

تقييم فعالية التكوين في المؤسسات الطاقوية

" حالة مؤسسة سونالغاز – ورقلة "

(2016-2010)

أ. مراد ججاج

جامعة غرداية - الجزائر

Mouradogx82@gmail.com

د. عبد القادر ديبون

جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة - الجزائر

debbonne@yahoo.fr

Received: 2016

Accepted: 2016

Published: 2016

ملخص:

تعالج هذه الدراسة موضوع تقييم فعالية التكوين في المؤسسات الطاقوية حالة مؤسسة سونالغاز بورقلة والهدف منها هو إبراز مدى دور التكوين في تحسين أداء العاملين وبالتالي الأداء في المؤسسة. وقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية على استبيان تضمن (26) سؤال ومتكون من ثلاثة محاور تعالج محاور الدراسة. ولقد تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية متكونة من (35) متكونا يتوزعون على ثلاث فئات عمالية (أعوان تحكم – أعوان تنفيذ و إطارات) وقد اعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة.

وخلصت الدراسة إلى أن:

- ظروف دورات التكوين ملائمة لنجاح برامج التكوين؛
 - التكوين يساهم بشكل فعال في تحسين السلوك و الأداء التنظيمي؛
 - للتكوين دور فعال هام في ارتفاع رقم أعمال مؤسسة سونالغاز - ورقلة؛
 - كما أن للتكوين دور هام في تقليص حوادث العمل؛
- الكلمات المفتاحية:** تكوين، سونالغاز، فعالية، أداء، تقييم.

Abstract :

This study focused on evaluating the performance of training in economic energy companies: Case SONELGAZ Ouargla. The objective of our study is to highlight the role of training in improving worker skills and performance in business.

To perform this study, we developed a questionnaire of twenty six (26) questions and comprises three (03) axes deal the axes of the study. The questionnaire was distributed to a random sample of thirty Cinque (35) individuals distributed in three (03) groups: controlled, delivery agents and managers.

The study concluded that:

- *The conditions for training were favorable for successful training.*
- *The training programs are compatible aves objectives of the training.*
- *The training plays a fundamental role in improving behavior and organizational performance of the staff.*
- *The training allows increasing the company's turnover.*
- *Finally training reduced significantly workplace accidents.*

Key words: Training, SONELGAZ, Effective, Performance, Evaluation.

تمهيد:

لقد أفرزت التطورات المتلاحقة في المؤسسات واتساع استخدام التكنولوجيا الحديثة والمعقدة تغيير وتعديل في أساليب العمل وكذا الميل إلى إعادة تصميم بعض الوظائف بحيث تكون أكثر إنتاجية إلى جانب ظهور وظائف جديدة، وهو ما تمخض عنه ظهور حاجة ماسة إلى تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية والذي فرض على المؤسسات القيام بتصميم برامج تأهيلية وتكوينية تهدف إلى سد النقص الحاصل في المهارات القديمة وتأهيل الأفراد لمسايرة التصميمات الجديدة للوظائف الحالية إلى جانب تكوينهم على الأداء الفعال للوظائف الحديثة التي أفرزتها التطورات الحالية.

ولم تكن الحاجة كبيرة لحث الموارد البشرية على تنمية قدراتهم أو تغيير مهاراتهم عندما كانت الوظائف تتسم بالبساطة وسهولة التعلم وتعتمد على تكنولوجيا محدودة، ولكن مع اتجاه الوظائف في مؤسسات اليوم لتكون أكثر تعقيدا ومع الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا العمل والإنتاج، لم يصبح التكوين عملية اختيارية ولكنه أصبح حتمية إستراتيجية وصارت الحاجة ملحة للقيام به، وتهدف المؤسسة من وراء تكوين مواردها البشرية إلى الوصول لتحقيق تغيير ايجابي في سلوك العاملين وإكسابهم المرونة اللازمة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل إضافة إلى سعيها لتطوير مستويات أدائهم بما يسمح بارتفاع قدراتهم على المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية وكذا أهدافهم الخاصة.

ويحقق نشاط التكوين أهدافه إذا تم تصميمه والإعداد له بشكل علمي يقوم على التحديد الدقيق للاحتياجات التكوينية لكل من الأفراد والمؤسسة والسهر على متابعة السير الحسن لأنشطته هذا إضافة إلى القيام بتقييم نتائجه وتعتبر عملية تقييم البرامج التكوينية في غاية الأهمية كونها تساعد في التعرف على مدى فائدة البرامج وتسمح بالوقوف على أوجه الضعف فيها وبالتالي اتخاذ قرار بالتخلي عنها أو العمل على تطويرها.

وتعتبر مؤسسة سونالغاز من بين المؤسسات الجزائرية الكبيرة والإستراتيجية نظرا للخدمات التي تقدمها في صناعة الطاقة لذلك فهي تسعى إلى تقديم منتجات في متناول الزبائن لما يحقق لها أرباحا هي الأخرى، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها وخاصة الموارد البشرية، لكون هذه الأخيرة هي التي تخطط وتنظم وتنفذ وتراقب وتقرر، وهذا كله قصد الرفع من أدائها. ونظرا لكون التكوين الوظيفة التنفيذية لإدارة الموارد البشرية التي تعتبر بمثابة المدخل الرئيسي لتحسين الأداء، تسعى المؤسسة إلى تفعيل العملية التكوينية عن طريق توفير الإمكانيات الكافية وتحسين الأداء.

مشكلة الدراسة:

من خلال هذا الطرح تتضح معالم إشكالية البحث في التساؤل التالي:

- ما هو النطاق الذي يتم فيه تقييم فعالية التكوين في مؤسسة سونالغاز باعتبارها من أكبر المؤسسات الطاقوية في الجزائر؟

تم تجزئة الإشكالية العامة للدراسة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يتم توفير كل الإمكانيات اللازمة لنجاح دورة التكوين في مؤسسة سونالغاز؟
 - ✓ ما هي تأثيرات وانعكاسات برامج التكوين على استيعاب الفئات العمالية لمجموعة المهارات والتقنيات المقدمة خلال دورات التكوين في المؤسسة؟
 - ✓ ما مدى تأثير دورات التكوين بتغيير إيجابي في سلوكيات وأداء المتكويين بعد التحاقهم بأماكن عملهم في المؤسسة؟
 - ✓ ما مدى تأثير التكوين على رقم أعمال مؤسسة سونالغاز وتقليص حوادث العمل؟
- وللتفصيل في الإجابة عن التساؤلات سنتناول في محورين، الأسس النظرية لتقييم فعالية التكوين في المؤسسة، أما في المحور الثاني سنتطرق لتحليل فعالية التكوين في مؤسسة سونالغاز.
- أولاً: الأسس النظرية لتقييم فعالية التكوين في المؤسسة

يعتبر العنصر البشري المحور الأساسي الذي تقوم عليه أي مؤسسة إذ أنه هو المسؤول عن استخدام وتوظيف العناصر المادية والتقنية بصفة فعالة، لذلك يتطلب إعداد وتنمية قدراته وتحسين أدائه من خلال البرامج التكوينية وبالتالي فإن الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسات من خلال تكوينه يعتبر شرط أساسي ومهم في تحديد كفاءتها وفعاليتها وتحقيق أهدافها وتنفيذ أنشطتها المختلفة.

1. تعدد مفاهيم التكوين في المؤسسة

يمثل التكوين أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، لأن ما ينفق فيه يعتبر استثماراً في الموارد البشرية، وخاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تؤثر بدرجة كبيرة على أهداف المؤسسة، وتبرز أهميته بالنسبة للفرد في أنه وسيلة لزيادة المعارف والمهارات، أما بالنسبة للمؤسسة فتظهر في عدة أشكال كتحسين الأداء وانخفاض معدلات حوادث العمل، وتحسين الجودة...

ومن أجل توضيح مفهوم التكوين سوف نتطرق إلى أهم التعاريف المتعلقة به:

حيث يعتبر مصطلح التكوين حديثاً نسبياً إلا أنه لا يذهب بعيداً في مضمونه عن المصطلحات المستعملة سابقاً كالتكوين، التكوين المستمر، التكوين المتواصل، التدريب... وللإشارة فإن المصطلح الأخير (التدريب) يستعمل كثيراً في دول المشرق العربي، وهو ترجمة للمصطلح الإنجليزي (Training)، بينما يستعمل مصطلح (التكوين) كثيراً في الجزائر ودول المغرب العربي عموماً والذي يعتبر ترجمة للمصطلح الفرنسي (Formation).

وردت تعريفات كثيرة ومتنوعة للتكوين تصب في جوانب مختلفة له، حيث «يعرف بأنه عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة وتحسن أداء الفرد»¹.

ويعرف التكوين كذلك على أنه عملية تعلم يكتسب فيها الأفراد مهارات ومعارف تساعدهم في بلوغ الأهداف كما أن التكوين يجب أن يرتبط بطبيعة الأعمال وينسجم مع سياسات وخطط المؤسسة، ويقول بايارز «أن التكوين ينبغي أن يشمل الموظف حديث التعيين والموظفين القدامى على حد سواء فالموظف بحاجة إلى تحديث معلوماته باستمرار طالما بقي على رأس عمله مما ينعكس على أدائه الشخصي وأداء المؤسسة بشكل عام»².

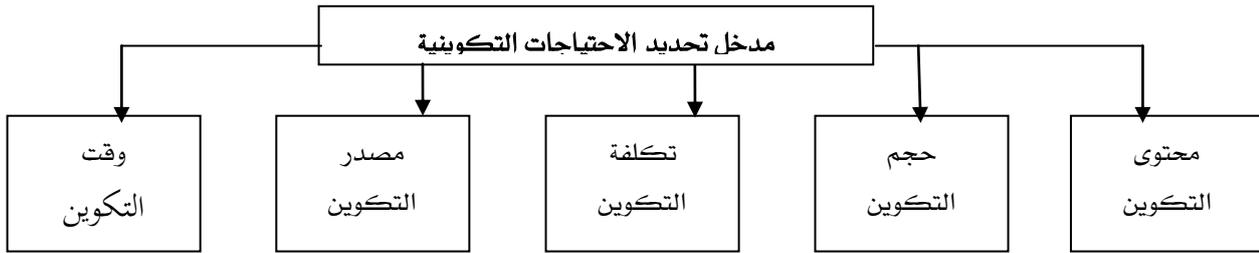
كما يعرف على أنه «الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء مما قد ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة»³.

بناء على ما سبق يمكن تقديم تعريف للتكوين بأنه عملية إلحاق الموظفين بدورة تكوينية داخل المؤسسة أو خارجها بغرض زيادة معارفهم ومعلوماتهم يترتب عنها تحسين قدراتهم ومهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم وسلوكهم من أجل الارتقاء بأدائهم بغية تحقيق أهدافهم وأهداف مؤسستهم. ويتميز التكوين بعدم تخلي الموظف عن أداء عمله.

2. مداخل تحديد الاحتياجات التدريبية

تبرز مداخل تحديد الاحتياجات التكوينية العناصر التالية والمبينة في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): مدخل متكامل لتحديد الاحتياجات التكوينية.



المصدر: عادل، محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003، ص311

1.2. محتوى التكوين: يقصد بمحتوى التكوين المعلومات والمفاهيم والحقائق والأمثلة والنماذج التي تشرح موضوعا معينا، ويتوقف نجاح نشاط التكوين إلى حد كبير على مدى توافر المادة التكوينية في صورة مناسبة لاحتياجات المتكويين، ولذلك فإنه من الضروري أن تحتفظ إدارات التكوين بمناهج كاملة لمجالات التكوين الأساسية في المؤسسة، كذلك يراعى أن يتم تحديث تلك البرامج بشكل مستمر لضمان فعالية تلك المحتويات في تلبية احتياجات تكوينية متطورة.

2.2. حجم التكوين: من الضروري أن يتم تحديد عدد برامج التكوين التي يجب عقدها لمواجهة الاحتياجات التكوينية التي سبق تحديدها. وفي هذا المجال يجب الإشارة إلى أن العبرة ليست بعدد البرامج التي تم تنفيذها فقط بل بمدى قدرة تلك البرامج على الوفاء بحاجة تكوينية معينة على مستوى المنظمة.

3.2. تكاليف التكوين: هي عملية تقدير التكاليف المصاحبة لنشاط التكوين خلال الفترات القادمة، ومن الممكن أن تتضمن الميزانية التقديرية لتكاليف التكوين بعض عناصر التكاليف مثل:

✓ مكافآت المكونين والمشرفين على برامج التكوين؛

✓ مكافآت المتكويين (في بعض الحالات)؛

✓ مصاريف الانتقال والإقامة؛

✓ تكاليف إعداد المادة التكوينية.

وبصفة عامة فإن عملية تقدير تكاليف التكوين تعتبر من أكثر النقاط جدلا في مجال إدارة الموارد البشرية، فالعديد من المؤسسات تعتبر نشاط التكوين تكلفة غير مبررة، وقد يدفع ذلك العديد من المنظمات إلى تخفيض ميزانيات التكوين إذا ما دعت ظروف المؤسسة إلى تخفيض الإنفاق، على نشاط التكوين.

4.2. مصدر التكوين: مكن للمؤسسة المفاضلة بين مصدرين أساسيين للتكوين هما المصادر الداخلية للتكوين أو المصادر الخارجية للتكوين، ويتوقف الاختيار بين المصدرين السابقين على عدة اعتبارات منها اعتبارات التكلفة والوقت والتخصص والجودة، وتعيين العديد من المؤسسات الكبرى إلى امتلاك مراكز التكوين الخاصة بها لضمان إعداد و تنفيذ البرامج التي تتناسب مع احتياجاتها الفعلية.

5.2. وقت التكوين: تشمل الاحتياجات التكوينية من حيث الوقت جانبين أساسيين هما: مدة البرنامج التكويني وتوقيت البرنامج، أما عن مدة برنامج التكوين فتختلف من برنامج لآخر حسب المستوى الإداري أو الهدف من البرنامج، وبصفة عامة فإنه يصعب تحديد الأساس الموضوعي الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مدة برنامج تكويني معين.

ثانيا: فعالية برامج التكوين في المؤسسة

تسعى المؤسسة إلى تفعيل العملية التكوينية من خلال حصر المعايير والتحكم في المقاييس التي تشير إلى الأداء المستهدف، فقد تستهدف المعايير نتائج العملية التكوينية، وعلى سلوك المتدرب وكذلك على الأداء الإنتاجي للأفراد.

1. معايير تقييم برنامج التكوين

هناك العديد من النماذج التي تطرقت إلى تقييم فعالية التكوين في المؤسسة، من أهم هذه النماذج ما يلي:

1.1. نموذج KORB: يمكن تقييم التكوين الإداري بالاعتماد على ثلاثة معايير⁴:

❖ المعيار الأول: يركز على فعالية التكوين كعملية أي معرفة مدى التقدم الذي أحرزه المشاركون في البرنامج من حيث المعلومات والمهارات والاتجاهات التي اكتسبوها.

❖ المعيار الثاني: فيتناول أثر التكوين على سلوك المتدرب بعد انتهاء البرنامج التكويني وإحاقه بجهة عمله، من حيث قدرته على ترجمة المعلومات المكتسبة إلى سلوك واتجاهات وظيفية ايجابية ومدى إسهام التغيير الحاصل في سلوكه واتجاهاته في تحقيق فعالية المؤسسة ومدى الانسجام مع الأهداف المتوقعة في البرنامج التكويني.

❖ المعيار الثالث: أثر التكوين على المؤسسة ككل وهذا يتضمن معرفة أثر التكوين على نجاح المؤسسة من حيث زيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية للعاملين، وتحسين نظم الاتصالات، وتحقيق الرضى العام للجمهور عن السلع أو الخدمة المنتجة، والقدرة على مواجهة المستقبل وتحدياته.

2.1. نموذج كركباتريك KIRKPATRIQUE: طور كركباتريك "KIRKPATRIQUE"⁵ إطارا عمليا هاما لتقييم فعالية برامج التكوين، وحدد من خلاله نمودجه للتقييم أربعة معايير يمكن استخدامها في تقييم البرامج التكوينية، واللافت من خلال نمودجه التقييمي، تركيزه على تقييم التدريب بمعايير انطلاقا من القبول به (المعيار الأول)، مروراً بمؤثراته (المعيار الثاني والثالث)، ووصولاً إلى النتائج التي خلفها (المعيار الرابع).

والتقييم الناجح يتم عادة من خلال قياس نجاح التكوين من خلال المعايير كافة، وليس فقط من معيار واحد. وتتمثل معايير التقييم الأربعة هي⁶:

✓ قياس ردود فعل المتكويين ووجهات نظرهم في كل ما يتعلق بالبرنامج التكويني وتقديرهم للقيمة المستفادة منه. غير أنه يعاب على هذا أن بعض المتكويين - في الغالب - لا تكن لديهم القدرة على إجراء هذا القياس بطريقة موضوعية؛

✓ قياس التعلم من جانب المكونين والمتكويين، وهذا يمكن أن يتم عن طريق معرفة أثر البرنامج على أداء المتكويين وعملهم، قياس معلومات عرضت في البرنامج، أو طريقة عرض ومناقشة موضوعات من جانب المتكويين الذين حضروا البرنامج ذاته؛

✓ سلوك العمل ويتم ذلك عادة بعد رجوع المتكويين إلى أماكن عملهم وليكن ستة أو سبعة شهور. ويهدف إلى قياس إلى أي مدى التعلم من البرنامج تحول إلى موقف العمل. ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق زيارة المكونين لهم في مواقع العمل وملاحظاتهم، أو سؤال الرؤساء المباشرين عن رأيهم في أداء و عمل المتكويين قبل وبعد البرنامج التكويني، كما يمكن قياس هذا أيضا عن طريق الرجوع إلى تقارير الأداء السنوية للعاملين حيث توضح النواحي المطلوب قياسها؛

✓ التنظيم حيث يمكن قياسه عن طريق معرفة مستوى الإنتاجية، الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات، فاقد المواد، معدلات الغياب ومعدل دوران العمل، كذلك أثرها على الأرباح ومعدلات التوسع والنمو كل هذا يعتبر مقياسا ضروريا لتقييم مدى فعالية البرامج التكوينية وهل أن الإنفاق على هذا النشاط يحقق العائد منه.

3.1. نموذج هامبلن Hamblin: تتم عملية تقييم التكوين حسب هامبلن Hamblin على المستويات التالية⁷:

❖ مستوى ردود الفعل: ويقصد به مدى رضا الفرد وتفضيله للبرنامج، ويجب أن يتضمن تقييم ردود الأفعال عن البرنامج موضوعات متعددة منها: محتوى البرنامج، هيكل وشكل البرنامج، أساليب الشرح، قدرات ونمط المحاضر، جودة البيئة التعليمية، مدى تحقيق الأهداف التكوينية. وعادة ما تتم القائمة التي تحتوي على مجموعة أسئلة للمتكونين فور الانتهاء من التكوين، وفي الواقع لا يمكن أن يعتمد بصورة كلية على استقصاء ردود الأفعال في بعض الحالات كإثبات لتحسين القدرة والأداء.

❖ مستوى التعليم: يهتم تقييم التعليم بمعرفة مدى استيعاب وفهم المدرب للمبادئ والحقائق واكتساب المهارات، لذلك فإن استعراض المتكونين لمهارات في قاعات الدراسة يعد طريقة موضوعية لتحديد درجة التعلم للفرد، فمن خلال الاختبارات الكتابية يمكن التعرف على مدى استيعاب الفرد.

❖ مستوى السلوك الوظيفي: ونعني به مدى تغير سلوك عمل المتكون نتيجة حصوله على البرنامج الوظيفي الذي حدث في سلوك وأداء الفرد في العمل، ويعد هذا التقييم أصعب من تقييم ردود الأفعال والتعليم لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- ✓ يجب تقييم أداء الفرد بعد التكوين خاصة التكوين في مجال العمل؛
- ✓ يجب تقييم الأداء من خلال واحد أو أكثر من المجموعات التالية: المتكون، رئيس المتكونين، مرؤوس المتكونين وكلما زاد العدد يكون أفضل؛
- ✓ يجب إجراء تحليل إحصائي لمقارنة الأداء قبل و بعد التكوين حتى يكون المتكون قد مارس فعليا ما تعلمه.
- ❖ المستوى النهائي: يمثل الفائدة التي تحصل عليها المؤسسة بصفة أساسية، علاوة على الفائدة التي يحصل عليها الفرد أيضا، وتوجد عدة طرق يتم من خلالها تقييم التكوين على المستوى النهائي، ومن أهمها ما يلي:
- ✓ الاستعانة باستعلامات قبل الدورة التكوينية وبعدها، للاختبار الزيادة في المعرفة؛
- ✓ ملاحظة المتكونين في أثناء البرنامج التكويني وملاحظة سلوكهم بعد العودة من البرنامج؛
- ✓ عقد المقابلات الشخصية مع المتكونين؛
- ✓ قياس التغيرات في الأداء بصفة خاصة من حيث تحقيق الأهداف التي تم تحديدها كجزء من عملية إدارة الأداء.

وما يمكن استنتاجه من الأربعة نماذج المستعملة في عملية تقييم التكوين أنها تشترك في النقاط التالية:

✓ تقوم هذه النماذج الأربعة على نماذج التكوين، سواء كانت نتائج التكوين بالنسبة للفرد أو بالنسبة للمؤسسة ككل؛

✓ تلجأ أغلب المؤسسات بالاعتماد على تقييم ردود الأفعال بالنسبة للمتكونين، بالرغم من، عيوبه وذلك بسبب صعوبة تقييم جميع المستويات الأربعة؛

✓ نتيجة لصعوبة عملية التقييم قد يؤدي بالمؤسسة إلى الاستغناء عنها أو البحث عن الأساليب الأخرى التي تضمن دقة في النتائج؛

ثالثاً: تحليل فعالية التكوين في مؤسسة سونالغاز

ضمن الدراسة المعروضة في هذا الجزء اتبعنا مقاربة مبنية على النظريات والدراسات التي شملها الجزء الأول من أجل بناء هيكل عام لقياس أداء يتناسب مع عينة الدراسة. حيث تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على تقييم فعالية التكوين في مؤسسة سونالغاز -ورقلة- من وجهة نظر العمال، وهذا كنموذج للمؤسسة الطاقوية، من خلال محورين: المحور الأول نتعرض فيه إلى مجتمع وعينة الدراسة؛ وعلى بيانات الدراسة الميدانية. وفي المحور الثاني سنبرز متغيرات الدراسة؛ ثم نستعرض الأدوات الإحصائية والقياسية في الدراسة الميدانية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعّة من الاستبيان. أما بالنسبة للمحور الثالث سنعرض فيه نتائج الدراسة الميدانية؛ وكذا تحليل ومناقشة هذه النتائج.

1. مجتمع وعينة الدراسة

1.1. مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في عمال (موظفين) مؤسسة سونالغاز بورقلة. وقد تم اختيار عينة عشوائية من عمال مؤسسة سونالغاز حيث تم توزيع (40 استقصاء) مخصصة لكل فئات مؤسسة سونالغاز - ورقلة، كان المسترجع منها (37 استقصاء)، وتم استبعاد (02) وهذا لعدم قابليتها للتحليل لنقص في الإجابات، وبذلك يصبح العدد القابل للتحليل والاستخدام هو (35 استقصاء)، وهي تمثل العينة النهائية للدراسة.

جدول رقم (1): الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان.

الاستبيان		البيان
النسبة (%)	العدد	
100	40	عدد الاستثمارات الموزعة والمعلن عليها
08	03	عدد الاستثمارات المفقودة والمهملة
05	02	عدد الاستثمارات الملقاة
88	35	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الاستبيان

2.1. بيانات الدراسة: تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الأولية والثانوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة حيث تتمثل البيانات الأولية في التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية. حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة، التي قسمت إلى ثلاثة محاور حسب فرضيات الدراسة، ومن ثم قمنا بتقسيم الاستبيان على عينة (مجموعة) من عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة؛ إضافة إلى المقابلة مع بعض المسؤولين والموظفين لأخذ صورة ولو جزئية على واقع التكوين وأهم مراحل وكذلك بعض البيانات كالتقارير والمعطيات مثل رقم الأعمال. أما البيانات الثانوية فتتمثل في الجانب النظري من الدراسة، باستخدام كتب، انترنت، مقالات، ورسائل جامعية. وقد اعتمدنا على الاتصال المباشر وكذلك الإيداع في تقديم وشرح استمارات الاستبيان.

احتوى الاستبيان على جزئين من الأسئلة:

✓ الجزء الأول خاص بأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛

✓ الجزء الثاني متعلق بالأسئلة الخاصة بفرضيات الدراسة حيث قسم هو الآخر إلى ثلاثة محاور:

- المحور الأول تضمن أسئلة متعلقة بتقييم ظروف دورات التكوين وقد شمل 10 أسئلة؛
- المحور الثاني تضمن أسئلة متعلقة بتقييم التعلم وقد شمل 9 أسئلة؛
- المحور الثالث تضمن أسئلة متعلقة بتقييم السلوك و الأداء التنظيمي وقد شمل 7 أسئلة.

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكارث" الثلاثي Likert Scale والذي يحتمل ثلاثة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان ويسهل بالتالي ترميز وتتميط الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (2): مقياس ليكارث الثلاثي

الرأي (التصنيف)	موافق	محايد	غير وافق
الدرجة الوزن	3	2	1

المصدر: عن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، (الجزء الثالث موضوعات مختارة) ص538. المتاح على الموقع:

pd.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire_analyzis.edu.iugaza//site:http

2. اختبار ثبات الاستبيان بطريقة "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha):

لاختبار مصداقية وثبات الاستبيان والتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha بواسطة برنامج SPSS وكانت نتائج مصداقية الاستبيان بنسبة 74.6% والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3): يبين نتائج اختبار صدق و ثبات المقياس

الرقم	المتغيرات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	نسبة الصدق والثبات
01	تقييم فعالية التكوين في المؤسسات الطاقوية "مؤسسة سونالغاز"	26	0,746	%74,6

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS

تم الاعتماد في عرض وتحليل البيانات على برنامج الجداول الإلكترونية (EXCEL) إصدار 2007 لمعالجة البيانات التي تكون في شكل جداول ثم تحليلها ، كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) Social Science Statistical Package For 22. للتوصل إلى:

✓ التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من الاستبيان؛

✓ مقاييس الإحصاء الوصفي: تتمثل في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3. نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها: يشمل هذا الجزء على محورين. المحور الأول يتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها ، وفي المحور الثاني سنحاول تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

1.3. عرض نتائج الدراسة الميدانية: نحاول من خلال هذا المطلب عرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات ، التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

1.1.3. النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة: لقد تمت دراسة خصائص أفراد العينة حسب المتغيرات التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي سنوات الخدمة في المؤسسة.

❖ الجنس:

الجدول رقم (4): توزيع أفراد العينة على أساس الجنس

الفئات	أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		الإطارات		المجموع الكلي	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
أنثى	03	20	02	50	03	19	08	22.8
ذكر	12	80	02	50	13	81	27	77.2
المجموع	15	100	04	100	16	100	35	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الإناث ضئيلة جدا لا تتعدى % 22.8 أما نسبة الرجال فقد بلغت %77.2 من بين 35 فردا استفادوا من برنامج التكوين.

أما بالنسبة للعينات الجزئية فقد بلغت نسبة الذكور %80 عند أعوان التحكم %77 عند الإطارات و%50 عند فئة أعوان التنفيذ وهذا يدل على قلة عدد العمال من الجنس أنثى من جهة و من جهة أخرى قلة القبول على التكوين بالنسبة للإناث.

❖ السن:

الجدول رقم (5): توزيع أفراد العينة على أساس السن

فئات العمر	أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		الإطارات		المجموع	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
20-30	07	46.66	02	50	05	31.25	14	40
31-40	03	40	00	00	06	37.5	09	25.71
41-49	04	26.66	02	50	05	31.25	11	31.43
أكثر من 50	01	0.066	00	00	00	00	01	02.86
المجموع	15	100	04	100	16	100	35	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 40% من أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 20-30 سنة و نسبة 25.71% يتراوح سنهم ما بين 31-40 سنة و 31.43% من أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 41-49 سنة أما بالنسبة للأفراد التي تفوق أعمارهم 50 سنة فلا تتعدى نسبة المستفيدين من التكوين 3%.

❖ سنوات الخدمة

الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات العمل	أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		الإطارات		المجموع	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
1-5	08	53.33	02	50	06	37.5	16	45.7
6-10	02	13.33	00	00	05	31.25	07	20
11-15	01	6.66	00	00	00	00	01	2.85
16-20	01	6.66	00	00	01	6.25	02	5.71
أكثر من 20	03	20	02	50	04	25	09	25.71
المجموع	15	100	04	100	16	100	35	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن الفئة التي تتراوح مدة خدمتهم ما بين 1-5 سنوات يمثلوا النسبة الأكبر التي استفادت من التكوين حيث بلغت 45.7% ومن 6-10 سنوات بلغت 20% ومن 11-15 بلغت 2.85% ومن 16-20 بلغت 5.71% ثم تليها الفئة التي تتعدى مدة خدمتهم 20 سنة 25.71%.

❖ المستوى التعليمي

الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة على أساس المستوى التعليمي

المجموع	الاطارات		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		المستوى	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
31,42	11	06,25	01	25	01	60	09	ثانوي
17,15	06	37,5	06	00	00	00	00	ليسانس
20	07	43,75	07	00	00	00	00	ماستر
20	07	00	00	75	03	26,67	04	تقني
11,43	04	12,5	02	00	00	13,33	02	أخرى
100	35	100	16	100	04	100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين حسب نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (7) أن نسبة كبيرة من أعوان التحكم والتنفيذ يحملون تخصصات تقنية و ثانوية أما بالنسبة للإطارات فنسبة الحاملين للمستوى الثانوي منخفض ويمثل 6.25% في حين ترتفع نسبة الحاملين للشهادات الجامعية من ليسانس - ماستر بشكل ملحوظ بنسبة 37.5% و 43.75% على التوالي.

2.1.3. النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين تجاه محاور الاستبيان

يتم في هذا المحور تقييم ما إذا كانت الدورات التكوينية التي استفادت منها الفئات العمالية في شركة سونالغاز قد حققت الأهداف المرجوة وهذا من خلال انجاز استبيان مكون من ثلاثة مقاييس والتي تتمثل في ظروف دورات التكوين، مدى استيعاب المعارف وكذلك مدى انعكاس التكوين على السلوكيات والأداء. وقد شملت هذه الدراسة ثلاثة فئات عمالية.

لقياس درجة الموافقة حول مدى فعالية التكوين في مؤسسة سونالغاز، تم استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات المستجوبين على جميع أسئلة المحاور الثلاثة حسب مقياس ليكارت الثلاثي:

الجدول رقم (8): معايير تحديد الاتجاه.

الاتجاه	المستوى
من 1 إلى 1,66	غير موافق
من 1,67 إلى 2,33	محايد
من 2,34 إلى 3	موافق

المصدر: مخرجات برنامج EXCEL

❖ النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه فقرات المقياس الأول (تقييم ظروف دورات التكوين)

يوضح الجدول (9) النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الأول من الاستبيان المتعلقة بتقييم ظروف دورات التكوين.

جدول رقم (9): اختبار مقياس الجزئي الأول لتقييم ظروف دورات التكوين

درجة الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق (1)	محايد (2)	موافق (3)	فقرات المحور الأول
				التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	
موافق	01	0.46	2.88	02	00	33	1. موضوع التكوين ضروري لأداء عملك
				5.7	00	94.3	
موافق	02	0.68	2.8	01	14	29	2. مضمون التكوين ملائم لمستواك الدراسي
				2.85	14.3	82.85	
موافق	03	0.73	2.6	05	04	26	3. المادة العلمية المتوفرة مفيدة
				14.3	11.4	74.3	
موافق	07	0.59	2.4	07	07	21	4. أسلوب شرح المكون جيد
				20	20	60	
موافق	05	0.74	2.51	05	07	23	5. المكون متجاوب مع تساؤلات المتريص
				14.3	20	65.7	
موافق	06	0.81	2.45	07	05	23	6. مدة التريص كافية لتغطية كثافة البرنامج المقترح
				20.6	14.3	65.7	
محايد	09	0.91	2.14	12	06	17	7. الحالات العملية من واقع بيئة العمل
				34.3	17.1	48.6	
محايد	08	0.89	2.28	10	05	20	8. مكان التكوين العملي ملائم
				28.5	14.3	57.2	
محايد	10	0.91	2.08	13	06	16	9. المستلزمات التكوينية اللازمة متوفرة
				37.1	17.2	45.7	
موافق	04	0.69	2.57	04	07	24	1. عدد المتكويين مناسب للسير الحسن للتكوين
				11.5	20	68.5	
موافق	-	0.73	2.42	المتوسط الحسابي المرجح العام والانحراف المعياري العام للمحور الثاني			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

* النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه فقرات المقياس الثاني (تقييم التعلم)

يوضح الجدول (10) النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان المتعلقة بتقييم التعلم

الجدول رقم (10): اختبار المقياس الجزئي الثاني لتقييم التعلم

درجة الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد (2)	موافق (3)	فقرات المحور الثاني
				(1)	التكرار	التكرار	
				%	%	%	
موافق	04	0.81	2.54	07	02	26	11. المعلومات النظرية تساعد على فهم أحسن للمهام التي يقوم بها
				20	5.7	74.3	
محايد	07	0.90	2.11	12	07	16	12. تم استيعاب الدروس النظرية بشكل كاف
				34.4	20	45.7	
غير موافق	08	0.86	1.8	17	08	10	13. تحصلت على معلومات توضح سياسات المؤسسة المستقبلية
				48.6	22.8	28.6	
موافق	02	0.72	2.65	05	02	28	14. ساعدتك دورة التكوين على زيادة معارفك العامة
				13.5	6.5	80	
موافق	03	0.69	2.62	04	05	26	15. تحصلت على مهارات تساعد على تطوير الأداء
				11.4	14.3	74.3	
موافق	04	0.7	2.54	09	08	23	16. تملك القدرات على مواجهة مشاكل العمل المختلفة
				11.4	22.8	65.7	
محايد	06	0.84	2.25	01	08	18	17. أساليب العمل الجديدة سهلة التطبيق في الواقع العملي
				25.7	22.9	51.4	
موافق	01	0.42	2.85	04	03	31	18. تملك القدرات على ممارسة مهام أخرى
				2.8	8.6	88.6	
موافق	05	0.7	2.45	04	11	20	19. أساليب العمل المكتسبة ملائمة للمهام التي تقوم بها
				11.4	31.4	57.2	
موافق	-	0.73	2.42	المتوسط الحسابي المرجح العام والانحراف المعياري العام للمحور الثاني			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

❖ النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه فقرات المقياس الثالث (تقييم السلوك و الأداء التنظيمي)

يوضح الجدول (11) النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثالث من الاستبيان المتعلقة بتقييم السلوك و الأداء التنظيمي.

الجدول رقم (11): اختبار القياس الجزئي الثالث لتقييم السلوك و الأداء التنظيمي

درجة الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق (1)	محايد (2)	موافق (3)	فقرات المحور الثاني
				التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	
محايد	07	0.88	2.08	12	08	15	20. التركيز في العمل على السلوكيات التي تضمنتها دورات التكوين
				34.2	23	42.8	
موافق	04	0.7	2.54	04	08	23	21. يتم التحكم بشكل أفضل في أساليب العمل المكتسبة
				11.4	22.9	65.7	
موافق	03	0.69	2.63	04	05	26	22. يتم إنجاز المهام الموكلة بأكثر دقة
				11.4	14.3	74.3	
موافق	02	0.59	2.65	02	08	25	23. يتم احترام آجال إنهاء المهام الموكلة
				5.7	22.9	71.4	
موافق	05	0.7	2.54	04	08	23	24. انخفضت نسبة الأخطاء المهنية
				11.4	22.9	65.7	
موافق	01	0.49	2.77	01	06	28	25. زادت ثقة المتكويين بقدراتهم
				2.9	17.1	80	
موافق	06	0.7	2.48	04	10	21	26. تغير ملحوظ في العلاقة من جماعة العمل
				11.4	28.6	60	
موافق	-	0.67	2.52	المتوسط الحسابي المرجح العام والانحراف المعياري العام للمحور الثالث			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

4. تطور تكاليف التكوين و رقم أعمال وعدد حوادث العمل مؤسسة سونالغاز - ورقة

إن التطرق إلى تكاليف التدريب يقتضي تحديد مكونات تكاليف التكوين من طرف المؤسسة. تتكون

تكاليف التكوين في مؤسسة سونالغاز من مجموع النفقات التالية :

تكلفة التكوين = الأجر القاعدي للعامل + النفقات الاجتماعية + مصاريف النقل + مصاريف الإقامة + مصاريف بيداغوجية.

وقد حددت هذه التكلفة في مؤسسة سونالغاز بـ 3650 دج لليوم الواحد. الجدول التالي يبين تطور تكاليف التكوين في مؤسسة سونالغاز - ورقلة خلال الفترة 2010-2016.

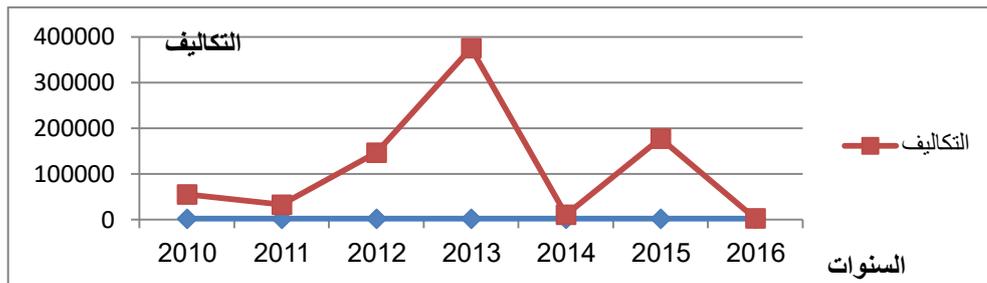
جدول رقم (12): تطور تكاليف مؤسسة سونالغاز - ورقلة خلال الفترة 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
تكلفة التكوين MDA	53217	30678.2	144558.2	733194.2	8833	175273	894.2

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على وثائق مؤسسة سونالغاز

يبرز الجدول السابق أن تكاليف التكوين في مؤسسة سونالغاز - ورقلة في الفترة الممتدة ما بين 2010 و2016 قد عرفت مستويات مختلفة. أما الشكل البياني الموالي فيبرز تطور نفقات التكوين من سنة 2010 إلى غاية سنة 2016.

الشكل رقم (2): تطور رقم أعمال مؤسسة سونالغاز - ورقلة خلال الفترة 2010-2016



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول (12)

5. تطور رقم الأعمال في مؤسسة سونالغاز - ورقلة

جدول رقم (13): تطور رقم الأعمال في مؤسسة سونالغاز ورقلة. الوحدة (MDA)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
كهرباء	1142.32	1289.9	1416.507	1521368	1727118	1938962	2483076
غاز	18235	21579	39934	53105	63787	82000	2229000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على وثائق مؤسسة سونالغاز - ورقلة

6. تطور حوادث العمل بمؤسسة سونالغاز - ورقلة 2010-2016

جدول رقم (14): تطور حوادث العمل بمؤسسة سونالغاز - ورقلة 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد حوادث العمل	04	02	01	01	01	02	00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على وثائق مؤسسة سونالغاز - ورقلة

7. تحليل وتفسير ومناقشة النتائج

نحاول من خلال هذا المحور تحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها في المحور السابق باستخدام الأساليب الإحصائية وهذا من خلال النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان فيما يلي:

1.7. تحليل النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان

1.1.7. تحليل وتفسير نتائج المحور من الاستبيان الخاص بتقييم ظروف دورات التكوين

أشار الجدول رقم (9) لمحور تقييم ظروف دورات التكوين تسجيل نسب مئوية، متوسطات حسابية وانحرافات معيارية تتراوح على التوالي ما بين (48.6-94.3)، (2.08 - 2.88)، (0.46 - 0.91).

كما يتضح من خلال نفس الجدول أن العبارة رقم (1) التي تتضمن "موضوع التكوين ضروري لأداء عملك" احتلت المرتبة الأولى حيث كانت الأكثر موافقة من بين بقية العبارات وهذا بنسبة 94.3% ومتوسط حسابي يقدر بـ 2.88 ومن ثم تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "المضمون التكويني ملائم لمستواك الدراسي" بنسبة 82.85% ومتوسط حسابي يقدر بـ 2.8 وتدرجت بعدها باقي العبارات الثالثة - الرابعة - الخامسة - السادسة والعاشرة بنفس الرأي موافق.

كما يلاحظ أن العبارات التاسعة - السابعة والثامنة والمتمثلة بالتوالي "على المستلزمات التكوينية اللازمة متوفرة"، "الحالات العملية من واقع بيئة العمل" و"مكان التكوين العملي ملائم" جاءت في المرتبة الأخيرة برأي محايد.

واستنادا إلى نفس الجدول، تحصلنا على متوسط حسابي عام يقدر بـ 2.47 وهذا يعني موافقة نسبية لمفردات العينة على عبارات تقييم ظروف دورات التكوين.

أما الانحرافات المعيارية فقد بلغت قيم تتراوح ما بين 0.46-0.91 أي بانحراف معياري عام يقدر بـ 0.74، وبما أن هذا الأخير أقل من 1 فذلك يدل على عدم تشتت قيم عبارات المحور الأول.

❖ التفسير: من خلال التحليل السابق وجدنا أن ظروف دورات التكوين كانت ملائمة وتساعد المتكويين على اكتساب مهارات وتقنيات. وهذا ما يشير إلى أن ظروف دورات التكوين والمتمثلة في عبارات المحور الأول من الاستبيان يتوافق مع أهداف التكوين المبرمجة من طرف مؤسسة سونالغاز غير أن بعض العبارات من المحور الأول كانت فيها نسبة الموافقة تقل عن 50%.

❖ الاستنتاج: ظروف دورات التكوين العاملين في شركة سونالغاز - ورقة - لها دور وأثر واضح في عملية التكوين، فحسب سير دورات التكوين يزيد من كفاءة واكتساب مهارات وقدرات تعكس بالإيجاب على فعالية المؤسسة.

واستنادا إلى النتائج المتحصل عليها لتقييم ظروف دورات التكوين نستنتج لابد من إعادة النظر في نتائج العبارات 7 و9 وهذا بتوفير المستلزمات التكوينية اللازمة و ربط الحالات العملية بواقع بيئة العمل.

2.1.7. تحليل و تفسير نتائج المحور من الاستبيان الخاص بتقييم التعلم

يتركز تقييمنا لمدى استيعاب الأفراد المستفيدين من التكوين للمهارات والمعارف على أداء وتقييم مفردات العينة لكل متغير من متغيرات محور تقييم التعلم والمتمثلة في عبارات المحور الثاني من الاستبيان.

يتبين من الجدول رقم (10) بأن نسب الموافقة على مختلف عبارات المحور الثاني تراوحت بين 28.6% و88.6% وهذا يعني أن نسب الموافقة على مختلف عبارات المحور الثاني كانت متفاوتة من عبارة إلى أخرى. كما يتضح من خلال الجدول أن العبارة رقم 18 المتمثلة في " تملك القدرات على ممارسة مهام أخرى" أخذت المرتبة الأولى وكانت الأكثر موافقة بنسبة 88.6% ويمتوسط حسابي يقدر بـ2.85 ومن ثم تليها العبارة رقم 14 المتمثلة في "ساعدتك دورة التكوين في زيادة معارفك" إذ بلغ متوسطها الحسابي 2.65 وتدرجت باقي العبارات من موافق وغير موافق وقد احتلت العبارة رقم (13) التي تنص على "تحصلت على معلومات توضح سياسات المؤسسة على المرتبة الأخيرة حيث بلغ متوسطها الحسابي 1.8.

وبشكل عام تؤكد بيانات الجدول رقم (10) إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبيان إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 2.42 وبانحراف معياري عام أقل من 1 مما يعني عدم تشتت الفقرات حيث بلغت قيمته 0.73 .

❖ التفسير: بناء على النتائج السابقة يتضح أن مفردات العينة كانت راضية على العموم على مجمل عبارات المحور الثاني من الاستبيان وهذا بناء على آراء عينة الدراسة بحيث أن المتوسط الحسابي العام سجل 2.42 إلا أنه من أجل اكتساب مهارات لابد من استيعاب الدروس النظرية ومن خلال آراء المستفيدين من التكوين تبين أن أكثر من 55% من الأفراد غير موافقة على هذه العبارة.

❖ الاستنتاج: من خلال ما سبق نستنتج أن المعلومات النظرية تساعد على الفهم الجيد للتطبيقات العملية إذ يعتمد المتكون عليها في فهم أحسن ومساعدته في استيعاب الجانب التطبيقي وعليه لابد من إعادة النظر في البرنامج النظري حتى يكون له الأثر الإيجابي على مردود الأفراد أثناء أدائهم لمهامهم.

3.1.7. تحليل نتائج المحور من الاستبيان الخاص بتقييم السلوك والأداء التنظيمي

❖ التحليل: أظهر الجدول رقم (11) ردود فعل إيجابية تجاه معظم عبارات المحور الثالث والتي يعبر عنها من خلال النسب المئوية التي تعكس شعور مفردات المستفيدين من التكوين بالرضا و التي تؤكد المتوسطات الحسابية التي تراوحت قيمتها ما بين 2.77 - 2.08 على سلم التقييم.

كما يتضح من خلال الجدول أن العبارة رقم (25) التي تنص " زادت ثقة المتكويين بقدراتهم " احتلت المرتبة الأولى وكانت الأكثر موافقة حيث قدر متوسطها الحسابي 2.77 ومن ثم تليها العبارة رقم 22 المتمثلة في " يتم انجاز المهام الموكلة بأكثر دقة " إذ بلغ متوسطها الحسابي قيمة 2.63 أما العبارة رقم (20) التي تنص على " التركيز في العمل على السلوكيات التي تضمنتها دورات التكوين" حيث بلغ متوسطها الحسابي 2.08 وفي الأخير بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث بقيمة 2.52 هذا يعني الموافقة على مجمل عبارات المحور الثالث. كما سجل الإنحراف المعياري العام قيمته 0.67 مما يعني عدم وجود تشتت لعبارات المحور الثالث.

❖ التفسير: من خلال التحليل السابق وجدنا أن التكوين يمكن الفئات العمالية من تحسين السلوكيات والأداء التنظيمي.

❖ الاستنتاج: من خلال النسب المئوية والمتوسطات الحسابية المتحصل عليها في المحور الثالث تدل على أن أنشطة التكوين قد زادت في التراكم المعرفي لدى المشاركين وهذا يعني أن دورات التكوين قد مكنت المستفيدين من تحسين سلوكياتهم وأدائهم التنظيمي.

2.7. تحليل وتفسير رقم أعمال وعدد حوادث العمل مؤسسة سونالغاز - ورقلة

1.2.7. تحليل و تفسير تطور رقم أعمال مؤسسة سونالغاز - ورقلة

يتبين من خلال الجدول رقم (13) أن رقم أعمال مؤسسة سونالغاز قد عرف ارتفاع ملحوظ من سنة إلى أخرى سواء في توزيع الكهرباء أو الغاز. وتجدر الإشارة إلى أن الارتفاع في رقم أعمال مؤسسة سونالغاز ورقلة وهذا حسب مسؤوليها يرجع سببه في الدرجة الأولى إلى الارتفاع الملحوظ في عدد الزبائن وأن التكوين يعد عنصر من بين عدة عناصر أخرى التي ساهمت في ارتفاع رقم أعمال المؤسسة.

❖ التفسير: يمكن تفسير هذه النتيجة الايجابية والمتمثلة في التطور الملحوظ في رقم أعمال مؤسسة سونالغاز - ورقلة أن للتكوين دور كبير في تحسين رقم أعمال المؤسسة ولكن بطريقة غير مباشرة خاصة إذا أخذنا في الحسبان أن المؤسسة عبارة عن نظام وبالتالي يمكن القول بأن رقم الأعمال يتأثر بعدة عناصر مرتبطة فيما بينها والتكوين يعد واحد منها.

❖ الاستنتاج: من خلال ما سبق يمكن القول بأن تحسين رقم أعمال مؤسسة سونالغاز - ورقلة هو ناتج عن تفاعل عدة عناصر فيما بينها ويعد التكوين من بين أهم العناصر التي لها دور فعال في تحسين رقم أعمال المؤسسة.

2.2.7. تحليل و تفسير تطور حوادث العمل مؤسسة سونالغاز - ورقلة

❖ التحليل: من خلال نتائج هذا الجدول يتبين لنا بأن عدد حوادث يبقى ضئيل جدا وحسب رأي المسؤولين في مؤسسة سونالغاز فان للتكوين دور فعال في تقليص حوادث العمل.

❖ التفسير: يمكن تفسير نتائج الجدول رقم (14) والمتعلق بتطور حوادث العمل أن للتكوين دور هام في اكتساب مهارات وإرشادات تجنب العمال وقوع حوادث عمل خلال تأدية مهامهم في المؤسسة.

❖ الاستنتاج: للتكوين في مؤسسة سونالغاز ورقلة دور وأثر كبير في تقليص عدد حوادث العمل وذلك بإتباع الإرشادات السلامة التي اكتسبتها الفئات العمالية أثناء التكوين.

الخاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى فعالية التكوين في المؤسسة الطاقوية، وما هي الجوانب التي تعبر على تقييم هاته الفعالية؟ حيث حاولنا الإجابة عليها باتخاذ مؤسسة سونالغاز كنموذج للصناعة الطاقوية في الجزائر لحد الآن من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية للفترة الممتدة 2010-2016، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ ظروف دورات التكوين كانت ملائمة؛
- ✓ برامج التكوين مكنت المتكويين من اكتساب مهارات وزيادة في المعارف العامة؛
- ✓ للتكوين أثر إيجابي في تحسين السلوك والأداء التنظيمي؛
- ✓ للتكوين دور هام في رفع رقم أعمال المؤسسة وتقليص عدد حوادث العمل.

المهام والإحالات:

1. عدلي، أبو طاحون، إدارة و تنمية الموارد البشرية و الطبيعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 51.
2. فا، نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهوان للنشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 210.
3. عبد الباري إبراهيم درة، "تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات"، الأسس النظرية و دلالتها في لبيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 103.
4. بوعريوة، الربيع، مرجع سابق، ص 48.
5. قريشي، محمد الصالح، تقييم فعالية برامج التدريب الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع مركب المجارف و الرفاعات، مذكرة لنيل درجة الماجستير، جامعة قسنطينة، 2005، ص 86.
6. مصطفى مصطفى كامل، مرجع سابق، ص 317.
7. باري كشوان، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، 2002، ص 140-141.