

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

التكوين عن بُعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية – دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز مديرية المسيلة -

تحت إشراف:

أ.د. حريزي فاروق

من إعداد:

- بن صفا الحاج
- روابحي عبد الرؤوف

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ محاضر أ	رحماني سناء
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ محاضر أ	أ.د. حريزي فاروق
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ محاضر ب	بتغة صونيا

السنة الجامعية : 2021-2022

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد والشكر على أن يسرت لنا إتمام هذا البحث .
ثم نتوجه بالشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور : حريزي فاروق الذي له الفضل - بعد الله تعالى - على البحث منذ كان الموضوع عنوانا وفكرة إلى أن صار مذكرة تخرج ، فله منا الشكر كله والتقدير والعرفان .
شكرا للمسؤولين على برامج التكوين عن بُعد في مؤسسة سونلغاز بمديرية المسيلة على تعاونهم لإتمام هذا البحث و نخص بالذكر السيد شنيطي مصطفى موظف بقسم الموارد البشرية، وكل الذين ذلوا لنا الطريق من أجل الوصول إلى العمال والإداريين لتسليمهم الإستهبيان ، وهؤلاء الآخرين هم مشكورون كذلك للإجابة على إستمارة الإستهبيان .
وننتقدم بشكرنا الجزيل إلى كل من ساعدنا وأعاننا على إنجاز هذا البحث ، فلهم في النفس منزلة وإن لم يسعف المقام لذكرهم ،
فهم أهل الفضل والخير والشكر .

الطالبين

بن صفا الحاج

رواجي عبد الرؤوف

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :
من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أمي الغالية.
إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح والمثابرة وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الفاضل

إلى أخي مصعب بهاء الدين

إلى أختي عائشة

إلى أختي فاطمة

إلى جدتي الغالية أطال الله في عمرها
إلى كل الذين أعرفهم ولم أتذكرهم

بن صفا الحاج

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :
من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أمي الغالية.

فاطمة

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح والمثابرة وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الفاضل

ابراهيم

إلى اخوتي واخواتي وكل عائلتي الكريمة واصدقائي و إلى كل من ساهم في هذا العمل ولو بكلمة أو

نصيحة أو دعاء في ظهر الغيب لهم مني كل الشكر و التقدير

إلى كل الذين أعرفهم ولم أتذكرهم

عبد الرؤوف روابحي

المُلخصات

ملخص

هدف هذا البحث إلى إبراز مساهمة التكوين عن بُعد من خلال أبعاده المتمثلة في الفعالية الذاتية للتكوين، الحافز للتكوين،

سهولة الإستخدام، التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين، المناخ التنظيمي المشجع للتكوين، في تحسين أداء العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة، وقد أستخدم لذلك الإستبيان لجمع البيانات عن متغيرات البحث من خلال توزيعها على عينة بحجم (60 مفردة) من مجتمع العاملين والإداريين لشركة سونلغاز فرع المسيلة، وبعد إسترجاع تلك الإستبيانات تم معالجتها ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية النسخة 20 (SPSS V20) . وأعطى أختبار تحليل التباين للنموذج ككل نتائج مفادها أن التكوين عن بُعد ببعض أبعاده يُساهم في الرفع من أداء العاملين .

الكلمات المتاحة : التكوين عن بُعد، الفعالية الذاتية، الحافز للتكوين، سهولة إستخدام المحتوى التكويني، المناخ التنظيمي المشجع للتكوين، أداء العاملين .

Abstract

The aim of this research is to highlight the contribution of distance training (e-training) through its dimensions: self-efficacy training, motivation for training, ease of use and access to training content, communication and interaction between training parties, encouraging organizational climate and technical requirements in improving the performance of the National Electricity and Gas company – Sonelgaz – M'SILA branch and has been used for this research the questionnaire on collecting data on the variable of research by distributing them to a sample of (60) individuals from the population of employees of sonelgaz. After retrieving these questionnaires, the questionnaire was tested by the statistical package for Social Sciences Version 20 (SPSS.V20).

The analysis of variance test for the model as a whole gave results that remote formation some of its dimensions contributes to raising the performance of workers.

key words: E-training, Self-efficacy, Motivation to training, Easy to use training content, Encouraging organizational climate for training, Performance of employees

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
II	شكر وتقدير
III	الإهداء
VI	الملخص
VII	فهرس المحتويات
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
أ - ذ	مقدمة
المبحث الأول : الإطار النظري للتكوين عن بُعد	
24	تمهيد
25	المبحث الأول : الإطار النظري للتكوين عن بُعد ومساهمته في تحسين أداء الموارد البشرية
25	المطلب الأول : ماهية التكوين عن بُعد
25	أولا - مفهوم التكوين
26	ثانيا - مفهوم التكوين عن بُعد
27	ثالثا - أهمية التكوين عن بُعد
28	رابعا - أشكال التكوين
29	خامسا - طرق التكوين
33	المطلب الثاني : متطلبات ومعوقات التكوين عن بُعد
33	أولا : متطلبات التكوين عن بُعد
33	ثانيا : معوقات التكوين عن بُعد
34	المطلب الثالث : تجارب بعض الشركات الدولية في إستخدام التكوين عن بُعد
34	أولا - تجربة أكسا الفرنسية (Axa)
35	ثانيا - تجربة كارفور البرازيلية (Carrefour)
35	ثالثا - تجربة لوسنت للتكنولوجيات الأمريكية (Lucent Technologies)
المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية	

39	المطلب الأول : مفهوم الأداء
39	أولا - التعريف اللغوي للأداء
39	ثانيا - التعريف الإصطلاحي للأداء
40	ثالثا - مفهوم الأداء
41	رابعا - أنواع الأداء
43	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية
43	أولا : غياب الأهداف المحددة
43	ثانيا : عدم المشاركة في الإدارة
43	ثالثا : إختلاف مستويات الإدارة
43	رابعا : مشكلات الرضا الوظيفي
43	خامسا : التسبب الإداري
44	المطلب الثالث : مُحددات الأداء
44	أولا : الدافعية
44	ثانيا : قدرة الفرد
45	ثالثا : إدراك الفرد لدوره الوظيفي
45	رابعا : الرغبة
45	خامسا : بيئة العمل
45	المطلب الرابع : أبعاد التكوين عن بعد ومساهمته في الرفع من أداء الموارد البشرية
47	أولا: الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد ودورها في الرفع من أداء العاملين
48	ثانيا: الحافز للتكوين عن بعد ودوره في الرفع من الأداء
49	ثالثا: سهولة إستخدام المحتوى التكويني وتنوعه ومساهمته في الرفع من أداء الموارد البشرية
49	رابعا: التفاعل والتواصل بين المُتكون والمُكون وأثره الإيجابي في الرفع من أداء الموارد البشرية
50	خامسا: المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد وأثره الإيجابي على أداء الموارد البشرية
51	المطلب الخامس: علاقة وأثر التكوين عن بعد بالأداء
51	أولا: علاقة التكوين بالأداء
51	ثانيا : أثر التكوين عن بُعد على أداء الموارد البشرية
المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة	
56	المطلب الأول : نظرة عامة حول مُجمع سونلغاز
56	أولا : تقديم مُجمع سونلغاز
56	ثانيا: نشأة وتطور الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (Sonelgaz)

58	المطلب الثاني : التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة ميدان الدراسة
59	أولاً : الموقع الجغرافي
59	ثانياً : أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة
61	ثالثاً : الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة
62	المطلب الثالث: معاهد التكوين والتقييم لمجمع سونلغاز
62	أولاً : تقديم معهد التكوين في الكهرباء والغاز (IFGE) لشركة سونلغاز
63	ثانياً : أنماط التكوين المقدمة من طرف المعهد
63	ثالثاً : مدارس ومراكز التكوين التابعة للمعهد
67	رابعاً : التعريف بالمنصة الإلكترونية (إقرأ) للتكوين عن بعد (E-Learning)
72	خامساً : تقويم البرنامج التكويني
72	المطلب الرابع : بناء أداة الإستبيان مع عرض وتحليل بيانات الدراسة
72	أولاً : بناء الإستبيان
73	ثانياً : أقسام الإستبيان
74	ثالثاً : صياغة الأسئلة والمراجع المُعتمد عليها
75	رابعاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة
77	خامساً : إختبار التوزيع الطبيعي
78	المطلب الخامس : عرض ومناقشة فرضيات الدراسة
84	الخاتمة
88	المراجع
92	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	إسم الجدول	الصفحة
01	الجدول رقم (01) : عدد الدورات التكوينية عن بُعد بمديرية سونلغاز المسيلة	65
02	الجدول رقم (02) : توزيع بنود الإستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية	73
03	الجدول رقم (03) : يمثل مقياس ليكارت سبع درجات	74
04	الجدول رقم (04) : تصميم إستمارة الإستبيان والمراجع المُعتمدة	74
05	الجدول رقم (05) : الخصائص الديمُغرافية لمفردات عينة البحث	75
06	الجدول رقم (06) : نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد للفرضية الأولى	78
07	الجدول رقم (07) : المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الأولى	79
08	الجدول رقم (08) : المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الثانية	79
09	الجدول رقم (09) : المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الثالثة	80
10	الجدول رقم (10) : المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الرابعة	80
11	الجدول رقم (11) : المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الخامسة	81
12	الجدول رقم (12) : جدول نتائج الفرضيات	82

قائمة الأشكال

الصفحة	إسم الشكل	الرقم
28	الشكل رقم (01) : أهمية التكوين عن بُعد	01
29	الشكل رقم (02) : التكوين عن بُعد المتزامن	02
30	الشكل رقم (03) : التكوين عن بُعد الغير متزامن	03
32	الشكل رقم (04) : يوضح طريقة التكوين عن بُعد	04
44	الشكل رقم (05) : يوضح العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية	05
61	الشكل رقم (06) : الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز المسيلة	06
66	الشكل رقم (07) : الهيكل التنظيمي للمدرسة التقنية البلدية	07
76	الشكل رقم (08) : النسب المئوية للخصائص الديمغرافية لمفردات عينة البحث	08

مقدمة

مقدمة

يُعد المورد البشري من أهم الركائز التي تساعد المؤسسة على الاستجابة للتطورات السريعة والمتلاحقة في مختلف المجالات، ويرجع الإهتمام بهذا العنصر منذ منتصف القرن العشرين أساساً إلى إعتباره العنصر الجوهري في نجاح أي مؤسسة، وللمحافظة وتعزيز مكانة المؤسسة في السوق وبروزها كقوة إقتصادية مؤثرة وفعالة على المستوى المحلي والعالمي نجدها تبحث باستمرار على سُبل تحسين أداء مواردها البشرية بتبني أحدث الإستراتيجيات التي أثبتت نجاعتها، ومن ضمن تلك الإستراتيجيات التكوين عن بُعد كأحد الأدوات الإستراتيجية لتتمية الموارد البشرية لتطوير المهارات والمعارف لمختلف الأعمال المنوطة بهم.

لقد وفر تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصال بديلاً جديداً وجيداً للشركات في تكوين مواردها البشرية، فانتقلت من التكوين التقليدي إلى نمط جديد يُسمى بـ " التكوين عن بُعد " والذي يعتمد على الوسائط الإلكترونية التي تُغني عن تواجد أطراف العملية التكوينية في مكان واحد، أي أنه لا يُشترط إرسال العاملين إلى مراكز التكوين بل يتطلب فقط توفر أجهزة إلكترونية كالمبيوتر وشبكات الإتصال للربط بالهيئة المكونة من أي مكان يريد وفي أي وقت يستطيع .

1- إشكالية البحث

ومن خلال ما سبق يمكن تصور إشكالية البحث من جانبين، أحدهما يتعلق بالتكوين عن بُعد (أبعاده) ومدى توفره في الشركة المعنية بالبحث (مجمع سونلغاز بالمسيلة)، والثاني يتعلق بقياس مستويات أداء الموارد البشرية والممكن تأثرهم بهذا النمط من التكوين، وعلى هذا الأساس يُمكن صياغة الإشكالية العامة للبحث في التساؤل الرئيسي المتمثل في :

" هل يُساهم التكوين عن بُعد من خلال أبعاده في الرفع من أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - بالمسيلة ؟

يندرج ضمن السؤال الرئيسي السابق جملة من الأسئلة الفرعية والمصاغة كالاتي:

1- هل يُساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

2- هل يُساهم بُعد الحافز للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

3- هل يُساهم بُعد سهولة الاستخدام للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

4- هل يُساهم بُعد التفاعل والتواصل بين أطراف التكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

5- هل يُساهم بُعد المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

2- فرضيات البحث

وكتخمين مبدئي للإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية، والذي يحتمل الصحة كما

يحتمل الخطأ في ظل مجموعة من الاختبارات، يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو التالي :

- يُساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بمديرية المسيلة؟

2- يُساهم بُعد الحافز للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

3- يُساهم بُعد سهولة الاستخدام للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بمديرية المسيلة؟

4- يُساهم بُعد التفاعل والتواصل بين أطراف التكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بمديرية المسيلة؟

5- يُساهم بُعد المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بمديرية المسيلة؟

3 - أهمية البحث وأهدافه

1.3. أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث وبشكل رئيسي من أهمية إدارة الموارد البشرية باعتبارها وظيفة أساسية وحساسة بالمؤسسة نظرا للدور الذي تلعبه في تحقيق التميز، مما يفرض عليها ضرورة التكيف مع التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات خاصة تكنولوجيا التكوين الإلكتروني كونها أداة مهمة في تنمية الموارد البشرية بصفة عامة والكفاءات بصفة خاصة، وتبرز الأهمية أيضا في إمكانية تطبيق التكوين عن بُعد في المؤسسات الاقتصادية .

3. 2. أهداف البحث:

إن الأهداف المرجوة من هذه الدراسة هو الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات على وظيفة أساسية وحساسة في المؤسسة ألا وهي وظيفة إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال معرفة أثر التكوين عن بُعد على أداء الموارد البشرية ، أيضا تحديد أهم أبعاد التكوين عن بُعد

الممكن إعتبارها كمتغيرات مستقلة والمتمثلة في : الفعالية الذاتية، الحافز، سهولة الإستخدام، التفاعل والتواصل، المناخ التنظيمي المشجع، إختبار مساهمة كل بُعد من أبعاد التكوين عن بُعد في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة .

يمكن أيضا لهذا البحث أن يكون مُنطلقا لأبحاث أخرى مُكملة له أو جديدة تُساهم في تطوير و إثراء المكتبة العلمية .

4 - مبررات إختيار موضوع البحث

تتمثل أهم دوافع اختيار موضوع هذا البحث فيما يلي :

4. 1. دوافع ذاتية: تكمن المبررات التي جعلت الباحثان يخوضان في هذا الموضوع هو الآتي:

- الميول إلى البحث في المواضيع التي تتعلق بالعنصر البشري بإعتبارها تأخذ جوانب مهمة تمس السلوك البشري في المؤسسات؛

- إكمال المسار العلمي والذي بدأ بالبحث في نفس مجال موضوع البحث الحالي حيث تم في المرحلة السابقة (مرحلة الليسانس) التطرق لموضوع التدريب والتكوين التقليدي في إدارة الموارد البشرية الحديثة وعلاقته بحسن الأداء، وفي الموضوع الحالي سيتم الإنتقال من معالجة إشكالية التكوين التقليدي إلى معالجة إشكالية التكوين عن بعد وإمكانية مساهمته في تحسين أداء الموارد البشرية ؛

4. 2. دوافع موضوعية: تكمن في المبررات النابعة من أهمية هذا البحث ضمن البحوث العلمية، وتتمثل تلك المبررات فيما يلي :

- الأهمية العلمية لمثل هذه البحوث في مجال العلوم الإدارية .

- محاولة إيجاد الرابط نظريا وتطبيقيا بين التكوين عن بُعد من خلال أبعاده وأداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز المسيلة - .

- أصبح الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة بالتعليم والتكوين عن بُعد هام جدا من خلال البحث دائما في تطوير أمثل الأساليب الموفرة للتكاليف والمُحسنة للأداء .

5 . منهج البحث

يتحدد المنهج المعتمد في هذا البحث من خلال معرفة طبيعته والتي تتحدد هي الأخرى إنطلاقا من الأسئلة والفرضيات الموضوعية والأهداف المراد تحقيقها وكذا المُتغيرات المفترضة، وعلى هذا الأساس تم إتباع المنهج الوصفي بإعتباره أحد أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة في صورة نوعية أو كمية عن الظاهرة أو الموضوع المبحوث خلال فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية، وبما أن هذه

الدراسة لا تقتصر على وصف الظاهرة فقط بل تتعدى إلى إيجاد العلاقة بين متغيراتها ما يدفع ذلك إلى استخدام أحد انماط المنهج الوصفي والذي يتمثل في دراسة العلاقة المتبادلة وبالتحديد الدراسة الارتباطية، حيث يتجاوز فيها من وصف وفهم الظاهرة إلى دراسة العلاقات بين متغيراتها لمعرفة مدى ارتباطها من عدمها .

وأما بالنسبة لأدوات البحث فقد تم إستعمال إستمارة الإستبيان ،مع التركيز على هذه الأخيرة، حيث إحتوت مجموعة من المحاور وكل محور يخص متغير من متغيرات البحث ، وسيتم بعد تحكيمها توزيعها على عينة من العاملين في الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز - سونلغاز - بالمسيلة لتُحلل بعد جمعها بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V20) .

6. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في الإداريين والتقنيين ومسؤولي المصالح والمدراء التابعين لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة والذين استفادوا من دورات التكوين عن بُعد على مستوى مركز بن عكنون بالجزائر العاصمة CBA و المدرسة التقنية بالبلدية ETB ، من خلال عينة قُدر عدد أفرادها 60.

7. حدود البحث

إن لأي بحث علمي حدود للمعالجة لا يمكن تجاوزها بأي شكل من الأشكال، وإلا فإن البحث سيخرج عن الإطار المحدد له ،وعلى هذا الأساس تتمثل حدود هذا البحث فيما يلي :

- 7.1. الحدود المكانية :تمثلت في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - على مستوى ولاية المسيلة
- 7.2. الحدود الزمانية : السداسي الثاني من السنة الدراسية 2021 - 2022.

8. أدوات البحث

تحتاج عملية جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة استخدام أدوات بحثية تتناسب ومتغيرات البحث والأهداف المرجو تحقيقها من البحث ، ومن منطلق تبني المنهج الوصفي فإنه تم اختيار أداة للحصول على البيانات المتعلقة بالجوانب ذات الصلة بالتكوين عن بُعد والجوانب المتعلقة بأداء العاملين ، وهذه الأداة هي : الإستبيان.

ولقد تم تحليل البيانات بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V. 20.

9. الدراسات السابقة

1.9. الدراسات العربية

دراسة: بن مرزوق عوده السناني 2012.	
عنوان الدراسة	درجة إسهام التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات التدريس لدى معلمي اللغة الإنجليزية بمحافظة ينبع بالسعودية.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير.
مجتمع الدراسة	مشرفي ومعلمي اللغة الإنجليزية .
هدف الدراسة	معرفة درجة إستفادة مُعلمي اللغة الإنجليزية من التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات التدريب الأدائية .
حجم العينة	160 مفردة.
الأدوات	الإستبانة.
أهم النتائج	درجة إستفادة المعلمات من التكوين عن بُعد عالية في أغلب المهارات التكوينية.
نقاط التشابه	تشابه الدراسة مع الدراسة الحالية فيما يخص البعد الأول و هو: الفعالية الذاتية.
نقاط الإختلاف	إختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الأبعاد الأخرى.
الفائدة	- الإستفادة من الفرضية المتعلقو بواقع ودرجة إستخدام التكوين عن بُعد. - الإستعانة بأسئلة الإستبيان لصياغة بنود الإستبيان.
دراسة: عادل دعاس 2018.	
عنوان الدراسة	مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة.
نوع الدراسة	رسالة دكتوراه.
مجتمع الدراسة	عمال الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.
هدف الدراسة	إختبار مساهمة التكوين عن بُعد بأبعاده في تحسين أداء العاملين .
حجم العينة	130 مفردة.
الأدوات	المقابلة والإستبانة.
أهم النتائج	- هناك إرتباط معنوي بين أبعاد التكوين عن بُعد وأداء العاملين . - لا يوجد إختلافات في إتجاهات العاملين والإداريين نحو التكوين عن بُعد وأداء العاملين مهما إختلفت خصائصهم .
نقاط التشابه	من حيث العلاقة والأثر بين استخدام التكوين عن بُعد وتحسين أداء الموارد البشرية.
نقاط الإختلاف	طريقة تناول وتحليل المعلومات .

مقدمة

<p>- الاستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة.</p> <p>- الاستفادة من المعلومات الموجودة في بناء الإستبيان .</p> <p>- الاستفادة من إجراءات تحليل البيانات الكمية SPSS.</p>	الفائدة
--	---------

دراسة: عطا الله محمد تيسير 2008.	
عنوان الدراسة	إستراتيجية التدريب أثرها على أداء العاملين في شركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية
نوع الدراسة	مقالة منشورة في مجلة الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية .
مجتمع الدراسة	عمال 40 شركة مساهمة عامة صناعية بالمملكة الأردنية .
هدف الدراسة	معرفة تطبيق شركات المساهمة العامة الصناعية للأنشطة التي لها علاقة بوجود إستراتيجية واضحة للتكوين وأثر ذلك على مستوى أداء العاملين فيها.
حجم العينة	200 مفردة.
الأدوات	الإستبانة.
أهم النتائج	- وجود علاقة إرتباط دالة إحصائيا بين تطوير مراحل العملية التكوينية من منظور إستراتيجي وبين مستوى الأداء . - وجود علاقة بين مدى تبني الإستراتيجية وأداء العاملين التكوينية .
نقاط الإختلاف	المنهج المستخدم في الدراسة.
نقاط التشابه	إستخدام الإستبيان في جمع المعلومات.
الفائدة	الإعتماد على دراسة الحالة لبناء وصياغة الإستبيان .
دراسة: مجاهد عثمان خالد محمد 2016.	
عنوان الدراسة	اثر التخطيط الإستراتيجي على أداء الموارد البشرية في قطاع الصناعات الثقيلة .
نوع الدراسة	أطروحة دكتوراه.
مجتمع الدراسة	عمال بعض مؤسسات الصناعات الثقيلة بمختلف مستوياتهم بالسودان
هدف الدراسة	التعرف على أثر التخطيط الإستراتيجي على أداء الموارد البشرية في قطاع الصناعات الثقيلة
حجم العينة	104 عامل.
الأدوات	الإستبانة.
أهم النتائج	هناك أثر لأبعاد التخطيط الإستراتيجي في ابعاد الأداء .

الدراسة ركزت على إستراتيجية التدريب وأخذت مُتغير أداء العاملين بأبعاد مختلفة.	نقاط الإختلاف
تتشابه مع الدراسة الحالية في المُتغير التابع والممثل في أداء العاملين.	نقاط التشابه
تحليل البيانات بواسطة برمجية SPSS	الفائدة

2.9 . الدراسات الأجنبية

دراسة: Khlood Boukamal et all 2016	
E-Training and Employees Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain	عنوان الدراسة
دراسة منشورة في المجلة الدولية لإدارة وتنمية الموارد العدد 18.	نوع الدراسة
موظفي وزارة التعليم في مملكة البحرين.	مجتمع الدراسة
إختبار أثر التكوين عن بُعد على أداء العاملين في وزارة التعليم في مملكة البحرين.	هدف الدراسة
194 موظف.	حجم العينة
الإستبانة .	الأدوات
هناك علاقة إيجابية معنوية بين المُتغير المُستقل الرئيس وهو التكوين عن بُعد وأداء العاملين .	أهم النتائج
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في بعض أبعاد التكوين عن بُعد	نقاط التشابه
تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الأبعاد الأخرى.	نقاط الإختلاف
مقارنة النتائج المتوصل إليها مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا.	الفائدة
دراسة : Rabeb Mbarek and Ferid Zaddene 2013	
Determinants of E-Learning Effectiveness A Tunisian Study	عنوان الدراسة
دراسة منشورة في مجلة الأعمال IBIMA	نوع الدراسة
موظفين تونسيين من مختلف الإدارات	مجتمع الدراسة
كشفت مُحددات فعالية التكوين عن بُعد .	هدف الدراسة
410 موظف	حجم العينة
الإستبانة	الأدوات
التحفيز وتبادل المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني وسهولة الإستخدام وثقافة التعلم لها أهمية من ناحية تأثيرها في فعالية تحويل ما تم تعلمه في أداء المهام الوظيفية .	أهم النتائج

نقاط التشابه	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أخذها بُعد المناخ التنظيمي المُشجع.
نقاط الاختلاف	الاختلاف في باقي الأبعاد
الفائدة	الإستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة.
دراسة: Therasamy Ramayah et al 2011	
عنوان الدراسة	An As An Assessment of E-Training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia
نوع الدراسة	مقالة منشورة في مجلة تكنولوجيا التعليم والمجتمع العدد 15.
مجتمع الدراسة	موظفي الشركات المتعددة الجنسيات بماليزيا
هدف الدراسة	تحديد العوامل الحرجة المؤثرة في فعالية التكوين عن بُعد في الشركات المتعددة الجنسيات (MNCS) في ماليزيا .
حجم العينة	163 موظف
الأدوات	الإستبيان
أهم النتائج	أبعاد فعالية التكوين عن بُعد في الحافز للتكوين ،دعم الإدارة للمتكويين ، هي مؤثرة معنويا في رضا المُستخدم أو المتكون ، على العكس بالنسبة لبعدي الفعالية الذاتية والمحتوى التكويني فتأثيرها غير معنوي .
نقاط التشابه	تشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في بعض أبعاد المُتغير المُستقل.
نقاط الاختلاف	الاختلاف التام في هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المُتغير التابع.
الفائدة	الإستعانة بأسئلة الإستبيان لصياغة بنود الإستبيان.

3.9. موقع البحث من الدراسات السابقة

بعد عرض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، إتضح لنا أنه يُمكن إعتبارها دراسات مرجعية يُعتمد عليها في البناء الفكري لموضوع البحث، لكن تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها جمعت الأبعاد التي تم إعتماها في الدراسات السابقة وأضفنا أبعاد أخرى هذا من ناحية التكوين عن بُعد، وأما من ناحية الأداء فلقد جاءت في بحثنا الحالي في شكل عبارات تقيس جوانب عدة من الأداء . كما تُعتبر هذه الدراسة مُطلقا لدراسات وأبحاث مستقبلية كون موضوع التكوين عن بُعد جديد فرضته جائحة كورونا.

4.9. صعوبات الدراسة

واجهتنا عند إعداد هذا البحث مجموعة من الصعوبات يمكن ذكر أهمها فيما يلي :

- ◆ قلة المراجع باللغة العربية التي تناولت مُتغير التكوين عن بُعد ؛
- ◆ صعوبة تحديد أبعاد التكوين عن بُعد نظرا لإختلاف الدراسات السابقة ؛
- ◆ ضيق الوقت في إعداد هذه الدراسة ؛
- ◆ صعوبة جمع إستمارات الإستبيان بسبب عدم تعاون المبحوثين ؛
- ◆ وجوب إقامة دورات تكوينية في برمجية التحليل الكمي SPSS بمختلف نسخه لفائدة طلبة الماستر.

المبحث الأول

الإطار النظري للتكوين عن بعد
ومساهمته في الرفع من أداء الموارد

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

تمهيد:

يرى جون بودان أنه " لا ثروة و لا قوة إلا في البشر"، فبالرغم من السياق التاريخي لهذا الطرح (حيث يعود إلى القرن السادس عشر)، إلا أنّ مغزى محتواه جعل منه طرحا معاصرا ينطبق على ما تعيشه المنشآت في بيئة اقتصاديات الألفية الثالثة.

هذه الإقتصاديات التي لم يعد يرتكز فيها خلق الثروات على جوانب مادية فحسب، بل تعدها إلى جوانب غير مادية؛ تتمثل أساسا في الدرايات والمعارف مدعومة بالمزايا التي يوفرها استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، لرفع من أداء أرسدهتها البشرية . وذلك من خلال إنتهاج اسلوب حديث في التكوين عبر الأنترنت ومشتقاته (الأنترنت و الإكسترانت)، التي تعدّ إحدى الركائز الأساسية لتطبيق التكوين عن بعد .

يُعد التكوين عن بعد أحد أهم الوظائف الهامة لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الإقتصادية كونه يقوم بتسهيل وتبسيط العملية التكوينية. فالיום وعن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات إفتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يعتبر التكوين عن بُعد عامل من عوامل نجاح المؤسسات في العالم لأهميته البالغة التي تنعكس من خلال أداء العاملين، ولمواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية السريعة التي غزت العالم والمؤسسات وشكلت ضغوطا على المؤسسات مما إستوجب التكيف معها وذلك بالتركيز على تكوين العاملين فيها من أجل التأثير في أدائهم نحو الأحسن . وعليه سيتم عرض المبحث الأول بدءا بتقديم الإطار المفاهيمي للتكوين عن بعد ثم متطلبات ومعوقات التكوين عن بعد فذكر تجارب بعض الشركات الدولية في إستخدام التكوين عن بعد.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

المبحث الأول : ماهية التكوين عن بعد ومساهمته في تحسين أداء الموارد البشرية

المطلب الأول : مفهوم التكوين عن بعد ، أهميته، أشكاله وطرقه:

أولا - مفهوم التكوين :

إن أغلبية التعاريف تتفق بين مصطلحين (التكوين والتدريب) كونهما يحملان نفس المدلول وأن كليهما يهدف إلى تطوير المهارات الفنية والقدرات العقلية للأفراد من أجل تحسين ورفع مستواهم المهني ، وبالتالي إمكانية ترقيتهم في درجات العمل إلى مستوى أعلى من الذي يُشغلونه.

أما التعريف الذي نراه الأنسب وهو الذي يُعرف التكوين بأنه: "عملية مُنظمة ومُستمرة، محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات مُحددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة إحتياجات مُحددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير".¹

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم التكوين إلا أنها متفقة على أنه عبارة عن عملية مُخططة ومُنظمة ومُستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته وتحسين سلوكه واتجاهاته بما يمكنه من أداء وظيفته بكفاءة وفعالية.²

ثانيا - مفهوم التكوين عن بعد :

إذا ركزنا على تعريف التكوين عن بعد من الناحية اللفظية نجد تعدد في التسميات كالتكوين

عن بعد (Formation à distance (FAD)، التكوين المفتوح وعن بعد Formation ouverte (FOAD) à distance ، والتكوين بمساعدة الحاسوب Formation à Distance par Ordinateur (FAO)، والتكوين عبر الأنترنت (Formation en Ligne) والتكوين الافتراضي أو الإلكتروني، و لقد اختلفت رُؤى الباحثين بشأن نشأته و تموقعه، فمنهم من يرى فيه إندماجا طبيعيا ضمن أنشطة التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (e-grh)، بل يعتبر وظيفته التقليدية، في حين ذهب البعض الآخر إلى إعتباره مظهرا من مظاهر استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال في المنشآت، و بذلك فهو لا يعدو أن يكون سوى إحدى دورات التقدم في أساليب التكوين، بدلا من إعتباره إحدى ثورات

¹ - كمال طاطاي، دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة وطنية مركب السيارات الصناعية (CVI) بالروبية، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص29.

² - بلقايد براهيم، التكوين كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن لوحدرة وهران، مجلة الباحث الإقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، سنة 2021، ص332.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

القطيعة مع المناهج الكلاسيكية في التكوين وهو ما أدى إلى إختلاف التعاريف والتي سنذكر منها ما يلي³:

التعريف الأول: التكوين عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتكوين عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة، فأى حصة تلفزيونية، أو شريط فيديو، برنامج معلوماتي يمكن أن يعتبر برنامج تكوين عن بعد.

التعريف الثاني: هو التكوين الذي يتم عن بعد أي يكون المتكون بعيدا مكانيا وربما زمانيا عن المكون، ويُسد هذا البعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة كالأنترنت وغيرها.

التعريف الثالث: هو أحد أشكال التكوين عن بعد التي تعتمد على إمكانيات وأدوات شبكة المعلومات والانترنت في دراسة محتوى تكويني محدد، عن طريق التفاعل المستمر مع المكون والمُتكون والمحتوى

التعريف الرابع: يُقصد به كذلك التكوين باستخدام شبكة الأنترنت المتعددة على بث ونشر المحتويات في أشكال مختلفة من أجل تسهيل وتبسيط العملية التكوينية.

التعريف الخامس: هو عملية تحويل التكوين التقليدي إلى شكل رقمي للإستخدام عن بُعد حيث تزود الفرد بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الإختصاص المختار .

التعريف السادس: تذكر (حنان الزنبقي) أن التدريب أو التكوين عن بُعد هو جزء من التعليم الإلكتروني بمفهومه العريض وطريقة للتكوين باستخدام آليات الإتصال الحديثة من أجهزة الكمبيوتر والانترنت ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، أي إستخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال للمتكون للبيت أو المواقع التي يسهل الوصول إليها من قبل المتكويين الذين لا يستطيعون حضور البرامج التكوينية بشكل نظامي أو في أي أوقات محددة بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة⁴.

3- Jean-François Cerisier, "E-Training et E-learning", ministère de l'éducation nationale de recherche, <http://eduscol.education.fr/numerique/dossier/archives/eformation/e-formation-e-learning>, consulter le 15/04/2022.

⁴-فيوليت شفيق سريان وآخرون، فاعلية التدريب التشاركي عبر الويب في إكتساب طلاب تكنولوجيا التعليم مهارات بناء الاختبارات الإلكترونية، مجلة بحوث في التربية النوعية، العدد الثاني، جامعة القاهرة، 2015، ص18.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

التعريف الإجرائي : هو عملية نقل المعرفة إلى المتكون في موقع إقامته أو عمله بدلا من إنتقاله إلى المؤسسة التكوينية، وهو مبني على أساس إيصال المعرفة والمهارات والمواد التكوينية إلى المتكون عبر وسائط وأساليب تقنية مختلفة، حيث يكون المتكون بعيدا أو منفصلا عن المُكون أو القائم على العملية التكوينية، وتستخدم التكنولوجيا من أجل ملء الفجوة بين كل من الطرفين بما يُحاكي الإتصال الذي يحدث وجها لوجه ؛ ويتم التواصل الكترونيا عبر الإنترنت، إضافة إلى طرق الإتصال التقليدية، إذا كانت هناك ضرورة لذلك. وهذا كله بغرض زيادة معارف المتكونين وتحسين قدراتهم ومهاراتهم وتغيير سلوكهم، بهدف الارتقاء بأدائهم وتحقيق أهدافهم وأهداف مؤسساتهم. وهو يتميز بعدم انقطاع وتخلي المتكون عن أداء عمله.

ثالثا: أهمية التكوين عن بعد : يعتبر التكوين عن بعد خيار إستراتيجي لتنمية وتطوير الكفاءات نظرا لكونه من أهم محاور تطوير العمل ونجاح المؤسسات وزيادة كفاءات الأفراد العاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المؤسسة، وإزدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، لذا يلقي التكوين عن بعد إهناما متزايد في المؤسسة المعاصرة كون أهميته تكمن في تحقيقه للعديد من المزايا والمتمثلة في الآتي :

أ- بالنسبة للمؤسسة : يضيفي التكوين عن بعد عدة مزايا على مستوى المؤسسات الإقتصادية وتتضح مزاياه فيما يلي:

- ✚ جعل مرد ودية التطبيقات التي يتقاسمها عدد معين من المتكونين أكبر ما يمكن.
- ✚ تخفيض تكلفة التنقل للمتكونين، وتكلفة ضياع وقت الموارد البشرية، وتكلفة الإنتاج والتوزيع للمواد التكوينية، وتخفيض تكلفة المكاتب، والمتكونين.
- ✚ إمكانية وسهولة الحصول على أفضل البرامج التكوينية عن طريق المشاركة والتبادل .
- ✚ تغذية راجعة تلقائية عند انتهاء المتكون من الدورة .
- ✚ تسهيل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.

ب- بالنسبة للمتكونيين : يستفيدون بدورهم من هذا التكوين في عدة نواحي نذكر منها:

- ✚ توفير وقت التنقل والسفر .
- ✚ سهولة وفعالية التواصل والتفاعل المباشر مع المُكون وبين المتكونين.
- ✚ إمكانية التكون في أي مكان وزمان.
- ✚ إتاحة الفرصة لكل الموارد البشرية داخل المؤسسة من أجل التكوين .

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

- + يُتيح للموارد البشرية التعلم وفق الظروف التعليمية الملائمة والمناسبة لحاجاتهم وظروفهم وأوقاتهم وتحقيق إستمرارية التكوين .
- + يُعزز مهارات وكفاءات الموارد البشرية.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

الشكل رقم (01) : أهمية التكوين عن بعد



المصدر : إعداد طالبة البحث بالإعتماد على ما سبق

رابعاً : أشكال التكوين عن بعد :

- ◆ أشكال التكوين عن بعد : للتكوين عن بعد ثلاثة أشكال يمكن توضيحها كما يلي :
- أ. التكوين دون وصاية عبر الانترنت فقط : وهو تكوين شبيه بذلك المقدم بقرص أو بشرط فيديو، ليقدم الكثير من حيث القيمة المضافة عادة ما يتواجد كأحد البدائل المتاحة في التكوين.
- ب. التكوين بالوصاية عبر الانترنت فقط : وهو نموذج مرجعي لبدائل التكوين موجه للجمهور العريض.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

ج. التكوين الحضوري أو عبر الانترنت بوجود وساطة عبر الانترنت: وهو نموذج خاص بالجامعات، المدارس والهيئات التكوينية، يتضمن كل من الاختبارات، الوصاية والتقييم عبر الانترنت، تقليص زمن الحضور وجعل التكوين مشخص، السماح بالتساؤلات أو التعمق في المواضيع.
خامسا : طرق التكوين عن بعد : ويتم وفق طريقتين هما:

أ - الطريقة المتزامنة أو النقل المتزامن (SYNCHRONE) : هو النشاط الذي يتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المكون حيث يتواجد هو وجميع المتكويين في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة، ولكن ليس تواجدا فيزيائيا بنفس المكان، وهذا الأسلوب يضمن مرونة المكان وليس الزمان.
وهو تكوين عن بُعد يجتمع فيه المكون مع المتكويين في آن واحد ليتم الإتصال المتزامن بالنص أو الصوت والصورة، حيث تتوفر عملية التفاعل المباشر بينهما مثل تبادل الحوار من خلال المحادثة الفورية - الشات الدردشة، ومن المزايا لهذا النوع من التكوين أن المكون يستطيع أن يحصل على التغذية الراجعة من المتكويين بشكل مباشر °.

الشكل الرقم (02) : التكوين عن بُعد المتزامن

التكوين عن بُعد المتزامن



⁵ - جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات بجامعة بنها، 20-21 مارس 2019، منشور بالمجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، المجلد 2، العدد 4، جامعة بنها، مصر، 2019، ص 7.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

المصدر: من تصميم الطالبين بالإستناد إلى جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات بجامعة بنها، مصر، 2019.

ب- الطريقة الغير متزامنة أو النقل اللامتزامن (ASYNCHRONE) : في هذا الأسلوب، ليس من الضروري أن يتواجد المُكون والمُتكونين بنفس الوقت ولا أن يتواجدوا بنفس المكان. ومن الأمثلة على إستخدام هذا الأسلوب: إستخدام برمجيات إدارة المحتويات والبريد الإلكتروني ومنتديات النقاش.

الشكل رقم (03) : التكوين عن بُعد الغير متزامن

التكوين عن بُعد الغير متزامن

مواقع بث الفيديو

التسجيل الإذاعي
والتلفزيوني

البريد الإلكتروني



المنتديات

المعامل الافتراضية

شرائط الفيديو
وأقراص مدمجة

المصدر: من تصميم الطالبين بالإستناد إلى جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات بجامعة بنها، مصر، 2019.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

وللتمييز بين التكوين عن بُعد المتزامن وغير المتزامن، نجد أن التكوين المتزامن يفرض تواجد المُكون مع المُتكونين في نفس الوقت على الشبكة أثناء عملية التكوين، أما التكوين عن بُعد الغير متزامن فيسمح بتواجد المُكون والمُتكونين على الشبكة في أوقات مختلفة، وتلقي التكوين وتبادل الخبرات والتجارب دون الحاجة إلى الالتقاء في نفس الوقت على الشبكة⁶.

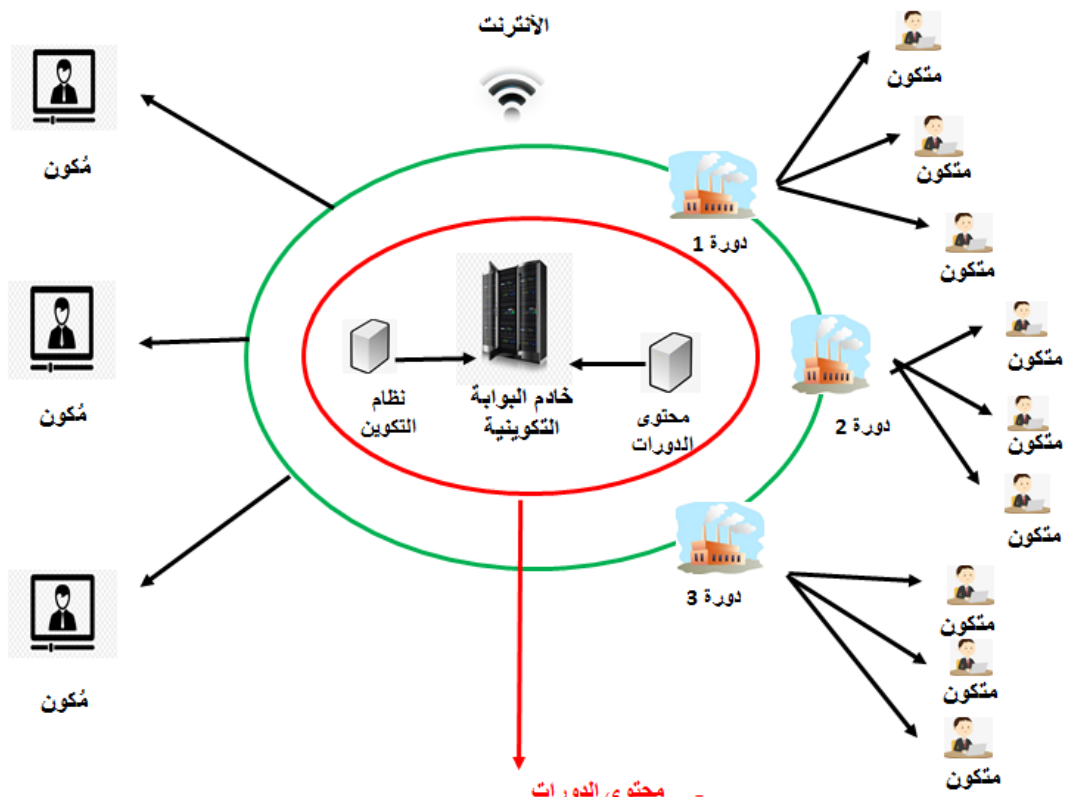
إن التفاعل المباشر الذي يقدمه التكوين عن بُعد المتزامن يُسهل من عملية التعاون وتبادل الأفكار بين المُتكون والمُكون وكذلك بين المُتكونين أنفسهم، والحصول مباشرة على التغذية الراجعة من المُتكون، مما يُثري عملية التكوين، كما أن التكوين المتزامن يُحافظ على قدر مناسب من القدرة على إدارة المُتوكنين كون أن المُكون قادر على مشاهدة المُتكونين والتواصل الشفهي والكتابي مباشرة معهم.

أما التكوين عن بُعد غير المتزامن فإنه يسمح للمُتكون بتلقي الدروس التكوينية دون الحاجة إلى الإجتماع مع المُكون على الشبكة في الوقت نفسه، مما يسمح للمُتكون تلقي المادة التكوينية في المكان والوقت الذي يناسبه بشرط توافر خدمة الأنترنت، هذا الأمر يؤدي إلى التخفيف من الإعتماد على المُكون وترسيخ مفهوم التعلم الذاتي.

⁶ - جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، مرجع سبق ذكره، ص7.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

الشكل رقم (04) : يوضح طريقة التكوين عن بعد



- محتوى الدورات
- أدوات تمارين تزامنية (محاضرات حية).
- أدوات تكوينية غير تزامنية (بريد إلكتروني ، محتوى تفاعلي ، منتدى ، مناقشة).

المصدر : من إعداد الطالبين

المطلب الثاني : متطلبات ومعوقات التكوين عن بعد

أولاً : متطلبات التكوين عن بعد

يتطلب تطبيق نظام التكوين عن بُعد E-Learning System توفير مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتكامل مع بعضها البعض لإنجاح هذه المنظومة، وتتمثل هذه المكونات في الآتي:

1 - مدخلات منظومة التكوين عن بُعد

تتمثل المدخلات في عملية تأسيس البنية التحتية للتكوين عن بُعد ويتطلب ذلك توفير ما يلي⁷:

- توفير أجهزة الحاسوب في المؤسسة التكوينية .
- توفير خطوط الإتصال بالشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت).
- إنشاء موقع (Website) للمؤسسة على الأنترنت أو على شبكة محلية.
- الإستعانة بالفنيين والإختصاصيين لمتابعة عمل أجهزة الحاسوب والشبكة وصيانتها.
- تصميم وبناء الدورات والمقررات الإلكترونية بناء على أسس ومعايير التصميم التعليمي وفي ضوء المنحى المنظومي وتقديمها عبر الشبكة العالمية أو المحلية على مدار الساعة.
- تأهيل متخصصين في تصميم البرامج والمقررات الإلكترونية.
- تدريب أعضاء هيئة التكوين من خلال دورات تكوينية مناسبة لتطوير الجوانب التقنية.
- إعداد الموارد البشرية وتأهيلها للتحويل إلى نظام التكوين عن بُعد.
- تحديد الأهداف التكوينية بطريقة جيدة.

ثانياً : معوقات تطبيق التكوين عن بعد

هناك معوقات كثيرة ومختلفة لتطبيق مثل هذا النوع من التكوين على أرض الواقع، نذكر منها:

- **تطوير المعايير:** يواجه التكوين عن بعد مصاعب قد تعيق إنتشاره بسرعة وأهم هذه العوائق قضية المعايير المعتمدة، فلو نظرنا الى المناهج والمقررات التكوينية لوجدناها بحاجة لإجراء تعديلات وتحديثات كثيرة نتيجة للتطورات المختلفة كل سنة، فإذا كانت المؤسسة استثمرت في شراء مواد تكوينية على شكل كتب وأقراص مدمجة ستجد نفسها عاجزة عن تعديل أي شيء .

⁷ - رتيبة طايبي، معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الإلكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، جامعة البليدة 2، المجلد رقم 9، العدد 1، جويلية 2019، ص 17.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

- الانظمة والحوافز التشجيعية : تحفيز وتشجيع المتكولين على التكوين عن بعد لا يزال يعاني من عدم الوضوح في الأنظمة والطرق والأساليب التي يتم فيها التكوين بشكل واضح، كما أن عدم البث في قضية الحوافز التشجيعية لبيئة التكوين هي إحدى العقبات التي تعوق فعالية التكوين عن بعد.
- الخصوصية السرية : إن حدوث هجمات على المواقع الرئيسية في الأنترنت أثرت على نوي الإختصاص في مجال التكوين عن بعد ، ووضعت في أذهانهم العديد من الأسئلة حول تأثير ذلك في المستقبل،ولذا فإن إختراق المحتوى من أهم معوقات التكوين عن بعد.
- التصفية الرقمية : هي مقدرة الأشخاص أو المؤسسات على تحديد محيط الإتصال والزمن،وهل هذه الإتصالات مفيدة أصلا وهل تسبب ضرر وتلف ويكون ذلك بوضع فلاش أو مرشحات لمنع الإتصال أو إغلاقه أمام الإتصالات غير المرغوب فيها وكذلك الأمر بالنسبة للدعايات والإعلانات.
- تؤكد كل هذه المعوقات أنه ليس من السهل على المؤسسة تبني أسلوب حديث في تكوين مواردها البشرية إلا أنه لا يمكن إنكار ما قد يقدمه التكوين عن بعد من مزايا للمؤسسة والموارد البشرية على حد سواء .

المطلب الثالث : تجارب بعض الشركات الدولية في استخدام التكوين عن بعد

أولا: تجربة أكسا الفرنسية (Axa) :

من الشركات الفرنسية الرائدة في مجال التأمين تُشغل 100000موظف موزعين على 25 دولة في العالم ، كانت الشركة تواجه صعوبات في توفير التكوين للقوة العاملة الكثيرة والمتفرقة ، حيث أصبح إرسال المتكولين إلى مراكز التكوين أو جلب المتكولين إلى فروعها المختلفة أكثر تعقيدا وتكلفة، ولإيجاد حل لهذا الإشكال قررت إدارة الموارد البشرية لشركة أكسا استخدام الإتصال الداخلي أو الأنترنت لتطوير برنامج التكوين عن بعد على أساس وحدات مما يضمن تكوين موزع وسريع على كامل موظفيها وبأقل تكلفة وأقصر وقت ،وكانت بداية مشروع التكوين عن بعد في الشركة سنة 1997م أين دخلت في شراكة مع شركة أي بي أم IBM وشركاء آخرين لإعداد الجوانب الفنية للتكوين وإنتاج المواد التكوينية، ثم قامت الإدارة بالإجتماع مع موظفيها لمناقشة التغيرات وتعليمهم كيفية استخدام الأنترنت لأغراض التكوين، وبعدها قامت بإدخال إستراتيجيات التكوين عن بعد تدريجيا في جدول التكوين للموظفين ،قدمت المرحلة التجريبية نتائج جيدة ودروس هامة، تمثلت فيما يلي⁸:

⁸ - عادل دعاس، مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة-دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، صص 86-87.

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

- ضرورة الدعم للمشرفين لنجاح أي مشروع تكويني أي يجب أن يكونوا متعاونين بدلا من وضع حواجز تحول دون تكوين عمالهم.
- أهمية تخصيص مكان معين للتكوين وأشخاص مشجعين للمتكونين ودعمهم، حيث نجد القليل من الأفراد الذين لديهم إنضباط ذاتي في البحث عن التكوين بشكل مستقل.
- يشكل تطوير المواد التكوينية الموجهة للموارد البشرية المتعددون في جنسياتهم تحدي كبير تواجهه الشركات العابرة الحدود لأن تفضيلات التكوين تختلف بين مختلف بلدان العالم .
- يتوفر التكوين عن بعد في جميع الفروع الفرنسية وفي جميع فروع أكسا المتواجدة في جميع أنحاء العالم، حيث بإمكان المتكونين الوصول إلى المحتوى التكويني عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف النقال وشبكات الأنترنت .

ثانيا: تجربة كارفور البرازيلية (Carrefour)

تأسست الشركة الفرنسية كارفور سنة 1959م ما بين مجمع المشتريات للمحلات الكبرى المستقلة لعائلة مارسال فورنيي والأخوة جاك ودينيس ديفوري وهي موزعة على العديد من الدول في مختلف أنحاء العالم والتي من بينها البرازيل، حيث تعتبر سلسلة كارفور فيها من بين أكبر السلاسل بحجم عمالة يقدر بحوالي 50000 موظف و 108 متجر ومحلات سوبرماركت و 69 محلات الخصم الكبرى . كان لشركة كارفور تقليد عريق في تكوين موظفيها إذ أنشأت في أواخر الثمانينات أول جامعة أعتبرت من إحدى الجامعات الكبرى في العالم أطلق عليها اسم معهد مارسال فورنييه، كان هذا الأخير يستخدم مؤتمرات الفيديو في التكوين ،حاليا أصبح لشركة ثلاث جامعات وهي: جامعة ساوبولو، جامعة البرازيل، معهد فارمساو حيث تعرض هذه الجامعات برامج تكوينية متنوعة ليس للموظفين فقط بل للزبائن والبائعين.

توفر جامعة البرازيل وحدها 114 دورة تكوينية في مجالات مختلفة تشمل المعلوماتية والتسويق والإدارة وما إلى ذلك ،للبرامج التكوينية منصات تعلم مختلفة بما في ذلك الوسائط المتعددة، الفيديو البث التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية والأنترنت، تتراوح مدة برامج التكوين بين أربع ساعات و 15 يوما، بعض الدورات إلزامية في حين البعض الآخر إختيارية والمشاركة تعتمد على إهتمامات الموظفين والمشرفين عليهم ، تم تكوين حوالي 3000 موظف في أقل من سنة.

إن الأسباب التي جعلت شركة كارفور تنتقل إلى طريقة التكوين عن بعد هي مماثلة لأسباب شركة أكسا ، فبُعد المتاجر عن مراكز التكوين كلفها مصاريف كبيرة على العكس تماما بالنسبة للتكوين

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

عن بُعد والذي وفر لها مبالغ معتبرة من حيث تكاليف المبيت والإطعام والسفر مع التقليل في الوقت المتعلق بتكوين الموظفين وتجنبيهم التغيب عن العمل.

ثالثا: تجربة لوسنت للتكنولوجيات الأمريكية (Lucent Technologies)

تعتبر لوسنت من أكبر الشركات الأمريكية في مجال الإتصالات، أنشأت سنة 1996م عن طريق إتحاد شركتين وهما وسترن إلكترونيك وبيبل لابس ثم انفصلوا وتم الإتحاد في ديسمبر 2006م مع منافستها الفرنسية ألكاتيل لتصبح تسميتها الجديدة بـ ألكاتيل - لوسنت .

يعتمد النظام التكويني في شركة لوسنت على الفصول الافتراضية أين يكون المُكون بعيد عن المُتكونين الذين يتلقون دروس نظرية وتطبيقية بشكل متزامن وغير متزامن عبر منصات تكوينية على شبكات الأنترنت والأنترانت، ويتم من خلال الجلسات الافتراضية المناقشة بطرح الأسئلة وتقديم الإجابات وتلقي المحاضرات وبرمجة الإمتحانات القبلية والبعدية والإعلان عن النتائج وتقييم المتكونين ، لقد مكن التكوين عن بُعد لشركة لوسنت الوصول لأكثر عدد ممكن من القوى العاملة والمنتشرة في جميع انحاء العالم حيث مس أكثر من 9000 موظف للبيع المباشر وغير المباشر .

من تجارب الشركات السابقة يظهر لنا جليا مكانة التكوين عن بُعد في كونه من أهم الأولويات التي تفكر فيها الشركات حاليا ومستقبلا عند وضع إستراتيجياتها لتنمية مواردها البشرية، ويعود السبب في ذلك الى التطور الكبير الذي شهده حجم عمالتها، حيث جعلها تغير توجهها في تكوين مواردها البشرية نحو إستعمال تكنولوجيات حديثة توفر لها ما كانت تتفقه في النمط القديم من التكوين .

المبحث الأول : الأطار النظري للتكوين عن بعد

خاتمة المبحث الأول :

لقد ساهم التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظهور أنظمة جديدة متطورة ساعدت على تحسين مستويات تنمية المورد البشري وذلك من خلال زيادة فعالية التكوين عن بعد ،بعد ان كانت الشركات تعاني من صعوبات كثيرة تخص تغطية الإحتياجات التكوينية لعمالها نتيجة زيادة تعدادهم من سنة إلى أخرى ،فجاء التكوين عن بعد ليخلص المُتكونون من قيود الزمان والمكان ويخلص الشركات من تغيب العمال جراء التنقل و التكاليف الباهضة التي كانت تُتفق في التكوين التقليدي .

المبحث الثاني

أداء الموارد البشرية ومساهمة التكوين

عن بعد في الرفع من مستواه

المبحث الثاني : ماهية أداء الموارد البشرية

أصبح مصطلح أداء الموارد البشرية (العاملين) يحظى بإهتمام العديد من المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث عرفت المفاهيم التي صدرت فيه تطورا سريعا يتماشى مع التغيير الذي يشهده محيط العمل في الشركات، وبذلك ظهرت له أبعاد مختلفة عن ما كانت عليه في السابق كما أن محدداته أيضا تغيرت بتغير الإحتياجات المتزايدة للعمال والتي هي في نمو مستمر تأثرت بعوامل عديدة صعب التحكم فيها، ومن هذا المنطلق يمكن التطرق إلى أهم المفاهيم، أنواع ومحددات أداء الموارد البشرية في العناصر الموالية .

المطلب الأول : مفهوم الأداء

لقد تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين و الدارسين في هذا المجال و لم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق و شامل لكل واحد وجهة نظر الخاصة به .

و نعرض فيما يلي أهم و أكثر المفاهيم شمولاً للأداء

أولاً : التعريف اللغوي للأداء

الأداء لغويا مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل⁹. أيضا هو الطريقة التي يتم الفعل أو المهمة¹⁰. فمصطلح الأداء لا يُعني عن التطرق إلى معناه اللغوي حيث في معجم اللغة العربية لابن المنظور - لسان العرب - على أنه: "مصدر الفعل أدى ويُقال أدى الشيء يعني أوصله أو قام به، والاسم هو الأداء: أدى الأمانة...". وأما في معجم المعاني الجامع يعبر عن الأداء بأنه: " قام بأداء واجبه أي قام بإنجازه أو بإكماله، وهو أيضا إيصال الشيء وإتمامه وقضاؤه".

يُفهم من خلال المعاني اللغوية السابقة أن الأداء مرتبط بفعل عمل أو مهمة ما مطلوبة من طرف آخر، حيث يمتاز بإنجازه وإتمامه وإيصاله إلى النهاية .

ثانيا : التعريف الإصطلاحي للأداء :

لقد كثرت المقاربات النظرية وإختلفت في تعريفاتها لإختلاف زوايا النظر لأصحابها من باحثين ومفكرين وسنحاول من خلال العناصر الموالية ذكر أهمها :

⁹ - مهمل بن علي، متخذ القرار الرشيد وتأثيره على فعالية تقييم الأداء الوظيفي، مجلة الرواق، جامعة غليزان، العدد الثالث، جوان 2016، ص 135.

¹⁰ - الصالح مصلح، قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية، ط1، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، 1999، ص 392.

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية ومساهمة التكوين عن بعد في الرفع من مستواه

- يميز الباحثان بارترام (Bartram) و كزمير (Kasimir) في تعريفهما للأداء بين المصطلحات الثلاث التالية، السلوك، الإنجاز، الأداء ويرون أن السلوك : هو ما يقوم به الفرد من أعمال في المنظمات التي يعمل بها، وأما الإنجاز : هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف عن العمل، في حين الأداء : هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا.

- ونجد في تعريف آخر للباحثين ولسن (Wilson) و واسترن (Western) أن الأداء هو : "المخرجات التي يحققها الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة في المنظمة"، والمقصود بالمخرجات هنا النتائج والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة.

- الأداء هو : " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يُحقق أو يُشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يُشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ".
- وهناك من عرفه على أنه : " قياس للنتائج، وهو يجيب على سؤال بسيط : هل أتممت عملك ؟ بمعنى هل نفذت ما هو مطلوب منك في عملك ؟ ويتحدد بمستوى الدافعية وتفاعلها مع القدرة بمعنى

الدافعية × القدرة = فالقدرة هي عبارة عن القدرات العقلية والوجدانية والحسية ، أما الدافعية فهي الدوافع المادية والمعنوية.

- وباحثون آخرون عرفوه كونه : "الأداء هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمنطقة مثل المواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات أي عدد محدود من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة".

بعد عرض المعاني اللغوية ومختلف التعاريف الإصطلاحية للأداء يمكن إعطاء تعريف إجرائي كإستنتاج لما ذُكر سابقا، حيث يمكن إعتبار الأداء على انه مجموعة من السلوكيات أو التصرفات التي يقوم بها العاملين في وظائفهم ترجمة للأعمال والمهام الموكلة إليهم من طرف المنظمة وفق معايير ومستويات محددة ومعينة مسبقا من أجل الوصول إلى إنجازات ونتائج تخدم أهداف المنظمة.

ثالثا : أهمية الأداء :

- بالنسبة للعاملين: يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل¹¹.

¹¹- شفاء كرو، دراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات تطبيق عملي على شركة جود، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، ص 34.

- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الإستقرار في عمله وإثبات ذاته؛
- من خلال الأداء يستطيع الفرد تلبية حاجاته الإجتماعية ومدى أو نسبة تلبيتها يقوم على أساس ما يقوم به من عمل وجودته، فالأداء الجيد يتلقى صاحبه مكافأة تسهم في تحقيق جزء كبير من حاجاته.
- **بالنسبة للمنظمة:** إن جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يولون إهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يُعد إنعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو إنعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فعاليتها أيضا.
- أداء الأفراد هو الطاقة التي تبقى للمنظمات في محيط يشوبه التنافس الحاد حول الجودة والتكلفة والأفضلية لذا يلقي أداء الأفراد إهتماما كبيرا؛
- كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط ، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية في الدولة.

رابعا : أنواع الأداء

- نظرا لصعوبة تحديد مفهوم الأداء لدى الباحثين جعل تحديد أنواعه يختلف من باحث إلى آخر حسب معايير معينة وحسب دراسة كل باحث ولذا يُمكن أن نتطرق بإيجاز إلى بعض المعايير التي أولاهها الباحثون كل الإهتمام في تحديد أنواع الأداء نذكر منها ¹² :
- ☞ **حسب معيار المصدر :** وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي و الأداء الخارجي ¹³.

1 - الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد، فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري :** وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن إعتبارهم مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني :** ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثماراتها بشكل فعال.
- **الأداء المالي :** ويكمن في فعالية إستخدام الوسائل المالية المتاحة .

¹² - زرنوخ أمحمد، الاداء في المنظمة، مجلة سوسولوجيا للدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 1، العدد 3، 2017، ص32.

¹³ - بوعطيط جلال الدين،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمود ،قسنطينة،2009،ص76.

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية ومساهمة التكوين عن بعد في الرفع من مستواه

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية ، موارد مالية ، وموارد مادية.

2 - الأداء الخارجي:

وهو الأداء الناتج عن التغييرات التي تحدث في المحيط الخارجي ، فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه لكن المحيط الخارجي هو الذي يُولده ، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة ، كخروج أو دخول منافسين والذي بدوره سيؤثر على أسعار منتوجات المؤسسة سواء بالارتفاع أو بالإنخفاض بالتالي يثاثر بدور رقم أعمالها وهامش أرباحها.

☞ : حسب معيار الشمولية

حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى نوعين هما :

- 1- **الأداء الكلي:** يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها.
- 2- **الأداء الجزئي:** على خلاف الأداء الكلي ، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه ، فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به ، لا أهداف الأنظمة الأخرى وبتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

☞ : حسب المعيار الوظيفي

يرتبط هذا المعيار وبشدة بالتنظيم ، لأن هذا الأخير هو الذي يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة ، وبالتالي ينقسم الأداء في هذه الحالة حسب الوظائف المسندة إلى المؤسسة والتي يمكن حصرها في الوظائف الخمس التالية :

■ - **أداء الوظيفة المالية:** يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية ، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها ، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة.

■ - **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمنافسيها، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها بالإستمرارية والبقاء في المنافسة.

■ - **أداء وظيفة الأفراد:** يتوجب الإشارة إلى أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، فتكمن هذه الأهمية في قدرتها على تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو هدف المؤسسة ف ضمان إستخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد وكذلك وجود المؤسسة وإستمرارها أو زوالها مرتبط بنوعية وسلوك الأفراد الذين توظفهم المؤسسة، فلكي تضمن بقاؤها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسييرهم تسييرا فعالا.

■ - أداء وظيفة التموين: يتمثل أدائها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الإستقلالية عن الموردين، والحصول على التموينات الضرورية ذات الجودة العالية في الأوقات المناسبة وتحقيق إستغلال جيد لأماكن التخزين.

■ - أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق كحصة السوق على سبيل المثال.

☞ : حسب معيار الطبيعة

تبعاً لهذا المعيار الذي من خلاله تُقسّم المؤسسة أهدافها إلى { أهداف اقتصادية ، إجتماعية ، تكنولوجية ، وسياسية }.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية ما يلي :

أولاً : غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعمالها وأهداف مُحددة ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز او محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى العامل ذو الأداء الجيد مع العامل ذو الأداء الضعيف؛

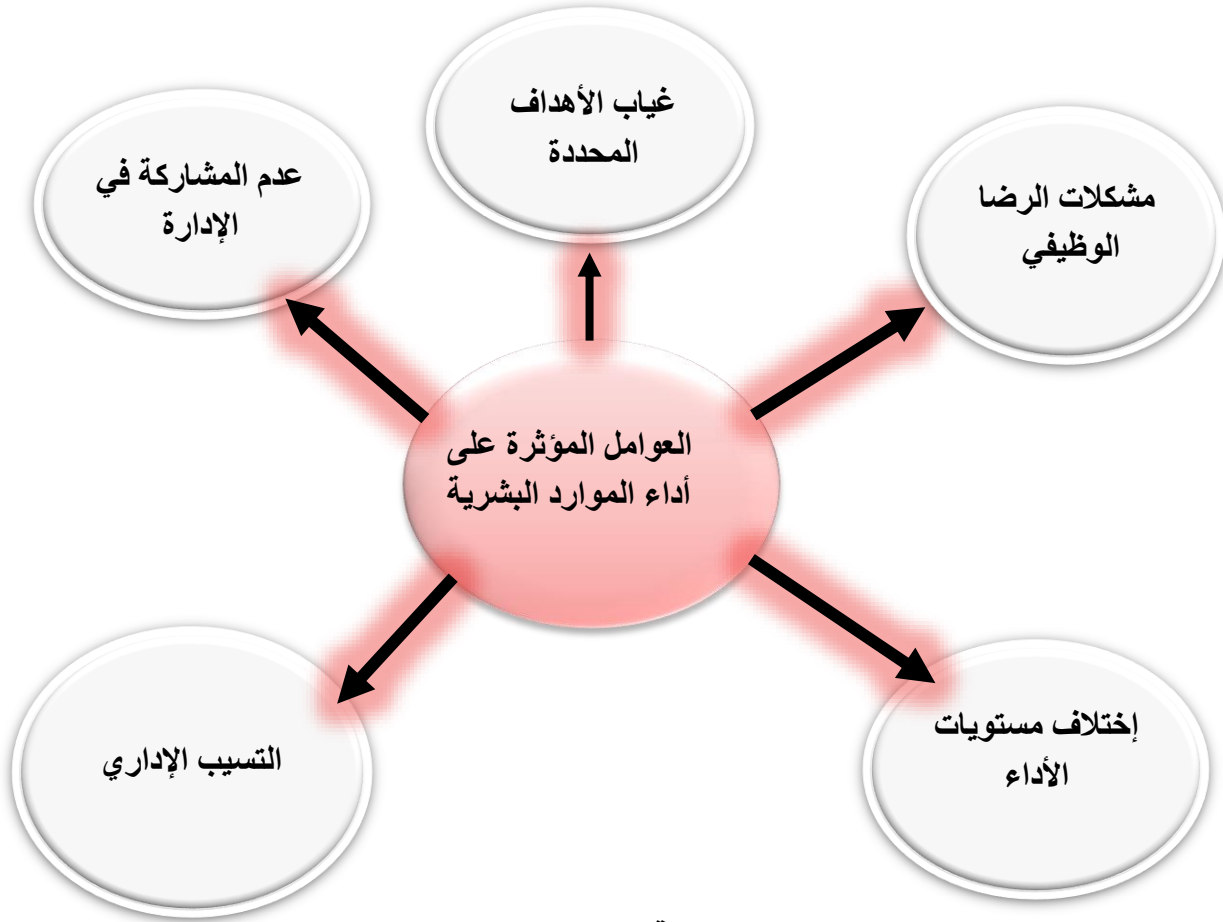
ثانياً : عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و وضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين؛

ثالثاً : إختلاف مستويات الأداء: ضرورة وجود نظام متميز لتقييم الأداء ليتم التمييز الفعلي بين العامل المجتهد، المتوسط والضعيف وعدم وجوده يؤثر على أداء العمال وعدم نجاح الأساليب الإدارية؛

رابعاً: مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء الوظيفي، فعند الرضا الوظيفي أو إنخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة؛

خامساً: التسبب الإداري: يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

الشكل رقم (05) : يوضح العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية



المصدر: إعداد طلبة البحث

المطلب الثالث : محددات الأداء

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تُحدد هذا المستوى والتفاعل فيما بينها، وفي الصدد يُميز (بلوم السعيد) مُحددات الأداء الوظيفي فيما يلي¹⁴ :
أولا - الدافعية : هي قوى داخلية لدى الفرد والتي تقوم بتحريك سلوكه وتوجيهه حتى يحقق غاية ما تُعد مهمة بالنسبة له أو لغيره سواء كانت معنوية أو مادية؛

14 - فاضل فايزة، سعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف بتافنة مغنية، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد الأول، جامعة عين تموشنت، جوان 2017، ص266.

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية ومساهمة التكوين عن بعد في الرفع من مستواه

ثانيا - قدرة الفرد : التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول من خلال الطاقة الجسمية والعقلية ، فهي تعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ، وتعتبر القدرة حصيلة التفاعل بين متغيرين وهما المعرفة والمهارة ويمكن أن نعبر عنها من خلال المعادلة التالية: القدرة = المعرفة × المهارة.

➤ المعرفة: هي حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد تجاه شيء معين؛

➤ المهارة: هي القدرة على إستخدام وتطبيق حصيلة المعلومات التي يمتلكها الفرد على أرض الواقع وبطريقة صحيحة وبدقة وسرعة متناهية .

ثالثا - إدراك الفرد لدوره الوظيفي: ويشمل التصورات والإنطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة ؛

رابعا - الرغبة : هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد؛

خامسا - بيئة العمل: تتمثل في الملامح المادية مثل: الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، الأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل: العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين، إضافة إلى هذه العوامل هناك عوامل أخرى داخلية منها كالتنظيم، هيكله، أهدافه ، موارده ، مركزه الإستراتيجي ، والإجراءات المستخدمة، والخارجية منها كالعوامل الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والتكنولوجية ... يمكن تمثيل ما سبق في المعادلات التالية :

الرغبة = الإتجاهات والحاجات غير المشبعة ×

القدرة = المعرفة × المهارة × وضوح الدور

الأداء = الرغبة × القدرة × بيئة العمل

محددات الأداء = الدافعية × القدرات × الإدراك

ويضيف كل من عاشور الصقر ومصطفى شاوش محددات أخرى لها دور كبير في معرفة مستوى أداء العاملين في المنظمة ، والمتمثلة في الرضا الوظيفي .

المطلب الرابع : أبعاد التكوين عن بعد ومساهمته في الرفع من أداء الموارد البشرية

بعد الإطلاع على العديد من الأبحاث والدراسات التي تناولت العلاقة بين التكوين عن بعد وأداء الموارد البشرية وُجد أن معظمها يركز على التكوين التقليدي القائم على إرسال العاملين إلى مراكز التكوين المتخصصة سواء التابعة للمؤسسة نفسها أو المستقلة عنها، وقد بينت تلك الأبحاث أن التكوين مهم وله آثار في تعديل وتقويم السلوك ولكن ليس في معزل عن البيئة التي تعيشها المؤسسة. وحتى يمكن معرفة مدى فعالية التكوين مهما كان نوعه يجب طرح الأسئلة التالية : هل التكوين ملائم للحاجات المطلوبة في العمل؟ هل التكوين فعال بحيث يمكن نقل المعارف والمهارات المكتسبة للرفع من الأداء بسهولة إلى الواقع الميداني؟ هل أدى التكوين إلى تحسين الأداء المرغوب؟ هل يمكن تطبيق المهارات المكتسبة من التكوين في المستقبل القريب بدون نسيان ما تم تعلمه؟ هل التكوين هو أفضل ما يمكن عمله من إستراتيجيات وحلول لعلاج مشاكل الأداء، أم ان هناك حلول وطرق أخرى؟ إن الإجابة عن هذه الأسئلة تساهم بشكل كبير في تحسين مردود تكوين الموارد البشرية في المؤسسة مستقبلاً¹⁵.

بالرغم من إثبات أهمية التكوين التقليدي إلا أنه يُعاب عليه تحميل المؤسسة نفقات معتبرة نتيجة زيادة تعداد القوى العاملة فيها بسبب تنوع أنشطتها بتصنيعها مختلف المنتجات الموجهة للعديد من المجالات المختلفة الأذواق الإستهلاكية، وكذا إنتشارها عبر العالم بتجاوزها للحدود الدولية والقارية (الشركات المتعددة الجنسيات) هذا من جهة المؤسسة ، أما من جهة المورد البشري فقد لا يستفيد كلهم من البرامج التكوينية بل يتم إختيار عينة منهم فقط، وقد يكون داخل هذه العينة المختارة عدد معين من العاملين غير الراغبين في التكوين وجها لوجها لأنه ينتابهم شعور بالخوف والخجل عند حضورهم في قاعات التعلم سواء من ناحية طرح الأسئلة أو المشاركة والمنافسة في حلقات التكوين ما ينعكس ذلك بالسلب على مستوى تحصيلهم للمعارف والمهارات . وأثبتت الدراسات حول هذه الأخيرة أن نسبة كبيرة منها تُقَد بعد عودة العاملين إلى مناصبهم وبالتالي عدم قدرتهم تطبيق ما تم تعلمه بسبب وجود فارق زمني بين عملية التعلم وعملية تطبيق ما تم تعلمه خلال عملية التكوين .

إضافة إلى العيوب السابقة هناك عيوب أخرى لا يمكن إغفالها كغياب عنصر التحفيز للتكوين في المدى الطويل والذي يرغب العاملون الحصول عليه لإكمال تكوينهم مدى الحياة، وأيضاً عدم توفر إمكانية الإستفادة من ميزة الزمان والمكان حيث أن العاملين في معظم الحالات يفضلون أوقات وأماكن معينة للتكوين يرون أنها تساعدهم وتلبي رغباتهم، وكذلك عدم توفر إمكانية إعادة الإطلاع على المحاضرات والدروس المقدمة في الدورات التكوينية بهدف ترسيخ المعلومات في ذاكرة المتكون. كلها

¹⁵ - عادل دعاس، مرجع سبق ذكره، ص 158.

عيوب طريقة التكوين التقليدية والتي من شأنها أن تؤثر بالسلب على حجم وجودة المعارف والمهارات المنتظر إكتسابها من البرامج التكوينية ما ينعكس ذلك على الأداء الفعلي بعدم الوصول إلى المستويات المحددة من طرف إدارة المؤسسة وهذه الأخيرة نجدها تبحث دائما عن تحقيق هدف تعظيم أداء مواردها البشرية لأن من خلالهم سيتم تحقيق أهداف المؤسسة ككل . ولن يتم ذلك إلا من خلال البحث عن أساليب جديدة للتكوين كبديل للأسلوب التقليدي والذي عرف مشاكل عديدة .

حاليا يعتبر التكوين عن بُعد البديل الأمثل للتكوين التقليدي والذي جاء كنتيجة حتمية للتطور الهائل الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبح من أهم الوسائل التي يعتمد عليها المدراء لمساعدة العاملين في المؤسسة لتقليص الفجوة الموجودة بين مستوى الأداء الحالي والمستوى المرغوب فيه، فتقنياته الحديثة مكنت المتكويين من إكتساب المعارف والمهارات والخبرات بطرائق مختلفة لم تكن متاحة لهم في الماضي.

وأصبح بالإمكان من خلال أدوات التكوين عن بُعد كالأنترنترنت ومختلف وسائط التعلم الإلكترونية الإستفادة من الخبراء في مختلف التخصصات والتعاون مع الآخرين في اي وقت ومن أي مكان في العالم مما يعطي المتكون الفرصة للمشاركة بفاعلية أكبر في العملية التكوينية.

إن نجاح برامج التكوين القائمة على الوسائط الإلكترونية المتعددة في المؤسسات بما يضمن الرفع من أداء مواردها البشرية مرهون بتحقيق فعاليتها من خلال الإهتمام بالأبعاد المكونة للعملية التكوينية والمتمثلة في : الفعالية الذاتية للمتكون و الدافع أو الحافز لتعلمه ، سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني وتنوعه ، التفاعل والتواصل بين المكون والمتكون ، مناخ التعلم المشجع . و لمعرفة كيفية تأثير فعالية هذه العوامل في الرفع من أداء الموارد البشرية يجب الوقوف على مفهوم كل عامل بذكر أهم ما جاء فيه من الابحاث والدراسات الحديثة حول التكوين عن بُعد ، وهذا ما سيتم عرضه في النقاط الموالية .

أولا : الفعالية الذاتية للتكوين عن بعد ودورها في الرفع من أداء العاملين

تعد من أهم ميكانيزمات القوى الشخصية لدى الأفراد، حيث تمثل مركزا هاما في دافعية الأفراد للقيام بأي عمل أو نشاط إذ تساعد الفرد على مواجهته للضغوط التي تعترضه في مراحل حياته المختلفة، كما تمثل قدرة الفرد على ضبط سلوكه نتيجة لما لديه من معتقدات شخصية، وهذا بدوره يؤثر في إدراك الأفراد لكفاءتهم على أدائهم وبطرق متعددة تمثل عاملا حاسما في الممارسات المهنية، وفي هذا الإطار ووفقا لما جاء به الباحثين كموبو وهيجينس (**compeau and Higgin**) في مجال التكوين هو أن الفعالية الذاتية تعتمد على تصور المتكون بقدراته على أداء سلسلة المهام المتعلقة بالوسائط الإلكترونية

المتعددة للاستفادة من المحتويات التكوينية، وهذا لن يكون إلا من خلال ما يمتلكه المتكون من معارف ومهارات تخص استخدام تلك الوسائط.

ويشير الباحثين أيضا على أن العمال الذين لديهم فعالية ذاتية أكبر على التكوين باستخدام الكمبيوتر يكونون على استعداد لاختيارهم في الدورات التكوينية المبرمجة من طرف المؤسسة على العكس تماما بالنسبة للعمال اللذين لديهم كفاءة ذاتية منخفضة فهم يعانون من مشاكل عديدة في استخدام نظام التكوين عن بُعد. حيث يحصلون على توجيه اقل من المكونين مقارنة مع بيئة التكوين وجها لوجه. بالإضافة الى ما سبق وصل الباحث ليم وآخرين (lim and all) إلى نتيجة مفادها أن العمال ذوي الكفاءة الذاتية العالية للكمبيوتر لديهم رضا أعلى على نظام التكوين عن بُعد وهذا الذي يسعى إليه مدارء المؤسسات بهدف جعل عملية التكوين مفيدة ولها آثار ايجابية على أداء العاملين من خلال تحسين مختلف أبعاده والمتعلقة بالجوانب السلوكية والجوانب الخاصة بالعمل والإنتاجية¹⁶.

ثانيا : الحافز للتكوين عن بعد ودوره في الرفع من الأداء

بالإضافة إلى الكفاءة الذاتية للمتكون يعتبر الحافز أو الدافع للتكوين هو الآخر من بين العوامل المهمة في التكوين عن بُعد ، حيث عُرف على أنه "درجة استعداد المتكون لبذل مجهودات لتحسين الأداء في العمل والتكوين" وعرف كذلك بأنه "الرغبة الخاصة للمتكون في تعلم محتوى الدورة التكوينية " والتي تظهر من خلال الحماس الموجود عند العمال للتكوين والاستمرار في محاولة تعلم مختلف المواد التكوينية عندما يصبح محتواها أكثر صعوبة في التحصيل، وهذا ما أظهرته دراسة للباحث مارتينييو (Martineau) من خلال تبيانها لردود أو إستجابات المتكونين والتي كانت إيجابية بشكل كبير في حالة تلقيهم تحفيزات عالية ومختلفة مادية ومعنوية، ما أوجد علاقة تناسبية بين مستوى التحفيز للتكون وتحسين الأداء بعد الإنتهاء من الدورة التكوينية، نظير ذلك نجد عامل آخر من عوامل التحفيز والممثل في السماح للمتكونين الإختيار والمشاركة في وضع برامج التكوين الخاصة بهم، من شأن توفر عوامل التحفيز السابقة التأثير في مخرجات العملية التكوينية بشكل فعال بحيث ينعكس ذلك بالإيجاب على الرفع من أداء العمال لمهامهم من جميع النواحي الكمية منها والنوعية بمعنى تحقيق مستويات أداء أعلى من المستويات المرغوبة والتي تم التخطيط لها من طرف الإدارة العليا في المؤسسة. وهذا الذي يهدف إليه المشرفين والمدراء من خلال إستراتيجية تنمية المورد البشري والتي تطورت أدواتها بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العقدين الآخرين من القرن الماضي.

¹⁶ - عادل دعاس، مرجع سبق ذكره، ص ص 160-161 بتصرف

ثالثا : سهولة استخدام المحتوى التكويني وتنوعه ومساهمته في الرفع من أداء الموارد البشرية يُعتبر بُعد من أبعاد المحتوى التكويني عن بُعد، وتُعرف سهولة الاستخدام بأنها "الدرجة التي يعتقد فيها المتكون عن بعد أن استخدام نظام التكوين عن بعد يتطلب قليلا من الجهد البدني والعقلي " وفي هذا الإطار وجد الباحثان روكا وجاني (**Roca and gagne**) إن بُعد سهولة استخدام الوسائط الإلكترونية المتعددة تعتبر مؤشرا هاما في استمرار نجاح التكوين عن بُعد . وذلك ما أكده مجموعة من الباحثين بقيادة ليم وآخرين (**Lim and all**)، حيث إعتبروا أن سهولة الوصول الى المحتوى التكويني هي العامل الرئيسي في بيئة التكوين والذي يؤثر على أداء المتكونين عند عودتهم إلى لمختلف التعليمات الموجودة على الأنترنت ما يساعد المتكونين في الحصول على مختلف المعلومات التي يحتاجونها بسرعة وسهولة. ويعزز الاستخدام السهل لنظام التكوين عن بُعد إرتياح المتكونين ويزيد من رغبتهم في الإستمرار للإنخراط في أي برنامج تكويني قائم على الأنترنت أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن تحقق أبعاد المحتوى التكويني من سهولة الاستخدام والوصول وتنوع وجوده المحتوى يؤثر بالإيجاب على رضا المتكون والذي سينعكس هو الآخر على درجة تطبيق ما تم تعلمه خلال مرحلة التكوين عن بعد ما يحسن ذلك من نتائج أداء المهام الموكلة للموارد البشرية المتكونة في المؤسسة.

رابعا: التفاعل والتواصل بين المتكون والمتكون وأثره الإيجابي في الرفع من أداء الموارد البشرية تتمثل خصائص التكوين عن بعد في وجود تفاعلات عديدة بين المتكونين وبعضهم البعض، ومع المتكون، ومع المصادر المتاحة بالبيئة الافتراضية سواء من خلال الإتصال المتزامن والذي يتم في نفس الوقت أو من خلال الإتصال غير المتزامن والذي لا يتطلب وجود جميع المشاركين في البيئة الافتراضية في وقت واحد، ويتم من خلال أدوات عديدة مثل البريد الإلكتروني، والتشارك في المصادر المتنوعة . كما يمكن تسجيل كافة الجلسات التي تعقد بالبيئة الافتراضية وإعادة عرضها فيما بعد سواء للمتكونين لمراجعة ما فاتهم من جلسات أو للمتكونين لمراجعة أدائهم وتقييم أنفسهم، كما يوجد تبادل للأدوار داخل البيئات الافتراضية بين أطراف التكوين حيث يمكن لكل طرف القيام بدوره وتقديم الدعم والتوجيه والإرشاد والتغذية الراجعة من خلال التفاعل المباشر فيما بينهم بالإضافة إلى تبادل خبرات المتكونين داخل الجلسات الافتراضية والتي تُنمي الشعور بالترابط والانتماء لمجتمع الافتراضية وزيادة فرص التعلم لجميع المشاركين وتحقيق متعة التكوين. وتجدر الإشارة إلى أن تنظيم جلسات البيئة الافتراضية لا يتطلب إجراءات إدارية معقدة مثل المتابعة مع دورات التكوين التقليدية والتي تستغرق وقتا وجهدا كبيرا مما

يعني المكون من عبء تنظيم التكوين و يتيح له التفرغ لمهامه التكوينية المباشرة من إعداد للمحتوى والمواد التعليمية وإتاحتها لكافة المشاركين بالتكوين وجدولة مواعيد الجلسات التكوينية والتوظيف الأمثل لتطبيقات شبكة الأنترنت لإكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات وتصميم أنماط تتفاعل مع احتياجات المتكويين وتساعدهم على توظيف أدوات الإتصال والتواصل فيما بينهم وكل ذلك يساعد على تحسين التكوين والإرتقاء بمستواه .

ويؤكد **ديزي موانزا (Daisy Mwanza)** أن نظام الإدارة الجيد للبيئة الافتراضية يجب أن يتسم بالمرونة و يتيح للمكون شرح المحتوى التكويني بأكثر من لغة وأن يتضمن لوحة تحكم مصممة بشكل يحقق سهولة الإستخدام والفاعلية المطلقة واستخدامه بقوة لتقنية الوسائط المتعددة واشتماله على الوظائف الرئيسية للبيئات الافتراضية (بث- توجيه - مراقبة) واستخدامه الضئيل لموارد أجهزة الحاسب، ويتطلب ذلك أدوار جديدة لكل من المكون والمتكويين تتمثل في تحول المكون من محاضر يشرح محتوى إلى خبير يمد المتكويين بالمصادر التكوينية ومشاركا للمتكويين في توليد المعرفة، كما يشجعهم على التوجيه الذاتي والتعامل مع الموضوعات برؤى متعددة، والتفاعل الجماعي الذي يؤدي لزيادة خبرات التعلم والإستفادة من مصادر التعلم.

خامسا :المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بعد وأثره الإيجابي على أداء الموارد البشرية

بالإضافة إلى الأبعاد السابقة والمتعلقة بالعوامل البشرية وبالمحتوى وبالعوامل التكنولوجية المستعملة، يعتبر المناخ التنظيمي هو الآخر من العوامل المهمة والحاسمة في نجاح التكوين عن بعد. فهو عبارة عن : " الخصائص المتعلقة ببيئة العمل في التنظيم المدركة بصورة مباشرة أو غير مباشرة من العاملين، والتي يكون لها تأثير على دوافعهم وسلوكياتهم " وأما أنماطه فهي عديدة ومن أفضلها ما هو إنفتاحيا يشعر العاملون فيه بإشباع حاجاتهم وتسود فيه روح المشاركة والعمل الفرقي وينعم الموظفون فيه بدرجة عالية من الرضا، وكذلك ما هو استقلاليا يسعى فيه المدير إلى تحقيق الأهداف من خلال توفير درجة عالية من الاستقلال للعاملين في ممارسة واجبات ووظائفهم.

ووفقا لدراسة الباحثين **بالدوين وفورد (Baldwin and ford)** حول المناخ التنظيمي فإنه يتعين على المدير العام والمدراء الفرعيين والمشرفين مساندة وتشجيع العمال على المشاركة في البرامج التكوينية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات. وهذا بتأكيد توفير جميع الظروف المعنوية والمادية مع ضرورة التركيز على الجوانب التكنولوجية بتحديثها باستمرار لأن ذلك يسهم في إدراك العمال بأن المؤسسة تبذل جهودا كبيرة لتبني أنظمة تكنولوجية حديثة تساعد في عمليات الإدارة . ومن ذلك يتم التأثير في سلوكيات العمال من خلال تغيير مواقفهم وتصوراتهم داخل المؤسسة، وبناء على ما

سبق يمكن القول أنه كلما كان المناخ التنظيمي مشجع لتكوين العمال في جميع مراحلها بداية من التفكير فيه إلى غاية الإنتهاء منه ثم بعد عودة المُتكوينين إلى مكان عملهم كلما أدى ذلك إلى زيادة فعالية التكوين عن بُعد بنقل ما تم إكتسابه من معارف ومهارات إلى العمل وبالتالي إرتفاع إحتمال تحسن أداء العاملين في المؤسسة.

المطلب الخاص: علاقة وآثر التكوين عن بعد بالأداء

أولاً: علاقة التكوين بالأداء

يُعد التكوين تغيير في سلوك الفرد لسد الفجوات المعرفية والمهارية بين الأداء الحالي والأداء على المستوى المطلوب؛ وهذا ما دعا بالكثير إلى الإعتقاد بأن التنمية للموارد البشرية تركز على نشاط واحد ألا وهو التكوين. ومن هنا يمكن القول أن التكوين يهدف إلى الإهتمام بأداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة في الآن ذاته¹⁷.

وللتكوين الأثر على أداء الموارد البشرية نظرا للعلاقة الجلية بين مستوى الأداء والموارد البشري بما يملكه من قدرة ورغبة في العمل، إذ يُعد هذان العاملان المُحرك الحقيقي للتكوين وسر نجاح المؤسسات في ترقية أداء مواردها البشرية .

عموما يهدف التكوين إلى :

- تلافي جوانب الضعف وتنمية جوانب القوة في الأداء الحالي للمنظمة.
- إكساب الموارد البشرية بالمعارف والمهارات الجديدة لتمكينها من أداء أعمال حديثة في المستقبل.
- رفع مستوى الأداء للموارد البشرية وروحها المعنوية في العمل.
- ترغيب الفرد في عمله بإعتبار أن زيادة إنتاجه مرهون برغبته في أداء العمل.
- توفير الدافع الذاتي لدى الفرد لرفع من مستوى أدائه وتحسين إنتاجه كما ونوعا من خلال توعيته بأهداف المشروع وسياساته.
- إتاحة الفرصة للوقوف على كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتقني.

ثانيا : أثر التكوين عن بُعد على أداء الموارد البشرية

للتكوين تأثير على أداء الموارد البشرية في¹⁸ :

¹⁷- طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، 2015، ص ص 61-62.

¹⁸- عبيدة سعاد، قوجيل سهام، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، المجلد14، العدد02، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، ص 500.

المبحث الثاني : أداء الموارد البشرية ومساهمة التكوين عن بعد في الرفع من مستواه

- رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
- تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.
- تنمية شعور العاملين بالإنتماء والولاء للمنظمة.
- تخفيض مُعدلات كل من الغياب ودوران العمل.
- توعية العاملين بأهمية التكوين وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.

من الواضح أن عملية تطوير الأفراد هي من صميم إختصاص التكوين،ومن ثم يمكن إدراك العلاقة الوثيقة بين التكوين وبين الأداء،فالتكوين يُعتبر آلة التطوير وتحسين الأداء الفعلي للموارد البشرية للوصول إلى مستوى الأداء المُستهدف (المخطط) كما تحدده خطط الأداء. فالتكوين يتعامل مع مجمل أطراف الأداء وليس مع المورد البشري فقط .

خاتمة المبحث الثاني :

عُرض في هذا المبحث الإطار النظري لأداء الموارد البشرية والدور الذي يمكن أن يلعبه

التكوين عن بُعد في الرفع من مستواه، وعلى أساس ذلك تم إستخلاص مجموعة من النقاط وهي :

- يُعبر عن أداء الموارد البشرية بمجموع السلوكيات أو التصرفات التي يقومون بها في عملهم والمترجمة في الأعمال والمهام الموكلة وفق معايير ومستويات محددة لأجل الوصول إلى نتائج تخدم أهداف المنظمة ؛

- تمس أهمية الأداء المنظمة من خلال تطلعها الدائم لتحسينه والرفع من مستواه بهدف كسب مزايا تنافسية في السوق ، وتمس كذلك الموارد البشرية من خلال الرفع من مستوى أدائهم هذا الأمر يجعلهم يشعرون بحالة نفسية جيدة ؛

- تركيز إهتمام المنظمات على أبعاد عملية التكوين عن بُعد ساهم بشكل كبير في تحقيق فعاليتها وبالتالي الوصول إلى الرفع من أداء مواردها البشرية كهدف من أهداف المنظمة.

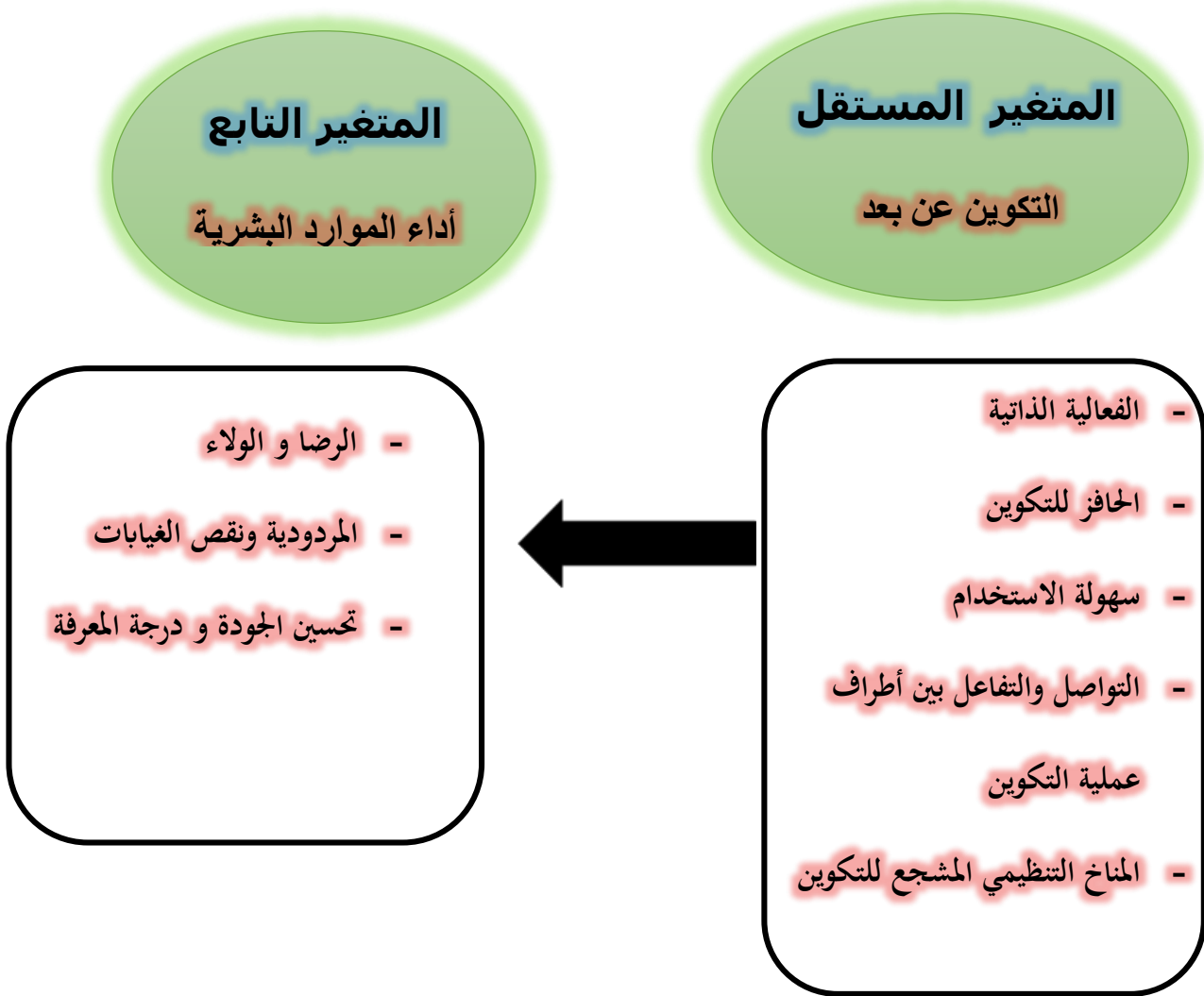
- هناك أثر وعلاقة جد وثيقة بين التكوين والأداء .

نموذج الدراسة : يتكون نموذج الدراسة من متغيرين مختلفين وهما: المتغير الأول وهو متغير مستقل

يتمثل في التكوين عن بعد ، أما المتغير الثاني فهو متغير تابع ويتمثل في اداء العاملين ويتضح نموذج

الدراسة من خلال الشكل التالي :

نموذج الدراسة



المصدر: من تصميم الباحثين بالإستناد إلى: عادل دعاس، مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018م.

المبحث الثالث

الدراسة الميدانية بالمؤسسة

محل الدراسة

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثالث : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة

يتناول هذا المبحث ثلاث نقاط مهمة تخص المؤسسة محل الدراسة وهي : نشأة وتطور مجمع سونلغاز، تنظيم مجمع سونلغاز (فروع) ، التعريف بمديرية الكهرباء والغاز بالمسيلة ، معاهد التكوين والتقييم للمجمع ، حيث تساهم كل هذه النقاط في إظهار المجال المكاني الذي تم إختياره في هذا البحث .

المطلب الأول : نظرة عامة حول مجمع سونلغاز

أولا : تقديم مجمع سونلغاز

ظهر مجمع سونلغاز في إطار القوانين الجديدة للشركات القابضة لسونلغاز والتي كرست من خلاله مبدأ المجمعات الصناعية ، حيث تكونت من الشركة ذات الأسهم سونلغاز (Sonelgaz / SPA) وفروعها ، وهذه الأخيرة تقوم بجميع العمليات التشغيلية الموكلة لها من الشركة القابضة لسونلغاز والتي تضمن حاليا تسيير المجمع من خلال مهام القيادة والإستراتيجية ، ولهذا الغرض تقوم الشركة بوضع وتنفيذ إستراتيجية التنمية الشاملة للمجمع فضلا عن السياسة المالية والموارد البشرية ، كما تهدف إلى إدارة المحفظة ومراقبة تطبيق الأنظمة وتنفيذ مهام التدقيق الداخلي والتفتيش .

ثانيا : نشأة وتطور الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (Sonelgaz)

تعتبر شركة سونلغاز المشغل الوحيد في مجال إمدادات الكهرباء والغاز في الجزائر ، حيث تساهم في تنفيذ السياسة الوطنية للطاقة من خلال برامج التنفيذ الرئيسية في مجال كهربية الريف والحضر وتوزيع الغاز ، مما رفع من معدل التغطية بالكهرباء وصل إلى 98% ومعدل التغطية بالغاز 43% . عرف تطور شركة سونلغاز محطات تاريخية هامة ، وهي موضحة في النقاط التالية :

➡ بداية إستغلال الكهرباء في الجزائر (بداية القرن العشرين) : إشتكت 16 شركة في بداية

القرن العشرين في إمتيازات إستغلال الكهرباء بالجزائر ، وتمثلت تلك الشركات في مجموعة لوبن (Lebon) الفرنسية (الشركة المركزية للإنارة عن طريق الغاز) والشركة الجزائرية للإنارة والطاقة (SAEF) في الشرق والغرب وشركة بوريوني (Bourbonnais) الفرنسية في الشرق وكذلك مصانع ليفي الفرنسية (Lévy) في قسنطينة ، وبموجب القانون المؤرخ بتاريخ 16 أوت 1947م تم دمج الشركات السابقة في شركة كهرباء وغاز الجزائر (EGA) حيث كانت تلك الشركات تمتلك 90% من العقارات الصناعية للكهرباء والغاز في البلد .

➡ مرحلة دعم التنمية الإقتصادية والإجتماعية للجزائر (1962م - 1969م) : إن المسار الجيد

والمدهش لشركة كهرباء وغاز الجزائر يعكس ما نالته الجزائر من حريات بعد إخراجها للمستدمر

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

الفرنسي سنة 1962م ، حيث قامت الدولة بعد ذلك بحشد جميع جهودها لإعادة تنظيم إقتصادها وتلبية الإحتياجات الإجتماعية الكثيرة لمجتمع ذو نمو مرتفع.

✚ **مرحلة إنشاء الشركة سنة 1969م :** تم بموجب المرسوم رقم 96-59 المؤرخ في 28 جويلية 1969م حل شركة كهرباء وغاز الجزائر (EGA) والناجمة عن القوانين الفرنسية لعام 1947م وصدر القانون الأساسي للشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) ، والتي كانت في تلك المرحلة من بين أكبر الشركات تعدادا من ناحية الموظفين بحوالي 6000 عامل ومن ناحية الزبائن بحوالي 700000 زبون.

✚ **وضع المخطط الوطني للكهرباء سنة 1977م :** إبتداء من هذه السنة تم تنفيذ المخطط الوطني بالتركيز على برمجة توفير الكهرباء عبر كامل التراب الوطني ، وذلك بهدف المساهمة في تحديث وتطوير الإقتصاد وتحسين ظروف المعيشة للمواطنين في الجزائر.

✚ **مرحلة إعادة الهيكلة الأولى سنة 1983م :** قامت شركة سونلغاز بإعادة الهيكلة ما تولد عن ذلك ظهور مؤسسات للأعمال المتخصصة ومؤسسة للتصنيع ، حيث جاءت بالتسميات التالية:

✚ **مؤسسة كهريف (KAHRIF)** للتزويد الكهربائي الريفي ؛

✚ **مؤسسة كهركيب (KAHRAKIB)** للهياكل التحتية والمنشآت الكهربائية ؛

✚ **مؤسسة إنيرقا (INERGA)** للهندسة المدنية ؛

✚ **مؤسسة إتيربيك (ETTERBIK)** للتركيب الصناعي ؛

✚ **مؤسسة صناعة العدادات وأجهزة المراقبة (AMC) .**

وبفضل هذه المؤسسات إستطاعت شركة سونلغاز تلبية حاجات التنمية الإقتصادية والإجتماعية للبلاد.

✚ **مرحلة جديدة لسونلغاز سنة 1991م :** أصبحت سونلغاز شركة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) في سنة 1991م ، وتم بموجب الأمر التنفيذي رقم 95 - 208 الصادر بتاريخ 17 سبتمبر 1995م تأكيد الطابع القانوني للشركة بإعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية الوزارة المكلفة بالطاقة والمناجم وتم منحها صفة الشخصية المعنوية المتمتعة بالإستقلالية المالية.

✚ **التحول إلى شركة ذات أسهم في سنة 2002م :** بموجب القانون رقم 01/02 بتاريخ 05 فيفري 2002م والمتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز عن طريق الأنابيب أصبحت سونلغاز تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز وهي شركة ذات أسهم (SPA) ، وقد أعطى الشكل القانوني الجديد للشركة فرصة لتوسيع نشاطاتها لمجالات أخرى تابعة لقطاع الطاقة وأيضا العمل خارج

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

الحدود الجزائرية ، وبصفتها شركة ذات أسهم فلزم عليها إمتلاك محفظة الأسهم وقيم الضمانات وبإمكانها كذلك ان تساهم في شركات أخرى .

➤ **مرحلة توسع مجمع سونلغاز (2004 - 2006م)** : تحولت سونلغاز في سنة 2004م إلى شكل الشركات القابضة ، حيث تم تأسيس بعض وحداتها المسؤولة عن أعمالها الرئيسية كشرركات تابعة لضمان هذه الأنشطة والمتمثلة في : الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (SPE) ، الشركة الجزائرية لتسيير شبكات نقل الكهرباء (GRTE) ، الشركة الجزائرية لتسيير شبكات نقل الغاز (GRTG) وفي سنة 2006م تم إنشاء خمس شركات أخرى والمتمثلة في : المشغل للنظام الكهربائي (OS) والمكلف بقيادة نظام إنتاج ونقل الكهرباء ، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الجزائر (SDA) ، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز للوسط (SDC) ، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز للشرق (SDE) ، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الغرب (SDO) ، تم خلال نفس السنة دمج تلك الشركات في المجمع وهذا بهدف ضمان المهمة الاساسية للشركة والمتمثلة في خدمة المجتمع .

➤ **مرحلة الإنتهاء من إعادة الهيكلة (2007 - 2009م)** : إتبع مجمع سونلغاز خلال هذه السنوات نهج جديد من أجل التقدم إلى الأفضل وتقديم أفضل خدمة للزبائن ، ما دفعها إلى إيجاد صيغة نهائية لتنظيم المجمع الصناعي (الشركة الأم ، فروعها) والمكون من 33 فرع و 6 شركات ، وقد تميزت تلك الفترة بعزم سونلغاز على بذل المزيد من الجهد بتعبئة مالية كبيرة لتطوير وتعزيز بُنيته التحتية .

➤ **تعديل القانون الأساسي لسونلغاز سنة 2011م** : أعيد النظر في القانون الأساسي لسونلغاز المعتمد عام 2002م ، حيث تم تعديله بموافقة مجلس الوزراء يوم 2 ماي 2011م وأصبح تنظيم شركة سونلغاز ذات الأسهم في شكل " الشركة القابضة " دون إنشاء شخصية معنوية جديدة مع أخذها لإسم سونلغاز ، بالإضافة لذلك فإن الشركة القابضة سونلغاز وفروعها تُشكل مجموعة تسمى "مجمع سونلغاز " ، وهذه الأخيرة جاء القانون المعدل ليحتفظ لدورها كالمالكة لمحفظة الأسهم والتي تشكل رأس مال الفروع التابعة لها، وأما دور المجالس الإدارية للفروع فهو المراقبة والتوجيه .

المطلب الثاني : التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة ميدان الدراسة

مديرية التوزيع للكهرباء والغاز بالمسيلة من ضمن 16 مديرية تابعة للمديرية الجهوية للشرق بقسنطينة ، كانت أول إنطلاقة لها في 1979/01/02م ، وقد وضعت في خدمة زبائنها الذين يفوق عددهم 31 ألف زبون في الكهرباء و 142 ألف زبون في الغاز ، ب 5 مقاطعات كهرباء و 5 مقاطعات

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

غاز و 7 وكالات تجارية . وهي تُسير شبكة كهربائية طولها يصل إلى 5491 كم توتر منخفض و 5965 كم توتر متوسط أي بنسبة تغطية كهربائية 88% ، وشبكة للغاز تفوق 3279 كم أي بنسبة 75% ، وبتعداد عمالي يصل إلى 835 عامل .

أولا : الموقع الجغرافي

تقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز في وسط المدينة في شارع ابن باديس، وهي عبارة عن بناية بطابقين إضافة إلى طابق أرضي يُطل على الشارع بواجهتين، واجهة جنوبية في المدخل الرئيسي للمديرية أين يتم تسديد فواتير الكهرباء والغاز وإستقبال الزبائن، وواجهة غربية تتمثل في المدخل الرئيسي لإدارة المديرية، كما يوجد مدخل ثالث من الناحية الشرقية يُطل على مُجمعات سُكانية خاص بالسيارات والشاحنات الخاصة بالمُديرية .

تتمحور وظائف المديرية ضمن إطار إختصاصها فيما يلي :

- ✚ ضمان نوعية وإستمرارية الخدمة ؛
- ✚ تقديم الخدمات (تركيب العدادات، صيانة الشبكات ذات التوتر المُنخفض) ؛
- ✚ تطوير شبكات الكهرباء والغاز التي تمكن من تزويد الزبائن الجدد ؛
- ✚ إستقبال وتوجيه الزبائن ؛
- ✚ ضمان التوازن بين الطلب والعرض في مجال الطاقة ؛
- ✚ التحصيل وإعداد الفواتير ؛
- ✚ ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع ؛
- ✚ ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل ؛
- ✚ التحديد والتعريف بالكيفيات والإمكانيات المتعلقة بالتطبيق (التجهيزات والتركيبات الكهربائية الغازية وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب ؛
- ✚ ضمان التموين اللازم لتحقيق وتنفيذ البرامج المسطرة ؛
- ✚ تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداءات المقدمة للعملاء لتحقيق ميزة إستراتيجية .

ثانيا : أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة

تندرج أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة ضمن الأهداف العامة للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز والتي تتمثل فيما يلي :

- ✚ تطوير كل شكل من أشكال التعاون المشترك في الجزائر أو خارجها مع شركات جزائرية أو أجنبية ؛

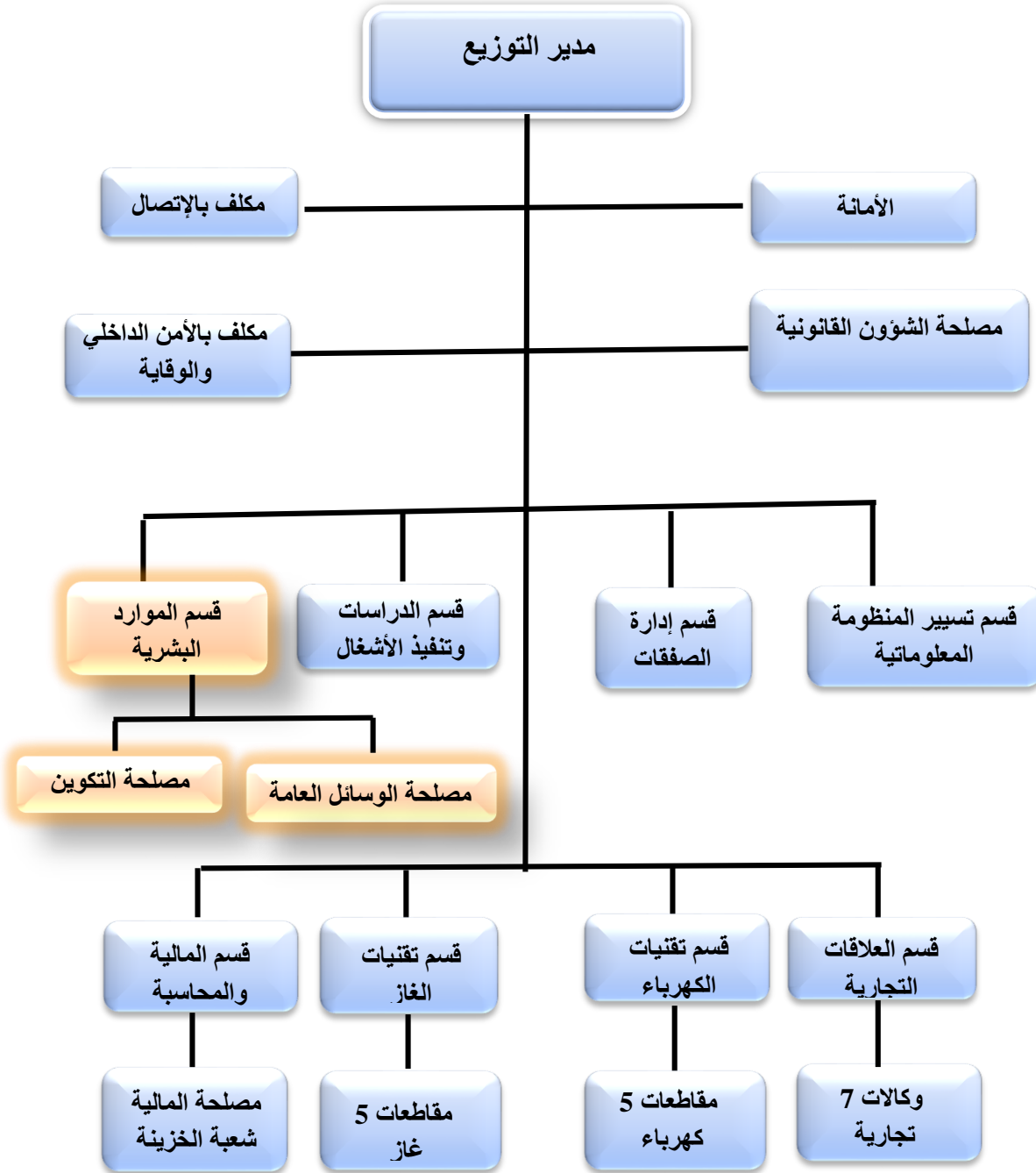
المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

- ✚ إنشاء فروع وأخذ مساهمات من أجل توسيع مجال نشاطها ؛
- ✚ المساهمة في التنمية المحلية بتغطية كامل التراب الوطني بالطاقة ؛
- ✚ دعم الإقتصاد الوطني من خلال تطوير شبكة الكهرباء والغاز بإعتبار الطاقة الكهربائية عامل مهم ورئيسي للتنمية وتطوير الإستثمار الصناعي والفلاحي ومختلف المجالات ؛
- ✚ المساهمة في محاربة النزوح الريفي وهذا بتوفير الكهرباء الريفية وكذا ربط الريف بشبكة الغاز؛
- ✚ تجسيد شعار خدمة الزبون ميدانيا ؛
- ✚ الإهتمام الدائم بالرضا الوظيفي للعامل من خلال سياسة تقييم موضوعية توازن بين الحافز العائد على العامل ومستوى مشاركته في العملية الإنتاجية ، وبالتالي كسب ولاء العامل ؛
- ✚ تدريب وتكوين رأس المال البشري لتنمية مهاراته وخبراته والرفع من أداءه ؛
- ✚ إستقلالية التسيير وإدخال قواعد ذات طابع تجاري ؛
- ✚ تخفيض عوامل التبعية من خلال التحكم في التكنولوجيا ونقل المعرفة الفنية وتخفيض التكاليف وخلق فرص العمل.

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

ثالثا : الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة

الشكل رقم (06) : الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة



المصدر : قسم الموارد البشرية التابع لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الثالث : معاهد التكوين والتقييم لمجمع سونلغاز

أولا : تقديم معهد التكوين في الكهرباء والغاز (IFGE) لشركة سونلغاز

أنشئ المعهد الوطني للكهرباء والغاز (IFGA – SPA) سنة 2007م في إطار توزيع فروع الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وبذلك يصبح كجهاز لتنفيذ سياسة المجمع فيما يتعلق بإملاك وإنتاج والمحافظة على مهارات وكفاءات موارده البشرية ، فجد أنه من خلال أنشطته في تقييم وتكوين الأفراد يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

- إستدامة وإستمرارية المهن الأساسية للشركة وإدماج المهن الجديدة ؛
- إحترافية الإطارات والمسيرين ؛
- إعداد إطارات وكفاءات تعوض المتقاعدين ؛
- التكيف المستمر للموارد البشرية مع التطورات التقنية والتكنولوجية.

بالرغم من الظهور الحديث للمعهد إلا أن البدايات الأولى لنشاط التكوين كانت في سنة 1949م من خلال إنشاء مركز للتكوين والتحسين (CAP) بالبلدية من طرف شركة كهرباء وغاز الجزائر ثم بعد ذلك قامت شركة سونلغاز سنة 1983م بإنشاء مركز جديد يهتم بالتقييم والإنتقاء والموجود في الجزائر العاصمة .

حاليا يملك معهد التكوين في الكهرباء والغاز ثلاث مدارس تكوين متخصصة موجودة في الولايات التالية : (البلدية ، عين مليلة وبن عكنون بالجزائر العاصمة) تهتم المدرستين الأولتين (البلدية وعين مليلة) بالمهن التقنية ، أما مدرسة بن عكنون بالجزائر العاصمة فمهمتها متعلقة بميادين التسيير والإدارة ، ويملك كذلك أربع مراكز للإنتقاء والتقييم في الولايات : الجزائر العاصمة، قسنطينة، وهران، ورقلة بحيث تقوم هذه المراكز بتقييم كفاءات الموارد البشرية لفروع المجمع بفضل أكثر من 60 سنة خبرة وهم متواجدين على كامل التراب الوطني ، ولديها أيضا أكثر من 400 مساعد .

وفي هذا الإطار يعرض المعهد منتجات وخدمات ذات جودة بحيث تستجيب للتحديات الحالية والمستقبلية لزيائنها سواء على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي .

يملك معهد التكوين لسونلغاز نقاط قوة عديدة تخوله أن يعتلي مراتب هامة في الجزائر ، حيث جعلته يتعامل ليس فقط مع فروع الشركة بل مع شركات أخرى لا تنتمي للمجمع سواء داخل الوطن أو خارجه ، وتتمثل هذه النقاط فيما يلي :

- الخبرة الواسعة في هندسة التكوين والتقييم ؛
- تمتلك رأس مال بشري قوي في المهن الكهربائية والغازية ؛
- تمتلك مكونين ومقيمين ذوي خبرة وكفاءة ؛

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

- البرامج التكوينية الموجهة للمهن التي تحتاج التنفيذ الفوري للتكوين في العمل ؛
- يمتلك المعهد الإمكانيات والهياكل القاعدية التكوينية الحديثة والمتلائمة مع الواقع العملي ؛
- مرونة في أنماط التكوين والتقييم (عند الزبائن ، عن بعد) .

ثانيا : أنماط التكوين المقدمة من طرف المعهد

يضمن معهد التكوين في الكهرباء والغاز أربع أنواع من البرامج التكوينية منها ما يخص العمال التقنيين ومنها ما يخص الإداريين ، وتتمثل هذه الأنواع فيما يلي :

- **برامج التكوين المؤهلة :** تهتم بتأهيل الموارد البشرية من أجل إرضاء زبائن المُجمع ، وهي موجهة إلى نوعين من المهن وهما :

✓ المهن التقنية المتعلقة بالكهرباء والغاز : المشغلين ، التقنيين ، التقنيون السامون ؛

✓ مهن الأنشطة المساعدة (الموارد البشرية ، المالية ، المحاسبة ، البيع ...) : تقني في التسيير ، تقني سامي في التسيير الرئيسي .

- **برامج التكوين للتكيف مع المنصب :** تهتم بتأهيل الموظفين الجدد ، وهي موجهة للمهن التالية:

✓ المهن التقنية المتعلقة بالكهرباء والغاز: المهندسون، التقنيون السامون ؛

✓ مهن الأنشطة المساعدة (الموارد البشرية ، المالية ، المحاسبة ، البيع ، ...) : الليسانس ، الماجستير .

- **برامج التكوين لتحسين الوظيفي :** تهتم بصيانة وتأهيل مهارات الموظفين من جميع المستويات المهنية ومن جميع الأنشطة .

✓ برامج التكوين للتعلم وتحسين اللغات الأجنبية .

ثالثا : مدارس ومراكز التكوين التابعة للمعهد :

يمتلك معهد التكوين في الكهرباء والغاز ثلاث مؤسسات تكوينية وهي : المدرسة التقنية بالبلدية،

مركز بن عكنون بالجزائر العاصمة ، مركز عين مليلة ، سيتم تقديمهم في النقاط الموالية :

1- مركز التكوين بن عكنون للجزائر العاصمة (CBA)

أنشئ مركز التكوين بن عكنون سنة 1971م في أعالي ولاية الجزائر العاصمة أمام الحي الجامعي، ويعرض المركز مجموعة واسعة من البرامج التكوينية في تقنيات التسيير والإدارة ، تتميز تلك البرامج بالنمطية ، أو بحسب ما يطلبه الزبون ، ويدعم المركز عبر هذه الأخيرة التطوير المهني للإطارات من الجانب التسييري وإضفاء الطابع المهني لهم .

يمتلك مركز التكوين لبن عكنون هياكل بيداغوجية وترفيهية هائلة ، حيث يضم 340 مقعد بيداغوجي و 15 قسم مجهزة ، ومخبر للتكوين الإلكتروني ، وقاعة للمحاضرات تستوعب 225 مقعد،

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

ومكتبة بها 1000 مرجع ، بفضل هذه الهياكل إستطاع المركز تقديم برامج تكوينية تمس جميع المجالات الإدارية وهي : المحاسبة والمالية ، الموارد البشرية (اللوائح والإجراءات القانونية) ، التسويق، تسيير العملاء، الإعلام الآلي، التموين، تسيير المخزون، مراقبة التسيير، التدقيق الداخلي، إدارة العمليات، إدارة المشاريع، أدوات الجودة، تعليم اللغات، وأما من ناحية الهياكل الإجتماعية فالمركز يتوفر على إقامة بطاقة 144 غرفة وقاعتين للإطعام و مقهيين وقاعة للرياضة .

2 - مركز التكوين لعين مليلة:

أنشئ مركز التكوين لعين مليلة سنة 1986م إستجابة للطلبات المتزايدة لمُجمع سونلغاز على التكوين في قطاعي الكهرباء والغاز، ولأجل ذلك أنشأ المركز مرافق تكوينية هامة وأماكن للإقامة على مساحة قدرها 17 هكتار، حيث تقدم تلك المرافق برامج تكوينية مختلفة تمس العديد من المجالات التقنية والمتمثلة في : إنتاج الكهرباء، نقل الكهرباء، توزيع الكهرباء، توزيع الغاز عن طريق الأنابيب، الأمن المرتبط بمهن الكهرباء والغاز .

يقدم المركز جميع متطلبات التكوين المهني عن طريق إمتلاكه لـ 386 مقعد بيداغوجي و 21 ورشة متخصصة موجهة للمهن القاعدية لمُجمع سونلغاز والمتمثلة في : صيانة وإستغلال الشبكات الكهربائية، صيانة وإستغلال شبكات الغاز، إنتاج الكهرباء ، ولديه كذلك 17 قسم للتدريس وقلعة للإعلام الآلي ومكتبة بها 8000 عنوان وقاعتين للمطالعة ، ويمتلك قاعات للرياضة ومطاعم وإقامة بسعة 144 غرفة .

3 - المدرسة التقنية للبلدية (ETB) :

تقع المدرسة في وسط مدينة ولاية البلدية بمساحة قدرها 13 هكتار وتقدم برامج تكوينية توافق مهمتها وذلك بفضل البيئة التحتية وميادين التكوين المجهزة بالمنشآت الكهربائية والغازية ، وكذلك بتوفير جميع شروط الدعم الشامل للمُتكوينين .

أنشئت المدرسة التقنية من طرف شركة كهرباء وغاز الجزائر (EGA) سنة 1949م بتسمية أخرى،واليوم هي معروفة بإسم المدرسة التقنية للبلدية Ecole Technique de Blida (ETB)، حافظت هذه الأخيرة على مهمتها الأساسية والمتمثلة في التكوين في المهن المتعلقة بالكهرباء والغاز، حيث تتمثل أهم مجالات التكوين في: إنتاج الكهرباء، نقل وتوزيع الكهرباء، نقل وتوزيع الغاز عن طريق الأنابيب، الأمن والوقاية في مهن الكهرباء والغاز، الطاقات المتجددة في سنة 2011م.

3. 1 . واقع التكوين في المدرسة التقنية بالبلدية

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

يعمل مخبر التكوين عن بُعد المتواجد في المدرسة التقنية بالبلدية على إعداد دورات تكوينية لفائدة العاملين في مختلف فروع شركة توزيع الكهرباء بالمسيلة وهذا إستجابة لمراسلة الوزارة الوصية (الطاقة والمناجم) التي كلفت فيها المدرسة بإعتماد التكوين لتنمية كفاءات الشركة، حيث رصدت المدرسة التقنية الوسائل المادية والبشرية اللازمة لذلك.

وهناك نوعين من الدورات التكوينية، فالأولى يتم فيها التكوين طول مدة الدورة ، لكن ما يهمننا هو الثانية التي تُقسم فيها الدورة التكوينية إلى فترتين :الفترة الأولى (65 يوما) تُخصص للتكوين عن بُعد،والفترة الثانية (5 أيام) تكون في ورشات ومخابر المدرسة التقنية في بعض التخصصات التي تتطلب تطبيق ميداني.

إحصائيات الدورات التكوينية عن بُعد التي إستفاد منها إطارات وعمال شركة سونلغاز بالمسيلة والتي تمت في المدرسة التقنية بالبلدية تتلخص في الجدول التالي.

الجدول رقم (01) : عدد الدورات التكوينية بمديرية سونلغاز المسيلة

السنة	عدد الدورات التكوينية عن بعد	عدد المتكويين عن بعد
2019	45	الإطارات (مسؤولي المصالح والمدراء) : 10 العمال التقنيون : 35
2020	49	الإطارات (مسؤولي المصالح والمدراء) : 11 العمال التقنيون : 38
2021	169	الإطارات (مسؤولي المصالح والمدراء) : 45 العمال التقنيون : 124

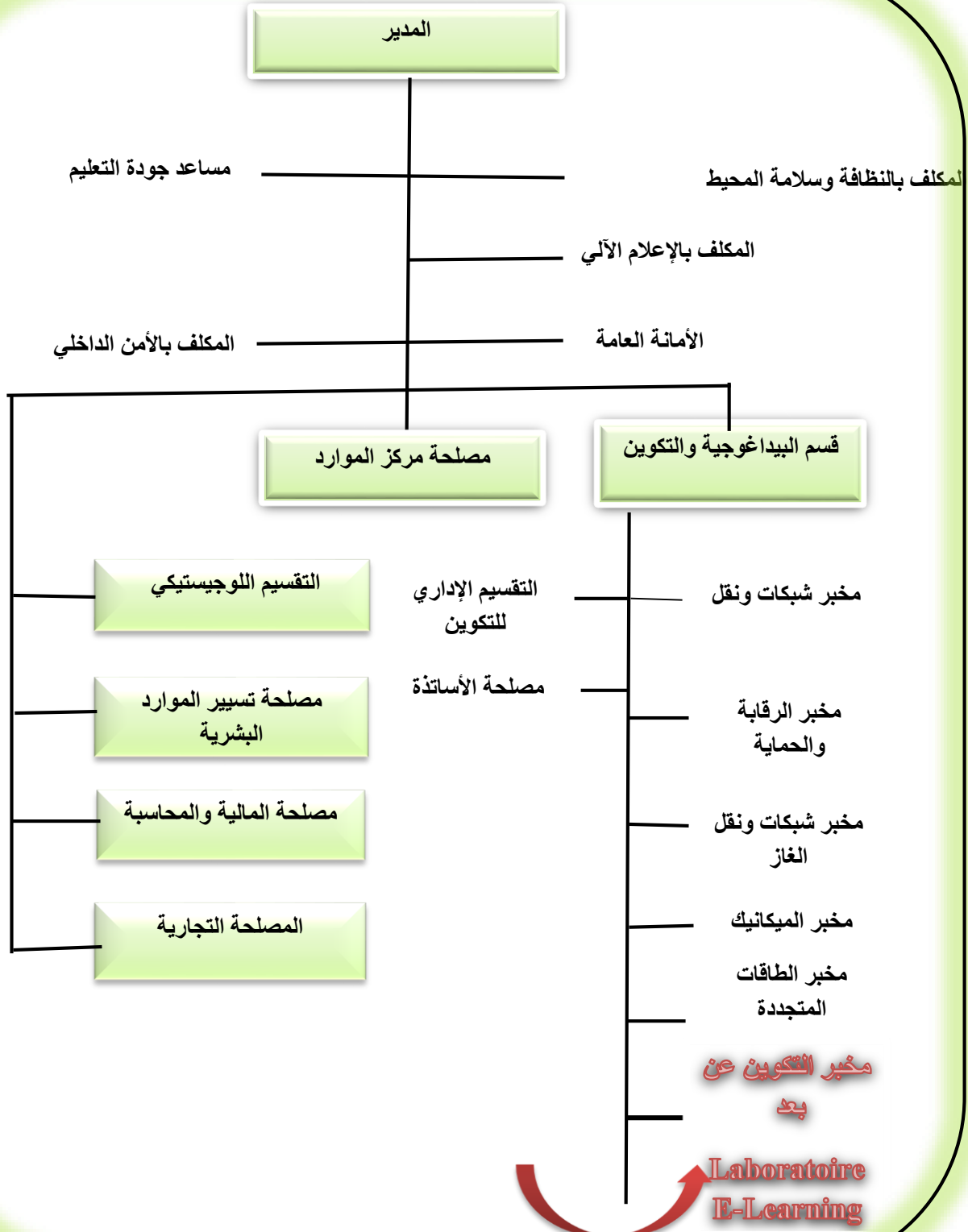
المصدر : قسم الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة

الملاحظ في الجدول أعلاه أن عدد الدورات التكوينية عن بُعد في تزايد مستمر نتيجة ظهور جائحة كورونا لتفادي الإحتكاك والحد من إنتشار العدوة، كما أن العدد الكبير الذي إستفاد من دورات التكوين عن بُعد هم العمال التقنيون .

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

يتضمن تنظيم المدرسة التقنية بالبلدية مجموعة من المصالح والدوائر والمخابر يتم توضيحها بالتفصيل في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07) : الهيكل التنظيمي للمدرسة التقنية البلدية



رابعاً: التعريف بالمنصة الإلكترونية (إقرأ) للتكوين عن بعد (IFEG E – Learning)

لقد وضع قسم البيداغوجيا والتكوين التابع للمدرسة التقنية لمجمع سونلغاز بالبلدية منصة إلكترونية للتكوين عن بعد تحت مسمى إقرأ (" Plateforme d'enseignement à distance) IKRAA، تعمل على خلق بيئة تعليمية عبر الأنترنت ، تُعزز من خلالها التبادلات العلمية بين المُتكوّنين والمُكوّنين ، حيث تُتيح هذه المنصة إنشاء وتعديل الدروس التكوينية على الأنترنت وإثرائها بالمواد المتعددة الوسائط مثل الملفات والفيديوهات والتحاضر المرئي عن بعد.

كما يوجد في هذه المنصة دورات تكوينية مختلفة نذكر منها : نقل وتوزيع الكهرباء، الطاقة، التعليم العام، السلامة الكهربائية والعديد من الأنشطة التكوينية التي تسمح من جهة بتقييم المكتسبات، ومن جهة أخرى تسمح للمُتكوّنين بالتشاور على الخط (من خلال المنصة) مع بعضهم البعض و مع المُكوّنين حول المواضيع المطروحة ، كما تمكن المُكوّنين من نشر الدروس والأهداف ووضع الواجبات والأنشطة التكوينية، ومشاركة المحتوى العلمي مما يساعد على تحقيق مخرجات تكوينية ذات جودة عالية .

◆ - تنظيم البرنامج التكويني عن بُعد

تتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية :

- ضبط قوائم المُتكوّنين الذين سيجتازون الدورة التكوينية، والتي تم إرسالها من طرف مصالح الموارد البشرية في مُختلف فروع سونلغاز .
- يتم إرسال بطاقة معلومات إلى المُتكوّنين المعنيين بالدورة التكوينية
- يتم تخصيص الأسبوع الذي يسبق بداية الدورة التكوينية لتهيئة المُتكوّنين على العمل في منصة التكوين عن بُعد .
- يُطلب من المُتكوّنين تحميل البرامج الضرورية للعمل في منصة التكوين عن بُعد

◆ - تنفيذ برنامج التكوين عن بُعد

- في هذه المرحلة يتم دخول المُتكوّنين والمُكوّن إلى نظام التكوين تظهر الصفحات التالية :
- أولاً يقوم المُتكوّن بالإتصال بالعنوان الإلكتروني <https://ikraa.ifeg.dz> بإستخدام المتصفح (موزيلا فايرفوكس أو أنترنيت أكسلورر أو جوجل كروم) ثم في الصفحة الرئيسية يطلب من المُتكوّن إدخال إسم المُستخدم وكلمة السر للوصول إلى الدورات المختلفة التي تم تسجيله فيها .
 - تسجيل الدخول : حيث يقوم المُتكوّن بكتابة إسم المُستخدم

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة



تسجيل الدخول

اسم المستخدم / عنوان البريد الإلكتروني

كلمة السر

تذكر اسم المستخدم

تسجيل الدخول

كلمة المرور المفقودة ?

المصدر :الموقع الرسمي للتكوين عن بعد ، معهد التكوين في الكهرباء والغاز IFEG بتصرف،
<https://ikraa.ifeg.dz> تاريخ الإطلاع : 17/01/2022 ، بتوقيت : 10 : 08.

- الصفحة الرئيسية : وتتضمن العناصر التالية : محتوى التكوين- المحادثة - التقييم - البريد - ملفات التحميل - البحث .



المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

الدورات المتاحة على المنصة ، كما هو موضح في الشكل أدناه :



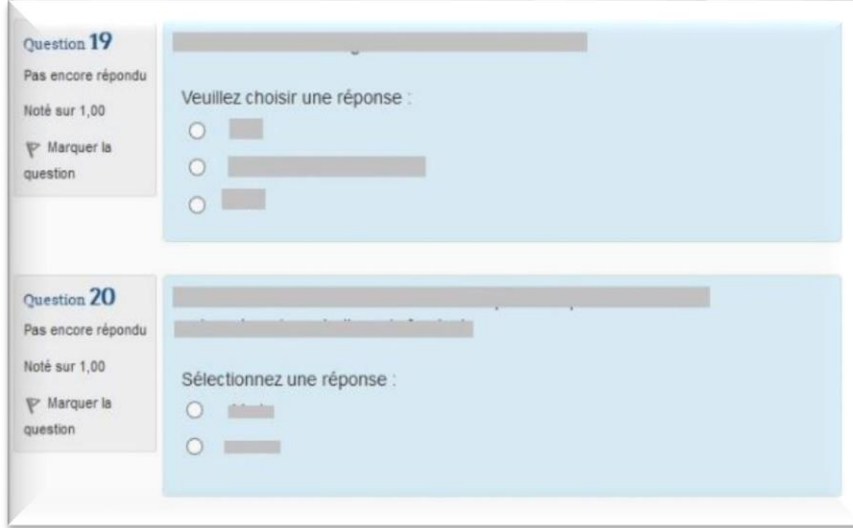
- دراسات الأثر البيئي
- تأثير الطاقات المتجددة على البيئة
- الشروع في العمل Excel 2013
- الطاقة الحرارية الأرضية
- الكتلة الحيوية
- ومهامه CPHS دور
- منع المخاطر الكيميائية
- الوقاية من مخاطر الضوضاء والاهتزازات
- الوقاية من المخاطر الحرارية والميكانيكية
- تنشيط Windows
أمن الغاز
انتقل إلى إعدادات الكمبيوتر
Windows
- الطاقة الشمسية الكهروضوئية
- الوقاية من المخاطر الكيميائية
- الوقاية من مخاطر الضوضاء والاهتزازات
- الوقاية من المخاطر الحرارية والميكانيكية
- سلامة الغاز
- الطاقة الشمسية الكهروضوئية
- الحماية الكهربائية
- (في التعلم المدمج) HTB تعليمات وإجراءات عامة لتشغيل شبكة كهرباء
- حماية منشآت الغاز من التآكل
- معالجة المياه
- مقدمة في الطاقات المتجددة
تنشيط Windows
انتقل إلى إعدادات الكمبيوتر لتنشيط
السلامة الكهربائية للتأجير (في التعلم المدمج)



الصفحة الرئيسية تتيح للمتكور عن بعد تنزيل البرامج الضرورية لقراءة ملفات الفيديو و الـ PDF

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

ولتقييم المتكون عن بعد، في المنصة يوجد نوعان من التقييمات على شكل واجب و آخر عن طريق أسئلة إختيار من متعدد (QCM) .



بخصوص أنشطة الإتصال سواء مع المكون أو المتكونين فيما بينهم ، وضعت المنصة الإلكترونية للتكوين عن بعد قائمة فرعية سمتها (بريدي الإلكتروني)، من خلالها يتم طرح الأسئلة على المكون أو بعض الإستفسارات بخصوص مقاييس التكوين .



كما وضعت المنصة شهادة تكوين عن بعد حول موضوع " تأثير الطاقات المتجددة على البيئة " موجهة للمهندسين والتقنيين من دون أن تكون لهم مكتسبات قبلية ، مدت التكوين أسبوعان بمعدل 10 ساعات (ساعة كل يوم) ، حيث يتم التكوين عن بُعد بواسطة الأدوات البيداغوجية التالية : مرافقة مكون على الخط (Accompagnement assuré par un tutorat en ligne)، منتديات ()

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

Forum، مراسلات (Messagerie) ، محادثة (Chat) و وثائق داعمة (Documentation Support) . (

الأهداف المنشودة ، جعل المتكون عن بُعد يفهم ويستوعب أهمية مختلف قطاعات الطاقات المتجددة وتأثيرها على البيئة و يُكَلِّل في الأخير بشهادة .

VOTRE FORMATION EN UN SEUL CLIC 

 **IFEG** Ecole Technique de Blida

IMPACT DES ENERGIES RENOUVELABLES SUR L'ENVIRONNEMENT

BUT
Préparer une ressource humaine capable d'appréhender l'impact des énergies renouvelables sur l'environnement.

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de Stage 

MODE DE FORMATION
E-Learning Tutoré (100% à distance).

POUR QUI ?
- Ingénieurs et Techniciens de profil technique.

PRE-REQUIS :
Aucun prérequis nécessaire.

DUREE :
02 semaines à distance, soit une heure par jour ouvré(10h).

ECOLE DE FORMATION :
Ecole Technique de BLIDA

METHODE & MATERIELS PEDAGOGIQUES :
Moyens didactiques
- Plate-forme d'enseignement à distance IKRAA.
- Accompagnement assuré par un tutorat en ligne.
- Forum, Messagerie et Chat.
Documentations support.

OBJECTIF (S)
- Comprendre les enjeux du développement durable.
- Identifier les différentes filières des énergies renouvelables.
- Identifier l'impact environnemental des énergies renouvelables.

CONTENU

1. Développement Durable :
- Objectif du développement durable.
- Protocole de Kyoto.
- Développement des énergies renouvelables.
- Cadre législatif et réglementaire.
- Principaux acteurs dans le domaine du développement durables.

2. Impact des énergies renouvelables :
- Le programme national des énergies renouvelables.
- Filières des énergies renouvelables.
- L'ampleur des énergies renouvelables dans le monde (les chiffres clés).
- L'impact environnemental des énergies renouvelables.
- Comparaison de l'impact des filières des énergies renouvelables et non-renouvelables sur l'environnement.


Laboratoire Energies Renouvelables
☎ Tél : (+213) 025 20.63.07 | ✉ boukarfaouzi@feg.dz


Laboratoire e-learning
☎ Tél : (+213) 025 20.63.06 | ✉ hadada.felha@feg.dz | 🌐 Plateforme : Ikraa.feg.dz

Ecole Technique de Blida
☎ Tél : (+213) 025 20.63.00/01 | 📠 Fax : (+213) 025.20.62.52 | 🌐 Site web : www.feg.dz

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المصدر :الموقع الرسمي للتكوين عن بعد ، معهد التكوين في الكهرباء والغاز IFEG
<https://ikraa.ifeg.dz> تاريخ الإطلاع : 18/01/2022 ، بتوقيت : 10 : 09.

خامسا : تقويم البرنامج التكويني

يقوم المهندس المشرف على منصة التكوين عن بُعد بمتابعة المُكون والمُتكونين من حيث الإلتزام والإجابة على الأسئلة المطروحة،وفي نهاية كل محتوى تكويني يتم إجراء إختبارات لتقييم المُتكونين وقد تكون هذه الإختبارات بشكل مباشر ، وبعد اجتياز المُتكون الدورة التكوينية بنجاح تُمنح له شهادة تربص .

ويتم في هذه المرحلة كذلك الإستفادة من إقتراحات المُتكونين في ما يخص البرنامج التكويني من أجل تغطية بعض النقائص إن وُجدت .

المطلب الرابع: بناء أداة الاستبيان مع عرض و تحليل بيانات الدراسة

أولا : بناء الإستبيان

لقد مرت عملية تصميم إستمارة الإستبيان بثلاث مراحل وهي:

◆ **مرحلة البناء الأولي:** تمت هذه المرحلة على أساس المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكوين عن بُعد وأبعاده وكذا أداء العاملين بحيث تمت صياغة مجموعة مُعتبرة من العبارات.

◆ **مرحلة التحكيم:** حيث تم عرض عبارات الإستبانة على مجموعة من المُحكّمين ذوي الخبرة في مجال تخصص الموضوع وفي مجال إعداد الإستبانات،فبعد إسترداد الإستبيان وُجد أن هناك ملاحظات عديدة حول عبارات الإستبيان سواء من ناحية اللغة أو المضمون ، فأخذ كل ذلك بعين الإعتبار وتم إجراء التعديلات على عبارات الإستبيان .

بعد ضبط الإستبيان وإخراجه في شكله النهائي تم توزيعه على مفردات عينة الدراسة والمُقدرين ب 70 مفردة ،تم إسترداد 60 إستبانة من الإجمالية الموزعة ، ولاحظ الباحثان من خلال فحص ما تم إسترجاعه عدم صلاحية 6 إستبانات للتحليل وهذا لعدم ملئها كاملة،وضياع 4 وعليه بلغ عدد الإستبانات المُستردة بعد حذف غير الصالحة منها 60 إستبانة.

وأما المقياس الذي تم إختياره لهذا الإستبيان فهو مقياس ليكرت السباعي بإعتباره أنسب مقياس في حالة مُحاولَة معرفة آراء وإتجاهات أفراد العينة حول ظاهرة ما،ومن ذلك تكمن درجات المقياس في سبع مستويات أدناه 1 وأعلاه 7 ، وهي ممثلة فيما يلي :

✓ لا أوافق بشدة أعطينا له 1 درجة

✓ لا أوافق أعطينا له 2 درجة

✓ لا أوافق نوعا ما أعطينا له 3 درجات

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

✓ **مُحايد** أعطينا له 4 درجات

✓ **أوافق نوعاً ما** أعطينا له 5 درجات

✓ **أوافق** أعطينا له 6 درجات

✓ **أوافق بشدة** أعطينا له 7 درجات

ثانياً - أقسام الإستبيان : يتكون الإستبيان في هذه الدراسة من 36 سؤالاً مُقسمة إلى ثلاثة أجزاء حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02) توزيع بنود الإستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية.

النسبة %	عدد البنود	ترتيب البنود	الأبعاد	المحاور
13.90	05	من العبارة 01 إلى 05	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
11.11	04	من العبارة 06 إلى 09	بُعد الفاعلية الذاتية	المتغير المُستقل (التكوين عن بُعد)
11.11	04	من العبارة 10 إلى 13	بُعد الحافز للتكوين	
11.11	04	من العبارة 14 إلى 17	بُعد سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني	
13.90	05	من العبارة 18 إلى 22	بُعد التواصل والتفاعل بين اطراف عملية التكوين	
13.90	05	من العبارة 23 إلى 27	بُعد المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد	المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)
8.33	03	من العبارة 28 إلى 30	بُعد الرضا والولاء	
8.33	03	من العبارة 31 إلى 33	بُعد المردودية ونقص الغيابات	
8.33	03	من العبارة 34 إلى 36	بُعد تحسين الجودة ودرجة المعرفة	
% 100	36	المجموع الكلي للعبارات		

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين، بالاعتماد على حريزي فاروق، أثر استخدام الانترانت على إستدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة المسيلة، 2017، ص 89.

المقياس المستخدم: اشتمل الاستبيان على الأسئلة المُقيدة للإجابة عنها بإختيار واحد من بين الإختيارات السبعة المطروحة وذلك بوضع علامة (X) في الإجابة المُلائمة لذلك، أي تم إستخدام مقياس ليكارت Likert سبع درجات وهذا من أجل الحصول على مجال تباين أوسع وتحليل مُعطيات تعكس الظاهرة المدروسة وهو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (03) يمثل مقياس ليكارت سبع درجات

الدرجة	1	2	3	4	5	6	7
مجال المتوسط الحسابي	[1.85-1]	[2.71-1.86]	[3.56-2.72]	[4.41-3.57]	[5.26-4.42]	[6.11-5.27]	[7 - 6.12]

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثا : صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها

جاءت الأسئلة بناء على ما جاء في الجانب النظري للدراسة ومن الدراسات السابقة حيث تم بناء استمارة الاستبيان بالاعتماد على المراجع التالية:

الجدول رقم (04) تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمدة

عدد البنود	المراجع المعتمدة في بناء استمارة الاستبيان	الأبعاد	متغيرات الدراسة
5 بنود	/	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
4 بنود	تم صياغتها بالاعتماد على الجانب النظري - فيوليت شفيق سريان وآخرون، 2015. - جمال علي الدهشان، 2019. - عادل دعاس، 2018. - بن مرزوق عوده السناني 2012. و الدراسات السابقة التالية :	بُعد الفاعلية الذاتية	المتغير المستقل التكوين عن بُعد
4 بنود		بُعد الحافز للتكوين	
4 بنود	دراسة khloud Boukamal et al ،2016.	بُعد سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني	
5 بنود	دراسة علي بن شرف الموسوي، 2010.	بُعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين	

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

5 بنود	دراسة - Therasamy Ramayah et al 2011.	بُعد المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد	
27 بند	مجموع بنود المتغير المستقل		
3 بنود	- الجانب النظري للدراسة:. - شفاء كرو، 2016. - زرنوخ أمحمد، 2009. والدراسات السابقة التالية : -دراسة : Rabeb Mbarek and Ferid Zaddene 2013. - دراسة : مجاهد عثمان خالد محمد 2016. - دراسة عطا الله محمد تيسير 2008.	بُعد الرضاء والولاء	المتغير التابع أداء الموارد البشرية
3 بنود		بُعد المردودية ونقص الغيابات	
3 بنود		بُعد تحسين الجودة ودرجة المعرفة	
9 بنود	مجموع بنود المتغير التابع		
36 بند	المجموع الكلي للبنود		

المصدر : من إعداد الطالبين، بالاعتماد على حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على إستدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة المسيلة، 2017، ص 184.

رابعا : عرض وتحليل بيانات الدراسة

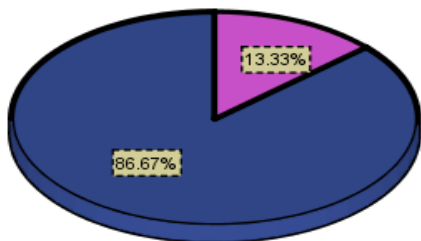
☞ دراسة الخصائص الديمغرافية لمفردات العينة

من منطلق الدراسة قمنا بإختيار خمسة خصائص ديمغرافية يُعتقد أن لها علاقة بمتغيرات البحث، ولقد حُددت في : الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى المهني، سنوات الخبرة، والجدول الموالي يُلخص تلك الخصائص بعرض للتكرارات والنسب المئوية إنطلاقا من إجابات مفردات العينة في الإستبيان .

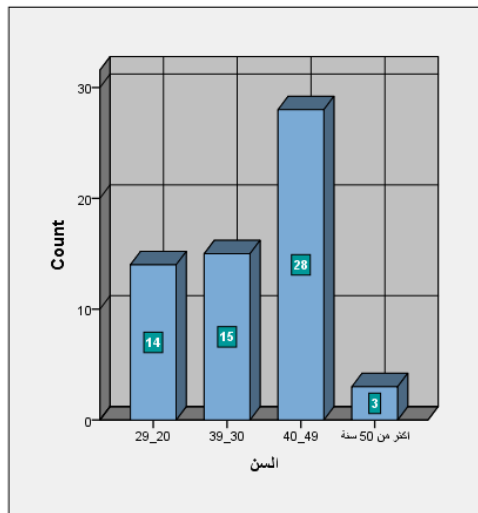
الجدول رقم (05) الخصائص الديمغرافية لمفردات عينة البحث

المتغير	السمة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	52	86.7
	أنثى	8	13.3
	المجموع	60	100
العمر	20 - 29 سنة	14	23.3
	30 - 39 سنة	15	25.0
	40 - 49 سنة	28	46.7

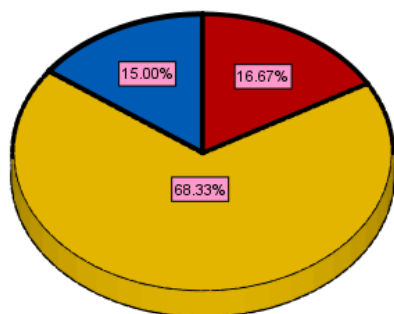
جنس
المستجوب
■ ذكر
■ أنثى



المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة



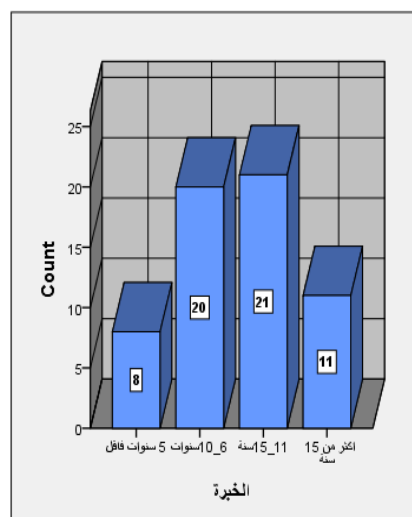
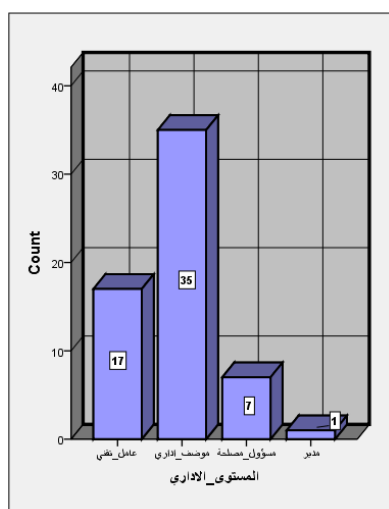
المستوى_التعليمي
 ثانوي_فأقل
 جامعي_(تدرج)
 جامعي_ما بعد_التدرج



5.0	3	أكثر من 50 سنة	
100	60	المجموع	
15	9	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
68.3	41	جامعي(تدرج)	
16.07	10	جامعي(ما بعد تدرج)	
100	60	المجموع	
28.3	17	عامل تقني	المستوى الإداري
58.3	35	موظف إداري	
11.7	7	مسؤول مصلحة	
1.7	1	مدير	
100	60	المجموع	
13.3	8	5 سنوات فأقل	الخبرة
33.3	20	6 - 10 سنوات	
35.0	21	11 - 15 سنة	
18.03	11	أكثر من 15 سنة	
100	60	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات SPSS

الشكل رقم (08) النسب المئوية للخصائص الديمغرافية لمفردات عينة البحث



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات

SPSS

يتضح من الجدول السابق في الجزء المُتعلق بالجنس ان نسبة المُتكونين من الذكور (86.7 %) أما نسبة الإناث فهي (13.3 %) وهذا ما قد يُساعد في فهم عبارات الإستبيان من ناحية الجوانب المُتعلقة بالمتطلبات التقنية للتكوين عن بُعد ، وأما فيما يخص الجزء المتعلق بالعمر فلقد تركزت في الفئة من (30 – 39) و الفئة من (40 – 49) بنسبة (25.0 %) و (46.7 %) على التوالي ، اي أن الفئتين الثانية والثالثة شكلت ما مجموعه (71.7 %) من المجموع الكلي من العينة ، أما عدد الفئة العمرية أكبر من 50 سنة فقد بلغ عددهم 3 أفراد بنسبة قُدرت بـ 5 % في حين أن الفئة العمرية الأقل هي من 20 – 29 سنة حيث بلغ عددهم 14 فردا بنسبة بلغت (23.3 %) وهي نتيجة طبيعية تدل على ان الوظائف المشغولة هي لأصحاب الخبرات والتي يُمكن أن لا نجدها في الأفراد الذين هم ما دون الثلاثين .

وأما بالنسبة للمستوى العلمي فنجد تركز غالبية مُفردات العينة في الفئة الثانية بنسبة (68.3%) وهي تتعلق بالمستوى (الليسانس والماستر) ، أي أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعية ، ثم تليها فئة مستوى جامعي ما بعد التدرج (ماجستير/ دكتوراه) بنسبة (16.7%) في حين أن المستوى الأقل هو المستوى الثانوي فأقل بنسبة (15 %) ، مما يؤكد إعتماد المؤسسات محل الدراسة على أصحاب المؤهلات العلمية المكونة تكوينا اكاديميا ومزجها مع الأفراد الذين لهم خبرات ميدانية في المجال.

وأما من ناحية المستوى الإداري نُلاحظ أن النسبة الأكبر كانت للموظفين الإداريين (58.3%) ويعود ذلك إلى أن البرامج التكوينية عن بُعد كانت في بدايتها وبشكل أكبر موجهة للإداريين . وفي الأخير أظهرت البيانات المُتعلقة بالخبرة أن حوالي (35.0%) من مفردات العينة تتحصر خبرتهم ما بين (11 إلى 15 سنة) ، وهذا يدل على أن المستجوبين بإمكانهمظهار توجهاتهم وأراءهم حول أبعاد التكوين عن بُعد وحول أداء الموارد البشرية من ناحية الجوانب الشخصية والسلوكية والكمية.

خامسا : إختبار التوزيع الطبيعي

- بما أن العينة تفوق 50 مفردة حيث لدينا 60 مفردة قابلة للتحليل ، وحسب نظرية النهاية المركزية فإن جميع البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي .

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

- بما أن نموذج الدراسة يحتوي على متغيرين مستقل (التكوين عن بُعد) وتابع (أداء الموارد البشرية)
(نستخدم تقنية الإنحدار البسيط لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الخامس: عرض ومناقشة فرضيات الدراسة

بما أن منهج الدراسة يتكون من متغيرين ، مُستقل يتمثل في (التكوين عن بُعد) ومتغير تابع تمثل في (أداء الموارد البشرية) أين تم تقسيم المتغير المُستقل إلى 5 أبعاد (الفعالية الذاتية، الحافز للتكوين، سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني، التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد، المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد) ولإختبار الفرضيات سيتم إستخدام الإنحدار المتعدد

أما فيما يخص معامل التحديد R^2 فإنه يمثل نسبة 75.1 % وهو دال إحصائيا وهذا يعني أن التباين في المتغير المُستقل (التكوين عن بُعد) يُفسر ما مقداره 75.1 % من التباين الحاصل في المتغير التابع متمثلا في أبعاده الخمسة (الفعالية الذاتية، الحافز للتكوين، سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني، التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد، المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد)

H0: لا يساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة.

إذا كان Sig أكبر من 0.05

H1: يساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة.

إذا كان Sig أصغر من 0.05

الجدول رقم (06) نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد للفرضية الأولى

النتيجة	مستوى الدلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
دال إحصائيا	0.000 ^b	32.537	.751	.728 ^a	التكوين عن بُعد وأداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS V.20

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (06) أن قيمة F الجدولية دالة إحصائية، بما أن قيمة Sig أقل من 0.05 والتي بلغت 0.000 ، هذا يدل على أن نموذج معادلة الإنحدار دال إحصائيا وهو مُلائم وصالح لمعادلة الإنحدار أي أن المتغير المُستقل (التكوين عن بُعد) دال إحصائيا في توقعه لقيم المتغير التابع (الرفع من أداء الموارد البشرية) .

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

وهذا يدل على أن النموذج ذو جودة ويبين وجود علاقة بين المتغير التابع والمستقل ، وأن معامل الارتباط قُدر بنسبة 75 % حيث تُعتبر نسبة ممتازة وتؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل (التكوين عن بُعد) والمتغير التابع (الرفع من أداء الموارد البشرية).

الجدول رقم (07) المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
.000	6.510		.475	3.093	نموذج ثابت
.002	3.224	.322	.067	.217	الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية **SPSS V.20**

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (07) أن قيمة T الجدولية أكبر من 2 وهذا يؤكد مستوى الدلالة Sig الذي يُساوي 0.000 لدى المتغير المستقل وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، بما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 بالنسبة للبُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد حيث قُدرت بـ 0.002 وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** ، أي أنه يُمكن القول أن الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد تُساهم في الرفع من أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز المسيلة ، حيث يمكن تحديد مقطع خط الإنحدار وفق المعادلة التالية بالنسبة للأثر (المساهمة) بين الفعالية الذاتية للتكوين والرفع من أداء الموارد البشرية بـ $Y=3.093+0.0217x$ $Y= a+bx$

الجدول رقم (08) المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
.000	6.510		.475	3.093	نموذج ثابت
.277	1.099	155	.096	.105	الحافز للتكوين عن بُعد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية **SPSS V.20**

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

بما أن مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05 لُبُعد الحافز للتكوين عن بُعد حيث قُدر بـ 0.277 وعلية نقبل الفرضية الصفرية H_0 والتي تدل على عدم وجود مُساهمة الحافز للتكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تُقر بوجود مُساهمة لُبُعد الحافز للتكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية ، وعليه فإن مُعادلة خط الإنحدار هي من الشكل :

$$Y=3.093+0.0105x \quad Y= a+bx$$

الجدول رقم (09) المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
.000	6.510		.475	3.093	نموذج ثابت
.608	.516	.068	.100	.052	سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS V.20

بما أن مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05 لُبُعد الحافز للتكوين عن بُعد حيث قُدر بـ 0.608 وعلية نقبل الفرضية الصفرية H_0 والتي تدل على عدم وجود مُساهمة سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني في الرفع من أداء الموارد البشرية ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تُقر بوجود مُساهمة لُبُعد سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني في الرفع من أداء الموارد البشرية ، وعليه فإن

$$Y=3.093+0.052x \quad Y= a+bx$$

جدول رقم (10) المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الرابعة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
.000	6.510		.475	3.093	نموذج ثابت
.007	2.784	.454	.118	.329	التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية **SPSS V.20**

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (10) أن قيمة **T** الجدولية أكبر من 2 وهذا يؤكد مستوى الدلالة **Sig** الذي يُساوي 0.000 لدى المتغير المُستقل وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، بما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 بالنسبة للبعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد حيث قُدرت بـ 0.007 وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** ، أي أنه يُمكن القول : أن التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد تُساهم في الرفع من أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز المسيلة ، حيث يمكن تحديد مقطع خط الإنحدار وفق المعادلة التالية بالنسبة للأثر (المساهمة) بين الفعالية الذاتية للتكوين والرفع من أداء الموارد البشرية بـ $Y = a + bx$

$$Y = 3.093 + 0.0329x$$

الجدول رقم (11) المعاملات المعيارية لخط الإنحدار للفرضية الخامسة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الإنحراف المعياري	B	
.000	6.510		.475	3.093	نموذج ثابت
.014	-2.547-	-.196-	.084	- .214-	المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية **SPSS V.20**

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (11) أن قيمة **T** الجدولية أكبر من 2 وهذا يؤكد مستوى الدلالة **Sig** الذي يُساوي 0.000 لدى المتغير المُستقل وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، بما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 بالنسبة للبعد المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد ، حيث قُدرت بـ 0.014 وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** ، أي أنه يُمكن القول : أن المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد يُساهم في الرفع من أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز- سونلغاز- بمديرية المسيلة ، حيث يمكن تحديد مقطع خط الإنحدار وفق المعادلة التالية بالنسبة للأثر (المساهمة) بين الفعالية الذاتية للتكوين والرفع من أداء الموارد البشرية بـ $Y = a + bx$

$$Y = 3.093 + 0.0214x$$

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

خلاصة المبحث الثالث

حاولنا من خلال هذا المبحث إسقاط المفاهيم النظرية التي تم تناولها في المبحث الأول على الواقع الميداني ، حيث قمنا بإجراء الدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز مديرية المسيلة ، وهذا بإجراء إستبيان على هذه المديرية بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وهي: **التكوين عن بُعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز مديرية المسيلة .**

تم في هذا المبحث إعداد الإستبيان بناء على الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة ثم إختبار الفرضيات بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS النسخة 20 ، حيث تحصلنا على النتائج التي قمنا بتلخيصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (12) جدول نتائج الفرضيات

النتيجة	صياغتها	الفرضية
مُحَقَّقة	يُساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة	الفرضية الأولى
غير مُحَقَّقة	يُساهم بُعد الحافز للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة	الفرضية الثانية
غير مُحَقَّقة	يُساهم بُعد سهولة الإستخدام للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة	الفرضية الثالثة
مُحَقَّقة	يُساهم بُعد التفاعل والتواصل بين أطراف التكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة	الفرضية الرابعة

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة

مُحَقِّقَةٌ	يُساهم بُعد المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز - مديرية المسيلة	الفرضية الخامسة
-------------	--	-----------------

المصدر من إعداد الطالبين

الخاتمة

الخاتمة :

لقد جاءت هذه الدراسة لتُبين العلاقة والأثر المُحتملين بين مُتغير التكوين عن بُعد بأبعاده الخمسة ممثلة في : الفعالية الذاتية للتكوين، الحافز للتكوين، سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني، التفاعل والتواصل بين أطراف عملية التكوين، المناخ التنظيمي المشجع للتكوين، كمتغيرات جزئية من المتغير الرئيس ومُتغير أداء الموارد البشرية كمُتغير تابع، مختارين للوصول إلى ذلك الهدف مديرية توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - بالمسيلة كحالة للدراسة.

أولا : نتائج البحث

توصل البحث من خلال تطرقه إلى الجوانب النظرية والجوانب التطبيقية المستعملة للأساليب الإحصائية والإستدلالية في إختبار صحة الفرضيات المقترحة إلى مجموعة من النتائج يمكن عرضها في النقاط التالية مرتبة وفق تقسيمات البحث، إنطلاقا من نتائج الإطار النظري وصولا إلى نتائج الإطار التطبيقي .

ثانيا : نتائج الجانب النظري

توصلت المباحث النظرية والتي تم التطرق فيها إلى التكوين عن بُعد وأداء الموارد البشرية والعلاقة ما بين هاذين الآخرين (نظريا) إلى مجموعة من النتائج يمكن ذكر أهمها فيما يلي :

- ✓ الرفع من مستوى أداء الموارد البشرية من خلال فعالية التكوين عن بُعد في الشركات ، وذلك بفضل ظهور أنظمة جديدة متطورة ساهمت في وجودها التطورات التي عرفتتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العقود الأخيرة ؛
- ✓ إتجهت معظم الشركات الكبرى إلى تبني نمط التكوين عن بُعد لتنمية مواردها البشرية لما له من فوائد عديدة ؛

- ✓ إستفاد المورد البشري في الشركات من التكوين عن بُعد بحيث أصبح بإمكانهم تنمية معارفهم ومهاراتهم بشكل سهل وغير مُتعب ، وهذا من خلال الفائدة المُحققة من نمط التكوين عن بُعد سواء تعلقت بميزة التزامنية أو غير التزامنية ؛
- ✓ مُساهمت النماذج المُفسرة للتكوين عن بُعد والمركزة على أبعاده في تحسين مردود العملية التكوينية؛
- ✓ ساهم تركيز إهتمام الشركات الكبرى على أبعاد التكوين عن بُعد في الرفع من أداء موردها البشري، وهذا من خلال الإهتمام بمضامين تلك الأبعاد والتي تخص الجوانب غير الملموسة كالفعالية

الذاتية للموارد البشرية نحو التكوين وكذلك سهولة التفاعل والتواصل بين أطراف العملية التكوينية وكذا المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين .

ثالثا : نتائج الجانب التطبيقي

توصل المبحث الأخير من البحث بعد إتباع إجراءات منهجية معينة والقيام بمختلف المعالجات الإحصائية للبيانات المُجمعة حول متغيرات البحث ، إلى النتائج التالية :

✓ تمتلك الشركة الوطنية للكهرباء والغاز والمديريات التابعة لها كمديرية المسيلة لتوزيع الكهرباء والغاز بطاقات مادية وبشرية ضخمة تخولها أن تكون رائدة في مجال الطاقة ، وتسمح لها أيضا بالتوجه أكثر إلى إستغلال المورد البشري بشكل كفاء وفعال ، حيث وبتزايد عدد هذا الأخير في الشركة بسبب توسع نشاطها على المستوى المحلي وظهور جائحة كورونا دفعها لتبني نمط التكوين عن بُعد من طرف

مدارسها ومراكزها (بن عكنون ، البلدية) التابعة للمعهد الخاص بالتكوين والتقييم (IFGE) ؛

✓ بينت الإتجاهات المرتفعة للموارد البشرية تقنيون وإداريون لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة نحو الأبعاد الثلاثة للتكوين عن بُعد والمتمثلة في : الفعالية الذاتية ، التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين ، المناخ التنظيمي المُشجع ، أن هناك وعي تام بضرورة توفر هذه العناصر لنجاح عملية التكوين المُعتمدة على الوسائط الإلكترونية ؛ أما الإتجاهات نحو أداء الموارد البشرية فجاءت على نحو الموافقة على الرفع من مستواه وتحسنه بفضل التكوين عن بُعد ؛

✓ بينت نتائج إختبار الأثر (المساهمة) في حالة أخذ كل بُعد من أبعاد التكوين عن بُعد على حدة مع أداء الموارد البشرية أن الفعالية الذاتية ، التواصل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد و المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد تُساهم في تحسينه والرفع من مستواه بنفس إتجاه العلاقة ودرجتها

✓ هناك مساهمة إيجابية للأبعاد الثلاثة (الفعالية الذاتية ، التواصل بين أطراف عملية التكوين عن بُعد و المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين عن بُعد) مجتمعة في الرفع من مستوى أداء الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - بالمسيلة ، مع التركيز على الأبعاد الأكثر مساهمة وهي : الفعالية الذاتية ، المناخ التنظيمي المُشجع للتكوين (تحقق الفرضية الأولى والخامسة)

✓ لا يوجد إختلافات في إتجاهات الموارد البشرية (التقنيين و الإداريين) بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة نحو التكوين عن بُعد وأداء العاملين مهما إختلفت خصائصهم : الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، المستوى المهني ، الخبرة.

✓ عدم وجود حافز للتكوين عن بُعد وذلك راجع لعدم إرتباطه بالترقية المباشرة (عدم تحقيق الفرضية الأولى).

✓ وجود صعوبة للوصول الى المحتوى التكويني نتيجة عدم تمكن المُتكوينين من الدليل (Le guide) ، (عدم تحقق الفرضية الثالثة) .

رابعا : إقتراحات البحث

بناء على نتائج البحث ، يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات وهي :

✓ تحسيس الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة بأهمية وضرورة التكوين عن بُعد كونه يُساعدهم على تطوير مهاراتهم ؛

✓ ربط التكوين عن بُعد بالترقية المباشرة والحوافز المادية ، نظرا لردود مُغلب المبحوثين حول عدم تحفيزهم للتكوين عن بُعد فقضية الحوافز التشجيعية لبيئة التكوين هي إحدى العقبات التي تعوق فعالية التكوين عن بعد ؛

✓ تنظيم دورات تكوينية مُتخصصة في الأنظمة الحديثة لصقل مهارات العمال وإدراج لوحة تحكم مصممة بشكل يُحقق سهولة الإستخدام ؛

✓ إعادة النظر في الدليل (Le guide) بتبسيطه أكثر والبحث عن برامج تكوينية تتناسب مع جميع مستويات الموارد البشرية ؛

✓ إقتراح برمجة دورات تكوينية في كيفية الولوج لمنصة (إقرأ) نظرا لردود مُغلب المبحوثين حول تلقيهم صعوبات في الوصول للمحتوى التكويني .

خامسا : أفاق البحث

إن البحث في مجالات إدارة الموارد البشرية على العموم ، وفي مجالات التكوين على الخصوص لأمر غاية في الصعوبة وذلك لإرتباط تلك البحوث بالسلوك البشري غير الثابت والذي من الصعب حصر مُحدداته ، وعلى هذا الأساس يبقى المجال مفتوح لمعالجة إشكاليات أخرى يُسعى من خلالها إلى إيجاد حلول لمختلف المشاكل الممكن طرحها على المستوى النظري والتطبيقي في شأن المورد البشري ، وفي ضوء ذلك يمكن إقتراح المواضيع التالية :

☞ قياس العائد من الإستثمار في التكوين عن بُعد ؛

☞ دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في زيادة فعالية التكوين عن بُعد .

المراجع

فهرس مراجع

1 - باللغة العربية

أولا : الكتب

1- الصالح مصلىح، قاموس مصطلحات العلوم الإلتماعية، ط1، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، 1999.

ثانيا : المقالات والمجلات

2- بلقايد براهيم، التكوين كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن لوحدو وهران، مجلة الباحث الإلقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، سنة 2021.

3- فيوليت شفيق سريان وأخرون، فاعلية التدريب التشاركي عبر الويب في إكتساب طلاب تكنولوجيا التعليم مهارات بناء الاختبارات الإللكترونية، مجلة بحوث في التربية النوعية، العدد الثاني، جامعة القاهرة، 2015.

4- رتيبة طايبي، معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الإللكتروني ودورها في تحقيق فاعلية العملية التكوينية، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، جامعة البليدة 2، المجلد رقم 9، العدد 1، جويلية، الجزائر، 2019.

5- مهملي بن علي، متخذ القرار الرشيد وتأثيره عل فاعلية تقييم الأداء الوظيفي، مجلة الرواق ، جامعة غليزان، العدد الثالث، جوان، الجزائر، 2016.

6- زرنوخ أمحمد، الاداء في المنظمة، مجلة سوسيلوجيا للدراسات والبحوث الإلتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 1، العدد 3، الجزائر، 2017.

7- فاضل فايذة، سعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف بتافنة مغنية، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الإلتماعية والإنسانية، العدد الأول، جامعة عين تموشنت، جوان، الجزائر، 2017.

8- عبيدة سعاد، قوجيل سهام، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية-دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مجلة أبحاث إاقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، كلية العلوم الإاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.

ثالثا : الرسائل

- 9- بوعطيط جلال الدين،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على العمال المُنفذين بمؤسسة سونلغاز،عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمود،قسنطينة،2009.
- 10- حريزي فاروق،أثر إستخدام الأنترنت على إستدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الإقتصادية بولاية المسيلة، (رسالة دكتوراه)،قسم علوم التسيير،كلية الإقتصاد،جامعة المسيلة،2017.
- 11- شفاء كرو،دراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات تطبيق عملي على شركة جود،رسالة ماجستير إدارة الأعمال،الجامعة الإفتراضية السورية،دمشق،2016.
- 12- صالح بن مرزوق عودة السناني ، درجة إسهام التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات التدريس لدى معلمي اللغة الإنجليزية بمحافظة ينبع ،رسالة ماجستير،كلية التربية،جامعة أم القرى ، السعودية،2012.
- 13- طويهري فاطمة،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت،رسالة ماجستير،(غير منشورة)،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة وهران2،2015.
- 14- عادل دعاس،مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة-دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز،أطروحة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة)،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر، بسكرة،2018.
- 15- كمال طايطي،دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة وطنية مركب السيارات الصناعية (CVI) بالرويبة،دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،2002.

رابعا : الملتقيات

- 16- جمال علي الدهشان،التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر،ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات بجامعة بنها،20-21مارس 2019،منشور بالمجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير،المجلد2،العدد4،جامعة بنها،مصر،2019.

17- علي بن شرف الموسوي، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي ، الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، جامعة الملك سعود،السعودية يومي 14-12 افريل، 2010.

I - باللغة الأجنبية

18- Lim and all, "Validating E-learning factors affecting training effectiveness", Article published in International journal of information management, Elsevier Publisher, vol. 27, No. 1, Kidlington, ROYAUME-UNI, 2007

Websites

19- تنظيم المدرسة، منشور في الموقع الرسمي للمعهد - <http://www.ifeg.dz/?Ecole>

Technique-de-Blida ، بتصرف، تاريخ الإطلاع ، 14 جانفي 2022 م ، بتوقيت : 16:14

20- الموقع الرسمي للتكوين عن بعد ، معهد التكوين في الكهرباء والغاز IFEG بتصرف،

<https://ikraa.ifeg.dz>

تاريخ الإطلاع : 17/01/2022 م ، بتوقيت : 10 : 08.

الملاحق

الملحق رقم (01) قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	التخصص	الرتبة	اسم ولقب المُحكّم
جامعة محمد بوضياف المسيلة	إدارة الموارد البشرية	أستاذ محاضر. أ.	د. جوحو مصطفى
جامعة محمد بوضياف المسيلة	علوم التسيير	أستاذ محاضر. أ.	د . بتغّة صونيا
جامعة محمد بوضياف المسيلة	علوم التسيير	أستاذ محاضر. أ.	د . جباري عبد الوهاب

الملحق رقم (02) إستمارة الإستبيان في صورتها الأولية



جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تحكيم أداة دراسة بعنوان

التكوين عن بُعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية – دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز مديرية المسيلة

إعداد الطالبين

بن صفا الحاج

رواجي عبد الرؤوف

إشراف

أ.د. حريزي فاروق

مقدمة لاستكمال مطالب الحصول على شهادة ماستر (أكاديمي) في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

السنة الجامعية 2021 – 2022

بسم الله الرحمن الرحيم

الأستاذ الدكتور /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ،

نحن بصدد القيام بدراسة بعنوان " التكوين عن بُعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية - دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز مديرية المسيلة " وذلك إستكمالاً لمطالب الحصول على شهادة ماستر (أكاديمي) في علوم التسيير ،وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز بالمسيلة .

السؤال الرئيسي

هل يساهم التكوين عن بُعد من خلال أبعاده في الرفع من أداء الموارد البشرية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز بالمسيلة ؟

ونحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- هل يساهم بُعد الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟
- 2- هل يساهم بُعد الحافز للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟
- 3- هل يساهم بُعد سهولة الاستخدام للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

4- هل يساهم بُعد التفاعل والتواصل بين أطراف التكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

5- هل يساهم بُعد المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد في رفع أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بالمسيلة؟

وأداة الدراسة هي الإستبانة المرفقة حيث سيتم من خلالها التعرف على أثر التكوين عن بُعد في الرفع من أداء الموارد البشرية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز بالمسيلة.

وتتكون من محورين رئيسيين وهما :

المحور الأول (المتغير المستقل)

البُعد الأول: الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد (المؤهلات العلمية،الخبرات،خبرة زملاء العمل)

البُعد الثاني: الحافز للتكوين عن بُعد

البُعد الثالث: سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني

البُعد الرابع: التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين (المكون والمتكويين،بين المتكويين أنفسهم، بين المتكون والمحتوى)

البعد الخامس: المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد

المحور الثاني (المتغير التابع) : أداء الموارد البشرية

ونحن نتشرف بإختياركم مُحكما ضمن مجموعة من الخبراء والمُختصين لتحكيم هذه الإستبانة،وحيث أن إسهامكم في الحُكم على الإستبانة بالغ الأهمية للوصول إل أفضل النتائج،ورغم تقديرنا لإرتباطاتكم،لذا نرجو منكم التفضل بتخصيص جزء من وقتكم الثمين للإطلاع على الإستبانة وإبداء ملاحظاتكم ومقترحاتكم،حول :

• إنتماء الفقرة للبُعد والمحور.

• وضوح العبارة.

• مقترحاتكم للحذف أو الإضافة أو التعديل.

وحال رغبتكم في الحصول على المزيد من المعلومات حول الموضوع نأمل المراسلة على العنوان التالي:

Hadje877@gmail.com

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتقبلوا منا فائق إختراواتنا .

الباحثين

بن صفا الحاج

رواجي عبد الرؤوف

معلومات عامة:

يحتوي هذا الجزء على أسئلة عامة عن خصائص مجتمع الدراسة ، فضلاً عن تحديد الإجابة المناسبة وذلك بوضع علامة (X) في المربع المقابل لها، مع جزييل الشكر

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- الفئة العمرية:

أكثر من 50 سنة 49 - 40 سنة 39 - 30 سنة 29 - 20 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي ليسانس ماجستير - ماستر دكتوراه

4- المستوى الإداري:

عامل تقني موظف إداري مسؤول مصلحة مدير

5- الخبرة:

5 سنوات 10 - 6 سنوات 15 - 11 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الأول (المتغير المستقل)

البعد الأول: الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد (المؤهلات العلمية،الخبرات،خبرة زملاء العمل)
أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

التعديل المقترح	وضوح العبارة		الإنتماء للمحور		العبارة	
	غير واضحة	واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					امتلاك القدرة على استعمال الكمبيوتر في عملية التكوين عن بُعد بالرجوع الى دليل التعليمات (Guide)	
					ساهم استعمال الكمبيوتر والانترنت والانترنت في الرفع من مستوى أدائي	
					خبرتي في إستعمال الكمبيوتر والانترنت جعلتني مستعدة للمشاركة في دورات التكوين عن بُعد	8.
					إستقدت من تجارب وخبرات زملائي في مجال التكوين عن بُعد للإستعداد لدورات تكوينية أخرى	

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

1.	
2.	
3.	

البعد الثاني: الحافز للتكوين عن بُعد

أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

م	العبارات	الإنتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		لا تنتمي	تنتمي	واضحة	غير واضحة	
	المشاركة في دورة التكوين عن بُعد فرصة لرفع من مستوى أدائي في العمل					
	إرتباط التكوين عن بُعد بعنصري الترقية والمكافآت على الأداء يُحفزني للمشاركة في دورات تكوينية مستقبلا					
12	يعتبر التكوين عن بُعد حافز لي كونه غير مقيد بعنصري الزمان والمكان مقارنة بالتكوين التقليدي					
13	أعتقد أن بيئة العمل في مؤسستي (الإدارة العليا، الرؤساء، العمال ...) تولي إهتمام					

					للمشاركة في دورة التكوين عن بُعد
--	--	--	--	--	----------------------------------

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

	1.
	2.
	3.

البعد الثالث: سهولة الاستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني

أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

م	العبرة	الإنتماء للمحور		وضوح العبرة	التعديل المقترح
		لا تنتمي	واضحة		
14.	تشعرنى سهولة استخدام أدوات التكوين عن بُعد بالإرتياح وتزيد من رغبتى فى المشاركة فى دورات مستقبلية				
15.	أستطيع التنقل فى منصة التكوين عن بُعد بمرونة وسرعة خلال عملى التكويني				
16.	تُسهل المساعدة الفنية فى المنصات الإلكترونية عملية الوصول إلى المعلومات				
17.	تتميز المعارف والمعلومات المقدمة فى دورة التكوين عن بُعد بالحدائثة والملائمة				

الملاحق

					من ناحية الزمان والمكان	
--	--	--	--	--	-------------------------	--

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

	1.
	2.
	3.

البعد الرابع: التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين (المكون والمتكويين، بين المتكويين أنفسهم، بين المتكون والمحتوى).

أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

التعديل المقترح	وضوح العبارة		الإنتماء للمحور		العبارة	م
	غير واضحة	واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					التكوين عن بُعد يكسر حاجز الخوف والخجل ويدفعني للمشاركة في دوراته مستقبلا	18.
					تبادل المعارف والمعلومات بين المكون والمتكويين يتم بشكل مرن وبدون عوائق	19.
					عملية الإتصال والتفاعل في التكوين عن بُعد لا تتطلب إجراءات وتعقيدات إدارية	20.
					تُسهل أدوات الإتصال والتفاعل عبر التكوين عن بُعد عملية التواصل بين المتكويين فيما بينهم	21.
					أدوات الإتصال والتفاعل الإلكتروني (Chat, Forum Email) تسهل عملية التواصل بين المكون والمتكويين	22.

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

1.	
2.	
3.	

البعد الخامس: المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد

أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

م	العبارة	الإنتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	
23.	يشعر العمال بالإنتماء والولاء الوظيفي لمؤسستهم من خلال برمجتها لدورات تكوينية متنوعة لهم					
24.	يزيد إشتراك في الدورات التكوينية من درجة شعوري بالمسؤولية					
25.	تدعم المؤسسة التعلم المستمر لعمالها عبر بوابة التكوين عن بُعد					
26.	تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التكوينية					
27.	يُشجع مناخ التكوين عن بُعد على تبادل المعارف والخبرات بين العمال في الدورات التكوينية					

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

	1.
	2.
	3.

المحور الثاني (المتغير التابع) : أداء الموارد البشرية

أرجو التكرم بقراءة العبارات التالية ثم وضع علامة (✓) أمام الدرجة التي تراها مناسبة لها في الجهة المقابلة.

التعديل المقترح	وضوح العبارة		الإنتماء للمحور		العبارة	م
	غير واضحة	واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					أؤدي مهامي بطريقة أفضل وأتجنب الوقوع في أخطاء مكلفة للمؤسسة	28.
					ألتزم بمواعيد العمل (الدخول والخروج)	29.
					أتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة داخل المؤسسة	30.
					أقبل توجيهات وملاحظات رئيسي بصدق ورحب	31.
					أحافظ على ممتلكات المؤسسة وأحميها من أي ضرر	32.
					أؤدي عملي بكل إخلاص وتقاني عند إنجاز المهام	33.
					أتكيف مع التغييرات الحاصلة داخل المؤسسة	34.
					أقترح على رؤساء العمل أفكار جديدة لتطوير الأداء	35.
					أحرص على استخدام وسائل الوقاية والسلامة المهنية لتفادي أخطار العمل	36.

الرجاء إضافة أي عبارات أخرى تراها مناسبة:

	.1
	.2
	.3



جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

إستبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ... وبعد ،

إن التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب الواقعية التطبيقية، وحيث أننا نقوم بإجراء دراسة بعنوان : **التكوين عن بعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية - دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز مديرية المسيلة** ، وذلك لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في إدارة الأعمال من جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، فإن تعاونكم الفعال معنا سيكون له أبلغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج .

نود أن نحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلونه من آراء أو بيانات ستكون موضع إهتمام الباحثين ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تجد في الإستبيان عددا من العبارات التي يُمكن الإجابة عليها بإحدى الدرجات من 1 "لأوافق بشدة" وحتى 7 "أوافق بشدة" عبر عن رأيك بوضع علامة **X** داخل المربع الموجود تحت الأرقام حسب ما يناسب رأيك أكثر . إذا لم يكن لديك رأي ، ضع إشارة **X** في المربع تحت رقم 4 .

ننتهز هذه الفرصة لنعبر لكم عن شكرنا وتقديرنا لتخصيصكم جزء من وقتكم لتعبئة هذه الإستبانة متمنين أن يتم قراءة العبارات بعناية ووضع علامة (**X**) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها ، ولكم جزيل الشكر .

الباحثان

- بن صفا الحاج

- رواجي عبد الرؤوف

القسم الأول : المعلومات الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- الفئة العمرية:

29 - 20 سنة 39 - 30 سنة 49 - 40 سنة أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل جامعي (تدرج ليسانس/ماجستير) جامعي (ما بعد تدرج ماجستير/دكتوراه)

4 - المستوى الإداري:

عامل تقني موظف إداري مسؤول مصلحة مدير

5 - الخبرة:

5 سنوات فأقل 6 - 10 سنوات 11 - 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الأول (المتغير المستقل)

البعد الأول: الفعالية الذاتية للتكوين عن بُعد (المؤهلات العلمية، الخبرات، خبرة زملاء العمل)

ساعدنا على تسهيل معالجة إجابتك

الرقم	الفقرات	1	2	3	4	5	6	7
6	سهل لي دليل التعليمات (Guide) الدخول إلى منصة التكوين عن بعد بكل سلاسة							
7	يساهم الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في الرفع من مستوى التكوين عن بُعد							
8	تمكني من إستخدام الكمبيوتر وتطبيقاته سهل مشاركتي في الدورات التكوينية عن بُعد							
9	شجعتني التجارب السابقة لزملائي في الدورات التكوينية عن بُعد للإستفادة منها							

البعد الثاني: الحافز للتكوين عن بُعد

7	6	5	4	3	2	1	الفقرات	الرقم
							المشاركة في دورة التكوين عن بُعد يجعلني أكتسب معارف جديدة مستمرة ومتنوعة	10
							إرتباط التكوين عن بُعد بعنصري الترقية والحوافز المادية يُشجّعني للمشاركة في دورات تكوينية مستقبلا	11
							يعتبر التكوين عن بُعد حافز لي كونه غير مقيد بعنصري الزمان والمكان مقارنة بالتكوين التقليدي	12
							التكوين عن بُعد طريقة جديدة لتطوير مساري المهني	13

البعد الثالث: سهولة الإستخدام والوصول إلى المحتوى التكويني

7	6	5	4	3	2	1	الفقرات	الرقم
							تشعرني سهولة إستخدام أدوات التكوين عن بُعد بالإرتياح	14
							سهولة الإستخدام تزيد من رغبتي في المشاركة في دورات مستقبلية	15
							أستطيع التنقل في منصة التكوين عن بُعد بمرونة وسرعة خلال عملي التكوين	16
							تتميز المعارف والمعلومات المقدمة في دورة التكوين عن بُعد بالحدائثة والملائمة من ناحية الزمان والمكان	17

البعد الرابع: التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التكوين (المكون والمتكويين، بين المتكويين أنفسهم، بين المتكون والمحتوى)

الرقم	الفقرات	1	2	3	4	5	6	7
18	تُسهل المساعدة الفنية من طرف المُكون في المنصات الإلكترونية عملية الوصول إلى المعلومات							
19	يُحقق التكوين عن بُعد الإتصال بين المتكويين فيما بينهم بشكل مرن وبدون عوائق							
20	عملية الإتصال والتفاعل في التكوين عن بُعد لا تتطلب إجراءات وتعقيدات إدارية							
21	التكوين عن بُعد يُشجع المتكويين لتبادل الأفكار والنقاش فيما بينهم بكل حرية							
22	أدوات الإتصال والتفاعل الإلكتروني (Email Chat, Forum) تسهل عملية التواصل بين المكون والمتكويين							

البعد الخامس: المناخ التنظيمي المشجع للتكوين عن بُعد

الرقم	الفقرات	1	2	3	4	5	6	7
23	برمجة دورات تكوينية متنوعة تجعل العمال يشعرون بالإنتماء لمؤسستهم							
24	نرفع مشاركتي في الدورات التكوينية من درجة شعوري بالمسؤولية							
25	الإدارة تشجع الموارد البشرية على إعتقاد التكوين عن بُعد							
26	تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التكوينية							
27	يُشجع مناخ التكوين عن بُعد على تبادل المعارف والخبرات بين العمال في الدورات التكوينية							

المحور الثاني (المتغير التابع) : أداء الموارد البشرية

7	6	5	4	3	2	1	الفقرات	الرقم
							أؤدي مهامي بطريقة أفضل وأتجنب الوقوع في أخطاء مكلفة للمؤسسة	28
							ألتزم بمواعيد العمل (الدخول والخروج)	29
							أتعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة داخل المؤسسة	30
							أقبل توجيهات وملاحظات رئيسي بصدق	31
							أحافظ على ممتلكات المؤسسة وأحميها من أي ضرر	32
							أؤدي عملي بكل إخلاص وتقاني عند إنجاز المهام	33
							أتكيف مع التغيرات الحاصلة داخل المؤسسة	34
							أقترح على رؤساء العمل أفكار جديدة لتطوير الأداء بوظيفة	35
							أحرص على استخدام وسائل الوقاية والسلامة المهنية لتنقادي أخطار العمل	36

المُلحق رقم (04) وثيقة التريص الميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم :
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - Msila

المسيلة في: 23 ماي 2022
رقم:

إلى السيد: مدير مديرية توزيع الكهرباء والغاز
بولاية المسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة:
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	بن صفا الحاج	171735080916	200363865	صفا
02	رواجي عبد الرؤوف	171735087589	201047222	رواجي
عنوان المذكرة: رأبنة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بالمسيلة				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)		
أ.د. حريزي فاروق		ش. حريزي		

شركة الجزائر للتوزيع
تميز التوزيع بالخدمة
قسم الموارد البشرية
ش. حريزي مصطفى

مساعدة رئيس قسم
علوم التسيير
المسائل بما بعد التدرج
والبحث العلمي

http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc
https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
ص ب: 166 المسيلة 28000، الجزائر. ☎ : 035-33-33

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	39

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AA	33.5382	32.887	.747	.926
BB	33.3174	31.404	.870	.912
CC	33.4299	33.181	.844	.914
DD	33.2507	31.965	.901	.908
EE	32.9440	41.749	.373	.950
AE	33.2780	33.989	.994	.903
FF	33.1461	36.885	.785	.922

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.751	.728	.48150

a. Predictors: (Constant), EE, AA, CC, BB,

DD

b. Dependent Variable: FF

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	37.717	5	7.543	32.537	.000 ^b
Residual	12.519	54	.232		
Total	50.237	59			

a. Dependent Variable: FF

b. Predictors: (Constant), EE, AA, CC, BB, DD

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.093	.475		6.510	.000
AA	.217	.067	.322	3.224	.002
BB	.105	.096	.155	1.099	.277
CC	.052	.100	.068	.516	.608
DD	.329	.118	.454	2.784	.007
EE	-.214	.084	-.196	-2.547	.014

a. Dependent Variable: FF

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	52	86.7	86.7	86.7
انثى	8	13.3	13.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
29_20	14	23.3	23.3	23.3
39_30	15	25.0	25.0	48.3
49_40	28	46.7	46.7	95.0
سنة فاكثر 50	3	5.0	5.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي فأقل	9	15.0	15.0	15.0
جامعي (تدرج)	41	68.3	68.3	83.3
Valid جامعي (ما بعد التدرج)	10	16.7	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

المستوى الإداري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عامل_تقني	17	28.3	28.3	28.3
موظف_إداري	35	58.3	58.3	86.7
Valid مسؤول_مصلحة	7	11.7	11.7	98.3
مدير	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5 سنوات فاقل	8	13.3	13.3	13.3
6_10 سنوات	20	33.3	33.3	46.7
Valid 11_15 سنة	21	35.0	35.0	81.7
اكتر من 15 سنة	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الملحق رقم (05) : تصريح بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
علم: علوم التسيير...
Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département: des Sciences de Gestion



تصريح بشرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسقله:

الطالب (ة): بن صوفيا الحاج (المولود(ة) بتاريخ: 18 مارس 1994 بالمسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2003.638.65 الصادرة بتاريخ: عن:
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية 2021/2022
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: التكوير عن بُعد وأثره في الرفع من أداء الموارد البشرية
دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بالمسيلة

أصحر بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حررت بتاريخ: 2022/06/15

التوقيع والبصمة

 بن صوفيا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

Département:

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (من) عبد الموهوب رباحي المولود(ة) بتاريخ: 1999/11/12 بـ جام الضلع
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 1647222 الصادرة بتاريخ: 2017/06/06 عن بلدية حمام العلفة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2022/2021
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الحكومات عند تحديد الرفق من أداء الموارد البشرية
دراسة حالة (سوتلقتار)

أصح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة و النزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/19

التوقيع و البصمة



*يحرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد .

**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة