وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

دور التكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة

إعداد الطالبان:

* حميدي حليمة

* قمودة عبد الحميد

إشراف الأستاذ:

غـــربي خالد

نوقشت علنا يوم:

2025/05/28

اللجنة	الرتبة	الصفة
صالح لعقون	أستاذ محاضر أ	رئيسا
غـــربي خالد	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
صالحي حسين	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية :2024-2025

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديميفي شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

دور التكوين في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة

إعداد الطالبان :

* حميدي حليمة
* قمودة عبد الحميد

إشـــراف الأستاذ

غـربي خالد

نوقشت علنا يوم:

.../..../2025

اللجنة	الرتبة	الصفة
صالح لعقون	أستاذ محاضر أ	رئيسا
غـــربي خالد	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
صالحي حسين	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025=

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

لحمد لله وكفى والصلاة على المصطفى وأهله ومن وفى أما بعـد:

الحمد لله الذي وفقنا بتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من كانا سبب في وجودي في هذه الحياة ووصولي إلى هذه اللحظة: والدي العزيزين رحمهما الله وجعل الفردوس الأعلى دارهما

إلى من وهبني الله نعمة وجودهما و كانوا سندا لي في حياتي ولم يبخلوا عني بالعطاء :

إخوتي وأخواتي الأعزاءوكل أبناؤهم ،وخاصة من كانت لهم يد العون وتركوا بصمة بعملي هذا:

أبو وداد وزوجته أنار الله دربهما و حفض لهما ابنتهما

إلى من قاسمني هذا العمل المتواضع الزميل ق\عبد الحميد أنار الله دربه و وفقه في حياته المهنية

إلى جميع الأهل والأقارب والجيران الأعزاء

إلى كل أصدقائي و صديقاتي الأوفياء بالعمل وصديقات الطفولة والدراسة وخاصة صديقتي:

حليمة التي كانت سببا في إتمام هذا العمل ودعمها لي، سدد الله خطاها وأنار دربها

إلى من كان لهم أثر على حياتي وكل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

* إلى كل من حوتهم ذاكرتي ولم تحوهم مذكرتي
* إلى من يتصفح المذكرة في هذه اللحظات
* إلى كل هؤلاء جميعا أهذي عملي المتواضع

فوداعا لهذه المرحلة

و أهلا وسهلا بمستقبل مشرق نسعى لتحقيقه

حليمة*زهرة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين أما بعـد:

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا

إلى من وهبوني الحياة و الأمل و النشأة على شغف الاطلاع و المعرفة ، و علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة و صبر و إحسان و وفاء لهما : والدتي العزيزة و والدي العزيز

إلى من كانوا سندي في الحياة و قاسموني حنان أمي وحب أبي إخوتي و أخواتي الأوفياء و أبناؤهم

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة أساتذتنا الأفاضل من طور الابتدائية إلى غاية طور الجامعة ، و خاصة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

إلى كل الأصدقاء و الزملاء بالدراسة و كل طلاب قسم علم الإجتماع تنظيم و عمل

إلى جميع الأصدقاء و الأهل و الأقارب

إلى كل من ساعدني ، و كان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة سائلا المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا و الأخرة

ثم إلى كل طالب سعى بعلمه ليفيد الإسلام و المسلمين بكل ما أعطاه الله من علم و معرفة

إلى كل من حاوتهم ذاكـــرتي ونسيهم قلمي

إلى كل هؤلاء جميعا أهذي عملي المتواضع

2025

عبد الحميد

شكر وعرفان

قال تعالى : "رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ". سورة النمل الآية :19

وعملا بهذهالآية الكريمةواعترافا بالجميل نشكر الله عز وجل الذي هدانا ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع أما بعد:

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أفراد الأسرة الكريمة

كما نتقدم بالشكر الجزيل المليء بالتقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف: غربي خالد الذي رافقنا طيلة هذا العمل وأمدنا بالمعلومات والنصائح راجين من الله عز وجل أن يسدد خطاه ويحقق مناه فجزاه الله خير الجزاء.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية و نخص بالذكر أساتذة قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل وطلابه ، و إلى الأساتذة المحكمين .

كما نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كل عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة وخاصة عمال الإدارة

ولا يفوتنا أن نتقدم بخاص الشكر والامتنان لكل من أساتذتنا الذين رافقون في مشوارنا الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة

كما نتقدم بالشكر الحار إلى كل من ساعدنا ووقف معنا ودعمنا لإنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة ، وندعو الله أن يوفقنا في عملنا ومستقبلنا المهني ويوفق جميع من سعى إلى العلم و المعرفة.

لكم منا فائـــق الاحترام والتقديـــر

2025

حليمة * عبد الحميد

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكوين في تحسين أداء العاملين ، من خلال دراسة ميدانية تمت في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، تم جمع البيانات من خلال استبانة تحتوي على مجموعة من العبارات المتعلقة بالتكوين تم توزيعها على فئة الموظفين الإداريين والتي قدرت بـ: 46 مفردة ، وقد تم تحليل البيانات الواردة للاستبيانات عن طريق الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)،بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، والإنحرافات المعيارية ، ومعاملات الإرتباط ، والوزن النسبي. وقد خلصت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- للتكوين دور كبير في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.
- يساهم التكوين وبشكل كبير في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، حيث أظهرت النتائج قبولًا عامًا لأهميته وتأثيره الإيجابي على اكتساب مهارات جديدة والتي تأدي بدورها إلى زيادة الكفاءة.
- اكتساب المهارات والمعارف الجديدة بعد التكوين له دورًا فعال في زيادة فاعلية أداء العاملين وتعزيز رغبتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

الكلمات المفتاحية: التكويـن ، الأداء ، أداء العاملين. المهارات.

Summary:

This study aims to indentify the role of training improving the employee performance through a field study conducted at the public instution for neighborhood health. University . data were collected through a questionnaire containing a set of statements related to training .which were distributed to the category of administrative employees. estimated at:46 items. The data received from questionnaires where analyzed using the statistice package for the social scciences (spss). Relying on arithmetc means. Standard deviatinos .correlation coefficients .and relative weight the study concluded . with a set results . the most important of which are:

-Triningplays major role in improving the performance of employees at the public Institution for Neighborhood health. University.

-Training contributes significantly to improving the performance of emplyees at the public Institution for Neigh borhood health .University.

The reslts showed general acceptance .of its importance and positive impact on acquiring new skills. which in turrn leads to increased efficiency.

Acquiring new skills and knowledge after training plays and effective role in increasing the effectiveness of employee performance and enhancing their desire to achieve organizational goals.

Keywords :Training. Performance . employee performance .Skills.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الاهداء	V
الشكر والعرفان	VI
الملخص	VII
فهرس الجداول	VIII
فهرس الأشكال	IX
فهرس الملاحق	X
مقدمة	أ-ب- ج
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
تمهيد	17
المبحث الأول : الأدبيات النظرية	18
المطلب الأول : تعريف التكوين	18
المطلب الثاني : تعريف الأداء	18
المطلب الثالث : تعريف أداء العاملين	19
المطلب الرابع : تعريف المهارات	20
المبحث الثاني : العلاقة بين التكوين و الأداء و إكتساب المهارات الجديدة و دورها في تحسين أداء العاملين	21
المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية	21
المطلب الأول : الدراسات السابقة	21
المطلب الثاني : النظريات الإجتماعية (المقاربات)	23
المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	24
خلاصة الفصل	25
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	

تمهيد	27
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	28
المطلب الأول : طريقة الدراسة	28
المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة المعطيات	34
المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية	35
المطلب الأول : النتائج	35
المطلب الثاني : المناقشة	45
خلاصة الفصل	45
توصيات و إقتراحات	55
خاتمة	56
قائمة المصادر و المراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(2-1)	ترميز المقياس الثلاثي.	33
(2-2)	محك الدراسة	33
(2-3)	قيمة معامل ألفا كرونباخ	34
(2-4)	توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس	35
(2-5)	توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن	36
(2-6)	توزيع ونسبة العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها	37
(2-7)	توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	38
(2-8)	نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثاني مساهمة التكوين في أداء العاملين	40
(2-9)	نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثالث اكتساب مهارات جديدة في التكوين	42
(2-10)	اختبار " T" للعينة البسيطة المتعلقة بوجود مساهمة التكوين في تحسين أداء العاملين	46
(2-11)	اختبار "T" للعينة البسيطة المتعلقة بدور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين	48
(2-12)	اختبار " T" للعينة البسيطة المتعلقة بدور التكوين في تحسين أداء العاملين	51

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(2-1)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	31
(2-2)	توزيع و نسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس.	35
(2-3)	توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن	36
(2-4)	توزيع ونسبة العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها	37
(2-5)	توزيع و نسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	39

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الدراسة.	
02	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	
03	يمثل ترخيص بالزيارة الميدانية	
04	مخرجات برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية Spss 25	

مقدمة

01- توطئة :

تعتبر الموارد البشرية العنصر الأساسي في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، و المحور الرئيسي في مواجهة تحديات العصر و متغيراته المتلاحقة و مواكبة التطورات المتصارعة في كافة المجالات ، لذلك أصبحت تحظى باهتمام كبير من طرف المنضمات ، خاصة مع إدراكهم أن استقطاب و توظيف العقول البشرية ، واحتضان القدرات الفكرية والمعرفية و الطاقات الذهنية و الإبداعية في ذلك الوقت الحالي لا يمثل ضمانا كافيا امن أجل تحقيق الفاعلية في الأداء ، في ظل محيط يتسم بالتقلبات ، بل لابد من تطويرها و الرفع من أدائها باستمرار ، و هذا لن يأتي إلا من خلال ممارسة التكوين ممارسة علمية ، الذي يعتبر من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير في الفكر الإداري و التنظيمي لارتباطه بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها فالمؤسسات تهدف من خلال تكوين عامليها إلى سد الثغرات المعرفية لديها و التي تؤثر سلبا على أدائها وبالتالي يكون التكوين ضروري في حالة تراجع مستوى أداء العاملين.

فعلى الإدارة توفير جميع الإمكانيات المادية و المعنوية و مختصين ...الخ من أجل تكوين جيد و فعال و التي قد يكون مكلف للمؤسسة ، و لكن عائد هي كون مربحا لها و ذلك من خلال تحسين مستوى كفاءة الأفراد و أدائهم و كذا ضمان خدمات راقية او حتى رفع من إنتاجية المؤسسة و بالتالي ضمان استمرارية بقائها .

إن عملية تقييم أداء العاملين تعتبر المحور الأساسي الذي تهتم به المؤسسات ، حيث يساعد في الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين من أجل استثمارها أفضل إستثمار لتحقيق أقصى و أنجح أداء ممكن ، و معرفة مواطن الضعف لدى العاملين و مساعدتهم على رفع كفاءتهم و تحسين أدائهم ، من خلال عمليات التكوين لتحسين مستواهم و تحديث معارفهم و معلوماتهم وجعلها تتلاءم مع المتغيرات الجديدة .

فالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة بإعتبارها مؤسسة إدارية قد إهتمت بتكوين عمالها ، لأنهم الركيزة الأساسية لتطوير أساليب العمل وتحسينها لمواكبة كافة التطورات و التغيرات الحاصلة في كافة الميادين و المجالات .

و عليه ركزت دراستنا على محاولة الكشف عن العلاقة بين التكوين و الأداء من خلال معرفة دور التكوين في تحسن أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

فمن خلال ما تم تقديمه يمكننا أن نطرح الإشكالية التالية :

02 – طرح الإشكالية :

هل يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية و التي تتمثل في :

– هل توجد علاقة إرتباطية بين مساهمة التكوين و أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة عند مستوى معنوية 0.05 ؟

02– هل توجد علاقة إرتباطية بين التكوين و أداء العاملين لاكتساب مهارات جديدة للعاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة عند مستوى معنوية 0.05 ؟

03 – فرضيات الدراسة:

على ضوء التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

* للتكوين دور في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة؟

و يتدرج تحت هده الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

01– لا توجد علاقة ارتباطية بين مساهمة التكوين و أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة عند مستوى معنوية 0.05 .

02– لا توجد علاقة ارتباطية بين التكوين وأداء العاملين لاكتساب مهارات جديدة للعاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة عند مستوى معنوية 0.05 .

04 – مبررات اختيار الموضوع :

إن اختيار دراسة موضوع معين يكون نتيجة لأسباب ودوافع وتتمثل في :

01– رغبتنا في المعرفة و الإستفاذة من كيفية تطبيق البرامج التكوينية لتحسن عمل أداء العاملين بالمؤسسة.

02– معرفة مدى التقدم في تطبيق برامج التكوين لدى المؤسسة الجزائرية.

03– محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات الجزائرية بموضوعي التكوين و تحسين أداء العاملين.

04– رغبة منا في معرفة أهمية التكوين في القطاع العام و دوره في تعزيز كفاءة المؤسسات.

05– ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وكيفية تحسين أدائه كونه العامل الأساسي في إستمرارية و بقاء المؤسسة و أهم مورد فيها.

06– قابلية الموضوع للبحث و الدراسة

05 – أهداف البحث:

تتمثل أهداف هذا البحث فيما يلي:

01- إبراز واقع التكوين في المؤسسات.

02- تطوير النشاط التكويني في المؤسسة لتحقيق تحسين أداء العاملين فيها.

03- إبراز دور التكوين الفعال في المؤسسات في تحسين أداء العاملين وترقيتهم.

04- محاولة ربط الدراسة بالواقع الاداري في الجزائر .

06 – أهمية البحث:

تكمن أهمية هده الدراسة في التعرف على وظيفة من وظائف المواد البشرية الأساسية و المهمة في المؤسسة بكل أنواعها و هي التكوين ، و على كيفية عمل المؤسسات بها و ما تنتجها و كيف تحقق الفعالية لتحسين أداء العاملين فيها ، و يمكن تحديد أهمية البحث أو الدراسة فيما يلي :

01- يعتبر التكوين على أنه من أهم أنشطة الموارد البشرية الذي يعمل على تحقيق و تحسين أداء العاملين من خلال تنمية قدراتهم و مهاراتهم و توجيه سلوكاتهم .

02- يعمل التكوين على تحسين العلاقات بين العاملين و أرباب العمل .

03- التنمية الشخصية و البدنية و الوظيفية للعامل أثناء تكوينه .

04- تحدد معارف العاملين و معلوماتهم و قدراتهم .

07– حدود البحث :

لكل دراسة ميدانية حدود مكانية وزمانية وتمثلت حدود دراستنا في :

–الحدود المكانية : لقد أنجزت الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة

- الحدود الزمانية : تم اجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمانية 2024 -2025 حيث تم إعداد الجانب النظري بالتوازي مع الجانب التطبيقي من خلال زيارات للمؤسسة من أجل الحصول على المعلومات الكافية للدراسة الميدانية ، و كانت الفترة الزمنية للدراسة الميدانية في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2025.

– منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة و هو أحد المناهج الأساسية في البحث العلمي ، و يعرف على أنه " المنهج الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر و العوامل المؤثرة في ذلك ، و هذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة الظواهر و الأحداث ، و يقوم منهج الوصف بهذا الرسم و المتابعة الدقيقة لظاهرة معينة بطريقه كمية أو نوعية في فتره زمنيه معينه من

أجل التعرف على المحتوى أو المضمون والوصول إلى نتائج و تعليمات تساعده في فهم الواقع و تطويره[1] إلى وصف الظواهر بدقة و توضيح خصائصها ، حيث يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة دون التدخل فيها ، ثم تحليلها و تفسيرها بطريقة منظمة لفهم الظاهرة بشكل أفضل ، لذا يعرف أيضا على أنه التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع و الاتجاهات و الميول و الرغبات و التطور بحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي و وضع المؤشرات و التنبؤات المستقبلية[2] و تم استخدامه في هذه الدراسة عبر المراحل التالية :

– توضيح المشكلة البحثية المتمثلة في دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .

– تفسير النتائج و ربطها بالأهداف و الفرضيات المحددة في بداية الدراسة.

– مناقشة النتائج و توضيح كيفية تأثير التكوين على أداء عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .

- مراجعة الأدبيات و مراجعة الدراسات السابقة و الأبحاث التي تناولت موضوع التكوين و أدائه في المؤسسات ، و فهم السياق النظري و المفاهيم الأساسية التي ستدعم الدراسة.

– تصميم الدراسة من خلال تحديد العينة المستهدفة من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .

– تصميم أدوات جمع البيانات و إعداد استبيانات و مقابلات لجمع المعلومات المطلوبة ، تتضمن الأسئلة جوانب مثل التكوين ، البرامج التكوينية ، الاداء تحسين الأداء.

– جمع البيانات و تحليل البيانات من خلال استخدام أساليب التحليل الوصفي مثل التوزيعات التكرارية المتوسطات ، و الانحرافات المعيارية لوصف البيانات المستخلصة ، تفسير النتائج و ربطها بالأهداف و الفرضيات المحددة في بداية الدراسة.

– مناقشة النتائج و توضيح كيفية تأثير التكوين على أداء عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .

08– صعوبات البحث : من البديهي أن يواجه الباحث صعوبات في سعيه لإتمام مشروعه و من بين الصعوبات التي واجهتنا في دراستنا :

– صعوبة التوفيق بين الدراسة والعمل .

– صعوبة في تحكيم الإستبيان .

[1]– ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ، دار صفاء للنشر و التوزيع الطبعة الأولى ، عمان الأردنص42 12000–

[2]– وجيه محجوب ، أصول البحث العلمي و مناهجه ، دار المناهج النشر و التوزيع الطبعة الثانية ، عمان الأردن ، 2005 ، ص243.

- تشعب فئة الموظفين (عينة الدراسة) بمؤسسات تابعة للمؤسسة بعيدة عنها ، مما صعب علينا توزيع الإستبيان و إرجاعه.

09- هيكلة البحث:

من خلال إتباع طريقة IMRAD في إعداد البحوث و للتمكين من الوقوف على مجمل عناصر الموضوع تم تقسيم الدراسة كالاتي :

الفصل الأول: وقد تضمن الإطار النظري لمتغيرات الدراسة و تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تتضمن : المبحث الأول و يحتوي الأدبيات النظرية للدراسة من خلال تقديم مفاهيم حول : التكوين – الأداء- أداء العاملين – المهارات . و فيما يخص المبحث الثاني فقد تضمن العلاقة بين متغيرات الدراسة متمثلة في علاقة التكوين بأداء العاملين و إكتساب المهارات . و بخصوص المبحث الثالث فقد تضمن الدراسات السابقة التي أفاذتنا في بحثنا و توضيح أوجه التشابه و الإختلاف مع دراستنا الحالية و كيفية الإستفاذة منها تم بعض النظريات الإجتماعية (مقاربات).

الفصل الثاني : فقد تضمن الدراسة الميدانية و ينقسم بدوره إلى مبحثين حيث تضمن المبحث الأول الطريقة و الأدوات أما المبحث الثاني فتضمن النتائج و المناقشة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية

تمهيـــد :

تعتبر وظيفة التكوين في ادارة الموارد البشرية من أهم مقومات التنمية البشرية ، التي تعتمدها هذه الأخيرة في بناء جهاز قادر في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية و التقنية و الإدارية التي ترتبط مباشرة بالفرد كونه إنسان من جهة و المحرك الأساسي لتطوير و تنمية المؤسسة من جهة أخرى . و تدل كافة المؤشرات التي تولي الاهتمام بوظيفة التكوين نظرا لارتباطها بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها ، فانخفاض أداء الفرد و كفاءته يعتبران علامة واضحة للتدخل المباشر من قبل إدارة المؤسسة لاتخاذ كافة الاجراءات لمواجهة هذا الانخفاض بحيث ينتج عن هذا التدخل رفع مستوى أداء الفرد إلى مستوى المقاييس المطلوبة ، إذ نجد أن من أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات اليوم هو مشكل تكوين مستخدميها ، و التي تعتبر وظيفة حساسة و مهمة في تمكين المؤسسة من مسايرة المتطلبات الداخلية و الأفاق المستقبلية ، باعتبار التكوين وسيلة فعالة ، في خدمة مصالح المؤسسة ، و حتى يؤدي العنصر البشري وظائفه كاملة بالمستوى المطلوب وفقا لما تحدده المؤسسة من أهداف. حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى محاولة تقديم الأدبيات النظرية و المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتكوين و دوره في إكتساب مهارات جديدة لتحسين أداء العاملين ، حيث من خلاله نسعى إلى تقديم الأدوار المتكاملة التي تلعبها هده العناصر في تحسين أداء الموظفين ، كما سنعرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوعنا و المقارنة بينها و بين دراستنا الحالية. مما يمهد لنا الطريق للدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية

المطلب الأول : تعريف التكوين :

*** مفهوم التكوين إصطلاحا :**

لقد عرفه الباحث أحمد النجار بأنه : تزويد الفرد بمجموعة من الخبرات والمهارات التي تجعله صالحا لمزاولة عمل ما، و هو التطور المنطقي لمهارات و خبرات و تصرفات الأفراد ليصبحوا صالحين للقيام بوظائفهم و تحقيق الارتقاء فيها[3]

– يعرف التكوين في قاموس أكسفورد بأنه نقل الأشخاص إلى مستوى أو معيار مرغوب في الكفاية سواءا بالتعليم أو الممارسة [4] .

فيرى أن التكوين هو"العملية التي من خلالها يزود العاملين بالمعرفة و المهارات FILIPPO أما الباحث للأداء و تنفيذ عمل معين" [5]

و هناك تعريفات أخرى للتكوين نذكر منها ما يلي:

– التكوين عملية صقل و تنمية للمهارات في سياق معرفي و منهجي و علمي.

– نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات و المهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم[6]

–" تنمية منظمة و تحسين للمعارف و الاتجاهات و المهارات و السلوكيات التي تتطلبها مختلف مواقف العمل و ذلك بغية قيام الأفراد بأعمالهم المهنية على أحسن وجه."[7]

*** مفهوم التكوين إجرائيا** : هو نشاط إداري مستمر، مخطط له يهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة و الأفراد معا من خلال الرفع من مستوى أداء الموظفين و تحسين مستوياتهم و سلوكاتهم في المؤسسة.

المطلب الثاني : تعريف الأداء : قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء أهمها التعريف الذي قدمه نيكولاس و الذي عرفه بأنه نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم بيه الأفراد أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك[8].

---

[3]– صابرينة قوادي ، التكوين ودوره في تحسين الموارد البشرية ، دراسة حالة لمصنع الحليب ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس ،كلية العلوم الإقتصادية،2015، ص 48

[4]– حسن أحمد الطعاني ، التدريب الإداري وفق رؤية تطورية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2013،ص17

[5]– محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي ، 2007،ص 159،

[6]– مجدي عبدالله شرارة، الاتجاهات والأدوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية، د.د.ن ، 2019،ص195،

[7]– أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ،2007،ص 245،

[8]– سعاد بعجبي ، تقييم فاعلية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة حالة مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نفال مسيلة سطيف، ماجستير، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ،2006- 2007، ص 9.

كما يمكن أن يعرف الأداء على أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية و البشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها ادرة على تحقيق أهدافها[9]

كما عرف الأداء على أنه عبارة عن الناتج الفعلي للجهد المبذول من قبل الفرد ، ويتأثر هدا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته و إمكانياته و في الوقت نفسه بمقدار الرغبة لدى الفرد في الأداء.

كما يعتبر مفهوم الأداء: عن الأثر الصافي للجهود التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد[10].

– ويعتبر أيضا مفهوم الأداء : عن النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة لتحقيقها[11]

***مفهوم الأداء إجرائيا** : الأداء هو النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل، كالنتائج التي يتم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما والمعبر عنها بوحدات قياس معينة[12]

المطلب الثالث : تعريف أداء العاملين:

*** مفهوم أداء العاملين اصطلاحا :**

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله[13].

و يعرف أيضا على أنه السلوك الذي يتضمن تعبير الفرد عن مساهماته في تحيق أهداف المنظمة يجب أن يكون مدعوما من قبل إدارة المنظمة ، وذلك من خلال توفير التكوين اللازم .هذا يضمن النوعية والجودة في الأداء ، حيثيتم تطوير مهارات وقدرات الموظفين لتحسين أدائهم وتحقيق الأهداف بكفاءة[14].

في حين يعرفه نيكولاس (إنتاج السلوك يشير إل النتائج أو المخرجات التي تنتج عن النشاط الذي يقوم به الأفراد) ، بمعنى أخر يمثل السلوك النشاط الفعلي الذي يقوم بيه الفرد ، بينما تعتبر النتائج أو المحصلة النهائية لهذا السلوك هي النتائج الفعلية التي تنشأ من هذا السلوك. و التي قد تكون مختلفة عن الحالة التي كانت عليها قبل السلوك[15].

---

[9] – الشيخ الداوي ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية ، مجلة الباحث ، العدد السادس ، جامعة الجزائر ، 2008،ص11

[10] – محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة ، د،ط ، مصر ، 2003، ص ،219.

[11] – خالد محمد بني حمدان، وائل محمد إدريس ، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، منهج معاصر ، دار البازوري العلمية للنشر،د،ط ،الأردن ،2009، ص،383

[12] – مجاهدي الطاهر، فعالية التدريب المهني وأثره على الأداء ،دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج تيندال، المسيلة ،مذكرة لنيل شهادة دكتورة ، جامعة منتوري قسنطينة، 2008- 2009 ص13

[13] – أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات، د،ط ،دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2005 ، ص، 25.

[14] – أنور سلطان ، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، د،ط ، دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية ، مصر ، 200، ص219.

[15] – البتول علوط .الثقافة التنظيمية وأفعالها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسة، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية في ولاية الجلفة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الإجتماع تنظيم وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة الجزائر 2، 2012-2013 ، ص 57

من خلال هذه المفاهيم يمكن أن نستنتج عدة نقاط:

– أداء العامل يشمل الأنشطة والمهام التي يقوم عليها الفرد في عمله ، و هذا الأداء ينبغي أن يتجاوب مع أهداف المنظمة ويسهم في تحقيقها.

– أهمية دعم و تعزيز السلوك الذي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من قبل إدارتها ، و ذلك من خلال التكوين الذي يحسن الأداء .

– إنتاج السلوك يتمثل في النتائج أو المخرجات التي تنشأ من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد ، وتكون هذه النتائج نتيجة لسلوك المعروض، مما يبرز أهمية قياس وتقييم الأداء بناءا على هذه النتائج.

- **تعريف أداء العاملين إجرائيا :**

مدى قدرة العاملين على تنفيذ المهام والمسؤوليات المناطة بهم في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، و يشمل هذا الأداء الجهود والأنشطة التي يقومون بيها لتحقيق أهداف المؤسسة وتلبية إحتياجاتها.

المطلب الرابع : مفهوم المهارات

***مفهوم المهارات اصطلاحا:**

– يعرفها– دريفر– في قاموسه لعلم النفس بأنها السهولة والسرعة و الدقة في أداء حركي[16]

– و يعرفها — مـان– بأنها تعني الكفاءة في أداء مهمة ما. و يميـز بين نـوعين من المهام : الأول حركي و الثاني لغوي ، و يطبق بأن المهارات الحركية هي إلى حد ما لفظية و أن المهارات اللفظية تعبير في جزء منها حركية[17]

و تعرفها —كوتريل– بأنها القدرة على الأداء و التعلم الجيد وقتما نريد ، و المهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة ، و كل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها ، و القصور في أي من المهارات يؤثر على جودة الأداء الكلي[18]

* **مفهوم المهارات إجرائيا** : و هي إنجاز الأعمال و المهام الموكلة للعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة وفق ما هو مطلوب و بإتقان ، و في وقت وجيز، وهي تكتسب من الممارسة و الدراسة.

[16]– رشدي أحمد طعيمة ، المهارات اللغوية مستوياتها تدريسها صعوباتها ،د، ط ،دار الفكر العربي، القاهرة ،2006 ،ص29

[17]– المرجع نفسه ،ص 29

18-Stella cottrel.TkeStudyHandbook.published by palgrave Macmillan Ltd.London.Second Edition.2003 .p2

المبحث الثاني : العلاقة بين التكوين و الأداء واكتساب المهارات الجديدة ودورها في تحسين أداء العاملين:

غالبا ما تولي المؤسسات أهمية لوظيفة التكوين لما لها من دور في اكتساب وتحسين مهارات الموظفين من خلال تزويدهم بكل المستجدات، والمعلومات والمهارات الجديدة المواكبة للتغيرات الحديثة التي يعيشها العالم، في الوقت الراهن فالمؤسسات الناجحة تبحث وتعمل على توظيف وتعيين موظفيها ومن تم تكوينهم حتى تحافظ عليهم ، وهذا وفقا لبرامج بناءة مناسبة لاحتياجاتهم ،فالاحتياجات التكوينية تكون مدروسة بطرق علمية و موضوعية موافقة لمتطلبات المنصب والموظفين فيه .ولتكوين تأثيرات متعددة على أداء العاملين منها:

-رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.

-توعية العاملين بأهمية التكوين واكتسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.

-تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.

-للتكوين دور في ربط أهداف العاملين بأهداف المؤسسة ،وخلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية لصالح المؤسسة. مما يساعد في انفتاحها على العالم الخارجي وتوضيح السياسات العامة لها. مما يساعد الأفراد في تحسين فهمهم للمؤسسة واستيعابهم لدورهم فيه وبالتالي المساهمة في تحسين الأداء.

- التكوين منح الفرد مهارات متجددة و ليست مهارة واحدة حتى يتمكن من العمل في مواقع مختلفة ، و هذا يساند بدوره أيضا في القضاء على الروتين في العمل و ما يصاحبه من ملل، و فرصة بقاء الفرد في العمل و عدم الاستغناء عنه يرتبط بالمهارات التي يتقنها الفرد داخل العمل[19].

المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية :

المطلب الأول : الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

* دراسة بوقطف محمود بعنوان **التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، الدراسة الميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة ، سنة 2013-2014 حيث تمحورت إشكالية الدراسة في الكشف عن دور المؤسسة الجامعية في تنظيم وإجراء عمليات التكوين أثناء الخدمة والتعرف على علاقته برفع الأداء (أداء الموظفين) و مدى مساهمته في تطوير قدرات و سلوك الموظفين و ذلك من خلال التساؤلات التالية :

* هل للتكوين أثناء الخدمة دور في تحسين أداء الموظف في المؤسسة الجامعية ؟ .

[19] - رفعت عبد الحليم القاعوري، إدارة الإبداع التنظيمي ، د ،ط ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ،2005،ص253

* كيف يساعد التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات وسلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية ؟ .

* كيف يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف بالمؤسسة الجامعية ؟

:وجاءت فرضياتها كالتالي :

- يساعد التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات و سلوكيات الموظف .
- يؤثر المكون على نجاح عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة في المؤسسة الجامعية.
- تؤثر برامج التكوين على نجاح عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة في المؤسسة الجامعية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ، و استخدم الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات إضافة إلى الملاحظة و المقابلة كأدوات فرعية مساعدة في دراسته.

و عليه فإن الدراسة هي مجموع الموظفين (المسح الشامل) الدائمين الذين تلقوا تكوينا فعليا أثناء الخدمة و الذي قدر عددهم بـ 46 موظف من أصل 186 موظف بجامعة عباس لغرور خنشلة

و جاءت نتائج دراسته كالتالي :

توصل الباحث من خلال دراسته إلى أن التكوين أثناء الخدمة للموظفين يعتبر أحد الأسس والمتطلبات الضرورية لأنه سياسة تتبناها المؤسسة من أجل تحسين مستوى الموظفين و تطوير قدراتهم و تنمية مهاراتهم و تعديل سلوكياتهم و تحفيزهم ، و استخراج أقصى ما لديهم من الطاقات و تعميق خبراتهم من أجل مسايرة و مواكبة مختلف التطورات[18].

الدراسة الثانية :

* دراسة بن علية زبيدة ، **دور التكوين في تنمية الموارد البشرية** ، دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال بالمسيلة ، رسالة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية ،2013-2014 .

حيت تمحورت إشكالية الدراسة حول الكشف عن دور التكوين في تنمية المورد البشري و كيف أن المؤسسات في السنوات الأخيرة ترتكز عليه بشكل هام ، وكيف من شأنه أن يساهم في رقي المؤسسات وازدهارها . و الدور الفعال الذي يلعبه في تنمية و تطوير الأداء لكافة القوى العاملة داخل المؤسسة وذلك من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

* ما هو الدور الذي يمكن أن يؤديه التكوين في تنمية المورد البشري ؟.

وجاءت أسئلتها الفرعية كالتالي :

- ما طبيعة ونوعية البرامج التكوينية المقدمة ؟
- هل يساهم التكوين في تنمية المورد البشري ؟
- هل تؤدي البرامج التكوينية للرفع من أداء العاملين ؟

وجاءت الفرضية الرئيسية للدراسة كالتالي : - التكوين يساهم في تنمية المورد البشري .

و اندرجت تحت هذه الفرضية فرضيات فرعية جاءت كالتالي :

* يساهم التكوين في تنمية المورد البشري.

* تؤدي البرامج التكوينية من الرفع من أداء العاملين.

حيت توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى مجموعة من الأهداف و هي :

– التعرف على مدى أهمية العملية التكوينية و مدى تأثيرها على المورد البشري من خلال إختيار المحتوى الجيد و مدى نجاعته لتحقيق الأهداف المرجوة من العملية التكوينية.

– إثبات مدى مساهمة التكوين في التحدي للتغيرات الداخلية و الخارجية للمؤسسة الصناعية

– تقديم معلومات حول التكوين و تأثيره الإيجابي على العنصر البشري لتحقيق تنمية اقتصادية مزدهرة.

نتائج الدراسة : توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى أن أغلب العاملين استفادوا من العملية التكوينية وهذا راجع لاهتمام المؤسسات. وأن البرامج التكوينية تسهم وبشكل كبير في تنمية وتطوير مهارات ومعارف العاملين والدليل أن العمال قد استجابوا فعلا لبرامج التكوين و استفادوا منه وكذلك أن التكوين يؤدي إلى الرفع من أداء العامل لأنه ينمي قدراته و مهاراته ويسمح للعامل بتجديد نشاطهوظائف المؤسسة[20].

المطلب الثاني : النظريات الاجتماعية (المقاربات):

1– نظرية البنائية الوظيفية : تركز على كيفية بناء الأفراد المعرفة من خلال تجاربهم و تفاعلهم مع العالم المحيط ، مما يساهم في اكتساب المهارات فهي عملية نشطة و ليست مجرد إستعاب للمعلومات حيث يبني المتعلم المعنى من خلال التفاعل و الخبرة . فمن خلالها يتعلم الفرد المهارات الجديدة من خلال اكتساب المعرفة و تطبيقها في سياقات حقيقية و تفاعلهم مع البيئة . فحسب بارسنز فهي مجموعة من الفاعلين (فرد. مجموعة . جماعة يحتل كل منهما مكانة أو وضعية ويؤدي دورا و وظيفة وفق إطار من القيم و المعايير و الرموز المشتركة . حيت يمكن للعاملين من خلال التكوين أن يحسنوا من أدائهم ، و يصبح دورهم داخل المؤسسة فعالا و ذو كفاءة عالية .

2– نظرية التفاعلية الرمزية : تركز على كيفية اكتساب الأفراد للتعامل مع الرموز واللغة من خلال التفاعلات الاجتماعية ، مما يساعدهم في فهم العالم من حولهم و تشكيل استجاباتهم و علاقة هذه النظرية باكتساب المهارات تظهر في كيفية تعلم الأفراد كيفية استخدام الرموز و اللغة بفاعلية في سياقات مختلفة مما يساعدهم على إتقان مهارات متنوعة ، فإن اكتساب المهارات يمثل لحظة تحول رمزي في مسار العامل ، إذ يعيد تشكيل صورته لذاته و علاقته بالأخرين داخل مكان العمل .و يفي معاني جديدة على دوره و مساهمته مما يعزز شعوره بالانتماء و الفاعلية.

[20]–بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير ، علم الإجتماع تنظيم و عمل،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة لغرور خنشلة ،2013-2014

المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية :

*** أوجه الشبه :**

– إعتمدت الدراسة الحالية و بعض الدراسات السابقة على أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات

– أجريت الدراسة الحالية و بعض الدراسات السابقة بالقطاع العام كأداة لتحليل المعلومات لكل من دراستنا الحالية و الدراسات السابقة .spss– تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي.

*** أوجه الاختلاف :**

– من حيث المنهج نلاحظ أن دراستنا الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي أما الدراسات السابقة فاختلفت بين الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى الملاحظة و المقارنة.

– أجريت دراستنا الحالية في سنة 2024-2025 أما الدراسات السابقة فكانت ما بين السنوات 2009 إلى 2020

– تناولت دراستنا الحالية 46 عامل أما الدراسات السابقة فتناولت عينات مختلفة أقل و أكثر من الدراسة الحالية .

– تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى مساهمة التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، أما الدراسات السابقة فهدفت إلى الوقوف على واقع التكوين و تأثيره على الأداء في مؤسسات مختلفة.

– من حيث متغيرات الدراسة اعتمدت دراستنا عل متغيرين ألا و هما التكوين و أداء العاملين و أما الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة منها : التكوين ، إدارة الموارد البشرية ، تقييم الأداء.

* و قد استفدنا من هذه الدراسات السابقة من عدة نقاط و هي :

– ساعدتنا على صياغة أهداف الدراسة و بناء إشكالية و تساؤلات البحث.

– ساهمت في فهم العلاقة بين الجانب النظري و الجانب التطبيقي و بالخصوص الجانب النظري .

– الاستعانة بها في كيفية أداء الدراسة التطبيقية

– مكنتنا من إختيار المنهج المناسب لدراستنا.

– ساعدتنا في ضبط إشكالية الموضوع.

– ساهمت بشكل كبير في كيفية تصميم الاستبيان.

* كما أننا نسعى إلى معرفة الدور الذي يلعبه التكوين من خلال اكتساب مهارات جديدة من طرف العاملين في تحسين أدائهم ، بالمؤسسات الصحية العامة و مدى تأثيره البرامج التكوينية في زيادة مهارات العامل بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة و انعكاسه على تحقيق أهداف المؤسسة على غرار ما لم تتطرق له الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا في هذا الفصل إلى مجموعة من المفاهيم والنظريات التطبيقية و الأدبية وكذا دراسات سابقة التي لها صلة بدور التكوين والمهارات المكتسبة من خلاله ،في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة ،حيت في البداية تطرقنا إلى مفاهيم حول التكوين حيت تبين بأنه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم، من أجل تحقيق أهداف ترفع من إنتاجية المؤسسة ، كما بينا تعريف للأداء بصفة عامة و أداء العاملين من خلال قدرتهم على تنفيذ المهام الموكلة اليهم من أجل تلبية احتياجات المؤسسة.كما عرجنا على مفهوم المهارات التي تعتبر أنجاز للأعمال والمهام الموكلة للعامل وفق ما هو مطلوب.

كما تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي أعانتنا على دراستنا لموضوعنا وخاصة من الجانب النظري ، كما أن هذه الدراسة لا تقتصر على الجانب النظري فحسب بل تتعدى الى الجانب التطبيقي الذي يعد الأهم في هذه الدراسة ومن خلاله نستطيع تأكيد أو نفي فرضيات دراستنا.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية و التطبيقية

تمهيد :

بعد التعرض للجانب النظري للمفاهيم الخاصة بكل من التكوين و الأداء و أداء العاملين و دوره في تحسين أداء العاملين ، سنتعرض في هذا الفصل للدراسة الميدانية و التطبيقية التي أجريت في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة ، التي من خلالها نسعى إلى إبراز دور التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة. حيث تبرز أهمية هذا الفصل في تقديم تحليل واقعي و ملموس لدور التكوين و مدى تأثير اكتساب المهارات الجديدة من خلاله و مساهمتها في أداء العاملين ، تعتمد الدراسة على جمع البيانات من مصادر متعددة . بما في ذلك الاستبيانات لتقديم صورة شاملة و واضحة عن الواقع العملي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، لذا سيتم في هذا الفصل استعراض الأدوات و الأساليب المستخدمة في جمع البيانات و تحليلها ، بالإضافة إلى تقديم النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية التي تساهم في فهم الدور الذي يلعبه التكوين في تحسين أداء العاملين . و كذا تقديم توصيات مستندة إلى النتائج لتحسين دور التكوين في المؤسسات المشاهة .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة :

المطلب الأول : طريقة الدراسة :

أولا: منهج الدراسة

منهج البحث هو الطريق الذي يسلكه الباحث و هو المعرفة العلمية المنظمة للأفكار من أجل الكشف عن حقيقة ظاهرة معينة[21] . و أن العلم الذي يبحث في هذه الطرق هو علم مناهج البحث ، و هو مجموعة من الإجراءات و الخطوات التي يضعها الباحث عند دراسته لمشكلة ما ، بهدف الإجابة عن الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث و الوصول إلى الإجابة السليمة على الفرضيات و التساؤلات المطروحة[22].

و نظرا لطبيعة دراستنا التي تستهدف التعرف على "دور التكوين في تحسين أداء العاملين" بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة . و ذلك بمعرفة آراء و ردود أفعال المستفيدين من هذه العملية التكوينية من خلال الكشف عن واقع البرامج التكوينية التي تم تنظيمها داخل المنظمة وخارجها ، و تقييم مدى استفادة هؤلاء الموظفين منها، و على هذا الأساس فقد تم إستخدام المنهج الوصفي في دراستنا ، و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كميا ، فهو يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة[23].

ثانيا : مجتمع و عينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة :

مجموعة العناصر أو الأفراد الذين يتركز عليهم الاهتمام في دراسة معينة ، بمعنى آخر، هم كافة العناصر المرتبطة بمشكلة البحث . قد يشمل مجتمع الدراسة طلابًا أو سكان إقليم معين[24]

يتمثل مجتمع الدراسة حول مجموعة من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، و قد خصصنا بالضبط الموظفين الإداريين حيث قدر عددهم ب 46 موظف إداري كل حسب منصبه ، من أصل 360 عامل للمؤسسة ككل ، حيث سنعرفها كالتالي :

---

[21]- بلقاسم سلاطنية ، حسان جيلاني ، منهجية العلوم الإجتماعية ، دار الهدى ، الجزائر ،2004 ، ص35

[22]- محمد الغريب عبد الكريم ، البحث العلمي لتصميم المنهج والإجراءات ، مكتبة نهضة الشروق ، القاهرة ، د.ط ، 1987

[23] - عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن، ط1، ،ص7200228

[24]- النقيب متويل ، مهارات البحث عن المعلومات وإعادة البحث في البيئة الرقمية ، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2008،ص105

أ- تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة :

نشأت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي 07-140 المؤرخ في جمادي الأولى عام 1428 الموافق ل 19 ماي 2007 ، الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و المؤسسات الإستشفائية و تنظيمها.

فالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، و هي تحت وصاية والي ولاية المغير ، تتكون من مقر للإدارة و أربع (04) عيادات متعددة الخدمات و 21 قاعة علاج بمجموع 157 موظف عند نشأتها ، أما حاليا فيبلغ عدد موظفيها 360 عامل. و هي تغطي سكان دائرة جامعة المتكونة من أربع (04) بلديات تابعة لها (جامعة ، تندلة ، سيدي عمران ، المرارة) ، تبلغ مساحتها 3442 كلم 2 .بكثافة 91610 نسمة[1].

ب- نشاطات ومهام المؤسسة:

تتمثل نشاطات وأهداف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة في ما يلي:

- الوقاية والعلاج القاعدي – تشخيص المرضى – العلاج الجواري – الفحوصات الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي و طب العمل- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية و التخطيط العائلي
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان .- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

كما تهدف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية إلى المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية ، و تقديم خدمات التشخيص وخدمات العلاج ، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج إلى رعاية سريرية داخل المصالح الصحية و هذا بهدف تشخيص الفرد من مرض إصابته أو على الأقل تخفيف معاناته من ألام المرض. حيث تمارس أنشطتها من خلال مجموعة من مديريات الهيكل التنظيمي حسب مايلي :

* **مدير المؤسسة** : و هو المشرف العام على التسيير و التوجيه و المراقبة داخل المؤسسة ، و هو الممثل القانوني للمؤسسة على مستوى مديرية الصحة و السكان وكذا باقي الهيئات الأخرى ، و تخول إليه جميع الصلاحيات في اتخاذ القرارات و إعطاء الأوامر و التوجيهات.

* **المديرية الفرعية للموارد البشرية** : و هي التي تشرف على شؤون الموظفين بجميع فئاتهم ، من خلال المهام التي تقوم بها ، و منها : التوظيف ، الترقية ، حركة العمال ، تنظيم أوقات العمل ...إلخ ، و يتفرع من هذه المديرية مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات و التكوين[25] .

[25]- مصدر : إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة

* **المديرية الفرعية للمصالح الصحية** : و هي المسؤولة عن جميع المصالح الصحية و العيادات المتعددة الخدمات و وحدات العلاج التابعة لها، و يتفرع عن هذه المديرية مكتب الوقاية و نظافة المحيط ، مكتب القبول و التعاقد وحساب التكاليف ، و مكتب التنظيم و متابعة النشاطات الصحية و تقييمها.

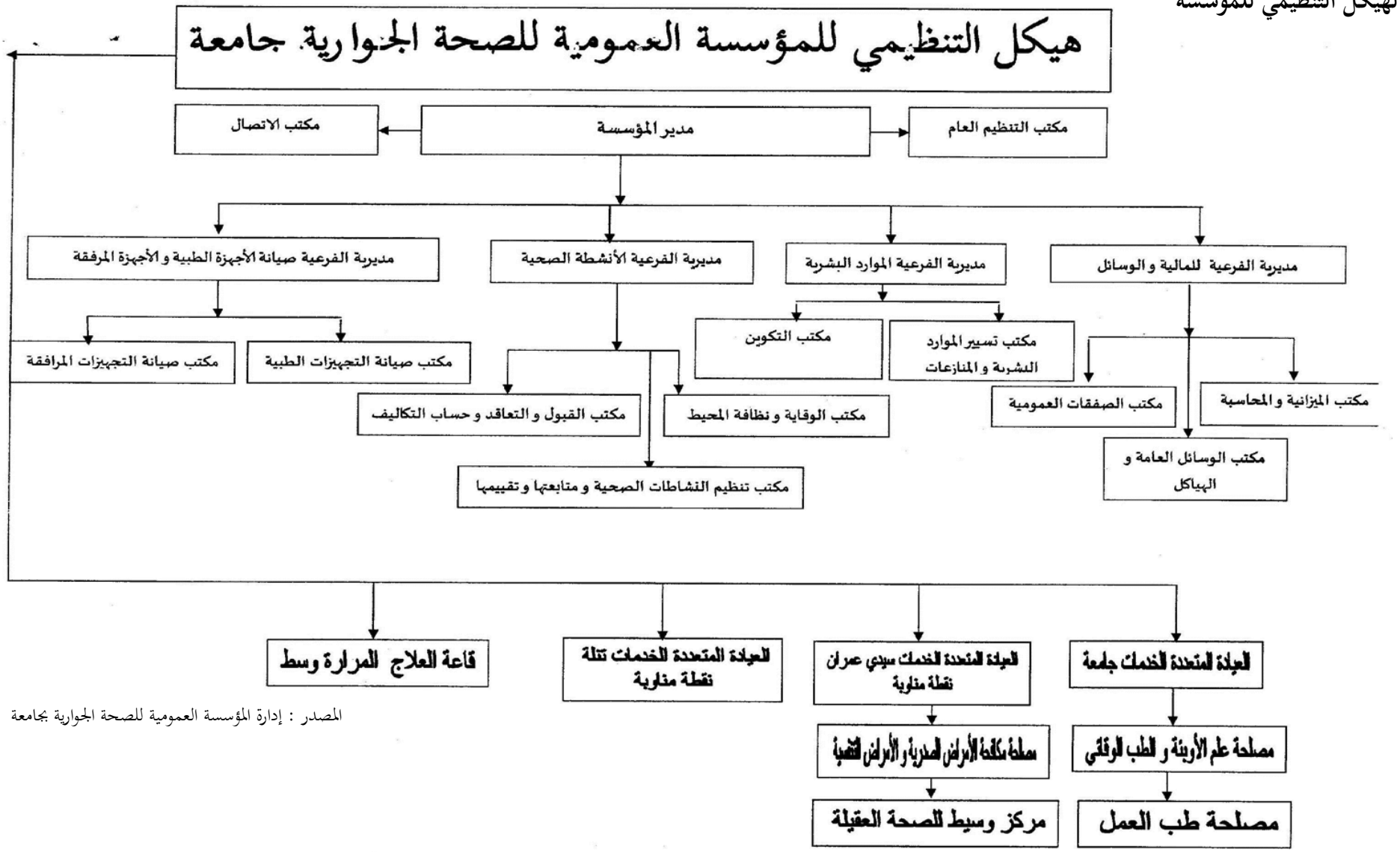
* **المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية** : و هي المسؤولة عن صيانة التجهيزات الطبية و الأجهزة المرفقة بيها ، كما تعمل على تكوين و توجيه الأطباء و الشبه طبيين في كيفية تسيير التجهيزات الطبية و استعمالها بشكل صحيح ، و يتفرع عن هذه المديرية مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرفقة.

* **المديرية الفرعية للمالية و الوسائل**: و هي المسؤولة على جميع المصالح الإقتصادية بما فيها المخازن العامة ، المواد الغدائية ، و يتفرع عن هذه المديرية مكتب الميزانية و المحاسبة ، مكتب الصفقات العمومية و مكتب الوسائل العامة و الهياكل[26].

[26]– مصدر : إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة

-

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر : إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة

2- عينة الدراسة : يعد اختيار العينة من الخطوات الهامة في إجراء دراسة ميدانية ، و بما أن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة دور التكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة فقد خصصنا فئة الإداريين لتطبيق دراستنا هذه، و بالتالي سنعتمد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة .

ثالثا : متغيرات الدراسة

أ – المتغير المستقل : يتمثل في التكوين

ب- المتغير التابع : يتمثل في تحسين الأداء

ثانيا : الأدوات

الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولا : أدوات جمع البيانات :

1- الاستمارة :

إن استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات و وسائل مساعدة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة ، و التي يستطيع بواسطتها معرفة واقع و ميدان الدراسة [27]وقد تم في دراستنا الاعتماد على أداة الاستبيان . الذي يعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية ، فهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين ، والتي يتم إعدادها إعداد محددا ، و ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص المختارين (المبحوثين) لتسجيل إجاباتهم ثم يتم إعادتها ثانيا[28].

و قد تم تصميم الاستمارة (الاستبيان) من خلال تفكيك متغيرات البحث (التكوين) إلى أبعاد و مؤشرات و بالاستعانة بالدراسات السابقة ، تمكنا من بناء استمارة أولية ، و قد قمنا بتحكيمها من طرف مجموعة من أساتذة علم الاجتماع المدرسين بالكلية ، أسماؤهم مدرجة في قائمة الملاحق

حيث تحصلنا على استمارة نهائية اعتمدنا عليها في دراستنا هذه و تضمنت ثلاثة محاور نذكرها كالاتي:

المحور الأول : و يتضمن البيانات الشخصية للموظفين الإداريين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة و ضمنه أربعة بنود و هي : الجنس ، السن ، الشهادة المتحصل عليها ، الخبرة المهنية.

المحور الثاني : يتضمن أسئلة حول الفرضية الأول و التي تتعلق بمساهمة التكوين في تحسين أداء العاملين و ضمنه تسعة بنود.

المحور الثالث : و يتضمن أسئلة حول الفرضية الثانية و التي تتعلق باكتساب المهارات و القدرات الجديدة للعاملين من خلال التكون و ضمنه إحدى عشرة بند.

[27]- ربحي مصطفى عليان ، مرجع سابق، ص81

[28] – محمد شفيق ، البحث العلمي و تطبيقاته في مجال العلوم الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ،مصر ، 2006 ،ص 115

تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الثلاثي و الذي يتحمل ثلاثة إجابات للحصول على مجموع الإستمارة تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 03 كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول يوضح درجات سلم ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم (02-01): تبين ترميز المقياس الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
01	02	03

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء

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

حساب المدى :3-1= 2

طول الخلية 2/3= 0.66

الحد الأدنى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

و بالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02): تبين محك الدراسة

المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
من 1 إلى 1.66	غير موافق
من 1.66 إلى 2.33	محايد
من 2.33 إلى 3	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء

ثانيا : دراسة صدق أداة الدراسة

تم عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة في هذا المجال من جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، بالإضافة الأستاذ المشرف ، و هذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة من مختلف الجوانب .

و بناءا على ملاحظات و توصيات الأساتذة المحكمين تمت صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

ثالثا : قياس ثبات الاستمارة :

تم استخدام معاملألفا كرو نباخللوصول إلى مدى ثبات الاستمارة للتحليل الإحصائي وفق برنامج spss نسخة 25 ، لكل محاور الاستمارة فوجدنا:

الجدول رقم (02-03): تبين قيمة معامل ألفا كرونباخ

محاور الاستمارة	عدد أسئلة الاستمارة	معامل ألفا كرو نباخ
المحور الثاني	9	0.745
المحور الثالث	11	0.824
المجموع	20	0.820

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (03): نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثاني ،أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثاني تساوي 0.745 ، و هي تدل على وجود علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الثاني ، و نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثالث ، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثالث تساوي 0.824 ، و هي تدل على وجود علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور الثالث و نجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل ، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود الاستبيان تساوي 0.820 ، و هي تدل على وجود علاقة موجبة بين البنود المشكلة للاستبيان ، و بذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت.

المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة المعطيات:

- معامل ألفا كرونباخ : يستعمل لمعرفة ثبات الاستبيان.
- التكرارات و النسب المئوية : تستعمل لمعرفة توزيع البيانات الشخصية للمبحوثين.
- المتوسط الحسابي : يستعمل لمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين.
- الانحراف المعياري : يستعمل لمعرفة تشتت إجابات المبحوثين.
- الوزن النسبي : يستعمل لمعرفة أهمية إجابات المبحوثين.
- اختبار " T " تاست لعينة واحدة على متوسط فرضي : يستعمل لاختبار فرضيات الدراسة.

- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات :

تم استعمال برنامجSpss25 و هو عبارة عن برنامج للحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

المطلب الأول : عرض النتائج

الفرع الأول : عرض وتحليل نتائج المحور الأول (البيانات الشخصية)

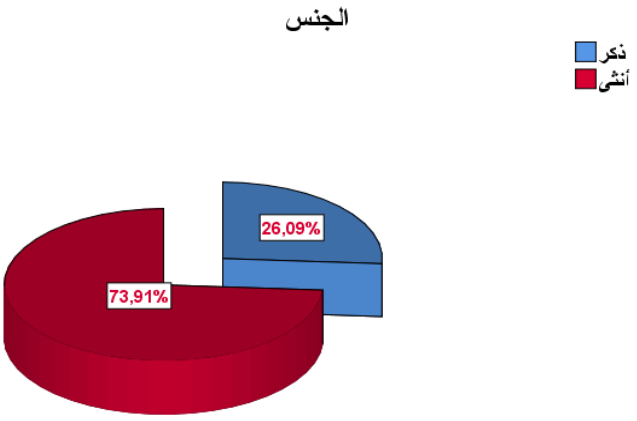
1-الجنس:

الجدول رقم (02-04): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	12	%26.1
أنثى	34	%73.9
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02-01):دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (04): و الشكل البياني رقم (01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس ، حيث نجد عدد العمال الإناث يساوي 34عاملة بنسبة 73.9% وهي النسبة الأعلى ،يليها عدد العمال الذكور يساوي 12عامل بنسبة 26.1%، و هي النسبة الأدنى. نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة هم من جنس الإناث ، و هذا راجع إلى عدة عوامل التي تجعل الإناث يفضلون التوجه نحول العمل أكثر من

الذكور في المؤسسات الصحية ، سواء كانوا في سلك التمريض أو في الإدارة ، أما الذكور عادة ما يتعدون على العمل في المؤسسات الصحية و ذلك كون راتبها قليل مقارنة بمهن أخرى.

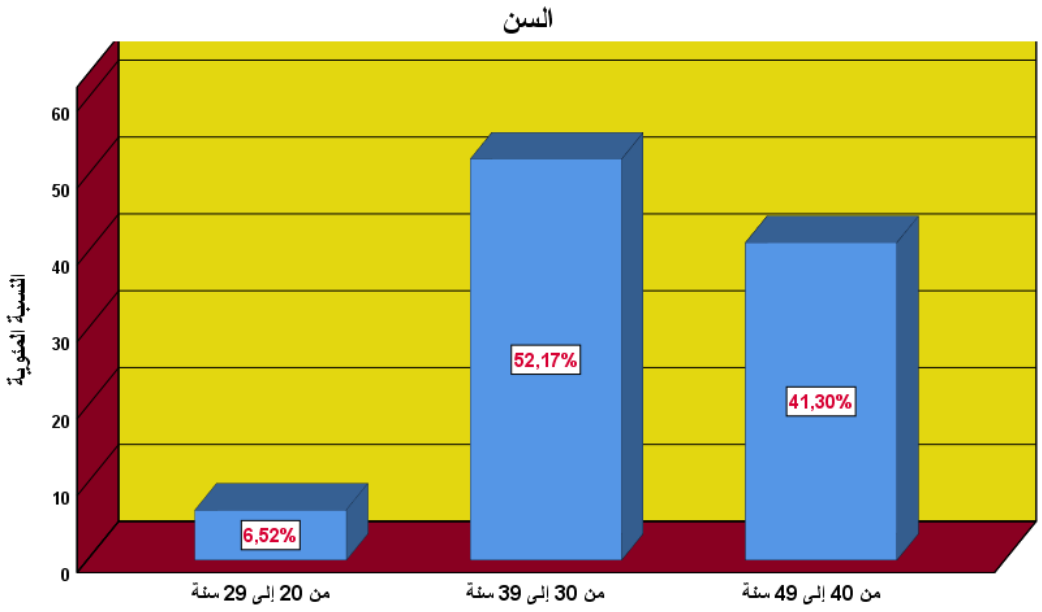
2- السن:

الجدول رقم (02-05): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن

السن	العدد	النسبة المئوية
من 20 إلى 29 سنة	03	% 6.5
من 30 إلى 39 سنة	24	% 52.2
من 40 إلى 49 سنة	19	% 41.3
من 50 سنة فما فوق	00	% 0
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02-02) : أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) : و الشكل البياني رقم (02) : نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية بالنسبة لمتغير السن ، حيث نجدعدد العمال الذين أعمارهم (من30إلى 39سنة) يساوي

24عامل بنسبة 52.2% ، و هي النسبة الأعلى ، يليها عدد العمال الذين أعمارهم (من 40إلى 49سنة) يساوي19عامل بنسبة 41.3%، و يليها عدد العمال الذين أعمارهم (من 20إلى 29سنة) يساوي03 عمال بنسبة6.5%، و يليها النسبة المنعدمة من العمال الذين أعمارهم (من 50 سنة فما فوق) ، و هي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة أعمارهم (من 30 إلى 39 سنة) ، و هذا راجع إلى الاستقرار الوظيفي الكبير في المؤسسات الصحية ، بالإضافة إلى التوظيف الدائم لفئة الشباب التي تنتهجه الوزارة الوصية.

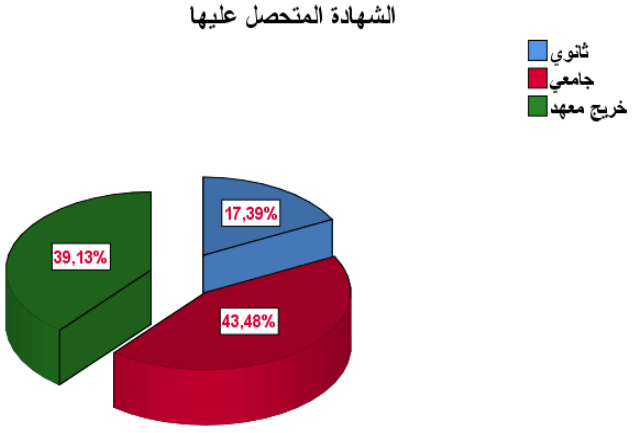
3- الشهادة المتحصل عليها :

الجدول رقم (02-06): يبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها

الشهادة المتحصل عليها	العدد	النسبة المئوية
متوسط	00	% 0
ثانوي	08	%17.4
جامعي	20	%43.5
خريج معاهد	18	%39.1
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02-03): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم(06) : و الشكل البياني رقم (03) : نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الشهادة المتحصل عليها، حيث نجد عدد العمال المتحصلين على شهادة جامعية يساوي 20عامل بنسبة 43.5%، و هي النسبة الأعلى ، يليها عدد العمال المتحصلين على شهادة معاهد يساوي 18عامل بنسبة 39.1%، و يليها عدد العمال المتحصلين على شهادة ثانوي يساوي 08 عمالبنسبة 17.4% و يليها النسبة المنعدمة لعدد العمال المتحصلين على شهادة متوسط ، و هي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة متحصلين على شهادة جامعية ، و هذا راجع إلى توجه الكبير لخريجي الجامعات إلى طلب التوظيف في قطاع الصحة ، و هذا راجع لارتفاع نسبة البطالة خاصة عن هذه الفئة.

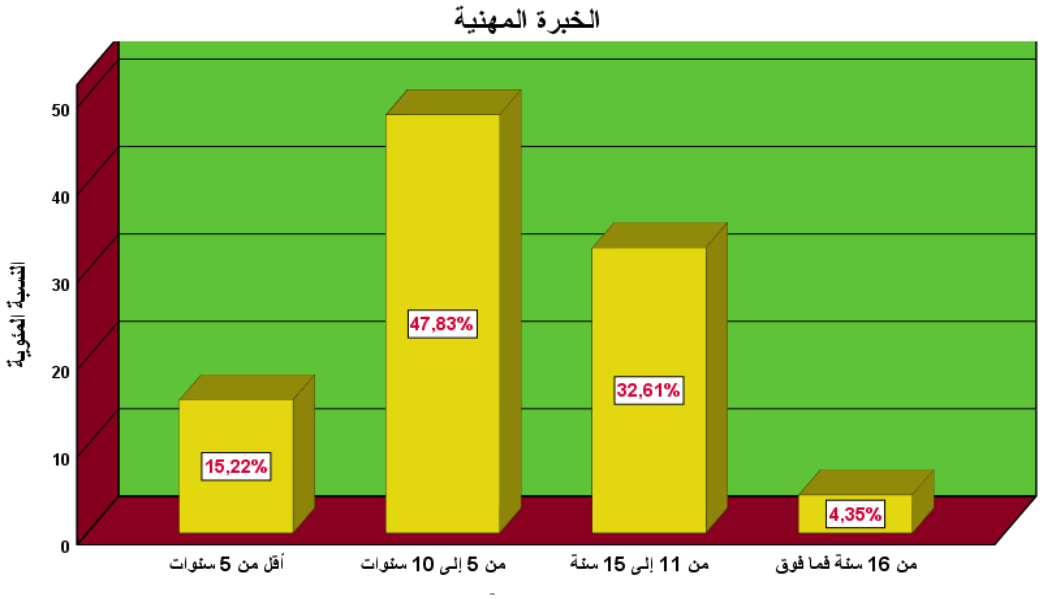
4- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (02-07): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	07	% 15.2
من 6 إلى 10 سنة	22	% 47.8
من 11 إلى 15 سنة	15	% 32.6
من 16 سنة فما فوق	02	% 4.3
المجموع	46	% 100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02-04) : أعمدة بيانية تبين توزيع و نسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والشكل البياني رقم (04) : نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في متغير الخبرة المهنية، حيث نجد عدد العمال الذين لديهم خبرة مهنية(من 6 إلى 10 سنة) يساوي 22عامل بنسبة47.8%، و هي النسبة الأعلى ، يليها عدد العمال الذين لديهم خبرة مهنية (من 11 الى 15 سنة) يساوي 15 عامل بنسبة32.6 %، و يليها عددعدد العمال الذين لديهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يساوي 07عمال بنسبة 15.2%، ويليها عددعدد العمال الذين لديهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يساوي 06 موظفين بنسبة 15%، و يليها عددعدد الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 16 سنة فما فوق) يساوي 02عمال بنسبة 4.3%، و هي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجامعة لديهم خبرة مهنية(من 6إلى 10 سنة) ، و هذا راجع إلى الاستقرار النسبي في الموارد البشرية خاصة خلال السنوات الماضية، حيث تم توظيف عدد كبير من الموظفين ، وهذا ما يكسب المؤسسة الصحية نقطة قوة من ناحية الخبرة المهنية لعمالها.

الفرع الثاني: عرض و تحليل نتائج المحور الثاني مساهمة التكوين في أداء العاملين

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و الوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثاني مساهمة التكوين في أداء العاملين ، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-08): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثاني مساهمة التكوين في أداء العاملين

رقم العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية النسبية
	التكرار	التكرار	التكرار				
	النسبة	النسبة	النسبة				
01	27	05	14	2.28	0.911	%76	محايد
	%58.7	%10.9	%30.4				
02	20	07	19	2.02	0.931	%67.33	محايد
	%43.5	%15.2	%41.3				
03	23	08	15	2.17	0.902	%72.33	محايد
	%50	%17.4	%32.6				
04	19	07	20	1.98	0.931	%66	محايد
	%41.3	%15.2	%43.5				
05	30	07	09	2.46	0.808	%82	موافق
	%65.2	%15.2	%19.6				
06	35	06	05	2.65	0.674	%88.33	موافق
	%76.1	%13	%10.9				
07	44	01	01	2.93	0.327	%97.67	موافق
	%95.7	%2.2	%2.2				
08	43	01	02	2.89	0.434	%96.33	موافق
	%93.5	%2.2	%4.3				
09	18	10	18	2	0.894	%66.67	محايد
	%39.1	%21.7	%39.1				
المتوسط العام للمحور الثانيمساهمة التكوين في أداء العاملين				2.38	0.451	%79.33	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل :

لقد تحصل المحور الثاني " **مساهمة التكوين في أداء العاملين**" ، على متوسط حسابي قدره 2.38 و انحراف معياري قدر بـ 0.451، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 79.33%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو أغلب العبارات المتعلقة بالمحور الثاني مساهمة التكوين في أداء العاملين ، و هذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة و نسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة ، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية و كذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا المحور و التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، و هي كالتالي:

1- تحصلت العبارة رقم(01): " **تتوفر وسائل و أدوات كافية لإنجاح التكوين داخل المؤسسة** " ، على متوسط حسابي قدره 2.28 و انحراف معياري قدره 0.911 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76% و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

2- تحصلت العبارة رقم (02) : " **يوجد تنوع في برامج التكوين المقدمة من طرف المكونين** "، على متوسط حسابي قدره 2.02 و انحراف معياري قدره 0.931 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 67.33%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

3- تحصلت العبارة رقم (03) : " **البرامج التكوينية المقدمة تلبي احتياجات المؤسسة** "، على متوسط حسابي قدره 2.17 و انحراف معياري قدره 0.902 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 72.33% و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

4- تحصلت العبارة رقم (04): " **هناك تقييم للأداء الوظيفي بعد التكوين من قبل المشرفين** "، على متوسط حسابي قدره 1.98 و انحراف معياري قدره 0.931 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 66%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

5- تحصلت العبارة رقم (05): " **برامج التكوين تغطي الجوانب العملية للوظيفة**" ، على متوسط حسابي قدره 2.46 و انحراف معياري قدره 0.808 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 82% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

6-تحصلت العبارة رقم (06): " **التكوين يوفر للمتكون كم كافي من المعلومات حول طبيعة الوظيفة** " ، على متوسط حسابي قدره 2.65 و انحراف معياري قدره 0.674، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88.33% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

7- تحصلت العبارة رقم (07) : " **يساهم التكوين في فاعلية أداء العاملين** " ، على متوسط حسابي قدره 2.93 و انحراف معياري قدره 0.327 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 97.67%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

8- تحصلت العبارة رقم (08) : " **لبرامج التكوين مساهمة في زيادة مهارات العاملين**" ، على متوسط حسابي قدره 2.89 و انحراف معياري قـدره 0.434 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 96.33%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين علىهذه العبارة.

9- تحصلت العبارة رقم (09): " **مدة التكوين كافية لاكتساب المعارف المطلوبة** "، على متوسط حسابي قدره 2 و انحراف معياري قدره 0.894 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 66.67%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

الفرع الثالث: عرض و تحليل نتائج المحور الثالث اكتساب مهارات جديدة في التكوين

تم استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثالث اكتساب مهارات جديدة في التكوين ، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-09): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثالث اكتساب مهارات جديدة في التكوين

رقم العبارة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية النسبية
	التكرار	التكرار	التكرار				
	النسبة	النسبة	النسبة				
10	36	07	03	2.72	0.584	%90.67	موافق
	%78.3	%15.2	%6.5				

11	37	06	03	2.74	0.575	%91.33	موافق
	%80.4	%13	%6.7				
12	39	05	02	2.80	0.500	%93.33	موافق
	%84.8	%10.9	%4.3				
13	36	08	02	2.74	0.535	%91.33	موافق
	%78.3	%17.4	%4.3				
14	38	07	01	2.80	0.453	%93.33	موافق
	%82.6	%15.2	%2.2				
15	39	06	01	2.83	0.437	%94.33	موافق
	%84.8	%13	%2.2				
16	41	03	02	2.85	0.470	%95	موافق
	%89.1	%6.5	%4.3				
17	36	07	03	2.72	0.584	%90.67	موافق
	%78.3	%15.2	%6.5				
18	36	07	03	2.72	0.584	%90.67	موافق
	%78.3	%15.2	%6.5				
19	41	04	01	2.87	0.400	%95.67	موافق
	%89.1	%8.7	%2.2				
20	44	00	02	2.91	0.412	%97	موافق
	%95.7	%0	%4.3				
المتوسط العام للمحور الثالثاكتساب مهارات جديدة في التكوين				2.79	0.305	%93	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل المحور الثالث " **اكتساب مهارات جديدة في التكوين** "، على متوسط حسابي قدره 2.79 و انحراف معياري قدر بـ 0.305 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 93%، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثالث اكتساب مهارات جديدة في التكوين ، و هذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة و نسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة ، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية و كذا توجه استجابات

الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا المحور و التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية ، و هي كالتالي:

1- تحصلت العبارة رقم (10): " **تمتلك القدرة و المهارات اللازمة بعد التكوين في إيصال المعلومات** "، على متوسط حسابي قدره 2.72 و انحراف معياري قدره 0.584 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 90.67% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2- تحصلت العبارة رقم (11) : " **زادت مهارات في إنجاز المهام المكلف بيها**" ، على متوسط حسابي قدره 2.74 و انحراف معياري قدره 0.575 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91.33% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

3- تحصلت العبارة رقم (12): " **تمكن البرامج التكوينية من تنمية أدائي واكتساب خبرات جديدة**"، على متوسط حسابي قدره 2.80 و انحراف معياري قدره 0.500 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 93.33% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

4- تحصلت العبارة رقم (13): " **تحسنت مهاراتي في استخدام وسائل الإعلام الآلي بعد التكوينات التي تلقيتها** "، على متوسط حسابي قدره 2.74وانحراف معياري قدره 0.535،ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

5- تحصلت العبارة رقم(14): "**زاد تنظيم عملي بعد حصولي على المعارف التي تلقيتها أثناء العمل**"، على متوسط حسابي قدره 2.80 و انحراف معياري قدره 0.453 و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 93.33% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

6- تحصلت العبارة رقم (15) : " **رفع التكوين من قدراتك نحو العمل**" ، على متوسط حسابي قدره 2.83 و انحراف معياري قدره 0.437 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 94.33% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

7- تحصلت العبارة رقم (16): " **يساهم التكوين في اكتساب المعلومات باستمرار** " ، على متوسط حسابي قدره 2.85 و انحراف معياري قدره 0.470 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 95%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

8- تحصلت العبارة رقم (17): " **اكتسبت من التكوين مهارة حل المشكلات و اتخاذ القرارات الصحيحة**" على متوسط حسابي قدره 2.72 و انحراف معياري قدره 0.582، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 90.67% ، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

9- تحصلت العبارة رقم (18): " **المعارف المتحصل عليها من التكوين زادت من شعوري بالمسؤولية اتجاه العمل**" ، على متوسط حسابي قدره 2.72 و انحراف معياري قدره 0.584 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 90.67% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

10- تحصلت العبارة رقم(19): " **التكوين يرفع من مستوى الاداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية**" على متوسط حسابي قدره 2.87وانحراف معياري قدره 0.400،ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 95.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

11- تحصلت العبارة رقم(20): " **حصولي على التكوين المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد** " ، على متوسط حسابي قدره 2.91 و انحراف معياري قدره 0.412 ، و من خلال الوزن النسبي المقدر بـ 97% ، و حسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي ، يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

المطلب الثاني : المناقشة

إعتمدنا على اختيار " T " للعينة البسيطة على متوسط فرضي عند مستوى دلالة 5%و ذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة الموضحة من خلال أسئلة استمارة الاستبيان.

و كانت قاعدة القرار المتبعة كما يلي:

- قبول الفرضية العدمية إذا كانت.$\%5<Sig(\alpha)$

- رفض الفرضية العدمية إذا كانت.$\%5>Sig\ (\alpha)$.

الفرع الأول : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الاولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " **توجد مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة**".

تم قياس هذه الفرضية بالاعتماد على اختيار " T " للعينة واحدة على متوسط فرضي ، و ذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية ، و النتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدولرقم (02–10) : يبين اختبار " T"للعينة البسيطة المتعلقة بوجود مساهمة التكوين في تحسين أداء العاملين

رقم العبارة	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المتوسط الفرضي	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
01	2.28	2	2.105	45	0.041	نقبل H1
02	2.02		0.158		0.875	نقبل H0
03	2.17		1.308		0.198	نقبل H0
04	1.98		-0.158		0.875	نقبل H0
05	2.46		3.830		0.000	نقبل H1
06	2.65		6.564		0.000	نقبل H1
07	2.93		19.403		0.000	نقبل H1
08	2.89		13.945		0.000	نقبل H1
09	2.00		0.000		1.000	نقبل H0
مساهمة التكوين في أداء العاملين	2.38		5.661		0.000	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (10) : الذي يبين أراء أفراد العينة في المحور الثاني "**مساهمة التكوين في أداء العاملين**" ، من خلال الاتجاه العام حيث بلغة قيمة T المحسوبة 5.661 بمستوى دلالة 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية 0.05 في هذه الحالة نقبل الفرضية H1 ونرفض H0.

H0= لا توجد مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

H1=توجد مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

و يتضح أيضا من خلال الجدول السابق أن أراء أفراد العينة في أغلب عبارات المحور الثاني" مساهمة التكوين في أداء العاملين " ، إيجابيه حيث جاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائيا ، أي قبول الفرضية H1 و رفض H0 ، باستثناء العبارات رقم (2، 3، 4، 9) و التي كانت بمستوى دلالة على التوالي (0.875، 0.198، 0.875، 1) و هي أكبر من مستوى معنوية 0.05، بالتالي قيمة T المحسوبة لديه غير دالة إحصائيا ، أي قبول الفرضية H0 و رفض H1.

و منه نقول إن للتكوين مساهمة في أداء العاملين ، إذا نقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على أنه : " **توجد مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة** ".

التفسير و المناقشة :

يعد التكوين المهني أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات غير أن أهميته لا تقتصر على البعد التقني أو الوظيفي ، بل تمتد إلى أبعاد سوسيولوجية عميقة ، حيث يمكن تفسير هذه المساهمة في ضوء مجموعة من النظريات الاجتماعية ، ففي إطار : " النظرية البنيوية الوظيفية " ، (فرضيات دوركايم و بارسونز) ، ينظر إلى التكوين كآلية اجتماعية تلعب دورا وظيفيا في ضمان استمرارية المؤسسة ، من خلال إكساب الأفراد المهارات و المعايير السلوكية التي تؤهلهم لأداء أدوارهم بفعالية ، ما يؤدي إلى زيادة التماسك و التنظيم داخل بيئة العمل.

أما من زاوية " النظرية التفاعلية الرمزية " ، التيركز عليها جورج هربرت ميد وبلومر ، فإن التكوي نيعد مجالا لتكوين الهوية المهنية عبر التفاعل الرمزي بين الأفراد ، حيث يكتسب العامل من خلال التدريب ليس فقط مهارات تقنية ، بل معاني و تصورات جديدة عن ذاته و عن دوره في المؤسسة ، ما يؤثر إيجابا على دافعيته و أدائه.

و من جهة أخرى تطرح " النظرية النقدية " ، عند كارل ماركس و بيير بورديو ، رؤية أكثر تعقيدا حيث يمكن أن ينظر إلى التكوين كمجال يعيد إنتاج علاقات السيطرة و الهيمنة ، من خلال اقتصار التكوين

الجيد على فئات محددة ، ما يعزز التفاوت داخل المؤسسة ، لكنه قد يتحول أيضا إلى أداة للتحرر و التمكين إذا تم توجيهه نحو العدالة المهنية.

من خلال هذا الربط النظري يتضح أن التكوين لا يعد فقط وسيلة لتطوير الأداء المهني ، بل هو عملية اجتماعية تؤثر في ديناميكيات السلطة ، و بناء الهوية ، و إعادة إنتاج أو تفكيك البنية الاجتماعية داخل المؤسسة.

كما تتفق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الباحث : بوقطب محمود (2013-2014) ، بعنوان **التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء العاملين** ، و قد تمحورت الدراسة في الكشف عن دور المؤسسة الجامعية في تنظيم و إجراء عمليات التكوين أثناء الخدمة ، و التعرف على علاقته برفع أداء الموظفين و مدى مساهمته في تطوير قدرات و سلوك الموظفين . حيث توصل الباحث إلى أن التكوين أثناء الخدمة يعتبر أحد الأسس و المتطلبات الضرورية ، لأنه سياسة تتبناه المؤسسة من أجل تحسين مستوى الموظفين ، و تطوير قدراتهم و تنمية مهاراتهم و تعديل سلوكياتهم و تحفيزهم و إستخراج أقصى ما لديهم من الطاقات . و تعميق خبراتهم من أجل مسايرة و مواكبة مختلف التطورات.

الفرع الثاني : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: " **يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة** ".

تم قياس هذه الفرضية بالاعتماد على اختيار " T " للعينة واحدة على متوسط فرضي ، و ذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية ، و النتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-11): يبين اختبار " T"للعينة البسيطة المتعلقة بدور دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين

رقم العبارة	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المتوسط الفرضي	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
10	2.72		8.337	45	0.000	نقبل H1
11	2.74		8.721		0.000	نقبل H1
12	2.80		10.916		0.000	نقبل H1
13	2.74		9.374		0.000	نقبل H1

14	2.80		12.040		0.000	نقبل H1
15	2.83		12.810		0.000	نقبل H1
16	2.85		12.238		0.000	نقبل H1
17	2.72		8.337		0.000	نقبل H1
18	2.72	2	8.337		0.000	نقبل H1
19	2.87		14.726		0.000	نقبل H1
20	2.91		15.017		0.000	نقبل H1
اكتساب مهارات جديدة بعد التكوين	2.79		17.558		0.000	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل :

يتضح من خلال الجدول رقم (13) : الذي يبين أراء أفراد العينة في المحور الثالث " **اكتساب مهارات جديدة بعد التكوين** " ، من خلال الاتجاه العام حيث بلغة قيمة T المحسوبة 17.558بمستوى دلالة 0.000 و هي اقل من مستوى معنوية 0.05 في هذه الحالة نقبل الفرضية H1 و نرفض H0.

H0= لا يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

H1= يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

و يتضح أيضا من خلال الجدول السابق أن أراء أفراد العينة في جميع عبارات المحور الثالث إيجابيه حيث جاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائيا ، أي قبول الفرضية H1 ورفض H0،

ومنه نقول إن لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين دور في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، إذا نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: " **يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة**".

التفسيرو المناقشة:

إن اكتساب المهارات الجديدة بعد التكوين يعد أحد العوامل الحاسمة في تحسين أداء العاملين و يكتسب أهمية خاصة عند تحليله في ضوء " النظريات الاجتماعية " ، التي تبرز الأبعاد الإنسانية السوسيولوجية للعمل و التعلم داخل المؤسسات.

ففي سياق " النظرية البنيوية الوظيفية " ، ينظر إلى اكتساب المهارات كجزء من عملية الضبط و التكامل الوظيفي ، حيث يمكن للعامل من خلال التكوين أن يحسن من أدائه و يصبح دوره داخل المؤسسة فعال و ذو كفاءة عالية ، بما يعزز التوازن و الاستقرار التنظيمي ، فالمهارات الجديدة ليست فقط أدوات تقنية ، بل هي وسيلة لإعادة إدماج الفرد في المنظومة الوظيفية وفقا لمتغيرات السياق الإنتاجي.

أما من منظور " النظرية التفاعلية الرمزية " ، فإن اكتساب المهارات يمثل لحظة تحول رمزي في مسار العامل ، إذ يعيد تشكيل صورته لذاته و علاقته بالآخرين داخل بيئة العمل ، و يضفي معاني جديدة على دوره و مساهمته ، مما يعزز من شعوره بالانتماء و الفاعلية.

و من جهة أخرى ، تتيح " النظرية النقدية " ، فهما أعمق لدور المهارات الجديدة ، حيث تعتبرها إما أداة للتحرر و تمكين العامل من تجاوز القيود التقليدية التي تفرض عليه ، أو وسيلة لإعادة إنتاج علاقات السيطرة إذا ما تم التحكم في توزيع فرص التكوين بشكل غير عادل ، و هكذا يصبح اكتساب المهارات بعد التكوين ليس مجرد عملية مهنية ، بل هو عملية اجتماعية مركبة تمكن العامل من التفاعل مع محيطه و تفتح أمامه أفاقا للترقية الوظيفية ، و المشاركة الفعالة ، و التحول إلى عنصر فاعل في التنمية المؤسسية و الاجتماعية.

الفرع الثالث : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه : " **يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة**".

تم قياس هذه الفرضية بالاعتماد على اختيار " T " للعينة واحدة على متوسط فرضي ، و ذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية، و النتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدولرقم (02–12): يبين اختبار " T"للعينة البسيطة المتعلقة بدورالتكوين في تحسين أداء العاملين

المحاور	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة المتوسط الفرضي	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
مساهمة التكوين في أداء العاملين	2.38		5.661		0.000	نقبل H1
اكتساب مهارات جديدة بعد التكوين	2.79		17.558		0.000	نقبل H1
دور التكوين في أداء العاملين	2.52		12.503		0.000	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل :

يتضح من خلال الجدول رقم (16) : الذي يبين أراء أفراد العينة على الاستبيان " **دور التكوين في أداء العاملين** " من خلال الاتجاه العام حيث بلغة قيمة T المحسوبة 12.503 بمستوى دلالة 0.000 و هي اقل من مستوى معنوية0.05 في هذه الحالة نقبل الفرضية H1 و نرفض H0.

H0= لا يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

H1= يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

و يتضح أيضا من خلال الجدول السابق أن أراء أفراد العينة في جميع محاور الاستبيان إيجابيه حيث جاءت قيمة T المحسوبة دالة إحصائيا ، أي قبول الفرضية H1 و رفض H0.

ومنه نقول إن للتكوين دور في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، إذا نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه : " **يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة**".

التفسير و المناقشة :

تشير نتيجة وجود دور للتكوين في تحسين أداء العاملين إلى أهمية هذا الأخير كأداة استراتيجية تسهم في تطوير الرأسمال البشري داخل المؤسسات ، فمن خلال التكوين يتم تزويد العاملين بالمعارف و المهارات اللازمة التي تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة أعلى ، مما ينعكس بالإيجاب على جودة الأداء و الإنتاجية.

و يمكن تفسير هذه النتيجة بالاستناد إلى بعض النظريات الاجتماعية ، و على رأسها " نظرية رأس المال البشري " ، التي تؤكد أن الاستثمار في تعليم و تدريب الأفراد يعزز من قدراتهم الإنتاجية و يؤثر بشكل مباشر على أدائهم و سلوكهم المهني ، كما أن " نظرية التعلم الاجتماعي للعالم " ألبرت باندورا " ، تسلط الضوء على أهمية التعلم من خلال التفاعل و الملاحظة ، و هو ما يتجلى في برامج التكوين التي تتيح فرص التعلم الجماعي و الممارسة التطبيقية ، مما يؤدي إلى تعديل السلوكيات المهنية و تعزيز الفعالية في بيئة العمل.

و بالإضافة إلى ذلك ، نجد أن " النظرية البنيوية الوظيفية " ، تفسر التكوين كوظيفة اجتماعية تهدف إلى ضمان استمرارية النظام التنظيمي و تحقيق التوازن بين حاجات المؤسسة و قدرات العاملين ، من خلال تعزيز مهاراتهم بما يتماشى مع متطلبات العمل ، و من منظور " النظرية السوسيولوجية للتنظيم " ، فإن التكوين يعتبر أحد الأليات التي تعتمدها المؤسسات لتأهيل مواردها البشرية حتى تتماشى مع الثقافة التنظيمية و القيم السائدة ، مما يسهل عملية الاندماج المهني و يرفع من مستوى الالتزام و الانتماء

و بالتالي فإن العلاقة الإيجابية بين التكوين و تحسين الأداء المهني للعاملين لا يقتصر على البعد التقني فقط ، بل ترتبط كذلك بعوامل اجتماعية و ثقافية تساهم في بناء فرد أكثر كفاءة و مؤسسة أكثر توازنا و فعالية.

كما تتفق هده النتيجة و النتيجة التي قبلها : (يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة) . مع دراسة الباحثة **بن علية زوبيدة** : (2013-2014) ، **دور التكوين في تنمية الموارد البشرية** . و التي حاولت الكشف فيها عن دور التكوين في تنمية المورد البشري و كيف من شأنه أن يساهم في رقي المؤسسات ، و توصلت الباحثة إلى أن أغلب العاملين استفادوا من العملية التكوينية و هذا راجع إلى إهتمام المؤسسة و أن البرامج التكوينية تساهم و بشكل كبير في تنمية و تطوير مهارات و معارف العاملين و كداك أن التكوين يؤدي الى الرفع من أداء العامل ، و يسمح له بتجديد نشاطه.

الفرع الرابع : النتائج العامة للدراسة

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الميدانية يمكن تلخيصها في النتائج التالية :

1- يوجد دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

2- توجد مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

3- يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.

خلاصة الفصل الثاني:

وفي الأخير فإنه ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة وذلك عبر مراحل وخطوات اتضح أن هناك دور للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ، وأن هناك مساهمة للتكوين في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة و أيضا يوجد دور لاكتساب مهارات جديدة بعد التكوين في أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة ،وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال أساليب احصائية والمتمثلة في اختيار " T " للعينة واحدة على متوسط فرضي، باستعمال برنامج SPSS نسخة 25، مما أسفرت النتائج على تحقق جميع فرضيات الدراسة.

الاقتراحات و التوصيات:

استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن أن نقدم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات و التي يمكن إيجازها فيما يلي :

- اقتراح توفير وسائل وأدوات كافية من أجل إنجاح عملية التكوين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .
- العمل على تنوع البرامج التكوينية المقدمة من طرف المكونين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة.
- وجوب تقييم للإداء بعد العملية التكوينية من قبل المشرفين عليها بالمؤسسة.
- تعميم عملية التكوين على كل العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة و حسب مهام كل عامل .
- السعي إلى جعل العملية التكوينية مستمرة لمواكبة التطورات و إستحدات الجديد بالمؤسسة.

خاتمة

خاتمـــــة :

المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري ،الذي يعتبر العنصر الأساس في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمحور الرئيسي في مواجهة تحديات العصر ومتغيراته المتلاحقة، ومواكبة التطورات المتسارعة في مختلف المجالات ، فبقاء المؤسسات واستمرارها مرهون بهذا العنصر ، ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب واستقطاب عاملين أكفاء بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستوياتهم ومهاراتهم عن طريق التكوين .

فالتكوين أصبح اليوم يستحوذ على قدر كبير من الأهمية من خلال تطوير وتنمية معارف العاملين ومهاراتهم وقدراتهم .وبالتالي التحسين في أداء أعمالهم بكل كفاءة وفاعلية مما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة .

ومن خلال ما استخلصناه في مجريات هذا البحث تم التوصل إلى معرفة الدور الكبير الدي يلعلبه التكوين، ومساهمته في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة وبالتالي زيادة إنتاجها وتحقيق الربح.

وفي الأخير ورغم النقائص التي احتوتها دراستنا ، إلا أننا نأمل أنها قد ألمت بالموضوع .ونكون قد أسهمنا ولو بجزء بسيط في عملية البحث العلمي ، وقد تكون نهاية دراستنا بداية دراسة لزملاء أخرين قد يقدمون الجديد والمفيد أن يكملوا النقائص الموجودة في هذه الدراسة .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الكتب بالعربية :

01- محمد الغريب عبد الكريم ، البحث العلمي لتصميم المنهج والإجراءات ، د، ط ، مكتبة نهضة الشروق ، القاهرة ،1987،ص77 .

02- أنور سلطان ، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، د، ط ، دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية ، مصر ، 2000، ص219.

03- محمد شفيق، البحث العلمي وتطبيقاته في مجال العلوم الإجتماعية ، د ، ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2000،ص 115 .

04- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج وأساليب البحث العلمي النظريه والتطبيق، الطبعه الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن ، 2000،ص42.

05- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، د، ط ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2003، ص ،.219

06- بلقاسم سلاطنية ، حسان جيلاني ، منهجية العلوم الإجتماعية ، د ، ط ، دار الهدى ، الجزائر ،2004 ، ص.35

07- أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات، د، ط ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2005 ، ص، .25

08- رفعت عبد الحليم القاعوري، إدارة الإبداع التنظيمي ، د ، ط ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ،2005،ص.253

09- وجيه محجوب ، اصول البحث العلمي ومناهجه ، الطبعهالثانيه ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2005،ص243.

10- رشدي أحمد طعيمة ، المهارات اللغوية مستوياتها تدريسها صعوباتها ،د، ط ،دار الفكر العربي، القاهرة ،2006 ،ص29

11–أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، د ، ط ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، 2007 ،ص 245.

12- عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2007الأردن.،ص228

13- محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، 2007، ص .159

14- النقيب متولي،مهارات البحث عن المعلومات وإعادة البحث في البيئة الرقمية ، ط1،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2008،ص .105

15- خالد محمد بني حمدان، وائل محمد إدريس، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي ،د، ط منهج معاصر، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن ،2009، ص، 383

16- حسن أحمد الطعاني ، التدريب الإداري وفق رؤية تطورية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2013،ص17

17- مجدي عبدالله شرارة، الاتجاهات والأدوار الحديثة في إدارة الموارد البشرية، د.د.ن ، 2019،ص195،

قائمة الكتب بالفرنسية :

01-Stella cottrel.TkeStudyHandbook.published by palgrave Macmillan Ltd.London.Second Edition.2003 .p2

قائمة الأطروحات والمذكرات:

01–مجاهدي الطاهر، فعالية التدريب المهني وأثره على الأداء ،دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج تيندال، المسيلة ،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة منتوري قسنطينة، 2008- 2009 ص13

02- البتول علوط .الثقافة التنظيمية وأفعالها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسة، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات العمومية في ولاية الجلفة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الإجتماع تنظيم وعمل ،كلية العلوم الإجتماعيةوالإنسانية، جامعة الجزائر 2، 2012-2013 ، ص 57

03- سعاد بعجيي ، تقييم فاعلية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة حالة مؤسسةتوزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نفال مسيلة سطيف، ماجستير، جامعة محمدد بوضياف ، المسيلة ،2006- 2007، ص 9.

04–بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير ، علم الإجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، جامعة لغرور خنشلة ،2013-2014

05- صابرينة قوادي ، التكوين و دوره في تحسين الموارد البشرية ، دراسة حالة لمصنع الحليب ، مدكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس ،كلية العلوم الإقتصادية،2015، ص 48

قائمة المجلات:

01- الشيخ الداوي ، تحليل أثر التدريب و التحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية ، مجلة الباحث ، العدد السادس ، جامعة الجزائر ، 2008،ص11

قائمة المصادر:

01- إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة

الملاحق

ملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلوم الاجتماعية

استمارة علمية لمذكرة حول

دور التكوين في تحسين أداء العاملين
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية، نرجوا منكم أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، وذلك عن طريق وضع العلامة

(×) في المكان المناسب، مع كل الاحترام والتقدير

المحور الاول: البيانات الشخصية:

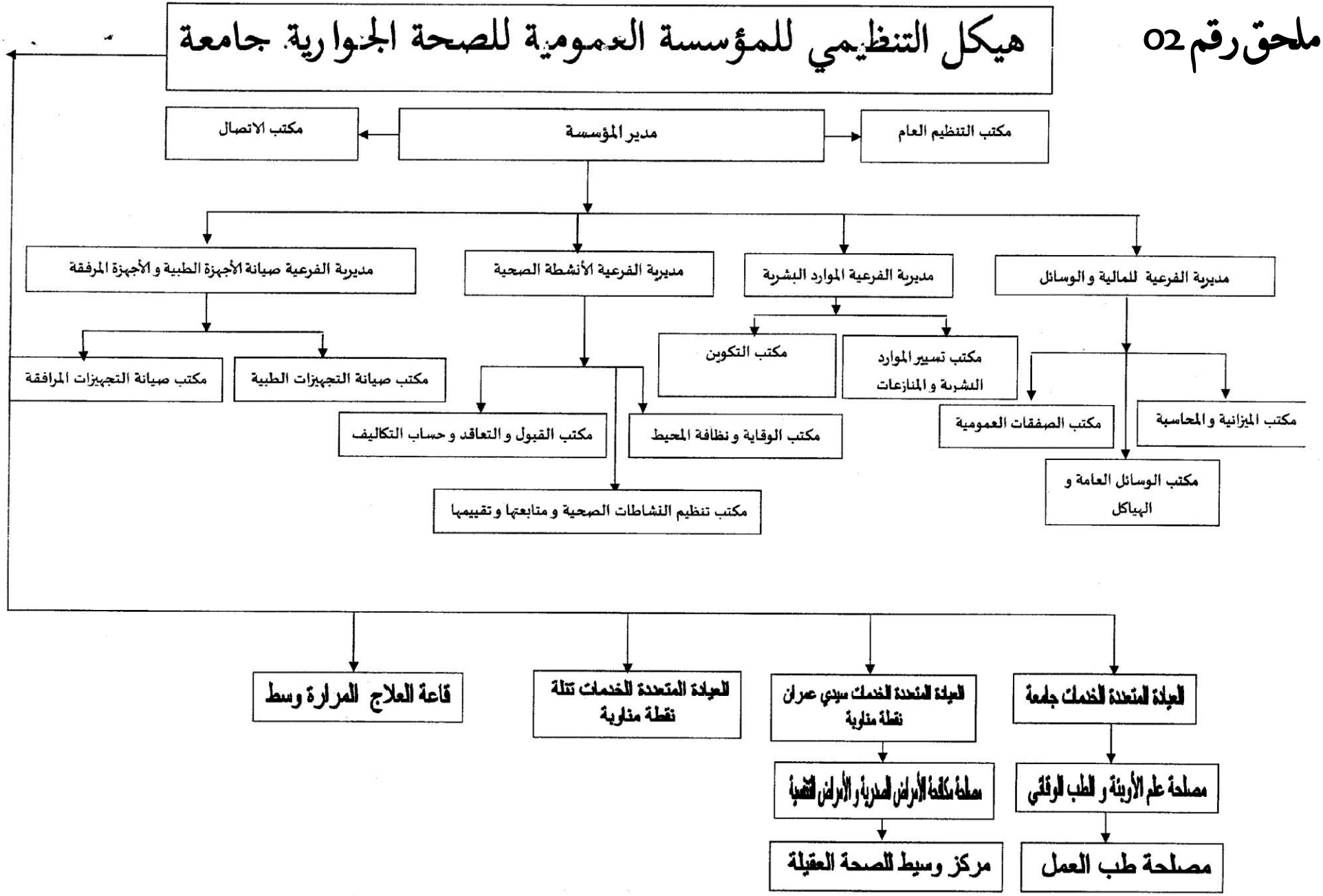
1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن:من: (20 إلى 29) سنة ☐ من (30 إلى 39) سنة ☐ من(40 إلى 49) سنة ☐ من: 50 سنة فما فوق ☐
3. الشهادة المتحصل عليها: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ خريج معاهد ☐
4. الخبرة المهنية (عدد السنوات):أقل من 05 سنوات ☐ من:(6-10) سنوات ☐ من (11-15) سنة ☐ من: 16 فما فوق ☐

المحور الثاني: مساهمة التكوين في اداء العاملين				
	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1	تتوفر وسائل وأدوات كافية لإنجاح التكوين داخل المؤسسة			
2	يوجد تنوع في برامج التكوين المقدمة من طرف المكونين			
3	البرامج التكوينية المقدمة تلبي إحتياجات المؤسسة			
4	هناك تقييم للأداء الوظيفي بعد التكوين من قبل المشرفين			
5	برامج التكوين تغطي الجوانب العملية للوظيفة			
6	التكوين يوفر للمتكون كم كافي من المعلومات حول طبيعة الوظيفة			
7	يساهم التكوين في فاعلية أداء العاملين			
8	لبرامج التكوين مساهمة في زيادة مهارات العاملين			
9	مدة التكوين كافية لاكتساب المعارف المطلوبة			

المحور الثالث :إكتساب مهارات جديدة في التكوين				
الرقم	العبارات	غيرموافق	محايد	موافق
10	تمتلك القدرة والمهارات اللازمة بعد التكوين في إيصال المعلومات			
11	زادت مهاراتي في إنجاز المهام المكلف بها			
12	تمكن البرامج التكوينية من تنمية أدائي واكتساب خبرات جديدة			
13	تحسنت مهاراتي في إستخدام وسائل الإعلام الآلي بعد التكوينات التي تلقيتها			
14	زاد تنظيم عملي بعد حصولي على المعارف التي تلقيتها أثناء التكوين			
15	رفع التكوين من قدراتك نحو العمل			
16	يساهم التكوين في إكتساب المعلومات بإستمرار			
17	إكتسبت من التكوين مهارة حل المشكلات وإتخاذ القرارات الصحيحة			
18	المعارف المتحصل عليها من التكوين زادت من شعوري بالمسؤولية اتجاه العمل			
19	التكوين يرفع من مستوى الاداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية			
20	حصولي على التكوين المناسب يجعلني اكثر قدرة على اداء عملي بشكل جيد			

ملحق رقم 02

هيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة



ملحق رقم 03

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

إلى السيد المحترم/ مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - جامعة -

ترخيص بزيارة ميدانية

تحية طيبة وبعد ,,

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجو من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم :

1. حميدي جلاء .....
2. محمودي عبد الحميد .....
3. .....
4. .....

بزيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. القيام بتربص ميداني لفترة من: 2024/12/15 إلى 2025/02/24
3. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم النزيه في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في:

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم العلوم الإجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج
د.شوقي مرابط

المديرية العمومية للصحة الجوارية
المدير
مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جامعة
جلالي رمزي

ملحق رقم 04

بعض مخرجات برنامج spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,745	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,824	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,820	20

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ذكر	12	26,1	26,1	26,1
	أنثى	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

الشهادة المتحصل عليها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ثانوي	8	17,4	17,4	17,4
	جامعي	20	43,5	43,5	60,9
	خريج معهد	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	من 20 إلى 29 سنة	3	6,5	6,5	6,5
	من 30 إلى 39 سنة	24	52,2	52,2	58,7
	من 40 إلى 49 سنة	19	41,3	41,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	7	15,2	15,2	15,2
	من 5 إلى 10 سنوات	22	47,8	47,8	63,0
	من 11 إلى 15 سنة	15	32,6	32,6	95,7
	من 16 سنة فما فوق	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	14	30,4	30,4	30,4
	محايد	5	10,9	10,9	41,3
	موافق	27	58,7	58,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	19	41,3	41,3	41,3
	محايد	7	15,2	15,2	56,5
	موافق	20	43,5	43,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	15	32,6	32,6	32,6
	محايد	8	17,4	17,4	50,0
	موافق	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	20	43,5	43,5	43,5
	محايد	7	15,2	15,2	58,7
	موافق	19	41,3	41,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	9	19,6	19,6	19,6
	محايد	7	15,2	15,2	34,8
	موافق	30	65,2	65,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	5	10,9	10,9	10,9
	محايد	6	13,0	13,0	23,9
	موافق	35	76,1	76,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	1	2,2	2,2	2,2
	محايد	1	2,2	2,2	4,3
	موافق	44	95,7	95,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	2	4,3	4,3	4,3
	محايد	1	2,2	2,2	6,5
	موافق	43	93,5	93,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	18	39,1	39,1	39,1
	محايد	10	21,7	21,7	60,9
	موافق	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

1ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	3	6,5	6,5	6,5
	محايد	7	15,2	15,2	21,7
	موافق	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

2ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	3	6,5	6,5	6,5
	محايد	6	13,0	13,0	19,6
	موافق	37	80,4	80,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

3ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	2	4,3	4,3	4,3
	محايد	5	10,9	10,9	15,2
	موافق	39	84,8	84,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

4ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	2	4,3	4,3	4,3
	محايد	8	17,4	17,4	21,7
	موافق	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

5ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	1	2,2	2,2	2,2
	محايد	7	15,2	15,2	17,4
	موافق	38	82,6	82,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

6ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	1	2,2	2,2	2,2
	محايد	6	13,0	13,0	15,2
	موافق	39	84,8	84,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

7ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	2	4,3	4,3	4,3
	محايد	3	6,5	6,5	10,9
	موافق	41	89,1	89,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

8ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	3	6,5	6,5	6,5
	محايد	7	15,2	15,2	21,7
	موافق	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

9ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	3	6,5	6,5	6,5
	محايد	7	15,2	15,2	21,7
	موافق	36	78,3	78,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

10ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	1	2,2	2,2	2,2
	محايد	4	8,7	8,7	10,9
	موافق	41	89,1	89,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

11ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	غير موافق	2	4,3	4,3	4,3
	موافق	44	95,7	95,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Statistiquessuréchantillonuniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenneerreur standard
س1	46	2,28	,911	,134
س2	46	2,02	,931	,137
س3	46	2,17	,902	,133
س4	46	1,98	,931	,137
س5	46	2,46	,808	,119
س6	46	2,65	,674	,099
س7	46	2,93	,327	,048
س8	46	2,89	,434	,064
س9	46	2,00	,894	,132
المحور2	46	2,3768	,45147	,06657

Test suréchantillon unique

	Valeur de test = 2					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différencemoyenne	Inférieur	Supérieur
س1	2,105	45	,041	,283	,01	,55
س2	,158	45	,875	,022	-,25	,30
س3	1,308	45	,198	,174	-,09	,44
س4	-,158	45	,875	-,022	-,30	,25
س5	3,830	45	,000	,457	,22	,70
س6	6,564	45	,000	,652	,45	,85
س7	19,403	45	,000	,935	,84	1,03
س8	13,945	45	,000	,891	,76	1,02
س9	,000	45	1,000	,000	-,27	,27
المحور2	5,661	45	,000	,37681	,2427	,5109

Statistiquessuréchantillonuniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenneerreur standard
ع1	46	2,72	,584	,086
ع2	46	2,74	,575	,085
ع3	46	2,80	,500	,074
ع4	46	2,74	,535	,079
ع5	46	2,80	,453	,067
ع6	46	2,83	,437	,064
ع7	46	2,85	,470	,069
ع8	46	2,72	,584	,086
ع9	46	2,72	,584	,086
ع10	46	2,87	,400	,059
ع11	46	2,91	,412	,061
المحور3	46	2,7905	,30537	,04502

Test suréchantillon unique

	Valeur de test = 2					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différencemoyenne	Inférieur	Supérieur
ع1	8,337	45	,000	,717	,54	,89
ع2	8,721	45	,000	,739	,57	,91
ع3	10,916	45	,000	,804	,66	,95
ع4	9,374	45	,000	,739	,58	,90
ع5	12,040	45	,000	,804	,67	,94
ع6	12,810	45	,000	,826	,70	,96
ع7	12,238	45	,000	,848	,71	,99
ع8	8,337	45	,000	,717	,54	,89
ع9	8,337	45	,000	,717	,54	,89
ع10	14,726	45	,000	,870	,75	,99
ع11	15,017	45	,000	,913	,79	1,04
المحور3	17,558	45	,000	,79051	,6998	,8812

Statistiquessuréchantillonuniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenneerreur standard
المحور2	46	2,3768	,45147	,06657
المحور3	46	2,7905	,30537	,04502
الاستبيان	46	2,5837	,31662	,04668

Test suréchantillon unique

	Valeur de test = 2					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différencemoyenne	Inférieur	Supérieur
المحور2	5,661	45	,000	,37681	,2427	,5109
المحور3	17,558	45	,000	,79051	,6998	,8812
الاستبيان	12,503	45	,000	,58366	,4896	,6777