

## دور التكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب\_ جَامَعَةُ\_ ولاية المغير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الاستاذ(ة)

فتحي بوخاري

إعداد الطالب (ة):

- سعيدة مالي

- نورة بوخزة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ تعليم عالي	رابح بن عيسى
مشرفا ومقرا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ	فتحي بوخاري
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر - أ -	صالح العقون

السنة الجامعية : 2023/2022 م 1444/1443 هـ



قسم: العلوم الاجتماعية

## دور التكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_ جَامَعَةُ ولاية المغير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الاستاذ(ة)

فتحي بوخاري

إعداد الطالب (ة):

- سعيده مالي

- نورة بوخزة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ تعليم عالي	رابح بن عيسى
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ	فتحي بوخاري
ممتحنا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضر - أ -	صالح العقون

السنة الجامعية: 2023/2022 م 1443/1444 هـ

## الإهداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون

والصلاة والسلام على أشرف خلق الله أما بعد

بعقب الحب وعطر الياسمين

يشرفني أن أتقدم بشكري وإمتناني إلى من كان لهما الصدى الكبير والنصح

الرشيد أمي الكريمة دليلة أطال الله في عمرها وأبي رحمه الله عبد الرزاق.

كما أتقدم بأحر الشكر إلى كل أفراد عائلتي وإخوتي فلهم كل الفضل .

الشكر موصول إلى كل من أعانني بحرف أو كلمة فأسأل الله أن يوفقنا إلى

كل ما فيه خير للبلاد والعباد وأصلى وأسلم على خيري الآناء محمد عليه

أزكي التسليم.

\*نورة\*

## الإهداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون

والصلاة والسلام على أشرف خلق الله أما بعد

بعقب الحب وعطر الياسمين

يشرفني أن أتقدم بشكري وإمتناني إلى من كان لهما الصدى الكبير والنصح

الرشيد أُمي الكريمة فطيمة أطال الله في عمرها وأبي رحمه الله محمد. كما

أتقدم بأحر الشكر إلى كل أفراد عائلتي وإخوتي فلهم كل الفضل .

الشكر موصول إلى كل من أعانني بحرف أو كلمة فأسأل الله أن يوفقنا إلى كل

ما فيه خير للبلاد والعباد وأصلى وأسلم على خيري الآناء محمد عليه أزكي

التسليم.

\* سعيدة \*

# سائرا و عرفان

الحمد لله المبتدئ بحمده نفسه قبل ان يحمده حامد والحمد والشكر لله الذي

وفقنا لهذا العمل وأعاننا على انجازه، ولأن من يشكر الله و يعترف بالجميل من

شيم النبلاء، فلا يسعنا إلى أن نتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ

المشرف فتحي بوخاري على توجيهاته.

ونتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى رفقاء دربنا وعائلتنا الفاضلة الذين لم يبخلوا

علينا بالدعم والمساندة، كي نقوم بإتمام هذا العمل المتواضع ولا ننسى أن نشكر

جميع من حضر هذه المناقشة فلهم منا كل التقدير، والاحترام وختاماً تعذر لمن

فاتنا ذكرهم ولم نتمكن من شكرهم سائلين الله أن لا يضيع لهم أجرا وأن يجعلهم

في ميزان حسناتهم إنه سميع الدعاء.

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم

## الملخص

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "دور التكوين في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_ بلدية جامعة ولاية لمغير"، وكانت إشكالية دراسة الممتثلة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي: هل لتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب\_جامعة\_؟

**التساؤلات الفرعية:** هل يساهم التكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟

هل للبرامج تكوينية دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟.

هل يساهم المكون في إنجاح عملية التكوين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟.

الفرضية العامة: لتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

الفرضيات الفرعية: يساهم التكوين في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

للبرامج تكوينية دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

يساهم المكون في إنجاح عملية التكوين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

وقد إستخدمنا المنهج الوصفي في هذه الدراسة، تمثلت عينة الدراسة 33، أما بالنسبة لأداة جمع البيانات اعتمدنا على الإستبيان كأداة أساسية بعد تفرغ البيانات وعرضها وتحليلها، توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن للتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، إن عملية تكوين تولد لدى العاملين الرغبة في تقديم أداء متميز، التكوين يساعد على اكتساب معارف ومهارات جديدة لدى العاملين، البرامج التكوينية لها دور في تحسين أداء العاملين، إتاحة الفرص لجميع العاملين في المؤسسة للحصول على أدوات تكوينية دون استثناء.

**الكلمات المفتاحية:** التكوين، العاملين، أداء العاملين، المؤسسة.

## **Summary:**

studywastitled:"the role training in improving the performance of workers a field study in the public hospital institution Saaddahlabdjamaa of the state of al-mogheir district djamaa". The problematic of the study represented in answering the main question: does training have a role in improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_?

Su question:Does on -the-job training contribute to improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_?

Do training programs have a role in improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_?

Does the componet contribute to the success of the training process in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_?

The hypothesis: training has a role in improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_.

Sub hypothesis: On-the-job training contributes to improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_.

Training programs have a role in improving the performance of workers in the public hospital institution Saaddahlab\_djamaa\_.

The training contributes to the success of the training process in the public hospital institution Saaddahlab.

We used the descriptive approach in this study.as for the data collection tool,we relied on the questionnaire as a basic tool after unloading, displaying and and analyzing the data, we chose the study sample is 33 workers and the study concluded that training has a significant role in improving the performance of employees in the organisation, that the training process generates among employees the desire to provide outstanding performance, training helps employees acquire new knowledge and skills, training programs have a role in improving the performance of workers,

**Keywords:** training \_ employees \_ employee performance \_ institution

## قائمة المحتويات

III	إهداء
V	شكر و عرفان
VI	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول:
X	قائمة الأشكال:
XI	قائمة الملاحق:
أ	المقدمة
1	<b>الفصل الأول الأدبيات النظرية</b>
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة.
6	المبحث الثاني: دور التكوين في تحسين أداء العاملين.
7	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمشابهة للموضوع
11	خلاصة:
12	<b>الفصل الثانيالدراسة الميدانية</b>
13	تمهيد:
14	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
17	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
37	الخلاصة:
38	خاتمة
40	قائمة المصادر والمراجع:
42	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	يبيّن توزيع العينة وفق متغير الجنس	01
18	يبيّن توزيع العينة وفق متغير السن	02
19	يبيّن توزيع العينة وفق متغير سنوات الأقدمية	03
20	يبيّن توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي	04
21	يبيّن توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية	05
22	يبيّن توزيع العينة وفق متغير الوظيفة	06
23	يبيّن نتائج معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان المستخدم	07
23	يبيّن كيفية تعين المتكون بالمؤسسة	08
24	يبيّن مدى مشاركة المتكون في الدورات التكوينية	09
24	يبيّن مدة التكوين التي تحصل عليها المتكون	10
25	يبيّن مدة كفاية المدة المخصصة لتكوين لتحسين أداء المتكون	11
25	يبيّن مكان عملية التكوين	12
26	يبيّن مدى ملاحظة المتكون لمساهمة التكوين فعلا في تحسين الأداء	13
26	يبيّن أنواع البرامج التي يتلقاها المتكون	14
27	يبيّن مدى تناسب محتوى البرامج مع متطلبات الوظيفة	15
27	يبيّن مدى توفير المؤسسة برامج تكوينية من أجل تنمية المهارات	16
28	يبيّن مدى جعل البرامج التكوينية إكتساب خبرات جديدة	17
28	يبيّن مساهمة البرامج التكوينية على التوجيه والإرشاد للعاملين لإنجاز الأعمال بسهولة	18
29	يبيّن القيام بالتكوين يؤدي إلى تحقيق	19
29	يبيّن بناء برامج التكوين تؤدي إلى تحقيق أداء جيد	20
30	يبيّن أهمية البرامج التكوينية في تكوين العامل	21
30	يبيّن اللغة التي يستعملها المتكون	22
31	يبيّن قيام المتكون بشرح العملية التكوينية	23
31	يبيّن قدرة المتكون على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة للمتكون	24
32	يبيّن فتح المجال للنقاش عند تنفيذ البرامج التكوينية	25
32	يبيّن تمتع المتكون بشخصية قوية تأثر على المتكون	26
33	يبيّن توقف نجاح الدورة التكوينية على نوعية العلاقة التي تربط المتكون والمتكون	27

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الجنس	01
18	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير السن	02
19	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير سنوات الأقدمية	03
20	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي	04
21	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية	05
22	يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الوظيفة	06

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
42	إستمارة الإستبيان	01
47	شهادة المحكمين	02
48	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	03

# المقدمة

## 1- توطئة:

لقد تميزت إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة والحديثة في دور إداري هام، يعتبر التكوين من المواضيع ذات الأهمية البالغة في الوقت الحاضر وهذا ناتج لما نعاصره من تطور تكنولوجي ومعرفي ضخم، حيث يدفع جميع المؤسسات إلى ضرورة تبني نظام تحسين ورفع كفاءة أداء تجنب الوقوع في المخاطر من جهة وتحقيق أفضل أداء من جهة أخرى، واهتمام المؤسسة بنشاط تكوين يضمن لها تحقيق غايتها وكسب أحسن أداء لعمالها.

يعد لتكوين أهم عامل للنهوض بالعنصر البشري ومقياسا لمدي تدرج الفرد داخل المؤسسة والمجتمع، واختبار لرفع التحدي ومسايرة تقدم، وتعميم الثقافات المهنية الجديدة وذلك عبر مهاراتهم حتى يتمكن مستشفى سعد دحلب من تنميته والمحافظة على جودة خدماته من جهة، ومن جهة أخرى منح فرص للعاملين تمكنهم من تحسين مستواهم، مما يؤهلهم للوصول إلى مستوى المرغوب مع الاستقرار.

التكوين الجيد للعاملين له دور كبير في رفع مستواهم وأدائهم ومن ثم رفع الكفاءة للمؤسسة وهذا ما سنحاول إثباته في هذه الدراسة.

## 2- الإشكالية:

يعد المورد البشري في المجتمع من أهم الموارد من بين موارد المؤسسة وهو يمثل المحرك الأساسي في عجلة التنمية والحراك الاجتماعي والمعرفي، ومن تم فإدارة الموارد البشرية تتطلب درجة كفاءة وقدرة على القيام بالعمل، الذي يتضمن بدوره كمية العمل وجودته، والوقت المستغرق في إنجازها.

كما يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد في المنظمات المختلفة، حيث تعتمد إدارة الموارد البشرية على كفاءة العناصر البشرية في ادارتها، فهو مفتاح النجاح لتحقيق فعالية استخدام العناصر الاخرى، كما أن التغييرات الحاصلة في بيئة الأعمال، بالإضافة الى أنشطتها في مجال الإختيار والتعيين والإستقبال والتوجيه والمتابعة للموارد البشرية وذلك بهدف تطوير مهارات ومعارف جديدة للعاملين.

فالتكوين يعد من أكثر المواضيع التي لاقى اهتماما كثيرا حتى الوقت الحاضر وذلك بسبب الدور الفعال الذي يلعبه في تنمية وتطوير أداء العاملين في المؤسسة، فهو ليس هدف في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف محدودة ومعينة، فهو ليس وسيلة فنية وعلمية وعملية من شأنها الوصول بالأداء الإنساني في العمل إلى أقصاحد ممكن، بالأسلوب والشكل الذي يحقق الإستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة يتم ذلك من أجل تخطيط علمي مدروس يقوم على أسس ومبادئ تعمل على تحديد دقيق للاحتياجات التكوينية الضرورية وقت ما يحتاجه

العاملين، للإشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم وما تحتاجه المؤسسة، أيضا لتحقيق أهداف المسطرة وحتى تتسني للمؤسسة معرفة مدى فعالية ودرجة نجاحها، لا بد من قيامها بعملية تقييم أداء عاملها، لرسم الرؤية المستقبلية التي يجب أن تكون عليها المؤسسة.

إن عملية تحسين طرق أداء العمل ورفع جودته أصبحت المؤسسات تعمل على تقييم أوضاعها وأداء عاملها وسد أي خلل أو نقص في مهاراتهم والكشف على الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين من أجل استثمارها لتحقيق أقصى وأجح أداء ممكن، ومعرفة مواطن الضعف والقوة لدى العاملين ومساعدتهم على تحسين أدائهم من خلال عمليات التكوين.

على ضوء ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل للتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟

تدرج التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يساهم التكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟

- هل للبرامج التكوينية دور في تحسين أداء العامل في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟

- هل يساهم المكون في نجاح عملية التكوين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_؟

### 3- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

للتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

الفرضيات الفرعية:

- يساهم التكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

- للبرامج التكوينية دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

- يساهم المكون في نجاح عملية التكوين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

#### 4- مبررات إختيار موضوع الدراسة:

يعد موضوع دور التكوين في تحسين أداء العاملين من اهم المواضيع التي تستدعي البحث، وذلك التكوين له أهمية كبيرة في التأهيل العنصر البشري بتنمية معارف ومهاراته وتحقيق أهداف المؤسسة من جهة أخرى، ومن أبرز المبررات إهتمامنا بموضوع دور التكوين في تحسين أداء العاملين والرغبة في الإطلاع، ومعرفة موقع العملية ضمن سياسات مستشفى سعد دحلب، ومعرفة أيضا المزيد من هذا الموضوع، بالإضافة الى طبيعة الإختصاص والمتمثل في علم الإجتماع التنظيم وعمل.

ومن بين أهم المبررات الموضوع محاولة التعرف على التكوين الذي يلعب دور مهما وأساسيا مع رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، واعتبار أن أهمية دور التكوين بالنسبة للفرد أو العنصر البشري لتحسين أدائه وأداء المنظمة لتحقيق أهدافها، ومحاولة الوقوف على كيفية القيام بالعملية التكوينية في ظل التغيرات والتطورات في المجال الإداري.

#### 5- أهداف الدراسة:

##### الهدف العام:

- التعرف على دور التكوين في تحسين أداء العاملين.

##### الأهداف الفرعية:

- التعرف على مساهمة التكوين في تحقيق أهداف العامل والمستشفى.

- محاولة إبراز دور البرامج التكوينية بالنسبة للمؤسسة والعامل.

- التعرف على دور المكون وتأثيره على نجاح العملية التكوينية.

#### 6- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور التي تلعبه عملية التكوين في تحسين أداء العاملين والكفاءة من أجل التحكم والتأقلم، وفي هذا المنطلق تنبع أهمية الدراسة، أن لكل دراسة أهميتها التي تدفع الباحث لمحاولة التواصل الى نتائج تجيب عن التساؤلات، ويتم ذلك بإستخدام أدوات البحث العلمي ومناهجه بطريقة موضوعية، كذلك يساعد التكوين في إتخاذ قرارات حسنة وحل المشاكل بفاعلية أكثر والتعرف على العوامل التي تؤدي إلى تحسين أداء العامل والذي بدوره سيعود حتما بالإيجاب على الأداء المؤسسة ككل وتعتبر مستشفى قطاع مهم في الدولة.

## 7- حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة من 16 نوفمبر 2022 إلى غاية 27 ماي 2023

- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة مكانيا على المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب دائرة جامعة ولاية المغير \_ الجزائر\_.

- الحدود البشرية: لأجل تطبيق هذه الدراسة تم اختيار المجال البشري المتكون من مجموعة من العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_ حيث قدرت العينة 33 عامل .

## 8- صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من مصاعب وعراقيل، لكن ما يمكن عقده في دراستنا هذه من الصعوبات هو: عدم جدية بعض العمال في التعامل معنا ورفض البعض الآخر في الإجابة عن الاستبيان.

## 9- هيكلية الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين: الفصل الأول بالأدبيات النظرية والفصل الثاني بالدراسات الميدانية.

الفصل الأول: المعنون بالأدبيات نظرية وتطبيقية تمت معالجته من خلال ثلاث مباحث حيث تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية من خلال المبحث الأول ثم إلى دور التكوين بتحسين أداء العاملين من خلال المبحث الثاني، ثم إلى عرض الدراسات السابقة والمشاهدة والتعليق عليها .

أما الفصل الثاني: المعنون بالدراسة الميدانية تمت معالجته من خلال مباحثات حيث تطرقنا إلى الطريقة والأدوات في المبحث الأول ثم إلى النتائج المناقشة في المبحث الثاني.

# الفصل الأول الأدبيات النظرية

تمهيد:

يعتبر موضوع التكوين من المواضيع التي تناولها بعض الباحثين في الدراسة، حيث أصبح تكوين العاملين ضرورة حتمية لا يمكن الإستغناء عنها من طرف المؤسسة إذا أرادت تحسين خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى يضمن على الإستمرارية والتطور، ذلك لأن التكوين نجاح كل مؤسسة باعتباره يحسن من مستوى الأداء الذي هو عبارة عن سلوكيات العاملين ومدى إنجازاتهم للأعمال الموكلة إليهم، وعليه تناولنا في هذا الفصل المفاهيم الأساسية حول موضوع الدراسة ومعرفة العلاقة بينهما كما عرضنا بعض الدراسات السابقة التي تحيط بالموضوع والتعليق عليها.

## المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة.

## أ- التكوين:

لغة: اشتقت كلمة التكوين ذات المصدر اللاتيني Former من فعل كون، ولغويا يعني إعطاء الشيء شكلا ويقابله هذا المفهوم في اللغة الإنجليزية Trainining، الذي ترجمه مختلف العلماء والباحثون العرب بمفهوم التدريب، ولا بد من الإشارة أن اللغة الإنجليزية لا تستعمل المفهوم الفرنسي للتكوين، وعليه نجد أن الباحث الجزائري يستخدم مصطلح التكوين خلافا لكلمة تدريب المتداولة في الشرق العربي. (حسين، لراسي، ص4، 2020)

كون، تكوين، إخراج المعدوم من العدم إلى الوجود، ومعناه التدريب، التربية، التعليم، التأليف الصنع، الإنشاء، الهيئة والشكل. (الغزالي، عتبة الطيب، غطاس خالد، شامة محمد، ص7، 2019)

إصطلاحا: هو عملية منظمة مستمرة محورها الفرد في مجمله، تهدف الى إحداث تغيرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة الإحتياجات محددة حاليا أو مستقبليا يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه المؤسسات التي يعمل بها والمجتمع بأكمله. (معمار، صالح صالح، ص21، 2010)

عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة، من خلال تطوير وتحسين أدائهم. (عقيلي، عمر وصفي، ص438، 2002)

التكوين بهدف التعريف بالعمل أو تطويره، أو قد يكون بهدف رفع مستوى الأداء، أو إعداد شاغل وظيفة ما لوظيفة ذات مهام جديدة... إلخ والنتيجة أنه في كل الحالات لا بد من معرفة متطلبات الوظيفة ليتم على أساسها إعداد برامج التدريب المناسبة للفرد وبالتالي نجد أن نتائج تصميم وتحليل العمل توفر المعلومات الكافية عن ذلك، والتي تساعد على أداء مهمته كما يجب.

كما عرفه دافيد بأنه النشاط المخطط الذي يهدف الى إكساب العاملين معارف ومهارات وقدرات جديدة من أداء الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة. (عبد الكريم بوحنص، ص37، 2010)

كما عرفه الهيبي: على أنه جهود إدارة تنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري معرفي سلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية، لكي يتمكن من إيفاء متطلبات عمله وأن يطور الأداء العملي والسلوكي بشكل أفضل. (علي يونس مياوأخرون، ص9، 2009)

## إجرائيا:

هو عملية إلتحاق العاملين بدور تكوينه داخل المؤسسة أو خارجها، ويترتب عليهم تحسين قدراتهم ومهاراتهم وتغيير سلوكهم من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب \_جامعة\_.

## ب- الأداء:

**لغة:** يعرف الأداء من الناحية اللغوية بأنه (أدى) الشيء قام به أي (تأدى) أنجز (الأداء)، ومصدره التأدية، أي قضاؤه، فهو يعني "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشيع بها الفرد متطلبات الوظيفة". (فضيلة, نشاش,ص54، 2020)

يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performance التي تعني "إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه" وهو نفس المعنى الذي ذهب إلى قاموس Petit Larousse.(مرهودة, عبد المللك,ص85، 2001)

**إصطلاحا:** هو إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، وإستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، فنلاحظ من هذا التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما الطريقة في إستعمال موارد المؤسسة، ونقصد بذلك عامل الكفاءة والنتائج (الأهداف) المحققة من ذلك الإستخدام، وتعني بذلك عامل الفعالية، أيضا يمكن أن نستنبط من التعريف نفسه أن أهمية هذا المفهوم بالنسبة لمنظمات ومؤسسات الأعمال تكمن في أن الأداء يستعمل للحكم على هذه المنظمات والمؤسسات من حيث قدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى التزامها بالرشاد في الوصول على ذلك (أي مدى عقلانية الطريقة المتبعة). (الداوي, الشيخ,ص217، 2010)

عرفه توماس جيل برت: على أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز والأداء وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الافراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو إنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. (النور, موسى عبد,ص7، 2020)

## إجرائيا:

هو الناتج الذي يحققه العامل خلال تأديته مهامه والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها خلال فترة محدودة وذلك بالإضافة الى الدقة والسرعة في الإنجاز.

## ج- العاملين:

لغة: عامل، جمع عمال وهو كل شخص يعيش من حاصل عمله. (ابن منثور، ص60، 2000)

إصطلاحاً: عرفه أحمد زكي بدوي العامل على أنه: هو كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمال يدوية أو غير يدوية لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل أو تحت سلطته أو إشرافه، فيتبين من هذا التعريف أن العامل هو الشخص الذي يقوم بإنجاز عمل مقابل أجر لصالح شخص آخر وهو رب العمل أو يكون تحت سلطته وإشرافه.

يعرفه عاطف محمد غيث على أنه: كل ما يعمل في مهنة أو صناعة، وعرفه كذلك على أنه كل ذكر أو أنثى يعمل لقاء أجره مهما كان نوعه في الخدمة صاحب العمل وتحت إدارته وإشرافه، ولو كان بعيداً عن نظره، ويندرج تحت هذا المدلول الموظفين والمستخدمين الذين يعملون في خدمة صاحب العمل. (بن شعبان، سميرة، ص16، 2019)

يعرف العامل على أنه: كل من يتعين بسورة رسمية ودائمة في إحدى الوظائف الملحوظة للملاك العددي للجهة العامة.

إجرائياً: من خلال التعريفات السابقة نستخلص التعريف الإجرائي للعامل على أنه ذلك الشخص مهما كان جنسه الذي يقوم بأعمال مقابل أجر لصالح شخص آخر وتحت أمره وإشرافه.

## هـ- أداء العاملين:

قيام العامل الكفاء بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه، ويعرف ذلك عن طريق قياس العلاقة بين كمية العمل والوقت المستغرق، كما تتم ترقية العاملين من خلال قياس هذه العلاقة. (عاشور، الهادي، ص538، 2016)

يعبر مفهوم أداء العاملين عن "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك النور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكتوبة لوظيفة الفرد". (جمعة، سليمان سالم، ص1، 2021)

يعتبر الاثر الصافي لجهود الفرد، التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، إدراك الدور أو المهام، يتمثل "الجهد" في الطاقة الجسمانية والعقلية، التي بين لها الفرد لأداء مهمته أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الإبتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. (بن شمس، أمال، ص210)

إجرائيا: كمية الانتاج للعامل الواحد باستخدام مهاراته وقدراته وذلك عن طريق تحقيق أهداف الفرد أو الجماعة داخل المنظمة.

د- المؤسسة العمومية الاستشفائية: عرفتها الهيئة الامريكية للمستشفيات على أنها مؤسسة تحتوي على جهاز طبي تتمتع بتسهيلات طبية دائما لتقدم التشخيص والعلاج اللازمين للمرضى.

وعرفت من قبل المنظمة العالمية للصحة على أنها جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطني تتخلص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة لسكان علاجية كانت أو وقائية، وتمتد خدمات عيادتها الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، كما أنها مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية حيوية. (رحمة، سكيبة، ص228، 2020)

يعرفها الشرع الجزائري في المادة الأولى في المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء، تنظيم وسيير المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية الصحية الجوارية على أنها: "مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي" (كريمط، رشيد، ص100، 2017)

إجرائيا:

هي نسق إجتماعي يتكون من مجموعة من العلاقات الإجتماعية المختلفة، حيث تربط المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب-جامعة- أخلاقيات مهنة الطب والتمريض والتخصص الإداري، يقدم خدمات إنسانية من أجل الحفاظ على صحة الأفراد والوقاية الصحية.

### المبحث الثاني: دور التكوين في تحسين أداء العاملين.

يلعب التكوين دورا أساسيا في التأثير على زيادة وكفاية المنظمات حيث يهدف غلى تنمية قدرات الموظفين في العمل، ومن خلاله يزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق إستراتيجية المؤسسة في البيئة، إذا طبيعة التغيرات التي تعيشها المؤسسات (المنظمات) في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية أو تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات الموظفين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبوا إليه المؤسسات وأصبح لازما عليها أن تبحث عن برامج التكوين المناسبة للموظفين في مؤسسات التكوين المختلفة والمؤهلة، كما بنظر الى وظيفة التكوين على أنها الوظيفة المكملة للتعين، فلا يكفي أن تقوم المؤسسات باختيار الموظفين وتعيينهم، إنما يجب إعداد هؤلاء الأفراد وتنمية قدراتهم على أداء الأعمال المسندة اليهم ومساعدتهم في الحصول على الحديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال وصقل مهاراتهم، وللتكوين تأثيرات متعددة على أداء الموظفين ومن أهمها مايلي: (عينة، عمر أمال، قويدري نحوي، ص99، 2020)

- رفع مستوى أداء العاملين وتحسينه كما ونوعا.
  - بعث سلوكيات جديدة في الأفراد تتوافق مع إستراتيجية المؤسسة.
  - تقوية الروح المعنوية للأفراد.
  - تقوية العلاقة الإنسانية بين الأفراد وترشيد توجيهاتهم.
  - تنمية شعور العاملين بالولاء التنظيمي.
  - تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل.
  - إكساب العمل طرق البحث والإبداع.
  - المساهمة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة. (جميلي, فريد, ص73، 2014)
- فالتكوين دور في ربط أهداف الافراد العاملين بأهداف المؤسسة وخلق إتجاهات إيجابية داخلية وخارجية لصالح المؤسسة، كما يساعد في إنفتاحها على العالم الخارجي وتوضيح السياسات العامة لها مما يساعد الافراد في تحسين فهمهم للمؤسسة وإستيعابهم لدورهم فيها وبالتالي المساهمة في تحسين أدائهم. (مصمودي, سارة, ص102، 2016)
- كما يؤثر التكوين على الأداء باعتباره عامل أساسي في تطوير وتنمية الموارد البشرية وترقيتها فهو الركيزة الأساسية للتسيير الناجح والفعال لتلك الموارد، فمن الضروري توفير تكوين جيد للمهام والوظائف التي يشغلونها بغية رفع مستوى كفاءتهم وأدائهم لأقصى حد ممكن. (الزهران, بوغرارة فاطمة, ص69، 2021)

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمساهمة للموضوع

#### أ- عرض الدراسات المتشابهة والسابقة للموضوع

- الدراسة الأولى: دراسة بوقطف محمود (2014/2013) بعنوان التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية (دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة) مذكرة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة، والتي هدفت إلى معرفة دور التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات وسلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية، محاولة التعرف على مدى إسهام التكوين والمكونين على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة والكشف عن دور المؤسسة الجامعية في توجيه وتنظيم الدورات التكوينية أثناء الخدمة ومعرفة دور ذلك في زيادة أداء الموظفين، تمثلت عينتها في 46 موظف، واستخدم أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي، وكان من أبرز نتائجها التكوين أثناء الخدمة يساعد في تطوير قدرات وسلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية وأيضا هناك تأثير للمكون على نجاح عملية

التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية، يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة. (محمد، 2014)

- **الدراسة الثانية:** دراسة بن عمر جبارية (2015/2014) بعنوان دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين (دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي) مذكرة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، والتي هدفت إلى معرفة دور التكوين في تطوير قدرة وسلوك العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر ومدى إسهام التكوين في تغيير نظرة العامل وتحسين شعوره وارتباط سلوكه وسياسة المؤسسة، معرفة مدى تأثير التكوين في تقليل من حدة الصراع وتقليل التوتر الناتج عن جهل العامل لطريق أداء عمله، وتمثلت عينتها في 74 عامل واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي، كان من أبرز نتائجها إن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي تعتمد على تكوين لتحقيق الفاعلية أداء موظفيها، ولقد اتضح أن المؤسسة تعتمد على التكوين المستمر للعمال واعتباره استراتيجية تنموية ذلك وفقا لتطبيقات التكنولوجيا المعاصرة خاصة في جانب التكنولوجيا الإتصال، إن التكوين يعتمد على الأسلوب التطبيقي وذلك بتطبيق الأساليب التكنولوجية في دوراته التكوينية وبهذا ساعد العاملين على فهم عملية التكوين.

(جبارية، 2015)

- **الدراسة الثالثة:** دراسة عوض الله محمد علي محمد الهدي (2015/2016) بعنوان دور التدريب في أداء العاملين (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني فرع كوستي-ربك) جامعة الإمام المهدي-السودان، التي هدفت إلى قياس الحجم الحقيقي للاهتمام بدور التدريب في بنك فيصل الإسلامي السوداني فرع كوستي-ربك والتعرف على العلاقة بين وسائل التدريب وأداء العاملين بينك فيصل الإسلامي فرع كوستي-ربك، التعرف على العلاقة بين البرامج التدريبية وأداء العاملين بينك فيصل الإسلامي السوداني فرع كوستي-ربك، تمثلت عينتها في 36 عامل واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة وكان من أبرز نتائجها يساهم التدريب في تطوير أداء العاملين وزيادة إنتاجهم ووجود علاقة إيجابية بين تنوع وسائل التدريب وأداء العاملين، توجد علاقة مباشرة إيجابية بين الدقة في تحديد الاحتياجات التدريبية وأداء العاملين. (العادي، 2017)

- **الدراسة الرابعة:** دراسة بودهان أمنية (2016) بعنوان دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط-ورقلة- (2011-2015) مذكرة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح ورقلة، التي هدفت إبراز واقع التكوين في المؤسسات وإبراز دور التكوين الفعال في المؤسسات في تحسين أداء العاملين، تمثلت عينتها في 30 عامل واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وكان من أبرز نتائجها التكوين هو مجموعة من البرامج والنشاطات التي تهدف إلى رفع من مستوى أداء الموظفين من أجل تحسين

مردوديتهم ويعد المحرك الأساسي لتنمية العنصر البشري، أد معظم المؤسسات تولى اهتماما كبيرا لعملية التكوين لأنه الاستثمار الحقيقي، الأداء من الأهداف الرئيسية التي تسعى المؤسسة إلى تحسينها فهو الذي يعود على المؤسسة بنتائج إيجابية فكلما كان الأداء جيد كانت المردودية كبيرة، يساهم التكوين في تطوير مهارات العمال ويعمل على إكسابهم لمعارف جديدة، حيث يسمح لهما ذلك بتحسين أدائهم. (أمنية، 2016)

- **الدراسة الخامسة:** دراسة زكاري كلثوم (2018/2017) بعنوان دور فعالية التكوين في تطوير أداء العاملين (دراسة ميدانية للمجمع الجهوي للاستغلال بأردار GRE001 ووكالة ALE252 لبنك BADR مذكرة ماستر جامعة أحمد دراية أدرار. التي هدفت إلى تعزيز البحوث في مجال إدارة الموارد البشرية وتسيير الضوء على نشاط التكوين في المؤسسة البنكية، معرفة هل لفعالية التكوين أثر في تحسين وتطوير أداء العاملين، وتمثلت عينتها في 36 عامل استخدمت أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي، كان من أبرز أنه ينبغي أن تتبنى البنوك نظام تكوين فعال لتطوير أداء العاملين، يعمل التكوين في البنك على تنمية المهارات والخبرات في العمل الحالي، يظهر التطور والتحسين جليا في أداء الموظفين، مما ينعكس على الأداء الإستراتيجي للمؤسسة بعد الانتهاء من البرامج التكوينية ومباشرة العمل. (كلثوم، 2018)

- **الدراسة السادسة:** دراسة خلوفي حمزة (2021/2020) بعنوان دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد)، مذكرة ماستر أكاديمي جامعة غرداية، والتي هدفت إلى محاولة اكتشاف ومعرفة واقع التكوين في مؤسسة الاقتصادية وتحليل دراسة أثر التكوين على الأداء الفردي في المؤسسة الاقتصادية، جعل القائمين على إدارة المؤسسة محل الدراسة والأفراد العاملين بها يدركون أهمية التكوين، وتمثلت العينة في 54 موظف، واستخدمت أداة جمع البيانات وفق منهج الوصفي والتحليلي والمنهج الاستقصائي والإحصائي، كان أبرز نتائجها هناك ارتباط قوي بين دور التكوين في تحسين أداء العاملين فهو يساعد على امتدادهم بالمهارات والمعلومات الجديدة يجعله على علم بكل المستجندات والتطورات في مجاله ما يجعله أكثر الماما بمتطلبات وظيفته وأكثر خبرة، يعني التكوين مصدر التغذية أو تدعيم كعامل من عوامل التميز وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والفرضيات المستنبطة منها ما يخص تحسين دافعية، قدرة وإدراك العاملين. (حمزة، 2021)

ب- التعليق ونقد الدراسات السابقة

#### التعقيب:

إتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو دور التكوين في تحسين أداء العاملين، بإستثناء دراسة زكار كلثوم ودراسة خلوي في حمزة واللذان هدفنا إلى معرفة أثر التكوين، إتفقت أيضا في عينته حيث طبقت على عينة من العاملين.

كما إستخدم الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات باستثناء دراسة بوقطف محمود ودراسة زكاري كلثوم واللتان استخدمتا أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان، ووظفت أيضا هذه الدراسات المنهج الوصفية باستثناء دراسة بودهان أمنية التي إستخدمت المنهج الوصفي والمنهج تحليلي كذلك دراسته عوض الله محمد علي محمود الهدى التي إستخدمت المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة.

#### النقد:

إن مختلف الدراسة كانت بالمؤسسات الإقتصادية، بينما الدراسة الحالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ذات الطابع الجماعي، كما تميزت الدراسة الحالية عن معظم الدراسات في كونها تناولت المفاهيم الأساسية للموضوع، حيث ركزت الدراسات على تكوين فئة الموظفين أما الدراسة الحالية موظفين وممرضين، حيث إهتمت الدراسة الحالية بأن لتكوين دور كبير للعامل في تحسين أدائه وإعطاء أهمية للبرامج التكوينية.

## خلاصة:

فالتكوين وظائف إدارة الموارد البشرية، كونه يعود بالفائدة على الفرد العامل والمنظمة، وعملية التكوين هامة وضرورية في كل المؤسسات تهدف إلى بناء قوة بشرية منتجة. إن الأداء يعود مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهداف خاصة به والأخرى بالمؤسسة، وبالتالي حيث سيتناول الباحث في الفصل الثاني دراسة ميدانية المتعلقة بموضوع.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## تمهيد:

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية لمختلف الدراسات المتعلقة بدورالتكوين في تحسين أداء العاملين، في هذا الفصل إلى الدراسة تطبيقية لإختيار ومعرفة مدي تطابق المفاهيم مع الواقع التطبيقي، حيث وقع إختيارنا على المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة، قد تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول الطريقة والأدوات الدراسة، والمبحث الثاني سنتناول فيه نتائج دراسة ومناقشة فرضيات دراسة.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أ- الطريقة:

منهج الدراسة:

تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد مواضيع العلوم الاجتماعية والإنسانية، وذلك من أجل الوصول إلى حقائق بطريقة علمية دقيقة.

فمنهج البحث هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقائق في العلوم المختلفة بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على العقل وتحدد عمليات من أجل الوصول عن طريق ذلك إلى نتائج معلومة. (المشهداني, سعد سليمان, ص115، 2019)

ونظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على دور التكوين في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد حلب، ذلك بمعرفة آراء وردود العاملين بها من العملية التكوينية ومدى الإستفادة منها، وعلى هذا الأساس فقد تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة التي تعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

فالمنهج الوصفي: هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (الذبيبات, بو حوش عمار, محمد محمود, ص139، 2007)

**مجتمع الدراسة:** يمثل مجتمع الدراسة العاملون في المؤسسة الإستشفائية العمومية سعد حلب بجامعة تحتوي المؤسسة علي 367 عامل منهم موظفين حيث قدر عددهم ب206، وممرضين قدر عددهم ب 161.

نبذة عن المؤسسة:

المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بجامعة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري خدماتي عمومي، تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي (المادة 5، ص 10) تقدم مجموعة من الخدمات العلاجية والإشفائية للمواطنين فأطلق عليها هذا الإسم نسبة للشهيد سعد دحلب، حيث تم إفتتاحها 2 نوفمبر 1999 كمركز صحي تابع للقطاع الصحي لدائرة لمغير بمقتضى المرسوم رقم 140/07 المؤرخ 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، حيث استقلت ماليا بتاريخ 01 جانفي 2008 تقدم خدماتها لمجموع سكان البلديات المجاورة موزعين علي أربعة بلديات (جامعة، سيدي عمران، تندلة، المرارة).

يمكن إستخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين. (الرسمية، الجريدة، ص10، 2007)

### مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب.

- تتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، حسب المرسوم رقم 140/07 المؤرخ 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها، تتولى على الخصوص المهام التالية:

- تنظيم وبرمجة التوزيع العلاج الإستشفائي والتشخيص وإعادة تأهيل الطبي والاستشفائي.

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأمراض والآفات الاجتماعية.

- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

**عينة الدراسة:** هي بعض مفردات المجتمع تؤخذ منه وتطبق عليه الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل مجتمع الذي سحبت منه وإنها الأجزاء التي تستخدم في الحكم على الكل، بعد تحديد مجتمع دراسة تم اختيار عينة عرضية ، حيث وزعنا 40 إستبيان، إسترجعنا 39 والقابلة للتحليل 33.

### تحديد المتغيرات:

- المتغير المستقل: التكوين.

- المتغير التابع: أداء العاملين.

طرق قياسها: القياس الكمي بالاعتماد على أسلوب الاحصاء الوصفي.

## ب- الأدوات:

## أداة جمع البيانات:

الإستييان: عرفه روميل بأنه أداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث معين محدد عن طريق إستمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب. (المؤمن، علي معمر عبد، ص204، 2008)

من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الإجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات وآراء الأفراد ومن أهم ما تتميز به الإستمارة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث. (عبيدات، محمد، ص63، 1999)

إشتملت الإستمارة على 26 سؤال، حيث احتوت أربعة محاور قسمت كالتالي:

المحور الأول: يخص البيانات الشخصية للمبحوث والمتمثلة في الجنس، السن، عدد سنوات الأقدمية، المستوى التعليمي، إجتماعية، الوظيفة وهذه المعلومات تهدف إلى التعرف على جانب الشخصي للمبحوث.

المحور الثاني: يخص مساهمة التكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين، يضم هذا المحور 8 أسئلة مغلقة.

المحور الثالث: يخص البرامج تكوينية ودورها في تحسين أداء العاملين، يضم هذا المحور 6 أسئلة مغلقة.

المحور الرابع: يخص مساهمة التكوين في إنجاح عملية التكوين، يضم هذا المحور 6 أسئلة مغلقة.

## - الأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة:

التكرارات.

النسب المئوية.

المتوسط الحسابي.

الانحراف المعياري.

معامل الارتباط البسيط لبيرسون.

## - البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

برنامج SPSS

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً- عرض النتائج:

شروط قياس الأداة العلمية:

الثبات:

من أجل حساب معامل الثبات، قمنا بتوزيع إستمارات الإستبيان على عينة التجربة الإستطلاعية البالغ قوامها 10 عمال والتي تم إستبعادها من عينة الدراسة الأساسية تم توزيعه مرة أخرى بعد مرور أسبوعين ومن خلال هذا تم معرفة درجة ثبات الأداة.

الصدق:

لمعرفة الصدق الذاتي للإستبيان المستخدم في دراستنا قمنا بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، والجدول رقم (7) يبين نتائج معاملات الثبات والصدق الذاتي للإستبيان المطبق على عينة التجربة الاستطلاعية:

جدول رقم (7): يبين نتائج معاملات الثبات والصدق الذاتي للإستبيان المستخدم

معامل الصدق	معامل الثبات	الصدق والثبات محاور الاستبيان
0.93	0.87	المحور الثاني
0.94	0.88	المحور الثالث
0.94	0.89	المحور الرابع
0.94	0.88	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن الإستبيان المستخدم يتمتع بمعامل صدق وثبات عاليين حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين 0.87 و 0.89، فيما تراوحت قيمة معامل الصدق الذاتي بين 0.93 و 0.94.

- البيانات الشخصية:

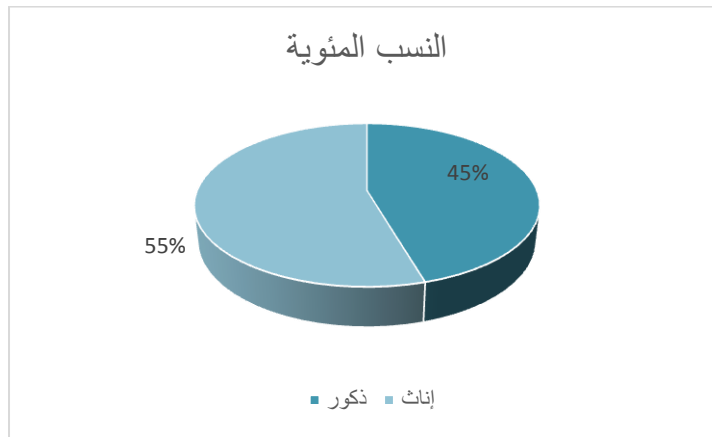
توزيع العينة وفق متغير الجنس:

جدول رقم(1): يبين توزيع العينة وفق متغير الجنس.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
45	15	ذكور
55	18	إناث
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(1) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 55% من جنس إناث، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 45% من جنس ذكور.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم(1): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (1) أن النسبة الغالبة هي نسبة الإناث وذلك نظرا لطبيعة العمل الذي يتناسب مع عمل المرأة.

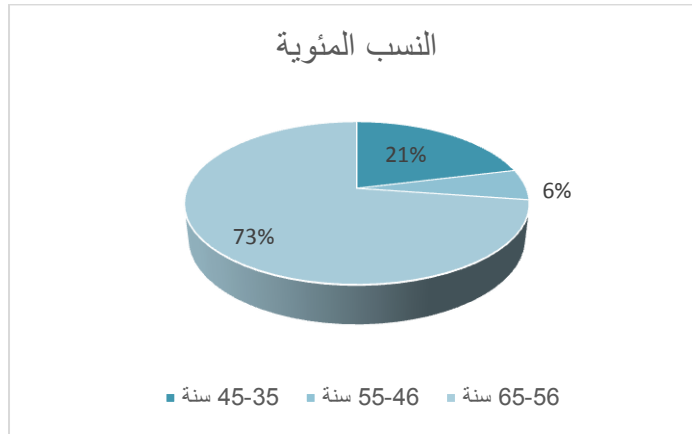
توزيع العينة وفق متغير السن:

جدول رقم (2): يبين توزيع العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
21	07	سنة 45-35
06	02	سنة 55-46
73	24	سنة 65-56
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول رقم(2) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 73% تتراوح أعمارهم بين 56 و 65 سنة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 06% تتراوح أعمارهم بين 46 و 55 سنة.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

شكل رقم (2): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير السن

من خلال الجدول أن الفئة العمرية (65\_56) هي أكبر نسبة من عدد العاملين وذلك لطبيعة المجال وهذا راجع إلى الأقدمية والخبرة المهنية في العمل، أما الفئة الثانية (45\_35) هي التي تمثل النسبة المعتبرة في المؤسسة لطبيعة تخصص، أما فيما يخص الأقل عدد من الفئة العمرية (46\_55) فهي تمثل المستوى المطلوب.

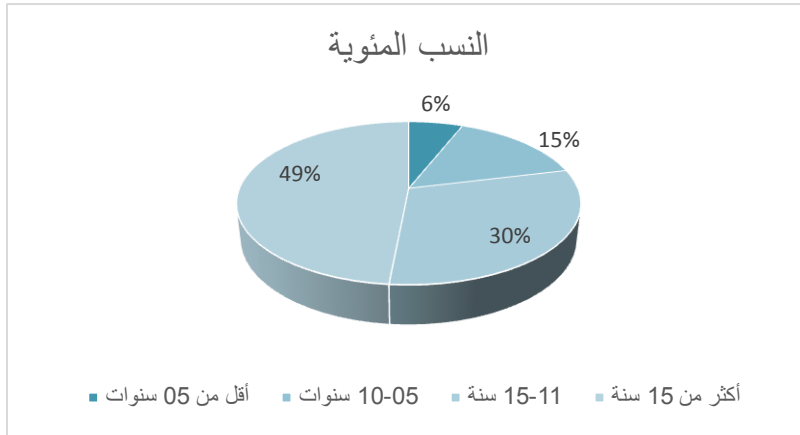
توزيع العينة وفق متغير سنوات الأقدمية:

جدول رقم(3): يبين توزيع العينة وفق متغير سنوات الأقدمية

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
06	02	أقل من 05 سنوات
15	05	10-05 سنوات
30	10	15-11 سنة
49	16	أكثر من 15 سنة
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(3) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 49% تفوق خبرتهم المهنية 15 سنة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 06% تقل خبرتهم المهنية عن 05 سنوات.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم(2): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير سنوات الأقدمية

من خلال الجدول أن السنوات الأكثر من 15 سنة هي الأكبر نسبة وهذا راجع إلى الخبرات المهنية في العمل وتقديم معالم ورؤية إلى الفئة التي أقل من 5 سنوات حيث يكتسبون الخبرة من العاملين القدام أثناء مساهمهم المهني.

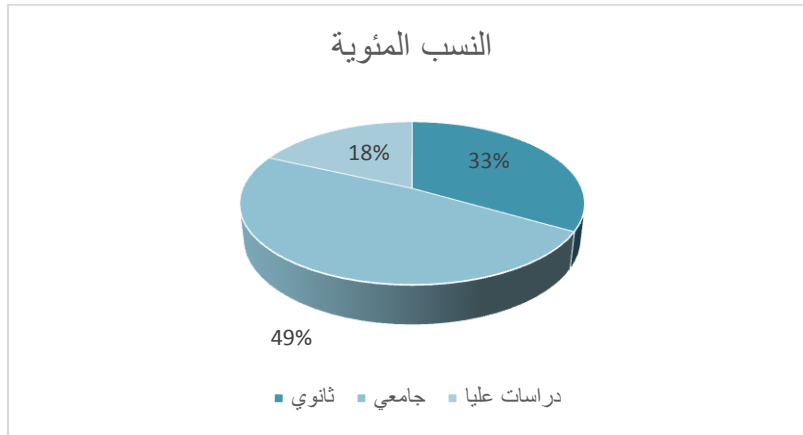
توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم(4): يبين توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
33	11	ثانوي
49	16	جامعي
18	06	دراسات عليا
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(4): نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 49% لديهم مستوى جامعي، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 18% لديهم دراسات عليا.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم(4): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول أن ذوي المستوى الجامعي هو النسبة الأولى وهذا راجل تولى المؤسسة أهمية لخريجي الجامعات، بينما نجد مستوى ثانوي منخفض نوعا ما نظرا للخبرة المكتسبة في العمل، كما أن المستوى التعليمي المتمثل في الدراسات العليا الأقل كما هو موضح لأنه يمثل الإطارات في المؤسسة.

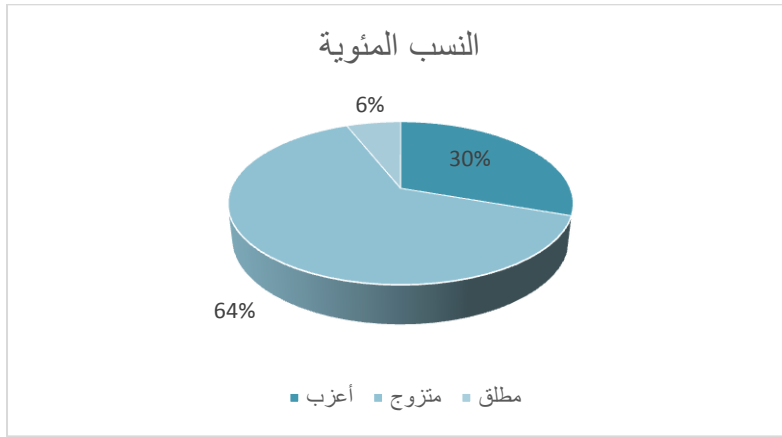
توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية:

جدول رقم(5): يبين توزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
30	10	أعزب
64	21	متزوج
06	02	مطلق
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(5) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 64% متزوجون، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 06% مطلقون.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم(5): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الحالة العائلية

من خلال الجدول نجد أن نسبة فئة المتزوجين هي الأكثر وهذا راجع لإستقرار الوظيفي للعاملين، وتاليه فئة الشباب كثيرون في تأمين مستقبلهم، أما بالنسبة لأقل وهم المطلقين وهذا يمثل مؤشر إستقرار نفسي والإجتماعي.

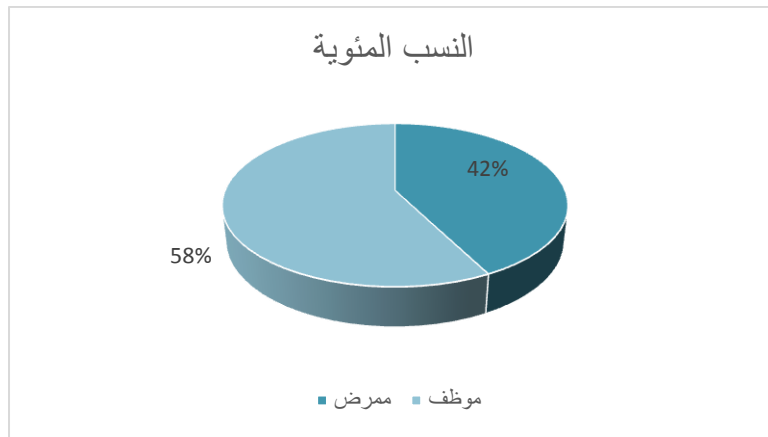
توزيع العينة وفق متغير الوظيفة:

جدول رقم(6): يبين توزيع العينة وفق متغير الوظيفة

النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
42	14	ممرض
58	19	موظف
100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(6) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 58%موظفون، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 42%يعملون كممرضين.



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم(6): يوضح النسب المئوية لتوزيع العينة وفق متغير الوظيفة

من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة من فئة الموظفين في المؤسسة محل دراسة.

المحور الثاني: مساهمة التكوين أثناء العمل بتحسين أداء العاملين.

جدول رقم (8): يبين كيفية تعيين المتكون بالمؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.51	1.55	45	15	تعيين مباشر
		55	18	مسابقة
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 55% تم تعيينهم عن طريق المسابقة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 45% تم تعيينهم عن طريق توظيف مباشر، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.55 وبانحراف معياري قدر بـ 0.51.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلا أن المؤسسة تعتمد على الشفافية في تعيين عاملها بالنسبة للفئة التي تم تعيينها عن طريق مسابقة فهذا راجع إلى المصادقية في التعيين.

جدول رقم (9): يبين مدى مشاركة المتكون في الدورات التكوينية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.42	1.79	79	26	نعم
		21	07	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 79% شاركوا في الدورات التكوينية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 09% لم يشاركوا في ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.79 وبانحراف معياري قدر بـ 0.42.

من خلال الجدول أن المؤسسة تشجع عملية تكوين بما يضمن رفع مستوى الأداء فيها من خلال تحسين قدرات الأفراد ومهاراتهم.

جدول رقم(10): يبين مدة التكوين التي تحصلت عليها المتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.50	1.42	58	19	قصيرة المدى 03-06 أشهر
		42	14	متوسطة 06 أشهر-سنتين
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(10) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 58% أفادوا أن مدة التكوين التي تحصلوا عليها قصيرة المدى تتراوح بين 03 و06 أشهر، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 42% تحصلوا على تكوين متوسط المدى، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.42 وانحراف معياري قدر بـ 0.50. من خلال الجدول أن المؤسسة تلجأ إلى المدة القصيرة من التكوين بهدف تغطية الاحتياجات التكوينية سريعة.

جدول رقم(11): يبين مدى كفاية المدة المخصصة للتكوين لتحسين أداء المتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.42	1.21	79	26	نعم
		21	07	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(11): نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 79% يرون أن المدة المخصصة للتكوين كافية لتحسين أدائهم، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% لا يرون أنها كافية، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.21 وبانحراف معياري قدر ب 0.42.

من خلال الجدول أن المدة المخصصة للتكوين كافية لتحسين أدائهم في تحقيق أهدافه والمتمثل في اكتساب المهارات.

جدول رقم(12): يبين مكان عملية التكوين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.66	1.61	49	16	داخل المؤسسة
		42	14	خارج المؤسسة
		09	03	معا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(12) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 49% أفادوا أنهم قاموا بعملية التكوين داخل المؤسسة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 09% أفادوا أنهم قاموا بذلك داخل وخارج المؤسسة، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.61 وبانحراف معياري قدر ب 0.66.

من خلال الجدول أن المؤسسة تلجأ إلى تكوين داخل مؤسسة من أجل مرونة العمل وسيروته في وسط الميدان.

جدول رقم(13): يبين مدى ملاحظة المكون أن التكوين يساهم فعلا في تحسين الأداء

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.33	1.12	88	29	نعم
		12	04	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(13) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 88% لاحظوا أن التكوين يساهم فعلا في تحسين الأداء، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 12% لم يلاحظوا ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.12 وبانحراف معياري قدر بـ 0.33.

من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يرون أن عملية تكوي ساهمت فعلا في تحسين أداء العاملين وهذا راجع إلى ما تم اكتسابه من مهارات ومعارف تنمي وتطور قدرات العاملين.

جدول رقم (14): يبين أنواع البرامج التي تلقاها المتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.81	1.82	43	14	تكوين إداري
		33	11	تكوين تخصصي
		24	08	تكوين مهني
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(14) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 43% تلقوا تكويناً إدارياً، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 24% تلقوا تكويناً مهنيًا، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.82 وبانحراف معياري قدر بـ 0.81.

من خلال الجدول أن المؤسسة هي التي تختار أنواع التي تناسبها وذلك حسب طبيعة نشاطها.

جدول رقم (15): يبين مدى تناسب محتوى البرامج مع متطلبات الوظيفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.42	1.21	79	26	نعم
		21	07	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(15) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 79% يرون أن محتوى البرامج يتناسب مع متطلبات الوظيفة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.21 وبانحراف معياري قدر بـ 0.42.

من خلال الجدول أن المؤسسة تقوم بنشاط تكوين الذي يتناسب مع محتوى قد تكون وذلك من خلال التخطيط المسبق وتوفير الإمكانيات اللازمة ومتابعة نشاط.

المحور الثالث: البرامج التكوينية ودورها في تحسين أداء العاملين.

جدول رقم (16): يبين مدى توفر المؤسسة برامج تكوينية من أجل تنمية مهارات المتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.99	1.79	61	20	نعم
		39	13	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(16) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 61% يرون أن المؤسسة توفر برامج تكوينية من أجل تنمية المهارات، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 39% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.79 وبانحراف معياري قدر بـ 0.99.

من خلال الجدول أن المؤسسة توفر برامج تكوينية من أجل تنمية المهارات، وذلك من خلال زيادة القدرات وتعزيز القوى العاملة وتحديد المعلومات.

جدول رقم(17): يبين مدى جعل البرامج التكوينية إكتساب المتكون خبرات جديدة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.36	1.15	85	28	نعم
		15	05	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(17) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 85% يرون أن البرامج التكوينية جعلتهم يكتسبون خبرات جديدة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.15 وبانحراف معياري قدر بـ 0.36.

من خلال الجدول أن البرامج التكوينية المخصصة من طرف المؤسسة المكونات تتماشى مع احتياجات تكوينية من أجل اكتساب خبرات جديدة.

**جدول رقم(18): يبين مدى مساهمة البرامج التكوينية على التوجيه والإرشاد للعاملين لإنجاز الأعمال بسهولة؟**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.47	1.30	70	23	نعم
		30	10	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 70% يرون أن البرامج التكوينية تساهم في التوجيه والإرشاد للعاملين لإنجاز الأعمال بسهولة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 30% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.30 وبانحراف معياري قدر بـ 0.47.

من خلال الجدول أن البرامج التكوينية تساهم في التوجيه والإرشاد للعاملين لإنجاز الأعمال بسهولة وبالتالي زياد الأداء.

**جدول رقم(19): يبين أن القيام بالتكوين يؤدي إلى تحقيق**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.99	2.06	36	12	مهام فعالة
		21	07	تغطية العجز بمهام العمل
		43	14	لإنجاز الأعمال بسهولة
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 43% يرون أن القيام بالتكوين يؤدي إلى إنجاز الأعمال بسهولة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% يرون أنه يؤدي إلى تغطية العجز بمهام العمل، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 2.06 وبانحراف معياري قدر بـ 0.99.

من خلال الجدول يرى البوتين أن القيام بالتكوين يؤدي إلى الإنجاز الأعمال بسهولة وهذا راجع إلى البرامج التكوينية والقيام بمهام في عادة المؤسسة من خلال عمل وزيادة في الأداء.

جدول رقم(20): يبين هل يتم بناء برامج تكوين تؤدي إلى تحقيق أداء جيد

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.50	1.42	58	19	نعم
		42	14	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(20) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 58% يرون أنه يتم بناء برامج التكوين بشكل يؤدي إلى تحقيق مهام فعالة وتغطية العجز بمهام العمل، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 42% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.42 وبانحراف معياري قدر بـ 0.50.

من خلال الجدول البرامج تقنية لها دور كبير في تحقيق أداء جيد وهذا راجع إلى البرامج المقدمة من طرف المؤسسة.

جدول رقم(21): يبين مدى أهمية البرامج التكوينية في تكوين العامل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.50	1.39	61	20	نعم
		39	13	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(21) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 61% يرون أن محتوى البرامج يتناسب مع متطلبات الوظيفة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 39% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.39 وبانحراف معياري قدر بـ 0.50. من خلال الجدول البرامج تقنية لها دور كبير في تحقيق أداء جيد وهذا راجع إلى البرامج المقدمة من طرف المؤسسة.

**المحور الرابع:** مساهمة المكون في إنجاح عملية التكوين.

**جدول رقم (22):** يبين اللغة التي يستعملها المكون

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.56	1.39	64	21	العربية
		33	11	الفرنسية
		03	01	الإنجليزية
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(22) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 64% أفادوا أن اللغة التي يستعملها المكون هي اللغة العربية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% أفادوا أنه يستخدم اللغة الإنجليزية، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.39 وبانحراف معياري قدر بـ 0.56.

من خلال الجدول أن اللغة التي يستعملها المكون هي اللغة العربية بالنسبة للموظفة أما بالنسبة للمرضين فهي الفرنسية.

**جدول رقم(23):** يبين قيام المكون بشرح العملية التكوينية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية (%)	التكرارات	البديل
0.47	1.30	70	23	نعم
		30	10	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(23) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 70% يرون أن المكون يقوم بشرح العملية التكوينية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 30% لا يرون أنه يقوم بذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.30 وبانحراف معياري قدر بـ 0.47.

من خلال الجدول أن للمكون الخبرة الكافية في مجال التكوين التي تجعله يعمل على شرح لعملية تكوينية وتوضيح التغيير في تحسين أداء السلوك.

جدول رقم(24): يبين القدرة المكون على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة للمتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.33	1.12	88	29	نعم
		12	04	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(24) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 88% يرون أن للمكون القدرة على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة للمتكون، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 12% لا يرون أنه يقوم بذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.12 وبانحراف معياري قدر بـ 0.33.

من خلال الجدول أن أفراد العينة يرون أن قدرة المكون على إيصال معلومة جيدة وهذا يدل على أنه له خبرة في مجال التكوين.

جدول رقم(25): يبين يفتح المجال للنقاش عند تنفيذ البرامج التكوينية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.47	1.30	70	23	نعم
		30	10	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(25) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 70% يرون أن المكون يفتح المجال للنقاش عند تنفيذ البرامج التكوينية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 30% لا يرون أنه يقوم بذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.30 وبانحراف معياري قدر ب 0.47.

من خلال الجدول أنه يفتح المجال للنقاش عند تنفيذ برامج تكوينية من أجل إيصال المعلومة ومعالجة النقائص وتقديم الاقتراحات أكثر.

جدول رقم(26): يبين تمتع المكون بشخصية قوية تأثير على المتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.42	1.21	79	26	نعم
		21	07	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(26) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 79% يرون أن المكون يتمتع بشخصية قوية تؤثر على المتكون، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 21% لا يرون أنه يتميز بذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ككل 1.21 وبانحراف معياري قدر ب 0.42.

من خلال الجدول أن العوامل العلمية والنفسية والمهنية والأخلاقية للمكون لها دور في خلق شخصية قوية تؤثر على المتكون، من خلال ذلك يمكن أن يساعد في نجاح دورة تكوينية.

جدول رقم(27): يبين توقف نجاح الدورة التكوينية على نوعية العلاقة التي تربط المكون والمتكون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية(%)	التكرارات	البديل
0.36	1.15	85	28	نعم
		15	05	لا
		100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(27) نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 85% يرون أن نجاح يتوقف الدورة التكوينية على نوعية العلاقة التي تربط المكون والمتكون، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 15% لا يرون ذلك، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للعلاقة ككل 1.15 وانحراف معياري قدر ب 0.36.

من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا أنه يتوقف نجاح الدورة التكوينية على نوعية العلاقة التي تربط المكون والمتكون حيث يعتبر المكون المرشد والموجه يجمع بين المؤهلات والخبرة العلمية والمتكون الذي تلقى الإرشاد والتوجيه.

## ثانيا: المناقشة

**الفرضية الأولى:** تحاول التحقق من مساهمة التكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين، فمن خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن التكوين يساهم في تحسين أداء العاملين كما هو موضح في الجدول رقم (13)، كما عبرت نسبة 79% من أفراد العينة بكفاية المدة التكوينية لأن محتوى البرامج يتناسب مع متطلبات الوظيفة، كما يبينه الجدول رقم (15).

ومن هذه المؤشرات نستدل على أن التكوين يساهم أثناء العمل في تحسين أداء العاملين وبالتالي نستخلص صدق الفرضية.

**الفرضية الثانية:** ومن خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن للبرامج التكوينية دور في تحسين أداء العاملين حيث أكد أفراد العينة أهمية البرامج التكوينية في تكوين العامل، كما هو موضح في الجدول رقم (21)، إضافة إلى أن البرامج التكوينية تكسب المتكون خبرات جديدة، كما هو موضح في الجدول رقم (17). من هذه المؤشرات نستدل على أن البرامج التكوينية لها دور في تحسين أداء العاملين وبالتالي نستخلص أن الفرضية محققة.

**الفرضية الثالثة:** من خلال النتائج متحصلة عليها نجد أن مساهمة المكون في إنجاح عملية التكوين، أن للمكون القدرة على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة بنسبة 88%، كما يوضحه الجدول رقم (24) وأن نسبة 88% من المبحوثين صرحت أن نجاح الدورة التكوينية يتوقف على نوعية العلاقة التي تربط المكون والمتكون. ومنه نستخلص أن الفرضية الجزئية الثالثة قد حققت نسبيا.

**الفرضية العامة:** من خلال هذه الفرضية لتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب جامعة، نحاول الإجابة عليها يعتبر التكوين من أهم العوامل المساهمة في النهوض بالعنصر البشري، معها أي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها بأنجح الأساليب، فالتكوين هو أساس كل عملية لرفع مستوى أداء العامل عن طريق إمداده بالمعلومات والمهارات اللازمة لاستخدامها في مبادئ العمل، كما أنه يعالج مشاكل الحالية والمتوقع التي من الممكن أن تواجه العامل.

## الاستنتاجات

نستنتج بعد عرض وتحليل النتائج ومناقشتها وتأكيد صحة الفرضيات تحصلنا على:

- إن للتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين في المؤسسة.
- يساهم تكوين أثناء العمل في تحسين أداء العاملين.
- البرامج التكوينية لها دور في تحسين أداء العاملين.
- يساهم المكون في نجاح عملية تكوين.
- إن عملية تكوين تولد لدي العاملين الرغبة في تقديم أداء متميز.

- إتاحة الفرص لجميع العاملين في المؤسسة للحصول على دورات تكوينية دون إستثناء.
- محتوى البرامج تكون يتناسب مع متطلبات الوظيفة.
- إن للمكون القدرة على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة للمتكون.
- إن التكوين يساعد على اكتساب معارف ومهارات جديدة لدى العاملين.
- إن التكوين يساهم في تطوير قدرات أداء العاملين.

## الخلاصة:

إستخلصنا في هذا الفصل من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن التكوين دور في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة، وأنه هو النشاط الذي توليه المؤسسة الإستشفائية إهتماما، حيث يهدف إلى تنمية قدرات العاملين وتغيير سلوكياتهم وتنمية مهاراتهم وتسهيل تكييفهم مع أدوارهم الوظيفية.

الخاتمة

من خلال كل ما تم عرضه في موضوع الدراسة فيما يخص دورالتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية، ومن هذا المنطلق حيث تمثل المشكل الرئيسي : هل لتكوين دور في تحسينأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة -؟ مما لا شك فيه أن عملية تكوينالعمال أصبحت عاملا أساسيا، قد يعود تكوين هذه الموارد إستثمارا على المدى البعيد ولا يمكن الإستغناء عنه.

فالتكوين أصبح اليوم يستحوذ على قدر كبير من الأهمية خلال تطوير وتنمية معارف العاملين وقدراتهم والتغيير في سلوكياتهم، بالتالي التحسين في أداء أعمالهم بكل كفاءة وفعالية مما ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ككل وضمان بقائها وإستمرارها.

ومن خلال ما إستخلصناه في مجريات هذه الدراسة، تم التوصل أن التكوين يساهم أثناء العمل في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة - نجد أن النتيجة المتحصل عليها تتفق مع النتيجة التي توصل إليها بوقفط محمود في دراسته المتعلقة بالتكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، حيث أكد أن التكوين يساهم أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة. ومن الأساس أن للبرامج التكوينية دور في تحسين أداءالعاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة -وعليه هذه النتيجة تتفق مع دراسة بودهان أمنية المتعلقة بدور التكوين في تحسين أداء العاملين، حيث أكدت أن البرامج تهدف الى رفع مستوى أداء الموظفين. ويساهم المكون في نجاح عملية التكوين في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة -،وعليه هذه النتيجة تتفق مع دراسة زكاري كلثوم المتمثلة في دور فعالية التكوين في تطوير أداء العاملين حيث اكدت أن مساهمة المكون هو أساس نجاح العملية التكوينية من خلال تزويد العاملين بمهارات ومعارف في أداء العمل ، مما يزيد من كفاءتهم من مستوى افضل من ما هو عليه .

وفي الأخير يمكن إعتبار هذه الدراسة مرحلة تمهيدية لمواضيع مستقبلية جديدة ونكون قد اسهمنا ولو بجزء بسيط في عملية البحث العلمي .

- تحديد البرامج التكوينية في المؤسسات التكوينية .

- التكوين والتطور التكنولوجي .

## قائمة المصادر والمراجع:

- إبن منضور. (2000). ابن منضور، لسان العرب، دار صادر.
- علي يونس مياوأخرون، ص9. (2009). قياس أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان، مجلة جامعة شيرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا العدد 31، المجلد 01.
- بوحفص عبد الكريم، التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010. (بلا تاريخ).
- ابن منضور، ص60. (2000). ابن منضور، لسان العرب، دار صادر.
- الداوي، الشيخ، ص217. (2010). الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد سبعة، 0.
- الذنيبات، بو حوش عمار، محمد محمود، ص139. (2007). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، إيه والمطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة. الجزائر.
- الرسمية، الجريدة، ص10. (2007). الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- الزهراء، بوغرارة فاطمة، ص69. (2021). دورة تكوين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية، دراسة حالة بثانوية يحيى مبلود بالعمارية، رسالة ماستر في علم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، قسم علوم تسيير، جامعة يحيى فارس. المدينة.
- الغزالي، عتية الطيب، غطاس خالد، شامة محمد، ص7. (2019). دور التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة كهرباء والطاقة المتجددة بتقوت، sktm رسالة ماستر أكاديمي في علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي.
- المشهداني، سعد سليمان، ص115. (2019). منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى. الأردن.
- المؤمن، علي معمر عبد، ص204. (2008). إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل الطبعة 1. عمان الأردن.
- النور، موسى عبد، ص7. (2020). فكرون سعيد، تحسين الأداء التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات (قراءة سوسيو-تنظيمي)، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية جامعة 20 أوت 1955، المجلد 14، العدد 0. سكيكدة.
- بن شعبان، سميرة، ص16. (2019). دور التكوين في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمديرية التربية ولاية قالمة، رسالة ماستر في علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامع 8ماي 1945. قالمة.
- بن شميمسة، أمال، ص210. (بلا تاريخ). مقارنة بين تكوين الكفايات وتحسين أداء الأفراد في العمل، ملتقى التكوين بالكفايات بالتربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- بن عمر جبارية. (2015). دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، شهادة ماستر أكاديمي بالعلوم الاقتصادية تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا. ورقلة.
- بو دهان أمينة. (2016). دور التكوين في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط ورقلة رسالة ماستر أكاديمي بالعلوم الاقتصادية تخصص تسيير واقتصاد بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير. ورقلة.
- بو قطف محمد. (2014). التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة شهادة ماجستير في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية. بسكرة.
- جمعة، سليمان سالم، ص1. (2021). • سليمان سالم جمعة، المبروك عبد الجواد أمبارك، الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية للعاملين بمصنع أعلاف البيضاء، كلية الإقتصاد، جامعة الزاوية، 15-6-2021م. الزاوية.
- جميل، فريد، ص73. (2014). التدريب كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مجمع صيدال فرع فرمال بعناية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 4، العدد 4، 2014. عنابة.

- حسين، لراسي، ص4. (2020). دور التكوين في تحسين الأداء الوظيفي داخل منظمة دراسة ميدانية لعينة من تنظيم نطال ولاية المدية رسالة ماجستير في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية جامعة يحي فارس. 1.
- خلافي حمزة. (2021). دور التكوين في تحسين أداء العاملين دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد، رسالة ماستر أكاديمي في علوم تسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية. غرداية.
- رحمة، سكيحة، ص228. (2020). مقومات تصميم محاسبة التكاليف للمؤسسة العمومية الاستشفائية المختصة في طب العيون بسكرة، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، مجلة علمية دولية تصدر عن مخبر الإصلاحات الاقتصادية، تنمية وإستراتيجيات الإندماج في الاقتصاد العالمي. الجزائر.
- زكريا كلثوم. (2018). دور فعالية التكوين في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية للمجتمع الجهوي للأشغال بأدرار GRE001 وكالة ALE252 بنك BADR رسالة ماستر في علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم تسيير، جامعة أحمد دراية. أدرار.
- عاشور، الهاني، ص538. (2016). الهاني عاشور، أداء العاملين داخل مؤسسة والعوامل متحكمة فيه، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الإعداد 44، . بسكرة.
- عبد الكريم بوحفص، ص37. (2010). التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر. الجزائر.
- عبيدات، محمد، ص63. (1999). منهجية البحث العلمي وقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر الطبعة 2. عمان.
- عقبلي، عمر وصفي، ص438. (2002). إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد إستراتيجي، دار وائل الأردن عمان، الطبعة الأولى، الأردن.
- عوض الله محمد، علي محمد العادي. (2017). التدريب في أداء العاملين، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني فرح كوستي ريك، رسالة ماجستير في ادارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة الامام المهدي. السودان.
- فضيلة، نشاش، ص54. (2020). دور التدريب في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمستشفى تليلان الجديدة بأدرار، شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد دراية. أدرار.
- كرميط، رشيد، ص100. (2017). درواش رابع، دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، جامعة البلدة 2، لونيبي علي، كلية العلوم الاجتماعية، العدد 13، البلدة.
- مز هودة، عبد المليك، ص85. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، . بسكرة.
- مصمودي، سارة، ص102. (2016). دور التكوين في تحسين الأداء الوظيفي في وجهة نظر هيئة التدريس، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، رسالة ماستر في علم النفس وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- معمار، صالح صالح، ص21. (2010). لتدريب الأسس والمبادئ، دار دييونو عمان، الطبعة الأولى. الأردن.
- يمينة، أعمار، قويدري نحوي، ص99. (2020). دور التكوين في تحقيق فعالية أداء العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائرية بلدية الجلفة، رسالة ماجستير في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية والديمقراطية جامعة الجلفة.

الملاحق

الملحق رقم (1): إستمارة الإستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمى لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

السنة: ثانية ماستر تخصص تنظيم وعمل



## إستمارة إستبيان

استمارة استبيان خاصة بمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تحت العنوان

« دور التكوين في تحسين أداء العاملين »

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية سعد دحلب - جامعة -

في اطار التحضير ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم اجتماع تنظيم وعمل اتوجه اليكم بفائق التقدير والإحترام، راجية حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة، وذلك من خلال ملاءمة بيان الاستبيان بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، كما نحيطكم علما بأن المعلومات الواردة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

من اعداد الطالبتان:

- بوخزة نورة

- سعيدة مالكي

نشكرك سيدي وسادتي على التعاون معنا في ملاءمة الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس

ذكر:  أنثى:

- السن من 35 - 45  46 - 55  56 - 65

- سنوات الأقدمية:

أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  11 إلى 15 سنة   
أكثر من 15 سنة

- المستوى التعليمي:

ثانوي  جامعي  دراسات عليا  .....

- الحالة العائلية:

أعزب (ة)  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)

- الوظيفة:

ممرض  موظف

المحور الثاني: مساهمة التكوين أثناء العمل بتحسين أداء العاملين

1- كيف تم تعيينك بالمؤسسة؟

تعيين مباشر  مسابقة

2- هل شاركتكم في الدورات التكوينية؟

نعم  لا

3- كم دامت مدة التكوين التي تحصلت عليها؟

قصيرة المدى 3-6 أشهر  متوسطة 6 أشهر عامين

4- هل المدة المخصصة لتكوين كافية لتحسين أدائكم؟

نعم  لا

5- أين كانت عملية التكوين؟

داخل المؤسسة  خارج المؤسسة  معا

6- هل لاحظت أن التكوين يساهم فعلا في تحسين الأداء؟

نعم  لا  لماذا؟ .....

7- ما هي أنواع البرامج التي تلقيتها؟

تكوين اداري  تكوين تخصصي  تكوين مهني

8- هل محتوى البرامج يتناسب مع متطلبات الوظيفة؟

نعم

المحور الثالث: البرامج التكوينية ودورها في تحسين مهام العاملين

9- هل توفر المؤسسة برامج تكوينية من أجل تنمية المهارات؟

نعم  لا

10- هل البرامج التكوينية جعلتك تكتسب خبرات جديدة؟

نعم  لا

11- هل تساهم البرامج التكوينية على التوجيه والإرشاد للعاملين لإنجاز الأعمال بسهولة؟

نعم  لا

12- هل القيام بالتكوين يؤدي إلى تحقيق:

- مهام فعالة

-تغطية العجز بمهام العمل

- لإنجاز الأعمال بسهولة

- أخرى.....

13- هل يتم بناء برامج تكوينية تؤدي إلى تحقيق أداء جيد؟

نعم  لا

14- هل البرامج التكوينية مهمة في تكوين العامل؟

نعم  لا

المحور الرابع: مساهمة المكون في إنجاح عملية التكوين

15- ما هي اللغة التي يستعملها المكون؟

العربية  الفرنسية  الانجليزية

16- هل يقوم المكون بشرح العملية التكوينية؟

نعم  لا

17- هل للمكون القدرة على إيصال المعلومة بطريقة مفهومة للمتكون؟

نعم  لا

18- هل يفتح المجال للنقاش عند تنفيذ البرامج التكوينية؟

نعم  لا

19- هل يتمتع المكون بشخصية قوية تؤثر على المتكون؟

نعم  لا

20- هل يتوقف نجاح الدورة التكوينية على نوعية العلاقة التي تربط المكون والمتكون؟

نعم  لا



الجمهورية العربية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة حجة لخصر، الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



## شهادة التحكيم

يشهد السادة الأساتذة والذكاترة المحترمون الموقعون أدناه، ان الطالب (ة) لوفرة تورتة، مالكى سميحة، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قد حكما أداة بحثها (استمارة استبيان) موجهة إلى الهيئة العامة للإستشارات والبحوث الجامعية، والتي تندرج ضمن متطلبات إنجاز بحث خلال الموسم الجامعي 2023/2022، تحت عنوان: " دور التكوينية في تحسين أداء العاملين في مؤسسة متعددة لدية جامعة " وعليه، وبعد التزامهما بالملاحظات الموجهة إليهما، تعتبر الأداة صادقة فيما وضعت لقياسه (صدق المحكمين).

### - قائمة الأساتذة المحكمين -

اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية	مكان العمل	التوقيع
بن عيسى رابي	أستاذة التعليم العالي	جامعة الوادي	
سالم معتوي	أستاذة محاضرة	جامعة الوادي	
يوزغاية مابه	أستاذة محاضرة	جامعة الوادي	

