

أثر التكوين على تحسين الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة

The impact of training on improving the job performance of workers, a field study in the Directorate of Civil Protection of the state of Tipasa

بديدة لادي

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله (تيبازة)، badialaddi7@gmail.com

تاريخ الإستلام: 2022 / 08 / 06 تاريخ القبول: 2023 / 03 / 20 تاريخ النشر: 2023 / 04 / 30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التكوين على تحسين الأداء الوظيفي للعمال بمديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة، والدور الفعال الذي يلعبه في تطوير وتنمية الأفراد والمنظمات، وتوضيح العملية التكوينية ومضمونه، وكذا الأساليب المستخدمة بالمؤسسة، بالإضافة إلى تعزيز هذا الموضوع في إدارة الموارد البشرية. يعتبر التكوين من المحركات الأساسية في الاستثمار البشري، لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والأمنية، لذلك لا يزال يشغل هذا الموضوع اهتمام الباحثين في شتى المجالات، حيث يمكن التكوين من إكساب الفرد خبرات وتقنيات جديدة إلى معارفه السابقة تماشياً مع التطورات الحاصلة، وتؤهله على إتمام عمله في أقصر وقت وأقل جهد، بالإضافة إلى إحداث تغيير في سلوكه وتحسين أدائه الوظيفي، ما يزيد من فاعلية المؤسسة ويجعلها ترتقي إلى مستوى المنافسة والتطور. وحتى تضمن ذلك لا بد من إتباع مستوى أداء عاملها وتحديد الاحتياجات التكوينية لهم، من تخطيط وتصميم البرامج المناسبة والملائمة حسب الأهداف المسطرة والمراد تحقيقها، قصد تنفيذها وتقييمها ومتابعتها.

الكلمات المفتاحية: التكوين، البرامج التكوينية، الأداء، الأداء الوظيفي، العمال، المؤسسة.

ABSTRACT:

This study aims to highlight the impact of training on the job performance of workers in the Directorate of Civil Protection of the state of Tipasa, and the effective role it plays in the development and development of individuals and organizations, and to clarify the training process and its content, as well as the methods used in the institution, in addition to promoting this topic in human resources management.

Training is one of the main drivers of human investment to achieve economic, social and security development, so this topic still occupies the interest of researchers in various fields, where training can provide the individual with new experiences and techniques to his previous knowledge in line with the developments taking place, and qualifies him to complete his work in the shortest time time and less effort, in addition to bringing about a change in his behavior and improving his job performance, which increases the effectiveness of the institution and makes it rise to the level of competition and development, and to ensure this, it is necessary to follow the level of performance of its employees and determine the training needs for them, from planning and designing appropriate and appropriate programs according to the established goals It is intended to be achieved, with the intent of implementing, evaluating and following up.

Keywords: training, training programs, performance, job performance, workers, the institution.

1. مقدمة:

أصبح العالم اليوم يتسم بالديناميكية والمنافسة والتغيرات التكنولوجية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، لذلك أصبح على المؤسسات صياغة إستراتيجية دقيقة تمكثها من التكيف مع المحيط الجديد، لذلك أعطت قيمة للعنصر البشري، وأصبح عنصر فعال وركيزة أساسية في تحقيق أهداف المؤسسة، ونتيجة لهذه التغيرات بدأ الاهتمام بالموارد البشرية المؤهلة، باعتبارها عنصرا هاما ومحورا رئيسيا في مواجهة تحديات هذا العصر، ومتغيراته المتلاحقة ومواكبة التطورات السريعة في شتى الميادين، بعد التأكد من عدم جدوى الموارد المالية لوحدها، وان بقاء المؤسسات واستمراريتها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة، يتوقف على مدى فاعلية ومهارة العاملين في أداء أعمالهم، باعتباره الأنجع في نجاح المنظمات وفشلها، فقد كان ولا يزال العامل هو الأهم والأساسي في التخطيط والتنظيم والعمل والإنتاج، وعليه فان الحصول على المورد البشري المؤهل لا يكفي لبقاء المؤسسات واستمرارها، بل لابد من توجيهه وتنميته بصورة مستمرة والعمل على تحسين أدائه الوظيفي، وهذا لا يكون إلا من خلال إخضاعه للتكوين ومحاولة تطوير سلوكه، باعتبار هذه الأخيرة عملية منظمة ومستمرة، تكسب الفرد المعارف والمهارات والقدرات والاتجاهات والأفكار والأداء اللازم لأداء عمل معين.

مما يحفزهم على أداء مهامهم بأكمل وجه، بهدف زيادة كفاءة العاملين مما يزيد من كفاءة المؤسسة، فمن خلالها تهدف إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين أساليب العمل، وحتى يصل هؤلاء الأفراد إلى عناصر أكفاء، يتوجب على المؤسسة عامة وعلى إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة الاهتمام بكل ما من شأنه أن يؤدي إلى تحسين مستوى أداء عاملها، وحتى يتسنى لها إتباع أساليب دورية تساهم بشكل ذلك لا بد على المؤسسة أن تخضعهم لبرامج تكوينية بشتى أنواعها، وإكتساب العمال تقنيات جديدة في المهارة والأداء. فالتكوين ضروري في نجاح المؤسسة التي تبحث عن تحقيق أهدافها، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تنجح ما لم تهتم وتحرص على مواردها البشرية ومحاولة تكوينهم وترقيتهم وتحفيزهم، مما يولد لهم روح الابتكار والتعاون، ويسهل على المؤسسة خفض العباءات، فنوع الأداء مهم وضروري للعامل ونتاجه يكون له وللمؤسسة التي يعمل فيها.

فقد جاء على لسان إسماعيل قيرة أن التكوين هو السياق الذي يتم من خلاله تعليم المعارف والكفاءات المتعلقة بالعمل، والسياقات التي يتم بموجبها تحصيل معايير التنظيم. (إسماعيل قيرة، 2010، ص109). فالتكوين حسبه يعتبر المعيار التصوري الذي يسمح للمؤسسة باستعمال آلية التنسيق التي سماها تنميط القدرات، ومن اجل ذلك تحتاج المؤسسة إلى مكونين ذوي قدرات عالية وخاصة، وفي حالة عدم توفر هؤلاء الأفراد يجب إجراء التكوين خارج المؤسسة، سواء من طرف هيئات مختصة أو جامعات، وفي هذه الحالة تفقد المؤسسة جزءا من المراقبة، ليس فقط عند اختيار العمال، ولكن أيضا على الأساليب التي يستعملونها في العمل، وقد تعددت الدراسات التي اهتمت بموضوع التكوين، وما ينجر عنه من نتائج وما يتميز به من خصائص أهمها البساطة والمرونة، وعليه فعلى المنظومة التي تهتم بالتكوين أن تتعرف على المبادئ العامة للتكوين، وتنتمي ما يجب انتقاؤه وتأخذ الملائم وتطبقه في الظروف المناسبة، وذلك أمر تقتضيه الطبيعة الحديثة للتكوين، ويبنى التخطيط على أساس سليم وعلمي، قوامه تحديد الاحتياجات التكوينية والتي تتلخص في مهارات أو معلومات أو قدرات يراد تنميتها في أفراد معينين، التحديد السليم للاحتياجات التكوينية يقوم على تحليل التنظيم الذي يبين لنا أين تقع الحاجة للتكوين وتحليل العمل الذي يوضح نوع التكوين المطلوب، وتحليل الفرد والذي يحدد الأشخاص الملائمين. (خضرة شيباني، 2015، ص 94).

وحتى يتسنى للمؤسسة معرفة مدى فاعلية ودرجة نجاحها في تحقيق أهدافها، لابد من قيامها بعملية تقييم أداء عمالها، لرسم الرؤية المستقبلية التي يجب أن تكون عليها، فهذه الأخيرة تساهم في الكشف عن الطاقات والمواهب لدى العمال، من أجل استثمارها أفضل استثماراً لتحقيق أقصى وانجح أداء ممكن، ومعرفة مواطن الضعف والقصور لدى العمال، ومحاولة مساعدتهم في رفع كفاءتهم وتحسين أدائهم عن طريق عمليات التكوين، وتقديم مختلف الأساليب والبرامج التكوينية التي من شأنها تحسين الأداء والمعارف وتجديدها، وجعلها تتلاءم مع المتغيرات الجديدة .

أصبح موضوع التكوين محل اهتمام من طرف المؤسسات، لما له من اثر ايجابي في مختلف المجالات، وهو الركيزة الأساسية في إنجاح المؤسسة أو فشلها، ويكون ذلك من خلال اعتمادها على أفضل التقنيات المناسبة، ومن هنا تأتي الدراسة في محاولة الاستقصاء اثر التكوين على الأداء الوظيفي للعمال في مديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة ، وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة بصورة أدق في ضوء طرح السؤال الرئيسي التالي: هل يؤثر التكوين على الأداء الوظيفي للعمال بمديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة ؟. ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يساهم التكوين المتخصص في رفع الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية ؟.

2- هل تساعد محتويات برامج التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية ؟.

الفرضية العامة:

1- كلما اعتمدت المؤسسة على عمليات تكوينية، كلما ساهم ذلك في الرفع من الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

الفرضية الأولى: يساهم أسلوب التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية.

الفرضية الثانية: تساعد محتويات برامج التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية.

2- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى:

1-2- تعزيز البحوث في مجال إدارة الموارد البشرية .

2-2- إظهار فعالية وأثر التكوين على الأداء الوظيفي للعمال .

2-3- تسليط الضوء على موضوع أثر التكوين والطرق التكوينية وتقييم مدى فعالية نظامه.

2-4- إبراز أهمية التكوين والدور الفعال الذي تلعبه في تنمية وتطوير الأفراد والمنظمات .

2-5- توضيح مراحل العملية التكوينية وكذا الأساليب المستخدمة بالمديرية.

2-6- رفع كفاءة الباحث .

3- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

1-3- التكوين استثمار حقيقي ذو مردود بمديرية الحماية المدنية.

2-3- يعتبر التكوين وسيلة فعالة في تطوير المهارات والرفع من كفاءة العمال.

3-3- مساهمة التكوين في التقليل من حوادث العمل.

4-3- مواكبة العاملين للتكنولوجيا الحديثة.

3-5- يعزز التكوين من ثقة العمال مما يجعله محفزاً لهم في أداء مهامهم بكل أريحية وعدم ارتكاب الأخطاء.

أولاً: تحديد مفاهيم الدراسة:

1. تعريف التكوين:

- يعرف بوفلجة التكوين بأنه " تنمية منظمة وتحسين الاتجاهات والمعرفة والمهارات، ونماذج السلوكيات المتصلة بمواقف العمل المختلفة، من أجل قيام الأفراد بمهامهم المهنية أحسن قيام، وفي أقل وقت ممكن. (بوفلجة، 2005، ص 35).

- يعرفه بوعبد الله بأنه " تعديل ايجابي يتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وهدفه اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد من أجل رفع مستوى كفايته في الأداء، بحيث تتحقق فيه الشروط الضرورية لإتقان العمل (بوعبد الله، 2003، ص 267).

1-1- التعريف الإجرائي:

يعتبر التكوين مجموعة من نشاطات التعلم المبرمجة، بهدف إكساب الفرد والجماعات المعارف والمهارات والاتجاهات الجديدة تتوافق والمتطلبات التكنولوجية التي تساعدهم على التكيف مع المحيط الاجتماعي المهني من جهة، وتحقيق فعالية التنظيم الذي ينتمون إليه من جهة ثانية.

2- تعريف البرامج التكوينية:

- يعرف ابن منظور البرامج التكوينية بأنها " جميع النشاطات التكوينية التي تضم الخبرة النظرية والتطبيقية التي تهيئها المنظمة، من أجل تحقيق شامل للمتكوينين وإحداث تغييرات في سلوكهم الوظيفي. (ابن منظور، 2008، ص 146).

2-2- التعريف الإجرائي:

هي مختلف النشاطات التقنية والتكنولوجية التي تعتمد عليها المنظمة لتكوين الموظفين. بهدف ترسيخ المادة العلمية المقدمة، واكسابهم خبرة مهنية وتحسين أدائهم.

3- تعريف الأداء:

- يعرف حجازي الأداء بأنه " تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. (حجازي، 2008، ص 116).

- يعرف الكرخي الأداء بأنه " تحقيق اهداف المنظمة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف، والأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها من قبل المنظمة، أي النتائج التي يحققها الفرد للمنظمة نتيجة العمل المؤدى. (الكرخي، 2015، ص 29).

1-3- تعريف الأداء الوظيفي:

- يعرف بوحفص الأداء الوظيفي بأنه " الأثر الصافي للجهود التي تبدأ بالقدرات وادراك الدور أو المهام، والذي يشير عن النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة لتحقيقها (بوحفص، 2010، ص 37).

- يعرفه أبو علفة بأنه " تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وينبغي التمييز بين الأداء والجهد المبذول، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فإنه يقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد. (أبو علفة، 2002، ص 270).

2-3- التعريف الإجرائي:

الأداء الوظيفي هو النتائج التي يحصل عليها الفرد عند أداء مهامه سواء في تحسين أدائه أو اكتساب خبرات، من أجل تحقيق ما سطرته المنظمة مسبقاً.

ثالثاً: الإجراءات المنهجية

1. منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي باعتباره طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها كميًا. ونظراً لطبيعة موضوع الدراسة، فقد قامت الباحثة باعتماد هذا المنهج الوصفي لتحقيق أغراض الدراسة. إن موضوع البحث هو الذي يفرض على الباحث استخدام المنهج الملائم لبحثه، دراسة علمية سوسيولوجية، لذلك فتحديد المنهج في البحث تعتبر خطوة هامة وضرورية لتوضيح الطريق الذي سوف يتبعه الباحث في مساره، للوصول إلى إجابات عن الأسئلة التي يطرحها في بداية بحثه. ويعرف موريس أنجرس المنهج العلمي بكونه عبارة عن جواب لسؤال *كيف* نصل إلى الأهداف، في حين أن التقنيات تشير على الوسيلة التي يتم استخدامها للوصول إلى هذه الأهداف. (موريس أنجرس، 2006، ص 20).

وعلى اعتبار الحقل المعرفي في الميدان الإجتماعي يزخر بعدد من المناهج، لكل منهج ميزاته وعيوبه وخطواته، ولذلك يتم اختيار المنهج المناسب للموضوع المراد دراسته، ولقد ارتأينا في هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي، فالبحث الوصفي من البحوث الشائعة الاستخدام بين الباحثين، فهو يهدف إلى تحديد الوضع الحالي للظاهرة، تم وصفها، فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، ويهتم بوصفها بدقة، يعرفه سرحان علي المحمودي على أنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكلة، وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة. (سرحان علي المحمودي، 2015، ص 287).

1.1. حدود الدراسة:

-الحدود الزمنية: ويقصد بها الفترة الزمنية التي استغرقتها التحقيق الميداني، حيث كانت أول زيارة للمؤسسة بتاريخ 04 فيفري 2022، أين تمت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية من طرف مدير مديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة، أين قاموا بتوجيهنا إلى مكتب تسيير الحياة المهنية للعمال في نفس المديرية، تحدثنا عن واقع التكوين وأثره على الأداء الوظيفي للعمال.
-الحدود البشرية: ويقصد به عدد العمال المتواجدين بمديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة بدون وحداتها، حيث تضم 67 عاملاً و 16 عاملة و 51 عاملاً، بجميع إداراتها، والمتكونين من إطارات التوجيه، إطارات عليا، إطارات، أعوان التحكم وأعوان التنفيذ.
-الحدود المكانية: تم إنجاز الدراسة على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة.

2.1. عينة الدراسة:

يعد مجتمع البحث أهم نقطة على الباحث التركيز عليها، لأنها الركيزة الأساسية التي تساعد في اختيار العينة المناسبة من المجتمع الأصلي، والقيام بدراسة موضوعه، أي الجزء من الكل. فمجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة، تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي. (موريس أنجرس، 2006، ص 298). لذلك فمجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته وأخذ عينة منه، هو من مديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة دون وحداتها، حيث تم عرض الموضوع لمعرفة اثر التكوين

على تحسين الأداء الوظيفي للعمال لدى مكتب تسيير الحياة المهنية، أين تم أخذ حوصلة حول المديرية، وعدد العمال المشغلين فيها، فكان مجتمع البحث أقل من 100 عامل، حيث قدر عدد عمال المديرية 67 عامل، والذي هو مجتمع البحث الأصلي. كما اعتمدنا في بحثنا على العينة الطبقية لأن مجتمع البحث يتكون من فئات سوسيو مهنية.

بعد تحديد مجتمع البحث الأصلي، لا بد على الباحث تحديد حجم العينة بطرق علمية، عد تحديد مجتمع البحث، الذي هو المجتمع الأصلي لعمال مديرية الحماية المدنية لتبازة، حيث قدر ب 67 عامل. حيث تم اختيار العينة مقدر ب 57 فرد من أصل 67 فرد من مجتمع البحث، وتم اختيار ذلك بطريقة علمية من خلال تطبيق معادلة ستيفن تامسون، وتم استعمال هذه المعادلة لأن مجتمع البحث أقل من 100 فرد، وهذه المعادلة تدرج كالاتي:

$$N = \text{مجتمع البحث الأصلي}$$

$$n = \text{حجم العينة}$$

$$Z = \text{درجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95). وتساوي 1.96.}$$

$$d = \text{نسبة الوقوع في الخطأ وتساوي 0.05.}$$

$$p = \text{نسبة توفر الخاصية والمحايطة وتساوي 0.5}$$

$$n = 57$$

1. أدوات الدراسة :

تم استخدام في الدراسة تركيبية من التقنيات من بينها الملاحظة، إذ تعتبر من أهم أدوات جمع البيانات، لأنها أول خطوة لإجراء التحقيق الميداني، فهي التي لا تخلوا منها أي دراسة من الدراسات مهما كان نوعها، يعرفها ابراهيم عبد الرحمان رجب الملاحظة على أنها " أداة من أدوات جمع البيانات، تقوم على تسليط الحواس بشكل مقصود على الأفراد أو المواقف أو الظواهر المدروسة، وتسجيل سلوكها الظاهر بغرض الوصول لوصف أو تفسير هذا السلوك" (إبراهيم عبد الرحمان رجب، 2003، ص 365).

فهذه التقنية ساعدت في جمع البيانات من الميدان، واستكشاف واقع الظاهرة، من خلال ملاحظة العمال في الميدان وهم يقومون بتكوينات داخل الميدان، والقيام بمحاضرات داخل القاعات، وتطبيق ما يقال في المحاضرة في مناورات ميدانية.

كما استعملنا في دراستنا تقنية رئيسية وهي الإستمارة، إذ تعد تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تستعمل تجاه الأفراد، وتستعمل باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف ايجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية، وهي من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة في العلوم الاجتماعية، وهي تقنية اختبار، يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة، من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميًا، فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات . (موريس أنجرس، 2006، ص 204).

وقد اعتمدنا في هذه الاستمارة على وضع مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالتساؤلات الواردة في الإشكالية، حول أثر التكوين على الأداء الوظيفي للعمال، ومحاولة طرح بعض الأسئلة على المبحوثين المتعلقة بأسئلة المحاور المتعلقة بالفرضيات.

II. المعالجة الإحصائية :

اعتمدت الباحثة في دراستها على أساليب إحصائية تتماشى وأهداف الدراسة ، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS ومن هذه الأساليب هي التكرارات، النسب المئوية.
 ثالثاً: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها:
 1. تحديد خصائص أفراد العينة:

جدول رقم 1: يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 82.45 | 47 | ذكر |
| 18 | 10 | أنثى |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالجنس أن أغلبية أفراد العينة تمثلها ذكور بنسبة 82.45 % ، أما الإناث فقد قدرت بنسبة 18 % من إجمالي العينة. ومنه نستنتج وجود تفاوت بين الجنسين، راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة. بالإضافة أن المؤسسة تستقطب الذكور في مهنة الحماية المدنية أكثر من النساء، وتفضيل المرأة المهنة الحساسة كالتعليم والطب.

جدول رقم 2 : يمثل توزيع المبحوثين حسب السن

| النسبة % | التكرار | السن |
|----------|---------|---------|
| 19.29 | 11 | (30-20) |
| 45.61 | 26 | (40-30) |
| 24.56 | 14 | (50-40) |
| 10.52 | 06 | (60-50) |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكثر تمثيلاً للفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 30-40 سنة بنسبة 45.61 % ثم تليها نسبة 24.56 % للفئة العمرية من 40-50 سنة، ثم تليها نسبة 19.29 % بالنسبة للفئة التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة، ثم تتبعها الفئة الأقل بنسبة 10.52 % بالنسبة للفئة التي تمثل السن من 50-60 سنة. وحسب ما ورد في الجدول يتبين أن تمثيل نسبة 45.61 % بالنسبة للفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، يتضح أن مديرية الحماية المدنية تعتمد في تعيينها على الفئات الشبابية، بامتيازهم بالنشاط والحيوية، وتتسع بعنصر الكفاءة ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، أما الفئة الثانية من 40 إلى 50 سنة فهم يمتازون بالأقدمية بالمنصب، حيث تساهم هذه الفئة العمرية من نقل معارفهم وتجاربهم إلى فئة الشباب وحديثي العمل.

جدول رقم 3: يمثل توزيع المبحوثين حسب الفئة السوسيو مهنية.

| النسبة % | التكرار | الفئة السوسيو مهنية |
|----------|---------|---------------------|
| 5.26 | 3 | إطار توجيه |
| 7.01 | 4 | إطارات عليا |
| 33.33 | 19 | إطارات |
| 26.31 | 15 | أعوان تحكم |
| 28.01 | 16 | أعوان تنفيذ |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه للفئة السوسيو مهنية بمديرية الحماية المدنية، أن نسبة 33.33 % من المبحوثين هم إطارات، مقابل نسبة 28.01 % لأعوان التنفيذ، ثم تليها نسبة 26.31 % بالنسبة لأعوان التحكم، لإطارات توجيه بنسبة التحكم، تم تليها نسبة التقارب أيضا لكل من إطارات التوجيه بـ 5.26 % والإطارات العليا بنسبة 7.01 %، وهذا ما يوضح أن مديرية الحماية المدنية أن أغلب موظفيها هم إطارات، وما ثبت أن لهذه التقسيمات دور في المديرية، من أجل السير الحسن لموظفيها ومعايشتهم للعمل الميداني وبالتالي الاستفادة من برامج التكوين لمختلف الإطارات.

جدول رقم 4: يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المنصب

| النسبة % | التكرار | الأقدمية |
|----------|---------|----------------|
| 24.56 | 14 | (10-5 سنوات) |
| 35.08 | 20 | (16-11 سنة) |
| 12.28 | 7 | (22-17 سنة) |
| 8.77 | 5 | (28-23 سنة) |
| 8.77 | 5 | (34-29 سنة) |
| 10.52 | 6 | 35 سنة فما فوق |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن المبحوثين الذين لديهم أقدمية بالمنصب تمثل نسبة 35.08 % بالنسبة للفئة من (16-11 سنة)، مقابل نسبة 24.56 % تخص المبحوثين الذين لديهم فترة عمل من (10-5 سنوات)، ثم تليها نسبة 12.28 % للمبحوثين الذين لديهم أقدمية من (17-22 سنة)، ثم تليها نسبة متقاربة لكل من المبحوثين الذين لهم أقدمية بالمنصب من (23-28 سنة) و (29-34 سنة)، إن الأقدمية في المنصب يطغى على فئة الشباب، وهذا ما يؤكد المديرية على الخبرة المهنية للعمال، والتي تساعد في التحكم في أداء مهامهم.

2. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية الأولى:

يساهم أسلوب التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية.

وللتحقق من هذا الفرضية قامت الباحثة باستخدام نسبة التكرارات من أجل حساب درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان، وجاءت النتائج كما يلي :

جدول رقم 5: الكيفية التي تتبعها المديرية في التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال.

| النسبة % | التكرار | الكيفية التي تتبعها المديرية في التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال |
|----------|---------|--|
| 59.64 | 34 | التكوين عن طريق متخصصين داخل المؤسسة |
| 17.54 | 10 | تستعين بخبراء من خارج الوطن |
| 22.80 | 13 | عن طريق مراكز تابعة للمديرية |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الكيفية التي تتبعها المديرية في التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال من خلال الاعتماد على متخصصين داخل المؤسسة بنسبة 59.64٪ تقابلها نسبة 22.80٪ من المبحوثين صرحوا عن طريق مراكز تابعة للمديرية، وفي الأخير نسبة 17.54٪ صرحوا بأن المديرية تستعين بخبراء من خارج الوطن لتكوين عمالها. لتحسين أداءهم الوظيفي وهذا دليل على أن المديرية لديها كل الإمكانيات والوسائل التي من شأنها تساعد العمال في التكوين، وتسهل لهم عدم التنقل إلى مؤسسات أخرى، والتي تكسيهم الثقة من المؤسسة.

ترغب المديرية أحيانا في تقديم التكوين في موقع العمل، وليس في مكان آخر، حتى تضمن كفاءة عالية للتكوين، بحيث تسعى وتشجع المؤسسة على أن يقوم المشرفون المباشرون بتقديم المعلومات، والتكوين على مستوى فردي أو جماعي للمتكونين، هذا النوع من التكوين له إيجابيات، منها أن التعقد الحالي للآلات يستوجب أن يتلقى العامل تكوينا مباشرا على الآلة نفسها، ومن المشرف عليه، ومن سلبياته انه يضمن التكوين الفعال ما لم يكن المشرف ماهرا ونموذجا يقتدي به.

جدول رقم 7: تصنيف الوسائل المستخدمة في عملية التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال

| النسبة % | التكرار | الوسائل المستخدمة في عملية التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال |
|----------|---------|---|
| 17.15 | 35 | تقليدية |
| 82.85 | 22 | عصرية |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، حول تصنيف الوسائل المستخدمة في عملية التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال، أن نسبة 82.85٪ من المبحوثين الذين صرحوا بوجود وسائل عصرية تستخدم في عملية التكوين لتحسين أداءهم الوظيفي، تقابلها نسبة 17.15٪ من المبحوثين صرحوا بوجود وسائل تقليدية تستخدم في عملية التكوين .

نستنتج في الأخير أن مديرية الحماية المدنية في استخداماتها لوسائل التكوين متنوعة، فمن جهة تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة كالإعلام الآلي والآلات التقنية، والصبورة السحرية، وجرس الإنذار الذي يلعب دور كبير في المديرية فكل إشارة له معنى يستطيع الموظف فهمها وتطبيقها، والتي من شأنها تسهيل من كسب المعارف بسرعة فائقة، ومن جهة أخرى لا زالت تحتفظ بالوسائل القديمة لعملية التكوين من أجل صقل المعارف التقنية والقديمة للموظف، والتي من شأنها كسب مهارات متنوعة بوسائل مختلفة.

إن مديرية الحماية المدنية تعمل على تكوين العمال بطريقة مستمرة عند الحاجة، وهذا دليل أنها تملك كل الإمكانيات والمهارات، والخبرات، وهي تحتاج إلى التكوين فقط عند ظهور تقنية جديدة، لذلك يتوجب عليها تكوين موظفين أكفاء في التخصص، مثل آلات الإنقاذ، بالإضافة إلى أنها تعتمد على تكوينات دورية بغرض ترسيخ المهارات وتجديد المعارف سواء أسبوعية أو شهرية أو كل سنة .

يعتبر التكوين محرك أساسي لتنمية الموارد البشرية، من خلال اختيار مختلف الأساليب والتقنيات التي تسهل من تحسين أداء العاملين، والذي يهيئ العامل ويكفيه في مختلف الوظائف الإدارية والصناعية، ورفع طاقات الأفراد وقدراتهم الفنية والإدارية . إن الأساليب الإدارية تدخل ضمنها التكنولوجيا الحديثة، التي تسهل للعامل نقل المعلومة، بإتباع أساليب تطبيقية كالمناورات والإنقاذ تحت الردوم، والحملات التحسيسية، تكوين في مجال الإسعافات الأولية، أما النظرية فتشمل المحاضرات والمناقشات والندوات والملتقيات . تتنوع الأساليب التكوينية في مديرية الحماية المدنية من عصرية إلى حديثة، باعتبارها المساهمة في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة، من خلال التنوع في مختلف الوسائل، بالإضافة إلى المكونين سواء من داخل أو خارج الوطن، والهدف من ذلك تحسين السلوك وتحقيق إنتاجية عالية، واكتساب مهارات جديدة بأساليب متنوعة . تساهم الأساليب التكوينية في إنجاح مشاريع المؤسسات، ويزيد من الحصيلة المعرفية، من خلال الاعتماد على خبراء ومتخصصين من داخل الوطن أو خارجها . تساعد نوع الأساليب التكوينية في التأثير على سلوك الموظفين، وتأهيلهم إلى أكثر من منصب، ولهذا جاءت هذه الدراسة محاولة الكشف والتعرف على الدور الذي تلعبه أساليب التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بمديرية الحماية المدنية لولاية تيبازة.

3. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية: تساعد محتويات برامج التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمديرية. وللتحقق من هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام نسبة التكرارات من أجل حساب درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم 7: قيام المؤسسة بإعداد مخطط سنوي لبرامج التكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال

| النسبة % | التكرار | إعداد مخطط سنوي لبرامج التكوين |
|----------|---------|--------------------------------|
| 94.73 | 54 | نعم |
| 5.26 | 3 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأن المديرية تقوم بإعداد مخطط سنوي للتكوين لتحسين الأداء الوظيفي للعمال ، والتي كانت إجابتهم نعم بنسبة 94.73٪ يقابلها نسبة 5.26٪ من أفراد العينة صرحوا بعكس ذلك، أي أن المديرية لا تقوم بإعداد مخطط سنوي للتكوين ، ومنه نستنتج أن المديرية تهتم كثيرا بإعداد كل سنة مخطط لبرامج التكوين من أجل التنوع في مختلف البرامج التي تتبعها من أجل رفقيها، وكسب معارف جديدة للعمال بغية تحسين الأداء الوظيفي.

إن المهمة الأساسية للتكوين هي وضع برامج تكوينية لتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى توفير الخدمات والأنشطة اللازمة لرفع قدرتها التنافسية، في مجال العمل الذي يعمل فيه عن طريق تحسين كفاءة وفاعلية أفرادها، ولضمان تقديم البرامج والخدمات في الوقت المناسب، يجب أن يتم تخطيط وتنفيذ العديد من الأنشطة المهمة ضمن عملية التكوين والتطوير، ومن أهم الأنشطة تحديد الاحتياجات التكوينية، ولضمان نجاح العملية يجب أن يأخذ في الحسبان واقع الجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية. تبرز أهمية إعداد مخطط سنوي لبرامج التكوين بالمديرية والتي لها أهمية كبيرة في الرفع من إنتاجيتها سواء على مستوى الفرد العامل أو المؤسسة من خلال العمل على تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم والمساهمة في بناء الكفاءات، المساعدة على تكيف الأفراد العاملون مع متغيرات العمل مع تحسين الكفاءة الإنتاجية للأفراد وذلك بتوفير العناصر المكونة لأداء الوظائف المطلوبة وفي التخصص الذي تشترطه مواصفات الأداء. كما يساعد إعداد مخطط سنوي لبرامج التكوين في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة .

يعتبر إعداد مخطط سنوي لبرامج التكوين وسيلة تساعد العامل على تحقيق بعض أهدافه كالحوافز والترقية في العمل ويؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية والنهوض بالإنتاج من حيث الكم والنوع، فالمهارة الكبيرة تسفر في فترة التعليم مع ازدياد لاحق في الإنتاجية. تكمن أهمية التكوين أيضا في كونه يرمي إلى جذب المزيد من العمالة إلى سوق العمل والتشغيل، حيث يزيد من الكفاءة المهنية والتقنية للعامل. إن مديرية الحماية المدنية تعتمد كثيرا على التقنية التكنولوجية من آلات وإعلام آلي، وكل متطلبات التكنولوجيا الحديثة، وهذا من خلال ملاحظتنا للميدان

جدول رقم 8: تقييم البرامج التكوينية المقدمة من طرف المديرية لتحسين الأداء الوظيفي للعمال

| النسبة % | التكرار | تقييم البرامج التكوينية من طرف المديرية لتحسين الأداء الوظيفي للعمال |
|----------|---------|--|
| 77.19 | 44 | نعم |
| 22.81 | 13 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن المديرية تقوم بتقييم البرامج التكوينية لعمالها لتحسين أداءهم الوظيفي وذلك بنسبة 77.19٪ يقابلها نسبة 22.81٪ من المبحوثين صرحوا بعكس ذلك، أي أن المديرية لا تقوم بتقييم البرامج التكوينية لعمالها، ومنه نستنتج أن المديرية حريصة على تقييم البرامج التكوينية المقدمة لعمالها وحسب المعلومات المقدمة من المديرية أنها تقوم بتقييم الموظفين عند إجراء أي تكوين، لمعرفة مستوى أداء الموظفين، ومدى فعاليتهم، ويكون عن طريق الامتحان أو عن طريق استمارة أسئلة، وفي حالة عدم إيجاد أي تحسن في الموظف يتم طرده من المنصب، ويكون التقييم دوري ومستمر يهدف إلى تقدير مؤهلاته المهنية وفقا لمناهج ملائمة، بحيث تبلغ نقطة التقييم إلى الموظف المعني الذي يمكنه أن يقدم بشأنها تظلما إلى اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة التي يمكنها اقتراح مراجعتها، وهذا طبقا للمادة 102 من الفصل الرابع لتقييم الموظف، أمر رقم 03-06، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

تعتبر محتويات برامج التكوين من الضروريات التي يحتاجها الموظفون بمديرية الحماية المدنية، فهي تشمل جميع النشاطات التكوينية من خبرة نظرية وتطبيقية، التي تعتمد عليها المنظمة من أجل أحداث تغيير في سلوكهم. تساعد محتويات برامج التكوين في تفعيل أداء العمال، من خلال اختيار البرامج المناسبة للتكوين، والتي تساعد في تقليل المشاكل كالتغيب ودوران العمل، كما يبني محتواه وفق احتياجات المديرية، لإعداد الأفراد القادرين على القيام بمهام وظيفية ومهنية بكفاءة ودقة عالية. تعتبر محتويات برامج التكوين من الأهداف الخاصة بالبرنامج التكويني، بحيث اختيار المحتوى يؤثر في نجاح البرنامج، لذلك من الضروري اختيار وتحديد الموضوعات أو الموارد التي يتضمنها البرنامج بدقة، فيتعين أن تكون مادة التكوين ترجمة صادقة لاحتياجات التكوين، وأن يتناسب المحتوى مع قدرات الموظف العملية والفنية. كما تقوم مديرية الحماية المدنية بإعداد مخطط سنوي للتكوين، من أجل استحداث البرامج، بحيث أغلب البرامج التكوينية تكون من المديرية، وتكون إما ناجحة أو فاشلة. كما أنه لا بد من تناسب الوقت والمكان مع تطلعات الموظفين، فتنوع البرامج التكوينية تساعد في تفعيل أداء العمال، وتأهيلهم والتحكم بمهام المنصب، ولا بد من تماشي التكوين مع متطلبات خصوصيات المنصب. لذلك جاءت الدراسة لمعرفة الدور الذي تلعبه محتويات برامج التكوين في تفعيل أداء العمال، وتساعد في اكتساب دقة وكفاءة وسرعة في أداء المهام.

استنتاج عام:

أصبح التكوين من مستلزمات المؤسسات، حتى تضمن نجاحها واستمراريتها، وتحافظ على مكانتها، لتقديم الأفضل لمواجهة الصعوبات، والتغيرات الحاصلة في العالم، فنوع البرامج التي تتماشى مع متطلبات الموظف والمؤسسة تضمن النجاح، وتساهم في إنجاح العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين، فالتكوين إذن ركيزة أساسية في المؤسسة، يتمكن الموظف خلالها من اكتساب سلوكيات ومهارات تسهل له القيام بعمله وأداء مهامه الموكلة

إليه، ويكون ذلك عن طريق إتباع طرق وأساليب متنوعة تضمن له السير الحسن لمنصبه دون إخلاء، فنوع الأساليب التكوينية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء العمال، من خلال الدراسة الاستطلاعية للميدان وتحليلنا للجداول، والذي صرح أغلب المبحوثين أن التكوين عن طريق متخصصين داخل المؤسسة، هي من الكيفيات التي تتبعها المؤسسة لتكوين الموظفين وهذا دليل على أن للمؤسسة كل الإمكانيات التي من شأنها تسهل للموظفين القيام بمهامهم، إضافة إلى تطبيق الأساليب النظرية كالمحاضرات والمناقشات والندوات، والأساليب التطبيقية كالمناورات وتكوين في الاسعافات الأولية، والإنقاذ تحت الرديم، وهي التي تعزز ثقة الموظفين في المديرية، وتضمن كسب المعلومة وتحسن السلوك، واستعمال وسائل تكنولوجيا حديثة وعصرية بهدف صقل المعارف وكسب مهارات متنوعة بأساليب ووسائل مختلفة، بحيث تؤثر هذه الأخيرة على سلوك الموظفين بالمديرية، أما البرامج التكوينية وما يحتويه في مضمونه له دور كبير في اختيار النشاطات ونوع التكوينات المراد القيام بها، والحصيلة المقدمة للمكونين، وذلك في شكل دليل للمكونين، يحوي الدروس والقراءات، ويستخدم كمرجع للمدرسين لاستذكار ومراجعة المادة العلمية، إذن الأساليب التكوينية تساهم في تحسين أداء الموظفين وكذا البرامج التكوينية وما تحتويه في تفعيل أداء الموظفين.

اقتراحات:

- ✓ تقديم تعديلات في البرامج التكوينية .
- ✓ توسيع المجالات التكوينية والتعمق فيها .
- ✓ الاستعانة بخبراء التكوين حسب التخصص المطلوب .
- ✓ تكوين الأعوان حسب المهام المدرجة لهم .
- ✓ المراقبة الدائمة لتطبيق البرامج التكوينية، وتحفيز الموظفين لتقديم الأحسن .
- ✓ إشراك العمال في اتخاذ القرار .
- ✓ استشارة الموظفين في اختيار محتوى التكوين المناسب لهم .
- ✓ وضع برامج تكوينية تتماشى وخصوصيات المنصب .
- ✓ تكوين موظفين في مجال أخلاقيات المهنة .
- ✓ التقليل من البرامج التكوينية .
- ✓ تكوين الموظفين في مجال اللغات الأجنبية .
- ✓ إجراء دورات تكوينية طويلة المدى .
- ✓ اقتراح تكوين في مجال المعلوماتية والطاقات المتجددة .
- ✓ مواكبة مختلف الدول المتمكنة في الميدان .
- ✓ القيام بتكوينات بصفة دورية ومتجددة .
- ✓ وضع الموظف المتحصل على التكوين في مكانه المخصص .

.III خاتمة:

باعتبار الموارد البشرية من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات، لما يكتسبه هذا الأخير من أهمية بالغة، فهو محرك النمو في المؤسسات، سواء اقتصادية أو اجتماعية، ووسيلة لتحقيق وضمان استمراريته، فهي تحاول دائما السعي لإيجاد أفضل الطرق لتنميته، فهو هدف لنفسه وللمؤسسة من أجل تحقيق وبلوغ مستوى أعلى من الفعالية، لذا يجب التركيز عليه ومحاولة الكشف عن نقاط القوة والضعف. ولقد تأكدنا في دراستنا أن الاعتماد على التكوين بصفة مستمرة من أنجع الأساليب الحديثة التي تساهم بشكل كبير وفعال في تحسين أداء العاملين، وتنمية مهاراتهم واكتساب سلوكيات جديدة، وزيادة نجاحهم، وتحقيق أهداف المؤسسة، ويتطلب تحقيق ذلك الاعتماد على مختلف الأساليب والتقنيات الحديثة، والتي من شأنها يكتسب الفرد المهارات، سواء من الجانب النظري أو الجانب التطبيقي، بالإضافة إلى اختيار البرامج ومحتواها وما يتماشى مع متطلبات الأفراد، وذلك لتفعيل أدائهم باختيار النشاطات المناسبة، ومحاولة تقييم أدائهم حسب الأداء والمهام المطلوب إليهم، كالترقية والأشرف الوسامية، ما يحفزهم وتقديم الأفضل للمؤسسة، وفي الختام يمكن القول أن للتكوين دور مهم في تفعيل وتحسين أداء العمال في المؤسسات، باستخدام مختلف التقنيات، بحيث يؤثر هذا الأخير في أدائهم الوظيفي.

المراجع:

- الكرخي مجيد (2015): مؤشرات الأداء الرئيسية ، ط1 ، دار المناهج للنشر والنشر والتوزيع، عمان.
- أبو علفة عصام الدين (2002): إدارة المنظمات العامة، دار الجامعة، أبو ظبي، الإمارات
- ابراهيم عبد الرحمان رجب (2003) : مناهج البحث في العلوم الإجتماعية، ط1 ، دار عالم الكتب، الرياض.
- اسماعيل قيرة (2007) : تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- يوفلجة أحمد (2005) : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- خضرة شيباني (2015) : إدارة الموارد البشرية، ط1 ، دار وائل للنشر، مصر.
- عبد الكريم بوحفص (2010): التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- عبد الرحمن عبد الله محمد (2003): النظرية في علم الاجتماع النظرية المعاصرة، المعرفة الجامعية، بيروت.
- محمد سرحان علي المحمودي (2015) : مناهج البحث العلمي، دار الكتب صفاء، الأردن.
- موريس أنجريس (2006) : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ط2 ، دار القصة للنشر، الجزائر.