



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مضامين برامج التكوين بالمؤسسة الصحية
الجزائرية عبر شبكة التواصل الاجتماعي
دراسة تحليلية لصفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
سكيكدة على الفيس بوك

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع؛ تخصص: اتصال

تحت إشراف الأستاذة:

موهوب كلثوم

من إعداد الطالبتين:

- عبد العزيز نسيمة

- عيساوي سميرة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
هادفي سميرة	رئيسة	20 أوت 1955 سكيكدة
موهوب كلثوم	مشرفا ومقررا	أوت 1955 سكيكدة 20
مرداس فاطمة	ممتحنا	أوت 1955 سكيكدة 20

السنة الجامعية: 2022/2022

شكر و عرفان

نحمد ونشكر الله تعالى على علمه وفضله ورحمته وعونه الكثير الذي فتح لنا ابواب العلم ويسره علينا نساله ان يجعله مفيدا لنا ولغيرنا.

نتقدم بالشكر إلى الدكتورة المشرفة موهوب كلثوم صاحبة القلم التي لا تكتفي في الانتاج الفكري والفضل الكبير في انطلاق هذا العمل وصاحبة صياغة الموضوع من خلال الاقتراح للعمل في هذا الموضوع ، كما نتوجه لها بالشكر على كل الدعم المعنوي الذي قدمته لنا والصبر الطويل ومشقة المراجعة والتصحيح اللغوي لجميع فصول المذكرة وبدلت فيه جهدا صادقا ومخلصا، والتي ستبقى مثلنا الأعلى في الحياة، ومنك تعلمنا أن للنجاح قيمة ، وأن التفاني والإخلاص في العمل مطلوب، ولا تكفي أكاليل الزهور الجورية لتكريمك.

نتقدم بأسمى معاني الشكر لجميع الأساتذة شعبة العلوم الاجتماعية على الدعم الرمزي والمعنوي والنصائح التي قدمت لنا طيلة مشورانا الدراسي، وخاصة الأساتذة (ة) التالية أسمائهم: هادفي سمية ،مرداسي فطيمة، بومنجل فوزي، والذين أمدونا بكل المعلومات التي احتجناها.

كما نتقدم بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الذين سيثرون هذا العمل ويقيموه من خلال توجيهاتهم وملاحظاتهم القيمة.

نشكر جميع زملائنا في الدراسة من قدموا لنا الدعم والمساعدة بأي شكل من الأشكال والشكر موصول كذلك إلى موظفي مكتبة الكلية والمكتبة المركزية بجامعة سكيكدة، ولا ننسى موظفات مكتبة قسنطينة عبد الحميد مهري 2 و3 على كل المساعدات والتسهيلات التي منحت لنا في انجاز هذه المذكرة.

وفي الأخير أيضا أتقدم أنا عيساوي سمية الشكر إلى

وتتقدم عبد العزيز نسيمة بالشكر الأهم والخاص إلى عائلتها على الدعم المعنوي في سبيل اتمام هذا العمل واخراجه في أبهى حلة، وخاصة أمي، أبي، زوجي، بناتي وأختي.

الاهـداء

- إلى أُمي الغالية منبع العطاء والحنان اليك أُمي يا من تعبت وسهرت من أجلنا الليالي الطوال.
- إلى أبي العزيز الذي داق طعم المرارة من أجلنا وفضل أن يشقى من أجل ان نسعد، نطلب من الله ان يحميه ويحفظه لنا.
- إلى زوجي وشريك عمري إليك يا من جمعني به القدر ، ومن ساعدني طيلة انجاز المذكرة، إلى الذي أكن له المحبة والاحترام
- إلى كافة عائلتي فردا فردا وكل أولادهم
- إلى صديقاتي في المرحلة الجامعية

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وصلّى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، و آله وصحبه أجمعين

أما بعد

وُجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر

وفي جميع مراحل الحياة، يُوجد أناس يستحقُّون منَّا الشُّكر

وأولى الناس بالشُّكر هما الأبوان؛ لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء؛

فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.

إلى رفيقي في الكفاح في مسيرة الحياة زوجي الغالي

إلى إخوتي من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات و الصعاب

إلى براعم العائلة

لي أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أسعدة كثيرة

وكل من كان لهم أثر في حياتي

سمية

ملخص الدراسة

تضمنت إشكالية الدراسة " مضامين برامج التكوين للمؤسسة الصحية الجزائرية عبر شبكات التواصل الاجتماعي"، وقد سعت هذه الدراسة للكشف عن محتويات البرامج التكوينية، ومدى فعاليتها في استقطاب الموظفين داخل المؤسسة الصحية، وذلك من خلال تحليل المضامين التي تنشرها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على صفحتها.

انطلقت الدراسة من تساؤل مركزي: فيما تتمثل مضامين برامج التكوين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على صفحتها من حيث الشكل والمضمون؟ و الذي تفرعت عنه ثلاثة أسئلة فرعية مفادها:

1. ما طبيعة المضامين المنشورة على الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على الفايسبوك؟
 2. ما طبيعة و نوع التكوين التي تعتمد المؤسسة الصحية ؟
 3. هل طبيعة اخراج البرامج التكوينية استقطبت انتباه الموظفين؟
- وقد استندت هذه الدراسة على النظرية البنائية الوظيفية، ونموذجين للاتصال: نموذج هارولد لاسويل، ونموذج روجرز، كنموذج إرشادي عام للدراسة يوضح زوايا النظر ونقطة الانطلاق بتطبيق النظرية الجزئية لها كمرتكز للإحاطة بجميع جوانب الموضوع والمتمثلة في " نظرية ترتيب الأولويات".
- و لأن هذه الدراسة تصنف ضمن الدراسات الاستكشافية، والكمية الوصفية، فقد اعتمدت الباحثتين على المنهج الوصفي الذي عمل على الوصف والتحليل خلال الفترة الممتدة من 08 جانفي 2023 إلى غاية 27 مارس 2023 باستخدام أداتين " الملاحظة، و أداة تحليل المضمون"، وذلك بتحليل مضامين برامج التكوين صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، الوثائق والسجلات، كأدوات لجمع البيانات، على عينة قصدية بأسلوب المسح الشامل.

الكلمات المفتاحية: برامج التكوين، المؤسسة الصحية، شبكات التواصل الاجتماعي.

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم اليوم تغيرات تكنولوجية ومعرفية في ظل تطور تقنيات التكنولوجيا الحديثة للاتصال أين ظهر ما يعرف حاليا بالإعلام الشبكي الذي يهتم بتزويد الجمهور بمختلف الأخبار والمعلومات عبر مختلف الوسائط التكنولوجية الحديثة ، ومن بينها شبكات التواصل الاجتماعي والتي تعتبر من أكثر وسائل الاتصال استعمالا في مختلف أرجاء العالم، وذلك لما تتيحه من خصائص لمختلف مستخدميها من سهولة مشاركة المعلومات، وتبادل الأفكار ، والخبرات بينهم، والتواصل مع الآخرين بين مختلف الشعوب والمجتمعات، وبذلك أصبحت أهم وسيط اتصالي بين الأفراد والمؤسسات الحكومية أو غير الحكومية، ولعل أهم وأبرز شبكات التواصل الاجتماعي هو شبكة الفايبروك الذي يعد من أحدث تكنولوجيات الاتصال وأكثرها شيوعا واستعمالا، حيث استطاع بفضل خدماته وتطبيقاته فرض وجوده في حياة الأفراد والمجتمعات ليكون أحد الدعائم التي يجب أن تكون متوفرة في المؤسسة الصحية الجزائرية من أجل إيصال الرسائل الصحية إلى المجتمعات، وذلك من خلال إنشاء صفحات خاصة بها تعمل على نشر المعلومات، وتزويد الجمهور بأهم النشاطات التي تقوم بها المؤسسة وفق أولوياتها التي تسعى جاهدة على خلق أرضية خصبة تكون وسيطا بينها وبين مختلف الأفراد والمجتمعات .

وهذا مما دفع بالمؤسسات الصحية للاهتمام بالعنصر البشري ونظرا لتعدد نشاطاتها، وحداتها، أقسامها، ووظائفها والذي يتطلب منها تخطيط، تنظيم، تنسيق، مراقبة، وتسيير حتى يضمن لها الوصول إلى أهدافها المسطرة سواء كانت عامة أو خاصة لمواجهة جملة من التحديات والمنافسات من خلال تطوير أفرادها عن طريق التكوين، حيث يعد أحد أهم العمليات والأولويات لكل الدول سواء كانت المتقدمة أو النامية باعتباره أهم عامل للنهوض بالقطاع حيث يسمح بالرفع من كفاءة وأداء الموظف والمحافظة على جودة الخدمات بالإضافة إلى التكوين يحسن للعمال بتحسين مستواهم العلمي والمهني، وذلك للوصول إلى أكبر درجة من الاستقرار و التوازن، ومقياسا لمدى تدرج الفرد داخل المؤسسة والمجتمع حيث يسمح بالرفع من كفاءة العمال ومهاراتهم حتى تتمكن المؤسسة من تنمية مواردها.

ولذلك تزايد الاهتمام بالتكوين من قبل الباحثين والدارسين من جميع التخصصات مما أدى بجل المؤسسات إلى وضع سياسات لا تتواجد بدون نشاط تكويني إذ يعتبر التكوين نشاطا فعالا تختص به مصلحة تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تنمية المعارف والمعلومات لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة إذ تعود البرامج التكوينية على المنظمة بالنفع والفائدة من خلال بناء قاعدة فعالة للاتصالات ورفع الإنتاجية والأداء التنظيمي نتيجة لوضوح الأهداف حيث تزيد مهارة الفرد الناتجة عن التكوين على وجود وحجم الإنتاج بغرض تطوير برامجها وإمكانياتها وتطوير مهارات الأفراد فيما يخص التفاعلات وبذلك بما يتحقق الأداء الجيد، وإتاحة الفرص لتحقيق التميز والترقية في العمل كما يطور العوامل الدافعية للأداء، فالزيادة الفعالية في النشاط التكويني لا بد للمؤسسة اتباع أكثر من أسلوب حسب طبيعة نشاطها المادية والبشرية المتاحة للمؤسسة فنجد تكوين في مكان العمل هو أوسع الطرق استشارا وقليل التكلفة يتم داخل المؤسسة التي يعمل بها المتكون ،وتكوين خارج مكان العمل فقد يتم في مكان مخصص للتكوين أو مراكز خارج المؤسسة كالمعاهد المتخصصة وجامعة التكوين المتواصل.

من الطبيعي أن تتم عملية التكوين بعدة خطوات بحيث تنطلق من جمع المعلومات إلى تحديد الاحتياجات التكوينية ثم تصميم البرنامج وتأتي تنفيذ البرامج التكوينية إلى تقييم التكوين كأخر مرحلة، زيادة على ذلك اعتمادها على وسائل تدعم تصميمها للبرنامج التكويني.

لقد أصبحت المؤسسة الصحية بحاجة إلى التكوين الإلكتروني لأن هدفها هو تطوير القدرات الفنية والسلوكية بتوفير وسائل مادية ومالية وبشرية في ظل التغيرات التي عرفتتها الجزائر في السنوات الأخيرة خلال انتشار فيروس كورونا أين اعتمدت وزارة الصحة الجزائرية على استراتيجية معينة من أجل تطوير وتنمية الخدمات الصحية، لكي يصبح الفرد العامل عنصرا فعالا في بيئة عمله، وهذا ما خلق الرفع من مستوى الكفاءة للوصول الى هدفه وهدف المؤسسة .

إن التكوين هو عملية اتصالية تشكل وظائفه من خلال عمليات تحول سلوكيات الافراد داخل المؤسسة، وعن طريق التكوين يتنسى لمدراء الادارات في المؤسسات استخدام القوى العاملة لديهم واستثمار قدراتها افضل استثمار.

ومن هنا جاءت دراستنا لتكشف عن مضامين برامج التكوين بالمؤسسة الصحية الجزائرية دراسة تحليلية لصفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على الفايسبوك، وقد احتوت دراستنا على جملة من الفصول وهي كالآتي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار التصوري و المفاهيمي للدراسة، والذي يحتوي على تحديد الإشكالية بما فيها أسباب اختيار الموضوع، أهميته، وكذلك الأهداف ثم التطرق لتحديد المفاهيم.

الفصل الثاني: فقد تناول الإطار النظري و الإمبريقي للدراسات السابقة، والنظرية العامة للبحث، وتمثلت في النظرية البنائية الوظيفية.

الفصل الثالث، فعرضنا فيه الجانب النظري لبرامج التكوين من ماهية التكوين، وكذلك هندسة التكوين بالإضافة إلى استراتيجية التكوين وفي الأخير التكوين الإلكتروني.

الفصل الرابع تم تخصيصه إلى التطور التاريخي للمؤسسة الصحية، فتم تقديم

الفصل الخامس، والذي جاء بعنوان شبكات التواصل الاجتماعي تناولنا فيه

الفصل السادس تناولنا فيه الاجراءات المنهجية للبحث

الفصل السابع: فقد تمثل في الدراسة التحليلية من خلال تحليل مضامين برامج التكوين صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على الفايسبوك، وذلك بالتحليل الكمي والكيفي لفئات الشكل والمضمون، كما تطرقنا فيه إلى نتائج الدراسة العامة ومناقشة النتائج على ضوء التساؤلات ، والدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار التصوري و المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: اشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً : أهداف الدراسة

خامساً: مفاهيم الدراسة

خلاصة الفصل

أولا- الاشكالية:

نجد أن العالم بشكل عام يشهد الان ما يمكن تسميته ثورة تكوينية بمعنى أن ثمة برامج تكوينية تنظمها المؤسسات، حيث أنشأت بعض الدول المختلفة معاهد ومراكز تكوينية كثيرة تقوم بتكوين القوى العاملة.

إذ تقوم المؤسسات المختلفة حكومية او خاصة بعقد دورات تكوينية للعاملين مقابل رسوم تدفعها المؤسسة عن موظفيها الذي ترشحه للاشتراك في دورة تكوينية .

إذن التكوين في المؤسسات الاقتصادية او في المؤسسات الخدمائية أو العمومية ليس هدف في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف محددة فالتكوين وسيلة إدارية وفنية وعلمية وعملية من شأنها الوصول في العمل إلى أقصى حد ممكن بالشكل أو الأسلوب الذي يحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و بناءا على ذلك فان التكوين باعتباره وسيلة لتحقيق هدف يحتاج الى تخطيط علمي مدروس لضمان مسيرته نحو تحقيق هذا الهدف واختيار استراتيجية أفضل إذ جعل الاهتمام بهذا الموضوع ذا خصوصية متميزة بالنسبة لعلم الاجتماع واهتمام الباحثون أمثال تايلور، بارسونز، وماكس فيبر.. في هذا المجال وهذا ما يفسر الأطر النظرية التي سعت إلى البحث عن أفضل السبل للاستثمار في العنصر البشري.

إن الاهتمام بالموارد البشري باعتباره العنصر الفعال في أي تحول أو تقدم يعتبر من بين العناصر التي تضمن الأداء الجيد داخل المؤسسة لأن العنصر البشري يشكل القوة ومصدر نجاح أو فشل المؤسسة مما يدفعها بإعطاء أولوية كبرى للتكوين.

يشكل التكوين رأس مال لا يمكن لأي مؤسسة هدره الى جانب ما يتضمنه من تحفيز ، معارف ، تجديد القدرات، المهارات، والترقية فانه مكون من مكونات التطور والتنمية.

وعلى هذا الأساس يصبح التكوين احدى المتطلبات الأساسية لأي برنامج تتبعه المؤسسة باعتباره انتاجا اجتماعيا يلعب دور مهم في التقدم، ويقوم الإنتاج على اكتساب معارف جديدة، وتزويدهم بالأساليب والطرق المتقدمة لأداء الاعمال، وصقل مهاراتهم في تنفيذ ما يعهد إليهم من واجبات ومسؤوليات وكذا الاثراء الوظيفي ويكون بذلك تشكل بناء اجتماعي قوي لكل فرد له دور فعال داخل المؤسسة وفي ضوء ما يشهده العالم من ثورة تكنولوجية واتصالية خاصة مع الانتشار الواسع لشبكة الأنترنت أين أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي أحد أهم التطورات باعتبارها وسيطا اتصاليا جديدا بين الجهة المرسله والجهة المستقبلية. ولعل ما يفسر الانتشار الواسع لهذه الشبكة تطبيقها الخصائص المميزة للانترنت كوسيلة اتصالية، وتحقيقها التفاعلية وتبادل الأفكار ونشر المعلومات بصفة انية و الدور الاتصالي بين الأفراد دون قيد أو شرط. تعد الشبكات الاجتماعية من أبرز التطبيقات الإعلامية والاتصالية، وهي عبارة عن مواقع على شبكة الانترنت يتواصل من خلالها الملايين الذين تجمعهم اهتمامات مشتركة، حيث تتيح هذه الشبكات لمستخدميها مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإرسال الرسائل، ونشر المنشورات وإجراء المحادثات الفورية، وسبب تسمية هذه الشبكات بالاجتماعية أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء والزملاء وتقوية الروابط بين أعضائها، كما أنها تقدم ثلاثية التواصل الاجتماعي الاتصال ، الاعلام، والتسويق عبر عشرة الالاف من خدماتها وأصبحت تعرف بالإعلام الجديد كالمدونات الالكترونية، انستغرام، واليوتيوب وغيرها من التطبيقات العديدة التي انتشرت بسرعة خصوصا بالسنوات

الأخيرة لما تحمله من خصائص فأصبح العالم قرية صغيرة حسب المفكر الألماني مارشال ماكلوهان إذ تستعمل في شتى مجالات الحياة.

من ضمن أشهر هذه الشبكات التواصلية شبكة الفايبيوك كما يطلق عليها الايقونة الزرقاء، فقد تجاوز عدد مستخدمي هذه الشبكة اثنان مليار مستخدم عبر العالم، أما في الجزائر فقد بلغ عدد مستخدميها ثلاثة وعشرون مليون مستخدم من اجمالي عدد السكان وفقا للإحصائيات الدورية المنشورة على الموقع الاحصائي المتخصص staats.com internet world في ماي 2023، إضافة الى المكانة الريادية عالميا التي تحتلها شبكة الفايبيوك من بين جميع الشبكات الاجتماعية واحتلالها المرتبة الأولى عالميا من بين كل المواقع عالميا وفق التقرير العالمي الذي صدر بعنوان ديجتال 2021، وموقع alexa.com الأمر الذي أدى إلى اتساع مجال اهتمام المؤسسات في استخدام هذه الشبكة في مختلف الميادين، وتبني الية تتمثل في الاستفادة من تلك التقنيات الحديثة، وذلك من خلال إنشاء مواقع وصفحات رسمية لها عبر وسائل التواصل الاجتماعي تكون خاصة بها، وتستطيع من خلالها التواصل مع جمهورها بكل ثقة ورسمية، وذلك من أجل تقديم خدماتها وايصال أهدافها ورسالتها بكل سهولة.

فالحكومة الجزائرية عانت من انتشار لجائحة كورونا في جميع ربوع الوطن كباقي دول العالم، وهذا ما استدعى الهيئات الحكومية التدخل الفوري في وضع استراتيجية معينة وهي التكوين الالكتروني .

إن التكوين الالكتروني له دور بارز في بث المعرفة ونشرها تماشيا مع التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال لما توفره من خدمات متعددة من خلال طرق و أساليب انتهجت الدولة الجزائرية لإحداث تغييرات سريعة في أنظمتها المتبعة، إذ يسعى هذا التحديث للاعتماد على الوسائل الالكترونية بديلا للتكوين التقليدي وأصبح متطلبا لتحقيق الأهداف والحاجة إلى تطوير الخدمات الصحية والنهوض بالقطاع الصحي .

ولا يعد امتلاك التقنية الحديثة هو المقياس لنجاح المؤسسة ففي مجالات الخدمات الصحية لا يجوز قياس تطورها إلا بالتوسع في المرافق الصحية والعلاجية وإمدادها بالأجهزة والمستلزمات الحديثة فقط بل يستكمل ذلك بمستوى الأداء البشري للأطباء والفرق الطبية المساعدة ويظهر ذلك كمخرج أساسي من مخرجات التكوين والتعليم الطبي المستمر من خلال برامجها الفعالة.

إن المؤسسة الصحية العمومية تهتم بتكوين موظفيها، وهذا حسب ما يتطلبه العمل كالتطور التكنولوجي، فالتكوين تستخدمه المؤسسة لترقية المهارات والامكانيات والاطلاع على كل ما هو جديد، وهو أداة محفزة للموظف أو العامل كونه يرفع من المستوى العلمي والعملية، لهذا فالتكوين هو الوسيلة الفعالة للارتقاء بعمل المؤسسة وجودة نتائجها وخدماتها.

وعلى ضوء هذا اتخذت منظمة الصحة العالمية والهيئات الصحية من شبكات التواصل خاصة فايبيوك كمنصة لنشر مختلف المعلومات المتعلقة ببرامج التكوين وتزويد الجمهور بالمعلومات المتعلقة بمضامينه، وقد توجهت المؤسسات العمومية للصحة الجوارية سكيكدة خاصة نحو الاستفادة من تلك الشبكات الاجتماعية وخاصة الفايبيوك بغية تحقيق التواصل والتفاعل مع الجمهور، وذلك من خلال إنشاء صفحة رسمية لها على موقع الفايبيوكمن أجل تحقيق أهدافها، وهذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل الرئيسي للدراسة المتمثل فيما يلي:

فيما تتمثل مضامين برامج التكوين للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة عبر صفحتها على الفايسبوك من ناحية الشكل والمضمون؟

وتتدرج تحت هذا السؤال المركزي أربعة من الأسئلة الفرعية وهي:

1- ماهي طبيعة المضامين المنشورة على الصفحة الرسمية للمؤسسة

العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على الفايسبوك؟

2- ما نوع التكوين التي تعتمده المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة؟

3- من هو الجمهور المستهدف من هذا التكوين؟

4- ما هو هدف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من هذا التكوين؟

ثانيا-أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب والاعتبارات التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع " مضامين برامج التكوين بالمؤسسة الصحية الجزائرية عبر شبكات التواصل الاجتماعية" - دراسة تحليلية للصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة-، فكان اختيارنا له عن قناعة ورضا وفق أس وقواعد علمية، ومن جمل الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي. الأسباب الذاتية:

- كون هذا الموضوع ينطبق وتخصص دراستنا الجامعية ألا وهو علم اجتماع اتصال.
- اقتراح الموضوع من طرف الأستاذ المشرف واقتناعنا بطرحه.
- الرغبة في دراسة هذا النوع من المواضيع.
- محاولة اسقاط ما قمنا به بإنجازه في الجانب النظري على الجانب التطبيقي للدراسة، ومدى توافقهما

- الارتياح الشخصي لشبكة الفايسبوك والتصفح على الصفحات المختلفة وتسلط الضوء على صفحة المؤسسة الصحية العمومية الجوارية سكيكدة والتعرض لمضامين التكوين ذات الأبعاد المختلفة، وباعتبارنا طلبة جامعيين وتخصصنا مرتبط بهذا المجال الامر الذي جعلنا نرغب في دراسة هذا الموضوع ونتعرف على الدور الذي تقوم به الشبكة.

الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع في مجال علم الاجتماع الاتصال
- اهتمام المؤسسة ببرامج التكوين خاصة، و أنها مؤسسة صحية
- محاولة الكشف عن المكانة التي يحتلها التكوين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة
- قلة الدراسات والأبحاث التي تناولت برامج التكوين من المنظور السوسيولوجي اتصالي .

- أهمية مضامين برامج التكوين عبر الشبكات الاجتماعية يضاف إلى القيمة العلمية ونتائجها أكاديميا.
- الشعبية الواسعة التي حققتها شبكة الفايسبوك، واتجاهات فئات المجتمع على اختلافها، بالاعتماد عليها في الممارسات الاتصالية والإعلامية، وقدرتها على إثارة مختلف المواضيع المتعلقة بالصحة كالتكوين.

ثالثا- أهمية الدراسة:

إن البحث العلمي ضرورة قائمة لكل إنسان مهما كان علمه أو مركزه، لأن مشكلات الحياة اليومية تتطلب تفكيراً ومنهجاً علمياً لحلها.

من المعلوم أن أهمية البحث تتوقف على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية ومدى إسهامها في إثراء المعرفة والنتائج التي سيحققها، والتي يمكن أن تفيدنا في اكتشاف الحقائق التي لا نستطيع الاستناد إليها في إثبات حقيقة ظاهرة أو مشكلة ما أو في جعلها منطلقاً لبحوث ودراسات لاحقة.

تحظى هذه الدراسة بأهمية بالغة كونها تعالج موضوعاً حيويًا ومتجدداً والمتمثل في مضامين برامج التكوين التي يعتبر استثمار في المورد البشري ولهذا لجأت المؤسسات الصحية إلى اتباع إجراءات من أجل تحفيز الأفراد عن طريق التكوين المستمر، والتكوين الإلكتروني، والنهوض بالقطاع، والدور الفعال الذي يلعبه التكوين في جودة الخدمات الصحية، والرقى والتطور نحو مستقبل أفضل، فكل فرد له وظيفة داخل نسق معين، ونجد من بين المؤسسات الصحية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة محل الدراسة التي عملت على تكثيف جهودها من أجل تزويد الأفراد بكل المعلومة المتعلقة بطبيعة التكوين من خلال صفحتها على الفايسبوك ونشر مختلف مضامين التكوين التي تحمل في طياتها مضموناً معتمداً في ذلك على إيديولوجية معينة، وأساليب وإستراتيجيات إقناعية في إعداد رسالتها الموجهة إلى الجمهور المستهدف، وبذلك اظهرت طبيعة المثير وقوته في جذب انتباه المستقبل من خلال السلوك الرمزي التي تتبعه، وسنحاول تحديد أهمية الموضوع من خلال:

- أهمية التكوين، وعلاقته بالشبكات الاجتماعية يضاف إلى القيمة العلمية و نتائجها أكاديميا؛
- شبكة الفايسبوك، واتجاهات فئات المجتمع على اختلافها، بالاعتماد عليها في الممارسات الاتصالية، وقدرتها على إثارة مختلف المواضيع المتعلقة بالصحة على سبيل المثال؛
- مواكبة عصر السرعة، وتدفق المعلومات؛
- الكشف عن مضامين برامج التكوين في المؤسسة الصحية الجزائرية.

رابعا- أهداف الدراسة:

إن لأي دراسة علمية مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها وتختلف الأهداف باختلاف نوع وطبيعة الدراسة، فهناك دراسات تسعى لفهم ووصف الظاهرة، وهناك دراسات أخرى تهدف للتأويل والتفسير كل حسب التوجه المعرفي، وتهدف الدراسة إلى الكشف عن الأهمية التي يقدمها التكوين للمؤسسة من حيث مضامين برامجها والدور الذي يلعبه في تحسين مستوى أداء العنصر البشري، ومحاولة الكشف عن ترتيب المواضيع التي تطرحها المؤسسة عبر شبكة الفايسبوك، ونسعى من خلال هذه الدراسة العلمية إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

- التحكم في الخطوات المنهجية للبحث العلمي، والتعمق أكثر في تطبيق تقنية تحليل المضمون؛

- محاولة ربط وتطبيق النظرية البنائية الوظيفية، ونظرية ترتيب الأولويات بالإعلام الجديد والمتمثل في شبكات التواصل الاجتماعي؛
- محاولة رصد وتحليل الموضوعات التي تنشرها الصفحة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة؛
- إثراء البحث السوسيولوجي الإتصالي، وفتح المجال لإجراء دراسات مستقبلية يتخذ من النتائج البحثية التي تطرحه هذه الدراسة؛
- التعرف على اللغة المعتمدة في منشورات مضامين برامج التكوين بالصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة عبر شبكة الفايبيوك؛
- معرفة الاهداف التي ترمي إلى تحقيقها من خلال ما تطرحه الصفحة من مضامين برامج التكوين كونه يشكل أحد الاستراتيجيات التي تعتمد المؤسسة لتحقيق أهدافها عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة على شبكة الفايبيوك؛
- التعرف على مختلف الاستمالات المتضمنة في منشورات الصفحة محل الدراسة.

خامسا- مفاهيم الدراسة:

الجهاز المفاهيمي

تعتبر مرحلة تحديد مفهوم مصطلحات البحث من المراحل الصعبة عند القيام بأي بحث خصوصا الاجتماعية، والانسانية لتعدد التعريفات المقدمة لكل مفهوم حيث كل باحث يحدد المفهوم حسب الغاية من استخدامه، وهناك عوامل أخرى تؤثر فيه منها ما هو ذاتي، أو إيديولوجي، أو ثقافي، أو شخصي.

إنّ تحديد المفاهيم وتعريفها على تحديد مجال البحث الزماني، والمكاني، وهناك تعاريف عديدة للمفهوم نذكر منها:

* عبارة عن تصور أو فكر عن علماء الاجتماع يختلفون فيما بينهم حول كيفية تعريف المفهوم وحول الأهمية النسبية لمدى كفاية الجانب الوصفي لهذه المفاهيم ازاء ادماجها في النظريات التفسيرية وفي هذا الصدد فان مصطلح صياغة المفهوم قد أصبح يستخدم بصفة عامة بم من عملية واسع للدلالة على كل من عملية بناء المفاهيم الفردية وعملية ادماجها في الاطار النظري.

* رموز تعكس مضمون او فكر او سلوك او موقف لأفراد مجتمع البحث بواسطة لغتهم او انها تجريدات لأحداث واقعية او بعبارة أخرى هو بمثابة وصفا مختصرا لوقائع كثيرة.

* كما يعرف كذلك بانه تجريد لأحداث او وصف مختصر لوقائع كثيرة تهدف الى تبسيط الفكر عن طريق الإشارة الى فئات من الوقائع برمز عام او اسم لفئة لأنه يشير الى شيء معين.

* من خلال هذه المفاهيم نستنتج ان المفاهيم عبارة عن وصف لأحداث واقعية كثيرة وهي عن رموز يعتمد عليها الباحث للتعبير عن المعاني والافكار بهدف نقلها للآخرين.

كما يمكن تعريف المفاهيم الإجرائية على أنّها: "عبارة عن تكييف مختلف التعريفات اللغوية والاصطلاحية لموضوع البحث، فالمفهوم الذي نشته من الواقع يكون محكوما بالزمان والمكان"، وهناك نوعان من التعريفات الإجرائية نوردتها كالتالي:

1. التعريفي الإجرائي القياسي: وهو الذي يصف للباحث كيف يقاس المتغير في الواقع.
2. التعريف الإجرائي التجريبي: وهذا التعريف يحدد تفاصيل معالجة الباحث للمتغير .

مفهوم المؤسسة:

تعريف المؤسسة لغة: من الفعل اسس اي بنى ووضع قواعد ،وهي كذلك تعني مجموعة المنشآت المقامة لعمل مشروع ما واستغلاله

تعريف المؤسسة اصطلاحا: لقد اختلفت مسميات المؤسسة لكن جوهرها واحد لا يتغير، فقد يستعمل البعض مصطلح " التنظيم " ، وقد يميل البعض لمصطلح " البيروقراطية" كما يميل البعض الآخر الى استعمال مصطلحات محددة مثل المنظمة أو المنشأة، ولكنها تشير إلى المعنى الذي يتضمنه مصطلح المؤسسة

- في قاموس علم الاجتماع: المؤسسات هي: اساليب للعمل والاحساس والتفكير متبلورة الى حد ما ثابتة ملزمة ومميزة من مجموعة اجتماعية معينة
- في علم الاجتماع: تعني مجموعة من الأحكام والقوانين الناتجة التي تحدد السلوك والعلاقات الاجتماعية
- عرفها تالكوت بارسونز بأنها وحدات تقوم كنموذج بنائي لكي تحقق أهداف محددة ، إذن المؤسسة حسب بارسونز وحدة اجتماعية ثابتة نسبيا تعمل وفق هيكل للسلطة ونظام لتقسيم العمل، لتحقيق هدف مشترك

والحقيقة أن المؤسسة كما قرر الكثير من علماء الاجتماع هي فاعل حقيقي، فهي المكان تنشأ فيه اللاتوازنات فيعتبرها لينهارت مكان ضياع الماد الحيوية للمجموعات او الجماعات المشكلة لها. فالمؤسسات تسعى دائما الى تشكيل واعادة تشكيل الفاعلين فيها سواء على مستوى الذهنيات او على مستوى السلوكات والممارسات.

- وتتكون المؤسسة من أربعة مكونات أساسية هي:
*المهام: بفضلها يتم انجاز المنظمة وهي الخدمات التي تؤديها هذه المنظمة لتحقيق اهدافها المحددة.
*الهيكل: الشكل التركيبي والاطار الذي ينظم النشطة والعمليات التي تؤديها المنظمة من اجل تحقيق الأهداف.
*الافراد: الذي يشكلون اهم عنصر في المنظمة و المسؤول الاول على اداء هذه المهمة وبالتالي لتحقيق الأهداف.
*الأدوات: المعدات والاجهزة والمعرفة الفنية التي يستخدمها افراد المنظمة وبالتالي تساعدهم في اداء المهام والنشاطات التي تؤدي الى انجاز الاهداف المرسومة للمؤسسة.
من التعاريف السابقة استخلصنا من خلالها المفهوم الإجرائي للمؤسسة على أنها: نسق مركب من العناصر المادية والبشرية والمعنوية تتفاعل فيما بينها تعمل معا وفق توزيع محدد للوظائف بعينة تحقيق أهداف المؤسسة .

مفهوم البرنامج:

لغة: هو من الفعل برمج، ببرمج، برمجة اي وضع ونظم برنامجا وايضا: البرنامج هو: الخطة التي يتخذها الانسان لفعل شيء جمع برامج

اصطلاحا: لقد ظهرت تعريفات عديدة للبرنامج من قبل الباحثين المتخصصين، ومن هذه التعاريف نذكر منها:

- تعريف فهمي محمد العدوي: " دلالة على مجموعة من الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية العامة والتفصيلية التي يتم تنظيم المعلومات الخاصة بموضوع البرنامج".
- يعرفه محمد منير حجاب بأنه: " تركيبا معقدا من السياسات والقواعد والاجراءات والخطوات التي لزم اتباعها لتحقيق الهدف المنشود.

- تعرفه هناء بدوي حافظ بأنه: "كل نشاط أو جهد موجه نحو تدعيم وكسب وتأيد ثقة الجماهير ورأيهم في المؤسسة وهو يستهدف اعلامهم بأهدافها وتحسين طرق الآراء بما يعاكس ازدهارا ونموا في نشاط المؤسسة وتعليمها في فهم الجماهير في دور المؤسسة للنشاط الاجتماعي و الاقتصادي القائم. من هنا فإن البرامج يجب أن تتصف بالدقة والشمول لكي تصبح فعالة في التطبيق، وتحديد الهدف ثم تعيين الأعمال التي يجب القيام بها وفق ترتيب منطقي ومتسلسل وتحديد التوقيت الملائم مع تعيين مسؤول عن كل عملية.

التعريف الاجرائي: هو عبارة عن خطوات ومراحل تقوم على أساس علمي منهجي وموضوعي وليس عشوائي، و عبارة عن تركيب معقد من الأهداف والسياسات والاجراءات والقواعد والمهام وخطوات العمل من أساليب ضرورية لتنفيذ عمل معين أو خطة عمل صغيرة محدودة النطاق تنبثق عن خطة عامة خلال فترة زمنية محددة ووفق ميزانية مرسومة.

مفهوم التكوين:

لغة: من الفعل كون هو إعطاء الشيء شكلا يقال كون الطلبة، أي دربهم على اكتساب المعرفة، وعلمهم وثققتهم.

- تنفيذ الوسائل التي تهدف إلى زيادة القدرات الفكرية والأخلاقية للأفراد في إطار خطة عامة. اصطلاحا: اختلف المفكرون حول مفهوم التكوين كل حسب تخصصه أو اتجاهاته. فلا بد أن نعترف بأن مفهوم التدريب (التكوين) لم يعد مفهوما تقليديا يقتصر على تنظيم الدورات التدريبية التقليدية ومنح شهادات الاعتبار " إن كلمة تكوين هي ترجمة للكلمة الفرنسية formation وسوف نستعملها كمرادفة للتدريب وهي ترجمة للكلمة الانجليزية Training وهي تستعمل في نفس المعنى.
- كما لا بد الاشارة في هذا الشأن أن التشريع الجزائري يستخدم مصطلح التكوين خلافا لكلمة التدريب المتداولة في المشرق العربي، هكذا لم نجد فرقا بين المصطلحين، وهذا حسب ما ورد في المشرع الجزائري من قانون العمل 90-10 في المادة 58 : " يتعين على كل عامل متابعة الدروس أو الدورات، أو أعمال التكوين أو تحسين المستوى الذي ينظمها المستخدم بغية تجديد المعارف العامة والمهنية والتكنولوجية وتعميقها أو تطويرها" .

حسب ما ورد في المادة 58 المشرع الجزائري يعرف التكوين بأنه: عملية تنمية تجديد المعلومات والمعارف المهنية والتكنولوجية والعامة للعمال.

- يعرفه pierre casse : العملية التي تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات الأفراد المهنية والتقنية والسلوكية من اجل زيادة كفاءتهم وفعاليتهم في اطار تنفيذ المهام والأدوار المتصلة بوظائفهم الحالية او المستقبلية.
- حسب P.Jardillier : عملية تقوم بنقل مجموعة مترابطة من المعارف والمهارات تؤدي بالفرد الى تغيير عام تسمح له بالقيام بمهام اخرى .
- يعرفه Sekioli : مجموع العمليات والوسائل والطرق الذي يستند عليها العمال لتحسين معارفهم وسلوكهم ومواقفهم وكذا قدراتهم الذهنية الضرورية للوصول إلى أهداف المؤسسة.
- ويرى جيل فيري Gilles Ferry بأن التكوين عبارة عن سيرورة لتنمية الفرد هادفا الى تمليك اة تطوير قدرات عند التكوين مثل قدرات الاحساس والفعل والتخيل والابتكار والفهم والتعلم.
- يعرف اسماعيل قيرة واخرون التكوين على أنه: على انه زيادة المهارة المتخصصة للفرد.
- يرى احمد صقر عاشور: بأن التكوين يهدف الى توفير فرص اكتساب الفرد خبرات تزيد من قدرته على أداء عمله ونشاط التكوين لهذا المعنى ينبع من الحاجة الى رفع مستوى الأداء من خلال تنمية قدرات الفرد وذلك بتوفير فرص تعلم الفرد للمهارات والمعلومات التي يتطلبها الأداء الفعال.

- يرى البعض أن التكوين يتعلق بمنح القوة للعامل والثقة في قدراته و توجيهه واشتراكه من اتخاذ القرارات المتعلقة بمنصبه مع تعزيز قدرته على التفكير وتشجيعه على طرح أفكار إبداعية جديدة وتحويل رؤيته الى حقيقة من خلال تحقيق مشاركته وتهيئة الظروف المساعدة له لتحمل السلطة اللازمة لأخذ القرار وامداده بالرؤية التي تعزز الفاعلية الذاتية للوصول إلى الهدف، وتحفيزه لبناء مبادرة فردية لتحقيق الهدف فالتكوين يتمحور حول تحسين القدرات الجسمية والوظيفية للفرد، والوصول به الى أقصى مستوى من الأداء الوظيفي.

التعريف الإجرائي للتكوين: التكوين هو نشاط مخطط وعملية مستمرة تستهدف تجديد مهارات وتنمية قدرات العاملين المهنية والفنية والسلوكية لأداء مهامه الحالية والمستقبلية مما يضمن تطور المؤسسة باستمرار.

- **الدلالة السوسولوجية :** إن التكوين يحرر الفرد من الرقابة الصارمة والتعليمات الجامدة والسياسية المحددة، ويعطيه الحرية في تحمل المسؤولية عن الأعمال التي يقوم بها ، وهناك من وصف التكوين على أنه حالة ذهنية لدرجة أن الموظف الذي يمتلك هذه الحالة يمتلك الخصائص الآتية:

- الشعور بالسيطرة، والتحكم في أدائه للعمل بشكل كبير؛

- الوعي والاحساس بإطار العمل الكامل؛

- المسؤولية عن نتائج أعمال الموظف؛

- المشاركة في تحمل المسؤولية فيما يتعلق بأداء الوحدة أو الدائرة والمؤسسة التي يعمل بها.

مفهوم برنامج التكوين: يخطط وينظم دورات التكوين عملا بالأهداف المحددة، والبرنامج يحدد قائمة الوسائل اللازمة لبلوغ الاهداف المحددة، والاهداف المسطرة لتحقيقها، الأولويات التكوينية، ومضمون الدورات التكوينية والمدة الزمنية اللازمة للتكوين، وميزانية التكوين، الفئات السوسيو مهنية للعمال والأفراد العاملين.

- يعرف أيضا على أنه: مجمل العمليات القادرة على جعل الافراد والمجموعات يؤدون بكفاءة ووظائفهم الحالية قد يكفون بها مستقبلا من اجل السير الحسن للمؤسسة.
- تعرفه شريفي صورية بأنه: مجموعة من المعارف النظرية والتطبيقية التي يتلاقها المتربص خلال فترة تكوينه والتي تكسبه مجموعة من الكفاءات في تخصص معين.
- يعرفه بعض الكتاب على أنه: عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج أو مجموعة متتابعة من التصرفات.

- كما يعرف أيضا: الأداة التي تربط الاحتياجات بالأهداف المطلوبة تحقيقها في التكوين والمادة العملية بالوسائل و الأساليب التكوينية مع بعضها البعض بطريقة علائقية بهدف تنمية القوى البشرية لتحقيق اهداف الفرد والمنظمة.

-التعريف الإجرائي: يمكن تعريف برامج التكوين على انها جملة من العمليات المنهجية النظرية والتطبيقية التي يكتسبها الفرد داخل المؤسسة من اجل تحسين مهاراتهم، واتجاهاتهم، وانجاز مهمتهم الحالية والمستقبلية.

الفرق بين التكوين والتدريب والتنمية و التطوير والتعليم:

- التكوين و التعليم:

من الناحية العلمية يمكن التمييز بين التكوين والتعليم من حيث أن الأخير يعتبر أوسع نطاق ويتم من خلال المؤسسات الأكاديمية مثل المدارس و المعاهد والجامعات ويستهدف توسيع مدارك الفرد ومجالات المعرفة لديه ،في حين يعتبر التدريب ضيقا من حيث النطاق ويستهدف تنمية قدرات الفرد في مجالات محددة للعمل.

ويعرف التعليم بأنه: "عملية تنظيم ذاتية تؤدي الى فهم العلاقات بين عناصر المفهوم الواحد وكيف يرتبط المفهوم الواحد وكيف يرتبط المفهوم المحدد بالمفاهيم التي سبق تعلمها"، فحسب بياجيه يتميز بالاستمرارية والثبات والفاعلية وبناء معاني والتعلم عملية ذاتية تستند الى عالم المحسوسات كوسائط تساعد على الترميز واشتراك الحواس لاستدخال المعاني في الخريطة الذهنية.

يهدف التعليم الذي يطبق على الدراسة التي يتلقاها الفرد في المدارس والجامعات الى تزويده بالمعارف في مجال معين ومنه يساعده للتأهيل في دخول الحياة العلمية . اذن هو يركز على الموضوع وليس الفرد. بينما يهدف التدريب إلى تغيير سلوكهم واتجاهاتهم في المؤسسة أو علاقاتهم في العمل اذ أن محور العملية التدريبية فهو الفرد نفسه .

لذلك فإن أسلوب التكوين أهم من موضوع التكوين في حد ذاته، إذ يعرف التكوين على أنه: نشاط مخطط يهدف إلى تنمية القدرات، والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي الى بلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة.

من ناحية أخرى يعتبر التكوين عائد مباشر بينما يتحقق هدف التعليم في الأجل الطويل، أما من الناحية الوظيفية فهما مترامنان ،وتكمن صعوبة الفصل بينهما لأنهما متطلبان رئيسيان لتحقيق التميز في العمل، ومن الضروري أن تحتوي البرامج التي تعد على مزيج من التكوين والتعليم.

يفرض التطور المطرد في التقنيات والعلوم الطبية ضرورة تطوير مهارات وخبرات كافة العاملين المتخصصين في مختلف مجالات المهن الطبية والصحية من خلال التعليم والتكوين المستمر، وتمثل المؤسسات الصحية بطبيعتها، وعلى وجه الخصوص المستشفيات التعليمية والجامعية بما تملكه من إمكانيات وتجهيزات، مراكز تكوين عملية للأطباء، وأجهزة التمريض والفنيين الأخصائيين، كما أنها تمثل مراكز متميزة لتنمية معلوماتهم عن الأمراض المختلفة وطرق علاجها والعقاقير المناسبة لها، كما أنها تساهم في تزويد أعضاء الهيئات الطبية والهيئات المساعدة بالمهارات اللازمة للتفاعل النفسي والاجتماعي مع المرضى، ومن ثم تسهيل مهامهم في تشخيص المشاكل الصحية الفردية وعلاجها.

وإضافة إلى ما سبق فإن وجود المتخصصين في المجالات المختلفة يساهم في نقل نتائج الممارسات والتجارب السابقة إلى الخريجين الجدد من الأطباء والمرضى، وتبادل المعلومات معهم، وهو الامر الذي يتعذر تحقيقه خارج المستشفيات.

ومنه الشكل الموالي يوضح الفرق بين التكوين والتعليم:

الخصائص	التعليم	التكوين
الأهداف	أهداف عامة مجردة لخدمة احتياجات الافراد و المجتمع بصفة عامة.	أهداف سلوكية محددة لجعل العاملين أكثر كفاءة و فعالية في وظائفهم و أعمالهم.
الزمن	غير محدد.	ممكن أن يكون قصيرا.

المحتوى	متسع و شامل.	غالباً ما يكون محدداً بدرجة كبيرة لاحتياجات العمل الذي يقوم به.
الأسلوب	أسلوب التلقي للمعارف الجديدة (التلقين)	أسلوب الأداء والمشاركة
المكاسب	معارف ومعلومات	معلومات ومهارات وخبرات

التنمية، التطوير، و التدريب:

تعرف التنمية على أنها عملية توسيع الخيارات المتاحة للأفراد، و تمكينهم من الحصول على المواد اللازمة من أجل اكتساب المعارف التي تطور قدراتهم و تساعدهم على تحقيق إمكاناتهم الكامنة و بناء ثقتهم بأنفسهم و تمكنهم لاحترام ذاتهم و قيام بإنجاز اعمالهم من خلال التعليم و الصحة.

والتطوير هو العملية المستمرة التي يتلقاها الانسان من خلال المساندة، و الدعم الملازمين لنموه،

و قدراته بشكل متواصل، ويتم ذلك من خلال عمليات التعلم التي تكون في كل الأحوال ضرورية من أجل نجاح الانسان في استثماره لموارده بصور تتناسب مع الظروف الزمانية والمكانية.

يعتبر موضوع التدريب والتنمية من المسائل المهمة في جميع ميادين الأعمال، على اعتبار أن التدريب والتنمية وسيلة فعالة بإمكان المؤسسات استخدامها، من أجل تجديد حيويتها باستمرار، وجعلها قادرة على مواجهة تحديات القرن الجديد، فالتدريب والتنمية مسألة تخص جميع أنواع الموارد البشرية في كافة أنواع المؤسسات، ويجب أن تأخذ حقها من الدراسة والتحليل، للوصول إلى نتائج تساعد في تنمية الموارد البشرية.

إذ يختلف التدريب عن التنمية في المدى الزمني لكل منهما على الرغم من تشابه المفهومين، من حيث الوسائل المستخدمة في التعلم، فالتدريب يركز على وظيفة الفرد الحالية إلا أن تنمية العاملين تركز على الوظائف المستقبلية في المؤسسة، فمع تطور المسار المهني تبرز أهمية الحاجة إلى مهارات، وقدرات جديدة لتسهيل مساهمتهم في المؤسسة، حيث إنّ التدريب والتنمية تصب في اتجاه واحد وهو التعليم من أجل جعل العاملين أكثر كفاءة في أداء عملهم الحالي والمستقبلي.

ويمكن توضيح أوجه المقارنة بين التكوين والتطوير من خلال الجدول التالي:

عامل المقارنة	التكوين	التطوير
التأثير	الوظيفة الحالية.	الوظيفة الحالية و المستقبلية.
النطاق	الموظفين كأفراد.	جماعات العمل او المنظمة ككل.
الوقت	في الوقت الحاضر.	في الأجل الطويل.
الهدف	علاج ضعف المهارات الحالية.	الإعداد من اجل متطلبات العمل المستقبلي.

إن الهدف من التدريب هو التحسين السريع والواضح في أداء العاملين، بينما يكون الهدف من التطوير هو تحقيق الأثر الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة بصفة عامة، ويجب ان نأخذ هذه الفروق الجوهرية بين التكوين والتطوير عند تصميم وتنفيذ وتقييم برنامج التكوين.

- التكوين و التدريب:

التكوين: جملة من النشاطات التي تجعل الافراد المنتميين للمؤسسة قادرين على القيام بمهارة لوظائفهم الحالية أو التي ستمنح لهم به في حين ان التكون له اهمية كبيرة.

أما التكوين والتدريب فيختلفان في أن الأول يعني كل أوجه التعلم التي يتلقاها الفرد من خبرات وثقافة ومعارف ومعلومات.

الفصل الثاني: الإطار النظري و الإمبريقي للدراسة

تمهيد

أولاً: الدراسات السابقة

- 1- الدراسة الأجنبية
- 2- الدراسة العربية
- 3- الدراسات المحلية

ثانياً: المقاربات النظرية

- 1- النظرية البنائية الوظيفية
- 2- نظرية ترتيب الأولويات
- 3- نموذج هارولد لاسويل
- 4- نموذج روجرز وكنكيد

خلاصة

تمهيد

تعد المقاربة النظرية والمنهجية بمثابة القاعدة التي بني عليها هذا العلم الحديث، ورغم أن جُلَّ نظريات الاتصال والاعلام منبثقة عن علم الاجتماع ، إلا أن ذلك لم يمنع الباحثون من توظيف هذه المداخل النظرية في دراسة الظواهر المختلفة، كما أن هذه المقاربات تساعد الباحث على دراسة متغيرات الدراسة وعزلها عن بعضها البعض، إذ نجد ان المقاربة الوظيفية تؤمن أن الوظيفة تسمو على المعاني بل تنفي وجود المعاني أصلا من خلال تأكيدها على ان مواقع الشبكات الاجتماعية انشأت لتحقيق مجموعة من الوظائف، وإن تعثرت في ذلك فهي تعاني من خلل وظيفي، وان كفت عن القيام بما انيط من ادوار تزول وتندثر كموقع شبكة الفايس بوك على سبيل المثال يقوم بالأدوار ذاتها والكامنة.

لقد بدل علماء الاتصال عامة والاعلام خاصة جهودا كبيرة وواسعة في بناء نماذج تحوي العناصر المختلفة لنظريات الاتصال وتفسير منطقها، وتمثل اتجاهات المعنيين بالاتصال ونظرياتهم، وتعكس التباين في فهم العملية الاتصالية ومضامينها.

كما تعتبر الدراسات السابقة المنطلق الرئيسي الذي يعتمد عليه الباحث في انجاز بحثه من خلال عدة خطوات منهجية، حيث تعتبر التراث النظري الهام، ومصدرا غنيا لابد الإطلاع عليه، فهي تزود الباحث بالكثير من الادوات والافكار والاجراءات المنهجية التي يمكن الاستفادة منها في حل المشكلة، كما سنحاول التطرق الى النظريات، فهي بناء او نسق متدرج من الأفكار ويتم الانتقال فيه من المقدمات الى النتائج، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل:

- الدراسات السابقة
- نظريات ونماذج الاتصال:
- *النظرية البنائية الوظيفية
- *نموذج هارولد لاسويل
- *نموذج الاتصال التفاعلي
- نظرية ترتيب الأولويات

النظرية العلمية في دراسات الاتصال: توصل الباحثون في علم الاتصال إلى جملة من التعريفات

المحددة لمفهوم النظرية في دراسات الاعلام والاتصال نورد ما يلي:

النظرية هي "النظرية هي المفاهيم التي يتوصل إليها الباحث بناء على ملاحظته لتجربة أو مجموعة تجارب، أو

حدث أو مجموعة أحداث"1، ويعرف كل من Bryant و Thompson بأنها: "عبارة عن

تفسيرات منظمة وتنبؤات تتعلق بالظواهر المختلفة، كما أنها مجموعة من التعميمات المنظمة والمنطقية

التي تفسر بعض الظواهر المعروفة من خلال الربط بين جوانبها ومتغيراتها باستخدام مصطلحات

تضع قواعد وأسس مختلفة يوجد بينها اتساق داخلي"2، ومن خلال هذا التعريفين يمكن القول أن

النظرية هي مجموعة من الفرضيات، التجارب، والحقائق التي يتم استخدامها لتحقيق الإدراك الذهني

عبر تفسير الظواهر المختلفة، كما تستخدم لفهم العلاقة بين مسببات الامور وتأثيراتها على المحيط، إذ

تشكل النظريات أساس للتفكير العلمي، ومن بين هذه النظريات نذكر منها:

1-1- نظريات الاتصال السوسيولوجية: يعنى علم الاجتماع بدراسة الافراد، والجماعات والمؤسسات التي

تشكل المجتمع البشري ، ومن أجل هذه الدراسات يصوغ علماء الاجتماع نظريات تبني على الملاحظة

للجوانب المختلفة في المجتمع بهدف الحصول على معرفة حول طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه

من أفكار ومعاني، وقيم وتنظيمات، وتسجيل طريقة اتصال الافراد بعضهم ببعض، وبالبيئة التي يعيشون فيها.

يشير الدكتور محمد علي البدوي في كتابه :دراسات سوسيو - إعلامية الى مجموعة من نظريات الاتصال من

وجهة نظر سوسيولوجية او سيكولوجية، وهناك العديد من النظريات السوسيولوجية المفسرة لعملية الاتصال

الإنساني بأشكاله المختلفة، الأمر الذي يصعب معه تصنيف هذه النظريات وفقا لمعايير محددة نظرا لتداخل هذه

النظريات من حيث المضمون، وقد تنوعت النظريات السوسيولوجية المعاصرة خلال النصف الاخير من القرن

العشرين، لتترك لنا تراثا علميا متميزا يسهم في توجيه الدراسات والبحوث الاجتماعية عامة، والسوسيولوجية

خاصة، وسعيا لمعرفة أكثر وضوحا لهذه النظريات نكر منها:

1-1- أ- النظرية البنائية الوظيفية : هي النظرية السائدة لدى رواد علم الاجتماع أمثال اوغست كونت و

تالكوت بارسونز و روبرت ميرتون و غيرهم و تدور هذه النظرية حول فكرة أساسية مؤداها ان

النظم الاتصالية و الإعلامية تعتبر انساقا اجتماعية تتكون من بناءات لها وظائف تسعى للمحافظة

على البناء الاجتماعي العام ، وتؤكد هذه النظريات على ضرورة تحقيق نوع من التنسيق و

التعاون و الانسجام بين نظم الاتصال و الاعلام و غيرها من النظم الاجتماعي و تستمر ابرز

وظائف لنظم اتصالية في التعليم و الترفيه و نقل المعلومات و الاخبار و الاحداث و تكوين و

تشكيل وتوجيه الراي العام 3 .

فكر الرواد والمقدمات المنطقية للبنائية الوظيفية:

نستطيع ان نلمس مجموعة المقدمات المنطقية و المسلمات التي تنطلق منها البنائية الوظيفية في كتابات الإباء

المؤسسين لعلم الاجتماع، إذ تعود الكثير من هذه المقدمات الى الاعمال الأولى في علم الاجتماع

- 1 مي العبد الله،: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، لبنان، 2006، ص 14.
- 2 أحمد زكريا احمد: نظريات الاعلام مدخل لاهتمامات وسائل الاعلام وجمهورها، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، ط1، 2009، مصر، ص 98.
- 3 علي عبد الفتاح علي: نظريات الاتصال والاعلام الحديثة، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2014، الأردن، ص

235

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

فقد ظهرت فكرة تكامل الأجزاء في كل، وتساند عناصر المجتمع المختلفة في فكرة الاتساق العام عند كونت،

وفي فكرة التكامل الناتج التباين عند سبنسر، وفي الاتجاه العضوي عند كولي، وفي تصور باريتو للمجتمع

باعتباره نسقا متوازيا، اما تأكيد فكرة الدور او الاسهال الذي تقدمه البناءات الاجتماعية للكل، فيعود في الواقع

الى كل من دور كايم وتوماس 4 .

ويمكن ان نحصر اسهامهم في هذا الصدد في مجموعة المسلمات التي ينظر بعضها الى المجتمع باعتباره ذا

طابع نسقي ويؤكد بعضها الاخر ان المجتمع يعد بمثابة نسقي طبيعي، ويشير بعضها الثالث الى أن المجتمع

عبارة عن نسق اجتماعي أخلاقي، ويمكن أن يكون المجتمع يعتبر نسق اجتماعيا متوازنا.

إن البنائية الوظيفية شهدت نمو إطار تصوري يضم مفهومات مثل النسق، النظام، الدور، والقيم والمعايير وهي ترتبط بمفهوم البناء.

كما شهدت ظهور مفهومات مثل: الوظيفة الظاهرة، والوظيفة الكامنة، والبدائل الوظيفية وهي ترتبط بمفهوم الوظيفة.

وقد أضيفت هذه المفهومات على يد علماء مثل: مالينوفسكي، وراد كليف براون و بارسونز و ميرتون و ماريون ليفي وغيرهم..

مرتكزات النظرية البنائية الوظيفية:

يشير مصطلح البناء إلى الطريقة التي تنظم بها الأشياء المتكررة في المجتمع، ثم طور بارسونز هذا الاتجاه

البنائي في فهم المجتمع باعتباره مجموعا كليا او نسقا كليا واقعيا ينهض بمهامه الوظيفية معتمدا على علاقته

بالأجزاء المشكلة له من خلال عقده مماثلة بينه وبين الكائن الحي لتصبح النظرة اليه باعتباره نسقا كليا عضويا

وبنى مسائله وفقا للطريقة التي تنقسم بها الخلية الحية وتتكاثر و يرى ان التطور المجتمع الإنساني وتفكيره

يمكن ان ينظر اليه بنفس الطريقة التي تقسم به الخلية الى اثنين فأربع و إن المجتمعات البسيطة يمكن اعتبارها

خلايا اولى تنقسم في البداية الى 4 انساق فرعية لنسق الفعل العام و هكذا حيث تتم العملية على 3 مراحل هي:

*تمايز النسق الفرعي عن النسق الأصلي.

*مرور هذا الترتيب بمرحلة التكيف.

*مرحلة الاندماج الجديد 5 .

كما يشير مصطلح وظيفة إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار

وتوازن المجتمع حيث قام روبرت ميرتون سنة 1957 بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي 6 :

- إن أفضل طريقة للنظر الى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وانه تنظيم للأنشطة المرتبطة

و المتكررة و التي يكمل كل منها الآخر

4 علي عبد الرازق جلي، الاتجاهات الحديثة الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، دط: 2011، الإسكندرية، ص 184

5 جمال احمد أبو شنب ، نظرية الاتصال والاعلام ، المفاهيم المداخل النظرية ، و القضايا ، دار النشر المعرفة الجامعية ، د ط ، 2014، ص 70

6 حسن عماد مكايي ، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، دار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، القاهرة ، 2001 ، ص

126

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث أي نوع من التنافر داخله

فان قوة معينة سوف تنشط من اجل استعادة التوازن

- تساهم جميع الانشطة المتكررة في المجتمع في استقراره وبمعنى اخر فان كل نماذج القائمة في

المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام

- ان بعض الانشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده أي ان هناك متطلبات

أساسية وظيفية تلبى الحاجات الملحة للنظام وبدونها لا يمكن لهذا النظام ان يعيش.

ومن هنا، تنبني النظرية الوظيفية على مجموعة من المبادئ والمفاهيم الاساسية مثل: العنصر، الوظيفة،

النسق، العلاقات المختلفة، البناء الاجتماعي، المشابهة العضوية، الدور، المكانة الاجتماعية، المتطلبات

الوظيفية، البدائل الوظيفية، المعوقات الوظيفية، والوظائف الظاهرة ، الوظائف الكامنة، الجزء في خدمة

الكل، التضامن العضوي، المحافظة على الاستقرار، النظام والتوازن، الأدوار الحيوية، الاتساق والحيوية،

التماسك الاجتماعي مقابل مبدأ التجزئة والصراع 7 ..

اسقاط نظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة:

تري البنائية الوظيفية ان المجتمع يمثل بناءا معقدا، كما لو كان تنظيما معقدا، وبهذا البنائية الوظيفية تنظر

للكل حتى تفهم الجزء.

بما أن دراستنا هي " مضامين برامج التكوين بالمؤسسة الصحية الجزائرية عبر شبكات التواصل الاجتماعي";

ارتأينا اختيار النظرية الوظيفية ينسجم مع الأهداف المتوخاة من إجراء هذه الدراسة حيث أنها تختص بدراسة

الدور والوظيفة وهذا ما يتماشى مع الدراسة ، و الفكرة الأساسية للنظرية هي ان الأنشطة المتواجدة داخل

المجتمع تعمل دائما للحفاظ عن استقرار وتوازن المجتمع، فهذا الاخير متكون من مجموعة من الأنظمة المتكونة

من وحدات تقوم بنشاطات ووظائف مستمرة بالاعتماد على وسائل مختلفة، وفي دراستنا هذه فإن المؤسسات

الصحية هي النظام الذي يقوم بتقديم مجموعة من الوظائف الطبية والعلاجية لخدمة المرضى والصالح العام

للمجتمع، حيث تهدف هذه المؤسسات إلى تنفيذ النشاطات الوقائية والتشخيص والعلاج، وإعادة التكييف الطبي

وتنفيذ البرامج الصحية وكون التكوين جزء أساسي لتنفيذ هذه البرامج وعنصر فعال ونشط في المؤسسة

الصحية، له القدرة على تحقيق مجموعة من الوظائف المتمثلة في تحسين وتجديد المعلومات فالمؤسسة تلجأ

لاستراتيجية تتبعها من اجل تقديم خدمات صحية لجمهورها ، نقل المعلومات والأحداث، توجيه النظام الصحي

للمجتمع من خلال المواضيع التي تنشرها عبر شبكة الفايسبوك ، وكذا تطوير التقنيات والمهارات وخبرات

العاملين ، وإجراء البحوث والدراسات الطبية من أجل المساهمة في الوقاية من الامراض ومنع انتشارها

والتبليغ عن كل ما هو مستجد ، واحداث التوازن وخاصة أثناء الفترة المنصرمة التي شهد فيها المجتمع

الجزائري أوضاعا مأساوية من الناحية الصحية بسبب انتشار جائحة كورونا في الجزائر، أين عملت المؤسسات

الصحية الجزائرية على ادخال تقنية جديدة وهي التكوين الالكتروني عن طريق تطبيق التحاضر المرئي

(zoom) من أجل توجيه الأفراد وتكوينهم ، ونشر الوعي الصحي، وتفاذي انتشار الحالات المعدية، ومن أجل

فرض معايير والتي تساهم في عملية التغير والتقدم نحو مجتمع أفضل من خلال الصورة الذهنية التي تسعى

المؤسسة إلى تقديمها وترسيخها في أذهان المواطنين.

1-1-ب- نماذج الاتصال: يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه

العملية، والنموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم او شكل يبين عناصر الاتصال

7 تحميل من مكتبة شغف <https://www.shaghaf.com> يوم 2023/01/05 على الساعة 03:00 ،جميل حمداوي: نظريات علم الاجتماع،ط1،

2015، شبكة الألوكة [www/alukah.net](http://www.alukah.net)

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

وتسلسلها والعلاقة بينها 8 ، و تعتبر النماذج أيضا تصويرا للعناصر الرئيسية التي تدخل في عملية الاتصال، فهي

عبارة عن خرائط تفصيلية، وإعدادها في شرح وتحليل العمليات الاتصالية المعقدة أو الغامضة، كما تساعد في

التنبؤ بالنتائج، وهذا يساعد في عملية وضع فرضيات البحث، حتى يومنا هذا يوجد العديد من نماذج الاتصال،

وتحوي هذه النماذج عناصر مشتركة، أي انها تحوي مصدرا، ورسالة، وقناة الاتصال ومستلما للرسالة،

وكذلك نظام التغذية العكسية إضافة إلى فك الرموز وتفسير المعلومات وشرح الجوانب المختلفة لعمليات

الاتصال، والنماذج نوعان 9 :

1- النماذج البنائية: التي تظهر الخصائص الكمية أو الشكلية للأجزاء المكونة للنظام أو النسق أو الحدث أو الظاهرة.

2- النماذج الوظيفية: التي تحاول أن تقدم صورة طبق الأصل للأسلوب الذي يعمل بمقتضاه النظام وهي

نماذج تشرح طبيعة القوى أو المتغيرات التي تؤثر على النظام أو الظاهرة.

نموذج لاسويل:

يعد نموذج لاسويل من أشهر النماذج وأقدمها كما يعتبر واحد من كبار العاملين في مجال السياسة والاتصال

وتحليل المضمون قدم في الأربعينيات من القرن المنصرم نموذجا سمي باسمه حدد فيه عناصر العملية

الاتصالية 10 ، وقد عبر عنه في صيغة تساؤلات فقد كان ولا يزال مثار مناقشات كثيرة حول العملية الاتصالية

ومضامينها، وقدم لاسويل نموذجه في عبارته الشهيرة وفق الشكل الاتي:

- من الذي يقول؟
- وماذا يقول؟
- كيف يقول؟
- وبأية وسيلة؟
- ولمن يقول؟
- وما هو التأثير الناجم عن ذلك؟

8 تحميل من مكتبة نور <https://www.noor-book.com> يوم 2022/11/11 على الساعة 00:00، هشام رشدي خير الله، محاضرات في نظريات الاعلام، جامعة المنوفية، قسم العلوم الاجتماعية والاعلام ،
9 كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام، التطور- الخصائص- النظريات ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2014، عمان، ص

103

10 كاظم مؤنس، نماذج الاتصال ونظريات التأثير السلوكي، دار أسامة للنشر، ط1، 2017، الأردن، ص 31

نموذج لاسويل

من ؟

المرسل

ماذا؟

الرسالة

الوسيلة

القناة

لمن؟

المرسل

بأي تأثير؟

نوع الاثر

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

إن نموذج لاسويل أو عبارته تحولت إلى واحدة من الأسس العلمية في دراسة الاتصال، وكل تساؤل من

التساؤلات الستة المذكورة له معنى وقصد محدد يعني 11 :

من يقول: دراسة المصدر

ماذا يقول: دراسة الرسالة وما تحمله من معلومات، واءاء، وأفكار جديدة

لمن يقول: يعني دراسة المستقبل فردا أو جمهورا

كيف يقول: يشير إلى دراسة النتائج المترتبة على عملية الاتصال

ويمكن نموذج لاسويل تتبع العملية الاتصالية وفق مراحل متسلسلة ومنطقية في ان واحد فالإجابة على سؤال

من يقول تقتضي بالضرورة طرح سؤال اخر ماذا يقول وهكذا بالنسبة للعناصر الأخرى، ويمكن القول أن

نموذج لاسويل متداخلة ومترابطة، يؤثر كل عنصر منها في الاخر، ومن ثم يتحول الاتصال إلى عملية

دينامية، ودراسة شاملة ترتكز على إلى عناصر أساسية في مقدمتها:

- المصدر الذي يقوم بعملية الاتصال

- رموز مكتوبة أو مسموعة، سلوكية أو غير سلوكية
- أداة اتصال المستقبل والمستهدف بعملية الاتصال
- المنطق الإعلامي الذي تضمنته الرسالة الإعلامية
- إضافة إلى عناصر أخرى غير منظورة كالتشويش والمؤثرات الأخرى التي تتعرض لها الرسالة غير
- المسارات التي تقطعها بين المصدر والمستقبل 12 .
- ومنذ أن نشر هارولد لاسويل مقالته عام 1948 حول وظائف الاتصال في المجتمع وهي مراقبة البيئة المحيطة
- به من خلال سرد الأخبار أي إحاطة الجمهور بما يحدث في البيئة، والتوجيه عن طريق المقالات، ونقل
- التراث الاجتماعي من جيل الى اخر أضحت هذه الوظائف أساسا لصياغة الأفكار والمداخل الخاصة بتحديد
- وظائف الاعلام بالنسبة للفرد والمجتمع بعد تطويرها أو تكييفها بالوسيلة أو المضمون أو المتلقين
- ولكنها جميعا تجيب عن أسئلة خاصة بالوظائف التي تقوم بها وسائل الاعلام بالنسبة للفرد والمجتمع 13 ، حيث
- يقول لاسويل من البديهي أن للمرسل هدف للتأثير على المستقبل 14 ، ومع تعدد الانتقادات التي وجهت الى
- نموذج لاسويل بيد ان النموذج يكتسب أهمية بالغة كونه من النماذج الأولى الرائدة التي فتحت بلا شك الباب
- واسعا امام ظهور المزيد من النماذج المطورة لاحقا ، التي حادت عن قوله بأن المرسل هدفا للتأثير على
- المستقبل، وما علينا الا النظر الى عملية الاتصال على انها عملية إقناعية او حتى اغرائية
- 15 .

11 نضال فلاح الضلاعين، مصطفى يوسف كافي، علي فلاح الضلاعين، مهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام: نظريات الاتصال والاعلام

- الجماهيري، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط2016، 1، الأردن، ص 143
- 12 مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015، عمان، ص 197
- 13 علي عبد الفتاح كنعان، نظريات الاعلام، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2014، الأردن، ص 157
- 14 خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015، عمان، ص 90
- 15 كامل خورشيد مراد: الاتصال الجماهيري والاعلام ، التطور، الخصائص، النظريات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، 2011، ص 121.

شكل رقم (01) نموذج لاسويل المصدر: كاظم مؤنس: نماذج الاتصال ونظريات التأثير السلوكي ص 31

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

اسقاط النموذج على موضوع الدراسة:

لقد أوضح هارولد لاسوبل صيغة سؤال محوري يضم عناصر عملية الاتصال ويخلصها من وجهة نظر تحليلية

مؤداه: "من؟" ، "لماذا؟" ، "لمن؟" ، "كيف؟" ، "لماذا؟".

وإذا حاولنا تحليل هذا السؤال المحوري نجد أننا أمام عناصر الاتصال (المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل،

التأثير) داخل أي مؤسسة، ومهما تنوعت عمليات الاتصال وتعددت أساليبها فإنها لا تتم إلا إذا توافرت لها

جميع هذه العناصر.

وهو نفسه عناصر العملية التكوينية (المكون ، المادة التكوينية، طرق وأساليب التكوين، المتكون، التأثير).

إن عملية الاتصال أو العملية التكوينية لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل أو المتكون، فعلى

المرسل أو المكون أن يتأكد من ان الرسالة التكوينية قد تم فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل أو المكون في هذه

الحالة يلاحظ موافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية التأثير تختلف باختلاف الموقف.

❑ المرسل: المكون وهو الطرف الذي يبدأ عملية الاتصال بقصد إيصال معلومات إلى الطرف الآخر

وهو المستقبل (المتكون).

❑ الرسالة: من اهم العناصر الاتصالية في عملية التكوين لأنه العنصر الذي يتم من خلاله نقل الفكرة

من المرسل إلى المستقبل.

❑ الوسيلة: بعض الرسائل تكون مؤثرة في المستقبل ، وبالتالي تكون الأكثر إقناعا من غيرها ولذا

ينبغي الوسيلة الأنسب لكل جمهور من اجل تحقيق عملية التكوين.

❑ المستقبل أو المتكون : تتعدد الجماهير كما تتعدد خصائصها (النوعية والكمية) حسب كل سلك او

تخصص، وهكذا فلكل جمهور سمات خاصة به، والاحتياجات قد تكون مختلفة من جمهور لآخر،

وعندما يكون الموضوع المراد عرضه واضح وذا أهمية للمتكون واقناعه بكل سهولة يسهل

ايجاله للمستقبل بشكل ناجح.

❑ التأثير: وهو الهدف النهائي لعملية التكوين، وهو عملية تحتاج لأسس ومعايير مثل الدوافع،

والمواقف وتغيير سلوك تكون مقصودة من قبل متلقي الرسالة التكوينية.

مما سبق يمكننا تلخيص عناصر العملية التكوينية حسب الدراسة في الجدول الاتي:

المرسل

الرسالة الوسيلة المستقبل التأثير

المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية

سكيدة

مضامين برامج

التكوين (المادة

التكوينية)

شبكات التواصل

الاجتماعي

(شبكة الفايسبوك) عبر

الصفحة الرسمية

للمؤسسة

الجمهور العام

(موظفين + متتبعي

الصفحة الرسمية

للمؤسسة)

استجابة الجمهور

المستهدف لمضمون

الرسالة بهدف

تحسين المستوى

وتجديد المعلومات،

و تحقيق الصالح

العام

وسنوضح ذلك في الشكل التالي:

الوسيلة شبكة الفايبربوك: وظائف مقصودة

أو غير مقصودة، ظاهرة أو مستترة،

المحتوى، التأثير

الرسالة

برامج التكوين (التكوين

المتواصل، التكوين الالكتروني)

جمع

المعلومات

تحديد

الاحتياجات

التكوينية

تصميم

البرنامج

تنفيذ

البرنامج

تقييم

البرنامج

المستقبل

الجمهور المستهدف:

السلك الطبي، الشبه

الطبي، الإداري

المرسل

المؤسسة العمومية للصحة

الجوارية سكيكدة كنسق

اجتماعي (البناء)

التأثير

على مستوى معارف ، مكتسبات

القيم، المعايير، الجماعات، الأدوار،

الوظيفة

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

1-1- ج - نظرية ترتيب الأولويات:

ترجع أصول هذه النظرية إلى الباحث "ولتر ليبمان" في كتابه الرأي العام الذي ظهر في العشرينات من

القرن الماضي، وتشير هذه النظرية إلى أن هناك علاقة طردية موجبة بين درجة تركيز وسائل الاعلام على

قضية من القضايا، ويبين درجة اهتمام الجماهير بتلك القضية 16 ، أي كلما زاد تركيز وسائل الاعلام على تلك

القضية، زاد اهتمام المتلقين بها والعكس صحيح.

تسمى هذه النظرية كذلك بنظرية وضع الاجندة أو نظرية الاجندة او تحديد الأولويات او وظيفة المفكرة.

استعير اسم هذه النظرية من فكرة جدول الاعمال الذي يبحث في اللقاءات والاجتماعات والذي يطلق عليه

اجندة وان فكرة هذه النظرية تقول انه مثلا يحدد جدول اعمال في أي لقاء تترتب المواضيع التي سوف تناقش

بناء على أهميتها وتقوم وسائل العالم بالوظيفة نفسها أي تحدد جدول اعمالها واجندتها وهم ما ثبته من برامج

وما تعرضه من مواضيع حتى تبدو للجمهور ان هذه البرامج او هذه المواضيع والأفكار اهم من غيرها

واولى بالاهتمام من منطلق نظرية تحديد الاولويات 17 .

اما ماكي Mckuail فقد عرفها بان: عبارة عن تلك العملية التي تؤثر من خلالها وسائل الاعلام سواء

بصورة مقصودة ام غير مقصودة في جمهورها من خلال ما تعرض له من قضايا او احداث إخبارية

وبروزها ضمن مضامينها المختلفة وهو ما يفترض ان تزايد اهتمام هذه الوسائل بتلك القضايا والاحداث

يجعلها مهمة وبالتالي تزايد أهميتها لدى هذا الجمهور 18 ، وتم تعريفها أيضا بأنها: العملية التي تقوم بها

الهيئات و المؤسسات التي تقدم الأخبار والمعلومات باختيار أو التأكيد على أحداث وقضايا ومصادر معينة

لتغطيتها دون أخرى، ومعالجة هذه القضايا وتناولها بالكيفية التي تعكس اهتمامات هذه المؤسسات وأولويات

المسؤولين الحكوميين ومتخذي القرار والصفوة 19; .

2-1- فرضيات النظرية:

تهتم بحوث ترتيب الأولويات بدراسة العلاقة التبادلية بين وسائل الاعلام والجمهور التي تتعرض لهذه

الوسائل في تحديد أولويات القضايا السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية التي تهم المجتمع.

16 عبد الرزاق الدليمي: نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية،

2016 ، الأردن، ص 187

17 بسام عبد الحمان المشاقبة: نظريات الاعلام ، دار أسامة ،عمان ، 2012، مصر، ص08

18 المرجع نفسه ص08

19 تحميل من مكتبة نور <https://www.noor-book.com> يوم 2022/12/12 على الساعة 04:00 نسرین محمد عبده حسونة:

نظريات الاعلام والاتصال، 2015، ص 5

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

تفترض هذه النظرية ان وسائل الاعلام لا تستطيع ان تقدم جميع الموضوعات والقضايا التي تقع في وانما

اختيار بعض هذه الموضوعات ويركز عليها بشدة، ويتحكم في طبيعة وسائل الاعلام، ومحتواها، لتثير

اهتمامات الناس تدريجيا، وتجعلهم يدركونها، ويفكرون فيها، ويقلقون بشأنها، فتمثل فيما بعد لدى الجماهير

أهمية اكبر نسبيا من الموضوعات الاخرى التي لا تطرحها وسائل الاعلام 20 .
وبذلك تؤكد النظرية على وجود علاقة ارتباط إيجابي بين بروز قضية ما في وسائل الاعلام وبروزها في

عقول الجمهور 21

يقول شو: إن فرضية الاجندة لا تعتقد ان الاعلام يرمي الى الاقناع ،ان الاعلام الذي يصف ويحدد الموقع

الخارجي يقدم الجمهور قائمة حول الموضوعات التي يمكن ان يناقشها او يشكل رأيا حولها، ان السمة

الأساسية النظرية الاجندة تكمن في ان فهم الناس لجزء كبير من الواقع الاجتماعي يأتي من الاعلام 22

يطرح ماكويل افتراضات نظرية ترتيب الأولويات كالآتي 23 :

- يثور الجدل العام حول بروز القضايا (أجندة ما يحدث)

- تتولد هذه الأجندة من الرأي العام واقتراحات الصفوة السياسية

- تؤدي هذه الاهتمامات المتنافسة إلى بروز قضاياها

- تنتقي أخبار وسائل الاعلام قضايا معينة لتركز عليها أو العكس وفقا لمجموعة من الضغوط، خاصة

المتعلقة منها باهتمامات الصفوة والرأي العام والأحداث التي تقع في العالم الحقيقي

- يؤدي ذلك إلى أن مخرجات هذه الوسائل تتسبب في شهرة وبروز الاهتمام بهذه القضايا، مما يؤثر في

إدراك جمهورها للأجندة الحالية، إضافة إلى وجود تأثيرات أخرى تتعلق بإبداء الرأي

- تتصف هذه التأثيرات الخاصة بعملية وضع الأجندة بأنها قصيرة المدى.

إن الاعلام الذي يصف ويحدد الواقع الخارجي، يقدم للجمهور قائمة حول الموضوعات التي يمكن أن يناقشها

أو أن يشكل رأيا حولها، فالسمة الأساسية لهذه النظرية تكمن في أن فهم الناس لجزء كبير من الواقع الاجتماعي

يأتي أساسا من الاعلام، وبذلك نجد أن هذه النظرية تحاول الاجابة عن سؤال أو اشكالية صناعة القرار، مع

الاهتمام بالعوامل الأخرى المتعلقة بالمرسل والرسالة والوسيلة ورجع الصدى إن الفهم الواعي لهذه النظرية

يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال، ويمكن توضيح ذلك بالنموذج التالي 24 :

20 حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص 288

21 عاطف عدلي العبد، نهى عاطف العيد: نظريات الاعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2008، ص 320

22 فريال مهنا، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر، دمشق، سوريا، دط، 2002، ص 272

23 أحمد زكريا احمد، نظريات الاعلام ، مدخل الاهتمامات وسائل الاعلام وجمهورها، المكتبة المصرية، مصر، دط، 2012، ص 12

24 منال كبور، الفضائيات الإخبارية واتجاهات الأستاذ الجامعي الجزائري حيال عملية السلام مع إسرائيل، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010، ص 69

أجندة القائمين بالاتصال

اثار وسائل الاعلام

الشكل

كيف يتم التفكير؟

المحتوى

في ماذا يجب التفكير؟

أجندة الجمهور

الشكل رقم 1 يوضح فرضية نظرية ترتيب الأولويات "; ترتيب الاجندة";

الفصل الثاني الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

اسقاط النظرية على موضوع الدراسة:

بما ان الفرضية الرئيسية لنظرية ترتيب الأولويات تدور حول أن هناك علاقة وثيقة وتبادلية بين

الطريقة التي تتعرض بها وسائل الاعلام التقليدية والحديثة "; تلفاز، انترنت، شبكات التواصل الاجتماعي..";

الموضوعات والقضايا وبين ترتيب أهمية هذه القضايا كما يراها المتلقون ، أي أن وسائل الاتصال الجماهيري

هي التي تحدد الأولويات التي تتناولها وتعطي أولوية خاصة لهذه الموضوعات والقضايا من خلال التركيز

عليها وأخذها حيز من النشر، كذلك تفعل المؤسسة وفق رزنامتها المهنية المبنية على ترتيب الأولويات التي

ترى من خلالها الجهات المسؤولة أهمية في نشرها وتصنيفها كضرورة تقتضي من فئات محددة داخلها أن

تلتزم بها سواء عبر فعل الاتصال الاخباري أو الإعلامي، أو الاقناعي، والذي عادة يأخذ شكل ارسالية مكتوبة

تمر عبر مراحل لتم نشرها حسب درجة أولويتها وأهميتها على صفحة المؤسسة في الوقت والظرف

المناسيين، كما تؤكد على وجود علاقة ارتباط بين بروز قضية ما في وسائل الاعلام وبروزها لدى الجمهور

من خلال تركيز هذه الوسائل على موضوعات بعينها وإهمالها لموضوعات أخرى، مما يؤثر على اهتمام

الجمهور بالموضوعات المطروحة في وسائل الاعلام، وبذلك لم تعد وسائل الاعلام أداة لنقل المعلومات فقط بل

أصبحت إحدى العوامل الرئيسية التي تؤثر في أفكار الجمهور واتجاهاته وسلوكه من خلال طرحها لقائمة من

القضايا التي ترتبها طبقاً لأهميتها عن طريق انتقاء مواضيع برامج التكوين واغفال برامج أخرى متعلقة به،

وبذلك يعتقد الجمهور ان قضية ما قضية مهمة لأن وسائل الاعلام ومنها شبكة الفايبيوك تتناولها باستمرار.

وعليه فإن النظرية تساعدنا في التعرف على ابراز مواضيع هذه البرامج التكوينية التي تهتم وتركز عليها

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة عبر صفحاتها.

الفصل الثالث: برامج التكوين

تمهيد

أولاً: ماهية التكوين

ثانياً: هندسة التكوين

ثالثاً: استراتيجية التكوين

رابعاً: التكوين الإلكتروني

خلاصة الفصل

تمهيد:

يلعب التكوين دورا أساسيا في زيادة فاعلية المؤسسة حيث أصبح التكوين ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها من طرف المؤسسة إذا أرادت تحسين خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى يضمن لها الاستمرار والتطور من خلال تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يعتبر التكوين من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ويهدف إلى تحسين المعلومات والمهارات والقدرات لدى العاملين، حيث لا تقتصر مهمة مكتب التكوين على تخطيط احتياجات المؤسسة من الأيدي العاملة عن فترة زمنية قادمة، وتوفير هذه الاحتياجات، وتقدير درجة كفاءتها في العمل، بل تشمل مواضيع أوسع مثل عملية توسيع وتحسين كفاءة العاملين من خلال البرامج التكوينية التي تعدها، وتشرف عليها بهدف إعداد العاملين في المؤسسة لممارسة أعمالهم على أسس سليمة وصحيحة .

و التكوين هو من أكثر المواضيع الذي لاقى اهتماما كبيرا من الدول من بينها الجزائر حتى في الوقت الحاضر التي دفعتها إلى توسيع هذا القطاع، وذلك بسبب الدور الفعال الذي يلعبه في تنمية وتطوير وتدريب الأفراد، وينطلق هذا الاهتمام المتزايد بالتكوين من خلال توظيف تقنيات حديثة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال من أجل توفير الجهد والمال وتقريب المسافة كالتكوين الالكتروني و يعتبر كأحد الاستراتيجيات الجديدة التي تعتمد عليها المؤسسة في تطوير أداء العاملين، وعليه قسم هذا الفصل إلى أربع مباحث متعلقة ببرامج التكوين ،وتمثلت فيما يلي:

أولاً: ماهية التكوين.

ثانياً: هندسة التكوين في المؤسسة.

ثالثاً: استراتيجية التكوين.

رابعاً: التكوين الالكتروني.

أولا- ماهية التكوين:

1- التطور التاريخي للتكوين في الجزائر:

بدأ التكوين كأى سلوك انساني بنقطة زمنية وتطور عبر التاريخ، وقد تبنت الشعوب المختلفة خلال نموها التكوين كوسيلة لتطور كوادرها الوظيفية بصيغ وأساليب متنوعة تتفق مع طبيعة عصرها والمهارات التي سعت إلى تحقيقها.

إن التحول الصناعي الكبير الذي شهدته ومرت به الجزائر بما صاحبه من عمليات التنمية يحتاج الى عمليات ضخمة من القوة العاملة المكونة مهنيا وقد اهتمت اجهزة الدولة المشرفة على قطاع التكوين المهني بكافة انواعه بمشكلة الحاجة للعمال المتكويين والذين لم يحافظوا في بداية تصنيع البلاد الا بعناية طفيفة من قبل هذه الاجهزة مما ترتب عليه تزايد الحاجة الى هذه الطائفة من العمال اخدين بعين الاعتبار ما تواجهه البلاد من بطالة متزايدة بين طوائف غير الفنيين الذين يصلح معظمهم للتكوين على مهن ذات مستويات مختلفة.

وقد عرف التكوين المهني في الجزائر عدة مراحل في تطوره منذ الاستقلال الى يومنا هذا تتمثل في:

1-1- خلال الاستعمار الفرنسي : لقد خطط المستعمر الفرنسي منذ دخوله الجزائر سنة 1830 لطمس الهوية الجزائرية حيث اغلق آنذاك اكثر من 1000 مدرسة اذ بعد قرن وربع من الزمن بلغت الامة الجزائرية حوالي 91% من المجتمع اما الذين يقرؤون العربية فلم يزد تعدادهم عن 20000 تعلمت اغليبيتهم الساحقة من المدارس التي اقامها التيار القومي لحركة التجديد والاصلاح كي يقاوم بها اهداف الاستعمار واثناء تطبيق سياسة الارض المحروقة التي نظمها الاستيطان الفرنسي ضد الشعب الجزائري قرر القضاء على الانشطة التعليمية والثقافية التي كانت مزدهرة قبل 1830م حيث اقتصرت فترة 1830م - 1880م على العمليات الحربية فقط، ولقد ساهمت الزوايا في تلك الفترة في تكوين الاجيال و تحضير الشباب وارسال اسنهم لإتمام الدراسة على اكمل وجه في تونس و المغرب الاقصى اما الكتاتيب القرآنية فكانت تعلم القراءة والكتابة والقران الكريم وكانت تعتبر مراكز للتشويش ضد الاستعمار وقدرت هذه الكتاتيب و الزوايا عام 1871م ب 2000 موزعة على القطر الجزائري قامت بتعليم حوالي 28000 تلميذ اضافة الى ذلك اقيمت المدارس الدينية المسيحية عام 1878م سيرها مسيحيون ولكنها لم تلعب دورا فعالا.

ولقد عرفت الفترة ما بين 1892- 1959م تغيرات عديدة منها تحويل الدروس التمهينية التابعة للمدارس الابتدائية الى ملحقات بتكميليات التعليم التقني وفي سنة 1962م تقدم 7040 مترشح لامتحان شهادة الكفاءة المهنية في 48 اختصاص و 551 مترشح في 11 اختصاص للأهلية التقنية وقد سجل 3550 تلميذ في التعليم التقني منهم 3000 في التكوين اما بالنسبة للتكوين الفلاحي كان يلحق في تكميليات عن طريق دروس كانت تعطى للتلاميذ عمرهم من 14 الى 17 سنة.

1-2- مرحلة ما بعد الاستقلال: بداية التكوين بالجزائر 1962-1970

لم يهتم الاستعمار الفرنسي في الجزائر بالتكوين عند اندلاع الثورة التحريرية الجزائرية 1954-1962 والتي كانت من نتائجها ظهور بعض مراكز التكوين التقني الى حيز الوجود.

ويمكن تعداد 3 اختلالات اساسية في قطاع الوظيفي العمومي بعد الاستقلال:

1. نقص في الكفاءات بسبب هجرة الادمغة وغياب افاق الحياة المهنية محفزة، وكذا غياب معايير للانتقاء والالتحاق مما ادى من الالتحاق بالوظيفة العمومية.
2. وجود فائض من الفئات الغير مؤهلة بسبب السياسة الاجتماعية للدولة في التوظيف.
3. قطاع لا يوفر حياة مهنية تتماشى مع نتائج ومستوى الموظف

لقد كانت الفترة ما بين 1962-1970 مرحلة توفير الشروط المؤسساتية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والتي تسمح بتنفيذ استراتيجية التنمية التي بإمكانها مواجهة الارث الاستعماري قامت السلطات السياسية ببعض الاجراءات لترقية التكوين ومساعدته على القيام بالدور المنوط به، ولقد كانت هذه الاجراءات تهدف الى توظيف مكونين واطارات ادارية لتسيير مراكز التكوين وادى الى ايجاد محافظة للتكوين وترقية الاطارات سنة 1963 وكانت هذه المحافظة تهدف الى دراسة وترقية سياسة لتكوين الكبار و تهئى الاصلاحات الضرورية لتنمية هذا المجال الحيوي لنهوض بالاقتصاد الوطني.

وقد تميزت المرحلة 1962-1966 بصعوبات عديدة منها:

*قلت الهياكل المخصصة لاستقبال **المتكويين** بحيث لم يكن هناك الى حوالي 25 هيكل للاستقبال بقدرة 5000 منصب بيداغوجي بحوالي 6000 متكونا.

*عدم تماشي محتويات برنامج التكوين مع خصائص المجتمع الجزائري الحضارية والتنمية.

لقد ادخلت على ميدان التكوين اجراءات قانونية وتنظيمية اهمها مرسوم 1964 المتضمن احداث مصالح للتكوين والترقية العالمية العمالية عن طريق الزام جل المؤسسات العمومية التقنية.

وقد بدأ جهاز التكوين بوجود 17 هيكل تكويني تابع لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية بقدرة استيعاب لا تتعدى 2000 متكون بصفة دائمة و 2500 في مجال التمهيد للتكوين.

1-3- مرحلة التكوين بين 1970-1979 الفرع الثاني:

لقد أدركت الدولة الجزائرية منذ الاستقلال أن الوضعية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد تستلزم دائما إعادة النظر في ديناميكية التكوين من خلال سياسة تسمح للقطاع يلعب دور يستجيب فيه للتحويلات التي يعرفها المجتمع، فقد تطلب مشروع التصنيع في السبعينيات الذي اعتمد عليه كمسار للتنمية والتحول الاجتماعي لتجاوز التشوهات المجتمعية التي خلفها الاستعمار فالتطور الحادث في المجتمعات أوجب أن تكون تلك المجتمعات دائمة التغيير في مختلف الجوانب ، ذلك التغيير الذي يتطلب تكيفا مستمرا مع معطيات عصر التقنية، هذا مما أدى إلى إطلاق ديناميكية ثقافية واجتماعية تسمح باستيعاب هذه الخبرات والمهارات المرتبطة بنقل التكنولوجيا الحديثة وتحقيق التراكم واستغلالها بل ودمجها بطريقة ذكية في المحيط الاجتماعي والثقافي، لذا خصصت الدولة إمكانات كبيرة ضمن مخططات التنمية.

بفضل تطبيق مخططين رباعيين 1970-1973 و 1974-1977 امتلكت الجزائر قاعدة صناعية وتقنية معتبرة ولدت حاجات ضخمة من اليد العاملة المؤهلة، من تقنيين وإطارات متوسطة في كل مجالات النشاط.

وقد تميزت هذه المرحلة من ناحية بإنشاء العديد من المعاهد التكنولوجية الموجهة للتكوين التقنيين ومهندسي التطبيق ، ومن ناحية اخرى بإنشاء مؤسسات تكوين مرتبطة بالقطاعات التقنية (الطاقة، الزراعة، المالية،...) مكلفة بتكوين أولي لمستخدميها وبالتكوين المستمر للمستخدمين العاملين.

انها بداية اختلال هيكلي اخر لنظام التكوين تحت الوصاية الادارية وهو عبارة عن قطيعة بين منطق سير التكوين ووتيرة النشاط الاقتصادي وبالمقابل فان التكوين في مؤسسات التكوين الواقعة تحت وصاية الوزارات التقنية كان يتطور بصفة منسجمة لأنه كان يستجيب للاحتياجات التي تعبر عنها هذه القطاعات نفسها ويتم ادماج خريجي هذا التكوين في مجال النشاط دون المرور بسوق العمل فالدولة عبر مؤسساتها الصناعية وفروها كانت تقرر كلما يتعلق بالتوظيف او التكوين الضروري فقد كان مبلغ العجز في سوق العمل بحيث ان كل تكوين يجد مباشرة منفذا لخرجي وقد كانت هذه الوضعية سببا في سوق عمل موجزا حسب القطاعات الاقتصادية حيث تكون عقود العمل مسبقة بعقود التكوين فالقطاعات الاقتصادية كانت على حد سواء مصدر الطلب على العمل والمتسببة في العرض الموافق بواسطة التكوين

4. مرحلة التكوين من 1980 إلى 2000:

وهي التي تتمثل بظهور نمط التمهين، اذ ومع بداية الثمانينيات تم تطوير نمط للتكوين وهو: التكوين عن بعد بالإضافة الى النمط التقليدي، فقد تم اعتماد مشروع التمهين في سنة 1981 وهذا عن طريق القانون رقم 07/81 المؤرخ في 27 جوان 1981 والذي يهدف الى المساهمة في تكوين العمال المؤهلين في مختلف القطاعات الاقتصادية والحرفية والسماح باستيعاب جزء من التسربات المدرسية وبدئ في تطبيق هذا القانون ابتداء من سنة 1982 حيث استفاد منه نحو 32000 شاب، تتراوح اعمارهم بين 15- 18 سنة.

كما تميزت هذه الفترة بتطبيق مخططين خماسيين 1984-80 و 1989-85 وقد استفاد التكوين المهني ضمن هذه البرامج من توسيع هام لشبكة مؤسسات التكوين، وقد تم إدخال أنماط تكوين جديدة هي التكوين عن بعد والتكوين عن طريق الدروس المسائية وتدعيم التكوين في المؤسسة بواسطة نصوص ترمي إلى تشجيع المؤسسات على المساهمة في تنمية هذا القطاع.

أدت الاصلاحات الاقتصادية سنة 1988 الى الانتقال نحو اقتصاد السوق وهو ما ادى الى اعادة النظر في التكوين و تأكيد طابعه الاقتصادي.

وقد ارتفع هذا السن الى 25 سنة بفضل القانون رقم 34/90 المؤرخ في 25 ديسمبر 1990 المعدل والمتمم للقانون الانف الذكر حول التمهين و بالفعل فقد ارتفع عدد الشباب المتكون الى 76859 متكونا سنة 1984. كما تزايد عدد التخصصات من 110 حينها ليتجاوز 250 تخصصا حاليا. وهكذا فتح 1990 ملف التكوين و الاصلاحات الاقتصادية على الابواب ليتسع التفكير فيه الى مختلف الفرقاء المعنيين بعملية التكوين (مؤسسات التكوين، مؤسسات اقتصادية، المجموعات، الادارة).

شهدت هذه المرحلة في بدايتها وحتى سنة 1990 تطورا ملحوظا سواء من الجانب القاعدي و ذلك بشأن المؤسسات التكوين عبر مختلف مناطق الوطن وكذا انشاء معاهد وطنية مختصة بالضافة الى مراكز الدراسة عن بعد CNEPD ، الى جانب توسيع الاختصاصات لتصل الى 200 تخصص بالضافة الى الجانب القانوني من خلال وضع اللبنيات الاساسية المنظمة لقطاع التكوين والذي كان مسيرا من طرف وزارة الشبيبة والرياضة، من خلال انشاء القانون الخاص بالتمهين رقم 07/81 والقانون الخاص بعمال التكوين بمقتضى المرسوم 117/90.

ثم شهد القطاع كغيره من القطاعات ركودا وتدهورا كبيرا نتيجة الوضع الأمني المتردي الذي مرت به البلاد والذي مس جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ومع بداية انفراج الازمة تم انشاء وزارة مستقلة للتكوين سنة 1999، تبنت مشروعا تنمويا، تكرر من خلال تنصيب اللجنة القطاعية في أوت 2000، والتي تتضمن ممثلين عن وزارة التكوين ، وزارة التعليم العالي، وزارة التربية الوطنية، مشروع قيل عنه انذاك أنه يمثل أبعادا جديدة للقطاع، وكانت الجزائر لازالت تحت التأثيرات السلبية الناجمة عن قرارات صندوق النقد الدولي والتي أدت إلى تراكم المديونية وزيادة معدل البطالة وتسريح عدد كبير من العمال، مما انعكس سلبا على قطاع التكوين، واهتزت صورته في قطاع العمل.

5. مرحلة التكوين من 2000 إلى يومنا هذا:

سعت الوزارة الوصية المعنية من خلال الاصلاحات التي شرعت فيها مع بداية الألفية الثانية لإصلاحات نوعي للتكوين من خلال مجموعة من الاجراءات كان ابرزها استحداث ما يعرف بالتعليم المهني، وهدفت في هذه المرحلة إلى:

- تحديث التكوين لجعله أكثر تنافسية بمساعدة المختصين وتأهيل المكونين
- دمج بعض الحرف الجديدة وتطوير الحرف التقليدية الموجودة مع تنظيم وتطوير ما يعرف بالتكوين المستمر

في سنة 2003 تم ابرام اتفاقية بين الجزائر و الاتحاد الاوربي بهدف تأهيل قطاع التكوين، بدا تطبيقها منذ جانفي 2003 وامتد الى غاية 2009 بتمويل مشترك من الاتحاد الاوربي ب 60 مليون اورو، ووزارة التكوين

ب49 مليون أورو وكان الهدف الأساسي لهذه الاتفاقية هو تكييف قطاع التكوين في الجزائر في اقتصاد السوق.

وفي هذا الإطار فقد تم إنشاء هيئات دعم بموجب القانون رقم 07/08 بتاريخ 23 فيفري 2008 المتضمن القانون التوجيهي للتكوين و تعليم المهنيين وذلك من أجل ضمان الحوار والتشاور بطريقة منتظمة ودائمة بين جميع الجهات الفاعلة والشركاء في هذا المجال ومنها:

- هيئة مسماة "المؤتمر الوطني للتكوين والتعليم المهنيين وهيئات جهوية تسمى المؤتمرات الجهوية للتكوين والتعليم المهنيين.

- مرصد للتكوين والتعليم المهنيين مكلف بأنشطة الاستشراف من حيث الاحتياجات الكمية والنوعية للتأهيل
- مجلس شراكة للتكوين والتعليم المهنيين
- لجنة ولائية للشراكة مكلفة خاصة بتطوير التشاور بين القطاعات من خلال تكييف عروض التكوين وفقا للاحتياجات في اليد العاملة في الولاية.

تطور التكوين في الجزائر من خلال مرحلة التوجه نحو اقتصاد السوق: ص 60 حميد عبد الستار.

وعليه فإن التكوين ظهر مع وجود الإنسان على هذه الأرض، وتطور مع مرور الزمن، أثرت فيه عوامل كثيرة فهي تشكل ميكانيزم حياته وتطوره وارتقائه التي ذكرناها سابقا، ولا يزال يتطور باستمرار إلى يومنا هذا.

2- أنواع التكوين:

إن التكوين يتميز عن غيره من وظائف إدارة الموارد البشرية بأنه له أنواع مختلفة وعديدة ووفق معايير متعددة مثل تكوين خاص، تكوين حكومي، محلي، ودولي مستمر، أو متقطع بغرض الترقية أو المعرفة والتنمية، تكوين مهارات أو معلومات داخل المؤسسة، ويمكن أن نجمل أبرز أنواع التكوين حسب التقسيمات التالية:

2-1- أنواع التكوين حسب مرحلة التوظيف: وينقسم إلى قسمين:

2-1-1- أ- التكوين قبل التوظيف (الخدمة): ويتم قبل أن يلتحق الفرد بالخدمة بقصد إعداده سليما، وتجهيزه للقيام بعمله على أكمل وجه، ويشتمل على برامج تكوينية توجيهية، وأخرى للتكوين على ممارسة العمل الفعلي، ويركز على الموظفين الجدد في المراحل الأولى من توظيفهم وينقسم إلى نوعين هما:

2-1-1- أ- التكوين القاعدي: ويمكن أن نميز بين نوعين:

*التكوين المدرسي التقليدي: الذي يسمح بالالتحاق بوظيفة أو التوظيف في منصب عمل معين، ويتم عادة إجراء مسابقة مثل توظيف المتصرفين من بين الحائزين على شهادة ليسانس علم الاجتماع الناجحين في مسابقة على أساس الاختيارات المنظمة لهذا الغرض.

*التكوين القاعدي المهني: يقصد به التكوين المهني الأول السابق للالتحاق بالوظيفة أو منصب العمل، وذلك الصنف تقوم به المدارس المتخصصة مثل: مراكز التكوين المهني والتمهين، معاهد التكوين النسبية الطبي.

2-1-2- أ- التكوين الأولي التكميلي: يقصد به كل تعليم أو تكوين أو تدريب أو تطوير أو إعداد يهدف تجدي للمعارف واكتساب للمهارات وتغيير للسلوك (أو الاتجاهات) للموظف بهدف إلى ترقية العامل إلى منصب أعلى.

يهتم هذا النوع من التكوين بتكثيف المعلومات والمعارف المتحصل عليها في الجامعات والمدارس الكبرى ومراكز التكوين وغيرها مع متطلبات المنظمة إذ قد يتم اللجوء إلى اخضاع المترشحين الناجحين في مسابقات للالتحاق بوظائف معينة إلى دورات تكوين أولية تكميلية قبل تنصيبهم لتسليم المهام.

2-1-ب. التكوين أثناء التوظيف (الخدمة):

إن تكوين الموظفين القدامى يركز على كافة المستويات الوظيفية للموظفين الأصليين الذين هم على رأس عملهم، من أجل تطويرهم وتنميتهم وتحفيزهم التي ترتبط بدورة حياة الموظف والمؤسسة معا، وذلك انطلاقا من مبدأ أن التكوين نشاط منظم هادف وعملية مستمرة يتحدد من خلالها مصير المؤسسة في البقاء والديمومة ومستواها في التطور.

وهذا النوع يكون بعد أن يلتحق الفرد بالعمل، ويتم أثناء الخدمة كتزويد الموظف بالمهارات والمعارف، وصقل خبراته، مما ينمي قدراته على حل المشكلات التي قد تواجهه أثناء العمل.

2-1-ج. التكوين الوظيفي للموظفين القدامى: الذي يركز على كافة المستويات الوظيفية للموظفين الأصليين الذين هم على رأس عملهم من أجل تطويرهم، وتنميتهم وتحفيزهم التي ترتبط بدورة حياة الموظف والمؤسسة معا، وذلك انطلاقا من مبدأ أن التكوين نشاط منظم هادف وعملية مستمرة يتحدد من خلالها مصير المؤسسة في البقاء والديمومة، ومستواها في التطور.

ومن المزايا الأساسية التي يتصف بها التدريب أثناء العمل أن مكان التدريب هو ذاته مكان العمل الحقيقي، وبالتالي يرتبط المتدرب ماديا ونفسيا بجو العمل وهو بذلك ينقل خبراته التي ستعملها من هذا النوع من التدريب وبالكامل حينما يمارس العمل ويتدرب عليه.

ونجد التكوين بغرض تجديد المعرفة والمهارة حينما تتقادم مهارات الأفراد حين يكون أساليب عمل

و تكنولوجيا جديدة، وكذا التكوين بغرض الترقية والنقل بحيث يكون هناك احتمال كبير لاختلاف المهارات ، والتكوين للتهيئة للتقاعد، ونجده في المؤسسات المتقدمة.

2-2-أنواع التكوين حسب نوع الوظائف:

2-2-أ. التكوين الإداري:

يقصد به التكوين على الأعمال ذات الطابع المتماثل مثل الأعمال الكتابية والشؤون المالية، وتمثل هذه الأعمال جانبا هاما من الأعمال الإدارية، وتتوقف كفاءة المؤسسة على انتظام العمل في هذه المجالات، ويتضمن المعارف والمهارات الإدارية و الاشرافية اللازمة لتقلد المناصب الإدارية الدنيا والوسطى وكذا العليا، وهي معارف تشمل العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة والقيادة والتحفيز والتنسيق والاتصال.

هو الذي يركز على المستويات الوظيفية العليا أو الوسطى أو الذين يمارسون الأعمال الإدارية الاشرافية لإكسابهم مهارات ومعارف في تطبيق وظائف الإدارة المختلفة ووظائف المؤسسة بشكل صحيح.

2-2-ب. التكوين المهني:

يهتم هذا النوع بالأعمال الميكانيكية واليدوية مثل أعمال الكهرباء، والسمكرة والتشغيل والصيانة، وهنا نجد أن الأسلوب المتبع في بعض الأحيان هو تعيين بعض العمال الجدد كمساعدين للعاملين القدامى، من أجل معرفة فنون المهنة.

يركز على اكتساب الفرد مهارات ومعارف في مجالات حرفية أو تصنيعية، ويركز مثل هذا النوع على الجوانب العملية التي تكسب الفرد براعة واتقان للأداء.

2-2-ج- التكوين للمدربين:

يركز هذا النوع من التكوين على إعداد برامج تكوينية متخصصة للمدربين، ليتم إعدادهم، وتأهيلهم، وتطوير مهاراتهم، وكفاءاتهم في المجالات الإدارية والفنية، ليتمكنوا من تنفيذ برامجهم التكوينية بما يتماشى مع الحداثة والتطور والقدرة على التعامل مع المتكويين واحتوائهم، وتوصيل المعلومة إليهم بشكل ايجابي.

2-2-د- التكوين التخصصي:

هو كل تكوين منصوص عليه في القوانين الأساسية الخاصة، قصد التوظيف المباشر في رتبة، أو الترقية إلى رتبة أعلى، وكذا الإدماج في رتبة مثال ذلك التكوين المتخصص المنصوص عليه في القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك شبه الطبيين في الصحة العمومية، وبهدف التكوين المتخصص إلى التمكين من اكتساب المعارف النظرية والتطبيقية الضرورية لممارسة المهام المرتبطة بالرتبة المراد الالتحاق بها.

ويتضمن هذا التكوين المعارف والمهارات المتخصصة لمزاولة عمل متخصص مثل: وظائف الأطباء والمهندسين ويهدف إلى تنمية المهارات بغية توفير الإمكانات لمواجهة مشاكل العمل.

ويركز هذا التكوين على الوظائف ذات المستوى العالي من الدقة والتخصصية لغرض التميز في أدائها، أو لمواكبة التطورات المرتبطة بهذه الوظائف مثل: الوظائف المتعلقة بالتخصصات الطبية والحاسوبية وغيرها.

2-3- أنواع التكوين حسب المكان:

هناك نوع آخر من التكوين الداخلي، هو ما يسمى بالتكوين في موقع العمل، وفي هذا النوع يقوم الرؤساء المباشرون للعاملين بتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل، وفي هذا الأسلوب يتاح للمتكون أن يقلد مكنونه وأن يلتقط بعض المهارات لأداء العمل من قبل بعض العاملين القدامى ذوي الخبرة، ويمتاز هذا النوع بتمائل ظروف التكوين مع ظروف أداء العمل، وبالتالي سهولة نقل ما يمكن تعلمه إلى جيز الواقع، و يمكن تقسيم التكوين حسب المكان الذي يجري فيه إلى قسمين:

3. أ- التكوين داخل المؤسسة: قد ترغب المؤسسة في عقد برامجها داخل المؤسسة، سواء بمكونين من داخل المؤسسة أو خارجها، وبالتالي يكون على المؤسسة تصميم البرامج، أو دعوة مكونين للمساهمة في تصميم تلك البرامج، ثم الاشراف على تنفيذها.

تفضل الكثير من المؤسسات إجراء برامج التكوين لموظفيها في مواقع العمل من أجل ضمان كفاءة أعلى لعملية التكوين، إذ تحرص المؤسسات على أن يقوم المشرفون المباشرون فيها بتقديم المعلومات وإجراء التكوين على مستوى فردي للمتكونين، و إعداد أماكن خاصة بالتكوين أو مراكز التكوين ملحقة بالمؤسسة، فقد توفر المؤسسة ورش خاصة بالتدريب تماثل في وصفها ورش الانتاج وتستخدم هذه الطريقة إن تعذر التدريب على الوظيفة أثناء العمل وتطلب الأمر أعدادا كبيرة وبوقت قصير، فتزيد من سرعة تدريبهم بوجود مدربين متخصصين ومتفرغين لهذه العملية، وقد تفتتح المؤسسة مركزا للتدريب تلحقه بالوحدة الانتاجية فتشرف على هذه المراكز إدارة الموارد البشرية أو قسم التدريب في المؤسسة

2-3-ب- التكوين خارج المؤسسة: يتم ذلك عادة في قاعات التكوين، في المعاهد التكوينية، أو الجامعات على شكل دورات قصيرة أو متوسطة المدى ويتفاوت ما بين أسلوب المحاضرات أو الندوات والحالات التكوينية والأفلام التلفزيونية.

ومن المفيد أن تلقى أساليب التدريب اهتمام واستجابة المتدربين الذين قد يملون أسلوب المحاضرة التقليدية، والتي لا يتاح من خلالها للمتدرب المناقشة وإبداء الرأي، وهو أمر لا يتفق مع خبراته الإدارية فالأستاذ المدرب الذي لا يتيح مجالا للمناقشة وإبداء الرأي، مهما كان عمله، فإنه لن يكون مفيدا في مثل هذه الدورات وخاصة على مستوى المديرين في المستويات الوسطى والعلوية.

وفقا لهذه الطريقة يتم التكوين خارج المؤسسة التي يعمل بها الفرد، حيث غالبا ما تتوفر مراكز تكوينية متخصصة، وغالبا ما تضر هذه المراكز عناصر متخصصة للتكوين وتكون برامجها التكوينية منظمة ودقيقة وذات فائدة واضحة وملموسة في مجالات التخصص المهني والإداري للمكونين.

وقد تقوم بعض المؤسسات الأكاديمية كالجامعات والمعاهد بالقيام بإعداد البرامج التكوينية التي توفر للعديد من المؤسسات سبل الالتحاق بها لأغراض التكوين^٥.

تفضل بعض المؤسسات أن تنقل جزءا من نشاطها التدريبي أو التكويني خارج المؤسسة ذاتها، وذلك إذا كانت الخبرة التكوينية وأدوات التكوين متاحة بشكل أفضل خارج المؤسسة، ويمكن الاستعانة في التكوين الخارجي، إما بمؤسسات خاصة أو بالالتحاق بالبرامج الحكومية

2-3-ب-1- في مؤسسات التكوين الخاصة:

على أي مؤسسة تسعى إلى التكوين الخارجي بواسطة مكاتب أو مؤسسات تكوين خاصة، وأن تظمن على جدية التكوين فيها، وأن تفحص عروض التكوين وأن تقوم بتقييم هذه المكاتب والمؤسسات الخاصة.

2-3-ب-2- في برامج حكومية:

تقوم الدولة أحيانا بدعم برامج التكوين، وذلك من خلال مؤسسات الخدمة المدنية في الدولة.

4. أنواع التكوين حسب الزمان (المحددة وآجاله):

2-4-أ- تكوين قصير الأجل:

تتراوح مدته بين أسبوع إلى ستة أسابيع، وفي ظله يتفرع المتكون جزئيا أو كليا للتكوين.

2-4-ب- تكوين متوسط الأجل:

تتراوح مدته بين ستة أسابيع إلى 6 شهور، وفي ظله يتفرع المتكون بشكل كلي للتكوين.

2-4-ج- تكوين بعد الأجل:

يشمل برنامجا شاملا للمعلومات والمهارات وتتراوح مدته بين 6 شهور إلى سنة أو أكثر من ذلك، وقد ينتهي بشهادة مهنية أو علمية ، ويمكن تلخيص أنواع التكوين السابقة ككل في الجدول التالي:

أنواع التكوين حسب			
التوظيف	وظائف		
ين قبل التوظيف	الإداري.	مؤسسة.	قصير الأجل.
القاعدي.	الفني.	المؤسسة.	متوسط الأجل.
التقليدي.	المهني.	مؤسسة خاصة.	بعيد الأجل.
المهني.	للمدربين.	مؤسسة حكومية.	
التكميلي.	التخصصي.		
أثناء التوظيف.			

المصدر: من إعداد الطالبتين.

3- أهمية التكوين:

تتجلى أهمية التكوين للموظف الجديد، والموظف القديم على السواء، فالموظف الجديد الذي يلتحق حديثاً بالمؤسسة قد لا تتوفر لديه بعد المهارات والخبرات الضرورية لأداء واجبات الوظيفة بالكفاءة المطلوبة، ومن هنا تبدو أهمية التكوين في اكسابه المهارات التي تجعله قادراً على أداء الواجبات المتوقعة منه بطريقة صحيحة، وحتى الموظف ذو الخبرة السابقة الذي يلتحق حديثاً بالمؤسسة لشغل وظيفة معينة قد لا يتوافر لديه كافة القدرات الضرورية للأداء الجيد، وهنا يفيد التكوين في استكمال له القدرات المطلوبة، فضلاً عن توجيهه وتكييفه للظروف والأوضاع القائمة بالمؤسسة، وبالتالي يكون التكوين مسانداً ومدعماً لقدرات الموظف الجديد بما يكفل له التوافق مع متطلبات العمل، ومن ثم أداء العمل بشكل جيد، كما وأنه لا تقتصر أهمية التكوين وفوائده على العاملين الجدد الملتحقين حديثاً بالمؤسسة، وإنما تشمل أهمية وفائدته أيضاً العاملين القدامى، وذلك بما يكفل تطوير معلوماتهم وتنمية قدراتهم على أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، وتتنضح أهمية التكوين فيما يلي:

3-1- على مستوى المؤسسة:

وتبرز أهمية التكوين في المؤسسة من عدة زوايا أهمها:

- أن تكوين العاملين هو صفة المؤسسة التي تحرص على مواكبة كل تغيير في المجالات التكنولوجية والإدارية، فبدون قوة بشرية مطورة وقادة على استيعاب التغيير لن تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها؛
- يحسن التكوين من قدرات الفرد وينمي مهاراته، ويساهم في تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي للفرد، ويزيد من درجة أمانة الوظيفي؛

- كل العاملين تقريبا في المؤسسة يحتاجون للتكوين، فهو لا يقتصر على موظف دون آخر أو وظيفة دون أخرى، فالموظف الجديد يحتاج الله لضمان اتقانه للوظيفة الجديدة، كما يحتاجه الموظف القديم لزيادة مهاراته وإدارة عمله بشكل أفضل^٥.

3-2- على مستوى الفرد: فبالنسبة لأهمية التكوين للأفراد الذين يتم تأهيلهم تتمثل في:

- توسيع وزيادة فرص الترقية الوظيفية وما يترتب عليها من مكتسبات معنوية؛
- رفع الروح المعنوية والرضا عن الأداء وتحسين العلاقات الإنسانية؛
- تحديث المعلومات وإثراء المعارف المتعلقة بالوظائف الحالية والمستقبلية؛
- اتقان استخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة ذات العلاقة بالوظيفة؛
- إثراء الخبرات والتجارب وتبادلها والتعرف على المستجدات الفكرية؛
- التخفيض من الصراعات والضغوط النفسية الناجمة عن نقص الكفاءة؛
- غرس القيم الإيجابية وأخلاقيات الوظيفة واجتناب العادات السيئة^٦.
- يساعد الفرد على اتخاذ القرارات الحسنة وحل المشاكل بفعالية أكثر؛
- يساعد الفرد على تطوير مهارات الاتصال شفويا وكتابيا؛
- يسمح بالتدرج في انجاز الأهداف الشخصية مع تحسين مهارات التفاعل؛
- ينمي التلاحم بين المجموعات كما يشكل مناخا جيدا من أجل التمهين والاستقرار؛
- ينمي شعور النمو عن طريق التكوين والتمهين؛
- يعمم الإعلام في برامج العمل؛
- يسهل توجيه الأفراد الجدد أو المحولين أو المترقين^٧؛

3-3- أهمية التكوين في تطوير العلاقات الإنسانية: يعمل التكوين على تقوية العلاقات الإنسانية بين العاملين، فظهرت حركة العلاقات الإنسانية بفضل أعمال التون مايو، ويمكن تعريف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها مجال من مجالات الإدارة يعني بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينها واشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

يؤدي التكون الفاعل إلى النتائج التالية فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية:

- تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين
- تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة في المؤسسة
- تمتين العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين
- يساهم في تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة المؤسسة

3-4- بالنسبة للمجتمع:

وتكمن أهمية التكوين في المؤسسة بالنسبة للمجتمع فيما يلي:

- إن تكوين الموظفين يعد جهدا هادفا ضمن جهود وبرامج التنمية البشرية للمجتمعات على اختلافها، وهو استثمار طويل المدى بالنسبة للدول والمؤسسات؛
- من خلال التكوين يمكن المحافظة على اليد العاملة المؤهلة من الموظفين والسعي من أجل التنمية وزيادة فعاليتها، وبالتالي تحسين خدمات المؤسسة؛
- المساهمة في التنمية الاجتماعية، والاقتصادية والثقافية والسياسية باعتبار الموظفين أفراد في المؤسسة والمجتمع في الوقت ذاته.

والشكل التالي يوضح أهمية التكوين بالنسبة للعاملين والمؤسسة:

4- أهداف التكوين:

يعد التكوين مصدرا مهما من مصادر إعداد الكوادر البشرية، وتطوير كفاءاتهم وتطور أداء العمل، وزيادة الانتاج والانتاجية فهو اتفاق استثماري يحقق عائدا ملموسا لتلبية احتياجات النمو الاقتصادي والاجتماعي، ووسيلة للتقدم التكنولوجي، وأصبح ضرورة ملحة للتطور السريع في المهن كافة.

إنه لم المهم تحديد أهداف التكوين بوضوح في المنظمة، بحيث تكون هذه الأهداف قابلة للقياس، كما يجب التمييز بين أهداف المؤسسة التي تسعى لتحقيقها، وأهداف التكوين التي تتجلى في الغاية من كل دورة تكوينية؛ أي النتائج التي تم التوصل إليها، والمهارات القوية والقدرات الكفيرة المتحصل عليها من قبل المكون عند نهاية تكوينه، فمن الخطوات الأولى عند إعداد أي برنامج تكويني هي تحديد أهداف بدقه، وتقييم العملية التكوينية بعد تنفيذها والحكم عليها بالفشل أو النجاح في ضوء تحقيق تلك الأهداف.

ويمكن بلورة الأهداف العامة للتكوين فيما يلي:

- احترامه لنفسه واحترام الغير له وجعل المكون أكثر رضا عن نفسه؛
- الثقة بالنفس، حيث يساعد التكوين على انخفاض التوتر النفسي للفرد؛
- تنمية الجوانب السلوكية لدى الفرد؛

كما يهدف التكوين إلى أهداف أخرى فرعية تتضمن ما يلي:

- ترتيب الأدوات والآلات والعناية بها في أوقات العمل، وفي غير أوقات العمل.
- يتدرب العامل على مواطن الخطر في عمله، وكيف تقع الحوادث، وما الاحتياطات اللازمة التي يجب عليه أن يتبعها؟ وما الارشادات التي ينفذها في حالة وقوع الحوادث؟
- يتعلم العامل كيفية صيانة الآلات واستخدامها على الوجه الصحيح الذي لا يؤدي إلى تعطيلها.
- يتعلم العامل كيفية تشغيل الآلة وكيف يوقفها، وما الأضرار التي تتحكم فيها، وما الأخطار المتوقعة من الآلة وكيف يتجنبها؟.

إن الهدف الرئيسي الذي يركز عليه وتدور حوله مجهودات التكوين يهدف إلى الوصول إليه هو تحقيق تكيف(*) الموارد البشرية مع المحيط الداخلي للمؤسسة، ويعتبر من العمليات الهامة للتعرف على الأفراد، ولتعريفهم على بعض الجوانب المتعلقة بنشاطات المؤسسة.

تشمل الأهداف عادة ثلاثة جوانب رئيسية هي المعارف، والمهارات والاتجاهات، تهدف المعارف إلى تزويد المكون بالمعلومات اللازمة لأداء الأعمال، وبالمفاهيم والنظريات، أما المهارات فتتعلق باكتساب القدرة على الممارسات والتطبيق العملي، بينما نقصد بالاتجاهات بالتأثير الايجابي على أفكار وقيم الأفراد نحو زملاء العمل أو الأشياء أو المواقف.

مما سبق يمكن القول أن تكوين الموظفين هو استثمار يسمح للمؤسسة بزيادة مهارات وانتاجية القوى العاملة لديها مع زيادة منتجاتها وخدماتها، إنه نشاط ذو قيمة مضافة يعزز التكيف والمرونة لدى الأفراد فيما يتعلق بالتحديات التي يتعين عليها مواجهتها، لهذا تم دمج الدور التكوينية في صميم عملية إدارة الموارد البشرية، وترتبط ارتباطا وثيقا بتوجهات المؤسسة، ويساهم التكوين في تحقيق الأهداف الرئيسية مثل:

- مساهمة الحلول للتخطيط الاستراتيجي وتجسد مهمة المؤسسة؛
- زيادة فعالية وكفاءة المؤسسة (الأداء، الجودة، التنوع، الصحة والسلامة... إلخ)؛
- زيادة معرفة ومهارات الموظفين على جميع مستويات المؤسسة؛
- تعزيز إمكانيات الأفراد في التكيف مع العمل، وأثناء التغيرات التكنولوجية وفي تطورهم الوظيفي.

5- مبادئ وأسس التكوين:

5-1- مبادئ التكوين: يعتبر التكوين وسيلة لإعداد العاملين وقف برنامج يستند إلى مبادئ نذكر منها:

5-1- أ- التكوين نظام متكامل: يعتبر التكوين كيان متكامل يتكون من أجزاء وعناصر متداخلة تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل أداء مجموعة من الوظائف تكون محصلتها النهائية رفع الكفاية الانتاجية للعاملين، كما يفيد التكوين توضيح العلاقة التي تقوم بينه وبين بيئة المؤسسة، والمناخ التي يتم فيه العمل التكويني، والشكل التالي يوضح ذلك:

5-1- ب- التكوين نشاط متغير ومتجدد: إن التكوين يتفاعل في بيئة تتسم بالتغير والتجديد، فالمتكون عرضة للتغيرات في سلوكه وعاداته، وكذا في مهاراته ورغباته، وكذلك الوظائف التي يشغلها تغير هي الأخرى لتواجه متطلبات التغير في الظروف الاقتصادية وتقنيات العمل ومستحدثاتها.

وكذا الرؤساء يتغيرون كما تتغير نظم وسياسات المؤسسات، وتتعدل أهدافها واستراتيجياتها، كل هذه المتغيرات تحتم على التكوين أن يكون هو كذلك متغير ومتجدد من خلال:

- التعرف المستمر على الأوضاع الإدارية والفنية في المؤسسة، والتغير في أوجه نشاطها وأساليب العمل بها.
- التجديد المستمر في أنماط البرامج التكوينية وأساليب ومعدات التكوين المستخدمة.

5-1- ج- التكوين له مقوماته الإدارية والتنظيمية: يستند التكوين إلى مقومات إدارية وتنظيمية منها:

- وجود خطة للعمل تحدد الأهداف والأنشطة
- توفر الإمكانيات والمعدات الفنية اللازمة للأداء السليم للعمل
- توافر نظام سليم لقياس أداء العاملين وتقييم كفاءتهم حتى يمكن استنتاج الاحتياجات التكوينية بدقة وموضوعية
- توافر نظام الحوافز المادية والمعنوية يربط بين التقدم الوظيفي والمزايا و أشكال التقدير المادي والمعنوي التي يحصل عليها العامل من ناحية وبين أدائه الوظيفي من ناحية أخرى.

5-2- د- التكوين عملية إدارية وفنية: إن التكوين باعتباره نشاط إداري ينبغي أن تتوفر فيه مقومات العمل الإداري الكفاء ومنها موضوع الأهداف والسياسات، توازن الخطط والبرامج.

إن التكوين كونه عمل فني يحتاج إلى خبرات وتخصصات محددة ينبغي توفرها أهمها خبرة تخصصية في تحديد الاحتياجات التكوينية وتصميم البرامج التكوينية، خبرة تخصصية في تنفيذ البرامج التكوينية ومتابعتها وتقييمها.

5-2- أسس التكوين: يقوم التكوين على أسس عديدة منها:

- يؤسس التكوين مبادئه من الحقائق التجريبية؛

- أن يقوم التكوين بتلبية حاجات الأفراد الحقيقية؛
- وجوب تحديد ووضوح أهداف التكوين من قبل كل المكونين والمتكونين؛
- توفر المرونة وتعدد الاختيارات في برنامج التكوين؛
- استخدام الأساليب والوسائل والطرق الحديثة والمتطورة في عملية التكوين؛
- الاهتمام بالأفراد الموظفين من خلال رفع كفاءته وانتاجيته؛
- ضرورة تدرج التكوين من السهولة إلى الصعوبة ويكون متابعا خلال سنوات الخدمة ويكون مستمر^{١٠}.

وكذا يقوم التكوين على فرق من تخصصات عملية ومهنية مختلفة، وفيما يلي بعض الأسس السيكولوجية التي يقدمها علم النفس لخدمة التكوين^{١١}.

- الاختيار النفسي للمتكون: بلبد من تحقيق هدف التكوين، وتوافر السمات الشخصية والقدرات اللازمة للنجاح في البرنامج التكويني مثل كفاءة المكونين، وكفاءة الأعداد وتوفر الظروف المناسبة للتكوين، إذ الاختيار إذا تم على أساس علمي سليم فقد نجح التكوين نجاحا في تحقيق أهداف المؤسسة.
- توفير دافع قوي للتكوين: في قانون علم النفس يقوم إنه لا يوجد سلوك إلا إذا كان وراءه دافع للتكوين يوصي علم النفس المسؤولين عن التكوين بضرورة رفع الدافع النفس للتكوين، وذلك مثل اشتراط النجاح في التكوين للترقية إلى الوظائف الأعلى، أو الاستمرار في العمل.
- ضرورة إرشاد المتكون أولا بأول أثناء التكوين: يجب متابعة المتكون لإرشاده إلى أخطائه وكيفية تصحيحها قبل أن تثبت لديه هذه الأخطاء، فيصعب بعد ذلك إزالتها.
- معرفة المتكون النتيجة التي وصل إليها: من الأهمية معرفة المكون مدى تحصيله في التكوين والمستوى الذي وصل إليه حتى يعرف إذا كان نشاطه أثناء التكوين صحيح فيدعمه، ومعرفة حقيقة مستواه في التكوين ويستمر نجاحه.
- أفضلية التكوين الموزع عن المركز: يرجع تقسيم مدة التكوين إلى فترات قصيرة ليقال التعب ويثبت في المعلومات والمعارف والأعمال الصحيحة التي يحصلها الفرد من التكوين.
- سهولة تعليم المادة المفهومة عن غير المفهومة: إن المادة المفهومة تكون أسهل وأسرع في الاستيعاب، مما يستدعي على المكونون شرح مادة التكوين والعمل على أن يفهم كل فرد ما فيها حتى يحقق التكوين أو التعليم ما هو مرجو منهما.
- التعرف على العوامل النفسية للفشل في التكوين: قد يفشل برنامج تكويني في تحقيق الهدف منه، أو قد يفشل متكون معين في الاستفادة من برنامج تكويني بمعرفة العوامل التي أدت إلى فشل البرنامج أو فشل هذا المتكون لآبد من دراسة شخصية المتكون الفاشل لتشخيص أسباب فشله لمعالجته أو العمل على تكوين، وما هو متاح بالمؤسسة من مجالات التكوين.

ويمكن تحديد الأسس العامة للتكوين فيما يلي:

- **الأساس الفني:** ويقصد به طبيعة عمل المتكون ووظائفه المختلفة وأوجه نشاطه والمشكلات والتحديات التي تواجهه وكمتطلبات واحتياجات ومؤثرات النجاح في القيام بعمله واداء وظائفه بأعلى كفاءة ممكنة
- **الأساس النفسي:** من خلال دراسة الخصائص النفسية والاجتماعي للمتكونين وكذلك الخصائص الانفعالية (الاتجاهات، القيم، والاستعدادات والدوافع) لتحديد الأساليب والطرق المستخدمة في عملية تكوين محتوى البرنامج
- **الأساس الاجتماعي:** ويعني دراسة أسلوب حياة المجتمع وقيمه وعاداته وأهدافه السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

ثانيا- هندسة التكوين في المؤسسة:

2-1- منظومة التكوين (عناصر العملية التكوينية): يقصد بمنظومة التكوين في العمل مجموعة العناصر الضرورية للتكوين بغرض تحقيق أهدافه وغاياته، والهدف منه تحقيق النتائج المحددة زمنيا ومكانيا ونوعيا والتي تسعى منظومة التكوين لتحقيقها، وتشمل تلك العناصر:

1. المتكويين؛
2. المكونين؛
3. المواد التكوينية؛
4. أساليب ووسائل التكوين؛
5. مكان وقاعات التكوين؛
6. تكنولوجيا التكوين من وسائل إيضاح ونماذج العرض، واستخدامات الفيديو والتلفزيون والأفلام التكوينية والزيادات الميدانية؛
7. أدوات افتتاح البرنامج التكويني؛
8. أدوات إنهاء البرنامج التكويني وأساليب التقييم والمراجعة، ونماذج المتابعة والقياس المتعدد المراحل لنتائج التكوين؛
9. ميزانية التكوين؛
10. رسوم الاشتراك.

إن التكوين عملية اتصالية، فالاتصال عملية ذات خمسة عناصر أساسية توجد في إطار اتصالي يحيط بعناصره، فاستجابة الأفراد اتجاه المنبهات المثارة في المواقف الاتصالية استجابات شريطة تعتمد على مجموعة من العوامل (ثقافية واجتماعية) تلعب دور محوري إنها التفاعل، ويمكن أن تكون هي نفس عناصر العملية التكوينية فالمرسل هو المكون، والمستقبل هو المتكون، أما الرسالة فهي الموضوع الذي يدور حوله التكوين، والذي تحمله الوسائل المستخدمة في التكوين ليصل إلى المتكون، ويمكن أن يوضح هذا التطابق الشكل التالي:

شكل رقم (01) يمثل التكوين عملية اتصالية

وقد أوضح هارولد لاسوبل صيغة سؤال محوري يضم عناصر عملية الاتصال ويلخصها من وجهة نظر تحليلية مؤداه: "من؟"، "لماذا؟"، "لمن؟"، "كيف؟"، "لماذا؟".

و إذا حاولنا تحليل هذا السؤال المحوري نجد أننا أمام عناصر الاتصال داخل أي مؤسسة، ومهما تنوعت عمليات الاتصال وتعددت أساليبها فإنها لا تتم إلا إذا توافرت لها جميع هذه العناصر.

إن عملية الاتصال أو العملية التكوينية لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل أو المتكون، فعلى المرسل أو المكون أن يتأكد من ان الرسالة التكوينية قد تم فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل أو المكون في هذه الحالة يلاحظ موافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية رجع الصدا تختلف باختلاف الموقف.

و يمكننا القول أن التكوين عملية منظمة و مستمرة يخضع لها الأفراد بهدف الرفع من مستوى أدائهم، وحتى تتفاعل هذه العملية لابد من حصر وإضافة عناصر الاتصال مع عناصر التكوين، و التي سنقوم بشرحها كما يلي:

2-1-أ- المرسل (المكون): يقصد بالمرسل الشخص أو مجموعة الاشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين يشاركون في أفكار أو اتجاهات أو خبرات معينة^{٥٠}، ويلعب دور محوري في عملية الاتصال من خلال أهدافه واتجاهاته التي يتضمنها في مادته^{٥١} الاتصالية.

أما المكون: هو الشخص الذي يقوم بتكوين الأفراد وتتمثل مهامه في:

- يساعد في إعداد الخطة التكوينية وحفظها؛
- تجهيز و ترتيب الرزم التكوينية؛
- التنسيق بين المكونين في الاجتماعات و المواعيد؛
- توزيع أسماء وأماكن المكونين على المتكونين.

2-1-ب- الرسالة(المادة تكوينية أو موضوع التكوين) : هي تلك الأفكار والمفاهيم والاشارات التي يود المرسل إيصالها إلى المستقبل وهي مضمون الاتصال بغرض شعور المستقبل بحاجة إلى موضوع الرسالة، وأن تعطي اقتراحات وطرق لكيفية سد هذه الحاجة وتناسب مع الظروف المحيطة به^{٥٢}، كما ينبغي أن تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل جهود في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى^{٥٣}.

وبالنسبة للتكوين فإن العناصر المعنوية تتمثل في: النظريات والبحوث والدراسات، النظم والاجراءات، الحقائق والمشكلات.

2-1-ج- الوسيلة: الطريقة التي تتم عن طريقها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل فيمكن تشبيه الوسيلة بأنها القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي باختصار عبارة عن قنوات الاتصال ونقل لمعرفة، فعلى المرسل أن يختار الوسيلة التي يراها أكثر نجاعة وتأثيرا على المستقبل لها^{٥٤}. فبالنسبة لمدخلات العملية التكوينية تتمثل في العناصر المادية فتتكون من: الأموال، المعدات، المعينات التكوينية والأجهزة، المباني والتركيبات، والجهة الممولة للتكوين: وتتمثل مهامها في:

- حفظ المراسلات التي تتم بين جهة المنفذ التكوين، والجهة الممولة له؛
- الحصول على عرض أسعار التكلفة لإقامة دورة في أكثر من مكان حتى تختار الهيئة الممولة؛
- ارسال ملف الدورة وتقارير للجهة الممولة^{٥٥}؛
- تسجيل الموضوعات اليومية، وإرسال نسخة المحمولة مع الميزانية والشكل التالي يوضح أطراف العملية التكوينية:

- العمليات اللازمة للتكوين: يمكن أن نشير إلى أن العمليات اللازمة لإجراء وتنفيذ منظومة التكوين تتلخص حسب الشكل التالي:

2-1-د- المستقبل (المتكون): يعتبر الفرد الذي يوجه إليه المرسل رسالته، وللمستقبل خصائص تؤثر في عملية الاستجابة، هذه الخصائص يمكن تقسيمها إلى قسمين:

2-1-1- خصائص متعلقة بالجوانب الديمغرافية كالمستوى التعليمي، الوظيفة، الدخل، الحسن، العمر.

2-1-2- خصائص متعلقة بالجوانب السيكولوجية والاجتماعية كالاتجاه نحو الأفكار المستحدثة، الكفاءة، الشعور بالسيادة^٥، الطموح، التأقلم والفهم السائدة إذن فإن سلوك المستقبل يرتبط بهذه الخصائص والاعتبارات^٥، فبهذا يعتبر المستقبل هو الشخص الذي يستقبل الفكرة أو المعلومة^٥.

إن المتكونين هم الأفراد الذين تم توجيههم من قبل أقسامهم التي ينتمون إليها لتلقي المواد التكوينية بغرض تطويرهم من خلال تنمية قدراتهم وزيادة معلوماتهم وتحديد اتجاههم وتمثل مهامهم في^٥:

- الاتصال بالمكونين الآخرين وإرسال دعوات لبرامج التكوين
- معرفة مواعيد الوصول.

إذن نقول أن المستقبل هو المتكون في مدخلات التكوين والعملية التكوينية، وكذلك المخرجات الإنسانية والتي تتمثل في متكونون ذوو خصائص ومهارات وقيم واتجاهات ومعارف جديدة.

2-1-هـ- التأثير (إرجاع الأثر): تتمثل في "رد المستقبل كما يعني رد الفعل الذي تحدثه مادة الاتصال من مدركات ومفاهيم أو سلوك المستقبل بالطريقة التي هدف إليها المرسل أن تكون"^٥، وهي مسألة نسبية، ومتفاوتة بين شخص وآخر، وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها وغالبا ما يكون تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بطيئا وليس فوريا وقد يكون مؤقتا وليس دائما، فإن التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يؤخر تحقيقها القائم بالاتصال، وتتم عملية التأثير على خطوتين: الأولى هي تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.

إن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل، فعلى المرسل أن يتأكد من أن الرسالة، قد تم فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ موافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف، فمثلا في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، وعملية قياس ردود الأفعال مهمة في عملية الاتصال، حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أو لا، كما أن ردود الأفعال تبين مدى التغيير في عملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة^٥.

لابد أن تكتمل منظومة التكوين مقارنة بالمخرجات الناتجة من العمليات التكوينية بالأهداف المحددة مسبقا وبيان الانحراف وتعديلها بصفة مستمرة^٥.

إن مخرجات العمليات التكوينية: تشمل:

- مخرجات مادية؛
- مخرجات معنوية.

المخرجات المادية: زيادة الأداء وتحسين طريق العمل مما يؤدي إلى ارتفاع الانتاجية وزيادة الأرباح بالمؤسسة رجع الصدا.

أما المخرجات المعنوية: تتخلص في زيادة المعارف لدى الأفراد مع تحسين العلاقات وتطوير المهارات وتعديل الاتجاهات للمتكونين رجع الصدا.

والشكل التالي يوضح عناصر منظومة التكوين:

2-2- خصائص التكوين: يمتاز التكوين بأنه يعتبر خطوة أساسية تعتمد عليها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها ويعتبر استثمار، وليس هدر للوقت والمال، كما يمتاز التكوين في المؤسسة بعدة خصائص نذكر منها:

- تكون تنظيمي له نتيجة تتمثل في تنمية الكفاءات؛
- هو إجابة لوضعية جديدة تفرضها البيئة من خلال تغير شروط المنافسة؛
- هو نشاط طبيعي يمارسه الأفراد بفعل تغيرات البيئة؛
- هو ناتج عن خبرة المؤسسة وتجربتها في مواجهة البيئة⁰⁰.

و بما أن التكوين يحتاج إلى رؤية مستقبلية للمؤسسة، فهناك عدة مناهج تستعملها المؤسسة في العملية التكوينية نذكر منها: الاستفادة من الخبرة التي تساهم في تنمية التكوين، توظيف العلم، التكوين المستمر، والاستفادة من التجارب الناجحة.

2-3- خطة التكوين: إحدى الأدوات الاستراتيجية التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية المبرمجة بما يتوافق والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وتصاغ هذه الخطة عن طريق تحديد إجراءات التكوين والدورات التكوينية، وتقوم إدارة التكوين في المؤسسة بحصر الاحتياجات التكوينية المطلوبة سنويا بغرض بناء خطة للتكوين، وتشمل الخطة العامة للتكوين تحديد العناصر الفرعية التالية:

1. الأفكار الأساسية بالمؤسسة المطلوب تحقيقها من وراء تنمية الموارد البشرية عن طريق التكوين، فمثلا تعتبر بعض المؤسسات أن أفضل استثمار هو الاستثمار في الموارد البشرية.

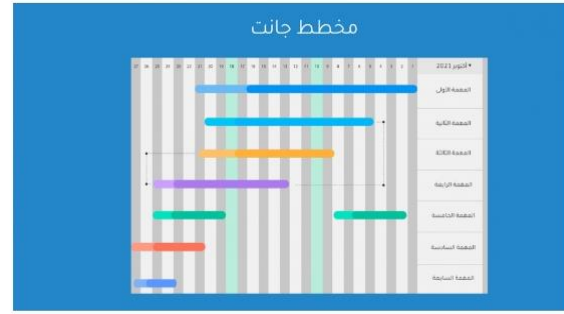
2- استراتيجيات التكوين بحيث هل المؤسسة تقوم بتكوين موظفيها بمراكز التكوين أم بداخل المؤسسة؟ وهل يفضل التكوين بالقطاع الخاص أو بالمؤسسات الحكومية للتكوين؟ وهل يتم التكوين على مدار العام أم خلال فترات محدودة؟

3- إجراءات وخطوات التكوين.

4- إعداد الميزانية التقديرية للإنفاق على التكوين.

5- تحديد المسؤولية عن تنفيذ البرامج التكوينية، المكونين أو أخصائيو التكوين، ومكان التكوين⁰⁰.

6- إعداد جدول زمني (خريطة للفترات الزمنية، شهرية أو ربع سنوية)، وموقع كل برنامج تكويني في الجدول، ويستخدم في ذلك خريطة الأعمدة (المعروفة بخريطة جانت(*)) كما هو موضح في الشكل الآتي:



كما تستهدف خطة التكوين تطوير مهارات الموظفين وتكيفها مع التغيرات الحاصلة في البيئة التنظيمية، وكذلك تطوير الكفاءات الفردية والجماعية خلال فترة زمنية محددة ومدروسة بدقة، حيث تقع مسؤولية إعداد خطة التكوين على عاتق مكتب التكوين ويستفيد منها كل فرد في المؤسسة.

وفقا للباحث "جاك سويير/Jacques soyer" فإن خطة التكوين عبارة عن مستند تعاقد يربط مختلف الجهات الفاعلة في المؤسسة، ويجب إعدادها وفق أهداف استراتيجية ووظيفية وتشغيلية، كما يجب أن تلائم خطة التكوين أسلوب الإدارة وطبيعة النشاط وسياسات العمل، فتكمن خطوة التكوين الفعالة من مساعدة المؤسسة فيما يلي:

- التكيف مع التغيرات البيئية في مختلف ميادين النشاط؛
- تحسين أداء الموظفين؛
- تحفيز الموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي⁰.

و يجب أن تكون خطة التكوين مستوحاة من المبادئ الأساسية للتكوين، وفق الشكل التالي:

- إضفاء الطابع المهني على المسارات التكوينية و الوظيفية المكونين؛
- الاعتراف بالمعارف والخبرات التي تضمن بشكل خاص الاعتراف بالخبرة المهنية، والتحقق من صحة الخبرة المكتسبة؛
- تقييم المهارات المهنية؛

- إضفاء الطابع الفردي على المكونين والجهات الفاعلة في تكوينهم، وبالتالي إضفاء الطابع الفردي على الاحتياجات والمسارات الوظيفية، وسيكون من الضروري إعداد أدوات تحليل الاحتياجات التي تسمح بذلك.
- التفاوض بشأن طلب الحق الفردي في التكوين، وكذلك الحوار الاجتماعي داخل البرنامج لإبداء الرأي حول خطة التكوين.

4- أساليب التكوين: إن تحديد الأساليب التكوينية تركز على تحديد الأهداف، ومن أهم هذه الأساليب هي:

4-1- أسلوب دراسة الحالة أو مناقشة حالات:

الحالة هي وصف لموقف عمل معين، تكتب على شكل قصة قصيرة تعد لأغراض الدراسة، بحيث تضمن ما يكفي من معلومات عن الموقف ليتمكن المتكون من تصور نفسه في الموقف وتقرير كيف يعالجه يصلح هذا الأسلوب للتكوين على اكتساب المهارات مما يتطلب اتخاذ القرارات، وتشخيص وتحليل موافق معقدة.

وأصبح هذا الأسلوب شائع الاستخدام في التكوين، وتتمثل هذه الطريقة في أن المدرب يقوم باختيار الحالات التي تعرض للمناقشة بدلا من قيام الحاضرين باقتراح المشاكل التي تتناولها المناقشة، وتهدف هذه الطريقة إلى تشجيع المتدربين على التحليل أكثر من محاولة الوصول إلى حل معين صحيح للحالات المستخدمة، وذلك عن طريق تشجيع المتدربين على الملاحظة ومحاولة معرفة الأسباب التي أدت إلى خلق المشكلة والنتائج التي قد تتحقق باتباع طريقة أو أخرى من طرف الحل البديلة.

4-2- أسلوب النقاش:

تشمل طريقة المناقشة المتدرب الاتصال في اتجاهين مع المتكونين من أجل تقديم فرصة للتغذية المرتجعة، والمشاركة في وجهات النظر.

إلا أن نجاح هذه الطريقة يعتمد على مقدرة المكون إدارة المناقشة عن طريق طرح سؤال أو أكثر من أنواع الأسئلة التالية:

- أسئلة انعكاسية: والتي يمكن أن تستخدم في عكس ما قاله أحد الأفراد للتأكد من وصول الرسالة كما هو مطلوب لها؛
- أسئلة مباشرة: يمكن استخدامها في توضيح أو إنتاج استجابة ضيقة جدا؛
- أسئلة مفتوحة النهاية: تستخدم في تحدي المتكونين لزيادة فهمهم لموضوع محدد^٥.

ويعتمد على وجود مدرب ديناميكي يسمح بمناقشة المتدربين ويتعجلهم على طرح الأسئلة، وكذلك بين المتدربين أنفسهم، إذ تكون هناك مرونة في طرح المعلومات والموضوعات.

4-3- طريقة لعب الأدوار أو تمثيل الأدوار: تقوم هذه الطريقة على أساس تصور المكون موقفا معينا من المواقف التي تحدث عادة، ويطلب من المتكونين تمثيل هذا الموقف بعد أن يحدد لكل منهم دوره، ولذلك فإن هذه الطريقة تحتاج إلى متكونين متخصصين^٥.

هذا الأسلوب يبدأ بطرح على المتكونين، و يوزع المدرب أدوار جاهزة على أطراف الحالة ليتصرفوا وفقا لها، فلو كان التكوين على نمط الاشراف فقد يكون هناك مكتوب لشخص يلعب دور المدير ودو آخر يلعب دور المرووس، بحيث يتصرف كل منهم وفقا للمقتضيات وهناك فريق آخر من المتكونين يمثلون دور

المشاهدين والمراقبين لهذا الأداء ويفترض أن مثل هذا التمرين يزيد من تفهم كل فريق للفريق الآخر بطريقة أفضل.

4-4- المباريات الإدارية: يتم هذا الأسلوب من خلال تقسيم المتكويين إلى مجموعات صغيرة ينتمي كل منها إلى إدارة أو قسم معين ثم يقوم بتخزين معلومات وبيانات حول ظروف العمل في المؤسسة، وذلك من أجل حل المشكلات واتخاذ القرارات على ضوء المعلومات المقدمة لها.

يجتاز هذا الأسلوب الحالة بحيث يتم تطوير نظام يتم من خلاله بعد توزيع الأدوار على المتدربين وضع نقاط أو علامات أو حواجز على ما يترتب على كل خطوة من خطوات أطراف العملية التدريبية مما يشير المتدرب ويشعره، وكأنه معني بما يجري بحيث يتخذ مثلاً قرارات ويترب على ذلك ربح أو خسارة وفقاً للقواعد المعروفة.

4-5- التمرير على الأعمال أو التدوير الوظيفي: وبموجب هذا الأسلوب ينتقل الموظف من عمل إلى آخر داخل القسم الواحد أو بين الأقسام والغرض من هذا التنقل الجغرافي هو أن يتقن الموظف عدداً من العمليات المتشابهة أو التي يكمل بعضها بعضاً، من أجل تكوين صورة شاملة عن طبيعة عمله، وقد يكون الانتقال بين هذه الوظائف خلال يوم واحد أو خلال أسابيع أو أكثر، وقد يطلب من الموظف التدريب على كيفية تشغيل آلة معينة، أو إعداد تقرير أو إدخال برنامج في الحاسوب ويحدد ذلك موقع العمل الدائم لأي عمل التي تكون عليها.

ويقصد بها تنقل الأفراد من وظيفة الأخرى بهدف توسيع دائرة معارفه وقدراته وخبراته وتنويعها، حيث يعين المتربص كمساعد لمختلف الرؤساء الموزعين في السلطة الهرمية وتمكن هذه الطريقة من فهم أفضل للتداخل الموجود بين مختلف مديريات المؤسسة، حيث تتكون لديهم نظرة شاملة حول المؤسسة، ويجعلهم يفكرون بدرجة أقل كمتخصصين وبدرجة أكبر بدلالة المؤسسة كنظام عام يطالب منهم تحمل المسؤوليات الوظيفية الجديدة، وأن يعملون بكفاءة.

4-6- أسلوب المحاضرة: تعرف المحاضرة بأنها عملية توصيل المعلومات (قواعد، إجراءات، طرق أداء العمل...) من المحاضر للمتلقى بشكل يتم إعداده مسبقاً، وترتكز فاعلية المحاضرة كأسلوب للتكوين على عدة عوامل منها درجة معرفة المحاضر ومدى المامه بالمادة التي ينقلها، واستخدام معلومات جديدة، وعلمية إلى المتلقى، وقدرته على التأثير عليه.

تعني المحاضرة نقل المضمون الفكري بسرعة وتركيزه ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب الكلاسيكية للتكوين، بحيث يمكن تعريفها بأنها عملية توصيل المعلومات والبيانات من المحاضرة إلى الدارسين بشكل يتم إعداده مسبقاً، وترتكز فاعلية المحاضرة كأسلوب للتكوين على عدة عوامل منها درجة معرفة المحاضر، ومدى إلمامه بالمادة التي يقوم بنقلها واستخدام معان واصطلاحات ومعلومات جديدة وكفاءته في نقل هذه المعلومات الفنية أو العملية إلى الدارسين وقدرته على التأثير عليهم والسيطرة على سلوكهم وانتباههم.

يتوقف نجاح أسلوب المحاضرة على توفر جملة من العناصر التالية:

- التحضير الجيد والمسد إلى مراجع عملية متنوعة وموثوقة، بمعنى أن تكون معدة بدقة ومنظمة بطريقة مسبقاً بغرض توصيل المعلومات للمتكويين.
- استخدام اللغة الواضحة والسهلة ما أمكن، فهذا الأسلوب موجه للعمال، وهنا يجب مراعاة المستوى التعليمي للأفراد.

- تقسيم الموضوعات بصورة منطقية تتوافق مع الوقت المتاح.
- التوسع في المناقشة وممارسة النقد والعمل على اشراك الجميع.
- الاستعانة بوسائل ايضاح سمعية وبصرية (مكبرات صوت، رسوم، صور، خرائط...)، ففعالية المحاضرة يرتبط باستخدام هذه الوسائل.
- تلخيص المواضيع والتركيز على المهم، وهذا ينتج عن الأهداف المسطرة من وراء إجراء هذا الأسلوب⁰.

إلا أن أهتم نقد يوجه إليها أنها لا تمنح المتدرب فرصة للتعبير عن رأيه أو إجراء المناقشة وتقديم المقترحات في بعض جوانب المحاضرة.

4-7- الندوات والمؤتمرات وحلقات العمل:

ويسمح هذا الأسلوب باحتكاك الأفكار والتفاعل داخل قاعة الندوة أو المؤتمر، وغالبا ما تطرح في هذه اللقاءات موضوعات في المشاكل التنظيمية والسياسات الادارية، واليت تفترض أن تكون لها علاقة بطبيعة عمل المؤسسة واهتماماتها المستقبلية، ويتوجب على رئيس المؤتمر أو الندوة التخطيط والتعداد المسبق للمؤتمر وإدارة أعماله بشكل جيد لضمان نجاحه وتحقيق الهدف منه⁰.

والمقصود بالندوات التقاء مجموعة من الأشخاص للحديث حول قضية معينة، ويكون المشاركون في الندوة من أهل الاختصاص في أمور معينة، بحيث يعتبرون ويثرون بوجهات نظرهم، واقتراحاتهم، وأفكارهم، ويقومون بفتح فرصة للنقاش مع الجمهور، وعادة ما تكون الندوة في الأمور التي تهم الناس بشكل عام، وحتى إنها تشغل الرأي العام، ومن شروط الندوة دائما عدم الانتقال إلى مواضيع أخرى، بل البقاء فقط على موضوع النقاش وما حوله.

كما تعرف الندوة على أنها عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المختصين وتتناول موضوع معين وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادلته من زاوية أو من جانب آخر ولذلك تعد الندوة من وسائل الاتصال التي تتيح التواصل بين المرسل (وهم المختصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين

وتعد الندوة تجمعا رسميا في إطار أكاديمي، يكون المشاركون فيه خبراء في اختصاصاتهم، حيث يقدمون اراتبهم ووجهات نظرهم حول الموضوع الذي تدور حوله الندوة، ويمكن اعتبارها مؤتمرا صغيرا، وذلك لأن عدد الممثلين أو المتحدثين يكون أقل، وعادة ما تبدأ الندوة بعرض الآراء والخطابات، يليه نقاش حول الموضوع المطروح⁰.

و المؤتمر هو عبارة عن مقابلة لمجموعة صغيرة من الأفراد، تعقد وفقا لخطة معينة تنظمها المؤسسة، وذلك بهدف تطوير المعرفة للمشاركين فيها، وذلك من خلال المشاركة الشفوية للمتكونين.

إن نجاح أي مؤتمر يعتمد على مدى مساهمة المتكونين فيه، ويتم التكوين من خلال دراسة وتحليل لأفكار التي تطرح للمناقشة من قبل الحاضرين إذ يتعلمون من بعضهم البعض⁰.

4-8- التلمذة الصناعية (التكوين عن طريق الرئيس المباشر): وتهدف إلى إعداد أفراد من مستويات أعلى من

المهارة، كما يزيد فيها عنصر التعليم على أسلوب التكوين أثناء العمل ومراكز التكوين الملحقة بالمؤسسة، وفي غالب الأمر يتضمن برنامج التلمذة الصناعية تعليما نظريا، وعمليا لفترة معينة يتعقبه التكوين على العمل ذاته بإحدى المصانع، ويرجع تاريخ هذا النوع من التكوين إلى القرون الوسطى والعصور القديمة، وكان التكوين يستخدم أيضا في المهن كالتبب البشري والمحاماة، وطب الأسنان، ومهنة التدريس، كما اتخذت بعض النقابات من نظام التدريب وسيلة فعالة لتنفيذ الدخول إلى المهن التي

تمثلها، وقد أصبح التدريب التكوين خاضعا للتنظيم والتشريعات الحكومية في كثير من الدول، وذلك لوضع حد الاستغلال الذي يدق يمارسه أصحاب الحرف للأفراد حديثي السن، فنظمت الأجور وساعات العمل وحددت الأعمال التي يشملها التدريب، و من مميزات التلمذة الصناعية:

1. أنها تجمع ما بين النظرية والعملية وساعات المهارة؛
2. التكوين العملي يكون على الآلات التي تخص عمل المتكون؛
3. التكوين بالمصانع يعود التلميذ على جو المصنع والعمل بالورش والاحتكاك بالعمل القدامى واكتساب الخبرات منهم؛
4. الحصول على قدر كاف من الثقافة والعلوم الاجتماعية والنفسية.

4-9- الزيارات الميدانية: ويتيح هذا النوع من التكوين فرص إصلاح الموظفين على التجارب ميدانيا من خلال الوقوف على واقعها الفعلي وكيفية سريان العمل فيها والتعرف على جوانب لا يمكن أن تتوفر في بيئة العمل داخل المؤسسة^٥.

4-10- الأفلام والأشرطة وغيرها من الوسائل البصرية والسمعية: وهي وإن كانت مكلفة إلا أنها أكثر جاذبية وشدا للموظفين للعملية التكوينية^٥.

إن أسلوب التكوين باستخدام الحاسب الآلي يجعل المكون يستعمل تقنيات في شرح وتوضيح المادة التعليمية التي يدعها على CD ليستخدمها على الحاسب الموجود أمامه في قاعة التكوين، التي ينقل محتوى الـ CD إلى شاشة موجودة أمام كل متكون داخل القاعة.

فمن خلال تقنيات الحاسب يتمكن المكون من عرض المادة التعليمية بسرعة كبيرة وبرسومات وأشكال ملونة تجذب اهتمام وانتباه المتكونين، فتكون الاستفادة أسرع وأكبر^٥.

إضافة إلى ذلك إن تكوين العاملين من خلال الأساليب السالفة الذكر تساعد على تنمية معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم واتجاهاتهم الوظيفية من خلال الاهتمام بعقد جلسات العصف الذهني لهم، وتشجيعهم على المشاركة في مؤتمرات عن بعد، والتباحث في الحالات العملية المستمدة من واقع المؤسسة، وممارساتها، وإيفاد العاملين في بعثات خارجية للاطلاع على تجارب ناجحة وتمكنهم من نقل التجارب فيما بينهم لتبادل الخبرات، ومساعدتهم على رسم مساراتهم المهنية^٥.

4-11- العرض الايضاحي: هو أسلوب يتم استخدامه لتقديم طريقة أو مهارة معينة تحت ظروف حقيقية مماثلة للواقع، ويهدف إلى تزويد المتكونين بمعارف ومهارات معينة، لكن في حالة العرض الايضاحي فإن المتكونين تتاح لهم الفرصة لرؤية النتائج المباشرة للمهارة المحددة:

- يرفع من مستوى تركيز و انتباه المتكون؛

- دعم عملي تطبيقي للمحاضرات و النظريات؛

- المشاهدة المباشرة ترفع من درجة المصداقية و الثقة؛

- التغذية الراجعة المباشرة والفورية.

و عن كيفية تنفيذه، فيمكن أن يكون حيا بأن يقوم المكون بأداء المهمة المطلوبة أمام المتكونين، أو يمكن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة، فيديو، فيلم... إلخ)، كما توضح كيفية القيام بالمهمة المعنية تحت ظروف محددة.

إن أحد أهم نقاط القوة في العرض الايضاحي هي أنه يوضح كيفية القيام بمهمة ما بشكل حقيقي وهو بذلك يكون أكثر اقناعاً إذ يرفع من درجة نقاط المتكون في قدرات المكون علاوة على إضفاء البعد التطبيقي العملي على التكوين لذلك فهو يمتاز عن المحاضرة في التمكين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.

والشكل التالي يوضح طرق و أساليب التكوين:

ثالثاً-استراتيجية التكوين: إن خطوات عملية التكوين تتكون من ستة مراحل وهي: جمع المعلومات، تحديد الاحتياجات، تصميم وتنفيذ ثم تقييم برنامج التكوين.

3-1- مرحلة جمع المعلومات: تتعلق بتوفير البيانات عن مختلف منظومة التكوين، وتعتبر نقطة الانطلاق لأي برنامج تكويني، حيث يتم التعرف من خلالها على الاحتياجات التكوينية لدى المتكونين ومعرفة الامكانيات المادية والبشرية المتوفرة للقيام بالبرنامج التكويني، إذ تكون هذه العملية مستمرة ودائمة، حيث لا تتوقف في حدوث تغيرات مستمرة في العمل الإداري مما يتطلب تجديد دائم في عملية التكوين^٥.

تنبؤاً جمع المعلومات أهمية خاصة عند تحديد وتحليل الاحتياجات التكوينية، وتتمثل طرق جمع المعلومات بهدف تحديد الاحتياجات التكوينية في الآتي:

3-1-أ- المقابلة: تعرف المقابلة على أنها: محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج ، وهي تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة، وتمكن المقابلات المشاركين من مناقشة تفسيراتهم في العالم الذي يعيشون فيه والتعبير عن وجهات نظرهم الخاصة في المواقف التي يعيشون فيها، وتمثل المقابلة مواجهة شخصية بين خبير التكوين والمتكونين بهدف التعرف على احتياجاتهم التكوينية، وعند اجراء المقابلة لابد من مراجعة الأسئلة للتأكد من أنها تستجيب لهدفها، وأن يستمع المقابل بعناية للمتكونين المحتملين، ولا يذهب إلى استنتاج الاجابات.

و من مزايا المقابلة أنها تعطي المتكونين فرصة لإبداء الآراء وتقديم المقترحات، إلا أن لها عيوب تتمثل في أنها تتطلب وقتاً طويلاً، وقد تؤدي إلى نتائج يصعب تطبيقها، ويمكن إلا أن لها عيوب تتمثل في أنها تتطلب وقتاً طويلاً، وقد تؤدي إلى نتائج يصعب تطبيقها، ويمكن أن تنمي الاحساس لدى بعض المتكونين بالحرَج، واتهم في مازق يهدد مستقبلهم الوظيفي^٥.

3-1-ب- الملاحظة غير الرسمية: وذلك بمراقبة الموظفين بطريقة غير مباشرة لتقي جوانب الضعف والقوة في أداء الفرد منهم.

3-1-ج- اجراء مناقشات مستمرة مع الموظفين: الاستماع إلى اقتراحاتهم وشكاويهم لمعرفة ما يطلبونه من دورات تكوينية تساعد على القيام بأعمالهم بطريقة أفضل.

3-1-د- النقاش: ويكون مع المشرفين الذين يعرفون مواطن الضعف في أداء مرؤوسيههم ومعرفة الوقت ومكان تكوينهم.

3-1-هـ- الاستقصاء أو الاستبيان : وضع أسئلة استقصاء يطلب من الموظفين الإجابة عنها وتحديد المشكلات التي يواجهونها، وأسبابها، واقتراحات لحلها، ورغم أن تكلفتها قليلة ولا تحتاج إلى وقت طويل للحصول على المعلومات، إلا أنه قد يسألهم بعض الأسئلة فتكون الاجابات التي يبني القرار عليها خاطئة وبموجب توزع على المتكويين استمارة تتضمن معايير موضوعية على شكل أسئلة يجوبون عنها، وإليك نموذجا توضيحيا عن هذه الاستبانة، و الشكل التالي يوضح طريقة الاستبيان:

- معلومات عامة:
- 1. اسم البرنامج.....
- 2. تاريخ بداية البرنامج وانتهائه.....
- 3. مكان عقد البرنامج.....
- 4. اسم المشرف على البرنامج (منسقة).....

- أهداف البرنامج ومدته ومكان عقده ومحتواه، والأساليب والتقنيات:

التقييم	الكبيرة	المتوسطة	القليلة
التقييم			
1. حقق البرنامج أهدافه.			
2. مدة البرنامج ملائمة.			
3. أوقات عقد جلسات البرنامج ملائمة.			
4. مكان عقد البرنامج ملائم.			
5. محتويات البرنامج مناسبة.			
6. الأساليب التكوينية متنوعة.			
7. التقنيات السمعية البصرية ملائمة.			
8. النشاطات الاجتماعية والترفيهية ملائمة.			
9. المواد التكوينية الموزعة ملائمة.			

- المكونون:

التقييم	ممكنه من المادة	على توصيل الأفكار
التقييم	ة	ة
1. حقق البرنامج أهدافه.		

						2. مدة البرنامج ملائمة.
						3. أوقات عقد جلسات البرنامج ملائمة.
						4. مكان عقد البرنامج ملائم.
						5. محتويات البرنامج مناسبة.
						6. الأساليب التكوينية متنوعة.
						7. التقنيات السمعية البصرية ملائمة.
						8. ملائمة النشاطات الاجتماعية والترفيهية.
						إد التكوينية الموزعة ملائمة.

- التقدير العام للبرنامج:

ممتاز ☐ جيداً جداً ☐ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

- نقاط القوة ونقاط الضعف: حسب نموذج سوات

* نقاط القوة:



1.
2.
3.

*نقاط الضعف:

1.
2.
3.

- القيام بمسح ميداني يشمل عينة تمثل كافة الموظفين لما يحتاجونه من تكوين، وهذه طريقة غير مكلفة ، وتكون العينة قد لا تكون بحاجة للتكوين بينما تكون الفئات الأخرى من الأفراد الذين لم ييخلوا ضمن العينة بحاجة لتكوين معين⁰.

2-3- تحديد احتياجات التكوين: مجموع التغيرات والتطورات المطلوب احداثها في معرفة وخبرات ومهارات واتجاهات وسلوك العاملين للتغلب على المشاكل التي تحول دون تحقيق النتائج المرجوة أو لرفع معدلات

الاداء أو الاعداد العاملين لمقابلة التغيير و التطور، فهي تعد عملية تحديد الاحتياجات التكوينية للمؤسسة حجر الزاوية في أي نشاط تكويني، فهي المرحلة التي يتم فيها تخطيط البرامج.

ان الحاجة الى التكوين تعبر عن مجموعة التغيرات المطلوبة احدثها في الفرد، والمتعلقة بمعلوماته، وخبراته وادائه وسلوكه واتجاهاته لجعله مناسباً لشغل وظيفة، وأداء اختصاصات، وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية.

إن عملية تحديد الاحتياجات التكوينية في المؤسسات خصائص نذكر منها:

- اختلاف عملية تحديد الاحتياجات التكوينية من مؤسسة إلى أخرى، قد تكون مخططة وغير مخططة، وقد تكون بين هذا وذلك، وقد تأخذ سمة الشمول كما تأخذ السمة الجزئية فتقتصر على بعض وحدات المؤسسة أو بعض التخصصات أو بعض المستويات، وقد تتم هذه العملية بشكل مستمر ومنظم وبشكل مؤقت؛
- اختلاف الاحتياجات التكوينية في مؤسسة ما عن الاحتياجات التطويرية في المؤسسات نفسها، فإذا كانت الأولى تصف الظروف الفعلية المتعلقة بدور الأفراد في أداء المؤسسة، فإن الاحتياجات التطويرية تختلف عنها في أنها تتعلق بنمو وفعالية الفرد داخل المنظمة؛
- صعوبة حصر الاحتياجات الحالية والمستقبلية في التطبيق العملي، في ظل سرعة التغيرات في بنية المؤسسة وأساليب ومعدات العمل وتغيرات البيئة؛
- صياغة الاحتياجات التكوينية بشكل أهداف تكوينية تسعى المؤسسة للوصول إليها⁰.

و تحديد الحاجات التكوينية يتم على ثلاثة مستويات أساسية هي⁰:

- 3-2-أ- الفرد: وتتمثل بتحديد ما يحتاجه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات جديدة أو تطوير لما هو قائم؛
 - 3-2-ب- الوظيفة: وتتمثل بتحديد ما تتطلبه الوظيفة من أنماط أداء وسلوك وبما يتلاءم مع المتغيرات البيئية؛
 - 3-2-ج- المؤسسة: وتتمثل حاجاتها بتعزيز قدراتها التنافسية واستثمار مزاياها التنافسية، وتختلف الاحتياجات التكوينية تبعاً لاختلاف المستويات الوظيفية المراد تكوينها، حيث تختلف مسؤوليات العمل ومشكلاته ومتطلباته بين المستويات الإدارية والوظيفية المختلفة.
- في هذه المرحلة يتم معرفة الافراد الذين يحتاجون الى تكوين، ونوعية التكوين الذين يحتاجون اليه، ويتحدد ذلك من خلال تحليل ما يلي:
- 3-2-ج1- التحليل التنظيمي: الهدف منه اكتشاف المناطق المحتلة للمشكلات التي تعطي الإدارة مؤشراً للحاجة التكوين ويتناول تركيب القوى العاملة، دوران العمل، الروح المعنوية، التكاليف، معدلات الغياب....
 - 3-2-ج2- تحليل الوظائف: تحديد مستوى المطلوب من الأداء وكيف يتم ذلك المهارات والقدرات المطلوبة.
 - 3-2-ج3- تحليل الافراد: الهدف منه تحديد الافراد الذين يحتاجون للتكوين، ومعرفة المهارات والقدرات التي ينبغي اكتسابها وتطويرها.
- والشكل التالي يوضح طرق تحديد الاحتياجات

لكي يكون التكوين ذا فعالية يتعين على الجهات المسؤولة في المؤسسة ان تدرس المشاكل بجدية وبطريقة فعالة ومن اهم هذه المشاكل ما يلي:

3-3- تصميم البرامج التكوينية: يتم في هذه المرحلة تحديد موضوعات التكوين، وقت التدريب، ومكان التكوين، وأساليب التكوين، وأدوات التكوين، إذ يحتاجون الأفراد إلى تكون محدد لتحقيق النتائج التي تريدها المؤسسة، تبدأ عملية بناء وتصميم البرامج التكوينية بطريقة لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتتضمن عملية تصميم البرامج التكوينية مجموعة من الاجراءات تتمثل في:

• تحديد الموضوعات الدقيقة المطلوب التكوين عليها؛

- تحديد درجة العمق والشمول في عرض الموضوعات؛

- إعداد المادة التكوينية وصياغتها في صورة ملزمة؛

- تحديد التتابع المنطقي في عرض الموضوعات؛

- اختيار أسلوب التكوين المناسب لكل موضوع؛

- تجهيز المعدات والمستلزمات التكوينية؛

- إعداد المتكويين⁰.

- تأمين الاتصال الشبكي الداخلي والخارجي بين أجهزة الكمبيوتر لتبادل البيانات والمعلومات بواسطة البرامج النصية والسمعية والمرئية من خلال الشبكة الداخلية بالمؤسسة وشبكة الانترنت.

- تصميم البرامج الخاصة بالهيئة وتطويرها ومتابعة عملها لتلبي متطلبات واحتياجات هذه المؤسسة.

- إعداد المذكرات والنشرات الخاصة بالبرامج التكوينية.

3-3-أ- موقع التكوين: من الممكن أن يتم التكوين في مكان العمل تحت اشراف وتوجيه أحد العاملين من ذوي الخبرة سواء أكان من قبل المشرف المباشر، أو مدرب متخصص بعملية التكوين، وقد يكون خارج الموقع الوظيفي أو خارج المؤسسة، وكل ذلك يتوقف على طبيعة المهمة التكوينية وظروف المؤسسة⁰.

إن التكوين الحقيقي يتم في موقع العمل حيث التفاعل بين العامل ورئيسه، إذ أن سلوك الأفراد يتشكل من خلال عملهم وتفاعلهم مع زملائهم ورؤسائهم في جو المؤسسة، وبالتالي الفرد يعمل في جماعة تتكون لديه حصيلة من الخبرات المشتركة، ومن خلالها تنمو مفاهيم معينة⁰.

كما أن الضمان الوحيد لأن ينقل الفرد خبرته من قاعة التكوين إلى مكان العمل هو اتفاق بين المكون والرئيس إذ هو السيل الوحيد لتأمين الفرد وتشخيص على تطبيق ما تعلمه في برامج التكوين.

3-3-ب- التسهيلات والمستلزمات الضرورية لتنفيذ التكوين: يتطلب البرنامج التكويني تحديدا مسبقا لكل من:

3-3-ب1- مؤهلات المكونين والمتكويين المتوافقة مع الحاجات والأهداف التكوينية: لابد من توفير المكونين الذين يتمتعون بالقابليات التوجيهية فضلا عن امتلاكهم الاتجاهات الفكرية الداعمة للتطوير والتغيير، كما لابد من المتكون أن الاتجاهات يتمتع بالقدرة على التعلم والرغبة فيه، في حالة الاستعانة بالمكون الخارجي يجب أن يتم إمداده بالمعلومات الكافية عن التنظيم، الاحتياجات التكوينية والأهداف التي يسعى إليها التكوين الخلفية الخاصة بالمكونين وتوقعاتهم، وتقوم الكثير من المؤسسات ستجيع المكونين

على تنمية مهاراتهم التكوينية، حيث يحقق الالتحاق المباشرين الرؤساء والمرؤوسين في مواجهة المشاكل الخاصة بالعمل⁰.

3-3-2- الأجهزة والمستلزمات المساعدة للتكوين: تتحدد في البرامج التكوينية وفق هدف ومحتوى البرنامج التكويني وأكثر الوسائل شيوعا هي عارضات الفيديو وأجهزة الحاسوب والمعدات المماثلة لما هو متوفر في مكان العمل.

3-3-3- وقت التكوين: إذ يتطلب تحديد الوقت لتعلم المهارة والخبرة والمعرفة المراد اكتسابها للعاملين، إذ بعض المهارات تتطلب وقتا أطول لاكتسابها وتعلمها من مهارات أخرى، كما توفر الأجهزة والمستلزمات تؤثر على تحديد الوقت المناسب للتعلم⁰، كما يعد جدول التكوين بعد اختيار الفترة الزمنية التي تتناسب مع المكونين ويتضمن كل ما يتعلق بالبرنامج من الناحية الزمنية، الأيام عدد جلسات كل يوم، فترات الراحة، موعد التسجيل موعد الاختبارات⁰.

إن عملية اختيار وتصميم وسيلة التكوين المناسبة، يجب أن تخضع لمعايير تتعلق بمدى قيام الوسيلة على مبادئ التعلم، يسير عملية تحصيل الفرد للمهارات والخبرات اللازمة بأكثر كفاءة ممكنة، وبما يسير إمكانية نقل ما تعلمه الفرد إلى مجال الممارسة الفعلية للعمل بعد انتهاء عملية التعلم أو التكوين، وهناك معايير أخرى غير مبادئ التعلم يجب أخذها بعين الاعتبار عند المقارنة بين وسائل التكوين المختلفة، وهذه المعايير هي مدى مناسبة الوسيلة للمحتوى التعليمي لبرنامج التكوين ومعايير التكلفة والعائد المتوقع، فيجب المقارنة بين الوسائل البديلة من حيث مناسبتها لطبيعة السلوك المطلوب تعلمه⁰.

كما تقر مناهج التكوين المعاصرة بأهمية المتكون، وطرح "أليسون هاربنجها/Alison Hardingham" (1997)، على سبيل المثال عشرة مبادئ أساسية للتصميم، وخمس مفاهيم رئيسية يجب مراعاتها حسب الشكل التالي⁰.

التصميم	م الأساسية
العمل والتفاعل.	اقية.
على تحديد معالم.	م.
السرعة والايقاع.	لرة.
خريطة لعالم المشاركين.	ه.
لمشاركين اختيارات.	ة المناورة.
لاعتراضات.	
بين النظرية والتطبيق.	
التغذية العكسية (المرتدة) في التصميم.	
بهدف تحقيق حالة الإغلاف أو الثبات.	

	محتوى إلى أجزاء.
--	------------------

شكل رقم 1 يبين نموذج أهداف البرنامج التدريبي الخاص بتنمية العلاقات الانسانية⁰.

يلاحظ من النموذج أعلاه بأن الهدف العام للبرنامج التكويني قد يتفرع منه هدفان، الأول الاستماع، و الثاني التغذية الراجعة وحددت سلوكيات لكل هدف للمساعدة في تقويم.

3-4- تنفيذ برنامج التكوين:

يكون مصمم البرنامج التكويني قد خطط لجميع عناصر البرنامج التي سبق معالجتها في مرحلة تصميم البرنامج، ويعقد البرنامج في الزمان والمكان المحددين، ويكون هناك منسق أو مشرف مطلوب منه تنفيذ البرنامج التكويني وبالطبع نجاحه يعتمد على عدة عوامل مثل قدرة المنسق والمكونين، والظروف المادية وغير المادية التي تحيط بالبرنامج⁰.

إن مرحلة التنفيذ هي مرحلة إدارة البرنامج التكويني وإخراجه إلى حيز الوجود، وهذه المرحلة مهمة، إذ فيها نتبين حسن وسلامة تخطيط البرامج التكوينية، وينعكس نجاحها وفشلها إيجابا وسلبا على المرحلة التالية والمتعلقة بتقييم البرامج التكوينية.

إن على إدارة البرنامج أن تراعى أموراً وجوانب لضمان حسن تنفيذ البرنامج، والتي كان المخطط التكويني قد قام بالإعداد لها وهي:

3-4-أ- توقيت البرنامج: ويتضمن هذا الجانب ما يأتي:

1. موعد بدء البرنامج وموعد انتهائه؛
2. توزيع العمل التكويني خلال فترة البرنامج؛
3. تنسيق التتابع الزمني للموضوعات التكوينية المختلفة.

3-4-ب- بالنسبة للمرافق والتسهيلات التكوينية: ويتضمن هذا الجانب ما يأتي:

1. اختيار المكان وفقاً لمتطلبات البرنامج (مثلاً قاعة كبيرة أم حجرات صغيرة)؛
2. تصميم طريقة جلوس المتكويين (على شكل دائرة مستديرة أم صفوف مستقيمة في مواجهة المكون مع تحديد مكان المكون)؛
3. تحديد المستلزمات الضرورية في كل برنامج (الوسائل المعنية في التكوين).

3-4-ج- تجهيزات المطبوعات: ويتضمن هذا الجانب ما يأتي:

1. استلام المطبوعات من القائمين بإعدادها علمياً؛
2. إجراءات الطباعة والتجليد؛
3. إجراءات التوزيع على المتكونين وفقاً للخطة العلمية للبرنامج^٥.

3-4-د- بالنسبة للمتكونين: ويتضمن هذا الجانب ما يأتي:

1. التأكد من وصول دعوات الاشتراك في البرنامج إليهم في الوقت المناسب والتأكد من موافقة الجهات ذات العلاقة على اشتراكهم.
2. إعداد قائمة بأسمائهم، ومؤهلاتهم، ووظائفهم وعناوينهم.

3-4-هـ- بالنسبة للمكونين: ويتضمن هذا الجانب ما يأتي:

- الاتصال بهم في الوقت المناسب لتذكيرهم بالبرنامج وبمواعيدهم فيه وتهيئة وصولهم إلى المكان الذي يعقد فيه البرنامج في الوقت المحدد؛
 - توفير المستلزمات التي يطلبها المكون من مواد تكوينية وتقنيات سمعية وبصرية؛
 - تقديم المكون للمشاركين بعبارات مناسبة ومختصرة؛
 - التدخل بلباقة وأدب في سير المحاضرة إن خرجت عن الأهداف الموسومة للبرنامج؛
 - دفع المخصصات التي يستحقها المكون في الوقت المناسب على ألا يتأخر ذلك عن موعد إنهاء محاضراته أو انتهاء البرنامج التكويني؛
 - أن يكون المكون مقتنعاً بقيمة ما يفعل؛
 - يستهدف المكون تغيير الآخرين لو اقنعهم بسلوكه، وكل لقاء بين المكون والمكونين يجب أن يحقق الآثار التي من شأنها تحقيق الأهداف.
 - ألا تزيد أعباء المكون عن القدر الذي يحافظ معه على فاعليته وتتيح له فرص التنمية المستمرة.
- إذن من الضروري أن يتوفر في المكون عدد من المقومات التي ذكرناها سابقاً ليتسنى له تنفيذ هذا البرنامج وفق أهداف واستراتيجية معينة^٥.

3-5- تقييم برامج التكوين: المقصود بالتقييم هنا هو قياس كفاءة البرنامج التكويني ومدى نجاحه في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، ومن الممكن أن تكون عملية التقييم أثناء وبعد عملية تطبيق التكوين، وهناك عدة نماذج فكرية للجوانب التي تشملها عملية التقييم، ومن هذه النماذج نموذج كير كباتريك والذي يشير فيه إلى الجوانب التالية: ردود الفعل، التعليم، السلوك، النتائج.

و من الأساليب التي يمكن تقييم مدى استفادة المتكونين من البرنامج التكويني ما يلي:

- مقارنة تقييم أداء المتكون قبل وبعد البرنامج التكويني؛
- الاختبارات حيث يمكن قياس مدى استيعاب واستفادة المتكونين من البرنامج؛
- الترقيات الناتجة عن كفاءة وسلوك المتكونين الجيد بعد البرنامج التكويني؛
- ظهور تحسينات على الإدارات التي يعمل فيها المتكونون.

3-5-أ- مبادئ التقييم: من أهم هذه المبادئ:

- لا بد من مشاركة كل من هو معنى بأمر إجراءات التكوين ونتائجه في عملية التقييم من تخطيط وتعديل لضمان الموضوعية؛

- يجب أن يشمل كافة الوسائل والاجراءات والنشاطات التكوينية وأن تكون مستمرا، وموزعا على كل المراحل؛
- لا بد أن يشمل الأثر الفعلي الذي يتركه البرنامج على المتكونين أنفسهم من حيث مدى قدرة البرنامج على اكتساب المتكونين المهارات اللازمة وتجدر الإشارة إلى أنه لا بد من توفر مجموعة من المواصفات في هذه المبادئ وأهمها:
- الموائمة: وتتعلق بفحص مدى ارتباط القرارات والاجراءات التكوينية بالاحتياجات الفعلية للتكوين؛
- الفعالية: تهدف إلى تقدير مدى تقارب النتائج والآثار المترتبة عن نشاطات الدورة التكوينية مع الأهداف التي تم تحديدها؛
- الانسجام: تهدف إلى التأكد من درجة التوافق بين مختلف النشاطات وعناصر التكوين كمحتويات البرنامج التكويني، والأهداف والظروف المادية^٥.

3-5-ب- أهداف عملية التقييم:

- الوقوف على الثغرات التي حدثت خلال تنفيذ البرنامج ومعالجتها وتفايدها في المستقبل؛
- معرفة مدى نجاح المتكونون في نقل المادة التكوينية؛
- إعطاء صورة واضحة عن مدى استفادة المتكونين من البرنامج التكويني، ويتم ذلك بتقييم المتكون قبل وبعد عملية التكوين^٥.

3-5-ج- صعوبات تقييم عملية التكوين: وهناك بعض الاعتبارات والصعوبات التي قد تعترض عملية التقييم نذكر منها مايلي:

- لا يمكن أن نحكم على فشل التكوين والتدريب بسبب ضعف الأجهزة الإدارية وانخفاض مستوى كفاءتها؛
- كذلك من بين صعوبات تقييم التكوين تعود إلى مفهوم التقييم، إذ أن العناصر والمعايير ما زالت لم يتحقق في مجال التكوين مما يجعل تقييمه وقياسه عملية؛
- صعوبات تعود لطرق التقييم نظرا لتعدد الطرق إذ كل حالة تتطلب طريقة معينة، حيث لا يمكن اعتبارها عسيرة، ويمكن احتيازها وذلك باختيار الطرق المناسبة للعناصر التي يقوم عليها التقييم؛
- اهمال عملية التقييم من عملية التكوين فغالبا البلدان السائرة في طريق النمو تجد صعوبة في وضع خطط البرامج التكوينية، ولا تتبع هذه العمليات بالتقييم أما لنقص كفاءة الأجهزة والمؤسسات الإدارية أو غياب دور المسؤولين على عملية المتابعة والتقييم، وعدم وعيهم لهذه الخطوة من أجل الخروج بنتائج إيجابية منه^٥.

3-5-د- مجالات تقييم البرامج التكوينية: يرى السكارنة أن هناك ثلاثة مجالات لتقييم البرامج التكوينية وهي:

3-5-د-1- تقييم البرنامج التكويني: وله ثلاثة مراحل وهي:

- قبل تنفيذ البرنامج التكويني:
- إن السبب الرئيسي للتقييم هو تحديد فاعلية البرامج التكوينية، وهنا يتم تقييمه من خلال دراسة الأهداف، ودرجة تحقيقه لحاجات المتكونين، ودراسة محتوى التكوين وتحليل المواد التكوينية وفق الأهداف الموضوعية.
- أثناء تنفيذ البرنامج التكويني:

يتم من خلالها ملاحظة تقدم المتكويين وسلوكهم، ومعرفة مدى الجهد المبذول منهم يتبع المواد التكوينية، ومدى اشتراكهم في المناقشات وإبداء الرأي، ومعرفة تحسنهم في المستوى والتغير الذي طرأ على سلوكهم.

• بعد تنفيذ البرنامج التكويني:

يتم استخدام أدوات القياس الملائمة وفق تحقيق أهداف البرامج التكوينية ويتم كما يلي:

- معرفة مدى التطبيق العملي لما تلقوه من تكوين سابقا.
- معرفة المهارات والمعارف والاتجاهات التي اكتسبها المتكويين.
- معرفة الاحتياجات المستقبلية.

3-5-2-تقييم درجة تقدم المتكويين: ليتم باتجاهين:

- أثناء عملية التكوين لقياس درجة تفاعل المتكويين مع العملية.
- تحديد الآثار التكوينية الموجدة في أدائهم.

3-5-3- تقييم أداء المتكويين: يتم اختيار المتكويين بعناية ضمن شروط ويتم عادة قبل تنفيذ البرنامج، فيمكن تقييم المتكويين من خلال أدوات القياس التي تهدف إلى متابعة المتكويين من حيث درجة ممارسته المهارات التكوينية وقياس السمات والقدرات العلمية والمهنية⁰.

تقويم طرائف التكوين: لابد من الأخذ ببعض العوامل المساهمة في زيادة فاعلية التكوين الآتي:

- مدى تصميم البرامج وفقا للحاجات الضرورية؛
- مدى توفر التغذية العكسية؛
- الارتباط بخبرات المتكويين؛
- التسلسل في خطوات تنفيذ البرنامج؛
- التأثير على الظروف البيئية للمؤسسة؛
- استخدام أساليب متعددة؛
- مشاركة الأفراد الفعالة؛
- دراسة إمكانية تقديم مكافآت؛
- مدى تقديم البرنامج حولا لمشاكل العمل ومعوقاته⁰.

مما سبق يتضح أن العملية التكوينية هي مجموعة الأنشطة أو العمليات الفرعية التي توجه لعدد من المتكويين لتحقيق أهداف معينة في برنامج تكويني معين لإحداث الآثار المطلوبة، فالتكوين عملية متكاملة تبدأ من تخطيط وتنتهي بتقييم النتائج مروراً بعدد من النشاطات اللازمة للوصول إلى الغاية المنشودة منه والشكل التالي يوضح الإطار المنظم للعملية التكوينية:

رابعاً-التكوين الإلكتروني:

نظراً للتغيرات التكنولوجية التي تشهدها البيئة الداخلية والخارجية للموارد البشرية بصفة خاصة، والمؤسسة بصفة عامة أصبح مفروضاً عليها مواكبة تلك التغيرات، وهذا من خلال إدخال هذه التقنيات التكنولوجية في مجال تسييرها، وكذلك تكوين وتدريب موظفيها على استخدام هذه التقنيات بسرعة، وبتكاليف أقل، وضرورة تجديد معلوماتهم ومهاراتهم وخبراتهم.

يعرف التكوين الإلكتروني على أنه "عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، والتي تمكن المتكون من بلوغ أهداف العملية التكوينية من خلال تفاعله من مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأعلى مستويات الجودة من دون تفيد بحدود المكان والزمان".

4-1- مكونات التكوين الإلكتروني:

تحتوي منظومة التكوين الإلكتروني على المكونات التالية:

- المكون التدريسي: ويختص بأغراض التعليم الإلكتروني وأهدافه ومحتواه، واستراتيجيات التعليم المستخدمة في تقديم المحتوى والوسائط المستخدمة في هذا التقديم، وغيرها من الجوانب التدريسية لهذا التعلم؛
- المكون التقويمي: ويختص هذا المكون بتقدير تحصيل المتكونين، وكذلك تقويم التدريب، وبيئة التدريب الإلكتروني؛
- المكون التكنولوجي: ويختص بالبنية التحتية للتعلم الإلكتروني من أجهزة ووسائط وملحقات؛
- المكون التصميمي: ويختص بتصميم البرمجيات والوحدات التدريبية على الشبكات، وبرامج التصفح ونحوها؛
- المكون الإداري: ويختص بإدارة التكوين الإلكتروني من حيث تقديم الخدمات الإدارية لمستخدمي التعليم الإلكتروني مثل التسجيلات...؛
- المكون الإرشادي: ويختص بتقديم الإرشاد والتوجيه للمتدربين سواء من الناحية التكوينية التي يقوم عليها المكونون ومساعدتهم، أو من الناحية الفنية المتعلقة بمشكلات التشغيل التي يقوم عليها الطاقم التقني؛
- المكون الخلقي: ويختص بالمبادئ والقواعد الأخلاقية لتعامل المتكونين والمكونين وزملاءهم في بيئات التدريب الواقعية أو الافتراضية؛
- المكون اللانحي: ويشمل القوانين، واللوائح والتشريعات المنظمة للتكوين الإلكتروني، والمعايير المطلوب توافرها.

4-2- خصائص التكوين الإلكتروني:

ومن الخصائص التي يمتاز بها التكوين الإلكتروني ما يلي:

- يعتبر طريقة جديدة في التكوين، حيث تعتمد أساليب مغايرة لذلك المستخدمة في نظم التكوين التقليدية؛
- تعدد الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات للمتدربين، وذلك بدلاً من الاعتماد على مصدر واحد، كما هو الحال في التكوين التقليدي؛
- المرونة في القبول والتكوين، حيث أصبح بإمكان المتكون استقبال المعلومات والمعارف في أي وقت وفي أي مكان.

- الاقتصاد في النفقات، حيث يعتبر هذا النوع من التكوين أقل تكلفة عن غيره من نظم التكوين التقليدية؛
- القدرة على تقديم المواد الاجتماعية والانسانية جنبا إلى جنب إلى تقديم المواد الأخرى.
- التشجيع على التكوين الذاتي.
- التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء⁰.

4-3- أنواع التكوين الإلكتروني:

ينقسم إلى ثلاثة أنواع أساسية، حيث يتم التمييز بين تكوين مترامن تضمن فيه التقنية الحديثة خاصية التفاعل بين المكون والمتكونين، وبين تكوين غير مترامن يتم ضمان متابعة التكوين والبرنامج التكويني للمتكون ، ونوعا ثالثا التكوين المتمازج ، حيث تتعدد أساليبه و أنواعه باختلاف أهداف وطبيعة ظروف المتكونين ، وستوضح ذلك فيمايلي:

4-3-أ. التكوين الإلكتروني المترامن:

هو النشاط الذي يتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المكون حيث يتواجد هو وجميع المتكونين في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة، ولكن ليس تواجدا فيزيائيا بنفس المكان، وهذا الأسلوب يضمن مرونة المكان وليس الزمان، وهو تكوين إلكتروني يجتمع فيه المكون والمتكون في آن واحد ليتم الاتصال المترامن بالنص والصوت والصورة، حيث تتوفر عملية التفاعل المباشر بينهما مثل تبادل الحوار من خلال المحادثة الفورية الشات ، الدردشة، ومن المزايا لهذا النوع من التكوين أن المكون يستطيع أن يحصل على التغذية الراجعة من المتكونين بشكل مباشر.

4-3-ب. التكوين الإلكتروني غير المترامن:

يعرف بأنه "ذلك النوع من التكوين الذي لا يحتاج إلى وجود المكون والمتكونين في الوقت نفسه في القاعة الافتراضية نفسها، حيث لا يشترط فيه الوجود المترامن للمكون والمتكون أثناء عملية التكوين، كما يستطيع المتكون إعادة الاطلاع على المادة التكوينية والرجوع إليها ما إن احتاج إلى ذلك⁰.

4-3-ج. التكوين التمازج أو المدمج: أي الدمج بين التكوين الشبكي online والتكوين الغير شبكي offline ، وهو نوع من التكوين الحديث يدمج بين التكوين التقليدي، والتكوين الإلكتروني أي تكوين خليط يمزج أدوار المكون التقليدي في القاعات التكوينية مع القاعات الافتراضية، والمدرّب الإلكتروني.

الفرق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني:

يمكن انجاز جوانب الفرق بين التكوين التقليدي والتكوين الإلكتروني في الجدول الآتي⁰:

تكوين التقليدي	تكوين الإلكتروني
معلومات في اتجاهات تفاعلية "مكون-مكونون".	معلومات في اتجاهين
جماعي.	فردى وفق القدرات.

مباشرة.	والتحري من خلال شبكة الانترنت.
تكوين وفق خطة محددة بدون مراعاة للفروقات الفردية بين المتكونين.	م بظروف المتكونين ومراعاة قدراتهم الفردية.
ناقل للحقيقة والمعرفة وصاحب خيرة ينشرها بين المتكونين	مشارك واحيانا متعلم (مرشد) وينقل معرفة حديثة.
محور العملية التكوينية	محور العملية التكوينية.
تتضمن (فهم، تذكر، استيعاب، تحليل، تركيب، تقويم).	ت عبارة عن تفاعلية قائمة على الفروق الفردية.
معياري ويعتمد على الأداء	يرتبط بمقاييس ومعايير أخرى مكانها حقيقية الاختبارات.
المعرفة بعد فترة من ظهورها.	ت الحديثة تنقل أو بأول.
عالية.	نسبية.

3-فوائد التكوين الإلكتروني:

ويمكن أن نوجز فوائد فيما يلي:

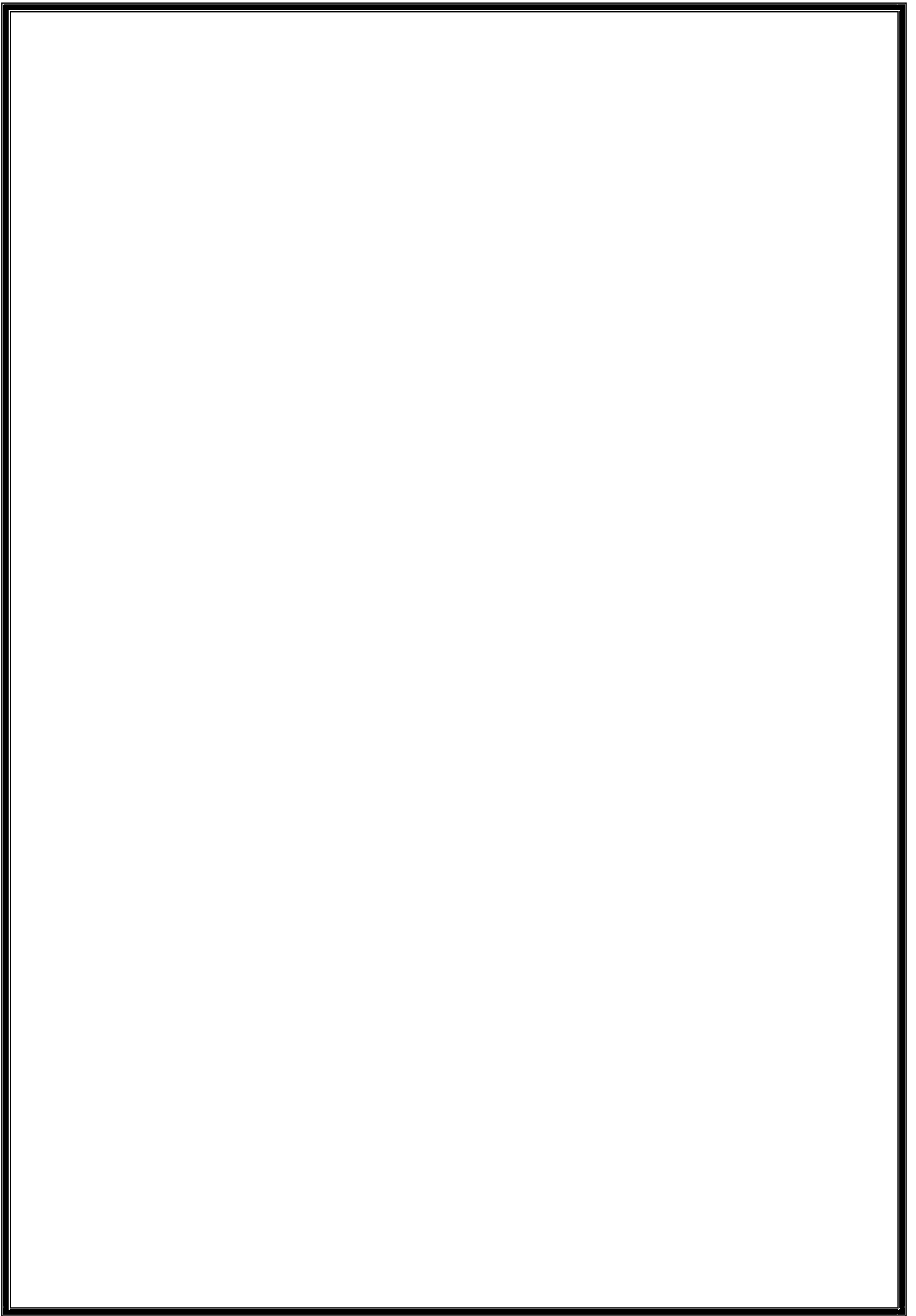
- التخفيض من التكاليف المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين.
- يسمح بمرونة أكبر للمؤسسة، حيث يسمح للمسيرين التأكد من محتوى العملية التكوينية.
- جذب مهارات جديدة عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية.
- يوفر 70% من الوقت والمال مقارنة مع التكوين التقليدي كونه مشروعا جديدا وتحفيز للموظفين⁹.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا بأن التكوين هو عملية لصقل الافكار والمعلومات لدى الافراد وذلك لمواكبة جملة التغيرات التي يشهدها القطاع الصحي اليوم وهو ما جعل المؤسسة تعطي الاهمية البالغة لموضوع التكوين وذلك لضمان بقائها في سوق المنافسة.

ومما سبق لاحظنا ان التكوين يعتبر من اهم نشاطات المؤسسة الصحية اذ ان تكنولوجيا الانتاج والخدمات تتطلب مهارات علمية لزيادة الكفاءة المهنية والانتاجية كما انه يعد من الأنشطة التي ترفع قدرات وأداء الافراد الحالية والمستقبلية، إذ أنه استثمار وحاجة المؤسسة اليه بصفة مستمرة، كما أنها بإدخالها التكوين الالكتروني قلل من التكلفة والجهد والمال من خلال شبكة الانترنت ، فأتاحت الفرص لجميع الافراد بالتكوين عبر ادخال تقنية التحاضر المرئي.

ومن هنا نبرز بأن اهمية التكوين لدى المؤسسة والفرد خاصة من ناحية تحسن أدائه والرفع من قدراته الفكرية واليدوية والرفع من مستويات الانتاج ما يضمن بقاء المؤسسة وتحقيق اهدافها بصورة عامة.



مجال الدراسة:

للقيام بالبحث الميداني في مجالات العلوم الاجتماعية الذي يتطلب تحديد دقيق لمجالاته لأن البحوث في العلوم الاجتماعية تتعامل مع عناصر متغيرة باستمرار ، وتحديد مجالاته يضيف عليها أكثر مصداقية لتكون مقبولة، وذلك لإزالة أي تأويل من شأنه التشكيك في الحقائق المتوصل إليها، وعليه تمثلت مجالات هذه الدراسة فيما يلي:

- مجال الدراسة التحليلية: قامت الباحثتين باختيار مجال الدراسة التحليلية من خلال إجرائهما لاستطلاع شامل على أهم الصفحات الصحية بولاية سكيكدة، وأكثرها تناولا وحادثة في نشر المواضيع المتعلقة بالتكوين هذا من جهة، ومن جهة أخرى منذ تحديد موضوع البحث بدأ الاهتمام بملاحظة الميدان المتعلق به وكون أن إحدى الباحثات موظفة تعمل على مستوى إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، ومن خلال مزاوله عملها بصورة يومية تمكنت من ملاحظة الخصائص والمعلومات التي تخص مجتمع البحث كما تمكنت من أخذ فكرة عامة حول مضامين برامج التكوين بالمؤسسة ما ساعد كثيرا الباحثتين في التعرف على مجتمع البحث وتحديد، فوق اختيار الباحثتين لإجراء دراستهما التحليلية على صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة ، وتنحصر مجالات الدراسة حسب دراسة الباحثتين في مجالين وهي المجال الزمني، والمجال المكاني:

1. المجال الزمني: وهو المدة الزمنية المستغرقة في انجاز هذه الدراسة، وذلك منذ البدء في طرح الموضوع للدراسة والبحث وحتى الانتهاء منه بشكل نهائي، ويوضع في برنامج زمني كل الخطوات لتنفيذ البحث ، وفقا لتفاصيل تتعلق بأهم الأجزاء التي يتضمنها البحث .

نقصد بالمجال الزمني الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة منذ بداية شهر أكتوبر 2022 إلى غاية.....

وقد تم إنجاز هذه الدراسة وفق منهجية في فترات متتابعة منذ التفكير في تحديد الموضوع وصياغة العنوان المناسب إلى غاية انتهاء الدراسة وتقديمها في شكلها النهائي و ينقسم إلى مرحلتين:

- المرحلة الأولى: بدأنا العمل بعملية الاطلاع على متغيرات الدراسات من مختلف الكتب والمراجع العلمية، بعدها أعلنت اللجنة قرار ضبط العناوين كان لنا أول لقاء مع الاستاذة المشرفة من أجل مناقشة عنوان دراستنا، و صياغة الموضوع من خلال الاقتراح للعمل في هذا الموضوع والاتفاق مع الأستاذة المشرفة والموافقة عليه، وشرح كيفية العمل والبحث وجمع الدراسات السابقة، والقيام بوضع خطة مبدئية للعمل تشتمل على كافة فصول الدراسة وذلك بتاريخ شهر نوفمبر 2022، وبعدها قمنا بجمع المادة العلمية حول متغيرات الدراجة من أجل فهم الموضوع أكثر بغية القيام بإنجاز

الاطار المنهجي للدراسة وتحديد المقاربة النظرية والدراسات السابقة التي تعد نقطة لانطلاق الباحث في الفترة الزمنية من 01 ديسمبر 2022 إلى أبريل 2023 كون أن بعض المراجع الخاصة بالتراث النظري غير متوفرة على مستوى المكتبة الرئيسية لجامعة 20 أوت 1955 مما استدعى الذهاب إلى مكتبة قسنطينة مهري 2 ومكتبة قسنطينة 3

• المرحلة الثانية: وهي المرحلة التحليلية باشرت الباحثين الجانب الاجرائي من خلال اختيار المنشورات الخاصة بمضامين برامج التكوين في الفترة الممتدة من 08 جانفي إلى 27 مارس 2023 حسب زمن النشر للصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة واستخدمنا المنهج الذي يتلاءم مع طبيعة دراستنا، واختيار العينة وهي عبارة عن منشورات مضامين التكوين، وكذا الادوات كأداة الملاحظة واستمارة تحليل المضمون ثم إنجاز مسودة إستمارة تحليل المضمون ومناقشتها مع الاستاذة المشرفة للاطلاع عليها وتصحيحها ومن ثم عرضها في صيغتها النهائية على الأساتذة المحكمين في الفترة الممتدة من 01 أبريل 2023 إلى 15 أبريل 2023 ثم البدء في مرحلة التوثيق على متغيرات الدراسة من المصادر والمراجع العلمية من 16 أبريل 2023 إلى 27 أبريل ثم الانتقال إلى مرحلة الدراسة التحليلية من عملية تفريغ وتحليل البيانات إلى غاية التوصل إلى النتائج العامة في الفترة الممتدة من ما بين 28 أبريل إلى غاية 12 جوان 2023، مع بعض التعديلات الخاصة بالجانب الشكلي للمذكرة لإخراجها في صيغتها النهائية.

2. المجال المكاني: يتمثل مجال الدراسة المكاني في الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة الافتراضية عبر شبكات التواصل الاجتماعي – الفيسبوك- وسنقوم بعرض بطاقة فنية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية وصفحتها كالتالي:

2-1- بطاقة فنية عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة:

المعروف على الصحة الجوارية أنها تقدم للناس خدمات في المجال الصحي من رعاية وتكفل طبي وشبه طبي، على هذا الأساس، فهي تسعى جاهدة بشتى الوسائل حتى ترقى بالصحة الجوارية إلى أعلى مستوياتها باعتبارها تهتم بكل شرائح المجتمع خاصة الضعيفة منها، والتي هي غير قادرة على تسديد تكاليف باهظة للعلاج، لهذا فهي ستحاول وبقدر المستطاع أن تتقدم وتتطور سواء في مجال الخدمات أو التجهيزات.

و من هذا الباب جاءتنا فكرة وضع بطاقة فنية عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة هدفها الأساسي التعريف بالمؤسسة وهياكلها وتسليط الضوء على ما تقدمه من خدمات بالإضافة إلى نشرها مواضيع متنوعة صحية ثقافية واجتماعية من خلال صفحتها الرسمية على الفيسبوك.

نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة: هي مؤسسة ذات طابع عمومي جوارى

انشئت بمرسوم تنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتعلق بإنشاء وتنظيم المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتأسست يوم 08 جانفي 2008.

التموقع: تقع إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة في حي 08 ماي 1945 سكيكدة.

هدف المؤسسة: تهدف الى متابعة برامج الصحة والوقاية من العديد من الامراض مع مجانية العلاج تتبع نظاما اداريا من النظامين المعتمدين في تسيير المؤسسات وهما النظام المركزي الذي يتبع الأوامر من وزارة الصحة نزولا إلى القطاعات التابعة، والتكفل بالمريض، وجودة الخدمة الصحية.

الخدمات التي تقدمها المؤسسة:

- ظروف صحية جيدة
- توفير التأمين الصحي بها
- مدى التكفل الجيد بالمريض
- الرقمنة الشاملة لجميع المصالح بالمؤسسة وتوفير شروط الراحة والاستقبال الحسن للمريض: تهدف عملية الرقمنة على تحسين الخدمات الصحية للمواطنين، وتمكين كل الأطقم الطبية والشبه الطبية بالتحكم في دقة المواعيد العلاجية بفضل التنبيهات الصوتية والمرئية الموضحة على شاشة العرض، ووضع حيز الخدمة الفعلية لنظام الملف الطبي الالكتروني على مستوى العيادة متعددة الخدمات عطوي الزهرة، رمضان جمال، وتعميم الرقمنة والعمل بها عبر كافة مصالح المؤسسة

الهيكل الصحية التابعة للمؤسسة: تتكون من 11 عيادات متعددة الخدمات و 36 قاعة علاج موزعة على 3 دوائر (سكيكدة، رمضان جمال، الحدايق) إضافة إلى 13 وحدة للكشف المتابعة، مخبر ولائي، وحدة للوقاية من الامراض و الأوبئة (semep) ، المركز الوسيط لمعالجة الادمان ،وحدة الكشف الارادي ووحدة الامراض التنفسية المتنقلة، وحدة الحدود والمراقبة البحرية، المركز الوسيط لمعالجة الإدمان.

***العيادات متعددة الخدمات وتحتوي على 11 عيادة:**

- العيادة متعددة الخدمات بركات الزهرة
- العيادة متعددة الخدمات بني بشير
- العيادة متعددة الخدمات فلفلة
- العيادة متعددة الخدمات عطوي الزهرة (رمضان جمال)
- العيادة متعددة الخدمات فاطمة أرتيلاني
- العيادة متعددة الخدمات لساق عبد الحميد
- العيادة متعددة الخدمات بورفيس علي
- العيادة متعددة الخدمات مجد بوشامة
- العيادة متعددة الخدمات وسط المدينة
- العيادة متعددة الخدمات بوشطاطة

***قاعات العلاج** وتتمثل في: قاعة العلاج علي عبد النور، وقاعة الشهيد حلاج علاوة ببلدية بني بشير، وقاعة العلاج قصابة ببلدية رمضان جمال

إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة:

*** المديرية العامة:** وتتمثل في المسؤول والمباشر عن إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

-المدير: يرأس المؤسسة مدير عام وتحت تصرفه مباشرة الأمانة العامة، وأربعة مديريات والذي يلحق به مكتب التنظيم ومكتب الاعلام والاتصال، ومن أهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسة

الأمانة العامة: ومن أهم ما تقوم به معالجة البريد الصادر، حفظ الملفات والسجلات، تنظيم الاجتماعات، الاستقبال والتوجيه.

***المديرية الفرعية للموارد البشرية:** ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين التابعين لسلك الممارسين الطبيين ، السلك الإداري والعمال المهنيين، والعمال المتعاقدون ،السلك الشبه الطبي، سلك البيولوجيين ، سلك القابلات، وضمان تكوين إضافي وتحسين العمال بكل ما وجد في مجال الصحة على سبيل المثال لها مكتبين:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات

- مكتب التكوين

وظائفها: عمالها يسهرون على الترقية، التوظيف والإدماج والتثبيت، العقوبات الادارية (المجلس التأديبي)، تنظيم الترقية عن طريق الامتحانات والمسابقات، استخراج الوثائق الخاصة بالعمال (الاجازات ، شهادة عمل، مستخلص من جداول الترقية...).

*** المديرية الفرعية للمالية والوسائل:** متخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة، ترتيب وتصفية الاجور لكافة الموظفين كما هي مسؤولة عن المخازن العامة وحظيرة السيارات تتكون من ثلاثة مكاتب (03):

- مكتب الميزانية والمحاسبة

- مكتب الصفقات العمومية

-مكتب الوسائل العامة والهيكل

***المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة:** متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة وتقوم بجمع وإحصاء المعدات والتوجيهات التابعة للمؤسسة (أدوات، أثاث، وسائل متنقلة وغيرها) وتتكون من مكتبين(02):

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية

- مكتب صيانة التجهيزات المرفقة

*** المديرية الفرعية للمصالح الصحية:** تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى تراب المؤسسة (المؤسسة العمومية للصحة الجوية سكيكدة) تتكون من ثلاثة مكاتب (03):

- مكتب الوقاية والنظافة

- مكتب القبول والتعاقد وحساب التكاليف

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها

المجلس الطبي بالمؤسسة: هو عبارة عن هيئة مدنية متكونة من مسؤولي المصالح الطبية وجراحو أسنان منسقين والصيدلي المسؤول عن الصيدلية ومدير المؤسسة وشبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى رتبة في سلك شبه الطبيين ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائب رئيس لمدة ثلاثة (03) سنوات قابلة للتجديد يجتمع المجلس الطبي بناء على استدعاء من رئيسه في دورة عادية مرة واحدة كل شهرين ويمكنه الاجتماع في دورة غير عادية يطلب إما من رئيسه وإما من أغلبية أعضائه وإما من مدير المؤسسة الاستشفائية أو من مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية فلا يصح اجتماعات المجلس الطبي إلا بحضور أغلبية أعضائه وإذا لم يكتمل النصاب يستدعي المجلس النصاب يستدعي المجلس من جديد في الثمانية (08) أيام الموالية ويمكن أن يتداول أعضاؤه حينئذ مهما يكن ويصادق عليه أثناء اجتماعه الأول. مهام رئيس المجلس الطبي وصلاحياته: تكمن مهام رئيس المجلس الطبي (PCM فيما يلي:

- توجيه الدعوات إلى الأعضاء لحضور الاجتماعات من قبل الأمين العام قبل 24 سا على الأقل من الموعد المقرر وتحديد تاريخ ومكان عقد الجلسة وزمانها وجدول أعمالها باستثناء الاجتماعات الطارئة

- رئاسة اجتماعات المجلس

- توقيع القرارات الخاصة بالمجلس

- الإشراف على تنفيذ السياسات والخطط المرسومة من قبل المجلس

- تمثيل المجلس في جميع الاحتفالات والمناسبات والندوات والمؤتمرات عنه في ذلك أحد الأعضاء أو من يراه مناسبا من الموظفين بالتنسيق مع الأمين العام

* ويشترط فيما يعين رئيسا للمجلس الطبي:

-أن يكون ذا خبرة في ممارسة المهنة لمدة لا تقل عن 10 سنوات.

-أن يكون ذا خبرة عملية في الإدارة الصحية لمدة لا تقل عن عشر سنوات

- حسن السيرة والسلوك هدف المجلس الطبي استشاري بكل الأمور التقنية إلى من شأنها تحسين وتنظيم المؤسسة وسيرها لا سيما مصالح العلاج والوقاية

- تنظيم العلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية

- مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية والمصالح الطبية وإعادة تهيئتها

- برامج الصحة والسكان

-برامج التظاهرات العلمية والتقنية

- إنشاء هياكل طبية أو إلغائها

مهام المجلس الطبي:

-إعداد جداول المناوبة وفرزها

- إعداد التقارير بعد كل دورة أو كل نشاط

- تحرير المحاضر وتنفيذها في سجل خاص وهذا بعد كل اجتماع

- تشكيل لجان داخل المجلس وتتكون من :

* لجنة الأدوية: والتي بدورها تقوم باقتناء الأدوية والأمصال و اللقاحات

* لجنة العتاد الطبي

* لجنة التكوين المتواصل والممثل في الملتقيات أو المؤتمرات الأيام الطبية، تكوين قصير المدى، تكوين في الخارج، التربص في المراكز الاستشفائية الجامعية.

2-2- البطاقة الفنية للصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة كمجال للدراسة:

هي عبارة عن صفحة خاصة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة تم انشاؤها 04 سبتمبر 2019، تهتم بالجانب الصحي بصفة خاصة، وتعمل على ترقية وجودة الخدمات الصحية في ولاية سكيكدة ، وإعلام الموظفين والمواطنين بمستجدات الوضع الصحي في الجزائر، والحملات التوعوية والتحسيسية، كما أنها تقدم منشورات متنوعة على المستوى الثقافي، الديني والاجتماعي، والنشاطات التي تقدمها المؤسسة للنهوض بالقطاع وارتأينا أن نقوم بدراسة مضامين برامج التكوين بالمؤسسة محل الدراسة يبلغ عدد متبعي الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة 23 مليون متابع، أما عدد الإعجابات فهو 21 إعجاب، ولا تزال لديها إصدارات ومنشورات مفعمة إلى غاية يومنا هذا ، وهي صفحة مضامينها متعلقة بالصحة والتوعية والارشاد ومن بين هذه المواضيع التي تنشرها الحملات التحسيسية والتوعوية، مضامين برامج التكوين، وتتيح الصفحة فضاء للتواصل من خلال مجموعة من المعلومات التي تقدمها على حسابها وتتمثل في رثم الهاتف، العنوان رابط الصفحة، والبريد الالكتروني.

البريد الالكتروني للصفحة: gmail.com@santeskikda2021

رابط الصفحة : <https://www.facebook.com/direpsp>

رقم الهاتف: 038 74 30 03

العنوان : حي 700 مسكن (08 ماي 1945 سكيكدة)

المواضيع التي تطرقت إليها الصفحة في شهر مارس للفترة الممتدة من 01 مارس 2023 إلى 31 مارس 2023 جاءت كالتالي:

- تثقيفية في المجال الصحي: نشر مقال مرفق بصور حول: فوائد الصيام الصحية والنفسية، الصيام والمرأة الحامل، الصيام وأمراض الجهاز الهضمي، الصيام والتهاب المسالك البولية ، ممارسة الرياضة في شهر رمضان، تنظيف الأسنان خلال شهر رمضان، تأثير الصيام والعادات الرمضانية على هرمونات الغدة الدرقية، رمضان والسكري، إرتفاع ضغط الدم المزمن والصيام، الصوم وانخفاض نسبة السكر في الدم، مرض السكري، الصيام ومرض السكري، اليوم الوطني لذوي الاحتياجات الخاصة،
- اجتماعي نشر مقال مرفق بصور حول: عيد النصر 19 مارس.
- دينية كل يوم جمعة ونشر دعاء.

- تعزيزية ومواساة
- نشاطات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة مثل: مواقيت العمل خلال شهر رمضان، تجديد عهدة لجنة الطعن الولائية في المسائل التأديبية لمختلف أسلاك ورتب الموظفين، اجتماع تحضيرى للحملة التحسيسية حول الوقاية من مضاعفات مرض السكري لمدير المؤسسة رفقة الطاقم الإداري والطبي ورؤوساء البلديات والدوائر من 20 مارس 2023 الى 30 مارس 2023، جانب من افتتاح واختتام فعاليات الأسبوع الوطني للوقاية، إختتام فعاليات إحياء الأسبوع المغاربي للصحة المدرسية والجامعية لليوم السادس تحت عنوان نظافة الأسنان بالاقامة الجامعية الحدائق 04 للأنث تحت إشراف طبيبتين التابعتين للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، انطلاق القافلة الطبية الخاصة بالاسبوع الوطني للوقاية نحو مناطق الظل عين الزويت وبلدية بوشطاطة، .
- التعريف بالمركز الوسيط لمعالجة المدمنين من خلال اللقاء مع رئيسة المركز عن طريق عرض فيديو لخدمات المركز تحت إشراف أطباء متخصصون في الامراض العقلية والنفسية وأخصائيون نفسانيون من قبل مدير الصفحة .
- برامج التكوين للموظفين بالمؤسسة عن طريق تقنية التحاضر المرئي.
- استضافة الإذاعة للطبيب المنسق بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة للمشاركة في برنامج " صحة وصوم" حول موضوع: الصوم الصحي وأهمية الاستشارات الطبية لأصحاب الأمراض المزمنة للوقاية من المضاعفات الخطيرة خلال رمضان.
- استضافة الإذاعة استضافة الموظفين التابعات للمركز الوسيط لمعالجة المدمنين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة للمشاركة في برنامج " ملفات صحية" في سياق البرنامج الخاص بالتوعية بمخاطر المخدرات حول موضوع: دور المركز الوسيط لمعالجة الادمان في التكفل النفسي والصحي للمدمنين.
- استضافة الإذاعة استضافة القابلة المنسقة التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة للمشاركة في حصة خاصة ضمن الأسبوع الوطني للوقاية من أمراض الأمومة والطفولة.
- حملة تطوع من طرف مؤسسة التطهير والتنظيف مخناش سليم لتنظيف العيادة متعددة الخدمات بركات الزهرة.
- مراقبة مطعم الفندق رويال توليب الذي يحتضن فعالية دورة الجزائر 23 للدراجات الهوائية لمختلف الجنسيات من قبل مصلحة الأوبئة والطب الوقائي.
- مشاركة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة في فعاليات الأسبوع العربي لحماية المستهلك في طبعته الأولى من 9 مارس إلى 15 مارس تحت شعار " حماية المستهلك العربي الصغير لبناء جيل واعد" التي أطلقتها مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية سكيكدة.
- مشاركة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة في الحملة التحسيسية حول ظاهرة العنف المدرسي، والتي ستمس العديد من المؤسسات التربوية عبر كافة اقليم ولاية سكيكدة
- حملات التوعية والتحسيس مصنفة حسب الجدول التالي لشهر مارس 2023:

موضوع الحملة	الجهة المنظمة للحملة (المؤطرين)	مكان الحملة	الجمهور المستهدف	ملاحظات
مضاعفات مرض السكري والصيام	-الطبيب هرموش عبد الحفيظ -الطبيب الساعدي	- مسجد النصر -مسجد الامام مالك فلفلة	المصلين	تقديم نصائح

والأمراض المزمنة	السعيد		وارشادات طبية وتوزيع مطويات
الآفات الاجتماعية	المركز الوسيط لمعالجة الادمان بالتنسيق مع المنظمة الوطنية لتأهيل الشباب السياحة	مركز التكوين والتمهين مباركة لوصيف	المتربين والمتمهين
مضاعفات مرض داء السكري والصيام والسكري	المؤسسة العمومية للصحة سكيدة	مصلحة دار السكري، العيادة المتعددة الخدمات لفلة، رمضان جمال، الحقائق، بوشطاطة، حمادي كرومة، علي بوفيس، عين الزيت، بركات الزهرة، وسط المدينة، ساحة الشهيد عيسات ايدير، دار المسنين، بلدية الحقائق، دائرة الحدائق، دائرة رمضان جمال، مقر الولاية	المواطنين
مضاعفات مرض داء السكري والصيام والسكري	تحت اشراف المؤطر: سمراء الطيب مثقف صحي من مخابر (vital care)	دار السكري	مرضى السكري
أضرار التدخين والمخدرات في الوسط المدرسي	جمعية مكافحة التدخين والمخدرات والحرقاة رفقة وحدة المساعدة على الاقلاع عن التدخين ووحدة الكشف والمتابعة المدرسية	متوسطة ابن جبير ثانوية سوامس صالح ثانوية حسين بولوداني	التلاميذ
أضرار التدخين و المخدرات	وحدة الكشف والمتابعة المدرسية تحت اشراف الاخصائية النفسية التابعة للمؤسسة	متقن عبد السلام بودبة ثانوية لكحل صالح بوزعرورة ثانوية بلعشية محمد حمادي كرومة	التلاميذ
أضرار التدخين	وحدة المساعدة على الاقلاع تحت الطيبة التابعة للمؤسسة	متوسطة الواهم مصباح عمار حمادي كرومة متوسطة بوختالة السعيد حمادي كرومة ثانوية حمادي كرومة	التلاميذ
مكافحة	المركز الوسيط لمعالجة الادمان بالتنسيق مع	مركز التكوين والتمهين عيسى	المتربين

المخدرات	المركز الثقافي الاسلامي سكيكدة	بوكرمة	والممتهنين	وتوزيع مطويات
صيام رمضان دون مضاعفات لمرضى السكري	مديرية الصحة والسكان سكيكدة بمساهمة المركز الطبي الاجتماعي ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، المؤسسة العمومية الاستشفائية، المؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحرارة، مجموعة من الجمعيات النشطة لولاية سكيكدة	مقر الادارة المحلية	عمال وموظفي مقر الولاية	تقديم نصائح وارشادات طبية وتوزيع مطويات
الكشف المبكر عن داء السكري وارتفاع ضغط الدم	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة	أبواب مفتوحة ابتداء من 20 مارس إلى غاية 30 مارس	المواطنين	تقديم نصائح وارشادات طبية وتوزيع مطويات
العنف و الآفات الاجتماعية في الوسط المدرسي	الاخصائي النفسي تابع للمؤسسة	ثانوية أول نوفمبر	التلاميذ	تقديم نصائح وارشادات طبية وتوزيع مطويات
الادمان على المخدرات والعنف في الوسط الجامعي	المركز الوسيط لمعالجة الادمان بالتنسيق مع جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	الطلبة	الحملة الوطنية لمكافحة المخدرات والعنف داخل الحرم الجامعي
الحوادث المنزلية	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة	الملعب البلدي بوشطاطة الساحة العمومية رمضان جمال المراقبة الصحية عبر الحدود العيادة متعددة الخدمات بني بشير، فاطمة أرتيلاني، بورفيس علي، وسط المدينة	الأطفال المواطنين	توزيع مطويات
الحوادث المنزلية	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة بالتعاون مع مديرية التجارة وترقية الصادرات و الحماية المدنية	ساحة اول نوفمبر	المواطنين	توزيع مطويات

الوقاية من التسمم الغذائي	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	المطاعم والمحلات التجارية	المواطنين	توزيع مطويات
الوقاية ومكافحة الادمان	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	مسجد الفرقان مسجد بني بشير	النساء الرجال	توزيع مطويات
استهلاك الأدوية	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	العيادة متعددة الخدمات بوشطاطة، الحدائق، علي بورفيس، وسط المدينة، الساحة العمومية رمضان جمال، بني بشير، المراقبة البحرية عبر الحدود، بركات الزهرة، فاطمة أرتيلاني	المواطنين	توزيع مطويات
استهلاك الادوية في الوسط المدرسي	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	متقن يوراس عباس	التلاميذ المواطنين	توزيع مطويات
استهلاك الادوية	المؤسسة للصحة سكيكدة بمشاركة جمعية أصدقاء المريض	العمومية الجوارية	ساحة الشهداء عيسات ايدير	المواطنين	توزيع مطويات
الصحة والنظافة في الوسط المدرسي	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	ثانوية المجاهد المتوفي صالح مرسي الحدائق	التلاميذ	توزيع مطويات
الصحة والنظافة	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	العيادة متعددة الخدمات بوشامة، لساق عبد الحميد، بركات الزهرة، ساحة الشهداء عيسات ايدير، الحدائق، فلفلة، بني بشير، وسط المدينة، رمضان جمال، فاطمة أرتيلاني، المركز الوسيط لمعالجة الادمان، و وحدة المساعدة على الافلاع عن التدخين	المواطنين	توزيع مطويات
الصحة والنظافة	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	مديرية التجارة	المواطنين	توزيع مطويات
حماية الأمومة والطفولة	المؤسسة للصحة سكيكدة	العمومية الجوارية	العيادة متعددة الخدمات بوشطاطة، الحدائق، مسجد الرحمن الحدائق، مسجد	المواطنات	توزيع مطويات

		الايمان، مناطق الظل		
التغذية الصحية الوسط المدرسي في	وحدة الكشف والمتابعة بوزغاية	متوسطة بوزغاية	التلاميذ	توزيع مطويات
الوقاية ومكافحة الادمان	المؤسسة العمومية للصحة سكيكدة	مسجد عمر بن الخطاب الممرات	المصلين	تقديم نصائح وارشادات
نحو صيام				

- مناوبة نهاية الأسبوع للأطباء والشبه الطبيين مصنفة حسب الجدول التالي:
- السلك الشبه الطبي تصفح الرابط: <https://www.facebook.com/direpsp>

جدول المناوبة الخاص بالسلك الشبه الطبي			
التاريخ	السلك الشبه الطبي	اسم العيادة.....	
		اليوم	مناوبة الليلية
.....	مساعد جراح أسنان		
	المخبر		
	الاشعة		
	علاج عام		

- سلك الممارسين الطبيين تصفح الرابط <https://www.facebook.com/direpsp>

جدول المناوبة للسلك الممارسين الطبيين			
التاريخ	مدير المناوبة	اسم العيادة.....	
		اسم الطبيب العام	اسم جراح الأسنان
.....			

- المناوبة الليلية ومناوبة نهاية الأسبوع والأعياد الدينية والوطنية حسب كل شهر مصنفة في الجدول التالي:

اسم الدائرة والبلدية	نوع الاختصاص للأطباء المختصين	المناوبة	ملاحظة
	والعامون الخواص اختصاص	مناوبة نهاية	

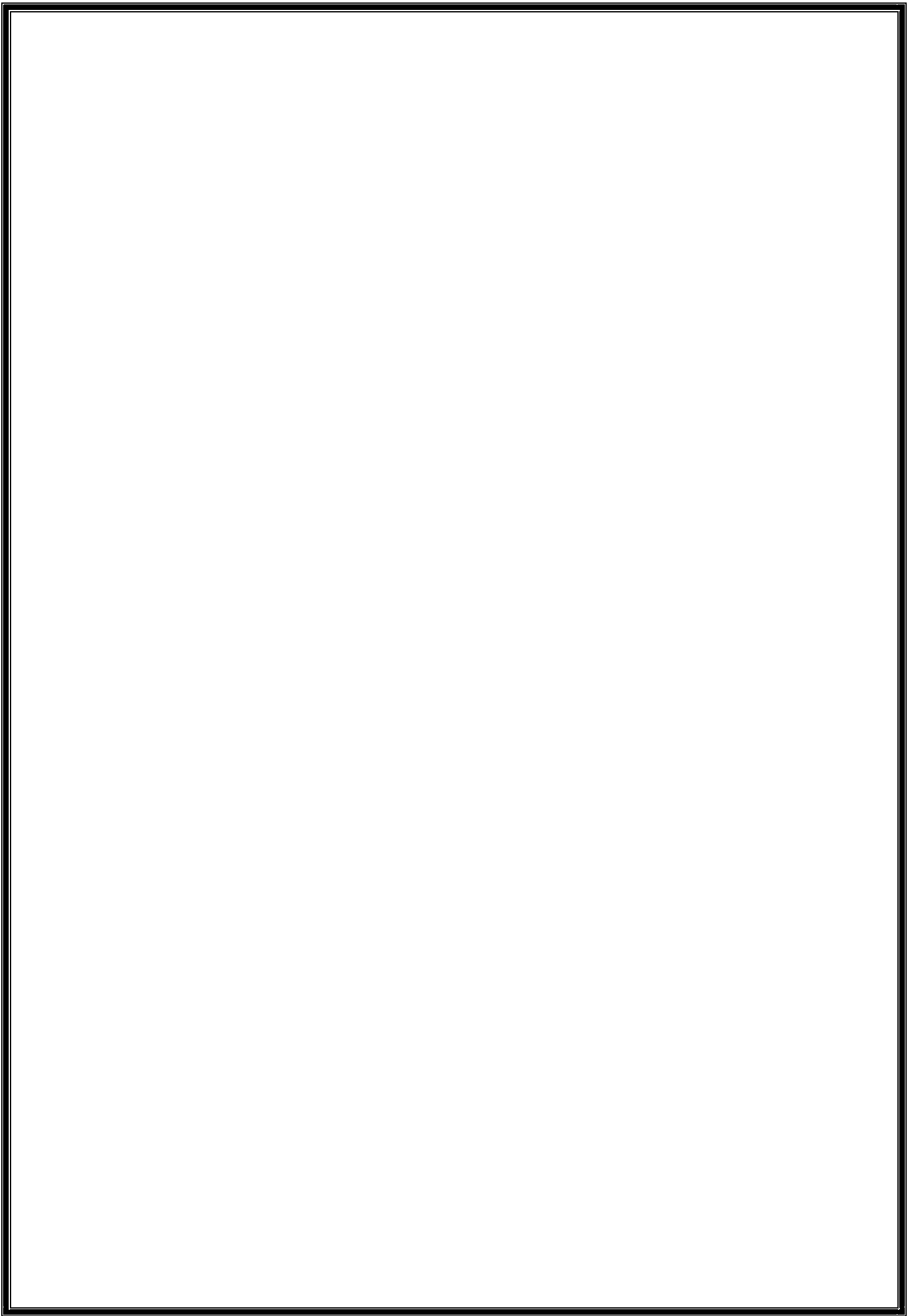
	الأسبوع والأعياد الدينية والوطنية	الليبية		
اسم الطبيب، العنوان، الهاتف، يوم المناوبة، التوقيت			الأمراض العقلية، طب العيون، جراحة وأمراض العظام، أمراض الأذن، الأنف والحنجرة، جراحة الفك والوجه، الأمراض الداخلية، طب القلب، جراحة المسالك البولية، طب الأطفال، أمراض النساء والتوليد، طب الأشعة	دائرة الحروش بلدية الحروش، بلدية صالح بوالشعور، بلدية سيدي مزغيش
			طب الأطفال، طب العيون، الأمراض العقلية، أمراض العظام، جراحة أمراض العظام، طب الأشعة، أمراض النساء والتوليد	دائرة تمالوس بلدية تمالوس بلدية أم الطوب بلدية كركرة بلدية عين قشرة
			أمراض النساء والتوليد، الجراحة العامة، جراحة العظام، جراحة وإمراض العظام، طب الأطفال، طب الأشعة، الأمراض الصدرية والتنفسية، طب العيون، الانعاش و التخدير، الأمراض العقلية، أمراض الغدد، الأمراض الداخلية	دائرة القل بلدية القل
			طب الأطفال، أمراض الأذن، الأنف والحنجرة، طب الأشعة، أمراض النساء والتوليد، طب العيون، الجراحة العامة، جراحة أمراض العظام، جراحة العظام	دائرة عزابة بلدية عزابة بلدية عين شرشار بلدية بن عزوز بلدية بكوش لخضر
			أمراض الغدد، الأمراض الداخلية، طب العيون، طب الاطفال، جراحة الاطفال، الأمراض الصدرية والتنفسية، أمراض النساء والتوليد، طب العيون، أمراض الأعصاب، جراحة الأعصاب، الأمراض العقلية، الجراحة العامة، جراحة المسالك البولية، طب القلب، أمراض الأذن، الأنف والحنجرة، جراحة الفك والوجه، جراحة وأمراض العظام، طب الأشعة	دائرة سكيكدة بلدية سكيكدة بلدية حمادي كرومة بلدية فلفلة بلدية رمضان جمال بلدية الحقائق

- المناوبة الليبية للصيدلة و الصيدالة الخواص، والمناوبة الليبية لمخابر التحليل ومناوبة مخابر التحليل الطبية حسب كل شهر مصنفة في الجدول التالي:

اسم البلدية	الدائرة أو	اسم الصيدلي	ولقب	العنوان	الهاتف	أيام المناوبة	ملاحظة
----------------	------------	----------------	------	---------	--------	---------------	--------

				المناوب	
التوقيت					

أهم مكونات الصفحة: اسم الصفحة، صورة الغلاف، علامة التوثيق الزرقاء، معلومات عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، صور مقاطع زر الإعجاب عدد المعجبين عدد المتابعين رابط الموقع الإلكتروني للمؤسسة دعوة الاشخاص للإعجاب بالصفحة شريط الاحداث الحائط إرسال رسالة.



التحليل الكمي والكيفي لفئات الشكل في الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة -1
الجوارية سكيكدة

جدول رقم (01): يمثل فئة تصميم الصفحة "العناصر التعريفية"

غير متوفرة	متوفرة	العناصر التعريفية
	•	الصورة المصغرة
	•	صورة الغلاف
	•	قسم المعلومات
	•	قسم المزيد



نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) توفر جميع العناصر التعريفية لتصميم الصفحة، والمتمثلة في صورة مصغرة، صورة الغلاف، قسم المعلومات، قسم المزيد.

وهذا يرجع إلى حرص المكلف بالإعلام والاتصال على مستوى إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على تأكيد هوية الصفحة وتجسيد الاتصال البصري لأن هذه العناصر تساعد في خلق تصور فعلي عن الصفحة لدى المتتبعين، وتعمل كذلك على جذب الانتباه نحو الصفحة.

جدول رقم (02): يوضح معلومات حول الصفحة

معلومات حول الصفحة	متوفرة	غير متوفرة
عنوان المؤسسة	•	
رقم الهاتف	•	
تاريخ التأسيس	•	
وظيفة الصفحة	•	
البريد الإلكتروني	•	
موقع الويب	•	

الصحة الجوارية سكيكدة

21 K J'aime • 23 K followers



المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة في خدمتكم. جنباً

Message

Aime déjà

...

Publications

À propos

Photos ▼

Mer

Détails

- Page** · Admin de santé
- Skikda, Algeria حي 700 مسكن
- 038 74 30 03
- santeskikda2021@gmail.com
- Pas encore évalué (3 avis)
- Voir la section À propos de الصحة

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن صفحة المؤسسة تتضمن قسم المعلومات حول الصفحة وهي : عنوان المؤسسة، رقم التأسيس، وظيفة الصفحة، البريد الالكتروني، موقع الويب.

يتضح مما سبق حرص المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على إدراج المعلومات المهمة بخصوص المؤسسة وهي مهمة تدخل في إطار التعريف بالصفحة، وحضور البريد الالكتروني دليل على أهميته في تحقيق التفاعلية مع الجمهور، ويرجع سبب ذلك اهتمام المؤسسة بهذه الوسيلة، واستخدامها للتواصل مع الجمهور.

جدول رقم (03): يوضح علامة التوثيق الزرقاء

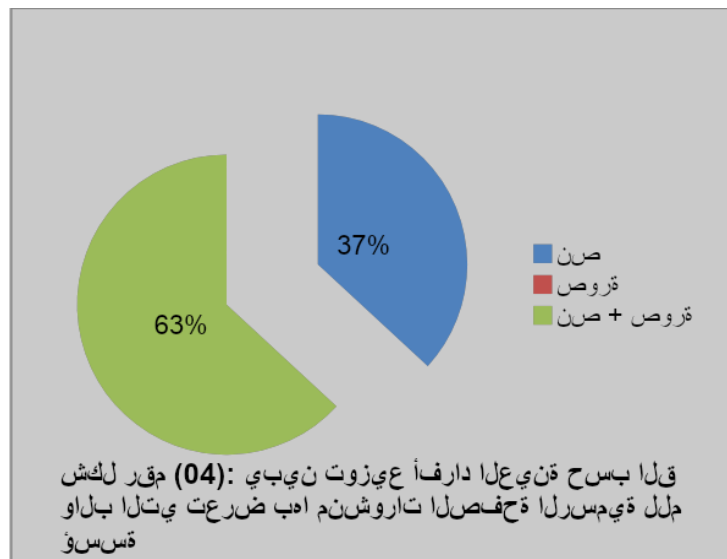
علامة التوثيق الزرقاء	صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة
متوفرة	
غير متوفرة	.

يلاحظ في الجدول أعلاه عدم توفر علامة التوثيق الزرقاء في صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على الفايسبوك، بالرغم من توفر جميع العناصر التعريفية لتصميم الصفحة ، وقسم المعلومات كما وضحناه في الجدول رقم (01) و (02) لأن توثيق الصفحات عبارة عن اعتراف لإدارة الفايسبوك بأن هذه الصفحة هي الصفحة الرسمية ويمكن الاعتماد عليها في أخذ البيانات والمعطيات الموثوقة التي يمكن الاعتماد عليها للحصول على الاخبار بكل شفافية ومصداقية كما تمكن علامة التوثيق على الحصول على عدد كبير من المتابعات وتسمح بخلق جو من الثقة المتبادلة بين الصفحة ومتابعيها، وهذا ما يسهم في زيادة عدد المتابعين على الصفحة، والذي يقود بدوره لزيادة التفاعل، وبالتالي لن تتعرض الصفحة للإغلاق، وتدخل بذلك الصفحة في قائمة التوصيات ، وهذا ما لمسناه حين تصفحنا للصفحة الرسمية لوزارة الصحة الجزائرية توفر العلامة الزرقاء.

لكن للأسف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة لا ترتقي إلى مستوى يؤهلها أن تكون صفحة رسمية يعتمد عليها من خلال الهوية المرئية التي تقدمها، فلا بد أن تكون ساهرة على خدمة الصحة، وبما تقتضيه الصفحة.

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب القوالب التي تعرض بها منشورات الصفحة الرسمية للمؤسسة

النسب المئوية	التكرار	القوالب التي تعرض بها المنشورات
36,84%	7	نص
0%	0	صورة
63,15%	12	نص + صورة
99,99%	19	المجموع



تشير البيانات والمعلومات الإحصائية في الجدول رقم (04) عن اختلاف الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة في عرض قوالب منشوراتها على صفحتها الرسمية من خلال شبكة الفايبروك، حيث أنها نشرت 63,15 % من المواضيع في شكل نص + صورة، في حين كانت 36,84 % كانت على شكل نص فقط ، وما نلاحظه أنا النسب كانت متقاربة، في حين انعدام المنشورات الخاصة بصور فقط .

مما سبق قد يتبين لنا اعتماد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة بنسبة مرتفعة في منشوراتها نص + صورة ، قد يعود في اعتبارنا إلى الأهمية البالغة للنص في مضمون أي رسالة اتصالية مع ما تقدمه الصورة من دلالات ومعاني تدعم وتضفي الوضوح في الرسالة الاتصالية مما يسهل فهمها وايصالها للجمهور المتلقي بأكبر نسبة ممكنة ، و تجسيد العملية التكوينية على الواقع الافتراضي.

كما لاحظنا أيضا أن المؤسسة كانت تركز في محتويات الصور التي تنشرها عبر صفحتها في الفايبروك إلى أن الصور المرفقة تحمل كتابات ورسومات وأشخاص، تكون مفهومة وتستطيع الوصول إلى الجمهور المستهدف بسهولة ويسر، فهي قد تؤثر تأثير كبير في العملية الاتصالية، ويمكن تفسير ذلك ربما يكون لطبيعة تأثير الصورة في ذهن المتلقي فالصورة التي تحتوي على كتابة ورسومات وأشخاص تجذب الانتباه الكلي للمتلقي، وتكون أكثر دقة ووضوح مما يساعد متلقي الرسالة في فهم واستيعابه الجيد لمضمون الرسالة (العملية التكوينية) المتعرض لها، والصورة تدخل إلى الذاكرة بطريقة أسهل من الكلام أو العبارات المكتوبة سهولة تمييز الرسالة الصورية واستيعابها ومدلولاتها، كما يوجد استخدام الألوان والرموز يجذب الانتباه، ويثير الاهتمام والرغبة كما هناك تجسيد الرسوم، والأشكال عبر استخدام وسائل العرض الايضاحي، فالرسوم المفعمة بالألوان توفر الجهد والوقت على المتلقي وتحفزه على الاستجابة.

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب يوضح مساحة المنشورات

النسب المئوية	التكرار	مساحة المنشورات
63,15%	12	منشورات قصيرة مع صور
5,26%	01	منشورات متوسطة
31,57%	06	منشورات طويلة
99,98%	19	المجموع



من خلال المعطيات الرقمية المبينة في الجدول رقم (05) نلاحظ أن المنشورات قصيرة مع الصور أخذت النسبة الأعلى من المنشورات بنسبة 63,15%، وجاءت في المرتبة الثانية منشورات طويلة بنسبة 31,57% أما المنشورات المتوسطة فقد كانت بنسبة 5,26% وهي النسبة الأقل.

وربما يعود سبب اعتماد المؤسسة على منشورات قصيرة مع صور التي تعد ميزة من ميزات شبكة التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك، حيث أن الأخبار والمعلومات على شبكات التواصل الاجتماعي تكون موجزة ودقيقة وغزيرة بالمعلومات وهو ما يفضلها الجمهور، وتلعب المنشورات القصيرة دورا كبيرا في التفاعل والمشاركة في الصفحة الرسمية للمؤسسة مع الجمهور، حيث لا تجعل قارئ المنشور يشعر بالملل، فالمكلف بالإعلام والاتصال يبرز العملية التكوينية بموجز وتجسيد ذلك عن طريق الصور.

كما اعتمدت المؤسسة في نشرها للمنشورات الطويلة المرسلّة من وزارة الصحة والسكان الجزائر العاصمة إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة لنقل البيانات والمعطيات المفصلة، والتأكيد على ضرورة توفر كل المستلزمات المادية والمالية والمعنوية، التي يتحتم تزويد المتكويّن بها في محتوى البرنامج التكويني وتطبيق كافة الإجراءات في العملية التكوينية.

وجاءت في المرتبة الأخيرة المنشورات المتوسطة المرسلّة من وزارة الصحة والسكان الجزائر العاصمة إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة تحتوي أيضا على معلومات مفصلة قليلا حول محتوى البرنامج التكويني إذ تكون واضحة وسهلة الاطلاع.

جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في المنشورات

النسب المئوية	التكرار	اللغة المستخدمة في المنشورات
42,10%	08	اللغة العربية
36,84%	07	اللغة الفرنسية
21,05%	04	المزج بين اللغة العربية و اللغة الفرنسية
99,99%	19	المجموع



الصحة الجوارية سكيكدة
7 févr. à 10:10

Objet : AS/ de la formation sur « L'identification, l'analyse et la maîtrise du risque infectieux chez le personnel de santé ».

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de formation continue de l'année 2023, la Direction de la Formation organise une session de formation en ligne sur « L'identification, l'analyse et la maîtrise du risque infectieux chez le personnel de santé », le 09 janvier 2023 à 09h30.

A cet effet je vous demande d'arrêter les modalités pratiques (espace adéquat / Visio conférence) pour contrôler cette opération et d'informer les spécialistes en médecine du travail de votre wilaya à participer à cette session de formation.

Par ailleurs, je porte à votre connaissance que la plate forme de visioconférence « zoom » sera utilisée et les informations d'accès sont les suivantes :

* ID de réunion : 7363575656
* Code secret : 588562

في إطار تجسيد برنامج تحسين المستوى و تجديد المعلومات للموظفين التابعين لقطاع الصحة نظمت وزارة الصحة يوم تكويني لفائدة الأطباء تحت عنوان "les médicaments essentiels" pour un meilleur accès au soins عن طريق تقنية التحاضر المرئي الشكر موصول إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الحصة.

تشير الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (06) أعلى نسبة من النصوص في المنشورات كانت اللغة العربية هي المهيمنة وبلغت نسبتها 42,10 % ثم تليها نسبة 36,84 %، وحلت في المرتبة الأخيرة فئة المزج بين اللغة العربية و اللغة الفرنسية بنسبة 21,05 %.

قد يعود سبب هيمنة اللغة العربية في أغلب منشورات المؤسسة إلى أن اللغة الرسمية الأولى للدولة الجزائرية، كما يعود أيضا الاستخدام الكبير للغة العربية في المؤسسة وقدرتها على إيصال الرسالة والمعلومات اللازمة حول تنفيذ العملية التكوينية ومختلف مواضيعها إلى نطاق واسع من الجمهور وإيضاح الفكرة، حيث أن المجتمع الجزائري وخصائصه تفرض على القائم بالصفحة التفكير في خلق نوع من الانسجام والفهم للرسالة، ويعود السبب أيضا استخدام اللغة العربية إلى المجتمع وبيئته الثقافية والاجتماعية وتعد اللغة العربية من مقومات هوية المجتمع الجزائري، فهي تعكس مختلف أساليب التواصل بين الأفراد وتؤثر بشكل فعال في الجمهور، وبالتالي تكون مصاغة بلغة سليمة ومفهومة وواضحة.

وتحل في المرتبة الثانية اللغة الفرنسية بنسبة 36,84 % وهذا باعتبارها اللغة الأجنبية الأولى في الجزائر ومعظم الإدارات تستعملها في مختلف المعاملات الإدارية، وتتطلب مهارات فكرية ومعرفية عالية إذ جل المتكويّن أخذوا تكوينهم باللغة الفرنسية، والتخصص الطبي يفرض ذلك، وارتفاع نسبة أصحاب التخصصات العلمية بين العاملين خاصة قطاع الخدمات لأهميته ونذكر على سبيل المثال المؤسسة الصحية .

وجاءت في المرتبة الأخيرة المزج بين اللغة العربية واللغة الفرنسية يرجح أن القائم بالإعلام والاتصال يريد التنوع في اللغات المستخدمة في المنشورات قد يرجع إلى طبيعة الجمهور الجزائري الذي يتميز بالتنوع اللغوي ، والصراع اللغوي فهو مظهر من مظاهر الحياة اللغوية الطبيعية في المجتمع الإنساني، فمتى اجتمع لغتان في بلد واحد لا مناص من تأثر كل منهما بالأخرى، ووضع عنوان التكوين كما جاء في الرسالة المرسلة من وزارة الصحة والسكان الجزائر العاصمة إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة بكل مصداقية، وخلق الثقة بين المؤسسة والجمهور، فحسب نظرية ساير " إن اللغة هي دليل للواقع الاجتماعي بحيث أن الناس أو الشعوب التي تستخدم لغات مختلفة كانت بالفعل تشعر بواقع اجتماعي مختلف".

جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة طبيعة مضامين التكوين الموجودة في المنشورات

طبيعة مضامين التكوين	التكرار	النسب المئوية
تكوين متواصل	03	15,78%
تكوين الكتروني	16	84,21%
المجموع	19	99,99%



الصحة الجوارية سكيكدة

18 janv. à 11:10 ·

...

في إطار تحسين المستوى و تجديد المعلومات ضمن المخطط المحلي للتكوين المتواصل لسنة 2023 .
نظم مكتب التكوين اليوم 18 جانفي 2023 على مستوى مقر المؤسسة دورة تكوينية لصالح #المرضى التابعين
#للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة تحت عنوان
"#النظافة الاستشفائية"
من إعداد و تقديم: الأنسة #بن_عزيزة_بشري

يتبين من خلال معطيات الجدول رقم (07) المتعلق بطبيعة المضامين الموجودة في المنشورات حيث حصلنا على نسبة 84,21 % الخاصة بالتكوين الالكتروني والتي تمثل أعلى نسبة ، ثم تليها نسبة 15,78 % المتمثلة في التكوين المتواصل التي تنظمه خلية التكوين بالمؤسسة الصحية.

ويمكن تفسير هذه النتائج أنه ينحصر مضمون التكوين على تكوين الكتروني أكثر في العملية التكوينية بحيث ظهور تقنيات وأساليب جديدة، و تطوير تطبيقات ملائمة وجيدة في العمل عن طريق تقنية التحاضر المرئي (zoom)، وهو وسيلة فعالة لتقديم التكوين في وقت قصير لأكثر عدد من الأفراد هذا النوع يسعى لتقديم معلومات حقيقية وحقائق، مفاهيم، ومبادئ ونظريات عبر كامل التراب الوطني

(58 ولاية) واعتبار العاملين في المؤسسة الصحية كعائلة واحدة، ودعوتهم لحضور اليوم التكويني لتحقيق انجازات ونتائج استثنائية ، وهو يعد من بين الاتصالات الرأسية تتساب الرسائل مثل التعليمات والتوجيهات من المستويات الادارية العليا (وزارة الصحة الجزائر العاصمة) إلى المستويات الادارية الدنيا (المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة) ، وهذا النوع قد يحمل في طياته استراتيجيات جديدة لتنفيذ الأعمال ومبادرة الادارة للتطوير وتوضيح الاهداف وغيرها ، حيث تتضمن الرسائل تنفيذ العملية التكوينية التي توجه إلى جمهور محدد وفق توجيهات خاصة بكيفية انجاز البرنامج التكويني الخاص بكل سلك لتحسين الجودة ، وأهمية المنافسة على أساس الرقي بالقطاع، فتعطي الدولة أهمية للفرد كمورد لا بد الحفاظ عليه وتطويره من خلال توفير صيغ جديدة كالتكوين الالكتروني (الانتقال حاسوبيا) يعني أن الفرد خلال تكوينه يقوم بالتواصل وتطوير مهاراته عن طريق شبكة حاسوبية دون الانتقال إلى خارج مكان العمل (كما أشار اليه هابرماس في نظريته الفعل التواصلية) ، فهو بذلك اختصار المسافة (حسب ماكلوهان أصبح العالم قرية صغيرة) ، والجهد والمال لهذا لجأت إليه الدولة الجزائرية وبالأخص في الآونة الأخيرة.

ونجد التكوين المتواصل الذي يأتي في المرتبة الثانية ، والتي تنظمه خلية التكوين وفق رزنامة وميزانية مخصصة فتولي المؤسسة من خلال تقديم المعرفة ، وشرح للفرد كيفية العمل بصورة فعلية، فكل جزئية من جزئيات العمل يجب أن توضح خلال العملية التكوينية، وتعطي الفرصة للفرد للاستفسار عن أي شيء يريده، وتوفير فرص اكتسابه لخبرات تزيد من قدرته على أداء عمله من خلال تقديم الارشادات والتوجيهات المتعلقة بالتكوين الفني والمتخصص أو الاداري حسب كل تخصص، فيحدث المواءمة بين الفرد والجماعة والمؤسسة ، وارتباط الروح المعنوية للعاملين بإنتاجيتهم، وخصوصية المؤسسة تستدعي معرفة احتياجات المتكويين في تصميم، وتنفيذ، وتقييم التكوين وفق خطة مدروسة يشرف عليها متخصصين في هذا المجال، وتكاليف محددة، فمن المعقول أن تكون المؤسسة جميع الأسلاك دفعة واحدة، لأنه يتطلب منها ميزانية ضخمة، فنجد التفاعل وتبادل الأفكار والمعاني والمعلومات والآراء بين المتكويين، كما تبين لنا من خلال ملاحظتنا لسير العملية التكوينية في قاعة الاجتماعات وجدود وسائل متطورة كالعرض الايضاحي في استخدام مؤطر التكوين له، والشرح المفصل لمواضيع مختلفة تخص كل سلك ، فقد تساهم في تنمية كفاءة المتكويين المهنية في مختلف التخصصات .

ثانيا: التحليل الكمي والكيفي لفئات المضمون في صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

جدول رقم (01) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواضيع المنشورات الخاصة بصفحة المؤسسة

مواضيع المنشورات	التكرار	النسب المئوية
الأمراض المزمنة	05	26,31 %
تشخيصية	02	10,52 %
لقاحات	01	5,26 %
الرعاية الصحية	04	21,05 %
تكوين خارجي	02	10,52 %
النظافة الاستشفائية	05	26,31 %
المجموع	19	99,97 %



الصحة الجوارية سكيكدة

19 janv. à 09:56



الصحة الجوارية سكيكدة

9 janv. à 10:41

في إطار تجسيد برنامج تحسين المستوى و تجديد المعلومات للموظفين التابعين لقطاع الصحة نظمت وزارة الصحة يوم تكويني لفائدة الممرضين تحت عنوان "#النظافة الاستشفائية" عن طريق تقنية التحاضر المرئي الشكر موصول إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الحصة.

في إطار تحسين المستوى و تجديد المعلومات ، نظم مكتب التكوين المتواصل التابع #للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة يوم دراسي تكويني لفائدة الأخصائيين النفسانيين بعنوان " التشخيص الكلينيكي لإضطراب طيف التوحد" تحت إشراف الدكتورة #حمرالراس_بسمه مختصة في الطب العقلي للأطفال ،وسط

من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة عبر صفحتها على الفايسبوك تعتمد على استخدام مواضيع مختلفة ومتنوعة في منشوراتها، بيد أنها اعتمدت بنسب متساوية على الموضوعات التي لها علاقة بالأمراض المزمنة، والنظافة الاستشفائية، وذلك للأهمية الكبرى لها في نظر المؤسسة خاصة بعد التفشي الخطير للجائحة التي اجتاحت معظم دول العالم ، وبما فيها الجزائر بنسبة 26,31 % ، وجاءت بعدها في المرتبة الثانية الرعاية الصحية بنسبة 21,5 % ، وتلتها بعد ذلك فئة تشخيصية ، وتكوين خارجي بنسبة 10,52 % ، وأخيرا جاءت فئة لقاحات بنسبة 5,26 %.

ويرجع سبب اهتمام المؤسسة بالتركيز على تحديد الموضوعات التي يتضمنها البرنامج التكويني بدقة، فهي تقوم بترتيب أولويات المواضيع التي تنشرها للجمهور حسب نظرتها، وذلك بالتركيز على قضايا معينة دون أخرى (الأكثر أهمية، المهم، الأقل أهمية)، وتحدد ماذا يقرأ ، أو ماذا يشاهد الجمهور على وسائل الاعلام التفاعلي كشبكة التواصل الاجتماعي، فهذا يدل على أهداف أولويات القائمين على

الصفحة ، وكل هذا يصب في نفس النقطة ألا وهي احداث الاقناع لدى المتلقي، فيتعين أن تكون المادة التكوينية ترجمة صادقة لاحتياجات المؤسسة، والمادة العلمية والعملية للبرنامج، فتناسب مع القدرات العلمية والفنية للمكونين، وأن تكون المواضيع مستمدة من واقع المجتمع، واستنادا للأرقام و الإحصائيات الواردة في الجدول يتضح جليا في فئة المواضيع اختيار الأمراض المزمنة، والنظافة الاستشفائية بالإضافة إلى الرعاية الصحية ليست وليدة الصدفة بل من أجل المحافظة على سلامة أفراد المجتمع الجزائري بالإضافة إلى اطلاعهم بكافة الإجراءات والأساليب الوقائية من تباعد اجتماعي، غسل اليدين باستمرار، ارتداء الكمامة ، تجنب المصافحة ، عدم الخروج من المنزل إلا للضرورة من أجل القيام بالحملة التحسيسية وذلك يصب في مصلحة المواطن بالدرجة الأولى، و تسعى الدولة من خلال استراتيجياتها الوقوف على مدى جاهزية واستعداد المؤسسات الصحية و أطقمها الطبية والشبه الطبية بكافة الأعمال الموكلة لها، حيث يقومون بالأداء الفعلي لكثير من المهام التي تعجز الآلة على القيام بها، " وكما جاء في البيان الصادر من وزارة الصحة يوم الاثنين 2023/01/16 عن تنظيم أيام تكوينية عبر ربوع الوطن في اطار تنفيذ الاستراتيجية القطاعية المتعلقة بالتكوين المتواصل وتحسين الكفاءة لمستخدمي الصحة فئة المرضى، والشبه الطبيين والرامية إلى تحسين الرعاية الصحية، و تهدف هذه الايام التكوينية إلى تعزيز مهارات الممرضين في مجال الوقاية ومراقبة العدوى المرتبطة بالعلاج وكذا تسيير العلاج على مستوى مصالح الاستعجالات "، كما يضيف البيان " التذكير بالقواعد والتوجيهات الوطنية بشأن النظافة البيئية في المؤسسات العمومية والخاصة للصحة، مع تحديد أدوار ومسؤوليات شبه الطبيين والعمل على تنمية مهاراتهم في مواجهة الحالات الاستعجالية المختلفة"، وارتفاع نسبة أصحاب التخصصات العلمية بين العاملين مما وسع حجم قطاع الخدمات الصحية لأهميته خاصة أنه قطاع حساس، فمن وجهة نظر باك فإعطاء أهمية خاصة للعنصر البشري حيث يتناول الانسان من جوانبه المختلفة الفيزيولوجية، النفسية والاجتماعية وهذا ما لمسناه في تقديم عروض خاصة بالتكوين خارج الوطن، والفرد يتكون من الجسم، العقل ، الروح، وخاصة الروح بحيث العناية بها لتحقيق كفاية إنتاجية أكبر للإنسان، فلا بد الاهتمام بالعوامل النفسية والإنسانية والاجتماعية للعامل، وتحديد معايير لإنجاز و توفير الحوافز المادية لتحفيز عمال الصحة كما تحديد الأسلوب لكل عامل لأداء عمله وضرورة تدريبه على ذلك الأسلوب ، كذلك يرجح تحسين بيئة العمل لكثير من العاملين من خلال توفير فرص اكتساب الفرد لخبرات تزيد من قدرته على أداء عمله، وهذا ما وجدناه في فئة لقاءات و المكون له دور في نجاح او فشل برنامج التكوين ولزيادة فعالية المكونين لابد من توفر الخبرة اللازمة والمعرفة بالعمل والاحاطة الشاملة بموضوع التكوين.

جدول رقم (02) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الهدف من التكوين الخاصة بصفحة المؤسسة

الهدف من التكوين	التكرار	النسب المئوية
------------------	---------	---------------

التوجيه و الرعاية	06	31,57%
تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف و المعلومات	09	47,36%
تطوير و تنمية الخدمات الصحية	04	21,05%
المجموع	19	99,98%



نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، تركز في اغلب منشوراتها على تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف والمعلومات، وذلك بنسبة 47,36 %، وتليها في المرتبة الثانية التوجيه والرعاية بنسبة 31, 57%، وجاء هدف % 21,05 تطوير وتنمية الخدمات الصحية أخيرا بنسبة 21,05 %.

وعليه يتبين من خلال قراءتنا للجدول أعلاه أن صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة تعتمد في استراتيجيتها الاتصالية على اعلام الجمهور بأهدافها من التكوين ، وذلك من خلال نشر الإرسالية المرسله من وزارة الصحة الجزائر العاصمة إلى الجهة المستقبلة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على شكل وسيلة اتصال مكتوب لتنفيذ محتوى البرنامج ضف إلى ذلك تجسيد العملية التكوينية ، وإبراز التكوين المتواصل عن طريق مختلف الصور الملتقطة بزوايا مختلفة، كما ننوه أن المؤسسة لم تبرز فحوى البرنامج التكويني من خلال عرض فيديو للجمهور ليتسنى للجميع الاستفادة من المعلومات القيمة إذ ما لاحظناه ان القائم بالصفحة يفقد في بعض الأحيان لبلوغ المهارة المطلوبة في عرض البرنامج التكويني عن طريق تقنية التحاضر المرئي، وما لاحظناه أن توقيت نشر البرنامج يكون بعد التجسيد، ولهذا لا يستطيع الجمهور المستهدف من الولوج في المنصة الموضوعية بالرقم السري.

مما سبق يتضح لنا ما يلي:

- الصفحة تهدف إلى إعلام الجمهور العام بجزء من تفاصيل تجسيد العملية التكوينية، وهذا ما لاحظناه عند مشاركتنا في الدورة التكوينية من بدايتها إلى نهايتها.
- التأكيد على ضرورة توفر حد أدنى من المعلومات والخبرات التي يتحتم تزويد المتكونين بها في محتوى برنامج التكوين.
- يكون المكون ماهر عن طريق تخطيط، وتنظيم، وتوجيه وتقويم كل من البرنامج والمتكونين، و يكون قادرا على الابداع في مجال تخصصه ومحاولة تطبيق الأفكار بطريقة عملية لتغيير السلوك في الاتجاه الواحد.
- إتاحة الفرصة للمتكونين في المناقشة والمشاركة في البرنامج، حيث أن المشاركة تساعد على ترسيخ ما يتعلمه الفرد من خلال الاتصال المباشر.
- اهتمام المؤسسة الصحية بالعاملين من خلال تكوينهم (رفع الكفاءة)
- يتوجب على المتكون ان يتعلم الجزء ثم الانطلاق إلى الجزء الذي يليه، لأن محتوى الوظيفة المتخصصة التي يتكون عليها الفرد، نوعية المواد، مدى حاجة المؤسسة إلى المتكونين من أجل النهوض بالقطاع الصحي.
- الأفراد الساهرين على التكوين يحددون الأهداف والسياسات، ويضعون الخطط والبرامج من خلال تحسين المستوى، تجديد المعلومات، اكتساب تأهيل مهني، التحضير لامتحانات المهنية.
- من خلال التكوين يعزى المحافظة على استمرار الهيكل التنظيمي، وتقوية العلاقات الانسانية بين العاملين و إمدادهم بكل المعلومات.
- تهدف هذه البرامج إلى العمل على تغيير العقول لدى المتكونين بمختلف أسلاكهم، وتغذيتهم فكريا من خلال ادخالهم في مجموعة من الدورات التكوينية داخل المؤسسة أو خارجها، وفي ورشات العمل قصد تطبيق ما جاء به في الفصول النظرية.

جدول رقم (03) : يبين توزيع أفراد العينة حسب يمثل فئة الجمهور المستهدف من التكوين

الجمهور المستهدف	التكرار	النسب المئوية
سلك الممارسين الطبيين	06	31,57%
السلك الشبه الطبي	06	31,57%
سلك النفسانيين	02	10,52%
الأسلاك المزدوجة	05	26,31%
المجموع	19	99,97%



الصحة الجوارية سكيكة

9 mars à 11:13

في إطار تجسيد برنامج تحسين المستوى و تجديد المعلومات
للموظفين التابعين لقطاع الصحة نظمت وزارة الصحة يوم تكويني
لفائدة الممرضين تحت عنوان "#للنظافة الإستشفائية" عن طريق
تقنية التحاضر المرئي

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de formation continue de l'année 2023, la Direction de la Formation organise une session de formation en ligne sur «L'identification, l'analyse et la maîtrise du risque infectieux chez le personnel de santé», le 09 janvier 2023 à 09h30.

A cet effet, je vous demande d'arrêter les modalités pratiques (espace adéquat / Visio conférence) pour concrétiser cette opération et d'inviter les spécialistes en médecine du travail de votre wilaya à participer à cette session de formation.

تشير البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (03) أعلاه أن صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكة تستهدف بالدرجة الاولى سلك الممارسين الطبيين رتبة طبيب أخصائي، وطبيب عام ، وسلك الشبه الطبيين ويضم رتبة الممرضين، ومساعدى التمريض بنسب متساوية ، وذلك بنسبة 31,57%، وكذلك تستهدف الأسلاك المزدوجة بنسبة 26,31 %، وتستهدف أيضا النفسانيين وجاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 10,52%.

وقد يرجع استهداف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكة لسلك الممارسين الطبيين، والسلك الشبه الطبي بشكل كبير إلى مضامين التكوين (انظر الجدول رقم 1) الذي يحتاج مثل هذه الفئة من أجل إيصال رسالتها الصحية والتوجيهية حول المعلومات المستجدة ، وحرص المؤسسة على اتباع الأوامر من السلطة العليا، وتوفير كل المعلومات الموثوقة والرسمية حول برنامج التكوين كما أشار إليها أرسطو " إقامة البرهان على قضية كلية بالاستناد إلى امثلة جزئية تؤيد صدقها"، وكيفية النهوض بالقطاع خاصة بعد جائحة كورونا كوفيد 19 التي عانت بها الدول على وجه العموم، والجزائر على وجه الخصوص، وبدل كل المجهودات في مواجهة الأزمة الصحية التي عرفتها البلاد، وكيفية التصدي لهذا الوباء من هنا بدأت الدولة الجزائرية التفكير في وضعية استراتيجية محكمة بالاعتماد على وسائل تكنولوجيا حديثة وادخال تقنية التحاضر المرئي (zoom) من أجل جودة الرعاية الصحية، وخدمة الصالح العام، كما اشرنا إليه في الجدول رقم () فيما يخص بطبيعة التكوين ، كما تساهم الدورات التكوينية في تطوير مهاراتهم، وتنمية قدراتهم، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم، و تساهم في اكتساب لخبرات جديدة والالمام بالإرشادات والتعليمات اللازمة، وهذا يتطلب مهارات فكرية ومعرفية عالية لأنه يخاطب العقل، وما يمكن تسميته بمجتمع المعلومات، ولقد عرفه محمد فتحي عبد الهادي بأنه " المجتمع الذي يعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري، وكسلعة استراتيجية ، وكخدمة ، وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوى العاملة مستغلا في ذلك كافة إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبما يبين استخدام المعلومات بشكل واضح في كافة أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بغرض تحقيق التنمية والرفاهية"، في حين نجد أن الأسلاك المزدوجة تشترك في المعرفة العامة والخبرات المشتركة بين الأفراد في المؤسسة أي يجب أن تكون هناك مفاهيم ، أو رموز خاصة بين السلك الطبي والسلك الشبه

الطبي لإحداث التفاهم بينهما، ومدى استيعابهما لمضمون الرسالة، وقدرته على فهمها ومدى تطابق الصورة التي تركتها الرسالة في ذهن المستقبل بالصورة الموجودة في ذهنه كما أشار إليها شرام ، ويمكن في الدور الذي يقوم به الجزء من أجل النسق الاجتماعي الكلي (المؤسسة)، فبذلك لا نستطيع الفصل بينهما لأن الوظيفة تستدعي التقاءهما معاً، فلا نجد طبيب دون مساعد، أي ينطلقان في دورة واحدة، كما تطرق إليه دوركايم في كتابه "تقسيم العمل" حين أشار إلى الدرجة التي يتحدد فيها تخصيص الأعمال والمسؤوليات، وكذا إعداد برنامج متوازن من خلال تنظيم دورات تكوينية، و الرسكلة يستفيد منه سلك النفسانيين على المستوى الوطني خاصة في الدور الذي قاموا به في جائحة كورونا، وتأسيس خلية الانصات للاستماع وتهئية المواطنين، وتقديم النصائح والارشادات، والمرافقة المدرسية، والذي يشرف عليها مختصين في هذا المجال، والمشاركة في الملتقيات العلمية والحملات التحسيسية التي يقومون بها من أجل خلق الاستقرار و التوازن في المجتمع، فيخضع العاملين في هذا النمط التكويني بشكل مستمر ومتواصل أثناء مساهم المهني، فكما جاء في " المؤتمر الدولي الثالث حول ممارسات التدخلات الوقائية والتربوية والعلاجية في علم النفس الصحة: الاجراءات، التطبيقات، الافاق تحت شعار: علم النفس الصحة في خدمة الفرد والمجتمع، فتناول المؤتمر أنواع العلاجات النفسية التي يمكن تطبيقها حسب الحاجة اليها في سياق التكفل الشامل بالمرضى، وعليه لابد من الأخصائي النفسي أن يجمع بين المحتوى العلمي والتطبيقي لعلم النفس عامة وعلم نفس الصحة خاصة من أجل المساهمة في: الوقاية والعلاج و إعادة التأهيل بعد الاصابة بالمرض، تحليل سلوكيات الخطر والبحث في المتغيرات السيكولوجية المساهمة في ظهور وتطور علاج الأمراض العضوية والعقلية، تحسين نظام الرعاية الصحية" ، وهذا ما لمسناه خلال تواجد احدي الباحثين، ومشاركتها في تجسيد العملية التكوينية الخاصة بسلك النفسانيين من خلال تطبيق تقنية التحاضر المرئي (zoom) .

جدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقسيم فئة الإستمالات الاقناعية المتضمنة في المحتوى المنشور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

المجموع		الاستمالات الاقناعية
النسب المئوية	التكرار	
42,10 %	08	إستمالات عقلية
26,31 %	05	استمالات عاطفية
31,57 %	06	استمالات عقلية + عاطفية

المجموع	19	% 99,98
---------	----	---------

حضور معتبر كانت الحصة غنية بالشروحات والنقاش الثري والشكر
موصول إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الحصة.



Alger, le 31 JAN 2023
Mesdames et Messieurs les Directeurs de la Santé et de la Population
des Wilayas (Tous) ainsi que les Wilayas de Chlef, Tlemcen, Sétif-
Béjaïa, Mostaganem, Mascara, Oran, Tissemsilt, Ain-Témouchent et
Relizane
Objet: A/S de l'organisation de la 2^{ème} session de la 13^{ème} journée des soins
infirmiers sur le thème « L'hygiène Hospitalière et la gestion des soins au niveau
des services des urgences ».
Dans le cadre de l'exécution des instructions de Monsieur le Ministre de la
santé, notamment celles liées à la mise en œuvre du Programme d'actions pour la
maladie (P.A.M.), j'ai l'honneur de porter à votre connaissance que la Direction de la
Formation organise, le 16 février 2023, la 2^{ème} session de la 13^{ème} journée des
soins infirmiers sur le thème « L'hygiène Hospitalière et la gestion des soins au
niveau des services des urgences » à l'amphithéâtre du Bloc Pédagogique de
l'EHU d'Oran.

يوضح الجدول رقم (04) توزيع نسب وتكرارات مختلف الاستمالات الاقناعية المستخدمة في الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة ، حيث تحصلت الاستمالات العقلية على أعلى نسبة بنسبة 42,10 % ، بعد تأتي الاستمالات عقلية + عاطفية في المرتبة الثانية بنسبة 31,57 %، في حين احتلت الاستمالات العاطفية المرتبة الثالثة وكانت نسبتها 26,31%.

يتضح من خلال قراءة نتائج هذا الجدول بأن هناك تنوع في استخدام الصفحة لمختلف الاستمالات الاقناعية المتضمنة في منشورات الصفحة محل الدراسة، كما نلاحظ أن الاستمالات العقلية كانت حاضرة بقوة من خلال الارساليات المرسله من وزارة الصحة الجزائر العاصمة إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، فعملت على مخاطبة المجتمع الذي يملك العقل والمعرفة والقدرة على ابتكار الاليات التي تساعد على نجاح عملية التكوين، وبذلك تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم التوجيهات والمعلومات، من خلال نقل المعاني بواسطة الرموز إلى الآخرين تهدف إلى تحقيق غاية في بيئة اجتماعية وثقافية واقتصادية، وهذا قد يعود إلى أن المتصفحين للصفحة يستجيبون للمنشورات المنطقية والعلمية بطريقة جيدة وهذا ما ذهب اليه أرسطو في قوله " أن الخطابة والمنطق يشتركان في طريق التقرير والبرهنة والتنفيذ، فالإقناع الخطابي عنده يقوم على المنطق " ، فلهذا كانت الكتابة هي الأداة أو الوسيلة التي جعلت دورة الحضارة تبدأ، فكانت الخطوة إلى الأمام من الظلام إلى نور العقل.

كما وظفت الصفحة الاستمالات العاطفية التي تهدف إلى التأثير الوجداني في المتلقي من خلال اثاره مشاعره وعواطفه ، فنلاحظ استخدام وسيلة العرض الايضاحي لتبيان الرموز والأشكال و كلمة " شكر موصول " دليل على ذلك.

وتفسير اعتماد الصفحة محل الدراسة على استخدام الصور التي تعتبر دليل ملموس عن الحقائق لما لها في جذب انتباه الجمهور لإضفاء الجاذبية نحوها، وكذا المساعدة في ايصال المعنى وايضاحه من خلال تجسيد العملية التكوينية، فيقول ماكلوهان " العين لا تستطيع أن تختار ما تراه، ولا تستطيع أن ترجو

الأذن أن تتوقف عن الاستماع، فأجسامنا أينما وجدت تشعر، سواء بإرادتنا أو بالرغم منا"، فتعد الرسالة من حيث التصميم والمحتوى وتوقيت نشرها عنصر من عناصر الاتصال الفعال، إذ ينبغي صوغ الرسالة وفق حاجات ورغبات المستلم بحيث تثير انتباهه، واهتمامه، ورغبته، كما لاحظنا أيضا إبراز الأشخاص بوضعيات مختلفة والنقاط الصور بزوايا مختلفة، وكم من مرة ،واستخدام غالبية الفئات وسائل الاتصال الشخصي كالهاتف المحمول عند قيامهم بالعملية التكوينية ،وهذا ما يطلق عليه لغة الجسد فهو اتصال غير لفظي يستخدم الاشارات أو الإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة، فهو قد يكون استخدمه القائم بالصفحة مقصود أو غير مقصود لتعابير الوجه والجسد ، ووضع رموز لإخفاء الوجه، ولنقل اشارات توصي برسالة أو معنى معين، و ربما توجي بأشياء دفيئة لدى مصدرها، ففهم الرسائل الصادرة عن حركات الجسد ليس بالعملية السهلة، فهي تختلف من ثقافة إلى أخرى.

جدول رقم (05) : يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة تفاعل الجمهور على الصفحة الرسمية للمؤسسة
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

1-5 - فئة عدد المعجبين على صفحة المؤسسة

عدد المعجبين	التكرار	النسب المئوية
5-1	0	0 %
10-6	05	26,31 %
15-11	03	15,78 %
20-16	02	10,52 %
أكثر من 20	09	47,36 %
المجموع	19	99,97 %



41

7 commentaires

J'aime

Commenter

Partager

بناءً على معطيات الجدول رقم (5-1) نجد أن نسبة تفاعل الجمهور مع البرنامج التكويني من خلال الصفحة كانت أكثر من 20 إعجاب وتقدر نسبته 47,36 % كأعلى نسبة، وذلك في 09 منشير ، وسجلنا بعدها نسبة 26,31% في فئة ما بين 6 إلى 10 إعجاب ، وذلك في 05 منشير، كما سجلنا نسبة 15,78 % في الفئتين من 11 إلى 15 إعجاب في 03 منشير، ونسبة ضعيفة في الفئتين من 16 إلى 20 إعجاب بنسبة 10,52 % بمنشورين، والفئة من 1 إلى 5 نسبة منعدمة.

ويتضح لنا من خلال ما سبق ان الجمهور العام يتفاعل مع منشورات صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة بشكل متفاوت، وذلك بسبب نشر مواضيع خاصة بالتكوين لم يكن بصفة تواترية ومستمرة ، وهو ما يجعل الجمهور يتلهف للحصول على المعلومات، وما يتضمنه البرنامج التكويني، فالكلمة المنطوقة قد تكون عاطفية أكثر من الكلمة المكتوبة من خلال نشر الارساليات المرسلة من الجهة المرسلة وزارة الصحة الجزائر العاصمة إلى الجهة المستقبلة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة ، كما نلاحظ أن التأثير مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر، وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية من قبل المستقبل وفهمها، فالتأثير هو النتيجة التي يتوجب تحقيقه من قبل القائم بالصفحة أو المؤسسة ويتم بخطوتين الأولى تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.

2-5 - فئة عدد التعليقات على صفحة المؤسسة

عدد التعليقات	التكرار	النسب المئوية
5-1	09	47,36 %
10-6	01	5,26 %
15-11	01	5,26 %
20-16	0	0 %
أكثر من 20	0	0 %
بدون تعليق	08	42,10 %
المجموع	19	99,98 %



يتبين من خلال معطيات الجدول رقم (5-2) أن عدد المنشورات التي تحصلت على تعليقات متتبعي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة على موقع الفايسبوك، حيث حصلت منشورات الفئة من 1 إلى 5 على نسبة 74,36 % والتي كانت في 9 مناشير كأعلى نسبة، وجاءت في المرتبة الثانية فئة بدون تعليق على نسبة 42,10 % في 8 مناشير، ثم الفئة ما بين 6 إلى 10 ، و من 11 إلى 15 بنسبة متساوية وقدرت ب 5,26 % في منشور واحد فقط ، وفي الاخير حلت الفئة من 16 إلى 20، و أكثر من 20 بنسبة منعدمة.

وكل هذا يدل على مدى نقص في تفاعل الجمهور على الصفحة ، حيث أن الجمهور المتبع للصفحة لا يعلق بكثرة على المنشورات التي تكون ضمن برامج التكوين، في حين اكتفى البعض في عدم ابداء رأيه حول المحتوى التكويني، فمحدودية انتشار الأنترنت، كالجودة الرقمية ، قد يرجح أن هناك أفراد محرومين من فرص الانتفاع لهذه التقنية الاتصالية المبتكرة، و ربما أيضا الجاذبية الاعلامية وقوة وسائل الاعلام في لفت الانتباه وجذب الجمهور نحوها ترتبط بالقائم بالاتصال، والوسيلة، والمحتوى، والأساليب من خلالها، ولكل وسيلة جاذبية ، وهذا ما جاءت به أفكار تايلور حول التعاون بين الإدارة والعاملين، إذ قد يكون التنسيق غير كافي لنقص الخبرة لمدير الصفحة على التحكم في هذه الوسيلة، فمن خلال المنشورات التي نشرت حول برامج التكوين لم نلمس تبيان مختلف الأنشطة والمهام التي يقوم بها مسؤولي البرنامج التكويني كاملة، فهناك أنواع كثيرة من التكوين داخلي وخارجي لم يقم بنشرها رغم تكوينهم فعلا، وعرض مؤتمرات الفيديو التي يقوم ببحثها عبر شبكة الفايسبوك فقد تتيح امكانية الحوار والتواصل الشفهي المدعم بالصور والصوت معا عن طريق رابط التحميل، وفي بعض الاحيان بروز لغة صامتة من خلال نشر الصور المتعلقة بالتكوين، فلا بد أن يكون هناك تخطيط، وتصميم جيد لنجاح أو فشل الرسالة الاتصالية، وبالتالي قد يتم انتقاء الرموز أو الشيفرات التي تؤلف الرسالة أو تسهم في صوغها، فقد يستخدم الحروف ويعتمد على الرموز أو دلالات ذات معني مستتر أو ظاهر.

3-5 - فئة عدد المشاركات على صفحة المؤسسة

عدد المشاركات	التكرار	النسب المئوية
5-1	8	42,10 %

10-6	0	%0
15-11	0	% 0
20-16	0	% 0
أكثر من 20	0	% 0
بدون مشاركة	11	% 57,89
المجموع	19	% 99,99

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de formation continue du Ministère de la Santé de l'année 2023, j'ai l'honneur de porter à votre connaissance que la Direction de la Formation organise deux formations en ligne au profit des médecins généralistes et des pédiatres intitulées comme suit :

- « La prise en charge de la crise d'asthme chez l'enfant au niveau d'un service d'urgence » ;
- « L'urgence dans la prise en charge de l'angio-œdème héréditaire ».

A cet effet, je vous demande de bien vouloir inviter le Pr DRALI OUARDA, exerçant au niveau du service de pédiatrie à animer cette session de formation en ligne, qui se dérouleront successivement les lundi 27 et Mercredi 29 Mars 2023 à 10h00.

Veuillez agréer, Monsieur le Professeur, mes meilleures salutations.

10

يتبين من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (5-3) أعلاه عدد المنشورات التي تم مشاركتها من قبل الجمهور لصفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة مسجلة هي 57,89 % تعبر عن فئة بدون مشاركة من خلال 11 منشور ، تليها ثاني نسبة مقدرة ب 42,10 % للفئات من 1 - 5، وذلك من خلال 8 مناشير، في حين انعدام المشاركة في الفئات ما بين 6 - 10، و 11- 15، و أكثر من 20 مشاركة.

ويتضح لنا أن نسبة بدون مشاركة تبدو ضعيفة مقارنة مع التعليقات و الإعجابات ، وهذا راجع في اعتقادنا ربما عدم اهتمام أغلب الجمهور بمشاركة تلك المعلومات مع الآخرين، أو أن تلك المنشورات لم تثير انتباههم، وقد يرجح أيضا عدم تفاعل الجمهور من خلال مشاركة المنشور على حسابه الشخصي، لتوضح أن الصفحة تنشر معلومات في الجانب العلمي لسلك الطبي، والسلك الشبه الطبي، وباقي الأسلاك بمصطلحات علمية غير مفهومة يصعب على كل الشرائح المجتمعية فهمها .

جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة مصادر المواد المنشورة عبر الصفحة

فئة	التكرار	النسب المئوية
وزارة الصحة	16	% 84,21
مدير الصفحة (ادمن)	03	% 15,78

المجموع	19	% 99,99
---------	----	---------

يظهر من خلال الاحصائيات الخاصة بالجدول رقم (06) المتعلق بفئة المصدر لمضامين الصفحة حيث تحصلنا على نسبة 84,21%

إن إجمالي نسب المصادر المعتمد عليها من طرف الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة محل الدراسة عند تقديمها لمختلف المضامين والمنشورات الخاصة بالتكوين، ويتبين من خلال النسب الواردة في الجدول اعتماد الصفحة على مصدر في توثيق منشوراتها حيث تدفق المعلومات الدقيقة والصحيحة من مصادرها الاصلية في وقتها، وزمانها المحددين من الجهة المرسله الجزائر العاصمة العاصمة (هرمية السلطة) إلى الجهة المستقبلة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة من خلال تقديم جل المعلومات المتعلقة بالبرنامج التكويني، ويمكن تفسير ذلك أن مصادقية الرسالة ترتبط أساسا بالقائم على الاتصال في الصفحة الأمر الذي يفرض عليه المعالجة والطرح، وخصوصية هذه المواضيع الخاصة بالتكوين التي تكتسي طابعا علميا، بدرجة كبيرة وتلبية مطالب متصفحي الصفحة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى اعتمادها على مسيرها ومشرفها " أدمن الصفحة" في ثاني مرتبة كونه يمتلك الصلاحيات في تسيير ومتابعة كل ما ينشر في الصفحة.

حيث المرسل (القائم على الاتصال في الصفحة أو وزارة الصحة الجزائر العاصمة) يبدأ عملية الاتصال المفتوح لأن لديه أهداف محددة ، ورسالة معينة يريد ايصالها إلى الطرف الآخر (المستقبل أو الجمهور المستهدف)، ويرغب أن تصل بنفس المفهوم، والمستلم للرسالة (المادة التكوينية) يطلع على فحواها ويفهمها جيدا، وبخصوص الوسيلة وهي شبكة الفايبروك، فبواسطتها تدفق المعلومات من المرسل إلى المستقبل، في حين لم تعتمد الصفحة على مصادر أخرى كمصدر معلومات تغذي الصفحة محل الدراسة.

جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة القيم المتضمنة في محتوى الصفحة الرسمية

للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

فئة القيم	التكرار	النسب المئوية
قيم صحية	12	%63,15
قيم معرفية	7	%36,84
المجموع	19	% 99,99



من خلال المعطيات الرقمية المبينة في الجدول رقم (07) نلاحظ أن أعلى نسبة مسجلة كانت 63,15 %

لتعبر عن فئة قيم صحية التركزت عليها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية عبر صفحتها على الفيسبوك، ثم تليها نسبة 36,84% توضح فئة قيم معرفية.

مما سبق يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- أن القيمة الصحية مثلت النسبة الأكبر في منشورات الصفحة، وهذا يدل على حرصها في إبراز المواضيع المتعلقة بالتكوين في المؤسسة الصحية، و ما تؤكد المعطيات في الجدول رقم ()، فمن خلال الدورة التكوينية يقوم المؤطر بشرح مفصل حول مادته التكوينية بداية بالتعريف بالأمراض المزمنة ، وكيفية معالجتها، وسبل الوقاية منها، فكما يقول المثل " الوقاية خير من العلاج"، وهذا ما يجعل الجمهور المستهدف يتجاوب مع التوجيهات والارشادات التي تخص مادة التكوين.
- أن القيمة المعرفية التي تعتمد عليها المؤسسة عبر صفحتها يدل على حرص الجهات المسؤولة) وزارة الصحة الجزائر العاصمة) من خلال ارسالياتها على تزويد المتكون بالمعلومات الكافية لفهم طبيعة هذا التكوين، وتقديم أهم الحقائق العلمية المتعلقة به، واتخاذ كافة الاجراءات الوقائية ، والتقيد بالتعليمات من خلال القيام بالحملات التحسيسية التي تخص الوعي الصحي من أجل المحافظة على الصالح العام ، وتعود بالفائدة على المجتمع، هدفها تعريفني قد يكون الحاجة إلى زيادة الفاعلية من خلال إعطائهم مبادئ جديدة في تنظيم العمل، وتحديد الأسلوب لكل عامل لأداء عمله، وحث جميع الاسلاك التي تتبع تكوين ببذل المجهودات المكثفة للنهوض بهذا القطاع، في حين الصفحة محل الدراسة لم تتناول في مواضيعها الصحية المطروحة جوانب كثيرة من العملية التكوينية، والتي تزخر بمعلومات قيمة وكثيرة، والاكتفاء بنشر صور لأشخاص وهم يقومون بالتكوين كالتقاط الصور لزوايا مختلفة كما أشرنا اليه في الجدول رقم () ولم تتناول جميع

الرسائل المتعلقة بالتكوين المرسل من قبل وزارة الصحة الجزائرية العاصمة، والتكوين المنظم من قبل خلية التكوين (انظر الملحق رقم).

التحليل الكمي والكيفي لفئات الشكل في الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة :أولا الجوارية سكيكة

جدول رقم (01): يمثل فئة تصميم الصفحة "العناصر التعريفية"

غير متوفرة	متوفرة	العناصر التعريفية
	•	الصورة المصغرة
	•	صورة الغلاف
	•	قسم المعلومات
	•	قسم المزيد

جدول رقم (02): يوضح معلومات حول الصفحة

غير متوفرة	متوفرة	معلومات حول الصفحة
	•	عنوان المؤسسة

	•	رقم الهاتف
	•	تاريخ التأسيس
	•	وظيفة الصفحة
	•	البريد الإلكتروني
	•	موقع الويب

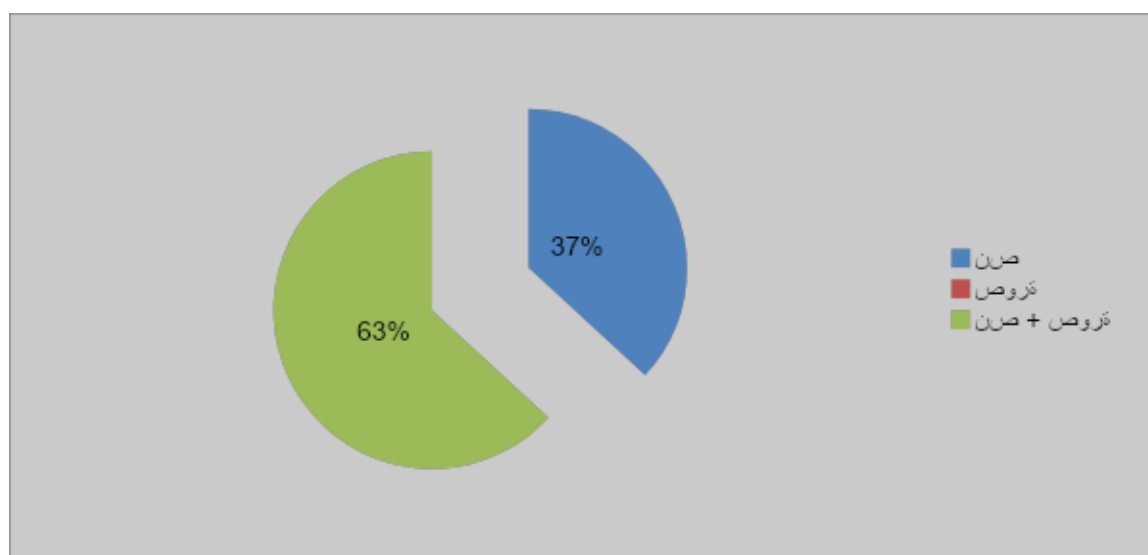
جدول رقم (03): يوضح علامة التوثيق الزرقاء

علامة التوثيق الزرقاء	صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة
متوفرة	
غير متوفرة	•

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب القوالب التي تعرض بها منشورات الصفحة الرسمية للمؤسسة

النسب المئوية	التكرار	القوالب التي تعرض بها المنشورات
36,84%	7	نص
0%	0	صورة
63,15%	12	نص + صورة
99,99%	19	المجموع

شكل رقم () : يبين توزيع أفراد العينة حسب القوالب التي تعرض بها منشورات الصفحة الرسمية للمؤسسة

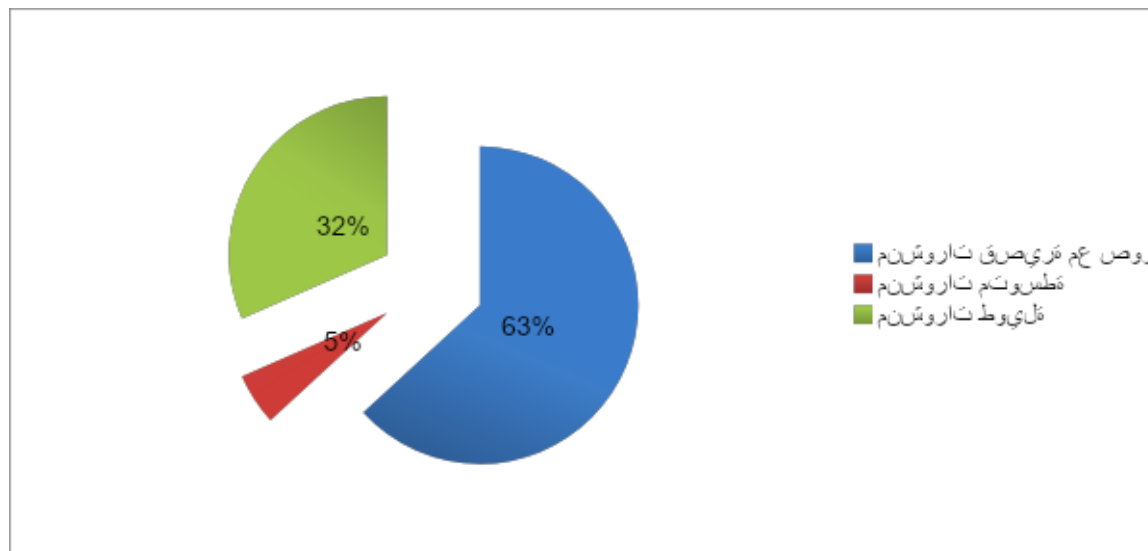


جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب يوضح مساحة المنشورات

النسب المئوية	التكرار	مساحة المنشورات
63,15%	12	منشورات قصيرة مع صور
5,26%	01	منشورات متوسطة

منشورات طويلة	06	31,57%
المجموع	19	99,98%

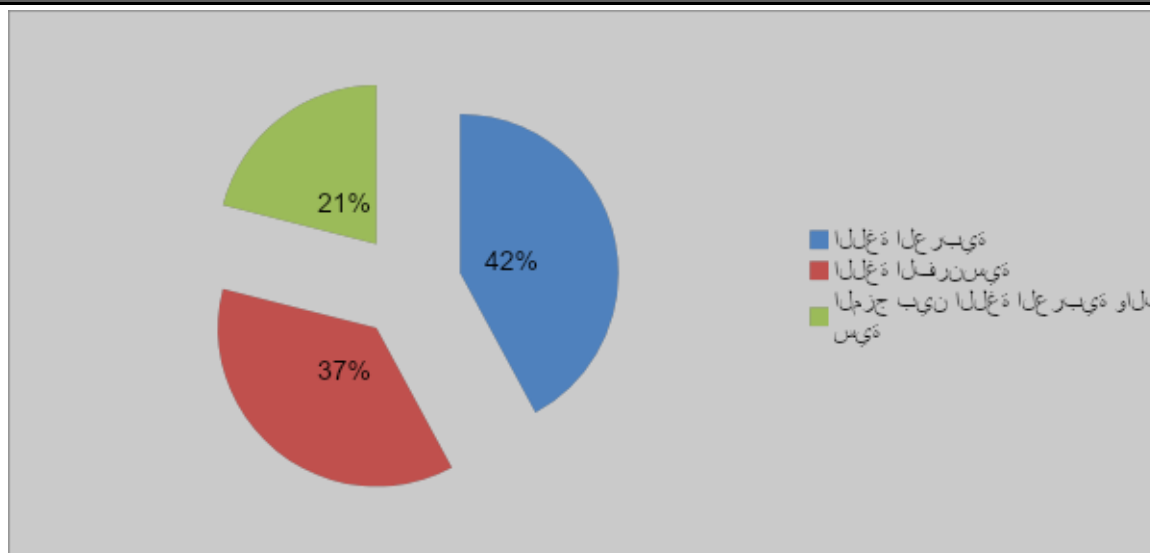
شكل رقم () : يبين توزيع أفراد العينة حسب يوضح مساحة المنشورات



جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في المنشورات

النسب المئوية	التكرار	اللغة المستخدمة في المنشورات
42,10%	08	اللغة العربية
36,84%	07	اللغة الفرنسية
21,05%	04	المزج بين اللغة العربية و اللغة الفرنسية
99,99%	19	المجموع

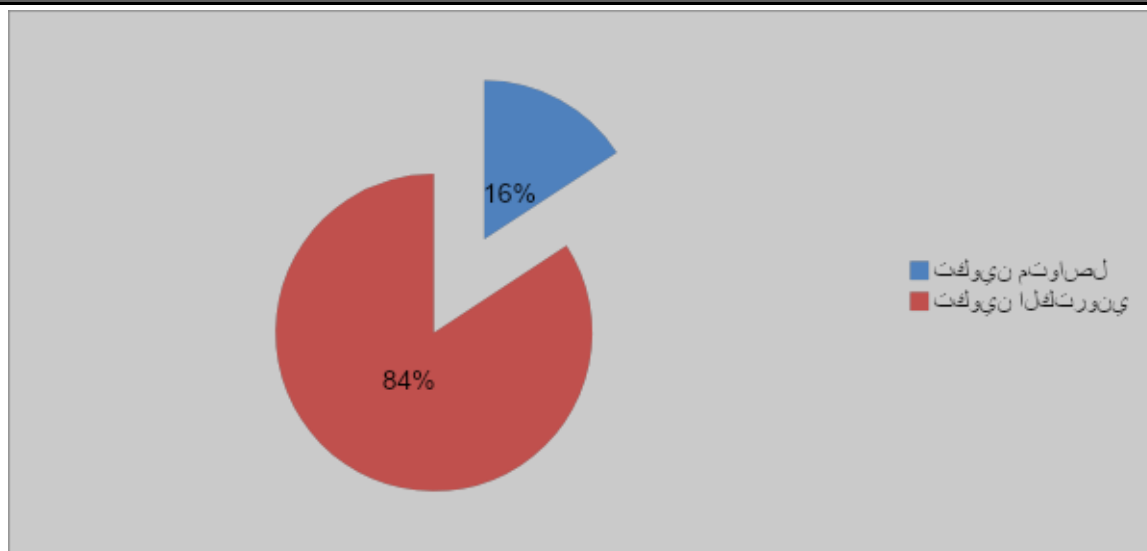
شكل رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستخدمة في المنشورات



جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة طبيعة مضامين التكوين الموجودة في المنشورات

النسب المئوية	التكرار	طبيعة مضامين التكوين
15,78%	03	تكوين متواصل
84,21%	16	تكوين الكتروني
99,99%	19	المجموع

شكل رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة طبيعة مضامين التكوين الموجودة في المنشورات

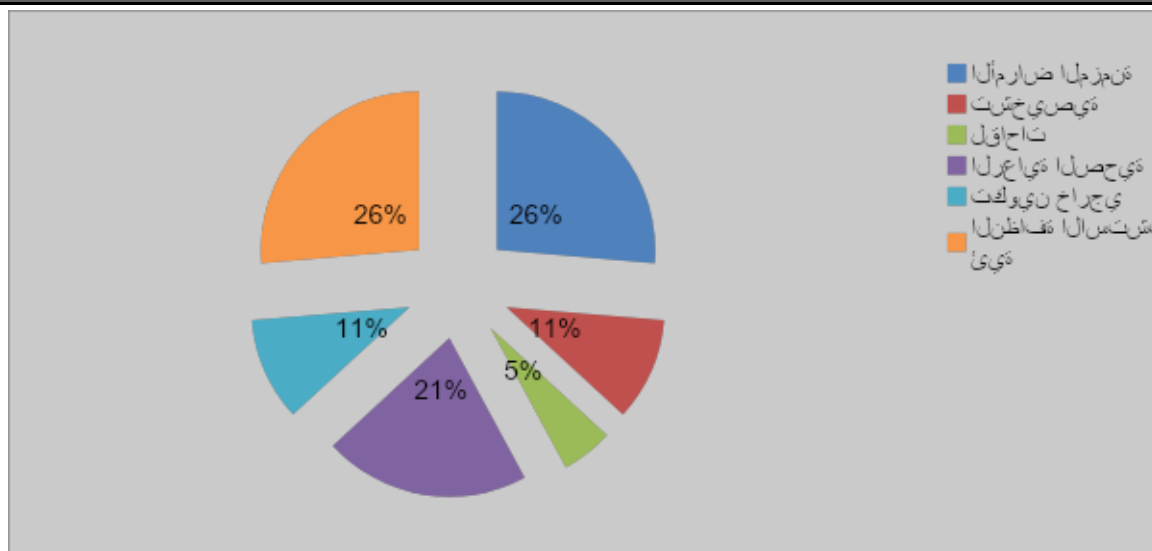


ثانيا: التحليل الكمي والكيفي لفئات المضمون في صفحة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

جدول رقم (01) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواضيع المنشورات الخاصة بصفحة المؤسسة

مواضيع المنشورات	التكرار	النسب المئوية
الامراض المزمنة	05	% 26,31
تشخيصية	02	% 10,52
لقاحات	01	%5,26
الرعاية الصحية	04	%21,05
تكوين خارجي	02	% 10,52
النظافة الاستشفائية	05	% 26,31
المجموع	19	% 99,97

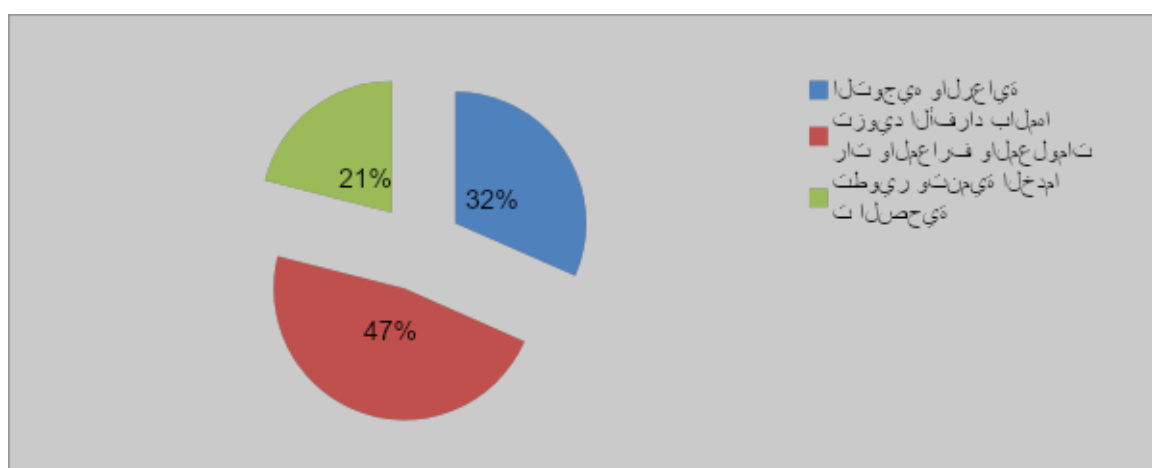
شكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواضيع المنشورات الخاصة بصفحة المؤسسة



جدول رقم (02) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الهدف من التكوين الخاصة بصفحة المؤسسة

الهدف من التكوين	التكرار	النسب المئوية
التوجيه والرعاية	06	31,57%
تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف والمعلومات	09	47,36%
تطوير وتنمية الخدمات الصحية	04	21,05%
المجموع	19	99,98%

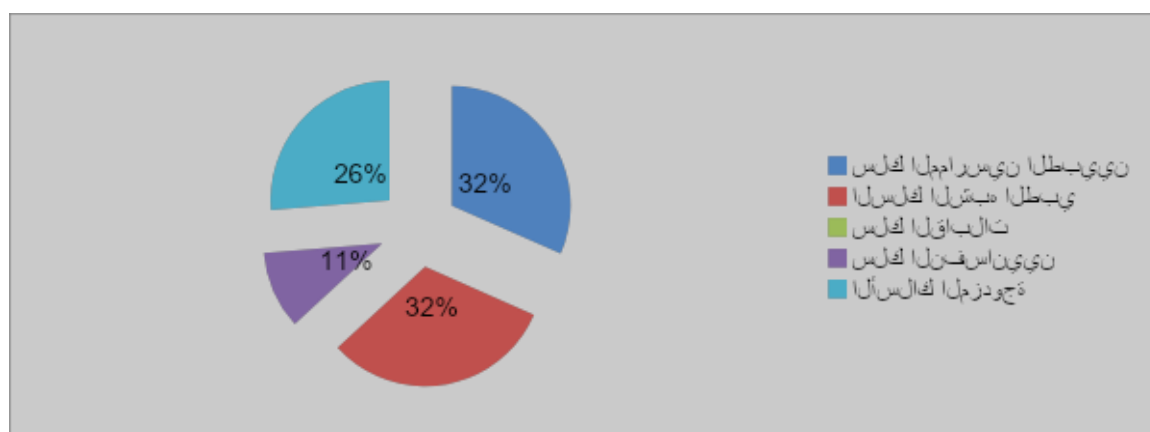
شكل رقم (02) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الهدف من التكوين الخاصة بصفحة المؤسسة



جدول رقم (03) : يبين توزيع أفراد العينة حسب يمثل فئة الجمهور المستهدف من التكوين

الجمهور المستهدف	التكرار	النسب المئوية
سلك الممارسين الطبيين	06	31,57%
السلك الشبه الطبي	06	31,57%
سلك القابلات	0	0%
سلك النفسانيين	02	10,52%
الأسلاك المزدوجة	05	26,31%
المجموع	19	99,97%

شكل رقم (03) : يبين توزيع أفراد العينة حسب يمثل فئة الجمهور المستهدف من التكوين

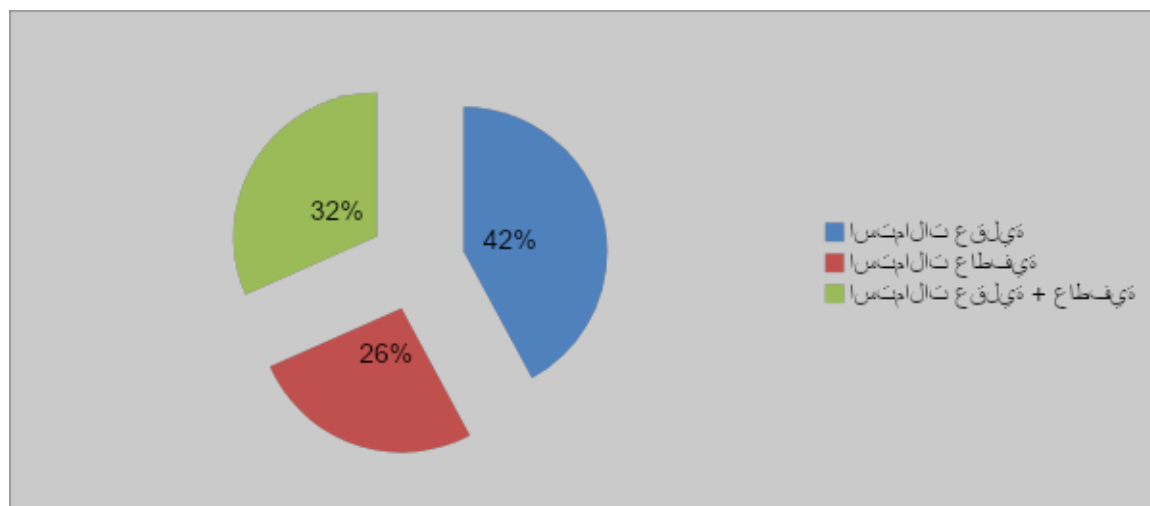


جدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقسيم فئة الإستمالات الاقناعية المتضمنة في المحتوى المنشور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

الإستمالات الاقناعية	التكرار	النسب المئوية
إستمالات عقلية	08	42,10%
استمالات عاطفية	05	26,31%
استمالات عقلية + عاطفية	06	31,57%

المجموع	19	% 99,98
---------	----	---------

شكل رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقسيم فئة الإستمالات الاقناعية المتضمنة في المحتوى المنشور عبر الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

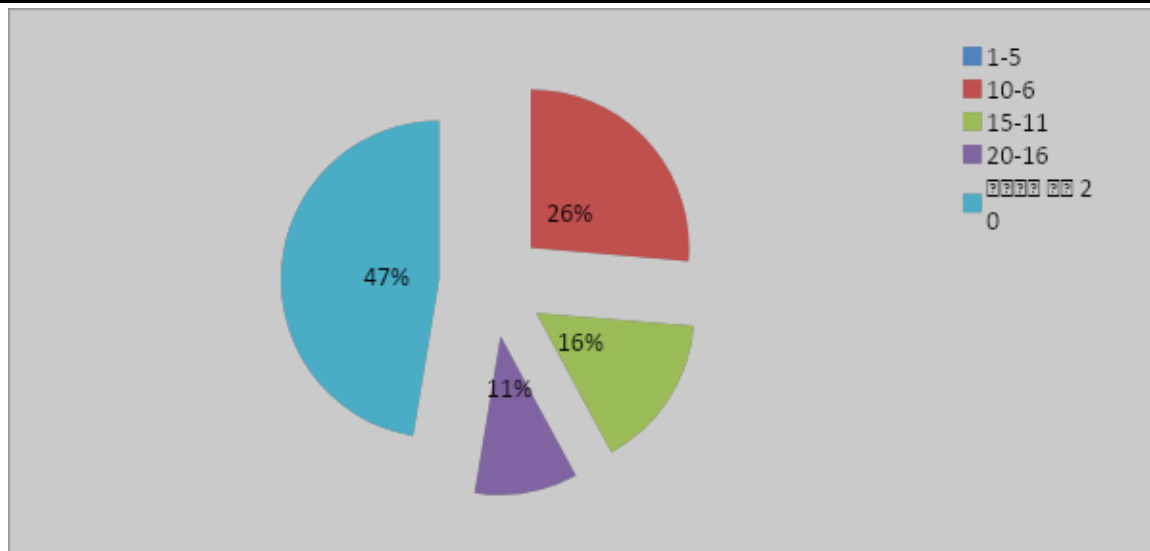


جدول رقم (05) : يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة تفاعل الجمهور على الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة

1-5 – فئة عدد المعجبين على صفحة المؤسسة

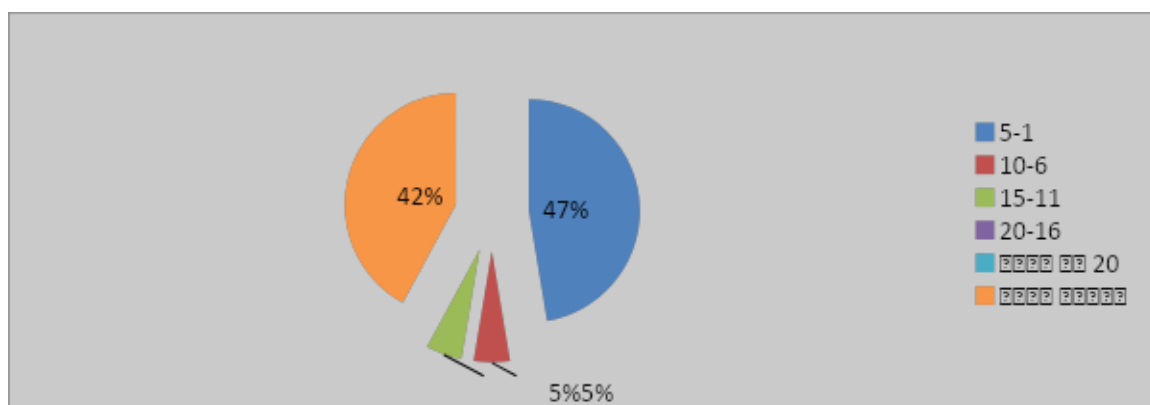
عدد المعجبين	التكرار	النسب المئوية
5-1	0	% 0
10-6	05	% 26,31
15-11	03	% 15,78
20-16	02	% 10,52
أكثر من 20	09	% 47,36
المجموع	19	% 99,97

شكل رقم (05) : يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة تفاعل الجمهور على الصفحة الرسمية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة



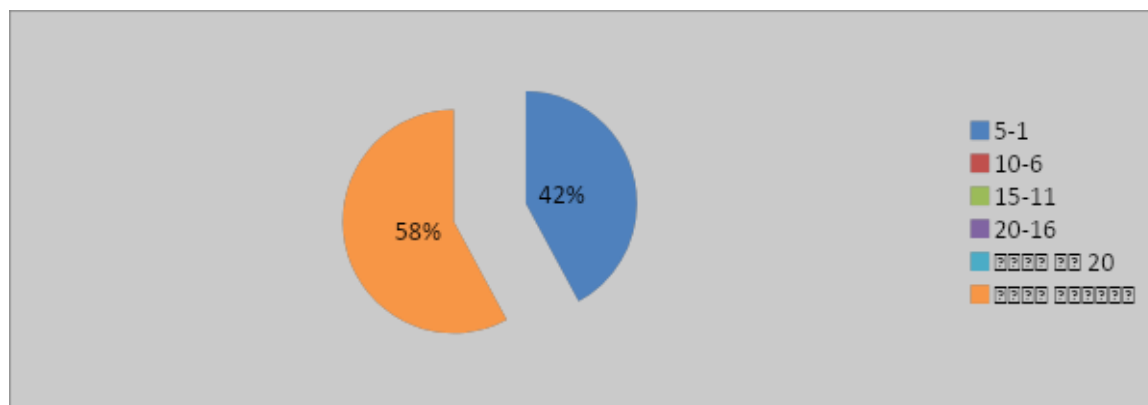
2-5 – فئة عدد التعليقات على صفحة المؤسسة

عدد التعليقات	التكرار	النسب المئوية
5-1	09	% 47,36
10-6	01	% 5,26
15-11	01	% 5,26
20-16	0	% 0
أكثر من 20	0	% 0
بدون تعليق	08	% 42,10
المجموع	19	% 99,98



3-5 – فئة عدد المشاركات على صفحة المؤسسة

عدد المشاركات	التكرار	النسب المئوية
5-1	8	42,10 %
10-6	0	0 %
15-11	0	0 %
20-16	0	0 %
أكثر من 20	0	0 %
بدون مشاركة	11	57,89 %
المجموع	19	99,99 %

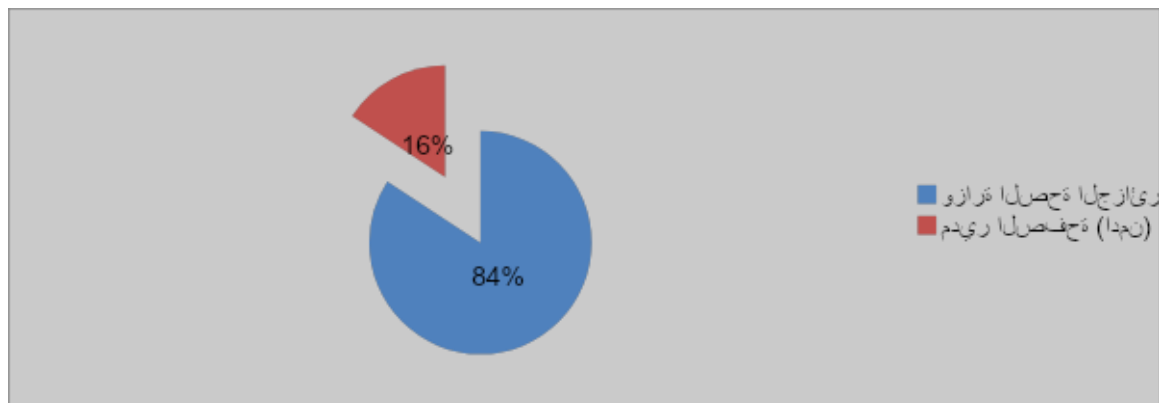


جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة المصدر لمضامين الصفحة

فئة المصدر	التكرار	النسب المئوية
وزارة الصحة الجزائر	16	84,21 %

مدير الصفحة (ادمن)	03	% 15,78
المجموع	19	% 99,99

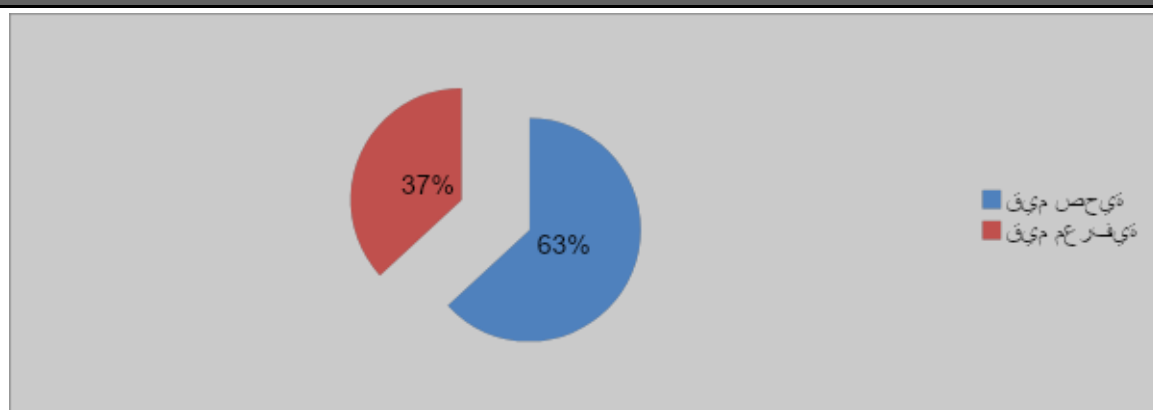
شكل رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة المصدر لمضامين الصفحة



جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة القيم في منشورات المؤسسة

فئة القيم	التكرار	النسب المئوية
قيم صحية	12	%63,15
قيم معرفية	07	%36,84
المجموع	19	%99,99

شكل رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة القيم في منشورات المؤسسة



خاتمة

يعتبر التكوين أحد الدعائم الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تسييرها، من شأنها أن تحدد فعالية هذا التكوين إيجابياته وسلبياته، و مواطن القوة والضعف، ويعمل على إبراز مختلف المهارات والمؤهلات سواء العلمية والعملية، كما تلعب مرحلة اعداد البرامج التكوينية أهمية بالغة في تكوين مهنيين مختصين وقادرين على التفاعل مع الواقع والارتقاء بالقطاع الصحي نحو الأفضل.

وبما أننا في عصر التغيرات والتكنولوجيا المتطورة أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في أساليب التكوين وطرق مبتكرة، ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات بين العاملين بالمؤسسة الصحية كإبراز تقنيات اتصال فعالة وسريعة كالتكوين الإلكتروني في استخدامها مؤتمراً الفيديو أو شبكة الأنترنت من أجل تكوين مستخدميها ما وفر المال والجهد للمؤسسات ومكنت من الاتصال الفوري والتفاعلي حيث يتيح إمكانية الحوار والتواصل الشفهي المدعم بالصور والصوت معا.

سعيًا من خلال دراسة مضامين برامج التكوين بالمؤسسة الصحية الجزائرية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، من خلال تحليل صفحة المؤسسة العمومية لصحة الجوارية سكيكدة على شبكة الفيسبوك إلى التعرف على مضامين برامج التكوين، التي تنشرها المؤسسة على صفحتها.

وبأن شبكة الفيسبوك، من أكثر الشبكات الاجتماعية التي تسمح بتبادل ونقل الأفكار والمعلومات على اختلافها وتنوعها إلى فئات واسعة من الجمهور، فهو شبكة تفاعلية بدرجة كبيرة .

وقد استنتجنا أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سكيكدة وظفت صفحتها على الفيسبوك بهدف التواصل، و إحداث الأثر المرغوب أو المخطط له من طرف القائمين على الصفحة ، وذلك وفقاً لأولوياتها.

