

مع التطور الحاصل في الحياة اليومية وما جلبته من تعاملات على كل المجالات والاصعدة - اصبحت مصالح الناس وحاجاتهم مرتبطة بالعديد من المؤسسات العمومية والخاصة ، وخلق هذا الامر مفهوما حديثا للزبون او العميل ، ومن خلال الممارسات اليومية التي نعيشها نجد ان مبدأ تداول الاموال والسيولة اصبح ايضا مشمولا بهذه المقاربة ، وكمثال على ذلك هو الحسابات البريدية الجارية التي يتعامل معها الموظفون والطلبة والمودعون ، بهدف نقل واستيفاء اموالهم او ايداعها والحفاظ عليها ، وهنا يصبح المودع او المستفيد من هذه الخدمة زبونا ، وفرت له المؤسسة مكافا به ضمن وظيفة تسمى المكلف بالزبائن ، ومن خلال ملاحظتي الشخصية جذب انتباهي شاغل الوظيفة ، واثار فضولي العلمي لاعرف عن وظيفته اكثر ، واستغللت فترة اعدادي لمذكرة التخرج ضمن متطلبات ماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية لدراسة هذا الموضوع.

كان الهدف في بدايته محاولة قياس اداء المكلف بالزبائن الذي يعتبر الشخص المسؤول عن كل الخدمات والعمليات التي يطلبها الزبون انطلاقا من فتح الحساب الى غاية الاستعلام عن الرصيد وتسديد الفواتير وتقديم خدمات بريدية اخرى تخص الطوابع البريدية والجبائية والرسائل المضمونة والطرود ، وهي عمليات تتطلب الدقة والامانة ، وتضع العامل في ظل ظروف صعبة نظرا لنوعها واكتظاظ الشبائيك ، والتذمر الدائم من الزبائن تجده الخدمة الذي نجده متمثلا في الطوابير الدائمة امام شبائيك التخليص والدفع او ما يسمى بالشباك الوحيد، وقبل ان اخوض في مجال التقييم كان المنهج العلمي يقضي اولا بانتهاج اسلوب تحليل العمل لفهم هذه الوظيفة ومعرفة متعلقاتها والشروط التي يجب ان يكون عليها شاغلها ، لنصل لتصنيفها وتوصيف شاغلها وقبل الخوض في هذا العمل الميداني جاءت الدراسة النظرية التي ساهمت في تقريب المفاهيم وتحديدها وشكلت خارطة طريق لهذا العمل .

ان الدراسات التي تتناول منهج تحليل العمل تكاد تنعدم في جامعاتنا بحسب ما اطلعت وحاولت ان اجد ورغم اهمية هذا المفهوم في ميدان تخصصنا الا الطلبة والباحثين يبتعدون عنه نظرا لتكلفته من حيث الجهد والمدة الزمنية وكذلك متطلبات المكوث في المؤسسة ومراكز العمل وهو امر يطرح اشكالا لدى المؤسسات ، ان تحليل العمل في اصله هو عمل خبير او فريق خبراء ، ويتطلب قدرا من التكلفة البشرية والمادية ، وانما اردنا ان نخوض هذا المجال لسن سنة حميدة في باب هذا المنهج ، خاصة وانه امام الوظائف الاقل تعقيدا يبقى في متناول الطالب المجتهد برغم صعوبته وتعقيداته ولقد ازداد فهمنا للموضوع والمنهج بالممارسة الميدانية وهو امر فتح افاقا لتسهيل العمل فيه مستقبلا وعلى هذا الاساس قمنا بتقسيم العمل كما هو مبين كالتالي :

لقد جاءت دراستنا مشكلة من جانبين : نظري و تطبيقي وتفصيلهما كالآتي :

1- الجانب النظري : تشكل من فصول اربعة نجملها كالآتي

1.1- فصل يتناول الاطار المنهجي حيث صيغت فيه الاشكالية وتساؤلات الدراسة و حددت مفاهيمها الاساسية كما بينا فيه اهمية الدراسة والهدف منها .ثم تم عرض المفاهيم في فصول مستقلة ننشرها كالآتي :

2.1- الفصل الثاني : وهو خاص بادارة الموارد البشرية وتناول تعريفاتها ونشأتها وتطورها ونماذجها ثم ختم بالوظائف الكبرى لادارة الموارد البشرية ، مع تفصيل محتوى كل عنصر.

3.1- الفصل الثالث :وهو خاص بتحليل العمل وتم التعرض فيه لماهيته ومكوناته واهدافه والادوات التي قد تستعمل فيه والشكل النهائي الذي تمدنا به مخرجاته .

4.1-الفصل الرابع : تقييم الاداء، وجاء فيه مفهوم الاداء ثم مفهوم قياس الاداء ، والهدف من عملية تقييم الاداء واهميته ثم طرق التقييم ،

2- الجانب التطبيقي : وهو متكون من فصلين :

1.2- اجراءات الدراسة الميدانية : وفيه المنهج المتبع والمجال المكاني والزمني للدراسة، وعينة الدراسة وادواتها والاسلوب الاحصائي المعتمد.

2.2- عرض ومناقشة النتائج: وفيه تم اختبار تساؤلات الدراسة وعرض ومناقشة النتائج كلا على حدا .

وفي الاخير توجت المذكرة بخاتمة موجزة لخلاصة الدراسة

في الاخير ، ان الفائدة التي استخلصتها من خوض هذه الدراسة ، هي اخذ كل المفاهيم النظرية المتعلقة بها واستغلالها في الميدان ومناقشتها عمليا وعرضها على محك الواقع ، وهناك مفاهيم كان قبلا من الصعب فهمها والتعمق فيها كاسلوب تحليل العمل ، الا ان الميدان فتح المستغل مني و امدني بسبل لفهما والاستفادة منها والافادة ، كما انه التجربة الميدانية اتاحت لي التعرف على قطاع كنت اظنه بخير فوجدته يعاني كثيرا ، وبحاجة لنهضة في تطبيق اليات تحليل العمل وتوصيف الوظائف وتقييم الاداء وتقييم الوظائف مما فتح شهيتي للمزيد في البحث في هذا المجال .