

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

من إعداد الطالبة:

سارة كودية

الموضوع:

تكوين العمال وعلاقته بتحسين الأداء في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية بخزينة الولاية _ورقة_

نوقشت علنا بتاريخ :

أما اللجنة مكونة من السادة:

1. الأستاذ أ: زينب دهيمي أستاذ مساعد أ رئيسا جامعة قاصدي مرياح ورقلة
2. الأستاذ أ: مازن الحوش أستاذ مساعد أ مشرفا ومقرا جامعة قاصدي مرياح ورقلة
3. الأستاذة أ: ثلاثية نورة أستاذ مساعد أ مناقشا جامعة قاصدي مرياح ورقلة

السنة الجامعية: 2015 / 2016 م

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	شكر وتقدير.....
-	قائمة المحتويات
-	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطار المفاهيمي	
11	أولاً: إشكالية الدراسة
12 ,ثانياً: تساؤلات الدراسة
13 ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
13 رابعاً: أهداف الدراسة
13 خامساً: أهمية الدراسة
14 سادساً: تحديد المفاهيم
17 سابعاً: الدراسات السابقة

21 ثامنا:المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
26 تمهيد
26 أولا:المنهج المستخدم
27 ثانيا:مجالات الدراسة
28 ثالثا: عينة الدراسة
29 رابعا:أدوات جمع البيانات
31 خاتمة الفصل
الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
33 تمهيد
33 أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية
51 ثانيا:عرض نتائج الدراسة الميدانية
53 ثالثا:النتيجة العامة للدراسة
50 خاتمة
55 قائمة المراجع
57 الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
34	جدول يوضح نوع الجنس	1
35	جدول يوضح التوزيع العمري	2
35	جدول يوضح الحالة العائلية	3
36	جدول يوضح المستوى التعليمي	4
37	جدول يوضح سنوات الاقدمية	5
37	جدول يوضح عدد الدورات التكوينية التي تلقيتها خلال مسارك المهني	6
38	جدول يوضح كفاية عدد دورات التكوين لتحسين وتطوير قدرات العامل المهنية بالمؤسسة	7
38	جدول يوضح مكان إجراء الدورات التكوينية	8
39	جدول يوضح إضافة الدورة التكوينية شيئاً جديداً من المعارف العلمية	9
40	جدول يوضح العمل الآن بناء على ما تعلمته خلال هذه الفترة التكوينية	10
40	جدول يوضح ماذا تعتقد أن هذا التكوين جعلك	11
41	جدول يوضح الحصول على اتجاهات وأفكار نتيجة الاستفادة من الدورات التكوينية.	12
42	جدول يوضح القدرة على التخطيط أثناء تنفيذ المهام الادارية بعد الانتهاء من الدورات التكوينية.	13
42	جدول يوضح مساهمة الدورات التكوينية في تحسين عملية الاتصال بينك وبين أفراد المؤسسة.	14

قائمة الجداول

43	جدول يوضح دفع التكوين بالعامل الى العمل بجد ومشاركة	15
43	جدول يوضح مواجهة الصعوبات خلال التكوين	16
44	جدول يوضح تماشي التكوين مع طبيعة عملك	17
45	جدول يبين هل المعلومات المكتسبة من التكوين جعلتك	18
45	جدول يبين انطباعك حول الدورات التكوينية التي قمت بها	19
46	جدول يبين تحسن أدائك بسبب تلقيك التكوين	20
46	جدول حسب رأيك هل عملت برامج التكوين على:	21
47	جدول إذا كانت الفترة الزمنية المخصصة كافية لتحقيق أهداف التكوين	22
47	جدول يبين مشاركة العمال في هذا البرنامج تبعاً إلى:	23
48	جدول يبين على أي أساس يتم تكوين العمال	24
48	جدول يبين تصنيف الوسائل المستخدمة في عملية التكوين	25
49	جدول يبين المشاكل التي تلقيتها أثناء العملية التكوينية	26
49	جدول يبين الدافع وراء العملية التكوينية التي قمت بها	27
49	جدول يبين أحسن تكوين لرفع مستوى أدائك	28
50	جدول يبين توضيح الاهداف الخاصة بالبرنامج للمتكونين بصورة واضحة ودقيقة	29
51	جدول بين اكتساب البرامج التكوينية المقدمة المهارة اللازمة لأداء عملك بشكل افضل.	30

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
34	شكل يوضح نوع الجنس	1
35	شكل يوضح التوزيع العمري	2
35	شكل يوضح الحالة العائلية	3
36	شكل يوضح المستوى التعليمي	4
37	شكل يوضح سنوات الاقدمية	5

مقدمة:

إن المتتبع لتاريخ المؤسسات الناجحة عبر أنحاء العالم، ونموها وكبر حجمها وفتح فروع لها هنا وهناك وجودة منتجاتها ، يجد أن من ورائها عمالا ومسيرين جمعوا بين الكفاءة وحسن القيادة إلى أن وصلوا بمؤسساتهم إلى الشهرة والنجاح ، بالرغم مما يعرفه المحيط من تقلبات مستمرة ومفاجآت وما يفرضه من قيود وأخطار وتهديدات . إضافة لما سبق فإن للعنصر البشري دورا حاسما في قيام المؤسسة وبقائها ونموها وفي الإسهام في تكوين الثروة ، كما أنه محدد أساسي لموقع المؤسسة ومكانتها في محيطها الذي يتميز بالحركية وعدم الاستقرار ، وهو الذي سيمكن المؤسسة من مواجهة التحديات المختلفة ، الاقتصادية ، الاجتماعية ، التكنولوجية ، المعرفية . كما أن حركة المنافسة الحادة تحتم على المؤسسة أن ترقى إلى مستوى المنافسين في القطاع ، ولا يتأتى لها ذلك إلا بإدماج التكوين ضمن هيكلها وسياستها .

تعد وظيفة التكوين في المؤسسات الحديثة من أهم مقومات التنمية التي تعتمد عليها هذه المنظمات في بناء جهاز قادر في الحاضر وفي المستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية ، التقنية ، الإنتاجية والإدارية التي ترتبط مباشرة بالفرد كونه إنسان من جهة والمحرك الأساسي لكافة عناصر الإنتاج من جهة أخرى ، وتتوقف على كفاءته كفاءة كافة هذه العناصر وبالتالي كفاءة الأداء في مواجهة كافة التغييرات ذات الاتجاهات المختلفة التي تؤثر على هذا الأداء . حيث تدل كافة المؤشرات إلى تزايد الإهتمام بوظيفة التكوين نظرا لارتباط هذه الوظيفة بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها ، فانخفاض أداء الفرد يعتبر علامة واضحة للتدخل المباشر من قبل إدارة الأفراد لإتخاذ كافة الإجراءات لمواجهة هذا الانخفاض بحيث ينتج عن هذا التدخل رفع مستوى أداء الفرد إلى المستوى المطلوب ورفع الإنتاجية إلى مستوى المقاييس المطلوبة .

وبناء على ماسبق فإن هذه الدراسة تناولت العلاقة بين التكوين وأداء العاملين ، والذي يشكل إحدى ركائز السير الحسن للمؤسسة الذي طالما سعت إلى تحقيقه ، وبالنظر إلى أهمية الموضوع حاولنا التطرق إليه في محاولة لتسليط الضوء عليه و بهذا و انقسمت دراستنا إلى ثلاث فصول على النحو التالي :

الفصل الأول : فلقد خصص لإشكالية الدراسة والإطار المفاهيمي فقد تناولنا فيه إشكالية الدراسة ،أسباب اختيار

الموضوع ،أهمية الدراسة وهدفها ،تحديد المفاهيم ،والدراسات السابقة و المقاربة النظرية للدراسة .

الفصل الثاني: فقد تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة تضمنت المنهج،مجالات الدراسة،والعينية، أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث : فلقد احتوى على عرض وتحليل البيانات الميدانية ،عرض نتائج الدراسة الميدانية ،وتضمن تحليل لنتائج

التساؤلات والنتيجة العامة ،خاتمة الدراسة.ثم عرضنا الاقتراحات و التوصيات الخاصة بالموضوع .

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي:

. تمهيد .

1. إشكالية الدراسة.

2. أسباب اختيار الدراسة.

3. أهمية الدراسة.

4. أهداف الدراسة.

5. تحديد المفاهيم.

6. الدراسات السابقة.

7. المدخل النظري السوسيولوجي.

. خلاصة الفصل .

تمهيد:

تعتبر مرحلة تحديد الإشكالية والإطار المفاهيمي من أهم مراحل البحث العلمي، فالبحث الذي يخلو من هذه المرحلة غير جدير بصفة العلمية، فنقطة الارتكاز التي تدور حولها أية دراسة تكمن في وجود مشكلة تبحث عن حل، لذلك فإن غاية الإطار المفاهيمي هي فهم الموضوع وتحديد المسار الذي يسلكه الباحث، وتوجهه للوصول إلى حقيقة محددة، كما تعد المفاهيم و المصطلحات العلمية إحدى خطوات الهامة في البحث العلمي، فالدقة والموضوعية من خصائص العلم التي تميزه عن غيره من أنواع المعرفة، ومن مستلزمات الدقة العلمية وضع تعاريف واضحة و محددة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث، أي أن تحديد الكلمات الدالة المختلفة، وعرض التعاريف التي ذكرت من طرف الباحثين المختلفة للموضوع المتناول بالدراسة إنما يمثل أهمية كبيرة في تحقيق الدقة و الموضوعية، كما أن المدخل النظري السوسيولوجي هو مجموعة المصطلحات والتعريفات والافتراضات التي لها علاقة ببعضها البعض و تقترح رؤية، فمن خلاله يمكن للباحث أخذ نظريّة مدّة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها، إضافة إلى ذلك فإن كل دراسة يجب أن تستخدم مجموعة من الدراسات السابقة و هذا من أجل إثراء الجانب النظري وكذا ما مدى مطابقة نتائج هذه الدراسات مع الدراسة الحالية و هذا يتوضح في التالي.

إشكالية الدراسة وأسباب اختيارها:

1 . تحديد وصياغة الإشكالية:

يعد الإستثمار في تنمية الموارد البشرية أمر هام وضروري , فهي الثورة الحقيقية والرئيسية للأمم المتقدمة التي أيقنت ونفذت برامج محددة لتنمية الثورة البشرية , فالعنصر البشري بما لديه قدرة على الإبتكار , الإبداع, التحديد, والتطوير, يمكنه أن يتغلب على التغيرات الحاصلة وألا يجعلها عائقا نحو النمو والتقدم عن طريق الإستغلال الرشيد للموارد الطبيعية و الإستثمارات المتاحة .

لقد أصبح واضحا أن أي مؤسسة وهي بسبيل تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها لا بد أن توفر مجموعة من الموارد تساعد على تحقيق هذه الأهداف , وأن تسعى جاهدة للإهتمام بمواردها البشرية من خلال التحفيز وترشيد السياسات المطبقة للحفاظ على كفاءاتها حتى لا تكون عرضة للاستقطاب من قبل مؤسسات أخرى , و الإستثمار في تنمية مهاراتها لتكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية.

لذا اتجهت المؤسسات إلى ضرورة الإعتماد على التكوين الذي يعد أحد العمليات الجزئية لتنمية الموارد البشرية , فهو يحتل الصدارة في أولويات عدد كبير من الدول النامية و المتقدمة على حد سواء , و يعتبر أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري كفؤ وسد العجز والقصور في نوعية الخدمات , لذا أصبحت الحاجة إليه ملحة للعاملين للقيام به من أجل تحسين قدراتهم ومعارفهم وتزويدهم بالمعلومات والأساليب المختلفة والمتحددة , ومحاولة تغيير سلوكهم بشكل إيجابي وبالتالي الرفع من أدائهم.

يرتبط الأداء بكل من سلوك الفرد والمؤسسة , فهو يحتل مكانة خاصة داخلها باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها المورد البشري , حيث أن له أهمية بالغة في تسيير أي مؤسسة لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية لبلوغ مرحلة التفوق والتميز وتحقيق الأهداف , لذا لابد من تحسين أداء العاملين بصفة مستمرة ومنتظمة قصد تحديد جوانب القوة والضعف في أداء العاملين , ولكي تتمكن المؤسسة من تطوير وتحسين أدائها باستمرار عليها بالتحفيز المادي بما يكفل استفادتها من قدرات ومؤهلات الأفراد العاملين لديها إلى أقصى حد ممكن , وبالتالي تحقيق أهدافها بأقل التكاليف والجهد معا .

ويعتبر التكوين من أهم المداخل التي يمكن للمؤسسة الاعتماد عليها لتحسين أداء أفرادها العاملين بها ولتحقيق الملائمة بين متطلبات الوظائف وبين قدرات و مهارات الأفراد , بحيث يهدف بصورة أساسية إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إلمامهم بالعمل وظروفه , و إلى تغيير اتجاهات ومعتقدات الأفراد تغييرا من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم وعلى نتائج أعمالهم.

تلعب المؤسسات العمومية الجزائرية دورا رئيسيا في تكوين المورد البشري ورفع مستوياتهم المعرفية وقدراتهم الأدائية , وذلك للوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة .

ومن هذا المنطلق يدفعنا محاولة دراسة العلاقة بين التكوين والأداء في المؤسسة العمومية , ومنه نطرح الإشكال التالي : ما هي علاقة تكوين العمال داخل المؤسسة العمومية بالأداء ؟.

2 أسئلة الدراسة :

_ هل يساهم التكوين في رفع وتطوير قدرات العامل؟

_ ما نوعية وطبيعة البرامج التكوينية المعتمدة في المؤسسة ؟

3 . أسباب إختيار الموضوع:

الأسباب التي أدت إلى اختيارنا للموضوع الراهن يمكن تلخيصها فيما يلي :

أسباب ذاتية:

- ❖ التعمق أكثر في التخصص من خلال وضع التراكم المعرفي المتحصل عليه موضوع البحث الابداعي .
- ❖ الفضول لمعرفة كيفية أداء العاملين لواجباتهم بعد الاستفادة من الدورات التكوينية.
- ❖ طبيعة اختصاصي والمتمثل في علم اجتماع التنظيم و العمل، خاصة وأن العملية التكوينية تعتبر من بين أهم موضوعات هذا التخصص.
- ❖ الحصول على شهادة ما ستر أكاديمي.

أسباب موضوعية:

- ❖ التدريب على المنهجية العلمية في صياغة ونقد المواضيع في إطار التخصص.
- ❖ محاولة الكشف ولفت الانتباه وبتسليط الضوء على أهمية الظاهرة المدروسة في مديرية الإدارة المحلية بالولاية ورقلة .
- ❖ إثراء مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية بدراسة التكوين والأداء.

4_ أهمية الدراسة:

- ❖ إبراز أهمية التكوين والدور الفعال الذي يلعبه في تنمية وتطوير أداء العمال في المؤسسة.
- ❖ مدى توافق البرامج التكوينية مع الاحتياجات التكوينية .
- ❖ تسليط الضوء على أساليب وطرق التكوين الفعال ومدى فعاليته .

5_ أهداف الدراسة:

- ❖ محاولة التعرف على مدى إسهام التكوين في تحقيق أهداف العامل والمؤسسة.
- ❖ التعرف على مدى تطبيق التكوين بالمؤسسة العمومية لخزينة الولاية بورقلة.
- ❖ معرفة دور التكوين في تطوير قدرات وسلوك العامل بالمؤسسة
- ❖ التعرف على علاقة البرامج المعتمدة بتحسين أداء العمال في المؤسسة.

6_ تحديد المفاهيم:

أ- مفهوم التكوين:

لغة: اسم مشتق من فعل كون، التي تعني أنشأ، صنع، شكل. كون أجيال الطلبة: درهم على اكتساب المعرفة ، علمهم، ثقافتهم.

كون الشيء: أحدثه، أوجده، ركب، وألف بين أجزائه¹.

نقصد به إيجاد الشيء أو تشكيله بمعنى إحداث تغيرات من وضع إلى وضع آخر، والتكوين Formation مصطلح جاء من الكلمة اللاتينية Formare أو Forma، وتعني إعطاء الفرد الشكل الإنساني عن طريق تنمية ملكاته الخاصة كالذكاء والإدارة².

اصطلاحاً: التكوين نشاط مخطط، يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد، والجماعة، من ناحية المعلومات والخبرات، والمهارات، ومعدلات الأداء، وطرق العمل، ليجعل الفرد، أو الجماعة تتقن العمل بكفاءة، وإنتاجية عالية³.

¹ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991ص.926

² زين الدين مسمودي، عوامل التكوين وعلاقتها باتجاهات طلبة المدرسة العليا نحو مهنة التدريس، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1998ص.

³ مبروك إبراهيم، تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق، دار الوفاء، الإسكندرية، 2012، ص.84.

ويعرف التكوين "هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف و خبرات مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل"⁴.

ويعرف التكوين بأنه العمل على زيادة قدرات الأفراد العاملين ومهاراتهم، رفع مستوى قيامهم بمهامهم وأدائهم لوظائفهم الحالية وكذا الغرض اكتساب القدرة على تولى مسؤوليات أكبر⁵.

كما يعرفه "LANFER" بأنه : حق لكل العمال ويخص أكثر تطورهم وترقيتهم الاجتماعية والتكوين قبل كل شيء وهو وسيلة للمؤسسة من أجل تكييف الموارد البشرية مع التطور التقني والمهني⁶.

يعرف التكوين على أنه "عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج أو متابعة مجموعة من التصرفات المحددة مسبقاً"⁷.

هناك أيضا تعريف آخر يرى بأن التكوين هو "عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يخوله بالإطلاع بوظيفة معينة وإنجاز المهام التي تتطلبها وجعله قادرا على متابعة عمله"⁸.

التعريف الإجرائي:

التكوين هو عملية تهدف إلى تزويد العمال بدورة تكوينية داخل المؤسسة أو خارجها بغرض زيادة معارفهم ومعلوماتهم مما ينجم عنها تحسين أداء العمال و تطوير قدراتهم ومهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم وسلوكهم بغية تحقيق أهدافهم وأهداف مؤسستهم .

مفهوم المؤسسة:

لغة: كلمة مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بناء حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ *institution* وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل *instituer* بمعنى *établir*، يدل معنى هذا الفعل على البناء تماما كما يبدو الأمر في اللغة العربية، وبالتالي فإن المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل على معنى التأسيس والبناء والتشييد، وبناءا على ذلك جاءت تعريفات مختلفة لمفهوم المؤسسة في التفاصيل الضمنية المعنى لكنها في معناها العام لا تخرج جميعها عن مضمون البناء والتشييد والتأسيس... الخ⁹.

⁴ زكي محمد هاشم ، إدارة الموارد البشرية ، جامعة الكويت، 1989 ، ص 255.

⁵ أحمد طرطار ، الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية للمؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001 ، ص88.

⁶ عمر سالم الرزق ، برنامج العملية التدريبية لتدريب المدربين ، منشورات المعهد القومي للإدارة، طرابلس 1989، ص8.

⁷ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، دار صفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 2-3.

⁸ حسن حنبل، تدريب الموظف ، منشورات كويدات، لبنان، ط 2، 1982، ص25 .

⁹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص 2-3.

إصطلاحاً: يعرفها (بارسونز): " بأنها وحدات تقوم وفقاً لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة"¹⁰ .

لقد تعددت التعاريف المعطاة لمصطلح المؤسسة ، وهذا لتعدد الآراء و المبادئ, سنحاول هنا إعطاء بعض التعاريف للمؤسسة العمومية التي نراها شاملة لمختلف وجهات النظر، يعرفها:

يعرف **drago** "كل مؤسسة عمومية هي مؤسسة تمتلك الدولة أو جماعات عمومية أخرى كل رأس مالها أو أغلبيته ، و يرجع ذلك لطبيعة نشاطها الصناعي أو التجاري ، و تخضع كلية للقانون الخاص أو القانون التجاري ، كالمؤسسة الخاصة ، و لطبيعتها العمومية تخضع لعلاقات ومراقبة السلطات العمومية"¹¹ .

وهناك من يعرفها هي تلك المؤسسات التي تنتج سلعا و تقدم خدمات مثل المؤسسة التجارية، من أجل بيعها بالسعر الذي يجب أن يغطي تقريبا سعر التكلفة ، لكنها ممتلكة من طرف الدولة أو تخضع لمراقبتها"¹² .

و هناك تعريف آخر يرى أنه من الضروري توفر خاصيتين في المؤسسة حتى يمكن إطلاق عليها اسم المؤسسة العمومية"¹³ .

1_ بيع سلع أو خدمات بأسعار ثابتة حسب تكلفتها، وهذه العلاقة بين الأسعار و التكلفة موجودة حتى إذا ابتعد السعر عن التكاليف و ذلك لأغراض المصلحة العامة.

2_ الخضوع للسلطات العمومية ، و تتركز هذه السلطة على الملكية الكلية لأسهم المؤسسة أو أغلبيتها ، مباشرة أو عن طريق كيانات أخرى أو مؤسسات عمومية ، أو عن طريق تعيين مسيرين تكون لهم السلطة في تسيير المؤسسة.

هي مؤسسات تؤول ملكيتها إلى الدولة، رأس مالها مملوك لمجموعة عمومية متمثلة في الدولة أو الجماعات المحلية، تتمتع بشخصية اعتبارية ولها ميزانية مستقلة وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة والمساهمة في الخطة الوطنية"¹⁴ .

التعريف الإجرائي:

¹⁰ مراد زعيمي، مؤسسة التنشئة الاجتماعية، منشورات باجي مختار، عنابه، الجزائر، 2002، ص43

11 Revus : L'entrepris publique , CIEP , vol1 , n 1 , 1985 , p : 145.

12 François- Marsal frédéric : Le dépérissement des entreprises publique , perspective de l'économique , paris , 1973 , P15.

13 Revus française d'administration publique N20 , Oct – Nov , 1981 , p14.

14 نوال براهيم، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة الخدمية دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة ماجيستر غير منشورة، 2005-2006، ص 53.

تمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية و تعود ملكيتها للدولة، و تهدف إلى تحقيق الصالح العام بالدرجة الأولى و ليست هناك أهمية كبيرة للربح الذي لا يعتبر هدف يجد ذاته.

الأداء :

لغة : الاتصال والقضاء والإتيان¹⁵.

ويستمد مصطلح الأداء أصله من اللغة الإنجليزية وبالذات من الفعل **to perform** والذي يعني تنفيذ أو تأدية عمل¹⁶.

إصطلاحا: يعرف الأداء على انه "الاستخدام الكفء للموارد (العمل ، رأس المال ، الارض، المعدات ، الطاقة ، المعلومات..... الخ) وذلك لانتاج السلع والخدمات"¹⁷.

- ويقصد به الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكامن القوة أو مكامن الضعف في المساهمات التي يعطيها الأفراد الذين كلفوا بانجازاتها والقيام بها¹⁸.

- وفي تعريف آخر " الأداء هو قيام الفرد بالنشاطات المختلفة المستقرة الضمنية، أو الظاهرة المحسوسة التي تكون عمله و المحددة لابعاد ثلاثة هي كمية العمل ونوعيته ونمطه"¹⁹.

نجد أن قاموس لوكسفورد يعرفه على أنه : النوعية أو الميزة أو الطريقة الملائمة لتحقيق الأهداف المرجوة او القدرة أو الفاعلية أو المردودية²⁰.

كما أنه يعرف مستوى النتائج المختلفة بالوسائل الوظيفية القاعدية²¹.

التعريف الإجرائي:

الأداء هو الإستخدام الرشيد والتحكم الجيد في مختلف الوسائل المتاحة من قدرات مادية ومالية وبشرية والاستفادة من التكنولوجيا لتمكين المؤسسة من الوصول إلى تحقيق أهدافها .

6. الدراسات السابقة:

دراسة على التكوين:

¹⁵ عبد الغفار حنفي ، حسين قزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعية ، مصر ،1996، ص200.

¹⁶ الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث - عدد06 جامعة الجزائر ، 2008، ص11.

¹⁷ عبد الملك مزهود، الأداء بين الكفاءة و الفاعلية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد1 نوفمبر2001.

¹⁸ عبد الغفار حنفي وحسين قزاز، مرجع سابق، ص200 .

¹⁹ محمد عاطف حجازي، المنظمات العامة، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص203.

²⁰ A .Kamel hame :le dunamique contrôle de gestion_ dunque,paris ,1986 ,

p130 .

²¹ H .SIMON :Adminisration praceseur dedicision .pres tentation gestion économique que France,1983,p130 .

-الدراسة الأولى : بوخنان سليمة، التكوين المهني و الكفاءة الإنتاجية ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة سكيكدة ،الجزائر، 2008/2007.

تمحورت اشكالية الدراسة حول التكوين المهني و الكفاءة الإنتاجية والتي ارتكزت على التساؤل التالي: هل هناك علاقة بين زيادة مهارات العمال و زيادة الإنتاج؟ هل زيادة معارف العمال تساهم في زيادة معدلات الرضا الوظيفي و إرتفاع الروح المعنوية ؟ هل هناك علاقة بين زيادة اكتساب الخبرة المهنية للعامل و ارتفاع معدلات الأداء ؟.

فروض الدراسة:

احتوت الدراسة على فرضية عامة و أربع فرضيات جزئية، الفرضية العامة مفادها أن هناك علاقة دالة بين التكوين المهني و الفعالية التنظيمية.

أما الفرضية الجزئية الأولى مفادها: هناك علاقة بين التكوين المستمر و زيادة الإنتاج.

أما الفرضية الجزئية الثانية فصيغت كما يلي: يؤدي التكوين المهني إلى ارتفاع الروح المعنوية لدى العمال.

المنهج وأدوات الدراسة:

اعتمدت في تحليل موضوع الدراسة على طريقة المسح بالعينة اما فيما يتعلق بالأدوات فقد استخدمت هذه الدراسة على الاستبيان والملاحظة البسيطة والوثائق والسجلات.

نتائج الدراسة:

اتضح من نتائج الدراسة:

1- تحققت صدق الفروض الجزئية الأربعة، و بالتالي صدق الفرضية العامة، بأن هناك علاقة بين التكوين المهني و الفعالية التنظيمية.

كما أكدت الدراسة على أن التكوين المهني أصبح يشكل القوام الحقيقي لكل مؤسسة ناجحة، و ذلك بفضل النتائج الملموسة و التي تتجسد في تنمية المهارات و القدرات و تطويرها على نحو يجعل هناك تكامل في عملياته مع إنجازات العمال و مع أهداف المؤسسة.

أوجه الاستفادة :

استفدت من هذه الدراسة في بناء إشكالية الدراسة و استفدت منها في بناء استمارة الأستبيان ومن نتائج الدراسة .

الدراسة الثانية: بلقاسم سلاطينية ،التكوين المهني وسياسة التشغيل في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة

في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1997.

فروض الدراسة:

احتوت هذه الدراسة على ثلاثة فروض، و كل فرض ينطوي تحته مجموعة من المؤشرات و يمكن ذكرها كالتالي: الفرض الأول: يساهم التكوين المهني في استقراره العامل في عمله. الفرض الثاني: يرتبط التكوين المهني بتنمية القدرات الجسمية و العقلية للعامل. الفرض الثالث: هناك علاقة ارتباطية بين التكوين و سياسة التشغيل.

منهج الدراسة:

إن المناهج التي استخدمها الباحث في بحثه هي: المنهج الوصفي و المنهج الإحصائي.

نتائج الدراسة:

إن النتائج التي توصل إليها الباحث يمكن ذكرها كالتالي:

- 1- النتائج الخاصة بالفرضين الأولى والثانية: و هي أن التكوين المهني يساهم في استقرار العامل في عمله و ينمي قدراته، وهذا انطلاقا من المبدأ الأساسي في فكر العامل الذي يعتبر التكوين المهني مرحلة وسيطة للحصول على عمل مستقر كما ينمي العامل القدرات الجسمية و الفكرية.
- 2_ النتائج الخاصة بالفرض الثالث: فقد تبين من تحليل استجابات الخبراء و التخصصيين حول مساهمة التكوين المهني، للتحوّل الذي يعيشه المجتمع الجزائري و علاقته التكوين بسياسة التشغيل و التنمية، وأن هناك علاقات ارتباطية بين هذه المتغيرات على مستوى الكثير من المجتمعات المتقدمة.

أوجه الاستفادة :

استفدت من هذه الدراسة في تحليل نتائج الدراسة ومن بعض المراجع المتعلقة بالدراسة .

الدراسة الثالثة : بوبكر هشام، إستراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل، دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ، سكيكدة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، الجزائر، 2007.

تتمحور إشكالية الدراسة حول ما إذا كانت برامج التكوين تسمح بتطوير إمكانيات الموارد البشرية وفق متطلبات الشغل، لذلك طرح التساؤل الرئيسي التالي:

-هل أن إستراتيجية التكوين من حيث أهداف معهد التكوين تتماشى و متطلبات الشغل؟

وأسئلة فرعية هي:

-هل معاهد التكوين الوطنية تتعامل مع الموارد البشرية على أنها فرص استثمارية؟

-هل تقتصر المعاهد الوطنية على الخطط المسطرة أم تتعدى لأشكال أخرى من التكوين؟

-هل هناك ارتباط بين البرامج التكوينية للمعاهد والأهداف المرجوة منها؟

_هل مضامين التكوين المهني قادرة على إنتاج الموارد البشرية المتميزة و اللازمة لعملية التطوير؟

-هل ترتبط المعاهد المتخصصة في تكوين الموارد البشرية بسوق العمل؟

المنهج: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و أداة الملاحظة والمقابلة.

نتائج الدراسة:

توصل الباحث إلى نتائج كانت بمثابة إجابة للأسئلة المطروحة حيث أنه اعتبر أن معاهد التكوين تتعامل مع الموارد البشرية على أنها فرص استثمارية، وهذا لأنها لا تعتمد على الخطط والبرامج المسطرة بل تهتم بأشكال أخرى من التكوين التقني فتوصل الباحث بأن هناك:

-ارتباط بين البرامج التكوينية للمعاهد وحاجات سوق العمل لأنها قادرة على إنتاج موارد بشرية متميزة ولازمة لعمليات التطور.

أوجه الاستفادة:

هو الإستفادة النظرية من هذه الدراسة وذلك فيما يتعلق بالمفاهيم وانتقاء المراجع التي يمكن الإعتماد عليها، والاستعانة بها من خلال طرح تساؤلات الدراسة .

دراسة على الأداء:

الدراسة الأولى:

علاء خليل محمد العكش, نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة, رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة. 2007,

تتمحور إشكالية الدراسة حول ما إذا كانت الحوافز ترفع أداء العاملين , ومن هنا يستدرجنا الإشكال التالي:

ما هو أثر نظام الحوافز على رفع مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية ؟

فرضيات الدراسة:

- 1_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود نظام حوافز فعال ، و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية.
- 2_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آليات الترقية في نظام الحوافز و المكافآت ، و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية.
- 3_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ربط نتائج تقييم الأداء كأساس في منح الحوافز ، و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية.
- 4_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقدير والاحترام لجهود المرؤوسين من قبل الرؤساء ، و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية.
- 5_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنصاف في منح الحوافز والترقيات و مستوى أداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية.
- 6_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين تعزى لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، نوع العمل ، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

المنهج : يعتمد الباحث في دراسته على الوصفي التحليلي .

نتائج الدراسة:

- 1_ بينت الدراسة أن هناك أثر ضعيف لفعالية نظام الحوافز والمكافآت ، ودوره في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة ، وهذا يدل على وجود خلل في نظام الحوافز في قانون الخدمة المدنية.
- 2_ أن نظام الحوافز الحكومي لا يحقق أهدافه في رفع وتحسين الأداء الوظيفي .
- 3_ أن نظام الرواتب والمزايا الإضافية لا تسوده العدالة بصفة عامة ، وأن العلاوات الاجتماعية غير مقبولة من وجهة نظر العاملين في الوزارات، ولا تدعم باتجاه رفع مستوى الأداء.
- 4_ ضعف استخدام الإدارات العليا في الوزارات للمكافآت كحوافز لتطوير الأداء ، وأن عدم العدالة في منح المكافآت يؤثر سلباً على الأداء لبعض الموظفين الكفاء الذين حرّموا من المكافأة.

أوجه الإستفادة:

تمثلت في بناء الإشكالية وفي مصطلحات الدراسة .

7 المقاربة السوسبيولوجية:

المدخل النظري هو " الطريقة للاقتراب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالإستناد إلى عامل أو متغير، كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقا بناءا على خبرته التي اكتسبها في مجال البحث العلمي.²²

والمدخل النظري الأقرب إلى دراستنا هو المدخل النظري للإدارة العلمية لفريدريك تايلور: من أبرز ممثلي هذه النظرية فريدريك تايلور الذي كان مهندسا ميكانيكيا في إحدى مصانع الصلب، حيث لاحظ أن الطرق التي يتبعها العمال في آدائهم لعملهم طرق عقيمة في أغلب الأحيان، و ما يترتب عليه من خسائر و تبدير في الأموال، حيث كان من المعتقد في زمانه أن الخبرة و المران كفيلا أن يصل العامل بهما من تلقاء نفسه إلى الطريقة المثلى لأداء العمل، لكن تايلور لم يسلم بهذا الرأي و رأى بأنه ليس من المنطق أن يترك العامل يعمل على مبدأ الخطأ و الصواب لأن هذا المبدأ يبدر المال والجهد الوقت²³.

و لهذا قام تايلور بدراسة العمل بطريقة منظمة و علمية، إذ تناولت كل مرحلة منه بالملاحظة و التحليل و التجريب، و تفكيك العمل إلى حركاته الأولية ، ثم استبعد الحركات الزائدة، وقام بتقسيم الزمن اللازم لكل حركة من الحركات الضرورية تقديرا دقيقا، و ألف بينها في مجموعات لتكون أنسب طريقة لأداء العمل و أسرعها و رأى بأن الطريقة الوحيدة التي يجب أن يتبعها كل عامل في آدائه لعمله²⁴.

و لم تقف جهود تايلور عند دراسة الحركة و الزمن على هذا النحو بل اهتم أيضا بدراسة الأدوات و العدد و المواد التي يستخدمها في عمله من حيث وضعها و شكلها و ترتيبها و حتى ييسر للعامل عمله و يجنبه القيام بمجهود لا داعي له و بذلك يزيد إنتاجه.

²² م رابط أحلام ، واقع المنظومة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع. 2005-2006 ، ص135.

²³ محمد بهجت جاد الله كشك، المنظمات و أسس إدارتها ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 1999، ص57.

²⁴ محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم مدخل التراث و المشكلات و الموضوع و المنهج ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص85.

و لقد كان الهدف من الأعمال التي قام بها تايلور هو تحقيق الكفاية الإنتاجية، و بهذا كان يحرص على الكشف عن مقدار الخسارة الكبيرة الناتجة عن عدم الكفاءة في جميع الأعمال اليومية التي تستند على قواعد و أسس علمية. كما عمل تايلور على نشر أفكاره في كتابه المشهور الذي أصدره سنة 1911م بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية" و قد ضمن تايلور هذا الكتاب أهم الأفكار و المبادئ التي استخلصها خلال عمله و دراسته حيث قدم لنا مجموعة من المبادئ الرئيسية التي يجب أن تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاية الإنتاجية في العمل و هي كالتالي²⁵:

_ العمل على تحديد الطرق العلمية في تحديد عناصر العمل بدلا من الطرق التقليدية التي تهدد الطاقة و الموارد و الوقت، و تحويلها إلى عناصر إيجابية تغزر من الإنتاج و الأرباح و الجودة²⁶.

-تقسيم العمل و تحديده كليا إن أمكن، و هذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى في تبسيط العمل و الفاعلية في الأداء.

-ينبغي أن يكون اختيار العامل على قدر الإمكان مطابقا لمستلزمات و متطلبات الأعمال التي يقوم بها و تدريب العمال على أداء مهامهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل²⁷.

-ضرورة التعاون بين الإدارة و العمال على تحقيق نتائج العمل على أسس علمية و تحقيق نوع من العدل عند تحديد عناصر المسؤولية بين فئة المديرين و فئة العمال أي التركيز على قيام المدراء بتخطيط و تنظيم العمل و العمال بالتنفيذ²⁸.

فالبرامج التي يتم تحديدها لتكوين عمال خزينة ولاية ورقلة يتم وضعها وفقا لتحليل أسلوب العمل بطريقة علمية و تكوينهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل بهدف تبسيط العمل إلى أقصى حد و التخلص من الحركات الزائدة و هذا ما يتطابق مع مبادئ الإدارة العلمية ، كما تعتمد خزينة ولاية ورقلة على الحوافر التشجيعية عقب الدورات التكوينية التي يخضع لها العمال و هذا ما جاء به تايلور ضرورة اعتماد الحوافر .

²⁵ محمد يمحت جاد الله كشك، مرجع سابق، ص 5.

²⁶ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي، النشأة و التطورات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، 1999، ص 174 .

²⁷ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، دار النخلة، الجزائر، 1992، ص 70.

²⁸ عمر السعيد و آخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر ، 2003، ص 25 .

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة و مبررات اختيارها كما تناولنا تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و إضافة إلى المقاربة السوسيوولوجية ، فقد بين هذا الفصل الدور الهام الذي تلعبه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية في تفسير و تحليل و مقارنة نتائج هذه الدراسات و النتائج التي توصلنا إليها ، أي فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث أخذ نظرة جديدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم و وضع تفسيرات أكثر عمق لها و ما توصل إليه من الميدان و هذا و تقترح رؤية منظمة للظاهرة، وذلك بهدف عرضها والتنبؤ بمظاهرها.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة:

تمهيد.

1- المنهج المستخدم.

2_2 مجالات الدراسة.

2_1المجال المكاني.

2_2المجال الزماني.

2_3 المجال البشري.

3_3 أدوات جمع البيانات.

3_1 الملاحظة.

3_2 المقابلة.

3_3 الإستبيان.

_خلاصة الفصل.

تمهيد: إن الدراسة السوسيوولوجية المتكاملة مبنية على ضرورة تحقيق الربط والترابط بين المعالجة النظرية والميدانية لموضوع الدراسة وذلك باعتماد إجراءات منهجية معينة تتماشى وطبيعة موضوع الدراسة وأهدافه وكذا الواقع الذي توجد فيه الظاهرة المدروسة، وسيتم في هذا الفصل تناول مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني لهذه الدراسة، وذلك بتحديد مجالات الدراسة والمنهج الملائم لها، بالإضافة إلى تحديد حجم مجتمع الدراسة وخصائصه الديموغرافية والوظيفية، بعدها سيتم الكشف عن الأدوات المنهجية والوسائل المساعدة في جمع المعلومات قصد تحضيرها للدراسة والتحليل والتفسير .

1. المنهج المستخدم:

تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة، وموضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث الطريق والمنهج الذي يسلكه لمعالجة إشكاليته على أرض الواقع.

المنهج في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي النهج والمنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح، أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي METHODE التي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما، أما اصطلاحا يعرف على أنه : "طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتتبية أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها"

ونظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف التعرف على تكوين العمال بالمؤسسة العمومية وعلاقته في تحسين الأداء ، وذلك بمعرفة آراء وردود أفعال المستفيدين من هذه العملية التكوينية من خلال الكشف عن واقع هذه البرامج التكوينية التي تم تنظيمها داخل المؤسسة أو خارجها ، وتقدير مدى استفادة هؤلاء العاملين منها، وعلى هذا الأساس فقد تم استخدام المنهج البحث الميداني وهو المنهج المناسب لهذه الدراسة .

ويعتبر **منهج البحث الميداني** الذي يتم اللجوء إليه لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، ويسمح هذا المنهج بدراسة طرق العمل و التفكير و الإحساس لدى المجموعات التي تكون قيد الدراسة. انطلاقا من تنوع الاهتمامات بإمكان الباحث أن يستعمل معظم تقنيات البحث.²⁹

²⁹موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، ط3،، 2004 . ص 213.

2. مجالات الدراسة :

يتفق الكثير من الباحثين في الدراسات الاجتماعية على أن هناك ثلاث مجالات رئيسية للدراسات الاجتماعية وهي: المجال المكاني أو الجغرافي، المجال البشري والمجال الزمني، فبالنسبة للمجال الجغرافي فهو يعني تحديد المنطقة أو البيئة التي تجري فيها الدراسة³⁰. أما المجال البشري فيعني جملة الأفراد المكونة لمجتمع البحث، في حين يشير المجال الزمني إلى الوقت الذي تم خلاله إجراء الدراسة والفترة الزمنية التي استغرقتها البحث، مع الأخذ بعين الاعتبار القيود الزمنية والقيود التي تعرقل مختلف مراحل البحث .

1.2 المجال المكاني : جاء إختياري لمؤسسة خزينة الولاية بورقلة نظرا لأهميتها التي تتمتع بها، حيث تقع هذه

الأخيرة قرب جامعة الطب والرياضيات على اليمين وعلى الشمال مديرية الجامعة ويجاورها بريد الجزائر وجامعة التربية الرياضية.

أجريت الدراسة الحالية بمؤسسة خزينة الدولة بولاية ورقلة وهي مؤسسة عمومية , حيث أنشأت في عهد الإستعمار الفرنسي وكانت تسمى القابضة الرئيسية للمالية للوحدات وكان مقرها الرئيسي بالأغواط وفي بداية السبعينات انتقل مقرها على ولاية الواحات ""ورقلة "" إلى غاية التقسيم الإداري 1974 تحولت بأمر وزاري وسميت بخزينة ولاية ورقلة . تعتبر خزينة ولاية ورقلة من بين المصالح الخارجية للخزينة والتي تقع تحت سلطة المدير المركزي للخزينة يشرف عليها أمين الخزينة الولائي المعين من طرف وزير المالية.

وخزينة ولاية ورقلة تابعة إداريا للمديرية الجهوية بغرداية وهي مكلفة بتنفيذ جميع العمليات المالية العمومية (عمليات الإيرادات والنفقات) وميزانية الدولة والحسابات الخاصة بالخزينة وميزانية الولاية والمؤسسات العمومية الطابع الإداري³¹. حيث تشمل خزينة الولاية على عدة مصالح موضحة من خلال الهيكل التنظيمي لها وهو كالتالي:

(أنظر إلى الملحق رقم 03).

2 2 المجال الزمني: في الموسم الجامعي 2016/2015 حيث تنقسم الدراسة إلى قسمين :القسم النظري

من شهر فيفري إلى نهاية مارس 2016 والقسم الميداني تمثل في مرحلة إنجاز الاستمارة، حيث قمنا فيها مراعاة

³⁰محمد شفيق ، البحث العلمي- الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، . 2001، ص 211.
³¹ من مكتب إدارة الوسائل وحفظ الأرشيف لخزينة ولاية ورقلة.

توجيهات الأستاذة ذوي التجربة والإختصاص بالإضافة إلى البحث والإطلاع على المصادر والمراجع الضرورية لهذه الدراسة، حيث تم جمع العديد من الكتب والمجلات وأطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير، وتعديل ما يلزم تعديله منها، لتصبح في شكلها النهائي و بعدها كانت الزيارة الميدانية الأولى عبارة عن زيارة استطلاعية وكان ذلك يوم 03 مارس 2016 على الساعة 10:30 وكان النزول الفعلي للميدان و ذلك يوم 2016.03.12 وفي هذا التاريخ بالضبط توضحت لنا الفئة التي سنطبق عليها الاستبيان وفي 2016_03_20 تم توزيع ، واسترجاع استمارة الاستبيان على مجتمع البحث عن طريق المسح الشامل، وفي 2016_04_15 بدأت في تفرغ البيانات ومن ثم تحليلها وتفسيرها وصولاً إلى نتائج الدراسة.

وخلال شهر 28_04_2016 تم سحب نسخة أولية وعرضها على المشرف لتقدم رأيه وتوجيهاته وملاحظاته الضرورية

3.2 المجال البشري :

يشير المجال البشري إلى مجموع الأفراد العاملين بخزينة الولاية بورقلة ، الذي بلغ عدد العمال الدائمين ب: 56 عاملاً.

والجدول التالي يبين توزيع العمال الدائمين بالمؤسسة مصنفة حسب رتبهم الإدارية وهو كالتالي :

ملحق رقم 2: يبين توزيع المبحوثين حسب الرتبة :

9	مفتش رئيسي
18	مفتش
5	مراقب
12	مراقب خزينة
12	عون معاينة
56	المجموع

حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المسح الاجتماعي الشامل للمؤسسة لأفراد مجتمع البحث والسبب الذي جعلنا نختار هذا النوع من العينة وذلك نظراً لصغر حجم عينة العمال الذين خضعوا للتكوين في المؤسسة ، حيث أصبح عينة الدراسة هي نفسها مجتمع البحث.

4_ أدوات جمع البيانات:

يستخدم العلماء والباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الدوافع والوقائع، والنتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة³².

وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على الأدوات المنهجية التالية:

4_1 الملاحظة:

لاشك أن استخدام الملاحظة البسيطة في كثير من الدراسات السوسولوجية مهم جدا، خاصة عندما يتعلق الأمر بالدراسات الاستطلاعية لجمع البيانات الأولية عن الظاهرة المدروسة، وبما أن الملاحظة البسيطة لها أسلوبان أساسيان هما الملاحظة بدون مشاركة والملاحظة بالمشاركة³³، لقد تم الاعتماد على الملاحظة خاصة بالمشاركة كأداة لجمع البيانات وذلك من خلال التواجد

المتكرر بمصالح إدارة خزينة الولاية وقد تم التركيز أكثر خلال الملاحظة على فئة العاملين الذين استفادوا من عملية التكوين ذلك ما ساعدنا على جمع مجموعة لا بأس بها من الملاحظات والاستنتاجات العامة حول موضوع البحث .

4_2 المقابلة:

تحتل المقابلة مركزا هاما في البحث السوسولوجي، وتعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا و انتشارا في الدراسات الامبريقية، وذلك لما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته، وتقوم على حوار أو حديث لفظي (شفهي) بين الباحث و المبحوث³⁴.

حيث تم الاعتماد على الحوارات الشفهية مع بعض المبحوثين حول موضوع التكوين وعلاقته في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية من أجل التعرف عن قرب على ردود أفعال العاملين وسلوكهم ومعاملاتهم وكيفية أداء مهامهم بعد

³² ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج وأساليب البحث العلمي – النظرية والتطبيقية، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الأردن، 2000، ص. 81

³³ عبد الله محمد عبد الرحمن ، محمد علي البدوي ، منهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ، ص350.

³⁴ فضيل دليو وآخرون ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، منشورات جامعة منتوري، العدد 3، قسنطينة، 1999، ص-190 .191

عملية التكوين ، تمت هذه المقابلات بطريقة فردية وأحياناً في شكل مناقشات جماعية مع عدد من العمال ، وقد حاولت أن تكون هذه المقابلات ذات طابع عفوي وغير مقننة و ليست رسمية.

4 3 استثمار الاستبيان :

تعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي " وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة ، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليه " ، كما تعرف على أنّها " : نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية ، أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد³⁵ .

وبناءً على ذلك تم إعداد استمارة بحث وجهت إلى عينة من العمال الإداريين من مؤسسة خزانة الدولة بورقلة ، قصد إكتشاف ومعرفة الأسئلة والعبارات الغامضة لدى المبحوث، حتى يتم التمكن من تعديلها عن طريق توضيحها وتبسيطها أكثر لتكون في متناول المبحوث، وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم تقسيم الاستبيان إلى الأجزاء التالية :

الجزء الأول من الاستمارة : عبارة عن مجموعة من الأسئلة يصل عددها إلى خمسة تدور في مجملها حول

البيانات العامة الخاصة بالمبحوث والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية، الحالة العائلية وهي معلومات تهدف إلى تحديد المواصفات العامة لمجتمع البحث.

الجزء الثاني من الاستمارة: ينقسم إلى محورين هما :

المحور الأول: يخص التكوين ودوره في تطوير قدرات وسلوك العامل و، تتضمن هذا المحور على 05 أسئلة

مغلقة و 06 أسئلة مفتوحة تتضمن خيارات محددة مرتبطة بمؤشرات ميدانية للمحور، حيث يختار المبحوث الإجابة المناسبة له.

³⁵ محمد شفيق، البحث العلمي وتطبيقات في مجال الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط1 ، 2006 ص 115.

المحور الثاني: يخصص طبيعة نوعية البرامج التكوينية على نجاح عملية تكوين العامل ، وتضمن هذا المحور 04

أسئلة مغلقة و11 أسئلة مفتوحة .

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل للقاعدة الأساسية وهي الخطوات المنهجية التي اعتمدناها في دراستنا هذه، وحيث وجدنا أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج البحث الميداني الذي هو الأسلوب أو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم ، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية ، كما استخدمنا مجموعة من التقنيات والأساليب من ملاحظة و مقابلة و استمارة الاستبيان و هذا لاكتشاف وفهم الدوافع و الوقائع بغية الوصول إلى نتائج متعلقة بموضوع محل الدراسة ، كما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة الزماني و المكاني و البشري و أخيرا قمنا بتحديد العينة و نوعها ، و إتماما للخطوات البحث العلمي يوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

- تمهيد.

1_ عرض وتحليل البيانات الميدانية.

2_ نتائج الدراسة.

3_ الاقتراحات.

تمهيد: في الفصول السابقة تناولنا مختلف الجوانب المنهجية والنظرية، و سوف نتعرض في هذا الفصل إلى إجراءات

الدراسة الميدانية ، و تكون فيها عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي ، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة .

ومن خلال هذا الفصل نهدف إلى عرض و مناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة ، معتمدين في ذلك

على العرض الجدولي البسيط والمركب والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية.

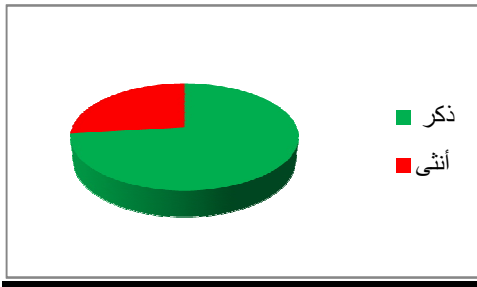
كما نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة التي توصلنا إليها وصولاً إلى النتيجة العامة.

1_ عرض وتحليل البيانات الميدانية:

1_ عرض وتحليل نتائج السؤال الأول :

ا/البيانات الشخصية :

شكل رقم: (1) يوضح الجنس

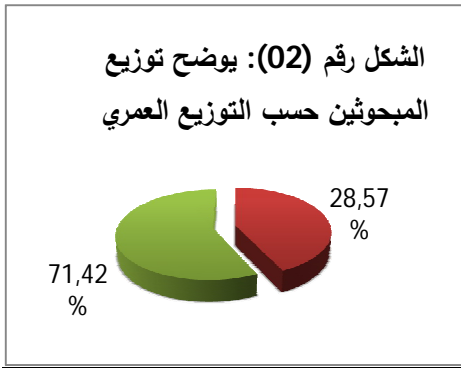


جدول رقم: (1) يوضح الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	41	73,21%
أنثى	15	23,91%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة الذكور الذين استفادوا من الدورات التكوينية تقدر بـ: 73,21% بينما تقدر نسبة الإناث اللواتي تلقينا دورات تكوينية تقدر نسبتهم بـ: 23,91%, وبمقارنة هاتين النسبتين نجد أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث, ومن هنا نستنتج أن هذا الفارق يعود إلى امتناع بعض العاملات عن المشاركة في الدورات التكوينية التي ترمج وتنظم خارج المؤسسة لوجود مبررات إجتماعية وعائلية وخاصة العاملات المتزوجات .

جدول رقم (2): يوضح التوزيع العمري.



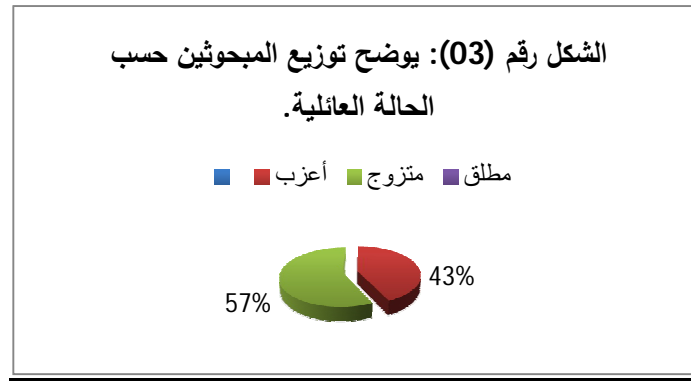
السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 25 إلى 35 سنة	40	71,42%
فوق 35 إلى 45 سنة	16	28,57%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن أغلبية أفراد مجتمع البحث هم من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم

(من 25 إلى 35 سنة)، والتي تقدر نسبتهم ب: 71,42% من إجمالي المبحوثين الذين شاركوا في الدورات التكوينية . هذا يعني أن هذه الفئة هي الفئة المتوقع أنها تميل إلى تحسين معارفها و مهاراتها عن طريق آلية التكوين, أما الفئة العمرية التي تتراوح فوق (35 إلى 45 سنة) فتقدر نسبتهم ب: 28,57% .

جدول رقم: (3) يوضح الحالة العائلية.

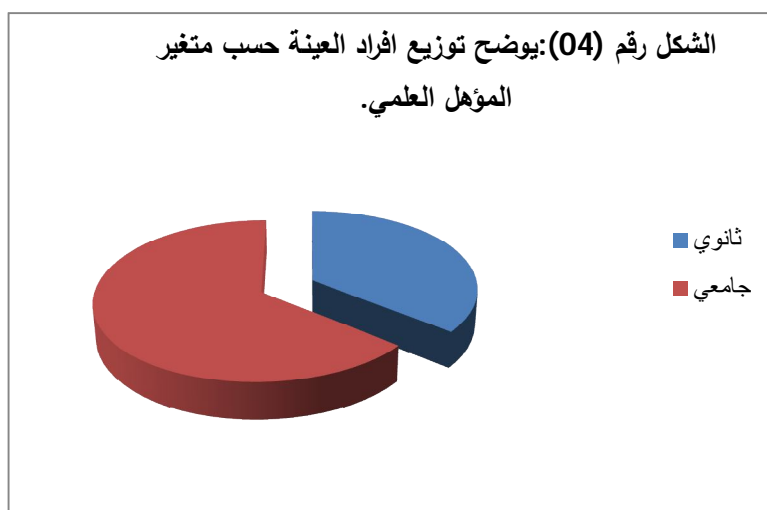
النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
42,85%	24	أعزب
57,14%	32	متزوج
0%	0	مطلق
0%	0	أرمل
100%	56	المجموع



تشير نتائج الجدول رقم (3) أن أغلب أفراد مجتمع البحث هم من فئة المتزوجون حيث قدرت نسبتهم ب: 57,14% حيث نستنتج أن هذه الفئة يمكن أن تساهم في تحسين أداء العاملين في المؤسسة , لأن فئة المتزوجين يكونوا أكثر إستقراراً من حيث من الناحية النفسية مقارنة مع الفئات الأخرى , كما أن فئة المتزوجين يتلقون دورات تكوينية يساهم في الاستقرار المهني للعامل وذلك عن طريق الترقية وزيادة الأجور مما يساعده على تغطية متطلبات الحياة الزوجية بارتياح وبالتالي يساعدها على تحسين أدائها , وفي المقابل كانت نسبة العزاب تقدر بنسبة : 42,85%, مما تشير إلى أن أغلب الشباب جامعي وحديث التوظيف حيث يكونوا أكثر فاعلية وكفاءة لعدم إلتزامهم العائلية, أما فيما يتعلق بفئة الأراامل والمطلقين فكانت النسبة منعدمة .

جدول رقم: (4) يوضح توزيع المبحوثين من حيث المستوى التعليمي.

الاجابات	التكرارات	النسبة
ثانوي	20	35,71%
جامعي	36	64,28%
المجموع	56	100%

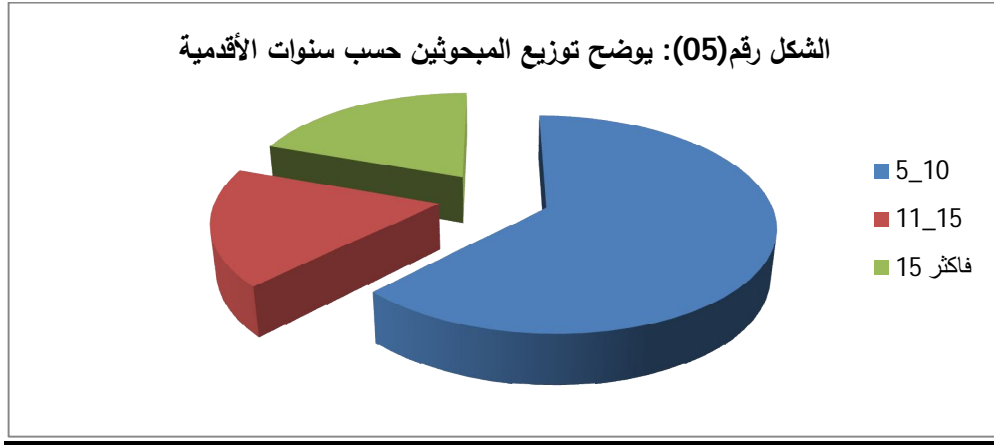


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين من مجتمع الدراسة هم جامعيين حيث قدرت نسبتهم ب: 64,28%, بينما قدرت نسبة الثانويين ب: 35,71%, وهنا يكمن أن نفسر أن المؤسسة التي جعلت عمليات التوظيف فيها تخضع للقوانين الجديدة للوظيفة العمومية التي غيرت من توصيف أغلب الوظائف خاصة من ناحية المؤهل العلمي المطلوب لشاغل الوظيفة , وبالتالي ركزت في عملية توظيفها على فئة الشباب ذوي الشهادات الجامعية حيث عن طريق تكوينهم سوف يؤدي إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم وسلوكهم , وبالتالي تحسين أدائهم .

جدول رقم: (5) يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الأقدمية.

الاجابات	التكرارات	النسبة
10_5	35	62,5%
15_11	10	17,85%
15 فاكثر	11	19,64%
المجموع	56	100%

الشكل رقم(05): يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الأقدمية



نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة عمال الدراسة من حيث الأقدمية هم ذوي الفئة التي تتراوح سنة الأقدمية لديهم من 5 إلى 10 سنوات ، والتي تقدر نسبتهم ب: 62,5%، ثم تليها الفئتين من 11 إلى 15 و أكثر من 15 سنة بنسبة ، 17,85% ، 19,64% و على التوالي ، وهذا يعني أن اغلب العمال تتوفر لديهم أقدمية في مناصبهم الحالية لكي يكتسبون الخبرة في وظائفهم.

1 1 النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى " : مساهمة التكوين في رفع وتطوير قدرات العامل.

جدول رقم: (6) يوضح عدد الدورات التكوين المشارك فيها خلال مسارك المهني.

عدد الدورات	التكرارات	النسبة
1	23	41 , 7%
2	13	23,21%
3	20	35,71%
أكثر	0	0%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد مجتمع البحث شاركوا في دورة تكوينية واحدة فقط خلال مسارهم المهني وذلك بنسبة تقدر بـ 41,7% ، ويعود ذلك إلى عدم منح أهمية كبيرة لتكوين العمال في السنوات السابقة نظرا إلى وضع شروط للإستفادة من الدورات التكوينية والمتمثلة في خمس سنوات الأقدمية ، كما تدل النتائج الإحصائية أعلاه

أن عدد الباحثين للذين تلقوا دورتين يساوي 23,21% و الباحثين الذين إستفادو من ثلاث دورات تكوينية بنسبة تقدر ب: 35,71% , أما أكثر من ذلك فالنتيجة منعدمة.

جدول رقم: (7) يوضح كفاية عدد دورات التكوين لتحسين وتطوير قدرات العامل المهنية بالمؤسسة.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	20	35.71%
لا	36	64.28%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع البحث والتي تقدر بنسبة: 35,71% , يقر بأن عدد الدورات التكوينية المبرمجة من طرف المؤسسة غير كافية لتحسين وتطوير القدرات المهنية للعامل ، ويمثل هذه النسبة فئة الشباب الذين يتراوح سنهم ما بين 25 و 35 سنة ويطمحون إلى تحسين أدائهم عن طريق المشاركة في أكبر عدد ممكن من الدورات، بينما كانت نسبة 64,28% ممثلة للباحثين الذين يرون بأن عدد الدورات كاف لتحسين وتطوير القدرات المهنية للعامل، وهذه النسبة الأخيرة تمثل فئة الباحثين الذين شاركوا في ثلاثة دورات تكوينية.

جدول رقم: (8) يوضح مكان إجراء الدورات التكوينية .

مكان الدورة	التكرارات	النسبة
داخل المؤسسة	28	50%
خارج المؤسسة	13	23,21%
الإثنين معا	15	26,78%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف الباحثين بنسبة : 50% , أجروا تكوينهم داخل المؤسسة وتفسر هذه النتيجة الخطوات والمساعدى التي تقوم بها المؤسسة من أجل تدارك هذا الجانب من أجل تطوير قدرات العاملين وتحسينها و منه تحسين نوعية الخدمات المقدمة، بينما تقدر نسبة الباحثين الذين شاركوا في الدورات التكوينية خارج و معاً بنسبة 23,21% , 26,78% على الترتيب، وهي نسبة صغيرة نوعاً ما مقارنة مع الذين تلقوا تكويننا داخل المؤسسة، ويفسر هذا الفارق بتركيز هذه الأخيرة في عملية التكوين للمتكوينين من أجل التحكم أكثر في مجريات الدورات التكوينية والإقتصاد في الميزانية المخصصة لذلك و التحكم أكثر في مختلف مراحل التكوين ، بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات العاملين أما بالنسبة للذين شاركوا في التكوين خارج المؤسسة فيتعلق الأمر بالتكوين أثناء فترة التبرص والتكوين قبل الترقية والتكوين قصير المدى خارج الوطن لبعض العاملين.

جدول رقم: (9) يوضح أضافت لك الدورة التكوينية شيئاً جديداً من المعارف العلمية.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	36	64.28%
لا	20	35,71%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد مجتمع البحث بنسبة تقارب ب: 64.28% , يؤكدون أن الدورات التكوينية التي تمت المشاركة فيها أعطت فرص إضافية للعاملين لإكتساب المزيد من المعلومات والمعارف العلمية والمهارات السلوكية التي تساعدهم في أداء واجباتهم اليومية وتحسينها خدمة للمصلحة الفردية والمؤسسة معاً , وفي حين تشير النسبة الثانية والتي تقارب ب 35,71% أن المشاركة في الدورات التكوينية لم تضيف شيئاً جديداً من المعارف العلمية والمهارات السلوكية، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة أن فئة الباحثين الذين يمثلون هذه النسبة إما أنهم شاركوا في عدد دورات محدود أو أنهم لم يتمكنوا من إستيعاب محتوى البرنامج التكويني .

وفي هذا الصدد نجد أن هذه النتيجة الإيجابية من الدراسة و المتعلقة بإضافة الدورة التكوينية شيئا جديدا من المعارف العلمية والمهارات السلوكية تتفق جزئيا مع النتيجة التي توصلت إليها الدراسة السابقة للباحث بلقاسم سلاطينية³⁶ ، والتي تؤكد أن التكوين ينمي القدرات الحسية والفكرية للمعني. وهذا ما يدعم النتيجة المتحصل عليها في هذه النقطة.

جدول رقم: (10) يوضح العمل الآن بناء على ما تعلمته خلال هذه الفترة التكوينية.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	41	73,21%
لا	15	23,91%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يرون أن التكوين الذي تلقوه يعملون به في عملهم و هذا واضح بنسبة 73,21% أما البقية يجدون أن التكوين لا يكفي العمل به و ذلك بنسبة 23,91% أي يعتمدون على الخبرة المكتسبة أو الأقدمية، و ما يمكن قوله في هذا الصدد أننا من خلال القياسات التي تجرى على اتجاهات و قدرات واستعدادات الأفراد قبل وبعد التكوين، نتمكن من خلالها الوقوف على درجة التغيير والتعديل و التنبؤ بالنجاح للفرد، كما أن بساطة و وضوح البرامج المقدمة للمتكونين تجعل المتكون يستدرك كل ما يقدم إليه و بالتالي يعمل بما تلقاه في وظيفته و عمله، ومن ثم فإن المستوى الذي يصل إليه المتكون يسمح له بالتحسين في أدائه و التغيير في اتجاهاته و التعديل من سلوكه .

جدول رقم: (11) يوضح ماذا تعتقد أن هذا التكوين جعلك.

الاجابات	التكرارات	النسبة
الشعور بالرضى عن العمل	24	42,85%
الشعور بالمسؤولية تجاه العمل	32	57,14%
المجموع	56	100%

³⁶ بلقاسم سلاطينية، لتكوين المهني وسياسة التشغيل في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، الجزائر، .

نلاحظ من خلال الجدول أن النسب تراوحت بين 42,85% و 57,14% بين الرضا عن العمل و بين الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل وهذا راجع إلى أهمية التكوين بالدرجة الأولى أي أن التكوين الجيد يسهم في تحقيق التناسق بين المهارات و الأعمال و بكسب المتكون الثقة بالنفس مما يجعله راضي على عمله و يشعر بمسؤولية نحو عمله و هذا ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية و الزيادة في مستوى التعاون بين العمال وهذا ما لاحظناه من خلال إجابات المبحوثين، وهذا ما جاءت به النظرية العلمية لفريدريك تايلور. أما فيما يخص على الاجابة على البدائل فلم يجب المبحوثين عنها.

جدول رقم: (12) يوضح الحصول على اتجاهات وأفكار نتيجة الاستفادة من الدورات التكوينية.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	45	80.35%
لا	11	19.64%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين بنسبة تقدر ب: 80,35%, يرون أن الدورات التكوينية تسمح للعامل بالحصول على اتجاهات و أفكار جديدة وهذه النسبة جاءت موافقة لإجابات المبحوثين على السؤال السابق المتعلق بإضافة الدورات التكوينية شيئا جديدا من المعارف العلمية والمهارات السلوكية وهذا ما توصلت اليه الدراسة السابقة للباحثة "سليمة بو خنان"، بينما كانت النسبة الثانية والمقدرة بما يقارب : 19,64% وهي معاكسة للأولى وذلك بنفي حصول هذه الفئة المتكونة على أي أفكار وإتجاهات جديدة و . يمكن تفسير النتيجة الأولى بتأثير الخصائص الشخصية للمبحوثين المتحصل عليها في هذه الدراسة (الجنس ، السن ، الأقدمية ، المستوى التعليمي) ، بالإضافة الى أن مشاركة العامل في العملية التكوينية تسمح له بالإحتكاك بعمال آخرين من مصالح أخرى لتبادل الآراء والأفكار ومناقشة مختلف القضايا التي تتعلق بالمؤسسة وبمستقبلهم الوظيفي .

جدول رقم: (13) يوضح القدرة على التخطيط أثناء تنفيذ المهام الإدارية بعد الانتهاء من

الدورات التكوينية.

النسبة	التكرارات	الاجابات
0%	0	ضعيفة
10,71%	6	متوسطة
53,57%	30	حسنة
35,71%	20	جيدة
100%	56	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اغلب المبحوثين كانت إجابتهم موجهة الى البدائل " قدرة حسنة " ثم " قدرة جيدة " بنسب تساوي : 53,57% , 35,71% على الترتيب . أما المبحوثين الذين يرون أن قدرتهم متوسطة في التخطيط أثناء تنفيذ المهام الإدارية بعد الإنتهاء من الدورة التكوينية فهم يقدرون بنسبة : 10,71% ونستطيع تفسير هذه النتائج بأن عملية التكوين لها تأثير إيجابي على القدرات الفكرية , بحيث يشعر بعد إنتهاء الدورة التكوينية بزيادة الرصيد المعرفي والعلمي تمكنه على رسم مخطط عملي لأي مهمة قبل تنفيذها أو أي صعوبة تصادفه اثناء ممارسة مهامه اليومية " وهذا ما جاءت به نظرية الإدارة العلمية " , وهذه تعتبر إحدى الفوائد التي تسعى المؤسسة إلى تجسيدها عمليا عن طريق تكوين العاملين .

جدول رقم: (14) يوضح مساهمة الدورات التكوينية في تحسين عملية الاتصال بينك وبين أفراد

المؤسسة.

النسبة	التكرارات	الاجابات
82,14%	46	نعم
17,85%	10	لا
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين في هذه الدراسة وبنسبة تقارب : 82,14% , يقيمون عملية التكوين بالإيجابية وذلك لأهميتها في تحسين عملية الإتصال بين جميع أفراد المؤسسة , وفي هذه النقطة يمكننا أن نشير إلى أن المستوى التعليمي الجامعي لأغلب أفراد المؤسسة عموماً والمبحوثين خصوصاً بالإضافة إلى الأثر الذي تتركه الدورات التكوينية في سلوك هؤلاء، يساهم بشكل كبير في خلق جو ملائم لإنسياب الإتصالات في جميع الإتجاهات.

أما النسبة المتبقية والتي تقارب: 17,85% فهي ترى عكس الفئة الأولى ويمكن أن يعود ذلك إلى بعض الصراعات والخصائص الشخصية كالسن والأقدمية والمستوى التعليمي والعوامل النفسية والاجتماعية لهؤلاء المبحوثين داخل وخارج المؤسسة، أما في ما يخص بالإجابة عن البديل إذا كانت الإجابة ب: لا فلم يجب المبحوثين عنها .

جدول رقم: (15) يوضح دفع التكوين بالعامل إلى العمل بجد ومثابرة.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	53	94,64%
لا	3	5,35%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال أغلب المبحوثين بنسبة تقدر ب: 94,64% يقرون أن للتكوين دور بارز في دفع الموظف إلى العمل بمثابرة وجدية، بينما جاءت النسبة الثانية مقدرة ب: 5,35% معاكسة للأولى وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالأولى. ومنه يمكن القول أن هذه النتائج دائماً بالإعتماد على العوامل الشخصية والعوامل النفسية والاجتماعية وكل أنواع التحفيز التي لها الأثر الكبير على نفسية العامل أثناء تلقيه الدورات التكوينية ، خاصة إذا كانت إدارة المؤسسة والمكونين يأخذون في الحسبان كل العوامل والظروف السالفة الذكر، الأمر الذي يجعل العامل يقدم ويباشر مهامه بكل مثابرة وجدية و إتقان من أجل تحقيق المزيد من الإشباع لحاجاته المادية والنفسية والاجتماعية وبالتالي تحسين أداءه وأداء مؤسسته .

جدول رقم (16) يوضح مواجهة الصعوبات خلال التكوين.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	20	35,71%
لا	36	64,28%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما يقارب : 64,28% , من المبحوثين كانت ردودهم بالنفي حول هذه العبارة ، أي أنهم لم يتلقوا أي صعوبات ، في حين جاءت ردود الفئة الثانية من المبحوثين معاكسة للفئة الأولى وهي تقارب ، 35,71% أي بمعنى أنهم تلقوا صعوبات خلال الدورات التكوينية المنظمة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في الحالة الأولى بإرجاعها الى مشاركة المتكويين في العديد من الدورات مما يساعدهم في إكتساب خبرات جديدة ومتنوعة وبالتالي التغلب على بعض الصعوبات المادية والبشرية التي تصادفهم خلال عملية التكوين ومحاولة تجاوزها. أما بالنسبة للمبحوثين الذين تلقوا صعوبات خلال عملية التكوين فهم أقل بالنصف من الفئة الأولى ويمكن أن يعود ذلك إلى نقص التجربة والخبرة الكافية لمواجهة تلك الصعوبات.

بالنسبة للفئة الأخيرة من المبحوثين الذين أجابوا " بنعم" على تلقيهم صعوبات خلال عملية التكوين ، إلى مشاركة العدد الكبير من المتكويين في بعض الدورات، ومحدودية الفترة الزمنية المخصصة لإجراء بعض الدورات وعدم التفرغ الكلي للمتكويين خلال فترة التكوين أما فيما يخص بالاجابة عن البديل اذا كانت الاجابة ب "نعم" فلم يجب المبحوثين عن هذا البديل.

2 عرض وتحليل نتائج السؤال الثاني :

جدول رقم: (17) يوضح تماشي التكوين مع طبيعة عمالك.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	33	58,92%
لا	23	41,07%
المجموع	56	100%

لاحظنا أن أغلبية المبحوثين يجدون أن التكوين يتماشى مع طبيعة عملهم و ذلك بنسبة 58,92% وهذا راجع إلى مدى حسن اختيار طرق و أساليب التكوين و كذا تحديد الاحتياجات التكوينية ، و كذلك حسن ضبط أهداف التكوين، أما الباقي فيرون أن التكوين لا يتماشى مع طبيعة العمل بنسبة: 41,07%.

جدول رقم: (18) يبين هل المعلومات المكتسبة من التكوين جعلتك.

الاجابات	التكرارات	النسبة
التحكم في طريقة العمل	50	89,28%
تحسين أدائك في العمل	6	10,71%
المجموع	56	100%

يبين الجدول الموضح أعلاه على أن المبحوثين يرون أن المعلومات التي اكتسبوها من التكوين ساعدتهم بنسبة 89,28% على التحكم في طريقة العمل و هذا مرده إلى زيادة فاعلية البرنامج التكويني من خلال خلق الرغبة لدى الأفراد في تغيير سلوكهم ، كما أن البرنامج يساعد الأفراد العاملين على حل مشاكلهم بصورة أساسية ، و لذلك من خلال زيادة قدراتهم في العمل أو تحقيق حاجاتهم و دوافعهم ، كما أن إتاحة الفرصة للمتكويين في المناقشة و المشاركة في البرامج و بذلك يصبح يتحكم في طريقة عمله هذا من جهة ، أما من جهة أخرى فإننا نلاحظ أن هناك من يرى بأن المعلومات المكتسبة من عملية التكوين تدفع بالمتكويين إلى تحسين أدائه و ذلك بنسبة 10,71% ، و هي نسبة ضئيلة بالمقارنة مع التحكم في طريقة العمل، أي أنه ما يزال التكوين يحتاج إلى فعالية أكبر لتحقيق حسن الأداء و بالتالي تحقيق زيادة الإنتاج و الرفع من جودته ، أما باقي الاختيارات نجدها منعدمة تماما ، كما أن المبحوثين لم يقدموا إجابات حول أخرى تذكر .

جدول رقم: (19) يبين الدورات التكوينية التي قمت بها ما هو انطباعك حولها.

النسبة	التكرارات	الاجابات
80,35%	45	جيدة
19,64%	11	متوسطة
0%	0	ضعيفة
100%	56	المجموع

يرى أغلب المبحوثين أن الدورات التكوينية التي قاموا بها جيدة و ذلك بنسبة 80,35% و يمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة و نوعية هذه الدورات و طريقة تقديمها و الظروف التي قدمت فيها ، كل ذلك يعمل على إنجاح أو إفشال عملية التكوين ، لكن من خلال النسبة الملاحظة في الجدول ، نقول بان التكوين يتمتع بنسبة لا بأس بها بالمقارنة مع نسبة 19,64% والمتمثلة في أن الدورة التكوينية متوسطة ، أما بالنسبة للاختيار الأخير و المتمثل في ضعف الدورات التكوينية فهو منعدم ، وهذا ما يبين لنا أن الدورات التكوينية التي تجرى في هذه المؤسسة تتماشى بطريقة عادية و منطقية.

جدول رقم (20) يبين تحسن أداؤك بسبب تلقيك التكوين.

النسبة	التكرارات	الاجابات
64,28%	36	نعم
35,71%	20	لا
100%	56	المجموع

نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون بأن التكوين حسن من أدائهم بشكل واضح بنسبة 64,28% و هي نسبة لا بأس بها مقارنة بمجموع العينة لأن هذا التحسن في الأداء سوف يؤدي إلى تحسين الإنتاج و كذا تحسين جودته ، أما فيما يخص الاختيار الثاني فان نسبة 35,71% لا تعبر عن أغلب المبحوثين فالفرق واضح مقارنة بنسبة الاختيار الأول، ومرد ذلك كما سبق و أشرنا إليه إلى حسن اختيار طرق و برامج التكوين و كذا تحديد الاحتياجات التكوينية.

جدول رقم: (21) حسب رأيك هل عملت ببرامج التكوين على:

الاجابات	التكرارات	النسبة
تغطية الجوانب التي تجهلها	22	39,28%
رفع مستوى ادائك مقارنة بمهاراتك	34	60,71%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول أن نسبة 39,28% من المبحوثين يرون بأن البرامج التكوينية عملت على تغطية الجوانب التي يجهلونها في تخصصاتهم أي أنهم اكتسبوا معلومات جديدة و تقنيات جعلتهم يغطون الثغرات التي يجهلونها ، في وظائفهم وهي نسبة يمكن التعليق عليها بأنها متوسطة ، بالمقارنة مع مجموع المبحوثين في ، حين أن النسبة المتبقية ترى بأن هذه البرامج عملت على رفع مستواهم الأدائي مقارنة مع قدراتهم حيث تمثلت نسبتهم 60,71% .

جدول رقم: (22) إذا كانت الفترة الزمنية المخصصة كافية لتحقيق أهداف التكوين.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	26	46.42%
لا	30	53,57%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول نجد أن النسب تساوت فيما يخص تلبية التكوين للحاجات الوظيفية للمبحوثين و ذلك بشكل كبير بنسبة 46.42% و بعض الشيء بنسبة 53,57% و هذا ما يعبر على أن التكوين ما يزال بحاجة إلى التعديل و التحسين بالمقارنة مع نسبة الإجابات و هي نسبة قليلة ، وحسب تصورنا من خلال ما لاحظناه ، نقول بأن إعداد البرنامج التكويني يجب أن يكون جيدا و ذلك من خلال التخطيط الحسن للإستفادة منه أكثر و لكي يلبي الحاجات الوظيفية للعاملين .

جدول رقم (23) يبين مشاركة العمال في هذا البرنامج تبعا إلى:

الاجابات	التكرارات	النسبة
طلب شخصي	38	67.85%
اقتراح من المؤسسة	18	32,14%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأفراد من الباحثين يقرون أنه تتم مشاركتهم في البرنامج التكويني بناء على طلبهم الشخصي والتي قدرت نسبتهم ب: 67.85% , وهذا راجع لإهتمام المؤسسة بالنقص لدى العامل والرفع من كفاءته ومعناوياته. أما فيما يخص بعدد الباحثين الذين يرون أنه تتم مشاركتهم من قبل المؤسسة قدرت نسبتهم ب : 32,14% وهذا راجع لقيام المؤسسة بالدورات التكوينية متى أرادت.

جدول رقم (24) يبين على أي أساس يتم تكوين العمال.

الاجابات	التكرارات	النسبة
ادائهم الضعيف	56	100%
من أجل شغل وظيفة جديدة	0	0%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب الباحثين يرون بأن سبب اللجوء إلى التكوين راجع إلى حتمية المؤسسة نظرا للفائدة التي تعود على المؤسسة من خلال التكوين , حيث قدرت نسبتهم ب: 100% كما نجد أن نسبة الباحثين الذين يرون أنه يتم مشاركتهم في التكوين بسبب ضعفهم فهي منعدمة وأخرى تذكر لم يجب عنها الباحثين .

جدول رقم (25) يبين تصنيف الوسائل المستخدمة في عملية التكوين.

النسبة	التكرارات	الاجابات
100%	56	عصرية
0%	0	تقليدية
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% من الباحثين تَكُونُوا باستخدام الوسائل العصرية أثناء التكوين، و 0% من عينة الدراسة تكونوا بوسائل تقليدية، وهذا يدل على أن الذين أجابوا بأن المؤسسة تستخدم الوسائل العصرية في تكوينهم أن المؤسسة تهتم بعمالها حيث توفر لهم التكنولوجيا حتى يزيد دافعهم للعمل وتحفيزهم على بذل جهد في تحسين أدائهم وقدراتهم وهذا ما جاء به تايلور حول إستخدام الطرق العصرية .

جدول رقم: (26) يبين المشاكل التي تلقبتموها أثناء العملية التكوينية.

النسبة	التكرارات	الاجابات
32,14%	18	نقص التكنولوجيا
21,42%	12	عدم استعمال التكنولوجيا
46,42%	26	قصر مدة التكوين
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 32,14% من الباحثين يشكون من نقص التكنولوجيا ، و 21,42% من عينة الدراسة يرون إنعدام التكنولوجيا ، بينما يرى 46,42% من الباحثين يرون أن المشكل يكمن في نقص المدة ، وهذا ما يدل على طموحهم في تحسين أدائهم وقدراتهم في المؤسسة أما فيما يخص أخرى تذكر لم يجب الباحثين عنها .

جدول رقم (27) يبين الدافع وراء العملية التكوينية التي قمت بها.

الاجابات	التكرارات	النسبة
الطموح في الترقية	30	53,57%
التحسين في الاداء	20	35,71%
التقدم في الوظيفة	6	10, 71%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 53,57% من عينة الدراسة دافعهم وراء العملية التكوينية هو الطموح في الترقية، و 35,71% هدفهم التحسين في الأداء ، و 10, 71 % من عينة الدراسة رغبتهم التقدم في الوظيفة. ومنه نستنتج أن أغلب العمال طموحهم هو الترقية باعتبارهم عمال قدامى في المؤسسة كما أنهم يتمتعون بخبرة كافية تؤهلهم للترقية ، أما الذين يرغبون في تحسين الأداء فنعتبرهم عمال جدد في المؤسسة يسعون إلى إثبات وجودهم فيها.

جدول رقم (28) يبين أحسن تكوين لرفع مستوى أدائك.

الاجابات	التكرارات	النسبة
التكوين المتخصص	40	71,42%
التكوين المتعدد	10	17,85%
الاثنين معا	6	10,71%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 71,42% من حجم العينة يرون أن التكوين المتخصص هو الأفضل، و 17,85% من حجم العينة يفضلون التكوين المتعدد، بينما 10,71% يفضلون الإثنين معا ، ومنه نستنتج أن أغلبية العمال يفضلون التكوين المتخصص وهذا راجع إما إلى الصعوبة التي تلقونها أثناء تأديتهم لمهامهم ، أو أنهم يهتمون بما يخدم الوظيفة التي يشغلونها فقط.

جدول رقم (29): يبين توضيح الاهداف الخاصة بالبرنامج للمتكونين بصورة واضحة ودقيقة.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	39	69,64%
لا	17	30,35%
المجموع	56	100%

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 30 يتضح أن أغلب المبحوثين يتفوقون بنسبة تقدر به 69,64% أن المؤسسة تقوم بالتطرق والشرح لأهداف الدورة التكوينية منذ البداية أي عند انطلاقتها، في حين نجد أن النسبة المتبقية من المبحوثين والمقدرة ب 30,35% ترى عكس الفئة الأولى ، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن أغلب المتكونين في المؤسسة يعملون على تقديم أهداف الدورة التكوينية حتى يتمكن المتكونين من فهم واستيعاب الهدف الأساسي من كل دورة ، بالإضافة إلى ذلك إدماجهم النفسي في الحصص التكوينية وتشجيعهم وتحفيزهم معنوياً من أجل العمل سوياً على إنجاح الدورة التكوينية منذ البداية وخلق تفاعل متبادل بينهم ، مما يؤدي بالمتكونين إلى الإقبال بحماس على تلقي محتوى الدورة والسعي لتحقيق أهدافها.

جدول رقم (30) بين اكتساب البرامج التكوينية المقدمة المهارة اللازمة لأداء عملك بشكل افضل.

الاجابات	التكرارات	النسبة
نعم	56	100%
لا	0	0%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة %100 من حجم العينة يقرون على أنهم إكتسبوا مهارات جديدة من العملية التكوينية، بينما %0 من حجم العينة الذين لم لم يكتسبوا مهارات جديدة , وهذا ما يؤكد على أن التكوين يزيد من مهارات العمال .

السؤال رقم (31) يبين مقترحاتك لتطوير البرامج التكوينية في المستقبل.

كان الهدف من هذا السؤال هو التعرف على الاقتراحات المختلفة من طرف المتكويين خاصة وأنهم يتمتعون بقدر مقبول من التعليم الذي يمكنهم من التقييم و رصد نقائص العملية التكوينية ومن ثمة إعطاء اقتراحات لتدارك النقائص قصد المساهمة في تطوير البرامج التكوينية في المستقبل، حيث كانت أغلب آراء ومقترحات المحوئين تتمحور حول النقاط التالية:

_ تنظيم دورات تكوينية حسب التخصص (المالية، الإعلام الآلي، تسيير المستخدمين).

- التمديد في فترة الدورات التكوينية.

_ تكثيف عدد الدورات التكوينية داخل المؤسسة وخارجها (داخل و خارج الوطن).

_ إضافة مقياس اللغات الأجنبية أثناء إعداد البرامج التكوينية.

- تعميم عملية التكوين لتشمل كل العمال.

ويبدو أن هذه الملاحظات و المقترحات بناءة ومنطقية ومعقولة و من شأنها أن تساعد أكثر في تفعيل تكوين العمال ،

حتى يتمكن من تحسين أدائه وأداء مؤسسته.

نتائج الدراسة :

1-1_ النتائج الجزئية للتساؤل الأول : كان التساؤل الفرعي الأول يسلط الضوء على مساهمة

التكوين في رفع وتطوير قدرات العامل بورقلة وتحصلنا على النتائج التالية :

نسبة الذكور أكثر من الإناث لتمتع الذكور بالحرية في الإشتراك في أي دورة تكوينية خارج المؤسسة عكس الإناث اللواتي تحكمهن العادات والتقاليد التي تمنعهن من ذلك.

كلما زاد المستوى التعليمي كلما كان من الأسهل على المؤسسة من تطوير قدراتهم ومهاراتهم وبالتالي تحسين أدائهم.
الأقدمية تؤثر على زيادة الخبرات اللازمة من أجل تحسين مستوى أدائهم.

أن المشاركة في الدورات التكوينية دور كبير في تطوير قدرات العامل

بعد الإنتهاء من البرامج التكوينية تساعد العامل في تحسين القدرة على تخطيط وتنفيذ المهام الإدارية .

ان الدورات التكوينية المبرمجة في المؤسسة غير كافية بالنسبة للعامل , لذا وجب تزويد العاملين ببرامج بين فترة وأخرى.

إن التكوين الجيد يجعل العمال متعاونون فيما بينهم , وهذا ما توصل اليها الباحث "" بالقاسم سلاطينة"" إلى ان التكوين يساهم في استقرار العامل في عمله و ينمي قدراته، وهذا انطلاقا من المبدأ الأساسي في فكر العامل الذي يعتبر التكوين المهني مرحلة وسيطة للحصول على عمل مستقر كما ينمي العامل القدرات الجسمية و الفكرية.

2_ نتائج الجزئية للتساؤل الثاني: التساؤل الفرعي الثاني يسلط الضوء على نوعية وطبيعة البرامج

التكوينية المعتمدة في مؤسسة خزينة الولاية بورقلة وتوصلنا الى النتائج التالية :

أن التكوين الجيد يتماشى مع احتياجات العاملين بالمؤسسة العمومية بنسبة 89,28% وهذا راجع إلى اختيار المؤسسة الأساليب والطرق المناسبة للتكوين كي تعطي ثمارها على أتم وجه.

أن البرامج التكوينية تساهم في تحسين أداء العامل بنسبة 60,71% .

أن فترات التكوين غير كافية لتحسن وتطوير أداء العامل بالمؤسسة بنسبة 53,57% .

كما أن هناك نقص في الدورات التكوينية التي تتم في الخارج سواء قصيرة أو طويلة المدى.

_ هناك نقص أيضا في التكوين طويل المدى والتركيز على التكوين قصير المدى داخل المؤسسة حيث اعتبر معظم أفراد العينة أن مدة تكوينهم غير كافية لهم لاكتساب معارف ومهارات تساعدهم على أداء أعمالهم على أحسن وجه.

_ أن توفر الوسائل التكنولوجية العصرية في المؤسسة يعزز دافع العمال الى العمل بجد و تحفيزهم على بذل جهد أكبر في تحسين قدراتهم.

النتيجة العامة:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة يمكننا القول أن للتكوين داخل المؤسسة علاقة بتحسين الأداء لدى العاملين بمؤسسة خزينة الولاية بورقلة فهو:

_ يساهم برفع وتطوير قدرات العامل وذلك من خلال التكوين الجيد فهو يعمل علي تحسين أداء الأفراد من خلال تهيئتهم للقيام بوظائفهم التي يشغلونها وإعدادهم من اجل ترقيةهم وانتقالهم إلى وظائف أخرى، فعامل اليوم مطالب بأن يكون لديه قدرا من المهارة لتأدية الكثير من الواجبات التكنولوجية مما ينعكس ايجابا على الفرد والمؤسسة معا.

_ البرامج التكوينية تركز أساسا على تكوين الأفراد غالبا ما يكون في إطار سياسة المؤسسة , و بناءا على ما يحتاجه من تخصصات، حيث يتم التركيز على تكوين أفراد في تخصصات معينة تخص وظيفة العامل .

وبهذا نكون قد أجبنا على التساؤل الرئيسي للدراسة .

الاقتراحات والتوصيات:

مما سبق وبناءا على النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا للتكوين وعلاقته بتحسين أداء العاملين بمؤسسة خزينة الولاية ورقلة نقدم جملة من الاقتراحات و التوصيات منها:

_ اقتراح زيادة الدورات التكوينية خارج الوطن.

_ اقتراح التمديد في فترات تكوين العاملين مما يساهم في تعميق المعلومات والمعارف المكتسبة أكثر من قبل، بالإضافة إلى خلق جو يسوده روح التعاون والانسجام بين المتكويين فيما بينهم.

_ اقتراح برمجة دورات تكوينية للموظفين في اللغات الأجنبية خاصة الفرنسية والإنجليزية، نظرا لردود بعض المبحوثين حول تلقيهم بعض الصعوبات أثناء المشاركة في الدورات التكوينية المنظمة خارج الوطن.

_ ضرورة الإهتمام أكثر بالتكوين طويل المدى والمتوسط المدى والتكفل به تكفلا أفضل من الناحية المالية والتربوية.

_ إجبار العمال على حضور الدورات التكوينية وتقسيمهم إلى مجموعات أثناء هذه الدورات حيث تحضر بالتناوب من أجل استفادة جميع الأفراد من هذه الدورات التكوينية.

_ تنفيذ المخططات السنوية للتكوين والحرص على متابعة وتقييم العملية التكوينية منذ انطلاقها إلى غاية عودة العامل إلى منصب عمله.

_ التركيز في تصميم الدورات التكوينية على الأساليب الحديثة بما يتلاءم مع التطورات السريعة.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة نستنتج أن التكوين له دور فعال في تحسين أداء العمال بالمؤسسة العمومية , فلقد كشفت هذه الدراسة من خلال إطارها الميداني وبعد التحليل الكمي و الكيفي لمؤشرات الفرضيات التي تمت صياغتها في شكل أسئلة الاستمارة، وتبين لنا من خلال تلك التحليلات أن نسبة تحقق الفرضيات كانت كبيرة جدا وبهدف التأكد من الصدق الامبريقي للفرضية العامة تم تجسيدها في الفرضيات السابقة الذكر، وبعد اختبارها ميدانيا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الإيجابية التي تؤكد وتدعم صحة هذه الفرضيات، مما يدل بالفعل على أهمية تكوين العمال داخل العمل وعلاقته تحسين الأداء بالمؤسسة العمومية بخزينة الولاية .

قائمة المراجع

1_ الكتب باللغة العربية :

- 1_ أحمد طرطار, الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية للمؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 2001.
- 2_ حسن حلي, تدريب الموظف , منشورات كويدات, لبنان، ، ط2 ، 1982، ص 25 .
- 3_ ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج وأساليب البحث العلمي - النظرية والتطبيقية، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الأردن، 2000.
- 4_ زكي محمد هاشم ، إدارة الموارد البشرية , جامعة الكويت, 1989.
- 5_ عبد الغفار حنفي ، حسين قزاز, السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعية ، مصر، 1996.
- 6_ عبد الله محمد عبد الرحمن ، محمد علي البدوي ، منهج وطرق البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 1999.
- 7_ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991
- 8_ عمر السعيد و آخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر ، 2003.
- 9_ عمر سالم الرزق ، برنامج العملية التدريبيه لتدريب المديرين ، منشورات المعهد القومي للإدارة, طرابلس 1989.
- 10_ مبروك إبراهيم ، تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق , دار الوفاء ،الإسكندرية، 2012.
- 11_ محمد بهجت جاد الله كشك، المنظمات و أسس إدارتها ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 1999.
- 12_ محمد شفيق ، البحث العلمي - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
- 13_ محمد عاطف حجازي , المنظمات العامة , مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع , القاهرة , 2002.
- 14_ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، دار صفاء للنشر والتوزيع، مصر ، 2003 .
- 15_ محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم مدخل التراث و المشكلات و الموضوع و المنهج ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية , 1998.
- 16_ مراد زعيمي، مؤسسة التنشئة الاجتماعية، منشورات باجي مختار، عنابه، الجزائر، 2002.

- 17_ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، دار النخلة، الجزائر، 1992.
- 18_ مورييس أنجوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، ط3، 2004.

أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير:

- 19_ بلقاسم سلاطنية، التكوين المهني وسياسة التشغيل في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في علم الاجتماع جامعة قسنطينة ، الجزائر، 1997 .
- 20_ زين الدين مصمودي ،عوامل التكوين وعلاقتها باتجاهات طلبة المدرسة العليا نحو مهنة التدريس، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1998.
- 21_ مرابط أحلام ، واقع المنظومة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع, 2005_2006.
- 22_ نوال براهيم، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة الخدمية دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة ماجستير غير منشورة، 2005-2006.

2_ المراجع باللغة الأجنبية :

- 23_ A .Kamel hame :le dunamique contrôle de gestion_dunque, paris, 1986.
- 24_ François- Marsal frédéric : Le dépérissement des entreprises publique , perspective de l'économique , paris , 1973.
- 25_ H .SIMON :Adminisration praceseur dedicision .pres tentation gestion que France,1983.
- 26_ Revus française d'administration publique N20 , Oct – Nov , 1981.
- 27_ Revus : L'entrepris publique , CIEP , vol1 , n 1 , 1985.

المجلات والدوريات:

27_ الداوي الشيخ, تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية, مجلة الباحث , عدد 06 جامعة الجزائر ، 2008.

28_ فضيل دليو وآخرون ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، منشورات جامعة منتوري، العدد 3، قسنطينة ، 1999.

29_ عبد المليك مزهود, الأداء بين الكفاءة و الفاعلية (مفهوم وتقييم), مجلة العلوم الإنسانية, جامعة بسكرة, العدد 1 نوفمبر 2001.



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

استمارة استبيان

الموضوع: تكوين العمال وعلاقته بالأداء في المؤسسة العمومية.

أخي العامل ، أختي العاملة

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر ، نرجوا من سيادتكم الإجابة على أسئلة الاستبيان بكل صدق وأمانة،

ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة لكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وذلك بوضع علامة (x) أمام

الإجابة المناسبة.

وأخيرا نشكركم جزيل الشكر لتعاونكم معنا

2016_ 2015

أولاً: البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن:
3. الاقدمية: من 5 إلى 10 سنوات 11 إلى 15 أكثر من 15 سنة
4. المستوى التعليمي: ثانوي جامعي
5. الحالة العائلية : أعزب متزوج مطلق أرمل

ثانياً: مساهمة التكوين في رفع و تطوير قدرات العامل

6_ ماهي عدد الدورات التكوين المشارك فيها خلال مسارك المهني؟

- 1 2 3 أكثر

7_ هل تكفي عدد دورات التكوين لتحسين وتطوير قدرات العامل المهنية بالمؤسسة؟

- نعم لا

8_ أين تم إجراء الدورة التكوينية؟

- خارج المؤسسة داخل المؤسسة معا

9_ هل أضافت لك الدورة التكوينية شيئاً جديداً من المعارف العلمية؟

- نعم لا

10_ هل تعمل الآن بناء على ما تعلمته خلال هذه الفترة التكوينية؟

- نعم لا

11_ هل تعتقد أن هذا التكوين جعلك ؟

الشعور بالراضي عن العمل

-الشعور بالمسؤولية اتجاه عملك

-أخرى تذكر.....

12_ هل تحصلت على اتجاهات وأفكار نتيجة الاستفادة من الدورات التكوينية؟

نعم لا

13_ هل تملك القدرة على التخطيط أثناء تنفيذ المهام الادارية بعد الانتهاء من الدورات التكوينية؟

ضعيفة متوسطة حسنة جيدة

14_ هل ساهمت الدورات التكوينية في تحسين عملية الاتصال بينك وبين أفراد المؤسسة؟

نعم لا

_إذا كانت الاجابة بلا ماهو السبب في ذلك ؟

.....

15_ هل يدفع التكوين بالعامل الى العمل بجد ومثابرة ؟

نعم لا

16_ هل واجهت صعوبات خلال التكوين ؟

نعم لا

_إذا كانت الاجابة بنعم ما نوع الصعوبات ؟

مادية شخصية إدارية

ثالثاً: البرامج التكوينية المعتمدة في المؤسسة

17_ هل يتماشى التكوين مع طبيعة عملك ؟

نعم لا

18_ هل ساعدتك المعلومات الجديدة المكتسبة من خلال هذا التكوين في

التحكم في طريقة العمل.

تحسين أدواتك

اخرى تذكر.....

19_ من خلال الدورات التكوينية التي قمت بها ما هو انطباعك حولها؟

جيدة متوسطة ضعيفة

20_ هل تحسن أداؤك بسبب تلقينك التكوين.

نعم لا

21_ حسب رأيك هل عملت برامج التكوين على:

-تغطية الجوانب التي تجهلها في تخصصك

-عملت على رفع مستواك الأداي مقارنة مع قدراتك

22_ هل كانت الفترة الزمنية المخصصة كافية لتحقيق أهداف التكوين.

نعم لا

23_ هل شاركنم في هذا البرنامج تبعا إلى:

طلب شخصي

اقتراح من المؤسسة

24_ على أي أساس يتم تكوين العمال؟

أدائهم الضعيف

من أجل شغل وظيفة جديدة

اخرى تذكر.....

25_ كيف تصنف الوسائل المستخدمة في عملية التكوين؟

عصرية _ تقليدية

26_ ما هي المشاكل التي تلقيتموها أثناء العملية التكوينية؟

نقص التكنولوجيا

عدم استعمال التكنولوجيا

قصر مدة التكوين

اخرى تذكر.....

27_ هل كان الدافع وراء العملية التكوينية التي قمت بها هو؟

الطموح في الترقية

التحسين في الأداء

التقدم في الوظيفة

28_ في رأيك ما هو أحسن تكوين لرفع مستوى أدائك؟

التكوين المتخصص التكوين المتعدد الاثنين معا

29_ هل يتم توضيح الاهداف الخاصة بالبرنامج للمتكونين بصورة واضحة ودقيقة؟

نعم لا

30_ هل تكسبك البرامج التكوينية المقدمة المهارة اللازمة لأداء عملك بشكل افضل؟

نعم لا

31_ ماهي مقترحاتك لتطوير البرامج التكوينية في المستقبل؟

.....
.....

ملخص:

تعد عملية تكوين العمال من الوظائف الأساسية و الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية لتحسين أداء مواردها, ولن يتأتى هذا إلاّ بفضل ممارسة التكوين ممارسة علمية موجهة لتلبية احتياجات المؤسسة والاستجابة لخصوصياتها في ظل محيط يتسم بالتقلب والمفاجآت.

لقد تم من خلال هذا المذكرة دراسة علاقة التكوين في أحد المؤسسات الجزائرية وتمثلت في مؤسسة خزينة الولاية بورقلة , ولقد توصلنا من خلال نتائج الدراسة أن للتكوين دور في تحسين أداء العمال .

الكلمات المفتاحية : التكوين _الأداء_ المؤسسة العمومية .

Résumé :

La formation des fonctions de base des travailleurs et de la gestion stratégique des ressources humaines pour améliorer la performance de son processus de ressources, cela peut être réalisé que grâce à la pratique de la formation visant à répondre aux besoins de l'institution et de répondre à la vie privée dans l'environnement de la volatilité et surprend la pratique scientifique.

Je suis passé par cette configuration de note d'étude dans une relation avec les institutions algériennes représentées dans l'état de trésorerie Fondation Ouargla, et nous avons atteint à travers les résultats de l'étude que le rôle configurable dans l'amélioration de la performance des travailleurs.

Mots-clés: : configuration , performance, entreprise publique.