

غياب التكوين وأثره على الروح المعنوية للموظفين دراسة ميدانية بولاية البليدة Absence of training and its impact on the morale of employees ,Afield study in blida

عسولات جويده

جامعة علي لونيسي البليدة 2

assoulatejiji@hotmail.com

تاريخ القبول: 2021/12/03

تاريخ الاستلام: 2021/10/11

الملخص:

يعتبر التكوين أحد أهم العوامل المساهمة في النهوض بالعنصر البشري، ومقياسا لتدرج الفرد داخل المؤسسة، فالتكوين يرفع من كفاءة الأفراد العاملين ومهاراتهم حتى تتمكن المؤسسة من تحسين أدائها والرفع من مردوديتها والمحافظة على جودة مخرجاتها من جهة، ومن جهة أخرى منح فرص للموظفين من تحسين مستواهم العلمي والمهني الذي يؤهلهم للترقيات المهنية والاجتماعية والوصول إلى المستوى المرغوب فيه، وعليه فالمؤسسة مهما كان نشاطها فهي تسعى جاهدة للإهتمام بالتكوين لأنه مرتبط بجانب مهم من حياة الموظف والمتمثل في الروح المعنوية التي عرفت إهتماما كبيرا في مجال الأبحاث العلمية والدراسات من طرف متخصصين في علم النفس و الاجتماع وإدارة الأعمال وتسيير الموارد البشرية فأهمية الروح المعنوية لها تأثير فعال بالدرجة الأولى على الموظف الذي تنعكس قدراته على كفاءة الإنتاج كما ونوعا في المؤسسة، وهذا لا يتأتى بطبيعة الحال من دون التكوين الذي يعتبر إستثمار في المورد البشري الذي يتمثل عائده في تحسين مستوى المؤسسة ككل

الكلمات المفتاحية: التكوين، الروح المعنوية، المورد البشري، المؤسسة، الموظف.

Abstract:

Training is considered as one of the most important factors contributing for enhancing human element, and a measure of the individual's progression within the institution too. Thus, training raises the efficiency and the skills of working individuals, so that the institution can improve its performance, increase its profitability, and maintain the quality of its outputs on the one hand. On the other hand, providing opportunities for employees to improve their scientific and professional level, which qualifies them for professional and social promotions and reaching the desired level. Accordingly, the institution, whatever its activity, is actively striving to pay attention to training. As it is linked to an important aspect of the employee's life, which is the moral known as a component, that has known great interest in the field of Scientific Research and different studies suggested by specialists in psychology, sociology, business administration and human resource management

(DRH). Therefore, the importance of morale aspect, has a primarily an effective impact on the employee, whose capabilities are reflected on the efficiency of the quantity and the quality of the institution production .And this does not come, of course, without training, which is an investment in the human resource. The return of which is to improve the level of the institution as a whole in terms of : production, quality and profitability, and at the level of the individual as part of the whole.

Keywords: Training, Morale, Human Resource, Institution, Employee.

مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية العنصر الأساسي في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والمحور الرئيسي في مواجهة تحديات العصر ومتغيراته المتلاحقة ومواكبة التطورات المتسارعة في كافة المجالات، لذلك أصبحت تحظى باهتمام كبير من طرف المنظمات ، خاصة مع إدراكهم ان إستقطاب و توظيف العقول البشرية، وإحتضان القدرات الفكرية والمعرفية والطاقات الذهنية والإبداعية و في الوقت الحالي لايمثل ضمانا كافيا من أجل تحقيق فاعلية الأداء في ظل محيط يتسم بالتقلبات والمفاجآت ، بل لابد من تطويرها والرفع من أدائها بإستمرار وهذا لن يتأتى إلا من خلال ممارسة التكوين ممارسة علمية .فالتكوين يعتبر من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير في الفكر الإداري والتنظيمي لإرتباطه بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها، فهو أحد الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين، فقد زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع التكوين في الدول الحديثة،نتيجة التغير التكنولوجي السريع،وتطور المهارات المطلوبة في تقنيات الإنتاج،أما في الدول النامية فأهمية التكوين في تزايد نتيجة الرغبة في التصنيع السريع والعمل على الإنتقال من إقتصاد فلاحي بسيط إلى إقتصاد صناعي متطور خلال مدة زمنية محدودة،وما يتطلبه ذلك من يد عاملة مؤهلة ،قادرة على إستيعاب التقنيات المتطورة المستوردة، كما نشير إلى أهمية إرتباط وتأثير التكوين على الروح المعنوية للموظف باعتبارها المحرك الأساسي لأي نشاط يقوم به وبالتالي شعوره بالرضا في الأداء وهذا سعيًا لإرتقاء و إزدهار ونمو المؤسسة واستمراريتها. ومن هذا المنطلق تمثلت إشكاليتنا بطرح السؤال التالي:

كيف يؤثر غياب التكوين على الروح المعنوية للموظفين؟

والفرضية التي إقترحناها والمتمثلة فيما يلي:

غياب التكوين لدى الموظفين له تأثير سلبي على روحهم المعنوية التي تظهر من خلال أدائهم الوظيفي.

أولاً: تحديد المفاهيم:

1 مفهوم الروح المعنوية:

لغة معنوية جمع معنويات: هي إستعدادات نفسية وعاطفية وعقلية تدعم شخصية الإنسان، مثل قويت معنوياته بالنجاح.¹

إصطلاحا: على الرغم من أنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الروح المعنوية كونه مفهوما نفسيا، يحكم عليه من خلال مؤشرات دالة عليه فقط، إلا أنه أغلب الباحثين يعرفونه من ناحيتين: الناحية الأولى: المشاعر والعواطف التي يكونها الأفراد نحو بعضهم البعض.

الناحية الثانية: المشاعر والعواطف نحو التنظيم والإلتزام الجماعي.²

فقد عرفها هالجز (HALJES) بأنها "الإستعداد الوجداني الذي يساعد الموظف على زيادة كمية الإنتاج وإجادته دون أن تعثره مزيد من التعب والإجهاذ".³

كما عرفت بأنها: " ذلك المزاج السائد بين جماعة من الموظفين، الذين يتميزون بالشعور بالثقة في الجماعة، والإستعداد للكفاح من أجل تحقيق أهداف الجماعة".⁴

وفي تعريف آخر فالروح المعنوية تعتبر شعور الفرد بالسعادة وتكيفه الجيد مع الجماعة، وإنعدام صراعاته النفسية وتحقيق حاجاته وأهدافه، وهي كل مركب من عدة عوامل مختلفة تتفاعل معا ديناميكيا وتظهر في علاقة الفرد بعمله.⁵

2 التعريف الإجرائي للروح المعنوية:

هو إشباع العامل لحاجاته من خلال ما توفره المنظمة للظروف عمل مناسبة كالتكوين الذي يدعم ويجعل العامل يقبل على عمله بكل حب وتقاني من أجل أداء في المستوى.

3 مفهوم التكوين:

لغة: تكون ، تكوين: إخراج المعدوم من العدم إلى الوجود، ومعناها التدريب، التربية، التعليم، التأليف، الصنع، الإنشاء، الهيئة والشكل.⁶

إصطلاحا: التكوين هو تغيير مهاري معرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية، لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أدائه العملي والسلوكي بشكل أفضل.⁷

يتضح من خلال هذا التعريف أن التكوين يعمل على التغيير في مهارات الأفراد المعرفية والسلوكية حتى يتمكن من أداء عمله بشكل أفضل.

كما نضيف تعريف آخر يرى أن التكوين هو " عمل مخطط يتكون من مجموعة من برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة، من خلال تطوير وتحسين أدائهم.⁸

وفي تعريف آخر أكثر شمولية يعرف على أن التكوين هو " عملية تعديل إيجابي ذي اتجاهات خاصة يتناول سلوك الموظف من الناحية المهنية أو الوظيفية، وهدفه إكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الموظف ، وتحصيل المعلومات التي تنقصه والإتجاهات الصالحة للعمل والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته في الأداء وزيادة إنتاجه، بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فعاليته مع السرعة والإقتصاد في التكلفة وفي الجهود المبذولة وفي الوقت المستغرق.⁹

4 التعريف الإجرائي للتكوين:

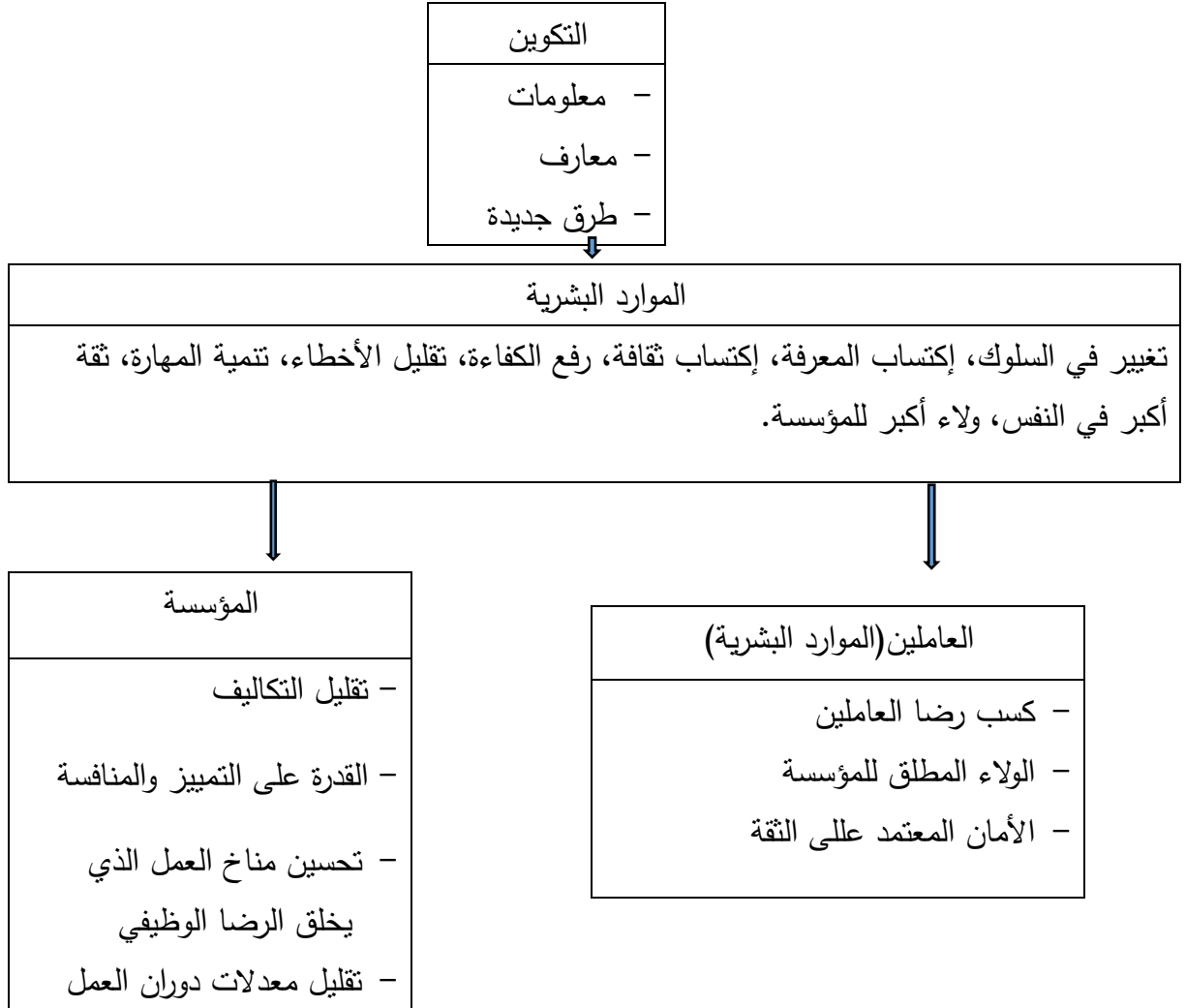
هو عملية تقوم بها المنظمة من خلال إعطاء فرصة التكوين للعاملين لإكتساب المعارف والأفكار والتقنيات والمهارات التي تساهم في الأداء وكفاءة المؤسسة وفعاليتها.

ثانيا: أهمية التكوين:

تبرز أهمية التكوين للفرد في المؤسسة في العديد من العناصر من أهمها مايلي:¹⁰

- يعمل التكوين على تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم ويساهم في بناء الكفاءات
- يساعد على تكيف الأفراد العاملين مع متغيرات العمل
- تحسين الكفاءة الإنتاجية للأفراد
- توفير العناصر المكونة لأداء الوظائف المطلوبة وفي التخصص الذي تشترطه موصفات الأداء
- يساعد في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة
- يعتبر التكوين وسيلة تساعد العامل على تحقيق بعض أهدافه، كالحوافز والترقية في العمل
- يؤدي التكوين إلى ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية

وفيما يلي سنوضح بالشكل التالي أهمية التكوين بالنسبة للفرد والمؤسسة:¹¹



المصدر: محمود بوقطف، 2014، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم زعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 23

ثالثا: أهداف التكوين:

1 فعالية الموظف:

تنمية فعالية عند الموظف ، والفعالية مرادفة للإنتاجية وعلى هذا يمكن القول بأن التكوين يهدف إلى تأمين تحقيق مخططات الإدارة بأقل قدر ممكن من الإمكانيات المالية والبشرية والمادية.¹² ترغيب الموظف في عمله، باعتبار أن زيادة أدائه مرهونة برغبته في أداء العمل.¹³

2 رفع معنويات الموظف:

من مظاهر رفع الروح المعنوية يظهر حين يتلقى الموظف لمهارات ومعارف أكبر من العمل خلال مرحلة التكوين الذي يعطيه إحساس داخلي بالأمن والأهمية، فضلا أن في ذلك قيمة سيكولوجية في حد ذاتها تساهم في زيادة إهتمامه بالعمل، وتقلل من معدل دوران العمل ومن نسبة الغياب.¹⁴

3 توفير إمكانية الترقية:

يهدف التكوين إلى تحسين وزيادة مهارات الموظف وقدراته التي تؤهله لتولي الوظائف القيادية، والترقية للمناصب الوظيفية الأعلى مستوى.¹⁵

4 تخفيف العبء على المشرفين:

يحتاج المشرف إلى وقت أقل في تصحيح أخطاء العاملين الذين تم تكوينهم مقارنة مع غير المكونين

5 تحقيق المرونة والاستقرار في التنظيم:

يقصد بالمرونة مواجهة التغيرات المتوقعة في المدى القصير سواء تعلق الأمر بأنماط السلوك الوظيفي أو المهارات اللازمة لأداء الأعمال، أما الاستقرار فيقصد به قدرة التنظيم على توفير المهارات اللازمة لشغل الوظائف العليا (الأعلى) بصفة مستمرة، وبصعب تحقيق ذلك دون أن تكون هناك سياسة واضحة للتكوين وبرامج معدة على أسس علمية.¹⁶

6 إستبعاد العادات السيئة في العمل:

يعتبر التكوين من الوسائل الناجحة التي يلجأ إليها لمحاربة العادات السيئة التي يمكن أن تتكون بصورة تقليدية في مجال الروتين الإداري، ولعل ما يقتضي إتخاذه من خطوات في هذا المجال إنما يقوم على تحديد تلك العادات وتعريفها بصورة واضحة ثم التعرض لها من خلال التكوين، مما يساعد على إزالتها أو على الأقل إضعافها بشكل ملموس.

ومن الأهداف التي تتركز في هذا المجال مساعدة المتكون الإقلال من الأخطاء المهنية وعدم ضياع الجهد والنفقات.¹⁷

7 تحسين مستوى المنظمة:

التكوين بمفهومه الواسع يسعى إلى تحسين أوضاع المنظمة، وقد دلت التجارب على أن التكوين يعتبر وسيلة فعالة لإدخال الإصلاح عليها. وإنطلاقاً من الغايات التي تم ذكرها، يقتضي التركيز على الطابع العملي الذي يجب أن يتغلب فيه، سواء كان ذلك في وضع البرامج أو تنفيذها. ولعل من الواجب التأكيد على اعتبار الطابع العملي الذي يميز التكوين مبدأً أساسياً لا يجوز إغفاله.¹⁸

ويمكن القول بأن التكوين "يخفض من معدل دوران العمالة وتقليل حوادث العمل التي غالباً ما تحدث في المؤسسات الصناعية نتيجة نقص كفاءة الموظفين وإنخفاض قدراتهم ومهاراتهم الفنية".¹⁹

فمن خلال ما تطرقنا إليه يعتبر التكوين هو مجموعة من العمليات المنظمة تستهدف مهارات وسلوكيات الفرد العامل ومعارفه وإحداث تغييرات فيها وذلك لغرض مواجهة والتغلب على العراقيل التي تواجه العامل أثناء قيامه بالمهام والمتعلقة بنشاط مهني. وعليه يمكن وصف التكوين بأنه وسيلة وليس غاية، يتضمن مجموعة من العمليات المنظمة والمترابطة فيما بينها تهدف إلى إكساب العامل المعارف ومهارات وسلوكيات جديدة أو إحداث تغييرات فيها لغرض مواجهة مختلف مواقف العمل بالطريقة المثلى وبالتالي الوصول به إلى درجة الكفاءة وتحقيق الأداء الفعال.

رابعاً: مستويات التكوين:

يرتكز التكوين على المستويات التالية:²⁰

- 1 المستوى المعرفي:** ويقصد به أن التكوين يهدف إلى تنمية المستوى المعرفي من خلال تزويد المتكون بالمعارف المطلوبة والإهتمام بالمكتسب المعرفي وإعداد الكفاءات.
- 2 المستوى المهاري:** هناك من ركز على ضرورة إمتلاك المهارات وتنميتها من أجل الرفع من مستوى الأداء.
- 3 المستوى السلوكي:** لا تقتصر عملية التكوين دورها على التزويد بالمعارف والمهارات بل يتعدى إلى سلوك الفرد.

خامساً: إختيار سياسة التكوين:

تعتبر سياسة التكوين واحدة من أهم وظائف مصلحة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، كما أنها واحدة من الوسائل التي تجيبنا عن توقعات العمال من أجل السعي إلى تلبية رغباتهم في أحسن الظروف هذه العناية المزدوجة تلبي إحتياجات العمال والأفراد داخل المؤسسة، ولكن وقبل كل شيء يجب أن نشير إلى أن الطلب المعبر عنه من طرف العمال يتصل مباشرة بإختيارات المؤسسة، وتتمثل هذه الإختيارات

فيمايلي:

- 1 الميزانية:** وهي المبالغ المالية المخصصة لتلبية إحتياجات العمال من المكونين، أماكن التكوين، أجرة المكونين...الخ.
 - 2 المحتويات:** نقصد بها أن التكوين قد يكون عاما ويخصص لها من أجل الرفع من مستوى المعلومات لدى المستفيدين من التكوين وقد يكون تقنيا من أجل تنمية وتطوير الصلاحية المهنية.
 - 3 المستفيدون:** وهم جميع الأفراد المعنيين بعملية التكوين والذين تربطهم المؤسسة حسب المستويات المهنية، وحسب إحتياجاتها، فهناك العمال الأقل تأهيلا كما أن هناك التقنيين المؤهلين، والهدف من هذا الترتيب التركيز على تنمية ممتلكات المؤسسة مع النظر إلى أبسط الرغبات المطلوب تحقيقها.
 - 4 الأساليب:** وتتمثل في مجموع الوسائل والإمكانات الداخلية والخارجية المستخدمة في عملية التكوين سواء كان ذلك أثناء العمل أو خارج.²¹
- وعليه نلاحظ أن إستخدام التكوين يتطلب الدراسة المستمرة لتحديد مقدار الحاجة إليه خاصة في ظل التغيرات والتطورات الداخلية والخارجية والتي تؤثر مباشرة على نمو وتطور المنظمة.

سادسا: مظاهر الروح المعنوية للفرد العامل:²²

- الروح المعنوية المرتفعة:
- الشعور بالرغبة والدافعية والحماس للعمل
- العمل بجدية وإهتمام
- الرضا عن الإدارة والمسؤولين بصفة عامة
- الرضا عن العمل
- إحترام مواقيت العمل والنظام في المنظمة

- الرضا عن علاقته مع زملائه

- الشعور بالولاء والانتماء

- الميل إلى العمل الجماعي

2 الروح المعنوية المنخفضة:

- التمارض يعني الادعاء بالمرض

- إختلاس فترات الراحة أثناء أوقات العمل

- إتلاف المعدات

- الشعور بعدم الرغبة في العمل

- الشعور بالملل والتعب

- العمل دون جدية أو تركيز ودون إهتمام

- رفع الشكاوي والتنظيمات ضد زملائه وضد الإدارة

- التأخر والغياب وعدم إحترام مواقيت العمل والنظام العام للمنظمة

- الصراع مع الزملاء والإدارة

- عدم رضا العامل عن عمله وعن الإدارة وعن علاقاته مع زملائه

- عدم الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة

- مقاومة التغير والتطوير في المنظمة

سابعاً: التكوين والروح المعنوية:

يعتبر قياس الروح المعنوية من أهم الوسائل التي تستطيع الإدارة من خلالها التعرف على الأفراد الذين هم بحاجة إلى التكوين وذلك بطريقة غير مباشرة.²³

وفي بعض الأحيان نجد معنويات الموظفين منحطة وعدم رضاهم عن عملهم وسوء علاقتهم مع الآخرين، فيدل هذا على عدم قدرتهم على إثبات الذات فهؤلاء بحاجة إلى تكوين في العلاقات الإنسانية

والإتصال لمساعدتهم على تقبل ذواتهم كما هي، ومن ثم الرفع من أدائهم وكفايتهم.

نلاحظ من خلال ما تم التطرق إليه حول التكوين والروح المعنوية أنه ثمة إرتباط بين حقائق موجودة في أي مؤسسة تخص مستوى الأداء وظروف بيئة العمل، إلى جانب مكانتها من حيث الإنتاج والنظام المتبع فأى مؤسسة هي بحاجة إلى تخطيط لتكوين موظفيها بناء على

حاجاتهم وقدراتهم على تنفيذ الأداء الحالي والمستقبلي، بالإضافة على قدرة الإدارة وخاصة المتعلقة بالموارد البشرية التي تسعى إلى إبراز أهدافها من حيث الوظائف والتخصصات ومعرفة طبيعة المناخ السائد في المنظمة من أجل تحديد المواقف التنظيمية التي تحتاج إلى التكوين، هذا الأخير الذي يتطلب دراسة مستمرة لتحديد مقدار الحاجة إليه خاصة في ظل التغيرات والتطورات الداخلية والخارجية، والتي تؤثر بشكل مباشر على سيرورة وتقدم المؤسسة. وعليه نستنتج أن حاجة الموظف للتكوين يدخل في إطار ماهو تقني تعليمي تكويني نفسي لأن للتكوين تأثير على الروح المعنوية للموظف والتي تنعكس على أدائه الذي يعطي صورة إيجابية للمؤسسة.

ثامنا: المناهج والتقنيات المتبعة في الدراسة:

إن الدراسات الاجتماعية تتطلب من الباحث إتباع مناهج خاصة تكون متماشية مع طبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى إليها الباحث على شرط أن يكون المنهج واضح موافقا لدراسة المشكلة وتحليل أبعادها موضوعيا لغرض فحص الظواهر وتحليلها وهذا هو الهدف من البحث العلمي إذ هو « فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون لها جاهلين وإما البرهنة والإثبات حين نكون لها عارفين ».²⁴

ومنه فإن موضوع الدراسة يفرض علينا اختيار منهج يتماشى مع طبيعة الموضوع من أجل تفسير عناصر ومكونات المشكلة المطروحة.

1 منهج الدراسة:

إن المنهج هو « مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم »²⁵ حيث يؤدي الإستعمال الأمثل للتقنيات والمناهج إلى كشف حقائق ومحاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة ليتوصل "بواسطته إلى مظهر من مظاهر الحقيقة بصفة خاصة للإجابة على السؤال (كيف) الذي يرتبط بمشكلة تفسير الحقائق المتصلة بالظاهرة المبحوثة".²⁶

ويعرفه أحمد سيد محمد أنه « مجموعة من الخطوات والطرق المنتظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة »²⁷

وقد اعتمدنا في دراستنا على المناهج التالية:

1.1 المنهج الوصفي التحليلي:

نظرا لما يتطلبه الموضوع من وصف لمختلف جوانب الظاهرة المراد دراستها والتعبير عنها سواء كميا أو كيفيا وتجميع المعطيات التي تساهم في ذلك مع إبراز مختلف خصائصها ومميزاتها وتوضيح ارتباطها وتحليل وتفسير أسبابها بشكل منظم لغرض الوصول إلى استنتاجات في فهم الواقع وتحقيق أهداف الدراسة ثم الإستعانة بهذا المنهج باعتباره أحد المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية فهو " يساهم في الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق... ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالتها.²⁸

ويساعد هذا المنهج على تبسيط الظاهرة ودراستها كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا وكميا، فالتعبير الكيفي يبين لنا خصائص الظاهرة موضوع الدراسة أم التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها.²⁹

كما يعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات، ويعد المنهج الوصفي أكثر ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته.³⁰

وكان سبب استخدامنا لهذا المنهج هو تحديد ومعرفة أهمية غياب سياسة التكوين وإفتقارها لسياسة شاملة تستجيب للإحتياجات الأولية للإدارة التي لها عواقب سلبية على الإدارة بدءا بالعنصر الأساسي في المؤسسة وهو الموظف وأيضا الوظيفة وأهدافها.

إمكانية الحصول على بيانات عامة من مختلف الفئات المهنية من حيث نظرتهم ورؤيتهم لموضوع غياب التكوين لديهم وكيف يؤثر عليهم من الناحية التكوينية والوظيفية إلى جانب النفسية والاجتماعية.

تفسير وتحليل أسباب الظاهرة بشكل علمي ومنظم للتحقق من صحة الفرضية إلى جانب جلب إهتمام المسؤولين بأهمية التكوين وتأثيره على الروح المعنوية لدى الموظفين.

وصف الظاهرة وإبراز مختلف خصائصها.

2.1 المنهج الإحصائي:

يعرف المنهج الإحصائي بأنه من أهم الأدوات التي يلجأ إليها الباحث في علم الاجتماع خاصة في الدراسات الميدانية وذلك لتفسير النتائج بالإضافة أنه يمكن من معرفة حجم العينة التي قمنا باختيارها.³¹

3. الإستمارة:

وتعرف بأنها « مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ويتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة منها »³² ويعرفها أنجرس (Angers) بأنها « التقنية المباشرة للإستطلاع العملية المستعملة للأفراد والتي تسمح بمسائلتهم بطريقة مباشرة والحصول على نتائج كمية من أجل إيجاد علاقات إحصائية ومن أجل القيام بمقارنات عديدة »³³

تاسعا: العينة وطريقة إختيارها:

تم الإعتماد على العينة العشوائية فهي لا تمثل بالضرورة خصائص المجتمع الأصلي كله ولكنها تترك اختيار الأفراد بالصدفة، وبهذا تنقص إمكانية تسرب التحيز في اختيار العينة.³⁴ إن المجتمع المعني بالدراسة هم الموظفين من الجنسين ونظرا لصعوبة إجراء الدراسة بمؤسسة قمنا بإختيار العينة بطريقة عشوائية وبالصدفة حيث قمنا بالالتقاء ببعض أولياء التلاميذ أمام المدارس ووضحنا لهم الهدف من الدراسة. وعليه تم توزيع الإستمارات عليهم بالإضافة إلى مساعدة بعض الزميلات المعلمات في توزيع الإستمارة على التلاميذ لأولائهم سواء الأب أو الأم بشرط مزاولتهم للعمل أي موظفين.

جدول (01)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	24	60%
إناث	16	40%
المجموع	40	100%

من خلال بيانات الجدول لاحظنا أكبر نسبة وتقدر بـ 60% من الذكور ثم تليها نسبة 40% من الإناث وعليه فالأغلبية من أفراد العينة هم موظفين ذكور.

جدول (02)

يمثل التصنيف المهني للعينة البحث

التصنيف المهني	التكرار	النسبة المئوية
الإطارات	11	27%
أعوان المهارة	13	33%
أعوان التنفيذ	16	40%
المجموع	40	100%

بينت نتائج الجدول أن أكبر نسبة وتقدر بـ 40% الموظفين هم أعوان التنفيذ أما نسبة أعوان المهارة بلغت

30% في حين بلغت نسبة الإطارات 27 %

الجدول (03)

يمثل المستوى التعليمي لعينة البحث

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
إبتدائي	01	2.5%
متوسط	05	12.5%
ثانوي	24	60%
جامعي	10	25%
المجموع	40	100%

تبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أكبر نسبة من الموظفين لهم المستوى ثانوي والتي قدرت بـ 60% في حين سجل المستوى الجامعي نسبة 25% أما المستوى متوسط فقد قدر بـ 12.5 % في حين سجلت نسبة ضعيفة للمستوى إبتدائي والتي قدرت بـ 2.5% وعليه فإن أغلبية الموظفين لهم مستوى ثانوي.

الجدول (04)

يمثل مشاركة المبحوثين في دورات التكوين

المشاركة	التكرار	النسبة مئوية
نعم	00	00%
لا	40	100%
المجموع	40	100%

من خلال بيانات الجدول لاحظنا أن كل المبحوثين لم يستفيدو من التكوين، لأننا إعتدنا في توزيع فقط الإستبيانات على الموظفين الذين لم يسبق لهم المشاركة في الدورات التكوينية، لكي يتسنى لنا دراسة أثر غياب التكوين على الروح المعنوية لدى الموظفين في مؤسساتهم ولهذا قمنا بتوجيه لهم هذا السؤال للتوضيح أكثر.

الجدول (05)

يمثل حاجة المبحوثين إلى التكوين

الحاجة للتكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	87.5%
لا	05	12.5%
المجموع	40	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أغلبية المبحوثين هم بحاجة للتكوين وهذا بنسبة مرتفعة قدرت بـ 87.5% مقابل الذين ليسوا بحاجة للتكوين وهذا بنسبة 12.5%.

إذا النسبة المرتفعة من الإجابات التي تدل على حاجة الموظفين للتكوين لها دلالة على أهمية التكوين في حياة الموظف داخل المؤسسة وهذا قصد تلبية حاجات مختلفة منها ما تستدعيه الوظيفة وأيضاً كسب المهارات التعليمية والتقنية التي تساهم في تحسين مستوى الموظف

الجدول (06)

يمثل سبب شعور المبحوثين بالحاجة إلى التكوين

سبب الحاجة للتكوين	التكرار	النسبة المئوية
تحسين الأداء	17	49%
من أجل الترقية	12	34%
الزيادة في الراتب	06	17%
المجموع	35	100%

تبين معطيات الجدول أعلاه أن السبب الأول من حاجة الموظفين للتكوين هو تحسين الأداء وهذا بنسبة 49% أما ثاني مرتبة فقد كانت لأجل الترقية وهذا بنسبة 34% أما المرتبة الثالثة تمثلت في زيادة الراتب بنسبة 17%.

وعليه يمكننا القول أن تحسين الأداء هو الدافع الأول لحاجة الموظف للتكوين ونحن نعلم أن هذا الأخير ببرنامجهم وحسب ما تتطلبه الوظيفة يعمل على تحسين إمكانيات وقدرات الموظف

سواء العلمية أو التقنية التي تكسبه المهارات الإدارية والفكرية والسلوكية والفنية التي تساهم بدرجة كبيرة في تحسين مستوى إنتاج المؤسسة.

الجدول (07)

يمثل رغبة المبحوثين في التكوين

الرغبة في التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	87.5%
لا	05	12.5%
المجموع	40	100%

أظهرت لنا النتائج أن الأغلبية يبدون رغبة كبيرة في التكوين بنسبة 87.5% في حين نسبة عدم رغبتهم بلغت 12.5%.

وعليه فإن الرغبة الكبيرة في التكوين تعتبر أحد الدوافع الهامة في رفع الروح المعنوية للموظف وبالتالي تشعره بإشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية، التي تمكنه من تحقيق أهدافه في المؤسسة، وهذا بطبيعة الحال من خلال حصوله على فرصة للتكوين كحق يجب أن يتمتع به داخل المؤسسة، إلى جانب شعوره بأن جهده وطاقته في إنجاز العمل موضع تقدير وإهتمام الإدارة.

الجدول (08)

يمثل سبب الرغبة في للتكوين

سبب الرغبة في التكوين	التكرار	النسبة المئوية
تغيير في ظروف العمل	11	31%
التطور التكنولوجي	16	46%
إشباع الحاجات النفسية	8	23%
المجموع	35	100%

فيما يخص سبب الرغبة في التكوين فقد بينت النتائج أن أعلى نسبة عادت إلى التطور التكنولوجي بـ 46% في حين نجد أن المرتبة الثانية فقد عادت إلى تغيير ظروف العمل بنسبة 31% أما إشباع الحاجات النفسية أخذت المرتبة الثالثة بنسبة 23%

وعليه نلاحظ أن ظاهرة التطور السريع في جميع ميادين الحياة بقطاعات المجتمعات بما فيها المؤسسات بمختلف نشاطاتها الأمر الذي أدى بهاته الأخيرة إلى مواكبة كل التغيرات والتطورات

التكنولوجية ،لان المؤسسة اليوم تعيش في زمن المنافسة الكمية والنوعية الداخلية والخارجية وهذا بطبيعة الحال لا يتحقق دون تمكين الموظفين من التكوين الذي سيفتح لهم الأفاق في تحقيق طموحاتهم وحاجاتهم من رفع مؤهلاتهم وقدراتهم التي ترفع قيمة إنجازهم الذي يعود بالفائدة على المؤسسة ككل.

الجدول (09)

يمثل شعورهم لعدم إستدعائهم للتكوين

النسبة المئوية	التكرار	الشعور لعدم الإستدعاء
77.5%	31	الإستياء
10%	04	الرضا
12.5%	05	بدون شعور
100%	40	المجموع

تشير بيانات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة قدرت ب 77.5% للذين تميز شعورهم بإستياء في حين قدرت نسبة 12.5% للذين لم يعبروا عن شعورهم أما ثالث مرتبة فقد عادت للموظفين الذين أبدوا رضاهم عن شعورهم لعدم إستدعائهم للتكوين وهذا بنسبة 10%

وعليه نستنتج أن الأغلبية عبروا عن عدم راحتهم لعدم إستدعائهم للتكوين وهذا أمر منطقي ، لأن الموظف هو بحاجة إليه وأحد حقوقه التي تكسبه مختلف المهارات التي يحتاجها على المستوى الفردي و ترفع من معنوياته وتشعره بالإنتماء والأهمية داخل المؤسسة، إلى جانب تحسين صورة هذه الأخيرة من حيث الأداء وتطورها.

الجدول (10)

يمثل تفسير المبحوثين لعدم إختيارهم للتكوين من طرف مؤسستهم

النسبة المئوية	التكرار	تفسير عدم الإختيار للتكوين
55%	22	عدم الاهتمام
25%	10	التحيز
15%	06	الإحتقار
05%	02	بدون إجابة
100%	40	المجموع

من خلال ما أظهرته نتائج الجدول نلاحظ أن الأغلبية كان تفسيرهم لعدم إختيار المؤسسة لهم فيما يخص تكوينهم هو نتيجة لعدم الاهتمام هذه الأخيرة بهم وهذا بنسبة 55% أما المرتبة

الثانية فقد عادت إلى التحيز بنسبة قدرت بـ25% أما الإحتقار فقد قدرت نسبته بـ15% أما المرتبة الأخيرة والتي سجلت نسبة ضعيفة قدرت بـ05%.

وعليه نستنتج أن عدم الاهتمام من طرف المؤسسة بتكوين موظفيها أخذ نسبة كبيرة وهذا يدل على عدم الأخذ بالمسؤولية إتجاه الموظفين، فالمؤسسة تتبع نظام تسير وفقه من أجل تحسين مستوى أداء موظفيها وهذا لا يتأتى إلا بمنحهم فرص التكوين التي تحسن وترفع من قدراتهم الفنية والفكرية والتقنية التي تتماشى وفقا للمعطيات التكنولوجية التي فرضت نفسها في كل القطاعات. وعليه يمكننا القول ان المؤسسة هي المسؤولة بصفة مباشرة على تحسين صورتها ونجاحها.

الجدول (11)

يمثل مدى موافقة المبحوثين الإدارة لعدم إختيارهم للتكوين

موقف المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
الموافقة	07	17.5%
عدم الموافقة	27	67.5%
بدون إجابة	06	15%
المجموع	40	100%

بينت النتائج أعلاه أن أغلبية المبحوثين وبنسبة 67.5% أظهرو عدم موافقتهم للإدارة لعدم إختيارهم للتكوين وبنسب متقاربة قدرت بـ17.5% كانت إجابتهم موافقة الإدارة لعدم إختيارهم للتكوين ونسبة 15% سجلت بدون إجابة

نستنتج أن الأغلبية من الموظفين غير موافقين لعمل الإدارة خاصة فيما تعلق الأمر بتكوينهم وهذا يدل على عدم إهتمام هذه الأخيرة بهم كما دلت النتائج السابقة في الجدول رقم 10

الجدول (12)

يمثل رأي المبحوثين من توافق أدائهم مع متطلبات منصب عملهم

رأي المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	42.5%
لا	23	57.5%
المجموع	40	100%

من خلال معطيات الجدول أعلاه قدرت نسبة كبيرة بـ 57.5% للذين أجابوا بعدم موافقة أدائهم حسب ما يتطلبه منصب عملهم أما الذين أجابوا بنعم فقد كانت النسبة بـ 42.5% نستنتج أن أغلبية الموظفين لديهم شعور بعدم التوافق بين أدائهم ومتطلبات منصب عملهم وهذا يدل على إنخفاض الروح المعنوية لديهم.

الجدول (13)

يمثل إقتراح المبحوثين الذين لا يتوافق أدائهم مع متطلبات منصبهم لتحسين أدائهم

الإقتراح	التكرار	النسبة المئوية
تغيير المنصب	08	35%
التكوين	15	65%
المجموع	23	100%

بينت نتائج الجدول أعلاه والمتمثل في الإجابات المرتبطة بالجدول السابق رقم 12 التي أشارت إلى المجموع 23 من الموظفين الذين أجابوا بعدم موافقة الأداء مع متطلبات العمل أن إقتراحهم تمثل في التكوين كحل لتحسين أدائهم وهذا بنسبة كبيرة قدرت بـ 65% أما الذين طلبو تغيير منصب عملهم فقد قدرت النسبة بـ 35%.

وعليه نلاحظ أن أغلبية الموظفين لديهم الرغبة في التكوين وهذا لحاجتهم إليه

الجدول (14)

يمثل رأي المبحوثين عن رغبتهم في مغادرة مؤسستهم إلى مؤسسة أخرى

الرغبة في مغادرة المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	67.5%
لا	13	32.5%
المجموع	40	100%

قد دلت نتائج الجدول أن نسبة كبيرة من الموظفين أبدوا رغبتهم في مغادرة المؤسسة وهذا بنسبة 67.5% في حين قدرت نسبة الإستمرار في نفس المؤسسة بـ 32.5%.

إذا يمكننا القول أن الأغلبية غير مرتاحة لوضعهم المهني وهذا له إنعكاس على إنخفاض الروح المعنوية لديهم، كان سببا كافيا لرغبتهم في مغادرة المؤسسة.

الخاتمة:

من خلال ماتم عرضه نظريا وميدانيا توصلنا إلى حقيقة مفادها أهمية وحساسية موضوع التكوين في تسيير الموارد البشرية، إذ أنه يهدف إلى تكييف المستخدمين وتهيئتهم للعمل على مختلف مناصب العمل بدون مشاكل وقد زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع التكوين في الدول الحديثة نتيجة التغير التكنولوجي السريع، وتطور المهارات المطلوبة في تقنيات الإنتاج. أما في الدول النامية فأهمية التكوين في تزايد، نتيجة الرغبة في التصنيع السريع والعمل على الانتقال من إقتصاد فلاحى متخلف إلى إقتصاد صناعي متطور خلال مدة زمنية محدودة، وما يتطلبه ذلك من يد عاملة مؤهلة، قادرة على إستيعاب التقنيات المتطورة المستوردة، في حين إستنتاجنا كون التكوين هو عملية تعلم يتضمن إحداث تغيير في سلوكيات الموظفين من الناحية المهنية وهدفه إكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الموظف، وتحصيل المعلومات التي تنقصه والإتجاهات الصالحة للعمل والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته في الأداء وزيادة الإنتاجية، فالتكوين في الواقع وحسب بيانات الجداول هو من أهم الوسائل التي تملكها لرفع معنويات موظفيها، إذ يشعر الموظف بتقدير رؤسائه من خلال إختيارهم له للإلتحاق بإحدى البرامج التكوينية التي لا بد أن يكون لها تأثير على أوضاعه الوظيفية في المستقبل. وكذلك من مظاهر رفع الروح المعنوية يظهر حين يتلقى الموظف لمهارات ومعارف أكبر عن العمل خلال مرحلة التكوين الذي يشعره بإحساس داخلي بالأمن والأهمية، فضلا عن قيمته السيكلوجية التي تساهم في حد ذاتها في زيادة إهتمامه بالعمل.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوعنا من الجانب النظري وخاصة الميداني توصلنا إلى جملة من النتائج والمتمثلة فيمايلي:

- رغبة الموظفين الشديدة في التكوين وشعورهم بالحاجة إليه.
- عدم توافق أغلبية أداء الموظفين مع متطلبات وظائفهم، ومطالبتهم بالتكوين لتحسين أدائهم.
- إستياء الموظفين من الإدارة المستخدمة نتيجة عدم إختيارهم للتكوين مما يؤثر على روحهم المعنوية.
- إتهام الموظفين الإدارة المستخدمة بالتحيز، وعدم إختيارها للموظفين للتكوين بموضوعية وشفافية.

- رغبة أغلبية الموظفين بتغيير مناصب عملهم.
 - رغبة أغلب الموظفين في مغادرة مؤسساتهم إذا أُتيحت لهم مناصب عمل في مؤسسات أخرى.
 - عدم إعطاء أهمية خاصة لتكوين الموظفين.
 - إنخفاض الروح المعنوية لدى أغلبية الموظفين.
- وعليه يمكننا القول أن فرضية الدراسة تحققت كون غياب التكوين للموظفين يؤثر على روحهم المعنوية وبالتالي أدائهم الوظيفي. فالأداء الوظيفي هو ممارسة أو قيام الموظف بواجبه نحو مؤسسته من خلال ما يقدمه من عمل، وهذا بطبيعة الحال يتأثر بدرجة كبيرة بعوامل عديدة منها المادية كالأجر و الترقية بالإضافة إلى ما هو معنوي كالحوافز التي تجعل الموظف يشعر بالرضا والإهتمام التي توليه لهم المؤسسة والمتمثل في تمكينهم من ممارسة حقوقهم التي ينص عليها قانون العمل وهو تحسين مستواهم التقني والفني الذي يزيد من قدراتهم العملية التي من شأنها تحسين الأداء والصورة العامة للمؤسسة مهما كان طابعها، فالموظف هو العنصر الفعال في إستمرار ونجاح المؤسسة.

الإقتراحات والتوصيات:

- الأخذ بجدية ضرورة تطبيق مخططات التكوين وإعطائها أهمية بالغة بالنسبة لكل موظف
- التركيز على الأهداف الأساسية للتكوين والنظر إلى نتائجه المستقبلية
- إتباع طريقة موضوعية وعادلة في إختيار الموظفين للتكوين
- إعطاء أهمية للعنصر البشري كونه المحرك لكل تطور وإستراتيجية
- تعزيز الحوافز التي ترفع من الروح المعنوية للموظفين ومنها التكوين

قائمة المراجع:

- 1 مريم أرفيس، 2016/2017، *الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة*. تخصص علم اجتماع الإدارة والعمل، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 11
- 2 نفس المرجع، ص 11
- 3 عادل جودة وآخرون، 1972، *الكفاية الإنتاجية ووسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية*. سوريا، دمشق، دار الفكر، ط 1، ص 269
- 4 عبد الرحمان محمد العيسوي، 1974، *علم النفس الاجتماعي*. بيروت، دار النهضة العربية، ص 384
- 5 الجريسي، بدر محمد. 2010، *الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي ومن وجهة نظرهم*، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، ص 9
- 6 قاموس *مرشد الطلاب*، 2002، منشورات ابن رشد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 178
- 7 علي محمد عبد الوهاب، 1975، *إدارة الأفراد*، مكتبة عين شمس، القاهرة، ص 266
- 8 عمر وصف عقيلي، 2005، *إدارة الموارد البشرية المعاصرة*، دار وائل للنشر، عمان، ص 438
- 9 محمد جمال برعي، 1973، *التدريب والتنمية*، عالم الكتب القاهرة، ط 1، ص 36
- 10 الربيع بوعريوة، 2006-2007، *تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة*، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، ص 27
- 11 محمود بوقطف، 2014، *التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية*، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم زعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 23
- 12 عدنان إسكندر، 1973، *تدريب الموظف*، منشورات عويدات، بيروت، ص 44-45
- 13 زكي محمود هاشم، 1979، *الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، ذات السلاسل، الكويت، ط 2، ص 304
- 14 زكي محمود هاشم، 1979، *الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، ذات السلاسل، الكويت، ط 2، ص 304
- 15 زكي محمود هاشم، 1979، *الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، ذات السلاسل، الكويت، ط 2، ص 304

- 16 حمدي أمين عبد الهادي، 1990، *إدارة شؤون موظفي الدولة*، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 83
- 17 عدنان إسكندر، مرجع سابق، ص 46
- 18 نفس المرجع، ص 46
- 19 زكي محمود هاشم، 1979، *الإتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، ذات السلاسل، الكويت، ط2، ص 46-47
- 20 غنية بودوح، 2013، *إستراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية*، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 14
- 21 *التكوين وأهميته في المؤسسة الاقتصادية*، الأربعاء 08 أفريل، 2015
<https://formationdz.ahlamontada.com/t31-topic>
- 22 كمال طارق، 2007، *علم النفس المهني والصناعي*، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ص 179
- 23 كامل محمد عويضة، 1996، *علم النفس الصناعي*، دار الكتب العلمية، بيروت، ص 165
- 24 محمد عاطف غيث، 1975، *تاريخ التفكير والإتجاهات النظرية في علم الاجتماع*، دار النهضة العربية، بيروت، ص 182
- 25 عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 1995، *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 89
- 26 صلاح مصطفى الفوال، 1982، *منهجية العلوم الاجتماعية*، عالم الكتب، القاهرة، ص 191
- 27 أحمد سيد محمد، 1973، *الدليل إلى المنهج العلمي*، دار المعارف، مصر، ص 9
- 28 حسين، أحمد الرفاعي، 1996، *مناهج البحث العلمي (تطبيقاته الإدارية واقتصادية)*، دار وائل، ط1، عمان، ص 122
- 29 عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 129
- 30 محمد علي محمد، 1984، *علم الاجتماع والمنهج العلمي*، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص 186
- 31 محمد الغريب عبد الكريم، 1987، *البحث العلمي التصميم المنهج والإجراءات*، مكتبة النهضة الشروق، ط3، القاهرة، ص 108

32 عمار بوحوش، 1985، *لليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص88

33 Angers (Maurice) : (1997) **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, Casbah université, Alger ,P60

34 بوحوش عمار وآخرون، 2019، كتاب جماعي، *منهجية البحث العلمي وتقنياته في البحث العلمي*، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، ص69