

1) عرض النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة:

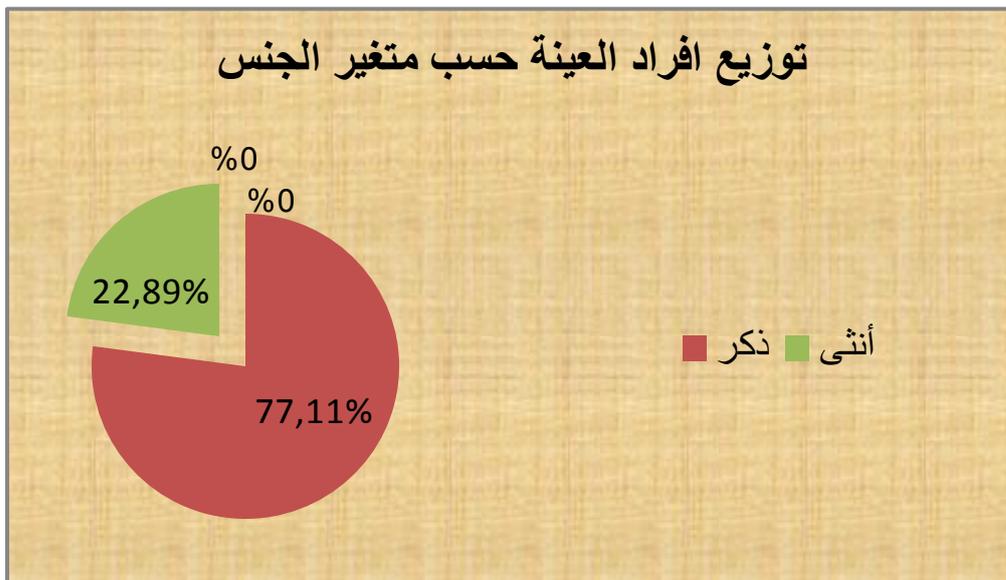
1-1) عرض النتائج الخاصة بالجنس:

-جدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
77,11	64	ذكر
22,89	19	أنثى
100	83	المجموع

يبين الجدول رقم (05) أن نسبة 77,11 % من عينة الدراسة هم من فئة الذكور، في حين تقدر نسبة الإناث بـ 22,89 % ، يلاحظ أن الفارق كبير بين الفئتين، ويرجع هذا كون طبيعة نشاط المؤسسة يعتمد أكثر على أعمال الصيانة ومشاريع الأشغال المدنية وتركيب الخطوط الهاتفية وكوابل الألياف البصرية وصيانة الشبكات الخارجية هذه الأنشطة التي لم تقبل عليها المرأة ومازالت حكرة على الرجال، فتواجد المرأة يكون بالأخص في الإدارة والوكالات التجارية أي المصالح التي لها علاقة بالزبائن، ويرجع للطابع السوسولوجي للمنطقة الذي مزال يرفض قبول خروج المرأة للعمل.

شكل رقم (01) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب متغير الجنس



2-1 عرض النتائج الخاصة بالحالة العائلية:

جدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
77,11	64	متزوج
19,28	16	أعزب
3,61	3	مطلق
0	0	أرمل
100	83	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (06) يتبين أنّ نسبة 77.11% من أفراد عينة الدراسة هم من المتزوجين، تليها نسبة العزاب بـ 19.28%، وأخيرا نسبة 3.61% من المطلقين ولم نسجل أي نسبة من الأرملة، تشير نتائج الدراسة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من المتزوجين ويعود هذا في نظرنا إلى كون العامل يستفيد من دخل شهري ثابت وإن المؤسسة تمنح لعمالها قروض ميسرة تساعد على تلبية الحاجات مما يتيح إمكانية الزواج، فعامل الاستقرار الأسري يعتبر مؤشر جيد على النضج والاتزان والشعور بالمسؤولية وواجب الانضباط نحوى الأسرة، فهي فئة مدركة لمعنى الانضباط ما يضفي مصداقية على إجاباتها.

شكل رقم : (02) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب متغير الحالة العائلية



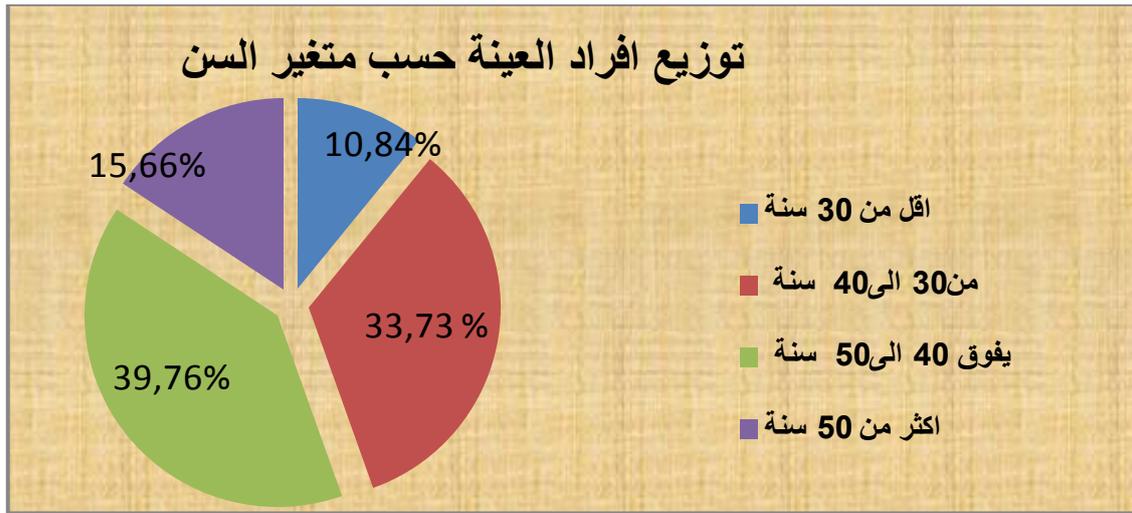
1-2) عرض النتائج الخاصة بالسن:

جدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	الفئات العمرية
8,73	40,82	10,84	9	أقل من 30 سنة
		33,73	28	[40- 30]
		39,76	33	[50- 40]
		15,66	13	أكثر من 50 سنة
		100	83	المجموع

يوضح الجدول رقم (07) أن نسبة 39.76% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين [50-40] سنة ، تليها نسبة 33.73% ممن تتراوح أعمارهم ما بين [40- 30] ، أما نسبة الفئة التي يتجاوز سن أفرادها أكثر من 50 سنة فتمثلت نسبة 15.66%، أما أقل نسبة ارتبطت بالفئة التي لم يتجاوز أفرادها سن 30 سنة وتقدر بـ 10, 84 %، كما نلاحظ أن من خلال المتوسط الحسابي أنه يشير إلى متوسط عمر يقدر بـ 40,82 الذي يعبر على سن ومرحلة العطاء. يلاحظ كذلك أن أكثر من نصف العينة يفوق سن أفرادها 40 سنة تما توظيفهم أغلبيتهم في مرحلة ما قبل إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات .

الشكل رقم (03) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب متغير السن



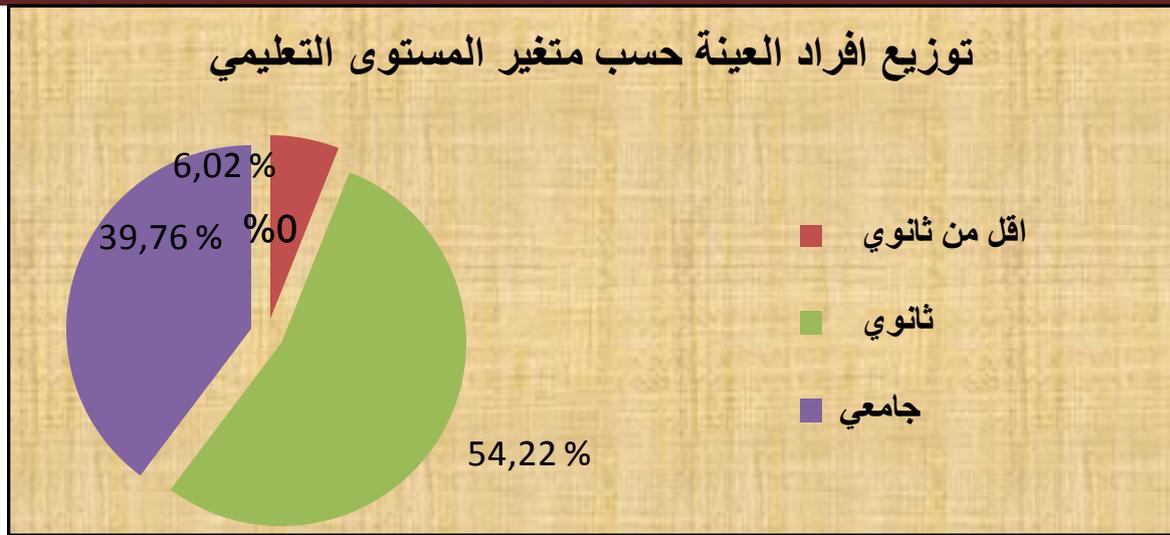
1-4) عرض النتائج الخاصة بالمستوى التعليمي:

جدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
6,02	5	أقل من ثانوي
54,22	45	ثانوي
39,76	33	جامعي
100	83	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (08) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة تمثلها فئة العمال الذين لهم مستوى تعليمي ثانوي وبلغت 54.22%، وتليها نسبة 39.76 تمثل فئة العمال الذين تلقوا تعليماً جامعياً، ثم تأتي فئة أصحاب المستوى أقل من ثانوي وهي نسبة قليلة جداً مقدرة بـ 6.02%، يلاحظ أن غالبية أفراد العينة لهم مستوى ثانوي وجامعي مما يساعدهم على الفهم والاطلاع على القوانين واللوائح ومعرفة الحقوق والواجبات وعليه تكون المؤسسة قد ساهمت بشكل كبير في القطاع الخدماتي .

الشكل رقم (04) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي:



5-1 عرض النتائج الخاصة بالتصنيف المهني:

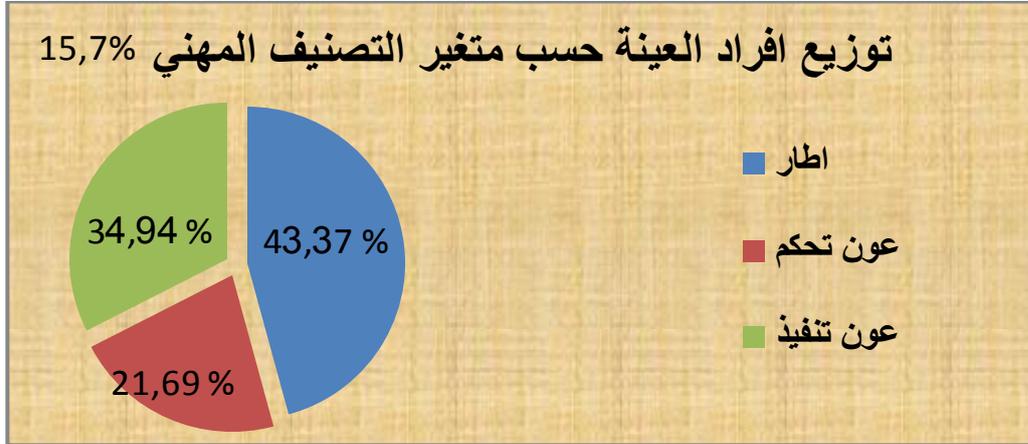
جدول رقم : (09) توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف المهني
43,37	36	إطار
21,69	18	عون تحكم
34,94	29	عون تنفيذ
100	83	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة أفراد عينة الدراسة الذين يمثلون فئة الإطارات بلغت 43,37% تليها نسبة 34,94% ممن يشكلون فئة عمال التنفيذ، ثم في الأخير فئة عمال التحكم تقدر نسبتها بـ 21.69%. تتوافق تشكيلة العمال ومتطلبات المهام العماليئية لشركة اتصالات الجزائر فهي تتوفر على الإطارات المكونة من أصحاب الشهادات الجامعية (مهندس، ليسانس، تقني سامي) وأصحاب المستوى النهائي ذوو الخبرة الطويلة في المؤسسة، ولا تميل لتوظيف يد عاملة، نسجل ضعف في فئة التحكم وهذا راجع لسياسة التوظيف في العشرية

الأخيرة التي تستقطب أصحاب الشهادات الجامعية على حساب أعوان التحكم، هذه السياسة المفروضة من طرف الحكومة على القطاع الاقتصادي.

الشكل رقم (05) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب التصنيف المهني:



6-1 عرض النتائج الخاصة بالخبرة المهنية:

جدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
9,01	16,43	18,07	15	اقل من 6 سنوات
		19,28	16	[6 - 12] سنة
		15,66	13	[12 - 19] سنة
		46,99	39	أكثر من 19 سنة
		100	83	المجموع

يبين الجدول رقم (10) أن نسبة 46.99% من عينة الدراسة تمثل فئة العمال الذين بلغت خبرتهم المهنية أكثر من 19 سنة، تليها فئة الذين تتراوح خبرتهم ما بين [06 - 12] سنة بـ 19,28%، فيما تمثل نسبة 18.07% من أفراد العينة العمال الذين لهم خبرة أقل من 06 سنوات، وفي الأخير تبلغ نسبة الأفراد من العينة ذوو الخبرة بين [12 - 19] سنة بـ 15.66%، ما يلاحظ أن غالبية أفراد العينة لهم خبرة أكثر من ست سنوات، وهي مدة نراها كافية من

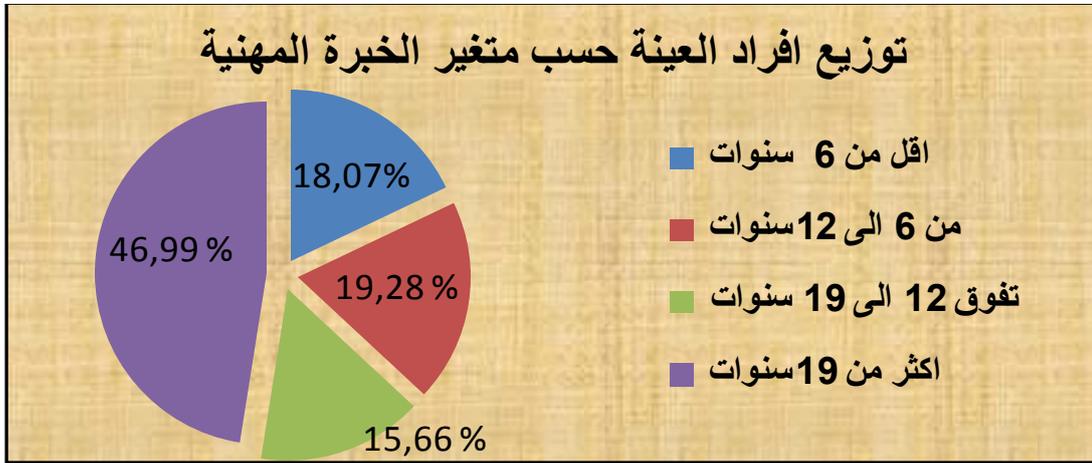
ناحية لفهم العمل ومعرفة الواجبات الوظيفية، نلاحظ كذلك أن 62,65 % تفوق خبرتهم 13 سنة عايشت سنوات من فترة الاحتكار أي قبل إعادة هيكلة القطاع 2003 وفصل البريد عن المواصلات والفترة الحالية، وهي تجربة مهنية لا بأس بها، مما يجعل إجابتها على عناصر الاستمارة ذات مصداقية أكثر نظرا لخبرتها في الميدان.

استنتاجات البيانات العامة :

1- اغلبية عمال مؤسسة اتصالات الجزائر هم من جنس ذكور

2- تتراوح اعمار اغلبية عمال المؤسسة ما بين (40-49) سنة

الشكل رقم (06) التمثيل البياني لخصائص العينة حسب متغير الخبرة:



جدول رقم (11): الاحصاءات الوصفية لعينة الدراسة حسب بعد اليات التكوين

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف لمعياري	المتوسط لحسابي	درجة الموافقة					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة		
4	مرتفع	0,80	3,52	3	48	23	7	2	التكرار	ساعدني التكوين في انجاز كمية كبيرة من العمل في الوقت المحدد
				3,61	57,83	27,71	8,43	2,41	النسبة%	
1	مرتفع جدا	0,62	4,63	56	25	0	2	0	التكرار	مكنتني التكوين من انجاز اعماله اليومية بسهولة
				67,47	30,12	0,00	2,41	0,00	النسبة%	
2	مرتفع جدا	0,80	4,45	49	26	4	4	0	التكرار	مكنتني التكوين من انجاز عملي اليومي بجودة
				59,04	31,33	4,82	4,82	0,00	النسبة%	
6	متوسط	1,10	3,34	16	15	38	9	5	التكرار	مكنتني التكوين من تقديم اساليب عمل جديدة لإنجاز عملي
				19,28	18,07	45,78	10,84	6,02	النسبة%	
7	متوسط	1,06	3,25	9	28	25	17	4	التكرار	مكنتني التكوين من تقليل الوقت اللازم لإنهاء المعاملات اليومية
				10,84	33,73	30,12	20,48	4,82	النسبة%	
3	مرتفع	1,03	3,65	16	39	12	15	1	التكرار	ساعدني التكوين على رفع مستوى العمل
				19,28	46,99	14,46	18,07	1,20	النسبة%	
8	متوسط	1,12	2,99	8	22	19	29	5	التكرار	ساعدني التكوين على حل كثير من مشكال العمل لم اقدر على حلها سابقا
				9,64	26,51	22,89	34,94	6,02	النسبة%	
5	مرتفع	0,94	3,51	8	43	16	15	1	التكرار	ساعدني التكوين على امتلاك مهارات عمل متنوعة في كافة مجالات عملي
				9,64	51,81	19,28	18,07	1,20	النسبة%	
9	منخفض	1,28	2,13	5	11	10	21	36	التكرار	ساعدني التكوين على ابتكار وتطوير اساليب عمل جديدة
				6,02	13,25	12,05	25,30	43,37	النسبة%	
	مرتفع	1,20	3,50	170	257	147	119	54	التكرار	جميع فقرات المحور
				22,76	34,40	19,68	15,93	7,23	النسبة%	

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

يتضح من خلال الجدول رقم 11، وعلى ضوء إجابات أفراد عينة الدراسة أن المتوسط الحسابي العام المتعلق ببعد اليات تكوين العمال يقدر بـ 3,50، وبانحراف معياري قدره 20، 1 يوضح نوعاً ما تشتت لبعض المفردات عن المتوسط الحسابي العام، ليتضح أن هناك اتجاه إيجابي ذو مستوى مرتفع.

وفيما يلي نستعرض آراء عينة الدراسة من خلال العبارات المكونة لهذا البعد، مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

1- يظهر التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان أن العبارة رقم (2): مكنني التكوين من انجاز اعمالى اليومية بسهولة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4,63 وبانحراف معياري صغير قدره 0,62، مما يدل على وجود تقارب كبير في الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط، أي عدم تباين وجهات النظر بين مجموع أفراد العينة حول محتوى هذه الفقرة، وتعكس هذه النتيجة مستوى موافقة مرتفع جداً .

تدلنا هذه المعطيات على أن هذا المؤشر هو اتجاه جد إيجابي نحو التكوين العمال حيث انه سهل انجاز من العمل كونه ينم عن وعي بهذه الحقيقة التي تعتبر سبب وجود واستمرارية المؤسسة والمحافظة على كيانها، وهي من وراء عوائد المؤسسة وبالتالي المنح والمزايا وبالتالي يكون الاهتمام بالزبون أولى الأولويات وهو مؤشر يدفع على التفاؤل .

2- من خلال معطيات الجدول يظهر أن غالبية المبحوثين تتجه آراءهم إلى موافقة مرتفعة جداً على مضمون العبارة رقم (3): مكنني التكوين من انجاز عملي اليومي بجودة ، كما توضح ذلك قيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 4,45، وبانحراف معياري قدره 0,80 مما يعكس وجود تقارب كبير في الإجابات وعدم تشتتها عن قيمة المتوسط الحسابي .

وهو مؤشر كذلك يبعث على الاطمئنان كون الغالبية من أفراد العينة ساعدها التكوين في أداء مهامها بشكل جيد وهو ما يحفز على العمل .

3- يتضح من الجدول أن العبارة رقم (6): ساعدني التكوين على رفع مستوى العمل جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 65, 3 و بانحراف معياري يقدر بـ 1,03، يدل على وجود تقارب إجابات أفراد العينة و مستوى موافقة مرتفع حول مضمون هذه الفقرة .

فمن خلال النتائج يتضح أن غالبية العمال يعتبرون التكوين مهم لهم وهو ما يساعد في تكوين الاتجاه الايجابي نحو العمل والالتزام من خلال هذا المؤشر يبدو أن الية التكوين تعتبر ضرورة حتمية لكل مؤسسة فمن خلال هذه العملية تستطيع المؤسسة القيام بمهامها وهو وسيلة لمواجهة المواقف الحرجة .

4- تظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1): ساعدني التكوين في انجاز كمية كبيرة من العمل في الوقت المحدد، بلغ 3,52، وكذلك قيمة الانحراف المعياري 0,80، الدال على وجود تقارب كبير في إجابات المبحوثين حول مضمون العبارة التي احتلت الرتبة الرابعة وبمستوى موافقة مرتفع لما تضمنته.

إن ما يلفت الانتباه نسبة ضئيلة من العمال لم يساعدهم التكوين على انجاز المطلوب منهم في نفس الفترة الزمنية ، ونرى كذلك بأن الغالبية من أفراد العينة ساعدهم التكوين على انجاز المطلوب منهم في نفس الفترة الزمنية كون كما سبق أن أغلب المبحوثين لهم مستوى ثانوي وجامعي إضافة إلى أن المؤسسة تمنح لكل عامل فترة معينة من التكوين ليكون على علم بجميع نواحي عمله ، وهو دليل على اهمية هذه العملية لما لها من دور في سيرورة المؤسسة ومحاولة الوصول الى اعلى مردودية ممكنة .

5- يلاحظ أن مستوى الموافقة على العبارة رقم (8) ساعدني التكوين على امتلاك مهارات عمل متنوعة في كافة مجالات عملي وهو ما تؤكد قيم المتوسط الحسابي الذي يقدر بـ 3,51 والانحراف المعياري بـ 0,94 الذي يظهر تقارب آراء عينة الدراسة نحو العبارة.

فهناك نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة، ترى أن التكوين يساعد في امتلاك واكتساب مهارات عمل متنوعة في كافة المجالات من حيث نوع وحجم المشاريع وعمليات التسويق وغيرها، وهو ما ينم على أن إطارات ومسؤولي المديرية واعون بان عملية التكوين هي مصدر الفعالية .

6- تبين نتائج الجدول بخصوص العبارة رقم (4): مكنني التكوين من تقديم اساليب جديدة لإنجاز عملي، التي جاءت في المرتبة السادسة وبمستوى موافقة متوسط حسب قيمة المتوسط الحسابي للعبارة الذي بلغ 3,34 وبانحراف معياري الذي تعكس قيمته المقدرة ب 1,10 بعض التشتت لأراء أفراد العينة نحو قيمة المتوسط هذه الفقرة .

تختلف هذه النتيجة مع نتيجة العبارة رقم (2) ، أي يختلف رأي المستجوبين في رغبتهم عن رغبة باقي العمال في الانجاز ، نعتقد أن المستجوب يعبر عن شعوره أو ما يطمح إليه، أما بخصوص اتجاهات الآخرين نحو الانجاز فالمستجوب قد يترجمه من خلال ملاحظته لأداء وسلوك الآخرين.

7- بالنسبة للعبارة رقم (5): مكنني التكوين من تقليل الوقت اللازم لإنهاء المعاملات اليومية ، نلاحظ أن متوسطها الحسابي يساوي 3,25 يكاد يميل نحو مجال المستوى المرتفع ، وانحرافها المعياري يقدر ب 1,06، يدل على عدم وجود تشتت كبير لإجابات أفراد العينة عن قيمة المتوسط وكان مستوى الموافقة حول مضمون العبارة متوسط، وهو أقل من المتوسط العام للبعد وهو اتجاه غير إيجابي للمسؤولين في نظر المبحوثين للتكفل بإرضاء الزبون ، هذه القيمة التي تبقى بعيدة عن المستوى المطلوب، ربما نابع من ملاحظاتهم لاستياء الزبائن من نوعية الخدمة المقدمة التي لم ترتقي بعد إلى توقعاتهم.

8- يظهر التحليل الإحصائي أن قيمة المتوسط الحسابي لاتجاهات عينة الدراسة حول العبارة رقم (7) المتضمنة ساعدني التكوين على حل الكثير من مشاكل العمل التي لم اقدر على حلها سابقا، هو 2,99 وان قيمة الانحراف المعياري 1,12 الذي يشير إلى بعض التشتت لأراء المبحوثين عن قيمة المتوسط الحسابي، وتعكس هذه النتيجة مستوى متوسط من حيث الموافقة على مضمون العبارة .

فالمتوسط الحسابي الذي جاء بأقل قيمة من المتوسط العام للبعد وهو ما أثر عليه سلبا، وعدم وجود شبه اتفاق بين أفراد العينة مما يعني أن هناك بعض العمال ليس لهم القدرة على التعامل مع المعوقات التي تواجههم، بالرغم من ان الية التكوين جاءت للحد من هذه المشاكل .

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

9- يلاحظ أن العبارة رقم (9) ساعدني التكوين على ابتكار وتطوير اساليب عمل جديدة جاءت في المرتبة التاسعة بمستوى منخفض كما تشير إليه قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهما على التوالي 2,13 و 1,28 .

نلاحظ عدم الموافقة على هذه العبارة وهو اتجاه سلبي فالية التكوين في جوهرها هي تطوير وابتكار لأساليب جديدة للعمل وهو ما يستدعي كثير من الاهتمام من اجل تحقيق تطور في الاداء الوظيفي للعمال .

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

جدول رقم (12) الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة حسب بعد شمولية المادة التدريبية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف لمعياري	المتوسط لحسابي	درجة الموافقة					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة		
6	منخفض	0,87	2,57	0	15	23	39	6	التكرار	شمولية المادة التدريبية مكنتني من انجاز اعمال المراجعين بدقة
				0,00	18,07	27,71	46,99	7,23	النسبة %	
3	متوسط	0,93	2,84	2	19	31	26	5	التكرار	المادة التدريبية اشتملت على كافة اعمال وتفاصيل برامج العمل ومهارتهولم تكن مقتصرة على الاساسيات العامة
				2,41	22,89	37,35	31,33	6,02	النسبة %	
4	متوسط	0,94	2,82	2	20	26	31	4	التكرار	برامج التدريب التي يتابعها العمال تتلاءم ومتطلبات الوظائف
				2,41	24,10	31,33	37,35	4,82	النسبة %	
5	متوسط	0,96	2,65	3	13	25	36	6	التكرار	شمولية المادة التدريبية مكنتني من امتلاك مهارات التواصل
				3,61	15,66	30,12	43,37	7,23	النسبة %	
2	متوسط	1,01	2,96	3	25	27	22	6	التكرار	شمولية المادة التدريبية جعلتني اتحكم في تقنية الاتصال
				3,61	30,12	32,53	26,51	7,23	النسبة %	
7	منخفض	1,04	2,52	2	14	23	30	14	التكرار	شمولية المادة التدريبية جعلتني انجز الاعمال بسرعة عالية بسبب التحكم في تكنولوجيا الاتصال
				2,41	16,87	27,71	36,14	16,87	النسبة %	
8	منخفض	1,11	2,34	5	9	12	40	17	التكرار	تنوع المادة التدريبية ساعدني في ربح الوقت وانا انجز الاعمال التي تخدم العمل
				6,02	10,84	14,46	48,19	20,48	النسبة %	
1	مرتفع جدا	0,98	4,28	41	34	1	4	3	التكرار	تنوع المادة التدريبية ساعدني في ابتكار كثير من البرامج اللازمة التي احتاجها في عملي
				49,40	40,96	1,20	4,82	3,61	النسبة %	
	متوسط	1,13	2,87	58	149	168	228	61	التكرار	جميع فقرات البعد
				7,76	19,95	22,49	30,52	8,17	النسبة %	

من خلال الجدول رقم 12، وعلى ضوء الإجابات التي أفضى بها أفراد عينة الدراسة نلاحظ أن مستوى الموافقة على عبارات بعد شمولية المادة التدريبية كان متوسطاً، وان المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت قيمها بين (4,28 و 2,34) إذ جاء المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن العبارة رقم (8) في المرتبة الأولى والمقدرة قيمته بـ 4,28 وبانحراف معياري 0,98، وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (7) حيث بلغ متوسطها الحسابي 2,34 وانحرافها المعياري 1,11 .

وفيما يلي نستعرض آراء عينة الدراسة من خلال العبارات المكونة لهذا البعد، مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

1 - يظهر التحليل الإحصائي للجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لاتجاهات عينة الدراسة حول العبارة رقم (8): تنوع المادة التدريبية ساعدني في ابتكار كثير من البرامج اللازمة التي احتاجها في عملي قدرها 4,28 وان قيمة الانحراف المعياري مقدرة بـ 0,98، مما يدل على وجود تقارب كبير في الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط، أي عدم تباين وجهات النظر حول مضمون هذه العبارة، لتعكس هذه القيم مستوى موافقة مرتفع جدا بين مجموع أفراد العينة. إن التدريب يعتبر في الفكر التaylorي عامل مهم لرفع من انتاجية العمال، فالتدريب وخاصة إذا في بيئة تتسم بالاستقرار يكون مردوده ايجابي ، فأغلبية المبحوثين ترى أن تنوع المادة التدريبية يعتبر عامل جد مرضي لهم.

2- يتضح من خلال الجدول أن العبارة رقم (5): شمولية المادة التدريبية جعلتني اتحكم في تقنية الاتصال ، جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2,96 وبانحراف معياري يقدر بـ 1,01، يدل على وجود تقارب إجابات أفراد العينة حول مضمون هذه الفقرة، ومن خلال هذه النتائج يتضح بان مستوى تحديد المهام هو متوسط.

من خلال النتائج المبحوثين نرى ان على المنظمات ان تراعي شمولية المادة التدريبية والتي يتم اخضاع الموظفين لها فشمولية تلك البرامج تساهم بشكل كبير في تعزيز احتياجاته من من مهارات اتصال ومعارف وقدرات بشكل عام، مما يؤدي الى كفاءة العمل وتحقيق الفعالية.

3 - من خلال معطيات الجدول يظهر أن قيمة المتوسط الحسابي لاتجاهات عينة الدراسة حول العبارة رقم(2) المتضمنة المادة التدريبية اشتملت على كافة اعمال وتفاصيل برامج العمل ومهارته ولم تكن مقتصرة على الاساسيات العامة هو 2,84 وان قيمة الانحراف المعياري هي 0,93 والتي تشير إلى تقارب لدرجات الإجابة حول قيمة المتوسط.

يتضح ومن خلال المستوى المتوسط أن المؤسسة ما تزال بعيدة عن الاهتمام بتفاصيل برامج المادة التدريبية واهتمامها كان موجها للأساسيات فقط كون أحسن النتائج يمكن تحقيقها من خلال العمل على التفاصيل مع تحقق ظروف مناسبة تشجع على القيام بالأعمال الموكلة للفرد بأحسن طريقة ممكنة.

4- تظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3): برامج التدريب التي يتابعها العمال تتلاءم ومتطلبات الوظائف ،بلغ 2,82، وكذلك قيمة الانحراف المعياري 0,94، الدال على وجود تقارب في إجابات المبحوثين حول مضمون العبارة التي احتلت الرتبة الرابعة ويقدر مستوى الإجابة على العبارة بمتوسط يميل نحو مجال المستوى المنخفض .

يلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط هي أقل من قيمة المتوسط العام مما يؤثر عليه سلبا فالتدريب الذي يعبر عن " مجموعة من الأساليب البيداغوجية التي تسمح بإعادة تأهيل الأفراد لكي يكونوا في حالة استعداد وتأهب بشكل دائم ومتقدم من أداء وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار المؤسسة التي يعملون بها" يبدو أنه رغم وجود بعض التبرعات التي في الغالب لا تتجاوز مدتها أسبوع حسب معايشتنا للميدان، تبقى عملية ظرفية تستجيب لتحقيق غايات آنية فقط مبعدة لأي تكوين يمكن من إكساب العامل ثقافة جديدة تمكنه من اكتساب مهارات جديدة، تمكن العامل من استيعاب ما يحيط به من منافسة وما يتطلب منه .

5- تبين نتائج الجدول بخصوص العبارة رقم (4): شمولية المادة التدريبية مكننتي من امتلاك مهارات التواصل ، التي جاءت في المرتبة الخامسة وبمستوى موافقة متوسط حسب قيمة المتوسط الحسابي للعبارة الذي بلغ 2,65 وانحراف معياري الذي تعكس قيمته المقدر ب 0,96 وجود تقارب في الإجابات وعدم تشتتها عن قيمة المتوسط .

قيمة المتوسط أقل من المتوسط العام وهو ما أثر عليه سلباً، إن الكثير من الأعمال تتطلب تضافر الجهود، فشمولية المادة التدريبية تساعد على الابداع لكن امتلاك فن الاتصال هو الذي يحدد الفعالية ومنه خلق مناخ يتميز بالنشاط والحركة وتحقق أحسن النتائج .

6 - بالنسبة للعبارة رقم (1): شمولية المادة التدريبية مكنتني من انجاز اعمال المراجعين بدقة ، تحتل بذلك المرتبة السادسة من عبارات بعد التطوير والتحسين وبمستوى منخفض حسب قيمة المتوسط الحسابي للعبارة الذي بلغ 2,57 وبانحراف معياري الذي تعكس قيمته الصغيرة المقدرة ب 0,87 الذي يوضح تشتت ضعيف لدرجات الإجابة عن قيمة المتوسط .

كما يلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي أقل من المتوسط العام مما أثر عليه تأثير سلبي نوعاً ما، و هو ما يعبر عن عدم استجابة شمولية المادة التدريبية لحل ازمة التداخلات والتعقيدات في اعمال المراجعين للتداخل في القرارات الإدارية الذي يستوجب التعديل لتكون القرارات بيد من هم أقرب للظروف والأقدر على فهمها والتعامل معها، باعتبار ان استراتيجية التدريب تحدد تقسيم الأعمال بين العاملين وتنظم العلاقات داخل المؤسسة وتحدد المسؤوليات.

7- يلاحظ أن العبارة رقم (6) شمولية المادة التدريبية جعلتني انجز الاعمال بسرعة عالية بسبب التحكم في تكنولوجيات الاتصال ، أتت في المرتبة السابعة ودون مستوى الموافقة أي بدرجة منخفضة تؤكدها قيم المتوسط الحسابي الذي يقدر ب 2,52 والانحراف المعياري ب 1,04 الذي يظهر التقارب النسبي لآراء عينة الدراسة نحو عبارة التدريب وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصال .

يشير هذا المؤشر على أن عملية التدريب رغم أهميتها وبعدها الاستراتيجي في اختيار عناصر ذات كفاءات باستطاعتها تحريك الأهداف الا ان الاتصال والتحكم في تكنولوجياته يعد عنصر مهم ، من حيث أن الأغلبية ابدت اعتراضها على العبارة ما ينم عن استياء العمال من ممارسات بيروقراطية سلبية قد يكون أساسها المحاباة والعلاقات الشخصية والتي تبقى بعيدة عن معايير العقلانية والرشد، والضامنة لشروط المنافسة النزيهة بين المتقدمين للتدريب ،وتتفق هذه النتيجة مع ما ذهبت إليه دراسة محمد المهدي التي خلصت إلى سيادة العلاقات الشخصية

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

ورسوخها عند المسير سواء في القطاع الخاص أو العام، وغياب لثقافة تنظيمية في تسيير المؤسسات وتأثير معتبر للموروثات الاجتماعية.

8- يلاحظ أن عبارة رقم (7) تنوع المادة التدريبية ساعدني في ربح الوقت وأنا انجز الاعمال التي تخدم العمل جاءت في المرتبة الأخيرة بمستوى منخفض كما تشير إليه قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهما على التوالي 2,34 و 1,11 .

بالرغم من أن تنوع المادة التدريبية تعتبر العصب المركزي في اي فعالية بحث يسمح هذا التنوع في المادة التدريبية بتدفق المعلومات والتغذية العكسية والتي على أساسها تبنى القرارات السليمة، تؤكد النتائج عدم الاهتمام الكافي بالتدريب رغم وجود اغلفة خاصة بالمؤسسة بهذا الشأن، يفترض أنها تلعب الدور الهام في الاتصال النازل وفي تشجيع العمال على الاتصال الصاعد يعرض كل ما من شأنه أن يضمن التغذية العكسية.

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

جدول رقم (13) الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة حسب بعد الاتصال

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف لمعياري	المتوسط لحسابي	درجة الموافقة					العبارة	
				غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة		
2	متوسط	1,09	2,67	10	30	27	9	7	التكرار	يمنح العمال بالمؤسسة فرص لسماع شكاويهم
				12,05	36,14	32,53	10,84	8,43	النسبة%	
6	منخفض	0,89	1,93	28	39	12	2	2	التكرار	تتلقى الاجابة من طرف المشرفين بعد الاتصال بهم حول طريقة العمل
				33,73	46,99	14,46	2,41	2,41	النسبة%	
5	منخفض	0,91	2,25	16	40	17	10	0	التكرار	هناك تدريبات معينة عند ظهور طرق عمل جديدة او موصفات جديدة
				19,28	48,19	20,48	12,05	0,00	النسبة%	
1	متوسط	0,99	2,67	9	29	27	16	2	التكرار	هناك تبادل للمعلومات بين الزملاء حول طريقة العمل
				10,84	34,94	32,53	19,28	2,41	النسبة%	
4	منخفض	1,06	2,37	19	27	28	5	4	التكرار	علاقتك جيدة مع المشرفين من خلال التشاور حول طريقة العمل
				22,89	32,53	33,73	6,02	4,82	النسبة%	
3	متوسط	0,89	2,66	5	35	27	15	1	التكرار	توضع الأهداف السنوية للإنجاز من طرف المديرية العامة بمقاييس موضوعية
				6,02	42,17	32,53	18,07	1,20	النسبة%	
8	منخفض	0,81	1,89	31	31	20	1	0	التكرار	عندما تواجهك صعوبة في ادائك لعملك تعلم بها المسؤول
				37,35	37,35	24,10	1,20	0,00	النسبة%	
7	منخفض	0,85	1,90	31	32	17	3	0	التكرار	تعمل المؤسسة على إشراك العمال في اتخاذ القرار
				37,35	38,55	20,48	3,61	0,00	النسبة%	
	منخفض	0,99	2,30	149	263	175	61	16	التكرار	جميع فقرات المحور
				22,44	39,61	26,36	9,19	2,41	النسبة%	

يتبين من خلال الجدول رقم 13، وعلى ضوء إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاتصال أن مستوى الموافقة العام جاء منخفضاً، حيث لم يتعدى المتوسط الحسابي العام 2,30 وبانحراف معياري ضعيف نوع ما قدر بـ 0,99، ولم تتجاوز قيم المتوسطات الحسابية لجميع العبارات القيمة 2,67. وهو ما يؤكد أن جميع عبارات البعد تشير إلى تدني قيمة الاتصال داخل المؤسسة .

وفيما يلي نستعرض آراء عينة الدراسة من خلال العبارات المكونة لهذا البعد، مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

1- تشير نتائج الجدول بخصوص إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مضمون العبارة رقم (4) هناك تبادل للمعلومات بين الزملاء حول طريقة العمل ، أنها ذات مستوى متوسط وجاء ترتيبها الأول على مستوى عبارات البعد، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2,67 أما قيمة الانحراف المعياري بلغت 0,99 والتي تشير إلى تشتت ضعيف لدرجات الإجابة عن قيمة المتوسط الحسابي .

وترجع هذه النتيجة إلى درجة فهم العمال لحرية إبداء الرأي فمنهم من يفهمها داخل إطار العمل ومنهم من يفهمها في مجالات عدة ، كما أن الصراع الداخلي أثر على استجابات العمال لهاته العبارة

2- تظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1): يمنح العمال بالمؤسسة فرص لسماع شكاويهم، بلغ 2,67 تتساوى مع قيمة المتوسط الحسابي للعبارة السابقة، غير أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1,09، الدال على وجود تقارب نسبي في إجابات المبحوثين حول قيمة المتوسط الحسابي وتحتل بذلك المرتبة الثانية، وبمستوى موافقة متوسط على المضمون العبارة.

من خلال المعطيات يتبين أن هناك شكاوي وانشغالات للعمال غير متكفل بها وهو ما يؤكد صحة العبارة الخاصة بالاتصال، وهذا ما يبين في رأينا أن العمال هم على استعداد لتجسيد قيم المشاركة في الأمور التي يطلب منهم ذلك، يؤكد من جهة أخرى أن مبدأ المشاركة العمالية في

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

اتخاذ القرارات ضل شعارا يتغنى به الكثيرون في المؤسسة الجزائرية دون التجسيد الفعلي والواقعي لهذه القيمة .

3- يظهر التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان أن قيمة المتوسط الحسابي لاتجاهات عينة الدراسة حول العبارة رقم (6) المتضمنة توضع الأهداف السنوية للإنجاز من طرف المديرية العامة بمقاييس موضوعية، هو 2,66 وان قيمة الانحراف المعياري 0,89، التي تشير إلى تشتت ضعيف لإجابات أفراد عينة حول قيمة المتوسط، ويقدر مستوى الموافقة على العبارة بمتوسط.

يوضح هذا المؤشر أن غالبية أفراد العينة غير موافقة على أن الأهداف المسطرة للإنجاز من طرف المديرية العامة خلال السنة هي موضوعية، ففي غياب شروط الاتصال الفعال والمشاركة العمالية ونقابة حريصة على مصالح العمال لا يمكن وضع أهداف يمكن من خلالها تقييم المديرية الولائية ففي غياب المعطيات والشروط الكافية لا يمكن تحديد أهداف موضوعية وعادلة .

4- يتضح من خلال الجدول السابق أن العبارة رقم(5): علاقتك جيدة مع المشرفين من خلال التشاور حول طريقة العمل ، جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 2,37 وبانحراف معياري يقدر بـ1,06 مما يدل أن ما أفصوا به أفراد عينة الدراسة يقارب نسبيا قيمة المتوسط الحسابي، ومن خلال هذه النتائج يتضح بان مستوى النقابة في الدفاع عن مصالح العمال ذات درجة منخفضة.

وترجع هذه النتيجة الى وجود اختلاف في وجهات النظر حول طريقة العمل والكيفية التي يؤدي بها بالإضافة الى وجود طريقة غير فعالة في طرق العمل وهو ناتج بالأساس الى وجود صراع داخل التنظيم.

5- يلاحظ أن مستوى الموافقة على العبارة رقم (3) هناك تدريبات معينة عند ظهور طرق عمل جديدة او موصفات جديدة هو منخفض، تؤكد قيم المتوسط الحسابي الذي يقدر بـ2,25 والانحراف المعياري بـ 0,91 الذي يظهر تقارب آراء عينة الدراسة نحو محتوى العبارة .

إن مدى فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير إلى وجود طرق جديدة في شتى النشاطات وهو يتوقف على مدى توفر إطارات من المشرفين الأكفاء ذلك لأنهم يقومون بعمليات وأدوار أساسية داخل التنظيم لتوزيع العاملين وتوجيههم إلى طرق العمل المناسبة.

6- يلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم (2) تتلقى الاجابة من طرف المشرفين بعد الاتصال بهم حول طريقة العمل جاءت في المرتبة السادسة وبمستوى منخفض كما تشير إليه قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهما على التوالي 1,93 و 0,89 كما أن قيمة المتوسط محصورة في المجال الحرج القريب من الدرجة المنخفضة جدا.

ان تأثير متوسط العبارة هو تأثير سلبي على المتوسط العام، تشير هذه العبارة إلى عدم تلقي الاجابة من طرف المشرفين وهو ما يرجع الى وجود معوقات كظروف العمل والصراع الذي اشرنا اليه في عبارات سابقة .

7 - تبين نتائج الجدول بخصوص العبارة رقم (8): يلقي التجديد والإبداع تشجيعا من طرف المؤسسة، التي جاءت في المرتبة السابعة حسب قيمة المتوسط الحسابي الذي بلغ 1,90 وبانحراف معياري الذي تعكس قيمته المقدرة بـ 0,85 وجود تقارب في الإجابات وعدم تشتتها عن قيمة المتوسط الحسابي، تقع بذلك في المجال الحرج القريب من الدرجة المنخفضة جدا.

قيمة المتوسط أقل من قيمة المتوسط العام وهو ما اثر عليه سلبا، وعلى الرغم من أن الثواب على استخدام العقول يتحول على أثره الالتزام إلى تفاني ويتسامى الإخلاص إلى أعلى درجات الانضباط والولاء، فتحفيز الابتكار وخاصة في مؤسسة تنشط في مجال تكنولوجيا الاتصال تنتوع مشكلاتها التقنية التي تتطلب الحلول في كل مرة له الدور الحاسم، غير أن هذا المؤشر ذو مستوى منخفض في المؤسسة .

8 - أما بالنسبة للعبارة رقم (7) والمتعلقة بعمل المؤسسة على إشراك العمال في اتخاذ القرار يلاحظ أنها تقع في الترتيب الأخير لعبارات البعد وبمستوى منخفض من حيث الموافقة على محتواها حيث أن متوسطها الحسابي بلغ 1,89 يقترب من قيم مجال المستوى المنخفض جدا،

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

في حين قدر انحرافها المعياري 0,81 الذي يشير إلى تمركز قوي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول قيمة المتوسط الحسابي ،مما يعكس شبه انعدام لهذه القيمة بالمؤسسة .

قيمة المتوسط أقل من المتوسط العام وهو ما أثر عليه سلبيًا ،و كون ان المؤسسة تقوم بترقية الاتصال عن طريق المشاركة في اتخاذ القرار بحيث تعمل على هاته الاخيرة بتنمية ووعي الأفراد وتجعلهم أكثر نضجا وظيفيا من خلال تبادل الأفكار والآراء حول العمل مشبعة بذلك خاصة تأكيد الذات حسب نظريات التحفيز ، وغالبية أفراد العينة ترى ان هذه القيمة غير متوفرة بالمؤسسة .

الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

جدول رقم (14) الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة حسب بعد الأداء

العبارة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة لرتبة	الرتبة
	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق بشدة	موافق بشدة				
يبدل العمال الجهد الكافي لإنجاز العمل في الوقت المحدد	التكرار	7	30	24	19	3	1,02	متوسط	2
	النسبة%	8,43	36,14	28,92	22,89	3,61			
يحرص العمال على ارتداء الزى الرسمي وتعليق الشارة	التكرار	3	3	9	36	32	0,98	منخفض	7
	النسبة%	3,61	3,61	10,84	43,37	38,55			
شكاوي الزبائن بخصوص التعطيلات هو نتيجة نقص في الوسائل المادية والبشرية ولا يتعلق بطريقة أداء العمل	التكرار	15	27	12	25	4	1,22	متوسط	1
	النسبة%	18,07	32,53	14,46	30,12	4,82			
ليس هناك من العمال من يستغل منصبه للحصول على مكاسب غير شرعية من المتعاملين مع المؤسسة.	التكرار	11	18	31	20	3	1,06	متوسط	3
	النسبة%	13,25	21,69	37,35	24,10	3,61			
ينجز العمال بالمؤسسة مهامهم بنفس الوتيرة من النشاط في غياب المسئول المباشر أو المدير.	التكرار	9	26	13	27	8	1,21	متوسط	4
	النسبة%	10,84	31,33	15,66	32,53	9,64			
يحرص العمال على المحافظة على وسائل ومعدات العمل	التكرار	3	12	27	34	7	0,96	متوسط	6
	النسبة%	3,61	14,46	32,53	40,96	8,43			
هناك متابعة و توجيه مستمر من قبل الرؤساء للمرؤوسين لإنجاز اعمالهم بما يتلاءم وطبيعة العمل	التكرار	4	11	29	35	4	0,93	متوسط	5
	النسبة%	4,82	13,25	34,94	42,17	4,82			
جميع فقرات البعد	التكرار	56	149	145	174	57	1,15	متوسط	
	النسبة%	7,50	19,95	19,41	23,29	7,63			

يتبين من خلال الجدول رقم 14، أن متوسط استجابات مفردات العينة تجاه هذا المحور والمتعلق بالأداء بشكل عام هو 2,85 و بدرجة متوسطة، وهو مستوى دون معايير الأداء المطلوبة كما ينص عليها القانون. و بالرجوع لعبارات الاستبيان التي تغطي هذا البعد يتضح أن جميعها جاءت في المستوى المتوسط من حيث الموافقة عدا العبارة رقم (2) التي جاءت في المرتبة الأخيرة و بمتوسط حسابي تقترب قيمته المقدرة ب 1,90 من مجال المستوى المنخفض جدا .

وفيما يلي نستعرض آراء عينة الدراسة من خلال العبارات المكونة لهذا البعد، مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

1- يتضح من خلال الجدول أن العبارة رقم (3): شكاوي الزبائن بخصوص التعطيلات هو نتيجة نقص في الوسائل المادية والبشرية ولا يتعلق بطريقة أداء العمل، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3,29 و بانحراف معياري كبير يقدر ب 1,22، يدل على وجود تشتت إجابات أفراد العينة حول مضمون هذه الفقرة، وتكون بذلك درجة الموافقة متوسطة.

يبدو أن بخصوص الخدمة المقدمة بالإضافة إلى النقص في الوسائل المادية و عدم كفاية الموارد البشرية و هي مسؤولية الإدارة، ترى نسبة معتبرة من أفراد العينة بان مشاكل الخدمة سببها طرق أداء العمال التي تبقى بعيدة عن المعايير الفنية .

2- تبين نتائج الجدول بخصوص العبارة رقم (1): يبذل العمال الجهد الكافي لإنجاز العمل في الوقت المحدد، التي جاءت في المرتبة الثانية وبمستوى موافقة متوسط حسب قيمة المتوسط الحسابي للعبارة الذي بلغ 3,23 و بانحراف معياري الذي تعكس قيمته المقدرة ب 1,02 وجود تقارب نسبي للإجابات أي تشتت قليل عن قيمة المتوسط الحسابي . يظهر هذا المؤشر الذي يعبر عن احد عناصر الأداء وهو الجهد فحسب المادة (23) من النظام الداخلي للمؤسسة تلزم كل عامل مهما كانت رتبته في السلم الإداري تنفيذ المهام المنوطة بمنصب عمله والمهام التي تأمر

بها الهيئة السلمية في إطار صلاحياتها وذات العلاقة باختصاصاته ،مستعينا في ذلك بقدراته الفكرية والبدنية .

3- يلاحظ بالنسبة للعبارة رقم (4): ليس هناك من العمال من يستغل منصبه للحصول على مكاسب غير شرعية من المتعاملين مع المؤسسة، نلاحظ أنها تقع في المستوى المتوسط من حيث الموافقة على محتواها، تؤكد ذلك قيم المتوسط الحسابي الذي يقدر ب 3,17 والانحراف المعياري ب 1,06 الذي يظهر بعض التشنت لآراء عن قيمة المتوسط الحسابي للعبارة . و هو سلوك انتهازي شائع في الأوساط الإدارية و الخدمات العمومية الجزائرية يعاقب عليها القانون الداخلي و القانون الجنائي، و هو يسيء إلى الوظيفة و يؤثر على أداء و فعالية المؤسسة، غير أن نسبة كبيرة من المبحوثين ترى أنه غير شائع في المؤسسة.

4- أما بالنسبة للعبارة رقم (5): ينجز العمال بالمؤسسة مهامهم بنفس الوتيرة من النشاط في غياب المسئول أو المدير، تقع هي الأخرى في المستوى المتوسط من حيث الموافقة على محتواها، توضحه قيم المتوسط الحسابي ب 3,01 والانحراف المعياري ب 1,21 الدال على وجود تشنت قوي لمفردات العينة. و هو سلوك سلبي يعبر عن تراخي و تباطؤ العامل في أداء واجباته و هي الظاهرة التي قام بدراستها فريد بريك تايلور عند ملاحظته لتدني الإنتاجية التي كان من أسبابها تظاهر العمال بالعمل (flânerie)، فالعامل المنضبط لا يهتمه مراقبة المسئول أو المشرف فالتزامه نابع من قناعة و انضباط ذاتي، ويتضح أن الظاهرة من خلال النتائج موجودة بدرجة متوسطة .

5- يلاحظ أن مستوى الموافقة على العبارة رقم (7) : هناك متابعة و توجيه مستمر من قبل الرؤساء للمرؤوسين لإنجاز أعمالهم بما يتلاءم وطبيعة العمل، هو متوسط، تؤكد قيم المتوسط الحسابي الذي يقدر ب 2,71 والانحراف المعياري بقيمة 0,93 الذي يدل على وجود تقارب في الإجابات وعدم تشنتها عن المتوسط

الحسابي .إن للقيادة الدور الحاسم في التسيير والمشرف والقائد الناجح مطالب في ضوء أسس التي يبني عليها السلوك التنظيمي أن يكون قدوة للعامل، تشير هذه النتيجة إلى تراجع دور المشرف على المتابعة و التوجيه المستمر للعمال لإنجاز المهام.

6- يظهر التحليل الإحصائي للجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاتجاهات عينة الدراسة حول العبارة رقم (6): يحرص العمال على المحافظة على وسائل ومعدات العمل تقدر قيمته ب 2,64، وان الانحراف المعياري يقدر ب 0,96 مما يدل على وجود تقارب للإجابات من قيمة المتوسط، أي عدم تباين كبير لآراء أفراد العينة بخصوص العبارة، تعكس بذلك مستوى موافقة متوسط لمضمون هذا المؤشر الذي احتل الرتبة السادسة . فهذا المؤشر الذي يعبر عن واجب من الواجبات وإحدى متطلبات الوظيفة فحسب ما جاء في النظام الداخلي للمؤسسة خاصة في مادته الأربعين (40) :واجب على العامل السهر على حماية التجهيزات والعتاد، وبصفة عامة على ممتلكات المؤسسة . حيث يلتزم العامل بالصيانة و المحافظة على الوسائل الموضوعة في متناوله طبقا للتعليمات الصادرة من السلطة السلمية، كما يتعرض العامل المعني في حالة الاستعمال التعسفي لوسائل العمل إلى عقوبات تأديبية إذا كانت مسؤوليته ثابتة، غير أنه يتضح أن الشعور بالمسؤولية لا يتماشى مع المعيار القانوني، فالمؤسسة توفر الوسائل لتحقيق أهداف العامل و أهدافها فالإحساس بالمسؤولية هو من وراء تنمية سلوك الانضباط، مازلنا من خلال ما يظهره الواقع أن العامل الجزائري، وباعتبار الوظيفة والوسائل الموضوعة تحت تصرفه أمانة أو تمن عليها لا يتعامل معها كما يتعامل مع وسائله الشخصية.

أما بالنسبة للعبارة رقم (2) والمتعلقة بحرص العمال على ارتداء الزي الرسمي - 7- وتعليق الشارة قد جاءت نتائجها تختلف عن باقي عبارات البعد حيث يلاحظ أن ليقترب من مجال المستوى المنخفض جدا، في حين 1,90متوسطها الحسابي بلغ

الذي يشير إلى تمركز اغلبه الإجابات حول 0,98 قدر انحرافها المعياري المتوسط الحسابي، لتقع في المرتبة الأخيرة . إن العامل في البلدان المتقدمة يفتخر كونه عامل فهو يعتبر نفسه مبدعا و منتجا للثروة بيد أن هذا المفهوم لا يترجم عند عمالنا و هو ما توضحه الأرقام.

1- عرض و تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة :

في هذا الفصل النتائج التي تمّ التوصل إليها في هذه الدراسة و ذلك بتحليل و مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية و الفرضية العامة من خلال معرفة و تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد الاستراتيجية وبعدي الاتصال والاداء

1-1) عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

يوضح الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط " بيرسون" بين بعد استراتيجية التكوين و بعد الاداء موجبة، حيث بلغ معامل الارتباط $r=0,35$ ، وهذا ارتباط دال عند مستوى الدلالة 0,01، وعليه يمكن القول أن هناك علاقة طردية موجبة أي كلما ارتفع تكوين العمال كلما زاد الاداء وارتفعت الفعالية، مما يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الأولى مقبولة القائلة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكوين الموظف و مستوى ادائه في العمل

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الدلالة
تكوين العمال	3,50	1,20	0.35	0,001	دال
مستوى الأداء	2,85	1,15			

جدول رقم (15) علاقة ارتباط تكوين العمال و مستوى الاداء

إن نتائج الفرضية الجزئية الأولى والتي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تكوين العمال و مستوى العمل وعلى هذا الاساس اتضح لنا الاهمية الاستراتيجية لمنظومة التكوين في المؤسسة هي التي خلقت أحسن تصميم لطرق العمل و ترشيد

العمل الانتاجي عن طريق تكوين العمال وقد استخدمت تغييرات بسيطة في مستوى البناءات الداخلية في بعض مراكز العمل تدل على امكانية احداث تحولات في المحيط بشكل عميق وهذا السلوك يكون مقبولا على أقل تقدير حتى يتسم محيط المؤسسة بالاستقرار ، لان المحيط يفرض قيوده على التنظيم وهذا الاخير مثله مثل الفاعل قلما يتمركز في وضعية محددة وهو نفس ما ذهب اليه كل من ميشال كروزيه وزميله ايرهارد فريدبارغ في كتابيهما الفاعل والنسق .

1-2) عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

يتبين من خلال الجدول رقم (16) أن هناك علاقة طردية موجبة بين بعد التدريب و بعد الاتصال ، من خلال معامل الارتباط "بيرسون" المقدر ب 0,41 دال عند مستوى الدلالة 0.01 ، أي كلما كان هناك شمولية للمادة التدريبية في المؤسسة كلما ارتفعت فعالية الاتصال من طرف العمال، مما يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الثانية مقبولة القائلة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين شمولية المادة التدريبية وتعزيز احتياجاته من معارف ومهارات وقدرات اتصال جديدة.

جدول رقم (16) علاقة ارتباط قيم التطوير والتحسين واحترام الوقت

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الدلالة
شمولية المادة التدريبية	2,87	1,13	0,41	0,000	دال
فعالية الاتصال	2,30	0,99			

إن القطيعة مع الأشكال البيروقراطية السلبية كعمليات التوظيف البعيدة عن مبادئ العقلانية و الرشد و عن الممارسات النزيهة، و كذا برامج التدريب التي تعبر في غالب الأحيان عن تدريبات ظرفية تستجيب لتحقيق غايات آنية مبعدة لأي تكوين جدي مستمر لكسب العامل مهارات و قدرات جديدة، مع تبني استراتيجية لنظام فعال للاتصال يمكن من تغذية عكسية و نفاذية لآراء وانشغالات الطبقة العمالية ولنظام الأجور بشكل يمكن من رفع المستوى المعيشي للعمال في ظروف تدني القدرة الشرائية، و تشجيع للعمل الجماعي وروح الفريق وإثراء المهام الوظيفية لاشك أنها تشكل عناصر تحفيز تدفع العمال لأداء عملهم بفعالية مع الالتزام والولاء بالتالي احترام العمل و ما يتصل به لضمان تحقيق الأهداف المسطرة.