

تمهيد:

بعد ما تم وضع الإطار النظري لموضوع كفاءات التنظيم المتعلم ودورها في تحسين الإبداع الخدمي في قطاع الإدارة الحكومية وعرض كل المفاهيم المرتبطة به في الفصل السابق، سيتم الانتقال الآن إلى استغلال هذه القاعدة النظرية في إجراء دراسة تطبيقية على قطاع الإدارة الحكومية بمدينة المسيلة، من أجل معرفة مدى التوافق بين ما تم تقديمه في الفصل النظري والممارسة على أرض الواقع ولتحقيق ذلك سوف يتم معالجة وعرض هذه النقاط الرئيسية الآتية:

المبحث الأول: عموميات حول منظمات قطاع الإدارة الحكومية

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: عموميات حول المنظمات الحكومية

المنظمات الحكومية بشكل عام يمكن أن تختلف في الحجم والملكية والأهداف كما تعمل في القطاعات ذات الطابع استراتيجي والتي لا يغامر فيها القطاع الخاص نظراً لدرجة الخطورة الكبيرة واحتياجاتها لأموال ضخمة، وغيرها من الخصائص الأخرى، حيث أصبح اليوم ينظر للمنظمة بكونها كيان اقتصادي، اجتماعي، سياسي، معرفي ضروري لإنجاز الأهداف والمصالح، ومنه سيتم التطرق في هذا المبحث لمفهوم المؤسسات الحكومية وأسباب انتشارها، الأجهزة المركزية للمؤسسات الحكومية وأنواعها، ولمحة حول كل من الجامعة، الولاية، البلدية، الضمان الاجتماعي.

المطلب الأول: مفهوم المنظمة الحكومية وأسباب انتشارها

المنظمات الحكومية تخدم الصالح العام للدولة وتخضع لسلطتها وتسير وفقاً لتوجيهاتها، ولهذا يتم من خلال هذا الجزء يتم التعرف على مفهوم المؤسسة الحكومية وأهميتها، أسباب انتشارها.

الفرع الأول: تعريف المنظمة الحكومية

المنظمات الحكومية: هي وهي منظمات الدولة الرسمية ابتداءً من مؤسسات راسة الدولة ورئاسة الحكومة ووزاراتها وإداراتها المركزية والإقليمية المدنية منها والعسكرية¹.

كما تعرف المنظمات الحكومية: بأنها تمثل كيانات تقيّمها الدولة لتحقيق العديد من الأهداف يرتبط بعضها بخدمة الجمهور العام ويرتبط البعض الآخر بتقديم سلع وخدمات يعجز القطاع الخاص عن تقديمها لأسباب عديدة، وكذلك توجد منظمات دولة تنافس منظمات الأعمال في عملها².

أهمية المنظمات الحكومية للمجتمع

العلاقة بين تطور المنظمات بشكل عام وتطور المجتمعات أصبحت معروفة، فلا يمكن تصور مجتمعات متطورة دون منظمات متطورة ومدارة بشكل متميز، وإن التخلف ظاهرة ترفق المجتمعات التي لا توجد فيها منظمات فاعلة وكفوءة، ومنه يمكن تحديد أهمية المنظمات الحكومية للمجتمع كآتي³:

- تقديم السلع والخدمات اللازمة لإشباع حاجات الأفراد والمجموعات وتقليل الاعتماد على الاستيراد، لأن هذه السلع والخدمات ضرورية لبقاء الإنسان واستمراره وتسهيل جوانب الحياة المختلفة.

¹ - صبحي جبر العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص.115.

² - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2014، ص.560.

³ - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، المرجع نفسه، ص.562.

- ايجاد فرص العمل لأفراد المجتمع، وتقليل مشاكل البطالة وما يرتبط بها من إشكالات اجتماعية، لأن الحكومة اليوم والأعمال تتعاون لتوفير فرص عمل لا بناء المجتمع.
- إن المنظمات ضرورية لقيام اقتصاد متطور ومجتمع حديث ينعم بالإنجازات في المجالات المختلفة وخاصة في إطار التقدم التكنولوجي والعلمي، إن العديد من الإنجازات العلمية أوجدتها المنظمات سواء في مجال الصحة والتعليم والقضاء والنقل والسكن وغيرها.
- إن الاعمال والمنظمات تشكل مصدر مهم للدخل في الدول المختلفة.
- إن المنظمات الحكومية والاعمال ضرورية لحماية المجتمع واقتصاده.

الفرع الثاني: أسباب انتشار المنظمات الحكومية

لقد شهد القطاع العام في مختلف الدول الرأسمالية انتشاراً واسعاً للمؤسسات، أو مؤسسات الدولة، سواء بالتأمينات أو بالإنشاء، وقد كان وراء هذا الانتشار السريع منذ بداية هذا القرن خاصة عدة أسباب والاقتصاديون يختلفون في تحديد هذه الأسباب:¹

أولاً: الأسباب السياسية: وهي بدورها تنفرع لعدة عناصر:

1_ أسباب فرضية: وتتمثل في التأمينات التي على المؤسسات التي يمتلكها أشخاص أجنبى أو أعداء في الوطن، فحدثت في أوروبا تأمينات مختلفة بعد الحرب العالمية الأولى، وأثناء وبعد الحرب العالمية الثانية مثل تأمين السلك الحديدية بعد الحرب العالمية الأولى وتأمين مؤسسة رينو للسيارات في فرنسا في سنة 1944 بعد اكتشاف تعاون مديرها مع العدو.

2_ أسباب الأمن واستقلالية الدولة: ومن أمثلة ذلك حالة وجود علاقات بين جهات أجنبية ومجموعة من المؤسسات الداخلية، وهذا ما يجعل التخوف من اتخاذ هذه الأخيرة لقرارات مضادة لمصلحة الأمن، ويكون هذا التخوف من مساس سيادة الوطن في ظروف الحرب، وفي نفس السياق فقد أسست عدة مصانع للمنتجات الحربية بمختلف أنواعها بين الحربين العالميتين، الأولى والثانية، كما أن القوة المالية والاقتصادية لبعض المؤسسات تمثل خطراً على المالية العامة، وفي هذا الصدد فقد أمت عدة بنوك في فرنسا في سنة 1945، ولم يستبعد أن تكون أسباب ذلك التهديد الذي قامت به الأوساط المالية بدفع الخزينة التي بحوزتها قبل ذلك بسنوات.

¹ -ناصر دادي عدون، "اقتصاد المؤسسة"، الطبعة الثانية، دار المحمدية، 1998، الجزائر، ص.58.

3_ الأيديولوجية السياسية: في هذا الإطار فإن المتحكمين في السلطة في البلد، حتى ولو كان رأسمالها، يقومون بإصدار أوامر طبقاً لبرامجهم وميولهم الإيديولوجية، وهذا ما حدث في بعض الدول الأوربية بين الحربين.

ثانياً: الأسباب الاجتماعية

وتشمل هذه الأسباب الاتجاه نحو توفير بعض الخدمات أو المنتجات للمواطنين أو لبعض الطبقات، منهم بشيء من الدعم أو بدون مقابل، حيث نرى أن الخدمات المقدمة من أجهزة الإعلام المرئية والمسموعة وقطاع التعليم مثلاً، لا تتعلق فيها التكاليف بالأسعار وبالتالي يغيب فيها مبدأ الربحية.

ثالثاً: أسباب اقتصادية

إن الدولة تتدخل أحياناً لشراء المؤسسات الخاصة التي تحقق خسائر أو لا تستطيع الصمود اقتصادياً ومالياً، مثل قطاع البنوك، قطاع النقل وذلك تقادياً لوقوع اضطرابات في القطاعين باعتبارهما أساسيين في الاقتصاد بشكل عام كما أن الدولة تقوم بتوفير إيرادات لميزانياتها العامة بواسطة الاستغلال في بعض القطاعات مثل الغابات، المعادن، الطاقة، البريد والمواصلات أو من أجل توفير المواد الأولية بأسعار معقولة، إلا أن جهاز الدولة أحياناً يقوم بإنشاء مؤسسات نموذجية من ناحية التنظيم والإنتاج وقد تنشأ أيضاً مؤسسات في القطاعات الاقتصادية التي يهرب منها الرأسمال الخاص، سواء التكاليف المرتفعة أو الالتزام بتكنولوجيا العامة وانخفاض المردودية فيها مثل الطاقة النووية.

المطلب الثاني: الأجهزة المركزية للمنظمات الحكومية وأنواعها

المنظمة الحكومية الإدارية تشكل عدة أجهزة تتسم بالطابع الإداري لجهة تكوينها أو إنشائها أو النظام القانوني الذي يخضع له نشاطها، وقد يتم استعراض كل من أجهزة وأنواع المنظمات الحكومية.

الفرع الأول: أجهزة المنظمات الحكومية

يتمحور وصف الأجهزة المركزية حول إبراز الأنواع المختلفة منها وكيفية تأسيس وربط علاقاتها والتنسيق فيما بينها، ومهامها، فمعظم الأنظمة المركزية في الدول تتألف من مجلس الوزراء و ما شابه والوزارات والمصالح الحكومية:¹

¹ - سعادة راغب الخطيب، عبد الرحمان سالم الرحاطة، "المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة"، الطبعة الأولى، عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009، ص. 87.

أولاً: مجلس الوزراء

يعتبر مجلس الوزراء الجهاز التنفيذي للدولة، وطبيعي أن تختلف مسؤولياته ووظائفه من دولة إلى أخرى حسب ما جاء في دساتيرها ويتكون هذا المجلس من جميع الوزراء ويرأسه رئيس مجلس الوزراء، ويمارس هذا المجلس عادة مهام كثيرة لعل أهمها ما يأتي:

- وضع السياسات العامة للدولة وإعداد مشروع الخطط العمومية، والإشراف على تنفيذها.
- تنسيق العمل بين الوزارات المختلفة، وتوجيهها بما يحقق الصالح العام.
- إصدار القرارات الإدارية التنفيذية في إطار القوانين المعمول بها.
- إعداد مشروعات القوانين وتقديمها للمجلس النيابي، وإعداد الميزانية العمومية للدولة.
- عقد القروض في حدود السياسات الموضوعة، ويراقب نشاط كل وزارة للتأكد من عدم انحرافها عن السياسة العامة.
- متابعة تنفيذ القوانين بما يحقق الأمن العام للدولة وحقوق المواطنين.
- تعيين وعزل الموظفين طبقاً لأحكام القانون، ما لم ينص أن يكون التعيين والعزل بقرار جمهوري للمناصب الحساسة.

ثانياً: الوزارات

وهي وحدة مسؤولة عن تنفيذ جانب معين من جوانب المهام المسؤولة عنها السلطة التنفيذية. كما يطلق على الموظفين العاملين والمكلفين برئاسة الوزارات اسم الوزراء وهم ملزمون بتنفيذ السياسة العامة ولا يسألون عن أعمالهم إلا أمام مجلس الوزراء كما يقومون بتعيين ممثليهم في باقي الوحدات الفرعية الإقليمية الأخرى والقطاعات المحلية المنتمية لها ، والواقع أن الوزارات تختلف باختلاف طبيعة وحجم الأعمال المسؤولة عنها، لذلك فبعضها له أهمية نسبية أكبر من البعض الآخر، وبعضها يستخدم الأسلوب المركزي للإدارة والبعض الآخر يستخدم الأسلوب اللامركزي، وبعضها يركز جميع الأجهزة والإدارات التابعة له في مكان واحد كالعاصمة، والبعض الآخر يوزع هذه الأجهزة وتلك الإدارات على المناطق والأقاليم المختلفة للدولة حسبما تقتضيه حاجة العمل أو مصلحة المواطنين .

ثالثاً: المصالح الحكومية

تعتبر المصلحة الحكومية الجهاز الرئيسي في الوزارة ويعين لها مدير يتولى مسؤولية إدارتها وتنظيمها تحت إشراف الوزير المختص، وطبيعي كلما تعدد نشاط الوزارة الواحدة، كلما تعددت المصالح الإدارية التابعة لهان بحيث يوكل لكل مصلحة حكومية نشاط متخصص واحد تقوم به. ويقع على عاتق

الوزير التنسيق بين المصالح الحكومية التابعة لوزارته حتى تحقق الوزارة وحدة الأهداف المطلوبة، خاصة بالنسبة للسياسات العامة والبرامج.

الفرع الثاني: أنواع المنظمات الحكومية

على الرغم من التداخل الملحوظ في تصنيف المنظمات الحكومية التي يتسم بها المجتمع المعاصر إلا أنه يمكن تقسيم المنظمات الحكومية وفقاً لأسس ومعايير مختلف ومتعددة إلى عدة أنواع التي يتم حصر أهم هذه التقسيمات والأنواع كما يلي:¹

أولاً: المنظمات الحكومية الإدارية

المنظمات الحكومية الإدارية مرفق عام إداري أو منظمة إدارية مزودة بالشخصية والاستقلال المالي والإداري، وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية الوطنية بعلاقة الوصاية الإدارية وتتخصص في أهداف إدارية بطبيعتها، ومن أمثلة هذه المنظمات العمومية في القانون الإداري المقارن: الجامعات والمكاتب العامة، والأكاديميات العلمية المتخصصة والمستشفيات العامة، والإذاعة والتلفزة الوطنية العامة.

ثانياً: المنظمات الحكومية العلمية والثقافية

وهي عبارة عن مصالح أو مرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية العامة والاستقلال المالي والإداري وتتخصص في القيام بأعمال وتحقيق أهداف محددة ذات طبيعة علمية وثقافية ومن أمثلة المؤسسات العمومية العلمية والثقافية، المجتمع الجزائري للغة العربية.

ثالثاً: المنظمات الحكومية الاقتصادية

المنظمات العمومية الاقتصادية هي تلك المؤسسات التي تزاوّل أنشطة وأعمال اقتصادية بحتة أو اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وتتخصص في تحقيق أهداف عامة اقتصادية إنتاجية أو استهلاكية، في صورة أعمال وأهداف صناعية أو مالية أو تجارية أو زراعية أو تعاونية، وتخضع لنظام قانوني مختلط ومركب من قواعد القانون الإداري والقانون الخاص والقانون المدني والقانون التجاري وقانون العمل.

رابعاً: المنظمات الحكومية المهنية

المنظمات الحكومية المهنية هي تلك المرافق التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري، وتتخذ صورة أو هيئة النقابة، حيث يشرف ويقوم بعملية نشرها وإدارتها مجالس منتجة من أبناء المهنة ذاتها، ويكون الانخراط فيها من أصحاب المهنة إجبارياً وبقوة القانون، كما هو الحال في نقابات

¹ - عمار عوابدي، "القانون الإداري"، الجزء الأول، النظام الإداري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص.316.

المعلمين والأطباء والصيادلة والمهندسين وتمارس هذه المنظمات مظاهر السلطة العامة في مواجهة أعضائها.

المطلب الثالث: لمحة حول المنظمات الحكومية محل الدراسة

سيتم تحديد المجال العمومي الذي ينشط في البلدية، الولاية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الجامعة وذلك من خلال إعطاء لمحة عن كل منهم.

الفرع الأول: التعريف بالبلدية

تعتبر البلدية خلية أساسية في التنظيم الإداري المحلي في الجزائر كونها تشكل قاعدة المجتمع، وقد حظيت باهتمام السلطات المركزية من خلال النصوص القانونية والدساتير التي بينت الإطار القانوني والوظيفي للبلدية، وقد صدر أول قانون بلدي بموجب الأمر رقم 67-24 المؤرخ في 18 جانفي 1967 ويتم إنشاء البلدية وتعيين حدودها الإدارية بموجب مرسوم يصدر من طرف رئيس الجمهورية بناء على قرار من وزير الداخلية والجماعات المحلية. كما أن تغيير اسم البلدية أو تعيين مقرها أو تحويله يتم بموجب مرسوم يتخذ بناء على قرار من وزير الداخلية وبعد استطلاع رأي الوالي، وباقتراح من المجلس الشعبي البلدي. فيما يخص ضم أو فصل بلدية أو عدة بلديات عن بلدية واحدة يتم بناء على قرار من وزير الداخلية بالإجماع مع والي الولاية والمجالس الشعبية البلدية، بالإضافة إلى هذا فإن حقوق والتزامات البلديات المنضمة تحول كلها إلى البلدية التي ضمت إليها، والشيء نفسه عند فصل جزء عن بلدية أو عدة بلديات فإن كل بلدية تأخذ حقوقها وتحمل الالتزامات التي عليها، أما فيما يخص هيئات تسيير البلدية، فلقد نصت المادة رقم 13 من القانون البلدي على أن هيئتا البلدية هما: المجلس الشعبي البلدي، و رئيس المجلس الشعبي البلدي¹.

الفرع الثاني: التعريف بالولاية

تعتبر الولاية كوحدة إدارية لا مركزية تتوفر فيها مقومات اللامركزية الإدارية وهي تمثل السلطة الوصية على البلدية، ويتطلب هذا دراسة الجانب القانوني والوظيفي للولاية. أما فيما يخص إنشاء الولاية، فقد صدر ميثاق الولاية في 26 مارس 1969 وتبعه قانون الولاية بالأمر رقم 69-38 المؤرخ في 23 أبريل 1969، حيث اعتبر الولاية كوحدة تصل بين الدولة والبلديات فهي لا تعد خلية لامركزية فحسب بل هي أيضا دائرة إدارية تعكس نشاط الإدارات المركزية. تتمتع الولاية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتقوم بنشاطات سياسية، اقتصادية، اجتماعية وثقافية تحت رقابة السلطة المركزية ويتولى إدارة الولاية كل

¹ - بسمة عولمي، "تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة باجي مختار عنابة- الجزائر، العدد 4، ص. 262.

من الوالي والمجلس الشعبي الولائي، بالإضافة إلى أجهزة الإدارة العامة للولاية، فبموجب المرسوم التنفيذي رقم 94-215 المؤرخ في 23 جويلية 1994 أصبحت الإدارة العامة للولاية تقوم على: الأمانة العامة، المفتشية العامة، الديوان، رئيس الديوان ورئيس الدائرة. فالولاية يتم إنشاؤها بواسطة قانون يحدد اسمها ومركزها الإداري، والحدود الإدارية لها، أما فيما يخص هيئات تسيير الولاية، فطبقا للمادة 08 من قانون الولاية فإن الولاية تقوم على هئتين هما: المجلس الشعبي الولائي والوالي، إلى جانب هيكل الإدارة العامة للولاية¹.

الفرع الثالث: التعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

لقد تم إنشاء مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي أو للتأمينات الاجتماعية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 جانفي سنة 1987 الذي يتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 جانفي سنة 1987 الذي يتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية CNAS، فلقد قرر كل من وزير الدولة ووزير الحماية الاجتماعية، ووزير المالية، في تلك الفترة، " بمقتضى المرسوم رقم 22385 المؤرخ في 20 أوت سنة 1985 والمتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، لاسيما مادته 07، وبمقتضى المرسوم رقم 84-404 المؤرخ في 24 ديسمبر سنة 1984 والمتضمن حل صناديق العمل المدفوعة الأجر وتمويل نشاطها إلى هيئات الضمان الاجتماعي، وبمقتضى المرسوم رقم 85-224 المؤرخ في 20 أوت سنة 1985 الذي يحدد شروط التكفل بخدمات الضمان الاجتماعي المستحقة للمؤمنين الاجتماعي الذي يعملون أو يتكفون في الخارج، وبمقتضى المرسوم رقم 86-179 المؤرخ في 5 أوت سنة 1986 والمتعلق بالتصنيف الفرعي للمناصب العليا في بعض الهيئات المستخدمة"، القيام بتجسيد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية، بناء على المادة الأولى، ووفقا للمادة 07 من المرسوم رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت سنة 1985، وفيما جاء في المادة 02 التي تنص أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية، في إطار المهمة التي تخولها له أحكام المرسوم رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت سنة 1985. زيادة على المقر المركزي يضم الوكالات الولائية، وإن اقتضى الأمر، مراكز بلدية وفروع مؤسسة أو فرع إدارة. ويمكن تلخيص مهام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في نقاط أساسية وأهدافه كذلك، تتمثل فيما يلي:²

¹ - - بسمة عولمي، مرجع سبق ذكره، ص. ص. 266-267.

² - www.mtess.gov.dz (consulté le 15/02/2016).

- تسيير التعويضات المادية كمصاريف العلاج، العطل المرضية، حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسيير تعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية.
- تأمين التحصيل والمراقبة ومنازعات التحصيل.
- المساهمة في تنمية السياسة والوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسيير تعويضات الأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الدولية.

الفرع الرابع: تعريف الجامعة

تعتبر الجامعة في مختلف دول العالم المتقدم والنامي أساسا من أسس تطوير وخدمة المجتمع على قواعد ومعايير علمية وسليمة، فهي من ناحية تقوم بإعداد القوى البشرية المؤهلة من علماء ومثقفين وباحثين تأهिला علميا، اللازمة للعمل في شتى قطاعات المجتمع، ومن ناحية أخرى وضع خطط التنمية للنهوض بالمجتمع، إلى جانب هذا فهي الوسيلة التي يتم بها نشر المعرفة من خلال التدريس وإنتاجها من خلال البحث العلمي في كل المجالات. أما المشرع الجزائري فقد اعتبر الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها، وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد، وهي بذلك وصفت تحت وصاية الدولة في خدمة الأهداف السياسية والاقتصادية والثقافية المحدودة من طرفها . وتعود نشأة الجامعة الجزائرية إلى سنة 1909 قبل الاستقلال بإمضاء رئيس الحكومة آنذاك (gerard jonnart)، قرارا بنشأتها، وكان أول دخول جامعي في نوفمبر 1959. أما بعد الاستقلال فلم تكن الجامعة الجزائرية الموروثة عن العهد الاستعماري التي كانت تتماشى وأغراض أقلية أوروبية قادرة على الاستجابة للوضعية الجديدة الناتجة عن عهد الاستقلال، وبعد سنة 1962 أدخلت تعديلات على تسيير الجامعة والتوظيف لتكييف التعليم العالي الموجه وجعله يتماشى وسياسات السيادة الوطنية، وبغرض تلبية الحاجة المستعجلة إلى الإطارات والتقنيين في التخصصات المختلفة، فأنشأ منذ بداية 1962 معاهد تقنية متخصصة وتعين على الجامعة أن تصلح نفسها إصلاحا عميقا وأن تباشر مجموعة من التحولات والتمثلة في قانون إصلاح التعليم العالي 1971. ثم جاء القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 99-05، أرخ هذا القانون في 14 أبريل سنة 1999 ويسعى هذا القانون إلى تحديد الإطار الشرعي لقطاع التعليم العالي وإلى فتح آفاق جديدة له وإلى إفادته بترقيات تنظيمية تتكفل بالاستجابة إلى خروقات انتشاره (توسيع البنية التحتية) وإلى الطلب الاجتماعي الذي أصبح يتسم بمعطيات جديدة على الصعيدين الوطني والعالمية. وتسعى الجامعة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:¹

¹ - أيمن يوسف، تطور التعليم العالي والإصلاح والأفاق السياسية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع السياسي، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2008، ص. 29.

- التركيز على القابلية المعرفية العامة.
- القابلية لحل المشاكل.
- تحصيل المعارف الخاصة.
- تنمية الكفاءات الضرورية خاصة في ظل انفجار المعلوماتية.
- متابعة تطور الخريطة المعرفية.
- البحث ورفع المستوى الثقافي للمجتمع.
- ترقية الثقافة الوطنية.
- الاهتمام بكل فعل للتحسيس والتحديد والتكوين الدائم.
- السعي وراء البحث العلمي والفكر.
- المشاركة في النشر العام للمعارف في إعدادها وتطويرها.
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الوطنية تطابقاً مع الأهداف المحددة من طرف التخطيط الوطني.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يختص هذا المبحث بتوضيح بمنهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث يناقش منهج الدراسة الذي استخدمته الباحثة، كما يبين مجتمع الدراسة وحدودها وكيفية اختيار العينة، كما سيرعرض كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتأكد من صدقها وثباتها، وأخيراً الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل ومعالجة البيانات .

المطلب الأول: منهج الدراسة

يعتبر المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، والذي يعرف على أنه المنهج الذي يعتمد على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد الدراسة وصفاً كمياً أو وصفاً نوعياً . والمنهج الوصفي يهدف أولاً إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة، وهذا المنهج يعتمد في تنفيذه على طرق جمع البيانات من مقابلات شخصية أو وسائل الاتصال الأخرى واستخدام الاستمارة الإحصائية واعتماد مبدأ استخدام العينات والتي تمثل جزء من مفردات الدراسة ... تتناسب هذه الدراسة مع الدراسات الوصفية المصممة لاستخلاص معلومات عن موضوع معين، ثم استخدام استبيان للحصول على البيانات والمعلومات التي تحقق أهداف الدراسة ولذلك وقع الاختيار على منهج دراسة آراء عينة وهو أحد مداخل

المنهج الوصفي، وهو الأنسب للتعبير عن الظاهرة والظروف المحيطة بها وعن مراحل هذا المنهج فهما مرحلتان أساسيتان هما مرحلة الاستطلاع والتي تهدف لتكوين إطار واضح لمشكلة البحث ومرحلة الوصف الموضوعي والتي تمثل جميع العمليات التي تهدف للوصول إلى النتائج . ولما كان مجتمع الدراسة يتكون من الموظفين الإداريين لعينة من المنظمات الحكومية بولاية المسيلة، فقد اتجهت الباحثة إلى تبني منهج الدراسة بالعينة. ولقد تم اختيار العينة عشوائياً مع مراعاة الخطوات الأساسية التي تمر بها وهي: الخطوة التخطيطية، الخطوة الميدانية، الخطوة النهائية، فكانت الخطوات كالتالي:¹

الفرع الأول: الخطوة التخطيطية

وتم فيها تحديد الهدف الأساسي من البحث والذي يتمثل في أثر الكفاءات البشرية على تحسين الإبداع الخدمي، كما تم تحديد مجتمع البحث والمتمثل في الموظفين الإداريين بالمؤسسات الحكومية في ولاية المسيلة.

الفرع الثاني: الخطوة الميدانية

وفيهما تم النزول إلى الميدان والاتصال بالمبحوثين المعنيين لجمع البيانات المطلوبة .

الفرع الثالث: الخطوة التحليلية

وتم فيها مراجعة البيانات التي جمعت والعمل على تصنيفها ضمن مجموعات متجانسة، تمهيداً للتعامل معها إحصائياً مع التأكد من الحصول على إجابات كاملة عند استرجاع الاستبيان.

الفرع الرابع: الخطوة النهائية

وهي معنية بتحليل البيانات ومعالجتها من خلال جدولتها وتحليلها ثم عرض ومناقشة نتائجها.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

من أجل قياس أثر الكفاءات البشرية على الإبداع الخدمي في المنظمات الحكومية المبحوثة في ولاية المسيلة، تم اعتبار كل المسؤولين الإداريين كمجتمع للدراسة، كما تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 49 مسؤول في هذه المنظمات الحكومية المختارة ، قسمت هذه العينة حسب ما أتاحتها ظروف الميدان كما يلي:

¹ - دلال القاضي، محمود البياتي، "منهجية وأساليب البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص.66.

- 14 - مسؤول مصلحة وإدارة في وكالة ومراكز مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالمسيلة.
- 12- مسؤول بين مسؤول مصلحة، قسم، مكتب وإدارة في الولاية.
- 13- مسؤول بين مسؤول مصلحة، قسم، مكتب في البلدية.
- 10- مسؤول بين مسؤول مصلحة، قسم، مكتب في رئاسة الجامعة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الدراسة التطبيقية، فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي¹. وتم استعمال طريقة العينة لأن دراسة عدد قليل من المفردات أو الحالات يتيح للباحث فرصة جمع معلومات دقيقة ويفضل استخدام أسلوب العينة عند دراسة خصائص ومعالم المجتمعات الكبيرة نسبيا. وفي كل الحالات يجب أن تكون العينة ممثلة تماما للمجتمع ولا تخضع للاختيار الشخصي وذلك اختصارا للوقت وتوفيرا للجهد والنفقات، وإتباع دراسة العينات يرفع مستوى العمل البحثي ويجعله أكثر دقة. وباعتبار أن مجتمع الدراسة غير متجانس من حيث متغير الجنس والعمر، حيث أنه يشمل الموظفين الإداريين في المنظمات الحكومية بولاية المسيلة تم اختيار عينة عشوائية بشكل موضوعي من المنظمات الحكومية، وقد حاولت الباحثة مراعاة تنوع هذه المنظمات.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

يعتبر جمع البيانات وسيلة علمية يلجأ إليها الباحث لجمع الحقائق والحصول على المعلومات التي يتطلبها بحثه، وقد تختلف أدوات البحث بحسب طبيعة الموضوع وهدفه . ولأن مرحلة جمع البيانات هي أهم مراحل البحث، لا بد من أن يحرص الباحث على اختيار الأداة التي سيستعملها لجمع المعطيات من الميدان، وقد شكل الاستبيان الأداة الرئيسية في جمع البيانات المطلوبة للدراسة.

الفرع الأول: تصميم الاستبيان

وهو من أهم طرق جمع البيانات وأكثرها انتشارا، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع البحث، يتم إعدادها من قبل الباحث بعد تحديده لأهداف البحث وتساؤلاته أو فروضه، حيث تعتمد طريقة صياغة أسئلة الاستبيان بشكل كبير على مجموعة من المتغيرات، منها طبيعة الفروض وطبيعة المبحوثين وثقافتهم، وطريقة ملء الاستبيان، والوقت المتاح للمبحوث والإمكانات المادية والتحليلية

¹ - - دلال القاضي، محمود البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 149.

المتاحة. وفي العادة يحتوي الاستبيان على نوعين رئيسيين من البيانات، أولهما مجموعة البيانات الشخصية للمبحوث، أما المجموعة الثانية فهي متعلقة بموضوع الدراسة. ومن أجل إعداد الاستبيان وصياغته في الصورة النهائية تم إتباع الخطوات التالية:

قامت الباحثة بتصميم الاستبيان في صورته الأولية، مستفيدة من الإطار النظري، واستبيانات الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع مراعاة أهداف البحث وفرضياته. وتم عرض الاستبيان على بعض الأساتذة للاستفادة من ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وكذلك عرضه على مجموعة من مفردات الدراسة للتأكد من وضوح العبارات وفهمها، وليؤدي الاستبيان الغرض من استعماله، ولأخذ مقترحاتهم وملاحظاتهم بعين الاعتبار عند تصميم الاستبيان في شكله النهائي. وقامت الباحثة بتعديل الاستبيان وفقاً للملاحظات المقدمة من طرف المحكمين. فبناء استبيان علمي ليست بالعملية السهلة أو مجرد مجموعة من الأسئلة تشكل استبيان علمي حيث يتوجب أن تحقق شروط علمية أهمها الصدق والثبات. والمقصود بصدق الاستبيان هو "قابلية المقياس لقياس ما يراد حقاً بقياسه"¹.

والقيام بعملية توزيع الاستبيانات في المنظمات، تم اللجوء إلى قسم إدارة الموارد البشرية لكل منظمة لمساعدتنا باعتبار أنها الإدارة الأكثر اتصالاً بالعمال والموظفين.

ولقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (52) استمارة، إلا أن عدد الاستمارات الغير مسترجعة كان (03) استمارة أي ما يمثل (5.76%) من العدد الموزع، وتم استرجاع (49) استمارة أي ما يمثل (94.24%) وهي كلها مقبولة وصالحة للدراسة وإجراء التحليل والوصول إلى النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

الجدول رقم (02): تفصيل عملية توزيع الاستبيان على المبحوثين

عدد الاستبيانات الموزعة	النسبة المئوية %	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	النسبة المئوية %	عدد الاستبيانات المقبولة للتحليل	النسبة المئوية %
52	100	03	5.76	49	94.24

المصدر: من إعداد الطالبة

¹ - دلال القاضي، محمود البياتي، مرجع سبق ذكره، ص 149.

وقد تم تصميم الاستبيان من قسمين:

القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة التي تشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: ويتضمن 40 سؤالاً توضح الأبعاد الخاصة بالكفاءات التنظيمية المتعلم والإبداع الخدمي، وهي موزعة كالتالي:

المحور الأول: الأبعاد والعناصر التنظيمية للكفاءات البشرية يحتوي على 16 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد: تطوير الكفاءات، تعويض الكفاءات، تنمية المهارات البشرية.

المحور الثاني: التعلم المستمر للكفاءات البشرية يحتوي على 14 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد: التعلم على المستوى الفردي، التعلم على المستوى الجماعي، التعلم على مستوى المؤسسة.

المحور الثالث: الإبداع والإبداع الخدمي يحتوي على 10 عبارة موزعة على بعدين: البنية التحتية للإبداع والإبداع الخدمي، تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة.

ولقد تم قياس اتجاهات الموظفين الإداريين من خلال سلم ليكرت المكون من خمس خيارات للإجابة، يعبر عنها من خلال الأرقام من 1 إلى 5 كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): مقياس ليكرت خماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	من 4,20 إلى 5	من 3,40 إلى 4,19	من 2,60 إلى 3,39	من 1,80 إلى 2,59	من 1 إلى 1,79

المصدر: من اعداد الطالبة

الفرع الثاني: المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها اعتمدت الباحثة على استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار ألفا كرومباخ: للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.

معامل الصدق: يقصد أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

التكرارات والنسب المئوية والدوائر النسبية: وذلك بغرض عرض مختلف التحاليل للبيانات الديمغرافية والشخصية.

الوسط الحسابي: باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، فقد تم استخدامه في هذه الدراسة، كمؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المستجيبين على الاستبيان من فئات الدراسة.

الانحراف المعياري: وقد تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

استخدام اختبار (T، test) ستيودنت: تم استخدام هذا الاختبار لاختبار مستوى موافقة أفراد العينة حول فقرات الاستبيان.

تم استخدام نتائج التباين للانحدار (analyses of variance): للتأكد من صلاحية النموذج للاختبار.

استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): من أجل اختبار اتجاهات المبحوثين.

الفرع الثالث: اختبار صدق الاستبيان

تهدف هذه العملية إلى التأكد من أن أداة القياس التي تم استخدامها في الدراسة تقيس فعلا ما ينبغي قياسه، ولهذا صمم الاستبيان بشكله الأولي ونوقشت مع المشرف لإبداء ملاحظاته وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وبعدها تم توزيع الاستبيان على عينة من المجتمع ومعرفة آرائهم.

الفرع الرابع: اختبار ثبات الاستبيان

تم استخدام معامل ألفا كرومباخ وهي طريقة لاختبار ثبات الاستبيان ويبين الجدول التالي معامل الثبات بالنسبة للمحاور كما يلي:

الجدول رقم(04): يبين ثبات الاستبانة وفقا لألفا كرونباخ

المحاور	معامل الثبات	الصدق
المحور الأول	0.672	0.81
البعد الأول	0.724	0.64
البعد الثاني	0.734	0.72
البعد الثالث	0.726	0.72
المحور الثاني	0.673	0.81
البعد الأول	0.828	0.64
البعد الثاني	0.861	0.72
البعد الثالث	0.799	0.62
المحور الثالث	0.748	0.79
البعد الأول	0.616	0.66
البعد الثاني	0.733	0.78
الإجمالي	0.725	0.8513

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (spss,Excel)

من خلال جدول نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في جميع محاور الاستبيان مما يدل على ثبات أداة الدراسة وبذلك تكون الاستبيان في صورته النهائية قابلا للتوزيع، وبهذا نكون قد تأكدنا من صدقه وثباته، وصلاحيته لتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

تم حساب الصدق عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من أجل تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف على طبيعة توزيع بيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلميه وغير المعلمية.

الجدول رقم (05): اختبار طبيعة توزيع بيانات العينة

المحور	عنوان البعد	قيمة Z	مستوى الدلالة
1	تطوير الكفاءات	1,045	0,208*
2	تعويض الكفاءات	0,099	0,200*
3	تنمية المهارات البشرية	0,954	0,102*
4	التعلم على المستوى الفردي	0,089	0,199*
5	التعلم على المستوى الجماعي	0,133	0,060*
6	التعلم على مستوى المؤسسة	0,099	0,200*
7	البنية التحتية للإبداع والإبداع الخدمي	0,923	0,144*
8	تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة	1,705	0,307*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (spss)

" إذا كانت قيمة الاحتمال (sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع طبيعي " ومن خلال الجدول رقم(05) أعلاه يلاحظ أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) لكل محور من محاور الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لا اختبار الفرضيات تتبع الأساليب الإحصائية المعلمية، كما تم القيام بتقريب بيانات الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) (IBM SPSS Statistics V22)، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يبرر استخدام الأدوات الإحصائية (المذكورة سلفاً).

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان

من أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيان، تم جمع البيانات وتبويبها باستخدام (SPSS) بغية وضع قاعدة بيانات وجدول يمكن الاعتماد عليها في عملية التحليل، كما تم الاعتماد على برنامج (Excel) لوضع الرسوم والأشكال الواردة، وذلك تماشياً مع النتائج المراد الوصول إليها.

المطلب الأول: دراسة الخصائص الديمغرافية والشخصية للعينة وتحليلها

سيجري في هذا المطلب وصف للخصائص الديمغرافية للعينة بعرض حيثيات الجزء الخاص بأوصاف العينة من خلال الأسئلة من 01 إلى 04.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة تبعا للجنس

سيمثل الجدول الموالي يمثل توزيع أفراد العينة المبحوث تبعا للجنس، مع التحليل الممكن في أسفل الجدول.

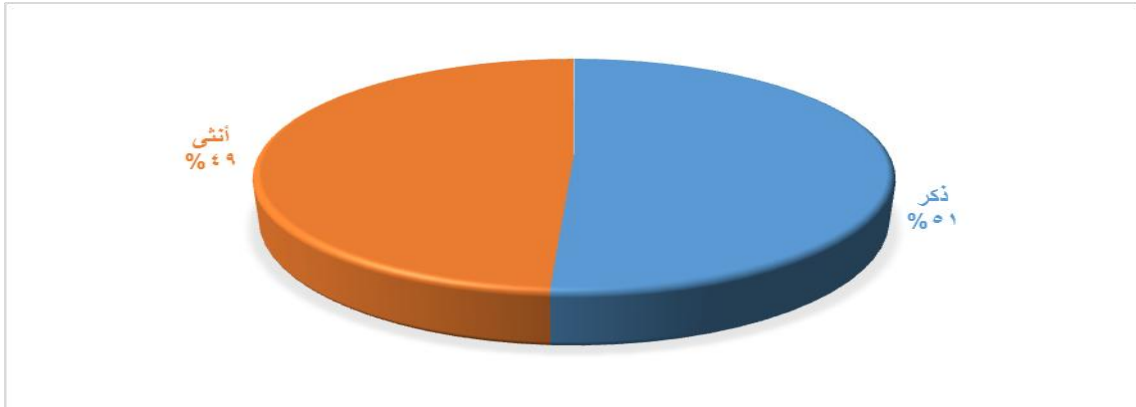
الجدول (06): يمثل توزيع الأفراد تبعا للجنس

الترقيم	الجنس	التكرار	النسبة
1	ذكر	25	51%
2	أنثى	24	49%
	الإجمالي	49	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

انطلاقا من الجدول رقم (06) يلاحظ أن نسبة الذكور بلغت: 51% من مجموع الموظفين المبحوثين بينما بلغت نسبة الإناث 49%، ومنه يمكن القول أن أغلبية الموظفين المبحوثين في هذه العينة من المؤسسات الحكومية المبحوث متقاربة فيما بينهما (ذكور، الإناث).

الشكل رقم (06): تمثيل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS).

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة تبعا للعمر

سيمثل الجدول الموالي يمثل توزيع أفراد العينة المبحوثة تبعا للعمر، مع التحليل الممكن في أسفل الجدول.

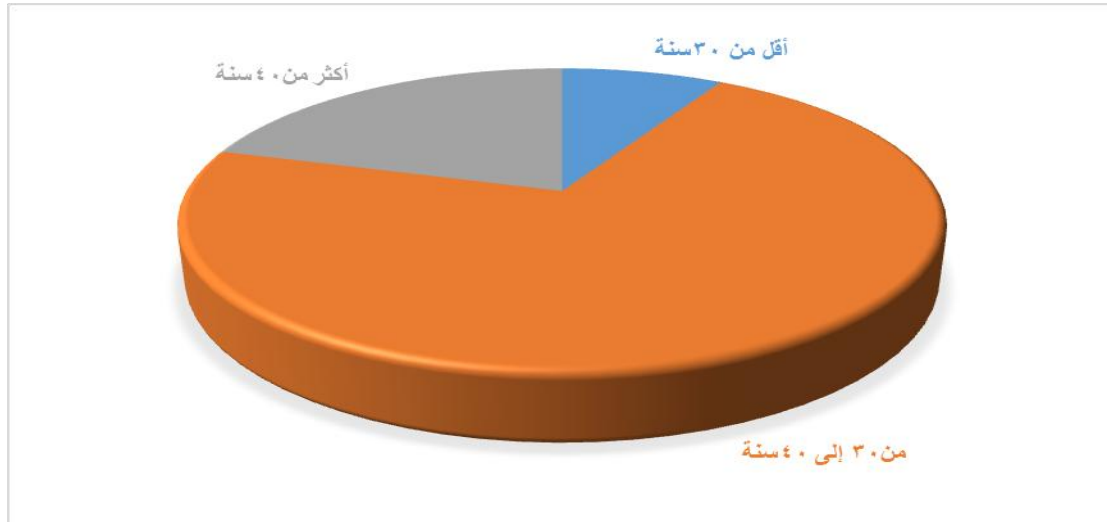
الجدول رقم (07): يمثل تصنيف العينة تبعا للسنة

الترقم	الفئات	التكرار	النسبة
1	أقل من 30 سنة	4	8.2%
2	من 30 إلى 40 سنة	35	71.4%
4	أكثر من 40 سنة	10	20.4%
	الإجمالي	49	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

أما بالنسبة للعمر فقد أشارت النتائج الموضحة في الجدول رقم (07) أن 71.4% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم من أكثر من 40 سنة بنسبة 20.4%، وأما الأفراد الذين أقل من 30 سنة فكانت نسبتهم هي 8.2%، مما يدل أن أغلبية الموظفين المبحوثين في هذه العينة من المؤسسات الحكومية المبحوث هم فئة شبانيه، وهذا ما يمكن أن يعطي دليل إيجابي حول أفاق تحسين الإبداع الخدمي في هذه المؤسسات المبحوث، على اعتبار أن فئة الشباب قد تكون أكثر استعداد لتحمل مسؤوليات جديدة وتحمسا لمتابعة برامج تطوير وتنمية المهارات الإدارية، وكذلك إمكانية تعيين هذه الفئة في أقرب وقت ممكن.

الشكل رقم (07): تمثيل توزيع أفراد العينة تبعا للعمر



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة تبعا للمستوى التعليمي

سيمثل الجدول الموالي يمثل توزيع أفراد العينة المبحوثة تبعا للمستوى التعليمي، مع التحليل الممكن في أسفل الجدول.

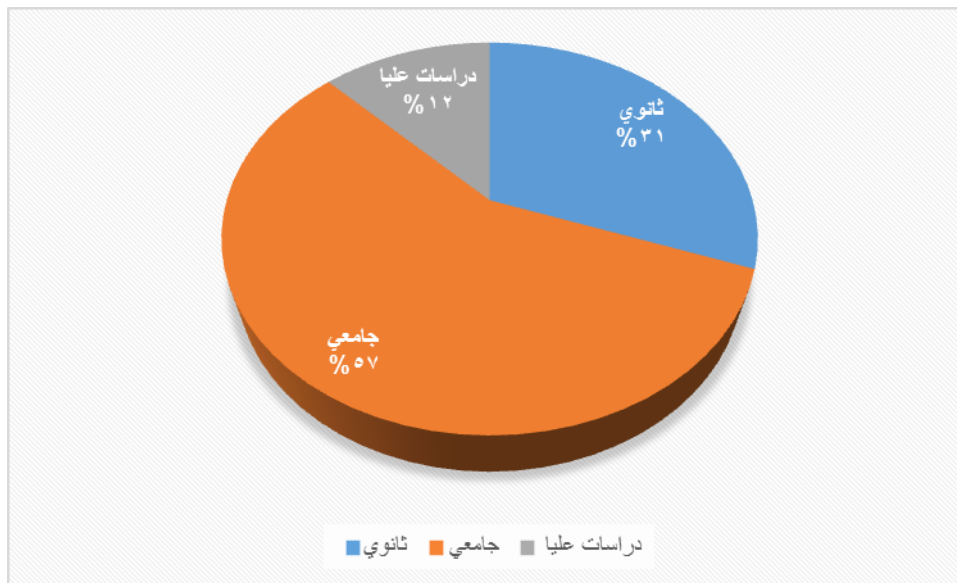
الجدول رقم (08): يمثل تصنيف العينة تبعا للمستوى التعليمي

الترقم	الفئات	التكرار	النسبة
1	ثانوي	15	15.6%
2	جامعي	28	29.2%
3	دراسات عليا	6	6.3%
	الإجمالي	49	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، من خلال الجدول رقم (08) فيلاحظ أن الحاصلين على الشهادة الجامعية يشكلون أكبر نسبة بين الموظفين في هذه المؤسسات الحكومية المبحوثة بالمسيلة، حيث بلغت نسبتهم: 29.2%، في حين بلغت نسبة الموظفين الحاصلين على المستوى الثانوي 15.6%، أما المتحصلين على شهادة الدراسات العليا، فبلغت 6.3% وهي نسبة ضئيلة نوعا ما، لكن رغم هذا فالنسبة مع نسبة فئة المستوى الجامعي تفسر أن مستوى التعليم الجامعي مقبول في هذه العينة المبحوثة، مما يعني إمكانية التفاعل الإيجابي مع ممارسات التعلم التنظيمي وبسهولة الفهم والتعرف المتاح على التطبيقات العملية والنماذج الإدارية عن طريق المحاضرة أو ممارسة المهام الطموحة.

الشكل رقم (08): تمثيل توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات العمل

سيتمثل الجدول الموالي توزيع أفراد العينة المبحوث تبعاً لعدد سنوات العمل، مع التحليل الممكن في أسفل الجدول.

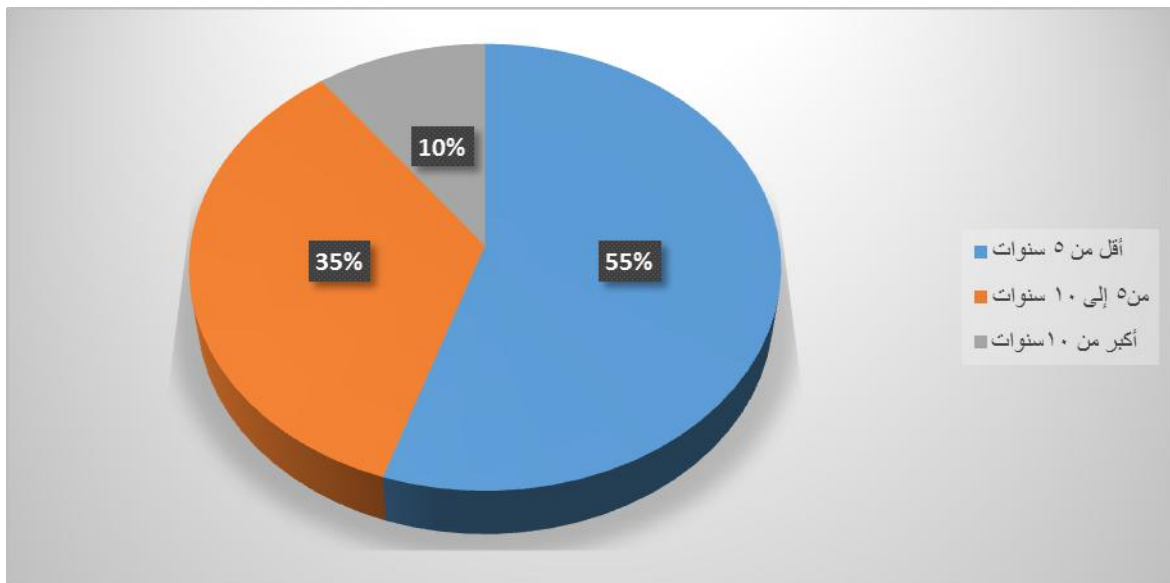
الجدول رقم (09): يمثل تصنيف العينة تبعاً لعدد سنوات العمل.

الترقم	الفئات	التكرار	النسبة
1	أقل من 5 سنوات	27	55.1%
2	من 5 إلى 10 سنوات	17	34.7%
5	أكبر من 10 سنوات	5	10.2%
	الإجمالي	49	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن الفئة الأولى التي تمثل خبرة العمل أقل من 5 سنوات تتمثل في أكثر التكرارات في عينة المؤسسات الحكومية المبحوث بالمسيلة، بعدد يقدر بـ 27 موظف بنسبة 55.1%، وهذا ما يدل على حاجة هذه الفئة إلى ممارسات برامج التعلم المستمر من أجل تنمية المهارات، تليها الفئة الثانية من 5 إلى 10 سنوات الذين يملكون خبرة بنسبة 34.7%، ويقدر عددهم بـ 17 موظف، ثم الفئة القليلة المتبقية التي تفوق خبرتها 10 سنوات، مما يدل على أن هذه المؤسسات الحكومية المبحوثة بالمسيلة لا يتوفر طاقمها الإداري على درجة كبيرة من عنصر الخبرة.

الشكل رقم (09): تمثيل توزيع أفراد العينة تبعاً لعدد سنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج (SPSS).

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة باتجاهات أفراد العينة

سوف يتم عرض بيانات الدراسة، وهي تمثل استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبيان، والتي تتضمن المحور الأول الأبعاد والعناصر التنظيمية للكفاءات البشرية والمحور الثاني التعلم المستمر للكفاءات البشرية والمحور الثالث المتعلق بالإبداع الخدمي.

الفرع الأول: المحور الأول المتعلق بالأبعاد التنظيمية للكفاءات البشرية

سيتم من خلال هذا الفرع معرفة اتجاهات الباحثين حول مختلف الأبعاد التنظيمية للكفاءات البشرية السائدة ضمن قطاع الإدارة الحكومية المبحوث والتمثلة في الآتي:

أولاً: تطوير الكفاءات

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشراتها والموضحة في

الجدول رقم (10) : تطوير الكفاءات

المؤشرات الإحصائية			الاستجابات					العبارات	
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
موافق	1.11	3.82	3	4	5	24	13	يوجد تكوين مستمر للكفاءات العاملة في المؤسسة .	
موافق	1.06	3.55	1	9	10	20	9	تبذل المؤسسة جهداً كافياً في مجال تطوير الكفاءات البشرية .	
موافق	0.68	4.10	0	3	0	35	11	تقوم المؤسسة بتكوين الموارد البشرية بغرض زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم .	
موافق	0.95	3.82	1	5	6	27	10	تقوم المؤسسة بتكوين الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية .	
موافق	0.84	3.90	0	5	5	29	10	تتوفر في المؤسسة بيئة محفزة على التعلم .	
موافق	0.95	3.61	1	7	8	27	6	تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة لتكوين العاملين .	
موافق	0.47	3.79	المتوسط العام						

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة ايجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بتطوير الكفاءات، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.79)، وانحراف معياري (0.47) وتشير غالبية أفراد هذه العينة نحو الإجابة: موافق. ويتضح

من نتائج الجدول بأن معظم أفراد هذه العينة يوافقون على أن المنظمة تقوم بتكوين الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية. حيث يلاحظ أن العبارة رقم (3) قد احتلت الرتبة الأولى بأكثر متوسط حسابي بمعدل 4.10، وانحراف معياري 0.68. بينما توجد العبارة رقم (2) والتي تنص على أن تقوم المنظمة بتكوين الموارد البشرية بغرض زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم في المرتبة الأخيرة، بمعدل متوسط حسابي 3.55 وانحراف معياري قدره 1.06، أن المنظمة لا تبذل جهداً كافياً في مجال تطوير الكفاءات البشرية.

بشكل عام يمكن الاستنتاج بأن موافقة أفراد العينة المستجوبة في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسئلة بنسب عالية على كل الفقرات المعبرة حول تطوير الكفاءات يمكن أن يدعم جزء من صحة الفرضية الفرعية الأولى، وهذا ما يوضحه المتوسط العام الذي بلغ 3.79.

ثانياً: البعد الثاني تعويض الكفاءات

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشرات والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): تعويض الكفاءات

المؤشرات الإحصائية		الاستجابات						العبارات
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.81	3.86	0	4	8	28	9	تعتمد المؤسسة على نتائج تقييم الأداء لغرض تحديد المكافأة التي يستحقها العاملون المتميزون .
موافق	0.88	3.80	1	5	4	32	7	ترتبط سياسة الأجور في المؤسسة بمستوى كفاءة العاملين .
موافق	0.92	3.49	1	7	15	19	7	ترتبط سياسة الحوافز في المؤسسة بمستوى كفاءة العاملين .
موافق	0.77	4.02	1	1	5	31	11	يتم تقديم حوافز معنوية ومادية للعاملين ذوي القدرة الإبداعية .
محايد	1.27	3.31	6	8	8	19	8	هناك اهتمام من قبل القائمين في المؤسسة لتحليل دافعية الأفراد نحو العمل .
موافق	0.57	3.69	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (11) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة إيجابية نحو جميع عبارات هذا البعد المتعلق تعويض الكفاءات، بلغ المتوسط الحسابي الكلي فيها مقدار: 3.69 مع انحراف معياري قدره: 0.57، حيث تشير غالبية أفراد العينة إلى الإجابة موافق. وقد احتلت العبارة رقم (4) والتي تنص على أن يتم تقديم حوافز معنوية والمادية للعاملين ذوي القدرة الإبداعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي: 4.02 وانحراف معياري: 0.77، ويلاحظ كذلك أن معظم أفراد العينة يوافقون على أنه يتم تقديم حوافز معنوية ومادية للعاملين ذوي القدرة الإبداعية. بينما توجد العبارة رقم (5) والتي تنص على أن هناك اهتمام من قبل القائمين في المؤسسة لتحليل دافعية الفرد نحو العمل، احتلت المرتبة الخيرة بأقل متوسط حسابي بمعدل: 3.31 وانحراف معياري: 1.27، فمعظم أفراد العينة يبدون رأيهم على أنهم محايدون على أن هناك اهتمام من قبل القائمين في المنظمة لتحليل دافعية الفرد نحو العمل في المنظمة. و بشكل عام ومن الملاحظات المسجلة، يمكن الاستنتاج أن ومن النتائج التي تم التوصل إليها ، يمكن ان نستنتج أن هناك تعويض للكفاءات ويؤكد ذلك المتوسط العام 3,69.

ثالثاً: تنمية المهارات البشرية

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشرات والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) : تنمية المهارات البشرية

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات							
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
موافق	1.08	3.67	2	7	6	24	10	تقدم لك المؤسسة التدريب الذي يحفزك على العمل .	
موافق	1.06	3.80	1	8	3	25	12	في رأيك ،يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بعناية لكافة الموظفين .	
موافق	0.97	3.71	2	4	8	27	8	لديك باستمرار الاستعداد الكافي للتدريب بهدف إكسابك المهارة والقدرة للقيام بالأعمال التي يتطلبها عملك .	
موافق	0.65	3.84	0	5		42	2	يتم تأهيل من خلال بعثات دراسية	
موافق	0.71	3.84	0	4	5	35	5	يتم تأهيلنا من خلال السماح لنا بالمشاركة في الندوات والمؤتمرات	
موافق	0.47	3.77	المتوسط العام						

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (12) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسئلة إيجابية نحو جميع العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي: 3.77 ، مع انحراف معياري قدره 0.47، فتشير غالبية الأفراد المستجوبين في العينة إلى الإجابة موافق. وتحتل العبارة رقم (05) التي تنص على الرأي يتم تأهيلنا من خلال السماح لنا بالمشاركة في الندوات والمؤتمرات المرتبة الأولى بأكبر متوسط حسابي 3.77 وبمعدل انحراف معياري: 0.47، فمعظم أفراد العينة يوافقون وبشدة على هذه العبارة. بينما يلاحظ أن العبارة رقم (1) احتلت آخر رتبة بأقل متوسط حسابي 3.67 وبمعدل وانحراف معياري 1.08، فمعظم أفراد العينة متحفزون أو أنهم محايدون حول مدى اعتراف المؤسسة ماديا بالمجهودات المبذولة والتي تساعد في تحقيق الطموح في المنصب. وبشكل عام يمكن الاستخلاص بوجود موافقة بنسب عالية للأفراد المستجوبين في المؤسسات الحكومية المبحوث بالمسئلة على كل الفقرات المعبرة عن البعد المتعلق بتنمية المهارات البشرية، وهذا ما يوضحه المتوسط العام الذي بلغ 3.77.

الفرع الثاني: التعلم المستمر للكفاءات البشرية

سيتم من خلال هذا الفرع معرفة اتجاهات الباحثين حول مختلف أبعاد التعلم المستمر للكفاءات البشرية السائدة ضمن قطاع الإدارة الحكومية والمتمثلة في الآتي:

أولاً: التعلم على المستوى الفردي

لوصف مستوى أهمية بعد التعلم على المستوى الفردي، سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشراتها والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): التعلم على المستوى الفردي

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات						العبارات
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.80	4.18	0	4	0	28	17	يرى الأفراد أن الأخطاء هي فرص للتعلم
موافق	0.79	3.86	1	4	1	38	5	في مؤسستنا لا يتردد الأفراد في طرح أسئلة عندما تصادفهم صعوبات
موافق	0.77	3.84	0	2	13	25	9	يتعلم الأفراد في مؤسستنا على المسؤوليات البيئية .
محايد	1.03	3.27	2	12	9	23	3	يسعى الفرد في مؤسستنا إلى تجديد مهارته
موافق	0.47	3.78	المتوسط العام					

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (13) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسئلة إيجابية نحو جميع عبارات البعد أول المتعلق التعلم على المستوى الفردي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.78 وانحراف معياري 0.47، وتشير غالبية أفراد العينة نحو الإجابة موافق، أي أنه هناك اهتمام بالتعلم على المستوى الفردي في المنظمة المبحوث حيث تتواجد العبارة رقم (1) والتي تنص على: يرى الأفراد بأن الأخطاء هي فرص للتعلم في الرتبة الأولى، بمتوسط حسابي: 4.18 وانحراف معياري قدره 0.80، وهذا يدل على أن الأخطاء هي فرص للتعلم. بينما احتلت العبارة رقم (4) والتي تنص على ما يلي: يسعى الفرد في منظمنا إلى تجديد مهارته الرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي بمعدل 3.27 وانحراف معياري 1.03 ولكنها لا تؤثر ومنه فمستوى التعلم على المستوى الفردي في

المنظمة المبحوث مستوى قوي. ويمكن من النتائج التي تم التوصل إليها، الاستنتاج أن هناك موافقة لإجابات الأفراد المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسيلة حول هذا البعد الأول، ويؤكد ذلك المتوسط العام للبعد 3.78.

ثانيا: التعلم على المستوى الجماعي

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشراتها والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): التعلم على المستوى الجماعي

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات							
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
موافق	1.13	3.59	3	8	3	27	8	تسمح المؤسسة بتشاور الأفراد حول الصعوبات بشكل علني لكي يتعلموا.	
موافق	0.76	3.86	0	3	9	29	8	يقوم الأفراد العاملين داخل مؤسستكم بجلسات دورية لتبادل الأفكار .	
موافق	0.81	3.61	0	5	14	25	5	يتم تشارك المعلومات بين الأفراد العاملين .	
محايد	1.00	3.27	1	12	12	19	4	يساعد الأفراد بعضهم بعضا على التعلم .	
موافق	1.05	3.73	1	8	5	24	11	في مؤسستنا فريق عمل متأكد بان المؤسسة ستطبق توبيخاتهم .	
موافق	0.52	3.61	المتوسط العام						

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (14) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسيلة ايجابية نحو جميع العبارات المتعلقة التعلم على المستوى الجماعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي مقدار: 3.61 مع انحراف معياري قدره: 0.52، وتشير غالبية الأفراد المستجوبين في العينة إلى الإجابة موافق. وهذا يعني أن المنظمة تعتمد على العمل في المجموعات، أما على مستوى العبارات، حيث احتلت العبارة (2) الرتبة الأولى بأكبر متوسط حسابي بمعدل: 3.86 وانحراف معياري: 0.76، والتي مفادها يقوم الأفراد العاملين داخل مؤسستكم بجلسات دورية لتبادل الأفكار. وهذا

مراده الى أن تبادل ومشاركة المعارف تمثل مصدر من مصادر التعلم، بينما احتلت العبارة رقم (4) والتي تنص على ما يلي: يساعد الأفراد بعضهم بعضا على التعلم، الرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي: 3.27 وانحراف معياري: 1.00.

بشكل عام يمكن الاستنتاج بوجود موافقة للأفراد المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة بنسب عالية على كل الفقرات المعبرة عن البعد المتعلق بالتعلم على المستوى الجماعي مما يوضح وجود هذا البعد، بمتوسط عام بلغ 3.61.

ثالثا: التعلم على مستوى المؤسسة

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشراتها والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): التعلم على مستوى المؤسسة

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات								
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		العبارات	
موافق	1.02	3.71	2	5	7	26	9		سياسة وأهداف مؤستنا واضحة ومعروفة لجميع العاملين .	
موافق	0.89	3.43	0	11	8	28	2		مؤستنا تمكن الأفراد من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها .	
موافق	1.17	3.67	2	7	11	14	15		تقوم مؤستنا بعرض كل ما هو جديد في مجال عملنا .	
موافق بشدة	0.69	4.35	0	2	0	26	21		تكرار العمليات في مؤستنا يساعد على تأدية المهام بشكل أسرع.	
محايد	1.09	3.27	1	15	9	18	6		مؤستنا تكافئ الأفراد على أساس الإنجازات الفردية .	
موافق	0.62	3.68	المتوسط العام							

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (15) يلاحظ أن اتجاهات عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة إيجابية نحو جميع عبارات البعد الثالث المتعلق بالتعلم على مستوى المنظمة، حيث بلغ

المتوسط الحسابي الكلي 3.68 وانحراف معياري 0.62، وتشير غالبية أفراد العينة نحو الإجابة موافق، حيث تتواجد العبارة رقم (4) والتي تنص على: تكرار العمليات في مؤسستنا يساعد على تأدية المهام بشكل أسرع في الرتبة الأولى، بمتوسط حسابي: 4.35 وانحراف معياري قدره 0.69، وهذا يدل على أنه كلما تكررت العمليات في المنظمة ستؤدي إلى إنجاز المهام بشكل أسرع. بينما احتلت العبارة رقم (5) والتي تنص على ما يلي: منظمنا تكافئ الأفراد على أساس الإنجازات الفردية الرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي بمعدل 3.27 وانحراف معياري 1.09 ومعظم أفراد العينة يبدون رأيهم على أن المنظمة لا تهتم بنشاط مكافئة الفرد على أساس الإنجازات الفردية. ويمكن من النتائج التي تم التوصل إليها، الاستنتاج أن هناك موافقة لإجابات الأفراد المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسئلة حول هذا البعد الثالث، ويؤكد ذلك المتوسط العام للبعد 3.68.

الفرع الثالث: الإبداع والإبداع الخدمي

سيتم من خلال هذا الفرع معرفة اتجاهات المبحوثين حول مختلف أبعاد الإبداع الخدمي السائدة ضمن قطاع الإدارة الحكومية المبحوث والمتمثلة في الآتي:

أولاً: البيئة التنظيمية للإبداع والإبداع الخدمي

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشراتنا والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16) : البنية التنظيمية للإبداع والإبداع الخدمي

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات							
الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
موافق	1.04	3.90	3	3	2	29	12	تتمتع الكفاءات البشرية في المؤسسة برؤية إبداعية في العمل .	
موافق بشدة	0.79	4.00	0	3	6	28	12	تعمل المؤسسة على تشجيع الأفكار الإبداعية .	
موافق	0.91	3.53	0	8	13	22	6	تسعى مؤسستكم إلى مواكبة التحسينات الجديدة في وسائل تقديم خدماتها للعاملين معها .	
موافق	0.87	3.69	0	5	13	23	8	تتبع المؤسسة في كل مرة تعليمات جديدة توجه بها طريقة تقديم العاملين المباشرين للخدمات التي يطلبها المتعاملين معها .	
موافق بشدة	0.79	4.29	0	2	4	21	22	تعمل المؤسسة على تبسيط الإجراءات الإدارية الروتينية المتبعة من أجل تقديم خدماتها للمتعاملين.	
موافق	0.46	3.88	المتوسط العام						

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع عبارات البعد الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.88 وانحراف معياري 0.46 ونجد غالبية الأفراد العينة تشير نحو الإجابة موافق. حيث نجد في العبارة رقم (5) والتي تنص على تعمل المنظمة على تبسيط الإجراءات الإدارية الروتينية المتبعة من أجل تقديم خدماتها للمتعاملين إحتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.29 وانحراف معياري 0.79 ونجد معظم أفراد العينة يوافقون وبشدة على أن المنظمة تجري تغييرات في تبسيط العمليات الأساسية اللازمة لتقديم خدماتها. بينما نجد في العبارة رقم (3) والتي تنص تسعى مؤسستكم إلى مواكبة التحسينات الجديدة في وسائل تقديم خدماتها للعاملين احتلت أقل متوسط حسابي بمعدل 3.53 وانحراف معياري 0.91 ومعظم أفراد العينة يبدون رأيهم على أن المنظمة توجد لديها البيئة التنظيمية للإبداع والإبداع الخدمي.

من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن ان نستنتج أن هناك بنية تنظيمية للإبداع والإبداع الخدمي ويؤكد ذلك المتوسط العام 3.88.

ثانيا: تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة

سيتم قياس هذا البعد من خلال معرفة مختلف القياسات الإحصائية ووصف مؤشرات والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة

المؤشرات الإحصائية		الإستجابات						العبارات
الرتبة	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
محايد	0.89	3.29	2	7	16	23	1	تدمج المؤسسة البرمجيات الحاسوبية في عمليات إتخاذ القرار المتعلقة بتخطيط برامج تأدية الخدمات .
موافق	0.81	3.73	1	3	9	31	5	تشارك الإدارة العليا في صياغة رؤيا ورالة واضحة للمؤسسة حول استراتيجيات نشاطات تقديم الخدمات مستقبلا .
موافق	0.88	3.61	1	4	14	24	6	تحاول بنفسك اكتشاف المشكلات الجديدة قبل وقوعها بهدف حلها والإسهام في تجاوز المؤسسة لها .
موافق	0.85	4.24	1	2	1	25	20	تسعى للعمل مع لجان أوفرق عمل تكلف بإيجاد حلول جديدة لمشكلات قديمة حول الخدمات الحالية.
موافق بشدة	0.85	4.33	0	3	3	18	25	تطبق توصيات الدورات التدريبية والاجتماعات والمؤتمرات التي تقام خارج المؤسسة حول برامج تقديم الخدمة .
موافق	0.53	3.84	المتوسط العام					

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (17) يلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع عبارات المحور الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.84 وانحراف معياري 0.53 وغالبية أفراد العينة تشير نحو الإجابة موافق. من خلال الجدول يلاحظ بأن العبارة رقم (5) والتي تنص على أن تطبق توصيات الدورات التدريبية والاجتماعات والمؤتمرات التي تقام خارج المنظمة حول برامج تقديم الخدمة احتلت أكبر متوسط حسابي بمعدل 4.33 وانحراف معياري 0.85 ومعظم أفراد العينة يوافقون على تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة. بينما في العبارة رقم (1) احتلت أقل متوسط حسابي بمعدل 3.29 وانحراف

معياري 0.89 ويشكل عام يمكن استنتاج موافقة أفراد العينة بنسب عالية على كل الفقرات المعبرة عن البعد الثاني حول تنفيذ الإبداع في التنظيم ونشاطات الخدمة وبين وجود هذه البعد، وهذا ما يوضحه المتوسط العام الذي بلغ 3.84.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

تم الاعتماد في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة و ذلك كما يلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

يتم اختبار الفرضيات الفرعية من خلال قبول أو نفي الفرضية الصفرية الآتية:

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية أولى

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني أبعاد تطوير الكفاءات البشرية ومستوى الإبداع الخدمي الملحوظ من وجهة نظر العاملين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة. "

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني أبعاد تطوير الكفاءات البشرية ومستوى الإبداع الخدمي الملحوظ من وجهة نظر العاملين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني أبعاد تطوير الكفاءات البشرية ومستوى الإبداع الخدمي الملحوظ من وجهة نظر العاملين في المنظمات الحكومية المبحوثة.

جدول رقم (18): يبين تحليل الانحدار المتعدد من اجل اختبار الفرضية الفرعية 01

SIG	T	معامل الانحدار β		مستوي الدلالة	DF	F المحسوبة	معامل (R^2) التحديد	معامل (R) الارتباط	البيان
0,000	5,487	0,650	تطور الكفاءات	0,000	3	29,68	0,664	0,815	الابداع في المجال الخدمي
0,000	6,437	0,732	تعزيز الكفاءات		45				
0,000	6,589	0,743	تنمية مهارات البشرية		48				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss .

من الجدول أعلاه نلاحظ انه هناك تأثير للأبعاد التنظيمية للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمات الحكومية محل الدراسة (تطور الكفاءات - تعويض الكفاءات - تنمية مهارات البشرية) على الإبداع في المجال الخدمي، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة لأبعاد التنظيمية للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمة محل الدراسة (تطور الكفاءات - تعويض الكفاءات - تنمية مهارات البشرية) على الإبداع في المجال الخدمي، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.815)$ عند مستوى الدلالة 0.05 اما معامل التحديد فقد قدر ب $0.664 (R^2)$ أي أن ما قيمته (0.664) من التغيرات في الإبداع في مجال الخدمة ناتج عن التغيرات في لأبعاد التنظيمية للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمة محل الدراسة (تطور الكفاءات - تعويض الكفاءات - تنمية مهارات البشرية)، كما انا بلغت قيمة درجة التأثير β كانت على التوالي:

$(0.650 - 0.732 - 0.743)$ بالنسبة لبعدها (تطور الكفاءات - تعويض الكفاءات - تنمية مهارات البشرية) على التوالي وهذا يعني ان أي زيادة بدرجة واحدة في اي بعد من ابعاد (تطور الكفاءات - تعويض الكفاءات - تنمية مهارات البشرية) يؤدي الي التغير في الإبداع الخدمي بقيمة β في أي بعد ، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (29.68) وهي دالة عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ (و هذا يؤكد صحة الفرضية الاولى H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني أبعاد تطوير الكفاءات البشرية ومستوى الإبداع الخدمي الملحوظ من وجهة نظر العاملين في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يتم اختبار الفرضية الفرعية الثانية من خلال قبول أو نفي الفرضية الصفرية الآتية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني ممارسات التعلم المستمر من قبل الكفاءات البشرية في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة ومستوى الإبداع في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين."

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني ممارسات التعلم المستمر من قبل الكفاءات البشرية في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة ومستوى الإبداع في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني ممارسات التعلم المستمر من قبل الكفاءات البشرية في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة ومستوى الإبداع في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

جدول رقم (19): يبين تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضية الفرعية 02

SIG	T	β معامل الانحدار		مستوي الدلالة	DF	F المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	البيان
0,004	3,023	0,358	التعلم المستوي الفردى	0,000	3	10,620	0,415	0,644	الابداع في المجال الخدمي
0,000	4,138	0,508	التعلم المستوي الجماعي		45				
0,000	4,734	0,491	التعلم المستوي المؤسسية		48				

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss .

من الجدول أعلاه نلاحظ انه هناك تأثير لأممارسات التعلم المستمر للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمة محل الدراسة (التعلم على المستوي الفردي - التعلم على المستوي الجماعي - التعلم على مستوي المؤسسة) على الابداع في المجال الخدمي ، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة لأممارسات التعلم المستمر للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمة محل الدراسة (التعلم على المستوي الفردي - التعلم على المستوي الجماعي - التعلم على مستوي المؤسسة) على الابداع في المجال الخدمي ، إذ بلغ معامل الارتباط (R 0.644) عند مستوي الدلالة 0.05 اما معامل التحديد فقد قدر ب (R² 0.415) أي أن ما قيمته (0.415) من التغيرات في الابداع في مجال الخدمة ناتج عن التغيرات في ممارسات التعلم المستمر للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المنظمة محل الدراسة (التعلم على المستوي الفردي - التعلم على المستوي الجماعي - التعلم على مستوي المؤسسة) ، كما انا بلغت قيمة درجة التأثير β كانت على التوالي: (0.358- 0.508- 0.491)، بالنسبة لبعدها (التعلم على المستوي الفردي - التعلم على المستوي الجماعي - التعلم على مستوي المؤسسة) على التوالي و هذا يعني ان أي زيادة بدرجة واحدة في اي بعد من ابعاد (التعلم على المستوي الفردي - التعلم على المستوي الجماعي - التعلم على المستوي المؤسسة) يؤدي الي التغير في الابداع الخدمي بقيمة β في أي بعد ، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (10.62) وهي دالة عند مستوي الدلالة (α=0.05) و هذا يؤكد صحة الفرضية الاولى H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني

ممارسات التعلم المستمر من قبل الكفاءات البشرية في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة ومستوى الإبداع في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يتم اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من خلال قبول أو نفي الفرضية الصفرية الآتية:

H_0 يرجع مستوى الإبداع الخدمي في المنظمات الحكومية المبحوثة بالمسيلة إلى جملة خصائص والمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الكفاءات البشرية العاملة المستجوبة.

أولاً: نتائج اختبار الفروق المتعلقة بالجنس

(H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الإبداع الخدمي تعزي لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(20): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في الإبداع الخدمي حسب متغير الجنس

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,523	0,958	0,248	17	4,216	بين المجموعات
		0,259	31	8,029	داخل المجموعات
			48	12,245	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss . مستوي الدلالة ($0.05=\alpha$)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة

0.05 حول الإبداع الخدمي تعزي لمتغير الجنس في المنظمات الحكومية المبحوثة من وجهة نظر المستجوبين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0,958)، والدلالة الإحصائية (0.523)، مما يشير الى عدم وجود أثر لمتغير الجنس في مستوي الإبداع الخدمي من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

ثانيا: نتائج اختبار الفروق المتعلقة بالسن

(H_0) : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الإبداع الخدمي تعزي لمتغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(21): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الإبداع الخدمي حسب متغير السن

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,95 1	0,464	0,158	17	2,691	بين المجموعات
		0,341	31	10,574	داخل المجموعات
			48	13,265	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss . مستوى الدلالة (0.05=α)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى الإبداع الخدمي تعزي لمتغير السن، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0.464)، والدلالة الإحصائية (0.951)، مما يشير الى عدم وجود أثر لمتغير السن في مستوى الإبداع الخدمي من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

ثالثا: نتائج اختبار الفروق المتعلقة المستوى التعليمي

(H_0) : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الإبداع الخدمي تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(22): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الابداع
الخدمي حسب المستوى التعليمي

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,830	0,644	0,297	17	5,047	بين المجموعات
		0,461	31	14,300	داخل المجموعات
			48	19,347	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج SPSS . مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى الابداع الخدمي تعزي لمتغير المستوى التعليمي في المنظمات الحكومية المبحوث من وجهة نظر المستجوبين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0.644)، والدلالة الإحصائية (0.830)، مما يشير الى عدم وجود أثر لمتغير المستوى التعليمي في مستوى الابداع الخدمي من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

رابعاً: نتائج اختبار الفروق المتعلقة سنوات العمل

(H₀) : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الابداع الخدمي تعزي لمتغير سنوات العمل .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(23): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الإبداع
الخدمي حسب عدد سنوات العمل

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,607	0,873	0,421	17	7,161	بين المجموعات
		0,483	31	14,962	داخل المجموعات
			48	22,122	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss . مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن اختبار (F) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى الإبداع الخدمي تعزى لمتغير سنوات العمل في المنظمات الإدارية الحكومية المبحوث من وجهة نظر المستجوبين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0.873)، والدلالة الإحصائية (0.607)، مما يشير الى عدم وجود أثر لمتغير سنوات العمل في مستوى الإبداع الخدمي من وجهة نظر المبحوثين، وبالتالي نقبل الفرضية بصيغتها الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم (24): ملخص حول دلالة المتغيرات الشخصية والوظيفية في اختبار الفروق في مستوى الإبداع

α	قيمة sig	المتغيرات	
0.05	0.523	الجنس	الشخصية
0.05	0.951	السن	
0.05	0.83	المستوى التعليمي	
0.05	0.607	عدد سنوات العمل	الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة

بما أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى الإبداع الخدمي تعزى إلى كل من لجنس، السن، المستوى التعليمي وعدد سنوات العمل، فإنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في مستوى الإبداع الخدمي تعزى إلى هذه الخصائص مجتمعة، وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية

يتم اختبار الفرضية الرئيسية من خلال قبول أو نفي الفرضية الصفرية الآتية:

H1 : يوجد أثر ذو دالة إحصائية لمتغير الكفاءات البشرية بأبعادها المختلفة في المنظمات الحكومية على الإبداع في مجال الخدمة المقدمة.

تم استخدام نتائج التباين للانحدار (analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول رقم (18) يبين ذلك:

الجدول رقم(25): نتائج تحليل التباين لانحدار للتأكد من صلاحية النموذج اختبار الفرضية الرئيسية

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	35,641	6,970	1	6,970	الانحدار
		0,196	47	9,191	الخطأ
			48	16,161	المجموع الكلي

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss .

مستوي الدلالة ($\alpha=0.05$)

R= 0.657

R2= 0.431

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا ثبات وصلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F المحسوبة (35,641) بقيمة احتمالية (0.000) و هي دالة عند مستوي الدلالة (0.05)، و يتضح من الجدول أيضا ان المتغير المستقل و هو الكفاءات البشرية بأبعادها يفسر ما مقداره 43.1% من التباين في المتغير التابع و هو الإبداع الخدمي، و هي قوة تفسيرية مقبولة نسبيا مما يدل على انه هناك اثر ذو دلالة إحصائية الكفاءات البشرية بأبعادها المختلفة في الإبداع الخدمي في ضمن المنظمات الإدارية المبحوث بالمسيلة، و بناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): اختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغيرات المستقلة
0,564	0,539	*0,000	4,383	0,539	0, 11	0,501	العناصر التنظيمية للكفاءات البشرية
0,371	0,609	*0,000	5,263	0,609	0,102	0,538	التعلم المستمر للكفاءات البشرية
0,431	0,657	*0,000	5,970	0,657	0,119	0,680	للکفاءات البشرية بشكل عام

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss .

من خلال الجدول أعلاه والذي تم فيه استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط من جل اختبار الفرضية الرئيسية حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عندي مستوى دلالة (0.05) بين المتغير المستقل والمتمثل في الكفاءات البشرية (كمجموعة) والابداع الخدمي حسب عينة المستجوبين في المنظمات الحكومية المبحوث بالمسيلة إذ بلغت قيمة T 4,383 بمستوي دلالة (0.000)، وتشير قيمة معامل الارتباط R إلى انه هناك علاقة بين المتغيرين السابقين وهي (0.657)، حيث فسر متغير الكفاءات البشرية 43.1% من التباين في مستوى الابداع الخدمي بالاعتماد على قيمة R² وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) أي وجدو أثر ذو دلالة إحصائية

2. عند بحث الأثر كل بعد من ابعاد وعناصر التنظيمية للكفاءات البشرية على نحو مستقل في مستوى الابداع الخدمي تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لكل المتغيرات المستقلة (العناصر التنظيمية للكفاءات البشرية_التعلم المستمر للكفاءات البشرية) في مستوى الابداع الخدمي لدي العاملين وذلك بدلالة ارتفاع معدلات Beta التي بلغت على التوالي: (0,539 - 0,609) وكذلك بلغت قيمة T المحسوبة على التوالي (4,383-5,263) وبقيم احتمالية (0.000 - 0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)

وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على ان " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الكفاءات البشرية بأبعادها المختلفة في المنظمات الحكومية على الابداع في مجال الخدمة المقدمة" وذلك عند مستوى الدلالة 0.05.

خلاصة الفصل الثاني

تم استعراض في هذا الفصل عموميات حول المنظمات الحكومية حيث تم إعطاء لمحة حول المؤسسات محل الدراسة (البلدية، الولاية، الجامعة، مؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي)، بالإضافة إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية وأهم الاستنتاجات المستندة على ما تقدم من تحليل وتفسير وتحقيق عملي، من خلال تحليل الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم توضيح كيفية قياس متغيرات الدراسة والمتمثلة في كفاءات التنظيم المتعلم التي تقيس ثلاثة أبعاد وهي: تطوير الكفاءات وتعويض الكفاءات و تنمية المهارات البشرية، وكذلك التعلم المستمر للكفاءات البشرية من أجل معرفة درجة تواجد كل مستوى في المؤسسات ، أما المتغير الثاني فهو الإبداع الخدمي.

وبعدما تم التأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة واختبار قوة نموذج الدراسة ثم عرض وتفسير نتائج الدراسة باستخدام جملة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS ولقد توصلت الدراسة إلى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الكفاءات البشرية بأبعادها المختلفة على الإبداع الخدمي ضمن قطاع الإدارة الحكومية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التعلم المستمر للكفاءات البشرية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية محل الدراسة على الإبداع الخدمي.
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول أبعاد الإبداع الخدمي السائد في قطاع الإدارة الحكومية.