

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
الشعبية: علم الاجتماع و الديمغرافيا
التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

التكوين وانعكاساته على أداء الموظفين
دراسة ميدانية على مؤسسة الصندوق الوطني للعمال الأجراء
وكالة تقرت

من إشراف الأستاذة :
فرج الله صورية

من إعداد الطالب
فاسي عبد الغني

الموسم الجامعي: 2022/2023

خطة الدراسة:

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل البيانات
تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية
لمجتمع الدراسة

ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة
بفرضيات الدراسة

1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية
الأولى

2. عرض وتحليل الفرضية الجزئية
الثانية

3. عرض وتحليل الفرضية الجزئية
الثالثة

ثالثاً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض ومناقشة البيانات الشخصية
لمجتمع الدراسة

2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

3. نتائج الدراسة في ضوء الدراسات
السابقة

رابعاً: النتائج العامة للدراسة

الفصل الثاني: الإجراءات

المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني

2. المجال البشري

3. المجال الزمني

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة

خلاصة الفصل

الفصل الأول: الإطار العام
للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أسباب اختيار

الموضوع

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة النظرية

خلاصة الفصل

إشكالية الدراسة

إن مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مؤسسة ذات طابع إداري خدماتي مثلها مثل باقي مؤسسات القطاع العام، فهي تطبق نفس البرنامج الذي تعتمده المؤسسات الإدارية في تطوير مهارات عمالها وذلك من خلال استفادتهم من التكوين، باعتبارهم الثروة الحقيقية التي يجب الاستثمار فيها من أجل مواكبة كافة التغيرات والتطورات التكنولوجية الحاصلة في كافة الميادين والمجالات، و التي حتمت على المؤسسة ضرورة استحداث أنماط جديدة ، والتخلي عن الأساليب الإدارية القديمة واستبدالها بطرق حديثة تتوافق مع روح العصر وترقى إلى رضا الزبون أو الشريك الاجتماعي

ويظهر اهتمام مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بالموارد البشري من خلال إتباعها لمجموعة من الوسائل والأساليب والمناهج التي تساعد على تنميته، فالتكوين له عائد على الفرد المكون من خلال المكتسبات والمعارف التي يحصل عليها خلال البرنامج التكويني.

ومنه تفرض التحديات الاقتصادية، الثقافية الاجتماعية وغيرها على مؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بتقرب اللجوء إلى إستراتيجية تكوينية واضحة محددة وفعالة، تتجاوز القصور والإخفاق لجعل أهداف المؤسسة و الوظائف المنوطة وأساليب الإدارة والعاملين فيها في حالة انسجام. وعليه نطرح الاشكال التالي

ما انعكاسات التكوين على تحسين أداء العاملين بمؤسسة
الضمان الاجتماعي بولاية تڤرت ؟

تساؤلات الدراسة

هل يساهم التكوين في رفع قدرات ومهارات الموظفين خلال مساهم المهني داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية تفرت؟

هل يساهم تكوين موظفي الضمان الاجتماعي في تحقيق أهداف هذه المؤسسة؟

هل يساعد تكوين العامل في مجال التكنولوجيا الحديثة على تحسين أدائه بالمؤسسة الضمان الاجتماعي ولاية تفرت؟

فرضيات الدراسة

ينعكس التكوين على أداء موظفي الضمان الاجتماعي داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية تڤرت

يساهم التكوين في رفع قدرات ومهارات الموظفين خلال مساهم المهني داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي

يساهم تكوين الموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية تڤرت.

يساعد تكوين العامل في مجال التكنولوجيا الحديثة على تحسين أدائه في المؤسسة الضمان الاجتماعي.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

التعرف على وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ألا وهي وظيفة التكوين وكيفية أدائها، خاصة وأنها تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسات العمومية.

- إظهار مدى وعي الموظفين بأهمية الخضوع لدورات تكوينية لتطوير مهاراتهم المعرفية حسب ما تستدعيه بيئة العمل المتغيرة.
- السعي لتكيف الموظف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
- تجديد المعارف والمعلومات وتحديد السلوكيات والاتجاهات للموظف.
- التممية الشخصية والوظيفية للموظف من خلال تكوينه.

أهداف الدراسة:

- معرفة دور التكوين في تطوير قدرات وسلوك الموظف في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

- التعرف على علاقة التكوين بتحسين صورة المؤسسة في المجتمع ومدى تحقيق أهدافها.

- توضيح أهمية التكوين بالنسبة للمؤسسة والعامل معا ،فهو يحقق أهداف المؤسسة ويلبي احتياجات الزبون.

- معرفة أداء الموظفين من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم الذاتية، وبالتالي يساهم في رفع مردود مؤسسة الضمان الاجتماعي.

- التحكم في الوسائل الحديثة وعلى رأسها التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

- الوقوف على مدى التقدم في تطبيق برنامج التكوين والتعامل مع الواقع التنظيمي .

متغيرات الدراسة

التكوين: هو نشاط تسييري للموارد البشرية يجب أن ينجز على أساس تخطيط محكم ومعين مسبقا.

الأداء: هو عملية تهدف لقياس ما تم انجازه من قبل المؤسسة في مدة زمنية محددة مقارنة بما تم التخطيط له.

العامل: هو الشخص الذي يقوم بالعمل ويحقق نفعاً ويتمثل في القوى العاملة، وهو الفرد القادر على العمل.

المقارنة النظرية:

النسق والذي يعرفه ميشال كروزي: بأنه يهتم بفهم كيفية بناء الأفعال الجماعية انطلاقاً من السلوكيات الفردية والعمل الذي يفرض جملة من الأفعال الفردية، ويكون التحليل استراتيجياً عندما يعاين سلوك الفاعلين المتعلق بالأهداف الواضحة والواعية التي يضعونها وفق ضغوط المحيط والموارد المتاحة لهم.

الدراسة الاستطلاعية

في هذه المرحلة بتاريخ 24 افريل 2023 تم تطبيق الاستمارة التجريبية على 20 موظف لمعرفة مدى استجابة المبحوثين للأسئلة الموضوعية، وكشف العيوب والسلبيات التي يجب تفاديها، وقد وجدنا بعض الأسئلة لا تصلح فقد قمنا بإلغائها وعدلنا في البعض الآخر وإعادة صياغتها بطريقة أوضح، كما عرضت على أساتذة من قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل وأبدوا رأيهم، وعلى توجهاتهم عدلت الأخطاء وصممت الاستمارة، بعد التحكيم ثم النزول الفعلي للميدان بالاستمارة النهائية بتاريخ 07ماي 2023.

مجالات الدراسة

المجال المكاني: حدد المجال المكاني للدراسة الميدانية بإقليم تقرت وبالتحديد مؤسسة الصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء

المجال البشري: استهدفت الدراسة موظفي صندوق الضمان الاجتماعي (ذكور ، إناث) الذين استفادوا من العملية التكوينية.

المجال الزمني: ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة وتمثلت في المدة الممتدة من 02/01/2023 الى 02/06/2023.

عينة الدراسة

وقد تم اختيار العينة الطبقية غير احتمالية على أساس أربع فئات: اطار عالي، إطار تنفيذي، مسير، منفذ وتم توزيع الاستمارة على المشاركين والذين وافقوا عن الإجابة لأسئلة الاستبيان، وشملت عينة البحث 40من أصل 120 عامل .

منهج الدراسة

ونظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على انعكاسات التكوين على أداء الموظفين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقوت، والسعي لمعرفة ردود أفعال المستفيدين من العملية التكوينية، فعلى هذا الأساس تم استخدام **منهج البحث الميداني** الذي "وهو الطريقة لتناول موضوع بحث بإتباع وسائل بحثية بالقرب من مجتمع معين، يسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى هذه المجموعات انطلاقا من تنوع الاهتمامات، ويتم عادة عن طريق الاستعانة بالمعاينة وذلك باخذ جزء من مجموعة هؤلاء الأفراد

ادوات جمع البيانات

الملاحظة بالمشاركة: تعتبر إحدى التقنيات المستخدمة في البحوث الميدانية وأسلوب العمل والممارسة، كما أنها تمتاز بالمعينة المباشرة للموضوع ومجتمع البحث، والاعتماد على الجوانب الملموسة

الاستبيان: وهو مجموعة الأسئلة المترتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص بالبريد أو يجرى تسليمها باليد، تمهيدا للوصول إلى أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطة يمكن التوصل إلى حقائق عن الموضوع والتأكد من المعلومات المتعارف عليها

الأساليب الإحصائية

اخترنا عينة حجمها 40 وفق طريقة العينة الطبقية الغير احتمالية:

$$\frac{40 \times 100}{120} = 33.33\%$$

$$\frac{6 \times 100}{40} = 15\%$$

$$\frac{10 \times 100}{40} = 25\%$$

$$\frac{10 \times 100}{40} = 25\%$$

$$\frac{14 \times 100}{40} = 35\%$$

الفئة الأولى: إطار عالي

الفئة الثانية: إطار تنفيذ

الفئة الثالثة: مسير

الفئة الرابعة: منفذ

نتائج الدراسة ومناقشتها

1 نتيجة الفرضية الأولى

إن هذه الفرضية تحاول التحقق من مساهمة التكوين في رفع قدرات ومهارات الموظفين، فمن خلال التحليل وتفسير النتائج تبين أن التكوين أفاد أفراد المجتمع المدروس من تحسين أدائهم خاصة أثناء الخدمة وذلك بنسبة (82.5%)، و هذا بهدف تزويد الأفراد بالمعلومات المتعلقة بمجال عملهم وبدورها تكسبهم المهارات اللازمة؛ كما عبرت نسبة (95%) أنهم وجدوا التكوين سهل مرن، وأن نسبة (70%) وضحت أن عملية التكوين إجبارية، ذلك طبقاً للنصوص القانونية التي تحت على إجبارية التكوين، وكما أفادتنا نسبة (57.5%) أنه تكوين تطبيقي مما يشجع الفرد على زيادة العمل وزيادة مردودية المؤسسة، و هذه المؤشرات تبين لنا أن التكوين ساهم في تحسين قدرات ومهارات الموظفين بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت. و منه صدق الفرضية الأولى.

2/نتيجة الفرضية الثانية

من خلال تحليل و تفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية نلاحظ أن نسبة (95%) استفادوا من العملية التكوينية، وبدرجة عالية ما ترجمته نسبة (67.5%)، أما في السؤال المفتوح الذي ينص على أهمية العملية التكوينية فكانت معظم الإجابات لها دور ايجابي (نعم) بنسبة (95%)، أما العملية التكوينية فكل موظف يتلقى التكوين حسب صنفه و ذلك بنسبة (85%) ، و هذا ما يجعل الموظف يتمتع بكل حرياته و التي من شأنها أن تخدم هدف المؤسسة ، حسب ما صرح به المبحوثين أن الهدف من تقييم الأداء راجع إلى معرفة فعالية البرامج التكوينية مع برامج و توجه المؤسسة بنسبة (42%) وبالنسبة لمواكبة العملية التكوينية للبرنامج العام صرح معظم المبحوثين ب (نعم) بنسبة (95%) و هذا من شأنه أن يظهر التطور والتحسين في أداء الموظفين ،مما ينعكس على الأداء الاستراتيجي للمؤسسة بعد انتهاء برنامج التكوين ومباشرة الأعمال،و النتيجة التي يمكن استخلاصها أن الفرضية الجزئية الثانية تحققت.

3/نتيجة الفرضية الثالثة

تبين نتائج الدراسة الميدانية على أن التكنولوجيا الحديثة هي الأكثر استخداما سواء في العمل أو تلقي الدورات التكوينية بما فيها الوسائل المستخدمة و طريقة التواصل الاجتماعي بنسبة (55%) والتي تحتل المرتبة الاولى . أما نسبة تلقي الموظف التكوين بالوسائل الحديثة(82.5%) ، أما مستوى التكنولوجيا عادي وذلك بنسبة (70%) وفيما يخص الأدوات التي يستعملها الموظف تمثلت في الحاسوب بنسبة (65%) ،أما فيم يخص انعكاسات التكوين على مستوى التحكم بوسائل العمل فقد كانت بنسبة(85.5%)، وهذا تثمين لجهود الموظفين وتعزيز دور الإمكانيات التكنولوجية، بالتالي الفرضية الثالثة تحققت.

النتائج العامة

- برامج التكوين تختلف داخل المؤسسة حسب صنف كل موظف.
- أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت مسؤولة عن رفع مستوى موظفيها مهنيا و من ثم تطوير مسارهم المهني.
- إن النشاط التكويني يهدف إلى إحداث تغيير ملموس في مهارات الموظفين بما يخدم أهداف المؤسسة.
- أن الهدف الأساسي من التكوين هو تحسين الأداء و معالجة المشاكل و المعوقات التي تؤدي إلى انخفاض الأداء.
- اعتماد مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت على التكوين الخارجي.
- أن البرامج التكوينية تساهم في تحسين أداء المؤسسة.
- لوسائل الاتصال الحديثة دور بارز في تطوير العملية التكوينية.
- تكوين الموظف على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ساعد في تحسين أدائه داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت.

الخاتمة

يعد التكوين في المؤسسة مطلب أساسي يتبوأ أهمية كبيرة على جميع الأصعدة، ومن الخطأ أن تعتبر المؤسسات أن الإنفاق على تكوين العمال مجرد إسراف وهدر للأموال و الوقت؛ بل إنها عملية مثمرة تتمثل جهودها في الحصول على مورد بشري كفؤ ليست الغاية من تطوير أفكاره ومعارفه فحسب، بل من أجل تحسين أداءه الذي يؤدي إلى تطور المؤسسة وتحسين خدماتها لتحقيق الأفضل، فالتكوين اليوم يستحوذ على قدر كبير من الأهمية في المؤسسة من خلال تطوير و تنمية معارف الموظفين و التغيير أو التعديل في سلوكياتهم واتجاهاتهم، و بالتالي التحسين في أداء أعمالهم بكل كفاءة و فعالية، فلم يعد التكوين بمفهومه القديم يقتصر على تنظيم دورات تكوينية تقليدية بل أصبح خيارا في منظومة استثمار و تنمية الموارد البشرية بتكنولوجيا حديثة و سريعة التجاوب بأساليب جديدة و متطورة، ترقى إلى المستوى المطلوب لتحقيق انعكاسات إيجابية وتوسع مدارك العمال و تفجر طاقاتهم و ترفع من تطلعاتهم و تزيد أدائهم لتمنح المؤسسة مناعة لمقاومة المنافسة على الصعيد الوطني والمحلي. و قد ارتأت مؤسسة الدراسة أن أفضل سبيل لتحقيق صورة ايجابية لابد من تبني نظام تكويني ناجح و فعال و تواصل حضري بأساليب ووسائل حديثة ضمن خطة مدروسة مسبقا لتحقيق الهدف الأسمى و هو تطوير الأداء، للحصول على مؤسسة نموذجية .

شكرا علي كرم اهتمامكم وطول صبركم
والسلام عليكم