

فعالية وتقييم التكوين في المؤسسة الجزائرية
- مع عرض حالة المؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار -

د. / ميلودي محمد كريم * & الطالب / سعيدات نجمي **

Abstract:

L'évaluation de l'efficacité de la formation des employés représente l'une des principaux problèmes que l'entreprise algérienne, doit le prendre en considération, et les ressources humaines qui doivent le développer. Cette technique permet de mesurer l'efficacité et l'utilité de la formation au sein de l'entreprise et d'évaluer la performance et les compétences des employés.

Mots clés: Formation, Ressources humaines, Rentabilité, Evaluation de la formation, Entreprise nationale des Services aux Puits.

ملخص:

تعتبر عملية التكوين من الوظائف الأساسية والإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل تحسين أدائها العام، بحيث لها تأثير فعال في مردودية الموظف وتعمل في تحسين نوعية العمل، جودته ورفع من مستوى المهارات، وتساعد كذلك على غرس الثقة في نفوس الموظفين وتوطيد العلاقة بينهم كذلك في زيادة انتمائهم لمؤسساتهم ورفع من معنوياتهم. وعلى هذا الأساس يتوجب على المؤسسة القيام بمراجعة وتقييم البرامج التكوينية بصفة دائمة ومتكاملة والتأكد من قيامه في تحقيق الأهداف المرجوة.

الكلمات المفتاحية: التكوين، الكوادر البشرية، المردودية، تقييم التكوين، المؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار.

* أستاذ محاضر ✎ - مدرسة الدراسات العليا للتجارة الجزائر

** طالب دكتوراه علوم - مدرسة الدراسات العليا للتجارة الجزائر

مخطط المقال:

مقدمة

- 1) برامج التكوين في المؤسسة
 - 1-1) مفهوم التكوين
 - 2-1) تقييم برامج التكوين
 - 2) تقييم برامج التكوين في المؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار
 - 1-2) التكوين في القطاع البترولي
 - 2-2) تقييم التكوين بالمؤسسة
- خاتمة

مقدمة:

عرف العالم في العقدین الأخيرین مجموعة من التغيرات والتحولات مست جميع جوانب الحياة الاقتصادية، الاجتماعية الثقافية والسياسية كان السبب في ذلك هو دخول التكنولوجيات الجديدة وظهور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة. ولقد أدت تلك التطورات المتلاحقة إلى احتدام المنافسة بين المؤسسات وجعلت بقاءها واستمرارها مرهون بمدى قدرتها على مجابهة غيرها من المنافسين. فهذه الأوضاع دفعت تلك المؤسسات إلى تبني استراتيجيات تمكنها من تحسين أدائها. ومن بين تلك الاستراتيجيات التي أحدثت التوجهات الفكرية المعاصرة هي ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية للمؤسسة قصد امتلاك رأس مال فكري وهذا لا يكون إلا بالتكوين، بحيث يلعب هذا الأخير دورا أساسيا في تنمية وتطوير المؤسسة من خلال تحسين القدرات والمهارات التقنية والمعرفية للموظفين من أجل زيادة كفاءتهم وفعاليتهم في إطار تنفيذ مهامهم وتكليفهم مع التقنيات الجديدة، فالتكوين هو عملية مستمرة يستغلها الموظف مهما كانت مهنته فهو في حاجة دائمة للحصول على معلومات حديثة ومستجدات تعمل على تحسين مهاراته، تربيته وتطوير عائداته.

من هذا المنطلق، يمكننا طرح السؤال التالي: كيف يمكن تقييم برامج التكوين في المؤسسة الاقتصادية؟

(1) برامج التكوين في المؤسسة:

تعد وظيفة التكوين في المؤسسة من أهم مقومات التنمية البشرية التي تعتمد عليها في بناء جهاز قادر في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات التقنية والإدارية التي ترتبط مباشرة بالفرد كونه إنسان من جهة والمحرك الأساسي لتطوير وتنمية المؤسسة من جهة أخرى. وتدل كافة المؤشرات إلى تزايد الاهتمام بوظيفة التكوين نظرا لارتباطها بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها، فانخفاض أداء الفرد وكفاءته يعتبران علامة واضحة للتدخل المباشر من قبل إدارة الموارد البشرية لاتخاذ كافة الإجراءات لمواجهة هذا الانخفاض، بحيث ينتج عن هذا التدخل رفع مستوى أداء الفرد إلى مستوى المقاييس المطلوبة، إذ نجد أن من أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات اليوم هو مشكل تكوين الموارد البشرية التي تعتبر وظيفة حساسة ومهمة في تمكين المؤسسة من مسايرة المتطلبات الداخلية والآفاق المستقبلية، باعتبار التكوين وسيلة فعالة في خدمة مصالح المؤسسة، وحتى يؤدي العنصر البشري وظائفه كاملة بالمستوى المطلوب وفقا لما تحدده المؤسسة من أهداف¹.

(1-1) مفهوم التكوين:

يرجع الاهتمام بالعنصر البشري عن طريق التكوين والتأهيل منذ منتصف القرن العشرين أساسا إلى اعتبار العنصر البشري الذي يمثل العاملون ورجال الإدارة بمثابة العنصر الجوهري في نجاح أي مؤسسة والعامل الأساسي في كسب الخبرة التنافسية والحفاظ عليها في ظل التحديات التحول الاقتصادي التي يشهدها العالم². ويعتبر التدريب المهني والتعليم التقني في شكله النظامي من أحدث أنواع التعليم حيث لم يبرز بالشكل الذي يمكن مقارنته بما هو عليه الآن إلا بعد انطلاق الثورة الصناعية. لكن كل الدلائل توحى بأن جل الحضارات القديمة عرفت أشكالاً من التدريب الذي يمكن أن نطلق عليه بغير النظامي أو غير المهيكल³.

- يمكن تعريف التكوين وفق تصورات مختلفة منها:
- جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري معرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية، لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أدائه العملي والسلوكي بشكل أفضل⁴؛
 - مخطط عمل يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموظف وإكسابه معارف وسلوكيات ومهارات جديدة متوقع أن يحتاجها في أداء مهام أو وظائف جديدة في المستقبل، والتأقلم والتعايش مع أية مستجدات أو تغييرات تحدث في البيئة وتأثر على نشاط المؤسسة⁵.

- ويمكن تعريف التكوين على أنه مخطط عمل وفق برامج موجهة للعامل قصد تعليمه واكسابه معارف ومهارات جديدة للاستجابة لمتطلبات عمله وللتأقلم مع كل المستجدات والتغيرات الحاصلة في محيطه من جهة، والتي تعمل على تحسين أداء المؤسسة من جهة أخرى.
- هناك العديد من المزايا أو الفوائد التي يمكن تحقيقها من جراء القيام بالتكوين، وتتمثل في⁶:
 - زيادة الإنتاج مع تحسين في المستوى؛
 - خفض نسبة التالف في الإنتاج؛
 - انخفاض عدد الحوادث نتيجة لانخفاض نتيجة لانخفاض نسبة الأخطاء التي يرتكبها العاملين المتدربين مقارنة بزملائهم غير المتدربين؛
 - النقاء عدد كبير من المتدربين من مؤسسات مختلفة مما يسمح بتوسيع مداركهم من خلال تعارفهم، وقيامهم بمناقشة قضايا العمل وتبادل وجهات النظر والآراء، ويحدث هذا بصفة أساسية إذا كان التكوين من خلال جهات خارجية مثل مراكز التكوين المنتشرة في أنحاء الوطن؛
 - إيجاد حلول للمشاكل والمنازعات التي تنشأ بين الموظفين بعضهم البعض، أو بينهم وبين رؤسائهم، وذلك عن طريق الدورات التكوينية التي تركز على الجوانب السلوكية في الاتصال والقيادة؛
 - زيادة درجة انتماء الموظفين إلى المصالح التي يعملون بها؛
 - خفض وقت التعليم المطلوب بالنسبة للموظفين من أجل الوصول إلى المعايير المطلوبة من الأداء؛
 - مساعدة المؤسسة في الاستجابة لظروف السوق المتغيرة؛
 - ومساعدة المؤسسة في مواجهة الكثير من المشاكل الداخلية مثل الغياب، ارتفاع معدل الدوران، عدم الرضا الوظيفي.

1-2) تقييم برامج التكوين:

يعتبر تقييم برامج التكوين من الموضوعات الرئيسية التي يتوجب على المؤسسة أن تولي لها أهمية واهتماما كبيرا، حتى يتسنى لها من خلال تلك العملية تحديد نقاط القوة والضعف والتعرف على مدى تحقيق التكوين للأهداف المرجوة.

- تقديم تقييم برامج التكوين:

بعد عملية تحديد الاحتياجات التكوينية ثم تصميم برامج التكوين وتنفيذها، تأتي مرحلة التقييم هي المرحلة الأخيرة من مراحل التكوين والتي تهدف إلى قياس كفاءة وفعالية العملية التكوينية، وذلك من أجل تحسين برامج والمنهج البيداغوجي للتكوين. فالتقييم هي خطوة أساسية في مراقبة التكوين.

يعرف التقييم بأساليب عدة منها:

- عبارة عن عملية منظمة في قياس وتحديد مدى نجاح أمرا ما في تحقيق الأهداف المرغوبة فيها⁸؛

- مجموعة من الإجراءات التي تقاس بها كفاءة البرامج التكوينية ونجاحها في تحقيق الأهداف المنوط، تقيس كذلك كفاءة وأداء المتكونين كما تقيس كفاءة المكونين الذين قاموا بالعمل التكويني⁹.

ويمكننا تعريف التقييم، بمفهومنا الخاص، على أنه عبارة عن مجموعة من الآليات تنفذها مجموعة من الأشخاص مختصين في ميدان ما وهذا باستعمال مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تساعدنا في تحديد وقياس المهارات والكفاءات المكتسبة.

لا تتحدد عملية التقييم في عملية التكوين فقط، بل يمكنها أن تمس عدة جوانب، يمكن تلخيصها في ثلاثة نقاط وذلك حسب الهدف¹⁰:

- عملية التكوين الخاصة بأثر التكوين أي ربطها بمفهوم المردودية التكوينية والتي من خلالها تكون لدى المؤسسة نظرة أو رؤية عملياتية هدفها استغلال المعرفة من أجل استثمارها؛

- إذا كانت نظرة التقييم تمس المكونين فقط فهنا تكون لنا نظرة إدارية بحثة ترتبط بالحياة المهنية الذي يستفيد منها الموظف في الترقية؛

- وإذا كان التقييم يتعلق بعملية التكوين فهنا يهدف إلى تحديد جودة العمل. ويعرف البعض بتقييم الأداء على أنه قياس كفاية الأداء الوظيفي لفرد ما والحكم على قدراته واستعداداته للتقدم¹¹، ويراه البعض الآخر بأنه عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل، وتوقعات تنميته وتطوير في المستقبل¹².

ولتقييم عملية التكوين بطريقة سليمة، لابد من الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الأسس، متمثلة في¹³:

- أن يتم التقييم بشكل موضوعي ويعتمد على المنهج العلمي؛

- أن يكون التقييم مستمر وشامل؛

- وأن تتحدد أهداف التقييم بشكل دقيق وقابلة للقياس.

- أسلوب تقييم عملية التكوين:

تستعمل عملية تقييم الأداء عدة أساليب من أجل تقييم تحسين أداء العاملين، معتمدتا أكثر على تقييم برامج عملية التكوين المقدمة للعاملين. فهناك عدة نماذج لتقييم برامج عملية التكوين، إلا أن نموذج KIRK PATRICK Donald (1959) * هو الأكثر شهرة واستعمالاً، يقسم عملية التقييم إلى أربعة مستويات¹⁴:

- تقييم ردود فعل المتكويين، ويتم قياس ردود فعل المتكويين وانطباعهم مقارنة بعملية التكوين وهذا بالنظر إلى محتوى هذا الأخير، المدة الزمنية، المنهج أو الطريقة المستعملة كذلك أجواء الدراسة، وهذا التقييم يتم بعد عودة المتكون من التبرص، أما عن الأداة أو الوسائل المستعملة في التقييم فهي تتمثل في تحليل الاستبيان الممنوح للمتكون؛
 - التعلم**، ويتم من خلاله قياس كمية المعرفة والمهارات المتكويين المتحصل عليها، الأدوات المستعملة في التقييم هي اختبار الموظفين وفقاً للبرنامج التكويني الذين استقادوا منه؛
 - السلوك، وهو يسعى إلى ملاحظة وتقييم سلوك الموظف من خلال تحديد المهارات المتحصل عليها، الكفاءات والأداء عند العمل ويحتاج هذا النموذج إلى تجميع المعلومات والبيانات كذلك استعمال الملاحظة من أجل قياس سلوك المتكون قبل وبعد مرحلة التكوين؛
 - ونتائج التكوين على المؤسسة، ويتم من خلاله قياس أثر التكوين على أداء المؤسسة وهذا باستعمال المؤشرات المالية (المردودية المالية، رقم الأعمال، نتيجة المؤسسة...).
- وقبل البدء في عملية التقييم، من المستحسن معرفة متى أو ما هي الفترة التي يتم فيها التقييم، ومن هذا المنطلق يمكننا تقسيم عملية التقييم إلى قسمين¹⁵:
1. التقييم الحالي أو التقييم التفاعلي: وهو عبارة عن عملية تقييم للمتكون التي تكون عند نهاية مرحلة التكوين مباشرة وهو العملية الأكثر استعمالاً عند المؤسسات تستعمل مباشرة بصفة تلقائية مهما كان نوع التكوين وهذا من أجل تحديد ومعرفة انفعال التكوين الموجه لهم؛
 2. والتقييم الواقعي أو المؤجل: وهي عملية تقييم المتكون تتم بعد فترة زمنية من نهاية عملية التكوين (بعد 3 أشهر، 6 أشهر أو أكثر) يراعي التقييم في هذه الحالة محتوى برامج التكوين والطريقة المستعملة أن كان يستجيب مع المطالب المعرفية التي يرغب الموظف الحصول عليها وهل تتطابق مع احتياجاته.

* أستاذ امريكي (15 مارس 1924 - 09 ماي 2014) من جامعة Wisconsin.
** المقصود هنا l'apprentissage.

- يذكر لنا أن هناك ثلاثة أنواع من التقييم¹⁶:
1. التقييم التشخيصي: تتم تلك العملية قبل التكوين، بحيث يتم تحديد الأشخاص المؤهلين للتكوين وفقا لخصوصيتهم المهنية، كفاءاتهم التعليمية، الشهادات المتحصل عليها وقدراتهم المعرفية؛
 2. التقييم التكويني: تتم أثناء عملية التدريس للمتكونين، بحيث تسمح للمكون من تقييم الموظف المستفيد من التكوين وتحديد التطور المعرفي له وفقا للأهداف البيداغوجية المسطرة؛
 3. والتقييم التحصيلي: تحدث في نهاية مرحلة التكوين، بحيث تسمح للمؤسسة بتقويم الاكتساب المعرفي للموظف وتحديد مستواه.

(2) تقييم برامج التكوين في المؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار:

يعد التكوين من العمليات الأساسية لتنمية الموارد البشرية بغرض تنمية وتطوير المؤسسات، وقد اختلف الكتاب الباحثون حول تعريف التكوين عموما والتكوين الإداري خاصة، إلا أن تعريفاتهم متضمنة على الركائز الأساسية لعملية التكوين، في أنها التغيير أو التحسين أو التطوير الذي يحدث للمتكون خلال قيامه بالمهام والأعمال المطلوبة منه بكفاءة وفعالية أفضل، وبما يسهم في تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة والمجتمع¹⁷.

(1-2) التكوين في القطاع البترولي:

تعيش المؤسسات البترولية الجزائرية موجة من التطورات والتغيرات بفعل العولمة، مما استدعى النظر في إستراتيجية التنمية البشرية. وإمكانية إعطاء صورة محكمة وواقعية عن كيفية تقييم عملية التكوين وفعاليتها قمنا باختيار المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار التي تعد بمثابة أحد المؤسسات الرائدة في نشاط استغلال الآبار البترولية في القارة الإفريقية. وتعمل المؤسسة من خلال برامج تكوين ومتواصلة قصد تنمية الموارد البشرية، وهذا بتوفيرها ومنحها كل الإمكانيات المادية والمالية في مجال تكوين موظفيها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في قطاع المحروقات.

يحتل التكوين أثناء الخدمة مكانة مهمة وكبيرة في وقتنا الحاضر، فهو أحد الركائز الأساسية لنجاح العملية الإدارية، لأنه يمكن المؤسسة من استثمار القوى البشرية، ويزود تكوين الموظفين أثناء الخدمة بالمعارف والمعلومات ويكسبهم المهارات، مما يؤدي إلى التغيير الإيجابي في سلوكهم وتطوير أدائهم، وهذا يؤدي بل شك إلى الإسهام في تغيير توجهاتهم نحو المؤسسة والمستفيدين من خدماتها¹⁸.

يتوزع التكوين في القطاع البترولي الجزائري، وفق سياسة التكوين الوطنية، بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات التكوين المهني والتمهين ومؤسسات مجمع سوناطراك وبعض مؤسسات القطاع الخاص.

أول المؤسسات المكلفة بالتكوين في قطاع المحروقات هو المعهد الجزائري العالي للبترول بـ بومرداس، والذي سنة 1971، يلبي احتياجات قطاع الطاقة والمناجم من الموارد البشرية المكونة بتوفير تكويننا متخصصا بمستوى دولي يتماشى مع ما يقتضيه قطاع الطاقة والمناجم في الجزائر. ويضمن التكوين في طور التدرج، ما بعد التدرج والتكوين المستمر من خلال التكوين المتخصص، التكوين المتنوع بشهادات، والتكوين عن بعد.

في غرب البلاد، هناك مدرسة وهران التي تأسست سنة 1974، وهي متخصصة في مجال الغاز، تقع بالمنطقة الصناعية بأرزويو، تتمثل مهامها في تكوين التقنيين الساميين والمهندسين التطبيقيين إلى جانب التكوين المتواصل (التأهيل وإعادة التأهيل) بطاقة استيعابية بـ 300 مقعد بيداغوجي.

وفي شرق البلاد، هناك مدرسة سكيكدة التي تأسست سنة 1981، تقع بالمنطقة الصناعية بسكيكدة، تتمثل مهمتها الأساسية في تكوين التقنيين الساميين والمهندسين التطبيقيين والأعوان إضافة إلى توفير التكوين المتواصل (التأهيل وإعادة التأهيل) بطاقة استيعابية تقارب 250 مقعد بيداغوجي.

(2-2) تقييم التكوين بالمؤسسة:

تعتبر المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار من أهم فروع مجمع سوناطراك، وتعود نشأتها لـ 01 أوت سنة 1981، وهذا بعد الشروع في إعادة هيكلة قطاع المحروقات في بداية الثمانينات من القرن الماضي، بحيث تأسست أكثر من 15 مؤسسة وطنية تنشط في قطاع المحروقات من بينها المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار. وهي شركة ذات أسهم ذمتها المالية مستقلة منذ 29 مارس 1989، ويقدر رأس مالها الاجتماعي الحالي بـ 8 مليار دينار وتوظف المؤسسة أكثر من 2700 عامل. وتزاول المؤسسة اغلب أنشطتها في القطاع النفطي، وهذا من خلال توفير خدمات ذات طابع النفطي من خدمات الحفر واستغلال حقول المنتجات النفطية. ويتم تقديم تلك الخدمات في شكل ثلاث (03) أنظمة تعاقدية متمثلة في¹⁹:

- تدعيم الأعمال كاملة تحت إشراف الزبون؛
- توفير المعدات اللازمة التي سيستخدمها الزبون وفقا لاحتياجاته؛
- وتوفير الخبراء والمختصين الذي يدمجها الزبون في فرقته.

- إعداد استبيان بالمؤسسة:

وجدنا أنه من المفيد القيام بإعداد الاستبيان الذي يشمل على استمارات مقدمة إلى فئتين من المستجوبين، الفئة الأولى والمتمثلة في المتكولين، أما الفئة الثانية وهي المكونة من المكونين. وهذا لإظهار أهمية تقييم عملية التكوين في تحديد نقاط الضعف والقوة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

- تحليل استبيان الفئة الأولى (المتكولين):

يلخص لنا الجدول التالي مختلف آراء المتكولين الذين قاموا بتقييم عملية التكوين وتأثيره في المؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار بحاسي مسعود:

الجدول 01 - آراء المتكويين
بالمؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار بحاسي مسعود

التقييم الخاص بالمعلومات المكتسبة	تقريبا كل المستجوبين بنسبة 100% يتوقعون أن المتربصين المستفيدين من التكوين تحصلوا على المعرفة والمهارات المرغوب في تحصيلها، وبالتالي يمكننا القول بأن البرامج البيداغوجية المقترحة فعالة
التقييم الخاص بانتقال المعلومات المكتسبة	نسبة 83.33% من المستجوبين يتوقعون بأن المتربصين يعملون على تطبيق فيما اكتسبوه على أرض الواقع
التقييم الخاص بالدور الذي يلعبه المكون في المؤسسة	نسبة 75% من المستجوبين يتوقعون أن المتربصين بإمكانهم تقديم قيمة إضافية بعد تكوينهم

- من هذا الجدول، يمكن استخلاص:
- توضح لنا النتائج فعالية البرامج البيداغوجية للتكوين المتبعة من طرف المؤسسة، هذا ما يجعلنا القول بأن المؤسسة تولي أهمية كبيرة في تنمية مهارات موظفيها؛
 - الموظف بعد تكوينه يكون قابل لنقل معرفته وتطبيقها على أرض الواقع استجابة لاحتياجات ومتطلبات المؤسسة؛
 - والتكوين له تأثير ايجابي على المؤسسة، مع مراعاة البرامج البيداغوجية الفعالة.
- والجدول التالي يوضح لنا نتائج آراء المتكويين بالمؤسسة فيما يتعلق بالتقييم الحالي والتقييم المؤجل:

الجدول 02 - نتائج آراء المتكويين
بالمؤسسة الوطنية البترولية لخدمة الآبار بحاسي مسعود

بالتقييم الحالي أو التفاعلي	نسبة 100% من المستجوبين يبدون آرائهم حول وجود التقييم التفاعلي وتطبيقه من طرف المؤسسة وهذا للدور الذي يلعبه هذا الأخير.
التقييم المؤجل أو الواقعي	تمثل نسبة 83.33% من المستجوبين يذكرون أن التقييم المؤجل لا تعمل به المؤسسة وهذا لضعفهم أنه غير فعال ولا داعي لتطبيقه. أما باقي المستجوبين لم يبدوا رأيهم في هذه النقطة

عند قراءتنا لهذه النتائج، يمكن استخلاص أن تطبيق طريقة التقييم الحالي أو التفاعلي يعكس مدى رضا المكونين في فعاليتها؛ وغياب تطبيق التقييم المؤجل أو الواقعي على مستوى المؤسسة يثبت أن هناك نقص أو ضعف في نظام التقييم فهو يبقى محدود ومقيد.

- **تحليل استبيان الفئة الثانية (للمكونين):**
فيما يتعلق بالفئة الثانية المتعلقة بالمكونين، يمكن تلخيص نتائج آراءهم في النقاط التالية:
- أغلب الموظفين يبدون رأيهم لأهمية التكوين وما له من أهمية في اكتساب وتحسين المعرفة؛
 - وأغلب المكونين لا يفرقون بين عملية التقييم الحالي والتقييم الواقعي وهذا ما يعكس غياب الوعي لتلك الفئة.

- مراحل عملية التقييم البعدي أو المؤجل:

قصد تقييم أشمل وناجع لعملية التكوين في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار لحاسي مسعود، يكون من الأجدر واللائق أن نتابع العملية من خلال مراحل عملية التقييم البعدي أو المؤجل²⁰:

- الوثائق والأشخاص المعنيين:

لكي تكون عملية التقييم البعدي أكثر فاعلية لابد أن تسيير على أسس علمية ومنهجية بحتة فتلك العملية تعتمد على توزيع بطاقات تقييم آثار عملية التكوين* على مسؤولي الموظفين المستفيدين من التكوين، كذلك توزيع بطاقات في شكل استبيان للتقييم الذاتي** وهناك أيضا ميثاق تقييمي*** يوزع على العمال أو المتكونين. ويتم توزيع تلك الوثائق ابتداء من الشهر الثالث على الأقل بعد نهاية التكوين، والغرض من تلك العملية هو تحقيق المزيد من الموضوعية في التقييم من خلال قياس درجة التحول الفعلي للمعرفة ثم تحديد الثغرات والنقاط الضعف وبالتالي القيام بإجراءات تعديلية لتحسين مستوى التكوين في المستقبل.

بعد توزيع تلك البطاقات والأوراق على الأشخاص المعنيين، تملأ تلك الوثائق وتوضع على مستوى قسم التكوين التابع لإدارة الموارد البشرية ويكون تاريخ الإيداع بعد 30 يوم كآخر أجل ابتداء من تاريخ توزيعها. وأما فيما يتعلق بورقة ميثاق التقييم فهي تعتبر كوثيقة مرفقة التابعة لبطاقات تقييم آثار عملية التكوين فهذا الميثاق يجب أن يحضى باحترام كل الأطراف المشاركين في عملية التقييم، فيتعين على المسؤولين أن يخطروا موظفيهم من محتويات هذا الميثاق.

- محتوى الوثائق المعتمدة في التقييم البعدي:

تسود في عملية تقييم التكوين ثقافة التقييم، كذلك وجب أن تكون البيئة تشجع فيه على تقاسم المعرفة وتبادل المعلومات بين الأطراف، إذ يستند نجاح عملية التقييم على المسؤولية الشخصية والاعتماد النفسي. تعتمد مراحل عملية التقييم على العنصر الإداري الذي يتطلب تعاون وتنسيق كل الأطراف المعنية، كما يجب إخطار الموظفين المعنيين قبل شروعه في التكوين أنه سيتم تقييمهم في نهاية المرحلة وهذا من أجل ضمان مشاركتهم في العملية.

تمنح المؤسسة بطاقة التقييم لمسؤولي المصالح في المؤسسة (الملحق)، تحتوي على مجموعة من الأسئلة والقضايا تتعلق بضرورة التكوين، كذلك بعض الاقتراحات التي يجب عليها المستفيد من التكوين.

أما بطاقة لاستبيان التقييم الذاتي (الملحق)، فتمنح لذوي المستفيدين من التكوين، تحتوي على أسئلة في شكل نقاط لتقييم مدى رضا المستفيدين، تقييم المهارات والمعرفة المكتسبة وكيفية تطبيقها على أرض الواقع، كذلك تحديد نقاط الضعف ووضع اقتراحات تتعلق بمجموعة من الإجراءات التصحيحية.

* Fiche d'évaluation.

** Questionnaire d'auto-évaluation.

*** Charte d'évaluation.

خاتمة:

لا يجب النظر لعملية تقييم نتائج برامج التكوين في المؤسسة الجزائرية (ومن خلال حالة المؤسسة الجزائرية البترولية لخدمة الآبار بحاسي مسعود) كالتزام إداري أو قانوني، وإنما يجب النظر إليه كأداة أو وسيلة فعالة تعمل على تحسين وتطوير الموارد البشرية وبالتالي على مردودية العمال وذلك وفقا لمعايير والقوانين اللازمة المعمول بها. ولتحقيق الأهداف، يتوجب على المؤسسة القيام بمراجعة وتقييم تلك البرامج التكوينية وفقا لمعايير وآليات معتمدة في أنشطة التكوين الناجعة والفعالة. فعملية تقييم برامج التكوين تعتمد على المؤسسة لاستدراك الأخطاء واتخاذ الإجراءات التصحيحية حتى يكون التكوين فعال وإيجابي.

وقصد تحسين أداء ومهارات الموظفين واستيعابهم أكثر في مرحلة التكوين، يمكن التوصيات والاقتراحات التالية:

- يجب أن يكون الموظف على علم ودراية بصفة دائمة ومستمرة في تحديد مستواه المعرفي وكفاءاته؛
- إنشاء نظام تقييمي عادل وموضوعي الذي يربط ويدمج ما بين التكوين والترقية المهنية وهذا لا يتم إلا باقتراح نظام التقييم الواقعي (المؤجل) وتطبيقه على أرض الواقع؛
- عملية التقييم يجب أن تكون متحيزة، لذا فمن المهم مراعاة رأي الموظفين (المكونين) وأخذها بعين الاعتبار من أجل الحصول على نظرة صحيحة في تحديد انشغالاتهم؛
- إنشاء وتطبيق نظام تقييمي أكثر تحفيزي الذي يعكس أداء الموظفين والذي يعمل وفقا للأولويات الإستراتيجية للمؤسسة؛
- التقييم يجب أن يكون دائم ومستمر على مدار السنة؛
- نظام التقييم يجب أن يكون بناء، يقوم على أسس موضوعية وفقا للأهداف المسطرة؛
- التقارب والتواصل مع الموظفين، واستخدام نظم المعلومات كأداة في تسهيل نشر وتوزيع المعلومات؛
- ويجب أن يكون نظام التقييم مرتبط بمصلحة الموارد البشرية من أجل خلق أنظمة الحوافز اللازمة، الحماس، المنافسة وروح المبادرة بين الموظفين، فالترقية مثلا لها دور فعال في تشجيع العمال على تحسين أدائهم.

الملحق - نماذج من بطاقة التقييم للمؤسسة:

نموذج من بطاقة التقييم	
اسم ولقب المستفيد: المنصب: فترة الدراسة: هدف من الدراسة:	الطلب على التكوين: ☐ طلب شخصي ☐ تعيين إداري
..... إمضاء مسؤول المصلحة	

نموذج بطاقة استبيان التقييم الذاتي	
الموضوع:	اسم ولقب المستفيد:
الدورة:	اسم المؤسسة:
اسم المؤسسة:	المنصب:
البريد الإلكتروني:	الهاتف:
..... إمضاء المستفيد	
..... إمضاء مسؤول المصلحة	

المصدر: وثائق المؤسسة.

الهوامش والمراجع:

- 1 مقال، «التكوين، أهميته في المؤسسة الاقتصادية»، 2015/03/16،
<http://formationdz.freealgeria.com/t31-topic>
- 2 بن بوزيان محمد & برودي نعيمة، «التدريب كأداة التأهيل وتنمين الكفاءات البشرية مع دراسة حالة لحالة التدريب في المؤسسات بولاية تلمسان»، المؤتمر العربي الأول حول «التدريب وتنمية الموارد البشرية- رؤية، مستقبلية»، مركز الدراسات والاستشارات وخدمة المجتمع في الجامعة الهاشمية، عمان، 01-03 جمادى الآخرة 1427 هـ الموافق لـ 27-29 جوان 2006م.
- 3 إبراهيم التومي، «دور التأهيل والتدريب المهني في تنمية المهارات البشرية»، الندوة القومية حول «دور منظمات أصحاب الأعمال في تضيق الفجوة القائمة بين مخرجات التدريب واحتياجات سوق العمل»، منظمة العمل العربية، القاهرة 8 - 10 / نوفمبر- تشرين الثاني 2009 .
- 4 بوقطف محمود، مرجع سبق ذكره.
- 5 بعداش مسيكة & مروان عبد الرزاق، «واقع التكوين في المسار المهني للمؤسسة الجزائرية- دراسة ميدانية»، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3، المجلد 19، العدد 01، 2015، ص ص 57-78.
- 6 بعداش مسيكة & مروان عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره.
- 7 ANNICK Kohen, «Toute la fonction ressources humaines», Dunod, Paris, 2006, p. 268.
- 8 مدحت أبو النصر، «إدارة العملية التدريبية بين النظرية والتطبيق»، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة 2008، ص 204.
- 9 عبد الباري إبراهيم درة & زهير نعيم الصباغ، «إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين»، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 331.
- 10 FREDERICK FERNANDEZ Alain, «Optimiser la fonction formation, Organisation», Paris, 2007, p. 107.
- 11 سمير محمد عبد الوهاب & ليلى مصطفى البرادعي، «إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والمجالات والاتجاهات الحديثة»، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة لجامعة القاهرة، 2007، ص 98.
- 12 صلاح الدين محمد عبد الباقي، «الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات»، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 237.
- 13 عبد الباري إبراهيم درة & زهير نعيم الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 331.
- 14 GILBERT Daniel & GILLET Isabelle, «Approches conceptuelles individuelles et sociales», In Revue des modèles en évaluation de formation (Laboratoire de Socio-Psychologie et Management du Sport),
<https://hal-univ-bourgogne.archives-ouvertes.fr/hal-00588973>

15 ANNICK Kohen, op. cit., p. 268.

16 BERNIER Philippe, «Maîtriser, optimiser, faire évoluer sa fonction», Dunod, Paris, 2011, p. 99.

17 بوقطف محمود، «التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور - خنشلة»، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014، ص 57-78.

18 بوقطف محمود، مرجع سبق ذكره.

19 الموقع الإلكتروني للمؤسسة،

<http://www.enspgroup.com/presentation-et-historique/>

20 الوثائق الداخلية للمؤسسة، نفس المرجع السابق.