



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

بعنوان :

دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بلدية الرياح

إشراف الدكتور :

*خالد غربي

إعداد الطالبان :

-جويحيف سارة

-عناد فريال

لجنة المناقشة:

الصفة	المؤسسة الأصلية	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. هيبة بوعروش
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. خالد غربي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. سليم سهلي

السنة الجامعية: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

بعنوان :

دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بلدية الرباح

إشراف الدكتور :

*خالد غربي

إعداد الطالبان :

-جويحيف سارة

-عناد فريال

لجنة المناقشة:

الصفة	المؤسسة الأصلية	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. هيبه بوعروش
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. خالد غربي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ مساعد - ب -	د. سليم سهلي

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات اللهم ليس بجدي و إجتهادي و إنما بتوفيقك و برحمتك
علي، الحمد لله الذي ما انتهى درب ولا ختم جهده ولا تم سعي إلا بفضلته.
أهدي تخرجي إلى النور الذي أنار دربي و السراج الذي لا ينطفئ نوره أبدا و الذي بنل جهده
السنين من أجل أن أعتلي سلم النجاح والذي العزيز.
و إلى من أحص الله الجنة تحت قدميهما و غمرتني بالحب و الحنان و أشعرتني بالسعادة و
الأمان والدتي العزيزة.
إلى من تقاسمو معي حنان الأب و عطف الأم إلى أختوتي (حمزة - براء - أميمة -
سلسبيل - ندى - مبركة)
إلى جدي وجدتي وكل العائلة وإلى حبيبة القلب راسيل .
إلى من تقاسمت معهم لحظات حياتي من المحبة و الصداقة فألفت معهم ذكريات حياتي .
إلى كل من يحبه قلبي ولم يذكره قلبي إلى كل من أمد لنا يد العون .

الإهداء

إلى الأيادي الطاهرة التي أزالتي من طريقي أشواك الفشل إلى من ساندني بكل
حب عند ضعفي إلى من رسمولي المستقبل بخطوط من الثقة والحب .

إليكم عائلتي

أهدي فرحة تخرجني إلى تلك الانسانة العظيمة التي طالما تمننت أن تقر عينها
برؤيتي في يوم كهذا

إلى أمي

وإلى من كلل العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار

إلى أبي

وإلى الشجع التي تنير لي الطريق إخوتي وأخواتي وإلى الكفيدتين الغاليتين)

عائشة و خديجة

وإلى من انتظر هذه اللحظة ليفتخرو بي صديقات العمر .

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

ولقد آتينا داوود وسليمان علما وقالوا الحمد لله الذي فضلنا على كثير من عباده

المؤمنين)

بعد إنجاز هذا العمل المتواضع لا يسعنا إلا أن نحمد الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة

والصبر على مواصلة هذا البحث وإتمامه.

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الكرام إلى كل من

ساهم في إرشادنا ولو بكلمة بسيطة .

كما نتقدم بحزيريل الشكر وعظيم التقدير للأستاذ غربي خالد لتفضله بالإشراف

على هذه المذكرة ولما بذله من جهود وعلى كل النصائح والتوجيهات التي قدمها

لنا.

كما نتوجه بالشكر الجزيل أيضا لكاتبة المكونين للجنة مناقشة هذه المذكرة.

ونشكر كل من ساعدنا لإتمام هذا البحث من قريب أو بعيد .

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التدريب و التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية، حيث كان الجانب التطبيقي على مستوى الحماية المدنية لبلدية الرياح. فالمؤسسات تسعى إلى تحسين كفاءة عملها من خلال الدورات التدريبية والتكوينية.

وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي :

هل للتدريب والتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين في الحماية المدنية ببلدية الرياح ولاية الوادي؟

تنبثق تحته ثلاث تساؤلات فرعية كالتالي :

-هل يساهم التدريب والتكوين في زيادة قوة التحكم في أداء العاملين؟

-هل يساعد التدريب والتكوين في إكتساب المهارات الجديدة؟

- هل التدريب والتكوين يزيد من فعالية اداء العمال؟

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية من خلال استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب في هذه الدراسة لمعرفة واقع الدراسة وجوانبها ووصفها وتحليلها ، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسات على عينة قدرها 30 عامل، وقد اعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واختبار الفرضيات استخدمنا المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، وفي الأخير خلصت الدراسة الى أن التدريب يزود العمال بالمهارات و المعارف الجديدة و يزيد من كفاءة العمال، إذا يمثل الركيزة الأساسية في تطوير وترشيد أداء القوى العاملة.

الكلمات المفتاحية : تدريب، تكوين، أداء، أداء العاملين.

abstract

This study aimed to clarify the role of training and training in improving the performance of employees in the Algerian institution, as the applied aspect was at the level of civil protection in the municipality of Rabah.

Institutions seek to improve the efficiency of their work through training and training courses.

This study started from the main question:

Does training and training have a major role in improving the performance of civil protection workers in the municipality of Rabah, Oued Province?

Under it, three sub-questions emerge as follows:

- Do training and training contribute to increasing the strength of control over employees' performance?
- Does training and training help in acquiring new skills?
- Does training and training increase the effectiveness of workers' performance?

This study falls within descriptive research through the use of the descriptive approach because it is the most appropriate in this study to know the reality of the study and its aspects, describe and analyze it. To achieve this goal, we used the questionnaire as a tool for the study, and the questionnaire form was distributed within the institutions to a sample of 30 workers. In analyzing the questionnaire data, we relied on the package program. Statistics for Social Sciences (SPSS). To test the hypotheses, we used arithmetic averages and standard deviations. Finally, the study concluded that training provides workers with new skills and knowledge and increases workers' efficiency, as it represents the basic foundation in developing and rationalizing the performance of the workforce.

Keywords: training, formation, performance, employee performance.

قائمة الفهارس

فهرس المحتويات

I.....	الإهداء
III.....	شكر وعرفان
IV.....	ملخص الدراسة باللغة العربية:
V.....	abstract
VI.....	قائمة الفهارس
VIII.....	فهر الجداول
IX.....	فهرس الاشكال
IX.....	فهرس الملاحق
أ.....	المقدمة

الفصل الأول الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

8.....	تمهيد:
9.....	المبحث الأول :الأساس النظري للموضوع
9.....	المطلب الأول: التدريب و التكوين
9.....	أولاً: التدريب
10.....	ثانياً: التكوين
12.....	المطلب الثاني: تحسين أداء العاملين
14.....	المبحث الثاني : العلاقة بين التدريب والتكوين و أداء العاملين

الفصل الثاني : الدراسات التطبيقية

22.....	المبحث الأول : الطريقة والأدوات
22.....	أولاً : الطريقة
22.....	ثانياً : الأدوات
31.....	ثانياً: مناقشة النتائج:

38.....	الخاتمة
41.....	قائمة المصادر المراجع
44.....	الملاحق

فهر الجداول

23.....	جدول رقم 01: يوضح توزيع البنود على المحاور
24.....	جدول رقم 02: يوضح أوزان فقرات الاستبيان
28.....	جدول رقم 03: يوضح توزيع حسب متغير الجنس
28.....	جدول رقم 04: توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة
29.....	جدول رقم 05: يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر
26.....	جدول 07 يوضح ارتباط فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور
26.....	جدول 08 يوضح ارتباط فقرات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور
27.....	جدول رقم 09 يوضح معاملات الثبات بطريقة الفا كرونباخ
31.....	الجدول رقم 10: بنود المحور الفرضية الأولى
33.....	الجدول رقم 11: بنود المحور الفرضية الثانية
35.....	الجدول رقم 12: بنود المحور الفرضية الثالثة
37.....	جدول رقم 13: يوضح عرض بنود محاور الفرضية العامة

فهرس الاشكال

الشكل 01: النسبة المئوية توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة.....29

الشكل 02: توزيع افراد العينة حسب متغير العمر.....30

فهرس الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان45

الملحق رقم 02: مخرجات SPSS.....48

المقدمة

1-توطئة

يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لموارد المؤسسة لا سيما عندما يكون متمتعاً بنوع من المهارات والقدرات المعرفية والمهنية التي تتناسب مع طبيعة نشاط المؤسسة، إذ يحتاج هذا النوع من الموارد إلى عملية تدريب وتكوين متلازمين حتى يبقى أدائه متميزاً وفعالاً ، فالتدريب عملية ذات تأثير مباشر وفعال على مؤشرات تحسين الأداء ، كما للتدريب دور في المحافظة على قوة عاملة ذات كفاءة عالية حيث يرفع من مستوى العاملين ويساعد في رفع معنوياتهم و الثقة في نفوسهم هذا ما ينعكس على تحسين اداء العمال وجودة العمل.

فالتدريب يعتبر احد اهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق التوازن بين متطلبات الوظائف وقدرات ومهارات الافراد قصد الزيادة في الانتاجية من خلال الاداء المتميز والفعال ،ويعد من اهم أنشطة الموارد البشرية التي تهدف الى تطوير أداء العاملين داخل المؤسسة وابقائهم على معرفة تطورات العلمية في مجال تخصصاتهم واعمالهم الوظيفية .

2-الإشكالية:

تعد الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية في عملية التنمية ، وتمكن المؤسسة من مواجهة التحديات والمنافسات ،حيث يعد التكوين من أهم العوامل المساهمة في النهوض بالعنصر البشري فالتكوين هو بمثابة استثمار في المورد البشري يتمثل عائده زيادة الانتاجية الكلية على مستوى المؤسسة ككل ،وعلى مستوى الفرد كجزء وذلك بالرفع من كفاءة الأفراد العاملين ومنح فرص لهم تمكنهم من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقيات المهنية و الاجتماعية والوصول الى مستوى المرغوب من الاستقرار والفعالية .

ونظرا لأهمية الدور الذي يلعبه التدريب والتكوين في الإرتقاء بالحياة المهنية للعاملين، فالتدريب والتكوين لا يعتبر غاية في حد ذاته و إنما يعتبر إستراتيجية للوصول إلى أفضل النتائج ، ويكون من خلال تدريب وتكوين الأفراد وجعلهم قادرين على مداومة كل الضغوطات و التحديات الإنتاجية و الإدارية.

يعتبر التكوين من الموضوعات التي تحظى بإهتمام كبير في الفكر الإداري والتنظيمي نظرا لما له من إرتباط مباشر بتطوير وتأهيل وتحسين قدرات الموظفين، إذ يعتبر من أهم الركائز الأساسية لنجاح المؤسسة ومدى توفير هذه الأخيرة لعمال أكفاء ومتكويين للقيام بجميع المهام والأعمال الموكلة لهم .

اذ أصبح التكوين في المؤسسات أحد المقومات الأساسية التي تساعد على تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة التي تساهم في رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

كما يلعب التكوين دورا حيويا في تنمية مهارات و سلوكيات الافراد بغاية رفع الأداء وتحسينه ، فالعلاقة المتبادلة بين الأفراد والعمال التي يقومون به تحتاج إلى تجديد وتنشيط وتطوير، هنا يظهر دور و أهمية التكوين الذي يقدم معرفة جديدة ويعمل على تعديل سلوكياتهم داخل التنظيمات بشكل ينعكس على العمل بحب و إخلاص حيث يعتبر أساس أي تطور أو استثمار هو العامل الذي لا بد أن تتوفر فيه الكفاءة و القدرة على أداء مهامه على أحسن وجه.

فالتكوين والأداء موضوع حضي بإهتمام العديد من الباحثين والعلماء في مختلف التخصصات وهذا بوضع مجموعة من النظريات في التنظيم و إدارة المؤسسات و الأفراد العاملين بها، ومن بين هذه النظريات نظرية العلاقات الإنسانية يعد إلتون مايو من أبرز رواد هذه النظرية والذي إهتم بدراسة الجوانب النفسية و تأثيرها على أداء الفرد و إنتاجيته .

وعليه يعتبر الأداء الدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة ، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية ، تهتم ادارة أي مؤسسة بمتابعة هذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقييم المستمر لهذا الأداء حتى يتم التعرف على أوجه القوة و أوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب ، وذلك تبعا لعملية تقييم الأداء الذي تلجأ إليه إدارة الموارد البشرية.

ويعتبر كذلك المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمؤسسة كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية، ومنه وجب الإهتمام بالطاقات البشرية التي تمتلكها المؤسسة ، نظرا لأهميتها الفائقة و قدرتها على المساهمة إيجابيا أو سلبيا في تحقيق أهداف المؤسسة.

ولقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتدريب والتكوين، وإبراز أهميته بالنسبة للعامل والمؤسسة والمجتمع ، بالإضافة إلى إبراز دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين، وعليه إعتدنا على إختيار مديرية الحماية المدنية كميدان للدراسة باعتبارها إحدى المؤسسات بولاية الوادي، والتي تستقطب العديد من العاملين حتى نتمكن من معرفة دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين .

وعليه نطرح الإشكال التالي :

هل للتدريب والتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين في الحماية المدنية ببلدية الرباح ولاية الوادي؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكن تجزئتها إلى أسئلة فرعية التالية:

-هل يساهم التدريب والتكوين في زيادة قوة التحكم في أداء العاملين؟

-هل يساعد التدريب والتكوين في إكتساب المهارات الجديدة؟

- هل التدريب والتكوين يزيد من فعالية اداء لعمال؟

3-فرضيات الدراسة:

❖ الفرضية العامة:

للتدريب والتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين في الحماية المدنية ببلدية الرباح ولاية الوادي.

❖ الفرضيات الفرعية:

-يساهم التدريب والتكوين في زيادة قوة التحكم في أداء العاملين؟

- يساعد التدريب والتكوين في إكتساب المهارات الجديدة؟

- التدريب والتكوين يزيد من فعالية اداء العمال؟

4- مبررات اختيار الموضوع:

هناك عدة مبررات دعتنا إلى اختيار هذا الموضوع وأهمها:

- وقع إختيار الموضوع نظرا لأهميته ، كون أن كفاءة أي مؤسسة مهما كان مجال نشاطها مرهون بكفاءة

أداء عمالها ونشاط تكوين وتدريب العمال هي الوسيلة الإستراتيجية التي تمكن المؤسسة من التحسين في

أداء عمالها، من أجل الوصول الى النتائج المرغوبة في تحقيقها .

- رغبة منا في التعرف على دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات.

- محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات الجزائرية بموضوع التدريب و تحسين أداء العاملين.

- قابلية الموضوع للبحث والدراسة.

5-أهداف البحث و أهميته:

❖ أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة في تحديد دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين في مديرية الحماية

المدنية ببلدية الرباح -ولاية الوادي وتركيز على مفهوم التدريب والتكوين و أداء العاملين وأهميته البالغة في

المؤسسات الجزائرية من خلال نتائج الدراسة والتأكيد على قيمته و دوره الكبير في إنجاح المؤسسة وكيفية استثمار هذا المفهوم من الدراسات القليلة التي تناولت دور التدريب و التكوين في تحسين أداء العاملين.

❖ أهمية البحث:

- أهمية العنصر البشري داخل المؤسسة حيث يعتبر المحرك الأساسي في تطورها وإستمرارها .
- التعرف على مدى تطبيق المؤسسة لبرامج التدريب والتكوين للعمال .
- التعرف على كيفية الإهتمام بالتكوين ومدى وعي العامل الجزائري بأهمية التدريب والتكوين وتحديد المعرفة الإدارية .

6-حدود الدراسة:

تمثلت حدود دراستنا

- ❖ **الحدود المكانية:** تم إختيار مجتمع الدراسة في مديرية الحماية المدنية ببلدية الرياح.
- ❖ **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة خلال موسم 2024 وإمتدت الدراسة 21 أفريل إلى غاية 09 ماي ، حيث تم الإستعانة ببعض المراجع والدراسات السابقة ، وإستعمال الإستبيان والذي تم توزيعه على فئة من عمال المؤسسة

7-منهج البحث:

يعد المنهج الطريقة أو الأسلوب المنتهج من الباحث في وصف الظاهرة و تفسيرها و تحديد العوامل التي تتحكم فيها ومن ثم استخلاص النتائج وتعميمها.

و بالتالي فإن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث تبني منهج من المناهج دون سواه ، لفهم و تحليل المشكلة مع محاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة، فالدراسة الحالية تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين (التدريب و الأداء)، إذ يعد المنهج الوصفي التحليلي المناسب للدراسة لمعرفة العلاقة الموجودة بين هذين الأخيرين مع تحليل المعطيات واستخلاص النتائج المراد دراستها.

8- صعوبات البحث :

- عدم وجود ثقافة التعامل مع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة.
- تعامل كثير من العاملين مع الاستبيان بطريقة غير علمية.
- امتناع جزء آخر عن الإجابة رغم سهولة وبساطة عبارات الاستبيان التي لا تتطلب جهدا كبيرا

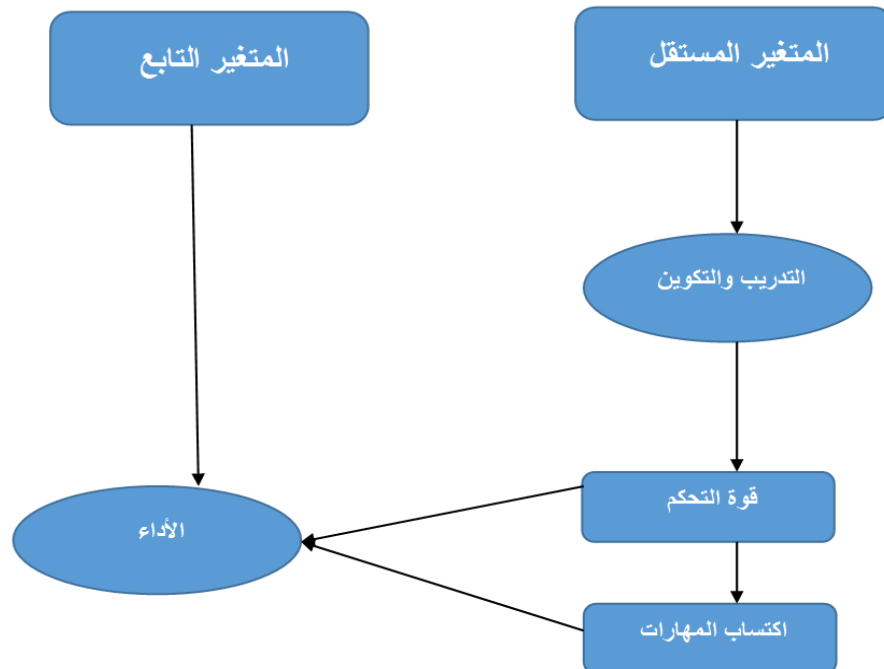
9-هيكلية البحث :

للإحاطة بكافة جوانب الموضوع و للإجابة على إشكالية الدراسة و التأكد من صحة الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين ، الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهوم التدريب والتكوين و أداء العاملين ، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث خصص المبحث الأول الأساس النظري للموضوع وكل المفاهيم والأهمية ، في حين كان المبحث الثاني والذي تم فيه دراسة العلاقة بين التدريب والتكوين و أداء العاملين ، و تم تناول في المبحث الثالث الدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فسوف يتم إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثلة في دراسة ميدانية بمدينة الحماية المدنية ببلدية الرياح.

بحيث تم في المبحث الأول التعريف بمجتمع البحث بالإضافة إلى أدوات الدراسة و المبحث الثاني الذي تم فيه تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها

شكل 01: يوضح المخطط الفرضي للدراسة



الفصل الأول
الأدبيات النظرية والدراسات
السابقة

تمهيد:

تهدف عملية التدريب والتكوين إلى إعداد الفرد للوظيفة والتقدم فيها، وذلك من خلال تقديم برامج تدريبية وتكوينية مختلفة سواء كان ذلك قبل الدخول في الوظيفة أو أثناء ممارستها لها، وتعتبر أحد المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل تنمية قدراتها وطاقاتها البشرية بما يضمن تحقيق أهدافها وضمان وجودها واستمرارها.

إن عملية تحسين أداء العاملين من العمليات الهامة في المؤسسات ، حيث أن تدريب العاملين أصبح عملية ضرورية باعتباره مشروع استثماري يساعد على تطوير و اكتساب مهارات جديدة والرفع من مستواهم ، حيث أصبح يقاس من التطور ونجاح المؤسسات بمستوى مهارات و كفاءة موارد البشرية.

المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع.

المطلب الأول: التدريب و التكوين

أولاً: التدريب

1- مفهوم التدريب :

التدريب :عملية مخططة ومستمرة خاصة بإكساب الفرد المهارات والمعرفة المرغوب فيها التي تحسن أداء الفرد وتزيد فاعلية المنظمة .

التدريب = معارف +مهارات + اتجاهات وسلوكيات

التدريب لا يقتصر فقط على العاملين الجدد

- التدريب لغة= مادة: درب ،درب فلان على الشيء : عوده ومرنه و وتدريب فلان تعود وتمرن.
- اصطلاحاً: بأنه عملية منظمة مستمرة محورها الفرد في مجمله ، تهدف إلى إحداث تغيرات محددة سلوكية و فنية وذهنية لمقابلة الاحتياجات محددة حالياً أو مستقبلياً يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه المؤسسات التي يعمل بها والمجتمع بأكمله.(صلاح - 2010)
- يعرفه جابر عوض السيد كذلك: بأنه نشاط مخطط يهدف إلى تحقيق أهداف تنظيمية سلوكية عن طريق تنمية مهارات ومعارف واتجاهات الأفراد وذلك من خلال القيام بعدد من الأنشطة الفرعية المخططة عن طريق تفاعل العملية التدريبية .(جابر-2005-176)

التعريف الاجرائي: هو عملية منظمة ومستمرة تركز على تطوير الفرد بشكل شامل من خلال برامج محددة تهدف إلى تحسين المهارات والسلوكيات والمعارف اللازمة لأداء مهامه الحالية والمستقبلية بفعالية. يتضمن التدريب نشاطات مخططة تهدف إلى تحقيق أهداف تنظيمية وسلوكية، من خلال توفير فرص تعلم وتطوير تمكن الأفراد من تلبية احتياجات العمل والمؤسسات التي يعملون بها. تشمل هذه العملية استخدام وسائل وأساليب متعددة لتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم الوظيفي وتحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية، بما يضمن توافقهم مع متطلبات المنظمة والمجتمع.

2- أهمية التدريب:

- يعد التدريب الشريان الذي يغذي كفاءة العاملين وينمي مهاراتهم.
- وتتمثل أهمية التدريب في الجوانب التالية:
- أ-أهمية التدريب بالنسبة للمؤسسة : تكمن أهمية التدريب بالنسبة للمؤسسة فيما يلي:

- إزالة ومعالجة نقاط الضعف للأداء، سواء أكان ذلك للأداء الحالي أو الأداء المستقبلي المتوقع ،فعن طريق معالجة نقاط ضعف الأداء يمكن أن يتحسن الأداء، مما ينعكس بنتائج إيجابية على المؤسسة.
- التدريب صفة المؤسسة الحديثة التي تسعى إلى التحديث.
- تحسين وتطوير المعارف و المهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المؤسسة.
- التدريب يمكن المؤسسة من حل مشاكلها واتخاذ قراراتها بفاعلية أكثر.
- يساهم في انفتاح المؤسسة على المجتمع الخارجي وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتهم.
- ب- أهمية التدريب بالنسبة للعاملين: تكمن أهمية التدريب بالنسبة للعاملين فيما يلي:
- تزويد الأفراد بمهارات ومعارف قد لا تكون موجودة لديهم تمكنهم من أداء واجباتهم بالكفاءة المطلوبة.
- يساعد الأفراد في اتخاذ القرارات الأحسن ، كما يزيد من قابليتهم ومهاراتهم في حل المشاكل التي تواجههم في بيئة العمل.
- التقليل من أخطاء الأفراد العاملين وحوادث العمل.
- تحسين المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للفرد وزيادة الأمان الوظيفي .
- وفي الأخير الأخير يمكن القول أن التدريب يسمح بتحسين كفاءة ومعارف ومهارات العمال.(عماد - 2023-29-30)

3-أهداف التدريب :

- تعريف العاملين الجدد بتنظيمات المنشأة و ظروف العمل فيها.
- زيادة انتاجية القوى العاملة.
- يساعد التدريب على إكتشاف مهارات وكفاءات جديدة لدى العاملين .
- يساهم التدريب في توفير الكوادر الادارية والفنية اللازمة لتنفيذ خطط وبرامج التنمية الاقتصادية بالكميات والنوعيات المطلوبة ، وذلك يسد النقص الكلي والنوعي في الكفاءات المتاحة للمنشآت التي تتولى تنفيذ تلك الخطط والبرامج. (غانم - 1980 - 21)

ثانيا: التكوين

1- مفهوم التكوين :

يعرفه Niabarret أنه عبارة عن نوع من العمليات التي تقود الفرد إلى ممارسة نشاط مهني كما أنه عبارة عن نتائج هذه العمليات . (صبرينة، 2007، 14)

العملية المنظمة المستمرة التي يكتسب الفرد من خلالها المعارف والمهارات، القدرات، الأفكار، الآراء، التي يقتضيها أداء عمل معين أو بلوغ هدف محدد. (محمد، 2007، 157)

تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل، أو تنمية و تطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات، بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو يعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل.

هناك تعريف آخر للتكوين بأنه البرامج الرسمية التي تستخدمها المؤسسات لمساعدة الموظفين و العمال على كسب الفاعلية والكفاية في أعمالهم الحالية و المستقبلية عن طريق تنمية العادات الفكرية و العملية المناسبة و المهارات و المعارف و المعارف و الاتجاهات بما يناسب تحقيق أهداف المنشأة.(حسين، 2001، 4)

التكوين نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيرات في الفرد و الجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات و معدلات الأداء، و طرق العمل و السلوك و الاتجاهات بما يجعل هذا الفرد أو تلك الجماعة لائقين للعمل بكفاءة و إنتاجية عالية.(عبد الكريم درويش، 1976، 594)

التكوين يعتبر عن تلك الأنشطة التي تساعد العاملين على رفع أدائهم في العمل الحالي و المقبل من خلال زيادة مهاراتهم أو تنمية معارفهم.(محمد سعيد، 2005، 181)

التعريف الاجرائي: هو عملية منظمة ومستدامة تهدف إلى تطوير مهارات ومعارف وسلوكيات الأفراد العاملين من خلال برامج مخططة، تهدف إلى تحسين الأداء الوظيفي الحالي والمستقبلي. يتم ذلك عبر توفير أنشطة تعليمية وتدريبية تسهم في تزويد الموظفين بالمعارف والخبرات اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة أعلى، وتعزيز قدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة. تركز هذه العملية على تنمية القدرات الفكرية والعملية للأفراد بما يتماشى مع تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة إنتاجيتها وكفاءتها.

2- أهمية التكوين:

❖ بالنسبة للمؤسسة:

يقوي سمعة المؤسسة في المجتمع ويجعلها أكثر جاذبية للعمالة الطموحة و الكفاءات النامية.

يساعد على مواكبة أهم التطورات التكنولوجية و الإدارية ، فالمعارف بلا اختراعات متجددة بشكل مستمر و دون مواكبتها من خلال التكوين ، يجعل المؤسسة تعيش رتابة غير محبذة.(أنس - 2011-163)

مساعدة المؤسسة على مواجهة الكثير من المشاكل الداخلية مثل : الغيابات، دوران العمل، عدم الرضا الوظيفي.(محمد مسلم ، 80)

التكوين له أهمية كبيرة في تحسين أساليب التفاعل الاجتماعي بين العاملين في المؤسسة.(نجلي ، 2000 ، 258)

❖ بالنسبة للعامل:

يكسب الفرد ثقة بنفسه و قدرة على العمل ويرفع الروح المعنوية لديه.

تنمية المرونة لدى الفرد وقدرته على التكيف مع ظروف العمل .

يكسب الفرد مهارات جديدة تؤهله إلى الإرتقاء.(نعيم - 2009-240)

تطوير الطاقات الفردية و الجماعية للمتكونين.(خضير ، 2015 ، 98)

❖ التدريب والتكوين :

لا يختلف مدلول التكوين عن مدلول التدريب ، ماعدا أن الأول يعني كل أوجه التعلم التي يتلقاها الفرد من قيم و مهارات و ثقافت و أفكار و معرفة و معلومات عامة ، أما الثاني يسري مفهومه على التعلم أيضا لكن في نطاق مهنة معينة باعتبار ارتباطها بالجانب العملي .(عماد - 2023/2022 -22-23)

المطلب الثاني: تحسين أداء العاملين .

أولا : الأداء

1- مفهوم الأداء :

يعرف الأداء على تأدية عمل و انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.(سليمان - 1999-266)

ويعرف كذلك الأداء على أنه جهود تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه به المؤسسة أو الجهة التي ترتبط بها الوظيفة.(فاروق وآخرون - 2009-266)

و يشير أيضا على أنه الناتج الذي يحققه الفرد عند قيامه بأي عمل من الأعمال كما أنه يشمل القدرة على تحقيق الأهداف المخططة بأقل فاقد من الموارد المتاحة و المستهلكة وهو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو

المهدف المخطط له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة .(عبد الفتاح – 2011-183)

و يعرف تحسين أداء العاملين : بأنه طريقة منظمة و شاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها المؤسسة ما ، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي و الموضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء .(عمار - 2012-70)

التعريف الاجرائي :هو عملية تنفيذ الموظف لمهامه ومسؤولياته وفقاً لمعايير محددة تهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة بأعلى كفاءة ممكنة. يشمل الأداء إنجاز الأنشطة والمهام بأفضل استخدام للموارد المتاحة، ويتضمن الجهود المبذولة لتحقيق النتائج المرجوة والمخطط لها. يعتمد الأداء على قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المسطرة بأقل فاقد من الموارد المتاحة، ويعكس الكفاءة والإنتاجية في تنفيذ المهام المطلوبة.

2-أهمية الأداء:

يعتبر الأداء عنصراً مهماً في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري لذلك له جملة من الأهمية نذكر منها:

- يعكس الأداء قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها
- يعتبر الأداء محصلة قدرة المؤسسة في استغلالها للموارد و توجيهها نحو تحقيق غاياتها لأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها البشرية و المادية بصورة عقلانية
- يعتبر الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها لأنه يعد مؤشراً لنجاحها.
- يعتبر الأداء هو دالة لكافة أنشطة المؤسسة وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من مختلف جوانبها.
- يعتبر الأداء هو نتيجة تعكس مستوى وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية من خلال أنشطتها المختلفة.
- يعتبر الأداء من المرتكزات الأساسية لوجود أي مؤسسة وهذا يتضح من خلال ثلاثة أبعاد تجريبية و ادارية ، ونظرية ، فمن الناحية التجريبية فأهمية الأداء تكمن من خلال دراسات بحوث الادارة الاستراتيجية للأداء ، أما من الناحية الادارية فتبرز أهميته من خلال الاهتمام الكبير من قبل إدارات المؤسسات بالأداء ونتائجه ، أما من الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية.(وائل م-2009-37-40)

المبحث الثاني : العلاقة بين التدريب والتكوين و أداء العاملين.

تُعتبر عمليات التدريب والتكوين من العناصر الأساسية التي تساهم بشكل كبير في تعزيز أداء العاملين داخل المؤسسات، فالتدريب يتضمن مجموعة من الأنشطة المصممة خصيصًا لتزويد الموظفين بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة أعلى. هذه الأنشطة تشمل دورات تعليمية، ورش عمل، وبرامج تدريبية متخصصة تستهدف الجوانب الفنية والإدارية للعمل. بفضل هذه البرامج، يتمكن العاملون من تحسين كفاءتهم واكتساب تقنيات جديدة تمكنهم من تنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية أكبر.

من جهة أخرى، يأتي دور التكوين كعملية مستدامة تهدف إلى تطوير المهارات الشخصية والمهنية للعاملين على المدى الطويل. يشمل التكوين برامج تعليمية مستمرة، ومناهج تطويرية تهدف إلى تعزيز القدرات الفكرية والإبداعية للموظفين، مما يمكنهم من التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل وتحقيق نمو مهني مستمر، يتضمن التكوين أيضًا إتاحة فرص للابتكار والتطوير الذاتي، مما يعزز من روح المبادرة والالتزام لدى العاملين.

إن الدمج بين التدريب والتكوين يساهم في خلق بيئة عمل محفزة وداعمة، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والتشجيع على التطور المستمر. هذا التكامل يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة الولاء والانتماء للمؤسسة، وتقليل معدلات دوران الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يعزز من قدرات المؤسسة على مواجهة التحديات المستقبلية بفعالية أكبر، مما يساهم في تحقيق الاستقرار والنجاح المستدام على المدى البعيد.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دور التكوين في تحسين أداء العاملين دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط – ورقة(2011-2012)مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ميدان علوم إقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية تخصص تسيير و إقتصاد بترولي ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور عملية التكوين في تحسين أداء المستخدمين بالمؤسسة ، باعتبار التكوين أحد أهم الآليات التي تتبعها المؤسسة لهذا الغرض ، وعلى هذا الأساس فقد تمت الدراسة على عينة من مستخدمي شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط – مديرية التوزيع ورقة حضري – كما تم الاعتماد في هاته الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة للإجابة على الإشكالية و التأكد من صحة الفرضيات .

ومن خلال تحليل النتائج تم الوصول إلى أن عملية التكوين تعد وسيلة فعالة تستخدمها المؤسسة للرفع من مستوى أداء مستخدميها وقدراتهم .

الدراسة الثانية: (دراسة أجنبية)

Ahmed Mohamed Mohmud The effect of training on employee performance in public sector organizations in kenya2014

-هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير تصميم التدريب على أداء الموظف .

- تقييم أثر البرامج التدريبية على أداء الموظف .

كان الدافع من هذه الدراسة هو دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين في مؤسسات القطاع العام في كينيا .

تم استخلاص البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة على موظفين مختارين في فرع مشاكوس مع مجموعة مستهدفة من 100 موظف و دليل جدول المقابلات لإدارة مقر NHIF . وتم تحليل البيانات من خلال الاحصاء الوصفي .

توصلت الدراسة إلى أن التدريب له تأثير على الانتاجية التنظيمية على الرغم من التحديات التي تواجهها.

دور التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكاتمين للفلين – جيجل - ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني ، يتضح أن وظيفة التكوين أساسية كونها تهتم بالعنصر البشري كمورد أساسي من موارد المؤسسة ، ذلك من أجل تحسين مستواه وتطوير قدراته و تنمية مهاراته و تخفيفه من أجل مواكبة التطورات

الحاصلة كما أن للتكوين مكانة هامة فهو بين الأنشطة الهادفة من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

ومن خلال صحة الفرضيات لهذه الدراسة نستخلص أن للتكوين دور في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الصناعية .

الدراسة الثالثة: دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي 2017-2018، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة الشهيد حمه لخضر . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات ، خلصت هذه الدراسة إلى أن التدريب هدفه ازالة جوانب الضعف و القصور في أداء العاملين و يساعد على تحسين الانضباط و السلوك بدرجة كبيرة ، إذا يمثل الركيزة الأساسية في تطوير و ترشيد أداء القوى العاملة ، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جميع المعطيات و البيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث ، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسات على عينة قدرها 38 عامل ، وقد اعتمد في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) برنامج معالج الجداول exel واختبار الفرضيات تم استخدام المتوسطات الحسابية ، الانحراف المعياري ، اختبار تحليل التباين الأحادي، كما تم استخدام أساليب تحليل الانحدار و الارتباط لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

الدراسة الرابعة : دور التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكاتمين للفلين -جيجل- ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل 2018-2019 ، من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني ، يتضح أن وظيفة التكوين أساسية كونها تهتم بالعنصر البشري كمورد أساسي من موارد المؤسسة ، ذلك من أجل تحسين مستواه وتطوير قدراته و تنمية مهاراته و تحفيزه من أجل مواكبة التطورات الحاصلة كما أن للتكوين مكانة هامة فهو بين الأنشطة الهادفة من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

ومن خلال صحة الفرضيات لهذه الدراسة نستخلص أن للتكوين دور في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الصناعية .

الدراسة الخامسة (دراسة عربية): أثر التدريب في أداء العاملين دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل و التخصص بإدارة الأعمال MBA

بالجامعة الافتراضية السورية 2019-2020 ، يهدف هذا البحث الى وصف واقع التدريب وواقع أداء مندوبي الدعاية الطبية بشركة بونيفارما ، والتعرف على أثر التدريب بأبعاده (الدورات التدريبية على المعلومات العلمية ، الدورات التدريبية على مهارات البيع ، التدريب أثناء العمل) في أداء مندوبي الدعاية الطبية بشركة بونيفارما ، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع الإستبيان على 109 مندوب طبي في مختلف المحافظات السورية وتم استرداد 92 إجابة بنسبة استرداد 85 بالمئة ، تم تحليل الاجابات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) . وأهم ماتوصل إليه من نتائج أنه يوجد أثر ايجابي قوي للتدريب بعناصره في أداء مندوبي الدعاية الطبية و أكثرها تأثيرا الدورات التدريبية على المعلومات العلمية.

ثانيا: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة نلخصها في الجدول التالي:

جدول رقم (1): أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الحدود المكانية والزمنية للدراسة	الأداة المستخدمة للدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه الشبه
دور التكوين في تحسين أداء العاملين	2011-2015 شركة توزيع الكهرباء ورقلة	الإستبيان	اختلاف في المجال الزمني و المكان	تشابه في المتغيرين و منهج الدراسة
مؤسسات القطاع العام في كينيا	2014 مؤسسات القطاع في كينيا	الاستبيان	مكان الدراسة والزمان	تشابه في أداة الدراسة
دور التدريب في تحسين أداء العاملين	2017-2018 الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي	الاستبيان	مكان الدراسة و الزمان	تشابه في المتغيرين و أداة الدراسة
دور التكوين في تحسين الأداء الوظيفي للعمال	2018-2019	الاستبيان	اختلاف في المجال الزمني المكان	تشابه في المتغيرين و منهج الدراسة
أثر التدريب في أداء العاملين	2019-2020 قسم الدعاية الطبية	الاستبيان	اختلاف في هدف الدراسة والمكان	تشابه في أداة الدراسة والمنهج

خلاصة الفصل الأول:

ونستنتج مما تقدم مسبقاً أن للتدريب والتكوين أهمية بالغة في تنمية مهارات و تطوير قدرات العامل وتحفيزه من أجل مواكبة التطورات الحاصلة و تحسين مستواه و أدائه الوظيفي في المؤسسة. لذلك فالتدريب والتكوين أحد مقومات الفعالة لتنمية المهارات و الخبرات و الأساليب المختلفة المتجددة و يساعد في التوجيه الإيجابي لدى العاملين في أدائهم لعملهم . ومن خلال التدريب و التكوين يكتسب العامل الثقة بنفسه و يكتسب سلوكيات و أفكار و تؤهله إلى الإرتقاء في عمله .

الفصل الثاني : الدارسات التطبيقية

تمهيد:

بعد ما تم عرضه في الإطار النظري المختص بمتغيري التدريب والتكوين و أداء العاملين وستتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تعد من المراحل الأساسية في البحث الاجتماعي لكونها تمثل الجانب المكمل له والتي تحاول الإجابة بطريقة منهجية على تساؤلات البحث والتحقيق الميداني من صحة الفرضيات يتضمن هذا الفصل المنهج المتبع وعينة الدراسة و خصائصها بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات

أولا : الطريقة

1-مجتمع وعينة الدراسة

إن إختيار عينة البحث مرحلة مهمة جدا ، حيث حصر المجتمع الإحصائي في عمال الحماية المدنية وكان كلهم من جنس ذكر ، حيث يبلغ عدد عمال المؤسسة 42 عامل من بينهم 36 منقسمين على 3 أفواج يعملون بنظام المداومة 24 سا وراحة 48 سا و 6 عمال يعملون في الإدارة من يوم الأحد للخميس من 8 صباحا إلى 16:30 مساء ، وعليه تم اختيار عينة من مجتمع البحث ، وعليه تم القيام بالمسح الشامل و الذي يعرف أنه المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث.

2-تحديد متغيرات وطرق قياسها :

تعد متغيرات الدراسة هي أول ما يختار الباحث حيث يتضح ذلك في مجال الدراسة من خلال العنوان بإعتباره الإنطلاقية الأولى والتي هي بحاجة إلى توضيحات وتحديدات أكثر من خلال الخطوات الأخرى في الدراسة بناء على ذلك متغيرات هذه الدراسة المتمثلة في :

المتغير المستقل : هو ذلك المتغير الذي يؤثر في متغير الأخر أو أنه الذي يؤدي التغير في قيمته إلى إحداث تغيير آخر وبعبارة أخرى المتغير المستقل هو السبب الذي يؤدي الى حدوث ظاهرة أو تغير آخر يمثل في هذه الدراسة والذي يتمثل في التدريب و التكوين .

المتغير التابع : هو ذلك المتغير الذي يؤثر فيه متغير آخر أي قيمته تتأثر بالمتغير الذي يطرأ على قيم المتغير المستقل و أبعبارة أخرى المتغير التابع هو النتيجة ، وفي هذه الدراسة يمثل تحسين الأداء ويتم قياسها بالقياس الكمي المتمثل في الإحصاء الوصفي بإستعانة بالتكرارات والنسبة المئوية .

ثانيا : الأدوات

1-أداة جمع البيانات:

تساعد أدوات جمع البيانات على تفسير النقاط الغامضة أو إكتشاف الحلول و الإستنتاجات المهمة للدراسة ولذلك تتأثر جودة المعلومات بحسن إختيار الأداة المناسبة لموضوع البحث و للمعلومات المطلوب جمعها والتي تخدم الأهداف الموجودة من هذه الدراسة وهي معرفة دور التدريب و التكوين في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية وفي هذه الدراسة إعتمدنا على ما يلي :

- الإستمارة : تعرف على أنها وسيلة الإتصال الأساسية للباحث والمبحوث ، يحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث (الرشيد ، 2000 ، 186)

- التعريف الإجرائي :

وهي أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الإجتماعية مع صياغة أسئلتها بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة .

- مرحلة تصميم الإستمارة :

المحور الأول : ويشمل بيانات عامة متعلقة بالخصائص الفردية لمجتمع الدراسة وهي الجنس والعمر وسنوات الخبرة.

المحور الثاني : يضم أسئلة حول مساهمة التدريب والتكوين في زيادة قوة التحكم في أداء العاملين وبلغ عدد هذه الأسئلة (08) أسئلة

المحور الثالث : يضم أسئلة حول مساعدة التدريب و التكوين في إكتساب المهارات الجديدة وبلغ عدد هذه الأسئلة (10) .

المحور الرابع : يضم أسئلة حول التدريب والتكوين يزيد من فعالية أداء العمال وبلغ عدد هذه الأسئلة (10) .

2-وصف الأداة:

من اجل تناول هذا الموضوع اعدت الطالبة استبيانا مكونا من 28 بندا موزعة على ثلاث محاور كما موضحة في الجدول التي والتي تتمحور فيس يحملها حول دور التدريب والتكوين في تحسين الاداء العاملين في الحماية المدنية

جدول رقم02: يوضح توزيع البنود على المحاور

المحور	عدد البنود
قوة التحكم	01.02.03.04.05.06.07.08
اكتساب مهارات جديدة في التدريب والتكوين	09 .10.11.12.13.14.15.16.17.18
فعالية الاداء	19.20.21.21.22.24.25.26. 27.28

- مفاتيح تصحيح الفقرات:

صيغت أسئلة الاستمارة بطريقة مغلقة ذات بدائل وهي: غير موافق، محايد، موافق وهذه الطريقة لإتاحة الفرصة للمعلمين لإبداء رأيهم بحرية كما هو موضح في الجدول أدناه. واعطيت الدرجات التالية:

جدول رقم 03: يوضح أوزان فقرات الاستبيان حسب سلم ليكارت الثلاثي

البديل	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	01	02	03

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي الدنيا والعليا كما يلي :

- حساب المدى = $2 = 1 - 3$

- طول الخلية $0.66 = 3/2$

- الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي

الجدول رقم (04) يمثل طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى	المتوسط الحسابي
غير موافق	من 01 الى 1.66
محايد	من 1.66 الى 2.32
موافق	2.32 الى 3

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة.

محك التصحيح:

وتتضمن الإستمارة إرشادات لكيفية الإجابة عن فقرات الإستمارة، مع الأخذ بالاعتبار أن فقرات الإستمارة

الخاصة بقياس متغيرات الدراسة وفق مقياس ليكارت الثلاثي التالي:

- طول الفئة = (أكبر قيمة لفئات الإجابة - أصغر قيمة لفئات الإجابة) ÷ عدد الفئات

- وبالتالي يكون طول الفئة $0.66 = 3 / (1 - 3)$

وبالتالي تصبح الفئات كالتالي:

الفئة	التقدير
الفئة الاولى: من 1 الى 1.66	ضعيف

متوسط	الفئة الثانية: من 1.67 الى 2.33
مرتفع	الفئة الثالثة: من 2.34 الى 3

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وبرنامج الأكسل (Excel) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم الاعتماد فقط على الأساليب المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساساً على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وتساؤلات الدراسة وفي ما يلي الأساليب التي تم استخدامها:

أولاً/ فيما يخص الثبات والصدق:

- تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات الاستبيان.

- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتقدير صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي.

جدول 05: ارتباط فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.63	0.05
02	0.59	0.05
03	0.61	0.05
04	0.68	0.01
05	0.64	0.01
06	0.70	0.01
07	0.69	0.05
08	0.64	0.05
الدرجة الكلية للمحور	0.69	0.05

تراوحت معاملات الارتباط بنود المحور الأول ما بين 0.59 و 0.70 وهي معاملات الارتباط قوية.

هـ- خصائص حسب ارتباط فقرات المحور الثاني:

جدول 06: يوضح ارتباط فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
09	0.64	0.01
10	0.68	0.01
11	0.69	0.01
12	0.64	0.01
13	0.74	0.05
14	0.72	0.05
15	0.70	0.05
16	0.68	0.01
17	0.62	0.05
18	0.68	0.01
الدرجة الكلية للمحور	0.72	0.05

تراوحت معاملات الارتباط بنود المحور الثاني ما بين 0.62 الى 0.74 وهي معاملات قوية

د-خصائص حسب ارتباط فقرات المحور الثالث

جدول 07: يوضح ارتباط فقرات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
19	0.70	0.01
20	0.65	0.01
21	0.63	0.01

22	0.67	0.05
23	0.64	0.05
24	0.59	0.01
25	0.79	0.05
26	0.72	0.05
27	0.63	0.01
28	0.62	0.01
الدرجة الكلية للمحور	0.73	0.01

نلاحظ من خلا الجداول المقدمة سلفا ان معاملات الصدق بلغت للمحور الاول 0.76 والمحور الثاني 0.69 والمحور الثالث 0.73، ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق، فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس صادق.

❖ الثبات:

لقد تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية

جدول رقم 08: يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

عدد البنود	معامل الثبات طريقة التجزئة النصفية	معامل الثبات وفق معادلة الفا
26	0.79	0.84

يتضح من الجدول رقم 09 الخاص بمعاملات الثبات للاستبيان المستخدم في هذه الدراسة أن قيمة الثبات بطريقة التجزئة النصفية كان يقدر ب(0.79) وتم إعادة حسابه وفق معادلة الفا فقد بلغ معامل الثبات(0.884) وهي قيمة مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بالقول أن المقياس ثابت. ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس ثابت.

ثانيا/ فيما يخص نتائج الدراسة:

- توزيع التكرارات .
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة

أولاً : النتائج

-عرض النتائج :

بعد عملية الفرز والتفريغ تحصلنا على نتائج آراء افراد العينة ، سوف نحاول من خلال هذا العنصر تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية

- الخصائص العامة للعينة

تتمثل في مايلي :

أ-خصائص حسب متغير الجنس :

جدول رقم 09: يوضح توزيع حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	30	%100
اناث	00	00
المجموع	30	%100

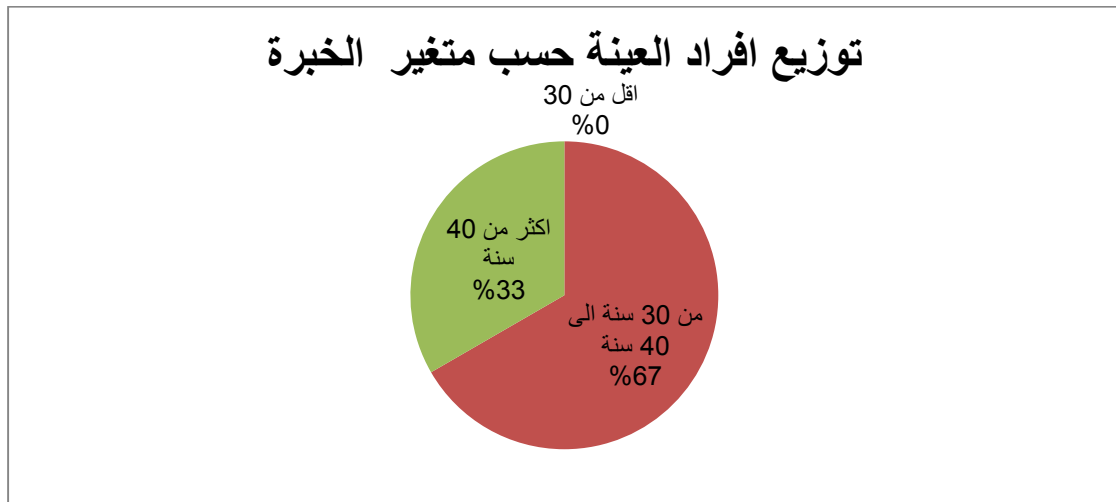
من خلال الجدول اعلاه الذي يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الجنس نلاحظ سيطرة العنصر الذكوري على مجموعة الدراسة حيث بلغت %100 للذكور وهو ما يلاحظ ما يتطلبه مهام رجل الحماية المدنية وخاصة بالوحدة المذكورة، وهذا لا يعني ان العنصر النسوي غائب عن مهام الحماية ولكن غائب عن الوحدة المذكورة.

ب-خصائص حسب متغير الخبرة :

جدول رقم 10: توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
--------------	---------	--------

من 05 سنوات الى 10 سنوات	05	%16.7
من 10 سنوات الى 15 سنة	16	%53.3
من 15 سنة فما فوق	09	% 30
المجموع	30	%100



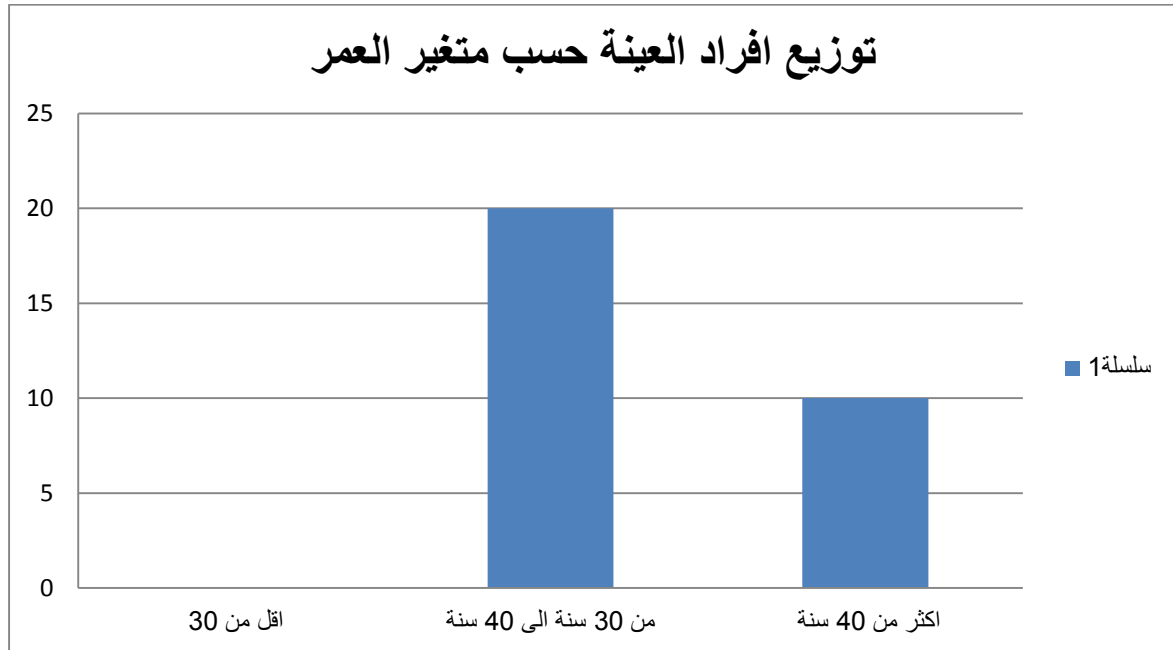
الشكل 01: النسبة المئوية لتوزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان افراد العينة تتراوح سنوات الخدمة من 10 الى 15 سنة نسبة 53%، واحتلت الفئة التي تراوحت من 15 سنة فما فوق نسبة 30% من مجموع افراد العينة

ج-خصائص حسب متغير العمر :

جدول رقم 11: يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
اقل من 30	00	00
من 30 سنة الى 40 سنة	20	% 66.7
اكثر من 40 سنة	10	% 33.3
المجموع	30	% 100



الشكل 12: توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

يلاحظ من المعطيات المقدمة في الجدول اعلاه ان افراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين 30 الى 40 سنة وهو مطلوب في وظيفة رجال الحماية المدنية لتمييزهم باللياقة البدنية وخفة في الاداء وسرعة في التنفيذ، حيث تشكل الحماية المدنية المحور الرئيسي لحماية الافراد والممتلكات من التلف والأخطار المحتملة، مما يستدعي وجود اشخاص ذو لياقة بدنية.

ثانيا: مناقشة النتائج:

1. عرض ومناقشة نتائج الفرض الاول: الذي يقول يساهم التدريب والتكوين في زيادة قوة التحكم

في اداء العاملين

ومن اجل تحليل هذا الفرض نستعرض نتائج بنود هذا المحور كما مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 12: بنود المحور الفرضية الأولى

قوة التحكم								
البند	النسبة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير	
	موافق	محايد	غير موافق					
01	29	01	00	2.97	0.18	02	مرتفع	ت
	96.7	3.3	00					ن
02	30	00	00	3	00	01	مرتفع	ت
	100	00	00					ن
03	29	01	00	2.97	0.18	02	مرتفع	ت
	96.7	3.3	00					ن
04	24	03	03	2.70	0.65	06	مرتفع	ت
	80	10	10					ن
05	30	00	00	3	00	01	مرتفع	ت
	100	00	00					ن
06	28	01	01	2.90	0.40	04	مرتفع	ت
	93.3	3.3	3.3					ن
07	29	01	00	2.93	0.36	03	مرتفع	ت
	96.7	3.3	00					ن
08	25	04	01	2.80	0.48	05	مرتفع	ت
	83.3	13.3	3.3					ن
المجموع				2.90	0.36		مرتفع	

من خلال عرض النتائج في الجدول اعلاه الذي يوضح استجابات افراد العينة على بنود المحور المتعلق دور التكوين والتدريب في زيادة قوة التحكم في اداء العاملين وكانت استجابات افراد العينة موافقة حول كل البنود.

حيث احتلت المرتبة الاولى العبارة التي تقول: **تتحكم في استعمال واستخدام الاجهزة التي تدربت عنها مسبقا** التي بلغ متوسطها 3 والتي تقع في مجال المرتفع وهذا دلالة على اهمية تكوين في اداء العاملين بالمؤسسة وناصفتها العبارة التي تقول: **تتحكم في قوة ادائك اثناء العمل، في سوق العمل المتنافس والديناميكي اليوم، يعتبر تكوين العاملين أمرا أساسيا لضمان تحقيق النجاح والازدهار في المؤسسات.** إذ تسهم عمليات التدريب والتطوير في تحسين أداء العاملين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، مما ينعكس إيجابيا على أداء الشركة بشكل عام. تعتبر المؤسسات الناجحة هي التي تولي اهتماما كبيرا بتوفير فرص التدريب والتطوير لموظفيها، سواء عبر دورات تدريبية داخلية أو خارجية، أو من خلال التعلم عبر الإنترنت. فهذه الاستثمارات في تطوير المهارات والقدرات تساعد على تحسين أداء العاملين وزيادة فعالية العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتكوين العاملين أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة، حيث يعكس أداء الموظفين تأثيرا مباشرا على تجربة العملاء ومدى رضاهم. لذا، يجب على المؤسسات الاستثمار في تكوين موظفيها كجزء أساسي من استراتيجيتها لتحقيق النجاح والتميز .

ونجد كذلك العبارة التي تقول: **تتحكم في انجاز العمل المطلوب منك بأسرع وقت والعبارة التي تقول كذلك التخطيط والتنفيذ من اساسيات عملك لإنجاز المهمة** والتي بلغ متوسطهما 2.97 وهو مؤشر قوي مما يدل على اهمية البند في تحسين اداء العاملين، حيث يلعب التخطيط يعتبر التخطيط في تطوير أداء العاملين أمراً حاسماً لنجاح الشركات والمؤسسات. يتضمن هذا العمل خطوات متعددة تهدف إلى تعزيز مهارات وقدرات العاملين وتحسين أدائهم في العمل. يشمل ذلك وضع استراتيجيات وخطط تنمية للموظفين، وتحليل احتياجاتهم التدريبية، وتقييم أدائهم بانتظام. هدف التخطيط في تطوير أداء العاملين هو تحقيق أقصى استفادة من موظفي المؤسسة بطريقة فعالة وفعالة. من خلال توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف واضحة ومحددة، يمكن تعزيز رضا الموظفين وزيادة فاعلية العمل. تعتبر المؤسسات الناجحة هي التي تقدم الدعم والتحفيز لموظفيها لتحسين أدائهم وتحقيق النجاح الشخصي والمهني. يجب أن يكون التخطيط في تطوير أداء العاملين عملية مستمرة ومتجددة بشكل منتظم لضمان الاستمرارية والتطور في بيئة العمل. وباختصار التخطيط في تطوير أداء

العاملين يعد جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركات الناجحة لتعزيز القدرات وتحقيق النجاح في السوق المتنافس.

2. عرض ومناقشة نتائج الفرض الثاني: الذي يقول يساعد التدريب والتكوين في اكتساب مهارات جديدة

ومن اجل تحليل هذا الفرض نستعرض نتائج بنود هذا المحور كما مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 13: بنود المحور الفرضية الثانية

محور اكتساب مهارات جديدة في التدريب والتكوين								
البنود	النسبة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير	التكرار
	موافق	محايد	غير موافق					
01	ت	30	00	3	00	01	مرتفع	00
	ن	100	00					00
02	ت	25	03	2.77	0.58	04	مرتفع	02
	ن	83.3	10					6.7
03	ت	13	08	2.13	0.86	07	متوسط	09
	ن	43.3	26.7					30
04	ت	26	00	2.73	0.69	05	مرتفع	04
	ن	86.7	00					13.3
05	ت	27	01	2.83	0.53	03	مرتفع	02
	ن	90	3.3					6.7
06	ت	28	00	2.87	0.50	02	مرتفع	02
	ن	93.3	00					6.7
07	ت	21	01	2.43	0.89	06	مرتفع	08
	ن	70	3.3					26.7
08	ت	30	00	3	00	01	مرتفع	00
	ن	100	00					00
09	ت	30	00	3	00	01	مرتفع	00
	ن	100	00					00

10	ت	30	00	00	03	00	01	مرتفع
	ن	100	00	00				
المجموع								
					2.77	0.40		مرتفع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه التي تتعلق ببند محور اكتساب مهارات جديدة والذي بلغ متوسطه 2.23 وهي تقع ضمن الحك 2.34 الى 3 وبالتالي تعتبر مرتفعة.

واحتلت المرتبة الاولى العبارات التي تقول: بعد التكوين صرت امتلك القدرة على اصال المعلومات، والعبرة التي تقول : زادني التدريب من دقتي في اداء العمل، والعبرة التي تقول المعارف المتحصل عليها من التدريب والتكوين زادت من شعورك بالمسؤولية تجاه العمل بمتوسط الحسابي بلغ 3 وهي اجابة موافقة تماما من طرف افراد العينة الذين يرون في التدريب اهمية كبيرة في اكساب مهارات جديدة لعمالات تطوير في اكتساب مهارة جديدة هو عملية تتطلب الالتزام والتفاني. يعتبر التطوير الشخصي والمهني أمراً حاسماً في عالمنا المعاصر حيث تتغير التقنيات والمتطلبات بسرعة كبيرة. من خلال الالتزام بالتطوير المستمر، يمكن للفرد تحقيق نجاح أكبر والنمو الشخصي والمهني. لذا، يجب على الأفراد أهمية بالغة في تخصيص الوقت والجهد لاكتساب مهارات جديدة. يمكن أن تشمل هذه المهارات المهنية مثل اللغات الأجنبية أو مهارات التواصل أو التحليل البياني، ويمكن أيضاً أن تشمل المهارات الشخصية مثل القيادة أو الإدارة الوقت. إن التكوين في اكتساب مهارة جديدة يمكن أن يفتح الأبواب لفرص جديدة للعمل والنجاح. وهذا فإن التطوير في اكتساب مهارة جديدة هو عملية حيوية تساعد الأفراد على التكيف مع التغيرات في البيئة المهنية وتعزز من فرص نجاحهم.

واوضحت العبرة التي تقول: يساهم التدريب من اكساب مهارات ومعارف باستمرار وهنا اشارة للتكوين المستمر التكوين المستمر في اكتساب مهارات جديدة وهذا يعتبر أمراً ضرورياً في عالم العمل الحديث. فالمهارات المطلوبة تتغير باستمرار مع تطور التكنولوجيا والاقتصاد، لذا يجب على الأفراد السعي لتحسين مهاراتهم وتطوير قدراتهم بشكل مستمر. فمن خلال الحضور لدورات تدريبية وورش عمل واستكمال الدراسات الأكاديمية، يمكن للأفراد الاستمرار في تطوير أنفسهم والارتقاء بمستوى مهاراتهم. إن التعلم المستمر يساعد على تحقيق النجاح والتفوق في الحياة الشخصية والمهنية، ويساعد الأفراد على التكيف مع التحديات الجديدة والابتكار في سوق العمل المتنافس. وبالتالي، يجب على

الجميع الاهتمام بالتكوين المستمر والسعي لاكتساب مهارات جديدة لتحسين فرص نجاحهم وتحقيق أهدافهم المهنية.

3- عرض ومناقشة نتائج الفرض الثالث: التدريب والتكوين يزيد من فاعلية العمال

ومن اجل تحليل هذا الفرض نستعرض نتائج بنود هذا المحور كما مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 14: بنود المحور الفرضية الثالثة

فاعلية الاداء								
البنود	النسبة	التكرار			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
		موافق	محايد	غير موافق				
01	ت	30	00	00	3	00	01	مرتفع
	ن	100	00	00				
02	ت	28	02	00	2.87	0.50	05	مرتفع
	ن	93.3	6.7	00				
03	ت	28	02	00	2.93	0.25	02	مرتفع
	ن	93.3	6.7	00				
04	ت	28	02	00	2.93	0.25	02	مرتفع
	ن	93.3	6.7	00				
05	ت	28	00	02	2.87	0.50	05	مرتفع
	ن	93.3	00	6.7				
06	ت	30	00	00	3	00	01	مرتفع
	ن	100	00	00				
07	ت	28	01	01	2.90	0.40	04	مرتفع
	ن	93.3	3.3	3.3				
08	ت	29	00	01	2.93	0.36	02	مرتفع
	ن	96.7	00	3.3				
09	ت	28	01	01	2.90	0.40	04	مرتفع
	ن	93.3	3.3	3.3				
10	ت	27	01	02	2.83	0.53	06	مرتفع

	ن	90	3.3	6.7			
المجموع			2.91	0.31	مرتفع		

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه نجد متوسط المحور بلغ 2.91 ويقع في مجال المرتفع ، حيث احتلت العبارة التي تقول: **مساهمة التكوين في زيادة الدافعية نحو العمل** وهو مؤشر ايجابي لتفاني في العمل وتعتبر الدافعية شرطاً مهماً لأداء الاعمال وفق ما هو مطلوب، وتمثل الدافعية نحو العمل وزيادة الأداء أمراً حيويًا في بيئة العمل الحديثة. فهي تلعب دورًا كبيرًا في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم. إن وجود الدافعية يعزز إنتاجية العاملين ويجفزهم على تحقيق أهدافهم وتحقيق نتائج أفضل. هناك عدة طرق لزيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين. منها تقديم المكافآت والحوافز المالية، وتوفير بيئة عمل إيجابية واحترافية، وتعزيز التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين. كما يمكن تحفيز العمال عن طريق تقديم فرص للتطوير المهني وتقديم التدريبات المناسبة. باختصار، تعد الدافعية نحو العمل وزيادة الأداء أمراً حاسماً في بناء فريق عمل متحفز وإنتاجي. ويجب على المؤسسات أن تولي اهتماماً خاصاً لزيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين من أجل تحقيق النجاح والاستمرارية في ظل التحديات الحديثة على الساحة العملية.

ونجد كذلك العبارة التي تقول: **بعد الدورات التدريبية اشعر بزيادة مستوى النشاط والثقة** وهذا راجع الى اثر التدريب الفعال تعتبر التدريب واحدة من أهم وسائل تطوير القدرات وتحسين الأداء في مجالات مختلفة. فبفضل توجيهات وإرشادات المدربين المهنيين، يمكن للأفراد تعلم مهارات جديدة وتحسين خبراتهم الحالية. يؤدي التدريب إلى تعزيز مستوى الكفاءة والإنتاجية، كما يساهم في رفع مستوى التحفيز والرضا الوظيفي. عندما يتم توجيه الجهود التدريبية نحو تحقيق أهداف محددة، يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي كبير على الفرد والمؤسسة على حد سواء. يساهم التدريب في تنمية مهارات القيادة والتواصل، مما يعزز فرص التطوير الشخصي والمهني. لا شك أن التدريب يعتبر استثماراً قيماً في تطوير القوى العاملة وزيادة كفاءتها، وبالتالي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز تنافسيتها في السوق. لذا يجب أن يولي القادة والمدربين اهتماماً خاصاً ببرامج التدريب وتحديد احتياجاتها بدقة، لضمان الحصول على نتائج إيجابية وملموسة.

4- عرض ومناقشة الفرضية العامة

التي تقول: للتدريب اثر كبير في تحسين اداء العاملين

ومن اجل الاجابة عن هذه التساؤل نوضح نتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 15: يوضح عرض بنود محاور الفرضية العامة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
قوة التحكم	2.90	0.36	مرتفع
اكتساب مهارات جديدة	2.77	0.40	مرتفع
فعالية الاداء	2.91	0.30	مرتفع

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول التي تتناول حصيلة المحاور الاستبيان تبين ان كل الارقام تقع في المجال بين 2.34 و 3 وهو مجال مرتفع ما يدل على ان افراد العينة يرون ان التدريب له ودور في تحسين اداء العاملين.

يعتبر التدريب في أداء العاملين من العناصر الأساسية التي تساهم في تحسين أداء الفريق داخل الشركات والمؤسسات. فالتدريب يساعد على تطوير مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم في أداء أعمالهم بشكل أفضل. كما يجب على المؤسسات الاستثمار في التدريب لموظفيها بشكل دوري ومنتظم لضمان تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. ويمكن للتدريب أن يشمل مجموعة متنوعة من المواضيع مثل تطوير المهارات الشخصية والتواصل الفعال والقيادة وإدارة الوقت وتطوير المهارات الفنية المتخصصة. وإذا تم تنظيم التدريب بشكل جيد وفعال، سيكون له تأثير إيجابي على أداء العاملين وعلى المؤسسة بشكل عام. وبالتالي، يعد الاستثمار في التدريب في أداء العاملين أمراً حيوياً لضمان نمو وازدهار المؤسسة.

الخاتمة

من خلال ماورد في هذه الدراسة و بناء على ماتم التطرق إليه من المعطيات التي تم التوصل إليها حول دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية من خلال مديرية الحماية المدنية ببلدية الرياح كنموذج للمؤسسات الجزائرية يمكن التأكيد على الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع التدريب و التكوين فهو من الموضوعات الحيوية في هذا العصر لأن التدريب والتكوين يلعب دورا كبيرا للإرتقاء بالحياة المهنية للعاملين ، و له أهمية كبيرة في إعداد الكوادر البشرية و تأهيلها من خلال تنمية مهارات وسلوكيات الأفراد و الرفع من أدائهم و تحسينه فالعلاقة المتبادلة بين الأفراد والعمال التي يقومون به تحتاج إلى تحديد وتطوير .

فمن خلال معطيات الدراسة الميدانية والمعلومات و المعطيات المتحصل عليها يتبين أن نجاح المؤسسة يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى تحسين أداء عمالها ، لأن المؤسسة التي تريد الاستمرار والتميز لا بد أن تولي اهتماما كبيرا لمستوى عمالها، وأن تقوم بتنظيم دورات تدريبية باستمرار حتى تتمكن من من تطوير كفاءة العمال وتحسين أدائهم ، وزيادة معارفهم وخبراتهم ، وتنوع مهاراتهم ، حتى يتسنى لهم القيام بالأعمال الموجهة على أحسن وجه ،وبتالي يتحسن أداء العمال والمؤسسة .

وفي الأخير يمكن القول أن التدريب والتكوين هو المحرك الأساسي الذي بإمكانه خلق مورد بشري مؤهل ذو إمكانيات و قدرات أدائية عالية ، فالاهتمام بالأفراد من حيث تحديد احتياجاتهم للتدريب والتكوين قصد التحسين من أدائهم بمستوى عالي من الفعالية و الإلتقان في عملهم .

❖ الاستنتاجات :

من خلال هذه النتائج والتفسيرات الموضحة أكدت دراستنا على أن التدريب والتكوين له دور في تحسين أداء العاملين :

وذلك من خلال برامج التدريب والتكوين التي توفرها المؤسسة من أجل تطوير كفاءة عمالها وتحسين أدائهم

رفع التدريب والتكوين من قدرات العمال

الدورات التدريبية والتكوينية تساهم في أداء العمال لعملهم بدقة وسهولة

أن دور التدريب والتكوين هو تحسين مستوى الأداء و تطوير قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم وتحفيزهم من أجل مواكبة التطورات الحاصلة .

❖ التوصيات :

مما سبق و بناء على النتائج المتوصل إليها في الدراسة الراهنة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات:

أن تكون الغاية من برامج التدريب و التكوين هو تحسين أداء العاملين

العمل على تنمية قدرات ومهارات العاملين لإكتساب خبرات عملية جديدة
السعي إلى جعل العملية التدريبية عملية مستمرة ، و ذلك لمواكبة التطورات و المستجدات في المجالات المختلفة
استخدام أساليب حديثة للتدريب والتكوين تتماشى مع التطور الحاصل .

قائمة المصادر المراجع

❖ الكتب :

- عمار بن عيشي.(2021). اتجاهات التدريب و تقييم أداء الأفراد . دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .
- حنفي محمد سليمان.(1999). السلوك التنظيمي و الأداء دار الجامعات المصرية ، مصر.
- عبد الفتاح بوخمحم.(2010). تسيير الموارد البشرية ، مفاهيم أساسية و حالات تطبيقية دار الهدى ،عين ميله ،الجزائر ، لطباعة والنشر.
- وائل محمد صبحي إدريس .(2009). طاهر محسن منصور الغالي ، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ،دار وائل للنشر .
- الدكتور صلاح معمار .(2010). التدريب (الأسس و المبادئ) .
- محمد جمال الكفافي. (2007). الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية . الدار الثقافية للنشر والتوزيع القاهرة ط1.
- عبد الكريم درويش. (1976). أصول الإدارة العامة ، المطبعة الانجلو مصرية ، القاهرة .
- محمد سعيد سلطان .(2005). إدارة الموارد البشرية . دار الجامعية الجديدة .
- أنس عبد الباسط عباس.(2011). تخطيط وتنمية القوى العامة ، دار المسيرة للنشر ط 1 ، الأردن .
- محمد مسلم . تنمية الموارد البشرية . دعائم و أدوات ، دار طليعة للنشر .
- نجلي حسين مرتجي .(2000). المعرفة العلمية للممارسات الإدارية الحديثة ، الإدارة وتنمية الموارد البشرية دار ناشر .
- نعيم إبراهيم الظاهري. (2009). تنمية الموارد البشرية . عالم الكتب الحديث ط 1 ،الأردن.
- خضير كاظم محمود ، ياسين كاسب الخرشه ،إدارة الموارد البشرية .
- جابر عوض السيد. (2005). إدارة المنظمات الإجتماعية رؤى للإصلاح والتطوير ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- غانم فنجان موسى. (1980) . التدريب و تطوير الكفاءة الإنتاجية للقوى العاملة ، صدر عن المعهد العربي للثقافة العمالية و بحوث العمل ، منظمة العمل العربي .

❖ المذكرات :

- صبرينة ميلاط.(2007/2006). التكوين المهني و الفعالية التنظيمية .مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر .
- سعداني عماد ، بريك إلياس . (2023/2022). البرامج التدريبية و أثرها على أداء العاملين (دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة الشهيد العربي تبسي.
- حسين يرقى . (1996). أسس نظام التدريب و تقييم فعاليته في المؤسسات .رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية الجزائر .

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل



في إطار تحضير مذكرة تخرج مكاملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل،
نقدم لكم هذا الاستبيان تحت عنوان: " دور التدريب والتكوين في تحسين أداء العاملين في الحماية المدنية
ببلدية الرباح ولاية الوادي. "

لذا نرجو منكم ملء الاستبيان بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (x)
مكان الإجابة التي تراها مناسبة، علما بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها
ستستخدم في أغراض البحث العلمي فقط.

من اعداد الطالبات : تحت اشراف الاستاذ :

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر

2. العمر

من 30 إلى 40

أقل من 30 سنة

أكثر من 40 سنة

3. سنوات الخبرة

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 15 فما فوق

من 10 إلى 15

الابعاد	الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
المحور الثاني: قوة التحكم	1	ساعدت الدورات التدريبية على تجاوز حل المشكلات التي تواجهك أثناء أداء عملك.			
	2	هل توفر المؤسسة برامج تطوير من أجل إكساب خبرات جديدة للعاملين؟			
	3	هل يساهم اتصال العاملين مع بعضهم في العمل على الإبداع؟			
	4	هل يساهم التدريب والتكوين في رفع قدرات العمال على التحكم في وسائل العمل وحسن استخدامها.			
	5	كيف تؤثر عمليات التدريب في قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل والتحكم الجيد فيها؟			
	6	بعد التكوين صرت أمتلك القدرة على إيصال المعلومات			
	7	زادت مهاراتي في إنجاز المهام المكلف بها			
	8	تحسنت مهاراتي في استخدام وسائل الاعلام الآلي بعد الدورات التدريبية والتكوينية التي تلقيتها			
المحور الثالث: إكتساب المهارات الجديدة في التدريب والتكوين	9	هل المعارف المتحصل عليها من التدريب والتكوين زادت من تنظيم العمل.			
	10	رفع التدريب والتكوين من قدراتك نحو العمل			
	11	مساهمة التدريب والتكوين في إكتساب المعارف والمعلومات باستمرار			
	12	هل التدريب كافي للتعامل مع العديد من الأخطاء			
	13	هل يساعد التدريب والتكوين في التعلم من التجارب والتحديات			
	14	هل تمكن البرامج التدريبية من تنمية مهاراتك واكتساب خبرات جديدة			
	15	هل المعارف المتحصل عليها من التدريب والتكوين زادت من شعورك بالمسؤولية اتجاه العمل			
	16	تلجأ المنظمة إلى استخدام أساليب تحفيزية لاستقطاب الكفاءات والخبرات الجيدة من سوق العمل والمنظمات المنافسة.			
	17	زاد التدريب من دقتي في أداء العمل			
	18	ساهمت الدورات التكوينية في تقديم أفكار جديدة في تطوير أساليب العمل			
المحور الرابع: فعالية الأداء	19	هل يساهم التدريب والتكوين في تخفيض الجهد والوقت اللازم لأداء المهام للعامل			
	20	تمكن برامج التدريب والتكوين العمال من أداء العمل بسهولة			
	21	مساهمة التكوين في معرفتك في إجراءات سير العمل في المؤسسة .			
	22	يرفع التدريب من القدرات نحو العمل.			
	23	مساهمة التدريب والتكوين في زيادة الدافعية نحو العمل			

			بعد الدورات التدريبية أشعر بزيادة مستوى النشاط والثقة	24	
			لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	25	
			هل الدورات التكوينية التي خضعت لها جعلتك قادرا على تجنب الأخطاء.	26	
			مساعدة عملية التكوين من رفع روح المعنوية ودفع الموظف للعمل بجدية ومثابرة	27	

الملحق رقم 02: مخرجات SPSS

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	30	100.0	100.0	100.0

توزيع العينة حسب العمر

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 إلى 40	20	66.7	66.7	66.7
Valid أكثر من 40	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 5 إلى 10 سنوات	5	16.7	16.7	16.7
Valid من 10 إلى 15	16	53.3	53.3	70.0
Valid من 15 فما فوق	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

معامل الثبات بطريقة الفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	28

معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.714
		N of Items	14 ^a
	Part 2	Value	.779
		N of Items	14 ^b
Total N of Items			28
Correlation Between Forms			.659
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.795
	Unequal Length		.795
Guttman Split-Half Coefficient			.793

a. The items are: Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, Q13, Q14.

b. The items are: Q15, Q16, Q17, Q18, Q19, Q20, Q21, Q22, Q23, Q24, Q25, Q26, Q27, Q28.

معاملات الارتباط المحاور

Correlations

	قوة التحكم	اكتساب مهارات جديدة	فعالية الاداء
قوة التحكم	Pearson Correlation	1	.69*
	Sig. (2-tailed)		5.00
	N	30	30
اكتساب مهارات جديدة	Pearson Correlation	.69	1
	Sig. (2-tailed)	5.00	.05
	N	30	30
فعالية الاداء	Pearson Correlation	.69**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30

نتائج البنود

البند الاول

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	1	3.3	3.3	3.3
موافق	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثاني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند الثالث

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	1	3.3	3.3	3.3
Valid موافق	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
Valid محايد	3	10.0	10.0	20.0
Valid موافق	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الخامس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند السادس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid محايد	1	3.3	3.3	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند السابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid موافق	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثامن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid محايد	4	13.3	13.3	16.7
موافق	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند التاسع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند العاشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
Valid محايد	3	10.0	10.0	16.7
موافق	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الحادي عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	9	30.0	30.0	30.0
Valid محايد	8	26.7	26.7	56.7
موافق	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثاني عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	13.3	13.3	13.3
Valid موافق	26	86.7	86.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثالث عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
Valid محايد	1	3.3	3.3	10.0
موافق	27	90.0	90.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الرابع عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الخامس عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	8	26.7	26.7	26.7
Valid محايد	1	3.3	3.3	30.0
موافق	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند السادس عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند السابع عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند الثامن عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند التاسع عشر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند العشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الواحد والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	2	6.7	6.7	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند اثنان وعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	2	6.7	6.7	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثالث والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
Valid موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند اربع والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	30	100.0	100.0	100.0

البند الخامس والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid محايد	1	3.3	3.3	6.7
موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند السادس والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid موافق	29	96.7	96.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند السابع والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
Valid محايد	1	3.3	3.3	6.7
موافق	28	93.3	93.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البند الثامن والعشرون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
محاييد	1	3.3	3.3	10.0
موافق	27	90.0	90.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	