



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء

لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار

المكلفين بعملية الإحصاء العام السادس للسكن والسكان 2022

إعداد الطالبتان :

- نذيرة برير

- مسعودة لكلوكة

نوقشت المذكرة علنا يوم:

2023/06/06

أمام لجنة المناقشة المكوّنة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	د. مرابط شوقي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	أ.د. ضيف الأزهر
ممتحننا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	د. ذهبي ابراهيم

السنة الجامعية: 2022-2023م





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

## دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار

المكلفين بعملية الإحصاء العام السادس للسكن والسكان 2022

إعداد الطالبتان :

- نذيرة برير

- مسعودة لكلوكة

نوقشت المذكرة علنا يوم:

2023/06/06

أمام لجنة المناقشة المكوّنة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	د. مرابط شوقي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	أ.د. ضيف الأزهر
ممتحنا	جامعة الشهيد حمّـه لخضر الوادي	أستاذ تعليم عالي	د. ذهبي ابراهيم

السنة الجامعية: 2022-2023م

# الاسراء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا) الإسراء الآية 24.

(وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا) الاسراء الآية 23.

نهدي هذا العمل إليهما برا ورضوان وامتنانا وعرفان فلا غيرهما وسواهما كانا سندنا وعونا لوصولنا إلى هذه الدرجة.

(وَاجْعَلْ لِي وَاِزِيْرًا مِّنْ اَهْلِي 29 هَارُونَ اَخِي 30 اشدُّ بِهِ اَزْرِي 31) سورة طه 29-31.

إليهم جميعا... محبة واعتزازا وفخرا بهم لما قدموه من دعم لنا أخواتنا وإخوتنا الاعزاء.

نهدي هذا العمل لكم جميعا يامن كنتم نورا لطريقنا طوال الثمانية عشرة سنة السابقة التي

قضيناها على مقاعد الدراسة بأطوارها الاربعة.

أدامكم الله تاجا فوق رؤوسنا.

# إلى سيدي وإلى تقديري

الحمد لله رب العالمين الذي تتم بنعمته الصالحات حمدا طيبا مباركا والصلاة والسلام على سيد الخلق ومعلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله أجمعين، أما بعد لك الحمد ربنا يامن مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبلنا وأعنتنا على تحصيله وعلمتنا ما لم نعلم.

نتقدم بالشكر والعرفان أولا وقبل كل شيء إلى جامعة الشهيد حمه لخضر بدأ من مدير الجامعة البروفيسور "عمر فرحاتي" والسيد عميد كلية العلوم الاجتماعية السيد "عمار غرايسة" والطاقم الإداري وأساتذتنا الاكارم لما قدموه من جهود لنا. وأتوجه بالشكر إلى الذي بعد الله عز وجل ما كان لهذا العمل أن يكون أستاذنا ومشرفنا "ضيف الأزهر" شكرا لأعلى ما أسديته لنا من نصح وتوجيه خلال فترة إعداد هذا البحث وتعاملك الحسن وتواضعك أسأل الله أن يجازيك عنا كل خير كما نشكر الاساتذة أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذه الاطروحة المتواضعة، وأخيرا إلى زملائنا وأصدقائنا ولكل من قدم لنا العون والمشورة لإتمام هذا العمل.

"اللهم إننا نشهدك بأننا قد بذلنا ما يسر لنا من جهد فإن كنا قد وفقنا فمن عندك وإن كنا قد أخطأنا وقصرنا فمن عندنا. اللهم اجعل عملنا هذا مقبولا وسعينا فيه مرضيا ومشكورا مبتغيا به وجهك الكريم." وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار (المسخرين لعملية الإحصاء العام السادس للسكن والسكان 2022)، وكان تساؤلها الرئيسي بالشكل التالي: كيف تساهم التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار ؟ فيما أدرجت تحته التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

- كيف يساهم المكون والمدرب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار؟
  - كيف تساهم برامج التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار ؟
  - كيف تساهم وسائل التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار ؟
- أما فيما يخص الفرضيات فقد قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية كما يلي: تساهم التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار والفرضيات الفرعية بالشكل التالي:

- يساهم المكون والمدرب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .
  - تساهم برامج التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .
  - تساهم وسائل التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .
- حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان والاستعانة بأدوات أخرى (الملاحظة والمقابلة)، واستخدام أسلوب المسح الشامل وكان المجتمع البحث متكون من 55 مبحوث، ولقد خلصت الدراسة إلى أن التكوين والتدريب تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار، ولهما دور فعال على أدائهم.

**الكلمات المفتاحية:**

التكوين، التدريب، تحسين أداء الأعوان

## **Abstract:**

This study aims to determine the role of the training and teaming in improving the performance of statistic agents of the unicibqlity (those engaged in the sixth general) census of housing and population of the municipality of 2022) .and its main question was as follows.

How does the training and training contrainng to improving the performance of the statistics agents of the performance of the statistics agents of the municibqlity of kamar ?

White the sub questions were listed os follows.

How does the eomponet and the trainer comtribute to impropg the performance of the statistice agent?

How do training and troining programs contribut to imprograns contribute to improvwng the performance of rtistics agents?

How do trainng nethods contribute to improvng methods contribute to improving the performs nce of statistics ogets?

As for the hypotheses we have formuted the main hypothesis os follows.

The troining and training contributes significqntly toinproving the performance of the statics agents of kamar.

The sub hypotheses greqs folloues:

The component ent ant the trainener cortribute significqntly to improipro the performance of the statistical agents of kamar .

Trainig and training gprograms contripute significqntly to inprooing the performance of statistics agemts of kamar .

The means of traimig and traimig contripute significqntly to performance of the statics agents of kamar .

Where the analytical descriptive approach and the questionnairc wer relied upon, collecting information and using other towls (observiom and unterview) and using the comberthensive survry method the research community consisted of 55resbonndents the study con cluded that training contributes to q significant imbrevment in the performance of the statiscs agents of munciability of kamar.

## **Keywords:**

traiming /traimig/Improing the performance of the employees.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الاهداء
IV	الشكر والتقدير
V	الملخص باللغة العربية
VI	الملخص باللغة الانجليزية
VII	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
2	تمهيد:
3	<b>المبحث الأول: الأدبيات النظرية</b>
3	المطلب الأول: التكوين
4	المطلب الثاني: التدريب
6	المطلب الثالث: الأداء
8	<b>المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات</b>
8	المطلب الأول: العلاقة بين التكوين والتدريب
9	المطلب الثاني: العلاقة بين التكوين والتدريب وتحسين الأداء من وجهة نظر الدراسات السابقة
12	<b>المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية</b>
12	المطلب الأول: الدراسة السابقة
16	المطلب الثاني: المقاربات النظرية
20	خلاصة الفصل الأول:
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية والتطبيقية</b>	
22	تمهيد:
23	<b>المبحث الأول: الطريقة والأدوات</b>
23	المطلب الأول: الطريقة
24	المطلب الثاني: الأدوات

25	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
25	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات
51	المطلب الثاني: المناقشة
58	خلاصة الفصل الثاني
59	الخاتمة
61	قائمة المصادر والمراجع
64	الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح تحديد المتغير المستقل وطرق قياسها	29
02	يوضح تحديد المتغير التابع وطريقة قياسه	29
03	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	31
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	31
05	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	32
06	يبين عدد العاملين مسبقا في هذه العملية	32
07	يبين عدد المبحوثين الذين يزاولون عملا	33
08	يبين كفاية مدة التكوين عند المبحوثين	33
09	يبين تلبية التكوين للحاجة في الميدان	34
10	يبين نوع التكوين الذي تلقاه المبحوثين	35
11	يبين مساهمة التكوين في توطيد العلاقات بين المبحوثين	35
12	يبين رضا المبحوثين على العملية التكوينية	36
13	يبين طبيعة التكرار اذا كانت متعبة بالنسبة للمبحوثين	36
14	يبين كفاية مدة التدريب بالنسبة للأفراد	37
15	يبين مساعدة التدريب على اكتساب معلومات جديدة لم يسبق التطرق اليها خلال عملية التكوين	37
16	بين مساهمة التدريب في تسهيل العمل في الميدان	38
17	يبين طبيعة التدريب الذي تلقاه المبحوثين	38
18	يبين لنا نجاح عملية التدريب في نظر المبحوثين	39
19	يبين طبيعة التدريب اذا كانت متعبة بالنسبة للمبحوثين	39
20	يبين طبيعة انتماء المكونين	40
21	يبين كفاءة المكون	40
22	يبين لنا خبرة المكون	41
23	يبين اتباع المكون أسلوب النقاش المفتوح	41
24	يبين تمكن المكون من ادارة النقاش والحوار	42
25	يبين تمكن المكون من تحقيق اهداف الدورة التكوينية	42
26	يبين صفة المدربين	43
27	يبين اذا كان المدرب يمتلك الخبرة اللازمة والمطلوبة	43

44	يبيّن مراعات المدرب للفروق الفردية	28
44	يبيّن استعمال المدرب للمعاملة الانسانية مع المتدربين	29
44	يبيّن تمكن المدرب باستثمار الوقت	30
45	يبيّن إذا ساهم المدرب في التحفيز للعمل	31
45	يبيّن اذا كانت برامج التكوين مستوفية لجميع جوانب العملية الاحصائية	32
46	يبيّن توفير الديوان الوطني للاحصائيات برامج تكوينية حديثة	33
47	يبيّن مساعدة برامج التكوين على تحصيل المعلومات	34
47	يبيّن مساعدة برامج التكوين على اتقان العمل بالشكل المطلوب	35
48	يبيّن وضوح وسهولة برامج التكوين	36
48	يبيّن تمكن المسؤولين من ادارة برامج التكوين بانتظام واهتمام	37
49	يبيّن ملائمة برامج التدريب للعملية الاحصائية	38
49	يبيّن مساعدة برامج التدريب على حل المشكلات التي تواجه أفراد العينة في الميدان	39
50	يبيّن مساعدة برامج التدريب في التقليل من الاخطاء	40
50	يبيّن مساعدة برامج التدريب على التحضير للعمل	41
51	يبيّن كفاية برامج التدريب لاكتساب الخبرة المطلوبة	42
51	يبيّن تحقيق برامج التدريب المطلوب منها	43
52	يبيّن توفير المؤسسة الوسائل اللازمة لعرض برامج العملية التكوينية	44
52	يبيّن تمكن المكون من استخدام الوسائل بشكل الجيد	45
53	يبيّن تكوين المبحوثين على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية	46
53	يبيّن مساهمة الوسائل المستخدمة في ايصال المعلومة بشكل أفضل للمبحوثين	47
54	يبيّن توفير المؤسسة وسائل متنوعة لهذه الدورة التكوينية	48
54	يبيّن مساهمة استعمال الوسائل الحديثة في نجاح الدورة التكوينية	49
55	يبيّن توفير المؤسسة الوسائل اللازمة للعملية التدريبية	50
55	يبيّن تدريب المبحوثين على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية	51
55	يبيّن تمكن المدرب من استعمال هذه الوسائل بالشكل الجيد	52

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	مخطط يوضح العلاقة بين المتغيرات	01

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استمارة البحث
02	تصريح قبول الحصول على معلومات متعلقة بأعوان الاحصاء

# مقدمة

## 1- التوطئة:

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا بثقل حقيبة المكتسبات الفردية، وما تحمله داخلها من مهارات وخبرات وكفاءات وقدرات ومعلومات متخصصة وعامة لدى الفرد، فهي تعود بالفائدة على المؤسسة والعامل معا، وباعتبار أن المورد البشري من أهم الموارد في المؤسسة والعامل الرئيسي في تطورها والمحرك الأساسي لعجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمعرفية داخلها وخارجها، ويلعب دورا حاسما في قيام المؤسسة وبقائها ونموها ومحدد أساسي لموقع المؤسسة ومكانتها، وعلى هذا الأساس أصبحت المؤسسة هدفها الرئيسي وشغلها الشاغل البحث عن وسائل وسبل لتوسيع محتويات هذه الحقيبة لمواردها وترقيتها من أجل التسيير الأحسن للمؤسسة والتكيف مع التحولات المالية والمستقبلية وخاصة مع التقدم التكنولوجي في شتى المجالات وتطور تقنيات السير، ومن أهم الوسائل التي اعتمدها المؤسسة وتعتبر أقدمها وأكثرها فعالية في التأثير على الموارد البشري هي وسيلة التكوين والتدريب، ونظرا لأهميتها فقد كان محورا يجدر اهتمامات وتوجهات العديد من الباحثين لدراساتهم من جميع الجوانب، وهذا ما كان موضوع اهتمامنا في هذا البحث المتواضع .

## 2- الإشكالية:

يعد التكوين والتدريب جزءا مهما في تحضير الموارد البشرية لتحقيق أهداف المنظمة المخطط لها، وهو أحد مواضيع الاهتمام في علم الاجتماع وخاصة فرع علم الاجتماع تنظيم وعمل الذي يتيح للخارجي إمكانية دراسة المنظمة بمختلف مكوناتها.

حيث يعتبر التكوين والتدريب إحدى وظائف إدارة الموارد البشرية، ويمثلان عملية إعداد الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة، كما يساعدان على تزويد الموظفين والمسخرين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة التي تساهم في تحسين أداءهم الوظيفي وهو ما يعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل جهد والتكاليف الممكنة، ويعد تحسين الأداء من أهم مساعي ومخرجات التكوين والتدريب فهو يعكس مدى التزام العاملين والموظفين والمسخرين لمتطلبات المهنة والعمل المطلوب منهم، حيث يعتبر سلوكا عمليا يؤدي إلى درجة من بلوغ المسخرين لعملية الإحصاء للأهداف المطلوبة، وهذا راجع للإحاطة بجميع جوانب العمل المكلفين به والمتمثل في عملية إحصاء السكن والسكان في فترة التدريب والتكوين، وهذا لما لها من خصوصية وأهمية في المجتمع وهو ما ستقوم عليه دراستنا ومن هنا نأتي إلى طرح التساؤل التالي:

- كيف يساهم التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار؟

ويندرج تحت ضمن هذا التساؤل الرئيسي الاسئلة الفرعية الآتية:

أ- كيف يساهم المكون والمدرّب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار؟

ب- كيف تساهم برامج التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار؟

ت- كيف تساهم وسائل التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار؟

## 3- فرضيات البحث:

وعلى ضوء التساؤلات السابقة يمكن تصميم وصياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية بالشكل التالي:

### ● الفرضية الرئيسية:

تساهم التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار.

### ● الفرضيات الفرعية:

أ- يساهم المكون والمدرّب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .

ب- تساهم برامج التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .

ت- تساهم وسائل التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء لبلدية قمار .

### 3- مبررات اختيار الموضوع:

- ومن بين الاسباب الموضوعية التي تدفعنا لاختيار هذا الموضوع نذكر منها:
- كسب معرفة نظرية وتطبيقية تفيد في المجال العملي، وأهمية الموضوع المعرفية وغايته العلمية .
- الوقوف على مجريات عملي التكوين والتدريب التي استفاد منها أعوان الاحصاء.
- يعد التكوين والتدريب أحد الموضوعات التي يمكن دراستها ميدانيا.
- قلة الدراسات التي اعتنت بهذا الموضوع التكوين وتدريب لأعوان الاحصاء.
- الوقوف على مدى التقدم في تطبيق برامج التكوين والتدريب لأعوان الإحصاء.

### 4- أهداف البحث وأهميته:

أ- الأهداف: تكمن أهداف دراستنا فيما يلي:

- معرفة مساهمة التكوين والتدريب في تطوير مهارات أعوان الاحصاء.
- تحديد مواطن القصور والضعف في البرامج التكوينية والتدريبية من أجل التعرف على التحديات التي واجهت أعوان الاحصاء أثناء عملهم.

- التعرف على علاقة التكوين والتدريب على تحسين فعالية الأداء لدى أعوان الاحصاء.
- الكشف على مدى تأثير المكونين والمدربين على نجاح عملية التكوين والتدريب لأعوان الاحصاء.
- تحديد نتائج عمليتي التكوين والتدريب بالنسبة الأعوان الاحصاء.

ب- الأهمية: وتتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تكمن أهمية الدراسة في توضيح وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية وهي وظيفة التكوين والتدريب.

- تعتبر هذه الدراسة مساهمة علمية في تقييم أثر عمليتي التكوين والتدريب على أداء أعوان الاحصاء.
- تساهم هذه الدراسة بزيادة الاهتمام العلمي بموضوع التكوين والتدريب .
- اعطاء صورة حقيقية على واقع التكوين والتدريب وأثره على تحسين أداء أعوان الاحصاء.
- تأكيد ودعم ما توصلت اليه الدراسات السابقة حول دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء.

## 5- حدود البحث:

يمكن ايجاز مراحل هذه الدراسة وفقا للمجال المكاني والزماني على النحو التالي:

● **الأبعاد المكانية:** تمت هذه الدراسة في بلدية قمار على مستوي ولاية الوادي، ولقد تضمن 55 مقاطعة تابعة لهذه البلدية، وكانت مفردات بحثنا موزعة على هذه المقاطعات (55 مبحوث) بالتساوي (كل مبحوث مسؤول على مقاطعة).

● **الأبعاد الزمنية:** بعد الانتهاء من عملية الاحصاء التي دامت لمدة شهر من 18 سبتمبر 2022 إلى 18 أكتوبر 2022، تمت صياغة موضوع هذه الدراسة في منتصف شهر أكتوبر 2022، وذلك بعد استشارة ومناقشة مشرفنا وبعض من الاساتذة ذوي التجربة والاختصاص بالإضافة إلى البحث والاطلاع على الدراسات السابقة لهذا الموضوع، بالإضافة ألي قيامنا بالدراسة الاستطلاعية والقيام المقابلات المباشرة مع بعض أفراد مجتمع محل الدراسة.

وتم بداية استكمال الجزء النظري وطباعة الاستبيان في منتصف شهر جانفي (بعد الانتهاء من امتحان السداسي الأول) إلى غاية أواخر شهر فيفري، وفي بداية شهر مارس تم الانتقال إلى مرحلة الدراسة الميدانية.

## 6- منهج البحث:

المنهج "هو الطريقة والاسلوب أو الكيفية التي يصل بها الباحث أو العالم الى نتائجه فهو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة"<sup>1</sup>

كما يعرفه مُجدّ الغريب بأنه " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة بهدف الاجابة على الاسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والوصول إلى الاجابة السليمة على الفرضيات والتساؤلات المطلوبة"<sup>2</sup>.  
ونظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف التعرف على تكوين وتدريب أعوان الاحصاء ودوره في تحسين الأداء لهم، وذلك بمعرفة آراء وردود أفعال المستفيدين من هذه العملية التكوينية والتدريبية من خلال الكشف عن واقعها ومجرياتهما ونتائجها، وعلى هذا الأساس فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة الذي يعتمد على الدراسة، كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيميا فـالمنهج الوصفي "يعتبر طريقة لوصف ظاهرة المدروسة وتصويرها كيميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها لدراسة دقيقة"<sup>3</sup> ولقد اتبعنا في تطبيق هذا المناهج على المحاور التالية:

<sup>1</sup> مُجدّ عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، مكتبة النور، 2020، ص8.

<sup>2</sup> مُجدّ الغريب عبد الكريم، البحث العلمي التصميم والمنهج والاجراءات، مكتبة تحضة الشرق، القاهرة، مصر، 1987، ص77.

<sup>3</sup> عمار طيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2007، ص228.

أ- تفحص الموقف والشكل ودراسته دراسة وافية.

ب- تحديد المشكل المراد دراسته.

ت- صياغة فرضية لهذه المشكلة واختيار عينة مناسبة.

ث- تحديد طرق جمع البيانات، وتصنيف البيانات بفرض المقارنة.

ج- اختيار أدوات البحث التي في جمع البيانات.

ح- تحديد النتائج التي توصل إليها وتصنيفها ثم تحليلها وتفسير بدقة وبساطة.<sup>1</sup>

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأكثر ملائمة لموضوع البحث والمناسب لطبيعة هذه الدراسة لان هدفها الكشف عن دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء، وذلك بتحليل وتفسير الاحصائيات الكمية وتحويلها إلى تحليل كيفي.

## 7- صعوبات البحث:

### أ- الجانب النظري:

- صعوبة إيجاد مواضيع شملت متغيري التكوين والتدريب معا.
- صعوبة إيجاد مفاهيم بعض المؤشرات.
- صعوبة إيجاد مواضيع ودراسات سابقة متعلقة بعملية الاحصاء .

### ب- الجانب التطبيقي:

- توزع مفردات بحثنا على مساحة جغرافية كبيرة جدا وصعوبة التنقل لبعض المناطق.
- صعوبة الحصول على تصريح من رئيس البلدية (بلدية قمار) للحصول على قائمة المعنين بكمية الاحصاء (التحجج بأنها معلومات شخصية وإدارية).

## 8- هيكلية البحث:

تنطلق هذه الدراسة في البداية بالمقدمة تتضمن مدخل تمهيدي عام للموضوع وطرح الاشكالية بصيغة مختصرة، تليها تحديد الفرضيات ثم المبررات اختيار الموضوع وأهداف وأهمية البحث، ثم وضع حدود مكانية وزمانية للبحث وتحديد للمنهج المستخدم، وذكر أبرز الصعوبات التي وجهتنا، ثم نختمها بهيكلية للبحث ونتوجه إلى تمهيد بسيط للفصل الأول الذي جاء بعنوان الادبيات النظرية والتطبيقية وقد قسم إلى ثلاثة مباحث:

<sup>1</sup> اسماعيل ابراهيم، مناهج البحوث الاعلامية، دار الفجر للنشر، مصر، 2017، ص54-55.

**المبحث الأول:** بعنوان الأدبيات النظرية ويحتوي على المفاهيم الأساسية لمتغيرات البحث.

**المبحث الثاني:** بعنوان العلاقة بين المتغيرات ومضمونة هو إعطاء صورة عن العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل

من الناحية النظرية البحتة على مستوى التجريد.

**المبحث الثالث:** ولقد خلاص بعنوان الأدبيات التطبيقية، ويندرج ضمنه الدراسات السابقة والقيمة المضافة

للبحث الحالي انطلاقاً من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة، ثم نتطرق إلى بعض المقارنات النظرية المفسرة

لموضوع بحثنا، ونختتم كل هذا بملخص للفصل الأول تنتهي بتمهيد طفيف لموضوع الفصل الثاني، حيث يشمل كل

ما ذكر سابقاً 20% من حجم المذكرة، ثم ندخل مباشرة إلى الفصل الثاني ويبدأ بتمهيد مختصر يوضح فيه

موضوع الفصل والهدف منه وأهم العناصر المتضمنة فيه وهذا الفصل يمثل الدراسة الميدانية التطبيقية وينقسم هذا

الفصل إلى مبحثين ويمثل 80% من حجم المذكرة.

**المبحث الأول:** يقدم بعنوان الطريقة والأدوات يوضح أولاً الطريقة وتحتوي على مجتمع وعينة الدراسة وتحديد

المتغيرات وطرق قياسها، أما ثانياً فيتم التطرق فيها إلى الأدوات وتلخص الأدوات المستخدمة لجمع البيانات

والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليلها.

**المبحث الثاني:** يعرض هذا المبحث النتائج والمناقشة ونبدأ أولاً بعرض النتائج وتحليلها ثم ثانياً مناقشتها عن

طريق تفسير المعطيات وربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها، وأخيراً وليس آخراً التوصل إلى الاستنتاجات والحلول

ونختتمها بملخص للفصل وذكر أهم ما جاء فيه من استنتاجات ورؤى وأفكار التي توصل إليها وأخيراً خاتمة للبحث

بأكمله يلخص فيها كل ما يجدر ذكره من المشكل الرئيسي إلى الحلول. ولقد اخترنا هذا التقسيم أولاً لأنه صدر

من إدارتنا ولزوماً علينا تطبيقه، ثانياً ترتيب عناصر هذه الخطة توضح للقارئ مضمون هذا البحث من المهم للأهم

حيث في مدخل هذا البحث ووفقاً لخطة سوف تأخذ نظرة عامة شاملة ووافية حول الموضوع، ثم تنطلق في رحلة

إلى جوهر هذا البحث مزوداً أولاً بالجانب النظري لأخذ فكرة سطحية حول المضمون، ثم إلى الدراسة الميدانية

والوقوف على بعض التوقعات، وتأكيداً وتختتمها بنتائج وحلول للمشكلة وهذا ما دفعنا لاختبار ومساندة هذه

الخطة بالإضافة إلى أنها مختصرة خاصة في الجانب النظري الذي يحتوي عادة على طول ممل.

## الفصل الأول:

### الأدبيات النظرية والتطبيقية

## تمهيد:

سيقدم لكم في هذا الفصل مدخل نظري حول "التكوين" و "التدريب" و "الأداء" مدرجة داخل ثلاثة مباحث ومفصلة بالشكل المطلوب، لأخذ فكرة عامة حول الموضوع حيث تضمن المبحث الأول تحديد الأدبيات النظرية لهذه الدراسة، ونقصد بها المفاهيم الأساسية لموضوعنا وصياغة تعاريف لها، كما يتضمن المبحث الثاني تحديد العلاقة بين المتغيرات من الناحية النظرية البحتة وعلى مستوى التجريد، وطرح وجهة نظرنا استعانة بالنتائج التي توصل إليها الباحثون السابقون، وسيقدم المبحث الثالث بعنوان الأدبيات التطبيقية والمتمثلة في الدراسات السابقة والقيمة المضافة للمبحث الحالي انطلاقاً من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة إضافة إلى الاستعانة بالنظريات، ولقد تم تحديد كل ما طرح سابقاً في حدود 20% من حد المذكرة.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

## المطلب الأول: التكوين

تعددت تعريفات التكوين حيث ان كل باحث نظر وركز على رواية تختلف عن أخرى ولكن يمكن أن نمد بعض التعاريف كما يلي:

**لغة:** قال الزبدي "كون، تكويننا، أحدثه، وقيل التكوين ايجاد الشيء مسبق بمادة، وكوّن الله الأشياء تكويننا، أوجدها.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** هو مجموعة من النشاطات التعلم المبرمجة بهدف اكتساب الفرد والجماعة المعارف والمهارات والاتجاهات التي تساعدهم على التكيف مع المحيط الاجتماعي والمهني من جهة، وتحقيق فعالية التنظيم الذي ينتمون إليه من جهة أخرى.<sup>2</sup>

● وهو عملية منظمة ومستمرة تضم مجموعة الجهود الهادفة علي تزويد الفرد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارات في أداء عمله الحالي أو في المستقبل وهي تهدف إلى احداث تغيرات سلوكية وفنية لمقابلة الاحتياجات المالية والمستقبلية.<sup>3</sup>

● التكوين هو جهود يتم تخطيطها بشكل مسبق تهدف إلى رفع كفاءة الفرد عن طريق زيادة معارف وتنمية مهارته وتغير اتجاهاته حتى يتمكن من أدا عمله بالمستوى المطلوب من الكفاءة.<sup>4</sup>

**التعريف الاجرائي:** من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكوين إجرائياً بأنه: "عملية إدارية منظمة ومستمرة تقوم بها المؤسسة ويتم التخطيط لها بشكل مسبق لتزويد مواردها البشرية بالمعارف والمهارات والقواعد والسلوكات لتعميق المعرفة المتخصصة، بهدف رفع الكفاءة وتحسين الأداء.

## - مفاهيم المتعلقة بالتكوين:

**1-المكون:** هو شخص (أستاذ، مدير، مشرف ذو خبرة كبيرة ...) يقوم بمهمة نقل المعرفة أو تعليم المهارة أو تغيير المواقف أو السلوك لفرد أو أكثر من خلال برامج تتسم بوجود تخطيط مسبق لها بهدف تحقيق غرض معين

<sup>1</sup> فلاح كاط، التكوينات النحوية للمجاز المرسل في القرآن، طبعة 1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2008، ص 15.

<sup>2</sup> زواتيني عبد العزيز، تنمية المورد البشري في التنظيم، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020، ص 117.

<sup>3</sup> خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، فن المقابلات الشخصية، المجموعة العربي للتدريب النشر، مصر، ص 78.

<sup>4</sup> زواتيني عبد العزيز، صفحة 118 (مرجع سبق ذكره).

ويعتبر المكون القلب النابض والعقل المفكر لعملية التكوين كما يعتبر أحد عناصر أو اطراف العملية التكوينية البارزين ولهم الدور الكبير في نجاح أو فشل العملية ككل.<sup>1</sup>

● **التعريف الاجرائي:** يكمن تعريف المكون اجرائيا بأنه: شخص مسؤول ومبدع وذو خبرة مكلف من طرف المؤسسة لتزويد المتكويين بالمهارات والخبرات والمعلومات المطلوبة الانجاز العمل المكلفين به.

**2-برامج التكوين:** يقصد به جميع النشاطات التكوينية التي تضم الخبرة النظرية والتطبيقية التي تهيئها المنظمة من أجل تحقيق نمو شامل للمتكويين واحداث تغييرات في سلوكهم الوظيفي.<sup>2</sup>

● **التعريف الاجرائي:** هي خطط ونشاطات معدة مسبقا ومحكمة من طرف المؤسسة بأسلوب يتوافق مع احتياجاتها ومتطلباتها من المعلومات والمهارات والكفاءات اللازمة لعمل معين.

**3-وسائل التكوين:** هي الادوات والوسائل التي يستخدمها المكون لنقله المنهج التكويني إلى المتكويين كالاتي: اعتماد على أجهزة العرض الحديثة أو التقليدية (العاكس الضوئي) أو أجهزة الاعلام الالي وشرائط الفيديو و السبورات المثبتة والمتحركة.<sup>3</sup>

● **التعريف الاجرائي:** هي مجموعة الوسائل والادوات المستخدمة في العملية التكوينية التي توفرها المؤسسة ويعتمد عليها المكون لإيصال محتوى برامج التكوين بالشكل المطلوب للمتكويين.

### المطلب الثاني: التدريب

لغة: التدريب من (درب) فلانا بالشئى وعلية وفيه، أي عوده ومرنه.<sup>4</sup>

**اصطلاحا:** يعد التدريب أحد المواضيع الهامة والحساسة التي تحظى باهتمام كبير ويمكن تعريفه ب:

التدريب عملية مدروسة لتعديل الاتجاه أو المعرفة أو السلوك المهارى من خلال اكتساب بعض الخبرة لتحقيق أداء فعال في نشاط واحد أو مجموعة من الأنشطة.<sup>5</sup>

● التدريب نشاط مخطط يهدف إلى أحداث تغييرات في الفرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والاتجاهات ما يجعل هذا الفرد وتلك الجماعة لائقة للقيام بعملها.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> تامر صالح، مسعي عون علي، دور التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، الجزائر، 2019-2020، ص 34.

<sup>2</sup> تامر صالح، مسعي عون علي، صفحة 34 (مرجع سبق ذكره).

<sup>3</sup> بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علم الاجتماع، تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، 2013/2014. بسكرة.

<sup>4</sup> فضيلة نشاش، دور التدريب في تحسين أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع، تنظيم وعمل، جامعة أحمد درايا، أدرار، 2019-2020، ص 14.

<sup>5</sup> باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، طبعة 2، دار الفاروق النشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 120.

<sup>6</sup> نجم العزاوي، التدريب الاداري، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية النشر والتوزيع، عمان الاردن، 2006، ص 13.

- التدريب عملية إدارية تهدف إلى تحسين الأداء ورفع كفاءة وفعالية الأفراد.<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

يمكن تعريف التدريب إجرائياً بأنه عملية منظمة ومستمرة وأداة من أدوات تنمية الموارد البشرية يعمل على إكساب الخبرة وتوسيع المعرفة التطبيقية لدى المتدربين في مجال عملهم.

### - المفاهيم المتعلقة بالتدريب:

**المدرّب:** هو شخص يقوم بمهمة نقل المعرفة أو تعليم المهارة أو تغيير المواقف أو السلوك أو أي نسيج من ذلك لفرد أو أكثر من خلال برامج تتسم بوجود تخطيط مسبق لها بهدف تحقيق غرض معين.<sup>2</sup>

- **التعريف الإجرائي:** المدرّب هو شخص ذو خبرة تستعين به المؤسسة لتزويد المتدربين بمهارات وخبرات تطبيقية تساعدهم على مواجهة المشاكل التي تعترضهم أثناء القيام بعملهم.

- **برامج التدريب:** عبارة عن نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة التي تعمل على تدريبها وتتناول معلوماتهم وأدائهم وسلوكهم واتجاهاتهم بما يجعلهم مناسبين لشغل وظائفهم بكفاءة وإنتاجية عالية.<sup>3</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي نشاطات معدة مسبقاً ومصممة من طرف المؤسسة، تعمل على إعداد كوادر من المتدربين قادرين على إنجاز العمل بالكفاءة المطلوبة منهم لصالح المؤسسة.

### وسائل التدريب:

يقصد بوسائل التدريب الوسيط الذي يستخدمه المدرّب ليساعده في تحقيق أهداف عرضه لموضوعه التدريبي وذلك عن طريق نقل المعلومات أو الرسالة التدريبية من المدرّب إلى المتدربين.<sup>4</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي الأدوات والوسائل التي يستخدمها المدرّب لتلقين المتدربين الجوانب التطبيقية لاحتياجات المؤسسة من المعلومات والمعارف والكفاءات اللازمة.

<sup>1</sup> سامي بودبوس، د. خالد زهول، إدارة الموارد البشرية، طبعة 1، دار الكتب الوطنية، بنغازي ليبيا، 2020، ص 180.

<sup>2</sup> مدحت ابو النصر، مهارات المدرّب المتميزة، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة مصر، 2009، ص 41.

<sup>3</sup> مآرب محمد احمد المولى، بناء برنامج تدريبي مقترح في التربية البيئية، دراسة ميدانية مقارنة، جامعة الموصل، قسم التربية وعلم النفس، 2010-2011، ص 15.

<sup>4</sup> بسام العزاوي، جودة التدريب الإداري، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2014، ص 192.

## المطلب الثالث: الأداء

لغة: كلمة الأداء مستمدة من الكلمة اللاتينية (performe) واشتقت منها الكلمة الإنجليزية (performance) والتي تعني الطريقة الذي يعتمدها التنظيم للوصول إلى أهدافه.<sup>1</sup>

**اصطلاحاً:** يرى كاستر وآخرون بأن الأداء عبارة عن استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل.<sup>2</sup>

- يعرفه "توماس جلبرت" بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز، أنه مجموع السلوك والنتائج معا وهو اتحاد السلوك ونتائجه، وهو ليس السلوك وحده أو الإنجاز وحده إنه تكاملهما معا، أنه ما تسعى المنظمة للوصول اليه.<sup>3</sup>
- يعرف الأداء على أنه الجهد المبذول الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته ويشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة.<sup>4</sup>

## التعريف الإجرائي:

هي الطريقة التي تؤدي بها الموارد البشرية المهام المطلوبة منها من قبل المؤسسة وهو الهدف التي تسعى المؤسسة دائما إلى معالجته وتنميته وتطويره.

## المفاهيم المتعلقة بالأداء:

- **الكفاءة:** هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، النشاط الكفاء هو الأقل تكلفة فالكفاءة تساعد على الاستغلال الامثل للموارد.<sup>5</sup>

## التعريف الإجرائي:

هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من أجل الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها بأقل التكاليف الممكنة، إذن فهي عبارة عن مهارة وبراعة وحسن الاستغلال والتسيير.

<sup>1</sup> بكوش لطيفة، مساهمة التسيير على اساس الانشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، محاسبة ونظم مالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، ص 4.

<sup>2</sup> حسين محمد الحراشحة، ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، 2011، صفحة 91.

<sup>3</sup> عصمت سليم القرانة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، المملكة الاردنية الهاشمية، 2009، صفحة 48.

<sup>4</sup> محمد بن دليم القحطاني، بيئة عمل الشركات، b1، LTD، KuTub.C لندن-بريطانيا-2019، ص35.

<sup>5</sup> محمد بن دليم القحطاني صفحة 34(مرجع سبق ذكره).

## - الفعالية:

عرفها "أحمد ماهر" انها القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة ،وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة لذلك.<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:** هي القدرة على تحقيق النتائج المطلوبة والأهداف المخطط لها، بغض النظر على الوسائل والإمكانيات والجهود المبذولة.

<sup>1</sup> شهدان عادل عبد اللطيف غريباوي، ادارة الجودة الشاملة وفق المعايير الدولية، دار الفكر الجامعي. الاسكندرية، 2020، ص 110.

## المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات

جاءت دراستنا هذه على أساس طرح دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى اعوان الاحصاء باعتبار أن التكوين والتدريب هما أهم عامل لنمو المورد البشري ومواكبته للتغيرات الحاصلة ويمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها من خلالها وعلى هذا الاساس نتطرق إلى:

## المطلب الأول: العلاقة بين التكوين والتدريب

التكوين مسار لتطوير الفرد ويهدف إلى الحصول أو تحسين القدرات: قدرات التخيل، الفهم، والاكساب، واستخدام الجسد<sup>1</sup>، ويقصد بالتدريب "هو عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد واتجاهات لزيادة تحسين اداء الفرد.<sup>2</sup>

العلاقة بين التدريب والتكوين غالبا ما يقترن التدريب من التكوين بعضهما البعض بحيث يمكن التمييز بين التكوين والتدريب بناء على عناصر أساسية.

○ **مجال التركيز:** يركز التدريب على ما يحتاجه الفرد من قدرات ومهارات أما التكوين فيركز على ما يحتاجه جماعة العمل والمؤسسة ككل القدرات والمهارات لتحقيق الأهداف.

○ **المدى الزمني:** يركز التدريب على الاحتياجات الحالية أما التكوين فيركز على الاحتياجات المستقبلية في الآجال الطويلة.

○ **الهدف:** يهدف التدريب إلى علاج مجالات القصور أما التكوين يهدف إلى إعداد وتجهيز الأفراد لمقابلة متطلبات وأهداف العمل مستقبلا.<sup>3</sup>

ونرى ان العلاقة بينهما تكمن في أن كلاهما يسعيان إلى الرفع من كفاءة العامل ومهاراته وأدائه واكتسابه المعرفة المتخصصة والمعلومات المرتبطة بعمله حتى يتمكن الامام بجميع جوانب العمل ومواجهة العوامل التي تواجهه أثناء القيام به. ويمكن اعتبار أن التكوين مادته ونظرية أكثر مما هي تطبيقية عكس التدريب الذي تعتبر مادته تطبيقية أكثر مما هي نظرية وبهذا يمكننا القول أن إحدهما يكمل الاخر.

<sup>1</sup> عبد الوهاب أحمد الجامعي، كفايات تكوين معلمين المرحلة الثانوية، المنهل، الامارات، 2001، ص 133.

<sup>2</sup> مبروكة عمر محيريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، دار حمير للنشر والترجمة، 2018، ص 103.

<sup>3</sup> بوقرة خيرة، التكوين في الموارد البشرية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، شير وإدارة الجماعات المحلية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر،

2012-2013، ص 51.

### المطلب الثاني: العلاقة بين التكوين والتدريب وتحسين الأداء من وجهة نظر الدراسات السابقة

وفقا معجم "مصطلحات العلوم الإدارية" يعرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة ومن مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب<sup>1</sup>. ويعتبر تحسين الأداء من الغايات الأساسية التي تسعى المؤسسة لبلوغه من خلال التكوين والتدريب وتكمن العلاقة بينهما (التكوين والتدريب والتحسين) في أن إحداهما (التكوين والتدريب) يؤثر تأثيرا مباشرا على الآخر (الأداء) وبهذا نعبر على أن هذه العلاقة بأنها علاقة طردية (كلما كان التكوين والتدريب أفضل كلما زادت فعالية الأداء)، حيث يتأثر الأداء سلبا وإيجابا بوجوده التكوين والتدريب.

ونرى بأنه مهما كانت درجة فاعلية التكوين والتدريب فإنه يؤثر إيجابا على الأداء ولكن بنسب متفاوتة، فمخرجاتهم غالبا ما تكون غنية بالمهارات والكفاءات والمعلومات المتعلقة بجميع جوانب العمل، حتى ولو كانت بدرجات ضئيلة، ويمكننا اعتبار تحسين الأداء نتيجة مباشرة للتكوين والتدريب ودافعا للعاملين نحو أداء العمل بشكل أفضل، هذا ما اتفقت عليه العديد من الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها في محيط موضوع بحثنا ونذكر منها دراسة أثر التكوين والتدريب في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة مطاحن الحضنة بالمسيلة) من اعداد الطالبتين بكة نصيرة وعبد العزيز كريمة فكانت نتائجها على النحو التالي:

○ ان لعملية تكوين العاملين وتدريبهم تأثيرا مباشرا على أداء العاملين بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة .

○ لعملية التكوين تأثير إيجابي على أداء العاملين .

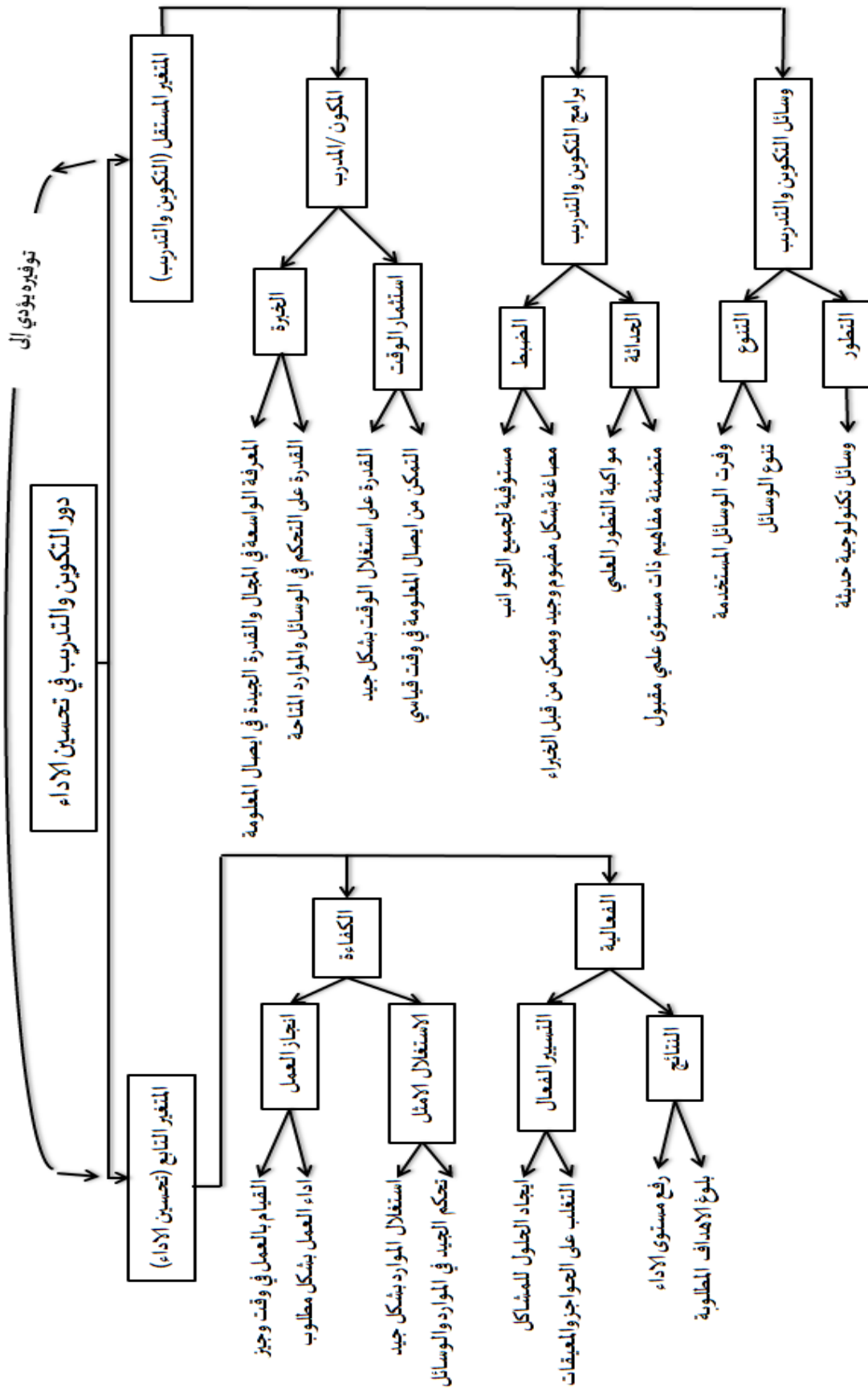
○ التدريب يؤدي إلى اكتساب العامل لقدرات معرفية ومهارات فنية مختلفة .

التدريب يؤدي إلى خلق دافعية للعامل نحو تأدية المهام المطلوبة منه وفي ملخص حديثنا يمكننا القول بأن التكوين والتدريب يؤثر تأثيرا إيجابيا ومباشرا على الأداء وتحسنه هو نتيجة لهما.

<sup>1</sup> عدان نبيلة، ضغوط العمل والادارة والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020، ص 48.

- 3) تفسير المخطط:** يوضح المخطط العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل التكوين والتدريب) و(المتغير التابع لتحسين الأداء) وذلك من خلال تقسيم المتغير المستقل إلى ثلاثة أبعاد وابرز أهم مميزاتها كما يلي:
- **البعد الأول:** المتمثل في المكون والمدرّب ووضح أهم خصائصهم والمتمثلة في الخبرة واستثمار الوقت ونقصد بها المعرفة الواسعة في الموضوع والقدرة على التحكم في الوقت واستغلاله .
  - **البعد الثاني:** تمثل في برامج التكوين والتدريب وضرورة حدوثها وضبطها من جميع الجوانب شكلا ومضمونا وتحكيمها من قبل الخبراء.
  - **البعد الثالث:** المتمثل في وسائل التكوين والتدريب وجاءت على تأكيد تنوعها وتطورها ومواكبتها للتقدم الحاصل بالإضافة إلى وفرته.
- في حين قسم المتغير التابع إلى بعدين:
- **البعد الأول:** شمل الكفاءة والتي تبرز ملامحها في انجاز العمل بالشكل المطلوب كذلك الاستغلال الامثل للموارد.
  - **البعد الثاني:** وضح لنا الفاعلية والتي تظهر في التسيير الفعال وتحقيق النتائج المراد الوصول إليها.
  - ومن خلال هذا يتضح لنا أ المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع ولمعرفة هذا التأثير وادراكه، سنقوم بدراسة ميدانية تقوم من خلالها على كل ما ذكر سابقا وتأكده.

مخطط رقم 01: يوضح العلاقة بين المتغيرات



## المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

## المطلب الأول: الدراسة السابقة

## 1) الدراسة الأولى:

بوقطف محمود مذكرة لنبيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة محمد خيضر، بسكرة (2014.2013) بعنوان التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات وسلوكات الموظف بالمؤسسة الجامعية، وأجريت هذه الدراسة بجامعة عباس لغرور بخنشلة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتصميم بحثه، والمنهج التحليلي في تحليل البيانات المتحصل عليها، واستند الباحث في جمع البيانات على أداءه الملاحظة والمقابلة والاستبيان، وقد قام الباحث بتوزيع 45 استمارة على أفراد المؤسسة محل الدراسة، كما استخدم مجموعة من الاساليب الاحصائية وتحليلها احصائيا من خلال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss. وكان سؤالها الرئيسي كالتالي:

- كيف يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟ وفرضيته الرئيسية مصاغة بالشكل المذكور " يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء موظفي المؤسسة الجامعية الجزائرية" ،وقد توصل الباحث من خلال دراسته أن التكوين يساعد في تطوير قدرات وسلوك الموظف في المؤسسة الجامعية وعلى اساس هذه النتائج قدم الباحث للمؤسسة محل الدراسة العديد من التوصيات منها:

- اقتراح تكثيف وزيادة الدورات التكوينية للموظفين داخل وخارج المؤسسة الجامعية.
- اقتراح التمديد في فترات تكوين الموظفين أثناء الخدمة.

## ● أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة الحالية:

من حيث الموضوع: اعتمدت الدراسة السابقة على دراسة التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين، أما دراستنا فقد اعتمدت على دراسة التكوين والتدريب معا ودوره في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء.

من حيث المجتمع وعينة الدراسة: طبقت الدراسة السابقة على موظفي جامعة عباس لغرور بخنشلة ودراستنا طبقة على المسخرين لعملية الاحصاء في بلدية قمار وكلاهما اعتمدا على اسلوب المسح الشامل.

من حيث المنهج وأداة الدراسة: كلاهما استخدمتا المنهج الوصفي التحليلي ويتفقان في أداة جمع البيانات: الاستبيان والملاحظة والمقابلة.

من حيث الهدف: تختلف الدراسة المالية على الدراسة السابقة في كونها تسعى إلى معرفة دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء، أما الدراسة السابقة سعت إلى البحث عن دور التكوين أثناء خدمته في تحسين أداء الموظفين.

من حيث المجال المكاني والزمني: طبقت الدراسة السابقة في جامعة عباس لغزور بخنشلة، حيث تم الانطلاق الفعلي لهذه الدراسة في أواخر شهر ماي وبداية شهر جوان 2012 إلى غاية جوان 2013، أما دراستنا فقد طبقت في ولاية الوادي بلدية قمار وتم البدا بهذه الدراسة في منتصف شهر أكتوبر 2022 إلى غاية شهر ماي 2023.

ولقد استخدم من هذه الدراسة بشكل عام في تحصيل المعلومات حول متغير التكوين وبشكل خاص في كيفية صياغة بعض الامور بطريقة ممنهجة.

## (2) الدراسة الثانية:

ديما خزان بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص بإدارة الاعمال mba الجامعة الافتراضية السورية (2019.2020) بعنوان أثر التدريب في أداء العاملين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده على أداء العاملين في قسم الدعاية الطبية بشركة يونيفارما، وقد اعتمدت الباحثة على استخدام الاسلوب الاستنتاجي كأسلوب للدراسة، واستندت الباحثة في جمع البيانات على أداة الاستبيان، وقد قامت الباحثة بإرسال الاستبيان الكترونيا إلى 109 مندوب وكانت نسبة الاسترداد 85% كما استخدمت في تحليل البيانات إحصائيا على الخدمة الاحصائية spss وكان تساؤلات هذه الدراسة.

● ما مدى اعتماد الدورات التدريبية على المعلومات العلمية حسب آراء العاملين في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية؟

● ما مدى اعتماد الدورات التدريبية على مهارات البيع حسب آراء العاملين في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية؟

● ما مدى اعتماد التدريب أثناء العمل حسب آراء العاملين في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية؟

● ما مدى اعتماد الأداء حسب آراء العاملين في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية؟

و كانت فرضيتها الرئيسية مصاغة بالشكل التالي: " يوجد أثر ايجابي للتدريب بعناصره على أداء مندوبي الدعاية الطبية في شركة يونيفارما".

و أهم ما توصلت اليه الباحثة من خلال دراستها أنه يوجد أثر ايجابي قوي للتدريب بعناصره في أداء مندوبي الدعاية الطبية وأصغر ما أوصى به هذا البحث: الاهتمام بتدريب المندوبين على المهارات الاشرافية والإدارية لتأمين الكوادر الماهرة وقت الحاجة، ولتمكين المندوبين من الانتقال إلى مراحل وظيفية إدارية أي بوجود المسار الوظيفي المقدم.

### • أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة المالية:

- من حيث الموضوع: اعتمدت الدراسة السابقة على دراسة أثر التدريب في أداء العاملين أما دراستنا فقد اعتمدت على دراسة التكوين والتدريب ودورهم في تحسين الأداء لدى أعوان الإحصاء.
- من حيث المجتمع وعينة الدراسة: طبقت الدراسة السابقة على مندوبي الدعاية الطبية في شركة يونيفارما البالغ عددهم 120 مندوب وتم إجراء الدراسة على 92 مندوب، ودراستنا طبقت على المسخرين لعملية الاحصاء في بلدية قمار اعتمادا على أسلوب المسح الشامل (طبقت الدراسة على 55 عون).
- من حيث المنهج وأداة الدراسة: استخدمت الدراسة السابقة الاسلوب الاستنتاجي كأسلوب للدراسة واعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، واتفقا في أداة جمع البيانات وهي الاستبيان ،كما استعانة دراستنا ايضا بالملاحظة والمقابلة.
- من حيث الهدف: تختلف الدراسة الحالية على الدراسة السابقة في كونها تسعى على معرفة دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء، أما الدراسة السابقة فسعت إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده على أداء العاملين في قسم الدعاية الطبية بشركة يونيفارما.
- من حيث المجال المكاني والزمني: طبقت الدراسة السابقة في قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما بريف دمشق سوريا ، حيث دامت هذه الدراسة ما بين 2019/10/15 إلى 2020/01/30، أما دراستنا فقد طبقت في ولاية الوادي بلدية قمار، وتم البدء في هذه الدراسة في منتصف شهر أكتوبر 2022 إلى غاية شهر ماي 2023.

ولقد استفدنا من هذه الدراسة بشكل عام في الامام ببعض المعلومات المتعلقة بمتغير التدريب .

### (3) الدراسة الثالثة:

بكرة نصيرة وعبد العزيز كريمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي تخصص إدارة استراتيجية بجامعة محمد بوضياف بمسيلة (2021/2022) بعنوان أثر التكوين والتدريب في تحسين أداء العاملين.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز دور أهمية التكوين والتدريب في تحسين الأداء، واجريت هذه الدراسة بمطاحن الحصنة بالمسيلة، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي، فقد تم الاعتماد على منهج دراسة العالمية، واستندت الباحثة في جمع البيانات على أداة الاستبيان، وقد قامت الباحثة بتوزيع 29 استمارة، كما استخدمت مجموعة من الاساليب الإحصائية في هذه الدراسة مستعينة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وكان تساؤلها الرئيسي بالشكل التالي: هل للتكوين والتدريب أثر في تحسين أداء العاملين بمؤسسة مطاحن الحصنة بولاية المسيلة؟

وفرضيتها الرئيسية: للتكوين والتدريب أثر في تحسين أداء العاملين بمؤسسة مطاحن الحصنة بولاية المسيلة؟ وعلى ضوء هذه الدراسة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات منها:

- العمل على وضع برنامج تحفيزي للعمال.
- عقد دورات ندوات حول كيفية العمل كوحدة واحدة داخل الشركة.
- تقليص التكاليف الباهظة التي تتطلبها العملية التكوينية خارج الوطن.

#### أوجه الاختلاق والتشابه

- من حيث الموضوع: كلاهما اتفقا على الدراسة نفس الموضوع وهو دور وأثر التكوين والتدريب في تحسين الأداء.

- من حيث المجتمع وعينة الدراسة: طبقت الدراسة السابقة على موظفي المطاحن الحصنة بمسيلة، أما دراستنا فقد طبقت على المسخرين لعملية الاحصاء لبلدية قمار، وقد استخدمت الدراسة السابقة العينة العشوائية مكونة من 29 موظف وفي دراستنا تم استخدام اسلوب المسح الشامل (55عون).

- من حيث المنهج وأداة الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا واعتمدت عليه الدراسة السابقة في الجانب النظري، واعتمدت في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة.

- من حيث الهدف: كلاهما يتفقان على نفس الهدف وهو معرفة دور أثر التكوين والتدريب في تحسين الأداء.

- من حيث المجال المكاني والزمني: طبقت الدراسة السابقة في مطاحن الحصنة بلمسيلة، وقد تمت خلال منتصف شهر ماي إلى 12 جوان 2022، أما دراستنا فقد اجريت في ولاية الوادي بلدية قمار وتمت البداية في هذه الدراسة في منتصف شهر أكتوبر 2022 إلى غاية شهر ماي 2022 .

ولقد استفدنا من هذه الدراسة بشكل عام في تحصيل معلومات حول متغيري التكوين والتدريب معا وبشكل خاص استفدنا منها في معرفة كيفية تحديد المتغيرات وطرق قياسها.

### المطلب الثاني: المقاربات النظرية

#### 1- نظرية الإدارة العلمية لفردريك تايلور (1856-1915)

**تقديم النظرية:** ظهرت وتطورت نظرية الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية ما بين 1920-1990 على يد رائدها الأول تايلور، حيث كانت هذه النظرية سببا في تنبيه الإدارة العليا إلى أهمية وظيفة إدارة الأفراد، هذه الأخيرة التي تعتبر أساس تحقيق الفعالية من خلال بحثها الدؤوب على الميكانيكيات الفعالة للحفاظ على قوة العمل الانتاجية، ورفع المستويات الكفاءة .

#### المبادئ التي تقوم عليها النظرية:

- تطبيق الاسلوب العلمي لتحديد أفضل الطرق لإنجاز المهام وذلك من خلال تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة لدراسة الحركات الضرورية لأدائها وقياس الزمن الذي تستغرقه للحركة.
- اختيار العمال بأسلوب علمي وتدريبهم على عملهم لإكسابهم المهارات في الأداء والقدرة على الإنجاز.
- تقسيم مسؤولية العمل على الإدارة والعمال حيث تقوم الإدارة بمهام التخطيط والتنظيم ويضطلع العمال بأداء وتنفيذ المهام الموكلة لهم.
- استخدام الحوافر المالية لإغراء العمال على تأدية العمل.

#### ● أفكار النظرية: أهم أفكار تايلور

فالإدارة هي المسؤولة على التخطيط والعمال مسؤولون على التنفيذ، حيث كانت فكرته الرئيسية أنه يمكن تحقيق زيادة الانتاجية عن طريق استخدام أسلوب قوامه التخصص والتدريب وتحليل العمل إلى جزئيات ودراسة كل جزئية على حدا حتى تحدد حركاته الأساسية والزمن الذي يستغرقه أدائه.

ولقد اهتم بالجانب المعرفي والتدريبي للعمال واعتبره أساس هام في الإدارة حيث يؤكد على ان العامل لم ينتج بالطاقة المطلوبة الا أن يكون لديه استعداد للعمل والتدريب المناسب على العمل، ومنه فإن تدريب العامل وتطويره أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل.

ومن جهة أخرى نادى إلى ضرورة الاهتمام بعاملين هامين هما: عامل الأجر الذي لا بد ان يحسب ويدفع حسب مجهود كل عامل (الاجر بالقطعة) وتعين التدريب كأداة فاعلة لتحقيق المردودية، وتقتصر هذه العملية

على المنفذين (الوظيفة التقنية) وعليه فقد ركز تايلور على أهميته الحوافر المادية حيث افترض ان الموظفين لا يمكن تحفيزهم الا من خلال الرواتب والحوافر المالية فقط.<sup>1</sup>

### الانتقادات التي وجهت النظرية: ومن بين الانتقادات التي وجهت اليها:

ركزت على السلطة والقوانين الرسمية ولم تدع مجالاً لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية وغيرها. طريقة الحوافر التي اقترحها تايلور تؤدي إلى معاقبة العامل البطيء وتغري العامل بإرهاق نفسه مقابل الحصول على أجر دون اعتبار النواحي الصحية.

أدت أفكار تايلور إلى نوع من الحرب بين العاملين وأصحاب العمل.

اعتبرها الكثيرون أنها تضر بصالح العاملين وتلغي شخصية العامل وتجعله يعمل مثل الآلة وبالتالي تقل أهمية العامل داخل المؤسسة.

تجاهلت أهمية التنظيم الغير رسمي بين الجهاز الإداري والعاملين وبين العاملين وبعضهم البعض وبين العاملين والسلطة.<sup>2</sup>

### أفكار النظرية:

تعرض فايولور في ثلاث موضوعات رئيسية في مجال الإدارة هي:

(أ) **الصفات الإدارية:** نادى فايولور بضرورة وجود مجموعة من الصفات يتحلى بها الأفراد داخل المؤسسات الصناعية والإدارية، هذه الصفات لم تكن موجودة بالفطرة تكتسب بالتدريج وقد صنّفها إلى: خمسة صفات: صفات طبيعية وبدنية، صفات عقلية وذهنية، صفات خلقية، الثقافة العامة وأخيراً صفات فنية.

زيادة على ذلك فقد رأى كلا من المدير والعامل يحتاجان باستمرار إلى تنمية مهاراتهم وتحسين قدراتهم سواء الفنية أو الإدارية، فالفعالية التقنية ليست كافية لتحمل المسؤولية بل لابد من وجود تدريب منهجي منظم مستمر فالموظف الجيد سواء كان تقني، تجاربي، مالي، إداري لا يعتبر منتجاً تلقائياً من الطبعة، ولكي يكون فعالاً يجب أن تقوم بتكوينه وهذا التكوين يعد بمثابة مجهودات كبيرة تخضع لمجموعة من المبادئ والقواعد المناهج والإجراءات المستعدة من برامج تدريبية مخططة تضمن الفعالية .

(ب) **المبادئ الأساسية للإدارة:** لقد حدد فايولور 14 مبدأ للإدارة الرئيسية تتمثل في تقسيم العمل /السلطة والمسؤولية / النظام / وحدة المصدر الاوامر/ وحدة التوجيه/ الخضوع/ مكافأة الموظفين/ المركزية/ تدرج السلطة/ الترتيب/ العدالة والمساواة/ الاستقرار في العمل/ المبادرة والابتكار/ اضافة روح التعامل.

<sup>1</sup> منير بن احمد بن دريدي، استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، طبعة 1، الابتكار للنشر والتوزيع، 2022، ص 58-59.

<sup>2</sup> احمد عثمان طلحة، ادارة المؤسسات العامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص 38.

(ج) عناصر الإدارة: يرى فاييلور ان العناصر التي تختص بها الإدارة هي: التخطيط، التنظيم، اصدار الاوامر، التنسيق، الرقابة، الضغط، السيطرة والتحكم، التبوء وبعد النظر للذين يجب ان يتحلى بهما أصحاب الفئات الإدارية والتمهيدية العليا خاصة عند وضع السياسات والخطط.<sup>1</sup>

## 2- نظرية التكوين الإداري لهنري فاييلور (1841-1925)

**تقديم النظرية:** ظهرت نظرية التكوين الإداري في فكرة متلازمة تقريبا مع نظرية الإدارة العلمية كمحاولة لتعديل أفكار التaylorية وتدارك النقص في الجوانب التي اغفلتها والمتمثلة في "وظائف الإدارة العليا والمشكلات التحليلية الخاصة بالبناء والعمليات التنظيمية عموما"، وفي حين تتركز التaylorية على أقل المستويات الإدارية والتنظيمية - المستوى الانتاجي- في المصنع ثم التدرج إلى الاعلى، تركز نظرية التكوين الإداري على دراسة الإدارة العليا - المستوى الإداري- من خلال الاهتمام بالمدير الإداري والإدارة التنفيذية أي التدرج من القمة إلى أسفل المستويات الإدارية التنفيذية.<sup>2</sup>

### - الركائز التي تقوم عليها:

تعتبر نظرية التكوين الإداري من نظريات التنظيم الرسمي التي اهتمت بالنشاط الإداري للخضع بالدرجة الأولى نظرا لأهميتها بالمقارنة مع الأنشطة الأخرى وهذا راجع لخبرة هنري فاييلور في مجال الإدارة. مثلت أفكار فاييلور في الإدارة نظرة متقدمة لزمانه من خلال مبادئ البشر المدنية التي اقترحها ومن خلال التركيز على أهمية التكوين بالنسبة للمديرين وتطوير كفاءاتهم العلمية من أجل إدارة ناجحة. حدد مجموعة من الخصائص والاجراءات التي يجب ان يتصف بها المدير أو القائد كأن يكون قدوة ولا يركز على التفاصيل الصغيرة التي يمكن تفويضها للضروريين لما يجب عليه ان يقاوم الضغوط نتيجة للقوانين والروتين.<sup>3</sup>

### الانتقادات التي وجهت إلى نظرية التكوين الإداري:

- الرسمية: إحدى أوجه النقد التي تلقتها نظرية فاييلور انها رسمية ومع ذلك في أي دراسة علمية وتحليلية يجب تقديم الحقائق والملاحظات بطريقة رسمية.
- التحيز المؤيد للإدارة: النظرية الإدارية لا تولي اهتماما كافيا للعمال، وعادة ما يتم التعامل مع العمال كآلات بيولوجية أو أدوات خاملة في عملية العمل.

<sup>1</sup> منير بن احمد بن دريدي، ص 60-61-62 (مرجع سبق ذكره).

<sup>2</sup> منير بن احمد بن دريدي، ص 59 (مرجع سبق ذكره).

<sup>3</sup> دناقة احمد، محاضرات في نظريات التنظيم، طبعة 1، البحث والدراسات في قضايا الانسان والمجتمع، الاغواط، الجزائر، 2022، ص 14-15.

- الغموض: لم يتم تعريف بعض المفاهيم بشكل صحيح في النظرية مثل أنها لم توضح مبدأ تقسيم العمل وكيف ينبغي تقسيم المهمات.
- تجاهل فايلور في الغالب الاحتياجات الاجتماعية والنفسية والعاطفية للموظفين.<sup>1</sup>

## خلاصة الفصل الأول:

حسب ما تمت مناقشته سابقا فلقد توصلنا من خلال المبحث الأول إلى اهم التعريفات للمتغيرات الأساسية لموضوعنا والمفاهيم المتعلقة بهم، وكانت البداية بالتكوين والتدريب وبعد تعريفهما لغة واصطلاحا واجرائيا تم تحديد المفاهيم المرتبطة بهم والمتمثلة في (المكون والمدرّب) و(برامج التكوين والتدريب)، إضافة إلى (وسائل التكوين والتدريب)، مع تعريفهم اصطلاحا وصياغة تعريف اجرائي لهم، أما المبحث الثاني فلقد استنتجنا من خلاله إلى ان العلاقة بين المتغيرات أي بين (التكوين والتدريب) هي علاقة متقاربة ولا يوجد اختلاف كبير بينهما وكلاهما يسعيان إلى نفس الهدف، كما تطرقنا إلى العلاقة بين التكوين والتدريب وتحسين الأداء وتوصلنا إلى أنّها علاقة تأثير مباشرة بينهما وغالبا ما تكون ايجابية حتى لو كانت بنسبة ضئيلة، أما المبحث الثالث فلقد وضحنا فيه أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا بشكل ملخص، وأهم النتائج التي توصلنا إليها إضافة إلى توضيحنا أهم المداخل النظرية المفسرة لموضوع بحثنا والمتمثلة في نظرية الإدارة العلمية ونظرية التكوين الإداري وطرحهم بشكل ملخص ومستوفي لأهم النقاط التي طرحت فيهم.

ومن أجل تأكيد ما طرح سابقا واهمها اختبار الفرضيات توجهنا إلى العمل الميداني مستعينا بالعديد من الاساليب العلمية والإحصائية في جمع وتحليل البيانات وضبط النتائج.

## الفصل الثاني:

### الدراسة الميدانية والتطبيقية

## تمهيد:

بعدها تم التعرض في الفصل السابق إلى الاطار النظري للموضوع، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية والتعرف على الاجراءات المنهجية لهذه الدراسة ابتداء من الطريقة والادوات المستخدمة لطلب المعطيات وكذا تحديد طبيعة العينة وحجمها، وكذا تحديد طرق قياس المتغيرات والاساليب المستخدمة، ومن ثم نتطرق إلى عرض وتحليل ومناقشة وتفسير البيانات التي جمعناها من أعوان الإحصاء لبلدية قمار، حول فاعلية التكوين والتدريب في تحسين الأداء ودور المكون والمدرب في تحسين أداء الأعوان، وأيضاً دور برامج ووسائل التكوين والتدريب في تحسين الأداء، وهذه المؤشرات كونت منها الاستمارة التي تم توزيعها على الأعوان وهذا من أجل التحقق من الفرضيات الجزئية التي بموجبها نتحقق من الفرضيات العامة.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

## المطلب الأول: الطريقة

## ● مجتمع وعينة الدراسة:

تناولت هذه الدراسة "التكوين والتدريب ودوره في تحسين أداء" المسخرين لعملية الإحصاء العام السادس للسكن والاسكان لبلدية قمار 2022 كمجتمع للدراسة، حيث قدر عدد مفردات البحث بـ 55 عون احصاء موزعين على مقاطعات بلدية قمار (55 مقاطعة) ولقد تم الحصول على هذه المعلومات من خلال تواصلنا بمكتب الإحصاء الواقع مقره في بلدية قمار، وهذا بالإضافة إلى المعلومات المكتسبة مسبقا من خلال مشاركتنا في هذه العملية (عملية الاحصاء) وعليه باعتبار ان حجم المجتمع لا يعتبر كبير اعتمدت هذه الدراسة على استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع البحث وقد تم استلام القائمة الاسمية لهؤلاء المسخرين (مجتمع البحث) حتى يتسنى لنا مقابلة وتوزيع أداة جمع المعلومات (الاستبيان) على هذه الفئة.

## ● تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

على ضوء أهداف دراستنا وفروضها والدراسات السابقة تم الاتفاق على الوسائل التالية لقياس متغيراتنا (التكوين، التدريب، تحسين الأداء) .

## الجدول (1): يوضح تحديد المتغير المستقل وطرق قياسها

متغير مستقل	أداة القياس	العبارات التي استخدمت لقياس هذا المتغير
التكوين	الاستبيان (الاستمارة)	*محور 1: من العبارة 6 إلى العبارة 11 *محور 2: من العبارة 18 إلى 23 *محور 3: من العبارة 30 إلى العبارة 35 *محور 4: من العبارة 42 إلى العبارة 48
التدريب	الاستبيان (الاستثمار)	*محور 1: من العبارة 12 إلى العبارة 17 *محور 2 من العبارة 24 إلى العبارة 29 *محور 3 من العبارة و 36 إلى العبارة 41 *محور 4 من العبارة 49 إلى العبارة 52.

بالإضافة إلى الاستعانة بالملاحظة بالمشاركة والمقابلة المباشرة مع المبحوثين في حجم البيانات.

## الجدول (2): يوضح تحديد المتغير التابع وطريقة قياسه

متغير التابع	أداة القياس
تحسين الأداء	الملاحظة بالمشاركة المقابلة

## المطلب الثاني: الأدوات

## • أدوات جمع البيانات:

لكي يستطيع الباحث جمع البيانات والمعلومات حول موضوع دراسته يجب عليه الاعتماد على عدة معلومات لجمع المعلومات، ومن أهم هذه الأدوات نجد الملاحظة، الاستبيان، المقابلة وهذا ما تم الاعتماد عليه في دراستنا حيث كان الاستبيان، هو الأداة الرئيسية التي اعتمدنا عليها ويمكن تعريفه على "أنه تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل ازاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقة رياضية والقيام بالمقارنة رقمية"<sup>1</sup> وتم الاستعانة بالملاحظة (الملاحظة بالمشاركة)، ويقصد بها مشاركة الباحث الفعلية في العملية التي يقوم الباحث بملاحظتها وأيضاً تم الاستعانة بالمقابلة المباشرة مع الأعوان.

ولقد احتوت استمارة هذا البحث على 53 سؤال وزعت على قسمين بالشكل التالي:

## القسم الأول: البيانات الشخصية (من 1 إلى 5)

## القسم الثاني: محاور الاستبيان المرتبطة بإشكالية الدراسة

المحور الأول: عموميات حول التكوين والتدريب من 6 إلى 17.

المحور الثاني: حول المكون والمدرّب من 18 إلى 29.

المحور الثالث: حول برامج التكوين والتدريب من 30 إلى 41.

المحور الرابع: حول وسائل التكوين والتدريب من 42 إلى 51.

المحور الخامس: أسئلة مباشرة حول التكوين والتدريب من 52 إلى 53.

كما أنه قد تم توزيع هذا الاستبيان يدويا على معظم المبحوثين (47) مبحوث، واتصلنا هاتفيا ببعض المبحوثين الذين تعسرت علينا الذهاب اليهم ومقابلتهم شخصيا بحكم إقامتهم في مناطق بعيدة ونائية (08) مبحوثين.

## • الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد جمع البيانات تم الاعتماد في تحليلها على ما يلي:

• عرض البيانات في الجداول بسيطة.

• استخدام التكرارات.

<sup>1</sup> محمد عبيدات، محمد ابو الناصر، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الجامعة الاردنية 1999، ص 46.

- استخدام النسب المئوية للتعرف على استنتاجات الأفراد المبحوثين على جميع محاور الدراسة. حيث نحسب النسب المئوية على النحو التالي: النسبة المئوية للعنصر (للإجابة): تكرارات/مجموع التكرارات x 100.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات:

الجدول (3): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة %	تكرار	الجنس
16.4	9	ذكر
83.6	46	أنثى
100	55	المجموع

من خلال الجدول رقم (3) يتضح لنا أن المبحوثين من جنس الأنثى قدر عددهم بـ 46 أنثى نسبة 83.6% أما عن فئة الذكور فقد قدر عددهم بـ 9 بنسبة 16.4% .

ومن خلال هذه المعطيات، يتبين أن الفئة الغالبة هي فئة الإناث وذلك راجع لطبيعة المصل الذي يتناسب مع هذه الفئة أكثر كونه مصل له ميزة خاصة ويتطلب التعامل مع النساء أكثر عند جميع المطلوبة منهم وهذا ما فسر تدني فئة الذكور وصرح لنا رئيس مكتب الإحصاء في بلدية قمار أنهم وُظفوا عدد قليل من الذكور للعمل في المناطق البعيدة والنائية فقط. وأن هذا العمل تطلب منهم توظيف فئة الإناث.

الجدول (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
65	36	من 20 إلى 29
29	16	من 30 إلى 39
6	3	من 40 فما فوق
100	55	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (4) أن العينة تتوزع على الفئات العمرية التالية، حيث يقدر عدد الفئة العمرية من (20-29) بـ 36 مبحوث بنسبة 65%، ثم تليها الفئة العمرية (30-39) بعدد 16 مبحوث بنسبتهم التي قدرت بـ 29%، أما فيما يخص الفئة العمرية من (40-فما فوق) فقد بلغ عددهم 03 مبحوث بنسبة قدرت بـ 6%.

ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أن الفئة العمرية من (20-29) تمثل أعلى نسبة من عدد الباحثين، ويعود ذلك ومتطلبات وشروط الالتحاق بهذه الوظيفة التي تستقطب أكبر عدد من المتخرجين ذو المستوى الجامعي مقبول (أي حاصل على شهادة ولا يقبل دون ذلك) ولا يشتغلون أي وظيفة تمنعهم من التفرغ لهذه العملية. وايضا يعود ذلك إلى طبيعة هذا العمل الذي يتطلب نشاطا كبيرا وهذا ما يفسر قلة وجود الفئة العمرية 40 فما فوق.

#### الجدول (5): يبين توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
51	28	ليسانس
49	27	ماستر
100	55	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (05) أن عدد الباحثين ذو مستوى التعليم الجامعي ليسانس يمثل عددهم 28 مبحوث بنسبة 51% تليها المستوى التعليمي (الجامعي الماستر) يقدر عددهم بـ 27 مبحوث بنسبة 49%. ومنه نفس النتائج هذا الجدول أن المسخرين لهذه العملية من خريجي الجامعات فقط أي أصحاب الشهادات العليا ولا يقبل من دون ذلك، حيث يحتل المستوى الجامعي (ليسانس) نسبة أكبر من المستوى الجامعي (ماستر) إلا أننا نلاحظ تقارب في النسب ولا يوجد فرق كبير.

#### الجدول (6): يبين عدد العاملين مسبقا في هذه العملية

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمال
6	3	نعم
94	52	لا
100	55	مجموع

يتبين لنا من خلال الجدول (06) أن الباحثين الذين اختاروا الإجابة على الاحتمال (نعم) يقدر عددهم بـ 3 مبحوث، أي بنسبة 6%، والذين اختاروا الإجابة على احتمال (لا) يمثل عددهم 52 مبحوث بنسبة 94%. وتدل هذه النتائج أن الأغلبية القصوى من الباحثين كانت هذه العملية أول تجربة لهم، ويمكننا أن نرجع هذا إلى أن العملية الإحصائية للسكن والسكان لم تجرى منذ عام 2008، ونذكر بأننا وجدنا أغلبية سن الباحثين لا تتجاوز الـ 30 سنة، أي لم يكونوا في تلك الفترة من المؤهلين.

## الجدول (07): يبين عدد المبحوثين الذين يزاولون عملا

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	23	42
لا	32	58
مجموع	55	100

1-7: في حالة الإجابة بنعم:

طبيعة العمل	ت	ن %
عمل حر	23	100
عمل حكومي	0	0
مجموع	23	100

نرى من خلال الجدول (07) والذي يبين عدد المبحوثين الذين يزاولون عملا وتوضح أن المبحوثين الذين اجابوا بالاحتمال (نعم) يقدر عددهم بـ 23 مبحوث ونسبة تصل إلى 42%، وكان عدد المبحوثين الذين اجابوا بالاحتمال (لا) 32 مبحوث.

أما بين الجدول (1)7 يتضح أن عدد المبحوثين الذين يزاولون عملا حرا يقدر عددهم بـ 23 مبحوث، والذين يزاولون عملا حكوميا انعدمت نسبتهم.

إذن يتبين لنا من خلال الجدول 7 أن نسبة المبحوثين الذين لا يزاولون عملا هم الفئة الغالبة. ونلاحظ من الجدول (1)7: والذي يوضح طبيعة العملة في حال كانت الإجابة (بنعم) في الجدول (7) أن كل المبحوثين يزاولون عمالا حرا، وهذا يبين أنه من شروط الإلحاق بهذه العملية أن لا يكون مزاولا لعمل حكومي.

القسم الثاني: محاور الاستبيان:

المحور الأول: عموميات حول عملية التكوين والتدريب:

أ- التكوين:

## الجدول (08): يبين كفاية مدة التكوين عند المبحوثين

الاحتمالات	التكرار	نسبة %
نعم	24	44
لا	14	25
نوعا ما	17	31
مجموع	55	100

يبين الجدول (08) بأن أفراد العينة الذين اختاروا الإجابة بالاحتمال (نعم) يقدر عددهم بـ 24 مبحوث ونسبة تصل إلى 44%، أما بالنسبة للذين اختاروا الإجابة بالاحتمال (لا) فيقدر عددهم بـ 14 مبحوث بنسبة 25%. وبالنسبة للاحتمال الأخير (نوعاً ما) فعدد المبحوثين الذين اختاروه هو 17 مبحوث بنسبة 31%.

يتبين لنا من النتائج المتحصل عليها أن أفراد العينة الذين يرون أن مدة التكوين كانت كافية نسبتهم هي الأعلى، ومنه يتضح أن مدة التكوين التي تلقاها الأعوان كانت مرضية لهم وتأهلهم للقيام بمهامهم على أحسن وجه، أما بالنسبة للذين أجابوا بالاحتمال (نوعاً ما) فلقد عبروا عن سبب اختيارهم لهذا الاحتمال بحجة أن المدة كانت نوعاً ما مكتظة واقتروا لو كانت المدة أطول بقليل، ولكنهم عبروا بأن هذا يمنعهم من اكتساب المعرفة اللازمة للعملية. وأما بالنسبة للذين أجابوا بالاحتمال (لا) وهي الأقل نسبة، كان رأيهم عكس ذلك.

#### الجدول (09): يبين تلبية التكوين للحاجة في الميدان

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	30	55
لا	5	9
نوعاً ما	20	36
مجموع	55	100

من خلال الجدول (09) نلاحظ أن المبحوثين الذين اختاروا الإجابة على الاحتمال (نعم) يمثل عددهم 30 مبحوث ونسبة 55%، والمبحوثين الذين اختاروا الإجابة على الاحتمال (لا) عددهم قدر بـ 05 من المبحوثين ونسبتهم 9%، والاحتمال (نوعاً ما) فعدد الذين علموا عليه هو 20 مبحوث بنسبة 36%.

ونستخلص من النتائج المذكورة أعلاه أن الاحتمال حصل على تأييد أكبر، وهذا يعود إلى أن عملية التكوين لبي حاجتهم في الميدان وكانت معينة لهم، وأيضاً يؤكد على النتائج المتحصل عليها في الجدول (08) وهي اكتساب المبحوثين للمعرفة اللازمة التي تساعدهم وسهلت عليهم العمل في الميدان.

أما بالنسبة للذين أجابوا بالاحتمال (نوعاً ما) فلقد عبروا على أنهم تعرضوا لمواقف تتطلب بعض المعلومات الخاصة والتي لم يتطرقوا لها خلال فترة التكوين، وفتة قليلة صرحوا بأن العمل في الميدان كان أصعب ومعقد أكثر من الذي تكونوا عليه.

## الجدول (10): يبين نوع التكوين الذي تلقاه المبحوثين

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نظري	0	0
تطبيقي	0	0
نظري وتطبيقي معا	55	100
المجموع	55	100

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال الأول (النظري) كان عددهم 0 مبحوث وبالتالي نسبتهم 0%، ونفس النتيجة تحصلنا عليها في الاحتمال الثاني (تطبيقي) أما بالنسبة للاحتمال (نظري والتطبيقي) معا فقد اختاره كل المبحوثين، حيث قدر عددهم بـ 55 مبحوث بنسبة 100% . ونستنبط من خلال قراءتنا لنتائج هذا الجدول الموضح أعلاه أن كل المبحوثين توجهوا لاختيار الاحتمال المطروح الثالث، وهذا يدل على أن عملية التكوين كانت تتضمن محتوى نظري وتطبيقي معا ويلاحظ ملامح ذلك في تكوين يعتمد على مصطلحات ومفاهيم وطرق العملية الإحصائية نظريا وتكوينهم على الوسائل المستخدمة تطبيقيا.

## الجدول (11): يبين مساهمة التكوين في توطيد العلاقات بين المبحوثين

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	45	82
لا	2	4
نوعا ما	8	14
المجموع	55	100

يحتوي الجدول (11) على عدد المبحوثين الذين أجابوا باحتمال (نعم) ويمثل عددهم بنسبة 82%، من المجموع أي 45 مبحوث، وعلى عدد المبحوثين الذين اختاروا الإجابة على الاحتمال (لا) ونسبتهم تقدر بـ 4%، أي بعدد مبحوثين (2) وأخيرا يوضح عدد المبحوثين الذين علموا على الاحتمال (نوعا ما) . وتتمثل نسبتهم 14% بعدد 8 مبحوثين.

ومن خلال تحليل نتائج قراءتنا للجدول تبين لنا أن التكوين الذي تلقاه المبحوثين ساهم في توطيد العلاقات فيما بينهم، وذلك راجع إلى أن هذه العملية تتطلب احتكاك كبير مع الغير وتواصل متواصل مع بعضهم البعض وهذا ما فسر حصول الاحتمال (نعم) على أعلى نسبة بين كل الاحتمالات ومن خلال اطلاعنا على العديد من الدراسات السابقة تبين لنا أننا تحصلنا على نفس نتائجها والتي تؤكد على أن التكوين يساهم في توطيد وربط

العلاقات بين الأفراد، وأما بالنسبة للذين أجابوا باحتمال نوعا ما فلقد صرحوا بأنهم هم الانطوائيين والذين اختاروا الاحتمال (لا) فقد واجهتهم مشاكل مع الزملاء والمكون.

### الجدول (12): يبين رضا المبحوثين على العملية التكوينية:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	29	53
لا	11	20
نوعا ما	18	27
المجموع	55	100

يعرض الجدول (12) عدد المبحوثين الذين اجابوا بالاحتمال (نعم)، حيث يقدر عددهم بـ 29 مبحوث بنسبة 53%، وعدد المبحوثين الذين اجابوا بالاحتمال (لا) هم 11 مبحوث ونسبتهم 20% وأخيرا المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال (نوعا ما) وهم 15 مبحوث نسبة 27%.

ويتضح لنا من خلال هذه المعطيات أن أكثر من نصف حجم العينة راضين عن العملية التكوينية ومحتواها وذلك يعود إلى أنها دعمتهم ووافقهم في جميع احتياجاتهم سواء الشخصية أو ما يتعلق بمتطلبات هذه العملية التكوينية. وهذا ما يفسر حصول الاحتمال (نعم) على النسبة الأكبر، أما المبحوثين الذين اجابوا بالاحتمال (نوعا ما) فقد صرحوا بأنهم راضين نسبة قليلة عن هذه العملية ويعود ذلك إلى بعض القصور الذي تحمله عدة جوانب لهذه العملية والذين أجابوا بالاحتمال (لا) لم يكونوا راضين مطلقا عن هذه العملية وكانت بالنسبة لهم متعبة وشاقة بسبب الضغط الذي خلقوه.

### الجدول (13): يبين طبيعة التكرار اذا كانت متعبة بالنسبة للمبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	33	60
لا	02	04
نوعا ما	20	36
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول (13)، عدد المبحوثين الذين علموا على الاحتمال الأول (نعم) هم 33 مبحوث بنسبة 60%، وعدد المبحوثين الذين علموا على الاحتمال الثاني (لا) هم مبحوثين بنسبة 4%، أما بالنسبة للاحتمال الأخير نوعا ما كان عندهم 20 مبحوث بنسبة تقدر بـ 36%،

ويتضح لنا من خلال هذه المعطيات أن الاحتمال (نعم) حصل على معظم التأييد وهذا يؤكد على أن العملية التكوينية من وجهة نظر المبحوثين كانت متعبة لهم على الرغم من رضاهم عليها من حيث المحتوى والتنظيم

والتسيير ويعود ذلك إلى الضغط الرهيب الذي عاشوه خلال تلك المدة القصيرة، أما عن الذين صرحوا بالاحتمال (نوعا ما) فإنهم يرون أن العملية كانت متعبة في بعض المراحل فقط خاصة في المرحلة الأخيرة والذين نفوا ذلك أي اختيار والاحتمال (لا) رأوا بأنهم لم تكن صعبة اطلاقا والجهد الذي قدموه كان مطلوب ومنهم دون أي تدمير.

### ب- التدريب:

جدول (14): يبين كفاية مدة التدريب بالنسبة للأفراد:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	24	44
لا	05	09
نوعا ما	26	47
المجموع	55	100

يعرض الجدول (14) عدد المبحوثين الذين توجهوا للاحتمال (نعم)، حيث يقدر عددهم بـ 24 مبحوث بنسبة 44%، وعدد المبحوثين الذين وافقوا على الاحتمال الثاني (لا) يقدر عددهم بـ 05 مبحوثين بنسبة 09%، أما بالنسبة للاحتمال الأخير (نوعا ما) حدد عدد الذين اختاروه بـ 26 مبحوث بنسبة 47%.

ونستخلص من خلال استجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن الاحتمال الثالث (نوعا ما) حصل على أعلى نسبة، ولقد تحجج المبحوثين الذين اختاروا هذه الإجابة بأن تلك الفترة كانت مكتظة وقصيرة نوعا ما ويفضل لو كانت أطول من ذلك ولكنهم صرحوا بأنها كانت مفيدة لهم وأكسبتهم معارف جديدة حول العملية الإحصائية، وساعدتهم في أداء العملية، أما بالنسبة للذين اجابوا بالاحتمال (نعم) فلقد صرحوا بأنها كانت مدة كافية لاكتساب المعلومة اللازمة والمفيدة في الميدان والذين اختاروا الاحتمال (لا) فإن المدة لم تكن كافية بالشكل المطلوب بالنسبة لهم وكانت مكتظة وعبرة عن تكديس للمعلومات.

الجدول (15): يبين مساعدة التدريب على اكتساب معلومات جديدة لم يسبق التطرق اليها خلال

### عملية التكوين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	45	82
لا	03	05
نوعا ما	07	13
المجموع	55	100

يطرح لنا الجدول (15) المبحوثين الذين وافقوا الاحتمال (نعم) ويقدر عددهم بـ 45 مبحوث بنسبة 82% وعدد المبحوثين الذين وافقوا الاحتمال (لا) يقدر عددهم بـ 03 مبحوثين بنسبة 05%، ويصل عدد المبحوثين الذين وافقوا الاحتمال (نوعا ما) إلى 07 مبحوثين بنسبة 13%.

يتضح من خلال الجدول الاحتمال الأول (نعم) على أعلى نسبة، ان عملية التدريب ساعدتهم في اكتساب معلومات جديدة لم يتعرضوا بها خلال العملية التكوينية، وهذا يدل على أن عمليتي التكوين والتدريب كانتا مكملتين لبعضهم البعض والذين صرحوا بالاحتمال (نوعا ما) و(لا) يرون أن الخلل يكمل في المدة القصيرة التي لم تساعدهم على اكتساب المعلومة الجديدة والمفيدة.

#### الجدول (16): بين مساهمة التدريب في تسهيل العمل في الميدان

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	36	68
لا	05	09
نوعا ما	14	26
المجموع	55	100

يبين الجدول (16) مدى مساهمة التدريب في تسهيل العمل في الميدان ولقد حصل الاحتمال (نعم) أعلى تأييد 36 مبحوث بنسبة تقدر 65%، والمبحوثين الذين وافقوا الاحتمال (لا) عددهم 05 مبحوث، ونسبتهم 09%. وأخيرا يوضح لنا عدد المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال (نوعا ما) وعددهم 14 مبحوث بنسبة 26%. إذن يتبين أن التدريب الذي تلقاه المبحوثين سهل عليهم العملية في الميدان، وهذا ما يشير إليه حصول الاحتمال (نعم) على أكثر تأييد ويعود السبب إلى أن التدريب كان في ميدان العمل مباشرة من خلال وضعهم في فترة تجريبية قبل المباشرة في العملية، وأما بالنسبة للمبحوثين الذين أيدوا الاحتمال (نوعا ما) فقد أرجعوا السبب إلى أنهم تعرضوا في الميدان إلى مواقف وحالات لم يتدربوا عليها أما الاحتمال (لا) فلقد صرحوا المبحوثين الذين أجابوا به أن التدريب لم يسهل عليهم العمل في الميدان فلقد كان محتواه مختلف تماما عن ما كان في الميدان .

#### جدول (17): بين طبيعة التدريب الذي تلقاه المبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	0	0
لا	55	100
نوعا ما	0	0
المجموع	55	100

يتبين لنا في الجدول (17)، طبيعة التدريب، حيث تحصل الاحتمال (النظري) على 0 تأييد والاحتمال (التطبيقي) على 55 تأييد من قبل المبحوثين بنسبة 100%، والاحتمال (النظري والتطبيقي معا) بنسبة أيضا كانت معدومة.

وبحسب هذه المعطيات يمكننا التأكيد على أن العملية التدريبية كانت تطبيقية بحتا وهذا ما يعلل توجه كل المبحوثين إلى الاحتمال الثاني (التطبيقي) لأن فترة التدريب كانت ميدانية فقط.

الجدول (18): يبين لنا نجاح عملية التدريب في نظر المبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	30	55
لا	04	07
نوعا ما	21	38
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول (18) النسبة التي تحصل عليها الاحتمال (نعم) والتي تقدر بـ 55% من اجمالي عدد المبحوثين أي بعدد 30 مبحوث أما النسبة التي تحصل عليها الاحتمال الثاني (لا) وصلت إلى 07%، وعدددهم 04 مبحوثين وأخيرا الاحتمال (نوعا ما) كانت نسبة مؤيدة 38%، بعدد وصل إلى 21 مبحوث. وحسب معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة الاحتمال الأول (نعم) فاقت كل نسب الاحتمالات الأخرى، ومنه نلاحظ أن العملية التدريبية في نظر المبحوثين كانت ناجحة لأنها أكسبتهم معارف جديدة سهلت عليهم العمل في الميدان وأيضا من ناحية التنظيم والتسيير كانت مرضية لهم أما الذين اجابوا بالاحتمال (نوعا ما) فقد برروا ذلك بأن التدريب لم يتطرق إلى جميع جوانب العملية الإحصائية والذين اجابوا بـ (لا) فإنهم يرون بأن التدريب لم يكن ناجحا بالنسبة لهم ويعود ذلك إلى قصر المدة والضغط الذي يحتويه التدريب والذي لم يسمح لهم بفهم محتوى الدورة التكوينية.

الجدول (19): يبين طبيعة التدريب اذا كانت متعبة بالنسبة للمبحوثين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	01	02
لا	45	82
نوعا ما	09	16
المجموع	55	100

نرى من خلال هذا الجدول (19) أن عدد المبحوثين الذين اختاروا الاجابة بالاحتمال (نعم) كان مبحوث واحد ونسبة 02%، والمبحوثين الذين اختاروا الاجابة بالاحتمال(لا) كان عددهم 45 مبحوث ونسبتهم 82%، أما المبحوثين الذين اختاروا الاجابة (نوعا ما) حدد عددهم بـ 09 مبحوثين ونسبة 16%.

إذن يتبين لنا من خلال قراءتنا للجدول أن الاحتمال(لا) كانت نسبتهم هي الأعلى وهذا يأخذنا على تأكيد أن العملية لم تكن متعبة في وجهة نظر المبحوثين، ويعود ذلك إلى قصر مدة التدريب والذين توجهوا للاحتمال (نوعا ما) رأوا بأن عملية التدريب كانت متعبة بعض الشيء في عدة نقاط مثل أنها كانت هذه الخرجة الميدانية على الأقدام، والذين أجابوا بالاحتمال (نعم) وهو مبحوث واحد صرح بأنه واجهته صعوبة كبيرة في استيعاب المعلومات في تلك الحالة.

**المحور الثاني: حول المكون والمدرّب:**

**أ- المكون:**

**الجدول(20): يبين طبيعة انتماء المكونين**

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
0	0	من داخل المؤسسة
100	55	من خارج المؤسسة
100	55	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول(20) أن ما نسبته 100%، علموا على الاحتمال الثاني (من خارج المؤسسة) وحصول الاحتمال الأول (من داخل المؤسسة) على 0 من الاختيار.

إذن يتضح لنا من خلال النتائج المعروضة أعلاه أن نسبة الاحتمال الثاني وهذا يؤكد على أن نسبة الاحتمال الثاني وهذا يؤكد على أن المكون كان من خارج المؤسسة وتم اختياره وفق شروط معينة (الشهادة، الخبرة...).

**الجدول(21): يبين كفاءة المكون**

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
44	24	نعم
27	15	لا
29	16	نوعا ما
100	55	المجموع

نرى من خلال الجدول رقم (21) أن المبحوثين توجهوا للاحتمال (نعم) بعدد يقدر بـ 24 بنسبة 44%، ومن المبحوثين الذين قرروا الاجابة بـ (لا) عددهم 15 مبحوث بنسبة 27%، أما في ما يخص الاحتمال (نوعا ما) فلقد أجاب عليه 16 مبحوث بنسبة 29%.

ونستنبط من خلال هذه النتائج بأن أكثر أفراد العينة أجابوا بـ(نعم) وهذا ما يؤكد على أن المكونين يمتلكون الكفاءة اللازمة والمطلوبة لتحقيق أهداف هذه الدورة التكوينية ويظهر ذلك في الأداء الذي قدموه خلال هذه العملية والذين صرحوا دون ذلك مع بعض الصعوبات في الاتفاق مع المكون.

#### الجدول(22): يبين لنا خبرة المكون

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	26	47
لا	15	27
نوعا ما	14	25
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول(22) أن ما نسبتهم 47%، أي 26 مبحوث أيدوا الاحتمال (نعم) وما نسبته 27% بعدد مبحوثين 15 أيدوا الاحتمال (لا) وما بقي منهم ونسبته 26% بعدد 14 مبحوث، وافقوا على اختيار (نوعا ما) .

ومن خلال هذه القراءة يتبين لنا أن المكون يتمتع بالخبرة اللازمة ليشغل هذه الوظيفة، ولقد صرح المبحوثين أن ملامح ذلك ظهرت في كونه ملما بجميع الجوانب المعرفية والعلمية، وهذا ما تعايشنا معه في فترة التكوين. والذين صرحوا بالاحتمال(نوعا ما) رأوا بأن للمكون الخبرة في بعض الجوانب والعجز في بعض الجوانب الأخرى ونسبة قليلة رأوا عكس ذلك في أنه لا يمتلك الخبرة المطلوبة.

#### الجدول(23): يبين اتباع المكون أسلوب النقاش المفتوح

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	30	55
لا	25	45
نوعا ما	0	0
المجموع	56	100

يوضح الجدول (23) أعلاه عدد المبحوثين الذين أيدوا الاجابة (نعم) قدر عددهم ب30، وبنسبة 55%، أما الاحتمال (لا) فلقد توجه إلى اختياره 25 مبحوث بنسبة 45%، بينما نلاحظ أن احتمال (نوعا ما) امتنع عن اختياره المبحوثين.

بحسب معطيات الجدول أكثر من نصف المبحوثين يؤكدون على أن المكون يتبع أسلوب النقاش المفتوح في عرض وتقديم محتوى برامج التكوين لكن يجدر بنا الاشارة هنا إلى أن العملية التكوينية وظفت مكونين وهذا ما يفسر اتجاه الباقي لاختبار الاحتمال الثاني (لا) أي أن مكوئهم لم يتبع معهم أسلوب النقاش المفتوح، وهذه النتائج متشابهة لما توصلت إليه دراسة محمود بوقطف.

#### الجدول (24): يبين تمكن المكون من ادارة النقاش والحوار

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	30	55
لا	15	27
نوعا ما	10	18
المجموع	55	100

نلاحظ من هذا الجدول (24) أن 30 مبحوث اختاروا الاحتمال (نعم) بنسبة 55%، 15 مبحوث اختاروا الاحتمال (لا) بنسبة 27%، أما الاحتمال الثالث (نوعا ما) أيده 10 مبحوثين نسبتهم 18%. نلاحظ من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن المكون تمكن من إدارة النقاش والحوار وضبطه مع المدة المحددة والمعلومات المطلوب تلقيها، وهذا ما يفسر حصول الاحتمال (نعم) على أعلى نسبة لأهمه وكما ذكرنا سابقا وحسب رأي المبحوثين في الجدول (22) و(21) يمتلك المكون الميزة والكفاءة العالية وهذا ما يمكنه من إدارة النقاش والحوار والذين اجابوا دون ذلك كانت لهم سوء تفاهم مع المكون.

#### الجدول (25): يبين تمكن المكون من تحقيق اهداف الدورة التكوينية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	45	82
لا	0	0
نوعا ما	10	18
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول (25): أن نسبة 82% من المبحوثين وما يقدر عددهم ب 45 مبحوث اختاروا الاجابة (نعم)، أما الاجابة (لا) لم تحظى على أي تأييد وبالنسبة ل (نوعا ما) أيدها 10 مبحوثين بنسبة 18%.

يتضح لنا من الجدول أعلاه، بأن أغلبية المبحوثين أيدوا الاحتمال الأول (نعم) ويؤكدون على أن المكونين تمكنوا من تحقيق أهداف الدورة التكوينية ويلاحظ هذا في النجاح الأعوان في ميدان العمل وهذا ما لاحظناه نحن ايضا، وهذا راجع لنجاح المكون في تلقين المعرفة اللازمة لهذه العملية.

أما بالنسبة للذين اجابوا ب (نوعا ما) رأوا بعض التقصير منه في جوانب أثرت على هدف العملية التكوينية .

**ب- المدرب:**

### الجدول (26): يبين صفة المدربين

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
55	55	من الداخل المؤسسة
0	0	من خارج المؤسسة
100	55	المجموع

يبين لنا الجدول (26) أن كل المبحوثين توجهوا للاحتمال الأول (من داخل المؤسسة) فيما انعدم اختيار الاحتمال الثاني (من خارج المؤسسة) .

ويتضح لنا من خلال هذه النتائج أن المدرب كان من داخل المؤسسة وهذا ما تغير عنه انحياز كل المبحوثين للاختيار الأول ويمكن الاشارة إلى أنه مدرب واحد فقط كلف بهذه العملية التدريبية وكانت عبارة عن تطوع منه. وهو المسؤول عن مكتب الاحصاء في بلدية قمار.

### الجدول (27): يبين اذا كان المدرب يمتلك الخبرة اللازمة والمطلوبة:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يتضح من الجدول (27) أن كل المبحوثين اختاروا الاجابة ب (نعم) ويقدر عددهم ب55 بنسبة 100% والاحتمالات (لا) و(نوعا ما)، لم تحصل على أي تأييد.

إذن نستنتج من أن المبحوثين دعموا الاختيار (نعم) فقط على الميزة الكبيرة التي يتمتع بها هذا المدرب ولقد صرحوا بأن هذا المدرب يمتلك خبرة واسعة وطويلة في هذا المجال، ويظهر في اتقانه لاسلوب وطريقة العمل وسرعة استجابته مع التساؤلات التي طرحت عليه كما أنهم صرحوا لنا أنهم كانوا يلتفتون اليه في كل غموض أو مشكلة تواجههم في الميدان. وهذا ما ناكده ايضا من خلال مشاركتنا في العملية.

## الجدول(28): يبين مراعات المدرب للفروق الفردية

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
96	53	نعم
0	0	لا
4	2	نوعا ما
100	55	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول(28)، أن 53 من عدد المبحوثين وما نسبته تقدر بـ 96%، علموا على الاحتمال (نعم) اما الاحتمال الموالي (لا) لم يعلم عليه مبحوث، وكان الاحتمال(نوعا ما) يحصل تأييد مبحوثين (02) أي نسبة 4% من المجموع.

ومنه نستنتج أن أعلى نسبة القصوى من المبحوثين كانوا مؤيدين للاختيار الأول إذن نستنتج أن المدرب قام بمراعاة الفروق الفردية للمتدربين ويظهر ذلك حسب تصريح المبحوثين أنه كان مراعي لكل عون على حدا ولم يظهر أي ردود أفعال تزعج الأعوان.

## الجدول(29): يبين استعمال المدرب للمعاملة الانسانية مع المتدربين

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يعرض لن الجدول (29) تكرار الاحتمال (نعم) وقدر بـ 55 مبحوث ونسبته المئوية بـ 100%، أما الاحتمالين (لا) و(نوعا ما) كان تكرارهم معدوم.

إذن جاء باعتبار أن كل المبحوثين دعموا الاحتمال(نعم) فهذا يؤكد على أن أسلوب المدرب تخللته المعاملة الانسانية في عمله وحواره ونقاشه مع المتدربين ويؤيد هذه النتيجة ما توصلنا إليه في الجدول(29) حيث أن معظم المتدربين صوتوا إلى أنه راعا الفروق الفردية وهذه من المعاملات الانسانية.

## الجدول(30): يبين تمكن المدرب باستثمار الوقت

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
55	30	نعم
9	5	لا
36	20	نوعا ما
100	55	المجموع

تشير نتائج الجدول (30)، إلى أن إجابات الباحثين على الاحتمال (نعم) قدر بـ 30 اجابة بنسبة 55%، والاحتمال (لا) قدر بـ 5 اجابات وبنسبة 9%، فيما كان الاحتمال (نوعا ما) حصل على 20 اجابة بنسبة 36%.

إذن نرى من خلال الجدول أن الحصة الأكبر من الباحثين اختاروا الاحتمال (نعم) وهذا يؤكد على أن المدرب قام باستثمار الوقت، بالإضافة إلى أنهم صرحوا لنا قدرة المدرب على الامام بكل المطلوب رغم المدة الزمنية القصيرة لفترة التدريب والذين أجابوا بـ (نوعا ما) و(لا) صرحوا بأنه من المستحيل بأن تكون المدة كافية مهما كانت خبرة وكفاءة المدرب.

### الجدول (31): يبين إذا ساهم المدرب في التحفيز للعمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	36	65
لا	11	20
نوعا ما	8	15
المجموع	55	100

تبين نتائج الجدول (31)، أن تكرار الاحتمال (نعم) قدر بـ 36 بنسبة 65%، وتكرار الاحتمال (نعم) قدر بـ 36 بنسبة 65%، وتكرار الاحتمال (لا) قدر بـ 11 بنسبة 20%، أما عن تكرار الاحتمال (نوعا ما) قدر عدده بـ 8 اجابات بنسبة 15% .

من خلال النتائج الواردة في القراءة السابقة للجدول يتضح لنا أن الاحتمال (نعم) حصل على أعلى نسبة أي أن المدرب قد ساهم في تحضير وتشجيع الباحثين للقيام بالعمل، وذلك من خلال النصائح الهامة والدقيقة التي قدمها لهم، وتشجيعه وتشويقه لهم لهذه العملية، والباقي يروا بأن المدرب لم يكن محفزا لهم.

### المحور الثالث: حول برنامج التكوين والتدريب:

#### أ- برامج التكوين:

### الجدول (32): يبين اذا كانت برامج التكوين مستوفية لجميع جوانب العملية الاحصائية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	41	75
لا	6	11
نوعا ما	8	14
المجموع	55	100

ندرك من خلال الجدول (32)، أن الاحتمال (نعم) حصل على تأييد 41 مبحوث نسبة 75%، والاحتمال (لا) أيده 6 مبحوثين ما نسبته 11% من عدد المبحوثين، أما الاحتمال الأخير (نوعا ما) فلقد أيده 8 مبحوثين بنسبة 14%.

نلاحظ أن النسبة الأكبر من المبحوثين صرحوا بأن البرامج في العملية التكوينية كانت مستوفية وملمة لجميع جوانب العملية الاحصائية خاصة أنها شملت التطبيقي والنظري معا، وعالجت مختلف المواضيع التي تحتويها العملية الاحصائية واما بالنسبة للذين اختاروا الاحتمالين (نوعا ما) و(لا)، فلقد أبدوا انزعاجهم من التغيرات التي حصلت في البرنامج وهم في ميدان العمل أي بعد عملية التكوين.

### الجدول(33): يبين توفير الديوان الوطني للاحصائيات برامج تكوينية حديثة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	53	96
لا	1	2
نوعا ما	1	2
المجموع	55	100

من خلال الجدول(33) المعروض أعلاه نرى بأن عدد المبحوثين الذين أجابوا على الاحتمال(نعم) قدر بـ53 مبحوث بنسبة 96%، ومبحوث واحد علم على الاحتمال(لا) ومبحوث آخر علم على الاحتمال (نوعا ما) بنسبة 2% لكل احتمال.

يتبين لنا من خلال الجدول أن الاحتمال(نعم) حصل على أكبر نسبة ومنه يتضح لنا أن الديوان الوطني للإحصائيات وفر برامج تكوين حديثة تتلائم مع التطور عالي وملتكن برامج تقليدية كالتالي طبقت آخر مرة في عام 2008، وهذا يدل على أنه قد تم تصميمها بشكل مضبوط ومحكم يشمل جميع الجوانب بأسلوب واضح وبسيط وهذا ما نصت عليه المادة رقم 02 طبقا للقانون رقم 66-09 المؤرخ عام 1986م، والمتعلق بالإحصاء العام للسكان والإسكان- " تكلف اللجنة الوطنية المذكورة في المادة الأولى أعلاه بضبط مخطط سير عمليات الإحصاء ومتابعة ودراسة وضبط التدابير والاعمال الكفيلة بضمان نجاحه التام وهذا ما توصلت اليه دراسة بكة نصيرة وعبد العزيز كريمة حول أثر التكوين والتدريب في تحسين أداء العاملين.

وأما بالنسبة للذين صرحوا بالاحتمال(لا) و(نوعا ما) فلقد عللوا بأنه كان من الممكن توفير برامج أحدث من ذلك.

## الجدول(34): يبين مساعدة برامج التكوين على تحصيل المعلومات

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	49	89
لا	0	0
نوعا ما	6	11
المجموع	55	100

يعرض الجدول(34) نتائج الاحتمالات(نعم) و(لا) و(نوعا ما)، حيث تحصل الاحتمال (نعم) على 49 مؤيد بنسبة 89% ولم يحصل الاحتمال(لا) على أي مؤيد بينما أيد الاحتمال (نوعا ما) 6 مبحوثين بنسبة 11%. ويتضح من خلال قراءتنا للجدول أن معظم المبحوثين أكدوا على أن برامج التكوين ساعدتهم كثيرا على تحصيل المعلومات الكافية حول العملية الاحصائية، وهذا ما يؤكد النتائج التي تحصلنا عليها في الجدولين(32) و(33)، والتي تبين أن البرامج كانت مستوفية لجميع الجوانب وحديثة وحققت الهدف المرجو وهو تحسين أدائهم واكسبتهم المعلومات المطلوبة لأداء هذه العملية، وهذا ما يفسر حصول الاحتمال(نعم) على تأييد أكثر من قبل المبحوثين وبالنسبة للذين شطبوا على الاحتمال (نوعا ما) فلقد برروا ذلك بأن برامج التكوين كان ينقصها بعض المعلومات التي كانت ضرورية في الميدان، ويمكننا القول بأن هذه النتائج تتشابه مع النتائج توصلنا إليها دراسة محمود بوقطف حول التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء المواطنين بالمؤسسة الجامعية.

## الجدول(35): يبين مساعدة برامج التكوين على إتقان العمل بالشكل المطلوب

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	51	93
لا	0	0
نوعا ما	4	7
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول (35) نتائج الاحتمالات(نعم) (لا) (نوعا ما) حيث أجاب 51 مبحوث بالاحتمال(نعم) بنسبة 93% ولم يجب أي مبحوث على الاحتمال(لا) بينما أجاب 4 مبحوثين على الاحتمال (نوعا ما) بنسبة 7%.

يتبين لنا من خلال الجدول بأن أغلبية المبحوثين يرون أن البرامج التكوينية المقدمة لهم تساعدهم على إتقان العمل في الشكل المطلوب ولبت حاجتهم في الميدان وعالجت العديد من المشاكل التي تعرضت لهم. وهذا ما يؤكد

على حصول الاحتمال (نعم) على أكبر نسبة، ونسبة قليلة يرون بأن برامج التكوين لم تكن واقعية بالشكل المطلوب لذلك لم تساعدهم في اتقان العمل.

**الجدول (36): يبين وضوح وسهولة برامج التكوين**

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
87	48	نعم
0	0	لا
13	7	نوعا ما
100	55	المجموع

من خلال ما لحضناه من الجدول (36) نرى بأن الاحتمال (نعم) حصل على 48 تأييد من قبل المبحوثين بنسبة 87%، والاحتمال (لا) انعدم تأييده أما بالنسبة (نوعا ما) فقد أيدها 7 مبحوثين بنسبة 13%.

وباعتبار أن الاحتمال (نعم) فاق الاحتمالات الأخرى نستنتج أن برامج التكوين التي وضعها الديوان الوطني للإحصائيات كانت واضحة وخالية من الغموض واللبس، وأيضا سهلة وفي متناول كل الأشخاص على اختلاف مستويات فهمهم وهذا ما ساعد على سهولة وتبسيط وأيضا نجاح هذه العملية والذين أجابوا دون ذلك يرون بأن البرامج كانت تحمل بعض الغموض خاصة بالرموز المتعلقة بالعملية الاحصائية.

**الجدول (37): يبين تمكن المسؤولين من ادارة برامج التكوين بانتظام واهتمام**

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يبين الجدول (37) الموضح أعلاه التأييد الكلي للاحتمال (نعم) بنسبة 100%، وعدم تأييد أي من الاحتمالين (لا)، (نوعا ما) .

إذن من خلال قراءتنا للجدول يتبين لنا أن كل المبحوثين كانوا راضين عن مستوى التنظيم والاهتمام ببرامج التكوين، ومنه نتأكد أن هذه البرامج كانت تدار بتسيير ودقة وحذر من قبل المسؤولين وتحظى بقدر كبير من الاهتمام والتنظيم وهذا ما يعكس نجاح سير هذه العملية.

## ب-برامج التدريب:

جدول(38): يبين ملائمة برامج التدريب للعملية الاحصائية

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
89	49	نعم
0	0	لا
11	6	نوعا ما
100	55	المجموع

يوضح الجدول رقم (38) عدد المبحوثين الذين علموا على الاحتمال (نعم) وهم 49 مبحوث بنسبة 89%، وعدد المبحوثين الذين علموا على الاحتمال (لا) كانوا منعدمين والاحتمال (نوعا ما) علموا عليه 6 مبحوثين بنسبة 6%.

يتضح لنا من خلال هذه القراءة أن ابرامج التدريب كانت ملائمة بنسبة كبيرة للعملية الاحصائية وهذا ما يعلل ارتفاع نسبة الاحتمال (نعم) على الاحتمالات الأخرى ومنه نستنتج أن برامج التدريب كانت ملائمة وتتناسب مع مضمون العملية الاحصائية وهذا ما استنتجناه من مشاركتنا في هذه العملية. والذين أجابوا دون ذلك احتجوا بنقص المعلومات في بعض الجوانب.

الجدول(39): يبين مساعدة برامج التدريب على حل المشكلات التي تواجه أفراد العينة في الميدان

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
85	47	نعم
4	2	لا
11	6	نوعا ما
100	55	المجموع

نرى في الجدول(39) أن 47 من عدد المبحوثين أيدوا الاحتمال (نعم) بنسبة 85%، ومبحوثين (02) أيدوا الاحتمال (لا) بنسبة 4%، وعدد المبحوثين الذين أيدوا الاحتمال (نوعا ما) هم 06 بنسبة 11%.

إذن يمكننا القول من خلال هذه النتائج ومن خلال ارتفاع نسبة الاحتمال (نعم) أن برامج التدريب كانت مساعدة ومعينة على حل المشكلات التي واجهت المبحوثين في ميدان العمل وذلك لأن برامج التدريب كانت عبارة على خرجات ميدانية حيث أنهم تعايشوا مع مجريات العمل مباشرة. والذين اجابوا بالاحتمال (نوعا ما) و(لا)، صرحوا بأنها واجهتهم مشاكل في الميدان عسر عليهم حلها ولتجاوزها لجأوا للمسؤولين .

جدول(40): يبين مساعدة برامج التدريب في التقليل من الاخطاء:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
73	40	نعم
5	03	لا
29	16	نوعا ما
100	55	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول(40) أن ما نسبة 73% من المبحوثين، أي 40 مبحوث أيدوا الاحتمال (نعم) وما نسبة 5% من المبحوثين أي، 3مبحوثين أيدوا الاحتمال(لا)، أما الاحتمال (نوعا ما) فقد أيدته نسبة 29% ويقدر عددهم بـ16 مبحوث .

من خلال ارتفاع نسبة الاحتمال(نعم)، يتبين أن برامج الدورة التدريبية ساهمت في تقليل الأخطاء أثناء القيام بالعمل وهذا يؤكد على أن هذه البرامج ناجحة من حيث مضمونها وتنظيمها وسيرها، كما احتوت هذه البرامج على بعض النصائح والتوجيهات للعديد من المشاكل التي يمكن أن تقع للكون أثناء العمل، والذين اجابوا بالاحتمال (نوعا ما) و(لا) صرحوا بأنها واجهتهم بعض المشاكل في جوانب لم يتطرقوا اليها خلال التدريب وهذا ما توصلت اليها دراسة بكة نصيرة وعبد العزيز كريمة حول أثر التكوين والتدريب في تحسين أداء العاملين.

الجدول(41): يبين مساعدة برامج التدريب على التحضير للعمل

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
54	30	نعم
13	7	لا
33	18	نوعا ما
100	55	المجموع

يعرض الجدول (41) النتائج التي تحصلت عليها الاحتمالات(نعم) و(لا) و(نوعا ما) حيث كانت نتيجة الاحتمال (نعم) 30 بنسبة 54%، من حيث المبحوثين والاحتمال (لا) قدر بـ 7 تكرارات بنسبة 13%، من المبحوثين والاحتمال (نوعا ما) حصل على 18 تكرار بنسبة 33%.

واعتمادا على ما صرح به أفراد العينة وحصول نسبة الاحتمال (نعم) على أكثر من النصف يتضح لنا أن برامج التدريب كانت مساعدة ومحفزة للمبحوثين على العمل، حيث اتضح أن برنامج التدريب بني بطريقة مشوقة تدفع العون للتطلع للبدأ في العمل وكمثال نطرح الخرجة الميدانية التي صرح المبحوثين عند مقابلتهم أنها شوقتهم للعمل أكثر، اما بالنسبة للذين صرحوا بـ (نوعا ما) فلقد أعادوا السبب ذلك إلى قصر مدة التدريب والتي كانت بالنسبة

لهم مملة بعض الشيء والذين اتجهوا للاحتمال (لا) أعادوا السبب إلى أن مدة التدريب كانت قصيرة و مملية بالجهد والتعب، حيث انها أعطتهم صورة نسيئة حول ميدان العمل.

#### الجدول(42): يبين كفاية برامج التدريب لاكتساب الخبرة المطلوبة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	27	49
لا	8	15
نوعا ما	20	36
المجموع	55	100

يعرض الجدول(42) التكرارات التي تحصلت على الاحتمالات(نعم) (لا)، (نوعا ما)، حيث بلغ تكرار الاحتمال(نعم) 27 تكرار بنسبة 29% من المبحوثين وتكرار(لا) 8 مبحوثين بنسبة 15%، أما عن الاحتمال (نوعا ما) فقد بلغ تكرارها 20 بنسبة 36%.

ومن خلال قراءتنا لهذه النتائج نرى بأنه الاحتمال (نعم) حصل على أعلى نسبة ومنه نستخلص بأن البرامج التدريب كانت كافية لاكتساب الخبرة اللازمة للعملية بالرغم من قصر مدتها إلى أن خبرة المدرب الكبيرة وهذا ما أكدناه في الجدول (27) ساعدت بشكل كبير في تلقين محتوى البرنامج واستثمار الوقت واكتساب الأعوان الخبرة المطلوبة، والذين صرحوا بالاحتمال (نوعا ما) أرجعوا السبب إلى قصر المدة والتي لم تكن كافية لاكتساب الخبرة المطلوبة ونفس الشيء للذين أجابوا بالاحتمال(لا) أنهم صرحوا بعدم استفتائهم بأي معلومة جديدة خلال تلك المدة القصيرة والتي كانت بالنسبة لهم عبارة عن يوم من التعب ولم تكن هذه البرامج شاملة لجميع الجوانب.

#### الجدول(43): يبين تحقيق برامج التدريب المطلوب منها:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	40	73
لا	0	0
نوعا ما	15	27
المجموع	55	100

نلاحظ في الجدول (43) أن الاحتمال (نعم) حصل على تأييده 40 مبحوث بنسبة 73%، والاحتمال (لا) لم تحصل على أي تأييد بينما الاحتمال (نوعا ما) حصل على 15 تأييد بنسبة 27% من مبحوثين.

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين أيدوا الاحتمال (نعم) إذن نتأكد بأن برامج التدريب حققت المطلوب منها ونرى ذلك في الأداء المثالي الذي قدموه الاعوان أثناء العمل وتمكنهم منه ونجاح العملية بأكملها،

والذين شطبوا على الاحتمال (نوعا ما) صرحوا بأن هذه البرامج لم تكن كافية وكان من المستحسن أن تشمل جوانب أكثر.

#### المحور الرابع: حول وسائل التكوين والتدريب:

##### أ- وسائل التكوين:

الجدول (44): يبين توفير المؤسسة الوسائل اللازمة لعرض البرامج العملية التكوينية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	55	100
لا	0	0
نوعا ما	0	0
المجموع	55	100

يعرض لنا الجدول (44) نسبة وتكرار المبحوثين الذين أيدوا الاحتمالات (نعم) (لا) و(نوعا ما)، حيث حصل الاحتمال (نعم) على تأييد كل المبحوثين 55 مبحوث بنسبة 100%، وانعدمت الموافقة على الاحتمالين الاخرين (نوعا ما) و(لا) .

إذن نتأكد من خلال تأييد المبحوثين للاحتمال (نعم) أن المؤسسة وفرت الوسائل اللازمة لعرض برنامج العملية التكوينية من أجل تسهيل تلقيها وتبسيطها بأقصى قدر ممكن، وكل هذا يدعم النتائج التي توصلنا اليها في الجدول (37) وهو الجهد والتنظيم والاهتمام الذي لقيه هذا البرنامج من أجل نجاحه، وتأييد هذه النتائج المتحصل عليها اعتمادا على ما لحضناه في هذه العملية عند مشاركتنا فيها.

الجدول (45): يبين تمكن المكون من استخدام الوسائل بشكل الجيد

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	49	89
لا	0	0
نوعا ما	6	11
المجموع	55	100

يمثل لنا الجدول (45) النتائج المتحصل عليها من المبحوثين، حيث كان الاحتمال (نعم) حاصل على موافقة 49 مبحوث بنسبة 89%، والاحتمال (لا) لم يوافق عليه أي مبحوث، أما الاحتمال (نوعا ما) وافق عليه 06 مبحوثين بنسبة 11%.

وتدل هذه النتائج الموضحة أعلاه وباعتبار أن الاحتمال (نعم) حصل على أعلى نسبة أنه تم استخدام الوسائل بالشكل الجيد من طرف المكون ويرجع ذلك إلى خبرته وكفاءته الكبيرة، كما أن المكون تم اختيارهم على اساس

مستوى شهادات عليا (مهندس، مهندس دولة...) فمن البديهي تحكمه الجيد في هذه الوسائل. أما الذين اتجهوا للاحتمال (نوعا ما) عللوا بأن المكون كان لديه درجة من الصعوبة في التحكم في بعض الوسائل.

الجدول(46): يبين تكوين المبحوثين على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
71	35	نعم
9	5	لا
20	11	نوعا ما
100	55	المجموع

يوضح الجدول (46): عدد المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال (نعم) يقدر بـ 39 مبحوث بنسبة 71 %، وعدد الذين ايدوا الاحتمال (لا) قدر بـ 5 مبحوث بنسبة 9 %، اما عن الاحتمال (نوعا ما) فقد ايدته 11 مبحوث بنسبة 20 % .

نستنبط من هذه النتائج وبالأخص حصول الاحتمال (نعم) على تأييد معظم المبحوثين أنه قد تم تكوين المبحوثين اثناء عملية التكوين على الوسائل التي استخدموها أثناء العمل ومن بينها (الاستمارة، اللوحة الالكترونية...)، والذين صرحوا بـ (نوعا ما) عللوا سبب ذلك إلى أن الفترة التي كانت مخصصة لتكوين على وسائل العملية الاحصائية كانت قصيرة ولم تكن كافية، والذين صرحوا بـ (لا) عللوا ذلك بأنهم لم يتكفروا بالشكل المطلوب على تلك الوسائل وكان هناك بعض الاهمال من هذا الجانب من قبل المكون حتى يتسنى لهم العمل عليه بسلاسة ودون أي اشكال وهذا ما تم تحقيقه.

الجدول(47): يبين مساهمة الوسائل المستخدمة في اوصول المعلومة بشكل أفضل للمبحوثين .

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

نرى من خلال الجدول (47) أن كانت كل المبحوثين أبدوا الاحتمال (نعم)، أي بعدد يقدر بـ 55 % مبحوث وبنسبة 100 %

إذا من خلال الآراء التي قدمها المبحوثين وقراءتنا للجدول الموضح أعلاه يتبين أن الوسائل ساهمت في اوصول المعلومة بشكل جيد لدى المبحوثين، بالإضافة إلى أنهم صرحوا بأنه لم يستخدم غير الوسائل في الشرح محتوى

البرامج، كما أنها وضحت محتوى هذه البرامج وأزاحت الغموض عليها وكان استخدامها مشوق وملفت للانتباه وهذا ما جعلها تجذب تركيز الباحثين وبالتالي ادراكهم للمعلومات.

#### الجدول(48): يبين توفير المؤسسة وسائل متنوعة لهذه الدورة التكوينية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	0	0
لا	55	100
نوعا ما	0	0
المجموع	55	100

يبين الجدول (51) أن كل الباحثين وافقوا على الاحتمال (لا) ونعدم تأييد الاحتمالين (نعم) و(نوعا ما) . ونلاحظ من هذه النتائج أن المؤسسة لم توفر وسائل متنوعة بحيث نؤكد على كلمة (متنوعة) وغالبية الباحثين أكدوا على ان المؤسسة وفرت الوسائل اللازمة لهذه العملية الا انها لم تكن متنوعة، حيث اقتصرت هذه الوسائل على tatachou ويجدر بنا الاشارة من خلال مشاركتنا ان هذه العملية لا تتطلب وسائل متنوعة لأن محتواها بسيط ومباشر وقامت الوسيلة tatachou بكل اللازمة.

#### الجدول(49): يبين مساهمة استعمال الوسائل الحديثة في النجاح الدورة التكوينية:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة %
نعم	55	100
لا	0	0
نوعا ما	0	0
المجموع	55	100

يعبر الجدول (52) على التكرارات التي تحصلت عليها الاحتمالات (نعم) و(لا) و(نوعا ما)، حيث حصلت الاحتمال (نعم) على كل التأييد بعدد 55 مبحوث بنسبة 100% ولم تحصل الاحتمالات الأخرى على أي تأييد.

ومن خلال هذه المعطيات التي قدمها لنا الباحثين وتأييدهم الكلي للاحتمال (نعم) إذ خلصت إلى ان وسائل التكوين ساهمت بشكل كبير وفعال في النجاح الدورة التكوينية ونشير إلى أن بعض الباحثين أعلموا بأنه توجد بعض المعلومات الدقيقة والتي لولا هذه الوسائل ما تم ايصالها بالشكل المطلوب .

## ب- وسائل التدريب:

الجدول (50): يبين توفير المؤسسة الوسائل اللازمة للعملية التدريبية:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يبين من خلال الجدول (50) أن كل المبحوثين أيدوا الاحتمال (نعم) بعدد يقدر بـ 55 مبحوث بنسبة 100%، والاحتمالين (لا) و(نوعا ما) لم يعلم عليها أي مبحوث.

ونستخلص من هذه النتيجة أن المؤسسة وفرت الوسائل اللازمة للعملية التدريبية وافقوا على الاحتمال (نعم) كما أنهم لاحظوا أن العملية التدريبية لم تتطلب العدد من الوسائل لأنها طبقت في الميدان المباشر ووفرت فيها الوسائل البسيط اللازمة مثل الاقلام والاستمارات الورقية واللوحة الالكترونية...

الجدول (51): يبين تدريب المبحوثين على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يحتوي الجدول (54) على نسب وتكرارات المبحوثين الذين علموا على الاحتمال (نعم) على عدد تأكيد قدره 55 مبحوث بنسبة 100%، وحصل الاحتمالين الاخرين على نسب منعدمة .

ويتبين لنا من خلال هذه القراءة وتأييد كل المبحوثين الاحتمال (نعم) أنه تم تدريبهم على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية، وحسب تصريحهم أن العملية التدريبية أقيمت اساسا من أجل هذا الغرض وأن تدريبهم على الوسائل وكيفية التعامل معها ميدانيا للتحكم بها لاحق بالشكل المطلوب.

الجدول (52): يبين تمكن المدرب من استعمال هذه الوسائل بالشكل الجيد

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
100	55	نعم
0	0	لا
0	0	نوعا ما
100	55	المجموع

يمثل الجدول (52) مجموع تكرارات ونسب المؤيدين للاختبارات (نعم) (لا) و(نوعا ما)، حيث حصل الاحتمال (نعم) على تأييد 55 مبحوث بنسبة 100%، ولم يتحصل كل من الاحتمالين (لا) و(نوعا ما) أي تأييد.

وبالتالي من خلال قراءتنا لنتائج هذا الجدول لاحظنا بأن كل المبحوثين أيدوا الاحتمال (نعم)، كما نوافق نحن أيضا هذا الاحتمال لما لحضناه خلال فترة التدريب، ومنه نرى ان المدرب قد تمكن من استعمال هذه الوسائل بالشكل الجيد وتدريبه أيضا على استعمالها بالشكل المطلوب وهذا يؤكد على خبرته الكبرى وكفاءته العالية من هذا المجال.

**المحور الخامس: أسئلة مباشرة حول التكوين والتدريب:**

**ج52: النقاط السلبية في العملية التكوينية والتدريبية:**

بعد قراءتنا وتحليل اجابات المبحوثين المتعلقة بالسؤال 52، لاحظنا أن معظم المبحوثين وبعدد يفوق النصف يرون بأن النقطة السلبية الرئيسية في العمليتين كانت قصر المدة وخاصة عملية التدريب، ولحو أنها كانت مكتظة وبشكل كبير وودوا لو تكون أطول من ذلك، كما كانت النقطة السلبية الثانية والتي كررت وخاصة في عملية التكوين، وصرح بها المبحوثين بعدد مقارب للنقطة السلبية الأولى (أي أكثر من النصف) وهي عدم توفير وسيلة نقل، حيث احتج معظم المبحوثين على انه كان من الضروري توفير وسيلة نقل لهم خاصة للذين يقطنون بعيدا عن مركز التكوين والتدريب، ويجدر بنا الاشارة بأن العديد من الاستمارات باحثين على هتين النقطتين السلبيتين معا وهذا ما يؤكد على أن أهم نقطتين سلبيتين والتي لم يتمكن من أن تتجاهل إحداها مصرحين بوحدة فقط دون الاخرى، يتمحوران حول مدة التكوين والتدريب ووسيلة النقل بالإضافة إلى عديد من الاجابات الاخرى مثل الاحتجاج عن "الصرامة في تطبيق القوانين كالغياب" بالإضافة إلى امتناع القليل من المبحوثين عن الاجابة بحجة أنهم لم يرو أي نقاط سلبية.

**ج53: أهم الاقتراحات لتحسين عملية التكوين والتدريب:**

وما لخصناه من الاجابات التي تحصلنا عليها من المبحوثين حول السؤال 53 كانت تتمحور حول ما قدموه من نقاط سلبية في العملية حيث أن غالبيتهم اقترحوا تمديد مدة عملية التكوين والتدريب، وخاصة عملية التدريب وتوفير وسيلة نقل لهم، حيث أنه يوفر عليهم الكثير من التعب كما أن بعض المبحوثين وبنسبة قليلة اقترحوا دراسة برامج التكوين والتدريب بدقة أكثر وتوسع جوانبها، بالإضافة إلى امتناع البعض على الاجابة .

**المطلب الثاني: المناقشة**

إن الهدف الأول والأساسي من إجراء بحثنا هو معرفة دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار، ولإبراز هذا ركزت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية: يساهم التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار.

والفرضيات الجزئية بالشكل الموالي:

- يساهم المكون بالشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار.

- تساهم برامج التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار.

- تساهم وسائل التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار.

وللتحقق والتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية العامة والفرضيات الجزئية حاولنا اختبارها ميدانيا من خلال استخدام أسلوب المسح الشامل في تحديث مفردات بحثنا وتوزيعنا 55 استمارة على مجتمع بحثنا حيث احتوى هذه الاستمارات على 05 محاور، عاجلت جوانب موضوع التكوين والتدريب لتوصل من خلالها للعديد من النتائج والمعطيات المراد التأكد منها والتي تشكل في مضمونها فرضياتنا الجزئية.

**1- تفسير المعطيات:**

توصلنا من خلال تحليلنا للنتائج المتحصل عليها ما يلي:

**القسم الأول:**

هدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والوظيفية لمفردات البحث، حيث توصلنا إلى أن معظم المبحوثين كانوا من جنس أنثى ويعود ذلك إلى طبيعة العمل، ولاحظنا أيضا أن غالبية أعمارهم تتراوح ما بين الفئة العمرية (20-30)، وتشير إلى أنه تم اختيارهم على أساس شهادة جامعية وبالأخص شهادة ليسانس وهذا ما دعمته نظرية الإدارة العلمية حول اختبار العمال بأسلوب علمي، الا أنه من خلال هذا القسم أدركنا أن غالبيتهم القصوى كانت هذه العملية أول تجربة لهم، وأدركنا أنه من الشروط الالتحاق بهذه العملية الاحصائية الا يكونوا مزاولين العمل حكومي.

إذن نستنتج أن المبحوثين تم اختبارهم بناءً على عدة شروط ومقومات التي تم طرحها أعلاه وهذا ما وضحته

الجدأول من (7 إلى 13) .

القسم الثاني: محاور الاستبيان:

المحور الأول: عموميات حول عملية التكوين والتدريب.

أ- التكوين:

يتبين لنا من خلال هذه الجزئية في المحور الأول أن التكوين الذي تلقاه الباحثون كانت مدته كافية، كما أنه كان نظري وتطبيقي وساهم بشكل كبير في توطيد العلاقات وتلبية حاجاتهم من الميدان، إلا أنهم صرحوا على أن هذه العملية كانت متعبة بالنسبة لهم ولكن هذا لا يمنع رضاهم عن هذه العملية ويظهر ذلك في الجداول من 8 إلى 13.

ب- التدريب:

يتبين لنا من خلال هذه الجزئية أن هذه عملية التدريب كانت نوعاً ما كافية بالنسبة للباحثين، وساعدتهم في اكتساب الخبرة اللازمة وتسهيل عليهم العمل في الميدان، كما نخص بالذكر أن هذه العملية كانت تطبيقية بحتة وناجحة في نظر الباحثين ولم تشكل أي مصدر تعب لهم ويتبين ذلك من الجدول (14) إلى الجدول (19). إذن نستنتج من خلال المحور الأول أن عمليتي التكوين والتدريب التي تلقاها أعوان (الاحصاء) كانت مثالية إلى درجة ما وحققنا الهدف المراد الوصول إليه وهو تحسين الأداء بالشكل الجيد للمتكونين والمتدربين وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة بكة نصيرة وعبد العزيز كريمة، والتي كانت بعنوان أثر التكوين العاملين وتدريبهم " تأثير كبير على أداء العاملين ".

وهذا النجاح في عمليتي (التكوين والتدريب) ليس له تأثير فقط محصور على الأداء وإنما يساعد على اكتساب المعلومات الثمينة وأيضاً خبرة جديدة عند الفرد وكذلك ملئ الحقيبة المعرفية لديه، ولنجاح هتين العمليتين أثر كبير على نجاح العملية الاحصائية والتي بدورها نجاحها يساهم في تحسين الواقع الاجتماعي للسكان وهذا ما أعلنت عليه الديوان الوطني للإحصائيات في صفحته الرسمية حول أهمية العملية الاحصائية.

المحور الثاني: حول المكون والمدرّب:

أ- المكون:

من خلال هذا الجزء في المحور الثاني أدركنا أن المكون الذي تولى عملية التكوين كان من خارج المؤسسة وذو كفاءة وخبرة كما أنه تمكن أنه من ارادة النقاش والحوار خلال العملية ونشير إلى أن هذه الدورة تولاهها مكونين أحدهما استعمل أسلوب النقاش المفتوح والآخر لم يستعمله؛ إلا ان كلاهما تمكنا من تحقيق أهداف الدورة التكوينية ويتبين ذلك من الجدول 20 إلى الجدول 25.

**ب-المدرّب:**

من خلال هذا الجزء في المحور الثاني أدركنا أن المدرّب من داخل المؤسسة ذو خبرة كبيرة في هذا المجال، حيث أنه راعى الفروق الفردية، وتخلّلت معاملته الأسلوب الانساني كما أنه تمكن من استثمار الوقت وساهم في تحفيز وتشجيع الأعوان للعمل وتبين ذلك من خلال الجدول(26) إلى الجدول(31) .

- إذن نستنتج أن كل من المكون والمدرّب الذين تولوا عملية التكوين والتدريب كانوا جيدين بدرجة كبيرة وساهما في نجاح عمليتي التكوين والتدريب حتى تحقق المطلوب منهما وهذا ما اتفقت عليه أيضا دراسة بوقطف محمود التي كانت بعنوان التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية والتي كانت من نتائجها أن للمكون تأثير كبير في نجاح عملية التكوين، وكذلك يمكننا مطابقة هذه النتائج على المدرّب باستثناء على النتائج التي تحصلنا عليها.

ويعود هذا النجاح الذي حققه المكون والمدرّب إلى نجاح الاجراء الذي اتخذه الديوان الوطني للإحصائيات وهو تكوين المترشحين والمكونين وأعوان التنفيذ وهذا ما تم التصريح به في الصفحة الرسمية للديوان.

**المحور الثالث: حول برامج التكوين والتدريب.****أ- برامج التكوين:**

من هذه الجزئية في المحور الثالث لاحظنا أن هذه البرامج كانت مستوفية لجميع جوانب العملية الاحصائية وتميزت بالحدّثة كما أنها تمكنت من مساعدة الأعوان في تحصيل المعلومات وإتقان العمل بالشكل المطلوب، حيث كانت واضحة ومبسطة وتدار بتنظيم واهتمام من قبل المسؤولين ويتبين ذلك في الجدول (32) إلى الجدول (37) .

**ب- برامج التدريب:**

من خلال هذه الجزئية في المحور الثالث تبين أن موضوع برامج التدريب كانت ملائمة مع متطلبات هذه العملية وساعدت في تقليل الأخطاء وحل المشكلات في الميدان كما أنها حفزتهم للعمل واكسبتهم الخبرة اللازمة وحققت المطلوب منها، ويظهر ذلك في الأداء المتتالي الذي قدموه الاعوان ونرى ذلك في الجدول(38) إلى الجدول(43) .

ومنّه نستنتج من المحور الثالث أن برامج التكوين والتدريب كانت ناجحة ولها دور فعال في أداء الأعوان وهذا ما اتفقت عليه دراسة بوقطف محمود المذكور سابقا، والذي أكد أن برامج التكوين لها دور مؤثر في نجاح عملية التكوين وكذلك دراسة عوف الله مُجّد علي ومُجّد الهدي بعنوان دور التدريب في أداء العاملين التي خلصت إلى أن

الاهتمام بتحسين وتطوير البرامج التدريبية يؤدي إلى تحقيق أهداف التدريب، كما خلصت أيضا إلى أن التدريب ساهم في تحفيز وتشجيع العاملين.

وبالتالي يمكننا القول إلى أن هذه البرامج نجحت في إيصال المعلومة الاحصائية بالشكل الجيد. " والتي تعتبر هذه المعلومة محور رسم كل الاستراتيجيات الناجحة المتعلقة بالسكان وتحسين ظروفهم المعيشية" وبالتالي تحقيق التنمية الاجتماعية.

#### المحور الرابع: حول وسائل التكوين والتدريب:

##### أ- وسائل التكوين:

يتبين لنا من المحور الرابع في جزئية وسائل التكوين أن المؤسسة قد وفرت الوسائل اللازمة للعملية وتم استخدامها بالشكل المطلوب من قبل المكون، كما أنه كان لها اسهام كبير في إيصال المعلومة بالشكل المطلوب بالإضافة إلى أن الاعوان قد تم تكوينهم على الوسائل المستخدمة في هذه العملية، وبشكل عام عملت هذه الوسائل في انجاح الدورة التكوينية رغم انعدام تنوعها وهذا راجع إلى أن العملية لم تكن تتطلب الكثير من التنوع في الوسائل وهذا ما وضحته الجداول من (44) إلى (49).

##### ب- وسائل التدريب:

يتبين لنا من جزئية وسائل التدريب في المحور الرابع أنه قد تم توفير الوسائل اللازمة للعملية التدريبية وتمكن المدرب من استخدام هذه الوسائل بحكم خبرته كما أنه قد تم تدريبهم على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية وهذا ما وضحته الجداول من (50) إلى (52).

إذن نستنتج من خلال المحور الرابع المذكور أعلاه أن وسائل التكوين والتدريب كانت كافية وناجحة وساهمت في تحقيق الهدف المرجو من عملية التكوين والتدريب، وبالتالي تحسين الأداء وهذا ما يؤكد على أن ما تضمنته المادة رقم(03) من المرسوم التنفيذي رقم 266 المتعلق بالإحصاء سار مفعوله واقعيا" تكلف اللجنة الوطنية بدراسة الوسائل البشرية والمادية الضرورية لتحضير وتنفيذ والاستغلال العام للسكن والسكان" وعلى غرار هذا فإن عون الاحصاء يكتسب معلومات ومهارات وثقافة تكنولوجية تساعده في حياته بعيدا عن العملية الاحصائية.

#### المحور الخامس: أسئلة مباشرة حول التكوين والتدريب:

نستخلص من نتائج السؤالين (52)، (53) أن أحد النقاط السلبية في هتين العمليتين كان مرتبطين بالمدة ووسيلة النقل ولم تتضح أي نقاط سلبية أخرى مهمة، والحلول التي اقترحتها المبحوثين كانت عبارة عن حل للنقاط السلبية التي وضحوها وهي توفير وسيلة نقل وتمديد مدة التكوين والتدريب.

## 2- استخلاف النتائج وربطها بالفرضيات ومقارنتها:

### - نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

- ولقد نصت الفرضية الأولى للدراسة على: "يساهم المكون والمدرّب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار".

- وبناء على البيانات التي تضمنتها جداول المحور الثاني في الاستبيان من (20 إلى 31) والنتائج المتحصل عليها من تحليلها فقد تحققت الفرضية، وهو ما يؤكد دور المكون والمدرّب في نجاح عملية التكوين والتدريب وتحسين الأداء من خلال كفاءتهما العالية وتعبهم في تقديم افضل ما عندهم من خبرات ليستفيد منهما الأعوان المتكونين والمدرّبين، كذلك لأسلوب الحوار والنقاش وطريقة التعامل أثر فعال يظهر على الأداء من خلال السيطرة والتحكم فيه وضبطه وتوجيهه إلى المطلوب في الميدان وهنا تظهر ملامح الأداء الفعال والحسن.

### - نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

وقد نصت الفرضية الجزئية الثانية للدراسة على "مساهمة برامج التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار".

وبناء على البيانات التي تضمنتها جداول المحور الثاني في الاستبيان من (32-43) والنتائج المتحصل عليها من تحليلها فقد تحققت الفرضية، وهو ما يؤكد دور برامج التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لما تحمله هذه البرامج من إلمام بجميع الجوانب وسهولة ووضوح مكنهم من اكتساب المعرفة اللازمة بكل بساطة ودقة، كما أن لتنظيمها وإدارتها باهتمام دور فعال في تحسين الأداء وتقليل احتمال حصول الأخطاء وحل المشكلات في الميدان، وأيضا تحكيمها بأسلوب علمي ومراعي لجميع الظروف دور في اكتساب الخبرة اللازمة والتحفيز للعمل وبالتالي تحقيق ما طلب منها ورفع الأداء لدى المبحوثين خاصة في الميدان.

### - نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

لقد نصت الفرضية الجزئية الثالثة على "مساهمة وسائل التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار".

وبناء على البيانات التي تضمنتها جداول المحور الرابع في الاستجابات من (44-52) والنتائج المتحصل عليها من تحليلها فقد تحققت الفرضية، وهو ما يثبت دور وسائل التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء من خلال توفيرها وقدرة كل من المكون والمدرّب في التحكم بها، حيث أنّها تعمل على إيصال المعلومة

بشكل الجيد وكذلك تكوين وتدريب المبحوثين على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية، ساهم في الرفع من أدائهم أثناء العمل.

### \* نتائج الفرضية العامة:

بعد استخلاص النتائج الجزئية للدراسة والاجابة على الفرضيات، يمكن الآن الوصول إلى النتائج العامة والنهائية والاجابة على التساؤل الرئيسي التي انطلقت منه الدراسة.

- يعتبر المكون والمدرّب من أهم ركائز نجاح عمليتي التكوين والتدريب.
  - اختيار المكون والمدرّب بالشكل الجيد يساهم في وصول المعلومات للمتكونين والمتدربين كما يجب وبالتالي يساهم في تحقيق هدف العملية التكوينية والتدريبية.
  - الدور الفعال لحداثة البرامج التكوينية والتدريبية في تحسين الأداء.
  - حسن إدارة وتنظيم البرامج التكوينية والتدريبية وتحكيمها بالشكل الجيد يساهم بنسبة كبيرة في نجاح عمليتي التكوين والتدريب .
  - يعتبر توفير الوسائل الحديثة وفق متطلبات عمليتي التكوين والتدريب من أهم العوامل التي تعمل على نجاح عمليتي التكوين والتدريب وتحسين أداء الأعوان.
  - لحسن استخدام وتيسير وسائل التكوين والتدريب من قبل المكون والمدرّب دور كبير في إيصال المعلومة بالشكل الجيد والمطلوب.
  - تكوين وتدريب الأعوان على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية يؤدي إلى تحسين الأداء بدرجة كبيرة في ميدان العمل.
- تحققت الفرضيات الجزئية الثلاثة ومنه يمكن القول أن الفرضية العامة للدراسة "يساهم التكوين والتدريب بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار". تحققت وهذا شيء منطقي جدا.

### 3- التوصل إلى الاستنتاجات:

من خلال النتائج التي توصلنا اليها نخلص إلى أهمية:

- دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار.
- مساهمة وظيفة التكوين والتدريب في رفع مستوى فاعلية الأداء في ميدان العمل.
- التأثير الايجابي للتكوين والتدريب على الأداء.
- الدور الذي يلعبه التكوين والتدريب في تحفيز الاعوان لاداء العمل.

**- الحلول المقترحة:**

- اقتراح التمديد في فترات التكوين والتدريب مما يساهم في تعميق المعلومات والمعارف المكتسبة أكثر من ذي قبل.
- اقتراح إدماج محور في برامج التكوين والتدريب حول مجال الاعلام الآلي من أجل تسهيل وانجاز مختلف المهام والعمليات التي تتطلب الوسائل الالكترونية تكنولوجية.
- اقتراح استخدام وسائل تكنولوجية متنوعة اكثر (كالحاسوب) حتى يتم مساعدة الأعوان على استيعاب محتوى البرامج التكوينية والتدريبية وتشجيعهم على استخدام الوسائل الحديثة.
- اقتراح توفير وسيلة نقل خاصة للذين يقطنون بعيدا على مراكز التكوين حتى يوفر عليهم الكثير من التعب ؛ وتوجيه كل التركيز على العملية التكوينية والتدريبية.
- ادراج بعض الحوافز المادية والمعنوية في برنامج التكوين والتدريب من أجل تشجيع الأعوان وتحفيزهم نحو العمل على بناء الأهداف المرجوة.

## خلاصة الفصل الثاني:

بعد الانتهاء من الجانب الميداني وجمع المعطيات التي تحصلنا عليها بواسطة الاستبيان من مجتمع بحثنا والذي تمثل في اعوان الاحصاء لبلدية قمار والمتكون من 55 عون، وعرضها في جداول بسيطة، ومن خلال التكرارات والنسب المئوية، تم تحليلها وتفسير ومناقشة الفرضيات الجزئية الثلاثة، والتي بدورها عبرت منطقيا عن صدق الفرضية الرئيسية "بأن التكوين والتدريب يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار"، ومن خلال هذه النتائج استنتجنا أن التكوين والتدريب تأثير ايجابي على الأداء، للمكون والمدرّب أيضا وبرامج ووسائل التكوين والتدريب الدور الكبير في تحسين أداء الأعوان ونجاح عملية الاحصاء.

الخاتمة

## الخاتمة:

من خلال ما تم مناقشته في الموضوع فيما يخص دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار، يمكننا القول بأن عمليتي التكوين والتدريب اليوم أصبحتا عاملين أساسيين لا بد من الاهتمام بهما وهذا ما دعمته نظرية الإدارة العلمية، حيث أكدت على تدريب العمال على عملهم لإكتسابهم المهارات في الأداء والقدرة على الانجاز ولقد دعت به بأنه أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل، كما ركزت نظرية التكوين الإداري على أهمية التكوين والتدريب المنهجي المنظم والمستمر وتكوين الموارد البشرية وتدريبهم يعتبر استثمار لا يمكن الاستغناء عليه بإعتباره عنصر حساس وفعال، في الرفع من الأداء فكل الدراسات التي أجريت بخصوص التكوين والتدريب أثبت ما مدى أهمية دورهم وفعاليتهم، ومن خلال ما استخلص في مجريات هذا البحث تم التوصل إلى ضرورة الاهتمام بعامل التكوين والتدريب لما لهما من دور فعال في تحسين أداء الأعوان حيث انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده: "كيف يساهم التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء لبلدية قمار؟" فتوصلنا إلى أنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء من خلال عمليتي التكوين والتدريب هو حسن اختيار كل من المكون والمدرّب على أساس القدر الذي يمتلكه من الخبرة والكفاءة والتي تساهم في إيصال المعلومة بالشكل المطلوب وتطوير قدرات ومهارات الأعوان، كما توصلنا إلى أنه لا بد من الاهتمام ببرامج التكوين والتدريب عن طريق برمجة المواضيع الخاصة ببرامج التكوين والتدريب بطريقة دقيقة وحديثة وهادفة لأن هذه البرامج في مضمونها لها دور في تحسين أداء الأعوان، كما استنتجنا أن الوسائل التكوينية والتدريب دور إيجابي على الأداء من خلال تكوين وتدريب الأعوان على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية، وكذلك الإستخدام الجيد من قبل المكون والمدرّب للوسائل الحديثة المتوفرة يعمل على تحسين التلقين الموجه للأعوان وبالتالي الوصول إلى فاعلية كبيرة في الأداء ومنه فإن النتائج التي توصلنا إليها تؤكد ما توصلت إليه الدراسات السابقة وثبتت الفرضيات التي طرحناها في مضمون المكون والمدرّب وبرامج ووسائل التكوين والتدريب. ويعتبر هذا البحث المتواضع من الدراسات القليلة التي درست متغيري التكوين والتدريب ودوره في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء خاصة.

وختاماً لهذا الموضوع نطرح عليكم بعض الآفاق المستقبلية له:

- تكوين المكون ودوره في نجاح عملية الاحصاء.
- دور التكوين والتدريب في نجاح عملية الاحصاء.
- أثر حداثة البرامج والوسائل التكوينية والتدريبية على الأداء.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. احمد عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
2. اسماعيل ابراهيم، مناهج البحوث الاعلامية، دار الفجر للنشر، مصر، 2017.
3. باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، طبعة 2، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
4. بسام العزاوي، جودة التدريب الإداري، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2014.
5. بكوش لطيفة، مساهمة التسيير على اساس الانشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، محاسبة ونظم مالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017.
6. بوقرة خيرة، التكوين في الموارد البشرية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، شير وإدارة الجماعات المحلية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2012-2013.
7. بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علم الاجتماع، تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
8. تامر صالح، مسعي عون علي، دور التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، الجزائر، 2019-2020.
9. حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، 2011.
10. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، فن المقابلات الشخصية، المجموعة العربي للتدريب النشر، مصر.
11. دناقة احمد، محاضرات في نظريات التنظيم، طبعة 1، البحث والدراسات في قضايا الانسان والمجتمع، الاغواط، الجزائر، 2022.
12. زواتيني عبد العزيز، تنمية المورد البشري في التنظيم، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020.
13. سامي بودبوس، خالد زهمول، إدارة الموارد البشرية، طبعة 1، دار الكتب الوطنية، بنغازي ليبيا، 2020.
14. شهدان عادل عبد اللطيف غرباوي، إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير الدولية، دار الفكر الجامعي. الاسكندرية، 2020.
15. عبد الوهاب أحمد الجامعي، كفايات تكوين معلمين المرحلة الثانوية، المنهل، الامارات، 2001.
16. عدان نبيلة، ضغوط العمل والإدارة والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الاكاديمي، 2020.
17. عصمت سليم القرانة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، المملكة الاردنية الهاشمية، 2009.

18. عمار طيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2007.
19. فضيلة نشاش، دور التدريب في تحسين أداء العاملين، مذكرة انيل شهادة الماستر علم الاجتماع، تنظيم وعمل، جامعة أحمد درايا، أدرار، 2019-2020.
20. فلاح كاط، التكوينات النحوية للمجاز المرسل في القران، طبعة 1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2008.
21. مآرب مُجّد احمد المولى، بناء برنامج تدريبي مقترح في التربية البيئية، دراسة ميدانية مقارنة، جامعة الموصل، قسم التربية وعلم النفس، 2010-2011.
22. مبروكة عمر محيريق، أساسيات تدريب الموارد البشرية، دار حميثر للنشر والترجمة، مصر، 2018.
23. مُجّد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي التصميم والمنهج والاجراءات، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، مصر، 1987.
24. مُجّد بن دليم القحطاني، بيئة عمل الشركات، LTD، 1b، C.KuTub، لندن-بريطانيا-2019.
25. مُجّد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، مكتبة النور، 2020.
26. مُجّد عبيدات، مُجّد ابو الناصر، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الاردنية 1999.
27. مدحت ابو النصر، مهارات المدرب المتميزة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2009.
28. منير بن احمد بن دريدي، استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، طبعة 1، الابتكار للنشر والتوزيع، الاردن، 2022.
29. نجم العزاوي، التدريب الإداري، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية النشر والتوزيع، عمان الاردن، 2006.

الملاحق

الملاحق رقم 01: استمارة البحث



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
القسم: العلوم الاجتماعية



أخي الكريم/ أختي الكريمة.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

السادة والسيدات الافاضل، يشرفنا أن نتقدم الى سيادتكم المحترمة بهته الاستمارة، التي تدخل ضمن متطلبات الدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على "شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل" تحت عنوان "دور التكوين والتدريب في تحسين الأداء لدى أعوان الاحصاء" ونعلمكم أن اجاباتكم تحضى بالأهمية القصوى لنجاح بحثنا، وأنها تستخدم لأغراض البحث العلمي، وأن كافة المعلومات التي تقدمونها سوف تعامل بسرية تامة.

نشكركم جزيلاً، الشكر لمساندتكم ومساعدتكم لنا، تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

تحت اشراف:  
د/ ضيف لزهري

من الطالبتين:  
- مسعودة لكلوكة.  
- نذيرة برير.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الموسم الجامعي: 2023/2022

## القسم الأول: البيانات الشخصية.

يهدف هذا القسم الى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والوظيفية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى  .
- 2- العمر: من 20-29  من 30-39  من 40 فما فوق...
- 3- المؤهل العلمي: شهادة ليسانس  شهادة ماستر
- 4- أول تجربة لك/لكي في هذا العمل: نعم  لا  .
- 5- هل تزاول عملا: نعم  لا  .
- طبيعة العمل: عمل حر  عمل حكومي  .

## القسم الثاني: محاور الاستبائية المرتبطة باشكالية الدراسة:

## المحور الأول: عموميات حول عملية التكوين والتدريب

## أ- التكوين:

- 6- هل مدة التكوين كانت كافية لاكتساب المعرفة اللازمة للعملية الإحصائية:  
نعم  لا  نوعا ما  .
- 7- هل التكوين الذي تلقيته لبي في الميدان: نعم  لا  نوعا ما
- 8- ما نوع التكوين الذي تلقيته: نظري  تطبيقي  نظري وتطبيقي
- 9- هل التكوين ساهم في توطيد العلاقات بين الأعوان: نعم  لا  نوعا ما
- 10- هل كانت العملية التكوينية متعبة: نعم  لا  نوعا ما
- 11- هل أنت/ انتِ راضٍ عن العملية التكوينية: نعم  لا  نوعا ما

## ب-التدريب:

- 12- هل مدة التدريب الذي تلقيته كانت كافية لاكتساب الخبرة اللازمة لأداء العمل: نعم  لا  نوعا ما  .
- 13- هل عملية تدريبك ساعدتك في اكتساب معلومات لم تتطرق اليها خلال عملية التكوين  
نعم  لا  نوعا ما  .
- 14- هل التدريب الذي تلقيته سهل عليك العمل في الميدان: نعم  لا  نوعا ما  .
- 15- ما طبيعة التدريب الذي تلقيته: نظري  تطبيقي  نظري تطبيقي معا  .
- 16- هل التدريب الذي تلقيته كان في نظرك نعم  لا  نوعا ما  .
- 17- هل كانت العملية متعبة: نعم  لا  نوعا ما  .

## المحور الثاني: حول المكون والمدرّب.

## أ/- المكون:

- 18- هل تمت عملية التكوين على يد مكون: من داخل المؤسسة  من خارج المؤسسة
- 19- هل ترى في مكونك الكفاءة اللازمة لتحقيق أهداف الدورة التكوينية: نعم  لا
- نوعا ما  .
- 20- هل المكون يمتلك الخبرة اللازمة ليكون كذلك: نعم  لا  نوعا ما  .
- 21- هل اتبع المكون أسلوب النقاش المفتوح في عرضه لمحتوى برنامج التكوين: نعم  لا  نوعا ما  .
- 22- هل تمكن المكون من ادارة النقاش والحوار: نعم  لا  نوعا ما  .
- 23- هل تمكن المكون من تحقيق أهداف الدورة التكوينية: نعم  لا  نوعا ما  .

## ب/- المدرّب:

- 24- هل تمت عملية التدريب على يد مدرّبين: من داخل المؤسسة  من خارج المؤسسة
- 25- هل ترى في مدرّبك الخبرة المطلوبة ليكون كذلك: نعم  لا  نوعا ما  .
- 26- هل قام المدرّب بمراعاة الفروق الفردية للمدرّبين: نعم  لا  نوعا ما  .
- 27- هل تخلل أسلوب المدرّب المعاملة الانسانية للمبحوثين: نعم  لا  نوعا ما  .
- 28- هل تمكن المدرّبين استثمار الوقت: نعم  لا  نوعا ما  .
- 29- هل المدرّب ساهم في تحفيزك وتشجيعك للقيام بالعمل: نعم  لا  نوعا ما  .

## المحور الثالث: حول برامج التكوين والتدريب:

## أ/- برامج التكوين:

- 30- هل كانت البرامج التكوينية مستوفية لجميع جوانب العملية الاحصائية: نعم  لا
- نوعا ما  .
- 31- هل وفر الديوان الوطني للإحصائيات برامج تكوينية حديثة: نعم  لا  نوعا ما
- 32- هل ساعدك برنامج التكوين على تحصيل المعلومات الكافية حول العملية الاحصائية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 33- هل ساعدك برنامج التكوين على اتقان العمل بالشكل المطلوب: نعم  لا  نوعا ما  .
- 34- هل كانت برامج التكوين واضحة وسهلة بالنبة لك(ي): نعم  لا  نوعا ما  .
- 35- هل كان البرنامج التكويني يدار بتنظيم واهتمام من قبل المسؤولين: نعم  لا
- نوعا ما  .

## ب/- برامج التدريب:

- 36- هل كان برنامج التدريب ملائمة مضمونا للعملية الاحصائية: نعم  لا  نوعا ما
- 37- هل ساعدك برنامج التدريب على حل المشكلات التي واجهتكم في الميدان: نعم  لا
- نوعا ما  .

- 38- هل ساهمت برامج الدورة التدريبية على حل من الاخطاء أثناء القيام بالعمل: نعم  لا  نوعا ما  .
- 39- هل ساعدك برنامج التدريب على تحفيزك للعمل: نعم  لا  نوعا ما  .
- 40- هل كانت برامج التدريب كافية لاكتسابك الخبرة اللازمة للعمل: نعم  لا  نوعا ما  .
- 41- هل حققت برامج التدريب المطلوب منها: نعم  لا  نوعا ما  .

#### المحور الرابع: حول وسائل التكوين والتدريب:

##### وسائل التكوين:

- 42- هل وفرت المؤسسة الوسائل اللازمة لعرض برامج العملية التكوينية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 43- هل تم استخدام الوسائل بالشكل الجيد من طرف المكون: نعم  لا  نوعا ما  .
- 44- هل تم تكوينكم على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 45- هل ساهمت هذه الوسائل في اصال المعلومة لديك بالشكل الأفضل: نعم  لا  نوعا ما  .
- 46- هل وفرت المؤسسة وسائل متنوعة لهذه الدورة التكوينية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 47- هل ساهم استعمال الوسائل الحديثة في انجاح الدورة التكوينية: نعم  لا  نوعا ما  .
- وسائل التدريب:

- 48- هل وفرت المؤسسة الوسائل اللازمة للعملية التدريبية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 49- هل تم تدريبكم على الوسائل المستخدمة في العملية الاحصائية: نعم  لا  نوعا ما  .
- 50- هل تمكن المدرب من استعمال هذه الوسائل بالشكل الجيد: نعم  لا  نوعا ما  .
- المحور الخامس: أسئلة مباشرة حول التكوين والتدريب (يرجى الاجابة بطريقة مباشرة):

51- ما هي النقاط السلبية في العملية إن وجدت؟

أ/- التكوين:..

.....

ب/- التدريب:..

.....  
52- ماهي اقتراحاتك لتحسين العملية ان وجدت؟  
أ/- التكوين:.

.....  
ب/- التدريب:.  
.....

الملحق رقم 02: تصريح قبول الحصول على معلومات متعلقة بأعوان الإحصاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

قمار في : 01 مارس 2023

رئيس المجلس الشعبي البلدي

ولاية الوادي

دائرة قمار

بلدية قمار

حي غمرة الوسطى بلدية قمار

رقم: 856 / م.أ / 2023

الموضوع: ب/خ طلب معلومات

المرفقات: جدول (01)

بناء على طلبكم المودع لدى مصالحنا بتاريخ: 2023/03/01 تحت رقم 1531، والمتضمن طلب معلومات تخص الأعوان المشاركين في عملية تنفيذ الإحصاء العام السادس للسكن والسكان 2022، وهذا لغرض إدراجها في مذكرة تخرج بجامعة الشهيد حمدة لخضر بالوادي.

يشرفني أن أوافيكم بالمعلومات المطلوبة موضحة في الجدول المرفق.

رئيس المجلس الشعبي البلدي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الولاية: الوادي

الدائرة: قمار

البلدية: قمار

حي: غمرة الوسطى

رقم: 856 / م.أ / 2023