

برامج التدريب ودورها في تحقيق الجودة الشاملة

دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بعين تموشنت

Training programs and their role in achieving total quality Cas study of thr Sonelgaz Electricity and Gas Distribution Corporation in Ain Temouchentد. حولية يحيى¹ ، د. بورعدة حورية²¹ جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت (الجزائر)، yehya.haoulia@univ-temouchent.edu.dz² جامعة محمد بن أحمد - وهران (الجزائر)، bouraada.houria@yahoo.fr

تاريخ الارسال: 2022/04/10

تاريخ القبول: 2022/09/15

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور البرامج التدريبية في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات وثم اختيار مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز - ولاية عين تموشنت.

حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على العينة العشوائية التي تكونت من 60 موظف يمثلون مختلف المستويات. وتم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى النتائج التالية: إن نظام الجودة الشاملة في التدريب يسعى إلى إنجاز الأعمال التدريبية بكفاءة؛ إن البرامج التدريبية الفعالة تسعى لتحقيق الجودة الشاملة؛ إن إستراتيجية التدريب المتكاملة تساهم في تحقيق الجودة الشاملة؛ إن الجودة الشاملة في المؤسسة يعتبر متغير مفسر لبرامج التدريب؛ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج التدريبية وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسة محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة، برامج التدريب، إدارة الجودة الشاملة، نظام الجودة الشاملة.

تصنيفات JEL : P46، M12.

Abstract :

This study aimed to identify the role of training program in achieving total quality in organizations, and then choose the SONELGAZ Corporation for Electricity and Gas Distribution-Ain Temouchent.

Where then use the descriptive approach in the theoretical aspect and a case study in the field aspect, ant then relied on a random sample that consisted of 60 employees representing different levels. Standards of validity and reliability. In the statistical analysis, the two researchers relies on the statstical program "SPSS". The study reached the following results: The total quality system in training seeks to complete the training work efficiently. Effective training programs seek to achieve total quality. The integrated training strategy contributes to achieving total quality. Total quality in the organization is considered an explantory variable for taining programs. There is a statistically significant relationship between the training programs and the achievement of total quality in the institution under study.

Keywords: total quality; training programs; total quality managment; total quality system.

JEL Classification Cods : P46, M12.

المؤلف المرسل: د. حولية يحيى، الإيميل: yehya.haoulia@univ-temouchent.edu.dz

المقدمة:

هناك توجه متزايد نحو التركيز على تدريب وتنمية الموارد البشرية لدى منظمات الأعمال باعتبار أن التدريب هو أحد المحاور الإستراتيجية لتدعيم وتنويع مهارات وخبرات ومعارف العاملين في المنظمة.

حيث أصبح التدريب في منظمات الأعمال الحديثة نشاطا رئيسيا يبرأه وجزءا هاما من تكاليف العمالة.

فالمهمة الأساسية لبرامج التدريب هو وجود إستراتيجية متكاملة للتدريب لأنه يتطلب عمل إبداعي أكثر لتحقيق الجودة الشاملة، لأنها عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية.

والبرامج التدريبية تتماشى مع نظام الجودة الشاملة لأنه هو الوحيد الذي يحقق أفضل دعم للمؤسسة الاقتصادية في مجال تطوير كفاءة الموارد البشرية. من كل ما سبق ولتحليل وإثراء البحث فقد ارتأينا صياغة الإشكالية كما يلي:

كيف يمكن تحقيق الجودة الشاملة من خلال إدارة البرامج التدريبية لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية عين تموشنت؟

بناء على السؤال السابق يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

ما مفهوم البرامج التدريبية في إطار الجودة الشاملة ؟

في ماذا تتمثل العملية التدريبية من أجل تحقيق الجودة الشاملة ؟

كيف يكون التدريب كأداة لتحقيق الجودة الشاملة ؟

ما هي العلاقة بين برامج التدريب والجودة الشاملة ؟

وبناء على الإشكالية السابقة للدراسة يتم طرح الفرضية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الجودة الشاملة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بعين تموشنت

تموشنت

أهداف الدراسة: بعد التطرق للإشكالية وفرضية الدراسة، يوجد للدراسة مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها والتي سوف نذكرها في نقاط:

إبراز أهمية البرامج التدريبية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وتحقيق الجودة الشاملة؛

التركيز على العلاقة بين برامج التدريب والجودة الشاملة من أجل العمل بها؛

محاولة تسليط الضوء على موضوع البرامج التدريبية ودورها في تحقيق الجودة الشاملة، الذي له معنى كبير وأثر مهم

لمؤسسات من أجل تنمية مهارات المورد البشري وإعطائه أهمية كبيرة

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة من خلال:

يطرح مسألة مهمة بالنسبة للمنظمات والمؤسسات الوطنية، وهي استخدام برامج التدريب لتنمية مهارات وقدرات

المورد البشري لدعم المؤسسة الاقتصادية في مجال تطوير الكفاءة وتحقيق جودة شاملة؛

إمكانية توسيع ورفع شأن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية واكتساب مهارات العامل والفوز بثقة إرضاء العميل؛

علاقة التدريب بالجودة الشاملة، حيث يمكن الخوض إلى برامج تدريبية عالية يحسن من جودة المنتج وبالتالي تحقيق جودة شاملة.

الدراسات السابقة: مكن التركيز على أهمها:

- دراسة (Devi and Shaik, 2013) بعنوان Measurement of training & developmen effectiveness- an empirical study

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر التدريب و التطوير على المنظمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليل، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة وطبقته على عينة من 51 موظف من أصل 211 موظف في شركة تكنولوجيا معلومات في مدينة حيدر أباد في باكستان. وتم جمع الاستبيانات وتحليلها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن 81% من المتدربين يرون أن تحديد الاحتياجات التدريبية وافق احتياجاتهم التدريبية، و أن 72% من المتدربين يرون أن تصميم التدريب كان بشكل فعال، وأن 58% من المتدربين يوافقون على أن تقييم التدريب يتم بطريقة فعالة. كذلك توصلت إلية الدراسة أنه يوجد علاقة إيجابية بين الأبعاد الأربعة لبرامج التدريب وهي تحديد الاحتياجات التدريبية والتصميم الجيد للتدريب والمدرسين الكفؤين وأداء المتدربين في مقابل فعالية التدريب، وبالتالي فإن زيادة فعالية العناصر الأربعة السابقة ستؤدي بالتأكيد إلى فعالية التدريب في تحقيق أهدافه.

- دراسة (The study of Yusof, Aspinwall, 2000) بعنوان TQM implementation issues review and case study

هذه الدراسة وجهت إلى المصانع المتوسطة والصغيرة وذلك لدراسة مجموعة من القضايا المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات الصغيرة لا تهتم بإدارة الجودة الشاملة بالدرجة التي تهتم بها الشركات كبيرة الحجم، وذلك لانخفاض التحفيز في تطبيق TQM من المؤسسات صغيرة الحجم وعدم إدراك أهميتها واعتقادهم بأنها غير ملائمة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بسبب عدم وجود كادر كفء مقارنة مع الشركات الكبرى، وتوصي الدراسة إلى العمل بضرورة تطبيق TQM ومعرفة المشاكل التي يمكن أن تواجه المؤسسات الصغيرة والتكيف مع هذه العوائق، وأن هذه العوائق تواجه كافة المؤسسات، أيضا لا بد من تطوير البنية التحتية لتطبيق الجودة الشاملة.

1- الإطار النظري لبرامج التدريب والجودة الشاملة:

يعمل التدريب على تحقيق الجودة الشاملة في المجال الصناعي والخدمي وإدارة المنظمات لأن الجودة معيار للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا أدينا ما عزمنا على توفيره في الوقت المحدد والهدف المسطر.

1-1- العناصر الأساسية لبرامج التدريب:

1-1-1- تعريف البرامج التدريبية:

تعرف البرامج التدريبية: "بأنها مجموعة من النشاطات المنظمة المخططة لها والمستمرة والهادفة إلى تزويد المتدربين في المنظمة لمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكياتها بشكل إيجابي بناء". (بن عيشي، 2016، صفحة

وتعرف أيضا: "بأنها تهدف إلى تحقيق مهارات وتقنيات محددة لها علاقة بالعمل ويمكن تعلمها بطريقة يمكن قياسها واستخدامها في العمل وقد يكون من الأفضل وصف هذه المهارات بالمهارات الملاحظة". (المنطاوي، 2008، صفحة 126) وأيضا: "بأنها الأنشطة المخططة في إطار منظم والتي تركز على اكتساب المهارات وتعميق معرفة المتدربين لها، وتشمل البرامج التدريبية على جوانب تتعلق بالعلاقات الإنسانية، والأساليب التربوية لغرض رفع درجة كفاءتهم، والتعامل الناجح مع مجموعات الأفراد الذين سيقومون بتدريهم وتقوم إنجازهم". (بن عيشي، 2016، صفحة 67)

1-1-2- أهداف البرامج التدريبية:

إن الاعتبار الذي يفوق كل الاعتبارات في اختيار الإستراتيجية هو هدف التدريب، فإذا كان هدف وحدة معينة من الوحدات التدريبية هو تنمية معارف المتدرب الوظيفية، فإن الإستراتيجية المختارة تختلف عن الإستراتيجية المختارة لو كان الهدف تنمية المهارات الوظيفية. وعليه فإن التحديد الجيد الواضح التفصيلي للهدف من العملية التدريبية هو المحور الأساسي في اختيار الإستراتيجية. ويوجد مجموعة من الأهداف التي يمكن أن يقام التدريب من أجلها: (رضا، 2003، صفحة 178)

- عرض وتقديم موضوعات؛
- رفع الكفاءة في مجال معين؛
- التدريب على تشغيل الأجهزة؛
- إعداد فني في المجال؛
- بناء المفاهيم؛
- إثارة الاهتمام.

وأهداف التدريب هي الغايات التي يسعى التدريب لتحقيقها، وهي عبارة عن نتائج يجري تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب، لهذا فإن تحديد الهدف من التدريب في تشكيل وإعادة تشكيل النمط السلوكي للأفراد من حيث التنظيم لسد الثغرة بين الأداء الفعلي، ومستوى الأداء المطلوب تحقيقه من خلال عملية التعلم التي يمر بها الفرد في مواقع التدريب.

1-1-3- أنواع البرامج التدريبية:

للبرامج التدريبية عدة أنواع نذكر من أهمها:

• من حيث التطبيق:

نظري: يعتمد على النظريات والمعلومات والمعارف بشكل أكبر من المهارات؛
عملي: يعتمد على المهارات والتطبيقات بشكل أكبر من المعارف والنظريات.

• من حيث المكان:

داخل المؤسسة: أي يتم التدريب داخل المنظمة أو مكان العمل المتدرب، وهذا النوع مناسب من حيث قلة التكاليف وكذلك التزام المتدربين بالوقت والحضور ولكن يشترط وجود مكان مناسب للتدريب لتحقيق أهداف البرنامج التدريبي.

خارج المؤسسة: أي يتم التدريب خارج المنظمة أو مكان عمل التدريب، وهذا النوع مناسب في حالة عدم توفر مكان مناسب للمتدربين للتدريب داخل مكان العمل ومفيد في تدريب القيادات والدورات التي تحتاج إلى متطلبات خاصة. (معمار، 2010، صفحة 23)

• من حيث الوقت(الزمن):

قبل بداية العمل: وهي برامج الإعداد لوظيفة ما، وهذا الإعداد ممكن أن يكون عام أو خاص ويمكن أن يكون في مقاعد الدراسة أو من خلال المؤسسات قبل التوظيف لإعداد المتدرب لوظيفة ما أو لعمل ما ويتطلب مدة زمنية أكثر من برامج التدريب أثناء الخدمة.

التدريب المستمر لكل العاملين: يطلق هذا النوع من التدريب أثناء الخدمة، الذي يقدم للمتدربين في حالة انخفاض الأداء أو ظهور مستجدات تتطلب التدريب أو حتى من باب تحفيز المتدرب وتحديد نشاطه ومراجعة معلوماته.

• من حيث التفرع:

أثناء العمل: هذا النوع من التدريب يتم والمتدرب في عمله وتقتصر فقط على ساعات بسيطة من التدريب أثناء الدوام الرسمي حتى لا يكون هناك أي خلل في العمل أو تصور في الأداء.

خارج وقت العمل: وهذا النوع من التدريب يتم في الفترة المسائية إن كان دوام المتدرب في الفترة الصباحية، ويتم في حالة صعوبة تفرغ المتدرب أثناء الدوام الرسمي. (معمار، 2010، صفحة 23)

1-1-3-مراحل العملية التدريبية:

تنقسم المراحل العملية التدريبية إلى ثلاث مراحل وهي:

تصميم البرامج التدريبية؛

تنفيذ البرامج التدريبية؛

تقييم البرامج التدريبية.

1-2-مدخل إلى الجودة الشاملة:

1-2-1-تعريف الجودة الشاملة:

تعرف الجودة الشاملة بفقرات Iso9000 على أنها: "مدخل إداري يعمل على تحقيق استمرار نجاح المنشأة في المدى الطويل عن طريق تشجيع ومشاركة جميع العاملين واستخدام نتائج التغذية العكسية لإشباع حاجات العميل وتوقعاته وتحقيق عائد اجتماعي في ظل مجموعة من التشريعات والقوانين الحكومية". (أحمد، 2009، صفحة 64)

كما عرفها Davis B west Burmhan على أنها: "أسلوب ونظام إداري يهدف إلى زيادة فاعلية الأداء والإنتاج من خلال تطوير وتحسين العمليات والنظام القائم والمكون من مداخلات وسلسلة خطوات ومخرجات مستخدما أسلوبا علميا مميزا بحيث يتم ذلك بمشاركة جميع العاملين في المنظمة بهدف تحقيق رغبات ومتطلبات المتفاعلين سواء الداخليين أو الخارجيين". (بن عيشي، 2016، صفحة 114)

أما وفق Royalmail فتعرف الجودة الشاملة على أنها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستهلكين. (حمود، 2000، صفحة 75)

1-2-2- أهمية تطبيق الجودة الشاملة:

- أوضح النبوي 1990، أن أهم الأسباب لتطبيق الجودة الشاملة في المنظمات أن: الجودة الشاملة تؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الربحية، ويساهم مدخل الجودة الشاملة في ظل الظروف التي تعيشها مؤسسات الأعمال بتحقيق الميزة التنافسية في السوق والحصول على بعض شهادات الايزو 9000؛
 - تدعيم الترابط والتنسيق بين الإدارات و المنشأة ككل والتغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف؛
 - المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل بسهولة ويسر؛
 - زيادة ارتباط العاملين بالمنظمة وأهدافها أي تنمية الشعور بالانتماء؛
 - توفير المعلومات للعاملين بالمنظمة.
- وعليه فالجودة الشاملة هي أسلوب يهتم بمتطلبات المستفيد من الخدمة وإظهار مواهب وقدرات جميع العاملين في كافة المستويات، وتنمية مهاراتهم مع زيادة فرص العاملين للمشاركة في صنع القرار مما يكون حافزا لهم على الإبداع والابتكار. (محمد، 2013، صفحة 70)

1-2-3- أسس الجودة الشاملة:

تقوم الجودة الشاملة على مجموعة من الأفكار والأسس تتلخص فيما يلي:

- أولوية الرقابة؛
- توسيع مجالات تحسين النشاط؛
- اعتماد العمل الجماعي و روح المشاركة؛
- الزبون هو المستعمل؛
- أن يتفهم العاملون في المنظمة بأن نجاح المنظمة هو نجاح لها؛
- تحديد الأسباب وتحليلها؛
- وجود قيادة فعالة تهتم بالإنجازات أكثر من اهتمامها بالثغرات وأن تكون قدوة يتحدى بها من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمة. (حريق، 2011-2010، صفحة 59)

1-3-3- علاقة التدريب بالجودة الشاملة:

1-3-1- الجودة الشاملة كنظام في التدريب:

الجودة الشاملة كنظام في التدريب، نظام يسعى إلى إنجاز الأعمال التدريبية بكفاءة ويستمر ويقوم هذا النظام على أربعة أسس:

- إحساس العاملين في التدريب بهذا النظام وتفاعلهم معه؛
- الوقاية من حدوث أي مشاكل أثناء العمل؛

- الوصول إلى مشكلة التطبيق الحالية والمتوقعة بسرعة، والتعرف على الأسباب الحقيقية له؛
- التحسين والتطوير الدائم لأساليب العمل سعياً وراء إرضاء العميل.

ويعتمد هذا النظام على مجموعة من المكونات:

المدخلات: مدخل نظام الجودة يعتمد على الكفاءة في تحديد الاحتياج التدريبي باستخدام الأساليب الأكثر فاعلية والتي تعطينا صورة حقيقية عن قصور في أداء العميل وكيفية تلبية احتياجاته والحصول على رضاه. العملية: تستخدم تلك المدخلات في التعامل مع المكونات لعناصر إدارة العملية التدريبية وهي:

- الأفراد العاملين في مجال التدريب؛
- المواد المستخدمة كمحتوى للبرامج التدريبية؛
- مكان التدريب؛
- الأساليب المستخدمة في توصيل المعلومات والمهارات.

المخرجات: مخرجات هذا النظام هي الخدمات والمنتجات التي تذهب إلى العميل وتحقيق رضاه، وتمثل هذه المخرجات أيضاً المدخل للنظام من جديد حيث أنها تسعى إلى زيادة رضا العميل في الدورة التالية وهكذا.

1-3-2-ميزة التدريب في إطار الجودة الشاملة:

يطلق التدريب الشامل على التدريب للجودة الشاملة لأنه متنوع في موضوعاته ومتنوع في محتوياته وتطبيقاته، ويشمل كل العاملين في المنظمة، والتدريب الشامل يختلف على التدريب العادي التقليدي في:

- هناك مصطلحات جديدة يجب أن تعرف؛
- هناك مزيج في الموضوعات الفنية وغير الفنية؛
- هناك مواقف مختلفة لتنفيذ وتطبيق التدريب الشامل مثل: اجتماعات الفريق، وكذلك تجميع البيانات بطرق مختلفة؛

- التدريب يقوي المنظمة ككل دون استثناء لأي مستوى، وهذا ما يؤدي به على أن يكون أشمل من التدريب العادي، وهذا يحتاج إلى التخطيط المستمر الجيد لأن كل دورة تخدم سابقتها وأن كل مستوى يخدم الذي يليه.

2- الدراسة الميدانية لبرامج التدريب ودورها في تحقيق الجودة الشاملة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بعين تموشنت

في الدراسة الميدانية تم الاعتماد عليها بتوزيع الاستبيان لجميع المعلومات اللازمة والقيام بتفريغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي **spss** واستخدام الاختبارات الإحصائية اللازمة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، حيث قمنا ببعض المقابلات مع مختلف المستويات على مستوى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية عين تموشنت، وتم توزيع 60 استبيان.

1-2- دراسة بيانات الاستبيان وثباته:

1-1-1- بيانات الاستبيان: قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان يتكون من المعلومات الشخصية و20 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع البحث والإجابة على الفرضية المطروحة وكانت محاور الدراسة تتكون من المحور الأول: برامج التدريب، المحور الثاني الجودة الشاملة.

1-2-2- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان: بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0,05%.

• الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "برامج التدريب"

الجدول (01): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "برامج التدريب"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.779**	0.000
02	0.756**	0.000
03	0.697**	0.000
04	0.675**	0.000
05	0.826**	0.000
06	0.756**	0.000
07	0.630**	0.000
08	0.720**	0.000
09	0.621**	00.00
10	0.640**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss **:مستوى الدلالة 0,01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول "برامج التدريب" دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05، وهذا يعد مؤشرا لصدق الاتساق الداخلي لمعظم عبارات المحور الأول مما يعكس درجة الصدق لما وضع قياسه.

• الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "الجودة الشاملة"

الجدول (02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "الجودة الشاملة"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
11	0.647**	0.000
12	0.594**	0.000
13	0.621**	0.000
14	0.773**	0.000
15	0.807**	0.000
16	0.736**	0.000
17	0.646**	0.000
18	0.706**	0.000
19	0.750**	0.000
20	0.755**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss **:مستوى الدلالة 0,01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني "الجودة الشاملة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05، وهذا يعد مؤشراً لصدق الاتساق الداخلي لمعظم عبارات المحور الثاني مما يعكس درجة الصدق لما وضع قياسه.

3-1-2- ثبات الاستبيان: من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا

على النتائج التالية:

الجدول (03): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha crombach
جميع محاور الاستبيان	20	92,30%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

4-1-2- نموذج الدراسة: يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو برامج التدريب، والمتغير التابع هو

الجودة الشاملة، ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(Y) = f(X)$$

حيث أن: الجودة الشاملة (Y): متغير تابع / برامج التدريب (X): متغير مستقل

2-2- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

سيتم تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضية بغية عرض نتائج

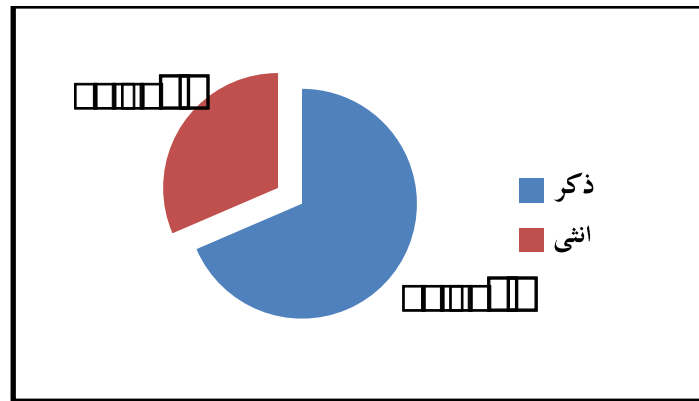
الدراسة.

1-2-2- دراسة وتحليل الاستبيان:

• المعلومات الشخصية: والتي نبينها في أشكال وهي كالتالي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الشكل (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



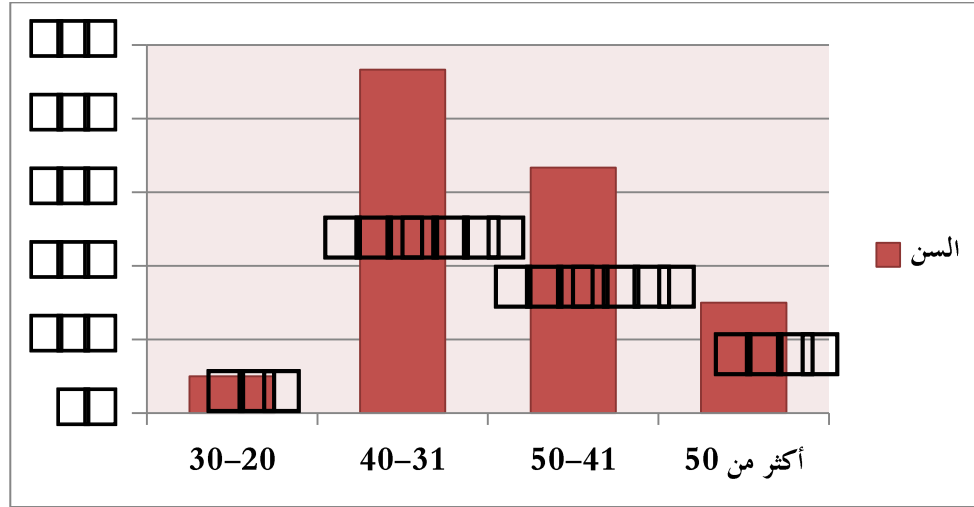
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 68,33% في حين أن نسبة الإناث تمثل 31,37% وبالتالي فإن

نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بمعدل 36,66%.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الشكل (03): توزيع أفراد العينة حسب العمر

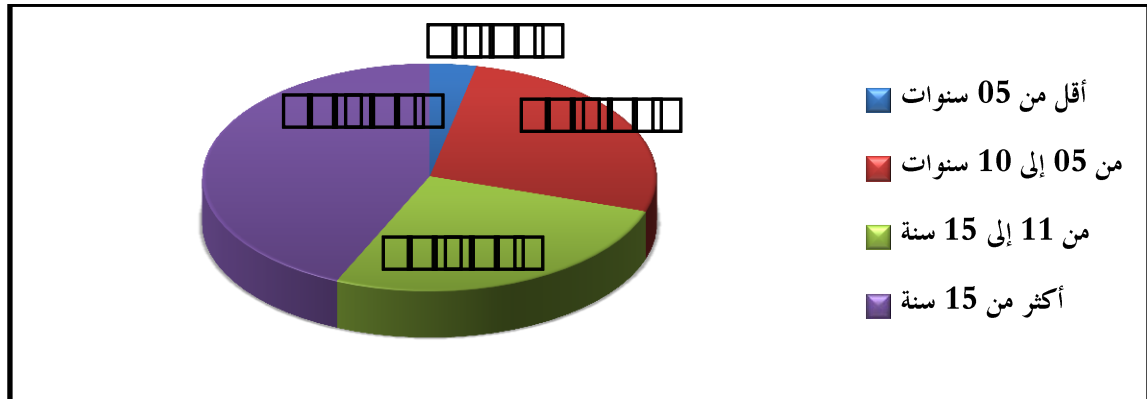


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الشكل أعلاه بأن فئة الأعمار 40-31 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 46,67% تليها فئة الأعمار من 50-41 سنة والتي تمثل نسبة 33,33% تم الفئة أكثر من 50 سنة بنسبة 15%, وأخيرا فئة الأعمار من 30-20 سنة بنسبة 5%, نلاحظ من خلال المعطيات أن مؤسسة سونلغاز تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية المتوسطة وهذا راجع إلى خبرتهم الواسعة في هذا المجال وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

ثالثا: توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

الشكل (04): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الشكل أعلاه بأن أعلى نسبة خبرة احتلها الذين تتراوح خبرتهم أكثر من 15 سنة والتي تمثل نسبة 43,33% تليها الفئة ذات سنوات خبرة من 05 إلى 10 سنوات و من 11 إلى 15 سنة بنفس النسبة 26,67% وبعدها تحتل الفئة ذات سنوات خبرة أقل من 05 سنوات بنسبة 3,33%.

2-2-1- عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى وهو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر والأصغر المعطاة لخيارات مقياس

الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي والذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (4=1-5) والتي يتم قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً وأن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكرت الخماسي.

الجدول (04): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت

1,80 – 1	2,59 – 1,80	3,39 – 2,60	4,19 – 3,40	5 - 4,20
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: سلم ليكرت الخماسي

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: "برامج التدريب"

الجدول (05): تحليل عبارات المحور الأول "برامج التدريب"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1	8	17	9	21	5	2.97	1.235	8	متوسطة
	%13.3	%28.3	%15	%35	%8.3				
2	9	17	7	23	4	2.93	1.247	9	متوسطة
	%15	%28.3	%11.7	%38.3	%6.7				
3	6	7	13	28	6	3.35	1.132	4	متوسطة
	%10	%11.7	%21.7	%46.7	%10				
4	7	14	13	16	10	3.13	1.282	5	متوسطة
	%11.7	%23.3	%21.7	%26.7	%16.7				
5	11	13	15	17	3	2.83	1.224	10	متوسطة
	%18.3	%21.7	%25.3	%28.3	%5				
6	8	10	12	25	5	3.15	1.20.5	6	متوسطة
	%13.3	%16.7	%20	%41.7	%8.3				
7	7	18	8	20	7	3.03	1.262	7	متوسطة
	%11.7	%30	%13.3	%33.3	%11.7				
8	5	10	6	24	15	3.57	1.267	2	مرتفعة
	%8.3	%16.7	%10	%40.7	%25				
9	6	6	9	23	16	3.62	1.263	1	مرتفعة
	%10	%10	%15	%38.3	%26.7				
10	2	7	13	31	7	3.57	0.963	2	مرتفعة
	%3.3	%11.7	%21.7	%51.7	%11.7				
مجموع عبارات المحور الأول									
						3.215	0.880		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.21 بأهمية نسبية متوسطة، وبانحراف معياري قدره 0.880.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة في العبارات (8-9-10) مرتفعة أما في باقي العبارات فقد كانت نتائج الإجابة متوسطة، فهي تمثل برامج التدريب وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين 2.83 و 3.62 بأهمية نسبية مرتفعة ومتوسطة، وبانحراف معياري ما بين 0.963 و 1.282، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في مؤسسة سونلغاز تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لخور برامج التدريب فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في إطار عمل المؤسسة.

الخور الثاني: الجودة الشاملة

الجدول (06): تحليل عبارات الخور الثاني "الميزة التنافسية"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الترتيب حسب الأهمية	الآنوف الحسابي	الترتيب الحسابي	درجة الاستجابة
11	6	2	13	37	2	2	0.982	3.53	مرتفعة
	10%	3.3%	21.7%	61.7%	3.3%				
12	4	6	13	30	7	3	1.017	3.50	مرتفعة
	16.7%	10%	21.7%	50%	11.7%				
13	4	7	15	29	5	6	1.073	3.37	متوسطة
	6.7%	11.7%	25%	48.3%	8.3%				
14	3	10	9	33	5	4	1.032	3.45	مرتفعة
	5%	16.7%	15%	55%	8.3%				
15	2	11	12	28	7	5	1.013	3.42	مرتفعة
	3.3%	18.3%	20%	46.7%	11.7%				
16	2	10	8	31	9	1	1.064	3.55	مرتفعة
	3.3%	16.7%	13.3%	51.7%	15%				
17	3	13	10	29	5	8	1.100	3.33	متوسطة
	5%	21.7%	16.7%	48.3%	8.3%				
18	3	13	13	27	4	9	1.030	3.30	متوسطة
	5%	21.7%	21.7%	45%	6.7%				
19	3	14	12	26	5	9	1.030	3.30	متوسطة
	5%	23.3%	20%	43.3%	8.3%				
20	7	7	14	22	10	7	1.233	3.35	متوسطة
	11.7%	11.7%	23.3%	36.7%	16.7%				
مرتفعة	مجموع عبارات الخور الثاني								
							0.738	3.41	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.41 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري إجمالي قدر بـ 0.738.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارات التالية 11.12.14.15.16 كلها مرتفعة أما العبارات المتبقية 13.17.18.19.20 فكانت نتائج الاستجابة متوسطة، إذ أن قيم المتوسطات الحسابية لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين

3.30 و 3.35 على الترتيب، وبانحراف معياري ما بين 1.233 و 0.982 على الترتيب أيضا. وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور الجودة الشاملة في المؤسسة يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة، أما العبارات 11.12.14.15.16 كانت مرتفعة، والتي قدر متوسطها الحاسبي ما بين 3.42 و 3.55 و الانحراف المعياري بين 0.982 و 1.064.

2-3- اختبار الفرضية الإحصائية:

2-2-1- دراسة التوزيع: من خلال العينة ($N \leq 39$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• **اختبار الفرضية:** لمعرفة أثر برامج التدريب على الجودة الشاملة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدة الآتيتين :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الجودة الشاملة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الجودة الشاملة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (الجودة الشاملة).

X1: المتغير المستقل (برامج التدريب).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل.

μ : الخطأ العشوائي.

الجدول (07): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
0.599 ^a	0.359	بين المجموعات	11.552	11.552	1	32.472	0,000 ^b
		داخل المجموعات	20.652	0.356	58		
		المجموع	32.214		59		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع الجودة الشاملة والمتغير

المستقل برامج التدريب، تشير R إلى قوة الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 59.9% وهي درجة ارتباط مقبولة، كما أن

معامل التحديد R^2 تشير إلى أن المتغير المستقل برامج التدريب يفسر 35.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع الجودة الشاملة.

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة $0,000^{bSig}$ أقل من 0,05 وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول (08): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحالفات الإستراتيجية على الميزة التنافسية في المؤسسات

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الجودة الشاملة	الجزء الثابت	1.794		6.104	0.000
	برامج التدريب	0.503	0.599	5.698	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين الجودة الشاملة وبرامج التدريب حيث بلغ معامل الانحدار لبرامج التدريب 0.503 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل برامج التدريب بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.503 من المتغير التابع الجودة الشاملة.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 5.698 وهي أكبر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0,000 وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 مما يدل على أن الجودة الشاملة هي متغير مفسر لبرامج التدريب وبالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الجودة الشاملة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 و المتمثلة فيما يلي:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الجودة الشاملة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0,05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير برامج التدريب والجودة الشاملة:

$$Y = 1.794 + 0.503X_1$$

الخاتمة: يجب أن لا تخلوا الخاتمة من العناصر التالية: أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة – التوصيات – آفاق الدراسة إن وجدت.

التدريب هو أحد العوامل الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية في المجتمعات، ويعتبر عملية إدارية فهو يحتاج في بدايته إلى تخطيط ناجح للوصول إلى الأهداف التي وضعتها المؤسسة، من خلال التحديد الواقعي للاحتياجات التدريبية للوظائف والموظفين، ودراسة الإمكانيات المادية المتوفرة التي تؤثر في تصميمي البرامج التدريبية وكيفية تنفيذها.
ومن أجل تحقيق الجودة الشاملة التي تعد من المفاهيم الإدارية الحديثة، التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها لتحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح.
وبعد استعراض متغيرات الدراسة بالتطرق لأهم المفاهيم الأساسية لكل من برامج التدريب و الجودة الشاملة، و تناولنا مجريات الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت.

وأهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

- محاولة إيضاح واقع برامج التدريب في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بولاية عين تموشنت؛
 - يجب على المؤسسة أن تحقق الجودة الشاملة من خلال اختيار برامج تدريبية مثلى؛
 - تخضع المؤسسة محل الدراسة موظفيها إلى دورات تدريبية لها علاقة بالجودة الشاملة، وأغلب هذه الدورات تعقد داخل المؤسسة؛
 - نقول أن مؤسسة سونلغاز تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة والتي تعتبر من بين أهدافها الأساسية، وهذا ما يمكن استخلاصه من إجاباتهم حيث بلغ المتوسط الحسابي على المحور الأول المتمثل في برامج التدريب 3.215، وهي قيمة مرتفعة مقارنة بالمتوسط المتوقع الذي يساوي 3، وبالنسبة للمحور الثاني الجودة الشاملة 3.42 وهي قيمة أيضا مرتفعة مقارنة بالمتوسط الحسابي الذي يساوي 3.
 - للدراسة مجموعة من التوصيات نذكرها باختصار وهي كما يلي:
 - تدريب جميع العاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم في جميع مستويات الإدارة؛
 - العمل على توفير إطارا لت تحقيق الجودة الشاملة؛
 - ربط التدريب بالجودة الشاملة؛
 - تعزيز دور برامج التدريب من أجل تحسين مهارات العامل التي تقوم على تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسة.
- في ضوء الدراسة التي قمنا بها والنتائج المتوصل إليها فقد تجلّى لنا آفاق جديدة للبحث والمتمثلة في:
- واقع البرامج التدريبية على الجودة الشاملة؛
 - تأثير البرامج التدريبية على مردودية الموظفين؛
 - التحفيزات المادية و المالية وعلاقتها بالجودة الشاملة.

المصادر والمراجع:

- أحمد، محمد سمير، 2009، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- بن عيشي، عمار، 2016، التدريب ودوره في الجودة الشاملة للمنظمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- حريق، خديجة، 2010-2011، إستراتيجية التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد-تلمسان، الجزائر.
- حمود، خضير كاظم، 2000، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- رضا، أكرم، 2003، برنامج تدريب المتدربين، دار التوزيع والنشر الإسلامية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- محمد، سالي زكي، 2013، معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- معمار، صلاح صالح، 2010، التدريب الأسس والمبادئ، ديونو للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- المنطاوي، محمد وحيد(الترجمة)، أفراد، جيمس، أفراد، جي أريك(التأليف)، 2008، الإدارة ببساطة، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، المعمورة، مصر.