



علاقة المهارات التقنية باتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3

دراسة ميدانية بمستشفى حاسي ببح-الجلفت

The relationship between technical skills and employees 'attitudes towards the 3coh programs A field study at Hassi Bahbah Hospital-Djelfa-

خليل شويهب

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة
(الجزائر)

Chouiheb.khalil@cu-tipaza.dz

سعد الله يبرير

جامعة الجلفت
(الجزائر)

Yabrir.saadallah@gmail.com

محمد يبرير*

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة
(الجزائر)

Yabrir.mohamed@cu-tipaza.dz

المخلص:	معلومات المقال
<p>هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى المهارات التقنية لدى موظفي المستشفى واتجاهاتهم نحو برنامج coh3 ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي ومقياسي المهارات والاتجاهات ، وقد أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 ، وبينت أيضا أن مستوى المهارات التقنية متوسط ومصدرها هو الخبرة .</p>	<p>تاريخ الارسال: 2023/03/03</p> <p>تاريخ القبول: 2023/07/19</p>
	<p>الكلمات المفتاحية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ المهارات التقنية ✓ اكتساب المهارات ✓ اتجاهات الموظفين
Abstract :	Article info
<p><i>This study aimed to identify the level of technical skills of the hospital staff and their attitudes towards the 3coh program ,we built the skills and attitudes scales, and we relied on descriptive approach ,The result of the study indicated a statistical significant relationship between the level of technical skills and staff tends towards 3coh, it also indicated that the level of technical skills is medium and their source is experience</i></p>	<p>Received 03/03/2023</p> <p>Accepted 19/07/2023</p>
	<p>Keywords:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Technical skills ✓ Acquire skills ✓ Staf attitudes.

1. الإشكالية

إن عالم اليوم يتميز بالكثير من مظاهر التحول والتجدد في مختلف الميادين والمجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وهذا التحول هو نتيجة التطور التكنولوجي الذي فرض نفسه على جميع الدول كواقع لا بد من التعامل معه ، ويزر التطور التكنولوجي كعاملا مهما جوهريا في المنظمات والمؤسسات والشركات فالتكنولوجيا المستخدمة اليوم في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات ، وتكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وأجهزة الربط أصبحت ميزة أساسية في المنظمات ، لهذا فان المنظمات تهتم كثيرا بموظفيها لتطوير مهاراتهم التكنولوجية واطلاعهم على الأساليب والمتغيرات التكنولوجية الجديدة في كل مرة ، هذا إضافة إلى عملية استقطاب وتوظيف مهندسين وتقنيين ذوي الخبرة والمهارة وهذا لضمان بقائها وتحقيق أهدافها وإستراتيجيتها.

وأفرزت تكنولوجيا الحسابات الآلية نظم معلوماتية محاسبية محوسبة وجب على المنظمات الاعتماد عليها لتحقيق كفاءة وفاعلية أكبر في عملها من خلال الاستفادة من مميزات وخصائص هذه النظم ، كقدرتها المتزايدة في حفظ واسترجاع المعلومات والحصول عليها بمرونة كبيرة ، وتوفيرها الوقت والجهد المبذولين في انجاز الأعمال وبمستوى عالي من الدقة ، فهذه النظم المحاسبية تضمن السير الحسن لعمليات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء ، وتضفي جودة عالية على عمل المنظمة كما أنها توفر مجالا خصبا للمنظمة في اتخاذ قرارات حكيمة ورشيده تعكس إيجابا على المنظمة وتساهم في تقدمها

و تنفرد بعض المؤسسات بنجاحها في تبني نظم المعلومات الحديثة لكنها لا تزال عاجزة عن استخدامها بالشكل اللازم ، لأن البرامج التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المؤسسات هي برامج عالية التقنية ، وهذا ما أدى إلى ظهور فجوة كبيرة بين هذه البرامج ومستوى المهارات التقنية عند الموظفين ، و أدى إلى عدم قدرة الموظفين على التكيف مع البيئة التكنولوجية الجديدة ، وعدم تقبل هذه البرامج ، وفي هذا الإطار تطرقت دراسة (العبدلي، 2008) إلى المهارات الإدارية لسيدات الأعمال وعلاقتها بدافعية الانجاز ، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك عوامل مؤثرة في المهارات الإدارية ودافعية الانجاز أي أن مستوى المهارات الإدارية لدى سيدات الأعمال تتأثر بفعل عوامل اجتماعية واقتصادية وساهم في انخفاض دافعية الانجاز لديهن ، وفي ذات السياق كشفت دراسة (بوروي، 2020) أن تسيير المهارات الاستراتيجية يؤدي الى خلق الابداع والابتكار ومرونة تنظيمية وبالتالي تساعد المؤسسة على تحقيق اهدافها واحتلال موقع ريادي بين المؤسسات ، وتضيف دراسة (هيشر، 2015) أن الاهتمام بالمهارات وتقييمها هو أمر استراتيجي في المؤسسة ويساعد على تطويرها وتعزيزها.

كما اهتمت دراسة (البلوي ، 2005) باتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي ومدى قدرتهم على التجاوب مع التغيير الجديد في المنظمة وتوصلت إلى وجود اتجاهات ايجابية للعاملين نحو التغيير التنظيمي . وتطرقت دراسة (أوغيندي ، 2009) إلى اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة وتوصلت إلى أن افتقار المؤسسة إلى دورات تكوينية لعمالها أثر على مهاراتهم التفاعلية مع الزبائن مما نتج عنه اتجاهات سلبية وضعيفة .

هذه الدراسات تبرز أهمية الجانب النفسي للعامل ورد فعله وموقفه اتجاه التغيير في المنظمة ، والذي يبقى مرتبطا بمدى فاعلية إستراتيجية التغيير المنتهجة من قبل المنظمة ، فالعنصر البشري يبقى ركيزة أساسية في المنظمة ومحورا لعملية التقدم وعدم استجابته وتكيفه مع التغيير الحاصل سيعيق سير المنظمة ويبقى بقائها واستمرارها محل شك .

فالتكيف مع المعطيات والمتغيرات البيئية الجديدة يلزم المنظمة تبني إستراتيجية مناسبة لإحداث تغيير وتوفير الشروط المناسبة لتحضير العاملين نفسيا وخلق اتجاهات ايجابية عندهم وبالتالي توجيه التغيير في المسار الايجابي والصحيح وهذا لأن مستقبل المنظمة ومدى نجاحها يبقى متعلق بمدى مسيرتها التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وقدرة عاملها على التعايش معها .

ولهذا فان المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة تولى أهمية كبيرة لهذا الجانب لمساعدة الموظفين على التجاوب مع البرامج التكنولوجية الحديثة ومواكبتها والتعايش معها بواسطة توفير مادة تعليمية نظرية والقيام بدورات تدريبية متواصلة ومتخصصة لموظفيها .

وفي ضوء ما تقدم ، تم طرح الإشكالية التالية :

- هل توجد علاقة بين المهارات التقنية و اتجاهات موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج نحو

برنامج COH3 ؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل جملة من الأسئلة الفرعية :

- ماهو المصدر الأساسي للمهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج ؟

- ماهو مستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج ؟

- هل توجد علاقة بين المصدر الأساسي للمهارات ومستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية

العقيد بوقرة بحاسي بحج

2. فرضيات الدراسة

2.1 الفرضية العامة :

- توجد علاقة بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج

نحو برنامج (COH3)

2.2 الفرضيات الجزئية :

- المصدر الأساسي للمهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج هو الخبرة .

- مستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج هو منخفض .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المصدر الأساسي للمهارات التقنية "الخبرة" ومستوى المهارات التقنية عند

موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحج .

3. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذا البحث تحقيق مجموعة من الأهداف وهي كما يلي :

- التعرف على المصدر الأساسي في اكتساب المهارات التقنية عند الموظفين

- التعرف على مستوى المهارات التقنية عند الموظفين

- معرفة ما اذا كانت توجد علاقة بين المصدر الأساسي للمهارات التقنية ومستوى المهارات التقنية عند الموظفين

- معرفة ما اذا كانت توجد علاقة بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات الموظفين نحو برنامج COH3

4. مفاهيم الدراسة :

1.4 المهارات التقنية :

- تعرف المهارات التقنية على أنها مجموعة المعارف وقدرات العمل وسلوكات مهيكلة ومنظمة تبعا لهدف معين ووضعيات معينة. (j.aubert et autres, 1993,p42)
- مجموعة المعارف ، قدرات واستعدادات خاصة لفرد أو لمجموعة المكتسبة بالممارسة المهنية والأداء المكتسب (s.schermerhorn et autres,p15-16)

2.4 التعريف الإجرائي للمهارات التقنية

هي المعارف والحركات والتقنيات التي يستخدمها الموظفون أثناء عملهم ببرنامج (COH3) ويتم قياسه من خلال مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفون على مقياس المهارات التقنية

3.4 الإتجاهات :

تعريف ألبورت Allport للإتجاه هو إحدى حالات التهيؤ والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة ولها فعل توجيهي على استجابات الأفراد للأشياء والمواقف المختلفة. أما بوجاردوس Bogardus فيرى الإتجاه بأنه نزعة للتصرف سواء إيجابا أو سلبيا نحو وضع ما في البيئة التي تحدد قيما ايجابية وسلبية لهذا التصرف (صديق، 2012، ص301)

4.4 التعريف الإجرائي للإتجاهات

هي موقف الموظف سلمي أو إيجابي نحو العمل ببرنامج (coh3) ويتم قياسه من خلال مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفون على مقياس الإتجاهات و الذي يتكون من ثلاث أبعاد (أهمية البرنامج ، الرغبة في البرنامج ، العمل بالبرنامج)

5.4 البرامج التكنولوجية

تعرف البرمجيات على أنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل إنسان في شكل برامج التي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء عملية ما للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين (قرقيط ، 2015 ، ص78). وتعرف أنها مجموعة البرامج الأساسية التي تستعين بها الحاسبة الإلكترونية بهدف رفع كفاءة عملها وتسهيل عملية التعامل معها من قبل الناس (السامرائي، 2004، ص 146)

6.4 تعريف برنامج COH3

هو اختصار لـ 3 hospitaliere, h-comptabilité, co-tribe

هو نظام يعتمد على استعمال برنامج محوسب للتسيير المحاسبي ، يحتوي على ثلاثة أنواع من المحاسبة المحاسبة العامة أو التجارية أو المالية ، محاسبة الميزانية أو الإدارية ، المحاسبة التحليلية (دليل محاسبة المستشفيات ، 2014 ، ص 7،4)

5. منهج الدراسة

لأن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة بين مستوى المهارات التقنية وإتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بحيث فقد تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يلائم هذه الدراسة ويناسب الأهداف المتوخاة المتمثلة في معرفة درجة العلاقة بين المتغيرين المهارات التقنية والإتجاهات .

6. عينة الدراسة

تم إختيار أفراد العينة بشكل مقصود نظرا لتوفر هؤلاء الأفراد على صفات معينة دون غيرهم ، وتتكون عينة الدراسة من مجموعة الموظفين الممارسين لبرنامج coh3 والعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي ببح ، والذين يصل عددهم إلى 43 موظف وتم أخذهم بشكل كامل "المسح الشامل" وبالتالي فعينة الدراسة هي مجتمع الدراسة ، وتتكون من (06 محاسب ، 09 محضري صيدلية ، 06 تقني في الإعلام الآلي ، 05 متصرف إداري ، 05 عون إداري ، 07 أمناء المخازن ، 01 حضيرة السيارات ، 01 المطبخ ، 1 المغسل والأغطية والأفرشة ، 01 الصيانة ، 01 مخزن الخردوات ، 01 مخزن الأدوات المكتبية ، 01 مخزن الأجهزة الطبية ، 05 أعوان إدارة المخازن)

7. أدوات جمع البيانات

يرتكز اختيار أداة جمع البيانات على طبيعة الموضوع المراد دراسته والهدف المراد الوصول إليه وبما أننا بصدد معرفة مستوى المهارات التقنية وعلاقتها باتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي ببح ، وتماشيا مع طبيعة الموضوع ، فقد تم الاعتماد على الاستبيان (استبيان خاص بالمهارات التقنية وآخر خاص بالاتجاهات) ، إذ يعتبر هذا الأخير من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل التحليل والإجابة على الأسئلة التي طرحها في بداية البحث .

1.7 مقياس الاتجاهات

تم بناء وتصميم مقياس الاتجاهات بعد الاطلاع على الجانب النظري و تطبيقه في شكله الأولي على عينة أولية ، والتحقق من خصائصه السيكموترية(الصدق ، الثبات) وقدم في شكله النهائي إلى عينة الدراسة .
وقسم الطالبين مقياس الاتجاهات إلى ثلاثة أبعاد

- بعد أهمية برنامج coh3 ويضم تسعة عبارات
- بعد الرغبة في برنامج coh3 ويضم اثناعشرة عبارة
- بعد العمل ببرنامج coh3 ويضم عشرة عبارات

ويحتوي المقياس على بنود موجبة وأخرى سالبة ففي البنود الموجبة تعطى العلامة (3) عند الإجابة على البديل الأول "غالبا" وتعني أن اتجاه الفرد قوي ، وتعطى العلامة (2) عند الإجابة على البديل الثاني "أحيانا" وتعني أن اتجاه الفرد متوسط ، وتعطى العلامة (1) عند الإجابة على البديل الثالث "أبدا" وتعني أن اتجاه الفرد ضعيف ، والعكس بالنسبة للبنود السالبة وهو ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (1) يوضح درجات بدائل مقياس الاتجاهات حسب سلم ليكرت الثلاثي

درجات بدائل مقياس الاتجاهات			
البدائل	غالبا	أحيانا	أبدا
العبارات الموجبة	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3

ويتكون مقياس الاتجاهات من 31 بند ، 17 بند موجب و 14 بند سالب.

وبعد الحصول على درجات الفرد في جميع أبعاد المقياس ، يتم جمع الدرجات لتكون مجتمعة درجة الفرد الكلية في مقياس الاتجاهات .

2.7 ثبات مقياس الاتجاهات

تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية في حساب معامل ثبات مقياس الاتجاهات بتقسيم بنود المقياس إلى بنود فردية وبنود زوجية ، ثم حساب معامل الارتباط بين درجات المبحوثين في البنود الفردية والزوجية ثم تصحيحه بمعامل الثبات سيرمان براون وجاءت النتيجة كمايبينها الجدول الآتي

جدول رقم (2) يوضح ثبات مقياس الاتجاهات بطريقة التجزئة النصفية

العينة	معامل سيرمان براون .	مستوى الدلالة
20	0.729	0.000

3.7 صدق مقياس الاتجاهات

وتم حساب الصدق الذاتي لمقياس الاتجاهات ، بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات وبما أن قيمة معامل ثبات هذا المقياس هي 0.72 ، فان صدقه الذاتي هو 0.85 وبالتالي فان مقياس الاتجاهات صادق ويمكن الاعتماد عليه وتطبيقه على عينة الدراسة .

بالنسبة لصدق المقارنة الطرفية فقد بلغت قيمة ت 13.42 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 أي أن هناك فروق بين درجات الأفراد في الثلث الأعلى ودرجات الأفراد في الثلث الأدنى وبالتالي فالمقياس صادق ومميز بين العينتين .

4.7 مقياس المهارات التقنية

تم تصميم مقياس المهارات التقنية بإتباع نفس خطوات مقياس الاتجاهات أي بعد الاطلاع على التراث النظري و تطبيقه في شكله الأولي على عينة أولية ، والتحقق من خصائصه السيكمومترية (الصدق ، الثبات) وتم تقديمه في شكله النهائي إلى عينة الدراسة

والغرض من هذا المقياس هو معرفة مستوى المهارات ومصدر اكتسابها ويحتوي المقياس على معيارين المعيار الأول يضم المهارات الخاصة بجهاز الكمبيوتر والمعيار الثاني يضم المهارات الخاصة ببرنامج coh3، (التدريب،الخبرة ، المؤهل)

وتم صياغة ثلاثون بند عن مستوى المهارات ، وتحت كل بند خاص بالمهارة يجيب المبحوث عن مصدر اكتساب هذه المهارة بالتأشير على إحدى البدائل ، (التدريب،الخبرة ، المؤهل)

إحدى البدائل الخمسة المتاحة لمستوى المهارات التقنية (جيد جدا، جيد ، متوسط ، ضعيف ، ضعيف جدا) ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي

الجدول رقم (3) يوضح درجات بدائل مقياس المهارات التقنية حسب سلم ليكرت الخماسي

درجات بدائل مقياس المهارات التقنية					
البدائل	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف جدا	ضعيف
العلامة	5	4	3	2	1

كما يقوم المبحوث بالإجابة على مصدر اكتساب المهارة بوضع العلامة (x) أمام أحد البدائل (المؤهل ، الخبرة ، التدريب) ، فتعطى العلامة (1) للمصدر المؤشر عليه وتعطى العلامة (0) للمصدر الغير مؤشر عليه

جدول رقم (4) يوضح الدرجات الخاصة بمصدر المهارات المكتسبة

الدرجات الخاصة بمصدر المهارات المكتسبة			
التدريب	الخبرة	المؤهل	البدائل
1	1	1	العلامة

وبعد استلام الإجابات ثم إعطاء درجة لكل إجابة بحسب البديل المختار من كل مبحوث يتم حساب مجموع درجات كل فرد من أفراد عينة الدراسة لمعرفة مستوى مهارة كل فرد ومصدر اكتساب هذه المهارة .

القيمة الاختبارية

يتم الاعتماد أيضا على القيمة الاختبارية وهي عملية ضرب مجموع عبارات المقياس (30 هو عدد عبارات مقياس المهارات) في قيمة البديل الوسط للبدائل الخمسة المعتمدة في المقياس (5 جيد جدا 4 جيد ، 3 متوسط ، 2 ضعيف ، 1 ضعيف جدا) قيمة البديل الوسط هي "ثلاثة" ، أي عبارة $3 \times 30 = 90$ قيمة البديل الوسط = 90 وهي القيمة الاختبارية ، والتي يتم من خلالها تصنيف مستوى مهارات عند الأفراد بمقارنتها مع قيمة المتوسط الحسابي .

5.7 ثبات مقياس المهارات التقنية بطريقة التجزئة النصفية

تم أيضا الاعتماد على التجزئة النصفية في حساب معامل ثبات مقياس المهارات وذلك بتقسيم البنود إلى بنود فردية وبنود زوجية، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات الأفراد (20 فرد) في البنود الفردية ودرجاتهم في البنود الزوجية، ثم تصحيحه بمعامل سبيرمان براون وكانت النتائج على النحو الآتي

جدول رقم (5) يوضح ثبات مقياس المهارات بطريقة التجزئة النصفية

مستوى الدلالة	معامل سبيرمان براون	العينة
0.000	0.924	20

6.7 صدق مقياس المهارات

ويحسب الصدق الذاتي للاختبار بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، وبما أن معامل ثبات هذا الاختبار = 0.92 ، فإن صدقه الذاتي = 0.96 وبالتالي فإن المقياس صادق ، وصالح للتطبيق على عينة الدراسة .

كما أوضحت نتائج المقارنة الطرفية بين درجات الأفراد في الثلث الأعلى والثلث الأدنى أن المقياس صادق ، حيث بلغت قيمة ت 15.34 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01

8. عرض ومناقشة النتائج

1.8 النتائج المرتبطة بالفرضية الجزئية الأولى

و تنص الفرضية الجزئية الأولى للدراسة على الآتي " المصدر الأساسي للمهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي مجبج هو الخبرة" وتم استعمال اختبار كاف تربيع لمعرفة المصدر الأساسي للمهارات التقنية عند الموظفين كما هو موضح في الجدول رقم (6)

جدول رقم (6) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى

العينة	المتغير	التكرارات	كاف التربيع	درجة الحرية	مستوى الدلالة
43	الخبرة	41	35.372	1	0.000
	التدريب	2			
	المؤهل	0			

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن قيمة كاف تربيع للمصدر الأساسي للمهارات تقدر بـ 35.37 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، أي أنه توجد فروق بين تكرارات الخبرة والتدريب والمؤهل لصالح الخبرة والتي تقدر بـ 41 ، ومنه يمكن القول أن المصدر الأساسي للمهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي مجبج هو الخبرة .

تدل النتائج على أن مهارات الموظفين هي حصيلة تراكمية للمواقف والإجراءات والخبرات في العمل ، أو تكتسب حتى عن طريق الكتب و الأقراص المضغوطة ، الأصدقاء ، أو العمل في مؤسسات سابقة ، وما اكتسبه الموظفون عن طريق المؤهل العلمي هو قليل جداً ، لأن محتوى البرامج التعليمية التي تقدم لهم في الجامعات والمعاهد ومراكز التكوين المهني ، لا تتناسب مع متطلبات عالم الشغل وهذا ما يختلف مع دراسة (فريقط، 2015) والتي توصلت إلى مساهمة المؤهل العلمي في اكتساب المهارات التقنية ، ولهذا فإن المنظمات ملزمة بعقد اتفاقيات مع المعاهد والمؤسسات التعليمية يكون من خلالها تكييف للبرامج التعليمية مع حاجيات الوظائف .

وهذا ما اختلف مع دراسة (فريقط، 2015) والتي توصلت إلى مساهمة البرامج التدريبية في اكتساب المهارات التقنية ودراسة (سامر، 2003) والتي توصلت إلى مساهمة برامج التدريب بدرجة عالية في اكتساب المهارات الفنية ودراسة (بوعبدلي ، 2011) والتي توصلت إلى أن التكوين يساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء الأفراد ، كما اختلفت أيضاً مع دراسة (هيشر، 2015) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في ترمين مهارات الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الفردية كالأقدمية والسن والجنس والمستوى الدراسي ، كما تباينت نتائج دراستنا مع دراسة (بوروبة، 2020) التي أوضحت عدم وجود فروق في مستوى المهارات الاستراتيجية تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

وهنا يمكن القول أن المشاكل المرتبطة بالتدريب المعتمد من طرف المؤسسة متعددة ، كعدم تحديد الاحتياجات التدريبية أي نواحي ضعف الموظفين التي تستلزم التدريب ، افتقاد الدورات التدريبية للأساليب العلمية الحديثة ، عدم توفر المكونات الأكفاء . ولأن الوظائف التي يشغلها الموظفون تتغير لتواجه متطلبات التغيير التنظيمي والتكنولوجي فان التكوين هو أيضا عرضة للتغيير وهو عملية مستمرة ومتجددة ، و يقدم التكوين معرفة جديدة ويزيد مهارات الأفراد ويؤثر على اتجاهاتهم و يعدل أفكارهم وسلوكياتهم داخل التنظيم ، وما على المؤسسة الاستشفائية إلا الاهتمام بالتكوين ومحاولة إيجاد حلول لمعيقاته ، وتحديد الحاجيات المطلوبة والقيام بالمتابعة المستمرة والتوجيه للموظفين وهذا لمحاولة الاستثمار في التكوين من أجل التأقلم مع التطورات

الخارجية وخاصة التكنولوجية وفي ظل المشاكل التكوينية وعدم فعاليته وعدم ملاءمة مايقدم لحاملي الشهادات من مختلف المعاهد والمؤسسات التعليمية مع سوق العمل تبقى الخبرة هي المصدر الأساسي في اكتساب المهارات التقنية للموظفين بمستشفى العقيد بوقرة .

2.8 النتائج المرتبطة بالفرضية الجزئية الثانية

تنص الفرضية الجزئية الثانية على الآتي " مستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بجبح هو منخفض " ، وتم الاعتماد على المتوسط الحسابي والقيمة الاختبارية لمعرفة مستوى المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بجبح كما هو موضح في الجدول رقم (7)

جدول رقم (7) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الثانية

العينة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة الاختبارية	مستوى الدلالة
43	85.6047	-1.259	22.89327	42	90	0.215

يتضح من خلال الجدول رقم(7) أن قيمة ت هي -1.259 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 أي أنه لا توجد فروق بين المتوسط الحسابي لعينة الدراسة 85.60 والقيمة الاختبارية 90 التي تدل على مستوى متوسط ، ومنه يمكن القول أن مستوى المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بجبح هو متوسط .

أظهرت النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(7) ، الخاصة بمستوى المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بجبح وجود مستوى متوسط للموظفين العاملين بالمستشفى بقيمة تقدر بـ 85.60 وقد إتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (العايب وشعبي، 2023) التي بينت أن مستوى استخدام مهارات جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت متوسط هذا ، وقد يعود سبب عدم ارتفاع مستوى المهارات التقنية إلى عدم تكيف الموظفين مع برنامج $coh3$ وعدم فعالية البرامج التدريبية المقدمة من طرف المؤسسة وهذا ما اتفق مع دراسة (أوغيندي ، 2009) التي توصلت إلى أن افتقار المؤسسة إلى دورات تكوينية لعمالها أثر على مهاراتهم التفاعلية و اختلف مع دراسة (بوعبدلي ، 2011) والتي توصلت إلى أن برامج التكوين فعالة في تنمية مهارات الأفراد .

إضافة إلى الافتقار إلى برامج تدريبية متخصصة والحوافز والمكافآت المشجعة أثناء التدريب وهذا ما تؤكدته دراسة (سامر، 2003) التي توصلت إلى أن وجود الحوافز والمكافآت المشجعة أثناء التدريب تسهم بدرجة عالية في تفعيل برامج التدريب وتنمية المهارات وهنا تظهر أهمية الحوافز والمكافآت أثناء البرامج التدريبية .

كما أن برامج التدريب تفتقد إلى تحديد المهارات المطلوبة التي يحتاجها الموظف والتي تتلاءم مع التغيرات الحاصلة مع البيئة التنظيمية والتكنولوجية الحديثة ، هذا يعود أساساً إلى غياب إستراتيجية واضحة عند مديرية الموارد البشرية للارتقاء بمستوى الموظف وتحسين الخدمات المقدمة بالمستشفى ، وعدم كفاءة القائمين على هذه المصالح حيث يقوم الكثير منهم بأعمال روتينية إدارية تتماشى مع فهمهم لمهمة مسؤول التكوين .

3.8 النتائج المرتبطة بالفرضية الجزئية الثالثة

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على الآتي "توجد علاقة بين المصدر الأساسي للمهارات (الخبرة) ومستوى المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بجبج" وتم استعمال معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المصدر الأساسي للمهارات ومستوى المهارات عند الموظفين كما هو موضح في الجدول رقم (8)

جدول رقم (8) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة

العينة	المتغيرات	قيمة م. ر. بيرسون	مستوى الدلالة
34	مستوى المهارات	0.941	0.000
	الخبرة		

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن قيمة معامل الارتباط تقدر بـ 0.941 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.000 ، وبالتالي فهذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه يمكن القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المصدر الأساسي للمهارات "الخبرة" ومستوى المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة أظهرت النتائج المتحصل عليها أن هناك علاقة بين الخبرة ومستوى المهارات ، بمعنى أن كل الموظفين اكتسبوا مهاراتهم عن طريق الخبرة ، وأن كل موظف تزيد خبرته تكون له الفرصة لاكتساب المهارات التقنية وكل موظف تقل خبرته تقل فرصه لاكتساب المهارات ، فممارسة عمل والتعرض لتفاصيله بصورة متكررة وارتكاب الأخطاء ثم معرفة حلولها ، هذا بمثابة تراكم ويسهل عملية التعلم واكتساب المهارات ، أما الموظف الجديد يحتاج الى فترة زمنية للتأقلم مع طبيعة العمل واكتساب مهارات جهاز الكمبيوتر وخاصة المهارات الخاصة ببرنامج coh3 ، وهذا مااتفق مع دراسة (قرقيط ، 2015) التي توصلت إلى أن الخبرة تساهم في تحسين مستوى الأداء المتعلق بتكنولوجيا المعلومات الإدارية .

لكن اكتساب المهارات عن طريق الخبرة عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة لا يعد إشكالا وهذا أمر طبيعي لكن ما يدعو للتساؤل هو أنه رغم تمتع الموظفين بالخبرة إلا أن مستواهم لم يرتفع .

هنا يمكن القول أن المشكلة قد تتعلق بنقص التدريب وهذا ما اتفق مع دراسة (أوغيندي ، 2009) والتي توصلت إلى أن افتقار المؤسسة للدورات التكوينية لعمالها أثر على مهاراتهم التفاعلية ، أو عدم نجاحه من جهة ، وظهور برامج تكنولوجية عالية التقنية من جهة أخرى هذا ما أدى إلى اتساع الهوة بين مستوى موظف مستشفى العقيد بوقرة والبرامج التكنولوجية الحديثة .

إضافة إلى تدني المستوى التعليمي للموظفين الذي يبطئ من استجابتهم للبرامج التدريبية ويصعب من تدريبهم على البرامج التكنولوجية الحديثة ، لهذا فالمؤسسة الاستشفائية تحتاج إلى موارد بشرية جديدة "حاملي الشهادات العليا" تحمل فكر حديث ورؤية متطورة تعطي المؤسسة روح جديدة .

4.8 النتائج المرتبطة بالفرضية العامة

تنص الفرضية العامة للدراسة على الآتي "توجد علاقة بين مستوى المهارات التقنية وإتجاهات موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بجبج نحو برنامج coh3" وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين مستوى المهارات التقنية وإتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 كما هو موضح في الجدول رقم (9)

جدول رقم (9) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية العامة

العينه	المتغيرات	قيمة م. ر. بيرسون	مستوى الدلالة
43	المهارات	0.317	0.038
	الاتجاهات		

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تقدر بـ 0.317 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.038 ، وبالتالي فهذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه يمكن القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بحج نحو برنامج coh3 .

أظهرت النتائج المتحصل عليها الخاصة بالفرضية العامة وجود علاقة ارتباطية بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 ، أي أن اتجاه الموظف وميوله يتأثر بمستوى مهاراته فمن كان ذو مهارة عالية يكون اتجاهه الإيجابي نحو البرنامج ويظهر تقبلاً له ، أما العامل الذي تكون مهارته منخفضة فيكون ميوله سلبي ، ولا يجذب العمل بالبرامج التكنولوجية الحديثة (coh3) ويفضل العمل بالطريقة التقليدية ، رغم أن برنامج coh3 يسهل من عمل الموظف ويختصر عمله ويجعله يعمل بمجهود أقل ، ولا بد أن لهذا الرفض الذي يظهر في سلوك الموظف اتجاه برنامج coh3 أسباب معينة ويظهر نقص التدريب كأحد الأسباب الرئيسية ، و تؤكد دراسة (أوغيندي ، 2009) أن افتقاد العمال إلى الدورات التكوينية أثر على مهاراتهم التفاعلية مع الزبائن مما نتج عنه اتجاهات سلبية وضعيفة نحو العمل .

لهذا أصبح الموظف يشعر بالرهبة اتجاه هذا البرنامج ويرى بأنه معقد ويصعب استخدامه ، ويتخذ موقف الرفض أمام البرامج التكنولوجية الحديثة ، ورغم أن نقص التدريب وعدم فعاليته هو عاملاً مؤثراً في عدم تقبل الموظف لبرنامج coh3 ، إلا أن هناك عوامل أخرى تؤثر على أداء الموظف ونظرة لعمله وهذا مااتفق مع دراسة (العبدلي ، 2008) والتي توصلت إلى أن هناك عوامل و متغيرات اجتماعية واقتصادية تؤثر في مستوى المهارات الادارية ، وبالتالي تؤثر في دافعية الانجاز عند سيدات الأعمال ، ولهذا فان غياب نظم الحوافز يبدو مؤثراً للغاية ، فالتحفيز يعتبر من الوسائل والأساليب التي من شأنها أن تشجع الموظفين على بذل المزيد من الجهود وتساهم في تحسن مستواهم وترفع من مستوى الرضا عندهم و انخفاض مستوى الأجور يعتبر عاملاً سلبي ، حيث يعتبر الأجر المصدر الأساسي لدخل معظم الأفراد العاملين بالمستشفى ولهذا فهو عامل غير مشجع على بذل جهود إضافية .

كما أن طبيعة العلاقة مع الرؤساء والزملاء لها دور في تحسين أو تفضيظ أداء الموظف وتجاوبه مع طبيعة عمله أو نفوره منه ، إضافة إلى الضغط المهني وظروف العمل السيئة التي كثيراً ما تحبط الموظف وتساهم في عدم توافقه مع عمله ، ويتأثر الموظف أيضاً بظروفه الأسرية فأى مشكلة قد تواجهه في الأسرة قد تنعكس سلبياً عليه في ميدان العمل وبالتالي ينقص حجم عطائه وتفاعله مع عمله ، وهذا ما اتفق مع دراسة (العبدلي ، 2008) التي توصلت إلى أن الأسرة تعتبر من العوامل المؤثرة في المهارات الإدارية لسيدات الأعمال وبالتالي في دافعية الانجاز .

إذن فالعلاقة بين مستوى الموظف وميوله لعمله ، أو العلاقة بين مستوى المهارة عند الموظف واتجاهه نحو برنامج coh3 لا تتوقف على نوعية التدريب أو المؤهل ذو المستوى العالي أو مستوى الموظف في حد ذاته فقط ، بل إن هذه العلاقة تخضع لمتغيرات وعوامل عديدة داخل المنظمة وخارجها .

9. خلاصة النتائج

كان موضوع الدراسة مستوى المهارات التقنية وعلاقتها باتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 ، وأجريت الدراسة الميدانية على عينة الموظفين الممارسين لبرنامج coh3 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد أحمد بوقرة بحاسي بجيج ، وكانت نتائج الدراسة كمايلي :

- ✓ المصدر الأساسي في اكتساب المهارات التقنية عند موظفي مستشفى العقيد بوقرة بحاسي بجيج هو الخبرة
- ✓ مستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بجيج متوسط .
- ✓ توجد علاقة بين المصدر الأساسي للمهارات التقنية وهو الخبرة ومستوى المهارات التقنية عند موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد بوقرة بحاسي بجيج .
- ✓ توجد علاقة بين مستوى المهارات التقنية واتجاهات الموظفين نحو برنامج coh3 .

10. إقتراحات

يظل هذا الموضوع في حاجة لدراسات عديدة وعميقة للوصول للعوامل المتسببة في اتجاهات العمال السلبية نحو البرامج التكنولوجية وعدم التكيف مع استخدام هذه البرامج واقترح حلول حتى لا تتحول الى عامل معيق لأداء الموظف وانتاج المؤسسة، وتم من خلال هذه الدراسة وضع مجموعة من الاقتراحات :

- ✓ مساعدة الموظف بتوفير المعلومات و القيام بأيام دراسية وملتقيات عن البرامج التكنولوجية الحديثة .
- ✓ القيام بدورات تدريبية فعالة ومستمرة ، لرفع مستوى مهارة الموظف واعداده نفسيا اتجاه البرامج التكنولوجية الحديثة .
- ✓ القيام بدورات تدريبية خاصة باللغات الأجنبية لأن الموظفين واجهوا صعوبات في فهم مصطلحات البرنامج
- ✓ تحديد أهداف البرامج التدريبية ، وتحديد نواحي ضعف الموظفين التي تتطلب التدريب.
- ✓ الاهتمام بقدرات الموظف وكفاءاته ومتابعته المستمرة وتوجيهه بعد الدورات التدريبية .
- ✓ تحسين ظروف العمل لتكون بيئة تشجع الأفراد على تنمية واستغلال مهاراتهم لأقصى حد
- ✓ انتهاج سياسة رشيدة للأجور والمكافآت وأنظمة الحوافز لتشجيع الموظف على بذل المزيد من الجهود والتجاوب مع طبيعة عمله .
- ✓ إبرام اتفاقيات مع المعاهد والمؤسسات التعليمية لتكليف البرامج التعليمية مع حاجيات الوظائف .
- ✓ القيام بدراسات تتعلق بمواضيع اتجاهات موظفي الإدارة العمومية نحو البرامج التكنولوجية الحديثة ، بغية الكشف عن مختلف المتغيرات والعوامل المؤثرة في ميول الموظفين لهذه البرامج .

11. قائمة المراجع

1. أوغيندي هدى ، (2009) ، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة ، رسالة ماجستير ، جامعة باجي مختار ، عنابة
 2. البلوي صلاح بن فالخ عبد الله ، (2005) ، اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
 3. بوعبدلي ياسين ، (2011) ، فعالية سياسة التكوين في تنمية المهارات ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر
 4. الصاعد سامر عبيد عبد الله ، (2003) ، دور برامج التدريب على رأس العمل في تنمية مهارات العاملين في الدفاع المدني ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
 5. العبدلي الفيقي سميرة بنت أحمد حسن ، (2008) ، المهارات الإدارية لسيدات الأعمال السعوديات وعلاقتها بدافعية الانجاز ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة
 6. قريط عمر ، (2015) مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية ، رسالة ماجستير ، جامعة لونيبي علي البليدة
 7. السامرائي إيمان فاضل ، (2004) نظم المعلومات الإدارية ، ط1 ، دار النشر للصفاء والتوزيع ، عمان
 8. بوروبة فهمية ، (2020) دور تسيير المهارات الاستراتيجية في تميز المؤسسة ، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات ، أطروحة دكتوراه ، جامعة بسكرة ، الجزائر
 9. هيشر سميرة (2015) دور تقييم المهارات في تمييز الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة بسكرة الجزائر
 10. العايب نورة ، شعبي ريان (2023) مهارات استخدام الحاسوب والانترنت لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوية ، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر
 11. صديق حسين ، (2012) ، الاتجاهات من منظور علم الاجتماع ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 28 الدوريات
1. دليل محاسبة المستشفيات (2004) ، وزارة الصحة والسكان .
 2. Aubert . j , p.Gilbest et f.Pigeyre , (1993) , knowledge and power “ the skills issues “ France
 3. Schermerhorn.s , S.G.Hunt et R.N.Osborn , human behavior and organization , Canada