



جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

## أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري)

من إعداد الطالبتين: - شيماء بوعلي / حليلة رحماني

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 08-06-2024.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/ الطاهر بن عمارة (أستاذ مساعد، جامعة ورقلة) رئيسا

د/إيمان بن الزين (أستاذة مساعدة، جامعة ورقلة) مشرفا

د/ ريم خليفة (أستاذة مساعدة، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023





جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

## أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لعينة من بنك القرض الشعبي الجزائري)

من إعداد الطالبتين: شيماء بوعلي / حليلة رحمانى

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 08-06-2024.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/الطاهر بن عمارة ( أستاذ مساعد، جامعة ورقلة ) رئيسا

د/إيمان بن الزين ( أستاذة مساعدة، جامعة ورقلة ) مشرفا

د/ريم خليفة ( أستاذة مساعدة، جامعة ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين،

أما بعد، أهدي هذا النجاح

إلى التي سفتني بجناحها وحممتني بحضنها فكانت مصدر الأفراسي وشمعة تنير دوالي في ظلمات الحياة أهي  
الغالية.

إلى الذي قدم فوق طائفته وما بخل أبي حفظه الله.

إلى من تقاسموا معي حلول الزمان ومره واقرب إلى قلبي بعد

والدي إخوتي: كوثر، خالد، عبد الله

إلى من تقاسمت معي هذا التعب حليلة إلى كل الأهل والأقارب والأحباب

إلى كل من ذكرهم قلبي ونسهم قلبي.

إلى كل زملائي وزميلاتي رفعة ماستر إدارة الأعمال. إليكم جميعاً أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

الحمد لله

شيماء بوعلي

# إهداء

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أبي رحمه الله

إلى من يرعش القلب لذكرها أي رحمها الله

إلى سندي في الحياة أخي وأخواتي

إلى رفيقي في الحياة زوجي

إلى أسرتي الثانية أهل زوجي

إلى فلذاتي كبدي أولادي.

إلى عمتي عائشة، جاتي وسيلتي، توأمي الذي لم تلده أمي إلى كل من شجعني ووعمني

لبلوغ غاييتي إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

حليمة رحمانى

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي فتح لنا سبل العلم ويسر لنا دروب المعرفة ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع  
أقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى من ساعدتنا في إنجاز المذكرة الأستاذة المشرفة "بن الربيع  
إيمان" التي لم تخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة وحرصها على إنهاء العمل في الوقت  
المناسب. كما لا يفوتنا أن نشكر الأستاذ المحترم "حجاج عبد الرؤوف" الشكر الجزيل على  
مساهمته في إرشادنا. وأتوجه بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية  
وعلوم التسبير لما قدموه لنا خلال فترة الدراسة.  
إلى كافة عمال القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة، وادخل بالذکر السيد "عنقر عثمان" على  
ما قدمه لنا من معلومات حول المؤسسة.

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي لعمال بنك القرض الشعبي الجزائري، اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها وتم استخدام الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات واقتصرت عملية التوزيع الاستبيان على الموظفين الذين استفادوا من التكوين الإلكتروني في كل من المديرية الجهوية وبعض الوكالات التابعة لها والذي بلغ عددهم 50 فرد وتم استرجاع 40 منها، تم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة باستخدام برنامج الإحصائي spss النسخة 22.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها معامل ثبات إجابات ألفا كرونباخ بلغ 0,769 لعبارات التكوين الإلكتروني بينما بلغ 0,711 لعبارات الأداء الوظيفي، كما أنه توجد علاقة طردية بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين  $\text{sig}=0,501$ .

الكلمات المفتاحية: تكوين إلكتروني، أداء وظيفي، بنك القرض الشعبي الجزائري.

## Summary:

This study aims to identify the impact of electronic training on the job performance of employees at the Algerian Popular Credit Bank. We adopted a descriptive-analytical approach to describe and analyze the phenomenon. The questionnaire and interview were used as data collection tools. The distribution of the questionnaire was limited to employees who benefited from electronic training at the regional directorate and some of its affiliated agencies, with a total of 50 individuals, and 40 of them were retrieved. The data from the questionnaire were analyzed using the statistical program SPSS version 22.

The study concluded with a set of findings, the most important of which is that the Cronbach's alpha reliability coefficient for the electronic training statements was 0.769, while for the job performance statements it was 0.711. There is also a positive correlation between electronic training and job performance, with a correlation coefficient between the two variables of  $\text{sig} = 0.501$ .

Keywords: Electronic Training, Job Performance, Algerian Popular Credit Bank

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
III	الشكر والعرفان
V	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الرموز و الاختصارات
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي</b>	
1	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي
36	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي لعينة من بنك القرض الشعبي الجزائري</b>	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: المنهجية وأدوات وطريقة المستعملة في الدراسة الميدانية
50	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
63	خلاصة الفصل
65	خاتمة
68	قائمة المراجع
74	الملاحق
83	الفهرس

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الفرق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني	9
2-1	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	35
1-2	توزيع عينة الدراسة	42
2-2	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	42
3-2	توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	43
4-2	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	44
5-2	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	45
6-2	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة	46
7-2	العبارات التي تقيس أبعاد التكوين الإلكتروني	48
8-2	العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي.	48
9-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارتا الثلاثي	49
10-2	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	49
11-2	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (الأداء الوظيفي، التكوين الإلكتروني)	50
12-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الفعالية الذاتية	51
13-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الحافز للتكوين	52
14-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد سهولة الوصول لمحتوى التكوين	52
15-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التواصل والتفاعل بين المكون والمكون	53
16-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد المناخ التنظيمي	54
17-2	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الإمكانيات	54

	التقنية للتكوين الالكتروني	
55	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس التكوين الالكتروني	18-2
56	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المعارف	19-2
56	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المهارات	20-2
57	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده السلوك الإبداعي	21-2
57	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده نمط الأداء	22-2
58	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده مردودية العمل	23-2
58	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الأداء الوظيفي	24-2
59	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	25-2
60	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التكوين الالكتروني على الأداء الوظيفي	26-2
61	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA <sup>a</sup>	27-2
63	قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات Coefficients <sup>a</sup>	28-2

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	نموذج الدراسة	1-1
8	مخطط توضيحي لمراحل التكوين الالكتروني	2-1
17	الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء	3-1
41	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري	1-2
43	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	2-2
44	الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	3-2
45	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية امؤهل العلمي	4-2
46	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	5-2
47	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة	6-2
62	رسم بياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	7-2

## قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	74
02	قائمة الأساتذة المحكمين	78
03	نتائج ألفا كولمباخ للتكوين الالكتروني	78
04	نتائج ألفا كولمباخ للأداء الوظيفي	78
05	نتائج طبيعة التوزيع للتكوين الالكتروني والأداء الوظيفي	78
06	نتائج الفروق في التكوين الالكتروني لعينة الدراسة	79
07	نتائج الفروق في الأداء الوظيفي لعينة الدراسة	79
08	نتائج مصفوفة الارتباط بين التكوين الالكتروني والأداء الوظيفي	80
09	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	80
10	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط	81
11	نتائج معاملات نموذج الانحدار	81

قائمة الرموز و الاختصارات:

الاختصار	الدلالة باللغة العربية
CPA	القرض الشعبي الجزائري
Ispring learn	نظام إدارة التعلم لمراجعة أداء الموظفين
Pando	منصة للتقدم الوظيفي وتنمية الأفراد
Primalogik	منصة مصممة لإدارة الأداء التقييمات
Workstory	برنامج مراجعة الأداء دو الاستخدام الأسهل
Engagedly	منصة لإدارة المواهب لتقييم أداء الموظفين
SPSS	برنامج التحليل الإحصائي

مقدمة

## ✓ مقدمة:

يتميز عصرنا الحالي بالتغير المستمر والتطور السريع في كل جوانب الحياة نتيجة التدفق المعرفي والاكتشافات الحديثة المتلاحقة والتقنيات المتقدمة. ففي ظل هذا التزايد الكبير للمعلومات والمعرفة أصبح لزاماً على المؤسسات أن تطور أنظمتها التكوينية وان تتعد على القوالب الجامدة التقليدية وان تفكر بأنماط جديدة وأساليب تكون استجابة للتغيرات المتسارعة ومواكبة للتطور والتقدم الذي يشهد به العالم. وهذا ما ساعد على ظهور التكوين الإلكتروني كاتجاه حديث في التكوين ليواكب عصر الثورة المعلوماتية ويجعل من عمليات التكوين عملية مستمرة لا تتقيد بالزمان والمكان ويتم في بيئة تفاعلية ثمينة بالإمكانيات التقنية والمحفزة للتكوين لتشجيع التفاعل والتواصل بين أطراف العملية التكوينية.

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة ترى في التكوين الإلكتروني خيارا استراتيجيا حيث يعتبر المورد البشري من أهم الموارد المؤسسة نظرا لدوره الرئيسي في عملية التنمية لذلك يتوجب على هذا المورد أن يكون على درجة من الكفاءة والفعالية في الأداء الوظيفي من حيث معارفه ومهاراته ونمط أدائه وسلوكه الإبداعي ومردوديته في العمل فأداء العاملين من شأنه أن يحدد موقع المؤسسة وأهميتها واستمرارها في المحيط الذي تنشط فيه.

## ✓ الإشكالية:

مما سبق يمكننا صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي: **ما هو أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي في بنك القرض الشعبي الجزائري؟**

بناء على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تطبيق التكوين الإلكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي لعمال بنك القرض الشعبي الجزائري؟
- ما طبيعة العلاقة بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي لدى عمال بنك القرض الشعبي الجزائري؟

## ✓ فرضيات الدراسة:

- للإجابة على هذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية:
- يعتمد البنك القرض الشعبي الجزائري حاليا على التكوين الإلكتروني للموظفين.
- يتمتع عمال البنك القرض الشعبي الجزائري بمستوى مرتفع في أدائهم.
- توجد علاقة طردية بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي لدى عمال بنك القرض الشعبي الجزائري.

## ✓ أهمية وأهداف الدراسة:

✓ أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من ناحيتين هما:

### من الناحية النظرية:

- إبراز أهمية التكوين الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة
- توضيح أثر التكوين الإلكتروني في رفع مستوى الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة

### من الناحية التطبيقية:

- إمداد المسؤولين في البنك بتوصيات ومقترحات مستمدة من الدراسة الميدانية من أجل تعزيز وتطوير التكوين الإلكتروني وكذا تشجيع العامل على ممارسته.

## ✓ أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على واقع ومستوى التكوين الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة المتطلبات اللازمة لإنجاح التكوين الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة؛
- تسليط الضوء على أهم المعوقات التي تعترض على التكوين الإلكتروني في القطاع محل الدراسة؛
- التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته؛
- دراسة معايير الأداء الوظيفي أبعاده؛
- تحليل العلاقة بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي؛

## ✓ دوافع اختيار الموضوع

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص؛
- إبراز مدى ضرورة التكوين الإلكتروني بناء على التجربة الشخصية لإحدى الطالبتين كونها موظفة في المؤسسة محل الدراسة؛
- نشر ثقافة التكوين الإلكتروني في المؤسسات؛
- أهمية التكوين الإلكتروني في المؤسسات؛
- الرغبة في الاطلاع والإمام قدر الإمكان بالموضوع؛

## ✓ حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: من 30-04-2024 إلى 15-05-2024؛
- الحدود المكانية: البنك القرض الشعبي الجزائري؛
- الحدود البشرية: يتم إسقاط الدراسة على عينة قدرها 50 من موظفي القرض الشعبي الجزائري الذين تكونوا الكترونيًا في كل من وكالة ورقلة والمديرية الجهوية بغرداية ووكالة غرداية ؛
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع التكوين الإلكتروني وأثره على الأداء الوظيفي؛

## ✓ منهجية الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ولدراسة الفرضيات، تم الاعتماد على الجانب الوصفي التحليلي في الجانب النظري من خلال عرض الإطار المفاهيمي لكل من التكوين الإلكتروني و الأداء الوظيفي إضافة إلى الدراسات السابقة، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال استخدام أداة الإستبانة بطرح مجموعة من الأسئلة اعتمادا على ما جاء في الجانب النظري لدراسة، ومن اجل تحليل البيانات اعتمدنا كل من برنامج Excel معالج الجداول، والبرنامج الإحصائي spss.

## ✓ مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة اعتمدنا على مجموعته من المراجع منها عربية وأجنبية بمختلف أنواعها (مذكرة ماجستير، أطروحات الدكتوراه، كتب، مجلات عملية، مواقع موثوقة).

## ✓ صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت ؛
- تعدد الأبعاد في الدراسات السابقة خاصة المتعلقة بالمتغير التابع مما أدى إلى صعوبة ضبطها؛
- صعوبة صياغة الاستبيان؛
- توزيع واسترجاع إجابات الاستبيان نظرا لكونه وزع في المديرية الجهوية وبعض الوكالات التابعة لها؛
- استرداد استمارات الاستبيان استغرقت بعض الوقت نظرا لأنها لم توزع على مستوى وكالة ورقلة فقط بل وزعت في المديرية الجهوية بغرداية وبعض الوكالات التابعة لها؛

## ✓ هيكل الدراسة

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين، تسبقهما مقدمة وتليهما خاتمة، كما يلي:

في الفصل الأول: تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري للمتغيرات الدراسة وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين تم الطرح في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي حيث تضمن المطلب الأول إلى الإطار النظري للتكوين الإلكتروني وتم التطرق لعدة عناوين نذكر منها :

مفهوم التكوين الإلكتروني وأنواعه وأهميته وأهدافه والفرق بين تكوين الإلكتروني والتكوين التقليدي وأبعاد التكوين الإلكتروني.

وجاء في المطلب الثاني لهذا الفصل الإطار النظري للأداء الوظيفي وقد تضمن عدة عناوين نذكر

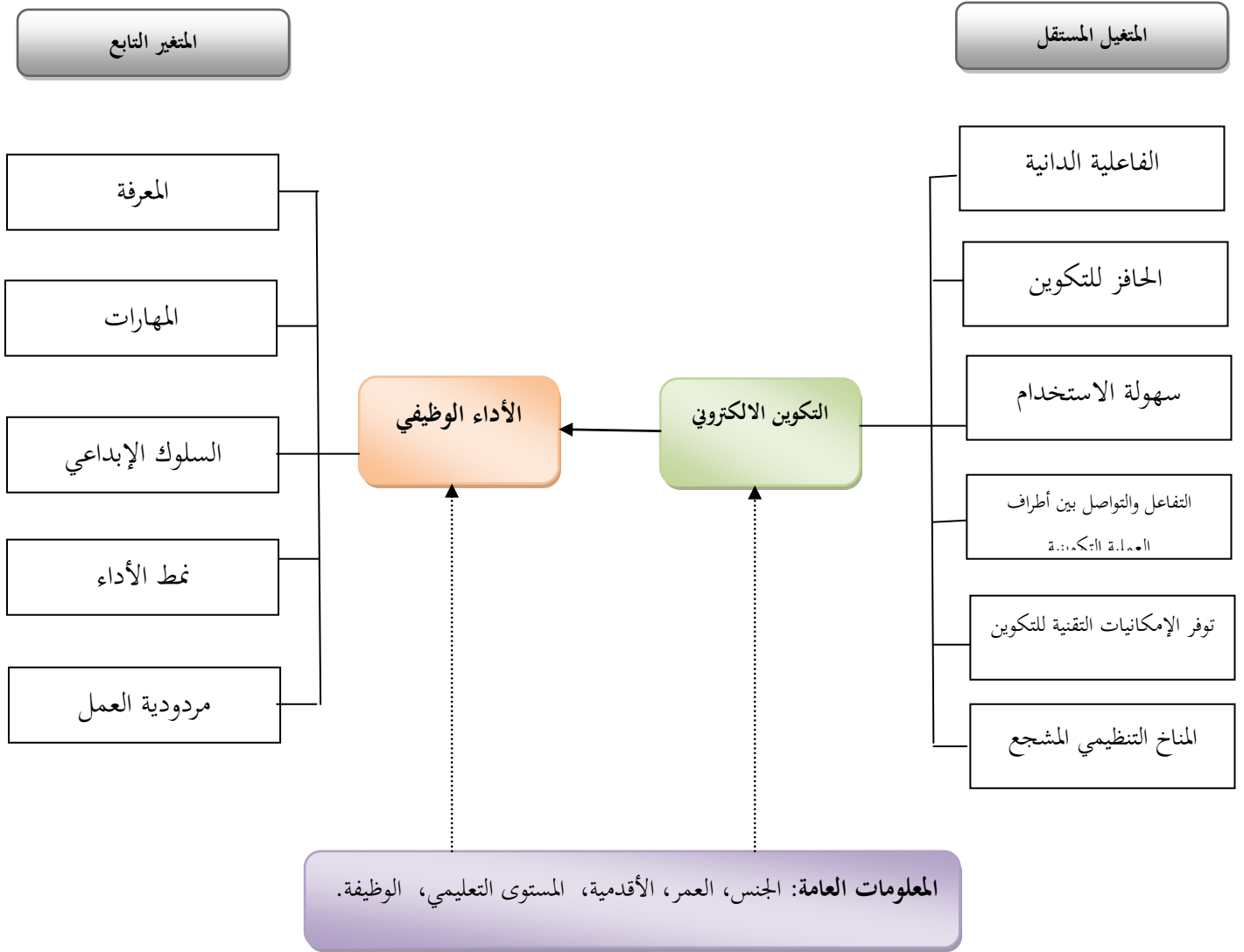
أهمها:

مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وأهم مؤشراتته و معاييرته وكذلك أبعاد الأداء الوظيفي. أما في المبحث الثاني تم التطرق إلى الأدبيات التطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي حيث تناولنا المفاهيم التطبيقية لدراسة من خلال عرض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية.

**-أما في الفصل الثاني:** يمثل دراسة ميدانية من خلال تحليل استبيان تم توجيهه لعينة من بنك القرض الشعبي الجزائري، تناول في هذا الفصل الإطار المنهجي الدراسة وتضمن مبحثين المبحث الأول تطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية وتم تقسيمه إلى مطلبين تناول المطلب الأول المنهجية المستعملة في الدراسة والمطلب الثاني الأدوات المستخدمة في الدراسة وجاء المبحث الثاني بعنوان عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها وقسم هذا الأخير إلى مطلبين تطرق في المطلب الأول إلى عرض النتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها والمطلب الثاني تحليل ومناقشة نتائج دراسة الميدانية.

## ✓ نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1-1): يمثل نموذج الدراسة



من إعداد الطالبتين

## الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكوين الإلكتروني  
والأداء الوظيفي

## تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولا غير مسبوق في مجال تدفق المعلومات وهو ما يعرف بثورة المعلوماتية والانترنت مما جعل المنظمات تفكر جديا في كيفية خلق عناصر بشريه مؤهلة وقادرة على مواكبة هذه التطورات خاصة انه أصبح من أهم مقومات نجاح المنظمات مدى قدرتها على اللحاق بالتغيرات التكنولوجية والمعلوماتية مما جعلها تتبنى تكوين الإلكتروني كوسيلة فعالة لصقل مهارات واستغلال كفاءات عنصرها البشري وتحسين أداءه الوظيفي.

سنتناول في هذا الفصل المفاهيم النظرية والتطبيقية للتكوين الإلكتروني وأداء الوظيفي، حيث ينقسم إلى مبحثين التاليين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي.

## المبحث الأول: الإطار النظري للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي

### المطلب الأول: ماهية التكوين الإلكتروني.

يعمل التكوين الإلكتروني على تحسين مهارات العاملين وأدائهم، ومساعدتهم على التكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية. وهو أمر ضروري للمؤسسات لرفع الجودة والمنافسة، من خلال تحديد احتياجات الموظفين، وتصميم البرامج، ومراقبة الأداء وتقييمه باستمرار.

#### I. 1. مفهوم التكوين.

هو نشاط منظم و مخطط يهدف إلى تغيير أو تعديل سلوكيات الأفراد العاملين في المؤسسة بشكل إيجابي من خلال اكتسابهم المهارات والمعلومات التي تساعدهم على تحسين قدراتهم وأدائهم وزيادة كفاءتهم والتي بدورها تؤدي إلى الزيادة في الإنتاجية بأقل جهد مبذول وفي الوقت المحدد.<sup>1</sup> ويعرف كذلك بأنه مجموعة النشاطات المصممة و الموجهة، إما لرفع مستوى مهارات ومعارف وخبرات الموارد البشرية أو لتعديل إيجابي في ميولهم وتصرفاتهم أو سلوكياتهم. وما سبق يمكننا تعريف جهد منظم ومخطط لتزويد العاملين بمعارف معينة لتحسين وتطوير المهارات التي يمتلكونها وتغيير السلوكيات التي يتبعونها بطرق إيجابية وبناءه من اجل تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

#### 2. مفهوم التدريب:

##### تعددت تعريف التدريب نذكر بعض منها:

- ✓ عملية اكتساب المعارف والمهارات المجموعة من الأفراد بغية رفع كفايتهم المهنية للحصول على أقصى إنتاجية ممكنة،
- ✓ ويعرف بأنه "هو الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة وتستهدف إحداث تغيرات إيجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل كفاية أدائهم"،
- ✓ أن التدريب هو "مجموعة من البرامج المهتمة بالتعلم وتحسين أداء المتدرب ومهاراته الفنية"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - خالد رجم وآخرون، دراسة تحليلية لكفاءة إستراتيجية التكوين دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية بحاسي مسعود مجلة الدفاتر MECAS ، المجلد 15 العدد الأول، جامعة ورقلة، جويلية 2019، ص 117.

<sup>2</sup> -دراسة تقرير بنت سعد العيسى وأفنان بنت محمد العمران، التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد)،المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد الثاني، جامعه الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2021، ص 356.

### 3. الفرق بين التكوين والتدريب:

اعتمادا على الدراسات السابقة ومن خلال المفاهيم السابقة نلاحظ أن كل من مصطلح التكوين والتدريب لهما نفس المدلول إذ أن مصطلح التكوين هو الأكثر ملائمة مع المؤسسة محل الدراسة (البنك) ، حيث أن كلاهما يهدف إلى تحسين المهارات الفنية والقدرات العقلية للفرد، وبالتالي رفع مستوى احترافه وزيادة فرص ترقيته إلى مستوى أعلى من العمل.

## II. مفهوم التكوين الإلكتروني:

شغل التكوين الإلكتروني اهتمام الكثير من المفكرين فتعددت وجهات نظرهم وآرائهم اتضح ذلك من خلال تباين تعريف وتعددتها ونذكر منها:

هو عملية اكتساب مجموعه من المعارف والمهارات باستخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال واستقبال المعلومات والتعامل مع المكون والمتكون.

كذلك هو الأنشطة والبرامج التكوينية التي تقدم للمتكون من خلال توظيف الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية وذلك لتلبية الاحتياجات التكوينية في أي وقت وأي مكان وأي تخصص وتتم هذه الأنشطة بصورة منظمه ومخططه مسبقا بهدف دفع الأداء المتكون في مجال عمله.<sup>1</sup>

هو العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيه الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتكون من بلوغ الأهداف العملية التكوينية من خلال تفاعله مع مصادرها دون التقييد بحدود المكان والزمان.<sup>2</sup>

هو ذلك النوع من التكوين القائم على شبكه الانترنت وفيه تقوم المؤسسة التكوينية بتصميم موقع خاص بها لبرامج معينه من خلالها يتكون الفرد عن طريق الوسائط المتعددة ( فيديو، الكتب الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الدردشة، مجموعه النقاش).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - م.م. زيدون فريق عبد العابدي، تقويم التدريب الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد 04، العدد 01، سنة 2022، ص 706.

<sup>2</sup> - د. رفيدة بنت عدنان حامد الأنصاري، التدريب الإلكتروني كمدخل لتمكين المرأة، مجلة الحكمة العالمية للدراسات الإسلامية والعلوم الإنسانية، العدد 03، الإصدار الخاص، سبتمبر 2020، ص 64.

<sup>3</sup> - أ.د. صلاح الدين حسين صالح، المتدربين نحو "التدريب الإلكتروني" دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر/الجامعة العراقية، مجلة الدنانير، المجلد 01، العدد 13، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراقية، 2018، ص 350.

هو نظام تكويني فعال يعتمد على استعمال شبكه الانترنت من اجل إيصال المعلومة للمتكون والاستفادة من العملية التكوينية بأسرع وقت واقل تكلفه دون التنقل لموقع التكوين مع إمكانية تحقيق التفاعل في ثلاثة أبعاد رئيسية المتكونين والمكون والمحتوى التكويني الرقمي بأسرع وقت مع تكلفة ضئيلة.<sup>1</sup>

كما يعرفه بروندون هال والذي يعتبر من أكثر الكتاب في هذا المجال على انه برنامج تكويني يمكن الوصول إليه من خلال متصفح الويب نات سكايب أو الانترنت أو الانترنت ويتم من خلال بيئة مرئية وتفاعلية.<sup>2</sup>

خلال المفاهيم السابقة نرى أن التكوين الإلكتروني التكوين قائم على استخدام تقنيه المعلومات والاتصال التي تساعد الأفراد على اكتساب المهارات والمعارف لأداء العمل دون حواجز مادية أو مكانية.

### III. أهداف وأهمية التكوين الإلكتروني:

#### أولاً: أهدافه

- مساعدة المؤسسات لتعديل التطرق التقليدي في تنمية الموارد البشرية
- تهيئة المتكونين لإنتاجية أكبر في مجتمع المعرفة باستخدام التقنية المعاصرة
- مواكبة التحديث المتسارع في مناهج التكوين
- تمكين المتكون من التكوين بأقل تكلفة وجهد ووقت
- زيادة وتوسيع قاعدة المشاركة في برامج التكوين نتيجة لمرونة أسلوب التكوين الإلكتروني
- تبادل الخبرات بين فئات المعنيين من إداريين وأكاديميين
- تطوير الموظفين على أحدث الطرق والمهارات وإكسابهم الكفاءات المناسبة
- التمكن من تكوين وتعليم العاملين وتأهيلهم دون الحاجة إلى ترك عملهم
- إعفاء الأشخاص من مشقة التنقل والتقييد بوقت أو مكان محدد للتكوين
- ضمان البحث في مراكز المعرف المحلية و الدولية للحصول على المعلومة من خلال شبكة الانترنت

<sup>1</sup> - محمد علي حسين عبد الزهرة واخرون، فاعلية التدريب الإلكتروني في تحقيق البراعة التنظيمية خلال فتره جائحة كورونا(كوفيد 19) دراسة استطلاعية لأراء عينة من المتدربين في مكتبة الخدمات العلمية والاستشارية في معهد الإدارة الرصافه، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 15، العدد الرابع، 2023،ص280.

<sup>2</sup> - عادل دعاس، مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسه حاله الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2018،ص55.

- سد النقص في أعضاء هيئة التدريس والمكونين المؤهلين في بعض الحالات
- جعل التكوين أكثر مرونة حيث يتم التكوين دون وجود عوائق زمانية ومكانية كالاضطرار للسفر لمراكز الجامعات ومعاهد التكوين
- تحقيق العدالة في فرص التكوين، وجعل التكوين حقا للجميع
- خفض كلفة التكوين وجعله في متناول كل فرد بما يتناسب وقدراته ويتمشى مع استعداداته
- الإسهام في رفع المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي لدى أفراد المجتمع
- العمل على التكوين و التعليم المستمر
- العمل على توفير مصادر تعليمية متنوعة مما يساعد على تقليل الفروق الفردية بين المتكونين<sup>1</sup>

#### ثانيا: أهميته:

تبرز أهمية التكوين الإلكتروني من خلال:

- تقليل تكاليف التكوين وزيادة كفاءة المتكونين؛
- تمكين المتكونين من الإلمام بالحاسب الآلي واستخدام الإنترنت مما يساعدهم في مستقبلهم الوظيفي؛
- تشجيع المتكونين على أن يصبحوا أكثر استقلالية والوصول إلى مرحلة البناء الذاتي للمعرفة؛
- زيادة ثقة المتدربين بأنفسهم من خلال التطبيق الشخصي المباشر؛
- يزود التكوين الإلكتروني العاملين بمهارات ومعارف تمكنه من أداء واجبات عملهم بكفاءة عالية؛
- يفتح المجال للفرد الترقية والتقدم الوظيفي؛
- يقلل التكوين الإلكتروني من الأخطاء المهنية؛
- تقليل تكلفة التكوين ورفع من كفاءة المتكونين؛
- يطور قدرة المتكون على استخدام الحاسوب والاستفادة من الانترنت؛

<sup>1</sup>- كروش مريم، أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للأشغال الكهربائية(كهريف)، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2020، صص 20-21.

- يشجع المتكون على الاعتماد على النفس؛ للوصول إلى المعرفة مما يزيد من ثقته في نفسه؛
- يسمح للمتكونين بالاحتفاظ بالسجلات الدورية التكوينية والعودة إليها عند الحاجة؛
- تمكين المتكونين من تطوير المواد التكوينية وإتاحة المصادر الإلكترونية والإنترنت؛
- يعتمد الوقت والمنهج والتمارين على مستوى المتكون ومهاراته بدلاً من أن يكون متوسطاً في المجموع بحيث يتيح للمتكونين الأقل مستوى الوقت الكافي للارتقاء في المستوى، ويمكن للمتكونين الجيدين التقدم دون الحاجة إلى انتظار المتكونين الأقل مستوى<sup>1</sup>؛

#### IV. مراحل التكوين الإلكتروني تضم مراحل بناء برنامج التكوين الإلكتروني ما يلي:

##### 1- تخطيط التكوين الإلكتروني:

يدخل ضمن التخطيط لمضمون التكوين الإلكتروني تقدير الحاجة لتكوين وتقدير الاحتياجات المستقبلية وللمتكونين والعمل على إشباعها وتحديد أهداف العامة والخاصة ووضع الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتكونين.

##### 2- تصميم التكوين الإلكتروني

ويقصد به الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة الاستراتيجيات والإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق أهداف التكوين بالإضافة إلى تصميم أنشطة الدورات التكوينية وهذا المنهج المراد تقديمه على شبكة الإنترنت ويرتبط بتصميم التكوين الإلكتروني تكوين الفريق المكلف بذلك.

##### 3- تنظيم التكوين:

ويضم عدة خطوات وهي:

<sup>1</sup> - كنفى ليليا عوبي وردة التدريب الإلكتروني واثرة على أداء العاملين دراسة ميدانية المديرية العمليته لاتصالات الجزائر فرع ورقلة، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، جامعه قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2020، ص22.

أ- تحديد المدة الزمنية للتكوين:

بحيث تتضمن كل فترة المواد والأنشطة التكوينية الخاصة بها وكذا محتواها التكويني موضوعات المحادثات الإلكترونية والاختبارات.

ب- الإشراف التكويني:

يتضمن نظام فعال للإشراف على التكوين ويتيح للمكون متابعة العمل والحصول على التغذية العكسية (الراجعة) واسترجاع البيانات وكتابة التقارير

ج- الدعم والمساندة:

يتضمن خدمة الدعم والمساندة لضمان الاستمرارية عمل النظام بدون أي مشاكل ويتم الاستفادة من التغذية العكسية لتطوير المحتوى التكويني بالإضافة إلى تطوير الأهداف والأنشطة والأساليب، تتمثل طرق الدعم المتاحة في الدعم بالهاتف، الدعم بالبريد الإلكتروني، الدعم بالمحادثة الإلكترونية.

4- تنفيذ التكوين الإلكتروني:

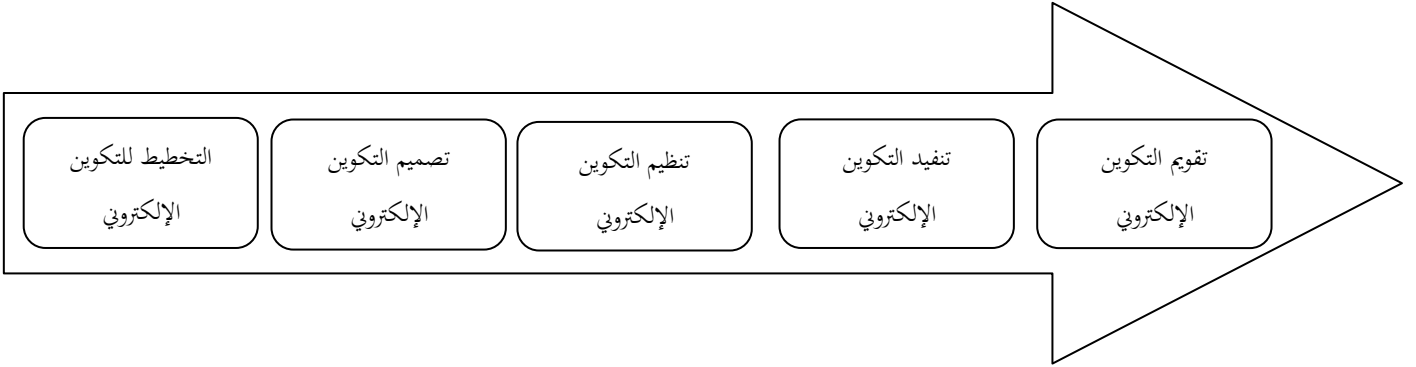
ويقصد به تنفيذ الاستراتيجيات والإجراءات التي يتم وضعها في مرحلة التخطيط

5- تقويم التكوين الإلكتروني:

ترتكز عملياته تقويم التكوين على عدة أسس ومعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التكوين الإلكتروني ورسم إستراتيجية المستقبلية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أبو بكر علي خضر بحيت، التدريب الإلكتروني وأثره على نتائج العاملين دراسة تطبيقية على موظفي محلية سنار، مجلة مالية ومحاسبة الشركات، المجلد 03، العدد 02، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية-جامعة سنار،السودان، ديسمبر 2023، ص 47-48.

الشكل رقم (1-2): مخطط توضيحي لمراحل التكوين الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتين

V. الفرق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني

توجد عدة فروق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني نذكر أهمها:<sup>1</sup>

الجدول رقم (1-1): الفرق بين التكوين الإلكتروني والتكوين التقليدي

التكوين التقليدي	التكوين الإلكتروني
تدفق المعلومات في اتجاه واحد	تدفق معلومات تفاعلي ذو اتجاهين
تكوين فردي	تكوين تفاعلي
تكوين إجباري من المحاضرات	تكوين ذاتي عن طريق الاكتشاف الفردي
تكوينات روتينية جامدة	البحث من خلال الشبكة الانترنت والوسائل المختلفة
سير العملية التعليمية وفق خطة محددة بدون مراعاة للفروق بين المتكولين	الاهتمام بظروف المتكولين ومراعاة قدراتهم الفردية
المكون ناقل للحقيقة والمعرفة وصاحب خبرة (الملقن)	المكون مشارك وأحيانا متعلم (مرشد)
المكون محور العملية التكوينية	المكون محور العملية التكوينية
المكون سلبي (مستمع ودوما متعلم)	المكون ايجابي (مشارك وأحيانا خبير)

<sup>1</sup> -فدول مبروكة، "التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العالين"، مذكرة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2018، ص64.

المحتوى الثابت	المحتوى المتغير
المعرفة عبارة (حفظ-تذكر-تراكم الحقائق	المعرفة عبارة (استفسار-ابتكار)
الاهتمام بالكم	الاهتمام بالكيف
التقدير معياري ويعتمد على الأداء	التقدير يرتبط بمقاييس ومعايير أخرى منها حقيبة الاختبارات
الوصول محدود	الوصول الفردي
التكلفة العالية	التكلفة نسبية

المصدر: (عادل دعاس، التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العالين، سنة 2018، صفحة 65)

## VI . مبررات التكوين الإلكتروني:

هناك بعض المبررات للحاجة إلى التكوين الإلكتروني. :

### 1- التفجر المعرفي و التقدم التكنولوجي:

يتميز العصر الحالي بوفرة المعلومات و تراكمها بشكل سريع، وتمثل التطورات الحالية في الاقتصاد العالمي المتوجه نحو التكامل والمنافسة الحادة المستندة بدرجة كبيرة على المعلوماتية والمعرفة

### 2- ثورة الاتصالات وسرعة نقل المعلومات

استمرار الثورة التقنية في مجال المعلومات والاتصالات وما يتمخض عنها من تطور هائل ومتصل في إمكانات معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها، ونقلها وتدفعها محليا وعالميا بسرعة فائقة وتكلفة معقولة.

### 3- الأوضاع الديموغرافية (السكانية):

لقد أصبح الوضع السكاني في الوقت الراهن يمثل تحديا، وأصبح من الضروري التخطيط لمواجهة هذا النمو المتسارع، لأن ذلك يخلق ضغطا على الموارد الطبيعية وعلى مؤسسات الخدمات من تعليم وتكوين وصحة وإسكان وتشير العلاقة بين النمو السكاني والموارد البشرية إلى مطلبين:

- ضرورة تحقيق تنمية نوعية للموارد البشرية في ظل تزايدها الكمي مما يعني توسيع الطاقات الاستيعابية لمؤسسات التعليم والتكوين في مختلف المراحل وبمختلف أنواعها لتستوعب الأعداد المتزايدة من المتكويين مع التحسين المستمر لنوعية التعليم والتكوين المقدم وموائمته مع متطلبات التنمية الاقتصادية.

- أهمية إيجاد فرص العمل في مختلف القطاعات الاقتصادية.

#### 4- القصور في تكوين الكوادر التدريبية المؤهلة:

يعتبر تطوير الكوادر التكوينية وإعدادها أحد المرتكزات الأساسية لتطوير التكوين ولا بد أن تشهد المرحلة القادمة طفرة من حيث إعداد الكوادر التكوينية و التخصصات المطلوبة وفق خطة مسبقة لمقابلة احتياجات التنمية في المجتمع.

#### 5- عجز مؤسسات التدريب التقليدية عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع:

مازالت المجتمعات تعاني من عدم توفير فرص التعليم والتكوين لفئات متعددة للكثير من الأسباب ، قد تعود الأسباب اقتصادية أو عائلية أو صحية كالإعاقات الجسمية والنفسية أو الأسباب سياسية كالأعتقالات، أسباب جغرافية كالبعد عن مكان العمل، أسباب اجتماعية كتطور المجتمع وتغييره، أو الحاجة صاحب العمل إلى مهارة فنية معينة المواكبة ما يطرأ من تطور وتقدم علمي وتكنولوجي.<sup>1</sup>

## VII. أنواع التكوين الإلكتروني:

ينقسم التكوين الإلكتروني إلى نوعين أساسيين، حيث يتم التمييز بين تكوين متزامن تضمن فيه التقنية الحديثة خاصية التفاعل بين المكون والمتكويين، حيث يتواجد الجميع في نفس الوقت و يتم التواصل بينهم عبر مختلف شبكات و أهمها شبكة الانترنت، وبين تكوين غير متزامن يتم أيضا بفضل التكنولوجيا والتقنية الحديثة، ويتم ضمان تابعة التكوين والبرنامج التكويني للمتكون وذلك خطوة بخطوة حسب توجيهات المكون وكما لو كان حاضرا مع متكون، وجاء تعريف كل من المصطلحين كالتالي:

<sup>1</sup>-سبع نجيب، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز "مجمع سونلغاز"، مذكره ماستر أكاديمي، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2017، ص 21-22.

### التكوين الإلكتروني المتزامن: Synchronous E-Learning

هو الذي يتم في الوقت الحقيقي المباشر تحت قيادة المكون حيث إن المكون والمتكونين يتواصلون مباشرة مع بعضهم البعض حيث يجتمع فيه مكون والمتكونين في آن واحد ليتم الاتصال بالنص أو الصوت والصورة وتتم عملية تفاعل المباشر بينهما بتبادل الحوار من خلال المحاضرة الفورية chat ومن مزايا هذا النوع إن المكون يحصل على التغذية المرتدة أو العكسية من المتكونين بشكل مباشر.

### التكوين الإلكتروني غير المتزامن: Asynchronous E-Learning

لا يشترط في هذا النوع تواجد المكون والمتكونين بنفس الوقت فالمكون يستطيع التفاعل مع المحتوى التكويني من خلال البريد الإلكتروني وهذا التكوين غير المتزامن يمكن المكون من وضع خطة تكوينيه والتقديم على موقع التكوين ثم يدخل المكون للموقع في أي وقت إذ يستطيع الإرشادات في أي وقت ويتبع الإرشادات في إتمام التكوين دون إن تكون اتصال متزامن مع ومكون إذ يستطيع المتكون إعادة دراسة الحصة التكوينية والرجوع إليها إلكترونيا كل ما احتاج إليها.

### التكوين المتمازج أو المدمج

ويقصد به أيضا تكوين الخليط أي المزيج بين أدوات المكون التقليدي في قاعه التكوين التقليدية مع القاعة التكوينية الافتراضية حيث توظف أدوات التكوين الإلكتروني كالحاسوب والانترنت في قاعات الدرس الحقيقية.<sup>1</sup>

## VIII. مزايا التكوين الإلكتروني:

للتكوين الإلكتروني عديد المزايا التي تميزه عن التكوين التقليدي والتي نوردتها فيما يلي:

- تقليل التكاليف، خصوصا تكاليف النقل والإطعام والمبيت وغيرها التقليل من التكلفة الزمنية للتكوين بسبب التحكم في غياب المتكونين نظرا للقيود الزماني والمكاني الذي يفرضه التكوين التقليدي.
- إمكانية زيادة عدد المتكونين لأكثر عدد ممكن.

<sup>1</sup> - رنده سلمان محمد علي فنون، التدريب الإلكتروني في فلسطين، شهادة لنيل الماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2017، صص 27-28.

- يعتبر التكوين الإلكتروني مناسباً للمؤسسات التي لديها فروع في مناطق جغرافية عديدة، وهو ما يضمن تكويناً متجانساً مهما كان مكان تواجدها.
- سهولة تلقي التكوين الإلكتروني من طرف الفئات المستهدفة، فقد يكون في مقر العمل أو المنزل أو في أي مكان تتوفر فيه شبكة الانترنت.
- فرصة تبادل الأفكار والآراء من طرف فئات مختلفة من الموظفين بفضل الدردشة الإلكترونية.
- المرونة التي يمنحها التكوين الإلكتروني للمتكونين، فيمكنهم الاستفادة من البرنامج التكويني دون وجود قيود وقتية أو مكانية.
- يقلل التكوين الإلكتروني من الأخطاء المهنية
- تخطي القيود الزمانية والمكانية والبشرية التي يفرضها التكوين التقليدي.<sup>1</sup>

## IX. أبعاد التكوين الإلكتروني:

### أ. بعد الفعالية الذاتية:

تعتمد الفعالية الذاتية على تصور المتكون لقدراته على أداء سلسلة المهام المتعلقة بالوسائط الإلكترونية المتعددة للاستفادة من المحتويات التدريبية، وهذا لن يكون إلا من خلال ما يمتلكه المتكون من معارف ومهارات تخص استخدام تلك الوسائط.

### ب. بعد الحافز للتكوين:

يعتبر الحافز أو الدافع للتكوين هو الآخر من بين العوامل المهمة في التكوين الإلكتروني، 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.

<sup>1</sup>-حامدي معمر ومحيوي محمد، "دور التكوين الإلكتروني للموظف لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 08، العدد 02، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2022، ص 330.

### ت. سهولة استخدام المحتوى التكويني :

تُعرف سهولة الاستخدام بأنها "الدرجة التي يعتقد فيها المتكون عن بعد أن استخدام نظام التكوين الإلكتروني يتطلب قليلا من الجهد البدني والعقلي، وفي هذا الإطار إن بعد سهولة استخدام متعلق بالوسائط الإلكترونية المتعددة و تعتبر مؤشرا هاما في استمرار نجاح التكوين الإلكتروني، وأن سهولة الوصول إلى المحتوى التكويني هي العامل الرئيسي في بيئة التكوين والذي يؤثر على أداء المتكونين عند عودتهم إلى لمختلف التعليمات الموجودة على الانترنت ما يساعد المتكونين في الحصول على مختلف المعلومات التي يحتاجونها بسرعة وسهولة. ويعزز الاستخدام السهل لنظام التكوين الإلكتروني ارتياح المتكونين ويزيد من رغبتهم في الاستمرار للانخراط في أي برنامج تكويني قائم على الانترنت أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.

### ث. التفاعل والتواصل بين المتكون والمكون

إن نظام الإدارة الجيد للبيئة الافتراضية يجب أن يتسم بالمرونة ويتيح للمكون شرح المحتوى التكويني بأكثر من لغة وأن يتضمن لوحة تحكم مصممة بشكل يحقق سهولة الاستخدام 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 والمتكونين تتمثل في تحول المكون من محاضر يشرح محتوى إلى خبير يمد المتكونين بالمصادر التكوينية ومشاركا للمتكونين في توليد المعرفة، كما يشجعهم على التوجيه الذاتي والتعامل مع الموضوعات برؤى متعددة، والتفاعل الجماعي الذي يؤدي الزيادة خبرات التعلم والاستفادة من مصادر التعلم.

### ج. المناخ التنظيمي:

حول المناخ التنظيمي فإنه يتعين على المدير العام والمدراء الفرعيين والمشرفين مساندة وتشجيع العمال على المشاركة في البرامج التكوينية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 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 الانتهاء منه ثم بعد عودة المتكونين إلى مكان عملهم كلما أدى ذلك إلى زيادة فعالية التكوين الإلكتروني بنقل ما تم اكتسابه من معارف ومهارات إلى العمل وبالتالي ارتفاع احتمال تحسن أداء العاملين في المؤسسة.

### ح. بعد توفر الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني:

يتطلب نجاح تكوين العمال إلكترونيا توفير متطلبات تقنية في شكل بنية تحتية والمتمثلة في الشبكات والأجهزة والبرمجيات، ويمكن تصنيف الأدوات والبرامج المستعملة لإحداث عملية التكوين باستعمال تكنولوجيا المعلومات في التطبيقات المتعددة الوسائط والمحاكاة، أدوات الاتصال، مواقع وبوابات الويب.<sup>1</sup>

### X. معوقات التكوين الإلكتروني:

يواجه التكوين الإلكتروني مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون تحقيقه لأهدافه أو دون تطبيقه كليا على أرض الواقع ومن أبرز تلك المعوقات التالي:

- نقص الخبرات وعدم توفر الكوادر المؤهلة؛
- قلة الدعم المادي لبرامج التكوين عن بعد؛
- ضعف البنية التحتية للاتصالات وشبكات المعلومات؛
- ضعف دافعية المتكونين نحو استخدام التكوين الإلكتروني؛
- التوجه السلبي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا؛
- مقاومة الموظفين هذا النمط من التكوين؛
- قلة المهارات اللازمة لاستخدام التكوين الإلكتروني سواء عند المكونين أو المتكونين؛
- قلة الوعي بأهمية التكوين الإلكتروني؛
- الأمية المعلوماتية وهي عدم معرفة الأفراد للتطورات التكنولوجية الحديثة واستخدامها أي عدم معرفة التعامل مع الحاسوب؛
- عدم توفر الخصوصية والسرية، فقد يحدث اختراق للجلسات التكوينية الإلكترونية؛<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عادل دعاس، مرجع سبق ذكره، ص 160-165.

<sup>2</sup> - احمد زروقي و بشير زعوان، أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدرسين دراسة ميدانية لأكاديمية سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر، مذكره شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2023، ص 22.

المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.

## I. مفهوم الأداء الوظيفي:

تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال بحيث لم يستطع العلماء الوصول إلى مفهوم دقيق وشامل وهذا نظرا لتعدد وجهات النظر الخاصة به.

أولاً: مفهوم الأداء:

لغة: هو اسم فعله أدى بمعنى "قام ب" أو "أنجز".

مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

اصطلاحاً:

الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التيتكلفه بها المنظمة أو الجهة المرتبطة بوظيفته ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا هو العمل الذي يؤديه الفرد ومدى تفهمه لدوره واختصاصه وتوقعاته المطلوبة منه، ومدى إتباعه لطريقه أو أسلوب عمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق المشرف المباشر له.<sup>2</sup>

بناء على ما سبق يمكننا تصور الأداء على انه النتائج والانجازات التي تحقق نتيجة للجهود المبذولة للقيام بالمهام والمسؤوليات المحددة. أي هو الدرجة التي يحقق بها الفرد المهام الموكلة إليه من حيث الجهد والجودة المحققة أثناء العمل.

<sup>1</sup>-<https://hrdiscussion.com/hr49447.html>.

<sup>2</sup>. حليلو صباح، دكتور يونس بوعصيدة رضا، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة شركة تويوتا، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد السابع، العدد الثاني، جامعه 20 اوت 1955 سكيكدة، مخبر ecofima، 2020، ص604.

ثانيا: مفهوم الأداء الوظيفي:

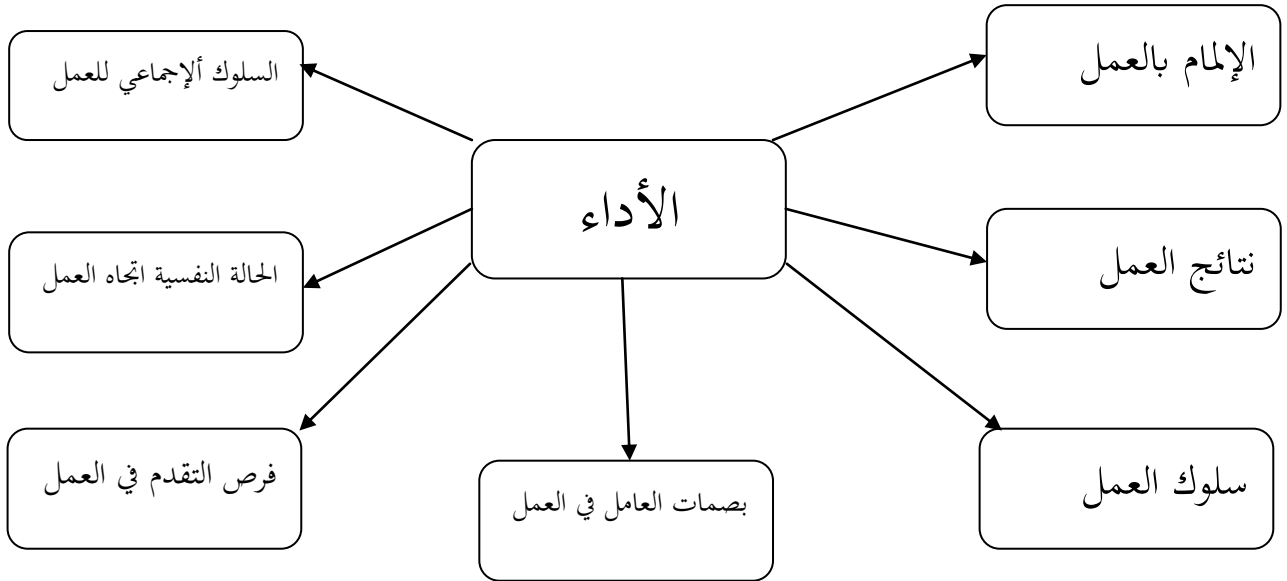
من خلال تعريف السابقة للأداء يمكننا القول أن الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد بما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال انتهاجها السياسة تكوين المستمر للعاملين .

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات والإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.<sup>1</sup>

ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن اعتباره أن هناك العلاقة بين الجهد والقدرات والإدراك الدور الهام للفرد.

يوضح الشكل التالي الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء:<sup>2</sup>

الشكل(1-3): الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء.



المصدر: (زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، سنة 2017، ص 32)

<sup>1</sup> - عزوز محمد، أثر تطبيق محددات الأداء الوظيفي على فاعليه الموظفين في إدارة الرياضيه دراسة ميدانية للموظفين بالمركب الرياضي 01 نوفمبر 1954 ولاية جلفة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد العاشر، العدد الخامس، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020، ص55.

<sup>2</sup> - زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسولوجيا للدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد. المجلد 1، العدد 3، ديسمبر/كانون الأول 2017، ص32.

## II. أهمية الأداء الوظيفي:

- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدي العاملين، لأن الأداء هو مقياس القدرة ودافعية الفرد تجاه عمله؛
- يؤدي الأداء الوظيفي الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء؛
- يؤدي الأداء الوظيفي إلى تخفيض تكاليف العمل وترشيد المصروفات؛
- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها؛
- يساعد الأداء الوظيفي المتميز على رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية؛
- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في المنظمات؛
- يعمل الأداء الوظيفي على مساعدة المسؤولين عن المنظمة في إيجاد نظم ترقية ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمنظمة، والعمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء العاملين بالمنظمة؛
- يساعد الأداء الوظيفي في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه؛<sup>1</sup>

## III. عناصر الأداء الوظيفي:

### 1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

### 2. نوعية العمل:

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

### 3. كمية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

<sup>1</sup> - إبراهيم شالا وعلي بوشيجي، استراتيجيات إنجاح التعليم الإلكتروني ودورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي أزمة كوفيد-19، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2022، صص 177-178.

#### 4. المثابرة والثوق:

وتشمل الجاذبية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.<sup>1</sup>

#### IV. محددات الأداء الوظيفي:

تتمثل محددات الأداء الوظيفي في ما يلي:

- أ. القدرة: هي الخصائص التي يتمتع بها الفرد وإمكاناته من خلال قدراته العقلية والميكانيكية والحركية
- ب. الدافعية: حيث تمثل التفاعل بين القدرات وإمكانات العامل التي تؤثر على أداءه، حيث تمثل الدافعية (المحدد) المهم إما أن تكون قوية أو ضعيفة الرغبة في العمل.
- ت. بيئة العمل: المحيط الذي يتفاعل معه العامل أثناء تأديته لمهامه.<sup>2</sup>

#### V. مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها

-الإنتاجية؛

-الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل؛

-مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة القدرة على الإبداع والابتكار؛

-درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين؛

-مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات؛

<sup>1</sup> - يحيى عبد اللاوي وعيسى الزين، دور برامج التدريب في الحد من اثار ضغوط العمل وتحسين الاداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي دراسةأراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي، مجلة المنهل الاقتصادية، المجلد السادس، العدد الاول، جامعة الشهيد حمى لخضر، جوان 2023،الوادي، الجزائر، 2023،ص1159.

<sup>2</sup> -خالد قاشي وآخرون، دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارات العمومية: دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية في ولاية البليدة، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 14، العدد الأول، 2023،ص230.

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

- **الفعالية** : الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

- **الكفاءة** : وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.<sup>1</sup>

## VI. معايير الأداء الوظيفي:

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وتستخدم هذه المعايير للتفرقة بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

✓ **الجودة**: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذ دعت الضرورة .

✓ **الكمية**: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات والإمكانيات الأفراد، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع مايكتسبه الفرد من خبرات

✓ **الوقت**: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

✓ **الإجراءات** : الإجراءات عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون

<sup>1</sup> - العربي عطيه، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد العاشر، جامعه قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2012، ص323.

الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل. (عتيقة حرايرية، 2015، ص ص 66-67).<sup>1</sup>

## VII. أبعاد الأداء الوظيفي:

يقصد بأبعاد الأداء الخصائص أو الجوانب من الأداء تستخدم لتقييم الأداء الوظيفي للموظف لذا من المهم تحديد هذه الأبعاد من أجل توفير أساس واضح وموضوعي لإجراء تقييم من أهمها:

(1)-**المعرفة:** هي حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجارب التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، وهي التي تمكن من يملكها من التجارب مع المستجدات التي تواجهه وتجعله أكثر قدره على حل المشكلات بأفضل الحلول.

(2)-**المهارات:** وهي القدرات والكفاءات التي تمكن الأفراد من أداء مهامهم الوظيفية بشكل فعال وتكسب هذه المهارة من خلال تعلم أو التكوين أو الخبرة والممارسة .

(3)-**السلوك الإبداعي:** يقصد به التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو مجموعة من الأفراد في المنظمة بحيث أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته نهائية ولا ينتج عنه بالضرورة نتائج جيدة أو خدمة جيدة .

(4)-**النمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداءه.

(5)-**مردودية العمل:** تعد أحد الأهداف الأساسية التي تسعى المنظمة لتحقيقها وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة باختلاف طبيعتها (مادية، بشرية)، ومنه فالمردودية هي النتائج المحققة من طرف المنظمة في فترة معينة من خلال استخدام الوسائل الملائمة ومدى كفاءة هذه الوسائل. (د. سعيد رحيم ود. زينب خلدون، 2018، ص 58).

<sup>1</sup> - عتيقة حرايرية، الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 05، جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2015، ص ص 66-67.

## VIII . طرق تقييم أداء الوظيفي

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمات وعلى جميع مستويات المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالعاملين في أقل المراكز الوظيفية.

تقييم الأداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان قوي ومكان ضعف المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها - هو عبارة أخرى قياس إنتاجية الفرد خلال فترة معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية.

هناك العديد من الطرق التي حاولت قياس الأداء الوظيفي للعاملين وتقويمه، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي: ( الطرق التقليدية - الطرق الحديثة - طريقة الإدارة بالأهداف) وإليك بيانها:

### أ. الطرق التقليدية لتقييم الأداء الوظيفي :

#### 1- طريقة التدرج البياني:

من أقدم الطرق المستخدمة في تقييم الأداء الوظيفي بالمنظمات والمؤسسات بعد النجاح الذي حققه هذا الأسلوب في علم النفس وتستند إلى تقدير أداء الموظف أو صفاته على خط متصل. يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع حسب درجة توافر كل من هذه الخصائص أو الصفات في الموظف.

وتتميز هذه الطريقة ببساطتها وسهولة استخدامها، وقدرتها على المقارنة بين صفات العاملين ومستويات أدائهم، وتكشف عن نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء العاملين.

#### 2- طريقة الترتيب العام:

وفيها يتم إجراء مقارنة بين الموظفين حيث يقوم المشرف بترتيب مرؤوسيه ترتيباً تنازلياً بتدرج من الأحسن إلى الأسوأ طبقاً للمستوى العام لأدائهم، وقيمة هذا المستوى أو إسهامه في بلوغ أهداف المؤسسة. وتتميز هذه الطريقة بسهولة الاستعمال، ويعاب عليها أنها تفتقر إلى الموضوعية، ولا تعطي صورة محددة عن مستوى أداء الموظف.

#### 3- طريقة المقارنات الثنائية ( طريقة المقارنة الزوجية بين العاملين ):

تمثل هذه الطريقة في قيام المسؤول عن التقييم بمقارنة كل فرد بغيره من الأفراد العاملين معاً لتحديد كفاءة في كل مقارنة، ويتم ذلك من خلال معايير موضوعية.

ويعاب عليها أنها تستغرق وقتاً طويلاً وفق عدد الأفراد المطلوب قياس أدائهم، كما لا يمكن الاعتماد عليها لأغراض التدريب والترقية والنقل؛ لأنها لا تحدد نقاط الضعف عند الأفراد.

ب - الطرق الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي: وهي على النحو الآتي:

### 1- طريقة التوزيع الإجباري:

تستند هذه الطريقة على فكرة منحى التوزيع الطبيعي للظواهر؛ حيث تتركز تقديرات الأداء حول الوسط، وتتدرج ارتفاعاً وانخفاضاً في الاتجاهين طبقاً لتوزيع المساحات تحت منحى التوزيع الطبيعي ( نسبة كبيرة من الموظفين ذوي كفاءات متوسطة، ونسبة قليلة منهم مستوى كفاءتهم مرتفع، ونسبة مثلها مستوى كفاءتهم منخفض).

### 2- طريقة الأحداث الجوهرية:

تمثل هذه الطريقة في قياس أداء الموظف في ضوء وقائع جوهرية، أو أعمال مهمة كلف بها في الفترة التي يقيم أداؤه خلالها. وقد تكون هذه الوقائع ممتازة ومؤثرة إيجابياً في أداء المؤسسة ككل، كما أنها قد تكون ضارة ومؤثرة سلباً في أداء المؤسسة ككل.

### 3- طريقة التقرير المكتوب (المقال الوصفي) :

ويطلق عليها طريقة التقييم بَحْرِيَّة التعبير، ولا تتطلب استخدام جداول أو قوائم محددة وإنما يسجل الرئيس المباشر ملحوظاته المختلفة عن الموظف. وهذه الطريقة تعتمد على مهارة ومجهود كاتب التقرير أكثر منها على حقيقة الأداء الفعلي للموظف.

ويعاب عليها وجود قلة من المدراء القادرين على كتابة تقارير تعكس واقع الأداء الفعلي للعاملين.

### ج - طريقة الإدارة بالأهداف:

وتقوم على أساس اتفاق بين الرئيس والمرؤوس على عدة أهداف مهنية يتطلب تحقيقها مدة زمنية محددة؛ حيث تُعدّ هذه الأهداف فيما بعد بمنزلة المعايير، ويقاس أداء المرؤوس (العامل) على مقدار ونسبة ما حققه من تلك الأهداف المتفق عليها مسبقاً.<sup>1</sup>

## IX. أنظمة لتقييم الأداء الوظيفي:

تعددت أدوات قياس الأداء الوظيفي نذكر بعضها:

**iSpring Learn**: هو نظام إدارة التعلم القائم على السحابة مع ميزات قوية لإجراء مراجعات أداء

الموظفين وإدارة التطوير المهني.

تتضمن المنصة وحدة تقييم 360 درجة مع إعدادات تسجيل مرنة. يمكنك استخدام نماذج الكفاءة التي تم إنشاؤها مسبقاً أو إنشاء نماذج مخصصة. يمكنك بعد ذلك إنشاء مقياس تصنيف من 1 إلى 5 أو 10

<sup>1</sup>-[https://jesr.journals.ekb.eg/article\\_228057.html](https://jesr.journals.ekb.eg/article_228057.html).

نقاط للمشاركين لتقييم قدرات زملائهم. يقوم النظام بتجميع التقييمات الذاتية للموظفين والتعليقات المجهولة من الزملاء لتقديم تقرير مرئي سهل القراءة.

يعد التقييم ، يمكنك إطلاق برنامج تطوير شخصي مباشرة على المنصة. مع إسبرينغ تعلم ، يمكنك تعيين دورات فردية أو دمجها معا في مسار التعلم الشامل. يساعد هذا النهج المديرين على توفير برامج تدريبية مخصصة للموظفين الفرديين أو الفرق أو واجبات محددة لمعالجة فجوات المهارات المتعددة في مسار تطوير واحد.

**Pando:** إنه برنامج للتقدم الوظيفي والتنمية البشرية مصمم لمساعدة الشركات على الاحتفاظ بأفضل المواهب وتطويرها وجعل عملية التقدم الوظيفي والترقية سهلة وشفافة.

توفر الأداة نموذجا جديدا لتحديد الأهداف وتساعد المديرين على مواءمة أهداف الموظفين مع أهداف تنمية مهاراتهم. من خلال تقييم التعليقات على مقياس 360 درجة، يمكن للمديرين تتبع تقدم الموظف نحو الأهداف المهنية وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.

مع باندو، يمكن لأصحاب العمل إنشاء مسار وظيفي مرئي للموظفين مع توقعات واضحة لكل مستوى. توفر المنصة مكتبة من الكفاءات الخاصة بالوظيفة والتي تكون مفيدة بشكل خاص لشركات تكنولوجيا المعلومات لأنها تعتمد على مستوى تأهيل مهندسي البرمجيات (مبتدئ، متوسط، خبير).

**Primalogik:** هذه أداة لمراجعة الأداء مصممة لمساعدة الشركات الصغيرة على إجراء مراجعات للموظفين قابلة للتخصيص ومواءمة أدائها مع الأهداف والنتائج الرئيسية.

يمكنك إنشاء تقييمات ذاتية للموظفين، أو إجراء عمليات تسجيل منتظمة، أو بدء تقييم شامل للتعليقات بزوايا 360 درجة مصمم خصيصا لتلبية الاحتياجات المحددة لشركتك. تتيح لك المنصة الاختيار من بين الأسئلة المصممة مسبقا أو إنشاء استبياناتك الخاصة بخيارات متعددة وأسئلة مفتوحة. يمكنك أيضا اختيار المستوى المطلوب من عدم الكشف عن هويته وتطبيق مقياس تصنيف من 3 إلى 10 نقاط.

يتضمن بريمالوجيك أيضا هدفا متكاملا ونظاما رئيسيا للنتائج يتم تكيفه بالكامل مع عملية التقييم. يمكن للمسؤولين تضمين الأهداف في نموذج المراجعة وتتبع وضعهم الحالي ومراقبة معدلات الإنجاز. يوفر هذا

نظرة عامة واضحة على أداء الموظفين ويساعد المديرين على تحديد ما إذا كان الموظفون يستوفون توقعات الأداء.

**WorkStory:** يعتبر WorkStory نفسه برنامج مراجعة الأداء ذو الاستخدام الأسهل. فهو يسمح للمدراء بجمع التغذية الراجعة المستمرة حول أداء الموظفين مباشرة في أدوات الاتصال التي تستخدمها بالفعل، مثل Slack أو MS Teams أو أي مزود بريد إلكتروني.

باستخدام WorkStory، يمكنك إجراء أي نوع من التقييم، بما في ذلك تقييمات التعليقات الشاملة والمراجعات من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى أو عبر الوظائف. يمكن للمنصة أيضًا أن تقترح أفضل وقت لإجراء التقييم، بناءً على أداء الموظف.

هذا الحل مفيد أيضًا لفرق الموارد البشرية. باستخدام WorkStory، يمكنهم إنشاء وإرسال استطلاعات النبض في غضون دقائق.

**Engagedly:** إنها منصة لإدارة المواهب مكونة من 3 أعمدة تساعد الشركات على إجراء تقييمات أداء الموظفين وتمكين التطوير وقياس المشاركة.

في قلب وحدة الأداء الخاصة بها، توجد تقنية الذكاء الاصطناعي التي تساعد على توفير ردود فعل دقيقة وموضوعية في الوقت الفعلي. بعد اختيار نوع التعليقات، يطلب الذكاء الاصطناعي من الموظفين شرح الموقف الذي يتم إعطاؤهم له، وسلوك زملائهم، والتأثير الذي أحدثه. ثم يسלט الضوء تلقائيًا على المجالات التي تحتاج إلى تحسين، ويوفر ملاحظات بناءة، ويسهل على الموظفين مراجعة الفقرات ومشاركتها. يساعد هذا النهج على تجنب المواقف والمواقف المتحيزة حيث يمكن إساءة فهم التعليقات.

كما يوفر Engagedly تقييم شامل للتغذية المرتدة ومنصة متقدمة للأهداف والنتائج الرئيسية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-<https://www.ispring.ae/blog/%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A>

## XI. العلاقة بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي:

إن الاهتمام بتنمية المورد البشري ومستوى الأداء الوظيفي في المنظمة يعدان العاملين المحركان لعملية التكوين ومن الواضح ان عمليه تطوير الأفراد هي من صميم اختصاص التكوين الإلكتروني ومن هنا يمكن إدراك العلاقة الوثيقة بين تكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي فالتكوين يعتبر آلة التطوير وتحسين الأداء الوظيفي ومنه الوصول إلى أهداف المنظمة.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

في هذا المبحث سنتطرق لمجموعة من الدراسات السابقة المتقاربة مع دراستنا المتمثلة في دراسات من مذكرات سابقة أو مقالات علمية، كما أننا سنقوم بتبيان العلاقة التي تربط بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية وأوجع التشابه والاختلاف بينهما.

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة الإطار المعرفي لجميع البحوث العلمية فهي بمثابة الشعاع الذي يوجه الباحث ومنه سنتطرق في هذا المبحث لمعالجة أهم الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي لها علاقة بالمتغيرين الدراسة الحالية.

وتم الاعتماد في ترتيبها على التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات من خلال أبرز أوجه تشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، ونختتم المبحث بأبرز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات.

**الدراسة 01:** قاشي خالد المهدي هجاله يوسف بوجمعي سعيدة (2023)، بعنوان دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعامل في الإدارات العمومية، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 14، العدد الأول، المركز الجامعي تيبازة، جامعه البلدية 2، الجزائر.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارات العمومية، طرحت الإشكالية التالية: هل الالتزام بأخلاقيات العمل دور في تحسين أداء الإدارات العمومية في ولاية البلدية، وللإجابة على الإشكالية فرضت الفرضية التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية

<sup>1</sup> - قاشي خالد المهدي هجاله يوسف بوجمعي سعيدة، دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعامل في الإدارات العمومية، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 14، العدد الأول، المركز الجامعي تيبازة، جامعه البلدية 2، الجزائر، 2023.

بين أبعاد أخلاقيات العمل بأبعادها الثلاثة (الإتقان والأمانة والاستقامة والنزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى المعنوية  $0,05 \leq sig$ .

تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج الوصفي والتحليل قام الباحثين بالاستعانة بالاستبيان لجمع البيانات حيث تم توزيع 600 استمارة استبيان على مجموعه من الإدارات العمومية بولايات الوسط، تم استرجاع 500 استمارة منها، ووجد 423 استمارة صالحة للدراسة تم تحليل معلومات الاستبيان بالواسطة برنامج spss.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي للعاملين في الإدارات العمومية بولاية البليدة، حيث أن تحلي العامل في القطاع العمومي بروح المسؤولية وامتلاكه للرقابة الذاتية واستشعاره لرقابة الله عليه ينتج عنها إيجابيات كثيرة منها إتقان العمل وإنجازه بالطريقة الصحيحة في الوقت المحدد وهذا كله يساعد في تطور الإدارات العمومية في مختلف القطاعات.

**الدراسة 02:** م.علي حسين عبد الزهرة وآخرون، 2023، بعنوان **فاعلية التدريب الإلكتروني في تحقيق البراعة التنظيمية خلال فترة جائحة كورونا (كوفيد19)**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 15، العدد 4.<sup>1</sup>

دراسة استطلاعية لعينة من المتدربين في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية في معهد الإدارة الرصافة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني والبراعة التنظيمية إذ تضمنت إشكالية البحث عدة تساؤلات أبرزها هل هناك دور للتدريب الإلكتروني في تحقيق البراعة التنظيمية؟.

برزت أهمية الدراسة من خلال أهميه الدور الذي يؤديه التدريب الإلكتروني في تزويد المتدربين للمهارات المطلوبة خلال فترة كوفيد 19 وتطوير قدراتهم وصقل مواهبهم وتنمية خبراتهم بمهارات جديدة تم جمع 43 استبانة وزعت على عدد من المتدربين في مركز الخدمات العلمية والاستشارية في معهد الإدارة الرصافة، وجرى تحليل البيانات بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نظام spss 26، ونظام smart pls. لقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط بين التدريب الإلكتروني وارتباط تنظيمية كذلك

<sup>1</sup> م.علي حسين عبد الزهرة وآخرون، فاعلية التدريب الإلكتروني في تحقيق البراعة التنظيمية خلال فترة جائحة كورونا (كوفيد19)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 15، العدد 4، 2023.

استخدام تقنيه التدريب الإلكتروني خلال فترة جائحة كورونا حققت نتائج ايجابية انعكاسات على المؤسسات المتدربين تنظيميا مما ساعدها على تخطي الازمه بنجاح.

**الدراسة 03:**دراسة أبو بكر علي خيضر بخت (2023)، بعنوان التدريب الإلكتروني وأثره على نتائج العاملين دراسة تطبيقية على موظفي محلية ستار بالسودان، مجلة مالية ومحاسبة شركات، المجلد الثالث، العدد الثاني، ديسمبر 2023.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب الإلكتروني على نتائج العاملين بمحلية سنار بالسودان وفي مدى تحسين أدائهم باعتباره أسلوب حديث من أساليب تنمية الموارد البشرية. وترجع أهمية الدراسة لاعتبار التدريب الإلكتروني مفهوم معاصر وحديث ومدى أهميته ومساهمته في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حيث وزعت 90 استبانة، تم استرداد 81 استبانة منها 75 استبانة صالحة للتحليل أي بنسبه 83%. استخدم في الدراسة التحليل الكمي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) بين كل من محاولة التدريب الإلكتروني (البيئة التدريبية، البرامج التدريبية، البيئة التدريبية، اختيار المدربين) ونتائج العاملين. ومنه قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها الحرص على تحسين مستوى جودة البرامج التدريبية والابتعاد عن تحديد الاحتياجات التدريبية حسب العلاقات الشخصية.

**الدراسة 04:**دراسة د. إيناس محمد إبراهيم بعنوان أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي: دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، مقال من المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 21 يونيو 2023.<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكوادر الوظيفي في الشركة القابضة لكهرباء أثناء جائحة كوفيد 19 حيث أجريت الدراسة الميدانية في الشركة خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية شهر أبريل 2022، تطرقت للدراسة إلى كل من تدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي لتحسين الأداء باستخدام الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث يتكون مجتمع العينة عشوائيا من

<sup>1</sup>- أبو بكر علي خيضر بخت، التدريب الإلكتروني وأثره على نتائج العاملين دراسة تطبيقية على موظفي محلية ستار بالسودان، مجلة مالية ومحاسبة شركات، المجلد الثالث، العدد الثاني، ديسمبر 2023

<sup>2</sup>- د. إيناس محمد إبراهيم بعنوان أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي: دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، مقال من المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 21 يونيو 2023.

المتدربين العاملين في الشركة وعددها 115 واسترجع منها 135 وعينة عمدية من رؤساء المباشرين للمتدربين بلغ عددها 12 فرد. وأظهرت نتائج الدراسة على وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية لدور التدريب الإلكتروني المطبق في تحسين أداء الكوادر الوظيفي بين وجهه نظر عين المتدربين ورؤسائهم المباشرين الدراسة إلى ضرورة إعداد خطط إستراتيجية دقيقة بناء على الاحتياجات التدريبية وتوفير الآليات التي تساعد على تطوير تدريب الإلكتروني.

**الدراسة 05:** دراسة تغير بنت سعد العيسى وأفنان بنت محمد العمران، (2021)، بعنوان **التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد)**، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد الثاني، جامعه الملك سعود، المملكة العربية السعودية.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات التدريب الإلكتروني من وجهه نظر المدربات والمتدربات فيعماده تطوير المهاراتفي جامعه الملك سعودطرحت في هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما هي المتطلبات التدريبية الإلكترونية وما مبررات استخدامه وما هي معوقاته من وجهه نظر المدربات والمتدرباتفي المدينة الجامعية للطالبات في جامعه الملك سعود؟

طبقت الدراسة على عينه عددها 20 مدربه و384 متدربة عنطريق استخدام الاستبانة وكانت أهم نتائج كما يلي:

هناك موافقة بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاص بالمتدربات والمدربات، والموافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة من المدربات على المبررات استخدام مدخل تدريب الإلكتروني، والموافقة بشده بين أفراد عينه الدراسة من المتدربة على مبررات استخدام مدخل التدريب، هناك حياديته بين الموافقة والرفض بين أفراد الدراسة من المتدربات على المعوقات التي قد تواجه استخدام التدريب الإلكتروني.

**الدراسة 06:** دراسة قداش سميرة وصالح سميرة وشطبية زينب، (2020)، مقال بعنوان **دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء وظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS**، مجلة الباحث، العدد 20، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -دراسة تغير بنت سعد العيسى وأفنان بنت محمد العمران، التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد الثاني، جامعه الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2021.

<sup>2</sup> -قداش سميرة وصالح سميرة وشطبية زينب، دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء وظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS، مجلة الباحث، العدد 20، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي في مؤسسة العالمية للخدمات البترونية NPS بحاسي مسعود خلال الفترة الممتدة من أوائل شهر أوت إلى أواخر شهر سبتمبر 2019.

طرح الباحث في هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر عمال المؤسسة العالمية للخدمات البترونية بحاسي مسعود ورقلة؟، وللإجابة على هذا الإشكالية تم طرح عدة فرضيات منها:

- تطبق المؤسسة العالمية للخدمات البترونية بحاسي مسعود ورقلة تدريب الإلكتروني بشكل كبير.
- توجد مستوى مقبول من الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العالمية للخدمات البترونية بحاسي مسعود ورقلة.
- توجد علاقة ارتباط قوية بين الأداء الوظيفي والتدريب الإلكتروني في مؤسسة الاقتصادية العالمية للخدمات البترونية بحاسي مسعود ورقلة.
- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
- أن مؤسسة العالمية للخدمات البترونية NPS تطبق التدريب الإلكتروني وتعتبره أساس لرفع مستوى أداء العاملين.
- توجد معايير أداء محدد وبقده لقياس مستوى الأداء المحقق في كل وظيفة داخل المؤسسة على العاملين احترامها.
- توجد فعالية في تطبيق البرامج الإلكتروني للعاملين داخل شركة NPS.

- هناك ارتباط قوي بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة بلغ معاملته 71.4%.

**الدراسة 07:** دراسة سارة العمري، بعنوان **تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية**، دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، 2020، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس، العدد الأول، قسنطينة، الجزائر.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة لتفعيل تكوين الإلكتروني في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعه عبد الحميد مهدي قسنطينة 2، حيث كانت إشكالية الدراسة هل إكساب المستفيدين المهارات التي تسمح

<sup>1</sup>- سارة العمري، تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية، دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس، العدد الأول، جامعة عبد الحميد مهدي 02، قسنطينة، الجزائر، 2020.

لهم باستخدام الخدمات الإلكترونية الحديث في بيئة رقميه يتطلب من المكتبات التخلي عن خدمة التكوين المستفيدين في شكلها التقليدي لصالح تكوين الإلكتروني قامالباحث بجمع البيانات عن طريق الملاحظة والاستبيان تم توزيع الاستبيان في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة عبد الحميد مهدي فلسطينية 2 ابتداء من 4 فيفري 2018 لمدة اسبوع ساعتان في اليوم. أظهرت نتائج الدراسة أن:

-أغلب المبحوثين بنسبة 60% يقرون بأن خدمة التكوين في شكلها التقليدي لم تعد تتناسب مع الواقع الجديد للمكتبات في البيئة الرقمية.

-اتفق أغلب المبحوثين بنسبة 82.5% على ضرورة تحول المكتبة إلى خدمة التكوين الإلكتروني. من خلال النتائج يظهر إدراك المستفيدين لأهمية اكتسابهم المهارات بحثية حديثة تتناسب مع معطيات البيئة الرقمية، حيث سجل أغلب المبحوثين وعيهم بنجاعة وأهمية تبني خدمة التكوين الإلكتروني ضمن العرض الخدماتي للمكتبة وأبدوا قناعة بقدرة هذه الخدمة على إكسابهم المهارات والتقنيات التي تمنحهم استقلالية في الولوج إلى المعلومات الإلكترونية وإخضاع التقنيات الحديثة للحصول على احتياجاتهم المعلوماتية، وذلك عن طريق الوصول إلى التحكم في طرق بحثية حديثة تختلف عن تلك التي اعتادوا عليها.

**الدراسة 08:** دراسة زنده سلمان و محمد علي فنون، بعنوان **التدريب الإلكتروني في فلسطين، (2017)**، قدمت هذه الرسالة لاستكمال نيل درجه الماجستير إدارة أعمال، بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي، في جامعة خليل.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في شركات الخدمية والخدمات المالية في بورصة فلسطين خلال سنتي 2016-2017 للتعرف على المعوقات التي واجهت هذه الشركات أثناء تطبيق تدريب الإلكتروني.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاعتماد على الطريقة المختلطة في جمع البيانات وتحليلها حيث تم إجراء مقابلات منتظمة مع مدراء الموارد البشرية، وتوزيع الاستبيان . تم توزيع 361 استبيان واسترجع 312 منها. تم تحليل الاستبيانات باستخدام برنامج spss.

<sup>1</sup> -زنده سلمان و محمد علي فنون، بعنوان **التدريب الإلكتروني في فلسطين، رسالة لاستكمال نيل درجه الماجستير إدارة أعمال، بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي، في جامعة خليل. فلسطين، 2017.**

سعت الدراسة إلى معرفة ماهية التدريب الإلكتروني والمعوقات التي يمكن أن تواجه أثناء تطبيقه في شركات الخدمة والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين وسبل معالجتها، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: - معرفه شركات بمفهوم التدريب الإلكتروني كانت مرتفعه.

- أن درجة تطبيق شركات المدرجة في بورصة فلسطين للتدريب الإلكتروني كانت مرتفعه، وان ابرز معوقاتها كانت معوقات البشرية هي أعلى المعوقات، وتاليها المعوقات الثقافية والتنظيمية، ثم المعوقات الإدارية، و ثم المعوقات الفنية وأخيرا المعوقات المالية والمادية.

دراسة أجنبية:

دراسة 01:

Dalia Hassan and Haitham Hamed, E-Training Modules: Enhancing the Competencies of Tourist Guidance Graduates to Overcome the Career Challenges, Journal of the Faculty of Tourism and Hotels- University of Sadat City, Vol. 7, Issue (2/2), December 2023

هيثم حامد ودالياحسن، بعنوان وحدات التدريب الإلكتروني: تعزيز كفاءات خريجي كلية الإرشاد السياحي للتغلب على التحديات المهنية (2023).

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم وحدات تعليمية وتدريبية إلكترونية لتعزيز كفاءات خريجي كلية الإرشاد السياحي في العديد من المجالات وزيادة مهاراتهم (مهارة الاتصال، مهارة الوقت..) مما يؤدي إلى رفع الكفاءات التنافسية واستهداف مستوى من الرضا الوظيفي. أجريت الدراسة على عينة من الوحدات التدريبية لخريجي قسم الإرشاد السياحي بجامعة الفيوم بمصر خلال الفترة ممتدة من 15 يوليو إلى 28 أغسطس 2023.

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة في جانبها التطبيقي حيث تم استرجاع 750 من الاستبيانات الموزعة واعتمدت في تحليل البيانات على المنحنى الكمي في تحليل النتائج بالاستعانة ببرنامج SPSS أظهرت النتائج أن التعليم والتدريب الإلكتروني يؤدي إلى رفع الكفاءة التنافسية لدى مرشدي القطاع السياحي.

## الدراسة 02:

MANOLO ALANTO, MARDA SASIMALHOOTI, 'The Effect of E-Training on Employee Performance of Gulf Petrochemical Industries Company in the Kingdom of Bahrain volume01, issne01, (2020).

أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين بشركة الخليج لصناعة البتروكيماويات في مملكة البحرين  
2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم آثار التدريب الإلكتروني على مستوى أداء العاملين بشركة الخليج للبتروكيماويات بمملكة البحرين GPIC خلال شهر ديسمبر 2019 ويناير 2020 (بداية كوفيد 19) بنيت هذه الدراسة على 3 فرضيات أساسية من بينها فرضية أنه لا يوجد تأثير معنوي لكفاءة التدريب على مستوى أداء الموظفين بالشركة، ولثبوت صحة الفرضيات أو نفيها تمت الدراسة على عينة عشوائية تضم 94 موظف من إجمالي 490 عامل تلقوا تدريباً إلكترونياً استخدمت المنهج الوصفي أي توظيف الإحصاءات الوصفية، حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

عدم صحة الفرضية المطروحة بحيث ثبتت أن حدوث تغير بـ 1% في التكوين الإلكتروني يؤدي إلى تغيير في مستوى الأداء الوظيفي بنسبة 46.4%، وهي نسبة معتبرة أي أن التدريب الإلكتروني (من حيث البنية التحتية، الأساليب، الوسائل.....) هو أحد العوامل المهمة إلى تعزز أدار الموظفين.

## الدراسة 03:

Effects of E-recruitment and E-training on human resource performance: A case study of telkom Kenya, Journal of Research Publications, Volume-35, Issue-2, August 2019, KENYA

جوزيف موانجي و جيمس مويكيا روبن، بعنوان أثر التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني على الأداء الموارد البشرية دراسة حالة شركة اتصالات بكينيا المجلة الدولية للمنشورات البحثية، المجلد 35، العدد الثاني، نشرت في أوت 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية في شركة التي تطور دور نظام معلومات الموارد البشرية في بيئة أعمالها بمرور الوقت ليصبح جزء لا يتجزأ من عملياتها التجارية تمت الدراسة بأخذ عينة احتمالية تمثل 50% على مجموعة أفراد تتألف من المدربين المشرفين الموظفين الذي يبلغ عددهم 210 شخص وزعت الاستبانة على 105 فرد، وكانت الاستجابة متمثلة في 58% من الإناث و 42% من الذكور.. تم تحليل البيانات باستخدام نظام spssتواصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن استخدام التوظيف الإلكتروني يضمن تتبع أفضل لمقدمي طلب أثناء عملية التوظيف حيث وافقت 71% على ذلك بينما لم يوافق 29% المتبقية.  
- التدريب الإلكتروني يمثل توجيهها موثوقا وضروريا لاكتساب المهارات اللازمة حيث وافقت عينة الممتثلة ب 64% من المستجيبين بينما العينة الباقية التي تمثلت به 36% لم يوافقوا على ذلك.  
توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات هي أنه يجب على المنظمات استخدام التوظيف والتدريب الإلكتروني لتوظيف وتتبع أفراد المناسبين للعمل الذي تحدده المنظمات.

#### المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول في نهاية هذا المطلب تلخيص المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي تم التطرق إليها، حيث سنوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف:

- **أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:** تتمثل أوجه التشابه من حيث :  
- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.  
- أدوات جمع البيانات تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.  
- أداة تحليل البيانات: أعتمد على البرنامج الإحصائي SPSS كأداة للتحليل في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.  
- الجانب النظري: تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة عناصر من الجانب النظري تم التطرق إليها كالتعاريف (تعريف المتغيرات حسب كل دراسة) (الأهمية، الأهداف، المعوقات، المزايا.....).

-أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء من حيث "الزمان والمكان، العينة، القطاع، المتغيرات.....".

والجدول التالي يبرز أهمها:

الجدول رقم(1-2): يمثل مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيانات	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الحدود المكانية والزمانية	أجريت الدراسة الحالية خلال الموسم الجامعي 2024 /2023 وتمت الدراسة الميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري	تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية الجزائر البحرين وكينيا خلال فترات مختلفة أغلبيتها خلال جائحة كورونا
مجمع وعينة الدراسة	استهدفت الدراسة لعينة من موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري تضم العينة 40 فرد تكونوا إلكترونياً في كل من المديرية الجهوية لغرداية وبعض الوكالات التابعة لها .	ركزت الدراسات على عينات اغلبها أكبر من عينة دراستنا وقد طبقت الدراسات الميدانية بميادين مختلفة: (البورصة ، مؤسسات الاقتصادية....)
المتغيرات	اعتمدت على متغيرين مستقل وتابع وهما المستقل التكوين الإلكتروني والتابع وهو الأداء الوظيفي.	تناولت متغيرات متعددة منها التدريب الإلكتروني، نتائج العاملين، تحسين الأداء، الأداء العاملين
أدوات التحليل والمنهج المستخدم	اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة التي تمت على مستوى CPA وكالة ورقلة بالإضافة إلى استخدام الاستبيان وبرنامج تحليل الإحصائي spss	اغلب الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في الجوانب النظرية والاستبيان وبرنامج التحليل الإحصائي spss في الجوانب التطبيقية، ماعدا دراسة خريجو أكاديمية الإرشاد السياحي في مصر استخدمت المنهج الكمي.
الهدف	تهدف الدراسة إلى توضيح أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي للموظفين بنك القرض الشعبي الجزائري.	هدفت معظم الدراسات إلى الوقوف على واقع التدريب الإلكتروني في مؤسسات مختلفة و دوره في الأداء سواء الأداء الوظيفي أوأداء الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الطالبتين

### خلاصة

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة (التابع المتمثل في الأداء الوظيفي، والمتغير المستقل المتمثل في التكوين الكتروني)، حيث ركزنا على إعطاء مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وعناصره ومحدداته وأبعاده إضافة إلى تقييم الأداء، هذا من جهة، ومن جهة أخرى أسهمنا في إعطاء مفهوم التكوين الإلكتروني وأهدافه وأهميته وأبعاده، إضافة إلى أنواعه وأبعاده ومعوقاته.

كما تطرقنا إلى الأدبيات التطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي من خلال مختلف الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، حيث تمت مقارنتها بدراساتها الحالية واستخلاص مجال الاستفادة منها. ومن خلال الفصل الثاني سيتم التعمق أكثر في الجانب التطبيقي من خلال دراستنا الحالية التي قمنا بها على عينة من موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية لأثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي

في بنك القرص الشعبي الجزائري

### تمهيد:

بعد التطرق للإطار النظري في الفصل السابق الإطار المفاهيمي والنظري لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة، سوف نقوم من خلال هذا الفصل لاستعراض الإطار المنهجي الذي سنتبعه للقيام بالدراسة الميدانية حيث سيتم التطرق إلى تقديم بطاقة تعريفية للمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في البنك القرض الشعبي الجزائري لمحاولة معرفة أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي، إضافة إلى ذلك سنقوم بتوضيح مجمع العينة الدراسة المستهدفة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات وإبراز أدوات التحليل الإحصائي المستعملة في تحليل البيانات المجمع ونختتم هذا الفصل باختبار صدق واثبات أداء الدراسة

و سوف نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية .

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

يهدف هذا الجانب الميداني إلى دراسة أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي داخل بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة"، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لدراسة صممت لجمع البيانات المطلوبة عن مجتمع الدراسة من خلال عينة (العمال الخاضعين للتكوين الإلكتروني) وكذا تم الاعتماد على المقابلة كأدوات دعم الجمع البيانات.

### المطلب الأول: المنهجية المستعملة في الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من مؤسسة محل الدراسة ومنهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، بغية التعرف على أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

### الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

#### أولاً: تعريف البنك القرض الشعبي الجزائري:

يعد القرض الشعبي الجزائري إحدى أهم البنوك الرئيسية في الجزائر، تأسس بموجب المرسوم رقم 366/66 بتاريخ 29 ديسمبر برأس مال يقدر بـ 15 مليون دج. وقد تم تحديد قانونه الأساسي بموجب المرسوم 78/67 بتاريخ 11 مارس 1967. فهو عبارة عن مؤسسة مالية أنشأت واستمدت نشاطاتها على أساس الهيئات المصرفية التالية:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي بالجزائر.

- البنك الشعبي التجاري والصناعي بوهران.

- البنك الشعبي التجاري والصناعي بعنابة.

- البنك الشعبي التجاري والصناعي بقسنطينة.

- بنك الجزائر مارسييليا

الشركة الفرنسية للقروض والبنوك - CFCB

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

في سنة 1989 بعد إصدار القانون المتعلق بالاستقلالية البنوك أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تمتلكها الدولة برأس مال يقدر ب 5.6 مليار دج ليصل سنة 2010 إلى 48 مليار دج وقد تم مؤخرا فتح رأس مالها بغرض أسهمها في بورصة الجزائر.

تندرج نشاطات القرض الشعبي الجزائري في ترقية قطاع البناء، الري والأشغال العمومية ، التجارة، الصحة والسياحة.

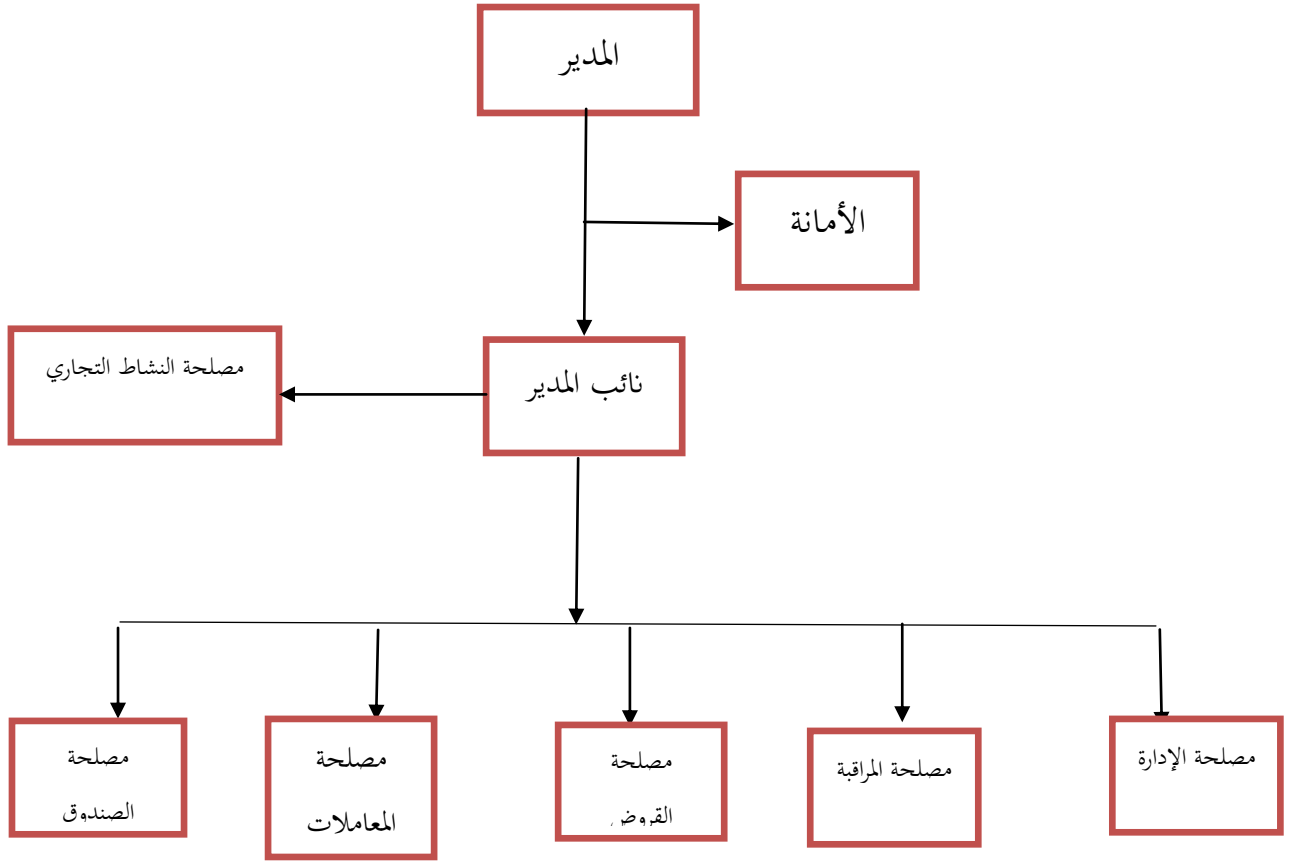
يضم القرض الشعبي الجزائري عدة مديريات مركزية تتموقع في العاصمة و 15 مجموعة استغلال جهوية بإجمالي 160 وكالة عبر التراب الوطني.

ومن بين أهم الوكالات نجد وكالة ورقلة موضوع دراستنا في هذا البحث:

وكالة ورقلة 316 تابعة لمجموعة الاستغلال غرداية التي تضم بدورها 6 وكالات أخرى: تقرت، غرداية، حاسي مسعود، بريان، الأغواط والجلفة. بدأت نشاطها عام 1977 بمكتب متواضع في نزل الطاسيلي ، أما حاليا فهي وكالة تقدر بشارع الشطي الوكال تضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية تتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف البنك.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للبنك CPA:

الشكل (1-2): يمثل الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة



#### الفرع الثاني: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة، إذا يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الموضوع أو ظاهرة معينة بغية التعرف على أسبابها وتقديم اقتراحات وحلولها، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سنعمد على كل من المناهج التالية:

#### أ- المنهج الوصفي التحليلي:

الذي من خلاله يتم جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

#### ب- المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا بواسطته باستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات لاختبار صحة الفرضيات المطروحة.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة على مجموعة من إطارات وموظفي القرض الشعبي الجزائري، تم توزيع 50 استمارة على عينة البحث من مجتمع الدراسة واسترجاع 40 استمارة، حيث تم اختيار العينة العشوائية في توزيع الاستبيان.

الجدول (1-2) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	50	عدد الاستمارات الموزعة
80%	40	عدد الاستمارات المسترجعة
20%	10	عدد الاستمارات غير المسترجعة
80%	40	الاستمارات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق توزيع الاستبيان.

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

أ\_ الجنس

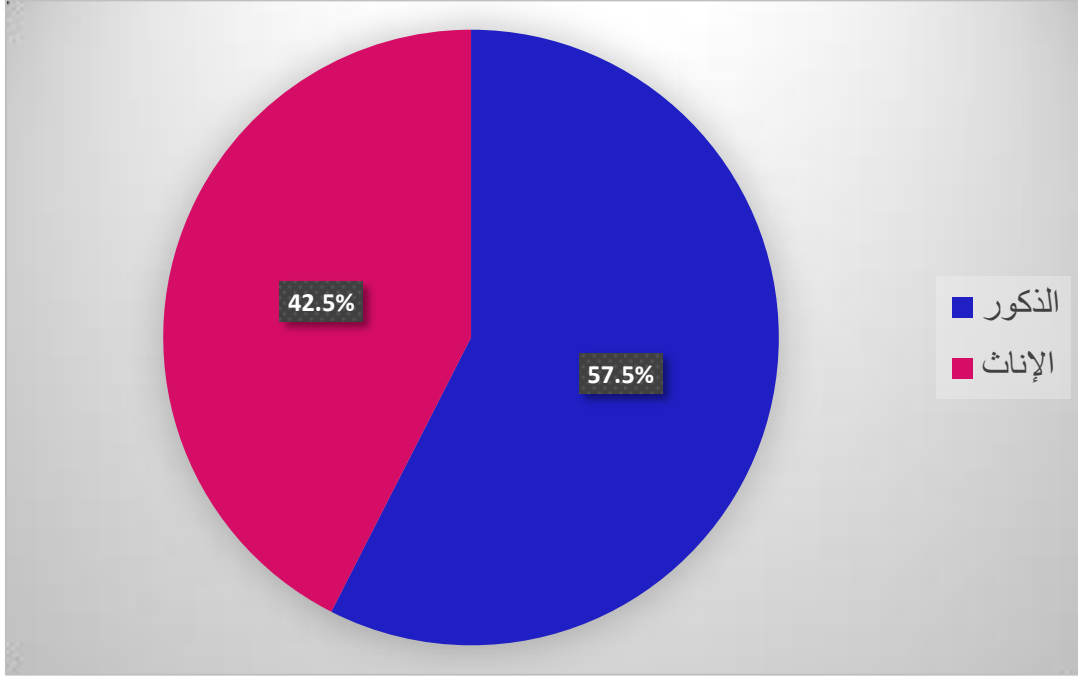
الجدول رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	الجنس	الذكور	23	57.5
		الإناث	17	42.5
المجموع الكلي			40	100.0

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

\_ نلاحظ من الجدول أعلاه أن عينة أفراد الدراسة غير متساوية حيث أن نسبة الذكور (57.5%) والإناث (42.5%) من مجموع أفراد العينة، وهذا يرجع لطبيعة العمل بالمؤسسة.

الشكل رقم (2-2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

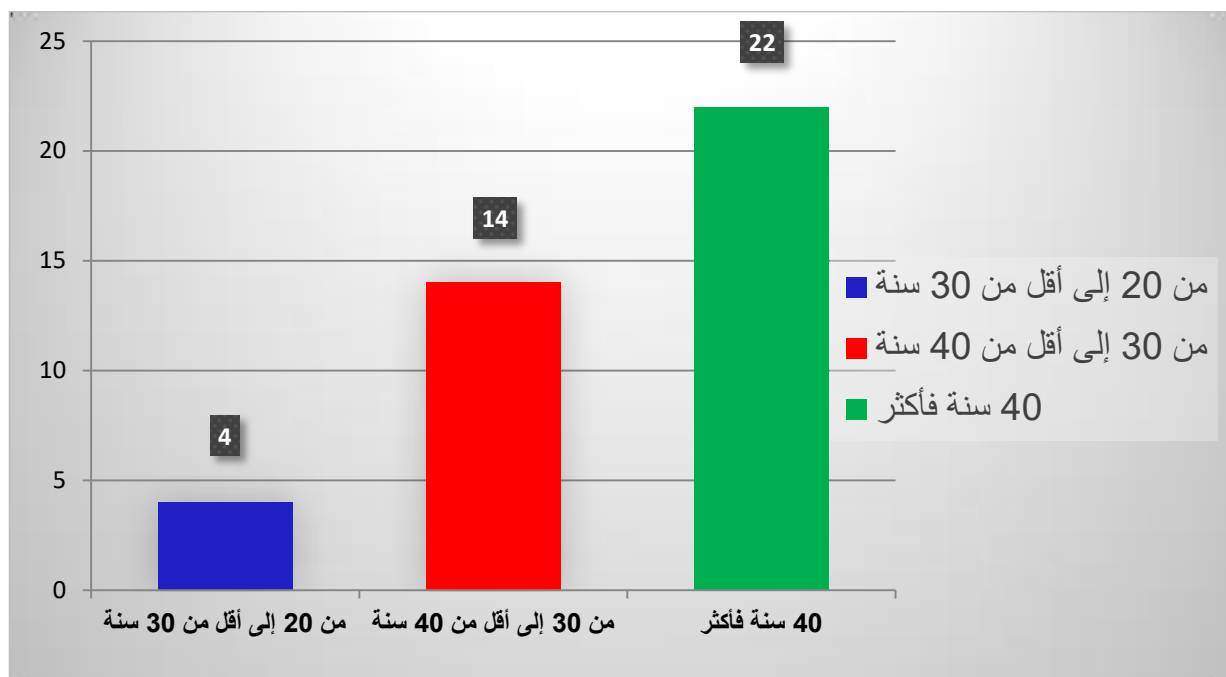
ب\_ السن:

الجدول رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	السن	من 20 إلى أقل من 30 سنة	4	10.0
		من 30 إلى أقل من 40 سنة	14	35.0
		40 سنة فأكثر	22	55.0
		المجموع الكلي	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-3): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



#### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الشكل والجدول السابقين توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة 20 إلى أقل من 30 سنة بلغ عددهم أربعة مستجوب أي بنسبة 10% في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة من 30 إلى 40 سنة بلغ عددهم 14 مستجوبا أي بنسبة 35% أما عدد المستجوبين فئة 40 سنة فأكثر فقد بلغ عددهم 22 مستجوبا أي بنسبة 55% وهي النسبة الأكبر وهذا راجع لطبيعة العمل البنك والذي يتطلب مستوى عالي من التركيز والثبات والنضج.

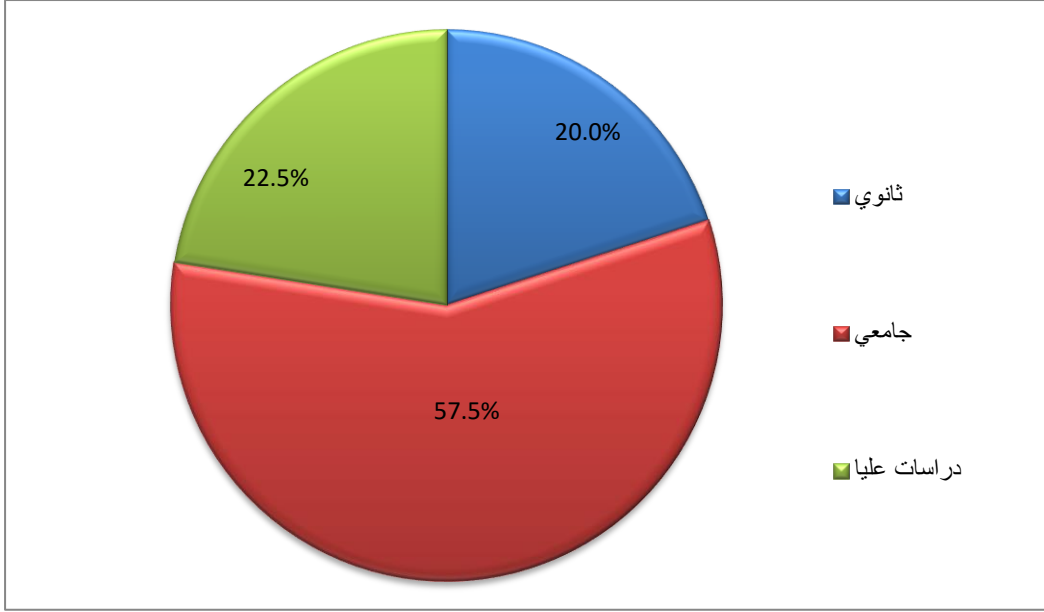
ج - المؤهل العلمي:

الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	المؤهل العلمي	ثانوي	8	20.0
		جامعي	23	57.5
		دراسات عليا	9	22.5
		المجموع الكلي	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يتضح من الجدول والشكل السابقان المتعلقان بالمستوى التعليمي، أن توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي إذ نلاحظ ان عدد المستجوبين من موظفي CPA الذين مستواهم التعليمي ثانوي كان ثمانية مستجوبا أي بنسبة 20% في حين بلغ عدد المستجوبين من الذين مستواهم التعليمي جامعي 23 مستجوبا أي بنسبة 57.5% اما الذين مستواهم دراسات عليا فقد بلغ عددهم تسعة مستجوبا أي بنسبة 22.5% ومنهم نستنتج ان القرض الشعبي الجزائري يستقطب العناصر ذات المستوى التعليمي العالي (الجامعي والدراسات العليا) لأنها الفئة الأكثر كفاءة مهنية والقادرة على تحقيق أداء وظيفي عالي مما يلي أهداف البنك.

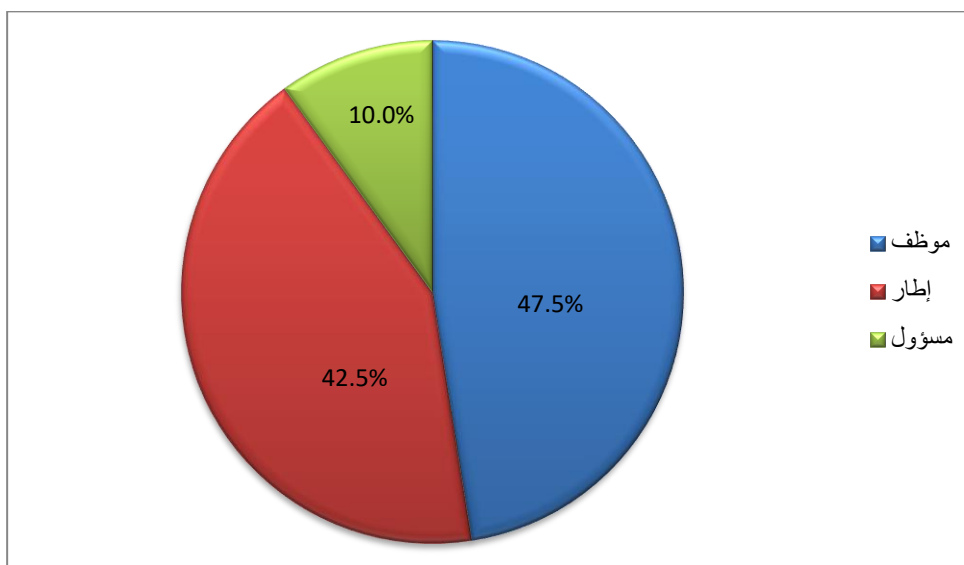
**د- الوظيفة:**

الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	الوظيفة	موظف	19	47.5
		إطار	17	42.5
		مسؤول	04	10.0
		المجموع الكلي	40	100

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS**

الشكل رقم (2-5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة



#### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الشكل والجدول السابقان توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين الذين الموظفين في القرض الشعبي الجزائري يبلغ عددهم 19 موظفا أي بنسبة 47.5% أما عدد المستجوبين الإطارات بلغ عددهم 17 إطار أي بنسبة 42.5% في حين بلغ عدد المستجوبين المسؤولين أربعة مسؤولين أي بنسبة 10% وهذا يدل على ان القرض الشعبي الجزائري يعتمد في عمله على فئة الموظفين الذي لهم الدور الأساسي في خدمة الزبائن لتلبية رغباتهم ثم تليها فئة الاطارات الذين لهم الدور الحساس في رفع من مستوى الأداء

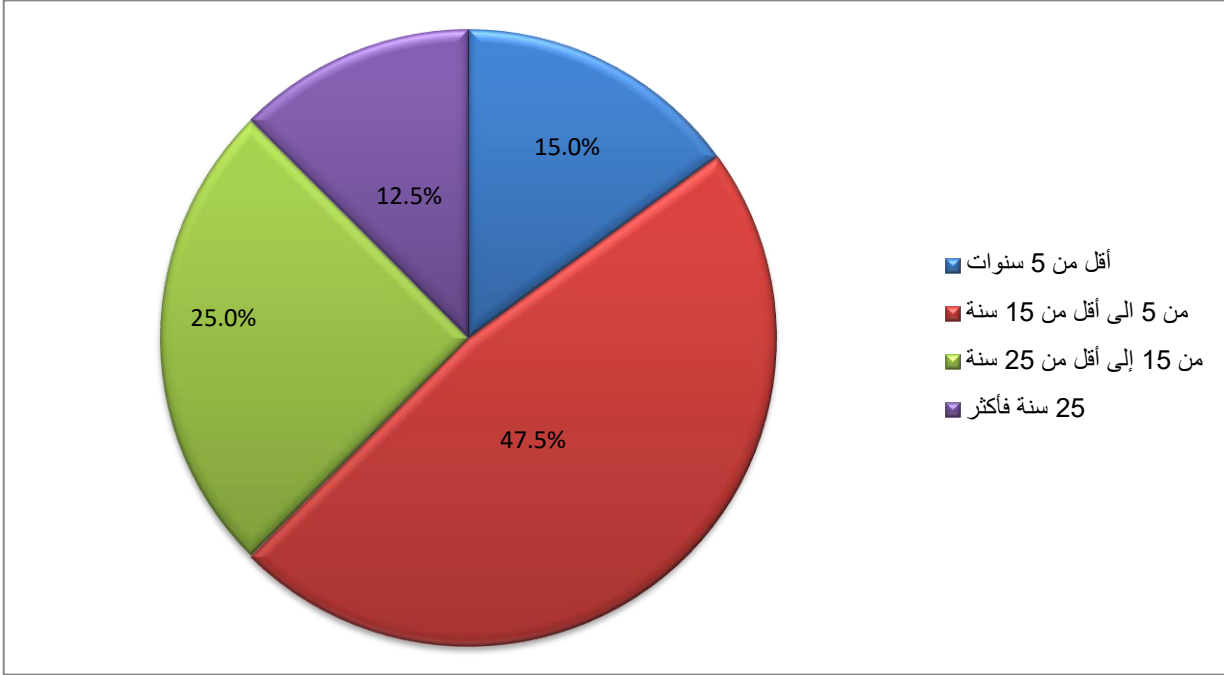
هـ - الخبرة:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
6	الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	15.0
		من 5 الى أقل من 15 سنة	19	47.5
		من 15 إلى أقل من 25 سنة	10	25.0
		25 سنة فأكثر	5	12.5
		المجموع الكلي	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول والشكل السابقان توزيع عينة الدراسة حسب المتغير الخبرة المهنية حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن خمس سنوات يبلغ عددهم ستة أفراد بنسبة 5% أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من خمسة إلى أقل من 15 سنة يبلغ عددهم 19 فردا بنسبه 47.5% في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 15 إلى أقل من 25 سنة يبلغ عددهم 10 أي بنسبة 25% أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تفوق 25 سنة يبلغ عددهم 5 بنسبة مئوية تقدر ب 12.5% هذا يدل على الوتيرة المتباطئة للتوظيف في البنك وصعوبته والذي يحكمه عدة شروط منها (الثقة، الكفاءة، الأمانة)، أما فيما يخص انخفاض نسبة فئة الأكثر من 25 سنة راجع إلى القانون السابق للتقاعد المسبق خاصة سنة 2018 قبل أن يتم إلغائه.

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

#### الفرع الأول: أداة الدراسة:

#### - الاستبيان:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل... الخ)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل التكوين الالكتروني

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع الأداء الوظيفي

والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل بعد:

الجدول (2-7) العبارات التي تقيس أبعاد التكوين الالكتروني

العبارات	البعد
03-02-01	الفعالية الذاتية
07-06-05-04	الحافز للتكوين
11-10-09-08	سهولة الوصول لمحتوى التكوين
15-14-13-12	التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون
19-18-17-16	المناخ التنظيمي
22-21-20	الإمكانات التقنية للتكوين الالكتروني

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا معطيات الدراسة

الجدول (2-8) العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي.

العبارات	البعد
03-02-01	المعارف
08-07-06-05-04	المهارات
11-10-09	السلوك الإبداعي
14-13-12	نمط الأداء
18-17-16-15	مردودية العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا معطيات الدراسة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المبحوثين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

- موافق تعطي لها 3 درجات.
- محايد تعطي لها 2 درجة.
- غير موافق تعطي لها 1 درجة.

ويقسم مقياس ليكارت " الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

### الجدول رقم (2-9) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
2	معارض	[1.66- 1]	منخفض
3	محايد	[2.33-1.67]	متوسط
4	موافق	[3-2.40]	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

### الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

**1- صدق المحكمين:** لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على ثلاثة أساتذة متخصصين في مجال علوم التسيير، وبعدها قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي.

**2- ثبات الاستبيان:** تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

### الجدول رقم (2-10): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
التكوين الالكتروني	22	0.769
الأداء الوظيفي	18	0.711

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس التكوين الالكتروني إلى 0.769 أي أن 76.9 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي قدر بـ 0.711 أي أن 71.1 بالمائة من المبحوثين سيكونون

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

ثابتين في إجابتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

### الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل ألفا لكرونباخ لقياس الثبات؛
- 2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 3- اختبار كولموغوروفسميرنوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5- تحليل الانحدار لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (التكوين الالكتروني)؛

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم الوصول إليها ثم تحليلها.

#### الفرع الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولا معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (الأداء الوظيفي، التكوين الالكتروني)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولموغوروفسميرنوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

#### جدول (2-11) يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (الأداء الوظيفي، التكوين الالكتروني)

المقياس	قيمة اختبار كولموغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
التكوين الالكتروني	0.854	40	0.072
الأداء الوظيفي	0.924	40	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الإعتدالية.

### الفرع الثاني: نتائج مقياس ليكرت الثلاثي

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

جدول رقم (2-12) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعدهم الذاتية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.32	2.95	1	العبارة 01
مرتفع	0.59	2.63	2	العبارة 02
مرتفع	0.75	2.53	3	العبارة 03
مرتفع	0.41	2.70		الفعالية الذاتية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول السابق أن الفعالية الذاتية جاءت بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 2.70 وانحراف معياري 0.41، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (1) بمتوسط حسابي 2.95، تليها العبارة (2) بمتوسط حسابي 2.63، ثم تأتي بعدها العبارة (3) بمتوسط حسابي 2.53.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للفعالية الذاتية. نلتمس من خلال إجابة أفراد العينة للعبارات الثلاثة والتي تقيس الفعالية الذاتية أن أفراد العينة يرون أن القدرة على استعمال الكمبيوتر والخبرة في ذلك يساهم بدرجة مرتفعة في قبولهم للتكوين الإلكتروني وكذلك التكوين أي امتلاك شهادة في استخدام الحاسوب يساعد كثيرا في تكوين الإلكتروني.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

جدول رقم(2-13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الحافز للتكوين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.27	2.93	1	العبارة 04
مرتفع	0.55	2.73	4	العبارة 05
مرتفع	0.38	2.90	2	العبارة 06
مرتفع	0.43	2.85	3	العبارة 07
مرتفع	0.28	2.85	الحافز للتكوين	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول السابق أن الحافز للتكوين جاء بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري 0.28، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (4) بمتوسط حسابي 2.93، تليها العبارة (6) بمتوسط حسابي 2.90، ثم تأتي بعدها العبارة (7) بمتوسط حسابي 2.85 وتأتي العبارة (5) أخير بمتوسط حسابي 2.73.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لبعده الحافز للتكوين. ومنه نلتزم ان المشاركة في دورات التكوين يزيد من الأداء في العمل بدرجة أولى كما ان التكوين الإلكتروني يقلل من التكاليف النقل والسفر وله دور هام في الترقيات والتطوير في المسار الوظيفي

جدول رقم(2-14) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده سهولة الوصول

لمحتوى التكوين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.43	2.85	2	العبارة 08
مرتفع	0.43	2.85	3	العبارة 09
مرتفع	0.33	2.88	1	العبارة 10
مرتفع	0.55	2.73	4	العبارة 11
مرتفع	0.28	2.83	سهولة الوصول لمحتوى التكوين	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

يبين الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد سهولة الوصول لمحتوى التكوين وجاءت بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 2.83 وانحراف معياري 0.28، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (10) بمتوسط حسابي 2.88، تليها العبارتين (8) و(9) بمتوسط حسابي 2.85، وأخيرا العبارة (11) بمتوسط حسابي 2.73.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لبعد سهولة الوصول لمحتوى التكوين. بحيث أن التقنيات والمنصات الإلكترونية تسهل بدرجة مرتفعة الوصول للمعلومات.

جدول رقم (2-15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التواصل والتفاعل

### بين المكون والمتكون

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
العبارة 12	1	2.95	0.22	مرتفع
العبارة 13	2	2.85	0.43	مرتفع
العبارة 14	4	2.58	0.68	مرتفع
العبارة 15	3	2.70	0.52	مرتفع
التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون		2.77	0.27	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول السابق أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون وجاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب 2.77 وانحراف معياري 0.27، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (12) بمتوسط حسابي 2.95، تليها العبارة (13) بمتوسط حسابي 2.85، ثم تأتي بعدها العبارة (15) بمتوسط حسابي 2.70 وتأتي العبارة (14) أخيرا بمتوسط حسابي 2.58.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لبعد التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون. وهذا يفسر أن التخلص من حاجز الخوف والخجل يدفع للمشاركة أكثر في دورات التكوين الإلكتروني مستقبلا ويزيد من التفاعل والتبادل الخبرات والأداء بشكل مرن ودون عوائق.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

جدول رقم(2-16) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المناخ التنظيمي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.78	2.25	4	العبارة 16
مرتفع	0.64	2.48	3	العبارة 17
مرتفع	0.30	2.90	1	العبارة 18
مرتفع	0.59	2.63	2	العبارة 19
مرتفع	<b>0.46</b>	<b>2.56</b>		المناخ التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المناخ التنظيمي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر ب2.56 وانحراف معياري 0.46، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (18) بمتوسط حسابي 2.90، تليها العبارة(19) بمتوسط حسابي 2.63، ثم تأتي بعدها العبارة (17) بمتوسط حسابي 2.48 وتأتي العبارة (16)أخير بمتوسط حسابي 2.25.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لبعده المناخ التنظيمي. وهذا ما يدل على اهتمام البنك ببرنامج التكوين الإلكتروني كونه من أهم استراتيجياته المستقبلية من أجل كسب مهارات وتقنيات حديثة.

جدول رقم(2-17) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الامكانيات التقنية

للتكوين الإلكتروني

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.48	2.85	2	العبارة 20
مرتفع	0.36	2.85	1	العبارة 21
مرتفع	0.48	2.78	3	العبارة 22
مرتفع	0.35	2.83		الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.83 وانحراف معياري 0.35، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (21) بمتوسط حسابي 2.85، تليها العبارة (20) بمتوسط حسابي 2.85، ثم تأتي العبارة (22) أخير بمتوسط حسابي 2.78.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA، مما يعكس لبعدها الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني. نلتمس مما سبق أن سعي البنك إلى توفير البرنامج وأدوات الاتصال والتحديث فيما يسهل التكوين الإلكتروني.

جدول رقم (2-18) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس التكوين الإلكتروني

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفعالية الذاتية	5	2.70	0.41	مرتفع
الحافز للتكوين	1	2.85	0.28	مرتفع
سهولة الوصول لمحتوى التكوين	2	2.83	0.28	مرتفع
التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون	4	2.77	0.27	مرتفع
المناخ التنظيمي	6	2.56	0.46	مرتفع
الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني	3	2.83	0.35	مرتفع
التكوين الإلكتروني		2.75	0.21	مرتفع
قيمة ت = 23.156		درجة الحرية = 39	الدلالة الإحصائية = 0.000	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 23.156 عند درجة حرية قدرها 39 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التكوين الإلكتروني لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 2.75 وانحراف معياري قدره 0.21 وهذا يثبت وجود التكوين الإلكتروني بدرجة مرتفعة من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول رقم (2-19) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المعارف

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.30	2.90	2	العبارة 1
مرتفع	0.27	2.93	1	العبارة 2
مرتفع	0.52	2.80	3	العبارة 3
مرتفع	<b>0.26</b>	<b>2.88</b>		المعارف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المعارف للأداء الوظيفي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.88 وانحراف معياري 0.26، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (2) بمتوسط حسابي 2.93، تليها العبارة (1) بمتوسط حسابي 2.90، ثم تأتي العبارة (3) هي الأخيرة بمتوسط حسابي 2.88. كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA.

جدول رقم (2-20) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المهارات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.38	2.83	3	العبارة 4
مرتفع	0.00	3.00	1	العبارة 5
مرتفع	0.00	3.00	2	العبارة 6
مرتفع	0.48	2.78	4	العبارة 7
مرتفع	0.52	2.70	5	العبارة 8
مرتفع	<b>0.20</b>	<b>2.86</b>		المهارات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده المهارات للأداء الوظيفي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.86 وانحراف معياري 0.20، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة (5) بمتوسط حسابي 3.00، تليها العبارة (6) بمتوسط حسابي 3.00، ثم تأتي العبارة (4) بمتوسط حسابي 2.83 ثم تليها العبارة (7) بمتوسط حسابي 2.78 وتأتي في الأخير العبارة (8) بمتوسط حسابي 2.70.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA جدول رقم (2-21) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده السلوك الإبداعي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.55	2.73	2	العبرة 9
مرتفع	0.55	2.60	3	العبرة 10
مرتفع	0.30	2.90	1	العبرة 11
مرتفع	<b>0.28</b>	<b>2.74</b>		السلوك الإبداعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده السلوك الإبداعي للأداء الوظيفي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.74 وانحراف معياري 0.28، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبرة (11) بمتوسط حسابي 2.90، تليها العبرة (9) بمتوسط حسابي 2.73، وتأتي في الأخير العبرة (10) بمتوسط حسابي 2.73.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA جدول رقم (2-22) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده نمط الأداء

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.22	2.95	3	العبرة 12
مرتفع	0.16	2.98	2	العبرة 13
مرتفع	0.00	3.00	1	العبرة 14
مرتفع	<b>0.12</b>	<b>2.98</b>		نمط الأداء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده نمط الأداء للأداء الوظيفي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.98 وانحراف معياري 0.12، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبرة (14) بمتوسط حسابي 3.00، تليها العبرة (13) بمتوسط حسابي 2.98، وتأتي في الأخير العبرة (12) بمتوسط حسابي 2.95.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

جدول رقم (2-23) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده مردودية العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.00	3.00	1	العبرة 15
مرتفع	0.16	2.98	2	العبرة 16
مرتفع	0.64	2.55	4	العبرة 17
مرتفع	0.33	2.88	3	العبرة 18
مرتفع	<b>0.19</b>	<b>2.85</b>		مردودية العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول والشكل السابق يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده مردودية العمل للأداء الوظيفي جاء هذا البعد بدرجة مرتفعة من متوسط حسابي قدر بـ 2.85 وانحراف معياري 0.19، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبرة (15) بمتوسط حسابي 3.00، تليها العبرة (16) بمتوسط حسابي 2.98، ثم تأتي العبرة (18) بمتوسط حسابي 2.88، وتأتي في الأخير العبرة (17) بمتوسط حسابي 2.55.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة في CPA

جدول رقم (2-24) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الأداء الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
مرتفع	0.26	2.88	2	المعارف
مرتفع	0.20	2.86	3	المهارات
مرتفع	0.28	2.74	5	السلوك الإبداعي
مرتفع	0.12	2.98	1	نمط الأداء
مرتفع	0.19	2.85	4	مردودية العمل
مرتفع	<b>0.15</b>	<b>2.86</b>		الأداء الوظيفي
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 39		قيمة ت = 35.740

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 35.740 درجة حرية قدرها 39 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 2.86 وانحراف معياري قدره 0.15 وهذا يثبت وجود أداء وظيفي بدرجة مرتفعة من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

### الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث

أولاً - اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو التكوين الإلكتروني والمتغير التابع هو الأداء الوظيفي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

جدول رقم (2-25): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.251	0.501	أ- المتغير المستقل: التكوين الإلكتروني ب- المتغير التابع: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي هو (0.501) أي هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.251)، بمعنى أن (25.1) بالمائة من الأداء الوظيفي يعود لفعالية التكوين الإلكتروني والنسبة المتبقية (74.9) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في الأداء الوظيفي.

وعليه: "توجد علاقة طردية متوسطة بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي ككل (0.501) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرص الشعبي الجزائري

الجدول رقم (2-26) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التكوين الالكتروني على الأداء الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الفعالية الذاتية	0.300	0.060	40
الحافز للتكوين	0.192	0.236	40
سهولة الوصول لمحتوى التكوين	*0.380	0.015	40
التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون	**0.501	0.001	40
المناخ التنظيمي	*0.365	0.021	40
الإمكانيات التقنية للتكوين الالكتروني	0.038	0.816	40
المتغير المستقل: التكوين الالكتروني	**0.501	0.001	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون بقيمة (0.501)، يليه بعد سهولة الوصول لمحتوى التكوين بقيمة (0.380)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع الأداء الوظيفي كما يلي:

- الفعالية الذاتية: لا يوجد تأثير على الأداء الوظيفي.
- الحافز للتكوين: لا يوجد تأثير على الأداء الوظيفي.
- سهولة الوصول لمحتوى التكوين: يوجد تأثير طردي ضعيف على الأداء الوظيفي.
- التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون: يوجد تأثير طردي متوسط على الأداء الوظيفي.
- المناخ التنظيمي: يوجد تأثير طردي ضعيف على الأداء الوظيفي.
- الإمكانيات التقنية للتكوين الالكتروني: لا يوجد تأثير على الأداء الوظيفي.

ثانيا- تباين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من بنك القرض الشعبي الجزائري

جدول رقم (2-27): قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA<sup>a</sup>

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig.
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	
1 الانحدار Régression	0.226	1	0.226	12.741	0.001
البقايا Résidu	0.675	38	0.018		
المجموع Total	0.901	39			

a. المتغير التابع الأداء الوظيفي b. المتغير المستقل التكوين الالكتروني

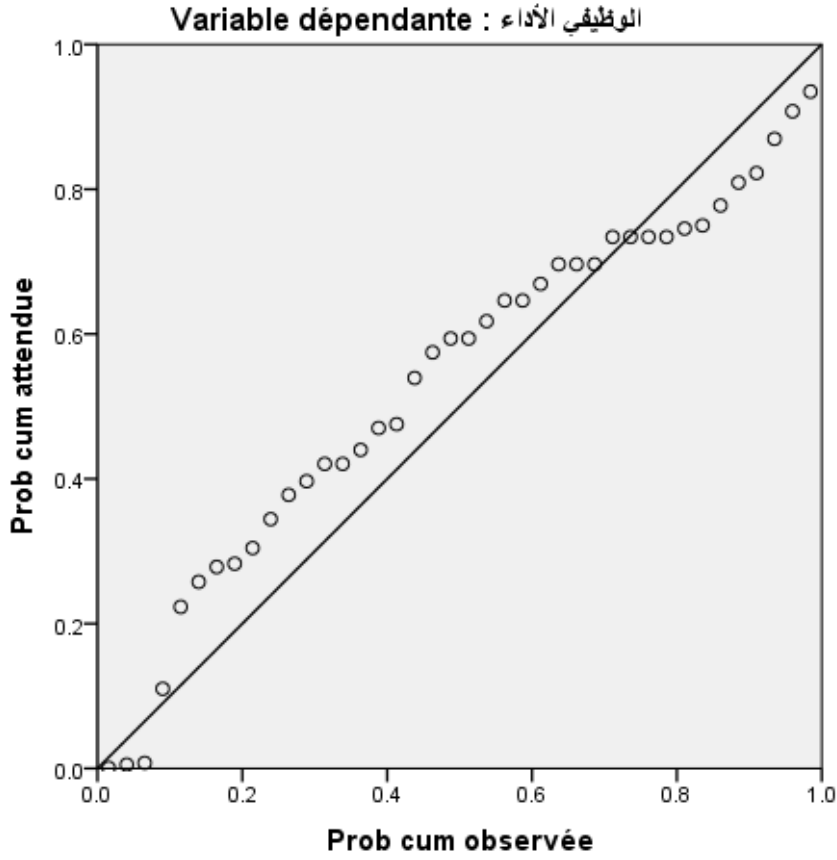
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.226 ومجموع مربعات البواقي هو 0.675 ومجموع المربعات الكلي يساوي 0.901؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 38؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.226 ومعدل مربعات البواقي هو 0.018؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 12.741؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.001 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض الفرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فان خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-7): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

ثالثا- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين التكوين الالكتروني والأداء الوظيفي

الجدول رقم (2-28): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات  $Coefficients^a$

مستوى الدلالة Sig.	قيمة T	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
		$Coefficients$ standardisés	Erreur standard	B	
0.000	6.431		0.286	1.840	الثابت (Constante)
0.001	3.569	0.501	0.104	0.370	المتغير المستقل التكوين الالكتروني

a. المتغير التابع الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 1.840 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئيا هي:

$$Y=a+bX$$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=1.840 +0.370 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل التكوين الالكتروني و Y يمثل المتغير التابع الأداء الوظيفي نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة التكوين الالكتروني ولو بقيمة 1 سيزيد الأداء الوظيفي بقيمة 0.370.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر للتكوين الالكتروني على الأداء الوظيفي

الخاتمة

### خاتمة

أصبح التحدي الكبير الذي تواجهه المنظمات هو مدى قدرتها على المحافظة على موردها البشري باعتباره مصدر النجاح والتفوق الذي تسعى إليه. ضمن أجل الاستفادة من قدرات هذا المورد توجب على المنظمات تكوينه لأفضل المؤهلات وبعد التكوين الإلكتروني الوسيلة لذلك. لهذا قمنا بدراسته في ميداننا بنك القرض الشعبي الجزائري. لتتوصل أن للتكوين الإلكتروني له أثر فعال على الأداء الوظيفي.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز مدى الأثر الذي يصنعه التكوين الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة القرض الشعبي الجزائري. وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية هذا البحث بطريقة تساعدنا في التعرف على التكوين الإلكتروني ومدى الأثر الذي يلعبه على الأداء الوظيفي للعاملين، مركزين على الجوانب التي تخدم الموضوع في الجانبين النظري وتطبيقي، وأشارت الدراسة على أنه على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في المجال الاهتمام بالتكوين الإلكتروني إلا أن تطبيق هذا النوع من التكوين بالمؤسسات مازال محدودا.

### نتائج الدراسة

من خلال النتائج المتوصل إليها في هذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي فقد تم إثبات الفرضيات كالاتي:

#### الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة وجود مستوى عالي من التكوين الإلكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري وذلك من خلال المستوى المرتفع للمتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد التكوين الإلكتروني، مما يؤكد صحة الفرضية والتينصت على أن: "يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري حاليا على التكوين الإلكتروني للموظفين".

#### الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن عمال بنك القرض الشعبي الجزائري يتمتعون بمستوى عالي في أدائهم، وذلك من خلال "المستوى المرتفع للمتوسط الحسابي لبعدها الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي نصت على أن: عمال بنك القرض الشعبي الجزائري يتمتعون بمستوى مرتفع في أدائهم".

### الفرضية الثالثة:

- أكدت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي وذلك من خلال وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.
- ومنه يمكن تلخيص أهم النتائج في:
- هناك وعي من طرف الموظفين بأهمية التكوين الإلكتروني في تحسين أدائهم الوظيفي وزيادة مهاراتهم من أجل تلبية الاحتياجات بنك القرض الشعبي الجزائري.
  - توجد علاقة إرتباطية بين التكوين الإلكتروني كمتغير مستقل والأداء الوظيفي للعاملين كمتغير تابع وهي علاقة طردية قوية.
  - يستفيد موظفي القرض الشعبي الجزائري من دورات تكوينية إلكترونية على حسب متطلبات الوظيفة.

### توصيات:

- في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالا لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها توصلنا لعدة توصيات منها :
- الاهتمام بالموارد البشري من خلال تطوير وتحسين بيئة عمله.
  - السعي المستمر إلى توفير كافة المستلزمات التي تجعل بيئة العمال أكثر أيجابية.
  - الاستثمار في تقنيات التكوين الإلكتروني وهيئة منصات محلة تهيئة الاستخدام لتحفيز والتشجيع المتدربين.
  - تكتيف الدورات التكوينية وجعلها مواكبة للتغيرات والمستجدات التي نظراً على التعليمات والعمليات البنكية.
  - وضع معايير جد موضوعية لتقسيم الأداء الوظيفي وجعله عملية مستمرة بالإضافة إلى الاهتمام بالتحفيز سواء كانت مادية أو معنوية.

### آفاق الدراسة:

- في ختام هذه الدراسة فتحت دراستنا آفاق جديدة منه :
- الاهتمام ودراسة العوامل الأخرى التي لها أثر على الأداء الوظيفي.
  - الأنظمة الإلكترونية لتقييم الأداء.

# قائمة المراجع

## أولاً: باللغة العربية

### ❖ الكتب :

- بركنو نصيرة، التدريب الإلكتروني، جامعة معسكر، الجزائر، منشورات مخبر لابداك، ط01، 2019.
- نعيم الطاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتب، 2008.

### ❖ مقالات:

- (1) سارة العمري، "تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 1، جامعة قسنطينة 2، 2020.
- (2) إبراهيم شالا وعلي بوش يحي، استراتيجيات إنجاح التعليم الإلكتروني ودورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي أزمة كوفيد-19، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2022.
- (3) حامدي معمر ومحبوبي محمد، "دور التكوين الإلكتروني للموظف لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 08، العدد 02، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2022.
- (4) عتيقة حرايرية، الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 05، جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2015.
- (5) د.رفيدة بنت عدنان حامد الأنصاري، التدريب الإلكتروني كمدخل لتمكين المرأة، مجلة الحكمة العالمية للدراسات الإسلامية والعلوم الإنسانية، العدد 03، الإصدار الخاص، سبتمبر 2020.
- (6) أبو بكر علي خضر بخيت، التدريب الإلكتروني وأثره على نتائج العاملين دراسة تطبيقية على موظفي محلية سنار، مجلة مالية ومحاسبة الشركات، المجلد 03، العدد 02، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية-جامعة سنار، السودان، ديسمبر 2023.
- (7) م.م. زيدون وفريق عبد العابدي، تقييم التدريب الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، مجلة الدراسات المستدامة، المجلد 04، العدد 01، سنة 2022،

- (8) محمد علي حسين عبد الزهرة وآخرون، فاعلية التدريب الإلكتروني في تحقيق البراعة التنظيمية خلال فتره جائحة كورونا (كوفيد 19): دراسة استطلاعية لأراء عينة من المتدربين في مكتبة الخدمات العلمية والاستشارية في معهد الإدارة الرصافه، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 15، العدد الرابع، 2023.
- (9) أ.د صلاح الدين حسين صالح، المتدربين نحو "التدريب الإلكتروني": دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر، الجامعة العراقية، مجلة الدنانير، المجلد 01، العدد 13، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراقية، 2018.
- (10) ا. حليلو صباح، دكتور يونس بوعصيدة رضا، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة شركة تويوتا، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد السابع، العدد الثاني، جامعه 20 اوت 1955 سكيكدة، مخبر ecofima، 2020.
- (11) عزوز محمد، أثر تطبيق محددات الأداء الوظيفي على فاعليه الموظفين في إدارة الرياضيه دراسة ميدانية للموظفين بالمركب الرياضي 01 نوفمبر 1954 ولاية جلفة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد العاشر، العدد الخامس، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020،
- (12) زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجيا للدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد. المجلد 1، العدد 3، ديسمبر/كانون الأول 2017.
- (13) يحيى عبد اللاوي وعيسى الزين، دور برامج التدريب في الحد من اثار ضغوط العمل وتحسين الاداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي دراسه اراء مجموعة من الموظفين في البنوك التجارية بولاية الوادي، مجلة المنهل الاقتصادية، المجلد السادس، العدد الاول، جامعة الشهيد حمى لخضر، جوان 2023، الوادي، الجزائر، 2023
- (14) العربي عطيه، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد العاشر، جامعه قاصدي مرباح، كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2012.
- (15) تغير بنت سعد العيسى وأفنان بنت محمد العمران، التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد الثاني، جامعه الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2021.

- 16) قداش سميرة وصالحى سميرة وشطبية زينب، دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء وظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS، مجلة الباحث، العدد 20، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020.
- 17) قاشي خالد المهدي هجاله يوسف بوجمعي سعيدة، دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعامل في الإدارات العمومية، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 14، العدد الأول، المركز الجامعي تيبازة، جامعہ البليدة 2، الجزائر، 2023.
- 18) د. إيناس محمد إبراهيم بعنوان أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي: دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، مقال من المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 21 يونيو 2023.

#### ❖ المذكرات:

- 1- فدل مبروكة، "أثر التكوين الإلكتروني على أداء الأستاذ دراسة ميدانية لمركز التكوين المهني والتمهين رقم 2"، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة أحمد دراية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أدرار، 2023.
- 2- كروش مريم، "أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للأشغال الكهربائية (كهريف)، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2020.
- 3- أحمد زروقي وبشير زعوان، أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين دراسة ميدانية لأكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2023.
- 4- سبع نجيب، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز "مجمع سونلغاز"، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد خيضر، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2017.
- 5- عادل دعاس، مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2018.

- 6- كتفي ليليا عوني وردة التدريب الإلكتروني وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر فرع ورقلة، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، جامعه قاصدي مرباح ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2020.
- 7- رنده سلمان محمد علي فنون، التدريب الإلكتروني في فلسطين، شهادة لنيل الماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2017.
- 8- أحمد زروقي و بشير زعوان، أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين دراسة ميدانية لأكاديمية سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر، مذكرة شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2023.

❖ **المطبوعات:**

- عبد الجليل طوهير، محمد منير عبد الهادي، محاضرات في هندسة التكوين، 2019-2020.

❖ **الروابط الإلكترونية:**

- <https://www.ispring.ae/blog/%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A>
- [https://jesr.journals.ekb.eg/article\\_228057.html](https://jesr.journals.ekb.eg/article_228057.html)

❖ **ثانياً: باللغة الأجنبية.**

- Dalia Hassan and Haitham Hamed, E-Training Modules: Enhancing the Competencies of Tourist Guidance Graduates to Overcome the Career Challenges, Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City, Vol. 7, Issue (2/2), December 2023.

- Effects of E-recruitment and E-training on human resource performance: A case study of telkom Kenya, Journal of Research Publications, Volume-35, Issue-2, August 2019, KENYA
- MANOLO ALANTO, MARDASASIMALHOOTI ‘The Effect of E-Training on Employee Performance of Gulf Petrochemical Industries Company in the Kingdom of Bahrain volume01, issne01, (2020).

# قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## استبانة

السادة والسيدات إيطارات وموظفو CPA يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه استبانة التي تدخل في إطار إنجاز مذكرة ماستر موسومة بعنوان "أثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة.

شيماء بوعلي: رقم الهاتف: 0656967421: البريد الإلكتروني: [Chaima.bouali998@gmail.com](mailto:Chaima.bouali998@gmail.com)

حليمة رحمان: رقم الهاتف: 0666607952: البريد الإلكتروني: [rahmaniawk@gmail.com](mailto:rahmaniawk@gmail.com)

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: المعلومات العامة

الجنس	ذكر	أنثى	
العمر	من 20 إلى أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 سنة فأكثر
المستوى التعليمي	ثانوي	جامعي	دراسات عليا
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى أقل من 15 سنة	من 15 سنة إلى أقل من 25 سنة
			من 25 سنة فأكثر

	مسؤول	إطار	موظف	وظيفة

الرقم	التكوين الإلكتروني	غير موافق	محايد	موافق
<b>الفعالية الذاتية</b>				
01	أمتلك القدرة على استعمال الكمبيوتر			
02	خبرتي في استعمال الكمبيوتر والانترنت جعلتني مستعدا للمشاركة في دورات التكوين الإلكتروني			
03	التكوين في استخدام الحاسوب ساعدني كثيرا في التكوين الإلكتروني			
<b>الحافز للتكوين</b>				
04	المشاركة في دورات التكوين الإلكتروني فرصة للرفع من مستوى أدائي في العمل			
05	ارتباط التكوين الإلكتروني بالترقيات يحفزني للمشاركة في دورات تكوينية باستمرار			
06	يقلل التكوين الإلكتروني من التكاليف المادية الناجمة عن السفر والتنقل			
07	التكوين الإلكتروني وسيلة لتطوير مساري الوظيفي			
<b>سهولة الوصول إلى المحتوى التكويني</b>				
08	دليل التعليمات "le guide" يسهل استخدام منصة التكوين الإلكتروني			
09	تتميز المعارف والمعلومات المقدمة في دورات التكوين الإلكتروني بالحدثة والملائمة			
10	تسهل التقنيات الفنية في المنصات الإلكترونية عملية الوصول إلى المعلومات			
11	أصل إلى المحتوى التكويني كلما احتجت إليه			

## التواصل والتفاعل بين المكون والمتكون

12	التكوين الإلكتروني يكسر حاجز الخوف والحجل ويدفعني للمشاركة في دورات عديدة مستقبلاً
13	التكوين الإلكتروني يدعم عملية التفاعل بين المكون والمتكونين من خلال تبادل الخبرات والآراء والمناقشة الهادفة
14	أفضل التكوين إلكترونياً أثناء تواجدي بالمنزل
15	تبادل المعارف والمعلومات بين المكون والمتكونين يتم بشكل مرن وبدون عوائق

## المناخ التنظيمي

16	يتيح البنك الفرصة لكافة الموظفين للتكوين إلكترونياً
17	تشجع بيئة العمل في البنك (فرق العمل) على العمل الجماعي في دورات التكوين الإلكتروني
18	يشجع مناخ التكوين الإلكتروني على اكتساب المهارات والتقنيات الحديثة في العمل
19	يهتم البنك ببرامج التكوين الإلكتروني ويعتبره استثماراً ومن أهم استراتيجياته المستقبلية

## الإمكانيات التقنية للتكوين الإلكتروني

20	يوفر البنك أدوات الاتصال والتفاعل الإلكتروني كال <b>vidéo conférence</b> مما يسهل عملية التواصل بين المكون والمتكونين
21	يوفر البنك برمجيات لحماية من الفيروسات والاختراقات
22	يسعى البنك دائماً إلى تحديث الأجهزة والبرامج التكوينية

## المحور الثاني: التكوين الإلكتروني

للتوضيح: التكوين الإلكتروني هو عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات عن طريق الوسائط الإلكترونية.

## المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الأداء الوظيفي	غير موافق	محايد	موافق
-------	----------------	-----------	-------	-------

## المعارف

01	أسعى إلى معرفة كل المستجدات التي تطرأ على وظيفتي باستمرار
02	أتعلم بسهولة المهام الجديدة الموكلة إلي في العمل
03	هناك تحديثات عملية على مستوى كل الوظائف تتطلب مني معارف جديدة
	المهارات
04	تناسب المهارات لدي مع المهارات المطلوبة في العمل
05	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة
06	أقوم بإنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد
07	لدي القدرة على التكوين الذاتي
08	مهاراتي تمكنني من العمل في أي مصلحة من مصالح البنك
السلوك الإبداعي	
09	أتعامل مع المهام الصعبة دون تردد
10	أقترح على المسؤولين أفكار جديدة لتطوير الأداء
11	أقوم بأداء الأعمال دون الاعتماد على الآخرين
نمط الأداء	
12	أؤدي مهامي بطريقة تجنبني الوقوع في أخطاء مكلفة للبنك
13	أسعى إلى التغلب على صعوبات العمل
14	أسعى دائماً إلى الفهم والتمكن من إجراءات العمل
مردودية العمل	
15	أحرص على أداء وظيفتي في العمل وفق المعدلات المطلوبة
16	أقوم بإنجاز المهام التي تساعد على تحقيق أهداف البنك
17	أنتهج لأداء العمل الإضافي دون تردد
18	الالتزام بمواعيد العمل (الدخول والخروج) حسب جدول التوقيعات

الملحق رقم(2): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
أستاذ محاضر "أ"	عرابة لحاج
أستاذ محاضر "أ"	مناصرية رشيد
أستاذ محاضر "أ"	صالحى سميرة

الملحق رقم (3): نتائج ألفا كرونباخ لمقياس التكوين الالكتروني

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.769	22

الملحق رقم(4): نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.711	18

الملحق رقم(5): نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري التكوين الالكتروني والأداء الوظيفي

**Tests de normalité**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الالكتروني التكوين	.854	40	.072	.884	40	.070
الوظيفي الأداء	.924	40	.200	.826	40	.200

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم(6):نتائج الفروق في التكوين الالكتروني لعينة الدراسة

**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الالكتروني التكوين	40	2.7540	.20594	.03256

**Test sur échantillon unique**

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الالكتروني التكوين	23.156	39	.000	.75400	.6881	.8199

الملحق رقم(7):نتائج الفروق في الأداء الوظيفي لعينة الدراسة

**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوظيفي الأداء	40	2.8590	.15201	.02403

**Test sur échantillon unique**

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوظيفي الأداء	35.740	39	.000	.85900	.8104	.9076

الملحق رقم(8): نتائج مصفوفة الارتباط بين التكوين الالكترونيوالأداء الوظيفي

#### Corrélations

		الوظيفي الأداء
الانبيء الفعاليه	Corrélation de Pearson	.300
	Sig. (bilatérale)	.060
	N	40
للتكوين الحاضر	Corrélation de Pearson	.192
	Sig. (bilatérale)	.236
	N	40
للمحتوى الوصول سهول	Corrélation de Pearson	.380*
	Sig. (bilatérale)	.015
	N	40
السكون بين والفاعل الفواصل والمتكون	Corrélation de Pearson	.501**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	40
المنطيمى المناخ	Corrélation de Pearson	.365*
	Sig. (bilatérale)	.021
	N	40
القضيه الامكانيات	Corrélation de Pearson	.038
	Sig. (bilatérale)	.816
	N	40
الالكتروني التكوين	Corrélation de Pearson	.501**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	40

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم(9)نتائج الارتباط والارتباط المفسر

#### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.501 <sup>a</sup>	.251	.231	.13327

a. Prédicteurs : (Constante), التكوين الالكتروني

b. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

الملحق رقم(10):نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.226	1	.226	12.741	.001 <sup>b</sup>
	Résidus	.675	38	.018		
	Total	.901	39			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الفكون الالكتروني

الملحق رقم(11):نتائج معاملات نموذج الانحدار

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.840	.286		6.431	.000
	الالكتروني الكوين	.370	.104	.501	3.569	.001

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

الفهرس

الفهرس

I.....	الإهداء
II.....	الشكر و التقدير
IV.....	الملخص
V.....	قائمة المحتويات
VI.....	قائمة الجداول
VIII.....	قائمة الأشكال
IX.....	قائمة الملاحق
X.....	قائمة الرموز والاختصارات
أ.....	المقدمة
1.....	الفصل الأول
2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي
3.....	المطلب الأول: الإطار النظري للتكوين الإلكتروني
3.....	I. مفهوم التكوين
4.....	II. مفهوم التكوين الإلكتروني
5.....	III. أهداف وأهمية التكوين الإلكتروني
7.....	IV. مراحل التكوين الإلكتروني
8.....	V. الفرق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني
9.....	VI. مبررات التكوين الإلكتروني
11.....	VII. أنواع التكوين الإلكتروني
12.....	VIII. مزايا التكوين الإلكتروني

13.....	.IX	أبعاد التكوين الإلكتروني
15.....	.X	معوقات التكوين الإلكتروني
15.....		المطلب الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي
15.....	.I	مفهوم الأداء الوظيفي
17.....	.II	أهمية الأداء الوظيفي
18.....	.III	عناصر الأداء الوظيفي
19.....	.IV	محددات الأداء الوظيفي
19.....	.V	مؤشرات الأداء الوظيفي
19.....	.VI	معايير الأداء الوظيفي
20.....	.VII	أبعاد الأداء الوظيفي
21.....	.VIII	طرق تقييم أداء الوظيفي
25.....	.IX	العلاقة بين التكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي
25.....		المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتكوين الإلكتروني والأداء الوظيفي
25.....		المطلب الأول: الدراسات السابقة
34.....		المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
36.....		خلاصة
37.....		الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر التكوين الإلكتروني على الأداء الوظيفي بالبنك القرض الشعبي الجزائري
39.....		المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
39.....		المطلب الأول: المنهجية المستعملة في الدراسة
47.....		المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
50.....		المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
.....		خلاصة
65.....		خاتمة

68.....	قائمة المراجع
74.....	قائمة الملاحق
83.....	فهرس