

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والأنثروبولوجيا

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: صفية عصماني

بعنوان

فعالية التدريب في تنمية الانتماء التنظيمي

الدراسة الميدانية : بمديرية الضرائب - ورقلة -

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور: قودة عزيز أستاذ محاضر (ب) جامعة قاصدي مرياح ورقلة رئيسا

الأستاذ: عيساوي الساسي أستاذ مساعد (أ) جامعة قاصدي مرياح ورقلة مشرفا ومقررا

الأستاذة: فرج الله صورية أستاذ مساعد (أ) جامعة قاصدي مرياح ورقلة مناقشا

الموسم الجامعي : 2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تشكرات

قال الله تعالى : "ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني

برحمتك في عبادك الصالحين"

سورة النمل الآية 19.

نشكر الله سبحانه و تعالى على نعمه، التي لا تعد ولا تحصى، فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم

سلطانك، فله الحمد من قبل و من بعد على توفيقه لي في إتمام هذا العمل .

أتقدم بالشكر الجزيل إلى من تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل المتواضع الأستاذ "الساسى عيساوي" ولما

أبداه من توجيهات قيمة ومعلومات نيرة ومستمرة لإتمام ودفع سكة المشروع إلى النور.

و الشكر موصول لكل الأساتذة الذين درسنا على أيديهم ، و إلى كل من ساعدنا و آزرنا على إنجاز هذا العمل

و لو بكلمة تشجيعية .

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى إداريي و عمال مؤسسة الضرائب ورقلة على ما قدموه لنا من تسهيلات

للقيام بالشق الميداني لهذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر المسبق للجنة المصححة .

فالشكر ليس منة و لكن لقوله "ص" : " لا يشكر الله من لم يشكر الناس"

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
-	شكر وتقدير
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
02	تمهيد
03	1- إشكالية الدراسة
05	2- أسباب اختيار الموضوع
06	3- أهمية الدراسة
06	4- أهداف الدراسة
07	5- مفاهيم الدراسة

12	6- الدراسات السابقة
19	7- المدخل النظري السوسولوجي
21	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
23	تمهيد
24	1- المنهج المستخدم
24	2- أدوات جمع البيانات
25	1-2 المقابلة
26	2-2 استمارة الاستبيان
26	3- مجالات الدراسة
26	1-3 المجال الزمني
27	2-3 المجال المكاني
28	3-3 المجال البشري
28	4- عينة الدراسة
29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	

31	تمهيد
32	1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية
32	1-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الأول
34	1-2 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الثاني
40	1-3 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الثالث
46	1-4 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الرابع
52	2- عرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال تساؤلات الدراسة
52	2-1 البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية
53	2-2 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الأول
53	2-3 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الثاني
54	2-4 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الثالث
54	3-النتيجة العامة
56	خلاصة الفصل
57	اقتراحات الدراسة
58	آفاق الدراسة
60	الخاتمة

62	المراجع
-	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	1
32	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب السن	2
33	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	3
33	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية	4
34	يوضح مواكبة البرامج التدريبية للتطورات في المجال الإداري	5
34	يوضح المهارات المكتسبة من التدريب	6
35	يوضح التكيف في العمل	7
36	يوضح تعديل السلوك المهني	8
36	يوضح الاستفادة من البرامج التدريبية	9
37	يوضح الترقية	10
37	يوضح مساهمة التدريب	11
38	يوضح فعالية البرامج التدريبية	12
38	يوضح دور البرامج التدريبية	13
39	يوضح ملائمة برامج التدريب لحاجات وتوقعات المتدربين	14
39	يوضح انطباعات المتدربين حول البرامج التدريبية	15
40	يوضح طريقة التدريب فعالة في تحقيق الأهداف	16
40	يوضح تقدم ما هو أفضل للمؤسسة	17
41	يوضح الشعور بالارتباط بالمؤسسة	18
41	يوضح رأي المتدربين إذا أتاحت لهم فرصة جديدة لترك المؤسسة	19
42	يوضح الاهتمام بمستقبل المؤسسة	20
43	يوضح المؤسسة واحدة من أفضل المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع	23
43	يوضح توافق أهداف المتدربين مع أهداف المؤسسة	24

44	يوضح الاهتمام بسمعة المؤسسة	25
44	يوضح تحقيق المؤسسة لطموحات العمال	26
45	يوضح كسب المتدربين التقدير والاحترام من قبل زملائهم في العمل	27
45	يوضح الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة	28
46	يوضح آراء المتدربون حول الرضا عن العمل عقب الدورات التدريبية	29
47	يوضح التدريب عامل يبعث على الاستقرار في العمل	30
47	يوضح التدريب عامل يبعث على التعاون بين الزملاء	31
48	يوضح الحصول على امتيازات عقب الدورات التدريبية	32
48	يوضح انجاز المهام في وقتها عقب الدورات التدريبية	33
49	يوضح التدريب عامل يبعث على الاندماج مع فريق العمل	34
49	يوضح التدريب عامل يجعل العمال يقتربون من رئيسهم	35
50	يوضح الرغبة في الاستمرار في العمل بعد تلقي الدورات التدريبية	36
50	يوضح الرغبة في بذل مجهود أكثر في العمل	37
50	يوضح زيادة المعارف والمهارات في العمل تساهم في رفع الروح المعنوية	38
51	يوضح تكوين صداقات خلال الفترة التدريبية	39
52	يوضح آراء المتدربون عقب البرامج التدريبية	40

مقدمة

مقدمة

تعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة و التي يقع على عاتقها تحقيق أهداف المؤسسة لذلك فالاهتمام بالموارد البشرية و تغيير نظرة المؤسسة لها واعتبارها المورد الأكثر أهمية و الذي قد يعوض النقص في بعض الموارد المادية الأخرى خاصة في الدول النامية كلها من الأمور التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها بفعالية.

فقد أصبح التدريب خيارا استراتيجيا لتنمية الموارد البشرية، و أصبح ينظر إليه على أنه استثمار بشري شأنه شأن الاستثمارات الأخرى، وقد تجاوز التدريب في الوقت الحالي وظيفة تنمية القدرات البشرية على التحكم في منصب العمل إلى وظيفة أكثر اتساعا تنظر إليه باعتباره أداة لتسيير وعقلنة الموارد البشرية، ويمثل مجالا أكثر أهمية في صبرورة التأهيل الوظيفي للموارد البشرية، باعتباره عنصرا فعالا في المؤسسة للارتقاء بالأداء، واعتباره ضرورة أساسية لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجة مشكلاتهم الأدائية وتطوير قدراتهم المختلفة وتمكينهم من التجاوب مع متطلبات العمل، كما يؤدي الشعور بالانتماء التنظيمي لدى العاملين إلى عدد من النتائج الايجابية بالنسبة للمؤسسة و مواردها البشرية على حد سواء كإخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية .

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: عنوان ب: الإطار النظري للدراسة و فيه سنتناول إشكالية الدراسة المطروحة، و أسباب اختيار الدراسة و إبراز أهميتها و تحديد الأهداف المراد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة، كما سنتطرق فيه إلى تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و أخيرا المدخل النظري السوسولوجي .

الفصل الثاني: عنوان ب: الإطار المنهجي للدراسة و فيه سنتطرق فيه إلى التعريف بالمنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات الميدانية و مجالات الدراسة و العينة .

الفصل الثالث: عنوان ب: الإطار التطبيقي للدراسة و سنتطرق فيه إلى عرض و تحليل البيانات الميدانية: عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالمحور الأول، عرض و تحليل البيانات المتعلقة بمؤشرات المحور الثاني، عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث، عرض

وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الرابع، ثم عرض نتائج الدراسة الميدانية و النتائج المتعلقة بإشكال الدراسة، النتائج المتعلقة بالمحور الأول، النتائج المتعلقة بالمحور الثاني، النتائج المتعلقة بالمحور الثالث، والنتائج المتعلقة بالمحور الرابع، وأخيرا النتيجة العامة .

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- المدخل النظري السوسولوجي

خاتمة

تمهيد:

يحتاج أي عمل في بدايته إلى تخطيط مسبق، ورسم للأهداف التي يسعى إلى تحقيقها باعتبار أن البحث العلمي يمكن الباحث من تحديد المسائل الجوهرية في بحثه من تلك التي يراها ثانوية محمداً بذلك الأسئلة التي يود الإجابة عنها. من هذا المنطلق يأتي هذا الفصل الأول، ليتناول إطاراً تصورياً لإشكالية الدراسة المتمثلة في اختيار موضوع فعالية التدريب في تنمية الانتماء التنظيمي، على اعتبار أن التصميم المنهجي للبحث العلمي يتطلب بلورة لمشكلة الدراسة وصياغتها صياغة دقيقة، بالإضافة إلى أن هذا التصميم يستدعي التطرق إلى دوافع اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وكذا الأهداف التي تسعى الدراسة للوصول إليها، ناهيك عن تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة قصد رفع أي لبس أو غموض في الفهم والتفسير، وكذلك الاستعانة ببعض الدراسات السابقة المشابهة والتي تناولت أحد متغيرات الدراسة، وصولاً في النهاية إلى تبني المقاربة النظرية التي تتحكم في سير هذه الدراسة والاستناد عليها في إيجاد التفسيرات والنتائج.

- إشكالية الدراسة :

يرجع الاهتمام الحالي بالعنصر البشري منذ القرن العشرين أساسا إلى اعتباره العنصر الجوهري في نجاح أي مؤسسة، وهذا ما أمكن عدة مؤسسات من أن تبرز كقوة مؤثرة وفاعلة على المستوى المحلي والعالمي نظرا لما توليه من اهتمام للعنصر البشري الذي يعتبر المحرك والثروة الأساسية التي تحتل الصدارة ضمن ما تملكه المؤسسات من مقومات إنتاجية والعامل الأساسي في كسب الخبرة التنافسية والحفاظ عليها لذلك وجب على المؤسسات أن تطور العنصر البشري وتنميته ليصبح المحور الضامن والساعي لتحقيق أهدافها حاضرا ومستقبلا.

ومن أجل ذلك يتزايد اهتمام التسيير الحديث بالموارد البشرية بابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقته وتنميتها وعليه تم التحول من الاهتمام التقليدي لتسيير الموارد البشرية الذي كان يهتم في الأساس بالأمر الإجرائية والتنظيمية في تسيير شؤون العاملين، إلى مفهوم أكثر تطورا يتسع ليشمل الموارد البشرية بأبعادها السلوكية والإدارية لزيادة الاستفادة من طاقتها ووضعها في الإطار التنظيمي، بحيث تسعى المؤسسة إلى تنمية المورد البشري عن طريق التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق.

يجتهد التدريب مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة لتزويد الموارد البشرية بالمعلومات والمعارف الوظيفية المتخصصة والمتعلقة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل لها وصقل المهارات والقدرات التي يتمتعون بها، مما يمكنهم من استثمار الطاقات التي يجتازونها ولم تجد طريقها للاستخدام الفعلي وذلك بالبحث عن أفضل طريقة ممكنة لأداء العمل، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الموارد البشرية من أجل إتاحة الفرص والمزيد من التحسين والتطوير في العمل الإنتاجي وتأمين الوصول إلى الأهداف الإنتاجية المتصاعدة وذلك باختيار الموارد البشرية وتدريبها حسب الأساليب العلمية ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

فقد تزايد الاهتمام بالتدريب على مستوى المؤسسات وأصبحت الحاجة ملحة للقيام به ذلك بأنه يعد أساسا لبناء كفاءة الموارد البشرية وضرورة معالجة مشاكلهم أثناء الأداء، وتعمل المؤسسات بهدف إنجاح برامجها التدريبية إضافة إلى إتباع الأسلوب العلمي لعملية التدريب على توفير العديد من الإمكانيات المادية والبشرية وكذا المالية والتي تعد عوامل رئيسية لبلوغ أي نشاط تدريبي لأهدافه.

لذلك فإن المؤسسة تهدف من وراء تدريب مواردها البشرية إلى الوصول لتحقيق تغير إيجابي في سلوك الموارد البشرية وإكسابهم للمرونة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل إضافة إلى سعيها لتطوير مستويات أدائهم بما يسمح بارتفاع قدراتهم على المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية وكذا أهدافهم الخاصة.

بعد الانتماء التنظيمي أحد الأهداف الإنسانية التي تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية على الفرد والمؤسسة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمال فضلا عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى الموارد البشرية وزيادة رضاهم فالعديد من الدراسات الأجنبية تناولت الانتماء التنظيمي وهو ما يشير إلى مدى الإخلاص والولاء الذي يبديه المورد البشري اتجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبله لأهداف المؤسسة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق أهدافها وهنا يكون سلوك المورد البشري يفوق السلوك المتوقع منه من جانب المؤسسة حيث يكون لدى الفرد الرغبة في إعطاء جهده من أجل الإسهام في نجاح المؤسسة واستمرارها والبقاء فيها والتذات معها.

فالانتماء التنظيمي يعد في غاية الأهمية لمعظم المؤسسات التي بدأت بتوجيه عناية فائقة لهذا الموضوع خصوصا أن بعض الباحثين ذكروا أن زيادة تكاليف المؤسسات وتحملها أعباء مالية جاء نتيجة زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية التي تستدعي منها تعزيز مبدأ الانتماء.

وسيطل موضوع الانتماء التنظيمي مفتاحا أساسيا مهما في تحديد توافق العمال مع مؤسساتهم، فإذا كان هناك التزام نحو المؤسسة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس كل الجهود والتفاني في إنجاز المهام والسعي وراء البقاء في المؤسسة والاستمرار للعمل بها، أما انخفاض مستوى الانتماء التنظيمي ستتبعه آثار سلبية ومكلفة على المؤسسة كالتسيب الوظيفي وارتفاع معدل دوران العمل وغيرها، لذا صار الانتماء التنظيمي مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء ومؤشراً دالاً على نجاح المؤسسات يأتي انتماء الأفراد لمؤسساتهم نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها من الصعب عزلها بدرجة تامة، من بين هذه العوامل الثقافة التنظيمية، حيث أنها تؤثر على سلوك العاملين وتصرفاتهم، إذ أنهم يتصرفون بما يتفق والقيم والمعتقدات السائدة في المؤسسة، وتترك بمكوناتها المادية والمعنوية بصماتها على المؤسسات، وتكسب سمات شخصية تميزها عن غيرها كما توفر الإطار الذي يوضح طريقة أداء العمل والمعايير التي يتم من خلالها ربط الأفراد بالمؤسسة، وتحفيزهم لأداء العمل بإتقان ورفع مستوى انتمائهم التنظيمي، جاءت الثقافة التنظيمية بما تتضمنه من معارف وتقنيات وعادات وتقاليد وقيم وأخلاقيات وأنماط سلوكية لتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين واستمرارها للبقاء وبذلك تستطيع المؤسسات التغلب على المشكلات التي تواجهها.

لذلك فإن متغيري فعالية التدريب والانتماء التنظيمي في المؤسسة أهمية كبيرة لما لها من أثر إيجابي على المؤسسة والعامل على حد سواء، فمن أهم العوامل الأساسية لنجاح وفعالية أي مؤسسة هو وجود الطاقات الإبداعية لدى الموارد البشرية حيث يعتمد نجاح وفعالية وكفاءة هذه المؤسسات على مدى استعداد الموارد البشرية للعمل بكفاءة ودقة وإتقان من أجل نجاح المؤسسة، لهذا فإن فعالية الموارد البشرية لا تعتمد فقط على الإعداد والتدريب والتطوير فحسب بل تعتمد بقدر أكبر على مستوى انتماء هؤلاء الأفراد للمؤسسات التي يعملون بها.

وهذا يدفعنا إلى دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين دراسة سوسيولوجية بطرح التساؤل الرئيسي:

ما علاقة فعالية التدريب بتنمية الانتماء التنظيمي ؟

ولالإحاطة أكثر بالموضوع الراهن يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تساهم البرامج التدريبية في تنمية الموارد البشرية ؟
- كيف يتجسد الانتماء التنظيمي في مديرية الضرائب ؟
- هل يسمح التدريب بتحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين ؟

2-أسباب اختيار الموضوع

لقد اعتبر موضوع التدريب من بين المواضيع المطروحة على الصعيد التنظيم المؤسسي إذ يتعلق مباشرة بالفرد والجماعة أو المؤسسة بالتحديد، ما يقوم به هؤلاء من خلال قياس وتصحيح أداء العاملين وبالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ومن الأسباب التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:

1- الأسباب الذاتية

- إنجاز مذكرة التخرج نهاية الدراسة للحصول على شهادة الماستر.
- الموضوع المختار يعد جانب من جوانب التنظيم والإدارة وهو ما يوافق التخصص.
- الرغبة في التطرق لهذا الموضوع ودراسته بصفة عملية ذات طابع ميداني.

2- الأسباب الموضوعية

-التحقق من مدى فعالية التدريب وكيف يساهم في تنمية الانتماء لدى العاملين.

-الرغبة في التعرف أكثر على التطورات الحاصلة في عملية التدريب.

-محاولة الكشف ولفت الانتباه لأهميته وبتسليط الضوء على الظاهرة المدروسة في مديرية الضرائب بورقلة.

3-أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال الأهمية التي تكتسبها الموارد البشرية داخل المؤسسة فالموارد البشرية هي الوسيلة والغاية في عملية التنمية ومن الضروري استثمار وتوظيف هذه الموارد البشرية في الوقت الحاضر وسوف نركز بالتحديد في هذه الدراسة على عملية التدريب والتي تكتسي أهمية كبيرة لهذه الوظيفة من انعكاسات على عملية التنمية حيث تزايدت الحاجة في السنوات الأخيرة لإعادة النظر في منظومة تنمية الموارد البشرية فموضوع التدريب يعتبر موضوعا ذو خصوصيات متعددة منها:

- ارتباط المجال الخدماتي بعدة مجالات في المجتمع (المجال الاقتصادي، الاجتماعي، الثقافي...) بالإضافة إلى الأهمية الإستراتيجية لهذه المؤسسة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية كما تمكن الباحث من معرفة الآليات والميكانيزمات المعتمدة في إستراتيجية التدريب داخل المؤسسة - مديرية الضرائب.-

- كذلك تكشف أهمية الدراسة نقاط القوة والضعف لإستراتيجية التدريب داخل المؤسسة.

- مكانة التدريب ونظمه في تطوير الأداء الخدماتي ودوره في كفاءة المؤسسة.

- تحديد العلاقة بين فعالية التدريب والانتماء التنظيمي.

4-أهداف الدراسة: نطمح من خلال بحثنا هذا إلى:

- إبراز أهمية التدريب والدور الفعال الذي يلعبه في تنمية وتطوير أداء الأفراد في المؤسسة.

- مدى توافق برنامج تدريبي مع الاحتياجات التدريبية.

- تسليط الضوء على أساليب وطرق التدريب الفعال ومدى مساهمته في تنمية الانتماء لدى العمال.

- إبراز مدى أهمية تحقيق الانتماء التنظيمي لدى العمال.

5- مفاهيم الدراسة

1- الفعالية

لغة : "هي الفاعل الذي قام أو يقوم بالفعل، أما الفعال فهي صيغة مبالغة من اسم الفاعل، والفعالية هي القدرة العلمية الملموسة على تحقيق الأفعال، حيث يتعلق مفهوم الفعالية بمدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، فإذا نجح المديرون في تحقيق أهداف المنشأة فإنهم يوصفون بأنهم فعالون وهكذا فإن الفعالية تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة"⁽¹⁾.

اصطلاحاً : " فهي عبارة عن درجة قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ... أو هي مجموع أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج

المخرجات"⁽²⁾.

"**إتريوني** " : "الفعالية هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج

المستخدم في دراسة المنظمات"⁽³⁾.

إجرائياً: هي قدرة مديرية الضرائب على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها والنتائج المطلوب الوصول إليها، وكذلك قدرتها

على الحفاظ على نظام فعال للأنشطة والعمليات الداخلية والإجراءات الخاصة بأداء العمل المطلوب.

2- التدريب

لغة : "تبنى كلمة التدريب من مادة درب والتي تعني لغة الطريق الممهّد الذي يوصل إلى الهدف أو الغاية المنشودة وجاء في لسان

العرب التدريب الصبر في الحرب وقت الفرار ويقال درب وأصله من الدربة أي التجربة ويجوز أن يكون من الدروب وهي

الطرق"⁽⁴⁾.

1- خالد محمد الحبيصات: معايير قياس كفاءة و إستراتيجية إدارة الموارد البشرية،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 4، الجامعة الأردنية، عمان الأردن، 2006، ص 564.

2- زيد منير عبون: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان،الأردن، 2006، ص 28.

3- صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، قسنطينة، 2006، ص 271.

4- ابن منظور: لسان العرب، المجلد الأول (أ-ب)، دار الكتاب العالمية، بيروت، 2003، ص 437.

اصطلاحا:

* **التدريب:** هو تنمية منظمة وتحسين للاتجاهات والمعرفة والمهارات ونماذج السلوكيات المتطلبة في مواقف العمل

المختلفة، من أجل قيام الأفراد بمهامهم المهنية أحسن قيام وفي أقل وقت ممكن بطريقة مريحة وآمنة⁽¹⁾

* التدريب : هو النشاط المخطط يهدف على تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات و المهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم⁽²⁾.

* **التدريب :** عملية تعلم تتضمن إكساب مهارات ومفاهيم وقواعد واتجاهات عامة لزيادة وتحسين أداء الفرد وتقع المسؤولية الأولى للتدريب بصفة عامة على المدير المباشر للفرد وفي بعض الأحيان تفويض مسؤولية هذا التدريب إلى عامل من العمال أ وفرد من الأفراد القدامى ذوي الخبرة في المؤسسة، وبغض النظر عن نوعية أ وجودة التدريب الأساسي أو الأولي فإنه يؤثر على إنتاجية واتجاهات الفرد ناحية عمله⁽³⁾.

* يعرفه "صلاح الشنواني": على أنه عملية مستمرة تهدف لزيادة معرفة الفرد وبناء و تنمية مهاراته وتغيير مفاهيمه واتجاهاته بالصورة التي تمكنه من أدائها بكفاءة وفعالية⁽⁴⁾.

إجرائيا : التدريب هو عملية تضمن اكتساب المهارات ومفاهيم وقواعد المعرفة المحددة في مجالات معينة يهدف إلى رفع قدرات العاملين ومهاراتهم لرفع مستوى قيامهم بمهامهم وأدائهم لوظائفهم الحالية، بالإضافة إلى كونه محاولة لزيادة وعي العاملين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها.

1- بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، ط2، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، الجزائر، 2004، ص59
2- صلاح عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، دط، دار الجامعية، الإسكندرية، 1999-2000، ص 211.
3- راوية حسين: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ص 163.
4- صلاح الشنواني: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، دون مكان النشر، 1999، ص 107.

التدريب وبعض المفاهيم المرتبطة به

يرتبط التدريب ارتباطا وثيقا ببعض المفاهيم مثل : التعليم، التربية، التكوين... الخ و مادام هذا البحث يدرس موضوع التدريب فيجب التعرض لهذه المفاهيم وذلك لتبيان علاقتها بالتدريب من جهة وللتفرقة بين هذه المفاهيم من جهة أخرى .

1- التدريب والتعليم : يتمثل التعليم في عملية تدفق مجموعة من المعلومات لتكون رصيда من المعرفة التي تزيد من قدرة

الفرد على التعامل مع الظروف الحياتية المختلفة والتي تزوده بالدراية اللازمة للأشياء والظواهر والنظريات والقيم والمبادئ العامة، ويتمثل التدريب في عملية تدفق مجموعة من المعلومات والمعارف العلمية والممارسة التطبيقية لتكون رصيда من المعرفة والخبرة العلمية التي تنمي مهارات الأفراد العاملين في مختلف الوظائف والمهن بالشكل الذي يمكنهم من القيام بأعمالهم بصورة ملائمة⁽¹⁾.

2- التدريب والتربية : التربية هي عملية عامة تكيف الفرد ليتماشى ويتلاءم مع تيار الحضارة الذي يعيش فيها وبهذا

تصبح التربية عملية خارجية يقوم بها المجتمع لتنشئة الأفراد ليسا يروا المستوى الحضاري .

والفرق بين التربية والتدريب يظهر في أن التدريب يميز عادة بأنه يهتم بتعليم المهارات من أجل أهداف مهنية محددة، بينما تهتم التربية بتنمية الفرد ككل اجتماعيا، ذهنيا، وجدانيا⁽²⁾.

3- التدريب والتكوين : التكوين هو تلك العملية التي تهدف إلى تحسين مهارة الفرد وإلى إعداده للعمل في مهنة معينة،

بحيث تتضمن تعليما نظريا وعمليا في فترة معينة يعقبه تدريب على العمل ذاته بأحد المصانع .

أما عن وجه الاختلاف بينه وبين التدريب فإنه يكمن في الجهة المسؤولة عنهما، فبينما تكون المنظمة هي المسؤولة عن تدريب

الأفراد فإن التكوين يكون خاضعا للتنظيم و التشريعات الحكومية، كما أنه سابق لعملية التوظيف⁽³⁾.

1- مؤيد السعيد سالم، عادل حرشوش صالح: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عالم الكتب الحديث، الأردن، عمان، 2002، ص 130.

2- طلعت هيثم: قاموس العلوم النفسية الاجتماعية، ط2، دار عمان للنشر، عمان، 1987، ص 78.

3- زويلف مهدي حسين: إدارة الأفراد مدخل إستراتيجي، ط3، دار المجدلاوي، عمان، الأردن، 2001، ص 173.

3- التنمية

لغة : يرجع المعجم العربي الأساسي كلمة التنمية إلى : مصدر نمى ويعني التنمية الاقتصادية أي رفع مستوى الدخل القومي بزيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية⁽¹⁾.

* ويعرفها صاحب المعجم النقدي لعلم الاجتماع : أن مفهوم التنمية ظهر في إطار تشكل النظام العالمي الذي نجم عن الحرب العالمية الثانية، والمنظمات الدولية التي نشأت فيما بعد ويرى هذا المفهوم يعني عملية التنمية بحد ذاتها والإسراع منها⁽²⁾.

اصطلاحا:

* يعرفها محمد سيف فهمي : على أنها عبارة عن النمو المدروس على أسس علمية والذي قسمت أبعاده بمقاييس علمية سواء كان تنمية شاملة أو متكاملة أو تنمية في أحد الميادين الرئيسية كالميدان الاقتصادي أو الاجتماعي أو السياسي أو الميادين الفرعية كالتنمية الزراعية أو الصناعية⁽³⁾.

* تعريف آخر للتنمية : يرى "والتر الكان" أن كلمة التنمية كلمة مبهمة ويؤكد هذا القول عالم الاجتماع الفرنسي "جابريل لويرا" أن التنمية ليست ظاهرة اقتصادية وإنما هي مجموعة من الظواهر من نوع مختلف ذات طبيعة سوسيوولوجية وسيكولوجية⁽⁴⁾.

إجراءات :

هي عملية تهدف إلى التطوير باستخدام كافة الوسائل المادية والبشرية بالشكل الذي يضمن تغيرات إيجابية لصالح العمال والمؤسسة .

1- تأليف جماعة من كبار اللغويين العرب: المعجم الأساسي لاروس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، د/س، ص 233.
2- ريمون بودون، ف. بوريكو: المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1986، ص 205.
3- محمد سيف فهمي: تقويم برامج التنمية، المكتب الجامعي الحديث، دون ذكر مكان النشر، 1999، ص 79.
4- عبد الرحمان تمام أبو كريمة: دراسات في علم الاجتماع والتنمية، مكتب الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 38.

4- الانتماء التنظيمي

لغة: من فعل نَمَى والنماء، بمعنى الزيادة أو أمنيته أي عزوته ونسبه، وانتمى هو إليه انتسب ويقال نماه إلى جده ارتفع إليه النسب (1).

اصطلاحا

* هو نزعة تدفع الفرد للدخول في إطار اجتماعي فكري معين بما يقتضيه هذا التزام بمعايير وقواعد هذا الإطار ونصرتة والدفاع عنه في مقابل غيره من الأطر الاجتماعية والفكرية الأخرى (2). والانتساب إلى الجماعة فكرا وعملا والالتزام والثبات على منهجها (3) * وورد في معجم العلوم الاجتماعية: أن الانتماء هو ارتباط الفرد بجماعة حيث يرغب الفرد في الانتماء إلى جماعة قوية يتمم شخصيتها القوية ويوجد نفسه مثل: النادي الأسرة، الشراكة (4).

إجرائيا: قوة تطابق الفرد مع مؤسسته وارتباطه بها وبالتالي فهو يعبر عن مدى إخلاصه للمؤسسة والجهد الذي يبذله اتجاه عمله والاهتمام والرغبة في الاستمرار في مؤسسة مديرية الضرائب.

2- المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي:

الالتزام التنظيمي: هو الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء يمكن القول أن الالتزام هو مدى اقتناع العاملين بإدارتهم وقيمتها وأهداف إلى درجة تجعلهم يتوافقون معها ويندمجون فيها (5).

التوحد: " يعرف بأنه تبني أهداف وقيم الشيء الملتزم له كما لو كانت هي أهداف وقيم الفرد الخاصة" (6).

1- ابن منظور: لسان العرب، نقلا عن لطيفة إبراهيم خضير: دور التعليم في تعزيز الانتماء، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص 25.

2- محمد النوي: مقاييس الانتماء، ط1، دارا لصفاء، عمان، الأردن، 2001، ص 28.

3- علي سلامة الخضور: الانتماء والمواطنة، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان الأردن، 2010، ص 28.

4- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دط، مكتبة بيروت، لبنان، 1978، ص 16.

5- خالد محمد احمد الوزان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الادارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2000، ص 85.

6- محمد احمد درويش: نظرية الالتزام التنظيمي، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2008، ص 390.

الولاء: يعرف رونالد ريجيو الولاء للمؤسسة: " بأنه مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته وترتبط بقبول الفرد

لأهداف المؤسسة وقيمتها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها ورغبة في البقاء عضوا فيها (1) .

الاندماج: " يشير المصطلح في العادة إلى حالة انصهار بين كيانين أو الآلية التي تؤدي إلى هاته الحالة، أشار إليها "إميل

دوركاييم" في مؤلفه الانتحار 1897 حيث ارجع الانتحار إلى الدلالة على ضعف اندماج الفرد في المجموعة التي ينتمي إليها" (2) .

الهوية: "هي دليل على وجود الفرد , وسلوكات الأفراد مؤشرات للتعبير عن الهوية، فالانتماء يسعى لتوطيد الهوية وهي دليل

على وجوده" (3) .

6-الدراسات السابقة

الدراسات التي تناولت متغير التدريب

أ- الدراسة الأولى

دراسة أجرتها الباحثة (شيماء مبارك) وعنوانت ب : تدريب القوى العاملة وتنمية المؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية، تخصص موارد البشرية (علم الاجتماع)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، في الموسم 2005-2006. (4)

✓ إشكالية الدراسة

تمحورت إشكالية الدراسة حول أهمية الدور الريادي الذي تلعبه سياسة التدريب في تنمية القوى العاملة والمؤسسة ككل ومتابعة

مراحلها والحفاظة على مستوى أدائها ولخصت الإشكالية بالتساؤل التالي هل تشجع عملية التدريب العاملين على بذل مجهود

أكثر وبالتالي تحقيق مردودية أكبر ؟

واندرجت تحتها الأسئلة الفرعية

¹- رونالد ريجيو: المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي، تر: فارس حلمي، ط1، دار الشروق الأردن 1999 ص276

² -Raymon boudon.et autre: **dictionnaire de sociologie**.Larousse.2^{eme} ed paris.,p126.

³- محمد عارف: المجتمع بنظرة وظيفية , نقلا عن اعتماد محمد علام ص 53.

⁴- شيماء مبارك: تدريب القوى العاملة و تنمية المؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، تخصص الموارد البشرية (علم الاجتماع)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006

- ما هي الوسائل والطرائق التي تقوم عليها عملية التدريب ؟
- هل تؤثر عملية التدريب في عملية التنمية بالنسبة للمؤسسة ؟

✓ منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في دراستها .

✓ العينة

اعتمدت الباحثة على العينة القصدية بنسبة 10% لأفراد المؤسسة والذي يقدر عددهم 424 عامل.

✓ نتائج الدراسة

- التدريب يساهم في تنمية القدرات الجسمية والعقلية للعامل.
- البرامج التدريبية المقدمة تتماشى وطبيعة عملهم.
- أحدث التدريب تغيرات إيجابية في السلوك الإنتاجي للعاملين.

✓ أوجه الاستفادة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء مفاهيم الدراسة وتحديد عينة الدراسة بالإضافة إلى بناء الاستمارة كما

تمت الاستفادة من النتائج المتوصل إليها و التدليل بها في موضوع دراستنا .

ب- الدراسة الثانية

دراسة أجرتها الباحثة (غنية بودوح) وعنوانت ب : دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير،

كلية الآداب والعلوم الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية (علم الاجتماع)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، في الموسم

2006-2005⁽¹⁾

1- غنية بودوح: دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، كلية الآداب و العلوم الإجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية (علم الاجتماع)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006.

✓ إشكالية الدراسة

تمحورت إشكالية الدراسة حول دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصحية بالجزائر وما يعترضها من معوقات ومشكلات وما يقدمه هذا التكوين بالنسبة للمتكون وما يسهم به، والمجالات التي يشملها في إطار البرامج المقدمة و لخصت الإشكالية بالتساؤل التالي هل يساهم التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصحية بالجزائر؟ والذي تبتثق منه التساؤلات:

- ما أهمية التكوين المتواصل في سياسة المؤسسة الصحية؟
- ما طبيعة ونوعية البرامج التكوينية المقدمة ؟
- هل تواكب البرامج المستجندات المعلوماتية الحديثة ؟
- هل تحقق هذه البرامج للأهداف المرجوة من العملية التكوينية ؟

✓ منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

✓ العينة

طبقت الباحثة العينة الطبقية بنسبة 22 % لأفراد المؤسسة والذي يقدر عددهم 416 عاملاً.

✓ نتائج الدراسة

- أن للتكوين المتواصل دور كبير في تنمية الموارد البشرية.
- يساهم في حل كثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسة والرفع من كفاءتها وتحسين أداء أفرادها وتطوير مهاراتهم وقدراتهم (المعرفية والمهنية والتقنية).
- الاستفادة من هذه المهارات للوصول بالمؤسسة إلى درجة عالية من الأداء وتسويق خدماتها الصحية في مجال أوسع وتقديم الرعاية الصحية للمواطنين.

✓ أوجه الاستفادة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء استمارة الاستبيان النهائية بالإضافة إلى ذلك تم من خلالها تحليلي و تفسير النتائج ومقارنتها بالنتائج المتحصل عليها، و هو ما يظهر جليا من خلال الجداول .

الدراسات التي تناولت متغير الانتماء التنظيمي

أ-الدراسة الأولى

- أنجزت الدراسة اعتماد محمد علام وكان عنوان الدراسة الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية بالمجتمع القطري، بكلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، 1993 (1).

✓ إشكالية الدراسة

وهدفت الدراسة إلى تأثير المتغيرات الديمغرافية على الانتماء التنظيمي لعينة من العاملين بالصناعات التحويلية في المجتمع القطري وذلك من خلال:

- قياس الانتماء التنظيمي ومدى التباين في درجة بين العمالة القطرية والمالية الوافدة.
 - دراسة الأهمية النسبية للمتغيرات الديمغرافية في تفسير الانتماء التنظيمي كمتغير معتمد.
- حيث اعتمدت هذه الدراسة على الفروض التالية:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي بين العمالة القطرية والعمالة الوافدة.
 - توجد علاقة طردية بين المستوى التعليمي ودرجة الانتماء.
 - توجد علاقة بين مدة الخدمة ودرجة الانتماء.
 - توجد علاقة بين الانتماء والمستوى الإداري.

✓ المنهج

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي .

1- اعتماد محمد علام: الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية بالمجتمع القطري، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، 1993.

✓ العينة

شمل البحث خمس تنظيمات رسمية تمثل الشركات الصناعية بلغت عينة البحث 3211 عامل ينتمون لجنسية قطرية وغير قطرية ولكبر حجم العينة تم اختيار لعينة قوامها 53 مفردة من عمالة القطاع الخدماتي.

✓ نتائج الدراسة :

- ارتفاع مستوى الانتماء التنظيمي عند العاملين بالصناعة التحويلية
- تفاوت مستوى التنظيمي بين العمالة القطرية والعمالة الوافدة
- تباين تأثير المتغيرات الديمغرافية على الانتماءات بين القطريين والوافدين

✓ أوجه الاستفادة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة وبرز ذلك في إعطاء بعض التعريفات لمفاهيم الدراسة و صياغة الإشكالية ، و التدليل بما في النتائج المتحصل عليها .

ب- الدراسة الثانية

دراسة أجرتها الباحثة (عاشوري ابتسام) وعنوانت ب : الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، في الموسم 2014-2015⁽¹⁾.

✓ إشكالية الدراسة

تمحورت إشكالية الدراسة حول أهمية الإلتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية وتأثير هذه الأخيرة على العديد من المتغيرات ولخصت الإشكالية بالتساؤل التالي :

ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالإلتزام التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ؟
واندرجت تحتها الأسئلة الفرعية التالية :

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ؟

1 - عاشوري ابتسام: الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015.

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ؟
- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ؟

✓ منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

✓ العينة

وقد اختارت الباحثة عينة طبقية و قد قسمت العمال إلى ثلاثة طبقات.

✓ نتائج الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة.
- توجد علاقة ذات دلالة بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة.

✓ أوجه الاستفادة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في صياغة الإشكالية .

ج-الدراسة الثالثة

أبجرت الدراسة الباحثة فريال بحباح، بموضوع تنمية الانتماء التنظيمي، كانت الدراسة بمؤسسة موبيلس للاتصالات لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر 2009⁽¹⁾ .

✓ إشكالية الدراسة

هدفت الدراسة من إجرائها إلى الكشف عن مدى إتباع المؤسسة الجزائرية للأساليب الحديثة في تنظيم وتسيير عملها ، وأكثر من ذلك مدى حرصها على تطبيق الأساليب ، ومن تم معرفة إذا كان العامل الجزائري قد غير نظرتة عن المؤسسة الجزائرية و إن كان يكن لها الانتماء و الولاء .

1- فريال بحباح: تنمية الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.

انطلقت الباحثة من (3) فرضيات:

- 1- بقدر ما يرتبط الانتماء التنظيمي بنمط القيادة فهو يرتبط أيضا بطريقة تعامل العامل في حد ذاته مع القيادة.
- 2- يتأثر الانتماء بالمنطلقات والخلفيات التي يحملها الأفراد وبما ينتظرونه من مكاسب داخل المؤسسة.
- 3 - توجد علاقة بين الانتماء والخصائص الفردية لكل فرد من أفراد التنظيم.

✓ المنهج

اعتمدت الباحثة على المنهج الكمي حيث استخدمت كلن من الاستمارة والمقابلة

✓ العينة

وقد اختارت عينة طبقية حيث قسمت العمال إلى (3) طبقات.

✓ نتائج الدراسة:

- يبنى الانتماء على أساس القيادة والتعامل مع المرؤوسين.
- لا تؤثر العوامل الديمغرافية على مستوى الانتماء.
- تؤثر الخلفيات ومنطلقات الأفراد على الانتماء.
- عندما يشعر العامل بأهمية الهدف فهو يقتنع للوصول إليه كفريق عمل.

✓ أوجه الاستفادة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء استمارة الاستبيان النهائية و التدليل بها في تحليل النتائج .

7- المدخل النظري السوسيولوجي

المدخل النظري هو "الطريقة للاقترب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى عامل أو متغير كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقا بناء على خبرته التي اكتسبها في مجال البحث العلمي"⁽¹⁾ و هذه المداخل تهدف لتقريب الباحث من الظاهرة التي قام بتحديد لها سابقا، والمقاربة النظرية الأقرب إلى دراستنا هي الإدارة العلمية .

الإدارة العلمية :

لقد ظهرت الإدارة العلمية في وقت شهدت فيه الولايات المتحدة تطورا في أساسها الاقتصادي، وكان هذا التطور نتيجة منطقية لتوفر مجموعة من العوامل المساعدة، من ذلك اتساع السوق الداخلي وزيادة أسواق التصدير و كذا توفر الموارد الطبيعية وعدد الأفراد العاملين، كما ساعدت لاختراعات العلمية وتطور التكنولوجيا في النهضة الصناعية .ولكن بالرغم من هذه التطورات الهامة وما صاحبها من ظروف مساعدة فقد كان التبذير وتذبذب الإنتاجية من أهم ميزات المؤسسات الصناعية في تلك الفترة⁽²⁾ .

في ظل هذه الظروف ظهرت حركة الإدارة العلمية، ويعتبر فريد يريك تايلور (1856-1915) رائد هذه المدرسة، وأول من حدد معالمها ومبادئها، وهي تعد اليوم مرجعا لا غنى عنه في ميدان العمل⁽³⁾ .

وقد ركزت نظرية الإدارة العلمية على الدراسة العلمية لأسلوب العمل، عن طريق استخدام أدوات دراسة الحركة والزمن والتي تقوم بتبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن والتخلص من الحركات الزائدة، وتحديد الوقت اللازم لكل حركة .وعليه " فأساس الإدارة العلمية هو أن النشاط الإنساني يمكن تحليله وقياسه والرقابة عليه بوسائل تشبه تلك المستخدمة في العلوم الطبيعية"⁽⁴⁾ .

كما أكدت النظرية على مبدأ الرشد والعقلانية للأفراد ، وعليه فقد رأت في الحوافز أسلوب تضمن من خلاله المنظمة قيام العمال بأداء عملهم بشكل أفضل ، فيما أن العامل رجل اقتصادي، فإن قراراته تتسم بالعقلانية، وهذا يعني أن ما يدفعه للعمل هو الحصول على أكبر عائد مادي من ورائه؛ لذلك فإنه بالإمكان العمل على زيادة إنتاجية الأفراد، بربط هذه الإنتاجية بنظام سليم للأجور التشجيعية⁽⁵⁾ .

1- عبد المعطي محمد عساف و آخرون: التطورات المنهجية و عملية البحث العلمي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2002، ص 53.

2- علي غربي و آخرون: تنمية الموارد البشرية، د ط، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2002، ص 34.

3- Jean..Claude. Barbier: **l'organisation du travail** , le Sycomore , Paris ,1982 , P: 20.

4- صلاح الشنواني: مرجع سابق ، ص 43.

5- حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي و الأداء، د ط، دار الجامعات المصرية، القاهرة، د ت، ص 149.

تولي النظرية العلمية عنصر التدريب كمتغير أساسي في تنمية الموارد البشرية أهمية بالغة، نظرا للدور الذي يلعبه في تحسين أداء العمال حيث إذا ما درب العامل على طريقة الأداء الصحيحة فلا شك أن ذلك يقضي على الإبطاء في العمل⁽¹⁾.

كما قام تايلور بتقسيم مكونات العمل إلى مجموعة من الحركات وحسب الزمن اللازم لأدائها ليتم فيما بعد تدريب الأفراد على الأداء بأدق التفاصيل وأصح الطرق وذلك من شأنه أن يرفع من كفاءة المورد البشري مما ينعكس على عملية الأداء ويزيد في الإنتاجية إضافة إلى أن هذه النظرية ووعيا منها بضرورة التدريب واعتقادا منها أن المنظمة نظام مغلق لا يتبادل التأثير والتأثر مع البيئة الخارجية فهي تعتبر تدريب الأفراد عملية داخلية هامة يجب القيام بها حيث أنه إذا كانت هذه النظرية تسعى إلى اكتشاف أفضل الأساليب الواجب إتباعها لرفع كفاءة العمل والإنتاج فإن عملية التدريب الداخلي تعتبر جزء لا يتجزأ من هذه العملية⁽²⁾.

* و نستنتج من خلال ذلك ما يلي :

- فمن مبادئ تايلور ضرورة إخضاع العاملين إلى الدورات التدريبية ← و هذا المبدأ يعتبر من المبادئ الأساسية الذي تعتمد عليه مديرية الضرائب بموجب المادة 38 من القانون الأساسي العام الذي يعتبر التدريب حقا معترف به للموظف خلال مساره المهني .

- أكدت النظرية العلمية على مبدأ الرشد و العقلانية للأفراد ← فمديرية الضرائب تعتبر التدريب الطريق الأمثل و الأوحده لتحسين فعالية عمل الإدارة في إطار الرشد و العقلانية .

- ركزت الإدارة العلمية على الدراسة العلمية لأسلوب العمل عن طريق استخدام أدوات الحركة و الزمن و التي تقوم بتبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن ← فالبرامج التي يتم تحديدها لتدريب عمال مديرية الضرائب يتم وضعها وفقا لتحليل أسلوب العمل بطريقة علمية و تدريبهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل .

1- حنفي محمود سليمان: وظائف الإدارة، القاهرة، مطبعة الإشعاع الفنية، 1997، ص 12.

2- علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، دط، وكالة المطبوعات، الكويت، 1975، ص 65.

خلاصة:

دون شك فصل عرض مشكلة الدراسة وما يتعلق بها لها من الأهمية بما كان، لأنه يمثل إن صح القول تكثيفا مختزلا وعاكسا للدراسة كلها، وجود مشكلة تستدعي الدراسة وكذا حقائق يمكن تمحيصها وإثباتها ميدانيا يعني أن ثمة بحث علمي سيجري. كما أن المرحلة التحضيرية من خطوات البحث العلمي تقتضي في أولى مراحلها اختيار مشكلة البحث وصياغة عنوان لها، بحيث تضمن الفصل أسباب اختيار الموضوع على أن هناك من الدوافع ما هو ذاتي يكمن أساسا في الرغبة الشخصية والدافعية نحو الموضوع وما هو موضوعي، إضافة إلى تحديد أهمية الموضوع وما تهدف الدراسة للوصول إليه وقد تم إدراج دراسات سابقة ذات صلة بالموضوع وصولا إلى تبني المقاربة النظرية.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تصنيف

1- المنهج المستخدم

2- أدوات جمع البيانات

3- مجالات الدراسة

4- عينة الدراسة

خاتمة

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الجانب المنهجي للموضوع، سنحاول في هذا الفصل الذي يعد أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي الذي يعتمد عليه الباحث في توسيع مجال بحثه ودراسته، بحيث يجسد ما هو عبارة عن معلومات وحقائق للجانب المنهجي إلى واقع يمكن تكميته في الجانب الميداني.

1- منهج الدراسة:

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي، من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما، وحب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، وذلك بتتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة والبحث، ولما كان الموضوع المدروس هو "فعالية التدريب في تنمية الانتماء التنظيمي" فإن طبيعة الموضوع تتطلب إتباع منهج البحث الميداني والذي يعرف على أنه طريقة لتناول موضوع بحث بإتباع وسائل بحثية بالقرب من مجتمع معين ، فهذا المنهج يسمح بدراسة طرق السلوك والتفكير ، فنحن نطلق من طرح تساؤلي حول الواقع الاجتماعي نحاول بناءه علميا وذلك بإدراجه في مقارنة نظرية معينة ثم نواجه هذا البناء مع الواقع عن طريق وسائل بحثية متعارف عليها علميا لنصل إلى نتائج معينة عن طريق أدوات جمع البيانات .⁽¹⁾

2- أدوات جمع البيانات

هناك عدد من الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي، و من أكثر تلك الأدوات شيوعا و استخداما : الاستمارة، المقابلة، الملاحظة، و يتم اختيار هذه الأدوات و بناءها في ضوء أسس علمية و خطوات منهجية يتحكم فيها موضوع الدراسة و طبيعته، قبل استخدامها كوسائل لجمع البيانات من الميدان. و يمكن للباحث أن يستخدم هذه الأدوات منفردة أو مجتمعة، وذلك تبعا لطبيعة البحث، و أهدافه، وتوجهات الباحث، والإمكانات المتاحة.

لذلك و بغرض جمع البيانات الخاصة بموضوع هذه الدراسة تم اللجوء إلى أسلوب الاستمارة بالإضافة إلى المقابلة كأداة مساعدة.

¹⁻ مورييس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 1996، ص 106 .

✓ المقابلة

المقابلة هي : " أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، و هي من أهم الوسائل المعتمد عليها في جمع المعلومات، وهي ليست حكرًا على الإرشاد والتوجيه والعلاج النفسي، بل هي كذلك أسلوب هام في ميادين متعددة مثل الطب والصحافة والمحاماة وإدارة الأعمال والخدمات الاجتماعية بصفة عامة " (1)

و المقابلة هي عبارة عن مقابلة اجتماعية مهنية دينامية، وتبادل لفظي وجهها لوجه بين شخصين أو أكثر فالشخص الأول هو الأخصائي القائم بالمقابلة ثم الشخص أو الأشخاص الذين يتوقعون المساعدة و بناء علاقة ناجحة في جو نفسي تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، و هي ترمي إلى جمع المعلومات من أجل إيجاد حل لمشكلة ما.

إذن فالمقابلة ليست مجرد محادثة عادية أو إشباع لرغبة الحديث بين طرفين، بل هي عبارة عن تبادل معلومات و توظيف خبرات و إبداء مشاعر و إظهار اتجاهات بكل أمانة و صدق.

و للمقابلة نوعين المقابلة المقننة و التي تكون فيها الأسئلة محددة، و المقابلة الغير مقننة حيث تكون الأسئلة فيها مفتوحة، بحيث اعتمدت على المقابلة الغير مقننة من خلال الدراسة الاستطلاعية مع رئيس مصلحة التكوين، بهدف الاطلاع بعمق على جوانب و خفايا موضوع الدراسة، حيث قمنا بتحضير مجموعة من الأسئلة تم طرحها يوم (الخميس 2016/02/18)، و ذلك للكشف من خلالها عن المعلومات الغامضة عن مديرية الضرائب بورقلة.

و في يوم (الثلاثاء 2016/03/01) أجريت مقابلة غير مقننة ثانية مع نفس الهيئة و تطرقنا من خلالها إلى توضيح بعض الجوانب الغامضة بغية تعديل أسئلة الدراسة وأهدافها و كذا العينة التي ستجرى عليها الدراسة من جهة، ولكي تساعد في بناء أسئلة الاستمارة من جهة أخرى، أما المقابلة المقننة كانت في يوم (الأربعاء 2016/03/16) التي أجريت مع رئيس مصلحة التكوين.

✓ الاستمارة

تعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية، فهي وسيلة للدخول في اتصال الباحثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليه.

كما تعرف على أنها " 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 الباحثين عن طريق البريد " (1).
و قسمت الاستمارة على النحو التالي :

المحور الأول : تتضمن أربعة بنود : الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل.

المحور الثاني : تتضمن 12 بند، حول كيفية مساهمة البرامج التدريبية في تنمية الموارد البشرية.

المحور الثالث : تتضمن 12 بند، حول كيفية تجسيد الانتماء التنظيمي داخل المؤسسة.

المحور الرابع : تتضمن 12 بند، حول كيفية مساهمة التدريب في تحقيق تغيير إيجابي في سلوك العاملين.

وتم النزول بالاستمارة إلى الميدان في يوم: الثلاثاء (2016/04/12) و تم جمعها يوم : الخميس (2016/04/14).

بما أنني وزعت الاستمارة شخصياً للباحثين لم تواجهني أي صعوبات في ذلك و تم استرجاعها في فترة قصيرة و قد تطلب

جمعها في ظرف يومان فقط، وهذا نظراً للمستوى الدراسي الذي يتمتع به عمال مديرية الضرائب .

* و لقد تم استرجاع 50 استمارة من أصل 55 استمارة و ذلك لغياب بعض الباحثين لأسباب إدارية .

3-مجالات الدراسة

• المجال الزمني

1- مورييس أنجرس: مرجع سابق، ص 204 .

أجريت الدراسة الحالية بالموسم الجامعي 2016/2015، و قسمت الدراسة إلى قسمين : القسم النظري من شهر جانفي إلى نهاية مارس 2016 حيث تم تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و المدخل النظري و القسم الميداني توزع على المراحل التالية :

في المرحلة الأولى الاستطلاعية : تم فيها اختبار المؤسسة التي تخدم موضوع البحث بعد مقابلة رئيس مصلحة التكوين، و هي مرحلة استطلاعية تم فيها ملاحظة جميع ما يتطلبه موضوع البحث من معلومات و بيانات حيث دامت هذه المرحلة مدة شهر كامل (2016/02).

أما المرحلة الثانية : مرحلة ضبط الاستمارة التي كانت مدتها (حوالي شهر) و طول المدة يعود إلى إعادة و تعديل بعض المفاهيم الصعبة، ما أدى إلى تغيير بعض البنود وتعديلها ومراجعتها قبل تطبيقها. و في المرحلة الأخيرة: تم تطبيق استمارة البحث، و دامت مدة تطبيقها يومان بدءا من يوم الثلاثاء (2016/04/12) إلى يوم الخميس (2016/04/14)، ليتم جمعها و مباشرة عملية تحليل و تفسير البيانات.

• المجال المكاني :

طبقت دراستنا على مستوى المديرية الولائية للضرائب بولاية ورقلة والتي تقع بوسط المدينة شارع سي الحواس ورقلة إلى جانب مقر ولاية ورقلة من الجهة الغربية وأما جهة الشمال فتحدها المحكمة وتتكون المديرية الولائية للضرائب من خمسة نيابات مديريات فرعية وسبعة عشر مكتب موزعة على نيابات المديريات الخمس كما تحتوي كذلك على أربعة عشر مفتشية ضرائب موزعة على تراب الولاية كما يلي :

- ورقلة 368 موظفا

- تقرت 115 موظفا

- حاسي مسعود 50 موظفا

- الطيبات 15 موظفا

- الحجيرة 15 موظفا

واختارنا العمال المتواجدين في مدينة ورقلة ذلك لأنهم يمثلون الشريحة الكبيرة من التعداد، كما أن الإمكانيات المادية وكذلك المدة الزمنية الممنوحة للإنجاز البحث محدودتان.

المجال البشري: شمل المجال البشري دراسة على مجموع الموظفين بالمديرية الولائية للضرائب وبالتحديد الموجودين في المقر

الولائي فقط على اعتبار أنهم هم المجموعة الكبيرة من التعداد الإجمالي، وكذلك نظرا للوقت و الجهد الذي يتمتع به الباحث .

4- عينة الدراسة

انطلق البحث في تحديد أفراد العينة من مبادئ أساسية تخدم أغراضه و أهدافه وفقا لإمكانية الباحثة، وقد أصبح من الشائع استعمال العينات لدراسة ظاهرة ما دراسة علمية في مجال البحث العلمي و ذلك حتى يكون البحث ممكنا و دقيقا، كما أن العينة لا تعد مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه و لكنها اختيار واعي تراعى فيه قواعد و اعتبارات علمية معينة، فالعينة إذن "هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي تم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله، و وحدات العينة قد تكون أشخاصا كما، قد تكون أحياء أو شوارع أو مدنا أو غير ذلك"⁽¹⁾

و بعد اطلاعنا على العديد من أنواع العينات التي تجرى عليها الدراسات السوسولوجية وجدنا أن العينة العشوائية البسيطة هي أكثر ملائمة لدراستنا ذلك أنها تعتبر أصدق تمثيل لأفراد العينة، وقد تم اختيار نسبة 15 % من المجتمع الكلي أي ما يعادل 55 مفردة من مجموع وحدات الدراسة. و تم حسابها كالتالي :

$$\frac{368}{100} \times 15\% = \text{س}$$

$$\text{س} = \frac{15 \times 368}{100} = 55 .$$

1- رشيد زرواتي: تدريب على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، نشر جامعة المسيلة، الجزائر، 2002، ص191.

خلاصة:

تطرت في هذا الفصل إلى القاعدة الأساسية و هي الخطوات المنهجية التي اعتمدها الدراسة، انطلاقا من تحديد المنهج المناسب لهذه الدراسة و هو **منهج البحث الميداني** الذي يتم اللجوء إليه لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، كما استخدمنا مجموعة من التقنيات و الأساليب من مقابلة و استمارة الاستبيان و هذا لاكتشاف و فهم الدوافع الواقعية لهذه الظاهرة بغية الوصول إلى النتائج المتعلقة بالموضوع محل الدراسة، كما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة الزمني و المكاني و البشري و إتاما للخطوات البحث العلمي يوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية من

خلال تساؤلات الدراسة

3- النتيجة العامة

خلاصة

تمهيد :

في الفصول السابقة تناولت الدراسة مختلف الجوانب المنهجية والنظرية، وسوف يتطرق هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية، وتكون 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 سوف يتم عرض ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة معتمدين في ذلك على عرض الجداول (البسيط والمركب)، والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية، كما يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة التي توصلنا إليها وصولاً إلى النتيجة العامة .

1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية

1-1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الأول:

جدول رقم(1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
52%	26	ذكور
48%	24	إناث
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة الذكور والإناث متقاربة، فنسبة الذكور قدرت بـ 52% في حين بلغت نسبة الإناث 48% وهذا دليل على أن التوظيف في المؤسسة ليس حكرا على جنس دون آخر وأن الفرصة متاحة للجميع، أي بالنسبة للنوع لا يعتبر هناك إشكال حوله في المجتمع الورقلي، وبالتالي المجتمع الجزائري.

جدول رقم(2): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
2%	1	أقل من 25
42%	21	من 25-35
38%	19	من 36-45
16%	8	من 46-55
2%	1	أكبر من 56
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الثانية التي قدرت نسبتها بـ 42% ثم تليها الفئة الثالثة بنسبة 38% والفئة الرابعة كانت نسبتها 16% ثم الفئتين الأصغر الأولى والخامسة التي قدرت نسبتها بـ 2% يتضح أن أغلب المتدربين في مديرية الضرائب في

سن الشباب وهي فئة تعتبر حيوية ومليئة بالفعالية والنشاط، وذلك يعد مؤشر لتطور مستقبل المؤسسة كما أن التدريب في هذه الفترة العمرية يكون فعال لما له من تأثير إيجابي على سلوك العمال مما يجعله أكثر تكيفاً مع عمله وقد اعتمدنا على هذا المؤشر

لمعرفة مدى تأثير السن على انتماء العمال للمؤسسة وقد سبق وأن أشارت إلى ذلك الباحثة "فريال بحباح" التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة في دراستها تنمية الانتماء التنظيمي أن السن يؤثر على الانتماء التنظيمي للعمال .

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
8%	4	متوسط
30%	15	ثانوي
62%	31	جامعي
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (3) يمكن ملاحظة أن النسبة الأكبر من المتدربين حاصلين على شهادات جامعية وهذا بنسبة 62% من حجم العينة يلي هذا كل المتدربين الحاصلين على مستوى تعليمي ثانوي بنسبة 30% ومتوسط بنسبة 8% وفي الواقع فإن ارتفاع المستوى التعليمي للمتدربين هو أمر له انعكاس على البرامج التدريبية وذلك من خلال الإدراك والوعي لأهمية التدريب.

جدول رقم(4): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الأقدمية
8%	4	أقل من 5 سنوات
32%	16	من 5-10 سنوات
40%	20	من 11-15 سنة
20%	10	أكثر من 15 سنة
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن أغلبية المتدربين الذين لديهم خبرة ما بين 11-15 سنة بنسبة 40% ثم تليها فئة ما بين 5-10 سنوات بنسبة 32% ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 20% في حين نجد فئة أقل من 5 سنوات قدرت بنسبة

8% ، فمن خلال النتائج الموضحة يتبين أن مديرية الضرائب لديها عمال ذوي خبرة وهذا يعتبر مؤشر إيجابي للمؤسسة حيث أن عامل الخبرة لها دور في تسيير شؤون المؤسسة وهذا ما يؤكد عليه "فريديريك تايلور" ضرورة الكفاءة والخبرة . وهذا ما أشارت إليه "اعتماد محمد علام" التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة في دراسة الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية بالمصنع القطري أنه توجد علاقة بين مدة العمل ودرجة الانتماء .

2-1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الثاني :

جدول رقم(5): البرامج التدريبية مواكبة للتطورات في المجال الإداري

النسبة	التكرار	مواكبة التطورات
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (5) أكد فيه أغلبية المتدربون بنسبة 80 % أن البرامج التدريبية مواكبة للتطورات في المجال الإداري وهذا يدل على رضاهم عن عملية التدريب حيث أن مديرية الضرائب تعمل على تزويد العمال بالمعارف وتدريبهم حتى يتماشوا مع الإستراتيجية الجديدة لها في تسيير مواردها البشرية وهذا ما يتطابق مع مبادئ الإدارة العلمية التي تعمل على تدريب العمال على أداء مهامهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل بدلا من الطرق التقليدية، في حين نجد أن نسبة المتدربون الذين أجابوا ب "لا" قدرت ب 20% مؤكدين أن القوانين الجبائية واسعة جدا ولا يمكن الإلمام بها بشكل كامل.

جدول رقم(6) المهارات المكتسبة من التدريب

النسبة	التكرار	المهارات المكتسبة
70%	35	كبيرة

متوسطة	15	30%
المجموع	50	100%

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن عملية التدريب كانت فعالة فلاحظنا أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أنهم قد اكتسبوا مهارات كبيرة من خلال عملية التدريب التي خضعوا لها بنسبة 70% وهذا راجع إلى مدى حسن اختيار طرق وأساليب التدريب، وكذا تحديد الاحتياجات التدريبية وحسن ضبط كذلك أهداف التدريب من قبل مديرية الضرائب وهذا ما أكد عليه "تايلور" العمل على تحديد الطرق العلمية في تحديد عناصر العمل، أما الباقي فيرون أن المعارف التي اكتسبها كانت متوسطة بنسبة 30% وهذا يؤكد أن مديرية الضرائب تبذل مجهودات كبيرة من اجل الاهتمام بالعنصر البشري واستثماره من خلال إكسابه مهارات جديدة يستطيع من خلالها التأقلم مع المتغيرات الجديدة، حيث أن البديل المتمثل في - قليلة- لم يختاره أي مبحوث وهذا ما يؤشر على أهمية التدريب حسب وجهة نظر الموظفين.

الجدول رقم (7): التكيف في العمل

التكيف في العمل	التكرار	النسبة
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن أغلبية المبحوثين أجابوا ب "نعم" بنسبة 78% فقد أقر المتدربون أن للتدريب دور في زيادة تكيفهم في عملهم وهذا ما يؤكد عليه "تايلور" ضرورة تكيف الأفراد مع متطلبات التنظيم، كما أكدوا بتوافق البرامج التدريبية مع متطلبات العمل وكذلك التوسع في المعارف مما يخلق ذهنية جديدة تسمح لهم بالإبداع في العمل مما يزيد من رغبتهم في الاستمرار في العمل وبذل مجهود أكبر، ففي المادة 38 من القانون الأساسي العام يتم الاعتماد على التكوين بهدف تكيف الموارد البشرية مع تطور مهام الإدارة .

وهذا ما أشارت إليه الباحثة "غنية بودوح" التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة في دراستها حول دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية، بحيث أكدت بأن التكوين له دور هام في زيادة تكيف العمال مع عملهم.

في حين نجد أن 22 % من نسبة المبحوثين أجابوا ب "لا" فمن خلال مقابلتنا لبعض المبحوثين فسروا لنا ذلك بضعف المؤطرين وعدم قدرتهم على إيصال المعلومة للمتدربين .

الجدول رقم (8) : تعديل السلوك المهني

النسبة	التكرار	تعديل السلوك المهني
56%	28	إلى حد كبير
44%	22	إلى حد ما
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 56% صرحوا بأن التدريب يساهم إلى حد كبير في تعديل سلوكهم المهني مؤكدين بأنه عاجل نقاط الضعف لديهم هذا ما يؤكد بأن البرامج التدريبية كانت فعالة وأسهمت بشكل إيجابي في تعديل سلوكهم المهني بالمقابل نجد نسبة 44% أقرّوا بأن التدريب ساهم إلى حد ما في تعديل سلوكهم المهني وجعلهم يتماشون مع متطلبات العمل . حيث أن البديل المتمثل في- لم يعدل- لم يختاره أي مبحوث وهذا ما يؤشر على فعالية برامج التدريب .

الجدول رقم(9): استفادة المتدربون من التدريب

النسبة	التكرار	الاستفادة من التدريب
92%	46	نعم
8%	4	لا
100%	50	المجموع

يتبين لنا أن أغلبية المتدربون أجابوا بـ "نعم" بنسبة 92% وبقية المبحوثين أجابوا ب "لا" بنسبة 8% وهذا ما يوضح لنا مدى أهمية وضرورة التدريب ويرى المتدربون بأن التدريب ساعدهم على فهم المؤسسة و استيعابهم لدورهم فقد أقر المتدربون بأن التدريب ينمي القدرات ويطور المهارات وهذا ما يؤكد عليه "تايلور" ضرورة خضوع العمال للتدريب من أجل ضمان السير الحسن للتنظيم.

الجدول رقم (10) : الترقية

الترقية	التكرار	النسبة
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن 60% أجابوا بـ "نعم" في حين نجد أن 40% أجابوا بـ "لا"، فمن خلال إطلاعي على وثائق المؤسسة فهناك إستراتيجية محددة تتبعها المؤسسة في نظام الترقية فالتدريب يعتبر أحد الوسائل التي تلجأ إليه مديرية الضرائب من أجل ترقية عمالها وهو ما توضحه التعليمات رقم 3 المؤرخة في 31 مارس 2009 (أنظر الملحق رقم 04) المتعلقة بالمناصب المالية المخصصة في المخططات السنوية لتسيير الموارد البشرية للترقية في إطار التكوين المسبق، وللترقية آثار اقتصادية تتمثل أساسا في تحسين الجوانب المادية أي الزيادة في المرتب ولها أيضا آثار نفسية.

* النتيجة النهائية من وراء الترقية: رفع الروح المعنوية للأفراد- كسر الجمود والملل في الحياة الوظيفية - تغيير الأفكار وإتاحة الفرص للتجويد والتحسين من خلال تغيير الوجوه وحقن دم جديد في التنظيم الوظيفي.⁽¹⁾

الجدول رقم(11):مساهمة التدريب

مساهمة التدريب	التكرار	النسبة
زيادة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة	21	42%
تحسين الأداء والسلوك المهني	28	56%
تكوين علاقات جديدة	1	2%

¹ - علي غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 116 .

المجموع	50	100%
---------	----	------

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد نسبة 56% أجابوا بأن التدريب ساهم في تحسين الأداء والسلوك المهني وهذا هو الهدف الأساسي من عملية التدريب والتي تسعى مديرية الضرائب لتحقيقه عند تدريب عمالها، أما بالنسبة لمقترح الشعور بالانتماء للمؤسسة فنجد أن نسبة الذين أجابوا بأن التدريب يحقق لهم الشعور بالانتماء فقدرت بـ 42% فشعور العمال بالمجهودات للمؤسسة فنجد أن نسبة الذين أجابوا بأن التدريب يحقق لهم الشعور بالانتماء فقدرت بـ 42% فشعور العمال بالمجهودات التي تبذلها مديرية الضرائب والميزانية التي تصرفها من أجل تدريبهم يولد لديهم الإحساس بالرضا عن عملهم وتكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل وينمي لديهم الدوافع الإيجابية اتجاه المؤسسة مما يجعلهم يكونون أكثر عطاء لمؤسستهم وبذل قصار جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة، في حين نجد أن أحد الباحثين 2% صرح بأن أثناء تلقيه التدريب كانت فرصة له لتكوين علاقات جديدة وهذا ما يسمح له بتبادل الأفكار وتوسيع مداركه.

الجدول رقم (12): فعالية البرامج التدريبية

النسبة	التكرار	فعالية البرامج التدريبية
90%	45	نعم
10%	5	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (12) يتبين أن أغلبية الباحثين أجابوا بـ "نعم" بنسبة 90% وهو ما يؤكد أن البرامج التدريبية فعالة ومواكبة للتطورات في المجال الإداري وقدرة المتدربين على استيعاب البرامج التدريبية لبسطتها ووضوحها وساهمت بشكل إيجابي في تغيير سلوكهم للأفضل وبرنامج التدريب الفعال يسعى إلى التغيير الأحسن، في حين نجد أن نسبة 10% أجابوا بـ "لا" مؤكدين أن التدريب لا يكفي لوحده الخبرة المكتسبة والأقدمية تساهم بشكل كبير في تعليمهم لمتطلبات العمل .

جدول رقم (13) : دور البرامج التدريبية

النسبة	التكرار	دور البرامج التدريبية
46%	23	تغطية الجوانب التي يجهلون في تخصصهم
27%	27	رفع مستوى أدائهم مقارنة مع الأداء السابق
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد أن نسبة 46% من المتدربون يرون بأن البرامج التدريبية عملت على تغطية الجوانب التي يجهلونها في تخصصهم وهذا ما يؤكد بأن التدريب يهدف إلى زيادة معرفة الفرد وبناء وتنمية قدراته وتغيير مفاهيمه واتجاهاته بالصورة التي تمكنه من أدائها بكفاءة وفعالية في حين أن النسبة المتبقية 54% ترى بأن هذه البرامج عملت على رفع مستواهم الأدائي مقارنة مع أدائهم السابق ويمكن القول بأن نشاط التدريب يهدف إلى توفير فرص اكتساب الفرد لخبرات تزيد من قدرته على أداء عمله ونشاط التدريب بهذا المعنى ينبع من الحاجة إلى رفع مستوى الأداء من خلال تنمية قدرات الفرد وذلك بتوفير فرص تعلم الفرد لمهارات ومعلومات يتطلبها الأداء الفعال للعمل .

الجدول رقم (14): ملانمة برامج التدريب لحاجات وتوقعات المتدربين

النسبة	التكرار	ملانمة برامج التدريب لحاجات المتدربين
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول نجد أن نسبة 80% أجابت بنعم فقد صرحوا المتدربون بان البرامج التدريبية شاملة وملمة بمتطلبات العمل وكان لها دور كبير في تنمية قدراتهم وتوسيع مداركهم وذلك من خلال المناقشات في المحاضرات، كما صرحوا بأنهم خضعوا لتدريب كان أكثر فعالية وأكثر تخصص، في حين نجد نسبة 20% أجابوا ب "لا" فقد صرحوا بأن قوانين الجبائية واسعة جدا ومتحددة بشكل مستمر ولا يمكن الإلمام بها في وقت قياسي .

الجدول رقم (15) : انطباعات المتدربين حول البرامج التدريبية

النسبة	التكرار	انطباعات المتدربين
60%	30	جيدة
40%	20	متوسطة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) يتبين أن نسبة 60% من المتدربون يرون بأن الدورات التدريبية التي قاموا بها جيدة ويمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة ونوعية التدريب وطريقة تقديمها والظروف التي قدمت فيها كانت ملائمة وجد فعالة وناجحة، في حين نجد أن نسبة المتدربون الذين أحابوا بأنها متوسطة كانت تقدر ب 40 % وهذا يعني أن المقاييس المعتمدة في البرنامج التدريبي كانت لا بأس بها وتماشى مع طبيعة العمل إلى حد ما، أما بالنسبة للمقترح الأخير والمتمثل في ضعف الدورات التدريبية فقد كان منعدم تماما وهذا ما يؤكد أن البرامج التدريبية المعتمدة فعالة وتحقق نتائج إيجابية، حيث أن البديل المتمثل في ضعيفة- لم يختاره أي مبحوث وهذا ما يؤشر على مواكبة البرامج التدريبية مع متطلبات العمل .

الجدول رقم (16): طريقة التدريب فعالة في تحقيق الأهداف

تحقيق الأهداف	التكرار	النسبة
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 96% من المتدربون يرون بأن طريقة التدريب فعالة في تحقيق الأهداف في حين نجد أن نسبة 4% أجابت ب "لا" وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسبة السابقة وهذا ما يؤكد أن البرامج التدريبية ساهمت بشكل إيجابي في تنمية الموارد البشرية لذلك فإن المؤسسة تحدف من وراء تدريب مواردها البشرية إلى الوصول لتحقيق تغير إيجابي في سلوك الموارد البشرية وإكسابهم للمرونة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل إضافة إلى سعيها لتطوير مستويات أدائهم بما يسمح بارتفاع قدراتهم على المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية وكذا أهدافهم الخاصة و هذا ما أكدوه لنا رئيس مصلحة التكوين بمديرية الرائب أثناء مقابلتنا له، وقد سبق أن أشارت لذلك الباحثة "شيماء مبارك" التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة في دراستها تدريب القوى العاملة أن التدريب يساهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف .

3-1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الثالث

جدول رقم (17): تقديم ما هو أفضل للمؤسسة

تقديم الأفضل	التكرار	النسبة
نعم	48	96%

لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (17) يتبين أن أغلب المتدربين مستعدون لتقديم ما هو أفضل للمؤسسة وذلك بنسبة 96% في المقابل 4% ليسو مستعدون لتقديم ما هو أفضل للمؤسسة فهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسبة السابقة، فهذا يعني أن المؤسسة تسعى إلى الاستثمار في مواردها البشرية وهذا ما يزيد من أهميته بالنسبة لها وهو ما يجعلها تحتفظ به كعنصر فعال في المؤسسة وهو بالمقابل يبدي استعداداته الدائم لتطوير ذاته والإبداع في مجال عمله، فحين يقدم العامل الأفضل فهو دليل على الرضا عن عمله وبالتالي فإن درجة الانتماء تتأثر بمستوى الرضا .

الجدول رقم (18) : الشعور بالارتباط بالمؤسسة

الشعور بالارتباط بالمؤسسة	التكرار	النسبة
نعم	49	98%
لا	1	2%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن أغلبية المتدربين بنسبة 98% يشعرون بارتباط وثيق بالمؤسسة فقد صرحوا بالعبارات التالية: - المؤسسة جزء لا يتجزأ من الموظف تجعله يقدم ما هو أحسن للمؤسسة - بحكم ممارستي للعمل بإرادة وإتقان وارتياحي لذلك - في الفترة التي قضيتها في هذه المؤسسة وجدت نوع من الارتباط الوثيق بالمؤسسة والعلاقات الجيدة والوثيقة مع الزملاء - لأني قضية نصف حياتي في هذه المؤسسة - لأن الوقت الذي أقضيه فيها أكثر من البيت وأشعر كذلك أنني أقدم خدمة لوطني، فمن خلال تصريحات المتدربين يتبين مدى ارتباطهم بمؤسساتهم وإخلاصهم وولائهم لها واستعدادهم لتقديم ما هو أفضل لها، بينما نسبة 2% لا يشعرون بالارتباط بالمؤسسة ربما يعود ذلك لتحقيق مصالحهم الشخصية فقط .

* تظهر درجة ارتباط العامل وافتخاره بالمؤسسة بشعور العامل بانتمائه إلى العمل.⁽¹⁾

الجدول رقم (19) : رأي المتدربين إذا أتاحت لهم فرصة جديدة لترك المؤسسة

إذا أتاحت للعامل فرصة عمل	التكرار	النسبة
---------------------------	---------	--------

¹ - جورج فريدمان، بيار نافيل: رسالة في سوسولوجيا العمل، ترجمة حسين حيدر، ط1، منشورات عويدات، بيروت، 1985، ص 177.

		جديدة هل يترك هذه المؤسسة
20%	10	نعم
80%	40	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن المتدريون إذا أتاحت لهم فرصة جديدة للعمل لا يتركون هذه المؤسسة وذلك بنسبة 80% فقد صرحوا بعبارات : - نتيجة للخبرة المكتسبة وحي للوظيفة مستحيل أترك هذه المؤسسة، لا أستطيع الاستغناء عنها - الخبرة المكتسبة والجهود التي تقدمها المؤسسة من أجل تنمية قدراتنا جعلني لا أفكر في مغادرة هذه المؤسسة .

فمن خلال إجابات الباحثين هذا يشير إلى مدى الإخلاص والولاء الذي يبديه المتدريون اتجاه مؤسساتهم وينعكس ذلك على تقبلهم لأهداف المؤسسة وتفانيهم ورغبتهم القوية وجهدهم المتواصل لتحقيق أهدافها .

في المقابل نجد نسبة 20 % لا يمانعون فكرة ترك المؤسسة إذا أتاحت لهم فرصة جديدة للعمل وذلك راجع بالدرجة الأولى لأسباب مادية وهذا ما صرح به بعض الباحثين : " الإنسان دائما يطمح للأفضل " أفضل العمل في المؤسسات الأجنبية لضمان أجر عالي " .

الجدول رقم (20) : الاهتمام بمستقبل المؤسسة

النسبة	التكرار	الاهتمام بمستقبل المؤسسة
100%	50	نعم
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) يتبين أن جميع المتدريون 100% أجابوا بـ نعم وهي قيمة إيجابية كما أنهم يبدون اهتمامهم بمستقبل المؤسسة وهذا ما يؤكد ولائهم للمؤسسة فالعامل بمجرد إيمانه بأهداف وقيم المؤسسة وقبوله لها والدفاع عنها والسعي إلى التطوير التنظيمي فقد حقق انتمائه للمؤسسة بحيث أن مستقبل المؤسسة هو فائدة للعامل، بينما كانت القيم السلبية من خلال الإجابة بـ: لا منعدمة وهو مؤشر إيجابي جدا بالنسبة لأهمية المؤسسة بالنسبة للعاملين.

* وهذا يعتبر الانتماء الأخلاقي الذي أشار إليه "إتريوني" فالانتماء الأخلاقي نابع من قناعة الفرد بالأهداف والقيم ومعايير المنظمة ويقابل هذا النوع من الانتماء السلطة الأخلاقية القائمة على الإقناع والمكفآت الرمزية. (1)

الجواب (21) : تصورات عمال مديرية الضرائب للانتماء التنظيمي

الانتماء التنظيمي أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقها لما لها من آثار إيجابية في الفرد والمؤسسة على حد سواء حيث يساعد على استقرار العمل فضلا عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العمال وزيادة رضاهم وبهذا فتصورات عمال مديرية الضرائب للانتماء التنظيمي يدور مجملها فيما يلي : - الجهد والمثابرة والنجاح - الالتزام بسر المهنة - العمل بإتقان - احترام القوانين - الولاء والوفاء للمؤسسة - الارتباط بالمؤسسة - شرف .

الجواب (22) : يمثل الانتماء التنظيمي للمؤسسة في نظر عمال مديرية الضرائب

يمثل الانتماء التنظيمي إحدى المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية والتنظيمية للعامل، فإن الانتماء التنظيمي يضيء على المؤسسة عدة إستراتيجيات وآثار نذكر منها : الاستقرار في العمل - تحمل المسؤولية - تحقيق الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل - حب العمل - شعور العامل بالولاء .

الجدول رقم (23) : المؤسسة واحدة من أفضل المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع

النسبة	التكرار	المؤسسة واحدة من أفضل المؤسسات في هذا القطاع
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن أغلبية المتدربون أجابوا ب "نعم" بنسبة 80% وهذا ما يؤكد رضاهم على المؤسسة وإيمانهم بأن المؤسسة التي يعملون بها تبذل جهودات كبيرة في سبيل تحقيق استقرارهم في العمل في المقابل ينمي لديهم الروح الإيجابية اتجاه مؤسساتهم ويعزز انتمائهم لها في حين نجد نسبة 20% أجابوا ب "لا" وهذا يمكن إرجاعه إلى أنهم ما يربطهم بالمؤسسة الأسباب المادية فقط وهذا ما يتطابق مع الجدول رقم (19) .

الجدول رقم (24): توافق أهداف المتدربون مع أهداف المؤسسة

النسبة	التكرار	توافق أهداف المتدربون مع أهداف المؤسسة
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول (24) يتبين أن نسبة المتدربون الذين أجابوا بـ "نعم" قدرت بـ 80% وهذا ما يؤكد تقبل العمال لأهداف المؤسسة وأن هناك توافق بين أهدافهم وأهداف المؤسسة وهذا ما يقلل من الصراعات بين العمال والمؤسسة وهذا يعتبر مؤشر من مؤشرات الاستقرار الوظيفي مما يزيد من رغبتهم في الاستمرار في العمل وبذل جهود أكثر لتقديم ما هو أفضل للمؤسسة، في حين نجد نسبة 20% أجابوا بـ "لا" وهذا ممكن راجع إلى أن مستوى طموح العمال يفوق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (25) : الاهتمام بسمعة المؤسسة

النسبة	التكرار	الاهتمام بسمعة المؤسسة
100%	50	نعم
100%	50	المجموع

بما أن نسبة ارتباط العمال بالمؤسسة عالية فأكد أن سمعة المؤسسة تحظى باهتمام بالغ وهو ما يتضح في الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة تمهم سمعة المؤسسة وذلك بنسبة 100% كما أدلى المبحوثين أن سمعة المؤسسة من سمعتهم فمن خلال دفاعهم عن سمعة مؤسستهم فهذا مؤشر من مؤشرات تعزيز الانتماء التنظيمي لديهم، بينما كانت القيم السلبية اتجاه المؤسسة من خلال الإجابة بـ "لا" منعدمة و هذا ما يؤكد وفائهم وإخلاصهم لمؤسستهم.

الجدول رقم (26) : تحقيق المؤسسة لطموحات العمال

النسبة	التكرار	تحقيق طموحات العمال
80%	40	نعم

20%	10	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن أغلبية المتدربون صرحوا بأن المؤسسة تحقق طموحاتهم وذلك بنسبة 80% في حين نجد نسبة 20% أجابوا ب "لا" وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسبة السابقة، فالطموح يعد عاملا رئيسيا في تحفيز العاملين على البقاء في المؤسسة وربط مشوارهم المهني بما فمن خلال فرص التدريب التي يحظون بها والتي تكون السبب في تنمية مهاراتهم وقدراتهم

تجعلهم أكثر استقرار في عملهم وأكثر رضا، وسيعتبرون أن هذه المؤسسة هي المكان الذي يستطيعون أن يجدون فيه كل ما يبحثون عنه ويطمحون للوصول إليه وعلى أساس ذلك سيربطون مستقبلهم بما يعملون جاهدون لإنجاحها .

الجدول رقم (27) : كسب المتدربين التقدير والاحترام من قبل زملائهم في العمل

النسبة	التكرار	كسب الاحترام و التقدير
100%	50	نعم
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (27) يتبين أن جميع أفراد العينة 100% يحضون بالتقدير والاحترام من قبل زملائهم في العمل بالمقابل انعدام الإجابة ب "لا"، فقد صرحوا بالعبارات التالية : هناك احترام متبادل بيننا - الاحترام المتبادل والانضباط يوصلك دائما إلى النجاح - لأن زملائي هم العائلة الثانية - الاحترام والتقدير بين الزملاء في المؤسسة يزيد في تحسين سمعة المؤسسة ويزيد في تحقيق أهدافها .

وهذا ما يؤكد أن العمال يجمعهم الاحترام وتسود بينهم العلاقات الإنسانية مما يزيد من شعور العامل بالاستقرار في العمل وهو ما يجعله لا يفكر في ترك المؤسسة فالعلاقة التي تربط العامل بزملائه في العمل لها تأثير على أدائه وانتمائه سلبي أو إيجابا، وقد أوضحت دراسة هاوثورن أن أثر الجماعة على سلوك الفرد أقوى بكثير من الظروف المادية، فإحساس العامل بالانتماء إلى الجماعة يحدث لديه رغبة في التعاون والتقدير المتبادل والتي تعد من الركائز الأساسية في الرضا والانتماء للعمل .

الجدول رقم (28) : الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة

النسبة	التكرار	الشعور بالمسؤولية
98%	49	نعم
2%	1	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 98% من العمال يشعرون بالمسؤولية اتجاه مؤسستهم مقابل نسبة 2% .

فقد صرح العمال بالعبارات التالية : - مدام الانتماء إلى المؤسسة كالانتماء إلى الوطن يتطلب تحمل المسؤولية - المسؤولية أمانة وتكليف - المسؤولية بالنسبة لي إتقان العمل من جهة وأداء واجب من جهة - الإحساس بالمسؤولية يعبر عن الضمير المهني - لأنني جزء من هذه المؤسسة فلا بد أن أشعر بالمسؤولية اتجاه مؤسستي - من أجل الحفاظ على رموز الدولة والاقتصاد الوطني فمن خلال هذه التصريحات التي أدلى بها المبحوثين فهذا يشير إلى أن العمال لديهم ثقافة تنظيمية لأن العامل عندما يشعر بالمسؤولية فهو يرى في ذلك أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة ويعي بواجباته نحوها وبالتالي يسعى دوماً لتحقيق أهداف المؤسسة وهنا يظهر ما يسمى بالتضحية والولاء للمؤسسة .

1-4 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الرابع

الجدول رقم (29) : آراء المتدربون حول الرضا عن العمل عقب الدورات التدريبية

النسبة	التكرار	الرضا عن العمل
100%	50	نعم
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن جميع المتدربون راضون عن عملهم عقب البرامج التدريبية 100%، فالتدريب في نظر كل عامل هو خطوة هامة نحو النمو والترقي، ليس في المنصب فقط ولكن في الأداء والمهارات وحتى في السلوك، ولذلك فكل واحد منهم يتوقع أن تتاح له هذه الفرصة التي ينمي عن طريقها ذاته ويظهر من خلالها قدراته وكفاءاته، بحيث تسمح للعاملين بالتعرف على الأساليب الحديثة في العمل، فهم سيضعون كل خبراتهم ومعارفهم في خدمة مؤسستهم فضلاً عن ذلك سيستطيعون

تحقيق ذواتهم بإثبات كفاءتهم وشعورهم بالثقة بالنفس، وقد يتيح لهم ذلك فرص حقيقية للترقية مما يحقق رضاهم عن مؤسستهم التي وفرت لهم كل هذه المزايا ويضعون في حسابهم أنهم كلما أظهروا قدرات وكفاءات عالية من خلال البرامج التدريبية التي يخضعون لها، سيصعدون في السلم المهني ويحققون مكانة اجتماعية أعلى، وهنا سيشعرون أن مستقبلهم المهني والاجتماعي مرتبط بمصير هذه المؤسسة، كما أن انعدام الإجابة ب "لا" يعتبر مؤشر من مؤشرات فعالية البرامج التدريبية .

الجدول رقم (30) : التدريب عامل يبعث على الاستقرار في العمل

النسبة	التكرار	الاستقرار في العمل
%100	50	نعم
%100	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد أن نسبة 100% من عينة البحث ترى بأن التدريب أحد العوامل التي تبعث على الاستقرار في العمل وذلك كلما استفاد العامل من البرامج التدريبية فذلك ينعكس إيجاباً على المؤسسة مما يتيح له فرصة الترقية والتقدير بحيث أنه كلما استثمرت المؤسسة في المورد البشري زادت أهميته بالنسبة لها وهو ما يجعلها تحتفظ به كعنصر فعال في المؤسسة، في حين نجد الإجابة ب "لا" منعدمة تماماً و هذا ما يؤكد أن الدورات التدريبية التي خضع لها العمال ساهمت بشكل كبير في إحداث تغييرات إيجابية في مجال عملهم

الجدول رقم (31) : التدريب عامل يبعث على التعاون بين الزملاء

النسبة	التكرار	التعاون
%100	50	نعم
%100	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (31) يتبين أن نسبة 100% يرون أن التدريب عامل يبعث على التعاون والترابط الاجتماعي وخلق جو اجتماعي سليم بالإضافة إلى تحقيق الاستقرار النفسي والأمان للعاملين فإذا ما كان جو العمل مبني على التفاهم والتعاون فإن ذلك يساعد على رفع الروح المعنوية للعمال وروح التعاون بينهم . فأسلوب العمل الجماعي يساهم في التقريب بين الأفراد وبين وجهات نظرهم، بل ويدعم الشعور بالهدف المشترك للفريق، ليكون فالأخير سببا في توحيدهم وفي القضاء على الصراعات، فانعدام الإجابة ب "لا" يؤكد تمتع العمال بالقيم الإيجابية التي من شأنها تبعث على الاستقرار في العمل.

الجدول رقم (32) : الحصول على امتيازات عقب الدورات التدريبية

الامتيازات	التكرار	النسبة	الترقيات	النسبة	الشهادات	النسبة
نعم	50	100%	30	60%	20	40%
المجموع	50	100%	30	60%	20	40%

من خلال الجدول رقم (32) نجد أن جميع المتدربين حصلوا على امتيازات 100% بحيث نجد نسبة 60% حصلوا على امتيازات تمثلت في الترقيات في حين نجد نسبة 40% حصلوا على شهادات تقديرية منحها المركز التدريبي، فحصول العامل على امتيازات يجعله أكثر استقرار في عمله، فتمكين الأفراد من رفع مهاراتهم وكذا الحصول على الكم اللازم من المعلومات والمعارف المختلفة التي تساعدهم على الارتقاء في سلم الوظائف وعليه فدورات التدريب تعد عاملا يساعد في تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين مما يعزز لديهم مبدأ الانتماء التنظيمي .

* وهذا ما يعبر عن الانتماء الآلي الذي يقوم على حساب المزايا المتبادلة وهو بتحديد مدى تلبية المنظمة لحاجيات الأفراد حتى

يتحقق أخلاقيات وتفانيه من اجل تجسيد أهدافها فالعلاقة هي علاقة متبادلة بين الفرد والتنظيم.⁽¹⁾

الجدول رقم (33) :انجاز المهام في وقتها عقب الدورات التدريبية

انجاز المهام في وقتها	التكرار	النسبة
-----------------------	---------	--------

1- السيد الحسن: مرجع سابق ، ص 288.

نعم	50	%100
المجموع	50	%100

من خلال الجدول المتبين أعلاه يتضح أن جميع أفراد العينة 100% يرون أن التدريب يجعلهم ينجزون مهامهم في وقتها بالمقابل نجد الإجابة ب "لا" منعدمة وهذا مؤشر دال على فعالية التدريب الذي تعتمده المؤسسة لأن هدف المؤسسة من تدريب مواردها البشرية هو التقليل من الحركات الزائدة.

* وهذا ما أشار إليه "فريدريك تايلور" بحيث يرى أن إذا ما درب العامل على طريقة الأداء الصحيحة فلاشك أن ذلك يقضي الإبطاء في العمل .

الجدول رقم (34) : التدريب عامل يبعث على الاندماج مع فريق العمل

الاندماج مع فريق العمل	التكرار	النسبة
نعم	45	%90
لا	5	%10
المجموع	50	%100

من خلال الجدول (34) يتبين أن نسبة 90% أجابوا ب "نعم" في حين نجد نسبة 10% أجابوا ب "لا" يمكن القول أن العمال على درجة كبيرة من الاندماج ضمن فريق العمل وذلك من خلال قدرة التواصل مع زملائهم وهو ما يساعدهم على التأقلم مع ظروف العمل وهذا يعتبر مؤشر للتوازن والاستقرار في العمل، فمن خلال الدورات التدريبية التي يتلقونها تتشكل لديهم آلية محورية للاندماج والتوافق مع متطلبات العمل مما ينمي لديهم الدوافع الإيجابية .

الجدول رقم (35) : التدريب عامل يجعل العمال يقتربون من رئيسهم

الاقتراب من الرئيس	التكرار	النسبة
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم (35) يتبين أن نسبة 78% يرون أن التدريب يجعلهم أكثر قرب من رئيسهم فهذا من شأنه أن يعمل على مد روح التآزر والتعاون بين العمال والرئيس حيث يشعر العامل أن ما يقوم به مأخوذ بعين الاعتبار وأن آرائه مهمة ومن نتيجة ذلك إحساس العمال بالمسؤولية وبالمشاركة في تحقيق الأهداف كما أن الدورات التدريبية التي كانت سببا في تنمية مهارات العمال تقلل من نسبة أخطائهم في العمل وتجعلهم أكثر تحكماً في طريقة العمل مما يقلل من الصراعات بين العمال ورؤسائهم في حين نجد نسبة 22% أجابوا ب "لا" فقد صرحوا بأن العلاقة بين الموظف والرئيس لا يحددها التدريب وإنما تحدد أخلاقيات المهنة .

الجدول رقم (36) : الرغبة في الاستمرار في العمل بعد تلقي الدورات التدريبية

النسبة	التكرار	الرغبة في الاستمرار في العمل
86%	43	نعم
14%	7	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نجد أن أغلبية المتدربين 86% يرون أن التدريب زاد من رغبتهم في الاستمرار في العمل في المقابل نجد نسبة 14% أجابوا ب "لا" ، ويمكن القول أن تزويد العمال بكافة الاحتياجات المادية والمعنوية لممارسة مهام عملهم يعزز لديهم الرغبة في العمل .

الجدول رقم (37) : الرغبة في بذل مجهود أكثر في العمل

النسبة	التكرار	الرغبة في بذل مجهود
86%	43	نعم
14%	7	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (37) يتبين لنا أن جل الباحثين 86% لديهم الرغبة في بذل مجهود أكثر في العمل في حين نجد نسبة 14% أجابوا ب "لا" . يمكن القول أن حرص المنظمة على تطبيق خطط التدريب والتطوير لمهارات العاملين في المقابل يجعل العمال على أتم الاستعداد لبذل مجهود أكثر في العمل وهذا ما يجعلهم أكثر وفاء وإخلاص وولاء لمؤسستهم .

الجدول رقم (38) : زيادة المعارف والمهارات في العمل تساهم في رفع الروح المعنوية

رفع الروح المعنوية	التكرار	النسبة
نعم	50	100%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن جميع أفراد العينة 100% أقرروا أن الاستفادة من البرامج التدريبية ساهمت في رفع الروح المعنوية لأن الاستفادة منها تعكس اهتمام المؤسسة بهم ومدى حرصها على الحفاظ عليهم وذلك من خلال المعارف والمعلومات التي يزود بها العاملون والتي تمكنهم من أداء العمل بكفاءة والتقليل من الأخطاء في العمل مما يساهم في زيادة الثقة بالنفس وهذا ما يزيد من درجة ارتياحهم في العمل مما يرفع من معنوياتهم وبطبيعة الحال كلما ارتفعت الروح المعنوية للعمال كلما يزيد من ذلك في انتمايتهم للمؤسسة ويساهم في تحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين، كما أكد "هنري فايول" أن التدريب المستمر للأفراد يجعلهم يتمتعون بروح المبادرة والابتكار في العمل وبالتالي فتشجيع المؤسسة على الابتكار والمشاركة في العملية الإنتاجية مرهون باكتساب الموارد البشرية لمهارات ومعارف من شأنها أن تؤهلهم لذلك .⁽¹⁾

الجدول رقم (39) : تكوين صدقات خلال الفترة التدريبية

تكوين صدقات	التكرار	النسبة
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

¹ - عمار بوحوش: الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984، ص 74 .

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 96% ممن يتعرفون على أصدقاء جدد خلال التدريب وهو عامل يدفع إلى تشكيل جماعات غير رسمية خارج المؤسسة كما يساعد على تبادل الخبرات والمعارف والانفتاح غير المباشر على المؤسسات الأخرى وفهم أكثر للبيئة الخارجية للمؤسسة، أما نسبة 4% من الأفراد الذين لا يستطيعون تكوين صدقات جديدة فهذا راجع على شخصية كل فرد.

الجدول رقم (40) : آراء المتدربون عقب الدورات التدريبية

النسبة	التكرار	آراء المتدربون
22%	11	راضي عن نفسك
30%	15	راضي عن عملك
24%	12	تشعر باحترام مجموعة عملك
24%	12	تشعر بالمسؤولية اتجاه عملك
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 22% التدريب جعلهم أكثر رضا عن أنفسهم في حين نجد نسبة 30% التدريب جعلهم أكثر رضا عن عملهم في المقابل نجد نسبة الذين جعلهم التدريب يشعرون باحترام مجموعة عملهم وانه جعلهم يشعرون بالمسؤولية اتجاه عملهم متساوية وقدرت ب 24%. وهذا ما يؤكد بأن التدريب يساهم في تحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين ويعمل على التنسيق بين المهارات والأعمال ويجعل المتدرب أكثر ثقة بالنفس مما يجعله راضي عن عمله ويشعره بالمسؤولية نحو

عمله ويحظون باحترام زملائهم في العمل فهذا يؤدي إلى رفع الروح المعنوية والزيادة في مستوى التعاون بين العمال وهو ما يجعلهم يبدون بإخلاصهم ووفائهم وولائهم للمؤسسة ويعزز لديهم مبدأ الانتماء التنظيمي .

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال تساؤلات الدراسة :

انطلاقاً من أهداف الدراسة والتزاماً بحدودها، توصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

1-2 النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

تمثل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية فيما يلي :

- نجد أن نسبة الذكور والإناث متقاربة وهذا بنسبة 52% للذكور و48% للإناث .
- نجد أن الفئات العمرية الأكثر انتشاراً في المؤسسة تنحصر ما بين 26-35 بنسبة 42% و36-45 بنسبة 38%.
- نجد الغالبية العظمى من أفراد العينة متحصلين على الشهادات الجامعية بنسبة 62%.
- الفئة الأكثر انتشاراً والتي تعبر عن سنوات العمل في المؤسسة هي الفئة 11-15 سنة بنسبة 40% من مجتمع الدراسة .

2-2 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الأول:

والذي عنون ب : مساهمة البرامج التدريبية في تنمية الموارد البشرية، ولقد نتج عنه ما يلي :

أن البرامج التدريبية مواكبة للتطورات في المجال الإداري، وقد مثلت نسبة 80%، كما نلاحظ أن المهارات المكتسبة من التدريب كانت كبيرة وقد عبرت نسبة 70% عن هذا التأويل، كما يتضح لنا أيضاً من خلال تحليلنا للجداول أن لبرامج التدريب دور في زيادة تعديل السلوك المهني إلى حد كبير، وهذا ما صرحت به نسبة 56% من أفراد مجتمع الدراسة، كما نلاحظ أن الاستفادة من البرامج التدريبية ومثل ذلك نسبة 92%، ويتضح لنا أن البرامج التدريبية تساهم بنسبة 56% في تحسين الأداء والسلوك المهني بنسبة 56% في حين صرحت نسبة 42% من أفراد مجتمع الدراسة أن البرامج التدريبية تساهم في زيادة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، أيضاً يتبين لنا من خلال تحليل الجداول أن نسبة 90% يؤكدون أنهم يعملون على ما تم تعليمه من البرامج التدريبية من أفراد مجتمع الدراسة، كما نجد نسبة 80% صرحوا بأن أهداف التدريب كانت ملائمة لحاجات وتوقعاتهم كما يتضح لنا أن طريقة التدريب فعالة لتحقيق الأهداف وعبر عن ذلك نسبة 96%.

* يتضح جليا من خلال ما سبق أن البرامج التدريبية تساهم في تنمية الموارد البشرية وذلك بإحداث تغييرات سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل .

2-3 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الثاني:

والذي عنون ب : كيفية تجسيد الانتماء التنظيمي في مديرية الضرائب بورقلة وتحصلنا على النتائج التالية :

من خلال تحليلنا للجداول تبين لنا أغلبية أفراد العينة و التي تمثل نسبتهم 96% أكدوا بأنهم مستعدون لتقدم ما هو أفضل للمؤسسة كما اتضح لنا من خلال تحليلنا للجداول أن نسبة 98% يشعرون بالارتباط بالمؤسسة، كما نجد نسبة 80% أكدوا بعدم تركهم للمؤسسة إذا ما كانت هناك فرصة للالتحاق بمؤسسة أخرى، أيضا يتبين لنا من خلال تحليل الجداول أن أفراد العينة والتي تمثل نسبتهم 100% يهتمون بمستقبل المؤسسة، كما نجد نسبة 80% صرحوا بأن مديرية الضرائب واحدة من أفضل المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع، كما يتضح لنا أن جميع أفراد العينة 100% يهتمون بسمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها، كما نلاحظ أن أفراد العينة و التي تمثل نسبتهم 100% يحظون بالاحترام والتقدير من قبل زملائهم في العمل كما نجد نسبة 98% يؤكدون بأنهم يشعرون بالمسؤولية اتجاه المؤسسة .

* توضح النتائج الموضحة أعلاه أن مستوى الانتماء التنظيمي لدى عمال مديرية الضرائب مرتفع بمختلف أبعاده (الدفاع عن سمعة المؤسسة وتقديمها في أحسن صورة - توافق أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة - شعور العامل بالمسؤولية يبين مدى إخلاصه للمؤسسة ووفائه - الاهتمام بمستقبل) .

2-4 نتائج الدراسة المتعلقة التساؤل الفرعي الثالث:

والذي عنون ب : مساهمة التدريب بتحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين

- من خلال تحليلنا للجداول يتبين لنا أن جميع أفراد العينة 100% صرحوا بأنهم بعد تلقي الدورات التدريبية أصبحوا أكثر رضا عن عملهم، كما نجد نسبة 100% أكدوا على أن التدريب عامل يبعث على الاستقرار في العمل، كما نجد أيضا أفراد العينة و التي تمثلت نسبتهم 100% صرحوا بأن التدريب يساهم في تنمية روح التعاون بين الزملاء، كما يتبين لنا من خلال تحليل الجداول جميع أفراد العينة 100% أكدوا على أنهم حصلوا على امتيازات بعد حضورهم للدورات التدريبية، كما يتضح لنا أن جميع أفراد العينة 100% صرحوا بأن التدريب يساهم في إنجاز المهام في وقتها، كما أكدوا نسبة 90% أن التدريب يساهم في

الاندماج مع فريق العمل، كما صرحوا أيضا نسبة 86% بأنهم زادت رغبتهم في العمل بعد خضوعهم للدورات التدريبية، كما أكدوا نسبة 86% زادت رغبتهم في بذل مجهود أكثر في العمل بعد تلقي الدورات التدريبية، و اتضح لنا أيضا من خلال تحليل الجداول أن جميع أفراد العينة 100% أكدوا بأن زيادة المعارف و المهارات في العمل يساهم في رفع الروح المعنوية، كما نلاحظ أيضا أفراد العينة أكدوا بأن التدريب يساهم في الرضا عن العمل وتعزيز الثقة بالنفس والشعور بالاحترام من قبل مجموعة العمل وبالتالي الشعور بالمسؤولية تجاه العمل .

* ما يمكن استخلاصه من النتائج الموضحة أعلاه أن التدريب يساهم في تغيير سلوك العاملين وبالإضافة إلى تنمية الدوافع الإيجابية لديهم وبالتالي يعزز مبدأ الانتماء ويظهر ذلك جليا من خلال رغبتهم في الاستمرار في المؤسسة، بالإضافة إلى الرغبة في بذل أقصى جهد ممكن، فمن خلال التدريب تظهر روح التعاون بين الزملاء والعمل ضمن فريق واحد وبالتالي الشعور بالتقدير والاحترام من قبل الزملاء والإدارة .

3- النتيجة العامة:

انه من خلال ما تم التوصل إليه عن طريق نتائج الدراسة الميدانية يمكن القول أن فعالية التدريب تساهم بشكل كبير في تنمية الانتماء التنظيمي، فتنمية القدرات العقلية يولد الإبداع في العمل كما أن تزويد الموارد البشرية بكافة الاحتياجات المادية والمعنوية لممارسة مهام عملهم يزيد من رغبتهم في الاستمرار في العمل، فحصول المتدربين على امتيازات وحوافز ينمي لديهم الدوافع الإيجابية ويزيد من رضاهم عن المؤسسة، كما أن توافق البرامج التدريبية مع طبيعة العمل يؤدي إلى تقبل الفرد لأهداف المؤسسة التي يعمل فيها، فالتدريب الفعال أحد العوامل التي تبعث على الاستقرار في العمل وذلك كلما استفاد المتدرب من البرامج التدريبية فذلك ينعكس إيجابا على المؤسسة مما يتيح له فرصة الترقية والتقدير، وكلما استثمرت المؤسسة في المورد البشري زادت أهميته بالنسبة لها وهو ما يجعلها تحتفظ به كعنصر فعال في المؤسسة وهو في المقابل يبدي استعداداه الدائم لتطوير ذاته ويعزز لديه مبدأ الانتماء.

خلاصة

تطرقنا من خلا هذا الفصل إلى عرض ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة معتمدة في ذلك على العرض الجدولي البسيط والمركب، والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية. كما يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة التي توصلنا إليها وصولاً إلى النتيجة العامة .

■ اقتراحات الدراسة:

يتم تقديم الاقتراحات التالية من وجهة نظري لضمان فعالية التدريب بشكل مستمر و بالتالي تعزيز مبدأ الانتماء التنظيمي و

هي كالتالي :

- تنفيذ المخططات السنوية للتدريب و الحرص على متابعة و تقييم العملية التدريبية منذ انطلاقتها إلى غاية عودة العامل إلى منصب عمله .
- ربط نظام التدريب بنظام الحوافز سواء المادية أو المعنوية من أجل تشجيع الأفراد و تحفيزهم لبذل مجهود أكثر لضمان بقائهم في المؤسسة و عدم تركها .
- ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري من خلال تبني برامج تدريبية شاملة تطل جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية .
- الاهتمام بالتطوير المستمر لبرامج و مناهج التدريب العملية و العلمية بما يتماشى و المهارة المطلوبة

- ضرورة القيام بالدراسات و البحوث الميدانية التي تخدم زيادة الكفاءة و الفعالية للتدريب .

▪ آفاق الدراسة :

- ✓ أثر إستراتيجية التدريب على مردودية المؤسسة .
- ✓ واقع التدريب في المؤسسات الجزائرية .
- ✓ فعالية نظام التدريب في تنمية الموارد البشرية .
- ✓ دور التدريب في تامين الموارد البشرية و أثره على تسيير المؤسسة .
- ✓ دور التدريب في تحسين كفاءة القوى العاملة .

خاتمة

خاتمة

انطلاقاً من الدور الحيوي الذي يلعبه التدريب في أي مؤسسة وإيماناً بمركزية التأثير الذي يحدثه على الأفراد، قد أصبح التدريب وظيفة أساسية وهامة فلا يمكن لأي مؤسسة أن تتجاهله مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها فالتدريب يعتبر من أهم المدخل التي يمكن للمؤسسة الاعتماد عليها لتحسين أداء مواردها البشرية ولتحقيق والملائمة بين متطلبات العمل وبين قدرات ومهارات الأفراد، بحيث يهدف بصورة أساسية إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إلمامهم بالعمل وظروفه، وإلى تغيير اتجاهات ومعتقدات الأفراد تغيراً من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم وعلى نتائج أعمالهم.

وعلى ضوء ما سبق عرضنا موضوعي فعالية التدريب والانتماء التنظيمي وخلصنا إلى طبيعة تأثير كل منهما على الآخر فالتدريب الفعال يهدف إلى إعطاء العامل قناعة راسخة بأن نجاحه مرتبط بنجاح المؤسسة التي يعمل فيها وأن تطوره مرتبط بتطورها وبالتالي يصبح التدريب عامل من عوامل بناء المسارات المهنية للعامل و بذلك تعتبر استفادة العاملين من البرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة أمراً رئيسياً و مكسب هاماً يساهم في تقوية ارتباطهم و ما يمكن أن نستنتجه من خلال ما سبق أن الانتماء التنظيمي يعد الميكانيزم الأساسي للتحكم في سلوك الموارد البشرية داخل المؤسسة حيث أنه كلما زاد شعورهم بالانتماء

لمؤسستهم كلما زادت قدرتها على التحكم بهم و على كسب ولائهم، كما يدفعهم إلى بذل جهد أكبر لتحسين أدائهم و رفع إنتاجيتهم، فامتلاك المؤسسة لقوى عاملة مؤهلة و مدربة و تتمتع بالانتماء و الولاء يمكنها من تحقيق أهدافها بفعالية .

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: القواميس:

1. ابن منظور: **لسان العرب**، المجلد الأول (أ-ب)، دار الكتاب العالمية، بيروت، 2003 .
2. ابن منظور: **لسان العرب**، نقلا عن لطيفة إبراهيم خضير، **دور التعليم في تعزيز الانتماء**، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2000 .
3. أحمد زكي بدوي: **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، دط، مكتبة بيروت، لبنان، 1978.
4. تأليف جماعة من كبار اللغويين العرب: **المعجم الأساسي لاروس**، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، د/س .
5. رمون بودون، ف. بوريكو: **المعجم النقدي لعلم الاجتماع**، تر: سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1986.
6. طلعت هيثم: **قاموس العلوم النفسية الاجتماعية**، ط2، دار عمان للنشر، 1987 .

ثانياً: الكتب باللغة العربية :

7. السيد الحسيني: **النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم**، دار قطرين الفجأة، قطر، 1986، ص 288.

8. بلقاسم سلاطنية و حسان الجيلاني : أسس البحث العلمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
9. بوفلحة غياث: مبادئ التسيير البشري، ط2، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، الجزائر، 2004.
10. جورج فريدمان، بيار نافيل: رسالة في سوسيولوجيا العمل، تر: حسين حيدر، ط1، منشورات عويدات، بيروت، 1985.
11. حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي و الأداء، دط، دار الجامعات المصرية، القاهرة، د/س.
12. حنفي محمود سليمان: وظائف الإدارة، دط، مطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، 1997.
13. خالد محمد الحيصات: معايير قياس كفاءة و إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد2 ، العدد 4، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2006.
14. راوية حسين: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، د/س.
2002. الجزائر، جامعة المسيلة، الاجتماعية، العلوم في العلمي البحث منهجية على تدريب 15. رشيد زرواتي:
16. رونالدو ريجيو: المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، تر: فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأردن، 1999.
17. زويلف مهدي حسين: إدارة الأفراد مدخل إستراتيجي، ط3، دار المجدلاوي، عمان، الأردن، 2001.
18. زيد منير عبون: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
19. صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، قسنطينة، 2006.
20. صلاح الشنواني: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، دون مكان النشر، 1999.
21. صلاح عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، دط، دار الجامعية، الإسكندرية، 1999-2000.
22. عبد الرحمان تمام أبو كريشة: دراسات في علم الاجتماع التنموية، مكتب الجامعي، الإسكندرية، 2003.
23. عبد المعطي محمد عساف و آخرون: التطورات المنهجية و عملية البحث العلمي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2002.
24. علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، دط، وكالة المطبوعات، الكويت، 1975.

25. علي سلامة الخضور: **الانتماء و المواطنة**، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2010.
26. علي غربي و آخرون: **تنمية الموارد البشرية**، دط، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2002.
27. علي غربي وآخرون: **تنمية الموارد البشرية**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
28. عمار بوحوش: **الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984.
29. محمد أحمد درويش: **نظرية الالتزام التنظيمي**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2008.
30. محمد النوبي: **مقاييس الانتماء**، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2001.
31. محمد سيف فهمي: **تقويم برامج التنمية**، المكتب الجامعي الحديث، دون ذكر مكان النشر، 1999.
32. مورييس أنجريس: **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، دط، دار القصة، الجزائر، 1996.
33. مؤيد السعيد سالم، عادل حرشوش صالح: **إدارة الموارد مدخل إستراتيجي**، عالم الكتب الحديث، الأردن، عمان، 2002.

ثالثا: المراجع باللغة الفرنسية:

34. Jean.Claude.Barbier : **l'organisation du travail; le sycomore** ; paris ;1982.

35. Raymon boudon.et autre: **dictionnaire de sociologie**; La rousse;2^{eme} ed;paris.

رابعا: الرسائل الجامعية :

36. اعتماد محمد علام: **الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية بالمجتمع القطري**، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، 1993 .
37. خالد محمد أحمد الوازن: **المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2000.
38. شيماء مبارك: **تدريب القوى العاملة و تنمية المؤسسة الصناعية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص موارد بشرية (علم الاجتماع)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006 .

39. عاشوري ابتسام: الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية

و الاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015 .

40. غنية بودوح: دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية،

تخصص تنمية الموارد البشرية (علم الاجتماع)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006 .

41. فريال بجباح: تنمية الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،

علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة الجزائر، 2009 .

الملحق

الملحق رقم: 01

دليل مقابلة مع رئيس مصلحة التكوين بمديرية الضرائب

كيف تتم عملية التدريب؟

.....

.....

.....

ما هي شروط الخضوع للبرنامج التدريبي ؟

.....

.....

.....

ما مدى مطابقة البرنامج التدريبي لاحتياجات العاملين ؟

.....

.....

.....

هل ترى أن الاستثمار في الموارد البشرية من خلال إدماجهم في الدورات التدريبية له تأثير جيد في فعالية المؤسسة ؟

.....

.....

.....

الملحق رقم 02

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا

استمارة استبيان

مذكرة بعنوان :

فعالية التدريب في تنمية الانتماء التنظيمي

دراسة ميدانية : بمديرية الضرائب

- ورقة -

من إعداد الطالبة

تحت إشراف الأستاذ

عصماني صفية

عيساوي الساسي

يسعدني أن نضع بين يديك هذه الاستمارة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي، وذلك من أجل جمع المعلومات اللازمة لتحضير رسالة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل والتي أقوم بإعدادها حول موضوع: فعالية التدريب في الانتماء التنظيمي نرجو التفضل وبعد قراءة كل عبارة بعناية ، الإجابة عن كل العبارات والأسئلة المذكورة داخل هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية علما أن الإجابات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط نشكر لكم المساعدة مسبقا.

2016/2015

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 25 سنة من 25-35 سنة من 36-45 سنة من 46-55 أكبر من 56 سنة
- 3- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
- 4- الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني : مساهمة البرامج التدريبية في تنمية الموارد البشرية

5- هل برامج التدريب التي شاركت فيها كانت مواكبة للتطورات في المجال الإداري ؟

نعم لا

6- هل المهارات المكتسبة من التدريب كانت ؟

كبيرة متوسطة قليلة

7- هل كانت لبرامج التدريب دور في زيادة تكييفك في منصب عملك ؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين كيف ذلك

8- هل كانت لبرامج التدريب دور في زيادة تعديل سلوكك المهني؟

إلى حد كبير إلى حد ما لم يعدل

9- هل سبق و أن استفدت من فترة التدريب؟

نعم لا

10- هل كان التدريب سبب في ترفيتك؟

نعم لا

..... إذا كانت الإجابة ب " لا" لماذا؟

11- برأيك يساعدك التدريب على : (يمكنك اختيار أكثر من مقترح)

- زيادة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة التي تعمل فيها

- تحسين أدائك و سلوكك المهني

..... أخرى تذكر

12- هل تعمل الآن بناء على ما تعلمته من البرامج التدريبية؟

نعم لا

13- حسب رأيك هل عملت برامج التدريب على : (يمكنك اختيار أكثر من مقترح)

- تغطية الجوانب التي تجهلها في تخصصك

- عملت على رفع مستواك الأدائي مقارنة مع أدائك

..... أخرى تذكر

14 - هل كانت أهداف التدريب ملائمة لحاجتك و توقعاتك؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين كيف ذلك.....

15- من خلال الدورات التدريبية التي قمت بها ما هو انطباعك حولها ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

16- هل كانت طريقة التدريب فعالة لتحقيق الأهداف ؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين كيف ذلك.....

المحور الثالث : كيف يتجسد الانتماء التنظيمي في المؤسسة

17- هل أنت مستعد دائما لتقديم ما هو أفضل للمؤسسة ؟

نعم لا

18- هل تشعر بالارتباط بالمؤسسة ؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا.....

19- إذا أتيحت لك فرصة عمل جديدة هل تترك هذه المؤسسة ؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟.....

20- هل يهتمك مستقبل مؤسستك ؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟.....

21- ما هو تصورك للانتماء التنظيمي ؟

..... وضع ذلك.....

..... 22 - ما ذا يمثل الانتماء للمؤسسة في نظرك ؟.....

23- هل تعتقد أن المؤسسة واحدة من أفضل المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع؟

نعم لا

24- هل ترى أن أهدافك هي نفسها أهداف المؤسسة؟

نعم لا

25- هل تهتمك سمعة المؤسسة و مدى تحقيقها لأهدافها؟

نعم لا

26- هل ترى أن المؤسسة تحقق طموحاتك؟

نعم لا

27- هل تحظى بالتقدير و الاحترام من قبل زملائك في العمل؟

نعم لا

.....في كلا الحالتين كيف ذلك؟

28- هل تشعر بالمسؤولية اتجاه مؤسستك؟

نعم لا

.....في كلتا الحالتين لماذا؟

المحور الرابع : مساهمة التدريب بتحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين

29- هل تعتقد أن التدريب جعلك راض عن عملك؟

نعم لا

.....في كلا الحالتين لماذا؟

30- هل ترى أن التدريب عامل يبعث على الاستقرار في العمل؟

نعم لا

.....كيف ذلك.

31- هل تعتقد أن التدريب جعلك تتعاون مع زملائك؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟

32- هل حصلت على امتيازات (ترقية، شهادة) بعد عملية التدريب؟

نعم لا

..... في حالة الإجابة ب " نعم " ما هي

..... في حالة الإجابة ب " لا " لماذا؟

33- هل تعتقد أن الدورات التدريبية التي تلقيتها جعلتك تنجز مهامك في وقتها؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟

34- هل تعتقد أن بعد تلقيك لدورات تدريبية جعلتك تشعر بالاندماج مع فريق العمل؟

نعم لا

..... إذا كانت الإجابة ب " لا " كيف ذلك

35 - هل تعتقد أن التدريب عامل يجعلك تقترب من رئيسك؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟

36- هل بعد تلقيك لدورات تدريبية زادت رغبتك في الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟

37- بعد تلقيك لدورات تدريبية زادت رغبتك في بذل مجهود أكثر في عملك؟

نعم لا

..... في كلا الحالتين لماذا؟

38- هل تعتقد أن زيادة معارفك و مهاراتك في العمل يساهم في رفع الروح المعنوية لديك؟

نعم لا

39- هل تعتقد أن البرامج التدريبية جعلتك تتعرف على أصدقاء في العمل لم تكن تعرفهم؟

لا

نعم

40- هل تعتقد أن هذا التدريب جعلك؟ (يمكنك اختيار أكثر من مقترح)

- راضي عن نفسك

- راضي عن عملك

- تشعر باحترام مجموعة عملك

- تشعر بالمسؤولية تجاه عملك

- أخرى تذكر

الملخص

ملخص الدراسة

الملخص: هدفت الدراسة المعنونة ب: "فعالية التدريب في تنمية الانتماء التنظيمي" إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل: ما علاقة فعالية التدريب بتنمية الانتماء التنظيمي؟

للإجابة عن هذا التساؤل اعتمدت الباحثة على جملة التساؤلات الفرعية تمثلت في: هل تساهم البرامج التدريبية في تنمية الموارد البشرية؟ كيف يتجسد الانتماء التنظيمي في مديرية الضرائب؟ هل يسمح التدريب بتحقيق تغير إيجابي في سلوك العاملين؟ و للإجابة عن التساؤلات السابقة تبيننا منهج البحث الميداني واعتمدنا في جمع المعلومات على الاستمارة و المقابلة لقد طبقت هذه الأدوات على عينة عمال مديرية الضرائب بور قلة و المتمثل في 55 عامل بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة .

فيما أسفرت. الدراسة على النتائج التالية : البرامج التدريبية تساهم في تنمية الموارد البشرية، مستوى الانتماء التنظيمي لدى عمال مديرية الضرائب مرتفع بمختلف أبعاده ، التدريب يساهم في تغير سلوك العاملين .

الكلمات الدالة: فعالية التدريب ، الانتماء التنظيمي، الالتزام، المسؤولية، الولاء، الإخلاص، تنمية القدرات، التطوير، المهارات .

Résumé de l'étude

Résumé: Le but de l'étude intitulée: "l'efficacité de la formation dans le développement d'appartenance organisationnelle " pour répondre à la question principale: Qu'est-ce que l'efficacité de la formation pour le développement d'appartenance organisationnelle?

Pour répondre à cette question, le chercheur appuyé sur des sous-questions division : Est-ce que Les programme formation contribuer dans le développement des ressources humaines ? La formation permet un changement positif dans le comportement des travailleurs? Comment *située l'appartenance* organisationnelle dans la Direction Impôt:

Et pour répondre à des questions avant que nous avons adopté l'approche de la recherche sur le terrain et nous avons adopté pour recueillir des informations sur la forme et l'entrevue, je l'ai appliqué ces outils sur un échantillon travailleurs Direction impôts de 55 travailleurs, en fonction de l'échantillon simple aléatoire

entraîné. Étudier les résultats suivants: Les programmes de formation contribuent au développement des ressources humaines, L'appartenance organisationnelle avec le niveau élevé de ses diverses dimensions au travailleurs Direction impôts, La formation contribue à changer le comportement des employés