

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

العنوان:

التكوين و علاقته بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية على أساتذة التعليم المتوسط لبعض مؤسسات لمقاطعة مشدالة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد
البشرية

- إشراف الأستاذة : د. شادي فاطمة

- من إعداد الطالبتين :

- تغرين حسينة

- بلوط شفيقة

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير

وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " النمل_19_

الحمد لله الذي وفقنا إلى إنهاء هذا العمل

بدءاً من باب "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في مد يد العون والمساعدة من أجل إنجاز هذه المذكرة

ونخص بالشكر الأستاذة المشرفة "شادي فاطمة"، فشكراً على كل المجهودات المبذولة والتوجيهات
والنصائح القيمة.

كما لا ننسى أن نشكر جميع الأساتذة والمؤطرين الذين لم يبخلوا علينا يوماً بالمعلومات القيمة.

والشكر موصول إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل.

والشكر الأكبر موصول إلى أوليائنا وعائلاتنا وزملائنا ومرافقينا خلال فترة إنجاز هذه المذكرة.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله حمدا كثيرا مباركا.

أهدي عملي المتواضع هذا إلى التي أفضلها عن نفسي والتي يعز علي ذكر اسمها: "أمي" الغالية
الصبورة التي ضحت بالكثير من أجل إسعادي والوصول إلى مثل هذا اليوم.

إلى روح أبي الطاهرة الذي تمنيت وجوده معي اليوم.

إلى من كانوا لي سندا في الحياة: إخواني وأخواتي وأبنائهم.

إلى روح أخي وأختي الطاهرتين.

إلى رفيق دربي، كتفي وسندي زوجي الغالي الذي أتمنى أن يديم الله عليه الصحة والعافية.

إلى فلذات كبدي، أبنائي وفخري المستقبلي.

إلى صديقتي العزيزات اللواتي كن لي أخوات كل باسمها.

كما أهدي عملي هذا إلى جميع عمال متوسطة "قانة علي" بآث منصور كل باسمه ومقامه وإلى
جميع أسرة التوجيه لولاية البويرة.

إلى الزميلة التي شاركتني في إنجاز هذا العمل

إلى جميع من ساهم في مد يد العون وأخص بالذكر طلاب السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم

إلى الأستاذة المشرفة الفاضلة.

حسينة

إهداء

إلى فيض الحب ووافر العطاء بلا مقابل، إلى من كانت سنداً لي في هذا العمل، إلى من غمرتني بحنانها وحبها "أمي الغالية" حفظها الله.

إلى روح "أبي" الطاهرة رحمة الله عليه.

إلى زوجي قرّة عيني.

إلى أبنائي "ريتاج وأنس".

إلى عائلتي الكريمة وإخوتي كل باسمه ومقامه وإلى زوجاتهم وأبنائهم كل باسمه.

إلى عائلته زوجي الكريمة.

إلى عائلة زميلتي تغرين الكريمة.

شفيفة.

فهرس المحتويات

| الرقم | المحتويات | الصفحة |
|-----------------------------------|------------------------------|--------|
| 1 | شكر | |
| 2 | إهداء | |
| 3 | إهداء | |
| 4 | فهرس المحتويات | i |
| 5 | فهرس الأشكال | iv |
| 6 | قائمة الملاحق | v |
| 7 | ملخص باللغة العربية | vii |
| 8 | ملخص باللغة الإنجليزية | viii |
| 9 | مقدمة | 1 |
| الجانب النظري | | |
| الفصل الأول: الإطار العام للدراسة | | |
| 10 | الإشكالية | 6 |
| 11 | الفرضيات | 8 |
| 12 | أهمية الدراسة | 9 |
| 13 | أسباب اختيار الموضوع | 9 |
| 14 | أهداف الدراسة | 10 |
| 15 | تحديد المفاهيم الإجرائية | 10 |
| 16 | الدراسات السابقة | 10 |
| 17 | التعقيب على الدراسات السابقة | 13 |
| الفصل الثاني: التكوين | | |
| 18 | تمهيد | 17 |
| 19 | مفهوم التكوين | 18 |
| 20 | أهمية التكوين | 19 |
| 21 | أهداف التكوين | 20 |
| 22 | خصائص التكوين | 21 |
| 23 | مبادئ التكوين | 22 |

| | | |
|---|---|----|
| 24 | أنواع التكوين | 24 |
| 27 | أساليب التكوين الحديثة | 25 |
| 29 | سياسة بناء برنامج تكويني | 26 |
| 32 | معوقات تطبيق استراتيجيه التكوين في المؤسسات | 27 |
| 34 | خلاصة | 28 |
| الفصل الثالث: الرضا الوظيفي | | |
| 36 | تمهيد | 29 |
| 37 | تعريف الرضا الوظيفي | 30 |
| 38 | أنواع الرضا الوظيفي | 31 |
| 38 | نظريات الرضا الوظيفي | 32 |
| 43 | أهمية الرضا الوظيفي | 33 |
| 44 | العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي | 34 |
| 46 | محددات الرضا الوظيفي | 35 |
| 47 | مؤشرات عدم الرضا الوظيفي | 36 |
| 49 | طرق قياس الرضا الوظيفي | 37 |
| 52 | خلاصة | 38 |
| الجانب التطبيقي | | |
| الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية | | |
| 55 | تمهيد | 39 |
| 56 | الدراسة الاستطلاعية | 40 |
| 57 | منهج الدراسة | 41 |
| 57 | حدود الدراسة | 42 |
| 57 | مجتمع الدراسة | 43 |
| 57 | عينة الدراسة | 44 |
| 62 | أدوات الدراسة | 45 |
| 72 | أساليب المعالجة الإحصائية | 46 |
| الفصل الخامس: تحليل وتفسير ومناقشة النتائج | | |
| 74 | تمهيد | 47 |
| 75 | تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة | 48 |

| | | |
|----|---|----|
| 76 | تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى | 49 |
| 77 | تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية | 50 |
| 79 | تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة | 51 |
| 80 | استنتاج عام | 52 |
| 82 | الاقتراحات | 53 |
| 84 | خاتمة | 54 |
| 86 | المراجع | 55 |
| 94 | الملاحق | 56 |

| الرقم | الجداول | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1 | جدول رقم (1) يمثل أنواع التكوين من حيث التخصص | 24 |
| 2 | جدول رقم (2) يمثل عوامل الرضا الوظيفي | 47 |
| 3 | جدول رقم (3) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 58 |
| 4 | جدول رقم (4) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 59 |
| 5 | جدول رقم (5) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 60 |
| 6 | جدول رقم (6) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية | 61 |
| 7 | جدول رقم (7) يمثل بنود استبيان التكوين | 63 |
| 8 | جدول رقم (8) يمثل طريقة تصحيح الاستبيان | 64 |
| 9 | جدول رقم (9) يمثل استبيان التكوين قبل وبعد التحكيم | 65 |
| 10 | جدول رقم (10) يمثل صدق الاتساق الداخلي لمقياس التكوين | 66 |
| 11 | جدول رقم (11) يمثل معامل ثبات التكوين ألفا لكرونباخ | 69 |
| 12 | جدول رقم (12) يمثل صدق الاتساق الداخلي للرضا الوظيفي | 70 |
| 13 | جدول رقم (13) يمثل معامل ثبات الرضا الوظيفي ألفا لكرونباخ | 72 |
| 14 | جدول رقم (14) يمثل معامل ثبات التكوين / الرضا الوظيفي ألفا لكرونباخ | 72 |
| 15 | جدول رقم (15) يمثل العلاقة بين التكوين والرضا الوظيفي | 75 |
| 16 | جدول رقم (16) يمثل العلاقة بين برامج التكوين والرضا الوظيفي | 76 |
| 17 | جدول رقم (17) يمثل العلاقة بين أساليب التكوين والرضا الوظيفي | 78 |
| 18 | جدول رقم (18) يمثل العلاقة بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي | 79 |

فهرس الأشكال

| الرقم | الشكل | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 1 | شكل رقم (1) يوضح هرم ماسلو للحاجات | 39 |
| 2 | شكل رقم (2) يوضح الحاجات الثلاث لماكلياند | 40 |
| 3 | شكل رقم (3) يوضح محتوى نظرية هيرزبرغ | 41 |
| 4 | شكل رقم (4) يوضح مقارنة العدالة ما بين نسبة المدخلات والعوائد | 43 |
| 5 | شكل رقم (5) يوضح مؤشرات عدم الرضا الوظيفي | 49 |
| 6 | شكل رقم (6) يوضح دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 58 |
| 7 | شكل رقم (7) يوضح دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن | 59 |
| 8 | شكل رقم (8) يوضح دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 60 |
| 9 | شكل رقم (9) يوضح دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية | 61 |

قائمة الملاحق

| الرقم | الملحق |
|-------|---|
| 1 | ملحق رقم (1) يوضح قائمة الأساتذة المحكمين |
| 2 | ملحق رقم (2) يوضح استبيان التكوين / الرضا الوظيفي في شكله الأولي |
| 3 | ملحق رقم (3) يوضح استبيان التكوين / الرضا الوظيفي في صورته النهائية |
| 4 | ملحق رقم (4) يوضح الهيكل التنظيمي لمتوسطة سعيدي سعيد |
| 5 | ملحق رقم (5) يوضح الهيكل التنظيمي لمتوسطة عمروش مولود_أمشالة |
| 6 | ملحق رقم (6) يوضح الهيكل التنظيمي لمتوسطة قانة علي |
| 7 | ملحق رقم (7) يوضح نتائج الفرضية العامة |
| 8 | ملحق رقم (8) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى |
| 9 | ملحق رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية |
| 10 | ملحق رقم (10) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة |

ملخص:

هدفنا من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة، حيث قمنا باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقنا الدراسة على عينة عشوائية قوامها (76) أستاذ، واستعملنا أداة المقابلة واستبيان لكل من التكوين والرضا الوظيفي، وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) في المعالجة الإحصائية لاختبار الدلالة بين المتغيرين، وكذا صدق الاتساق الداخلي ومعامل ثبات ألفا لكرونباخ بالإضافة إلى النسب المئوية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS, V27)، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين برامج التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين أساليب التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

الكلمات المفتاحية: التكوين، الرضا الوظيفي.

Abstract:

Our aim through this study is to uncover the nature of the relationship between Training and Job Satisfaction among Teachers of Secondary Education For Machdalla'hDistrict, employing a descriptive correlational approach, The study was conducted on a random sample of (76), We utilized interviews and questionnaires for both Training and Job satisfaction, employing (Pearson) correlation coefficient in statistical analysis to test the significance between variables, along with assessing internal consistency reliability using (Cronbach's alpha) and percentages through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, V27), Our study yielded the following results:

_There exists a strong positive correlation between Programs and Job Satisfaction among Teachers of Secondary Education for Machdalla'hDistrict.

_There is a strong positive correlation between Training Programs and Job Satisfaction among Teachers of Secondary Education for Machdalla'hDistrict.

_There is a strong positive correlation between Training Methods and Job Satisfaction among Teachers of Secondary Education for Machdalla'hDistrict.

_There is positive correlation between Planning for Training and Job Satisfaction among Teachers of Secondary Education for Machdalla'hDistrict.

Keywords : Training, Job Satisfaction.

مقدمة

مقدمة:

لقد أصبح موضوع التكوين من بين أهم المواضيع في معظم المجتمعات، حيث أخذ حيزا معتبرا من الاهتمام على مختلف المستويات وكافة المجالات، باعتباره مجالا فعالا لاستثمار المورد البشري عن طريق تكوينه وتأهيله لما يخدم متطلبات واحتياجات سوق العمل، ولهذا أعطيت أولوية كبيرة لهذا الموضوع سواء على المستوى التنظيري أو المستوى الوظيفي لما له من أهمية واضحة في تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف والمعلومات التي تحسن أدائهم في ميدان عملهم.

والجزائر كغيرها من الدول الأخرى تسعى جاهدة لمواكبة متطلبات سوق العمل، بما ينعكس إيجابا على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية بتوفير يد عاملة ذات كفاءة وفعالية وتكوين متربصين متدربين قادرين على التكيف مع المستجدات التكنولوجية وتحقيق التوازن بين مخرجات التكوين والاحتياجات الفعلية لسوق العمل، ومن ثم تحقيق التنمية الشاملة لمختلف القطاعات بالديمومة والاستمرارية، ما يعود على المورد البشري بالإيجاب و يشعره بالرضا اتجاه بيئة عمله ووظيفته لأن تحسين أدائه يرفع من إنتاجية وجودة المؤسسة التي ينتمي إليها باعتباره أحد مقومات نجاح المؤسسات في مختلف القطاعات.

وهذا ما تناولته دراستنا تحت عنوان " التكوين وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة"، بهدف الكشف عن العلاقة بين التكوين والرضا الوظيفي، ولحل المشكل المطروح والتحقق من الفرضيات تم الاعتماد على منهجية علمية تضمنت جزأين: الجانب النظري والجانب التطبيقي، وتم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول كما يلي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار العام للدراسة والذي تمت فيه صياغة وتحديد أسباب اختيار الموضوع، أهميته وأهدافه كما تم تحديد المفاهيم المتعلقة بالموضوع، الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: وتم تناول المتغير الأول " التكوين" بشكل مفصل من خلال تقديم تعريف شامل للتكوين وأهميته وأهدافه وخصائصه، مبادئه استعرضا إلى أنواع التكوين وأهم الأساليب التكوينية الحديثة ثم أخيرا ذكر خطوات ومراحل العملية التكوينية.

الفصل الثالث: تم التركيز فيه على المتغير الثاني " الرضا الوظيفي"، حيث تم تقديم مختلف التعاريف التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي مع توضيح أهميته وأهدافه وتقديم عناصره وأهم مؤثراته، والتطرق إلى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وكذلك طرق قياسه.

الفصل الرابع: خاص بمنهجية الدراسة الميدانية بدءا من الدراسة الاستطلاعية، المنهج المعتمد، وحدود الدراسة الزمنية والمكانية ثم مجتمع الدراسة والعينة الأساسية وأهم الأدوات المستعملة في الدراسة وصولا إلى أساليب المعالجة الإحصائية.

أما الفصل الخامس: فقد قدمنا فيه عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة الميدانية، وأهم التوصيات والاقتراحات المقدمة للمؤسسة محل الدراسة.

الجانِب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

(1) الإشكالية.

(2) الفرضيات.

(3) أهمية الدراسة.

(4) أهداف الدراسة.

(5) أسباب اختيار الموضوع.

(6) تحديد المفاهيم الإجرائية.

(7) الدراسات السابقة.

(8) التعقيب عن الدراسات السابقة.

الإشكالية:

يلعب الموارد البشري دورا محوريا داخل المؤسسات، فهو يساهم بشكل أو بآخر في نجاح أعمالها، فقد كان ولا يزال العنصر الأساسي في التخطيط، التنظيم، العمل والإنتاج، وعليه فهو العامل الوحيد في العملية الإنتاجية الذي لا يمكن الاستغناء عنه أو يحل محله ابتكار تكنولوجي، لأنه يبقى ذو مكانة عالية وعليه فان استقطاب العنصر البشري المؤهل لا يكفي لبقاء واستمرار المؤسسات، بل لابد من توجيهه وتنميته بصورة مستمرة، والسعي لتحسين أدائه وتحقيق رضاه عن العمل، وهذا لا يكمن إلا من خلال تكوينه وتطوير مساره الوظيفي.

يعد التكوين أنه إعداد العامل وتدريبه على مهنة معينة قصد رفع مستوى أدائه، وتوفير كل العوامل الأساسية التي تساعد على الرفع من روحه المعنوية عن طريق الحوافز مثل المكافآت و الترقية وتحسين ظروف العمل (قنري، 2016، ص02) ، فهو تدريب العامل على مهنة معينة بهدف تحسين أدائه، يتضمن ذلك تقديم حوافز مثل المكافآت والترقيات، وتحسين بيئة العمل لرفع روحه المعنوية، في حين هو عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة الإيصال الفرد إلى وضع يخوله بالاطلاع بوظيفة معينة وإنجاز المهام التي تتطلبها وجعله قادرا على متابعة عمله، نلاحظ من التعريف السابق أن التدريب هو بالأساس عملية تعلم، يهدف إلى التمكن من مجموعة المعارف والمعلومات التي تقود في النهاية إلى الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة (بلحاجي، 2019، ص146)، بمعنى انه عملية تعلم شاملة تهدف إلى تجهيز الفرد لأداء وظيفة معينة وتحقيق المهام المطلوبة منه ، مما يؤدي إلى زيادة كفاءته وإنتاجيته في المؤسسة ، علاوة على ذلك فهي تسعى إلى تحسين نتائجها وأهدافها ، ولرفع الإنتاج وتحسين الجودة وإلى تخفيض التكلفة و القضاء على حوادث العمل كذلك تحسين صورتها في المجتمع، إن هذه الأهداف تتحقق بواسطة رفع مستوى المعارف لدى مختلف الفاعلين في المؤسسة مع تمكينهم من التحكم في التقنيات الحديثة وتطوير القدرات والسلوكيات لترقى المؤسسة إلى المستوى المحلي أو العالمي، إن هذه الأهداف كلها تتحقق من خلال سياسة تكوين واضحة ، ومدرسة بشكل علمي (بزايد، 2011 ، ص100)، فبرامج التكوين تعبر على وجود نظام متكامل للتعليم والتدريب القائم على أسس علمية سليمة و مدرسة تؤدي إلى بناء مختلف البرامج و تطويرها طبقا لاحتياجات قطاعات سوق العمل بما يتماشى ظروفها الاقتصادية والاجتماعية (عمر، 2018 ، ص923) ، يعني أنها تهدف إلى إنشاء نظام تعليمي وتربوي متكامل يعتمد على أسس علمية ، لتلبية احتياجات عالم الشغل وتطوير المهارات بما يتناسب مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية، في حين أساليب التكوين وحدائتها تساعد على الارتقاء بمستوى جودته ، وتتجلى هذه الأنظمة في التسهيلات لإيصال المعلومات والمهارات والخبرات للمتدربين، وتعزيز مبدأ التعلم الذاتي، وتقلل من نسبة الاعتماد على المدرب في العملية التكوينية دون إنقاص في الدقة التعليمية

(ثابتي و مخلوفي، 2017، ص120) ، بمعنى آخر تساعد هذه الأساليب في التكوين على تحسين جودة البرامج التدريبية من خلال توفير تسهيلات متعددة تساهم في تحقيق أهداف المتدربين والمنظمات ، تشمل هذه التسهيلات إيصال المعلومات والمهارات بشكل فعال ، وتعزيز التعلم الذاتي ، وتقليل الاعتماد على المدرب ، مع الحفاظ على دقة التعليم ، وكذا التخطيط للتكوين يساهم في تطوير أهداف المؤسسة وهذا من خلال تطوير وتنمية الكفاءات المطلوبة ، وعليه تتبع إستراتيجية التكوين في جذورها من رسالة المنظمة ، فتقوم بتحديد الأهداف طويلة الأجل أو الأهداف الإستراتيجية للمنظمة على إدراك التوجهات الاستشرافية وفي كل من الوظائف الأخرى ، مثلا وظيفة التسويق المالية إدارة الموارد البشرية (قنري، ص200) ، يعني انه يساهم في تعزيز أهداف المؤسسة من خلال تطوير الكفاءات اللازمة، و تستند إستراتيجية التكوين إلى رسالة المنظمة، حيث تحدد الأهداف طويلة الأجل أو الإستراتيجية بناء على التوجهات المستقبلية ، هذا يشمل جميع الوظائف داخل المنظمة، مثل التسويق، والمالية، وإدارة الموارد، وقام عيسات وداتو في (2021) بدراسة حول التكوين والتدريب في تنمية الكفاءات في المؤسسات العمومية الإدارية الجزائرية تم التوصل إلى إن المؤسسة تعمل على تنمية مواردها وفق منظور استراتيجي، لتواكب التغيرات الحاصلة في بيئة العمل ، وكذا إلى ضرورة استحداث نظام خاص بمتابعة وتقييم أداء الموظفين بعد التدريب، واستناده في ذلك إلى معايير واضحة ومحددة وعادلة ، لأنه السبيل الوحيد لكشف الاحتياجات التدريبية الفعلية لهم، ما يعمل على تحقيق التكيف والانسجام بينهم وبين البيئة المهنية التي يعملون بها ويؤثر على رضاهم داخل المؤسسات ، فالعامل الراضي والمتوافق مهنيًا أقدر على العطاء من حيث مستوى ثقته بنفسه والتركيز والاهتمام بمختلف مهامه وقدرته على التعامل مع زملائه في ظل التغيرات التي تكون على مختلف المستويات فكل مؤسسة تسعى لتحقيق رضا العامل لمهنته والتكيف مع بيئة العمل لتحسين أدائه من جهة وتحسين أداء المؤسسة وفعاليتها من جهة أخرى.

يعتبر الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راض في وظيفتي، ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشغلها نتائج ذات قيم إيجابية، أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ، ويشير سوبر بأن رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته، مما سبق نستطيع القول بأن العامل راض عن عمله عندما يتكامل مع وظيفته فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق ذاته من خلالها (مولاي ، 2016 ، ص175) ، وتتجلى محدداته في مجموعة من العوامل أبرزها الرضا عن الأجر ويعبر عنه عند العامل بمدى تناسب الأجر مع الجهد الذي يبذله، ومع ظروف العمل وتكاليف المعيشة وكذا المشاركة في العوائد، غير أن الأجر لا يمثل مصدرا للإشباع إلا للحاجات الدنيا وأن توفره لا يسبب الرضا المطلق ،

كذلك الرضا عن مجموعة العمل أو الزملاء فلانسجام الشخصي بين أعضاء الجماعة وتقارب مستوياتهم الثقافي، مع وجود انتماءات مهنية موحدة ، كل هذا من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا لكل العمال ويعزز ولائه للمنظمة (مزغيش، 2020، ص190)، بالإضافة لرضا عن محتوى العمل لما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح السلطة لإنجاز عمله، ومن هنا نجد أن طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا محوريا الانعكاس على رضا الفرد في عمله ، وكذا الرضا عن الترقية حيث تشير الدراسات إلى توقف تأثير هذا العامل في الرضا الوظيفي للفرد على متغير وهو مستوى طموح الفرد وتوقعاته عن فرص الترقية المختلفة له، وهنا يمكن القول بأنه كلما كان الطموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أعلى مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل وكلما كان طموح لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل (سيفي و مزيان، 2019، ص45)، وقام ضيف و ضيف في (2025) بدراسة حول تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تبني أبعاد جودة الحياة الوظيفية في شركة سونلغاز توصلت الدراسة إلى أن وجب ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركة لزيادة مستوى رضا الموظفين ودعم عملية المشاركة في القرارات مما يساهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للموظفين، و توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبي شروط السلامة المهنية أثناء العمل .

إذ حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

مما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي :

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة؟

التساؤلات الجزئية:

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين محتوى البرنامج التكويني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين اسلوب التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة؟

2_الفرضيات:

2_1_الفرضية العامة

❖ توجد علاقة ارتباطية بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

2_2_الفرضيات الجزئية:

❖ توجد علاقة ارتباطية بين محتوى البرنامج التكويني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

❖ توجد علاقة ارتباطية بين أسلوب التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

❖ توجد علاقة ارتباطية بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

3)_ أهمية اختيار الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع فيما يلي:

- ❖ ضرورة معالجة موضوع التكوين وعلاقته بالرضا الوظيفي.
- ❖ الحصول على معلومات ومعطيات حول العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة التي لها أثر على العامل وعلى المؤسسة.
- ❖ كون الموضوع له أهمية على المستوى الفردي، التنظيمي والمجتمعي.
- ❖ ارتباط الموضوع بمجال العمل باعتبار هذا الأخير أداة للإنتاج والتقدم وذلك من أجل الزيادة في المردود.
- ❖ كون هذا الموضوع حيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات.

4)_ أسباب اختيار الموضوع:

أ/ الأسباب الذاتية:

- ❖ الميل الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع.
- ❖ تناسب الموضوع مع التخصص العلمي.

❖ الاستفادة من موضوع الدراسة على الصعيد العلمي والعملية.

ب/ الأسباب الموضوعية:

- ❖ التعرف على التكوين وفعاليته في تحقيق الرضا الوظيفي.
- ❖ يعتبر موضوع التكوين من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما في القطاع العمومي والإدارة.
- ❖ الوقوف على الأسباب والعوائق لعدم قدرة المؤسسات العمومية على تحقيق الرضا الوظيفي.
- ❖ محاولة إبراز التأثيرات التي يفرزها التكوين على الرضا الوظيفي في المؤسسة.

(5)_أهداف الدراسة:

- ❖ التعرف على طبيعة العلاقة بين التكوين والرضا الوظيفي.
- ❖ الكشف عن نوع العلاقة بين محتوى البرنامج التكويني والرضا الوظيفي.
- ❖ معرفة علاقة أساليب التكوين ومدى تأثيرها على رضا الموظفين في المؤسسة.
- ❖ التعرف على طبيعة ونوع العلاقة بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي.

(6)_تحديد المفاهيم الإجرائية:

- التكوين: عبارة عن عملية منظمة ومخططة، تستهدف تزويد العاملين بمعارف ومهارات معينة وتطوير قدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي مما يساعد في أداء الواجبات والأعمال الموجهة لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة ويتم قياسه من خلال الاستبيان الذي أعدناه والذي يتكون من (22) بند.
- الرضا الوظيفي: حالة انفعالية إيجابية تكون نتيجة لرأي الفرد عن عمله وعن مناخ العمل ومدى ارتباطه به سواء تعلق الأمر بالرضا العام أو بالرضا عن مختلف جوانب العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة من خلال الاستبيان الذي قمنا بإعداده والذي يتكون من (21) بند.

(7)_الدراسات السابقة:

7_1_الدراسات المتعلقة بالتكوين:

7 1 1_الدراسات المحلية:

- 1- دراسة بن عمر جبارية في (2015) بعنوان " دور التكوين في تحقيق فعالية أداء العاملين " دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي - هدفت الدراسة للتعرف على دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر، تمثلت عينتها في

74 عامل بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل وانتهجت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات المدعم بالملاحظة وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تعتمد على إستراتيجية تكوين عمالها لإكسابهم المهارات وبذلك رفع خبراتهم المهنية وقدراتهم الأدائية للتعامل مع طبيعة عملهم .
(بن عمر ، 2015)

2- دراسة أحمد العبادي وعمر أقاسم و غالية بن يحي طيبي (2017) بعنوان " أثر التكوين على تنمية الموارد البشرية في قطاع الوظيف العمومي الجزائري" مجلة دفاتر اقتصادية، تهدف الدراسة إلى إبراز الأثر الذي يحدثه التكوين على تنمية الموارد البشرية في بيئة لها ميزات وخصوصيات وهي قطاع الوظيف العمومي، تمت الدراسة بالمدرسة الوطنية للمناجم وإدارة الصحة، يشمل مجتمع الدراسة على 87 موظف في قطاع الصحة، وتم الاعتماد على الاستبانة، المقابلة، الملاحظة، والمسح الوثائقي، وتوصلت الدراسة إلى العلاقة الشخصية هي التي تتحكم في تحديد قائمة المستفيدين من البرنامج التكويني وأغلب الأحيان لا يتوافق التكوين الذي يستفيد منه الموظف مع منصب عمله.

(العبادي واخرون، 2017)

3- دراسة عيسات محمد و داتو سعيد عماد (2022) بعنوان " دور التكوين والتدريب في تنمية الكفاءات " مجلة العلوم الاقتصادية، دراسة حالة عدد من المؤسسات العمومية الادارية الجزائرية، هدفت الدراسة الى تحديد عملية الانتقال من وظيفة الموارد البشرية الى الاهتمام بالكفاءات وتنميتها عن طريق التدريب والتكوين، تمثلت العينة في 250 موظف في عدد من المؤسسات العمومية الادارية الجزائرية واعتمدنا على اداة الاستبيان لجمع المعلومات ، وخلصت الدراسة بأن التكوين والتدريب لدى المؤسسات محل الدراسة متوسط حيث لا يرقى الى المستوى المطلوب .

(عيسات و داتو، 2022)

7_1_2_الدراسات العربية:

1_دراسة عبد العالي سليلي، يوسف خياط، وفاء كامل(2024)، بعنوان" تكامل وحدات التكوين الأساس ووحدات التأهيل المهني من خلال مسار تكوين وتأهيل أساتذة مادة الاجتماعيات"، هدفت الدراسة الى تقييم أوجد التكامل بين مخرجات التكوين الأساس بالجامعة المغربية ومدخلات التأهيل المهني بالمراكز الجهوية لمهن التربية والتكوين عبر التركيز على مسار تكوين وتأهيل مدرسي مادة الاجتماعيات، اعتمدت

الدراسة على المنهج الوصفي وأداة تحليل المضمون، على العينة التي تمثلت في أساتذة الاجتماعيات لثلاث معاهد عليا في مختلف المقاطعات، وتم الاعتماد على الاستمارة لجمع المعلومات، وقد توصلت النتائج الى وجود مجموعة من التقاطعات والامتداد بين مختلف ابعاد التكوين الثلاث، رغم تسجيل مجموعة من الملاحظات التي يمكن تصحيحها لتجويد التأهيل المهني.

(عبد العالي سللي، يوسف خياط، وفاء كامل، 2024)

7_2_الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

7_2_1_الدراسات المحلية

1- دراسة بن يخلف ليلي (2022) بعنوان " الرضا الوظيفي ودوره في تحسين أداء العاملين" دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SNV)الوحدة التجارية بورقلة، هدفت الدراسة للتعرف على الرضا الوظيفي ودوره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بالوحدة التجارية لولاية ورقلة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ، بلغت العينة 80 مفردة واقتصرت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وخلصت الدراسة الى أن مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة جاء بدرجة متوسطة، مستوى أداء العاملين سائد بدرجة مرتفعة .

(بن يخلف، 2022)

2- دراسة سامية عياد و نور الهدى مصطفىاوي (2023) بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس ولاية ورقلة ، هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في مؤسسة موبيليس - ورقلة- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة ، وتمثلت العينة في 79 موظف بالمؤسسة وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS توصلت الدراسة الى أنه يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للرضا الوظيفي (الأجر ، محتوى العمل، الترقية، الاشراف، مشاركة في العمل، ساعات وظروف العمل) على أداء موظفي مؤسسة موبيليس .

(عياد ومصطفىاوي،2023)

7_2_2_الدراسات العربية

1_دراسة ايناس فؤاد نواوي فلمبان (1429 هـ) بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات " إدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، تكونت العينة من 103 مشرفا تربويا و 175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي ومستوى عال من الالتزام التنظيمي .

(فؤاد نواوي فلمبان، 1429)

2_دراسة زهراء محمد حاتم، إيمان عباس الخفاف (2024) بعنوان " الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال"، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي على عينة بلغت (150) معلمة روضة، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال لديهن رضا وظيفي اذ جاءت النتائج بمتوسط حسابي أعلى من المتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي.

(زهراء حاتم، ايمان الخفاف، 2024)

3_ دراسة سمية سعيد صديق جبارة(2023) بعنوان " دور التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي"، هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين التدريب والرضا الوظيفي ومعرفة تأثير تمكين العاملين على تحقيق الرضا وكذا تأثير الدعم الإداري على الرضا الوظيفي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي والمنهج الإحصائي على عينة بلغت (150) فرد من مجتمع الدراسة وتم الاعتماد على الاستمارة لجمع البيانات والمعلومات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك علاقة إيجابية بين التسويق الداخلي بأبعاده (التدريب، تمكين العاملين وفرق العمل، والدعم الإداري) وتعزيز الرضا الوظيفي، وان عدم مواكبة التسويق الداخلي للبيئة الخارجية المحيطة بالعمل قد يساهم في تقليل نسبة الرضا الوظيفي.

(سمية سعيد صديق جبارة، 2023)

8)_التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد حظي موضوع التكوين باهتمام كبير من قبل الباحثين لما يلعبه من دور مهم في نجاح إدارة المنظمات بصفة عامة والمنظمات الصناعية بشكل خاص، كما أن موضوع الرضا الوظيفي من

المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة في مختلف المجالات، حيث خلصت مختلف الدراسات والأبحاث أن الاهتمام برضا الفرد في المنظمة واعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أهدافها وتحقيقها.

ومن خلال ما تم تقديمه في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، تم تحديد مختلف أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية ما كان لها دور مهم في بناء هذه الدراسة وتطويرها ولتحديد أوجه التشابه والاختلاف تم إلقاء نظرة تحليلية على هذه الدراسات مقارنة بالدراسة الحالية من حيث:

الموضوع والأهمية، منهج الدراسة، أداة الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة) ومن ثم التركيز على أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة إضافة لتوضيح أوجه الاستفادة منها:

من حيث موضوع الدراسة وأهميتها: بعد التمعن في الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسة الحالية قد اتفقت مع معظم الدراسات السابقة في تناولها للمتغير المستقل ألا وهو " التكوين" مثل دراسة (بن عمر جبارية، 2015) هدفت لمعرفة دور التكوين في تحقيق فعالية أداء العاملين، و دراسة (عيسات محمد، داتو سعيد عماد، 2022) لمعرفة دور التدريب والتكوين في تنمية الكفاءات، كما عمدت دراسات أخرى إلى معرفة دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين مثل دراسة (بن يخلف ليلي، 2022)، ودراسة (ايناس فؤاد، 1429هـ) هدفت لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها موضوعي التكوين وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأساتذة ما لم تتناوله جل الدراسات الأخرى.

من حيث المنهج المستخدم في الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي لهذه الدراسة واتفقت في هذا مع جميع الدراسات السابقة ماعدا دراسة (عبد العالي سللي، يوسف خياط، وفاء كامل، 2024) استخدمت أداة تحليل المضمون، ودراسة (بن يخلف ليلي، 2022) و(سامية عياد، نور الهدى مصطفى، 2023) و(زهراء حاتم، إيمان الخفاف، 2024) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، ودراسة (ايناس فؤاد، 1429هـ) استخدمت المنهج المسحي، ودراسة (سمية سعيد جبارة، 2023) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي والإحصائي.

من حيث مجتمع وعينة الدراسة: لقد اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في عينة المجتمع بصفة تقريبية حيث تمثلت عينة الدراسة في (76) أستاذ أي في قطاع التعليم، بينما تمثلت عينة الدراسات السابقة مثل دراسة (عيسات محمد، داتو سعيد عماد، 2022) في 250 موظف في بعض المؤسسات العمومية الإدارية، ودراسة (ايناس فؤاد نواوي فلمبان، 1429هـ) في 278 مشرف تربوي،

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

ودراسة (زهراء محمد حاتم، إيمان عباس الخفاف، 2024) في 150 معلمة روضة، ودراسة (سمية سعيد صديق جبارة، 2023) في 150 عامل.

_من حيث أداة الدراسة: تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد اتفقت مع جميع الدراسات السابقة فيها.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- الاضطلاع على مختلف الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع التكوين والرضا الوظيفي، وهو ما يساعدنا على بناء إطار نظري قوي للدراسة الحالية.
 - التعرف على مختلف الطرق المنهجية التي اتبعتها هذه الدراسات، مثل المنهج الوصفي التحليلي والمسحي واستخدام الاستبيانات والمقاييس، وهو ما يساعدنا في اختيار المنهجية المناسبة للدراسة الحالية.
 - الاستفادة من نتائج هذه الدراسات التي أكدت على أهمية التكوين في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وهو ما يدعم أهمية دراسة هذا الموضوع واستخدامها لتحليل نتائجها.
 - تحديد الفجوة البحثية وأوجه القصور في الدراسات السابقة، وهو ما يساعد في تجنبها في الدراسة الحالية.
 - الاستفادة من المقترحات والتوصيات التي خرجت بها هذه الدراسات، والعمل على تطويرها مع إمكانية بناء دراسة عليها.
 - الاستفادة من المراجع والمصادر التي اعتمدت عليها مختلف الدراسات السابقة، وهو ما يساعد على استخدامها والاطلاع عليها أكثر.
- تساعد الدراسات السابقة في الكثير من المواضيع من خلال إثراء الدراسات القادمة في جوانب عدة والاستفادة من الجهود المبذولة وتجنب الأخطاء والهفوات التي تخللتها.

الفصل الثاني: التكوين

تمهيد

مفهوم التكوين

أهمية التكوين

أهداف التكوين

خصائص التكوين

مبادئ التكوين

أنواع التكوين

أساليب التكوين الحديثة

سياسة بناء برنامج تكويني

معوقات تطبيق استراتيجية التكوين في المؤسسات

خلاصة

تمهيد:

تعتبر المؤسسات باختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها الممارس مكان يحتاج إلى موارد بشرية مؤهلة وممكنة لتأدية كافة عملياتها وخدماتها، ومع التطورات الحاصلة في سوق العمل التي يشهدها العالم بات من الضروري تنمية هذه الموارد، فالتكنولوجيا الجديدة وما تشهده من تغيرات في إنتاج السلع والخدمات وكيفية تسويقها، ندد بضرورة تطوير قدرات ومهارات المورد البشري في المؤسسة التي وجب عليها فتح مجال التكوين لسد النقص الموجود في المهارات القديمة ومنحهم فرص للتطور لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في عالم الشغل.

1/ مفهوم التكوين:

نعني بالتكوين المهني إعداد الفرد مهنيا وتدريبه على مهنة واحدة معينة، قصد الرفع من مستوى كفاءاته والقيام بمنح مهارات جديدة له. (توفيق، بازرة، 1966، ص515)

يعرف التكوين على أنه عملية تهدف إلى تقديم المهارات للمتدربين التي يحتاجونها لتأدية عملهم بشكل أفضل ولتنمية مستوى قدراتهم وتحسينها لتجهيزهم لأداء وظائف أعلى، ومساعدتهم على مواجهة المشاكل التي تواجههم في مكان العمل. (حاج ميهوب، 2018، ص265)

كما عرف التكوين على أنه مجموعة من النشاطات تهدف إلى ضمان الحصول على المعرفة والاتجاهات الضرورية لأداء مهمة أو مجموعة من الوظائف مع القدرة والفعالية في نوع أو مجال من النشاطات الاقتصادية المهنية. (جرو، 2021، ص23)

هو تكوين نظري وتطبيقي في مختلف التخصصات المهنية يتوجه لكل الذين يرغبون في اكتساب كفاءة مهنية حتى يتمكن لهم الدخول إلى عالم الشغل، كما يوجه للعمال الذين يرغبون في تحسين معارفهم ورفع مستوى تأهيلهم تماشيا مع التطور الذي يشهده سوق العمل. (أنين، سلامي، 2013، ص165)

كما يعرفه عبد الرحمن محمد عيسوي: أنه نوع من التعلم واكتساب المهارات والخبرات والمعارف المختلفة المتعلقة بمهنة معينة. (غربي، 2020، ص15)

أما الكاتب البارز في تسيير الموارد البشرية Raymond Vatieر أعطى تعريفا أكثر شمولاً وهو: أن التكوين هو مجمل العمليات القادرة على جعل الأفراد يؤدون وظائفهم الحالية والتي قد يكلفون بها مستقبلاً من أجل السير الحسن للمؤسسة بمهارة. (بن يمين، 2015، ص92)

يعرفه Legendre بأنه مجموع الأنشطة والوضعيات البيداغوجية والوسائل الـديداكتيكية المتعلقة ببرنامـج دراسي معين هدفه الأعداد لمهام أو وظائف وموضوعه المعارف النظرية والمهارات العملية والمواقف الوجدانية ووسائله: طرائق وأدوات، كما يعرف التكوين أنه مجموعة من النشاطات أو الوضعيات البيداغوجية والوسائل الـديداكتيكية التي يكون هدفها إكساب أو تنمية المعارف (معلومات ومهارات ومواقف)، من أجل ممارسة مهمة ما أو عمل ما... وتشمل مجموع المعارف النظرية (مفاهيم ومبادئ) والمهارات والمواقف التي تجعل شخصا قادرا على ممارسة شغل أو مهمة أو وظيفة. (بوشعيب، 2001، ص63)

2/ أهمية التكوين:

إن الجهود فيما يخص عملية تنمية العاملين في السنوات الأخيرة كانت توجه في أغلب الأوقات نحو الأفراد الذين يشغلون مناصب إدارية، واعتمدت ميزانية المنظمات على دفع مبالغ ضخمة في مختلف أنحاء العالم من أجل الاشتراك في برامج لتنمية المديرين، وكذا لإشراكهم في برامج محلية متخصصة لهم، وعلى الرغم من أهمية تدريب الإداريين في مستويات الإدارة المختلفة إلا أن تدريب الأيدي العاملة لا يقل عنه أهمية، بل يمكننا القول إن تدريب الأيدي العاملة يمكنه أن يحقق أعلى العوائد المتاحة للمنظمة ويظم من مكاسبها. (راوية، سلطان، 2014، ص190)

بحيث تكمن أهمية التكوين فيما يلي:

ـ على الرغم من الاعتقادات الشائعة أن الحوافز المالية والمكافآت والامتيازات الأخرى، مهمة للحفاظ على الموارد البشرية المميزة في المؤسسة، إلا أن النتائج التي خلصت إليها الدراسات وضحت أن برامج التكوين المهني هي العامل الأكثر أهمية في الاحتفاظ بالموظفين. (العبد الله، 2009، ص21)

ـ جذب الأشخاص المناسبين مع إتاحة فرص التعلم والتحسين من مهاراتهم، ما ينتج عنه الرضا الوظيفي والتطور والتغير الأسرع داخل المنظمة.

ـ تحسين الأداء الوظيفي حالياً ومستقبلاً وزيادة الإنتاجية، وهذا بتقديم الأفكار والمهارات والخبرات التي يحتاجها الفرد الموظف في عمله بصفة مستمرة، وبالتالي استطاعتها لقيام بكل الواجبات والأعمال المطلوبة منه.

ـ إتاحة الفرص للابتكار والإبداع والتنافس الإيجابي والبحث عن التفوق والتميز، بالإضافة إلى مواكبة مستجدات العصر أو إعداد للمستقبل ومتطلباته.

ـ تحيين المعلومات وتغييرها بما يتوافق مع التغيرات المختلفة في الوسط الوظيفي كالتكنولوجيا.

ـ تحفيز العاملين على التعلم والتكون على مختلف العمليات.

ـ المحافظة على مكانة المؤسسة وتقديمها. (حاج ميهوب، 2018، ص250-251)

ـ يساعد الأفراد على اعتبار أهداف المؤسسة من أهدافهم.

- _ تحصيل المعارف وتحضير أدلة التنفيذ والطرق.
- _ تشجيع النمو الشخصي للأفراد والثقة بالنفس.
- _ التكيف مع التغيرات الخاصة.
- _ طرد الخوف المرتبط بالمهام الجديدة.
- _ تحسين الاتصال بين المجموعات والأفراد.
- _ تشجيع التسيير التقديري على التسيير التجاري. (ابراهيم، المختار، 2005، ص4)
- في حين لخص بن يمينه أهمية التكوين فيما يلي:

تتجلى أهمية التكوين بالنسبة للموارد البشرية، من خلال قيام الحاجة الفعلية لتدريب الأفراد ونقلهم إلى مواقع الإنتاج والتغيير معاً، والأهمية الثانية لتكوين الموارد البشرية تعبر عنها النتائج الملموسة والمتحصل عليها من خلال البرامج التدريبية في حال تم الارتكاز فيها على قواعد واستراتيجيات واضحة من قبل الجهة المعنية في الإدارة، إذ أن الكفاية الإنتاجية والأداء المتميز نقطتين أساسيتين تدرجان ضمن سياسات المؤسسة يتحققان غالباً من خلال التطوير والتدريب، وتتركز الأهمية الثالثة لهذا الأخير في مدى تحقيق الأهداف. (بن يمينه، 2015)

ومن خلال ما قدم، يمكن ملاحظة أن التكوين له أهمية كبيرة داخل المنظمة حيث أنه يمثل الجزء الذي لا يتجزأ عنها كونه يعمل على تنمية القدرات البشرية للموارد والتطوير من مهاراتها وزيادة خبراتها في مختلف المجالات والقيام بكل الواجبات على أكمل وجه وبذلك تحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي فالتكوين يعتبر عملية مهمة في كل منظمة وضرورية تلبي احتياجات المنظمة والأفراد على حد سواء ما يحقق أهدافها ويضمن بقائها واستمراريتها.

3/ أهداف التكوين:

تكمّن أهداف التكوين في تحقيق مايلي:

_ تكوين الخبرة من خلال إكساب الفرد خبرات جديدة بطرق فنية وعلمية من أجل التكيف مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة.

تكوين المهارات من خلال اكتساب الفرد لمهارات فنية وأنماط عملية مختلفة تساهم في رفع إنتاجيته وتجنبه لحوادث العمل.

تغير الاتجاهات من خلال أن التكوين يساعد الفرد على تغيير اتجاهاته وعاداته الاجتماعية بإعداده نفسياً قصد تكوين علاقات مع زملائه، رؤسائه وكذا تحسين إنتاجيته. (قريشي، 1998، ص 23)

كما يهدف حسب ما جاءت به (مسعودي، 2018) إلى:

خلق قوة عمل ذات مهارة تسهم في التنمية.

تأهيل الأفراد الذين ليس لديهم مستوى دراسي لامتحان أي مهنة أو حرفة.

إحداث التوازن في سوق العمل من خلال توفير عمال متخصصين وقادرين على ممارسة مختلف الأعمال التي يتطلبها هذا السوق.

تربية الإحساس بالمسؤولية والثقة في النفس وإتاحة الفرص لاكتشاف قدرات المتكويين.

التقليل والحد من الآفات الاجتماعية والانحرافات.

زيادة الأداء والكفاءة الإنتاجية للأفراد في النواحي السلوكية، الإشرافية، الفنية وغيرها.

ونذكر أهداف أخرى للتكوين من بينها:

الأهداف الإدارية: يعني هذا النوع لخدمة الإدارة بكافة مستوياتها بحيث تعمل بأعلى كفاءة.

تخفيف العبء على المشرفين من خلال التقليل من الملاحظة الدائمة للعمال المكونين والثقة في قدراتهم ومهاراتهم التي تم اكتسابها عن طريق التكوين.

تحقيق المرونة والاستقرار في التنظيم: والتي يقصد بها مواجهة مختلف التغيرات المتوقعة حدوثها على المدى القصير سواء ما تعلق بأنماط السلوك الوظيفي أو المهارات اللازمة لأداء العمال والاستقرار يقصد به قدرة التنظيم.

تسهيل عملية الاتصال وتكييف العاملين على التغيرات الهيكلية.

الأهداف الفنية: وهي ما يتعلق بكافة النواحي في المؤسسة لضمان سلامتها سواء تعلق الأمر بالآلات والمعدات المستخدمة أو بالنسبة للمنتوج.

ـ تخفيض تكاليف صيانة الآلات وإصلاحها من خلال أن التكوين يعمل على زيادة مهارات العمال وتكوينهم على الطريقة المثلى للإنتاج مما يساعد على التقليل من نسبة الأخطاء أثناء العمل.

ـ التقليل من حوادث العمل: حيث أن أغلب الحوادث تكون بسبب عدم كفاءة الأفراد وبالتالي فالتكوين يعمل على تخفيض نسبة تكرار الحوادث نتيجة لفهم العامل لطبيعة سير العمل والآلات.

ـ التقليل من نسبة العادم أو التالف: يساهم التكوين في التقليل من نسبة العوادم والمواد التالفة لأن العامل المكون يستطيع العمل باستخدام المواد بالكمية والكيفية المطلوبة.

الأهداف الاقتصادية: وهي ما يتعلق بالنواحي الاقتصادية للمؤسسة عن طريق تنمية القدرات الاقتصادية للمؤسسة وتعظيم الربح وضمان البقاء والاستمرارية. (بن يمين، 2011، ص35)

ـ زيادة مهارة الفرد في رفع الإنتاج وانخفاض التكاليف أي زيادة الكفاءة الإنتاجية.

ـ زيادة المبيعات وتعظيم الأرباح.

ـ إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة وتمكنها من استعادة التوازن ومواصلة التقدم.

ـ زيادة وتحسين تنافسية المؤسسة.

5/ مبادئ التكوين: تخضع عملية الى مبادئ عامة يجب مراعاتها خلال مختلف مراحلها (زعيط،

2014، ص326) هذه المبادئ هي كالتالي:

5_1_ التكوين نشاط مستمر وليس كماليا لفترة معينة: والقصد هنا أن التدريب ليس أمرا كماليا تلجأ إليه الإدارة وتتصرف عنه باختيارها ولكن التكوين نشاط ضروري، فبعد اختيار الفرد لشغل وظيفة معينة، تأتي عملية الأعداد والتهيئة، التي تهدف إلى تعريف الفرد بالعمل المسند إليه من خلال تنظيم مقابلات للفرد الجديد مع المسؤولين في إدارة الموارد البشرية والمشرف عليه، وتتم هذه المقابلات في الفترة الأولى من التحاقه بالعمل، كما تلجأ بعض المنظمات إلى اتباع ما يسمى بنظام الزمالة أو الرعاية الذي يقصد به أن يتولى زمالة الموظف الجديد ورعايته أحد العاملين القدامى في المنظمة وينبغي أن يتوافر فيه شروط معينة.

كذلك تعد البرامج التكوينية للعاملين القدامى بالمنظمة لإكسابهم مهارات ومعارف جديدة يتطلبها التقدم التكنولوجي وتساعد في تحسين قدرتهم على انجاز العمل، وتمكنهم من الإحاطة بالأساليب والاتجاهات الفنية والمهنية المحيطة بأداء العمل.

كذلك تعد البرامج التكوينية للعاملين المرشحين للترقية بهدف إكسابهم قدرات ومهارات تمكنهم من النهوض بمسؤوليات وأعباء الوظائف ذات المستوى الأعلى المرشحين للترقية إليها.

وتعد برامج التكوين للعاملين بصفة عامة إذا طرأت تعديلات على أنظمة العمل وإجراءاته وتساعد هذه البرامج على مواجهة هذه التعديلات الجديدة.

وأخيرا تعد برامج تكوينية للعاملين الحاليين إذا ما اكتشفت ظواهر تتم عن تغيير في العادات والسلوك. (بن عيشي، 2012، ص 81-82)

5_2_ التكوين نشاط متغير ومتجدد: يقصد بذلك أن التكوين يتعامل مع متغيرات عديدة من داخل وخارج المنظمة، من ثم لا يجوز أن يتجمد في قوالب، وإنما يجب أن يتصف بالتغير والتجدد هو الآخر فالإنسان الذي يتلقى التكوين عرضة للتغير في عاداته وسلوكه وكذا مهاراته والوظائف التي يشغلها المكونون تتغير هي الأخرى لتواجه متطلبات التغير في الظروف الاقتصادية وفي تقنيات العمل وكذلك إدارة التكوين مسؤولة عن تجديد وتطوير النشاط التكويني.

5_3_ التكوين نشاط إداري فني: فالتكوين باعتباره عملا إداريا ينبغي أن تتوفر فيه مقومات العمل الإداري الكفاء، ومنها وضع الأهداف والسياسات، إعداد الخطط والبرامج وتوافر الموارد المادية والبشرية وأخيرا توافر الرقابة المستمرة.

5_4_ التكوين له مقوماته الإدارية والتنظيمية: حيث يستند التكوين الى مقومات إدارية وتنظيمية منها: وجود خطة للعمل تحدد الأهداف والأنشطة.

توفر الإمكانيات والمعدات الفنية اللازمة للأداء السليم للعمل.

توافر نشاط سليم لقياس أداء العاملين وتقييم كفاءتهم حتى يمكن استنتاج الاحتياجات التكوينية بدقة وموضوعية.

توافر نظام الحوافز المادية والمعنوية يربط بين التقدم الوظيفي والمزايا وأشكال التقدير المادي والمعنوي التي يحصل عليها العامل من ناحية وبين أدائه الوظيفي من ناحية أخرى.

5_5_ التكوين نظام متكامل: ويقصد بذلك أن هناك تكامل وترابط في العمل التكويني، فالتكوين ليس نشاطا عشوائيا من جانب كما انه لا ينبغ من فراغ من جانب آخر. (بن عيشي، 2012، ص 83)

يمكن عرض مجموعة من الأسس العامة التي ينبغي مراعاتها في البرنامج التكويني:

- 1_ **الغرضية:** أن يكون التكوين أثناء الخدمة هدفا ملبيا للاحتياجات التكوينية ويعتمد على تحديد احتياجات المتدربين.
 - 2_ **الاستمرارية:** أن يكون التكوين أثناء الخدمة مستمرا باستمرار المكونين في المهنة بداية من التحاقه بالخدمة الوطنية.
 - 3_ **الشمولية:** أن يكون التكوين في أثناء الخدمة مهما للتطور وتنمية كافة جوانب شخصية المكونين مناهجها المتعددة من ذاتية ومهنية وتخصصية.
 - 4_ **الملائمة:** أن يكون التكوين في أثناء الخدمة ملبيا لاحتياجات المكونين ومناسبا لقدراتهم وميولهم.
 - 5_ **الواقعية:** أن يكون التكوين في أثناء الخدمة هادفا إلى اكساب المكونين المهارات والخبرات اللازمة التي تساعد على حل المشكلات الفعلية التي تواجههم.
 - 6_ **الديناميكية:** أن يكون التكوين في أثناء الخدمة يتيح الفرصة أمام جميع المكونين لإشباع حاجاتهم بطريقة مختلفة كما يجب أن يكون التكوين ديناميكيا مفتوحا للإضافة والحذف والتعديل متى لزم الأمر.
- (صادق، 2014، ص21)

6/ أنواع التكوين: تأخذ عملية تكوين الموظفين عدة أشكال تتمثل في:

- **التكوين المتخصص:** كما هو مكرس في القوانين الأساسية الخاصة التي تحكم مختلف أسلاك الموظفين، وهو التكوين الذي يهدف لشغل منصب عمومي للمرة الأولى أو الالتحاق بسلك عال أو مرتبة عليا بالنسبة للموظفين الموجودين في وضعية خدمة أو للتخضير للمسابقات والامتحانات المهنية.
- **تحسين المستوى:** هو تكوين قصير المدى يعني به الموظفين أثناء أدائهم للخدمة وهو يسمح بتحسين المعارف والكفاءات الأساسية للموظفين وإثرائها وتعميقها وضبطها، فهو يسمح للموظف باكتساب وتنمية معارفه وقدراته وسلوكياته المهنية أثناء أدائه وذلك من أجل إلمام أفضل للخدمة المنوطة به ويكون ذلك بصفة مستمرة.
- **تجديد المعلومات:** هو تكوين يساعد على التكيف مع وظيفة جديدة نظرا لتطور الوسائل والتقنيات، وإما للتغيرات العامة في تنظيم المصلحة وعملها ومهامها، ويهدف أساسا لتكييف أداء الموظف مع المستجدات والتطورات التكنولوجية في العمل. (ميهوب، سيدي موسى، 2018، ص254)

وهناك بعض الكتاب والباحثين من يعطون تقسيما آخر لأنواع التكوين وهي كالآتي:

أ/_ من حيث التطبيق:

- نظري: يعتمد على النظريات والمعلومات والمعارف بشكل أكبر من المهارات.
- عملي: يعتمد على المهارات والتطبيقات بشكل أكبر من المعارف والنظريات. (صلاح، 2010، ص23)

ب/_ من حيث المكان:

- ✓ التكوين في مواقع العمل
- ✓ التكوين خارج مواقع العمل.
- ✓ التكوين حسب وقت تنفيذه. (العزاوي، 2019، ص132)

ج/_ من حيث الوقت:

- ✓ قبل بداية العمل: وهي برامج الأعداد لوظيفة ما وهذا الأعداد ممكن أن يكون عام أو خاص ويمكن أن يكون عام وخاص 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.

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

د/_ من حيث التفرغ:

- ✓ أثناء العمل: هذا النوع من التكوين يتم والمتدرب في عمله ويقتصر فقط على ساعات بسيطة من التدريب أثناء الدوام الرسمي حتى لا يكون هناك أي خلل في العمل أو القصور في الأداء.

- ✓ خارج وقت العمل: وهذا النوع من التكوين يتم في الفترة المسائية ان كان دوام المتدرب في الفترة الصباحية، ويتم في حالة صعوبة تفرغ المتدرب أثناء الدوام الرسمي.

ه/_ من حيث المدة والفئة المستهدفة.

- برامج تأسيسية
- برامج تأهيلية

- برامج علاجية
- برامج إثرائية
- برامج تحويلية
- الجهة المستهدفة
- برامج تكوينية أساسية مشتركة
- برامج تكوينية خاصة بكل فئة
- برامج تكوينية متخصصة

و/من حيث التخصص:

جدول رقم (01) يمثل أنواع التكوين من حيث التخصص

| نوع التكوين | المزايا والآثار المترتبة عن التكوين |
|--|--|
| فني: تدريبات تتم في محددات وظيفة بعينها عادة ما تقدم داخل العمل وخلال ساعات العمل عن طريق معلمين أو مشرفين متخصصين | يساعد على أداء المهام بدرجة عالية من الجودة يتحتم تكراره بشكل منتظم للحفاظ على المهارات المكتسبة حديثا يفضل دمجه بامتحان يعطي شهادة أو مؤهل |
| نوعي: التدريب على مبادئ الجودة الشاملة، بالإضافة إلى الأدوات التقنية اللازمة للتطوير، يحتاج مثل هذا التدريب إلى مدربين على درجة عالية من التخصص. | يوفر إصلاحا سريعا للمشكلات الفردية والمشكلات على المدى البعيد، كما يعود بالفائدة على المؤسسة يوصل فلسفة التحسين العملي المستمر يحتم الحفاظ عليه إلى مالا نهاية |
| مهاري: المحاسبات المالية والتفكير الخلاق ومهارات التخاطب وتكنولوجيا المعلومات والمكاتبات، ومهارات العرض العامة، وتعدد المهارات واللغات والمقابلات والبيع وغيرها، سواء كان ذلك داخليا أو خارجيا | يستفيد جميع الموظفين من القاعدة العريضة للتدريب معالجة العصبية عند استخدام المهارات أمام الجمهور يحتاج إلى فرص للتمرين لبناء الفاعلية والحفاظ عليها |
| متخصص: التعليم للحصول على شهادات في المحاسبة مثلا والحقوق والبنوك والهندسة خارجيا | يساعد على توفير المهارات الفردية ويكون قيمة الفرد وكذلك المؤسسة |

| | |
|--|---|
| سواء كان ذلك كل الوقت أو بعض الوقت | يؤدي التخصص إلى اختيار انتقائي أفضل للتعيينات المستقبلية في المؤسسة ويحتاج إلى مجهود على مدى زمني طويل |
| وظيفي: التعليم في مجالات التسويق والتخطيط وإدارة المبيعات والمشتريات وإدارة الموارد البشرية وغيرها خارجيا، وعادة لا يحتاج مثل هذا النوع من التدريب إلى تفرغ كامل | يؤدي التكوين الوظيفي في أغلب الأحيان إلى أداء أحسن وإلى نمو وظيفي أفضل في المؤسسة يتحتم ربطه بتعيينات العاملين عادة ما تتجاهل المؤسسات مثل هذا النوع من التدريب عن خطأ ويتمنون الأفضل |
| متعلق بالأنشطة: مناهج من نوعية المهارات الخاصة، يتعلم الأفراد من خلاله القيادة والعمل الجماعي بواسطة المشاركة في المهام البدنية | توفر وسائل فعالة لترابط الفريق وإعادة تنشيط قوة العمل يتعين الإضافة إليه، والتنسيق مع التدريبات الإدارية أكثر مباشرة واتصالا بالعمل |
| إدارة: توفر الخبرة والمعرفة في مجالات مثل: الإدارة الإستراتيجية وإدارة التغيير بنفس التوجه المائل في معاهدة الإدارة سواء كان داخليا أو خارجيا | يتعرض المديرون من خلاله على المشكلات المؤسسية الحقيقية ويعملون على حلها وتأسيس قيم جديدة تكون الاستفادة للطرفين في حالة الاحتفاظ لدارسين بالتزامهم |

(لعزاوي، 2019، ص133)

7/ الأساليب التكوينية الحديثة:

مفهوم الأسلوب التدريبي: يعرف أنه تلك الطرق المعتمدة في إيصال المعلومات، وإكساب المهارات أو تغيير الاتجاهات لدى المتدربين. (آل ملهي، 2010، ص55)

تصنيف الأساليب التدريبية: تعددت معايير التصنيف فيما يخص الأساليب التدريبية، وأجمع معظم الكتاب في هذا المجال على معايير التصنيف وفقا للمنهج حيث صنف إلى:

7-1/ أساليب المنهج التقليدي: يشمل الأساليب التي تستخدم المنهج المتداول منذ زمن بعيد، وهي تعتمد أساسا على المجال النظري، أي أن المتدرب فيها يتلقى معلومات في موضوع معين دون تطبيق عملي للمفاهيم، ويتجسد تحت التصنيف الأساليب التالية: المحاضرات، المناقشات، المؤتمرات، الحلقات الدراسية، ورش العمل وغيرها من الأساليب.

المحاضرات: هو عبارة عن حديث مكتوب أو غير مكتوب يقدمه فرد لمجموعة ما، وقد يكون هذا الحديث نقاش وحوار، يعتمد نجاح مثل هذا الأسلوب على المحاضر نفسه ومقدار براعته وقدرته على تنظيم أفكاره وآرائه وعرضها على مستمعيه.

الندوات والمؤتمرات: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة موضوع التكوين إلى مواضيع فرعية ويعطي للمشاركين وقتاً كافياً للإعداد والتحضير من أجل مناقشة موجهة لموضوعات محددة، تحت قيادة أحد الأفراد تختاره المجموعة، أو عن طريق مناقشة جماعية. (مصطفى نجيب، 1996، ص141)

7_2/ أساليب المنهج الحديث: يتضمن الأساليب التي تعتمد على التفاعل بين المتدربين، كما يعتمد إلى حد كبير على الناحية التطبيقية ويشمل هذا التصنيف أساليب عديدة سنتطرق إليها فيما يلي:

- **الزيارات الميدانية:** تعرف بأنها عبارة عن قيام مجموعة من المتدربين مع مشرفهم بزيارة جهاز معين، وذلك بغرض الوقوف على نشاطه، وربط تلك المعلومات التطبيقية مع المفاهيم المكتسبة من التدريب، وتكون الزيارة محدودة بزمان معين.
- **دراسة الحالة:** هي عبارة عن مشكلة واقعية أو افتراضية، تصور على شكل حالة دراسية تقدم للمتدرب مكتوبة ومرفقة بها بعض التفاصيل عن حيثيات المشكلة، وخلفياتها وأسلوبها وإحصاءاتها وتوضع في تقرير، ويطلب من المتدرب قراءتها وتحليلها ثم المشاركة مع متدربين آخرين في مناقشتها بهدف الوصول إلى اقتراحات حيال تلك المشكلة.
- **سلة القرارات:** مجموعة من الملفات والأوراق والرسائل تعطى للمتدربين، تشبه تلك التي سيطلب منهم مستقبلاً التعامل معها في مكان عملهم... ثم يقوم المتدربون باتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ عملهم خطوة خطوة، وبعده تم مقارنة النتائج ببعضها البعض.
- **المحاكاة:** يستخدم هذا الأسلوب عندما تكون هناك تكلفة مرتفعة أو خطورة كبيرة في التدريب المباشر على نموذج حقيقي، ويتم التدريب وفقاً لهذا الأسلوب على نموذج شبيه إلى درجة كبيرة بالأصل وضمن ظروف وشروط مسيطر عليها، ويعمل هذا الأسلوب على إيجاد جو تدريبي قريب من الواقع، يثير اهتمام وحماسة المتدربين، ويسمح هذا الأسلوب بتطبيق المبادئ والنظريات بشكل عملي، ويوفر تغذية راجعة فورية. (أبو شيخة، نادر، 2000، ص302)
- **التكوين الإلكتروني:** يعرف على أنه تلقين المتعلمين للتكوين عن طريق الاستعانة بالتكنولوجيات الحديثة، أي في كل مرة نلجأ فيها لاستخدام الوسائط التفاعلية بغرض التكوين (انترنت، أنترنت، أقراص مضغوطة)، وبالتالي فهو تزوج بين الوسائط المتعددة (الصوت، الصورة والنص) والانترنت وهو ما دفع بالبعض إلى اعتبار التكوين الإلكتروني بمثابة المتفلس الثاني لسوق تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- **التكوين عن بعد:** لقد تطور استخدام الأسلوب التدريبي وتعددت صوره استجابة إلى التطورات التي حدثت في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أدت بدورها إلى نشوب مظاهر جديدة تدعم العملية التكوينية تمثلت في الأقراص المضغوطة، المحاضرات عن بعد، التكوين الذاتي، الوصاية عن بعد، الجامعة الافتراضية وغيرها، ويمكن تعريف التدريب عن بعد بأنه: وسيلة لربط مجموعتين أو أكثر بعيدتين باستخدام تقنية سمعية وبصرية. (عبد الرحمن، 2007، ص310)
- **التدريب بالتعليم المبرمج:** يقوم التدريب بالتعليم المبرمج على أساس مفهوم التعليم الذاتي، حيث نبعث فكرة

التعليم المبرمج من دراسات وأبحاث علماء النفس السلوكيين، حيث يتم وضع مواد مبرمجة في الكتب والآلات التعليمية والأفلام المبرمجة والبرامج التلفزيونية والحاسبات الالكترونية.

8/ سياسة إعداد برنامج تكويني:

إذا ما كان التكوين عملية مهمة في الدول الصناعية، فانه يعتبر أشد أهمية بالنسبة للدول السائرة في طريق النمو الصناعي والتي تنقصها المهارة والخبرة في كافة الميادين والمجالات، لان هذه العملية مهمة تهدف إلى تنمية قدرات الأفراد ومهاراتهم والكفاءات التي تؤدي إلى زيادة فعالية الأداء حيث يجب:

_ تنمية مهارات الأفراد، وهذا عن طريق زيادة قدرة وكفاءة الأفراد في أداء أعمال معينة من خلال تكوينه عليه.

_ تنمية القدرات الذهنية للأفراد، وهذا يعني أن وظيفة برامج التكوين لا تنحصر فقط في إطار درجة عالية من المهارة وحسب، بل تتعدى ذلك إلى تنمية القدرات الشخصية للفرد ككل.

_ خلق جو ملائم بين بين العمال، وتوضيح كافة الاستفسارات التي قد تتبادر على أذهانهم من خلا مشروع معين يعمل فيه.

_ رفع مستوى جودة الإنتاج عن طريق مهارة المديرين، إضافة إلى أن فعالية التدريب مرتبطة بالقدرة والاستعداد للبرامج المهنية. (فكار، قندري، ص201)

والخيار الاستراتيجي الأول الذي تواجهه المؤسسات ينحصر في أن تبادر المؤسسات في تكوين وتطوير أفرادها، وتبذل جهودا ووقتا ومالا للرفع من مهارات وكفاءات الأفراد، أما البعض الآخر من المؤسسات يتوجه لتوظيف مكوّنين ومطورين من قبل سوق العمل، إلا ان هذه المؤسسات قد تواجه بعض المشاكل في حالة توظيف أفراد غير مكوّنين ووضعهم في الوظائف الشاغرة، وحتى تتغلب هذه

المؤسسات على تلك المشاكل لا بد لها من التركيز على الاحتياجات التكوينية التي تنمي الأفراد. (حسن إبراهيم، 2002، ص251)

أما الخيار الاستراتيجي الثاني، هو قيام المؤسسات بطلب الموارد البشرية من الامتثال ويقصد به أن يتقيد الأفراد بقواعد وإجراءات وسياسات المؤسسة.

أما الخيار الثالث، يتعلق بمثالية التكوين والاستبدال الخارجي، المسألة الأولى لها عاقبة بحجم الاستثمار التكويني المطلوب دفع تكاليف مقابل شروط إنجاح الأداء الوظيفي المرغوب به، والمسألة الثانية مرتبطة بالأولى، كون الأداء الضعيف يحتاج إلى التكوين.

تمر عملية التكوين بخطوات ومراحل أساسية ومتراصة، فلا يمكن القفز فوق إحداها على الأخرى ويعود ذلك إلى ارتكاز كل مرحلة على سابقتها، وتعد هذه الخاصية أهم ما يميز التكوين عن التعليم. (بن شعبان، 2019، ص43)

_تحديد الاحتياجات التكوينية في المنظمة وتحليل العمل:

تستهل هذه الخطوة بتحديد فجوة الأداء أي الفارق بين الفعلي والأداء المطلوب أو المتوقع للوظيفة. تعرف على أنها عملية تحليلية تهدف للتأكد من الحاجة العملية للتكوين ومعرفة طبيعة ومحتوى هذه العملية بكل أبعادها.

وتتعلق بما يحتاجه الأشخاص من تكوين لتنمية مهاراتهم، وهي في حقيقة الأمر احتياجات فردية تتعلق بالأشخاص العاملين في المنظمة كأفراد يتم تحديدها على قاعدة فردية، لكن ضمن منظور جماعي على اعتبار أن المنظمة لها طبيعة جماعية تعتمد فيها أساليب العمل الجماعي، فإذا أردنا مثلاً تكوين عدد من العاملين لتشكيل فريق عمل فلا بد من التركيز على طبيعة المهارات التي يحتاجها كل فرد ليكون عضواً فعالاً في الفريق، ثم يتم تجميع الأفراد الذين تتشابه احتياجاتهم ليخضعوا إلى عملية تكوين واحدة، وهي لا تقتصر فقط على جوانب الخلل أو النقص، ولكن جوانب تطويرية استعدادية لترقية الأفراد أو مواجهة تغيرات متوقعة.

والحاجات التكوينية مستمرة، ومتجددة وتظهر في مراحل عديدة في حياة المنظمات وبما أنها أول خطوة في تخطيط البرامج التكوينية في المراح التالية: ملاحظة ضعف الأداء الذي يراد علاجه، إعداد للأفراد الجدد عن تعيينهم، نقل الأفراد أو ترقيةهم، افتتاح فروع جديدة تابعة للمؤسسة.

أ_ تصميم برامج التكوين:

بعد تحديد الحاجة إلى التكوين تقوم المؤسسة بتصميم برامج التكوين، ومن هنا يتم بناء البرنامج التكويني وتصميمه لتحقيق الأهداف المرجوة.

" تصميم البرنامج التكويني عملية تعني تحديد الأهداف التكوينية التعليمية وانتقاء مفردات البرنامج وتتابعها والأساليب لتكوينية التي ستعتمد وشروط المشاركة بالبرنامج ومعايير تقويم قياس فاعلية البرنامج" (سعيد السالم، 2002، ص13)

وتتضمن عملية تصميم البرنامج عدة إجراءات هامة وهي:

_ تحديد أهداف البرنامج.

_ تحديد نوع المهارات التي سيتم تكوينها.

_ وضع المنهج المناسب للتكوين.

_ اختيار أسلوب التكوين.

_ اختيار المكونين.

_ تحديد مكان التكوين.

_ تحديد فترة التكوين.

_ توفير مستلزمات التكوين.

_ تنفيذ برامج التكوين:

يلي مرحلة التصميم للبرنامج التكويني، مرحلة أخرى هي تنفيذ البرنامج، سواء كان هذا البرنامج داخل المؤسسة أو خارجها، فعلى مدير وأخصائي التكوين الإشراف على التنفيذ والتأكد أن التصميم الذي وضع قد أمكن تنفيذه، ويتضمن تنفيذ برنامج التكوين أنشطة هامة هي وضع الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج وترتيب مكان وقاعات التكوين، والمتابعة اليومية لسير البرنامج. (أحمد ماهر، 1999، ص348)

وتتوقف طول فترة التكوين على طبيعة ومستوى المتكويين، كما يتم توزيع الوقت المحدد لكل موضوع على الأساليب التكوينية التي يتضمنها البرنامج.

كما يجب كذلك تحديد مكان تنفيذ البرنامج التكويني سواء داخل المنظمة أو خارجها في مراكز متخصصة.

وبصفة عامة فإن اختيار المكان المناسب لتنفيذ البرنامج التكويني يحكمه عاملان أساسيان هما:

1_ مدى توافر إمكانيات التكوين لدى المنظمة، من حيث المكونين ووسائل التكوين التي تساعد المتكونين على استيعاب المعلومات والمعارف المقدمة في البرنامج التكويني.

2_ مدى توافر أجهزة تكوين خارجية ومدى توافر إمكانيات وظروف جيدة للتكوين في هذه المراكز. (خالد عبد الرحيم، 2000، ص218)

التقييم:

التكوين كأى من الوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية، لا بد من متابعته وتقييمه لغرض تحديد مدى فعاليته، ذلك أن وجود مجموعة من المحاضرات أو المواضيع لا يضمن حدوث التعلم لدى المتكون وعليه فإن مسؤولية إدارة الموارد البشرية لا تنحصر في تحديد الحاجة إلى التكوين، ومن يحتاج إليه ونوعية ذلك التكوين، بل تمتد لتثبت بأساليب علمية أن هذه الاحتياجات قد تمت تلبيتها بواسطة برنامج التكوين.

ولإنجاز عملية التقييم من الضروري تقييم جميع العناصر المكونة لهذه العملية، وقد حدد " وليام ترسي " هذه العناصر في: (أحمد الجبالي، 1990، ص582-600)

أ_ المتكون ب_ المكون ج_ محتوى البرنامج د_ التسلسل والوقت المخصص للتكوين
هـ_ إستراتيجيات التكوين و_ المواد وأجهزة التكوين.

وتتم هذه العملية عبر خطوات وهي:

1_ تحديد طرق التقييم 2_ تحديد الفلسفة المنهجية للتقييم 3_ تحديد أسلوب جمع البيانات
4_ جمع البيانات 5_ تحليل البيانات 6_ استخلاص النتائج
7_ وضع توصيات خاصة بالمستقبل.

9/ معوقات تطبيق إستراتيجية التكوين في المؤسسات:

ويمكن توضيح هذه المشكلات والمعوقات في:

- 1_ جهل بعض المسؤولين لأهمية الدور الذي يمكن لمصلحة التكوين أن تلعبه، وبالتالي اعتباره مصلحة إدارية موجودة في الهيكل التنظيمي للوحدة وهمها الوحيد هو أخذ ملفات العمال الجدد إلى مصلحة المستخدمين واستقبالهم الأولي.
- 2_ عدم كفاءة الكثيرين من القائمين على هذه المصالح، حيث يقومون بأعمال روتينية وإدارية تتماشى مع فهمهم لمهمة مسؤول التكوين.
- 3_ اعتبار مصلحة التكوين غير منتجة مثلها مثل المصالح الإدارية الأخرى وبذلك تقل أهميتها وأهمية الدور المنوط بها. (بوثلجة، د سنة، ص77-78)
- 4_ عدم وضوح إستراتيجية العامة للمنظمة وعدم وضوح أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.
- 5_ عدم توفر التسهيلات اللازمة للقيام بالعملية التكوينية، جمود القوانين والتشريعات، عدم توفر النظم التكنولوجية الحديثة الداعمة للتكوين وضعف الإمكانيات المالية المتاحة.
- 6_ عدم وضوح أهداف البرنامج التكويني الذي يعتبر أساس نجاح الدورة.
- 7_ افتقاد الدورة التكوينية للأسس العلمية والعملية في تخطيط وتنفيذ وتقييم ومتابعة النشاط التكويني، حيث الاعتماد الغالب في هذه الدورات على الأساليب التقليدية التي تحول دون إمكانية تقدم أو تطوير أنظمة المنظمة وتحقيق كفاءة وفعالية التكوين. (خليل الجميلي، 1998، ص107-109)

خلاصة:

لقد تناولنا في هذا الفصل موضوع التكوين والذي يعتبر أحد أهم المواضيع والعمليات التي تنتهجها المؤسسات للاستمرارية والنجاح في سوق العمل، إذ تبين أن عملية التكوين تساعد الفرد الموظف في التحسين من قدراته وتطوير مهاراته ومعلوماته في عمل معين ما يحسن أدائه ويعود بالربح والإيجاب على المؤسسة التي يعمل بها، وذلك وفق أساليب وطرق تتبناها المؤسسات لنجاح العملية التكوينية بالطريقة المثلى لنتائج جيدة تعود على المؤسسة وتعزز من مكانتها بغض النظر عن الميدان.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

مفهوم الرضا الوظيفي

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

أهمية الرضا الوظيفي

أبعاد الرضا الوظيفي

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

مؤشرات عدم الرضا الوظيفي

طرق قياس الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام بالغ الأهمية من طرف الكثير من العلماء والباحثين، باعتباره من أهم مواضيع علم الإدارة لأنه يتعلق بشكل مباشر بالموظف والذي يعتبر ركيزة أي مؤسسة على اختلاف نوعها أو نشاطها، حيث يعتبر هذا الأخير متغير يؤثر بشكل واضح في سلوك وأداء الموارد البشرية كالتغيب، دوران العمل...إلخ، وسنتطرق في هذا الفصل للتعرف على بعض المعلومات التي تخص هذا المتغير ومدى أهميته وكيف يؤثر على الموظف وكيفية تأثير المؤسسة من خلاله، وأهم مظاهر رضا الموظف وأنواع الرضا الوظيفي وطرق قياسه.

1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد حتى الآن مفهوم متفق عليه للرضا الوظيفي من طرف العلماء والباحثين، نظرا لاختلاف الأبحاث والدراسات والمجالات العلمية لتي تناولت مفهوم الرضا. وقبل التطرق للرضا الوظيفي بمعناه العام، يجب أولا معرفة معنى الرضا.

تعريف الرضا:

* لغة:

هو ضد السخط، وارتضاه يعني رضا عنه، أحبه وأقبل عليه. (ابن منظور وآخرون، 2005، ص168)

* اصطلاحا:

حسب "مامفورد" الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. (سلطان، 2004، ص169)

عرفه أمبل أنه يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه. (المناي، 1998، ص122)

واتجه "أوارد" وشيت" إلى تعريفه على أنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود. (المناي، 1998، ص122)

ومن خلال ما سبق أنه يمكن تعريف الرضا على أنه الحالة النفسية للموظف عندما تتطابق المجهود التي يقدمها مع العوائد والمقابل الذي يحصل عليه.

تعريف الرضا الوظيفي:

يعرف Edwin «إدوين» لوك الرضا الوظيفي أنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة. (حسين، 2007، ص243)

أما Stonen "ستون" عرفه أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرق الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (سلطان، 2004، ص195)

وبالنسبة "لفكتور فروم" يرى إن الرضا الوظيفي عبارة عن اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه. (شفيق، 2010، ص5)

كما عرفه "روبنز وجادج" بأنه الحالة العاطفية الإيجابية أو السلبية الناتجة عن تقييم الفرد لمختلف جوانب عمله. (Robbins & Judge, 2013)

كما يعرف الرضا الوظيفي أيضا " هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل. (البارودي، 2015، ص38)

ومن خلال التعاريف السابقة عن الرضا الوظيفي نستطيع القول إنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد اتجاه عمله (الرضا العام عن الوظيفة) وذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يتحصل عليه فعلا من ذلك العمل وما يقدمه هو وذلك لإشباع احتياجاته في البيئة المهنية.

2/ أنواع الرضا الوظيفي:

يقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين هما:

2_1_ الرضا العام:

هو الاتجاه العام للفرد اتجاه عمله ككل، إذا ما كان راض عن عمله أم غير راض على الإطلاق، والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية، حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العامل الذي يشغله. (عبد الحليم، 2016، ص177)

ويمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي:

الرضا العام = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية. (عاشور، 1982، ص140)

2_2_ الرضا النوعي:

هو رضا الفرد عن جانب معين من جوانب عمله، كأن يرضى عن عائدته المادي في حين يكون غير راض عن نوعية الإشراف أو ظروف العمل، الرعاية الصحية، أساليب الاتصال داخل المنظمة. (محادين، 2015، ص100)

3/ النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

3_1_ نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو:

أين اعتمد ماسلو على تحديد مجموعة من الحاجات الإنسانية والايمل النسبية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقتها بالدوافع للقيام بسلوك معين ووضحها فيما يلي:

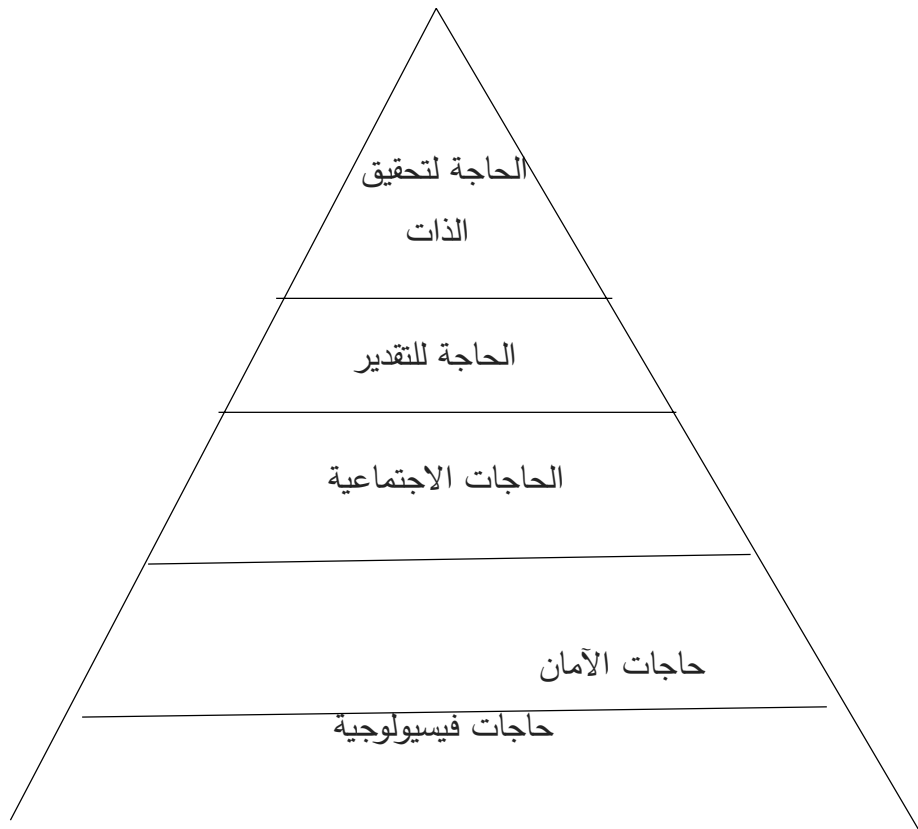
3_1_1 الحاجات الفسيولوجية: هي الحاجات الجسمانية الأساسية للحياة مثل الحاجة إلى الطعام والماء والنوم، وهي عبارة عن حاجات أساسية يشترك فيها البشر لذا فهي مهمة وتأتي في قاعدة الهرم للحاجات.

3_1_2 الحاجة للأمن: تتمثل في حاجة الفرد ليكون في أمان من الأخطار بأنواعها، والشعور بالراحة والاطمئنان من البيئة المحيطة به، فلا يقتصر الشعور بالأمان من الناحية المادية فقط بل يتعدى الأمر للأمن النفسي والمعنوي والعاطفي.

3_1_3 الحاجات الاجتماعية: تتمثل في الحاجة إلى التقدير من طرف الآخرين، فالإنسان كائن اجتماعي ينتمي لجماعة ما يحتاج بدوره إلى أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه قدرا من الحب والمودة، وأن يكون له أصدقاء ويتفاعل معهم.

3_1_4 الحاجة إلى التقدير: هي حاجة الفرد أن يشعر أنه محل تقدير من طرف الآخرين، كأن تكون له مكانة اجتماعية ويكون له الاحترام.

3_1_5 الحاجة إلى تحقيق الذات: هي حاجة الفرد لتحقيق ذاته وطموحاته وأهدافه ورغباته في هذه الحياة وتكون أعلى قمة هوم الحاجات. (سليمان، وهب، 2011، ص138)



شكل رقم (01): يمثل هرم ماسلو للحاجات

3_2 نظرية الحاجات الثلاث لماكلياند:

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

قام ماكلياند العالم النفساني الأمريكي سنة 1973 نظراته المعروفة باسم نظرية الإنجاز، حيث صنف هذه الحاجات إلى ثلاث مجموعات يوضحها الشكل التالي:

وفيما يلي شرح لما تتضمنه الحاجات الثلاث لماكلياند:

3_2_1 الحاجة للإنجاز: وتعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفاً الطرق وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة، أي هي الرغبة في التميز.

3_2_2 الحاجة للقوة: تمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الموظفين الآخرين أي رغبته في ممارسة السلطة عليهم.

3_2_3 الحاجة للانتماء: تعكس الرغبة في تكوين علاقات ايجابية مع الآخرين والحفاظ عليها.

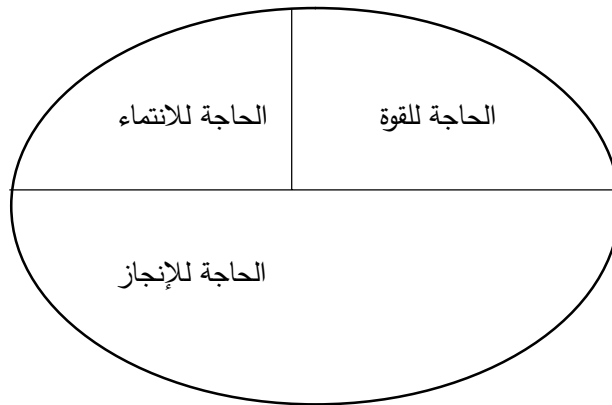
إضافة إلى أن هذه النظرية تقوم على مجموعة من الافتراضات نذكر من أهمها: (طه، 2007)

تُكسب الحاجات السابقة وتتطور مع تطور خبرات المورد البشري في الحياة.

الموارد البشرية التي تتميز بدافع قوي للإنجاز يرتفع لديها الشعور بالسعادة والرضا من تحقيق نتائج جيدة عكس الموارد البشرية التي تتميز بدافع انجاز ضعيف.

حسب ماكلياند لا يصلح أن يكون مديراً من يتميز بدافع الانتماء العالي، فسعيه لتعزيز علاقات اجتماعية يؤدي لعدم الفعالية في اتخاذ القرارات.

من أهم الانتقادات التي تحصلت عليها هذه النظرية هي تركيزها على الحاجة للإنجاز باعتبارها الحاجة المسيطرة لديه على الحاجات الأخرى، وبالتالي تكون دافع أساسي لأداء الموظف لعمله.



شكل رقم (02): يوضح الحاجات الثلاث لماكلياند (L, A dler, 1994, P169)

3_3 نظرية العاملين لهيرزبرغ:

تعود هذه النظرية إلى عام 1959، عندما قام هذا العالم بدراسة الخصائص الوظيفية التي تؤدي إلى رضا العاملين أو عدم رضاهم وتوصل إلى تحديد نوعين من هذه الخصائص تتمثل في العوامل الصحية والعوامل الدافعة فوجود هذه العوامل وفقاً لرأيه يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي:

العوامل الصحية:

يؤدي وجودها إلى الوقاية من عدم الرضا وهي متعلقة بالبيئة المحيطة بالوظيفة وترتبط بمتغيرات خارجية بالنسبة للفرد أهمها:

_ **الراتب والمكافآت:** تشمل مجموع العوائد المادية من أجور ومكافآت تدفعها الشركة إلى العاملين مقابل جهدهم.

_ **توقيتات العمل:** تتضمن ساعات العمل الرسمية التي يقضيها الفرد في الشركة.

_ **فرق العمل:** هي مجاميع العمل الرسمية وغير الرسمية وطبيعة العلاقات القائمة بين أفرادها.

_ **ظروف العمل المادية:** تتضمن نوعية الإضاءة، التهوية، التدفئة، النظافة، الضوضاء والتسهيلات التي تسهم في خفض حوادث العمل.

_ **نمط الإشراف:** أسلوب الإشراف الذي يتبعه الرئيس، وعملية اتخاذ القرارات والتصرف في حل معوقات العمل.

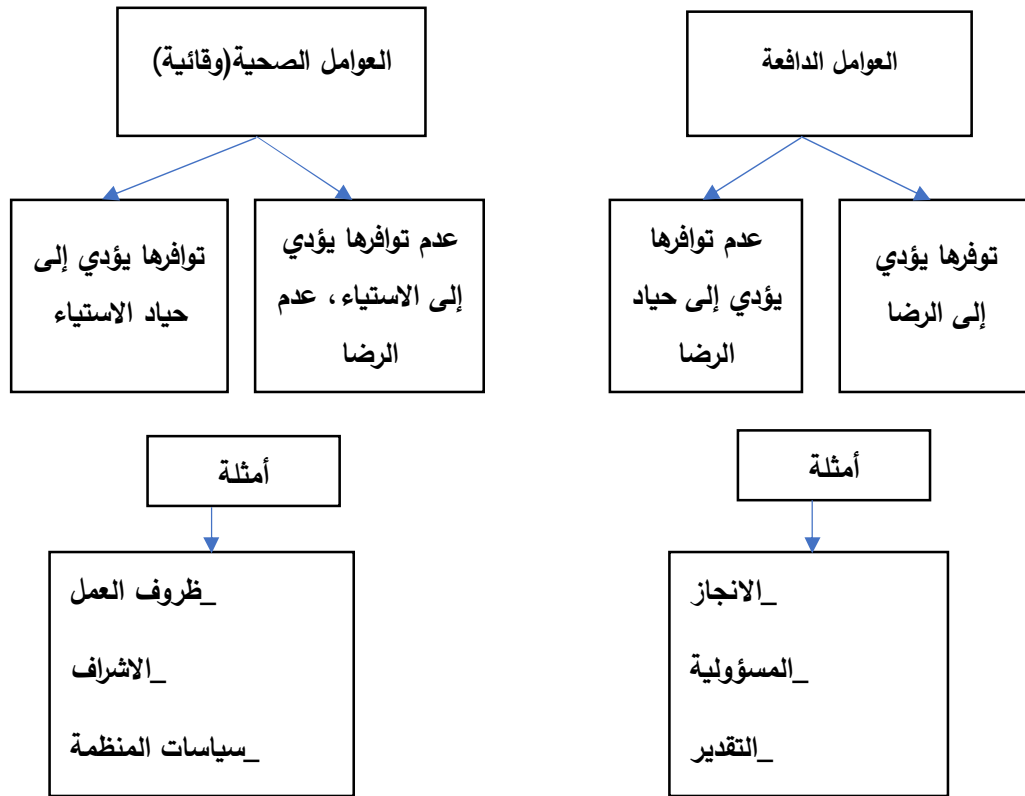
_ **العوامل الدافعة:** هي العوامل التي تعكس طبيعة المهام التي يؤديها الفرد العامل في وظيفة وتسهم في تحقيق ذاته، أهمها:

_ **المسؤولية والتقدير:** هي حجم مهام الفرد في العمل، المساهمة في اتخاذ بعض القرارات وتقديم الاقتراحات المتعلقة بالعمل.

_ **الإنجاز والوظيفة ذاتها:** رغبة الفرد في إتمام المهام المكلف بها بنجاح، ومعرفة نتائج عمله، مدى امتلاكه حرية اختيار أسلوب انجاز العمل ومدى أهمية إنجازاته بالنسبة لأهداف الشركة.

_ **فرص الترقية والتقدم:** إمكانية تطوير مهارات الفرد وأدائه، وتحقيق التقدم على مستوى مركزه الوظيفي.

_ **التدريب:** تغيير سلوك الفرد من خلال زيادة معارفه وتنمية قدراته وتطوير مفاهيمه لأداء عمله بكفاءة عالية لتنبئه مراكز وظيفية أعلى. (عبد اللطيف، 2015، ص32_33)



شكل رقم (03): يمثل محتوى نظرية هيرزبرغ (هاشم، 2010، ص90)

3_4 نظرية العدالة:

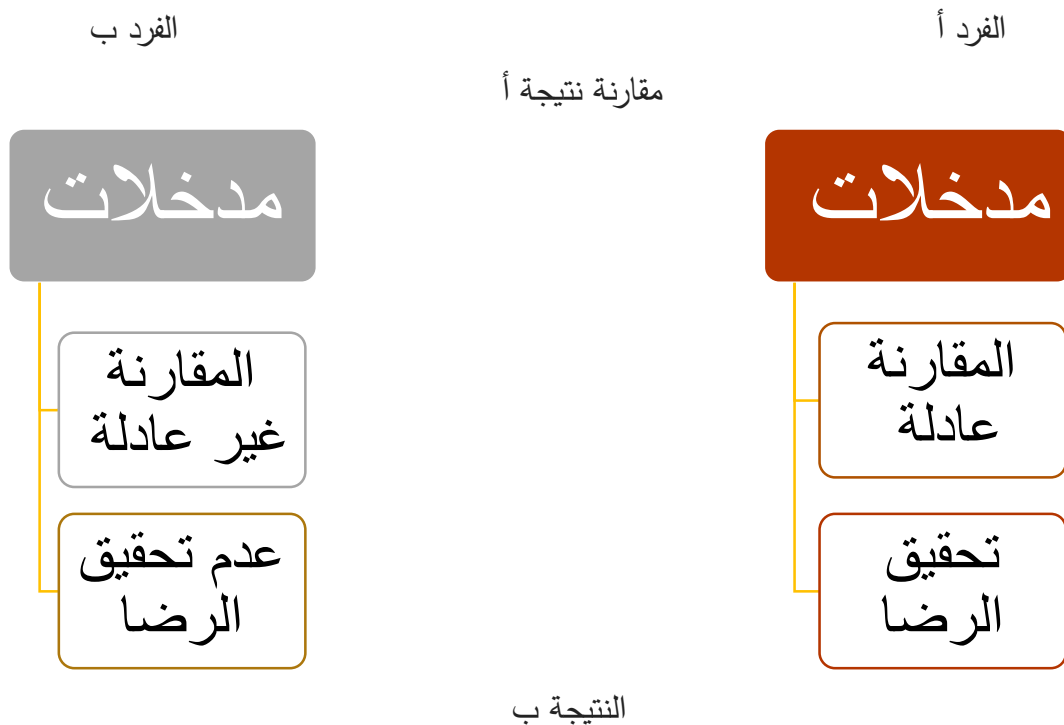
وضع هذه النظرية "أدمز" عام 1965 حيث تبين أن الرضا عن العمل متوقف على مدى الجهد المبذول من طرف العامل ومعاملة المؤسسة له ضمن الإطار الإداري (زملاء العمل) أي تركز على تأثير الجماعة على الفرد وتتصح المشرفين باتباع أساليب حسنة في التعامل مع العمال والتي تتميز بالإنصاف والعدالة خاصة الإنصاف المادي مقارنة الإنصاف في واجبات العمل وفرص الترقية والتقدير المعنوي. (عيسوي، 1996، ص148)

وعليه فإن الرضا الوظيفي يتمثل على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة المجهودات وتشتمل هذه النظرية على ثلاث خطوات وهي:

_ التقييم: يشتمل على قياس بعض المدخلات مثل: جدارة الفرد، العمر، المهارة، مقدار الجهد المبذول وقياس المكافآت التي يحصل عليها الفرد، مثل: الراتب، الترقية، التقدير.

_ المقارنة: تشتمل على مقارنة مكافآت الفرد بما يبذله من جهد في العمل ومقارنة ذلك بما يحصل عليه أقرانه في المؤسسة وما يبذلونه من جهد.

_ السلوك: هو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة، فعندما يدرك الفرد بأن الوضع يتصف بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، أما إذا كان الوضع غير عادل فيستجيب بشكل سلبي، ويقلل من إنتاجيته وجهده. (الشرايدة، 2008، ص92)



شكل رقم (04): يمثل مقارنة العدالة ما بين نسبة المدخلات والعوائد. (العديلي، 1995)

4/_ أهمية الرضا الوظيفي:

يأخذ الرضا الوظيفي أهمية بالغة على مختلف الأصعدة لكل من (المجتمع، الموظف والمؤسسة)، يتم توضيحها كما يلي: (شنوفي، علي محمد حسن، 2000)

القُدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها المورد البشري تعطيه إمكانية التحكم في عمله وما يحيط به.

الرغبة في الإبداع والابتكار، عندما يشعر الموظف أن جميع حاجاته المادية (أكل، شرب، مسكن...) وغير المادية (التقدير، الاحترام...) مشبعة بشكل مرغوب فيه فهذا يزيد الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

زيادة مستوى الطموح والتقدم، العنصر البشري الذي يتمتع بالرضا في بيئة العمل يكون أكثر رغبة في تطوير مستقبله الوظيفي.

زيادة مستوى فعالية كفاءة المؤسسة، حيث أن الرضا عن الوظيفة يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على آداهم في العمل.

زيادة الإنتاجية: من خلال تحسين أداء الموظفين.

انخفاض تكاليف الإنتاج: الرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل والإضرابات والشكاوى...

زيادة مستوى الولاء في المؤسسة من قبل الموظفين الذين أشبعت حاجاتهم المادية والمعنوية.

ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

ارتفاع معدلات النمو والتطور في المجتمع.

انخفاض معدلات البطالة وبالتالي الآفات الاجتماعية.

انخفاض نسبة المشاكل بين العمال.

من خلال ما تطرقنا له في أهمية الرضا الوظيفي تبين أنه أحد الطرق والأساليب التي تحقق الرضا والتعاون بين المورد البشري والادارة ما يتعلق بمشاكل واستفسارات الموظفين حول وظائفهم، والتي تختلف باختلاف شخصياتهم واحتياجاتهم ورغباتهم سواء المهنية أو الاجتماعية.

4/ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

1-الأجر: يعد وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل حيث ذكر هيرزبرغ في نظريته التي حالفت هذا الرأي عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما تمنع عدم الرضا. (عباس، 1994)

فالأجر يعطي الشعور بالأمن ويرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه الفرد كرمز للتقدير والاعلا ويكون في حالات وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية ومعنوية عديدة. (عاشور، 1983، ص143)

2_ محتوى العمل: تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي من حيث نوعها ومهامها، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة والسرعة للتنفيذ، فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي تمكن العامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويتواجد فيها إثراء الوظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكانياته، حيث تعتمد بعض المنظمات إلى توسيع الواجبات والأنشطة التي يمارسونها وتسند لهم مسؤوليات جديدة بهدف رفع معنوياتهم وتوسيع خبراتهم، وبالتالي المساهمة في تحقيق رضاهم. (ضيايف، 2000، ص52)

يعتبر محتوى العمل تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها العامل في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:

_طبيعة أنشطة العمل.

_فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.

_فرص النمو التي يوفرها العمل. (عباس، 1994)

3_ فرص الترقية: أن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي هو طموحات أو توقعات الفرد عن فرص الترقية، كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا، كلما زاد رضاه عن العمل، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر والعكس. (عبد، عبد المجيد، 2005، ص262)

فترقية الأعمال لا يجب أن تكون على حساب أهداف المؤسسة، بل يجب أن تكون ذات إستراتيجية أهدافه نحو زيادة فعالية وتحسين الأداء والاستفادة من الخبرات بنقلها إلى مستويات أعلى وهذا بفضل الاعتماد على معايير الكفاءة والجدارة وبصفة ديمقراطية. (بيومي، 1982، ص27)

4_ نمط الإشراف: متى كان المدير حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم، فانه يكسب ولائهم له ورضاهم عن العمل، بالتالي فان أثر المدير على رضا الأفراد يتوقف على الخصائص الشخصية للمدير والمرؤوسين، ودرجة سيطرة المدير على الحوافز ووسائل الإشباع، ودرجة التفويض للسلطات والحريات وتناسبها مع قدرات المرؤوسين واستعدادهم لتحمل المسؤولية.

وعليه فان النمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل فهو يوفق بين أهداف المؤسسة وأهداف الفرد. (محادين، 2015)

5_ جماعة العمل: تلعب جماعة العمل دورا بارزا في تأثيرها سلبا أو إيجابا على رضا العامل، حيث أن العوامل النفسية والعلائقية التي تظهر خلال العلاقات المتبادلة بين الفرد العامل وزملائه تعتبر عاملا مهما في تحديد سلوكه واتجاه المواظبة أو عدم المواظبة في الحضور في العمل. (عبد الحي، 1989، ص273)

إن العلاقة الإيجابية الموظف مع الزملاء يشبع الحاجات الاجتماعية له في بيئة العمل، وكلما أتاحت المنظمة للأفراد العاملين فيها الاتصال والتفاعل مع بعضهم فإن رضاهم عن العمل سيرتفع، وترجع درجة قوة هذه العلاقة إلى درجة تفضيل الفرد للانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه. (الحريدي، 2012، ص159)

6_ الاتصالات في العمل: يقصد به تبادل الأفكار والآراء والمعاني بهدف إحداث تصرفات معينة لإتمام العمل، فهو وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة. (زرفاوي، 2014، ص64)

فكلما كان الاتصال سهلا كلما دل ذلك على تماسك أعضاء التنظيم وساهم في خلق جو من المودة خاصة الاتصال بين الإدارة والعمال، الذي يساهم في إطلاع العمال بكل ما يحدث داخل المنظمة من مستجدات ومشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى ارتفاع درجة رضاهم الوظيفي. (عبد المولى، 1992، ص158)

7_ الشعور بالأمن الوظيفي: وهي درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهي يرتبط إيجابا مع الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. (الزغبي، 2011، ص23)

8_ الظروف الفيزيائية: كلما كان المكان الذي يؤدي فيه العامل عمله والأثاث المكتبي والآلات ووسائل التهوية والإضاءة مناسبة، كلما حقق له هذا قدرا من الرضا الوظيفي، حيث أن درجة جودة أو سوء ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على قوة الجذب التي تربط العامل بعمله، أي درجة رضاه عن العمل، فمعدل دورات العمل، ترك الخدمة ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل فيزيائية سيئة، ويقلان في ظروف العمل الفيزيائية جيدة. (موسى، 2016، ص24)

9_ ساعات العمل: يعتبر الحجم الساعي للعمل اليومي من أبرز الموضوعات التي كانت محل نقاش وذلك منذ ظهور الثورة الصناعية حيث تتمثل إشكالية النقاش في كيفية استغلال الأمتل للموارد البشرية.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ولقد توصلت الدراسات أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة، وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل وقت الراحة ينخفض الرضا عن العمل. (عبد المولى، 1992، ص154)

فأوقات الراحة تكون ذات فاعلية عند ما يكون هذا الوقت يحقق فيه الفرد منافع واحتياجات مرتبطة بحياته العامة.

كما تؤثر ساعات العمل الطويلة، أو في حالة العمل الليلي على الإجهاد، وهو ما ينعكس على الحالة الشعورية للفرد اتجاه عمله حيث يقل الرضا لديه. (عاشور، 2005، ص144)

جدول رقم (02): يمثل عوامل الرضا الوظيفي. (من اعداد الطالبتين)

| عوامل الرضا الوظيفي | | |
|----------------------|-----------------------------|----------------------------|
| الرضا عن الأجر | الرضا عن جماعة العمل | الشعور بالأمن الوظيفي |
| الرضا عن محتوى العمل | الرضا عن الاتصالات في العمل | الرضا عن الظروف الفيزيائية |
| الرضا عن الترقية | الرضا عن الإشراف | الرضا عن ساعات العمل |

5/ مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه، والتي من خلالها يمكن التعرف عليه، أنه كلما انخفضت هذه المؤشرات كلما كان هذا دليلا عن ارتفاع الرضا، وكلما ارتفعت كلما كان هذا دليلا على انخفاض الرضا ومن بين هذه المؤشرات نذكر ما يلي:

1_ **التغيب:** يعد مؤشرات يستخدم للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فالتغيب عبارة عن سلوك يتخذه العامل ويتجسد في عدم الحضور لمزاولة المهام الموكلة إليه دون سبب، نعني بذلك غياب غير مبرر لا كتابيا ولا شفهيًا، ويعرف كذلك على أنه تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها. (لطفي، 1982، ص73)

أيضا يعتبر التغيب إشارة موضوعية لعدم تكيف الإنسان مع محيطه عمله، كما أنه مؤشر مساعد خاصة من أجل تقصي حالات التوتر والاستياء لدى العامل، فلا جدال أن زيادة معدل الغياب يتوافق بحالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاول نشاطه فيها، ولا شك أن التغيب له تأثير سيء على العامل وعلى أصحاب العمل على سواء. (فريدمان، نافيل، 1985، ص207)

2_ التمارض: يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعا بين العاملين غير الراضين عن وظائفهم، وذلك لأن التمارض يتيح للفرد الابتعاد ولو مؤقتا عن بيئة العمل، التي يسبب وجوده بها إلى الشعور بالاستياء والتضايق.

ويمكن تحديد الأفراد الذين يلجئون إلى التمارض من خلال سجلات الحضور وملفات الموظفين، حيث أنها إذا تجاوزت الحد الطبيعي، فإنها تشير إلى عدم الرضا الوظيفي. (بربر، 1999، ص19)

وعليه من أجل التخلص من عمل غير راض عنه يجري العامل إلى الهروب إلى التمارض، ويبلغ به الأمر إلى إظهار اضطرابات مرضية، ويربطها أحيانا بمطالبة لتغيير أو تحسين ظروف عمله، لذلك تعد ظاهرة التمارض تعبير عن عدم الرضا عن العمل لدى العامل، خصوصا إذا خرج عن الإطار المعقول، لأنها تؤثر على الأداء والأهداف المسطرة للتنظيم. (الرفاعي، 1964، ص499)

3_ كثرة الشكاوى وعدم الاهتمام: إن التذمر في صفوف العاملين يؤدي بهم إلى رفع شكاويهم لمشرفيهم، وقد تكون هذه الشكاوى ناتجة عن شعورهم الصادق بظلم الواقع، كما قد تكون ناتجة عن أوهام واضطرابات نفسية يهدف بها العامل للدفاع عن نفسه نتيجة شعورهم بعدم قبول الآخرين له، وعليه فهذه الشكاوى والاحتياجات هي مؤشر على وجود متاعب وعدم الرضا عن جانب من جوانب العمل. (حنفي، 1997، ص465)

كما أن عدم الاهتمام العام بالعامل هو أكثر العوامل شيوعا الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي وكثيرا ما يعبر ذلك عن التعب والملل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل تأثير على الروح المعنوية، كما يدخل في هذا الإطار حالات الإهمال واللامبالاة اللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته. (فهيم، 1984، ص141)

4_ ترك العمل: يستخدم ترك العمل للإشارة إلى معدل الأفراد الذين يتركون المؤسسة خلال مدة زمنية معينة، ويتم دراسة هذا المتغير في ظل علاقته بطبيعة الإشراف وبصورة عامة بالرضا عن العمل، ففشل المشرفين في رفع الروح المعنوية للعمال وعدم تحسيسهم بالاستقرار النفسي إضافة إلى ظروف العمل

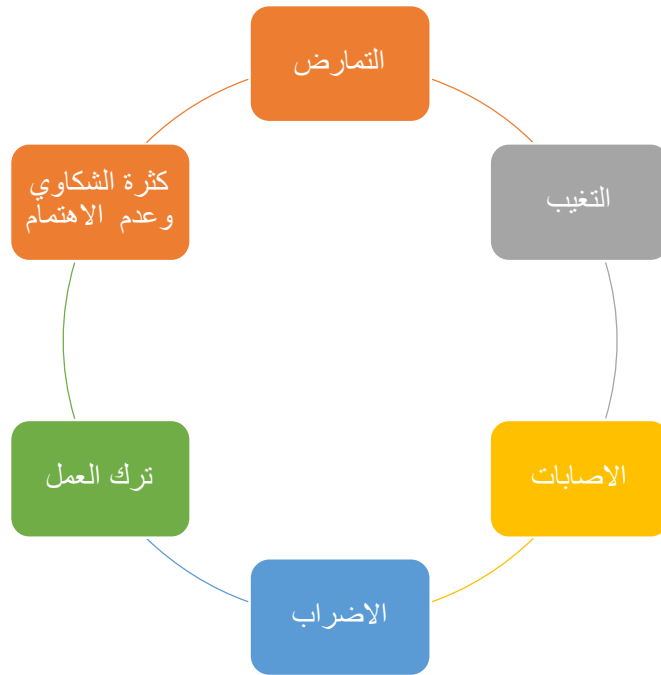
الصعبة وسياسة الأجور تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، فيترك الأفراد الخدمة بالمؤسسة متوجهين إلى مؤسسات أخرى توفر قدر كبير من التشجيع والتحفيز مما يدفع إلى إتاحة الراحة النفسية. (علي محمد، 2004، ص175)

وبذلك يعبر ترك العمل عن استقالة العامل من منظمته طوعية، وهذه الاستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المنظمة كتكلفة التدريب، تكلفة التعيين، وأخرى خفية غير ملموسة مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها هذا الفرد المستقبل، وتعظم التكاليف أكثر إذا كان ترك العمل من ضمن الأفراد ذوي الأداء والخبرات العالية. (حسن،

5_الإضراب: يعتبر الإضراب شكل من أشكال التعبير، يلجأ إليه الأفراد سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة، للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة، والوضعية التي يعيشونها تعاكس طموحاتهم وتطلعاتهم، قد تكون هذه المطالبة مادية بحتة كالزيادة في الأجور وتحسين ظروف العمل، أو المطالبة بتغيير بعض المسؤولين. (بودون، 2006، ص47)

فالإضراب ليس إلا إحدى الوسائل التي يعبر بها العمال عن اعتراض لديهم واستياء ما، فهو شكل من أشكال الاحتجاج والتذمر وعدم الرضا عندما تبلغ إلى أقصى حد وأعلى درجة. (راجح، 1996، ص549)

6_الإصابات: إن الحوادث والإصابات تحدث بسبب انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة فيه، إذ العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله نجده أقرب إلى الإصابة، وذلك سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، يقول "فروم" أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس. (محمد، 2015، ص262)



شكل رقم (05): يمثل مؤشرات عدم الرضا الوظيفي (من إعداد الطالبتين)

6/ طرق قياس الرضا الوظيفي:

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل أحد الأساليب أو الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية الوصول إليها، فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف، ولعل من قياسه الرضا الوظيفي:

1_طريقة تحليل الظواهر:

وهي من أشهر طرق القياس تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره اتجاه عمله، ومن بين هذه الظواهر التي تساعد على معرفة درجة الرضا هي، معدل درجات العمل، التغيب والتمارض فقد أظهر تحليل الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، كما أن انخفاض معدل العمل بينهم بصورة لا يجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة عن العمل، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة جمع البيانات ودقتها، سهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز، لكن مشكلتها تكمن في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة تفسير بعض البيانات. (الحيدر، 2005، ص45)

2_ طريقة "هيرزبرغ":

اعتمدت قياس الرضا الوظيفي على مجموعة من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة الوسطى، وتقوم هذه الطريقة على توجيه سؤاليين للمفحوصين حيث يطلب منهم:

_محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها بالسعادة في عملك خلال الستة أشهر الماضية مع إعطاء وصف ما يحدث بدقة في كل مرة يعاود هذا الشعور، وبالتالي يقدم الأسباب التي تسببت في وجود هذه المشاعر لديه.

_محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها باليأس الشديد في عملك خلال الستة أشهر الماضية مع إعطاء وصف ما حدث له ومحاولة تذكر كل الأسباب التي جعلته يشعر بهذا الإحساس، وقد أدى استخدام هذه الطريقة الى استنتاج أن العوامل التي يؤدي إلى وجودها إلى الشعور بالرضا لا يؤدي غيابها على الاستياء، بالمقابل فإن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الاستياء لا يؤدي غيابها إلى حدوث الرضا الوظيفي. (عاشور، 1983، ص416)

3_طريقة الاستقصاءات:

تعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدفة قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل: نموذج فروم، نموذج بوتر الذي يستهدف قياس الرضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة على تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً وإمكانية استخدامها في الحالات عينات الكبرى وقلة التكلفة. (الشرايدة، 2008، ص108)

أي تقصي آراء الأفراد بمجموعة من الأسئلة وهذه الأسئلة تحتوي على عدة عوامل مثل: طبيعة العمل، نوعه، محتواه، ساعات العمل، ظروفه، زملاء العمل، الأجور والإشراف. (نجيب، 2005، ص115)

4_طريقة الملاحظة:

نعتمد على ملاحظة السلوك الملموس للعمال في أدائهم للعمل وانتظامهم به، كمصدر للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العمل، ومن مظاهر السلوك التي تكشف عن الاتجاهات والتباطؤ في إنجاز العمل، ارتفاع معدل الغياب، الهروب من العمل قبل الأوقات المحددة، هذه المظاهر تشير فعلاً عن سلوك العاملين اتجاه وظائفهم. (عفيفي، إبراهيم، 2003، ص393)

5_طريقة المقابلات الشخصية:

تعتمد على مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. (سلطان، 2003، ص393)

وهناك نوعين من المقابلات: المقابلة الموجهة والتي تشمل على أسئلة محددة يجيب عليها العامل وهي في معظمها غير مباشرة، والمقابلة غير الموجهة التي تترك الحرية للعامل أن يتحدث في أي موضوع يتعين له، ويستريح له، وبالتالي القدرة على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحقوقهم في الخصوصية. (عفيفي، إبراهيم، 2003، ص394)

خلاصة:

لقد قدمنا في هذا الفصل نظرة للرضا الوظيفي الذي تعددت وتباينت تعاريفه بتعدد وجهات نظر العلماء السلوكيين، فيتبين أن الرضا الوظيفي أحد أهم المتغيرات المرتبطة وذات صلة وثيقة بالموظف، ونجده ذو خصائص متباينة تختلف من فرد لآخر، كما تم التطرق لمختلف النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي وأهم العوامل التي لها دور في تحقيقه ونعني بذلك الرضا عن الأجر، الرضا عن الترقية، عن ظروف العمل...إلخ، وفي الأخير يمكن القول أن تحقيق الرضا للموظف يحقق رضا وفعالية للمؤسسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

تمهيد

(1)_ الدراسة الاستطلاعية.

(2)_ أهداف الدراسة الاستطلاعية.

(2)_ منهج الدراسة.

(3)_ حدود الدراسة.

(4)_ مجتمع الدراسة.

(5)_ عينة الدراسة.

(6)_ أدوات جمع البيانات.

(7)_ أساليب المعالجة الإحصائية.

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل منهجية الدراسة الميدانية الذي نسعى من خلاله إلى تأكيد أو نفي ما تم وضعه من فرضيات والوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى الدراسة الاستطلاعية للتعرف على ميدان الدراسة وتحديد أدوات جمع المعلومات والصعوبات التي قد تعترضنا في تطبيق هذه الدراسة، منهج الدراسة، حدود الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وصولاً إلى أساليب المعالجة الإحصائية باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss27).

1) الدراسة الاستطلاعية:

هي أول خطوة من خطوات البحث العلمي، تسمح للباحث بإلقاء نظرة عامة حول الجوانب الميدانية لبحثه، والتأكد من أن أدوات الدراسة صالحة للتطبيق على العينة الأساسية عن طريق حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)، والتعرف على الصعوبات المحتمل مواجهتها أثناء تطبيق الدراسة الأساسية وكذا التعرف على خصائص عينة الدراسة وجمع المعلومات الضرورية لها.

قامت الطالبتان بدراسة استطلاعية في الفترة الممتدة بين 27 أبريل 12 ماي 2025،

1 1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

-يمكن هدف الدراسة الاستطلاعية في النقاط التالية.

- التعرف على ميدان الدراسة الأساسية.
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (الصدق والثبات).
- اكتشاف جل الصعوبات أو النقائص المحتملة التي قد تواجهنا أثناء تطبيق الدراسة، مما يتيح له فرصة مواجهتها أو تفاديها مسبق
- إمكانية تحديد ما تستغرقه الدراسة الميدانية من وقت.
- التعرف بشكل أعمق على مجتمع البحث وخصائص عينة الدراسة، مما يسهل عملية اختيار العينة وتحديد حجمها ومميزاتها بدقة.
- التحقق من صحة وصلاحية أدوات جمع البيانات وتقنياتها المستخدمة، والتأكد من مدى قدرتها على جمع المعلومات المطلوبة بكفاءة.
- تحديد ميدان الدراسة وحدوده، للتمكن من التخطيط الجيد للبحث وتنفيذه بشكل أكثر فعالية.

عن طريق هذه الأهداف تكون الدراسة الاستطلاعية بمثابة خطوة استكشافية أساسية لضمان سير البحث العلمي بشكل سليم وتحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

1 2 عينة الدراسة الاستطلاعية:

العينة هي مجموعة من الأفراد مشتقة من المجتمع الأصل (مجتمع الدراسة) وتمثله تمثيلا حقيقيا صادقا، ويقصد بتمثيل العينة للمجتمع الأصل تمثيلا صادقا، أن تكون في العينة المتغيرات موضوع الدراسة بنفس قيمتها ومستوياتها الموجودة في مجتمع الدراسة. (البيسوني، 2013، 309).

وعينة البحث في هذه الدراسة تتمثل في حوالي (30) أستاذ من (03) متوسطات مقاطعة امشدة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية قصد التحقق من مدى صلاحية الاستبيان للتطبيق على أفراد العينة الأساسية المختارة، من خلال حساب كل من الصدق والثبات بالطرق الإحصائية الملائمة.

(2) منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة والأسلوب الذي يستعان به في عملية جمع البيانات والمعلومات، ومن طبيعة العلوم الاجتماعية أنها تستخدم عدة مناهج في عملية المعالجة، وهذا يرجع لطبيعة الظواهر التي تتناولها الدراسة المقصودة، وبالتالي فإن موضوع البحث هو الذي يفرض على الباحث استخدام منهج معين دون غيره، فإن طبيعة المناهج تختلف باختلاف طبيعة المواضيع، وعليه تعتب عملية تحديد المنهج خطوة هامة وضرورية ومنه، يعرف المنهج بأنه "مجموعة الخطوات والقواعد التي يتبعها الباحث للوصول الى الحقيقة". (ابراش، 2008).

وفي دراستنا الحالية قمنا باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي باعتباره المنهج المناسب لأغراض الدراسة الحالية، لأننا بصدد وصف الظاهرة كما هي موجودة في الواقع.

(3) حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:

الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة بين 30 مارس و 10 افريل (2025).

الحد المكاني: تم إجراء هذه الدراسة في بعض متوسطات من مقاطعة امشدة (متوسطة عمروش مولود_ أمشدة، متوسطة قانة علي_ آث منصور، متوسطة سعدي سعيد).

الحدود البشرية: تمثلت في عينة من أساتذة التعليم المتوسط والمقدر عددهم ب (76) أستاذ وأستاذة.

(4) مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة بولاية البويرة، والذي قدر عددهم (435) أستاذ ل (19) متوسطة، بعد حذف (30) للدراسة الاستطلاعية.

5) عينة الدراسة الأساسية:

تعتبر عينة الدراسة من أهم عناصر البحث ومراحله، ويشمل مجتمع بحث هذه الدراسة على مجموعة من الأساتذة بلغ عددهم (76) أستاذًا، وقد وقع اختيارنا لأفراد عينة الدراسة بطريقة عشوائية من بين الذين تتوفر لديهم نفس الخصائص، وقد تواصلنا مع الجهة الإدارية المعنية التي منحتنا ترخيص وذلك بتسهيل عملية توزيع أدوات جمع البيانات، حيث تم توزيع (76) استمارة على الأساتذة وتم استرجاع كل الاستمارات أي بنسبة (100%)، وكان العدد النهائي للعينة (76) أستاذ وأستاذة أي بنسبة (17,07%).

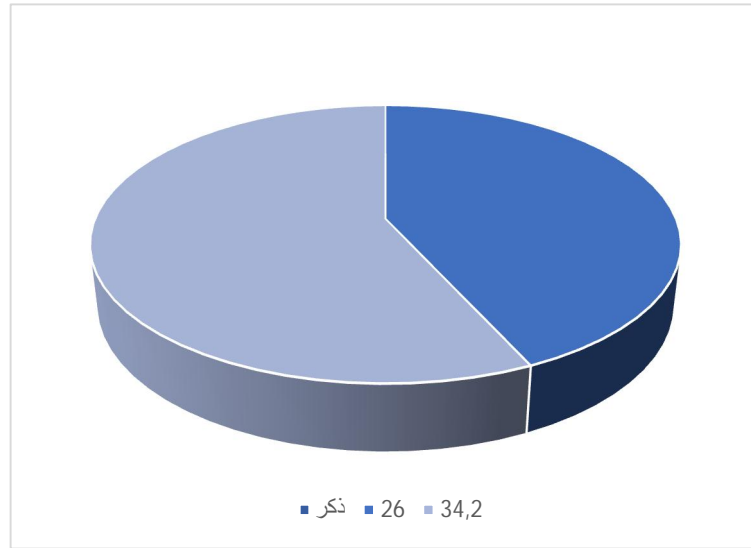
5_1 وصف المتغيرات الشخصية للعينة الأساسية:

5_1_1 الجنس:

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

| الجنس | التكرارات | النسب |
|---------|-----------|-------|
| ذكر | 26 | 34,2% |
| انثى | 50 | 65,8% |
| المجموع | 76 | 100% |

حسب بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، حيث يقدر عدد الإناث ب (50) أستاذة، أي بنسبة (65,8%) ، ويقدر عدد الذكور ب (26) أستاذ، أي بنسبة (34,2%)، وهذا قد يرجع إلى طبيعة نشاط المهنة في الوقت الحالي حيث اكتسحت المرأة مجال التعليم بكثرة مقارنة بالرجال.



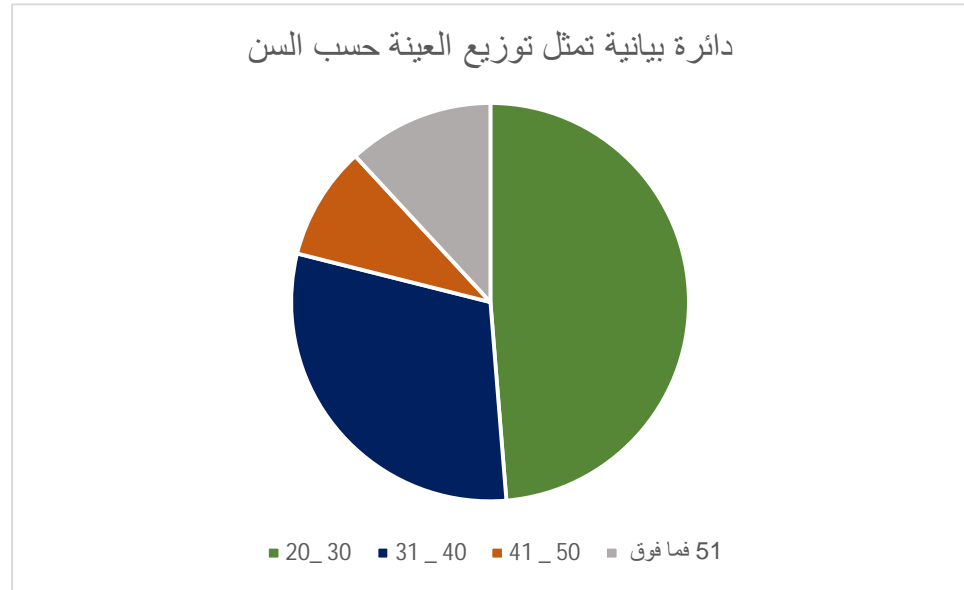
شكل رقم (06) دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

5 1 2 - السن:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

| السن | التكرارات | النسب |
|----------------|-----------|-------|
| من 25 _ 30 سنة | 37 | 48,7% |
| من 31 _ 40 سنة | 23 | 30,3% |
| من 41 _ 50 سنة | 7 | 9,2% |
| من 51 فما فوق | 9 | 11,8% |
| المجموع | 76 | 100% |

حسب ما يوضحه الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 30 يقدر ب (37) أستاذ أي بنسبة (48,7%) وهي أعلى نسبة مقارنة بمفردات العينة الأخرى، وان عدد الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة يقدر ب (23) أستاذ، أي بنسبة (30,3%)، في حين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة يقدر ب (07)، أي بنسبة (9,2%)، أما الذين تتراوح أعمارهم من 51 سنة فما فوق يقدر ب (09)، أي ما يعادل نسبة (11,8%).



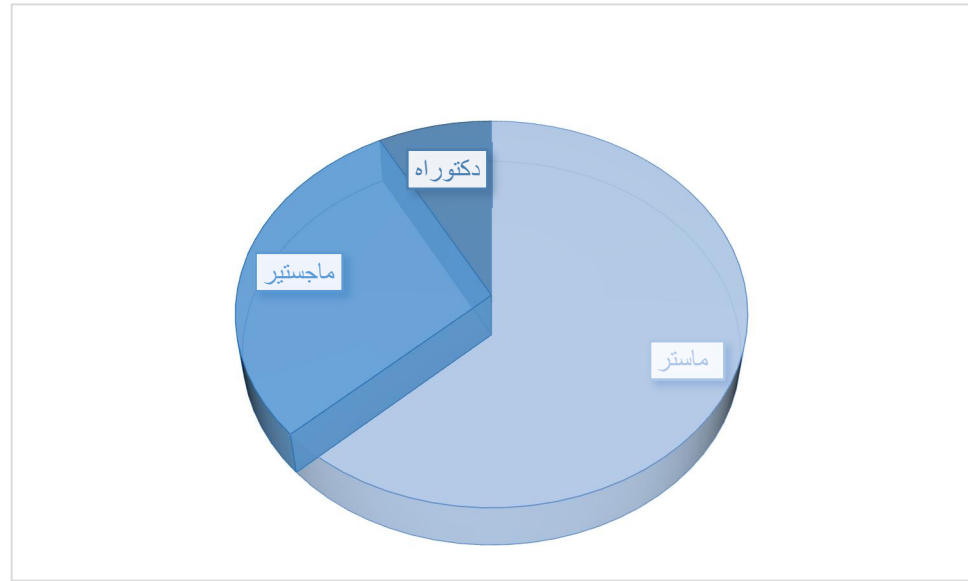
شكل رقم (07) دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

5_1_3 المستوى التعليمي:

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

| المستوى التعليمي | التكرارات | النسبة |
|------------------|-----------|--------|
| ماستر | 48 | 63,2% |
| ماجستير | 22 | 28,9% |
| دكتوراه | 6 | 7,9% |
| المجموع | 76 | 100% |

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه أن عدد الأساتذة الذين لهم مستوى تعليمي ماستر يقدر ب (48)، أي بنسبة (63,2%)، والأساتذة الذين لهم مستوى ماجستير يقدر ب (22)، أي بنسبة (28,9%)، والأساتذة الذين لهم مستوى الدكتوراه يقدر ب (6)، أي بنسبة (7,9%).



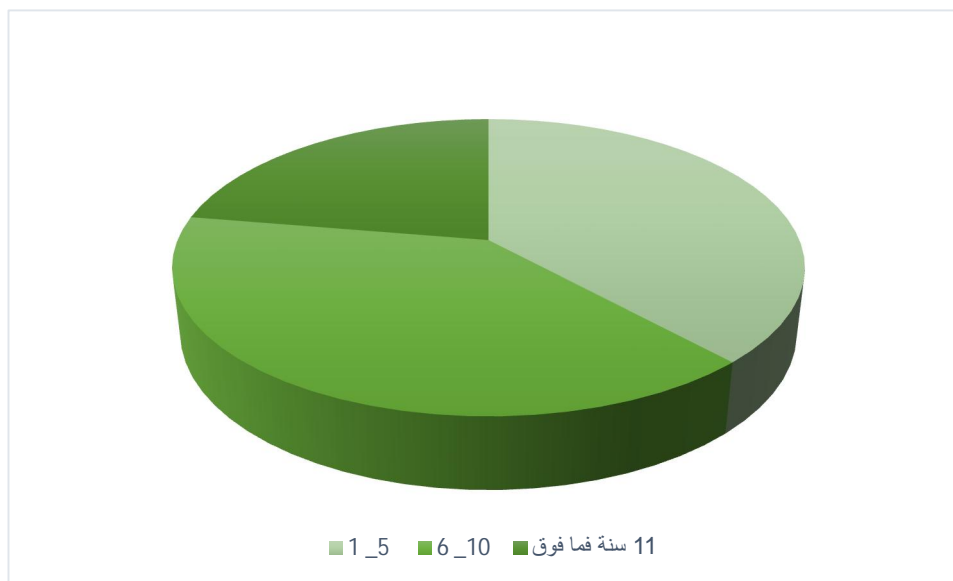
شكل رقم (08) دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

5_1_4 الأقدمية المهنية.

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية:

| الأقدمية المهنية | التكرارات | النسبة |
|--------------------|-----------|--------|
| من 1 إلى 05 سنوات | 29 | 38,2% |
| من 06 إلى 10 سنوات | 30 | 39,5% |
| من 11 سنة فما فوق | 17 | 22,4% |
| المجموع | 76 | 100% |

يتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه أن عدد الأساتذة الذي تتراوح سنوات عملهم من 1 إلى 05 سنوات يقدر بـ (29) أستاذ ما يعادل نسبة (38,2%)، أما عدد الأساتذة الذين تتراوح سنوات عملهم من 06 إلى 10 سنوات يقدر بـ (30) أستاذ، أي بنسبة تقارب (39,5%)، أما الذين كانت سنوات عملهم أكثر من 11 سنة فقدر بـ (17) أستاذ، أي بنسبة (22,4%).



شكل رقم (09) دائرة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

(6) - أدوات الدراسة الأساسية:

6_1 المقابلة:

وهي محادثة يكون وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص تهدف إلى استئثار دوافع المبحوث للإدلاء بمعلومات تساعد على فهم ما يدور حول موضوع ما ولا تقتصر على التبادل اللفظي فقط إنما تستخدم تعبيرات الوجه، نظرات العيون والإيماءات والسلوك بشكل عام. حيث قمنا بمقابلة مع مدراء المتوسطات والجهات المسؤولة من أجل التعرف على الأساتذة وطريقة سير ظروف العمل، وقاموا بمنحنا بعض الآراء والأفكار حول موضوع الدراسة.

6_2 الاستبيان:

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان ببناء استبيان مكون من 30 عبارة وهذا من خلال صياغة مجموعة من الأسئلة والعبارات للحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستعانة بمجموعة من المصادر هي :

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

المعلومات التي تم الحصول عليها من الجانب النظري الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، توجيهات الأستاذة المشرفة، والمحكمين الذين تم عرض الاستبيان عليهم حيث تم تعديل الاستبيان بناء على ملاحظاتهم، من خلال تعديل الصياغة لبعض الأسئلة، وحذف البعض الآخر. ولقد شملت الاستبانة على عدد من البنود تكون الإجابة عليها بـ [نعم، لا، محايد] حيث تم تقسيمها إلى المحاور التالية :

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة والمتضمنة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية) المحور الثاني: يتضمن التكوين ويتكون من 3 أبعاد:

البعد الأول: والمتعلق ببرامج التكوين.

البعد الثاني: والمتعلق بأساليب التكوين.

البعد الثالث: والمتعلق بالتخطيط للتكوين.

المحور الثالث: والمتعلق بالرضا الوظيفي.

جدول رقم (07) يوضح بنود استبيان التكوين

| أبعاد التكوين | | | |
|---------------|--|--|--|
| الرقم | برامج التكوين | أساليب التكوين | التخطيط للتكوين |
| 1 | أشعر أن برامج التكوين التي تلقيتها كافية لتجهيزي للتدريس في المرحلة المتوسطة | أشعر أن أساليب التكوين التي تم استخدامها في برامج التكوين فعالة | أشعر أن التخطيط لبرامج التكوين مدروس بشكل جيد |
| 2 | تناسب برامج التكوين مع احتياجاتي كأستاذ في المرحلة المتوسطة | تتيح أساليب التكوين فرصا للتفاعل والتواصل مع زملائي الأساتذة | تركز برامج على مواضيع ذات صلة باحتياجات الأساتذة |
| 3 | تركز برامج التكوين على مهارات التدريس الأساسية | تشجع أساليب التكوين على التفكير النقدي والابتكار في مجال التدريس | يتم تحديد أهداف برامج التكوين بوضوح |

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

| | | | |
|----|---|---|---|
| 4 | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع خبراء في مجال التعليم | تركز أساليب التكوين على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة في المرحلة المتوسطة | يتم تقييم نتائج برامج التكوين بشكل منتظم |
| 5 | تعطي برامج التكوين فرصا أهمية للتطور المهني المستمر للأساتذة | توفر أساليب التكوين فرصا للتطبيق العملي للمعرفة المكتسبة | يتم تقديم برامج التكوين في أوقات مناسبة للأساتذة |
| 6 | تتيح برامج التكوين استخدام تقنيات التدريس الحديثة | تتيح أساليب التكوين استخدام تقنيات التعلم الحديثة | يتم اختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس في المرحلة المتوسطة |
| 7 | تساعد برامج التكوين على تطوير مهارات التواصل مع التلاميذ | تشجع أساليب التكوين على مشاركة المعرفة بين الأساتذة | يتم توفير المواد التعليمية اللازمة للأساتذة في برامج التكوين |
| 8 | توفر برامج التكوين فرصا لتعلم أفضل الممارسات في التدريس | تتيح أساليب التكوين فرصا للتعلم من خبرات الأساتذة الآخرين | يتم توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين |
| 9 | تركز برامج التكوين على التحديات المحددة التي تواجه الأساتذة أثناء التدريس | تركز أساليب التكوين على تطوير مهارات إدارة الصفوف في المرحلة المتوسطة | أشعر بالرضا عن التخطيط والتنظيم لبرامج التكوين التي تلقيتها |
| 10 | أشعر بالرضا عن المحتوى والتقديم في برامج التكوين التي أنفذها | أشعر أن أساليب التكوين مناسبة لاحتياجاتي كأستاذ | يتم توفير فرص للتواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين |

6_2 طريقة تصحيح الاستبيان:

تم الاعتماد في البحث على أداة الاستبيان الذي تم توزيعه على أساتذة التعليم المتوسط وتم الاعتماد على المقياس الثلاثي في إعداد الاستبيان للوصول إلى أهداف البحث، حيث أن طريقة التصحيح وفق الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح طريقة تصحيح الاستبيان

| البدائل | نعم | أحيانا | لا |
|------------------|-----|--------|----|
| العبارات الموجبة | 3 | 2 | 1 |
| العبارات السالبة | 1 | 2 | 3 |

6_2 الخصائص السيكمترية للأداة:

6_2_1 صدق استبيان التكوين:

للتحقق من صدق الأداة لجأنا الى طريقة صدق المحكمين، وصدق الاتصال الداخلي.

أ صدق المحكمين:

صدق الاستبيان يعني التأكد من أن الاستبيان الذي اعد يقيس ما اعد لقياسه، كما يقصد بالصدق الشمولي للاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراته ومفرداته من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحتوى وذلك بعرض عبارات ومحتوى الاستبيان على مجموعة محكمين ومدى صلاحية العبارات للقياس، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يوضح استبيان التكوين قبل وبعد التحكيم:

| الرقم | العبارات قبل التحكيم | العبارات بعد التحكيم |
|-------|--|---|
| 01 | أشعر أن برامج التكوين التي تلقيتها كافية لتجهيزي للتدريس في المرحلة المتوسطة | أشعر أن محتوى التكوين كاف للتدريس في المرحلة المتوسطة |
| 02 | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع الخبراء في مجال التعليم | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع المؤطرين في مجال التعليم |

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

| | | |
|----|--|--|
| 03 | أشعر بالرضا عن المحتوى والتقدم في برامج التكوين التي ألتقاها | أشعر بالرضا عن محتوى التكوين الذي ألتقاه |
| 04 | أشعر أن أساليب التكوين مناسبة لاحتياجاتي كمعلم | أشعر أن أساليب التكوين مناسبة لاحتياجاتي كأستاذ |
| 05 | يتم توفير فرص للتواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين | إمكانية التواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين متاحة |

ب. صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الدراسة التي قامت الطالبتان بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (30)، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب " معامل الارتباط بيرسون" باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (Spss27).

جدول رقم (10) الاتساق الداخلي لمقياس التكوين

| الرقم | العبارة | الدلالة الإحصائية | مستوى الدلالة |
|-------|---|-------------------|---------------|
| 01 | أشعر أن محتوى برامج التكوين التي ألتقاه كاف للتدريس في المرحلة المتوسطة | 0,023 | غير دالة |
| 02 | تتناسب مواضيع التكوين مع احتياجاتي كأستاذ في المرحلة المتوسطة | 0,025 | غير دالة |
| 03 | تركز برامج التكوين على مهارات التدريس الأساسية | 0,475** | 0,01 |
| 04 | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع المؤطرين في مجال التعليم | 0,478** | 0,01 |
| 05 | تعطي برامج التكوين فرصا أهمية للتطور المهني المستمر للأساتذة | 0,023 | غير دالة |
| 06 | تتيح برامج التكوين استخدام تقنيات التدريس الحديثة | 0,162 | غير دالة |
| 07 | تساعد برامج التكوين على تطوير مهارات التواصل مع التلاميذ | 0,345* | 0,05 |

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

| | | | |
|----|---|---------|----------|
| 08 | توفر برامج التكوين فرصا لتعلم أفضل الممارسات في التدريس | 0,341* | 0,05 |
| 09 | تركز برامج التكوين على التحديات المحددة التي تواجه الأساتذة أثناء التدريس | 0,566** | 0,01 |
| 10 | أشعر بالرضا عن محتوى برامج التكوين التي ألقاها | 0,025 | غير دالة |
| 11 | أشعر أن أساليب التكوين التي تم استخدامها في برامج التكوين فعالة | 0,588** | 0,01 |
| 12 | تتيح أساليب التكوين فرصا للتفاعل والتواصل مع زملائي الأساتذة | 0,353* | 0,05 |
| 13 | تشجع أساليب التكوين على التفكير النقدي والابتكار في مجال التدريس | 0,511** | 0,01 |
| 14 | تركز أساليب التكوين على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة في المرحلة المتوسطة | 0,904** | 0,01 |
| 15 | توفر أساليب التكوين فرصا للتطبيق العملي للمعرفة المكتسبة | 0,727** | 0,01 |
| 16 | تتيح أساليب التكوين استخدام تقنيات التعلم الحديثة | 0,829** | 0,01 |
| 17 | تشجع أساليب التكوين على مشاركة المعرفة بين الأساتذة | 0,566** | 0,01 |
| 18 | تتيح أساليب التكوين فرصا للتعلم من خبرات الأساتذة الآخرين | 0,702** | 0,01 |
| 19 | تركز أساليب التكوين على تطوير مهارات إدارة الصفوف في المرحلة المتوسطة | 0,812** | 0,01 |
| 20 | أشعر أن أساليب التكوين مناسبة لاحتياجاتي كأستاذ | 0,161 | غير دالة |
| 21 | أشعر أن التخطيط لبرامج التكوين مدروس بشكل جيد | 0,754** | 0,01 |
| 22 | تركز برامج على مواضيع ذات صلة باحتياجات الأساتذة | 0,586** | 0,01 |
| 23 | يتم تحديد أهداف برامج التكوين بوضوح | 0,529** | 0,01 |
| 24 | يتم تقييم نتائج برامج التكوين بشكل منتظم | 0,211 | غير دالة |
| 25 | يتم تقديم برامج التكوين في أوقات مناسبة للأساتذة | 0,753** | 0,01 |
| 26 | يتم اختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس | 0,727** | 0,01 |

| | | في المرحلة المتوسطة | |
|----|---------|---------------------|--|
| 27 | 0,801** | 0,01 | يتم توفير المواد التعليمية اللازمة للأساتذة في برامج التكوين |
| 28 | 0,703** | 0,01 | يتم توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين |
| 29 | 0,301 | غير دالة | أشعر بالرضا عن التخطيط والتنظيم لبرامج التكوين التي تلقيتها |
| 30 | 0,673** | 0,01 | إمكانية التواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين متاحة |

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية تدل على تشبع سيكومتري للأداة حيث بلغت كل معاملات الارتباط (0,341 و 0,904)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0,01=**$) و ($0,05=*$) ما عدا البنود (1,2,5,6,10,20,24,29) فتراوحت قيمة معامل الارتباط كل منهم بين (0,023 و 0,301) وهي قيم غير دالة إحصائياً ولا تقيس ما اعد لقياسه فعلاً.

أي يتكون المتغير المستقل (التكوين) من ثلاثة محاور وهي:

محور برامج التكوين: الذي يتكون من (05) فقرات.

محور أساليب التكوين: الذي يتكون من (09) فقرات.

محور التخطيط للتكوين: الذي يتكون من (08) فقرات.

6_2_3 ثبات مقياس التكوين:

لاختبار ثبات أداة البحث، تم القيام بتحليل ألفا لكرونياخ القائم على دراسة وتحليل إجابات أفراد العينة لمعرفة إن كانت إجاباتهم تنسم بالموضوعية والمصدقية، وتظهر النتائج كالتالي:

جدول رقم (11) يوضح معامل ثبات التكوين ألفا لكرو نباخ

| المقياس | عدد البنود | معامل ألفا لكرو نباخ |
|-------------|------------|----------------------|
| المقياس ككل | 30 | 0,76 |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ الخاص بمقياس التكوين هو (0,76) وهي تعتبر قيمة جيدة دالة إحصائياً تدل على أن المقياس على درجة عالية من الثبات.

6 2 3 صدق الرضا الوظيفي:

أ- صدق المحكمين:

بغرض التأكد من صدق المقياس تم اللجوء إلى صدق المحكمين لتقدير صدق بنود الاستبيان وتحديد ملائمة ما اعد لقياسه، وكذا مدى وضوح عباراته لدى أفراد العينة، فتم الاستعانة بأساتذة ذوي خبرة مختصين في الموضوع والبالغ عددهم (05)، وطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من الفقرات كما طلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحتويه أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة التي تستخدم في قياس الظاهرة بشكل دقيق، الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة.

وبعد استعادة النسخة المحكمة من طرف الأساتذة قمنا على ضوء ما تم اقتراحه، تعديل ما يلزم فقرات الاستبيان.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الدراسة التي قامت الطالبتان بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (30)، وذلك من أجل التعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب " معامل الارتباط بيرسون" باستعمال أساليب المعالجة الإحصائية (Spss27).

جدول رقم (12) يوضح صدق الاتساق الداخلي للرضا الوظيفي

| الرقم | العبارة | الدلالة الإحصائية | مستوى الدلالة |
|-------|---|-------------------|---------------|
| 01 | أهمية العمل الذي أقوم به وقيمه | 0,122 | غير دالة |
| 02 | وضوح مسؤولياتك الوظيفية | 0,234 | غير دالة |
| 03 | ملائمة الوظيفة لمؤهلاتي وخبراتي وقدراتي | 0,114 | غير دالة |
| 04 | إشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي | 0,639** | 0,01 |
| 05 | الفرص التي تتيحها الوظيفة لاكتساب معارف ومهارات جديدة | 0,673** | 0,01 |
| 06 | الفرص المتاحة في المشاركة في وضع القرارات المتعلقة بالعمل | 0,867** | 0,01 |
| 07 | الفرص المتاحة للابتكار والإبداع في العمل | 0,774** | 0,01 |
| 08 | الاستقلالية والرقابة في العمل | 0,067 | غير دالة |
| 09 | الفرص المتاحة لتطبيق آرائ وأفكاري الخاصة في العمل | 0,903** | 0,01 |
| 10 | الإثارة والتنوع في العمل | 0,092 | غير دالة |
| 11 | التعاون السائد بين العاملين في انجاز العمل | 0,606** | 0,01 |
| 12 | الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين | 0,165 | غير دالة |
| 13 | روح التسامح بين العاملين | 0,034 | غير دالة |
| 14 | عدم التحيز في المعاملة بين العمال | 0,171 | غير دالة |
| 15 | درجة الانسجام والتفاهم بين العمال | 0,185 | غير دالة |
| 16 | الصدق واللطف في التعامل بين العاملين | 0,295 | غير دالة |
| 17 | حرص العاملين على تبادل الزيارات في المناسبات والأعياد | 0,018 | غير دالة |
| 18 | مشاركة العاملين بعضهم بعض في حل مشكلاتهم الشخصية | 0,798** | 0,01 |
| 19 | الفرص المتاحة لإقامة صداقات مع العاملين | 0,143 | غير دالة |
| 20 | علاقتي مع العاملين بشكل عام | 0,213 | غير دالة |
| 21 | كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي | 0,343* | 0,05 |
| 22 | الراتب مقارنة بالجهد الذي أبذله في العمل | 0,403* | 0,05 |
| 23 | الراتب مقارنة مع أهمية العمل | 0,603** | 0,01 |

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية.

| | | | |
|----|---|---------|----------|
| 24 | الراتب مقارنة برواتب الزملاء الآخرين | 0,673** | 0,01 |
| 25 | الرفاهية التي يوفرها الراتب | 0,285 | غير دالة |
| 26 | المكافآت والحوافز الإضافية | 0,241 | غير دالة |
| 27 | مقدار الزيادة السنوية على الراتب | 0,605** | 0,01 |
| 28 | المزايا الأخرى - ادخار - تأمين صحي - تأمين على الحياة - تأمين على السكن | 0,578** | 0,01 |
| 29 | الشعور بالاستقرار النفسي | 0,406* | 0,05 |
| 30 | فرص التثبيت في الخدمة العامة | 0,806** | 0,01 |
| 31 | دور الوظيفة في تأمين مستقبلي | 0,427* | 0,05 |
| 32 | الطريقة التي يتم فيها التعيين بوظيفتي أو النقل منها واليها | 0,673** | 0,01 |
| 33 | النزاهة والموضوعية لدى الإدارة على الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء | 0,231 | غير دالة |
| 34 | حرص الإدارة على الاهتمام بالعاملين الأكفاء | 0,953** | 0,01 |
| 35 | اهتمام الإدارة بسماع شكاوى العاملين ومتطلباتهم ومحاولة إنصافها | 0,774** | 0,01 |
| 36 | المطوعة والبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة العمل | 0,822** | 0,01 |
| 37 | شروط العمل وظروفه | 0,092 | غير دالة |
| 38 | القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم العمل | 0,171 | غير دالة |
| 39 | قدرة الرئيس المباشر على التوجيه والمتابعة | 0,798** | 0,01 |
| 40 | العدل والمساواة في معاملة العمال | 0,067 | غير دالة |

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية تدل على تشبع سيكو متري للأداة حيث بلغت كل معاملات الارتباط بين (0,343 و 0,953)، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (0,01=** و 0,05=*) ماعدا البنود (1,2,3,8,10,12,13,14,15,16,17,19,20,25,26,33,37,38,40) فتراوح قيمة معامل ارتباط كل منهم بين (0,034 و 0,295) وهي قيم غير دالة إحصائياً ولا تقيس ما اعد لقياسه.

وبهذا يتكون المتغير التابع (الرضا الوظيفي) من (21) بند صادق.

6_2_4 ثبات مقياس الرضا الوظيفي:

جدول رقم (13) يوضح معامل ثبات الرضا الوظيفي بمعادلة الفا كرو نباخ

| المقياس | عدد البنود | معامل الفا كرو نباخ |
|-------------|------------|---------------------|
| المقياس ككل | 40 | 0,74 |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ الخاص بمقياس الرضا الوظيفي هو 0,74 وهي قيمة جيدة دالة إحصائياً تدل على أن المقياس على درجة جيدة من الثبات.

الجدول رقم (14) يوضح معامل ثبات التكوين / الرضا الوظيفي بمعامل الفا لكرو نباخ

| الثبات | عدد البنود | معامل الثبات (الفا كرو نباخ) |
|------------------------------|------------|------------------------------|
| المحور الأول: التكوين | 30 | 0,76 |
| المحور الثاني: الرضا الوظيفي | 40 | 0,74 |
| الثبات الكلي | 70 | 0,74 |

7) أساليب المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد من خلال الدراسة على توزيع استبيان لأستاذة متوسطات المقاطعة لولاية البويرة، وبعد القيام بتجميع الاستبيانات وتنظيمها، تم تحليل إجابات أفراد العينة للتحقق من فرضيات الدراسة حيث قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة في:

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. (Spss27: Statistical Packages for Social Science)

1_معامل الارتباط بيرسون.

2_معامل الثبات الفا كرو نباخ.

3-التكرارات.

4-النسب المئوية

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

تمهيد

- (1)_ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة
- (2)_ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- (3)_ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- (4)_ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- (5)_ استنتاج عام
- (6)_ الاقتراحات

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل عرض النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الأساسية للوصول إلى الإجابة على الفرضيات التي قمنا بطرحها، حيث نقوم بعرض نتائج الدراسة حسب تسلسل التساؤلات، وتدرج النتائج المتعلقة بالعلاقات الارتباطية بين التكوين والرضا الوظيفي، وأيضا حسب الأبعاد المتعلقة بالتكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشالة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

1)- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

أ- عرض نتائج الفرضية العامة:

_ تنص الفرضية العامة على أن للتكوين علاقة ارتباطيه بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (15) يوضح العلاقة بين التكوين والرضا الوظيفي

| المتغيرات | العينة | درجة الحرية Df | قيمة معامل الارتباط | Sig | مستوى الدلالة |
|---------------|--------|-------------------|---------------------|-------|---------------|
| التكوين | 76 | 75 | 0,76** | 0,001 | دالة |
| الرضا الوظيفي | | | | | |

(بالاعتماد على مخرجات SPSS, V27)

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ونلاحظ من خلاله أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0,76)، وبالتالي وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين التكوين والرضا الوظيفي لدى الأساتذة عند مستوى الدلالة (0,01).

ب- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص على أن للتكوين علاقة ارتباطيه بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة وقوية بين التكوين والرضا الوظيفي وذلك من خلال معامل الارتباط البالغ (0,76)، فهذا معناه أن تكوين المورد البشري وإعداده وتدريبه لرفع مستوى أدائه يساعد على الرفع من روحه المعنوية عن طريق الحوافز والمكافآت والترقية وتحسين ظروف العمل ما يشعره بالرضا عن بيئة عمله، ويخلق له دافع لسرعة التعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة وترغيبه في عمله باعتبار زيادة إنتاجه مرهون برغبته في أداء العمل ويساعد تكوينه على تحسين العلاقات الإنسانية وتقليل درجة التوتر والاستقرار الوظيفي داخل التنظيم إضافة لإعطائه إحساس داخلي بالأمن والأهمية ويقلل في نفس الوقت التغيب ودوران العمل ما يؤدي لولائه اتجاه مؤسسته ويعزز من إدراكه أنها مكان جيد للعمل، باعتبار أن إستراتيجيات التكوين تعمل على تحليل نقاط القوة والضعف في أداء وسلوك الموظفين والعمل على تطويرها بأفضل فعالية وكفاءة ما يشعر

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

الموظف بالرضا عن نفسه وأدائه والإحساس بأهميته كعضو فعال في تلك المنظمة، ما يجعله يحسن من أدائه والعمل بصورة جيدة تليق بمكانته والتقليل من جميع أنواع الممارسات التي تدل على عدم الرضا الوظيفي في المؤسسة كالإضرابات والتمارض والغيابات.

بالإضافة إلى أن البرامج والأساليب التكوينية التي تضعها المؤسسات للتكوين تلعب دور مهم في نجاح هذه العملية، فتعد برامج التكوين خطوة مهمة يقوم بوضعها مختصين ومتمرسين في مجال التكوين حتى تحقق نتائج مرضية تصل بالمؤسسة لتحقيق أهدافها واستمراريتها وبذلك يتحقق رضا الفرد ويشعره بأهميته ونجاح المؤسسة التي يعمل بها، ما يجعله يعمل على تطوير ذاته ومهاراته دليلا على ولائه لها، فهي كذلك تقدم لهم فرصة للتفاعل مع خبراء في المجال وتعلم أفضل الممارسات والتفكير النقدي وكذا الابتكار في مجال التدريس، والتطبيق العملي للمعرفة المكتسبة والقدرة على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة.

(2) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

أ- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

-تنص الفرضية الجزئية الأولى على أن لبرامج التكوين علاقة ارتباطيه بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، ويبين الجدول النتائج التالية:

جدول رقم (16) يوضح العلاقة بين برامج التكوين والرضا الوظيفي

| المتغيرات | العينة | درجة الحرية Df | قيمة معامل الارتباط | Sig | مستوى الدلالة |
|---------------|--------|-------------------|---------------------|------|------------------|
| برامج التكوين | 76 | 75 | 0,59** | 0,01 | دالة |
| الرضا الوظيفي | | | | | |

(بالاعتماد على مخرجات SPSS, V27)

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطيه طردية بين برامج التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ونلاحظ من خلاله على أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0,59)، وبالتالي وجود علاقة ارتباطيه موجبة قوية بين هذين المتغيرين لدى هؤلاء الأساتذة لولاية البويرة عند مستوى الدلالة (0,01).

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

ب_ مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أن لبرامج التكوين علاقة ارتباطية طردية بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين ومن خلال معامل الارتباط البالغ (0,59)، يتبين أن البرامج التكوينية والاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة في تكوين الأساتذة تشعرهم بالرضا وتزيد من تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم، إضافة لكونها القلب النابض للعملية التعليمية فهي تقدم لهم تكوين نظري وتطبيقي يمكنهم من اكتساب مجموعة من الكفاءات المختلفة في التخصص المدروس، فإن الإعداد الجيد للأساتذة عنصر مهم لنجاح العملية التكوينية حتى تصل إلى أهدافها المسطرة وهو أن يتمكن المتكون من اكتساب مهنة تؤهله للولوج لسوق العمل والاندماج الاجتماعي في عالم يتطور باستمرار في مجال المهن ضمن تسارع معرفي وتحولات اقتصادية لا متناهية، فتعد برامج التكوين خطوة مهمة يقوم بوضعها مختصين ومتمرسين في مجال التكوين حتى تحقق نتائج مرضية تصل بالمؤسسة لتحقيق أهدافها واستمراريتها وبذلك يتحقق رضا الفرد ويشعره بأهميته وبنجاح المؤسسة التي يعمل بها، ما يجعله يعمل على تطوير ذاته ومهاراته دليلاً على ولائه لها.

وقد انفتحت هذه الدراسة مع دراسة (شرفي صورية، 2022) التي توصلت إلى أن برامج التكوين هي الأداة الأكثر مرجعية في تطبيق سياسة القطاع من خلال إكساب المتكونين الكفاءات والمهارات اللازمة التي تساعدهم في الاندماج في عالم الشغل وجعلهم أفراداً فاعلين في المجتمع.

3) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

أ- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

-تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن لأساليب التكوين علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، ويبين الجدول النتائج التالية:

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

جدول رقم (17) يوضح العلاقة بين أساليب التكون والرضا الوظيفي

| المتغيرات | العينة | درجة الحرية Df | قيمة معامل الارتباط | Sig | مستوى الدلالة |
|----------------|--------|-------------------|---------------------|------|------------------|
| أساليب التكوين | 76 | 75 | 0,67** | 0,01 | دالة |
| الرضا الوظيفي | | | | | |

(بالاعتماد على مخرجات SPSS, V27)

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية بين أساليب التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ونلاحظ من خلاله على أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0,67)، وبالتالي وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين هذين المتغيرين لدى الأساتذة عند مستوى الدلالة (0,01).

ب_ مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أن لأساليب التكوين علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، فبناء على تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين ومن خلال معامل الارتباط البالغ (0,67)، ومن خلال الإجابات الأساتذة على الاستبيان وملاحظتنا تبين أن أساليب التكوين التي تعتمد عليها المؤسسة في تكوين الأساتذة تلعب دور مهم في عملية التكوين، فيعد نقل الخبرات بين العمال سببا في زيادة المبادرة بينهم وتعاونهم كفريق يساهم في تحقيق روح التضامن وكذلك المناقشات أثناء العملية التكوينية يزيد من ارتباط الأفراد بالمؤسسة وتنمية قدراتهم ويزيد من مستوى انجازهم ما يشعرون بالرضا عن العلاقات فيما بينهم، إضافة إلى أن تكوين العمال على التعاون مع الزملاء يزيد من روح المسؤولية والمواظبة عندهم واندماجهم و كذلك تكوينهم على التكيف مع تطورات بيئة العمل يساهم في تحقيق الأمن الوظيفي ومنه يتحقق الرضا حسب ما جاءت به نظرية ماسلو للحاجات والذي تدرج في الهرم الحاجة للأمان كحاجة ضرورية للفرد العامل حتى يتمكن من الشعور بالرضا اتجاه بيئة عمله واستراتيجياتها، إضافة للزيارات الميدانية التي يقوم بها العمال لمؤسسة أخرى مماثلة ما يزيد من تحقيق أهداف المؤسسة وكذلك تثبيت المعارف أثناء عملية التكوين يزيد من مستوى رضاهم الوظيفي.

4) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

أ - عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

-تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن التخطيط للتكوين علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار دلالة الارتباط بين المتغيرين، ويبين الجدول النتائج التالية:

جدول رقم (18) يوضح العلاقة بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي

| المتغيرات | العينة | درجة الحرية Df | قيمة معامل الارتباط | Sig | مستوى الدالة |
|-----------------|--------|-------------------|---------------------|------|-----------------|
| التخطيط للتكوين | 76 | 75 | 0,47** | 0,01 | دالة |
| الرضا الوظيفي | | | | | |

(بالاعتماد على مخرجات SPSS, V27)

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ونلاحظ من خلاله على ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0,47)، وبالتالي وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين هذين المتغيرين لدى الأساتذة عند مستوى الدلالة (0,01).

ب - مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على أن التخطيط للتكوين علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، ومن خلال تحليل وعرض النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين ومن خلال معامل الارتباط البالغ (0,47)، فقد تبين لنا جليا أثناء عملية تفريغ البيانات في البرنامج الإحصائي (SPSS)، أن الأساتذة كانت أغلب إجاباتهم على الخيار الموافق لبعض البنود وهذا يعني أن المؤسسة التي تسعى لضبط برنامج تكويني ضمن كل المعايير يعمل على نجاحها فعندما يشعر الأساتذة أن التخطيط للبرنامج التكويني مدروس بشكل جيد وأنه ذو صلة مباشرة باحتياجاتهم، إضافة إلى

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

أن أهدافه تكون واضحة بالنسبة له يشعره بالرضا عن مؤسسته، كما أن يتم أيضا تقديم التكوين لهم في أوقات مناسبة واختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس وحسب مستوياته التعليمية وتوفير المواد التعليمية اللازمة داخل البرنامج التكويني يجعل الأستاذ يعطي ثقة في المؤسسة التي يعمل بها أنها تعمل جاهدة على تطوير مهاراته وتنمية قدراته المعرفية وزيادة معلوماته في المجال المخصص له، إضافة إلى توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين كما توفر لهم فرص التواصل والتفاعل مع الأساتذة الآخرين خلال فترة التكوين.

استنتاج عام:

من خلال الدراسة الميدانية للموضوع الحالي، تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التكوين والرضا الوظيفي، هذا من خلال معامل الارتباط البالغة قيمته (0,76) فهذا معناه أن تكوين المورد البشري وإعداده وتدريبه لرفع مستوى أدائه يساعد على الرفع من روحه المعنوية عن طريق الحوافز والمكافآت والترقية وتحسين ظروف العمل ما يشعره بالرضا عن بيئة عمله، ويخلق له دافع لسرعة التعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة وترغيبه في عمله باعتبار زيادة إنتاجه مرهون برغبته في أداء العمل ويساعد تكوينه على تحسين العلاقات الإنسانية وتقليل درجة التوتر والاستقرار الوظيفي داخل التنظيم إضافة لإعطائه إحساس داخلي بالأمن والأهمية ويقلل في نفس الوقت التغيب ودوران العمل ما يؤدي لولائه اتجاه مؤسسته ويعزز من إدراكه أنها مكان جيد للعمل، باعتبار أن إستراتيجيات التكوين تعمل على تحليل نقاط القوة والضعف في أداء وسلوك الموظفين والعمل على تطويرها بأفضل فعالية وكفاءة ما يشعر الموظف بالرضا عن نفسه وأدائه والإحساس بأهميته كعضو فعال في تلك المنظمة، ما يجعله يحسن من أدائه والعمل بصورة جيدة تليق بمكانته والتقليل من جميع أنواع الممارسات التي تدل على عدم الرضا الوظيفي في المؤسسة كالإضرابات والتمارض والغيابات.

في حين تم التوصل في الفرضية الجزئية الأولى إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين برامج التكوين والرضا الوظيفي وذلك من خلال معامل الارتباط البالغ قيمته (0,59) يتبين أن البرامج التكوينية والاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة في تكوين الأساتذة تشعرهم بالرضا وتزيد من تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم، إضافة لكونها القلب النابض للعملية التعليمية فهي تقدم لهم تكوين نظري وتطبيقي يمكنهم من اكتساب مجموعة من الكفاءات المختلفة في التخصص المدروس، فإن الإعداد الجيد للأساتذة عنصر مهم لنجاح العملية التكوينية حتى تصل إلى أهدافها المسطرة وهو أن يتمكن المتكون من اكتساب مهنة تؤهله للولوج لسوق العمل والاندماج الاجتماعي في عالم يتطور باستمرار في مجال المهن ضمن تسارع معرفي

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

وتحولات اقتصادية لا متناهية، أما الفرضية الجزئية الثانية فترمي إلى وجود علاقة ارتباطية بين أساليب التكوين والرضا الوظيفي من خلال معامل الارتباط البالغ (0,67)، ومن خلال الإجابات الأساتذة على الاستبيان وملاحظتنا تبين أن أساليب التكوين التي تعتمد عليها المؤسسة في تكوين الأساتذة تلعب دور مهم في عملية التكوين، فيعد نقل الخبرات بين العمال سببا في زيادة المبادرة بينهم وتعاونهم كفريق يساهم في تحقيق روح التضامن وكذلك المناقشات أثناء العملية التكوينية يزيد من ارتباط الأفراد بالمؤسسة وتنمية قدراتهم ويزيد من مستوى انجازهم ما يشعرونهم بالرضا عن العلاقات فيما بينهم، إضافة إلى أن تكوين العمال على التعاون مع الزملاء يزيد من روح المسؤولية والمواظبة عندهم واندماجهم و كذلك تكوينهم على التكيف مع تطورات بيئة العمل يساهم في تحقيق الأمن الوظيفي ومنه يتحقق الرضا حسب ما جاءت به نظرية ماسلو للحاجات والذي تتدرج في الهرم الحاجة للأمان كحاجة ضرورية للفرد العامل حتى يتمكن من الشعور بالرضا اتجاه بيئة عمله واستراتيجياتها، إضافة للزيارات الميدانية التي يقوم بها العمال لمؤسسة أخرى مماثلة ما يزيد من تحقيق أهداف المؤسسة وكذلك تثبيت المعارف أثناء عملية التكوين يزيد من مستوى رضاهم الوظيفي، أما بالنسبة إلى الفرضية الجزئية الثالثة التي نصت على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين التخطيط للتكوين والرضا الوظيفي وهذا من خلال معامل الارتباط البالغ قيمته (0,47)، يعني أن المؤسسة التي تسعى لضبط برنامج تكويني ضمن كل المعايير يعمل على نجاحها فعندما يشعر الأساتذة أن التخطيط للبرنامج التكويني مدروس بشكل جيد وأنه ذو صلة مباشرة باحتياجاتهم، إضافة إلى أن أهدافه تكون واضحة بالنسبة له يشعره بالرضا عن مؤسسته، كما أن يتم أيضا تقديم التكوين لهم في أوقات مناسبة واختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس وحسب مستوياته التعليمية وتوفير المواد التعليمية اللازمة داخل البرنامج التكويني يجعل الأستاذ يعطي ثقة في المؤسسة التي يعمل بها أنها تعمل جاهدة على تطوير مهاراته وتنمية قدراته المعرفية وزيادة معلوماته في المجال المخصص له، إضافة إلى توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين كما توفر لهم فرص التواصل والتفاعل مع الأساتذة الآخرين خلال فترة التكوين.

الاقتراحات والتوصيات:

بناء على ما توصلت إليه نتائج الدراسة الميدانية، والتي بينت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، واستناداً إلى الجانب النظري لموضوع الدراسة والملاحظات والمقابلات التي تم إجراؤها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات والمتمثلة في:

ـ توفير الفرص التدريبية والتكوينية للأساتذة والتطوير المهني لهم، سواء من خلال الدورات التكوينية داخليا أو خارجيا.

ـ تقديم المكافآت والحوافز والترقيات العادلة على مبدأ الأداء والكفاءة دون تحيز.

ـ تعزيز روح التعاون والتواصل والتفاعل فيما بينهم خاصة مع أساتذة ومكونين ذوي خبرة وتجربة في المجال لزيادة الرضا النفسي والوظيفي.

ـ تحسين البيئة العملية والراحة أثناء العمل ما يزيد من الشعور بالأمن.

ـ التشجيع على التغيير والابتكار الذي يزيد من إنتاجية المؤسسة ويسعى لتطويرها، وهذا من خلال تبادل الأفكار وتقديم الدعم للتخطيط والتنفيذ.

خاتمة

خاتمة:

هدفنا من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة التكوين بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة، وقد تم تقديم تحليل علمي تناول مختلف الجوانب التي مست موضوع الدراسة بشقيها النظري والميداني حول المتغيرين، بحيث قد تم في الإطار النظري تحديد المشكلة البحثية بمختلف حيثياتها من أسباب، أهمية وأهداف الدراسة وكذا التطرق إلى الدراسات السابقة سواء ما تعلق بالمتغير الأول أو المتغير الثاني، بالإضافة إلى الإلمام بمختلف مفاهيم الدراسة، وقد توصلت الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التكوين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة امشدة.

حيث تبقى الاستنتاجات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة دقيقة في حدود عينة دراستنا، ويمكن الأخذ بها في إطار حجم العينة وخصائصها، كما يمكن القول أن هذه النتائج ليست مطلقة بل من الممكن أن تتغير من مؤسسة إلى أخرى، وكانت التجربة بمثابة إضافة جديدة لموضوعي التكوين والرضا الوظيفي حيث يعتبر موضوع مهم يتناول البيئة الداخلية للمنظمة لأهمية عنصر التكوين في معظم المؤسسات إن لم نقل كلها لتحقيق الرضا للموظف والكفاءة والفعالية للمؤسسة واستمراريتها في مجال المنافسة التي يشهدها العالم.

المراجع

1/ الكتب:

1. أبراش إبراهيم خليل، (2008)، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الشروق.
2. أحمد صقر عاشور، (1982)، إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة الجامعية، بدون رقم ط، مصر.
3. أحمد صقر عاشور، (2005)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، بدون رقم ط، مصر.
4. أحمد عزت راجح، (1996)، علم النفس الصناعي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ط2، مصر.
5. أحمد ماهر، (1999)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
6. بلوط حسن إبراهيم، (2002)، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت.
7. توفيق عبد الرحمن، (2007)، التدريب الأصول والمبادئ العلمية، مركز الخبرات المهنية، ط1.
8. جلال عبد الحليم، (2016)، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
9. جورج فريدمان، نبال نافيل، (1985)، رسالة في سوسيولوجية العمل، ديوان المطبوعات، ط1، الجزائر.
10. الحريدي، (2012)، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، بدون ط، الأردن.
11. حسين حريم، (2009)، السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط3، الأردن.
12. خليل خيرى، الجميلي، (1998)، التنمية الإدارية في الخدمات الاجتماعية لبناء المجتمع، دار الكتاب الحديث، ط1.
13. راوية حسن، محمد سعيد سلطان، (2014)، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.
14. الرفاعي تنظيم، (1964)، علم النفس في الصناعة والتجارة، المطبعة التعاونية، بدون رقم ط، دمشق.

15. سالم تيسير الشرايدة، (2008)، الرضا الوظيفي نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
16. سعيد بن يمينه، 2015، تنمية الموارد البشرية، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
17. سلمى فاتنة عبد اللطيف، (2015)، إدارة وتصميم الوظائف والرضا، دار أزمنة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
18. سليمان حنفي، (1997)، السلوك التنظيمي والأداء، مكتبة عين شمس، بدون رقم ط، مصر.
19. صباح غربي، (2020)، التكوين المهني، بدون طبعة، دار المجدد للطباعة والنشر، والوزيع، الجزائر.
20. صديق محمد عفيفي، عبد الهادي أحمد إبراهيم، (2003)، السلوك التنظيمي-دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، المكتب العربي الحديث، بدون رقم ط، مصر.
21. صلاح الدين عبد الباقي، (2010)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر.
22. صلاح بيومي، (1982)، حواجز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون رقم ط، الجزائر.
23. محمد نجيب توفيق، عبد الله محمد بارزعة، (1966)، العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر.
24. طارق طه، (2007)، إدارة الأعمال، منهج حديث معاصر، دار الجامعة الحديثة، بدون رقم ط، مصر.
25. طلعت إبراهيم لطفي، (1982)، علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، بدون رقم ط، مصر.
26. عائشة مصطفى المناوي، (1998)، سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين شمس، مصر.
27. عادل عبد الرزاق هاشم، (2010)، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، بدون رقم ط، الأردن.

28. عبد المنعم عبد الحي، (1989)، علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
29. عبد الرحمن عيسوي، (1996)، الكفاءة الإدارية، دار الفكر العربي، بدون ط، بيروت.
30. عثمان محادين، (2015)، القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
31. عمار بن عيشي، (2012)، اتجاهات التدريب وتقييم أدار الافراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
32. غياث بوثلجة، د سنة، مبادئ التسيير البشري، دار الغرب، الجزائر.
33. فاروق فليح عبده، عبد المجيد السيد محمد، (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ط2، الأردن.
34. مي العبد الله، 2009، علوم الاعلام والاتصال واشكاليات التكوين المهني، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
35. محمد صادق اسماعيل، (2014)، تخطيط التدريب ودوره في تحقيق أهداف المنظمات العامة والخاصة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
36. نجم العزاوي، (2019)، جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية الايزوا 10015، دار اليازوري العلمية، الأردن.
37. مصطفى نجيب شاويش، (1996)، إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر، الأردن.
38. نادر أحمد أبو شيخة، نادر، (2000)، إدارة الموارد البشرية-إطار نظري وحالات عملية-، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
39. مؤيد سعيد السالم، (2002)، إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديثة، عمان.
40. مطر الهيتي (خالد عبد الرحيم)، 2000، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي"، دار حامد للنشر، عمان.
41. وليام ترسي: ترجمة أحمد الجبالي، (1990)، نظم التدريب والتطوير، معهد الإدارة العامة، السعودية.

42. محمد سعيد أنور سلطان، (2004)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
43. محمد سعيد سلطان، (2003)، السلوك التنظيمي، دار الجديدة، بون رقم ط، مصر.
44. منال أحمد البارودي، (2015)، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
45. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، (2011)، الرضا والولاء الوظيفي، زمزم ناشرون وموزعون، ط1، الأردن.
46. ناصر محمد العديلي، (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض.
47. محمود عبد المولى، (1992)، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، دار العربية للكتاب، بدون رقم ط، ليبيا.
48. مروان الزغبى، (2011)، الرضا الوظيفي، مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل، دار لمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بدون رقم ط، الأردن.
49. كامل بربر، (1999)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان.
50. منصور فهمي، (1984)، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية، لبنان.
51. محمد علي محمد، (2004)، علم اجتماع التنظيم، المعرفة الجامعية، بدون رقم ط، مصر.
52. محمد سرور الحريري، (2015)، علم النفس الإداري، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، لبنان.
53. مصطفى نجيب، (1996)، إدارة الموارد البشرية (إدارة الافراد)، دار الشروق للنشر، الأردن.

القواميس:

- 54_ ابن منظور وآخرون، (2005)، لسان العرب، دار صدار، ط1، المجلد 5، لبنان.

المراجع الأجنبية:

55_ Nancy L, A dler, (1994) ,Comportment Organisation, Traduction de jaque Constantin, édition, Gowlet,T,N,C ,Québec.

56_Robbins S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير:

57_حميدة جرو، (2021)، نظرة الشباب والمكونين للمهن من حيث التكوين والمخرجات، دراسة ميدانية بمؤسسات التكوين والتعليم المهني بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة.

58_كلثوم مسعودي، (2018)، التكوين والادماج المهنيين في الجزائر، دراسة ميدانية على عينة من خريجي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني حساني بوناب-بسكرة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

59_عبد العزيز عبد الله آل ملهي، (2010)، الأساليب التدريبية الحديثة ومدى مساهمتها في إنجاح برامج التدريب الأمني بمدينة تدريب الامن العام بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية.

60_شاطر شفيق، (2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة بومرداس، الجزائر.

61_نور الدين شنوفي، (2005)، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر.

62_سالي علي محمد حسن، (200)، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس مصر.

63_زين الدين ضياف، (2000)، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين الشمس، مصر.

64_آمال زرفاوي، (2014)، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، الجزائر.

65_هاجر موسى، (2016)، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، دراسة حالة جامعة بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تدبير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر.

66_نبيلة بووذن، (2006)، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية وافيدي ماركيلاند للدافعية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.

المجلات:

67_حاج ميهوب، سيدي موسى عقيل، (2018)، دور الدولة في تهيئة المورد البشري للجماعات المحلية من خلال التكوين، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد 4.

68_أنين خالد سيف الدين، منيرة سلامي، (2013)، دور مؤسسات التكوين في دفع الشباب نحو المقاوالتية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 2.

69_سعيد بن يمين، 2011، دور التكوين في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 1.

70_عبد الله ابراهيمي، حميدة المختار، (2005)، دور التكوين في تهيئة وتنمية الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 7.

71_عبد الكريم قريشي، (2005)، التكوين والتوظيف في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية للمسجلين بالوكالة الولائية للتشغيل.

72_مريم زعبيط، (2014)، مبادئ اعداد وتقييم عملية التكوين المهني في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 2، العدد 42.

73_عثمان فكار، حورية قندري، دور التكوين في تحسين أداء المنظمة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 5، جامعة البليدة، الجزائر.

74_ عبد المجيد بن صالح الحيدر، ابراهيم عمر بن طالب، (2005)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

75_ الزين بوشعيب، (2001)، موقع التكوين وإعادة التكوين في الميثاق الوطني للتربية والتكوين، عالم التربية، العدد 9_10.

الملاحق

الملحق رقم (01) يمثل قائمة الأساتذة المد

| الرقم | أسماء الأساتذة المحكمين | الجامعة |
|-------|-------------------------|---------------|
| 01 | بوليداوي علي | جامعة البويرة |
| 02 | لحميدي عادل | جامعة البويرة |
| 03 | بلحاج الصديق | جامعة البويرة |
| 04 | شادي فاطمة | جامعة البويرة |
| 05 | سلام يونس | جامعة البويرة |

ملحق رقم (02) متعلق باستبيان التكوين / الرضا الوظيفي في صورته الأولى.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة آكلي محند أولحاج -البويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استبيان: التكوين/الرضا الوظيفي

سيدي، سيدتي المحترم(ة)

في إطار القيام بدراسة علمية بغرض البحث العلمي لنا الشرف أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف إجراء هذه الدراسة، لذا نرجو المساعدة وأن تكون الإجابة بكل موضوعية ومصادقية.

ملاحظة: هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض بحث علمي.

فيما يلي مجموعة من العبارات المطلوب منك أن تضع علامة (x) في الاقتراح الذي يعبر عن رأيك بصراحة وصدق وفق الاختيارات التالية (نعم/ أحيانا/ لا)

البيانات الشخصية:

| | | |
|----------------------|-----------------|------------------|
| الجنس: | ذكر (...) | أنثى (...) |
| السن: 30_25 (...) | 40_31 (...) | 50_41 (...) |
| 51 فما فوق (...) | | |
| المستوى التعليمي: | ماستر (...) | ماجستير (...) |
| دكتوراه (...) | | |
| الأقدمية المهنية: | 5_1 سنوات (...) | 10_6 سنوات (...) |
| 11 سنة فما فوق (...) | | |

| الرقم | العبارات | نعم | أحيانا | لا |
|-------------------|--|-----|--------|----|
| 1 / برامج التكوين | | | | |
| 01 | أشعر أن برامج التكوين التي تلقيتها كافية لتجهيزي للتدريس في المرحلة المتوسطة | | | |
| 02 | تتناسب برامج التكوين مع احتياجاتي كأستاذ في المرحلة المتوسطة | | | |
| 03 | تركز برامج التكوين على مهارات التدريس الأساسية | | | |
| 04 | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع خبراء في مجال التعليم | | | |
| 05 | تعطي برامج التكوين فرصا أهمية للتطور المهني المستمر للأساتذة | | | |
| 06 | تتيح برامج التكوين استخدام تقنيات التدريس الحديثة | | | |
| 07 | تساعد برامج التكوين على تطوير مهارات التواصل مع التلاميذ | | | |
| 08 | توفر برامج التكوين فرصا لتعلم أفضل الممارسات في التدريس | | | |
| 09 | تركز برامج التكوين على التحديات المحددة التي تواجه الأساتذة أثناء التدريس | | | |
| 10 | أشعر بالرضا عن المحتوى والتقديم في برامج التكوين التي أتلقتها | | | |
| | | | | |
| 11 | أشعر أن أساليب التكوين التي تم استخدامها في برامج التكوين فعالة | | | |
| 12 | تتيح أساليب التكوين فرصا للتفاعل والتواصل مع | | | |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | | | زملائي الأساتذة | |
| 13 | | | تشجع أساليب التكوين على التفكير النقدي والابتكار في مجال التدريس | |
| 14 | | | تركز أساليب التكوين على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة في المرحلة المتوسطة | |
| 15 | | | توفر أساليب التكوين فرصا للتطبيق العملي للمعرفة المكتسبة | |
| 16 | | | تتيح أساليب التكوين استخدام تقنيات التعلم الحديثة | |
| 17 | | | تشجع أساليب التكوين على مشاركة المعرفة بين الأساتذة | |
| 18 | | | تتيح أساليب التكوين فرصا للتعلم من خبرات الأساتذة الآخرين | |
| 19 | | | تركز أساليب التكوين على تطوير مهارات إدارة الصفوف في المرحلة المتوسطة | |
| 20 | | | أشعر أن أساليب التكوين مناسبة لاحتياجاتي كأستاذ | |
| | | | | |
| 21 | | | أشعر أن التخطيط لبرامج التكوين مدروس بشكل جيد | |
| 22 | | | تركز برامج على مواضيع ذات صلة باحتياجات الأساتذة | |
| 23 | | | يتم تحديد أهداف برامج التكوين بوضوح | |
| 24 | | | يتم تقييم نتائج برامج التكوين بشكل منتظم | |
| 25 | | | يتم تقديم برامج التكوين في أوقات مناسبة للأساتذة | |
| 26 | | | يتم اختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس في المرحلة المتوسطة | |
| 27 | | | يتم توفير المواد التعليمية اللازمة للأساتذة في برامج التكوين | |

| | | | | |
|--|--|--|--|----|
| | | | يتم توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين | 28 |
| | | | أشعر بالرضا عن التخطيط والتنظيم لبرامج التكوين التي تلقيتها | 29 |
| | | | يتم توفير فرص للتواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين | 30 |

استبيان الرضا الوظيفي

أرجوا أن تقوم بملأ هذا المقياس وذلك بوضع علامة (x) تحت ما تراه مناسب من الاقتراحات (نعم/ لا/ أحيانا) مع العلم أن صدق إجابتك يساعد في البحث العلمي فقط.

| الرقم | العبارة | نعم | أحيانا | لا |
|-------|---|-----|--------|----|
| 01 | أهمية العمل الذي أقوم به وقيمه | | | |
| 02 | وضوح مسؤولياتك الوظيفية | | | |
| 03 | ملائمة الوظيفة لمؤهلاتي وخبراتي وقدراتي | | | |
| 04 | إشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي | | | |
| 05 | الفرص التي تتيحها الوظيفة لاكتساب معارف ومهارات جديدة | | | |
| 06 | الفرص المتاحة في المشاركة في وضع القرارات المتعلقة بالعمل | | | |
| 07 | الفرص المتاحة للابتكار والإبداع في العمل | | | |
| 08 | الاستقلالية والرقابة في العمل | | | |
| 09 | الفرص المتاحة لتطبيق آرائي وأفكاري الخاصة في العمل | | | |
| 10 | الإثارة والتنوع في العمل | | | |
| 11 | التعاون السائد بين العاملين في انجاز العمل | | | |
| 12 | الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين | | | |
| 13 | روح التسامح بين العاملين | | | |
| 14 | عدم التحيز في المعاملة بين العمال | | | |
| 15 | درجة الانسجام والتفاهم بين العمال | | | |
| 16 | الصدق واللطف في التعامل بين العاملين | | | |
| 17 | حرص العاملين على تبادل الزيارات في المناسبات والأعياد | | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 18 | مشاركة العاملين بعضهم بعض في حل مشكلاتهم الشخصية | | |
| 19 | الفرص المتاحة لإقامة صداقات مع العاملين | | |
| 20 | علاقتي مع العاملين بشكل عام | | |
| 21 | كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي | | |
| 22 | الراتب مقارنة بالجهد الذي أبذله في العمل | | |
| 23 | الراتب مقارنة مع أهمية العمل | | |
| 24 | الراتب مقارنة برواتب الزملاء الآخرين | | |
| 25 | الرفاهية التي يوفرها الراتب | | |
| 26 | المكافآت والحوافز الإضافية | | |
| 27 | مقدار الزيادة السنوية على الراتب | | |
| 28 | المزايا الأخرى - ادخار - تأمين صحي - تأمين على الحياة - تأمين على السكن | | |
| 29 | الشعور بالاستقرار النفسي | | |
| 30 | فرص التثبيت في الخدمة العامة | | |
| 31 | دور الوظيفة في تأمين مستقبلي | | |
| 32 | الطريقة التي يتم فيها التعيين بوظيفتي أو النقل منها واليها | | |
| 33 | النزاهة والموضوعية لدى الإدارة على الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء | | |
| 34 | حرص الإدارة على الاهتمام بالعاملين الأكفاء | | |
| 35 | اهتمام الإدارة بسماع شكاوى العاملين ومتطلباتهم ومحاولة إنصافها | | |
| 36 | المطوعة والبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة العمل | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|----|
| | | | شروط العمل وظروفه | 37 |
| | | | القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم العمل | 38 |
| | | | قدرة الرئيس المباشر على التوجيه والمتابعة | 39 |
| | | | العدل والمساواة في معاملة العمال | 40 |

ملحق رقم (03) متعلق باستبيان التكوين / الرضا الوظيفي في صورته النهائية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة آكلي محند أولحاج - البويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استبيان: التكوين / الرضا الوظيفي

سيدي، سيدتي المحترم(ة)

في إطار القيام بدراسة علمية بغرض البحث العلمي لنا الشرف أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف إجراء هذه الدراسة، لذا نرجو المساعدة وأن تكون الإجابة بكل موضوعية ومصادقية.

ملاحظة: هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض بحث علمي.

فيما يلي مجموعة من العبارات المطلوب منك أن تضع علامة (x) في الاقتراح الذي يعبر عن رأيك بصراحة وصدق وفق الاختيارات التالية (نعم / أحيانا / لا)

البيانات الشخصية:

| | | | | |
|-------------------|-----------------|------------------|----------------------|------------------|
| الجنس: | ذكر (...) | أنثى (...) | | |
| السن: | 30_25 (...) | 40_31 (...) | 50_41 (...) | 51 فما فوق (...) |
| المستوى التعليمي: | ماستر (...) | ماجستير (...) | دكتوراه (...) | |
| الاقدمية المهنية: | 5_1 سنوات (...) | 10_6 سنوات (...) | 11 سنة فما فوق (...) | |

| الرقم | العبارات | نعم | أحيانا | لا |
|--------------------|---|-----|--------|----|
| 1 / برامج التكوين | | | | |
| 01 | تركز برامج التكوين على مهارات التدريس الأساسية | | | |
| 02 | تقدم برامج التكوين فرصا للتفاعل مع خبراء في مجال التعليم | | | |
| 03 | تساعد برامج التكوين على تطوير مهارات التواصل مع التلاميذ | | | |
| 04 | توفر برامج التكوين فرصا لتعلم أفضل الممارسات في التدريس | | | |
| 05 | تركز برامج التكوين على التحديات المحددة التي تواجه الأساتذة أثناء التدريس | | | |
| 2 / أساليب التكوين | | | | |
| 06 | أشعر أن أساليب التكوين التي تم استخدامها في برامج التكوين فعالة | | | |
| 07 | تتيح أساليب التكوين فرصا للتفاعل والتواصل مع زملائي الأساتذة | | | |
| 08 | تشجع أساليب التكوين على التفكير النقدي والابتكار في مجال التدريس | | | |
| 09 | تركز أساليب التكوين على حل المشكلات التي تواجه الأساتذة في المرحلة المتوسطة | | | |
| 10 | توفر أساليب التكوين فرصا للتطبيق العملي للمعرفة المكتسبة | | | |
| 11 | تتيح أساليب التكوين استخدام تقنيات التعلم الحديثة | | | |
| 12 | تشجع أساليب التكوين على مشاركة المعرفة بين الأساتذة | | | |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| 13 | تتيح أساليب التكوين فرصا للتعلم من خبرات الأساتذة الآخرين | | |
| 14 | تركز أساليب التكوين على تطوير مهارات إدارة الصفوف في المرحلة المتوسطة | | |
| 3/ _ التخطيط للتكوين | | | |
| 15 | أشعر أن التخطيط لبرامج التكوين مدروس بشكل جيد | | |
| 16 | تركز برامج على مواضيع ذات صلة باحتياجات الأساتذة | | |
| 17 | يتم تحديد أهداف برامج التكوين بوضوح | | |
| 18 | يتم تقديم برامج التكوين في أوقات مناسبة للأساتذة | | |
| 19 | يتم اختيار مدربين ذوي خبرة وكفاءة في مجال التدريس في المرحلة المتوسطة | | |
| 20 | يتم توفير المواد التعليمية اللازمة للأساتذة في برامج التكوين | | |
| 21 | يتم توفير بيئة داعمة وتعاونية خلال برامج التكوين | | |
| 22 | يتم توفير فرص للتواصل مع الأساتذة الآخرين خلال برامج التكوين | | |

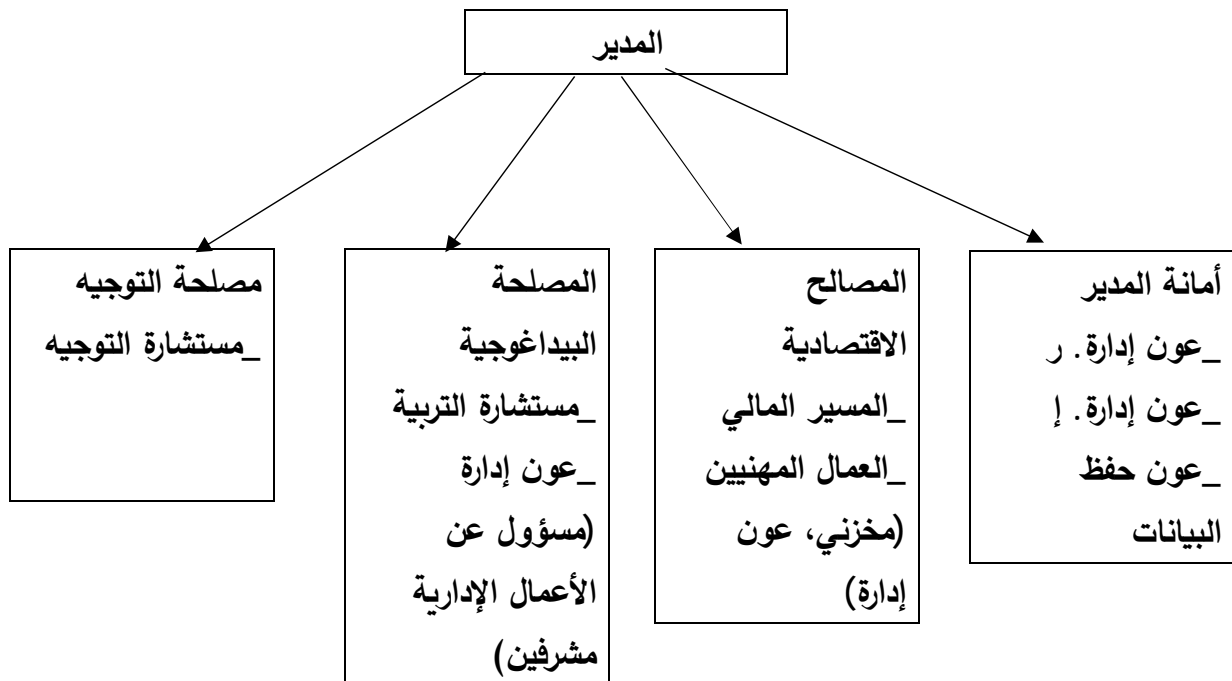
استبيان الرضا الوظيفي

أرجوا أن تقوم بملأ هذا المقياس وذلك بوضع علامة (x) تحت ما تراه مناسب من الاقتراحات (نعم / لا / أحيانا) مع العلم أن صدق إجابتك يساعد في البحث العلمي فقط.

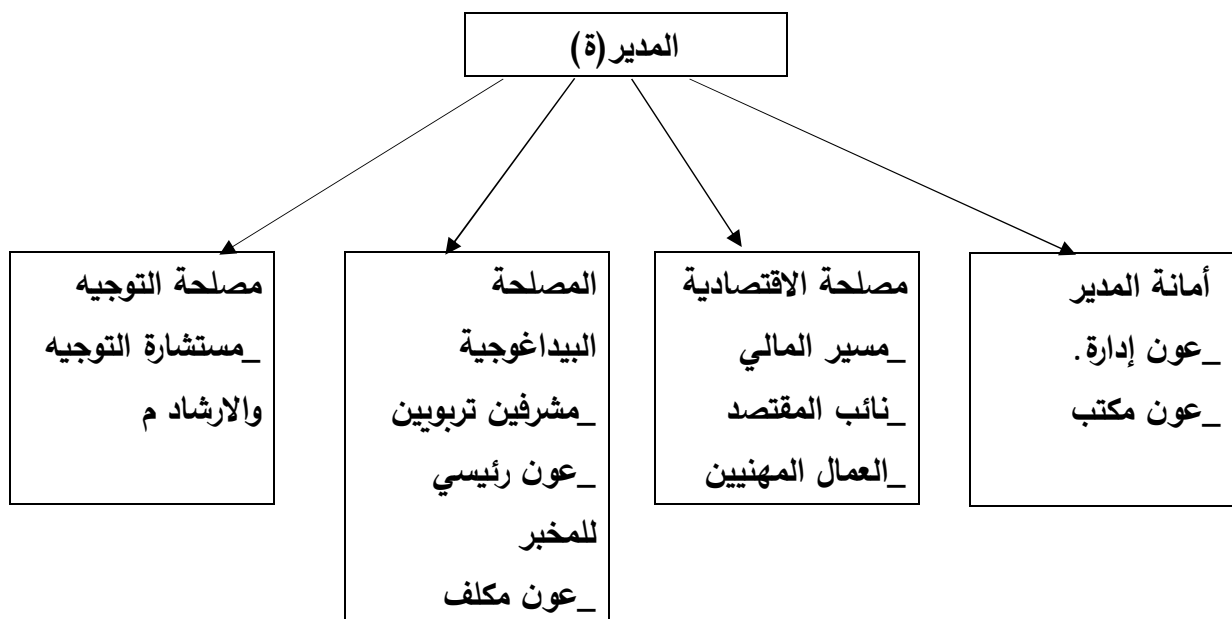
| الرقم | العبارة | نعم | أحيانا | لا |
|-------|---|-----|--------|----|
| 23 | اشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي | | | |
| 24 | الفرص التي تتيحها الوظيفة لاكتساب معارف ومهارات جديدة | | | |
| 25 | الفرص المتاحة في المشاركة في وضع القرارات المتعلقة بالعمل | | | |
| 26 | الفرص المتاحة للابتكار والإبداع في العمل | | | |
| 27 | الفرص المتاحة لتطبيق آرائي وأفكاري الخاصة في العمل | | | |
| 28 | التعاون السائد بين العاملين في انجاز العمل | | | |
| 29 | مشاركة العاملين بعضهم بعض في حل مشكلاتهم الشخصية | | | |
| 30 | كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي | | | |
| 31 | الراتب مقارنة بالجهد الذي أبذله في العمل | | | |
| 32 | الراتب مقارنة مع أهمية العمل | | | |
| 33 | الراتب مقارنة برواتب الزملاء الآخرين | | | |
| 34 | مقدار الزيادة السنوية على الراتب | | | |
| 35 | المزايا الأخرى - ادخار - تأمين صحي - تأمين على الحياة - تأمين على السكن | | | |
| 36 | الشعور بالاستقرار النفسي | | | |
| 37 | فرص التثبيت في الخدمة العامة | | | |
| 38 | دور الوظيفة في تأمين مستقبلي | | | |
| 39 | الطريقة التي يتم فيها التعيين بوظيفتي أو النقل منها واليها | | | |
| 40 | حرص الإدارة على الاهتمام بالعاملين الأكفاء | | | |
| 41 | اهتمام الإدارة بسماع شكاوى العاملين ومتطلباتهم ومحاولة | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|----|
| | | | إنصافها | |
| | | | المطوعة والبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة العمل | 42 |
| | | | قدرة الرئيس المباشر على التوجيه والمتابعة | 43 |

ملحق رقم (04) متعلق بالهيكل التنظيمي لمتوسطة سعيدي سعيد.

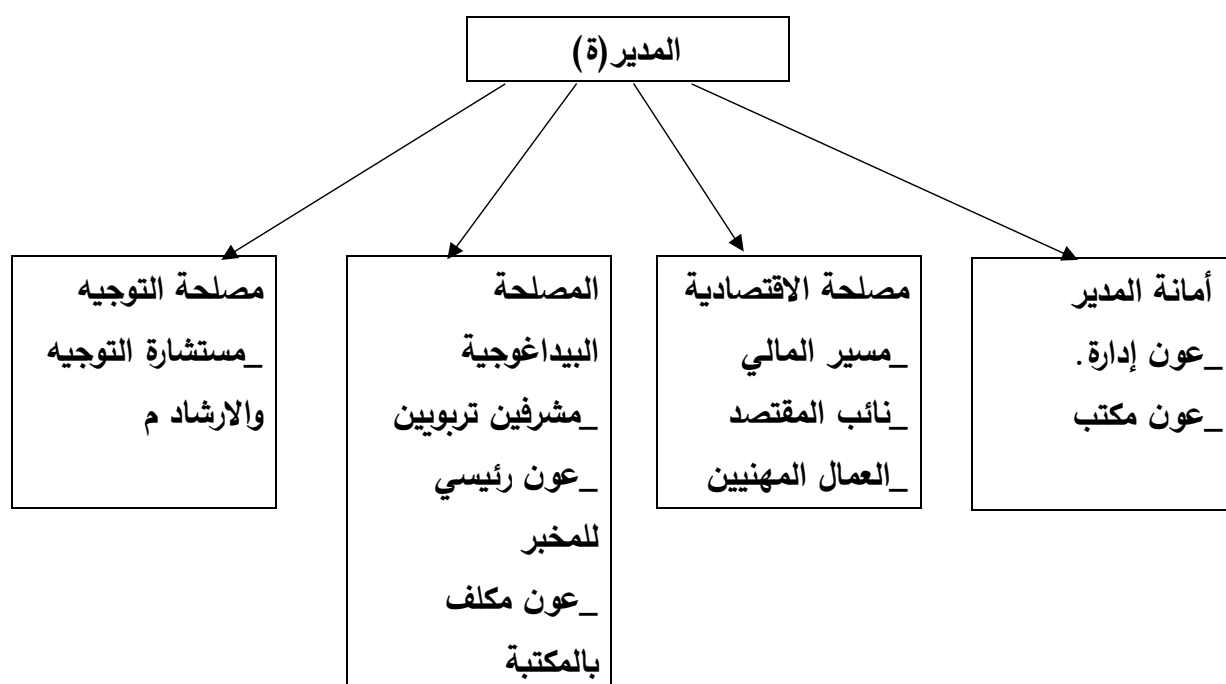


ملحق رقم (05) متعلق بالهيكل التنظيمي لمؤسسة عمروش مولود_أمشدالة



بالمكتبة

ملحق رقم (06) متعلق بالهيكل التنظيمي لمؤسسة قانة علي



ملحق رقم (07) متعلق بالبيانات الشخصية للعينة الأساسية.

| | | Sex | Age | Niv_educ | Exper |
|---|---------|-----|-----|----------|-------|
| N | Valid | 76 | 76 | 76 | 76 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

Sex

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ذكر | 26 | 34,2 | 34,2 | 34,2 |
| | أنثى | 50 | 65,8 | 65,8 | 100,0 |
| | Total | 76 | 100,0 | 100,0 | |

Age

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20_30 | 37 | 48,7 | 48,7 | 48,7 |
| | 31_40 | 23 | 30,3 | 30,3 | 78,9 |
| | 41_50 | 7 | 9,2 | 9,2 | 88,2 |
| | 51 فما فوق | 9 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| | Total | 76 | 100,0 | 100,0 | |

Niv_educ

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ماستر | 48 | 63,2 | 63,2 | 63,2 |
| | ماجستير | 22 | 28,9 | 28,9 | 92,1 |
| | دكتوراه | 6 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 76 | 100,0 | 100,0 | |

Exper

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1_5 | 29 | 38,2 | 38,2 | 38,2 |
| | 6_10 | 30 | 39,5 | 39,5 | 77,6 |
| | سنة فما فوق 11 | 17 | 22,4 | 22,4 | 100,0 |
| | Total | 76 | 100,0 | 100,0 | |

ملحق رقم (08) يوضح نتائج الفرضية العام .

Correlations

| | | T | S |
|---|---------------------|--------|--------|
| T | Pearson Correlation | 1 | ,764** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,004 |
| | N | 76 | 76 |
| S | Pearson Correlation | ,764** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,004 | |
| | N | 76 | 76 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

Correlations

| | | PROGRA | S |
|--------|---------------------|--------|--------|
| PROGRA | Pearson Correlation | 1 | ,598** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,001 |
| | N | 76 | 76 |
| S | Pearson Correlation | ,598** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | |
| | N | 76 | 76 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

Correlations

| | | METHODS | S |
|---------|---------------------|---------|--------|
| METHODS | Pearson Correlation | 1 | ,676** |

| | | | |
|---|---------------------|--------|------|
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 76 | 76 |
| S | Pearson Correlation | ,676** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 76 | 76 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (10) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

Correlations

| | | PLQNING | S |
|---------|---------------------|---------|--------|
| PLQNING | Pearson Correlation | 1 | ,476** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 76 | 76 |
| S | Pearson Correlation | ,476** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 76 | 76 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



قسم علم النفس وعلوم التربية
مصلحة البحث العلمي للقسم

السنة الجامعية: 2025/2024

إنن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

الأستاذ المشرف (ة): شادي فاطمة

الأستاذ المناقش (ة): لحمدي عبد الحليم

الأستاذ الرئيس (ة) : يوليد اويحيى علي

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها

بمعنوان:
.....

والتي أعدها الطالب (ة): أخضر بن حسنة

والطالب (ة): باسم تفسيقه

والطالب(ة):

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان : علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس - العمل والتنظيم وإدارة الموارد البشرية

الموسم الجامعي: ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥

إمضاء المشرف

إمضاء المناقش

إمضاء رئيس اللجنة



Detectia

Université BOUIRA

ID: 0ku91m-191593

Certificat d'analyse de la similarité textuelle

- Nom du document: قسم علم النفس وعلوم التربية - Copie.docx
- Soumis par: OULD MOHAND Lamia Enseignant
- Date de soumission: 2025-06-01



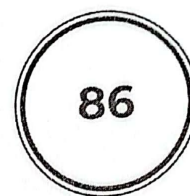
Taux global de similarité

- 29.5% Similarité Forte
- 0.0% Exclu manuellement



Nombre de sources

47 sources internet
29 sources Thèses-Algérie
0 sources dépôt privé



Passages surlignés

14702 mots
97205 caractères
1.1% de citations

Ce document est un certificat et résumé d'analyse et de détection de similarité textuelle qui peut être utilisé pour l'établissement d'un rapport de plagiat. Il revient à l'examineur, l'encadrant ou bien au comité déontologique de l'université ou de l'école d'émettre un avis quant au statut de plagiat du document analysé.

• Consultez l'arrêté N° 1082 du 27 Décembre 2020 fixant les règles relatives à la prévention et la lutte contre le plagiat pour en savoir plus concernant ce qui est considéré comme étant un acte de plagiat, les procédures ainsi que les sanctions.

Signature d'intégrité



Cachet et Signature



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المضي أسفله السيد(ة)
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية:
المسجل(ة) بكلية / معهد
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها:
.....
تحت إشراف الأستاذ(ة):
أصرح بشرفي أننيلتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية
المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.
التاريخ:
توقيع المعني(ة).....

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:

النسبة: % 29,1

