

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

سنة ثانية ماستر LMD

التكوين المستمر و أثره على الإلتزام
الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية

بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

د/ رشيد السعيد

إعداد الطالب:

عزري فرغالي

السنة الجامعية: 2014-2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

نشكر الله تعالى الذي وفقنا لإتمام هذا البحث ، كما نرفع إمتناننا الكبير إلى الأستاذ المشرف "رشيد السعيد" الذي جاد علينا بعلمه و نصحه و إرشاده و إنسانيته و نشكر له تفهمه و رحابة صدره ، و تعاونه منذ توليه الإشراف على هذه المذكرة .

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة المناقشة لما يبذلون من جهد في قراءة البحث و تقويمه ، كما نتقدم بالشكر لكل الأساتذة الذين كان لهم الدور في دعمنا بالنصائح و المعلومات طيلة بحثنا .

ونشكر جميع دكاترة و أساتذة و عمال قسم علم الإجتماع ، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في دعم هذا البحث .

فهرس المحتويات

إهداء

فهرس الجداول .

فهرس الأشكال.

أ مقدمة

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

04.....أولاً: تحديد الإشكالية

05.....ثانياً: تحديد الفرضيات

06.....1- الفرضية العامة

06.....2- الفرضيات الجزئية

06.....ثالثاً: أهمية و أهداف الدراسة

06.....1- أهمية الدراسة

06.....2- أهداف الدراسة

07.....رابعاً: مصطلحات الدراسة

09.....خامساً: الدراسات السابقة و التعليق عليها

الفصل الثاني : التكوين والتكوين المستمر

14.....تمهيد:

15.....أولاً: ماهية التكوين.

15.....1- مفهوم و أسباب التكوين.

17.....2- أهمية و أهداف التكوين.

18.....3- أنواع و أساليب التكوين.

22.....ثانياً: ماهية التكوين المستمر.

22.....1- مفهوم ومبادئ التكوين المستمر.

24.....2- خطوات إعداد برامج التكوين المستمر.

26.....ثالثاً: ماهية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

26.....1- مفهوم التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

27	2- المبادئ التي يقوم عليها التكوين الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.....
29	3- أهمية وأهداف التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.....
31	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : الالتزام الوظيفي

33	تمهيد:
34	أولاً: ماهية الالتزام الوظيفي.....
34	1- مفهوم الالتزام الوظيفي.....
36	2- أهمية الالتزام الوظيفي.....
38	ثانياً: مراحل وأنماط الالتزام الوظيفي.....
38	1- مراحل الالتزام الوظيفي.....
39	2- أنماط الالتزام الوظيفي.....
40	ثالثاً: طرق تقييم الالتزام الوظيفي.....
41	1- الطرق التقليدية في تقييم الالتزام الوظيفي.....
43	2- الطرق الحديثة في تقييم الالتزام الوظيفي.....
45	رابعاً: ماهية الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية.....
45	1- مفهوم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية.....
46	2- مظاهر الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية.....
47	3- تقييم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية وأهميته.....
47	3-1 تقييم الالتزام الوظيفي.....
47	3-2 أهمية تقييم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية.....
49	خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع : التعريف بميدان الدراسة

51	أولاً: مجالات الدراسة.....
51	1- المجال المكاني.....
51	2- المجال الزمني.....
51	3- المجال البشري.....

52	ثانيا: عينة الدراسة
52	ثالثا: المنهج المتبع في الدراسة
53	رابعا: أدوات الدراسة
53	1- الإستبيان
53	2- الملاحظة

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

أولا: عرض بيانات المحاور والتعليق عليها مع تحليل معطياتها.

55	1- البيانات الخاصة بالمحور الأول
57	2- البيانات الخاصة بالمحور الثاني
60	3- البيانات الخاصة بالمحور الثالث
63	4- البيانات الخاصة بالمحور الرابع
66	5- البيانات الخاصة بالمحور الخامس
69	ثانيا : تحليل و تفسير النتائج
69	1- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
70	2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
70	3- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
71	4- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
72	الاستنتاج العام للدراسة
74	الخاتمة
74	اقتراحات و توصيات

قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق.

فهرس الجداول والأشكال

1- فهرس الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يمثل مقياس التدرج البياني	42
02	يوضح قائمة المراجعة	43
03	يوضح طريقة ميزان القياس المتدرج	44
04	يمثل رأي أفراد العينة حول دفع التكوين المستمر العون للعمل بجدية ومثابرة	57
05	يمثل رأي أفراد العينة على البند القائل "هل يؤدي التكوين المستمر على زيادة الاهتمام بالعمل	58
06	يمثل رأي أفراد العينة على البند القائل هل يجعلك التكوين المستمر تهتم بأدق التفاصيل	58
07	يمثل رأي أفراد العينة على البند القائل هل يزيد التكوين المستمر من إمكانيتك في أداء عملك	59
08	يمثل رأي أفراد العينة حول جعل التكوين المستمر العون يقوم بعمله بدقة وسرعة وجودة	59
09	يمثل رأي أفراد العينة حول تقديم التكوين المستمر للعون أفكار جديدة في أداء مهامه	60
10	يمثل رأي أفراد العينة حول دور التكوين المستمر من طاعة العون لرؤسائه في العمل	60
11	يمثل رأي أفراد العينة حول دور التكوين المستمر في تنمية الفخر للانتماء لسلك الحماية	61
12	يمثل رأي أفراد العينة حول زيادة التكوين المستمر ارتباط العون لسلك الحماية	61
13	يمثل رأي أفراد العينة حول تنمية التكوين المستمر رغبة العون في البقاء في سلك الحماية	62
14	يمثل رأي أفراد العينة حول زيادة التكوين إيمان العون بمبادئ وقيم سلك الحماية المدنية	62
15	يمثل رأي أفراد العينة حول زيادة التكوين التوفيق بين أهداف العون وأهداف سلك الحماية	63
16	يمثل رأي المبحوثين على جعل التكوين العون يحترم القوانين الداخلية للوحدة التابع لها	63

64	يمثل رأي المبحوثين حول ضبط التكوين لسلوك العون في التعامل مع زملائه داخل وخارج الوحدة	17
64	يمثل رأي المبحوثين حول دور التكوين المستمر في التقليل من غياب العون	18
65	يمثل رأي المبحوثين حول دور التكوين في جعل العون منضبطا ومداوما على العمل خارج أوقات العمل	19
65	يمثل رأي المبحوثين حول مساعدة التكوين العون على التكيف مع بيئة العمل	20
66	يمثل رأي المبحوثين حول دور التكوين في جعل العون مسؤول اتجاه واجبه المهني	21
67	يمثل رأي الأفراد العينة حول دور التكوين في جعل الوظيفة من أولويات العون .	22
67	يمثل رأي الأفراد العينة حول دور التكوين في تعزيز الثقة في نفس العون أثناء قيامه بمهامه	23
68	يمثل رأي أفراد العينة دور التكوين في إشعار العون بأهمية المسؤولية الملقاة على عاتقه	24
68	يمثل رأي الأفراد العينة حول دور التكوين في زيادة قدرة العون على تحمل متاعب العمل	25
69	يمثل رأي الأفراد العينة حول دور التكوين في زيادة إرادة العون على تحمل المسؤولية مهما كانت الظروف	26

2- فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	يمثل خطوات إعداد برامج التكوين المستمر	26
02	يوضح أهمية الالتزام الوظيفي	37
03	يوضح طريقة المقارنة المزدوجة	41
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	55
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	55
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	56
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	56



مقدمة:

يعتبر الإلتزام الوظيفي في التراث السيسبولوجي أنه تلك الدرجة التي ينغمس فيها العامل مع الأعمال والأنشطة والمهام الموكلة إليه ،وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات و هي جودة الأداء والولاء و الإنضباط والشعور بالمسؤولية ،وبالتالي فإن العامل الملتزم هو ذلك العامل الذي يقوم بتجسيد هذه المؤشرات أثناء العمل وحتى خارجه.

وكما هو متعارف عليه لدى العام والخاص أن السبب الوحيد لتقدم وازدهار المؤسسات في ظل التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و حتى التكنولوجية هو التسيير الفعال للمورد البشري لأن التنمية في العصر الحالي لا تقتصر على مدى توفير الموارد الطبيعية و رؤوس الأموال فقط، بل تعتمد على توفير مورد بشري فعال وذلك من خلال اكتسابه للمؤهلات العلمية و الخبرات، ومختلف المعارف والمعلومات اللازمة للعملية الإنتاجية و هذا لا يمكن أن يتم إلا بواسطة عملية التكوين.

و لقد أكد مختلف المفكرين و الباحثين على أن التكوين هو من أكثر المواضيع التي لاقت وما زالت تلاقي إهتماما كبيرا من قبل عديد الإدارات و ذلك بسبب الدور الفعال الذي يلعبه التكوين .

و يعد التكوين المستمر من بين أبرز أنواع التكوين و ذلك لما يتمتع به من فعالية في إعداد المورد البشري و تسييره وفقا لما يخدم مصالح و أهداف المؤسسة ، وضمان التكيف الملائم و بأقل تكلفة و أقل الأخطاء المهنية المحتملة.

كما يقوم التكوين المستمر بتنمية الفرد بصورة مستمرة و الذي ينعكس على المؤسسة و بالتالي المساهمة مع مثيلاتها من أجل التنمية القومية و ما يمكن قوله هو أن للتكوين دورا بارز من أجل تنمية بشرية مستدامة ومن خلاله يتمكن الموظفون من معرفة ميدان عملهم معرفة جيدة و من دونه يبقى الموظف في حالة جمود ،سواء من حيث المهارات أو تجديد المعارف المكتسبة مسبقا .

وقد قمنا بإختيار موضوع التكوين المستمر و أثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية محاولة منا لتسليط الضوء على معرفة أثر التكوين المستمر على التزام العون وظيفيا من خلال و ضع مقدمة وخاتمة وخمسة فصول .

أما الفصل الأول هو الإطار العام للدراسة و الذي يحتوي على إشكالية الدراسة و تحديد الفرضيات ، و كذا أهمية و أهداف الدراسة و هذا بالإضافة إلى وضع مصطلحات الدراسة ، كما قمنا بوضع الدراسات السابقة و التعليق عليها .

و أما بالنسبة للفصل الثاني فقد قمنا بتخصيصه للتكوين المستمر و الذي و ضعنا فيه ماهية التكوين ثم ماهية التكوين المستمر بالإضافة إلى ماهية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية .

أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه الالتزام الوظيفي مبرزين فيه ماهية الالتزام الوظيفي ثم مراحل الالتزام الوظيفي و أنماطه و بعده طرق تقييم الالتزام الوظيفي و أخيرا مفهوم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية.

في حين خصص الفصل الرابع للتعريف بميدان الدراسة و اشتمل على مجالات الدراسة و عينة الدراسة ثم منهج الدراسة و أدوات الدراسة.

والمفصل الخامس خصص إلى عرض بيانات المحاور و التعليق عليها مع تحليل معطياتها ثم تحليل و تفسير نتائج الدراسة و أخيرا الاستنتاج العام للدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: تحديد الفرضيات

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: مصطلحات البحث

خامساً: الدراسات السابقة و التعليق عليها

أولاً: الإشكالية

لقد شهد القرن العشرين تطوراً ملحوظاً في مجال التنمية البشرية، والذي اصطلح على تسميته بثورة المعرفة و الذي يتضمن تطوراً كميًا ونوعيًا في حقل المعرفة و المعلومات، بدرجة أخرى على العملية الإنسانية، بل وأحدثت تغييرات جوهرية في كثير من أنماط الحياة. كما ظهر مفهوم إعداد الثروة البشرية، وبصفتها طريقة للعمل والتعامل مع مختلف التحديات و ذلك بإعدادها إعداداً عصرياً وتوفير المناخ لزيادة استثمارها مما يؤدي إلى تعظيم الفائدة منها إبداعاً وابتكاراً.

وتبرز مختلف الدراسات والأبحاث المنجزة في مجال السلوك الوظيفي والتنظيمي أن أداء أي مؤسسة يتوقف على فعالية العنصر البشري وهذه الفعالية تتجسد بمجموعة من المؤشرات والأبعاد والتي تمتد إلى فكر الموظفين من خلال ولائهم للمؤسسة والفخر بالانتماء لها والرغبة في الإستمرار والعطاء و احترام قيم ومبادئ المؤسسة وهذا ما يعرف بالانضباط إضافة إلى الشعور بالمسؤولية.

وبالتالي فقد أشارت مختلف الدراسات إلى وجود العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤثر على الإلتزام الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة ومن بين هذه العوامل عملية التكوين (La formation) وتعتبر هذه الأخيرة من أبرز المداخل التي لاقت اهتماماً كبيراً حتى الوقت الحاضر، و ذلك بسبب الدور الفعال في تنمية وتطوير الأداء وتحسين السلوك لكافة الفئات العمالية داخل المؤسسة.

إذ أن التكوين يمثل مجموعة من الخبرات المنظمة التي تستخدم من أجل التأطير الجيد للأفراد واكتسابهم المعلومات والمهارات والاتجاهات، كما يهدف إلى تغيير السلوك وتجديد الأفكار وما يتوافق مع متطلبات الوقت الراهن.

وقد شاع بين مختلف الإدارات والمؤسسات أن هناك أنواع مختلفة ومتنوعة من التكوينات منها التكوين المهني والتكوين عن بعد والتكوين المتواصل، وهو يختلف باختلاف الحاجات والمتطلبات لكل مؤسسة واختلاف البرامج و طرق التنفيذ.

إلا أنه استقر لدى الكثير من الجهات المختصة بعمليات التكوين، أن التكوين المستمر يعد من بين أفضل أنواع التكوين والذي يحتل مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة إلى رفع الأداء وتحسينه وترقية مستواه ، وتحسين أساليب العمل وذلك من خلال التغيير والاكساب والتجديد، في الأفكار والمعارف والمعلومات والمهارات وبالتالي فإن التكوين المستمر أمر مرغوب فيه لأنه أداء لعلاج مختلف المشكلات التي تعاني منها عديد المؤسسات سواء كانت اقتصادية هادفة الى الريح أو عمومية موجهة لخدمة المرفق العام. والحماية المدنية على غرار باقي المؤسسات تعتمد على التكوين المستمر وذلك من أجل إعداد أعوانها إعدادا كاملا لممارسة واجباتهم الوظيفية على اكمل وأحسن وجه ، وذلك من خلال القيام بفترات تكوينية منتظمة ومستمرة، وتتم بداية كل شهر ببرمجة برنامج تكويني من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية ويشمل على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والاطفاء والانقاذ، بالإضافة إلى الدروس النظرية في مختلف التخصصات وهذا لضمان التحسين في مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات.

و بناء على هذه المنطلقات ومن خلال ما سبق قمنا بهذه الدراسة و ذلك من أجل معرفة مدى إمكانية تأثير التكوين المستمر على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مجسدين ذلك بمحاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل يؤثر التكوين المستمر على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- وهذا السؤال قمنا بتقسيمه إلى التساؤلات الفرعية التالية
- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة جودة الأداء لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الولاء لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الانضباط لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الشعور بالمسؤولية لدى أعوان الحماية المدنية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

1- الفرضية العامة:

يؤثر التكوين المستمر على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

2- الفرضيات الجزئية:

- 1-2- يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة جودة الأداء لدى أعوان الحماية المدنية.
- 2-2- يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الولاء لدى أعوان الحماية المدنية.
- 3-2- يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الانضباط لدى أعوان الحماية المدنية.
- 4-2- يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الشعور بالمسؤولية لدى أعوان الحماية المدنية.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

1- أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة التي قمنا بها تتجلى في الموضوع الذي تناولناه (التكوين المستمر) و مدى تأثيره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، و ذلك من خلال وضع عدة مؤشرات تتعلق بكل من الجودة في الأداء و الولاء، والانضباط، والشعور بالمسؤولية. كما تتجلى أهمية دراستنا في النتائج التي نتوصل إليها في نهاية الدراسة و بالتالي إمكانية تعميمها على باقي الوظائف.

بالإضافة فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في معرفة الدور الذي يلعبه التكوين المستمر في مختلف المجالات و الميادين و ذلك من خلال البرامج التي يتم اعدادها وفقا لمعايير معينة و التي تراعي احتياجات ومتطلبات المؤسسة.

و أخيرا تقديم مادة علمية حول التكوين والتكوين المستمر و عرضه بصفة مبسطة و سهلة الاستيعاب .

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على عملية التكوين المستمر و تأثيره على المورد البشري بصفة عامة و على أعوان الحماية المدنية بصفة خاصة.

بالإضافة إلى معاينة أثر التكوين المستمر على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية والوقوف على حيثياته .

رابعاً: مصطلحات البحث

1- التكوين (FORMATION): هي مجموعة الأنشطة والمهام المقدمة لأفراد الذين تعينهم عملية التكوين، و تهدف إلى تلبية احتياجاتهم الفعلية في الجوانب التنظيمية و جوانب الأداء لعمليات التعليم و التعلم، و ترقية كفاياتهم الوظيفية. و جعلهم قادرين على ما يستجد في عالم الشغل.¹

2- التكوين المستمر (FORMATION-CONTINU): هو التكوين الذي يقدم للمتكونين من فترة إلى أخرى، و هذه الفترة التكوينية تكون منتظمة، و ذلك حسب البرامج التي تخص كل مؤسسة و حسب الاحتياجات كذلك.

و يعد التكوين المستمر من أبرز أنواع التكوين، و ذلك من خلال إعطاء الأهمية الكافية للمورد البشري (الأفراد العاملين) بتزويدهم بمختلف المعارف و الأفكار التي تخصهم في مجال عملهم ،من اجل تحقيق المواكبة الفعالة لما يوافق متطلبات الوظائف.²

3- الالتزام الوظيفي (COMMITMENT):يشير مصطلح الالتزام الوظيفي إلى اهتمام الموظف بمختلف الأعمال والمهام الموكلة إليه من طرف الإدارة والشعور بالمسؤولية وانجازها في الوقت المحدد لها و عدم اهمالها ،والولاء للمؤسسة التي يعمل بها بالإضافة إلى الانضباط داخلها و التحلي بالسلوك الحسن و احترام القوانين و القواعد والتشريعات الداخلية لها.³

وبصفة عامة الالتزام هو ذلك السلوك الذي يتضمن الجودة في الأداء أثناء العمل و الولاء للمؤسسة و الانضباط فيها و الشعور بالمسؤولية اتجاهها.

¹ بوعبد الله لحسن، تقويم العملية التكوينية، دراسات ميدانية بجامعة الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998،ص212.

² محمد حسن محمد ،قيم العمل والالتزام الوظيفي ،ط1، دار حامد،عمان،الأردن،2006،ص62.

³ نائل عوالمة، الالتزام التنظيمي لدى مدراء الخدمة العامة ، عمان ، الأردن ، ع5 ، 2006 ، ص73 .

4- **الولاء (Loyalty)** يشير مصطلح الولاء إلى درجة ارتباط الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها، والرغبة الحقيقية بالبقاء في عمله، وعدم تركه، حيث يعبر عنه الفرد بالرغبة الأكيدة في الاستمرار والعمل بالمؤسسة، ومضاعفة الجهد المبذول، سعياً وراء تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة.¹

5- **جودة الأداء**: إن المقصود بالأداء هو الطاقة المبذولة من طرف الموظف داخل المؤسسة التي يعمل من خلال إنجاز المهام و الأعمال، و هو استعداد الموظف للقيام بالعمل وفق ما يمليه عليه القانون دون أي زيادة أو نقصان.

أما عن جودة الأداء فنعني به قيام الموظف بأداء المهام على أحسن وجه، و هو بذل الموظف للجهود من أجل إنجاز المهام الموكلة إليه في وقتها المحدد وفي مستوى عال في الإنجاز ليرقى إلى درجة الاحتراف في أداء الأعمال.²

و بالتالي فإن جودة الأداء عند أعوان الحماية المدنية هو قيامهم بالمهام بدرجة مثلى في الأداء لتصل إلى درجة اتقان العمل بصورة عالية و دون أي مراقبة من أي مسؤول أو توجيه.

6- **الانضباط**: يشير مفهوم الانضباط إلى سيطرة الموظف على قواه الذاتية ، لتنفيذ تعليمات المؤسسة ، وعليه فإن الانضباط هو الالتزام الدقيق بكل التعهدات و الارتباطات و المواثيق والقوانين و التشريعات، و بنظم العمل وإجراءاته و قواعده و كذا مقاييسه و مواصفاته إلى جانب التمسك الشديد بهيكل وقيم الوظيفة و مثلها ومبادئها العليا و بالتالي فهو الإلتزام بقواعد سلوك العمل ، وضبط النفس عن أي عمل يخالف القوانين المرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها.³

7- **المسؤولية**: تعرف المسؤولية على أنها ارتباط الفرد بالشيء وجعله من أولوياته و هي سلوك فعال و في معناها العام هي المؤاخذة أو التبعية وقد يكون من الصعب تحديد

¹ نائل عوالمه، المرجع السابق، ص76.

² بلال خلف، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص124.

³ محمد حلمي مراد، قانون العمل، مطبعة النهضة العربية للنشر والتوزيع، 1973م، ص306.

مفهوم المسؤولية أو قياسها و ذلك بسبب تعارض الآراء حولها، إلا أنه يمكن حصر معناها في معنيين رئيسيين هما المسؤولية القانونية، والمسؤولية الأخلاقية، أما عن الأولى فهي محاسبة الموظف المقصر من قبل الرؤساء، والثانية فهي اشبه بالولاء أو الانتماء، و يقظة الضمير.¹

خامسا: الدراسات السابقة

1- الدراسات الغربية

1-1- دراسة هنشاو وهولمان سنة 1930م:

قام كل من هنشاو و هولمان بدراسة على مجموعة من الأفراد سنة 1930 قاموا بفترات تكوينية ، وتم نشرها في مجلة علم النفس البريطانية على إثر الاختلاف في التكوين وما نتج عنه و تم تقسيم الأفراد إلى ثلاث مجموعات و هي كالتالي:

المجموعة الأولى قامت بالتكوين و العمل لمدة ساعة و عشرون دقيقة في اليوم.
المجموعة الثانية قامت كذلك بنفس الشيء مع ملئ عدد خراطيش كعمل إضافي.
المجموعة الثالثة لم تقم بأي عمل.

وبعد أسبوعين من التكوين تمت المقارنة بين إنتاج كل مجموعة فوجدوا اختلافات واضحة بين المجموعات بحسب الفترات التدريبية و التكوينية و عليه فالزيادة في الأداء راجع إلى نوعية التكوين و التدريب الذي يتلقاه كل فرد بحسب الإمكانيات والقدرات.²

ومما سبق من هذه الدراسة يتضح لنا أن هناك علاقة واضحة بين التكوين و الأداء أي أن هناك تأثير للتكوين على مردودية العمال ،وكانت نتيجة الدراسة تدل على أن الزيادة في الأداء راجعة بالدرجة الأولى إلى نوعية التكوين .

¹ عبد الرزاق سعادة ، السلوك التنظيمي، جامعة القدس المفتوحة،1998،ص350.

² محمود السيد أبو النيل ،علم النفس الصناعي، بحوث عربية و عالمية ، دار النهضة العربية للطباعة ، والنشر ، بيروت،لبنان،1985، ص674.

1-2- دراسة "دجلر" على عمليات الخراطة Tournage

هذه الدراسة قام بها "دجلر" على عمليات الخراطة لمعرفة أي من الطريقتين في التكوين هي الأجدى نفعاً، الطريقة الكلية أم الطريقة الجزئية، و تم تقسيم عمليات التكوين في الخراطة على جزئين هما الخراطة ثم القياس ودرّبت المجموعة الأولى على العمليتين معا (طريقة كلية وطريقة جزئية) أما المجموعة الثانية فدرّبت على كل عملية على حدى. و في نهاية التدريب، اختبرت المجموعتان اللتان كانتا متساويتان على الاختبارات النفسية فوجد ان المجموعة التي تكونت على الطريقة الكلية أفضل من التي تكونت على الطريقة الجزئية.¹

إن هذه الدراسة ترى بان عملية التكوين لا تعطي مفعولها إلا إذا كانت بطريقة كلية، ومعمة على جميع الجوانب و هي طريقة أحسن من الطريقة الجزئية التي قد تهمل بعض النواحي و التي تؤدي لحدوث بعض النواقص الفنية و التنظيمية.

2- الدراسات العربية:

1-2- دراسة الدكتور لحسن بوعبد الله 2001 حول:

تنمية التكوين المستمر لتطوير الموارد البشرية و تنميتها في ظل المتغيرات الاقتصادية و هي دراسة ميدانية أجريت بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالجزائر، قصد تسليط الضوء على عناصر العملية التدريبية التي تحتاج إلى المزيد من التحسين والتطوير، وكذا تقييم عملية التدريب بمركز من مراكز التدريب المهني، و قد قامت الباحثة بتوزيع إستبانة على عينة بلغ عددها 75 فردا و جاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- التدريب المهني المستخدم بسونالغاز لا يزال يعاني العديد من الثغرات.
- محتوى البرنامج التدريبي، يفتقر للانسجام والتسلسل المنهجي السليم بين مكوناته، و يحتاج إلى الإثراء.
- تستمر عملية التكوين أكثر من الحد المطلوب، نتيجة لطغيان الجانب النظري .

¹ محمود السيد أبو النيل، المرجع السابق ، ص675.

- أما فيما يخص تقويم التكوين و التدريب، فقد لوحظ التقويم التقليدي، الذي تستخدم فيه الامتحانات التقليدية و التقارير.¹

وعليه فدراسة الدكتور بوعبد الله لحسن حول حتمية التكوين المستمر قد أكدت وجود ثغرات ونقائص في التدريب المهني المستخدم في المؤسسات ، وافتقار التدريب لمحتوى برامجه ويحتاج إلى الإثراء وإهمال مختلف الأساليب والطرق الحديثة في استخدامات التدريب بالإضافة إلى طغيان التقويم التقليدي.

2-2- دراسة الطالبة بدوح غنية 2005-2006 جامعة خيزر بسكرة حول:

دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصحية في الجزائر مستشفى بشير بن ناصر بسكرة و هي مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، و كان هدف الدراسة هو التشخيص الموضوعي ، للتكوين داخل المؤسسة و هذا في إطار التحولات المستجدة ، مع اقتراح الحلول والتوصيات ، وقد تم اختيار عينة طبقية بطريقة مقصودة و استخدام استبيان تم تقديمه على 10 أفراد ، وكانت نتائج هذه الدراسة تتمثل في أن تكون الأفراد مبني على أساس سياسة المؤسسة ووفقا لاحتياجاتها من التخصصات و أن برامج التكوين لم تكن مبنية على أسس فعلية متمثلة في تحقيق الأهداف المرجوة.²

ومن خلال هذا نجد أن هذه الدراسة رأت بأن الموارد البشرية تُنمى وتؤطر إلا إذا كانت عملية التكوين عملية فعالة و مبنية على أسس علمي وعملية هدفها هو زيادة أداء الموارد البشرية و زيادة جودة الأداء كذلك ، وذلك في ظل متطلبات المؤسسة و حاجاتها الماسة إلى المورد البشري المتكون الذي يسد النقص الذي تعاني منه في مختلف الهياكل ، و العجز الذي يلزمها و يحول بينها وبين مواكبة التطور.

¹ بوعبدالله لحسن ، المرجع السابق ، ص212.

² بدوح غنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، بعنوان دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيزر بسكرة(الجزائر) 2006. ص17

2-3- دراسة الطالبة أسماء هارون 2010 جامعة منتوري بقسنطينة حول:

دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية ،وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ،وهي ذات بعد تحليلي نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر منذ استحداث النظام الجديد (LMD) .

وقد عالجت الباحثة هذه الدراسة بصياغة جملة من التساؤلات تدور حول نظرة كل من الطالب والأستاذ الجامعي لنظام (LMD) و مدى مساهمة الإمكانيات البيداغوجية المتاحة في التحصيل العلمي للطالب ،ومدى تحقيق هذا النظام للجودة في التكوين أما فيما يخص أهداف هذه الدراسة فكانت محاولة لتحديد معايير التكوين الجامعي في إطار تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية، و محاولة تقييم تجربة الدولة الجزائرية لهذا النظام ،بالإضافة إلى محاولة معرفة مختلف التحديات التي مازالت تواجه الجزائر من خلال الهيكلية الجديدة ، والتطرق إلى أهم ما سخرته وزارة التعليم لمواجهة العراقيل التي تقف أمام تطبيق ونجاح هذا النظام الجديد.¹

هذه الدراسات توصلت إلى تبين الدور الكبير الذي يلعبه التكوين الجامعي في تحقيق أهداف المجتمع، لأن هذا الأخير نجح و تطوره و ازدهاره متوقف على مدى ما يقدمه التكوين الجامعي من إطارات ذوي مهارات تأهلهم لتلبية متطلبات المجتمع في شتى المجالات كما توصلت إلى أن غالبية الطلبة يجهلون لماذا أُستحدث هذا النظام ،و حتى أنهم لا يملكون معلومات عنه قبل الالتحاق به و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن هذا النظام لم يخضع لمقاييس محيط الجامعة الجزائرية ،وبالتالي فإن هذه الدراسة جاءت للبحث في جملة الإصلاحات الجامعية التي قامت بها الدولة.

¹ أسماء هارون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية بعنوان دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية ،جامعة منتوري قسنطينة،الجزائر،2010،ص09.

الفصل الثاني

التكوين والتكوين المستمر

تمهيد:

أولاً: ما هية التكوين.

- 1- مفهوم وأسباب التكوين.
- 2- أهمية وأهداف التكوين.
- 3- أنواع وأساليب التكوين.

ثانياً: ما هية التكوين المستمر.

- 1- مفهوم ومبادئ التكوين المستمر.
- 2- خطوات إعداد برامج التكوين المستمر.

ثالثاً: ما هية التكوين المستمر الذي يتلقاه

أعوان الحماية المدنية.

1- مفهوم التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

2- المبادئ التي يقوم عليها التكوين الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

3- أهمية وأهداف التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد التكوين من أبرز المداخل التي يتم من خلال تنمية المورد البشري ، كما يعد التكوين أحد الوظائف والعمليات الضرورية لإعداد الأفراد، وإثراء شخصياتهم، ومن أجل نجاح هذه العملية لا بد من توفر مبدأ الاستمرار فيها، ومراعاة مختلف الجوانب فيها المرتبطة بالتوجيه والتخطيط والتجديد، وذلك حسب ما يتوافق مع الأهداف المسطرة من قبل المسؤولين ويتناسب مع طبيعة الأعمال والمهام.

ويعد التكوين المستمر من بين أنواع التكوين الذي يلاقي استحسانا من قبل المدراء والتقنيين في مجال الإدارة وحتى المفكرين والباحثين، وذلك لما له من أهمية بالغة في إعداد الأفراد إعدادا فعالا وما يتوافق مع متطلبات العصر، وبالتالي فإن هذا النوع من التكوين تستعمله مختلف المؤسسات سواء الإنتاجية أو الخدماتية أو حتى الأمنية، والمؤسسات المخصصة لخدمة المجتمع و حمايته.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل، إذ سيتم تناول أساسيات حول التكوين بصفة عامة ثم سنتطرق إلى بعض العناصر حول التكوين المستمر معرجين في الأخير إلى التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية .

أولاً: ماهية التكوين

1- مفهوم التكوين وأسبابه

1-1 مفهوم التكوين:

يرى مختلف المفكرين والباحثين أن عملية التكوين تلعب دوراً أساسياً في تنمية المورد البشري، بالإضافة إلى أنه من أهم المقومات في بناء يد عاملة ومؤهلة وقادرة على مواجهة الصعوبات والمشاكل، والمعوقات وإعطاء الإضافة في مختلف المهام والأعمال. ولقد تعددت التعاريف لمفهوم التكوين كونه يرتبط بمدى كفاءة الفرد ومن هذه التعاريف ما يلي:

- يعرف التكوين على أنه عملية منظمة ومستمرة، تهدف إلى إحداث تغييرات سلوكية وفنية في الفرد المراد تكوينه، كما أنه نشاط يقوم على أساس التخطيط (planning) والتنظيم Organisation، أي يقوم على أسس علمية وعملية¹
- ويعرف التكوين كذلك بأنه عملية هادفة، وأنه وسيلة من أجل إحداث تغييرات على مستوى الفرد والجماعة، من ناحية الخبرات والمهارات، والأفكار، وطرق العمل، والسلوكيات، وذلك بغية الرفع من معادلات الأداء، وخلق أفراد من أجل العمل بكفاءة عالية.²
- ويرى علي السلمي أن التكوين هو عملية تعديل ذي اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لإكساب المعارف والخبرات، التي يحتاج إليها الفرد، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، الاتجاهات الصالحة للعمل، والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة، والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الأداء.³

¹ صلاح الشنواين: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شهاب الجامعية للنشر، والطباعة الإسكندرية 1994، ص 159.

² نور الدين حروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1، 2011، ص 70.

³ علي السلمي: إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، 1977، ص 06.

- كما ينظر إلى التكوين على أنه عملية يراد بها إحداث تغيير في مجموعة من الأفراد ليكونوا أكثر كفاءة ومقدرة في أداء أعمالهم الحالية والمستقبلية، وكذلك بتكوين عادات

فكرية، وعملية مناسبة، وإكسابهم مهارات واتجاهات ومعارف جديدة.¹

كما أن التكوين يعد عملية تعلم لسلسلة من السلوكات المبرمجة، أو مجموعة من التصرفات المحددة مسبقاً من قبل جهات متخصصة في هذا المجال، ويهدف التكوين إلى إجراء تغيير دائم نسبياً في قدرات الفرد، مما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل² ويرى أحمد إبراهيم باشات أن التكوين بمعناه الواسع هو: تجهيز الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة، فهو نوع من التوجيه الصادر من فرد وموجه إلى فرد آخر، فهو منهج لتحقيق أهداف تنظيمية، وهو ما يقدم للفرد من معلومات معينة، أو مهارات، أو اتجاهات ذهنية لازمة، لتحقيق أهداف المؤسسة...³

- ومما سبق من هذه التعريفات نخرج في الأخير إلى أن التكوين هو عملية تعديل إيجابي في سلوك الفرد من الناحية المهنية والناحية الوظيفية وذلك بتزويد الفرد وتلقينه بمختلف المعارف، والخبرات، والتي هو بحاجة إليها في مجالات عمله، ومساعدته للحصول على المعلومات التي تنقصه، وذلك من أجل الوصول به على مستوى يستطيع به العمل بدقة والتكيف مع مختلف الظروف التي تحيط به، ومع كل ما قد يطرأ عليه.

1-2-1- أسباب التكوين

تلجأ مختلف المؤسسات والتنظيمات إلى عملية التكوين، وذلك من أجل سد الحاجات والنقائص التي تعاني منها في مختلف مرافقها وهيكلها، ومن بين الأسباب الداعية إلى إجراء عمليات التكوين وهي:

1-2-1-1: اتساع المؤسسات أو التنظيمات في الأعمال أو الهياكل:

- إضافة خدمة جديدة أو إضافة مرافق جديدة

¹ عبد الحليم محجوب: العملية التدريبية، مركز الخبرات المهنية، مصر ، 1994، ص111.

² نور الدين حروش، المرجع السابق، ص71.

³ رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص123.

- إدخال تصميمات عمل جديدة.

- إنشاء فروع أو أقسام جديدة.

1-2-2: تغيير في التنظيم (المؤسسة):

- التغيير في السياسة العامة.

- التغيير في الهياكل التنظيمية

- التغيير في المسارات القنوات الإدارية.

1-2-3: موظفون جدد:

- انضمام عمال جدد- نقل بعض الموظفين إلى وظائف أخرى.

- ترقية بعض الموظفين إلى وظائف عليا...¹

1-2-4: مشاكل متعلقة بالأداء

- الإنخفاض في أداء الفرد داخل المؤسسة

- زيادة المخالفات الانضباطية

- زيادة حوادث العمل

- زيادة نسبة الغياب ودوران العمل²

كل هذه الأسباب التي ذكرناها ما هي إلا مؤشرات تلجأ إليها الإدارة من أجل معالجتها بما يعرف بعملية التكوين، لأن عملية التكوين هي التي تنقص من حدة هذه المشاكل ولما القضاء عليها.

2- أهمية وأهداف التكوين:

تتجلى أهمية التكوين في النقاط التالية:

- ارتفاع الروح المعنوية للعامل نتيجة لاهتمام المؤسسة به مما يؤدي إلى الزيادة في

الولاء والشعور بالفخر لانتمائه لهذه المؤسسة والعمل تحت رايته.

- التقليل من حوادث العمل التي قد يقع فيها العمال نتيجة لضعف تكوينهم.

¹ عبد الكريم بو حفص: التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010 ، ص161 .

² عبد الكريم بو حفص: المرجع نفسه ، ص161.

- يطور وينمي في الفرد حب المهنة مما يزيد الدافعية في الأداء، ويوفر فرص أمام الأفراد لتطوير إمكانياتهم وبتيح الفرصة للترقية وظيفياً.
 - يساهم التكوين في ربط أهداف الأفراد العاملين وأهداف المؤسسة.
 - يساعد التكوين في تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المؤسسة من الفرد العامل من أجل إنجاز المهام بطريقة مثلى
 - يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة، وترشيد القرارات الإدارية
 - يكشف التكوين عن قدرات الأفراد ومهاراتهم واستعداداتهم، والتي يمكن استغلالها في نواحي إدارية وفنية هامة.¹
- أما فيما يخص أهداف التكوين فيمكننا صياغة مجموعة من الأهداف العامة التي تراعيها كل مؤسسة ومراعاة ضوابطها، عند إعدادها للبرامج التكوينية وهي كالتالي:
- يهدف التكوين إلى سد النقائص التي يعاني منها الأفراد العاملين سواء كانت متعلقة بالجانب الفني أو الإداري ، و الحصول على أفراد تكونوا تكويناً يرقى لمستوى متطلبات العمل.
 - كما يهدف التكوين إلى توفير المهارات اللازمة لشغل الوظائف.
 - يهدف التكوين إلى جعل الأفراد الجدد في العمل أكثر فعالية وإمام بظروف العمل مهما كانت الظروف والأحوال والمخاطر والمشاكل.
 - إعداد برامج تكوينية تذكيرية لبعض الأفراد.²

3-أنواع التكوين وأساليبه:

3-1-أنواع التكوين:

هناك العديد من الطرق في التكوين، وهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى وتختلف بحسب احتياجات المؤسسة، وظروفها وإمكانياتها، وبالتالي على المؤسسة أن تختار من بين الطرق ما يناسبها في أداء وإنجاز أهدافها ومن بين هذه الطرق ما يلي:

¹ كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996، ص55.

² ساطع أرسلان وعلي السلمي: تحديد الاحتياجات التكوينية، المنظمة للعلوم الإدارية، الأردن، 1974، ص16.

3-1-1 التكوين الداخلي:

ويعني تقديم المعلومات والإرشادات اللازمة للأفراد لتحكم في الوظيفة، أو الأعمال الجديدة، وذلك ضمن الشروط والظروف الداخلية للمؤسسة، والتي هي معتادة عليها ، وكذلك اعتياد الأفراد عليها، والتي سوف يؤدي فيها كل فرد نشاطاته ومهامه الوظيفية بعد التكوين.

ويكون التكوين تحت إشراف شخص أو جهة معينة، داخل المؤسسة ويسمح التكوين بموقع العمل للمسؤول المباشر أو أعوانه بإعطاء التوضيحات اللازمة للأفراد (العمال) الجدد عن كيفية أداء النشاطات المتوقعة منهم في مركز العمل، وكيف يمكن تحسين معارفهم، واتجاهاتهم، وسلوكاتهم، كما يمكن الاستعانة ببعض الخبراء والمهنيين من خارج المؤسسة، إذ اقتضت الضرورة لذلك.

وعليه فالتكوين بمكان العمل يرفع من قدرات اندماج العامل في مركز عمله إذ تقوم مختلف وسائل التكوين على منحه المهام في الواقع يوميا،ومن بين هذه الوسائل والتقنيات نذكر مثلا الدوران على مركز العمل، والإشراف المباشر الذي يوكل على عامل مؤهل تستطيع من خلال نفوذه وسلوكه وتوجيهاته، وتعليماته، وأفكاره، ومهاراته تسهيل وتطوير قدرات العامل أو الموظف الجديد بكيفية نسبية...¹

3-1-2 التكوين الخارجي:

وهو التكوين خارج المؤسسة وهو يتفرع إلى عديد من الطرق مثل التطبيقات العملية والتطبيقات العلمية والمحاضرات، ويتم هذا النوع من التكوين بطريقة نظرية أكثر مما هي تطبيقية، وهذا على عكس ما يحدث داخل المؤسسة (مكان العمل).

والتكوين خارج المؤسسة لا يتم إلا بوضع استراتيجيات وخطط لها أهداف سواء على المدى الطويل أو المتوسط أو القصير ويجب أن يكون التكوين خارج مكان العمل مبني على أسس

¹ عيد الكريم بو حفص: مرجع سابق ، ص188.

علمية وعملية مؤطرة من قبل أفراد فاعلين في مجال التكوين ومؤهلين بأن يقوموا بتكوين الأفراد خارج مراكز العمل.¹

3-2-أساليب التكوين:

تختلف وسائل وأساليب التكوين باعتباره مجموعة النشاطات والقواعد المخطط لها سابقا، والهادفة إلى تزويد الأفراد العاملين سواء كانوا جدد في الميدان المهني وذلك بتعريفهم للمهام، والنشاطات الجماعية والفردية، أو الأفراد القدامى بتزويدهم بمختلف المعارف والأفكار والمهارات لمواكبة التطورات الحاصلة، وهذه الأساليب حددها شفيق رضوان في أربع وسائل وهي:

3-2-1-المحاضرات: تعتبر المحاضرات من بين الطرق التقليدية في التكوين، ويكون هنا المكون أو المدرب في هذه الوسيلة متحكما في طريقة التكوين، بحيث يقوم بعرض ما يراه مناسباً من موضوعات، دون أي معارضة من الحاضرين. وفي هذه الوسيلة يطغي الجانب النظري بنسبة كبيرة.

3-2-2-الحالات: أصبحت هذه الطريقة شائعة الاستخدام في عملية التكوين، وهي تختلف عن الطريقة السابقة بحيث أن الفرد الذي يقوم بالتكوين يقوم باختيار الحالات التي تعرض للمناقشة، وكذلك يقوم المتكونون بالتحليل والمناقشة والمشاركة في اقتراح وإيجاد الحلول للمشاكل والقضايا المطروحة، و تهدف هذه الوسيلة إلى تشجيع المتكونين على التحليل والملاحظة، ومحاولة معرفة الأسباب التي أدت إلى خلق المشاكل، والنتائج التي قد تتحقق بإتباع طريقة أو أخرى من طرق الحل البديلة

3-2-3- تمثيل الأدوار: وهنا يقوم بعض الأفراد وفقا لهذه الطريقة بتمثيل أدوار الأشخاص، الذين تشملهم الحالة المعروضة للبحث، وهذه الطريقة ما هي إلا محاولة لتقليد الواقع، وتكوين الدارسين على مواجهة المشاكل، وهي تختلف عن الوسائل الأخرى باعتبارها تمتاز بالتطبيق أكثر من النظري.

¹ عبد الكريم بو حفص، المرجع السابق، ص189.

3-2-4- المحاكاة: تعتبر تمارين المحاكاة من أكثر الأساليب التكوينية تطوراً وفعالية وإن كانت باهضة التكاليف، فتمثيلها للواقع هو السمة البارزة فيها، بحيث يتم وضع المتكون في بيئة تعكس الواقع الحقيقي لوظيفته، وبالتالي تعليمه على أداء المهام الوظيفية¹ بالإضافة إلى الوسائل والأساليب التي حددها الباحث شفيق رضوان هناك أساليب أخرى لها مميزات وأثرها الإيجابي على الفرد المتكون سواء في الأداء أو المعاملات من خلال إثراء الشخصيات وترسيخ مختلف المبادئ والقيم والسلوكيات ونوجزها فيما يلي:

3-2-5- المؤتمرات: وهو اجتماع يشترك فيه عدد من الأعضاء لدراسة موضوع معين، له الأهمية البارزة لكافة الأعضاء، وتعتبر هذه الوسيلة شائعة لتكوين رجال الإدارات العليا في مختلف الأسلاك، بحيث يتم استعراض مختلف التجارب والخبرات المتنوعة.

3-2-6- الوقائع الحرجة: إن عدم واقعية بعض الأساليب السابقة، جعلت المكون يقوم بتشجيع الدارسين على ذكر بعض الأمثلة (الوقائع) ذات الأهمية البالغة والتأثير الكبير (الحرجة) والخاصة بموضوع التكوين وتحليل الوقائع الحرجة بصورة علمية دقيقة، تساعد الدارسين على ربط محتوى التكوين بالواقعة، والممارسة، وعلى المكون أن ينتقي الوقت المناسب أثناء عرضه لموضوع الدراسة، لكي يعرض إحدى الوقائع الحرجة أو لكي يسأل الدارسين ويشجعهم على إثارة هذه الوقائع.²

3-2-7- المناقشات: وهنا يقوم المتكونون بمناقشة وإبداء الرأي في موضوعات محددة كأن تعرض حالة أو مشكل معين، و توضيح الطريقة التي تعتمد في حل المشكل، ويقوم المكون بالتوجيه والإرشاد، بما يكفل الوصول إلى حل مناسب والفهم الكامل له من قبل المتكونين.³

¹ شفيق رضوان، السلوكية و الإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع بيروت، 1992، ص 171.

² برقي حسين: أسس نظام التدريب وفعاليته في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 1996، ص 57.

³ برقي حسين، المرجع نفسه، ص 58.

ولا تقتصر عملية التكوين على هذه الأساليب فقط بل تتعدى حتى إلى استخدام الوسائل البصرية كالتلفزيون والكمبيوتر والوسائل السمعية كالراديو واستخدام وسائل تكنولوجيا متطورة قادرة على إضافة الجديد في عملية التكوين.

ثانياً: ماهية التكوين المستمر

1 مفهوم التكوين المستمر ومبادئه

1-1 مفهوم التكوين المستمر:

يعتبر التكوين المستمر من الدعائم الأساسية لكل تجديد وظيفي، يروم المستجدات المهنية في أفق تحقيق الإصلاح و التكافؤ بين الوظيفة ومتطلباتها وشاغل الوظيفة وتأكيداً على هذا الدور الفعال، نصت الدعامة 136 من الميثاق الوطني للتوظيف والتكوين على أهمية التكوين المستمر، باعتباره ورشة مفتوحة، وخيار استراتيجي لا بديل عنه لكسب رهان الجودة، غير أن تفعيل هذا البرنامج وإجراءاته يقتضي توفر شروط مادية وبشرية لما لها القدرة على تنفيذه وإنجاحه، والتي تضمن تطبيق أساليب ودون أي خطأ أو تعثر¹ ويعرف التكوين المستمر على أنه ذلك النشاط المستمر لتزويد الفرد المتكون بالخبرات الفنية والمهنية والسلوكية المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها، فالتكوين المستمر يلعب دوراً كبيراً في تأهيل اليد العاملة وذلك بإكسابها ما تحتاجه من أفكار ومعارف متعلقة بمجال المهنة. كما يعرف التكوين المستمر على أنه حجر الزوايا في أي تنمية، لأنه الركيزة الأساسية لهذه الأخيرة، إذ أنه نشاط فعال يتماشى مع أي جديد قد يطرأ على المهنة أو الوظيفة من خلال مجموعة من الخرائط والترتيبات من شأنها أن تعمل على استيعاب الأيدي العاملة، وذلك بتدريبها على مختلف المهارات، قصد مباشرة التطورات، وبالتالي الوصول إلى الأهداف المسطرة²

¹ محمد بوصاحب، التكوين المستمر بين إعلان المبادئ وتحقيق الكفايات، ع1، الجزائر، 2010، ص1.

² كمال طاطاي، دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة إنتاجية، بالجزائر رسالة ماجستير غير منشورة، 2001، ص136.

وقد عرفه صالح الحسن الدايري بأنه عملية هادفة تساعد على خلق موظفين أكفاء على مستوى عال من المهارة، والذي ينعكس بدوره على ميادين العمل كما يقدم التكوين المستمر تنمية لقدرات ومهارات الأفراد ومعارفهم وأفكارهم المتعلقة بالوظيفة التي يشغلونها في إطار السلم الوظيفي.¹

وهناك من يعرف التكوين المستمر على أنه إعادة الرسكلة، تحدث عند انتقال الفرد إلى وظيفة جديدة نظرا للظروف الهامة وإحاطته ببعض المعلومات المتخصصة، والتي سوف يحتاجها في الوظيفة، كما أن العملية تستهدف أحيانا ترقية الأفراد، أو عدم إتقانهم لفنيات جديدة أدخلت على طرق وأساليب العمل.²

ومن خلال ما سبق نرى بأن التكوين المستمر هو بالدرجة الأولى عملية هادفة وأنه وسيلة وليست غاية، وأنه عملية تعلم لسلسلة من السلوكات المبرمجة في إطار إما تغيير أو الإضافة، فهي مهارات وقدرات الأفراد، وهو استثمار في رأس المال الفكري للموارد البشرية.

1-2- مبادئ عملية التكوين المستمر

تقوم عملية التكوين المستمر على عدة مبادئ والتي تشكل البوصلة الموجهة لكل عمل تكويني، وعليه فبدون استلهاها، يحيد التكوين المستمر عن مساعيه والتي ترمي إلى تأهيل الأفراد المتكونين وجعل أداءهم أكثر إتقان وفيما يلي أهم المبادئ:

- إشعار المكونين بالمسؤولية خلال التكوين المستمر
- إشعار المتكونين بأهمية وفائدة عملية التكوين المستمر داخل وخارج المؤسسة.
- تهيئة ظروف ووسائل عملية التكوين المستمر سواء كانت العملية أو العلمية.
- لاتبني موقف متفتح، ذو قيمة مضافة يشجع المتكونين على مواصلة التكوين المستمر والرغبة فيه.
- ضبط آليات الملاحظة والتحليل والتجريب أثناء عملية التكوين المستمر

¹ صلاح خواطر: برامج التكوين في المؤسسة، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية، والتدريب الرياضي 1991، ص150.

² صلاح الشنواين: مرجع سابق ، ص 159 .

- تقوية أجهزة الاختبار والتحليل والتجريب وإرساء التكوين المستمر في قلب المتكويين.

- ملائمة البرامج التكوينية مع الفترات الزمنية المخصصة لعملية التكوين

- أن تكون البرامج التكوينية الموجهة نحو الأفراد هادفة بالدرجة الأولى

- تنظيم المتابعة المنتظمة للفترات التكوينية (التكوين المستمر).¹

2- خطوات إعداد برامج التكوين المستمر:

إن البرامج التكوينية تختلف من مؤسسة إلى أخرى، فالمؤسسات الخدمائية تختلف عن المؤسسات الإقتصادية الإنتاجية في البرامج التكوينية، هذا بالإضافة إلى الاختلاف في الاحتياجات التكوينية ومتطلباتها، كما تختلف في أسباب إجراء عملية التكوين إلا أنها تتفق في مبدأ أو خطوات إعداد البرامج، لأن هذه الأخيرة مهما اختلفت في الأساليب والطرق أو الاحتياجات إلا أنها تلتقي مجملها في الخطوات²

أما فيما يخص التكوين المستمر فإن برامجه تحدد وفقا للاحتياجات، والمتطلبات، والأهداف وبناء على هذا فإن خطوات إعداد برامج التكوين المستمر تحدد وفقا للأهداف المسطرة من قبل الإدارة-إدارة الموارد البشرية-وهذه الأهداف تساهم بدرجة كبيرة في تأطير الأفراد ورفع كفاءاتهم، وقدراتهم ومهاراتهم وهذه الخطوات نحددها كما يلي:

1-2 تحديد الحاجات: في هذه الخطوة لا بد من تشخيص المواقف والمشاكل التي تمر بها المؤسسة والتحديات التي تواجهها، والتي تتطلب برنامج تكويني فعال للأفراد العاملين في مختلف المرافق والوحدات، كما أن الحاجة للبرامج التكوينية تظهر وتبرز بشكل ملح في حالة وجود تغييرات تنظيمية، بحيث أن الأداء العالي الذي تريد المؤسسة الوصول إليه، أو الأهداف بصفة عامة تتطلب برنامج تكويني وذلك حسب طبيعة المدة.

¹ محمد بوصاحب ، مرجع سابق ، ص 15 .

² عبد الكريم بو حفص، مرجع سابق ، ص170.

كما أن تحديد الحاجات تكون بدراسة حاجة كل موظف للتكوين داخل المؤسسة وذلك من خلال الكشف عن حالات الضعف والنقص في من تم تعيينهم في المناصب والمواقع الوظيفية.

وعليه فإن الحاجة للتكوين المستمر تبدأ من خلال دراسة ثلاثة (03) مؤشرات وهي مؤشر الأداء ومؤشر تحليل الأداء وأخيراً مؤشر الحاجة إلى التكوين.

2-2 تحديد أهداف التكوين المستمر:

عند تحديد الحاجات اللازمة لعملية التكوين المستمر يتم معرفة الأهداف وتوضيحها، ومن خلال تحديد الأهداف يتحدد السلوك المرغوب فيه والشروط الواجب توفيرها لتحقيق هذا السلوك، والجدير بالذكر هو أن هذه الخطوة تساعد المتكويين والمكون أو المؤطر على عملية التكوين على حد سواء بمعرفة ما هو مطلوب منهم ومن ثم تقويم نتائج البرنامج التكويني ونجاحه.¹

2-3- تحديد محتوى البرنامج: ينظم محتوى البرنامج التكويني بعد تحديد الحاجات وأهداف التكوين بحيث يتضمن المحتوى ما يهدف إليه البرنامج من تغيير أو تطوير أو تجديد، وبالتالي فإن محتوى برنامج التكوين المستمر ينظم من أجل تعليم المهارات وتطوير الأفكار والقدرات وتجديد المعارف وترسيخ المعلومات، أو تغيير المفاهيم والمعتقدات أو إرساء القيم والمبادئ.

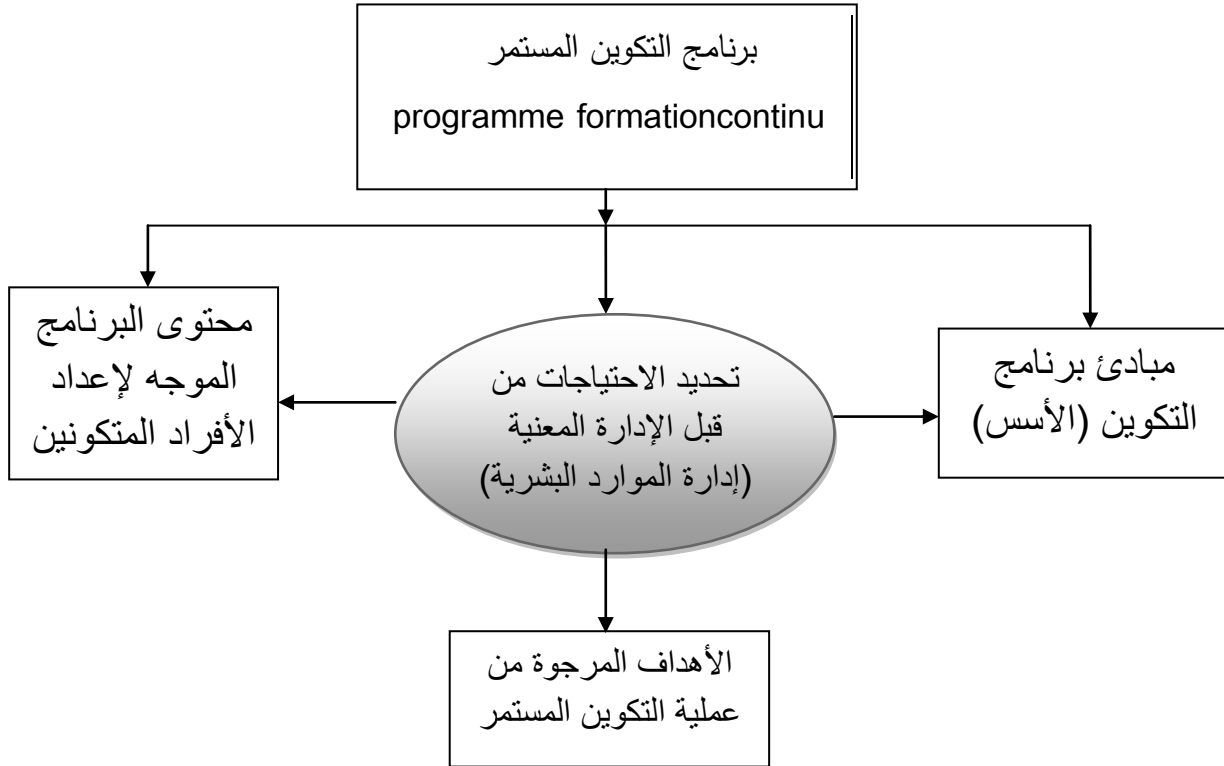
وبالتالي فإن محتوى برنامج التكوين المستمر لا بد من أن يراعي الرغبة والدافعية والاستعداد والأداء، وهذا من أجل انجاح البرنامج التكويني، وتحقيق الأهداف المسطرة.

2-4- تحديد مبادئ التكوين المستمر: وهذه المبادئ هي التي تحدد عملية التكوين المستمر، فهي كلما استخدمت بدرجة عالية، كلما كان نجاح عملية التكوين المستمر أكثر

¹ أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، ط1، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1985، ص98.

وضوحاً وأكثر فعالية على الأفراد المتكونين وذلك من خلال عدد المؤشرات الخاصة بأثر التكوين على أداء المتكونين.¹

ومن خلال ما سبق فإن هذا الشكل سيوضح خطوات إعداد البرنامج التكويني:



شكل رقم (1) يمثل خطوات إعداد برامج التكوين المستمر

المصدر: من تصميم الباحث

ثالثاً: ماهية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

1- مفهوم التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية.

بعد ما قمنا بالبحث عن ماهية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية داخل وخارج الوحدات التابعة لسلك الحماية المدنية، وجدنا بأنه ذلك النشاط الذي تقدمه المدارس الخاصة بالتكوين والتدريب للحماية المدنية للأعوان، وبالتالي فهو عملية مدروسة بدقة موجهة من أجل التأهيل النفسي والفكري والبدني والخلقي والسلوكي لأعوان الحماية المدنية، وذلك بغية تحقيق أعلى المستويات المهنية من أجل خدمة المواطنين والحفاظ على سلامتهم.

¹ أحمد صقر عاشور: المرجع السابق ، 99.

- كما أنه عملية منظمة، ومستمرة، محورها إعداد أعوان الحماية المدنية إعداد مهني متكامل من جميع النواحي سواء كانت سلوكية أو فنية أو ذهنية، وذلك من أجل مواجهة مختلف التحديات والتطورات الجارية على هذه الوظيفة كما أن التكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية هو تغيير وتطوير وتجديد لمهاراتهم وقدراتهم واتجاهاتهم المهنية، وذلك لإبراز الدور الفعال للأعوان في المجتمع، لأن مهمة حماية المواطنين من جميع المخاطر، أو التقليل منها لا بد من توفير أعوان اكفاء، وذو مهارات عالية تتوافق مع متطلبات الوقت الراهن.

- ومن جهة أخرى فإن التكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، هو عملية التعلم النظري للمعارف، والطرق والسلوكيات، والمهارات والقدرات لأداء المهام والأعمال سواء داخل الوحدة أو خارجها، كما أن عملية التكوين المستمر تمكن الأعوان من تعلم قيم المهنة، وتعلم كيفية الإسعاف السريع والتدخلات في المواقف الخطرة والحرجة من إنقاذ المواطنين.

وبصفة عامة فإن هذا التكوين ما هو إلا إعداد الأعوان وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وإكسابهم للمعارف والقوانين المتعلقة بهذا السلك، وهو المحاولة الفعلية من أجل الحصول على عون قادر على تحقيق أهداف سلك الحماية المدنية الذي أنشأته الدولة الجزائرية من أجل المواطن.¹

2-المبادئ التي يقوم عليها التكوين الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية:

إن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية يقوم على المبادئ التالية:

2-1-الاستمرارية: إن التكوين الذي يقدم للأعوان ليس نشاطا مؤقتا ولكن هو نشاط ضروري، وذلك من خلال التكوين قبل شغل الوظيفة، وهذا التكوين يستغرق من ستة أشهر إلى اثني عشرة شهرا، وبعد أن يتكون العون يصبح موظفا دائما ولكن يبقى يتلقى فترات تكوينية منتظمة، ومن فترة إلى أخرى.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المنشور الوزاري رقم 008 المؤرخ في 28/12/1983 والمتعلق بتكوين أعوان الحماية المدنية.

وبالتالي فإن هذه العملية لا بد منها من أجل إعداد أعوان أكفاء قادرين على حمل الولاية المقدسة لسلك الحماية المدنية في الجزائر.

2-2- التكامل: إن من مميزات هذا التكوين أنه ليس عشوائيا وإنما هو تكوين هادف وأن هناك ترابط وتكامل في النشاط التكويني، والمقصود هنا إن الأعوان المراد تكوينهم والمعارف والمعلومات التي يجب اكتسابها لهم من حيث توصيف وتحليل العمليات والإجراءات هي معدة من قبل وأنها تتوافق ومتطلبات المهنة

2-3- التغيير والتجديد: أي أن هذا التكوين يتم برمجته وفقا للتغيرات الحاصلة مع متطلبات الوظيفة، لهذا فهو يتميز بالتغيير والتجديد.

وعليه فإن الإدارة المسؤولة عن التكوين هي مسؤولة كذلك عن التغيير والتطوير والتجديد المستمر في أنماط البرامج التكوينية، والأساليب التكوينية المستخدمة.

2-4- الواقعية: إن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية، ما هو إلا نشاط موجه لتلبية الاحتياجات الفعلية، فهو من خلال برامجه لا يستهدف المثاليات، وإنما هو يستهدف الوقائع والمشاكل والمخاطر التي يواجهها المجتمع الجزائري، كالحرائق و الحوادث ومخاطر الغرق والإسعافات.

2-5- التدرج في البرامج: إن طبيعة البرامج التكوينية التي يتلقاها الأعوان هي تبدأ بمعالجة القضايا والموضوعات الصغيرة والبسيطة ثم تعالج المشاكل والموضوعات الأكثر صعوبة، وهذا حتى الوصول إلى المواضيع الأكثر صعوبة حيث تعطى الحلول بشكل مفصل وبعد ذلك يتم التطبيق على أرض الواقع¹

¹ البرقية رقم 2944/ع.ح.م/م.م.ت/بتاريخ 21/09/1996 والمتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، طبقا من المنشور رقم 599/ع.ح.م.ف.ت/بتاريخ 09/03/1979 والخاصة بالتكوين المستمر

3- أهمية وأهداف التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية:

3-1- أهمية التكوين: تظهر أهمية هذا التكوين من خلال النتائج المحققة والنتائج المنتظرة من هذا التكوين الذي يتلقاه كل أعوان الحماية المدنية إما في المدارس أو الوحدات وتمثل هذه الأهمية في:

3-1-1- زيادة أداء أعوان الحماية المدنية: وذلك من خلال انعكاس زيادة مهارة الأعوان الناتجة عن التكوين على عظمة الأداء وجودته، هذا بالإضافة إلى أن التزايد المستمر في الجوانب الفنية لوظيفة الأعوان في الوقت الراهن تدعو إلى تثمين عملية التكوين وتفعيلها حتى تتوفر لدى الأعوان كل المتطلبات من أجل الأداء الفعال.

3-1-2- الزيادة في الروح المعنوية للأعوان: وهذا يعني أن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية، يكسبهم القدر الكافي من المهارات التي تؤدي إلى زيادة الثقة في النفس، وتحقيق الاستقرار النفسي للأعوان، وبالتالي يؤدي كذلك إلى زيادة الانسجام بين الأعوان، وتكاتفهم من أجل إنجاز الأعمال الموكلة إليهم وهذا ما يعرف بالتأهيل النفسي.

3-1-3- التخفيض من حوادث العمل: إن وظيفة الحامية المدنية كما هو معروف لدى الجميع أنها مهنة خطيرة وتتطلب المهارة العالية مع الحيطة والحذر، وحسن التعامل مع مختلف المخاطر، لذا لا بد على عون الحامية المدنية أن يكون عارفا بهذا وهذا من خلال التكوين الذي يتلقاه الأعوان، فهي التي تقلل من حوادث العمل والإصابات فمثلا عندما يقوم أحد الأعوان بإنقاذ طفل سقط في بحيرة فإذا لم يكن العون متكونا على هذه الحالات قد يتعرض للخطر ويفشل في مهمته، لذلك فإن أهمية التكوين تتمثل في التقليل والتخفيض من حوادث العمل.

3-1-4- مواكبة التطورات التكنولوجية: إن التقدم التكنولوجي، الذي يشهده العصر قد اتسع ليشمل مختلف المجالات حتى سلك الحماية المدنية، وذلك من خلال اعتماد هذا السلك على مختلف التكنولوجيات الحديثة واستخدامها في المهام والأعمال والتدخلات، وهذه الآلات الحديث لا بد من أن يكون الأعوان على علم ومعرفة كيفية استخدامها وهذا يكون عن طريق عملية التكوين المستمر.¹

لذا فإن أهمية التكوين كذلك تكمن في مواكبة مختلف التطورات.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 92-54- المؤرخ في 08 شعبان 1412 هـ الموافق لـ 12 فيفري 1992م والمتضمن للتنظيم الإداري للحماية المدنية ومصالحها (Sp Spg Sal).

3-2- أهداف التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية:

- إن البرامج التكوينية التي يتم تلقينها لأعوان الحماية المدنية هي برامج في مجملها موجهة من أجل الإعداد والتجديد والتأهيل والتفعيل والتوجيه وذلك لا لشيء سوى لتحقيق جملة الأهداف التي تم تسطيرها أثناء إعداد البرامج التكوينية، لأن هذه الأهداف هي التي ترسم الطريق نحو تفعيل دور الحامية المدنية في المجتمع وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:
- تكوين أعوان الحماية المدنية وتمكينهم من الإلمام بمختلف ظروف العمل ومتطلباته.
 - تكوين الأعوان على استعمال مختلف الأجهزة التي تساعدهم في إنجاز أعمالهم.
 - إعداد أعوان فاعلين في هذا المجال من خلال إرساء مختلف الأفكار فيهم وفي قيمهم والعمل على التوفيق بين أهداف الأعوان الشخصية وأهداف سلك الحماية المدنية.
 - إعداد برامج تذكيرية لبعض الأعوان بهدف التأكيد من معارف المهنة.
 - زيادة الانضباط في السلوك لدى أعوان الحماية المدنية من خلال تعليمهم لأهم القواعد والقوانين المتعلقة بالانضباط داخل الوحدات وأثناء ممارسة المهنة.
 - إعداد الأعوان إعدادا يجعلهم مسئولين وقادرين على حل مختلف المشاكل التي تواجههم، وتحمل المسؤولية مهما كانت الظروف.
 - تقوية روح العمل بين الأعوان من خلال التأهيل النفسي الذي يزيد من الإرادة في أداء المهام دون أي تردد.
 - إعداد الأعوان لخدمة المواطن وفي كل الظروف.
 - تحسين المستوى الفني والفكري والمعرفي للأعوان، وتحسيسهم بأهمية الوظيفة التي يشغلونها وذلك بإبراز الدور الهام للحماية في المجتمع الجزائري.
 - إرساء قيم وأهداف سلك الحماية المدنية لدى الأعوان وجعلهم يؤمنون بمبادئ هذا السلك مما يزيد من ولائهم وطاعتهم والرغبة في العمل والاستمرار فيه.¹

¹ البرقية رقم 599 م.ع.م.م.م.ف.ت. بتاريخ 09/03/1997 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، حيث تتم كل شهر برمجة برنامج تكويني مستمر هادف من قبل مسئول مكتب التكوين بالمديرية.

خلاصة الفصل:

ومن خلال هذا الفصل نخلص في الأخير إلى أن التكوين هو تلك العملية المنظمة التي تقوم على أسس علمية عملية مضبوطة، تهدف إلى إكساب الفرد المتكون في مجال معين المعارف والمهارات والقدرات المختلفة والجديدة التي تمكنه من تأدية عمله على أحسن وجه وكذلك تمكنه من مواكبة متطلبات العصر.

أما عن التكوين المستمر فقد اعتبر ورشة مفتوحة وخيار استراتيجي لا بديل عنه وذلك لكسب رهان الجودة، وهو من الدعائم الأساسية في تجديد وظيفي بغية تحقيق الإصلاح الوظيفي وخلق التكافؤ بين الوظيفة وشاغل الوظيفة ومتطلبات الوظيفة، مع العلم أنه لا بد من توفر مبدأ الاستمرارية.

وفيما يخص التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية فإنه ذلك التكوين الذي يمكن عون الحماية المدنية من تأدية المهام الموكلة إليه بالطريقة التي تضمن الراحة والسلامة للمواطن، وبالتالي فهو تكوين موجه لإعداد الأعوان إعدادا فعالا وما يتناسب مع متطلبات الوظيفة.

الفصل الثالث:

الالتزام الوظيفي

تمهيد:

أولاً: ماهية الالتزام الوظيفي

1- مفهوم الالتزام الوظيفي

2- أهمية الالتزام الوظيفي

ثانياً: مراحل وأنماط الالتزام الوظيفي

1- مراحل الالتزام الوظيفي.

2- أنماط الالتزام الوظيفي.

ثالثاً: طرق تقييم الالتزام الوظيفي

1- الطرق التقليدية في تقييم الالتزام الوظيفي.

2- الطرق الحديثة في تقييم الالتزام الوظيفي.

رابعاً: ماهية الالتزام الوظيفي عند أعوان المدنية

1- مفهوم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية

2- مظاهر الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية

3- تقييم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية وأهميته

3-1 تقييم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية

3-2 أهمية تقييم الالتزام الوظيفي عند أعوان الحماية المدنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تبرز مختلف الدراسات الحديثة في مجال السلوك الوظيفي، أن أداء أي مؤسسة يتوقف على فعالية العنصر البشري فيها (الموظفون)، وهذه الفعالية لا تتوقف عند مستوى الأفراد وإعدادهم، ومستوياتهم العلمية والفنية بل تمتد إلى درجة الولاء والانتماء والرغبة في الاستمرار، والعطاء، واحترام قيم ومبادئ المؤسسة، بل تتعدى إلى درجة اعتبار أهداف المؤسسة أهدافهم وبذل أقصى الجهود لتحقيقها مما ينعكس على كفاءتها وفعاليتها، وبالتالي فإن الارتفاع في مستوى الإلتزام الوظيفي ينجم عنه الارتفاع في الأداء الوظيفي والجودة فيه، كما يرافقه انخفاض في الغياب وزيادة الانضباط، والشعور بالمسؤولية.

وعليه سيتم في هذا الفصل استعراض لمفهوم الإلتزام الوظيفي وأهميته إضافة إلى مراحل وأنماطه، وطرق التقييم فيه بالإضافة إلى مفهوم الإلتزام الوظيفي وتقييمه لدى أعوان الحماية المدنية.

أولاً: ماهية الإلتزام الوظيفي

1- مفهوم الإلتزام الوظيفي: لقد اختلفت تعاريف الإلتزام الوظيفي، وذلك لاختلاف رؤى واتجاهات الباحثين والمفكرين من حوله، كما يلزم المفهوم بعض التعقيد نتيجة التركيز على الإلتزام في بيئة العمل، وتضمينه مجالات عديدة، كالإلتزام نحو العمل، والإلتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل والإلتزام نحو المنظمة أو المؤسسة، وجماعات العمل.

كما يعد مفهوم الإلتزام الوظيفي من بين أقدم المفاهيم في علم الاجتماع، وذلك من خلال التأكيد على أن الإنسان اجتماعي يعيش مع الأفراد في بيئة اجتماعية، تربط بينهم علاقات اجتماعية دوافعها الحاجة إلى التعاون والشعور بالإلتزام نحو البيئة.¹

1-1- التعريف اللغوي: يعني الإلتزام في اللغة العهد والقرب والنصرة، كما أنه يعني

العهد ونقول لازم الشيء، أي لا يفارقه والملازم للشيء هو المداوم عليه.

1-2- التعريف الاصطلاحي:

يعد مفهوم الإلتزام الوظيفي من المفاهيم الراسخة في مجال العلوم السلوكية والإدارية، وقد انبثق أساساً من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين، من خلال الدراسات والأبحاث التي حاولت استكشاف العلاقة بين كل من الموظف والمؤسسة التي يعمل بها، وهو يعتبر من المتغيرات التي لم يتفق على تعريف محدد له، مما انعكس بصورة تلقائية على أساليب وأدوات قياسه، فقد عرفه البعض على أنه الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المؤسسة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء، ويمكن القول بأن الإلتزام الوظيفي ما هو إلا عملية الإيمان لأهداف المنظمة وقيمها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم.²

¹ محمد حسن، محمد حمدات: قيم العمل والإلتزام الوظيفي، ط1، دار الحامد، عمان، الأردن، 2006، ص62.

² خضير نعمة عباس النعيمي، عدنان تاية، والنعيمي فلاح تاية: الإلتزام التنظيمي وفعالية العمل، مجلة إتحاد الجامعات العربية العدد 31 الأردن، 1996، ص75.

لذا فقد عرف بورتر بأن الإلتزام الوظيفي هو درجة انغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يبذله لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جانبا رئيسيا في حياته، بالإضافة إلى أنه قوة تطابق الفرد مع المؤسسة التي يعمل بها والتي يعمل من أجل تحقيق أهدافها¹

كما عرفه موادي على أنه الإيمان القوي بأهداف المنظمة، وقيم العمل فيها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المؤسسة التي يعمل بها والرغبة القوية للبقاء والاستمرار فيها.²

وعرفه بوشنان على أنه الرغبة الفردية في بذل مستوى عال من الجهد لصالح المؤسسة والرغبة الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبول أهدافها.³

إلى جانب هذا فقد عرفه علاوي: "بأنه الشعور بالولاء للمؤسسة وتحمل مختلف المسؤوليات، والرغبة في العمل بها، والإلتزام بقيمتها العملية والمهنية والرغبة الجامحة بالبقاء فيها.⁴

كما سار باربرا في تعريفه لمفهوم الإلتزام الوظيفي على الجانب الوجداني والانفعالي حيث رأى بأنه الشعور بالولاء والتعلق النفسي للفرد اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها، وشعوره بالمسؤولية اتجاه مهامها وأعمالها.⁵

ومما سبق نرى بأن الإلتزام الوظيفي هو الشعور بالولاء والمسؤولية والانتماء من قبل الفرد اتجاه المؤسسة التي يعمل بها، والتي يكون منضبطا فيها ويكن لها الاحترام والتقدير والعمل على تحقيق أهدافها وتجسيد قيمها في المجتمع، وبذل أقصى جهوده من أجل الوصول إلى درجة مثلى في جودة الأداء.

¹ محمد حسن رسمي: السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2004، ص10.

² محمد حسن، محمد حمدات، المرجع السابق ذكره ، ص 62 .

³ حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص101.

⁴ محمد حسن ، محمد حمدات، مرجع سابق، ص110.

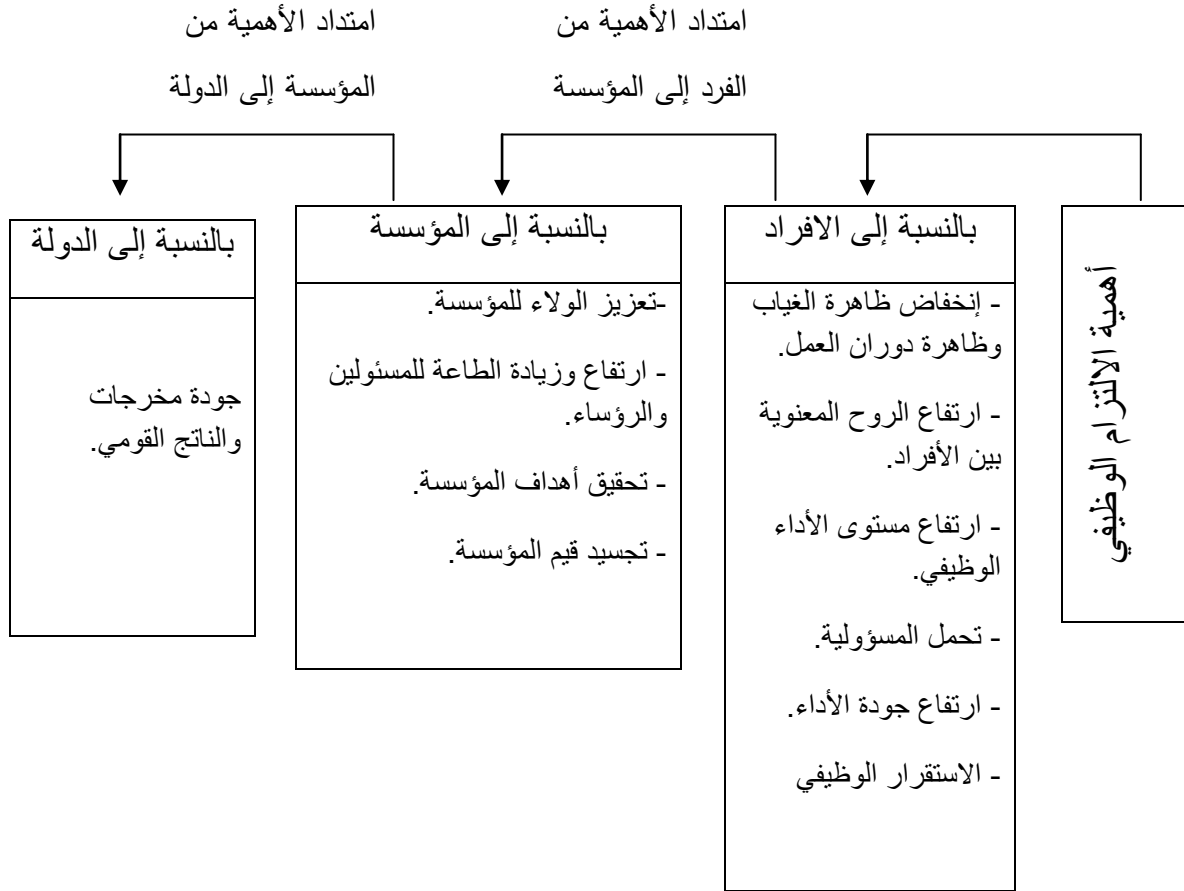
⁵ محمد حسن رسمي، المرجع السابق، ص11

2- أهمية الإلتزام الوظيفي:

أكدت مختلف الدراسات أن أهمية الإلتزام الوظيفي لها الأثر الإيجابي على المؤسسات بصفة عامة وعلى الأفراد بصفة خاصة، بل وتعددت بعض الدراسات إلى تأثير الإلتزام على المستوى الاجتماعي، والقومي وتتضح معالم هذه الأهمية في:

-التأثير الإيجابي للإلتزام الوظيفي على الظواهر السلبية التخفيض من حدتها وأثارها حيث أكدت أبحاث "هانجل" بأن ارتفاع مستوى الإلتزام الوظيفي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض في مستوى الظواهر السلبية والتي تعاني منها جل المؤسسات والمراكز وفي مقدمة هذه الظواهر السلبية ظاهرتي الغياب عن العمل، والضعف في الأداء، فارتفاع الأداء وتحسن مستواه مرتبط بدرجة كبيرة بمستوى الإلتزام الوظيفي لدى الموظف، لأن الموظف الملتزم هو الموظف الأكثر جودة في الأداء، وهو ما أكدت عليه دراسة "أولي" و"تشاتمان" ومن خلال التأكيد على ارتباط متغير الإلتزام الوظيفي على عديد المخرجات المهمة والتي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي والسلوك الاجتماعي، داخل الوظيفة، والاتجاهات الإيجابية نحو العمل إضافة إلى المبادرة والإبداع إلى جانب هذا فقد تجاوزت أهمية الإلتزام الوظيفي حدود الوظيفة وبيئة العمل، لتصب في مصلحة المجتمع ككل، لأن الإنخفاض في الظواهر السلبية المتعلقة بالوظيفة وارتفاع في مستوى وجودة أداء العمال والموظفين، يؤدي إلى ارتفاع الإنتاجية القومية وهذا ما أكد على أهمية الإلتزام الوظيفي.

شكل رقم (02) يوضح أهمية الإلتزام الوظيفي



المصدر: من تصميم الطالب

ومن خلال ما سبق وكما هو موضح في الشكل رقم(02) نلاحظ بأن للإلتزام الوظيفي أهمية بالغة ومتعددة المستويات فعلى مستوى الفرد له أهمية كبيرة كارتفاع الأداء وتحقيق الاستقرار والمسؤولية والحصول على الترقية، أما على مستوى المؤسسة فهو يحقق لها الولاء والطاعة وتحقيق أهدافها وأما على مستوى الدولة فيحقق لها الجودة في الأداء والمخرجات بين مختلف المؤسسات الدولية والإقليمية والذي يؤدي إلى تبادل المهارات والتكنولوجيات المهنية.

ثانيا:مراحل وأنماط الإلتزام الوظيفي

1- مراحل الإلتزام الوظيفي:

كما هو معروف أن الإلتزام الوظيفي ظاهرة اجتماعية، اهتم بها الكثير من رواد الاجتماع، وبالأخص مفكري علم الاجتماع التنظيم والعمل، ولأنه ظاهرة اجتماعية متعلقة بالموظف داخل المؤسسة التي يعمل بها فإنه يمر بعدة مراحل يلعب فيها الموظف دورا كبيرا يتمثل في الارتباط السيكولوجي بالعمل والمؤسسة، وإيمانه بالقيم السائدة فيها، وإحساسه بالاندماج والولاء والمسؤولية وهذه المراحل تتمثل في:

يرى بوشنان بأن الإلتزام يمر ب3مراحل وهي:

1-1 مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (مرحلة التجربة):

هذه المرحلة مدتها عام وأحيانا تسعة أشهر ويكون الفرد فيها خاضعا للإعداد والتكوين أو التدريب والاختبار، ويكون هدفه الرئيسي هو القبول والأمن في هذه الفترة، إضافة إلى محاولته لمعرفة متطلبات العمل، واكتشاف الوظيفة، ومحاولة التأقلم والتعايش مع البيئة الخارجية.

2-1 مرحلة العمل والإنجاز:

مدتها تتراوح بين عامين وأربعة أعوام، وفي هذه المرحلة يسعى الفرد إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه، وتتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية:

- الأهمية الشخصية.
- الخوف من العجز.
- ظهور قيم الإلتزام بالعمل والمؤسسة.

3-1 مرحلة الثقة:

تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمؤسسة، وتمتد إلى ما بعد ذلك، حيث تعزز لدى الفرد اتجاهات الإلتزام الوظيفي التي تكونت في المراحل السابقة¹.

¹ محمد حسن، محمد حمدات، مرجع سابق، ص(37-47).

وعليه فإن هذه المراحل التي حددها بوشنان تختلف من حيث الامتداد الزمني فالأولى تستغرق من تسعة أشهر إلى عام ولها مميزات الخاصة، والثانية تمتد من عامين إلى أربعة أعوام وفيها تبدأ ملامح الإلتزام تظهر أما الثالثة تبدأ في السنة الخامسة وفيها تعزز اتجاهات الإلتزام الوظيفي وبناء على هذا فإن الإلتزام الوظيفي يزداد بازدياد مستوى الأداء والخبرة والأقدمية في الوظيفة.

2- أنماط الإلتزام الوظيفي:

يرى كل من المفكران والباحثان في مجال الإدارة والتنظيم وسلوكيات كروين وسمرز، في دراسة لهما على أن الإلتزام الوظيفي يعد حالة سلوكية وارتباط نفسي نحو العمل، والمؤسسة، من خلال دراستهما أكدا على أن هناك 3 أنماط تشكل في مجموعها الإلتزام الوظيفي، وهذه الأنماط هي:

2-1- النمط الوجداني: الإلتزام الوجداني ويقصد به شعور الموظف بالارتباط بالوظيفة أي يقصد به ارتباط العامل أو الموظف بشكل انسجامي مع الوظيفة، بحيث يحس الموظف بأن الوظيفة هي جزء منه.

2-2- النمط الاستمراري: وهي مبني على التكاليف التي يرى الموظف أن سببها هو ترك الوظيفة، ويشير الإلتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل في المؤسسة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير، فالموظفون ذوي الانتماء المستمر العالي، يبقون في المؤسسة لأن عليهم أن يفعلوا ذلك وذلك بسبب إدراكهم بقلة البدائل، أو بسبب الخوف من التضحية الموافقة لترك العمل في المؤسسة.

2-3- النمط المعياري للإلتزام الوظيفي: ويشير إلى شعور الموظف بالإلتزام بالبقاء بالعمل في الوظيفة، وفي المنظمة التي يعمل بها.

وهناك 3 مرتكزات يقوم عليها الإلتزام الوظيفي وهي الإحساس بالانتماء ويظهر ذلك في التعبير بالافتخار بالعمل والمؤسسة التي توظفه، والمشاركة الفعلية في المؤسسة وهذه المشاركة تنبع من رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها والإخلاص الذي

يعبر عنه بوجود تلك الرغبة الأكيدة عند الفرد بالاستمرار والعمل بالمؤسسة في جميع الظروف والأحوال ومضاعفة الجهد سعياً لتحقيق متطلبات الوظيفة وبالتالي تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها¹.

ونلاحظ أن الإلتزام الوظيفي قريب جداً من الإلتزام التنظيمي، مع العلم أن الملتزم للوظيفة ليس بالضرورة ملتزماً للتنظيم، وذلك لاختلاف أسباب الإلتزام من فرد إلى آخر. وعليه يمكن أن نشير في الأخير إلى أن الوظيفة الرابط بين الإلتزام الوظيفي والإلتزام التنظيمي.

ثالثاً: طرق تقييم الإلتزام الوظيفي

هناك أكثر من طريقة تستخدم لتقييم إنجاز الأفراد تتضمن هذه الطرق الحكم على أداء الفرد وسلوكه المهني وأخلاقه داخل المؤسسة وانضباطه فيها والولاء الدائم لها وتتم هذه الطرق من خلال الرئيس المباشر لذلك الفرد وزملائه ووصفت هذه الطرق بغير الموضوعية لأن الحكم الشخصي أو الإنساني، يلعب دوراً أساسياً في عملية التقييم وهذا يجعله معرضاً لارتكاب الأخطاء التالية:

- **خطأ التساهل:** ونعني به قيام المقيم بإعطاء درجات عالية لكل الأفراد أو لبعض الأفراد دون المراعاة للتفاوت في درجات الإلتزام عندهم.
- **خطأ التشدد:** وهو عكس خطأ التساهل، حيث يقوم المقيم بإعطاء درجات متدنية لكل الأفراد وكذلك دون النظر لمدى التزامهم الوظيفي.
- **خطأ تعميم الصفات:** يرتكب هذا الخطأ عندما يقوم المقيم بتقييم جميع الصفات عند الفرد بناء على معرفته الشخصية بصفة واحدة فقط، فإذا كان تعاون الفرد جيداً مع زملائه فقد يقيم على صفات الذكاء والأداء والجودة فيه والجدية في العمل بدرجة جيدة بالرغم من أنه ضعيف في الجدية مثلاً، وهذا الخطأ شائع في أغلب المؤسسات وذلك من خلال أخطاء المشرفين في التقييم.

¹ محمد حسن، محمد حمدات، مرجع سابق، ص 65.

• **خطأ التشابه:** ويرتكب هذا الخطأ عندما يقوم المقيم بتقييم الأفراد بناء على صفات موجودة بنفسه، فإذا كان المشرف أو المراقب الذي يقوم بالتقييم جريئاً قد يعمم على باقي الأفراد، أو عندما يكون الفرد داخل المؤسسة ضعيفاً في الذكاء قد يركز المشرف على عنصر الذكاء و يهمل باقي العناصر.

• **أخطاء عائدة على المظهر الخارجي:** كالعرق والجنس والدين والمستوى التعليمي ويتضح مما سبق أن هذه الأخطاء ترتكب من قبل الأشخاص الذين يقومون بعملية التقييم، ولهذا فقد ركزت مختلف الدراسات على طرق التقييم، وليس على الأفراد الذين يقومون بعمليات التقييم، وذلك لمحاولة تطوير طرق وأساليب التقييم من أجل التخفيض من أجل التمييز الشخصي عند المقيمين.¹

1- الطرق التقليدية في عملية تقويم الإلتزام الوظيفي (الطرق الوصفية)

1-1 طريقة الترتيب البسيط: هذه الطريقة تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء في العمل خلال ترتيب الموظفين بالتسلسل، حيث يوضع كل موظف في ترتيب يبدأ من التزام حسن إلى التزام سيء والعكس من ذلك.

2-1 طريقة المقارنة المزدوجة: ويقوم المقيم سواء كان مراقباً أو مشرفاً أو رئيساً في العمل بمقارنة التزام كل موظف مع جميع الموظفين، وهنا تحدد رتبة ومستوى التزام كل واحد حسب الزملاء في الوظيفة، فإذا كان هناك 30 موظف تتم المقارنة بين الموظفين كالتالي:



شكل رقم (03) يوضح طريقة المقارنة المزدوجة

ويعد هذه المقارنة يتم ترتيب كل موظف حسب مستوى التزامه والتزام زملائه

¹ كامل برير: إدارة الموارد البشرية، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان 1997، ص126.

3-1- طريقة التدرج: وفقا لهذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد، يمثل كل تصنيف درجة معينة للإلتزام الوظيفي لكل موظف، وقد تكون 3 تصنيفات، توضع من قبل الإدارة أو المقيم وهي: مرضي، التزم غير مرضي والتزام متميز.

1-4- طريقة التدرج البياني: تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو خصائص الدالة على الإلتزام الوظيفي، حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة معينة، وتكون مرقمة ومصنفة بشكل متسلسل وبناء على ذلك يتم تقييم الأفراد وفقا لامتلاكه لهذه الصفات وتتميز هذه الطريقة بالدقة لأنها تعتمد بدرجة كبيرة على المؤشرات الدالة على الإلتزام الوظيفي وهي موضحة في الجدول التالي:

الصفات والخصائص	متميز	جيد	مرضي	متوسط	غير مرضي	المعدل بالنسبة	اسم الموظف
نوعية العمل والجودة والدقة					x	10%
المعرفة بالعمل				x		8%	الرتبة
التعاون			x			4%
المسؤولية	x					3%	المصلحة
الانضباط		x				6%
الولاء للمؤسسة			x			6%
اسم المقيم						التوقيع

جدول رقم (1) يوضح مقياس التدرج البياني

1-5- طريقة القوائم المراجعة: وفقا لهذه الطريقة فإن المقيم يستخدم قوائم بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل الإدارة، وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد وسلوكهم الانضباطي، وولائهم للمؤسسة ومدى تحملهم للمسؤوليات، ويقوم المقيم بوضع إشارة (x) في خانتي كل من "نعم" أو "لا".

وطريقة قوائم المراجعة تشبه إلى درجة كبيرة الاستمارة، وبعد أن تملأ تسلّم إلى الإدارة والتي تقوم بتحليلها، وتحديد درجة التزام كل موظف، وهذا الشكل يوضح ما قلناه:

اسم الموظف:.....،الرتبة:.....،المصلحة:.....		
المحاور	نعم	لا
هل يحترم زملاؤه داخل المؤسسة		
هل يقدم الإضافة في أداء عمله		
هل يرتكب أخطاء في عمله		
هل هو منضبط السلوك في المؤسسة		
هل يتطوع لمساعدة زملائه		
هل علاقته جيدة مع الرؤساء		

جدول رقم(2) يوضح قائمة المراجع

1-6- طريقة المواقف الحرجة: بموجب هذه الطريقة، يركز المقيم على السلوكيات الأساسية، والتي تساهم إلى حد كبير في الإلتزام الوظيفي وفاعليته في المؤسسة ومن بين هذه السلوكيات الولاء والانضباط، وهذه السلوكيات يتم تسجيلها من قبل المقيم خلال فترة معينة لكل موظف، حيث يتضمن التسجيل خلاصة توضح ما يحدث وهذه الطريقة تقلل من عنصر التمييز من قبل المقيم، إلا أنها تتطلب منها جهدا كبيرا ومستمرًا في المتابعة والملاحظة والتسجيل.¹

ومن خلال ما سبق فإن هذه الطرق تبقى تقليدية وتعتمد على الوصف ورغم هذا فإنه لا يعني أنها غير صالحة ولا تنفع بل العكس فإن لكل طريقة خصائصها من الإيجابيات والسلبيات.

2- طرق تقييم الإلتزام الوظيفي الحديثة:

1-2 المقاييس التدريجية: وهنا يقدر القائم على عملية التقييم درجة احتواء الموظف على صفة معينة، بحيث تكون هذه الصفة عامة مثل الكفاءة أو الفاعلية، وقد تكون جزئية، بحيث

¹ سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1999، ص256.

يكون عدد المقاييس التي تتناول جوانب متعددة من هذا الإلتزام كالسرعة والجودة في الأداء وحسن التصرف والمعاملة.

2-2 القوائم السلوكية: تركز هذه الطريقة على الأنشطة التفصيلية التي يؤديها الموظف، أي أن المقيم لا يقوم بعملية تقييم الإلتزام بالمفهوم التقليدي، حيث يسأل القائم بالقياس على درجة اتصاف الفرد بسلوك معين، وقد يسأل على درجة تكرار هذا السلوك¹ إضافة إلى هذا فقد أبرز ناصر محمد العديلي عدة طرق لتقييم الإلتزام ومن بينها:

2-3 طريقة ميزان المقياس المتدرج: حيث يقوم المقيم بتقييم أداء الموظف ومدى التزامه بالقوانين الداخلية للمؤسسة والولاء باستخدام ميزان متدرج من مرتفع إلى منخفض أو من إيجابي إلى سلبي وهذا ما سيتم توضيحه في الشكل الآتي:

اسم الموظف	المعايير	ممتاز	جيد	مرض	لابأس	غير مرض
.....	المعرفة التامة بالعمل.					
	العلاقات مع الموظفين					
	جودة الأداء في إنجاز الأعمال					
	الانضباط داخل المؤسسة					
	المبادرة الشخصية					

جدول رقم(03) يوضح طريقة ميزان القياس المتدرج

2-4 طريقة الإدارة بالأهداف: وذلك بالاتفاق بين الموظف والإدارة (المقيم) على مجموعة من الأهداف المهنية، التي ينبغي تحقيقها في فترة زمنية محددة ويقاس هنا مدى التزام الموظف بهذه الأهداف المحددة وإنجازها.²

¹ نضمي شحادة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2000، ص86.

² ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني، والتنظيمي، الإدارة العلمية للبحوث، العربية السعودية، 1995. ص 48

رابعا: ماهية الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

1 - مفهوم الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

هو قيام أعوان الحماية المدنية بأداء المهام الموكلة إليهم وإنجازها في وقتها المحدد، بالإضافة إلى الانضباط المهني والخلفي والسلوكي داخل وخارج الوحدة التي يعملون فيها، كما أن الإلتزام الوظيفي لدى عون الحماية المدنية هو مجموعة السلوكات التي يقوم بها ويدأوم عليها كالحضور إلى العمل في الوقت المحدد، واحترام الرؤساء داخل الوحدة واحترام زملاء الوظيفة، ويجدر الإشارة إلى أن الإلتزام الوظيفي لا يقتصر على هذه العناصر فقط بل هو الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة والوحدة، والطاعة والاندماج والشعور بالفخر للانتماء لسلك الحماية المدنية والعمل على البقاء فيه والولاء له والرغبة في الاستمرار في العمل به وبذل الجهود لتحقيق الأهداف التي يسطرها لهم هذا السلك الذي أنشأته الدولة من أجل العمل على راحة وسلامة المجتمع.

ومن جهة أخرى نرى بأن الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية يمكن ملاحظته على أرض الواقع، من خلال سلوكات أعوان الحماية المدنية، في كل أنحاء الوطن، وذلك لمهامهم وأعمالهم المختلفة فمنهم من نجدهم في الملاعب ومنهم من نراهم في الطرقات، وحتى في المدارس والجامعات، وهم يقومون بمساعدة المواطنين، ويتعاملون معهم بطرق وأساليب حسنة ومعاملة طيبة وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على جودة أدائهم والدقة في أعمالهم، ومعرفتهم التامة بالمسؤولية الكبيرة التي يحملونها على عاتقهم ويسهرون على تكريس جهودهم ليس من أجل الحصول على الأجور الشهرية وإنما من أجل سلامة المواطنين ومساعدتهم في المصاعب وحل المشاكل، لأن مبدأهم هو أن حياة البشرية فوق كل شيء وهذا ما يعرف بالإلتزام الوظيفي عندهم.¹

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المديرية الفرعية للحماية المدنية لولاية المسيلة، مكتب شؤون التوظيف والتكوين: مقابلة مع مسؤول المكتب، يوم 2015/03/24 على الساعة 11:00.

2- مظاهر الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

إن ما يقوم به أعوان الحماية المدنية من مهام، وجهود جبارة، من أجل سلامة وراحة المجتمع، ويدومون عليها ليلا ونهارا، ليست من أجل الحصول على مبلغ مالي كل شهر ولكن هي مهام نبيلة وعظيمة يقومون بها، ويسهرون على تنفيذها وإنجازها، ولا يكون ولا يملون أبدا، فهذه الأعمال والمهام لا يصح إلا أن نطلق عليها اسم الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

ومن بين مظاهر الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية والتي نجملها كلية في العناصر التالية:

- احترام القوانين الداخلية لوحدة الحماية المدنية وذلك بالمعرفة التامة بقوانين الانضباط داخل الوحدة والعمل على تنفيذها والعمل كذلك على سيران مفعولها على السلوك المهني والسلوك الأخلاقي لدى الأعوان التابعين والمنتمين للوحدة.
- الاحترام المتبادل بين الزملاء داخل الوحدة وخارجها لأن ذلك من خصائص الإلتزام العام.
- التعاون بين الزملاء (أعوان الحماية) في إنجاز المهام الموكلة إليهم بروح مغنوية كبيرة.
- التدخل السريع والفعال لأعوان الحماية المدنية في الأوقات الصعبة المتعلقة بالإسعاف السريع والعاجل لحوادث المرور مثلا أو الغرق وعدم الخوف والإلتزام بأداء المهنة رغم كل شيء وفي جميع الأحوال من أجل إنقاذ الناس حتى ولو بالتضحية.
- العمل على مساعدة الناس ومساعدة المحتاجين ليد العون حتى ولو كان خارج أوقات الدوام في العمل.
- بذل الجهود القصوى من أجل إنجاز المهام خاصة التي تتعلق بحياة الإنسانية.
- عدم الغياب على العمل أو التأخر لأن وظيفة الحماية المدنية تتطلب الحضور الدائم لعناصر وأعوان الحماية المدنية وذلك لأهمية سلك الحماية المدنية في المجتمع.
- الولاء والطاعة للرؤساء داخل الوحدة وأثناء العمل.

- الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة وعدم التفاني فيها لأن العون الملتزم بالوظيفة هو الذي يضعها في صميم أولوياته ما دامت هذه الوظيفة هدفها الأول هو راحة وسلامة المجتمع.
- العمل على تجسيد قيم ومبادئ سلك الحماية المدنية في الواقع لأن هذه القيم والمبادئ هي رسالة يرسخها عون الحماية المدنية في ذهنه وفي المجتمع.¹

3- تقييم الإلتزام الوظيفي وأهميته لدى أعوان الحماية المدنية

3-1 تقييم (تقدير) الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية:

تعتبر عملية تقييم الإلتزام الوظيفي والتي تخص أعوان الحماية المدنية من خلال تحديد مدى التزامهم بالأوامر والتعليمات، ومستوى الجهد المبذول، وتحملهم للمسؤوليات المرماة على عاتقهم، من بين الأولويات التي يجب أن تولى وتعطى لها الأهمية الكبيرة، وذلك نظرا للفوائد التي تعود من تطبيقها على أسس سليمة، والتي يجب أن تتوفر فيها الموضوعية قدر الإمكان.

فتقييم الإلتزام الوظيفي لكل عون نقصد به التقدير المنتظم والمستمر لأدائه وولائه وانضباطه، داخل الوحدة التي يعمل بها، وأثناء تأديته لواجباته المهنية، والتوقعات التي يجب أن تصاحب عملية التقييم من أجل تنمية وتطوير سلوك وقدرات هذا العون والتي بصدها أن تزيد من مستوى الإلتزام عنده، وبالتالي التحسين من مستواه الفني والفكري الذي يخص الإلتزام الوظيفي عند الأعوان وهذا التقييم لا بد من أن يراعي المتطلبات التالية:

- تسهيل تنمية وتطوير قدرات ومهارات أعوان الحماية المدنية.
- تحديد إمكانيات كل عون والتوقع الفعلي لأي مدى يمكن استغلالها.
- تقديم الحوافز والترقيات حسب المحصلات لكل عون ونقصد بالمحصل هو جودة الجهد المبذول في أداء المهام والتحلي بروح العمل وتحمل المسؤولية.

¹ القانون 302/82/المؤرخ في 11/09/1982/المتعلق بالانضباط داخل الوحدة وأخلاقيات العمل وقوانين العمل.

ومن خلال هذا فإن عملية التقييم هنا نعني بها قياس وكفاءة ومدى مساهمة الأعوان في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم، كما أنه تقدير لمجهود الأعوان بشكل منصف وعادل، بحيث يزيد من قدراتهم، ولا يحد من التزامهم الوظيفي.

3-2 أهمية تقييم الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

تتجلى أهمية تقييم الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، فالفوائد التي يمكن الحصول عليها والتي تعود على الأعوان والوحدات وبالتالي سلك الحماية المدنية والمجتمع بالدرجة الكبيرة ويمكن أن نحدد هذه الأهمية في العناصر التالية:

- الرفع من الروح المعنوية بين الأعوان.
- إشعار الأعوان بالمسؤولية المنوطة إليهم .
- الاستمرار في الولاء والطاعة والانضباط وبالتالي الرفع من مستوى الإلتزام.
- التقييم في السياسات والبرامج التكوينية التي تقدم للأعوان من فترة إلى أخرى¹

¹ القانون 54/92 المؤرخ في 12 / 2 / 1982 / المتعلق بمصالح الحماية المدنية .

خلاصة الفصل

وبناء على ما سبق ذكره في هذا الفصل، نرى في الأخير أن الإلتزام الوظيفي يعتبر الحجر الأساس داخل أي مؤسسة سواء كانت اقتصادية هادفة إلى الربح أو خدماتية هدفها خدمة المرفق العام، كما يعتبر جوهر النجاح فيها.

فهو يعد عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف المسطرة، وتعزيز الإبداع، والاستقرار والثقة بين الإدارة والموظفين، كما يزيد من قدرة المؤسسة وعلى استمرارها ونموها.

ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا السلوك في المؤسسات بغرض تحفيز الموظف وزيادة التزامه، وهذا ما أدى بالباحثين إلى إجراء الكثير من الدراسات حول موضوع الإلتزام الوظيفي.

الفصل الرابع

التعريف بميدان الدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: عينة الدراسة

ثالثاً: المنهج المتبع في الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة

أولا : مجالات الدراسة

1-المجال المكاني: لقد تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية المسيلة و تقع الوحدة الرئيسية بالمنطقة الصناعية و هي مجاورة لمديرية الحماية المدنية للولاية ، كما تجاورها المحطة البرية القديمة.

2-المجال الزمني: إن المجال الزمني للدراسة هو الفترة التي قمنا فيها بالنزول إلى الميدان و قد تمت دراستنا الميدانية خلال فترات زمنية متفاوتة و هي موزعة كالتالي:

1-2- المرحلة الأولى: الدراسة الإستطلاعية

حيث قمنا بالزيارة الاستطلاعية لوحدة الحماية المدنية بغية التعرف على الواقع الميداني ، وقد تم التعرف على مختلف مصالح الوحدة ، كما قمنا بزيارة مكتب التكوين من أجل أخذ بعض المعلومات حول التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية، و ذلك من خلال طرح عدة أسئلة ، و لقد تمت هذه المرحلة خلال الاسبوع الاول من شهر مارس.

2-2-المرحلة الثانية: وبعدها قمنا بأخذ مختلف المعارف حول عملية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية ، قمنا بإعداد استمارة أولية ثم محاولة تجريبها و استغرقت هذه المرحلة 3 أسابيع من شهر مارس و اسبوع من شهر أفريل.

2-3- المرحلة الثالثة: و فيها قمنا بتوزيع الاستمارة على أعوان الحماية المدنية و ذلك بمساعدة مسؤولي مكتب التكوين ، و قد استغرقت هذه المرحلة ثلاثة اسابيع أي إلى غاية الأسبوع الأخير من شهر أفريل.

3- المجال البشري: أجريت هذه الدراسة على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية و ذلك دون باقي الموظفين ،وتحتوي هذه الوحدة على 210 عون مقسمين على ثلاثة أفواج بحيث يحتوي كل فوج على 70 عون.

ثانياً: عينة الدراسة وطريقة اختيارها

تعد العينة إحدى الدعائم الأساسية للبحث العلمي في مختلف الدراسات و البحوث و هي الركيزة الأساسية للدراسات حيث تعرف على انها جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، و بالتالي تعميم نتائج الدراسة على المجتمع الأصلي.¹

و يعتبر تحديدها من بين الصعوبات التي تواجه الباحث و عليه فإن عملية اختيارها و تحديدها تعد خطوة أساسية في أي بحث علمي ، ونوع العينة في دراستنا هي العينة العشوائية البسيطة و قد اخترنا نسبة 30% من العدد الاجمالي للأعوان بالوحدة الرئيسية أي ما يساوي 63 فردا وبعد استرجاع الاستثمارات من الأعوان والتي تركوها في مكتب التكوين حصلنا على 60 استمارة فقط و بالتالي وجدنا ثلاثة استمارات ناقصة ، و قد برر لنا مكتب التكوين أن الاستثمارات تم تضييعها من قبل أفراد الدراسة و عليه قدرت عينة دراستنا ب 60 فردا.

ثالثاً: المنهج المستخدم في الدراسة

إن اختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع فالباحث ليس له الحرية في اختيار منهج دون آخر، بمعنى أن طبيعة الموضوع و المشكلة المدروسة هي التي تفرض المنهج المناسب ، و بالتالي فإن الدراسة الناجحة هي التي تحترم هذا الشرط ، لان ذلك يساعد الباحث كثير في عمله، فيوجهه و ينظمه و يوفر له الوقت والجهد.²

ولقد اعتمدنا في موضوع دراستنا و المتمثل في التكوين المستمر و أثره على الإلتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية على المنهج الوصفي ، والذي يعتمد على جمع الحقائق وتحليلها و تفسيرها و ذلك من أجل استخلاص دلالتها إنطلاقاً من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض واختيار عينة البحث و أساليب جمع البيانات و إعدادها ووضع قواعد

¹ إحسان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن،2005، ص421.

² محمد الجوهري، الدراسة في علم الاجتماع، ط2، دار المعارف، 1995، ص62.

لتصنيفها ثم تحليلها و تفسيرها إلى عبارات واضحة و محددة ، كما أنه يهدف إلى جمع اوصاف دقيقة و علمية لظاهرة موضوع الدراسة في وضعها الحالي.¹

كما انه طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم.²

رابعاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا على الادوات التالية:

1- الاستبيان: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لأنه أداة لجمع المعلومات، و هو مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً ، والتي توجه إلى المستجوبين ،و ذلك للحصول على اجاباتهم و بالتالي في وظيفة الإستبيان هي القياس، حيث يمكن استخدامه لقياس السلوك، و الإتجاهات و المواقف وحتى الخصائص الشخصية.

و يعرف الإستبيان على انه مجموعة من الاسئلة و التي تطرح على أفراد العينة و التي تقوم باعطائنا إجابات و ذلك من أجل تفسير موضوع دراستنا (التكوين المستمر وأثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية) ، و هذا بناء على ما قدمناه في مشكلة الدراسة ، و التساؤلات و كذلك الفرضيات.

و بالتالي فقد قمنا بوضع عدة بنود لكل فرضية محاولين اختبارها في الميدان.

2- الملاحظة Observation: كما اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة و هي أداة لجمع المعلومات ، حيث تعمل على توجيه الانتباه و الإدراك إلى ظاهرة أو حادثة معينة، و لقد مكنتنا هذه الأداة من الكشف عن بعض المواقف و السلوكات التي قام بها أفراد العينة و كذلك طبيعة و نوعية تعاملهم مع بعضهم البعض و كذلك كيفية التعامل معنا، بالإضافة إلى حزمهم و جدتهم و هو يقومون بأعمالهم.

¹ محمد عبد الحليم منسي، أسس البحث العلمي في المجالات النفسية و الاجتماعية،مركز الإسكندرية،مصر،2002،ص44.

² عمار بوحوش،مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2009،ص139.

الفصل الخامس

معرض وتحليل النتائج

أولاً: عرض بيانات المحاور والتعليق عليها مع تحليل معطياتها.

- 1- البيانات الخاصة بالمحور الأول
- 2- البيانات الخاصة بالمحور الثاني.
- 3- البيانات الخاصة بالمحور الثالث.
- 4- البيانات الخاصة بالمحور الرابع.
- 5- البيانات الخاصة بالمحور الخامس.

ثانياً : تحليل و تفسير النتائج

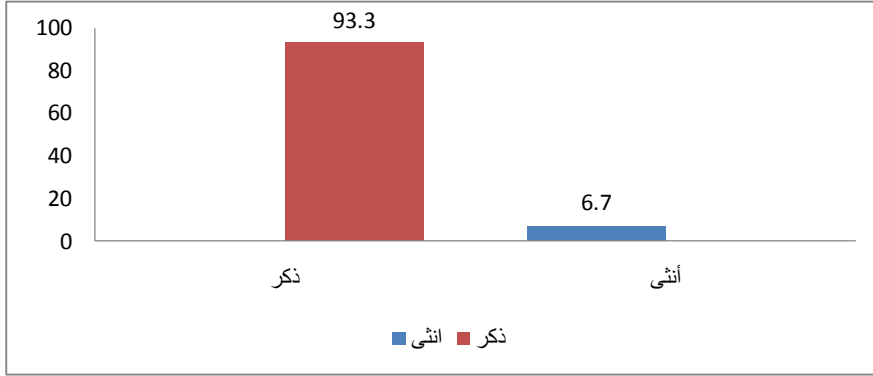
- 1- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
- 2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
- 3- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

الاستنتاج العام للدراسة

أولاً: عرض بيانات المحاور والتعليق عليها مع تحليل معطياتها:

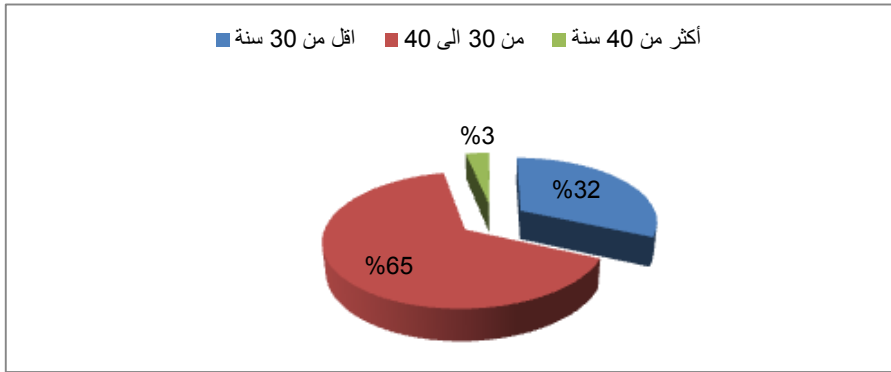
1- البيانات الخاصة بالمحور الأول:

شكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



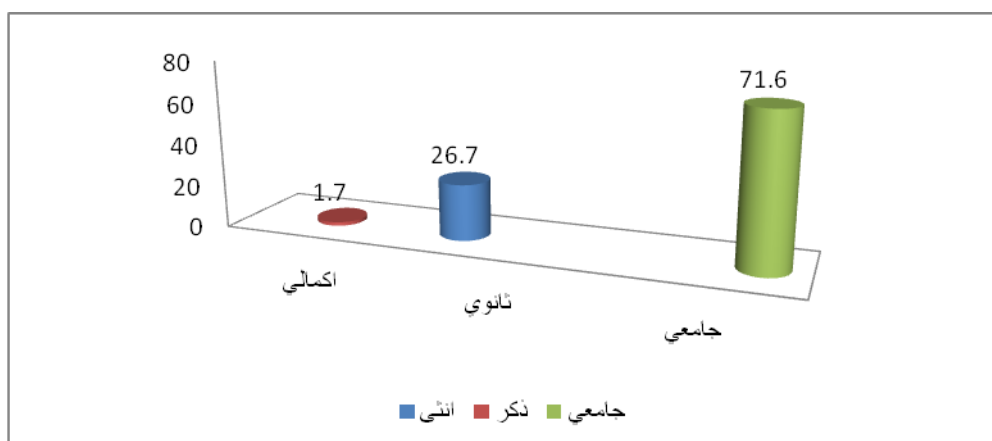
من خلال الشكل رقم (04) يتضح أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة وذلك بنسبة 93.3% أما نسبة الإناث فتقدر بنسبة 6.7% وهذا راجع إلى طبيعة الوظائف ومهام العون والتي تتطلب القوة والشجاعة بالإضافة إلى طبيعة المنطقة بالمحافظة كما أن سلك الحماية نسبته عالية.

شكل رقم (05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



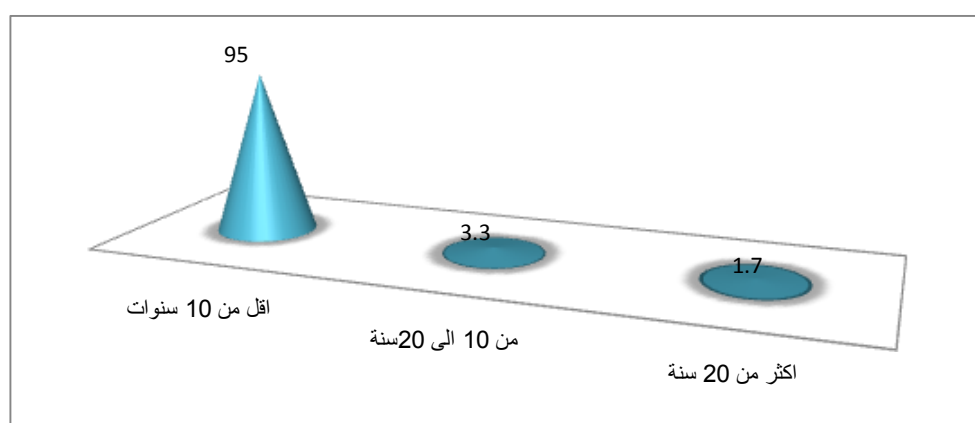
من خلال الشكل رقم (05) يتضح لنا أن النسبة الأكبر كانت للفئة من 30 إلى 40 سنة ثم تليها نسبة أقل من 30 سنة وهذا راجع إلى سياسة التشبيب التي اعتمدها سلك الحماية المدنية وذلك بتوظيف طاقات شابة يملكون من القوة والقدرة ما يمكنهم على ممارسة مهامهم بكل أريحية وبالتالي فإن توظيف الفئات الشبانية يضمن لهذا السلك نوع من الاستقرار لفترة زمنية معينة.

شكل رقم (06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



من خلال الشكل رقم (06) يتضح لنا أن جل أفراد العينة ذو المستوى الجامعي بحيث أن نسبتهم تقدر بـ 71.6% أما نسبة 26.7% فهي كانت لأفراد العينة ذو المستوى الثانوي في حين قدرت نسبة الإكمالي بـ 1.7% وهذا راجع إلى المستوى المطلوب للانضمام إلى هذا السلك بالإضافة إلى أن هناك من يشارك في المسابقة بالمستوى الثانوي وبعد ذلك يصرح بالمستوى الذي وصل إليه في الجامعة.

شكل رقم (07) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



من خلال قرائتنا للشكل رقم (07) يتضح لنا أن :

- نسبة 95% من المبحوثين خبرتهم المهنية كانت أقل من 10 سنوات
- أما نسبة 3.3% من أفراد العينة خبرتهم كانت من 10 إلى 20 سنة
- في حين 1.7% من أفراد العينة كانوا من فئة أكثر من 20 سنة في الخبرة المهنية.

و بالتالي فإن فئة الأقل من 10 سنوات هي الفئة الغالبة و هذا يعكس سياسة السلك في التوظيف ، حيث انه في كل عام تتم عملية توظيف في رتبة الأعوان و خلق مناصب شغل جديدة نظرا لإحتياجات السلك على مستوى التراب الوطني و كذا تعويض الموظفين الذين أحيلوا على التقاعد.

2- البيانات الخاصة بالمحور الثاني: يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة جودة الأداء

لدى أعوان الحماية المدنية

جدول رقم (04) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الأول من المحور الثاني

- هل يدفعك التكوين المستمر إلى العمل بجدية و مثابرة؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
96.7%	58	نعم
3.3%	02	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم(04) يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة و بنسبة 96.7% أكدوا على أن التكوين المستمر يدفع بهم إلى العمل بجدية و مثابرة ، في حين نجد أن نسبة 3.3% من أفراد العينة يرون أن التكوين المقدم لهم لا يدفعهم إلى العمل بجدية و مثابرة و بناء على هذا فإن التكوين الذي يتلقاه أوان الحماية المدنية يعمل على دفعهم من أجل العمل بجدية و مثابرة و هذا ما أكد عليه أفراد العينة حيث يرون ان التكوين المستمر يعلمهم إتقان العمل بشكل جيد و مثابرة كما أن التكوين المستمر يعمل على التحسين في الأداء و زيادة الجودة فيه من خلال مساعدة الأعوان بعضهم البعض.

جدول رقم 05 يمثل استجابة أفراد العينة على البند الثاني من المحور الثاني

- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة اهتمامك بالعمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	57	95%
لا	03	05%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (05) يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة و بنسبة 95% يرون ان التكوين المستمر يؤدي إلى زيادة اهتمام العون بعمله في حين نجد أن نسبة 05% من المبحوثين يرون عكس ذلك، و بالتالي فإن الأغلبية الذين أكدوا على الإجابة نعم يرجعون ذلك إلى أن التكوين المستمر يسمح لهم بتطوير قدراتهم المهنية و يحفزهم على زيادة الإهتمام بالعمل

جدول رقم (06) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الثالث من المحور الثاني:

- هل يجعلك التكوين المستمر تهتم بأدق التفاصيل في عملك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	91.7%
لا	05	08.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (06) يتبين لنا أن نسبة 91.7% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يجعلهم يهتمون بأدق التفاصيل في عملهم، في حين نسبة 08.3% من أفراد العينة يرون عكس ذلك و بالتالي فإن ذلك الاهتمام بأدق التفاصيل راجع إلى نوعية البرامج التكوينية و دروها الفعال في اعداد أعوان الحماية المدنية و هذا ما نلمسه في مردودية و كفاءة الأعوان.

جدول رقم (07) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الرابع من المحور الثاني

- هل يزيد التكوين المستمر من امكانياتك في اداء عملك؟.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	%98.3
لا	01	%1.7
المجموع	60	%100

من خلال الجدول رقم (07) يتضح لنا أن نسبة %98.3 من افراد العينة يرون ان التكوين المستمر الذي يتلقونه يزيد من إمكانياته في اداء اعمالهم و هي نسبة كبيرة جدا في حين نجد أن ما تبقى من المبحوثين يرو ان التكوين لا يزيد من إمكانياته في أداء الأعمال و تقدر نسبتهم بـ %1.7 ، وعليه من خلال تلك النسبة المرتفعة نرى بان التكوين له دور كبير في زيادة امكانيات الأعوان و هذا من خلال أن التكوين كما يرى افراد العينة يتيح لهم الزيادة في المعارف و المعلومات و بالتالي الزيادة في الإمكانيات .

جدول رقم (08) يمثل استجابة افراد العينة على البند الخامس من المحور الثاني

هل يجعلك التكوين المستمر تقوم بعملك بسرعة و دقة وجودة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	%98.3
لا	01	%1.7
المجموع	60	%100

من خلال الجدول رقم (08) يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة و الذين تقدر نسبتهم بـ %98.3 أن التكوين المستمر يجعلهم يقومون باعمالهم بسرعة ودقة و جودة في حين نجد نسبة %1.7 من أفراد العينة الباقون يفندون ذلك، و يرى غالبية أفراد العينة الذين اكدوا على الإجابة نعم أن ذلك راجع إلى هدف التكوين المستمر هو القيام بأعمال الإنقاذ في وقت قصير و دقة في العمل من اجل الحفاظ على ارواح المواطنين.

جدول رقم (09) يمثل استجابة أفراد العينة على البند السادس من المحور الثاني.

- هل يقدم لك التكوين المستمر أفكار جديدة في أداء مهامك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	%93.3
لا	04	%06.7
المجموع	60	%100

من خلال الجدول رقم (09) يتبين لنا أن نسبة 93.3% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر الذي يتلقونه يقدم لهم أفكار جديدة في أداء المهام من خلال استعمال مختلف الأساليب المتاحة و التقنيات و الحركات من أجل إسعاف و إنقاذ المواطنين ، أما نسبة 06.7% من أفراد العينة يرون أن هذا التكوين هو تكوين عادي و لا يقدم لهم أفكار جديدة رغم أنه يتميز بالاستمرارية و بالتالي فهو يكاد يكون تكوين نظري بحت.

3- البيانات الخاصة بالمحور الثالث: يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الولاء لدى

أعوان الحماية المدنية.

جدول رقم (10) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الأول من المحور الثالث.

- هل يزيد التكوين المستمر من طاعتك لرؤسائك في العمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%83.3
لا	10	%16.7
المجموع	60	%100

من خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا أن نسبة 83.3% من أفراد عينة البحث يرون ان التكوين المستمر الذي يتلقونه يزيد من طاعتهم لرؤسائهم في العمل مبررين ذلك بان التكوين يعمل على إعداد عون فعال مطيع لرؤسائه في الوحدة و قائده في مكان العمل، أما نسبة 16.7% من أفراد العينة يرون عكس ذلك فهم يرون أن طاعة الرئيس تدخل في مبادئ العون و شخصيته و طاعة الرئيس لا تحتاج إلى تكوين مستمر.

جدول رقم (11) يمثل استجابة المبحوثين على البند الثاني من المحور الثالث:

- هل التكوين المستمر ينمي فيك الفخر للإنتماء لسلك الحماية المدنية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	85%
لا	09	15%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا أن نسبة 85% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر ينمي فيهم الفخر للإنتماءهم لسلك الحماية المدنية ،وهذا راجع إلى أن التكوين المستمر يعمل على غرس عدة مبادئ و قيم في أعوان الحماية المدنية بالإضافة إلى المهام النبيلة التي يقوم بها هذا السلك من إنقاذ أرواح الناس و السهر على راحتهم و سلامتهم ، أما نسبة 15% من أفراد العينة المتبقون فهم يرون عكس ذلك لأن وظيفة عون الحماية المدنية ما هي إلا وظيفة مثل باقي الوظائف حسب رأيهم.

جدول رقم (12) يمثل استجابة المبحوثين على البند الثالث من المحور الثالث

- هل يزيدك التكوين المستمر ارتباطا بسلك الحماية المدنية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	91.7%
لا	05	8.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (12) يتضح لنا أن نسبة 91.7% من أفراد عينة البحث يرون ان التكوين المستمر الذي يتلقونه يزيدهم ارتباطا بسلك الحماية المدنية من خلال ابراز دور سلك الحماية المدنية في المجتمع ، بالإضافة لما يقوم به من أجل الإنسانية لأنهم يرون أنه من أنقذ نفسا فكأنما انقذ الناس جميعا كما شبهوا أعوان الحماية بالملائكة و هذا لما يقومون به من مجهودات جبارة ، أما نسبة 8.3% من أفراد العينة فإنهم يرون عكس ذلك مبررين ذلك بأن زيادة الإرتباط بالسلك ناجمة عن حب المهنة وليس من برامج التكوين المقدمة.

جدول رقم (13) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الرابع من المحور الثالث:

- هل ينمي فيك التكوين المستمر رغبة البقاء في هذا السلك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	91.7%
لا	05	08.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا أن نسبة 91.7% من افراد العينة يرون ان التكوين المستمر ينمي فيهم الرغبة للبقاء في سلك الحماية المدنية و ذلك لما يتلقونه من تكوين يجعل منهم أعوان يعملون من أجل إنجاز مبادئ و قيم الحماية المدنية و بالتالي يزيدهم رغبة البقاء لأن التكوين يحفزهم على ذلك من خلال البرامج المقدمة ، اما نسبة 08.3% من المبحوثين يرون أن التكوين المستمر يعمل على تقديم المعارف والمعلومات من اجل إنجاز و تفعيل دور العون في المجتمع و ليس له علاقة بالبقاء أو الرغبة في البقاء.

جدول رقم (14) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الخامس من المحور الثالث.

هل يزيدك التكوين المستمر إيمانا بمبادئ وقيم سلك الحماية المدنية ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	96.7%
لا	02	03.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا أن نسبة غالبية أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يزيدهم إيمانا بمبادئ وقيم سلك الحماية المدنية وذلك راجع إلا أن التكوين المستمر يتطرق دائما إلى واجب رجل الحماية المدنية وامثاله لمبدأ تقديم يد المساعدة للمحتاجين

والمتضررين وذلك من خلال إكساب العون مختلف القدرات المعرفية، أما نسبة 3.3% فهم يرون عكس ذلك وهذا راجع إلى شخصية العون ومدى تعلقها بتلك المبادئ والقيم
جدول رقم (15) يمثل استجابة أفراد العينة على البند السادس من المحور الثالث.
هل يزيدك التكوين المستمر توفيقاً بين أهدافك وأهداف سلك الحماية المدنية ؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
95%	57	نعم
5%	03	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا أن نسبة 95% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يعمل على زيادة التوفيق بين أهداف العون وأهداف سلك الحماية المدنية وذلك من خلال نوعية وفعالية البرامج التكوينية المقدمة ، أما نسبة 05 % من أفراد العينة فهم يرون عكس ذلك وهذا راجع إلى نقص التأطير في تكوين الأعوان وتغيير وجهات نظرهم نحو الوظيفة وأهدافها .

4- البيانات الخاصة بالمحور الرابع : يؤدي التكوين المستمر إلى تحقيق الانضباط لدى أعوان الحماية المدنية

جدول رقم (16) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الأول من المحور الرابع.
هل يجعلك التكوين المستمر تحترم القوانين الداخلية للوحدة التابع لها ؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
95%	57	نعم
5%	03	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 95% أكدوا على أن التكوين المستمر الذي يتلقونه يجعلهم يحترمون القوانين الداخلية للوحدة التابعين لها لأن -

التكوين المستمر يهيئهم - ويعمل على إعدادهم مبني على احترام القوانين أما نسبة 05% من أفراد العينة أكدوا عكس ذلك مبررين ذلك بأن الفرد بعد انخراطه في صفوف الحماية المدنية يهيئ منذ التحاقه بالمدرسة الوطنية للتدريب وإعداد الأعوان

جدول رقم (17) يمثل إستجابة أفراد العينة على البند الثاني من المحور الرابع.

هل يضبط التكوين المستمر سلوكك في التعامل مع زملائك داخل وخارج الوحدة ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	83.3%
لا	10	16.7%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (17) يتبين لنا أن نسبة 83.3% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر الذي يتلقونه يعمل على ضبط سلوكهم في التعامل مع الزملاء داخل الوحدة وحتى خارجها وهذا راجع إلى الضوابط التي يتميز بها التكوين أما نسبة 16.7% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يمكنه ضبط سلوك الأعوان لأن لكل فرد سلوكه وطباعه في التعامل مع الغير .

جدول رقم (18) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الثالث من المحور الرابع.

هل يقلل التكوين المستمر من غيابك عن العمل ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	91.7%
لا	05	8.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (18) يتبين لنا أن نسبة 91.7% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يعمل على التقليل من غياب الأعوان قدر الإمكان وذلك بالعمل على خلق مبدأ الانضباط فيهم ، بالإضافة إلى دور التكوين في تحفيز العمال على عدم التماطل والتغيب

في الحضور للعمل والالتزام الفعلي بالحضور في الوقت اللازم ، أما نسبة 8.3 % من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يتحكم في غياب الأعوان لأن الغيابات لها دوافعها وأسبابها

جدول رقم (19) يمثل استجابة المبحوثين على البند الرابع من المحور الرابع.
هل يجعلكم التكوين المستمر منضبطا ومداوما على عملك خارج أوقات العمل ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	96.7%
لا	02	3.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (19) يتضح لنا أن نسبة 96.7 % من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يجعل العون منضبطا ومداوما على عمله خارج أوقات العمل لأن التكوين المستمر يعمل على حث الأعوان على حماية أفراد المجتمع حتى ولو كان في وقت غير مداوم فيه على العمل، أما نسبة 3.3 % من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يمكنه أن يتحكم في سلوك وأداء العون خارج أوقات العمل بل ذلك راجع إلى درجة الوعي والإدراك الشخصي وحسب فعل الخير .

جدول رقم (20) إستجابة أفراد العينة على البند الخامس من المحور الرابع.
هل يساعدك التكوين المستمر على التكيف مع بيئة العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	63.3%
لا	02	3.3%
أحيانا	20	33.4%

من خلال الجدول رقم (20) يتبين لنا أن نسبة 63.3 % من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يساعد أعوان الحماية المدنية على التكيف مع بيئة العمل، أما نسبة 33.4 % من

أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر أحيانا ما يقوم بمساعدة الأعوان على التكيف مع بيئة العمل وهذا راجع إلى نوعية البرامج التكوينية المقدمة للمتكونين وعدم تماشيها مع بعض الأعوان .

في حين نجد نسبة 3.3 % من أفراد العينة يرون أن التكوين الذي يتلقونه لا يساعد على التكيف مع بيئة العمل لأن هذه الأخيرة ليس بالضرورة أن تكون ضمن برامج التكوين

5- البيانات الخاصة بالمحور الخامس

يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الشعور بالمسؤولية لدى أعوان الحماية المدنية
جدول رقم (21) يمثل إستجابة أفراد العينة على البند الأول من المحور الخامس.
هل التكوين المستمر الذي تتلقاه يجعل منك عوناً مسؤولاً اتجاه واجبك المهني ؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
100%	60	نعم
00%	00	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) يتبين لنا أن كل أفراد العينة وبنسبة 100% يرون أن التكوين المستمر يجعل منهم أعوان مسؤولين اتجاه واجبهم المهني وهذا من خلال مختلف البرامج التكوينية التي تعمل على تحديد مسؤوليات كل عون وهذا ما يتضح من خلال مختلف المجهودات الجبارة التي يقومون بها وحتى تعرضهم للخطر من أجل إنقاذ أرواح الناس .

جدول رقم (22) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الثاني من المحور الخامس. هل يحفزك التكوين المستمر على جعل الوظيفة من صميم أولياتك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	57	95%
لا	3	5%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم(22) يتضح لنا أن نسبة 95% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يعمل على تحفيز الأعوان على جعل الوظيفة من صميم أولياتهم أما نسبة 5% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يحفز العون على جعل الوظيفة من صميم أولياته لأن العون لديه أولويات أخرى كالمنزل والأولاد وحتى الأولويات الشخصية. وبالتالي الأولوية للوظيفة تكون بدرجات متفاوتة بين الأعوان.

جدول رقم (23) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الثالث من المحور الخامس. هل يعزز فيك التكوين المستمر الثقة بالنفس أثناء قيامك بالمهام الموكلة إليك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	96.7%
لا	02	3.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم(23) يتضح لنا أن نسبة 96.7% يرون أن التكوين المستمر يعمل على تعزيز الثقة بأنفسهم أثناء قيامهم بالمهام الموكلة إليهم، أما نسبة 3.3% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يعزز فيهم تلك الثقة لأن الثقة بالنفس تدخل ضمن التركيبة الفيزيولوجية والنفسية للفرد وطريقة تعامله مع المعطيات.

جدول رقم (24) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الرابع من المحور الخامس.

هل يشعرك التكوين المستمر بأهمية المسؤولية الملقاة على عاتقك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	91.7%
لا	05	8.3%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم(24) يتضح لنا أن نسبة 91.7% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر يشعروهم بأهمية المسؤولية الملقاة على عاتقهم وهذا من خلال البرامج المقدمة لهم في عملية التكوين كما ذكرناها سابقاً، أما نسبة 8.3% من أفراد العينة يرون عكس ذلك لأنهم يرون أن التكوين المستمر ليس له علاقة بالمسؤولية، وإنما هذه الأخيرة يتلقونها ويتعلمونها ويدركون أهميتها من خلال المسؤول المباشر.

جدول رقم (25) يمثل استجابة أفراد العينة على البند الخامس من المحور الخامس.

هل يزيدك التكوين المستمر القدرة على تحمل متاعب العمل أثناء قيامك بواجبك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	83.3%
لا	10	16.7%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم(25) يتبين لنا أن نسبة 83.3% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر الذي يتلقونه يزيدهم قدرة على تحمل متاعب العمل أثناء قيامهم بواجباتهم المهنية وهذا من خلال ممارستهم لمختلف المهام الخطيرة في عديد التدخلات، أما نسبة 16.7% من المبحوثين يرون عكس ذلك لأنهم يرون أنها قضية القدرة والتحمل راجعة لمدى درجة استبسال وتحمل العون أي ما يعرف بالقدرات الذاتية.

جدول رقم (26) يمثل استجابة أفراد العينة على البند السادس من المحور الخامس.

هل تكوينك الذي تلقيته يزيد من إرادتك لتحمل المسؤولية مهما كانت الظروف.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	57	95%
لا	03	5%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (26) يتبين لنا أن نسبة 95% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر الذي يتلقونه يزيد من إرادتهم لتحمل المسؤولية مهما كانت الظروف أما نسبة 5% من أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر الذي يتلقونه لا يزيد من إرادتهم لتحمل المسؤولية وهذا راجع إلى قدرة العون على التماشي مع المتطلبات المهنية.

ثالثاً: تحليل وتفسير النتائج

1- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة جودة الأداء لدى أعوان الحماية المدنية، فبعدما قمنا بتحليل بيانات هذه الدراسة وبضبط البيانات المتعلقة نستنتج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة كبيرة أكدوا أن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية يؤدي إلى زيادة جودة الأداء وذلك من خلال دفع الأعوان إلى العمل بجدية ومثابرة بالإضافة إلى أنه يعمل على زيادة اهتمام العون بعمله، كما يؤدي إلى جعل العون يهتم بأدق التفاصيل في عمله وزيادة إمكانياته في أداء الأعمال والقيام بها بسرعة ودقة وجودة مع العلم أن التكوين المستمر يقدم أفكار جديدة للأعوان في أداء أعمالهم، وهذا ما نلاحظه من خلال مجهوداتهم الجبارة التي يقومون بها من أجل سلامة وراحة أفراد المجتمع كما يقومون بإنقاذ المواطنين من مختلف المخاطر و الكوارث الطبيعية.

غير أن بعض أفراد العينة يرون أن التكوين المستمر لا يزيد من جودة الأداء وهذا راجع حسبهم إلى عدة أسباب منها ضعف برامج التكوين ورغم ما يقدمه سلك الحماية من مجهودات جبارة إلا أنه لا بد من تفعيل برامج التكوين المستمر.

2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الولاء لدى أعوان الحماية المدنية من خلال الدراسة الميدانية نجد أن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية في بداية كل شهر طبقا للبرقية رقم 2944/م.ع.ح.م/م.م.ت/و بتاريخ 21/09/1996، والمتعلق بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، أنه يؤدي إلى زيادة ولاء أعوان الحماية المدنية، وهذا ما لاحظناه في إجابات أفراد العينة على بنود المحور الثالث، حيث أجابوا وينسب كبيرة على دور هذا التكوين في زيادة الولاء وبالتالي فإن هذا الأخير يتمثل في طاعتهم للرؤساء في العمل وكذلك ينمي فيهم الفخر لانتمائهم لسلك الحماية المدنية ويزيدهم ارتباطا به، والرغبة بالبقاء في العمل به، وبالتالي يعمل على التوفيق بين أهداف سلك الحماية المدنية وأهدافهم.

وبالرغم من هذا فإن هناك أفراد من العينة يرون عكس ذلك وهذا راجع إلى سلوك العون وشخصيته ونوعية احتكاكاته مع أفراد المجتمع.

3- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

يؤدي التكوين المستمر إلى تحقيق الانضباط لدى أعوان الحماية المدنية. إن ما نستنتجه من خلال نتائج المحور الرابع والمتعلق بالفرضية الثالثة هو أن التكوين المستمر فعلا يؤدي إلى تحقيق الانضباط لدى أعوان الحماية المدنية وهذا لمسناه من خلال إجابة أغلب أفراد العينة على بنود المحور الرابع بالإيجاب مما يؤكد لنا فعلا أن لهذا التكوين (التكوين المستمر) دور في تحقيق الانضباط لدى الأعوان بدليل أن غالبية أفراد العينة أكدوا على أنهم يحترمون القوانين الداخلية للوحدة وأن سلوكهم منضبط داخلها وأن التكوين المستمر يقلل من تأخراتهم عن العمل وحتى الغياب كذلك وقد أكد بعض أفراد العينة على أن للغياب دوافع منها المرض أو الحالات الاجتماعية أو الأمور الطارئة وبالتالي فإن التكوين المستمر لا يمكنه أن يتحكم في الغياب أو حتى أن يحد منهم.

كما أكد الغالبية أن التكوين المستمر يجعل منهم أعوان منضبطين ومداومين على العمل إلا أن هذا التكوين لا يمكنه أن يقوم بكل شيء وهذا لوجود فجوات لا بد من مراعاتها كالمساعدة على التكيف مع بيئة العمل.

4- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.

يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الشعور بالمسؤولية لدى أعوان الحماية المدنية. إن ما لمسناه من خلال تحليل بيانات المحور الخامس والمتعلق بالفرضية الرابعة نستنتج أن: التكوين المستمر يقوم فعلا بزيادة الشعور بالمسؤولية لدى أعوان الحماية المدنية وهذا يتضح جليا من خلال تأكيد غالبية أفراد العينة على أنهم فعلا يحسون بالمسؤولية اتجاه واجباتهم المهنية، بالإضافة إلى أن التكوين المستمر يحفزهم على جعل الوظيفة من صميم أولوياتهم، كما أنه يعزز فيهم الثقة أثناء القيام بالمهام الموكلة إليهم، وزيادة على هذا فإنه يزيدهم قدرة على تحمل متاعب العمل، ويزيدهم إرادة لتحمل المسؤولية مستقبلا ومهما كانت الظروف.

وعلى الرغم

من هذا فإن هناك أفراد من العينة يرون أنه لا توجد علاقة بين التكوين المستمر والمسؤولية لأن هذه الأخيرة راجعة إلى مبادئ وقيم العون وليست من أولويات البرامج التكوينية، لأن العون يمكن أن يكون مسؤولا وذلك حسب الضمير المهني ولا يمكن للتكوين أن يجعل من العون مسؤولا ولكن يمكن تحقيق ذلك إذا ما كان هناك تعديل لفجوات التكوين.

• الاستنتاج العام للدراسة في ظل التساؤل الرئيسي

- هل يؤثر التكوين المستمر على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

فمن خلال ما تم التوصل إليه وبعدهما قمنا بتفريغ بيانات المحاور والتعليق عليها والقيام بتحليل وتفسير نتائج الفرضيات يمكننا القول أن للتكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية (Protection Civile) تأثير على التزامهم الوظيفي

ومما لا شك فيه أن التكوين المستمر يعمل على تهيئة الأعوان للقيام بمختلف المهام الموكلة إليهم من قبل الرؤساء والمسؤولين على أحسن وأتم وجه، وودون ارتكاب أي خطأ مهني (جودة الأداء) كما يعمل على خلق حسن الطاعة والإيمان بقيم ومبادئ سلك الحماية المدنية والفخر بالانتماء إليه (الولاء) بالإضافة إلى جعل الأعوان يحترموا القوانين و القواعد أثناء العمل وداخل الوحدات وضبط سلوكهم (الانضباط) كما يسعى إلى جعل الأعوان مسؤولين اتجاه واجبهم المهني وجعله من صميم أولوياتهم كما يزيدهم إرادة وقدرة في تحمل المسؤوليات مهما كانت الظروف (المسؤولية) وعليه فإن وجود أعوان قادرين على ممارسة نشاطاتهم بكل صرامة وانضباط وفعالية وبسالة يزيد من قدرة سلك الحماية المدنية على تحقيق أهدافه والمتمثلة في السهر على راحة المجتمع وسلامته، وعلى الرغم من هذا فإنه توجد هناك عدة عراقيل ومعوقات تحول دون الوصول إلى المبتغى المراد الوصول إليه ولعل أن هذه العراقيل ما هي إلا فجوات متعلقة بنوعية البرامج التكوينية المقدمة من أجل إعداد أعوان أكفاء قادرين على مواجهة مختلف التحديات، بالإضافة إلى أن هناك معوقات تحول دون قيام التكوين المستمر بدوره فمنها ما تتعلق بالأعوان ومبادئهم وشخصياتهم وآرائهم وأفكارهم ومنها ما يتعلق بالمكون وكيفية وطريقة توصيله للمعارف والمعلومات الخاصة بالبرامج التكوينية للمتكونين.

الخلاصة

الخاتمة :

بعدها قمنا بإجراء دراستنا النظرية والتطبيقية لموضوع التكوين المستمر وأثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية تبين لنا أن التكوين المستمر يعد من بين أبرز الأنشطة التي تعتمد عليها مختلف المؤسسات بالرغم من الاختلاف في نشاطاتها ، بحيث يعتبر أهم استثمار للمؤسسة بغية مسايرة التطورات الحاصلة والرفع من مستوى كفاءتها وعلى هذا النحو يمكن القول أن التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية يمثل أحد الأدوات لصقل مهاراتهم وقدراتهم وبعث مواهبهم وتنمية مختلف كفاءاتهم سواء العلمية أو الفنية أو السلوكية لتحسين أدائهم الوظيفي وزيادة الجودة فيه كما يعمل على خلق روح المسؤولية فيهم وجعلهم أعوان أكفاء ومنضبطين وكذلك زيادة ولائهم لسلك الحماية المدنية. وبصفة عامة فإن دراستنا أثبتت أن للتكوين المستمر دور كبير في التأثير على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية على الرغم من وجود بعض النقائص والتي فيها ما يتعلق بنوعية وطبيعة البرامج التكوينية المقدمة للأعوان ومنها ما يتعلق بالمكونين وطريقة تعاملهم مع كيفية إيصال الدروس التكوينية إلا أن المجهودات الجبارة التي يقوم بها هؤلاء الأعوان والمتمثلة في السهر على راحة أفراد المجتمع وحمايتهم من مختلف المخاطر تسد تلك الفجوات والثغرات التكوينية

إن عملية التكوين المستمر الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية و ذلك طبقا للبرقية 2944/م.ع.ح.م/ م.م.ت/بتاريخ 1996/09/21 و المتعلق بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية ، بالإضافة الى البرقية رقم 559/م.ع.ح.م/م.ف.ت/بتاريخ 1997/03/09 و التي تتضمن إجراء تكوين مستمر لأعوان بداية كل شهر من قبل مسؤول مكتب التكوين بالمديرية ، هو في الحقيقة تكوين فعال و هادف إلا أنه لا يركز على كل الجوانب الخاصة بالمكون والمتكون و طبيعة و نوعية البرامج التكوينية المقدمة لأن إدارة وتسيير الموارد البشرية قد خرجت عن منظومتها التقليدية وأصبحت تركز على كل صغيرة و كبيرة في المورد لذلك لا بد من:

- و ضع برامج تكوينية لها أبعادها الخاصة من خلال تنمية الجانب الفكري الثقافي للمتكون و الجانب العلمي العملي.
- ضرورة تفعيل مختلف مصالح و مكاتب التكوين و ذلك من أجل مواكبة التطور الحاصل و بالتالي تسييرها من قبل مختصين في التكوين والتدريب و التأهيل الذي يضمن أحسن تأطير للأعوان .
- البرامج التكوينية يجب أن تكون حسب الظروف و الحاجة وليس تقديم نفس البرامج في كل دورة و ذلك لتفادي الرسكلة السلبية
- ربط البرامج التكوينية بالملتقيات الدولية والوطنية وحتى المحلية والتي تكون لها صلة بالسلك وذاك من اجل ضمان تواصل بين العون ومختلف الميادين
- تشجيع البحوث الجامعية ذات الصلة المهنية بسلك الحماية المدنية و ذلك من أجل بناء أفق مستقبلية لها أبعاد و أهداف ترقى لمستوى يضمن النجاح الفعلي له.
- توفير مكاتب خاصة لهذه البحوث و الدراسات التي من شأنها إضافة لمسة فكرية ذات بعد عملي علمي لهذا السلك.
- و أخيرا يجب أن يكون هناك تواصل دائم بين هذه المكاتب و مسؤولي المديريات من خلال التوجيه المبني على التشاور و التحاور و البناء.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع :

أولاً :القوانين والمراسيم

- 1- المنشور الوزاري رقم 008 المؤرخ في 28/12/1983 والمتعلق بتكوين أعوان الحماية المدنية.
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 92-54 المؤرخ في 08 شعبان 1412 هـ الموافق لـ 12 فيفري 1992م والمتضمن للتنظيم الإداري للحماية المدنية ومصالحها (Sal SpgSp).
- 3- القانون 54/92 المؤرخ في 12 / 2 / 1982 / المتعلق بمصالح الحماية المدنية .
- 4- القانون 302/82 المؤرخ في 11/09/1982/ المتعلق بالانضباط داخل الوحدة وأخلاقيات العمل وقوانين العمل.
- 5- البرقية رقم 2944/م.ع.ح.م/م.م.ت/ بتاريخ 21/09/1996 والمتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، طبقاً من المنشور رقم 599 م.ع.ح.م/م.م.ف.ت/ بتاريخ 09/03/1979 والخاصة بالتكوين المستمر.
- 6- البرقية رقم 599 م.ع.ح.م/م.م.ف.ت/ بتاريخ 09/03/1997 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية، حيث تتم كل شهر برمجة برنامج تكويني مستمر هادف من قبل مسئول مكتب التكوين بالمديرية.

ثانياً : الكتب

- 7- إحسان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن،2005.
- 8- أحمد صقر عاشور:إدارة القوى العاملة،ط1،دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع،الإسكندرية،1985
- 9- بلال خلف، أخلاقيات العمل، ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع،2009،.
- 10- بوعبد الله لحسن، تقويم العملية التكوينية، دراسات ميدانية بجامعة الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998،ص212.
- 11- حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة،ط1،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان،2006.
- 12- رشاد أحمد عبد اللطيف:إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية،المكتبة الجامعية،الإسكندرية،2000.
- 13- ساطع أرسلان وعلي السلمي: تحديد الاحتياجات التكوينية، المنظمة للعلوم الإدارية،الأردن،1974.
- 14- سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية،ط1،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان-الأردن،1999.
- 15- شفيق رضوان ، السلوكية و الإدارة ، ط1 ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع بيروت، 1992 .

- 16- صلاح الشنواين: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شهاب الجامعية للنشر، والطباعة الإسكندرية 1994 .
- 17- صلاح خواطر: برامج التكوين في المؤسسة، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية، والتدريب الرياضي 1991
- 18- عبد الحليم محجوب: العملية التدريبية، مركز الخبرات المهنية، مصر ، 1994.
- 19- عبد الرزاق سعادة ، السلوك التنظيمي، جامعة القدس المفتوحة، 1998.
- 20- عبد الكريم بو حفص: التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010 .
- 21- علي السلمي: إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة ، 1977.
- 22- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2009.
- 23- كامل بربير: إدارة الموارد البشرية، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان 1997.
- 24- كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان 1996.
- 25- محمد الجوهري، الدراسة في علم الاجتماع، ط2 ، دار المعارف، ، 1995.
- 26- محمد بوصاحب، التكوين المستمر بين إعلان المبادئ وتحقيق الكفايات، ع1، الجزائر، 2010 .
- 27- محمد حسن رسمي: السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2004.
- 28- محمد حسن، محمد حمدات: قيم العمل والالتزام الوظيفي، ط1، دار الحامد، عمان، الأردن، 2006.
- 29- محمد حلمي مراد، قانون العمل، مطبعة النهضة العربية للنشر والتوزيع، 1973م
- 30- محمد عبد الحليم منسي، أسس البحث العلمي في المجالات النفسية و الاجتماعية ،مركز الإسكندرية، مصر، 2002.
- 31- محمود السيد أبو النيل ،علم النفس الصناعي، بحوث عربية و عالمية ، دار النهضة العربية للطباعة، والنشر ، بيروت، لبنان، 1985.
- 32- نائل عوالمه، الالتزام التنظيمي لدى مدراء الخدمة العامة ، عمان ، الأردن، ع5 ، 2006.
- 33- ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني، والتنظيمي، الإدارة العلمية للبحوث، العربية السعودية، 1995.
- 34- نزمي شحادة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2000.
- 35- نور الدين حروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1، 2011.

ثالثا: الرسائل الجامعية والمجلات

- 36- أسماء هارون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية بعنوان دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر، 2010.
- 37- بدوح غنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،بعنوان دور التكوين المتواصل في تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيذر بسكرة(الجزائر) 2006.
- 38- برقي حسين: أسس نظام التدريب وفعاليته في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 1996.
- 39- كمال طاطاي، دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة إنتاجية ، بالجزائر رسالة ماجستير غير منشورة، 2001، ص 136 .
- 40- خضير نعمة عباس النعيمي، عدنان تاية، والنعيمي فلاح تاية: الالتزام التنظيمي وفعالية العمل، مجلة إتحاد الجامعات العربية العدد 31 الأردن، 1996، ص 75.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إستمارة استبيان

لنا عظيم الشرف أن نضع بين أياديكم النبيلة هذه الاستمارة بعنوان

**التكوين المستمر وأثره على
الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية**

وذلك لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: التنظيم والعمل

ونرجو من سيادتكم الموقرة أخذ هذه الاستمارة بعين الاعتبار وذلك بالإجابة على الأسئلة الموجودة فيها، مع العلم أن نتائجها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ونتائجه وتقبلوا منا فائق الشكر والعرفان على ما تقدموه ومازلتم من أعمال ومهام مقدسة لخدمة المجتمع الجزائري

إشراف الأستاذ:

د/ رشيد السعيد

إعداد الطالب:

فرغالي عزري

السنة الدراسية 2014-2015

المحور الأول: الأسئلة الخاصة بالبيانات العامة

- 1- الجنس: ذكر أنثى:
- 2- السن:
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي إكمالي ثانوي جامعي
- 4- الأقدمية:

ت

المحور الثاني: يؤدي التكوين المستمر إل زيادة جودة الأداء لدى أعوان الحماية المدنية

- 5- هل يدفعك التكوين المستمر إلى العمل بجدية ومثابرة؟ نعم لا
- كيف ذلك؟:
-
- 6- هل يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة اهتمامك بالعمل؟ نعم لا
- لماذا في رأيك؟:
-
- 7- هل يجعلك التكوين المستمر تهتم بأدق التفاصيل في عملك؟ نعم لا
- بين ذلك؟:
-
- 8- هل يزيد التكوين المستمر من إمكانياتك في أداء عملك؟ نعم لا
- اشرح ذلك؟:
-

9- هل يجعلك التكوين المستمر تقوم بعملك بسرعة ودقة وجودة؟ نعم لا

وضح ذلك؟

10- هل يقدم لك التكوين المستمر أفكارا جديدة في أداء مهامك؟ نعم لا

أذا كانت إجابتك بنعم فما هي أهم الأفكار؟ وإذا كانت الإجابة ب لا فلماذا؟

المحور الثالث: يؤدي التكوين المستمر إلى زيادة الولاء لدى أعوان الحماية

المدنية

11- هل يزيد التكوين المستمر من طاعتك لرؤسائك في العمل؟ نعم لا

وضح ذلك

12- هل التكوين المستمر ينمي فيك الفخر للانتماء لسلك الحماية المدنية؟؟ نعم لا

كيف ذلك

13- هل يزيد التكوين المستمر ارتباطا بسلك الحماية المدنية؟ نعم لا

لماذا؟:

14- هل ينمي فيك التكوين المستمر رغبة البقاء في هذا السلك؟ نعم لا

اشرح ذلك:

15- هل يزيدك التكوين المستمر إيمانا بمبادئ وقيم سلك الحماية المدنية؟ نعم لا

ما السبب في ذلك:

16- هل يزيدك التكوين المستمر توفيقا بين أهدافك و أهداف سلك الحماية المدنية؟ نعم لا

وضح ذلك:

.....

المحور الرابع:يوّدي التكوين المستمر إلى تحقيق الانضباط لدى أعوان الحماية

المدنية

17- هل يجعلك التكوين المستمر تحترم القوانين الداخلية للوحدة التابع لها ؟ نعم لا

كيف ذلك:

.....

18- هل يضبط التكوين المستمر سلوكك في التعامل مع زملائك داخل وخارج الوحدة؟ نعم لا

أعطي مثال على ذلك:

.....

19- هل يقلل التكوين المستمر من غيابك عن العمل؟؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم اشرح ذلك؟وإذا كانت الإجابة ب لا فما هي نوعية الغيابات؟

.....

.....

20- هل يجعلك التكوين المستمر منضبطا ومداوما على عملك خارج أوقات العمل؟ نعم لا

أعطنا مثلا إذا كانت الإجابة ب نعم و إذا كانت الإجابة ب لا فبر إجابتك:.....

.....

21- هل يساعدك التكوين المستمر على التكيف مع بيئة عملك ؟ نعم لا أحيانا

في كل احتمال تختاره اشرح إجابتك:

.....

المحور الخامس: يؤدي التكوين المستمر إلى الزيادة بالشعور بالمسؤولية لدى
أعوان الحماية المدنية

22- هل التكوين المستمر الذي تتلقاه يجعل منك عوناً مسؤولاً اتجاه واجبك المهني نعم لا

وضح إجابتك:

.....

23- هل يحفزك التكوين المستمر على جعل الوظيفة من صميم أولوياتك؟ نعم لا

ما السبب في ذلك حسب رأيك

.....

24- هل يعزز فيك التكوين المستمر الثقة بالنفس أثناء قيامك بالمهام الموكلة إليك؟؟ نعم لا

أحياناً أوضح ذلك:

.....

25- هل يشعرك التكوين المستمر بأهمية المسؤولية الملقاة على عاتقك؟ نعم لا

وضح كيف ذلك؟:

.....

26- هل يزيدك التكوين المستمر قدرة على تحمل متاعب العمل أثناء قيامك بواجبك؟ نعم لا

وضح ذلك؟ لماذا؟:

.....

27- هل تكوينك الذي تلقيته يزيد من إرادتك لتحمل المسؤولية مهما كانت الظروف؟ نعم لا

اشرح ذلك؟:

.....

ملخص الدراسة

يعتبر التكوين المستمر أحد الوظائف الأساسية في إدارة وتسيير الموارد البشرية وذلك قصد تحقيق فعالية تنظيمية وأهداف اجتماعية تتمثل في تحسين الأداء وتطويره أي ما يعرف بتحقيق جودة الأداء وكذلك تحسين سلوك الموظفين والرقى به إلى أعلى مستويات الانضباط ، وكذلك إشعارهم بأهمية المسؤولية المرماة على عاتقهم وبالتالي زيادة ولائهم للمؤسسة التي يعملون بها مما يؤدي إلى رغبتهم في البقاء فيها والعمل على إنجاز أهدافها .

ومن خلال هذا المنطق تبرز أهمية الدراسة التي قمنا بها والمتمثلة في التكوين المستمر وأثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية والتي تم إجراء دراستها الميدانية بالوحدة الرئيسية على الحماية المدنية بالمسيلة، والمقصود بالتأثير هنا هو الفعالية أي إبراز درجة التأثير للتكوين المستمر على الالتزام الوظيفي للعون وذلك من خلال زيادة جودة أداءه وتحقيق الانضباط والولاء والمسؤولية .

وبهذا اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تتكون من 63 عوناً للحماية المدنية من مجموع 210 عون وقد تم الحصول على عدد العينة بأخذ نسبة 30 % من العدد الإجمالي للأعوان بالوحدة الرئيسية .

وبعد ما قمنا بعدة مقابلات مع مسؤول التكوين وكذلك الاعتماد على تقنية الملاحظة ، تم التوصل إلى بناء استبيان أولي يتكون من 27 بنداً قمنا بتجريبه على عدة أفراد وبعد ذلك قمنا بوضع استبيان معدل ومضبوط والذي تم توزيعه على أفراد العينة وبعد استرجاع الإستبيانات تحصلنا على 60 استمارة أي نقصت ثلاثة وقد برر لنا المسؤولين ذلك بضياعها وبناءاً على ذلك قمنا بتفريغ البيانات والتعليق عليها ، ومنه تم تفسير وتحليل نتائج الفرضيات ووضع الإستنتاج العام للدراسة و ذلك في ظل التساؤل الرئيسي .

و بالتالي استنتجنا أن للتكوين المستمر تأثير على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، وبالرغم من وجود بعض النقائص إلا أنه يعمل على زيادة جودة أداء الأعوان والعمل

على تحقيق الانضباط عندهم أثناء العمل وداخل الوحدة، كما يعمل على زيادة ولائهم لسلك

الجمالية المدنية والمساهمة بإشعارهم بأهمية المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

بالتفاني