموظفين.
هل توافق نوع الهيكل التنظيمي للمؤسسة مع نوع وشكل الاتصال.

البعد الخامس: وتضمن الأسئلة التالية

ما مدى نجاح المهام الموكلة للموظفين.

ما هي وسائل وطرق متابعة وتقييم الأداء المستعملة.

البعد السادس: وتضمن الأسئلة التالية

ماهي المجالات التي تم استحداث لوائح وقوانين جديدة بشأنها.

ما مدى استجابة الموظفين للقوانين واللوائح الجديدة.

هل اتخذتم اجراءات صارمة تجاه الموظفين الذين لم يستجيبوا للوائح والقوانين الجديدة.

البعد السابع: وتضمن الأسئلة التالية

ماهي التغيرات التي تم احداثها في توقيت وبرنامج العمل.

كيف تم توزيع العمال على حسب هاته الفترات الزمنية وأيام الأسبوع.

هل واجهتم ضغوطات في العمل أثناء فترة الجائحة.

هل تسببت هذه الضغوطات في مشاكل بالعمل أو نقص في أداء الموظفين وكيف تم

التعامل معها.

الملحق رقم (02): طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم : /ق.ع.ا.ا / 2021

من السيد// رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال

إلى السيد// مدير البريد والمواصلات الشريعة- تبسة

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

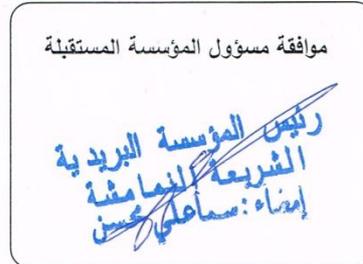
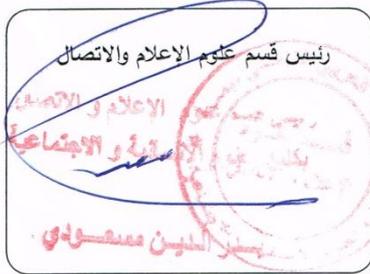
بغرض إجراء بحث ميداني متعلق بمذكرة التخرج لطلبة الماستر تخصص اتصال تنظيمي:

نرجو من سيادتكم الموافقة على إجراء بحث ميداني لطلبة الآتية أسماؤهم

عبد الكريم أسماء

ضمن مؤسستكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام





Université Larbi Tebessi – Tebessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique



جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تعهد

أنا الموقع أسفله الطالب: **عبدالكريم أسماء**
والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: **واقع الاتصال التنظيمي في برية الجزائر**
حيث أنني **أزمت بقررتنا**
المكاملة لتتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: **اتصال تنظيمي**
وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 03-19-07-35
أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال الغير أو اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية أو خرائط أو صور دون الإشارة للمصدر.

تبسة في: 29 ماي 2022

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه
التوقيع والبصمة



المخلص

خصت الدراسة موضوع الواقع التنظيمي في بريد الجزائر في ظل أزمة كورونا -دراسة ميدانية في مؤسسة بريد الشريعة النمامشة-، وقد تم تقسيمها الى أربعة فصول تضمن الفصل الأول الإطار المنهجي ثم الفصل التطبيقي، يليهما الفصل الثالث بعنوان تحليل نتائج المقابلة ثم مناقشة النتائج في الفصل الرابع على ضوء نتائج المقابلة، وتم الاعتماد على المقابلة كأداة لجمع معلومات الإطار التطبيقي للدراسة، وتوصلت الدراسة أخيرا الى عدة نتائج من أهمها أن المؤسسة تعمل على تطبيق إجراءات وقائية وتضع قوانين صارمة، كما أنها حافظت على الهيكل التنظيمي الوظيفي والإتصال النازل المكتوب، وهذا ما ساهم في سير نشاطات المؤسسة على أحسن حال وتأدية مهامها على أكمل وجه، كما تم تقديم بعض التوصيات للمؤسسة محل الدراسة، وكذلك بعض المقترحات لتكون بداية ومحطة إنطلاق باحثين جدد في الموضوع.

الكلمات المفتاحية: الواقع التنظيمي، بريد الجزائر، أزمة كورونا.

Abstract

The study examined the topic of organizational reality in Algiers Post under the coronavirus crisis. And was divided into four chapters. Chapter I included the methodological framework, and then the applied chapter, Followed by chapter III Analysis of the results of the interview, and discussion of the results in chapter IV, and the interview was used as a tool for collecting applied framework information for the study, it finally found several conclusions, the most important of which was that the Foundation was implementing preventive measures and establishing strict laws. And maintained the functional organizational structure and written downward communication, This has contributed to the best functioning of the institution's activities and the full performance of its functions. And some recommendations were made to the institution under consideration, as well as some proposals to be the beginning and starting point of new researchers on the subject.

Keywords: Organizational reality, Algiers Post, coronavirus crisis