

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: تسيير الموارد البشرية  
بعنوان:

دور التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي اتصالات  
الجزائر وحدة ورقلة

من إعداد الطلبة: بوحلالة صليحة

بويديدة نرجس

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة)/ حليمي نبيل
مشرفا.	(أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة)/ عطية العربي
مناقشا.	(أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة)/ مكاوي محمد

السنة الجامعية: 2021 - 2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: تسيير الموارد البشرية  
بعنوان:

دورالتدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي اتصالات الجزائر بورقلة

من إعداد الطلبة: بوحلالة صليحة

بويدية نرجس

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة) / حليمي نبيل
مشرفا.	(أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة) / عطية العربي
مناقشا.	(أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة) / مكايي محمد

السنة الجامعية: 2021 - 2022

# الإهداء

الى أمي الحبيبة التي أضاءت طريقني بصبرها وإيثارها وحنانها فتجسد منها كل نبل الامومة.

الى أبي الحبيب الذي طوق عنقي بفضائله وهيبى لي كل سبل النجاح

الى الاخوة و الاخوات و جميع افراد العائلة خصوصا جدتي و اخوالي

الى الصديقات اللواتي وقفن الى جانبي طيلة مسيرة الجامعة

والى كل من صبر و تحمل معي بصمت و كل من دعا لي بدعوة خير

الى كل هؤلاء جميعا اهدي ثمرة جهدي عرفانا لهم و تقديرا

بويدية نرجس

# الإهداء

الى معلمتي الأولى في الحياة ...

الى ما املك وكل ما أملك

الى من اصبو لرضاه في عملي هذا بعد مرضاة الله

الى من سهرت و تعبت من اجل راحتي...

الى أمي الحبيبة

الى الذي رباني فاحسن و أعطاني فأكرم

الى والدي الغالي

الى اخواني واخواتي الاعزاء

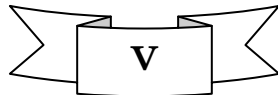
الى كل الاقارب و الاصدقاء خاصة أمال زيان ، ليندة بن خنشوش، بقور مهدية

الى كل من عرفتهم و تركوا في نفسي اثر جميل

الى كل من تفضل علينا بمديد المساعدة

الى كل هؤلاء جميعا اهدي ثمرة جهدي عرفانا لهم و تقديرا

بوحلالة صليحة





## شكر و تقدير

نشكر الله عز وجل الذي انعم علينا بنعمة العلم و يسر لنا اتمام هذا العمل و الحمد لله رب العالمين.

لا يسعنا في هذا المقام إلا ان نتقدم بجزيل الشكر و عظيم الامتنان الى صاحب الفضل في انجاز

هذا العمل الاستاذ الدكتور العربي عطية الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة و منحنا جل

اهتمامه و عظيم صبره و اسدى إلينا النصح و الارشاد و التوجيه فجزاه الله خيرا.

وكذلك نقدم تحية عرفان و تقدير خالصين الى السيد شاوش وليد الذي ما بخل يوما علينا بمديد

العون و المساعدة فجزاه الله خير الجزاء.

كذلك لا يفوتنا ان نتوجه بالشكر لجميع اساتذة وعمال وإداريين كلية العلوم الاقتصادية التسيير و

العلوم التجارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة الذين ساهموا في تكويننا طوال مشوارنا الدراسي.

و كما نتقدم بالشكر الى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة لمساعدتنا على انجاز الاطار

التطبيقي.

و خير الختام نقدم شكرا عريضا للسادة اعضاء لجنة المناقشة على قبولهم قراءة هذه الرسالة وعلى

اقتطاع جزء من اوقاتهم الثمينة من اجل الاثراء و التصويب.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة لتشخيص واقع استخدام نظام التدريب الالكتروني و مدى اثره على الأداء الوظيفي، ودراسة العلاقة بين استخدام نظام التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي و الفروق في اتجاهات العاملين وفق خصائصهم الشخصية و الوظيفية

للاجابة على اشكالية الدراسة قمنا بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات و توزيعها على عينة مكونة من (35) موظفا ، وقد تم استخدام الرزمة الاحصائية لتحليل بيانات الاستبانة اعتمادا على مقاييس الاحصاء الوصفي و تحليل التباين الاحادي.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب الالكتروني و ابعاده على الأداء الوظيفي مما يؤكد على ان المؤسسة تدرك هذه الاهمية و تسير بخطوات ايجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة كما اظهرت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات العينة نحو اثر استخدام نظام التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي تعزى (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي ، عدد دورات تدريبية).

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا معلومات واتصال ،تدريب الكتروني ،أداء الوظيفي ، اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

## Abstract

This study aimed to identify the role of electronic training in raising the efficiency of the performance of the employees of Algeria Telecom, the unit of Ouargla, to diagnose the reality of using the electronic training system and the extent of its impact on job performance, and to study the relationship between the use of the electronic training system and job performance and the differences in employee attitudes according to their personal characteristics. and functional.

To answer the problem of the study, we designed a questionnaire for the purpose of collecting data and distributing it to a sample of (35) employees.

The study concluded that there is a statistically significant relationship between e-training and its dimensions on job performance, which confirms that the institution is aware of this importance and is taking positive steps in investment and development in this tool, as the study showed that there are no statistically significant differences in the trends of the sample. Towards the effect of using the electronic training system on job performance due to (gender, age, educational level, professional experience, job position, number of training courses).

**Keywords:** information and communication technology, electronic training, job performance, Algeria Telecom Ouargla unit.

## قائمة المحتويات

<u>الصفحة</u>	
IV	الإهداء .....
V	الشكر .....
VI	الملخص .....
VII	قائمة المحتويات .....
VII	قائمة الجداول .....
VII	قائمة المختصرات .....
VII	قائمة الملاحق .....
أ	المقدمة .....
1	<b>الفصل الأول : الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي</b>
2	<u>تمهيد:</u>
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي
2	المطلب الأول: التدريب الالكتروني و دوره في رفع الكفاءات في المنظمات
7	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء الوظيفي
11	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي
12	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
15	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
17	❖ <b>الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي</b>
18	<u>تمهيد</u>
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
23	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
23	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المبحث الثاني: تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة
25	المطلب الأول: تحليل البيانات
33	المطلب الثاني: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة



37	خلاصة الفصل
38	خاتمة:
41	قائمة المراجع
44	الملاحق

## قائمة الجداول

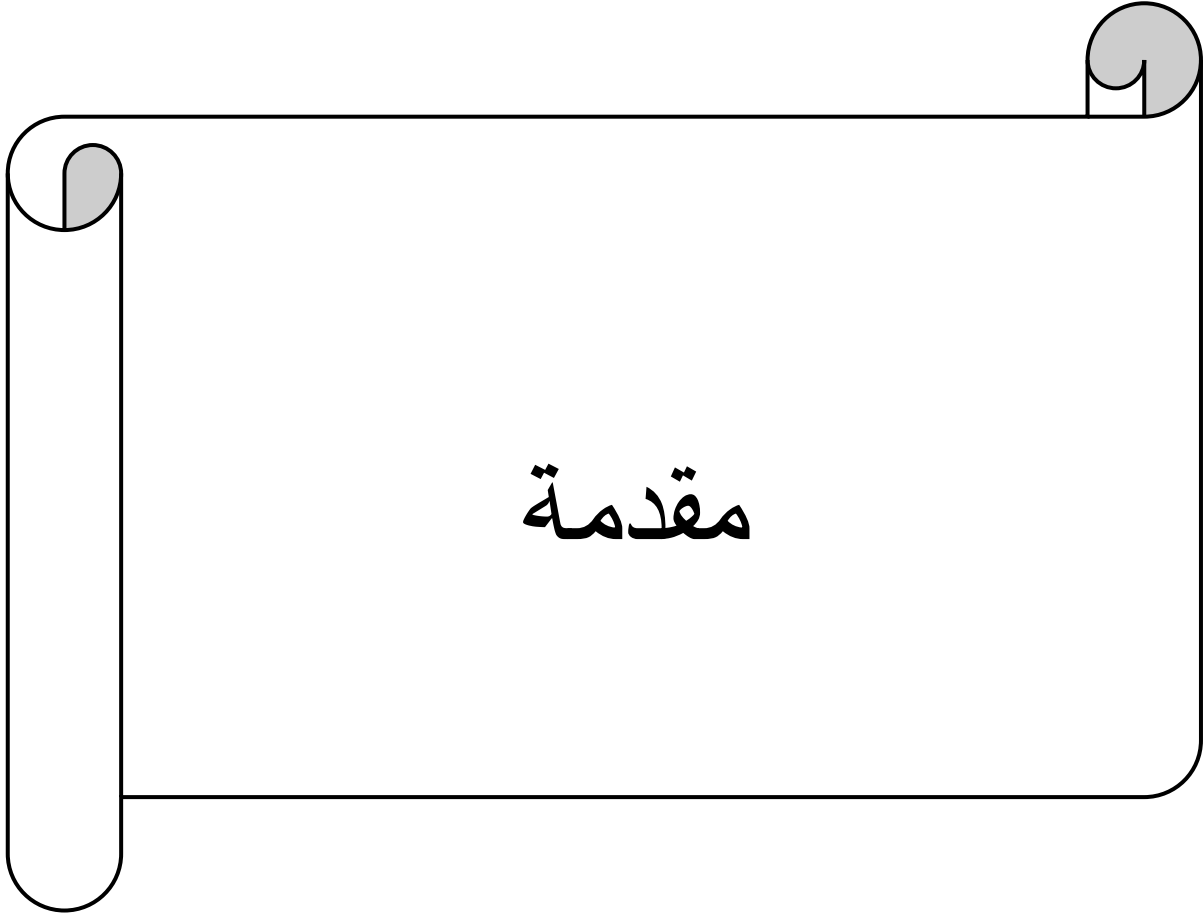
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
15	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	(1-1)
24	تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي	(1-2)
25	يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (التدريب الالكتروني و كفاءة أداء موظفي اتصالات الجزائر)	(2-2)
25	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(3-2)
26	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	(4-2)
27	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(5-2)
28	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	(6-2)
28	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	(7-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية	(8-2)
30	يوضح مستوى فقرات التدريب الالكتروني	(9-2)
31	يوضح مستوى التدريب الالكتروني باختلاف ابعادها	(10-2)
32	يوضح مستوى متغير الأداء الوظيفي	(11-2)
33	يوضح نتائج معامل الارتباط بين التدريب الالكتروني و أبعادها بالأداء الوظيفي	(12-2)
33	نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس	(13-2)
33	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير السن	(14-2)
34	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي	(15-2)
34	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية	(16-2)
34	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير المركز الوظيفي	(17-2)
35	نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير عدد الدورات التدريبية	(18-2)

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	نموذج الدراسة	(1-0)
25	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(1-2)
26	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(2-2)
27	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(3-2)
28	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	(4-2)
29	توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	(5-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية	(6-2)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
45	الاستبانة	1
49	نتائج برنامج SPSS	2
54	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان	3



مقدمة

**أ- توطئة:**

في ظل الكم الهائل من المعلومات و التقدم التكنولوجي و المعرفي، اصبح لزاما على المجتمعات ان تطور أنظمتها و ان تتعد عن القوالب الجامدة التقليدية، و ان تفكر بانماط جديدة و أساليب حديثة تنسجم مع عملية التنمية ، لتكون بمثابة استجابة للمتغيرات الداخلية و الخارجية المتسارعة و مواكبة للتطور و التقدم الذي يعيشه العالم في ضوء الطلب الكبير عن مجتمع المعلومات على التطبيقات الحديثة التي تتصف بالمرونة والكفاءة و التصميم الجيد.

من هنا بدأت المؤسسات تشعر بالاهمية المتزايدة لهذه التقنية و ذلك من خلال توفير بيئة تفاعلية تجذب الاهتمام و التكييف معها والإفادة منها انتج عنه واقعا إداريا جديدا تجلت مظاهره في فتح افاق واسعة حول تنمية الإدارات و تحديث أنظمتها و اساليبها والية العمل فيها مما ينعكس على كل المؤسسات في صورة انجاز خدمات اكثر تطورا و فاعلية .

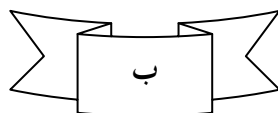
في ظل هذه الخيئات السابقة شملت توجهات المؤسسات مختلف العملية الإدارية و تعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أدائها مع التركيز بشكل أساس على إدارة الموارد البشرية باعتبارها من اهم وظائف المؤسسة و اثن مورد يرتكز و يتوقف عليه عملها و تسييرها و تنمية مواردها البشرية و صقل مهاراتهم بالتدريب والذي لم يعد مجرد حلقات دراسية تقليدية، بل اصبح استثمار كامل للثروة البشرية التي أصبحت الثروة الحقيقية لكل الشعوب و اصبح في قلب التنمية الحقيقية الشاملة ، حيث اصبح التركيز على الانسان الكفاء القادر على التعامل مع المتغيرات والمستجدات و التطورات و اصبح الثابت الوحيد في عالم اليوم و الغد هو التغيير و أصبحت الإدارة هي إدارة التغيير و هنا تتجلى مظاهر التدريب كآلية مستمرة للمواكبة و المواصلة و مواجهة التحديات كل ذلك جعل التدريب يحتل مكانة بارزة في التنمية.

**ب . إشكالية الدراسة:**

أولت المؤسسات اهتماما كبيرا بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسيير مختلف وظائفها قصد الاستفادة القصوي مما تقدمه لرفع كفاءة الأداء و مواكبة الاحداث اذ تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بصقل مهارات الموارد البشرية و المتمثل في التدريب الالكتروني باعتباره من اهم التطبيقات الإدارية الحديثة لرفع كفاءة الأداء من خلال توفيره لبيئة تفاعلية و من هنا تتمحور إشكالية دراستنا على النحو التالي :

ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:



- 1: ما مستوى تطبيق نظام التدريب الالكتروني لمواكبة التطورات المهنية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟
  - 2 : ما مستوى كفاءة الأداء لتحقيق التنمية المهنية في العصر الرقمي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟
  - 3 : هل توجد علاقة بين تطبيق نظام التدريب الالكتروني وكفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ؟
  - 4 : هل توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى لخصائصهم الديمغرافية والوظيفية وحدة ورقلة ؟
- ت . الفرضيات:

وكإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة وضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها او خطئها و هي كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى

مستوى تطبيق نظام التدريب الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر كاف لمواكبة التطورات المهنية.

الفرضية الرئيسية الثانية

مستوى أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر كاف لتحقيق التنمية المهنية في العصر الرقمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام التدريب الالكتروني و كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر،

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

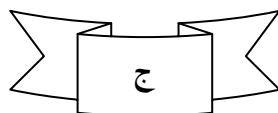
- 1 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط و كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.
- 2 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصميم و كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.
- 3 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنفيذ و كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.
- 4 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقييم و كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

الفرضية الرئيسة الرابعة:

لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

- 1 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى للجنس



- 2 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى للسبب
- 3 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى للمستوى التعليمي
- 4 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى للخبرة المهنية
- 5 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى للمركز الوظيفي
- 6 - لا توجد فروق في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى لعدد الدورات التدريبية.

### ث- أهمية البحث:

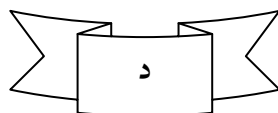
تكمن أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد متغير استراتيجيا لمواجهة التحديات العصرية و تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ككل.
- تناول الدراسة نوعا جديدا من التدريب و هو التدريب الالكتروني كصيغة لتطوير عملية التدريب وإحداث نقلة نوعية و كمدخل للتنمية.
- تزايد الاهتمام بالتنمية محليا و عالميا و لكافة الأنظمة.
- تساعد الدراسة في التغلب على بعض المشكلات التدريب التقليدية وتجاوز عقبات المكان و الزمان و التكاليف المادية و ظروف الاجتماعية و غيرها .
- تفيد الدراسة المسؤولين عن مراكز التدريب و القائمين على التصميم برامج التدريب والتنمية وتساعدهم في التجديد المستمر في مجال عملهم.
- يستمد البحث أهميته كونه يقدم اطار لتحقيق أداء وخدمات مميزة من خلال الدور الفعال الذي يلعبه التدريب الالكتروني في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، أي الربط بين متغيرين تكتسب دراستهما والجمع بينها أهمية للمكتبة الجزائرية خاصة والعربية عامة.

### ح- أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- دراسة وتحليل مستوى تطبيق نظام التدريب الالكتروني وأهم ابعاده ومقوماته و مميزاته..
- دراسة وتحليل واقع ومستوى الممارسة الحالية للأداء الوظيفي.
- دراسة العلاقة بين التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .
- دراسة أثر الفروق للعوامل الديموغرافية للعلاقة بين التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
- تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز أثر استخدام التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.





**ج- مبررات اختيار البحث:**

- تتجلى دوافع اختيار الطالب لهذا الموضوع من خلال النقاط التالية:
- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية والنوعية والكمية الملائمة؛
  - توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة؛
  - التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الانسانية؛
  - كون نجاح أي منظمة أو مؤسسة مرتبط بمستوى أداء مواردها وكفاءتهم مما دعانا لدراسته وربطه بأدوات العصر و تطبيقاته؛

**خ- حدود البحث:**

- **الحدود الموضوعية :** اقتصر البحث على دراسة العلاقة بين التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي .
- **الحدود المكانية :** اقتصرت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة - الجزائر.
- **الحدود البشرية :** اقتصرت على عينة عشوائية من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- **الحدود الزمنية :** أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهري فيفري و ماي من سنة 2022.

**د-منهج البحث والأدوات المستخدمة:**

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة من خلال الإستبيان واستخدام برنامج spss من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى مساهمة التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة محل الدراسة.

**ذ - مرجعية البحث :**

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛

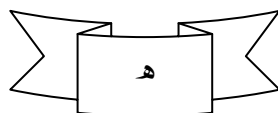
- مواقع الإنترنت؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بالمؤسسة محل الدراسة.

**ر - صعوبات البحث:**

- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم؛
- صعوبة استعادة كل استمارات الإستبيان الموزعة بالإضافة إلى تأخر استلامها نظرا لتباعد الهياكل التابعة للمؤسسة محل الدراسة؛
- نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع، وتعذر الوصول إلى بعضها؛
- ضيق الوقت المستغرق أثناء الدراسة.



ز- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية**

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني والأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني والأداء الوظيفي.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية**

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة.

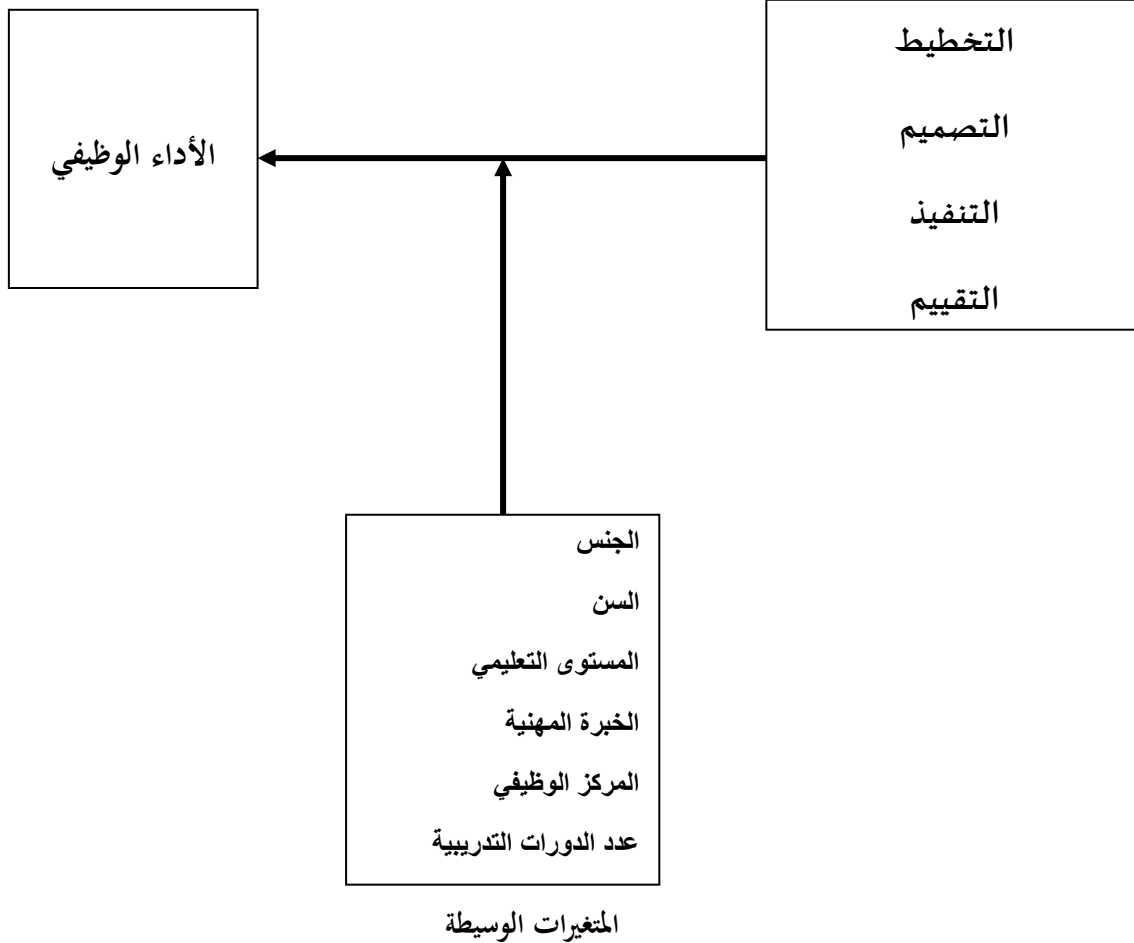
ه- نموذج الدراسة :

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك

تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي: (1)

المتغير التابع ( الأداء الوظيفي)

المتغير المستقل ( التدريب الالكتروني)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

للتدريب الإلكتروني

و الأداء الوظيفي



### تمهيد

لقد اصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام كل المؤسسات في تسيير مختلف وظائفها و أنشطتها الفنية و الإدارية قصد الاستفادة القصوى مما تقدمه هذه الأداة من رفع كفاءة الأداء و مواكبة الأحداث و باعتبار إدارة الموارد البشرية من اهم وظائف المؤسسة واثمن مورد كون نجاح أي مؤسسة مرتبط بمستوى مواردها خصوصا البشرية منها و صقل مهاراتهم عن طريق التدريب الالكتروني والذي يعتبر من مقومات نجاح المؤسسة الحديثة وضرورة لبناء قوة بشرية فعالة عن طريق البيئة التفاعلية الغنية بالتطبيقات. مما دعانا الى دراسة دورة في رفع كفاءة الأداء الوظيفي.

وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل مركزين على التدريب الالكتروني باعتباره الاستثمار الكامل للثروة البشرية و المنتج للعامل الكفاء القادر على التعامل مع المتغيرات و المستجدات. ثم الفلسفة الجديدة للأداء الوظيفي ضمن بيئة تفاعلية وكذلك الدراسات السابقة كونها تسهم في إثراء و اعداد الادبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين.

المبحث الاول : الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي.

### المبحث الأول : الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

نحاول في هذا المبحث تقديم اطار نظري و مفاهيمي لكل للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي باعتبارهم متغيرين رئيسيين و اللذان يساهمان بشكل كبير في الاجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة. و تحقيق الاهداف المتوخات منه، اذ سيتم توضيح بعض الجوانب النظرية المتعلقة بهذه المتغيرات و هي كالتالي:

#### المطلب الأول: التدريب الالكتروني و دوره في رفع الكفاءات في المنظمات

سيتم في هذا المطلب تناول مفهوم و أهداف التدريب الالكتروني و متطلباته و أبعاده و مميزاته و عوائقه في المنظمات.

#### الفرع الأول: مفهوم التدريب الالكتروني

أحدثت الثورة المعلوماتية نقلة نوعية او ما يعرف بالتحويلات العالمية التي اثرت في جميع العمليات و خاصة ما يتعلق بأساليب التدريب. وهذا ما دفع بعض المهتمين و المختصين في مجال التدريب على توظيف هذه التقنيات في تطوير البرامج التدريبية و ظهر ما يعرف بالتدريب الالكتروني و تطويعه للحد من الفوارق الاجتماعية و الثقافية و تحطى قيود الزمان و المكان و ندرة الموارد البشرية.

حينها اعتبر التدريب الالكتروني احد الوسائل و اهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة و نوع عملها من اجل تطوير و تنمية القدرات العلمية و العملية و السلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المؤسسة وازدهارها و مواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية و الخارجية لذا يلقي التدريب الالكتروني اهتماما متزايدا في المؤسسة المعاصرة و يصبح خيارا استراتيجي لتنمية و تطوير الموارد البشرية نظرا لكونه من اهم محاور تطوير العمل و زيادة كفاءات الافراد العاملين بالتالي نجاح المؤسسة.

ولقد تعددت مفاهيم التدريب الالكتروني وفقا لأراء المهتمين وذلك حسب مدلولاتها العلمية و العملية المختلفة. لذا سندرج اهم التعاريف الواردة و ذلك بغية الوصول الى تعريف معتمد لدراستنا.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية للتدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي

فمنهم من يعرفها:1 بأنه عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلى و شبكاته و وسائطه المتعددة التي تمكن المتدرب من بلوغ اهداف العملية التدريسية من خلال تفاعله مع مصادرها و ذلك في اقصر وقت ممكن و بأعلى مستويات الجودة من دون تقييد بحدود المكان والزمان.

و يعرفها دويكات:2 بأنه عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات و الاتجاهات على فرد او مجموعة من الأفراد باستخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال و استقبال المعلومات و اكتساب المهارات و التعامل بين المتدرب و المدرب و لا يستلزم هذا النوع من التدريب الالتقاء المكاني و الزماني للمتدربين والمدرب.

في حين يعرفها المطرني:3 بأنه أسلوب تدريبي من خلاله يستطيع المتدرب أيا كان موقع عمله الالتحاق بدورة او برنامج تدريبي بشكل متزامن او غير متزامن دون الحاجة الى حضور الشخص لمكان انعقادها او التقييد بعدد المتدربين او الوقت وذلك عبر وسائط اتصال تقنية حديثة ووسائط أخرى متعددة

كما يعرفه آخرون:4 بأنه أسلوب تدريبي يعتمد على استخدام وسائل الاتصال و التقنيات الالكترونية بأشكالها المتنوعة لإيصال المعلومات و المهارات و الاتجاهات للمتدربين بشكل متزامن او غير متزامن باقل جهد و أكثر كفاءة و جودة. من خلال ما سبق تبين ان هناك اتفاقا في الاهتمام بالاتصال بين المدرب و المتدربين رغم البعد الجغرافي ووجود وسائل لنقل المعلومات.

وعليه يمكن ان نعرف التدريب الإلكتروني بأنه عملية تدريبية تهدف الى تقديم المحتوى التدريبي من خلال أي وسيط من اليات الاتصال الحديثة من أجهزة حاسوب و شبكة انترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدرب و المدرب ، وهو نظام تدريبي بين متدربين و مدرين يفصلهم المكان و الزمان ، من أجل تمكين الافراد من التدرّب و التغلب على ظروف الوقت و المكان.

### الفرع الثاني: أهمية و أهداف التدريب الإلكتروني

نتاول في هذا الفرع أهمية و اهداف التدريب الإلكتروني

#### 1 – أهمية التدرّب الإلكتروني

ان التدريب عبر شبكة الانترنت يسهم بشكل مباشر في صقل مهارات و تحسين خيرات المتدربين بطريقة أكثر فعالية من حيث التكلفة إمكانية و الزمانية و ان سهولة التنقل و التصفح عبر شبكة الانترنت يسهم في تطوير العملية التدريبية لذلك تكمن أهمية التدريب الإلكتروني في ما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> محمد فراس بن عودة، التدريب الإلكتروني و تنمية الرأس المال الفكري، موسوعة التعليم و التدريب، حملت من الموقع <http://www.etutrapedia.illaf.net> تاريخ الاطلاع 11:20 2022/05/10.

<sup>2</sup> زرقين عبود، وجباري شوقي، التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، العدد 7، 2009، ص 298.

<sup>3</sup> المطرفي سالم، نموذج مقترح لانشاء مركز للتدريب عن بعد، بالمديرو العامة للدفاع المدني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الشرعية جامعة نايف العربية، 2005، ص 35.

عزيل أفنان/، التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد) مبرراته متطلباته معوقاته من وجهة نظر المدرّبات و المتدربّات، كلية إدارة الاعمال جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة/مج 41، ع2 يونيو 2021، ص 356.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

- المرونة والملائمة : سهولة و سرعة الوصول للمحتويات و الأنشطة بأي وقت و أي مكان.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين و منها قدرة المتدرب انه يتدرب بسرعة او ببطء.
- يقدم تسهيلات و أساليب تدريبية متنوعة لمنع الملل.
- يسهل متابعة المتدربين و لو كانوا بأعداد كبيرة كما يسهل وصول الالاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.
- الوقت : حيث يوفر و يتيح للمتدرب تنظيم الوقت بحيث يجدون تلقيه لدورته بما يتناسب و ظروف العمل و العائلة كما يتيح له القفز عن موارد و نشاطات يعرفها.
- المال : بحيث يخفض تكلفة السفر ، التنقل ، المعيشة ، اضافة الى تقليص تكلفة ضياع وقت العاملين و انخفاض تكاليف الدورات التدريبية و ذلك باستخدام الشبكات.
- الاتصال و التفاعل إمكانية الاتصال التفاعلي الالكتروني المباشر بين المدرب و المتدربين و كذلك اتاحة الفرصة للمتدربين التفاعل الفوري الالكتروني في ما بينهم من خلال وسائل البريد الالكتروني ، منتديات النقاش.
- إمكانية التدريب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب و انترنت
- مقدار التعلم و كمية و نوع و شكل المحتوى التدريبي يفوق بمراحل بما يتم اكتسابه في التدريب التقليدي.
- ينمي المسؤولية لدي المتدرب و تنمي فيه حس التعلم الذاتي و المباشر.
- سهولة تطوير المحتوى التدريبي الموجود عبر الانترنت.
- وظيفة المدرب ستصبح بمثابة الموجه و المرشد.
- يتيح طرق متعددة في تقييم و قياس مستوى تقدم المتدرب.

## 2 - أهداف التدريب الالكتروني

- للتدريب الالكتروني اهدافا متعددة يسعى الى تحقيقها يمكن ايجازها فيما يلي<sup>2</sup>:
- مساعدة المؤسسات بتعديل الطرق التقليدية في تنمية مواردها البشرية.
- تهيئة المتدربين لإنتاجية أكبر في مجتمع المعرفة باستخدام تقنيات حديثة.
- مواكبة التحديث المتسارع في مناهج التدريب تصميمها محتواها و اساليبها.
- تمكين المتدرب من التدريب بأقل تكلفة و جهد ووقت.
- زيادة و توسيع قاعدة المشاركة في برامج التدريب نتيجة لمرونة أسلوب التدريب الالكتروني.
- تبادل الخبرات بين فئات المعنيين من اداريين و أكاديميين.
- تطوير الموظفين على احدث الطرق و المهارات و اكسابهم الكفاءة المناسبة.

<sup>1</sup> جميل احمد الطميري، رؤية مستقبلية للتدريب الالكتروني في فلسطين:دراسة مخصصة لحالة التربية والتعليم العالي بفلسطين، حملت من الموقع <http://jmail-itmazi.blogspot.com> تاريخ الاطلاع 11:30. 2022/05/10

<sup>2</sup> معروف دويكات، معاذ الأسمر ، التدريب الالكتروني في المؤسسات المالية المصرفية العاملة في فلسطين / مؤتمر المعرفة جامعة الونداج الوطنية /فلسطين /افريل 2007، ص ص 3- 4

- تمكين من تدريب و تعليم العاملين و تأهيلهم دون الحاجة الى ترك عملهم.

### الفرع الثالث: متطلبات و ابعاد التدريب الإلكتروني:

نتناول في هذا الفرع متطلبات و ابعاد التدريب الإلكتروني

#### 1 - متطلبات التدريب الإلكتروني

وفق ما تتطلبه مراحل التدريب الإلكتروني فان هناك العديد من المتطلبات يمكن اجمالها فيما يلي<sup>1</sup>:

- توفير أجهزة الحاسب الآلي للمدرسين و المتدربين و شبكة انترنت.
- توفير أنظمة إدارة الجلسات التدريبية وإتاحتها توفر برمجيات مساعدة لمصادر التعليم.
- توفر الكتب الإلكترونية و المحتوى العلمي الإلكتروني وكذلك بيئة تدريبية متخصصة تعمل من خلال الانترنت.
- توفير مبني خاص بمركز التدريب الإلكتروني و كذلك توفير الطاقم الإداري المؤهل.
- تجهيز البنية التحتية لشبكات الاتصال . خدمات الاتصال و شبكة المعلومات.
- تدريب المدرسين على تقنيات التدريب الإلكتروني.
- العمل على توفير و اقسام و فروع لمركز التدريب الإلكتروني
- توفير عنصر التأمين و الحماية للبرامج التدريبية الإلكترونية لحمايتها من التعدي او الاختراق و تأمين الوصول اليها.
- تسهيل إجراءات التسجيل في البرامج التدريبية الإلكترونية مع توفر الارشادات و التوجيهات التي يحتاجها المتدربين.
- توفير الدعم المالي الكافي لإنشاء مراكز التعليم عن بعد

#### 2 - ابعاد التدريب الإلكتروني :

للتدريب الإلكتروني عدة ابعاد من أهمها ما يلي<sup>2</sup> :

- التخطيط** :تتطلب هذه المرحلة تقديم الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على اشباعها وتحديد الأهداف العامة و الخاصة للتدريب ووضوحها ووضع السياسات و الاستراتيجيات و الاجراءات اللازمة لتطوير اداء المتدربين والمسؤول الاول عن هذه المرحلة هي الجهة المستفيدة من التدريب مع الاستعانة بالمختصين في تدريب و أساتذة الجامعات و خبراء التقنية.
- التصميم** : وهي الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة السياسات و الاستراتيجيات و الاجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق اهداف التدريب بالاضافة الى تصميم أنشطة الدورات التدريبية ، كما تركز هذه المرحلة على عملية تصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الانترنت.
- التنفيذ** : و هي مرحلة الدخول الى نظام التدريب الإلكتروني لتشغيل عدة برامج و كتابة عنوان الموقع عندها تظهر الصفحات التالية:

<sup>1</sup> عبد الكريم سعد خليفة، القضايا النظرية المستجدة في مجالات تكنولوجيا التعليم عن بعد وكيفية توظيف بعضها في اثناء النظام التعليمي سلطنة عمان المؤتمر الدولي للتعليم عن بعد، 27- 29 مارس مسقط، 2006 ص 10،

<sup>2</sup> احمد حسين عبد المعطي، احمد زراع، المجلة الدولية للأبحاث جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 31، 2012، ص 297.



- \* **صفحة تسجيل الدخول :** حيث يقوم المتدرب بإدخال اسم المستخدم و كلمة المرور الممنوحة له بواسطة المدرب ثم الدخول.
- \* **الصفحة الرئيسية :** وتتضمن العناصر التالية : محتوى التدريس، المحادثة، التقييم، البريد، ملفات التحميل، البحث.
- \* **صفحة محتوى التدريس :** تتضمن جداول المحتويات يوضح فيه للمتدرب كيفية استعراض المحتوى و التنقل عبر صفحاته كما تتضمن فهرس للمحتوى التدريبي.
- \* **صفحة المدرب :** تتضمن معلومات عن المدرب (الاسم اللقب. البريد الالكتروني. مواعيد تواجده بالموقع).
- \* **صفحة التقييم الذاتي :** توضح الاستراتيجية التي يتم من خلالها تقييم أداء المتدرب.
- \* **صفحة المتدربين :** تضم قائمة المتدربين المقيدين لدراسة محتوى التدريب و بريدهم الالكتروني ليتسنى لهؤلاء المتدربين مراسلة بعضهم البعض.

– **التقييم** تستند عملية تقييم التدريب على عدد من الأسس و المعايير التي يمكن من خلالها اجراء تعديلات لتطوير نظام التدريب و رسم استراتيجياته المستقبلية و من هذا الأساس و المعايير يتم تحديد اهداف التدريب القريبة و البعيدة و وضوحها و شمول عملية التقييم و استمرارها ، ترابط عناصر منظومة التدريب و اتساقها ، و تكامل جهود السابقة و اللاحقة و جودتها.

### الفرع الرابع: مميزات التدريب الالكتروني وعوائق تطبيقه في المنظمة

نتناول في هذا الفرع مميزات التدريب الالكتروني و عوائق تطبيقه في المنظمات

#### 1 – مميزات التدريب الالكتروني

يتميز التدريب الالكتروني بعدة مزايا نوجزها في مايلي<sup>1</sup> :

- التحرر من قيود المكان و الزمان اب انه التدريب الالكتروني يتيح إمكانية حصول الافراد و الشركات علة دورات تدريبية في أي وقت و أي مكان، و ذلك استخدام الوسائط المتعددة بدلا منه الاعتماد علة مصدر واحد كما هو الحال في التدريب التقليدي.
- **اختصار وقت التدريب** ان المتدرب يتحكم في تدفق المادة حيث يمكنه تخطي الأجزاء غير الضرورية و التركيز على الأقسام التي يحتاجها .
- **التدريب يتم بمعزل عن الآخرين** بحيث يمنح المتدربين الفرصة للتجربة و الخطأ في جو من الخصوصية دون أي شعور بالحرج.
- **توفير أساليب ووسائط** مغايرة لتلك المستخدمة في المؤسسات التدريبية التقليدية.
- **يساعد التدريب الالكتروني** علة نقل الجو و البيئة من داخل اسوار المؤسسة التدريبية الى المنزل مما يجنب المتدربين الشعور بالخجل عند القاء اسئلتهم او التعبير عن أفكارهم.
- **تطوير القدرات الذاتية** للأفراد للتكيف مع المتغيرات في اطار التدريب المستمر الذي يعزز القدرات الذاتية للأفراد للتكيف مع مستجدات عن طريق التدريب و التأهيل لمواجهة متطلبات سوق العمل.
- **رفع كفاءة الموظف** الذي لا يستطيع التفرغ من العمل
- **سهولة قياس فعالية التدريب** للموظفين و نسبة الحضور و الوصول الى المعلومة.
- **وصول اختوي لجميع الموظفين** في نفس الوقت اذا كان للشركة فروع في أماكن أخرى.

<sup>1</sup> توفيق عبد الرحمان ، التدريب عن بعد باستخدام الكمبيوتر و الانترنت، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ص 52 – 57 .

- تسهيل وصول الالاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.
- تخفيض تكلفة المواد المطبوعة و الأقراص المضغوطة اللازمة للبرامج التقليدية ، حيث ان المتدربين يمكنهم الوصول الى المواد المطبوعة عن طريق شبكة الكمبيوتر.
- سهولة تطوير و تحديث محتويات البرامج التدريبية.

### 2 - معوقات التدريب الالكتروني

يواجه التدريب الالكتروني مجموعة من المعوقات و التقيد تحول دون تحقيقه لأهدافه اوز دون تطبيقه كليا على ارض الواقع و هي كالتالي<sup>1</sup>:

- نقص الخبرات و عدم توفر الكوادر المؤهلة.
- قلة الدعم المادي للبرامج التدريبية.
- ضعف البنية التحتية و المتمثلة في أجهزة الحاسوب مستلزماتها، وتسهيل الاتصالات، توفير الصيانة الدائمة للانترنت.
- ضعف دافعية المتدربين نحو استخدام التدريب الالكتروني.
- التوجه السلبي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- مقاومة الموظفين لهذا النمط من التدريب الجديد.
- قلة المهارات اللازمة لاستخدام التدريب سواء عند المديرين او المتدربين.
- قلة الوعي بأهمية التدريب الالكتروني.
- تردد أصحاب القرارات الحاسمة لدعم مثل هذه المشاريع الالكترونية.
- على المتدرب الرغبة الذاتية لتطوير نفسه بنفسهمن خلال اشتراكه في البرامج و الدورات التدريبية.
- عدم توفير الخصوصية و السرية، قد يحدث اختراق للجلسات التدريبية الالكترونية.

### المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء الوظيفي

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمات وعلى جميع مستويات المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالعاملين في أقل المراكز الوظيفية وفي خطوط الإنتاج الدنيا، وهي أحد أدوات الرقابة الإدارية الفاعلة والتي على أساسها يتم مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف، فهي وسيلة تدفع الإدارات للعمل بنشاط نتيجة مراقبة أداء العاملين بشكل مستمر من قبل رؤسائهم، وتدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر العاملين المنتجين أمام رؤسائهم، وليحققوا مستويات أعلى في التقييم لينالوا الحوافز والعلاوات المقررة لذلك،

### الفرع الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره :

سنوف نتطرق في هذه النقطة لمفهوم الاداء الوظيفي وعناصره

### 1 - مفهوم الأداء الوظيفي:

العلی احمد عبد الله، التعليم عن بعد(دار الكتاب الحديث القاهرة 2005) ص 81.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء التنظيمي من المفاهيم التي أثارت جدلا ونقاشا واسعا بين الباحثين في تخصصات مختلفة مما أدى إلى اختلافهم في وضع تعريف محدد له، ويمكننا سرد مجموعة من التعاريف كمايلي:

- يقصد به مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية<sup>1</sup>.
  - يقصد به بلوغ الفرد أو فريق العمل او المؤسسة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية.
  - القيام بأعباء الوظيفة ومسؤولياتها وواجباتها وفقا للمعدل المفروض أدائه للعامل الكفاء المدرب.
  - الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور، والذي يشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة<sup>2</sup>.
- بناء على ما سبق نستطيع القول أن الأداء الوظيفي هو انجاز المهام والأعمال والواجبات الملقاة على عاتق الموظفين والعمال حسب الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، وحسب صلاحياتهم ومهامهم، وذلك بكفاءة وفعالية.

### 2 - عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء الوظيفي من ثلاث عناصر أساسيه ذكرها<sup>3</sup>:

- \* **الموظف:** ما يمتلك من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .
  - \* **الوظيفة:** ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية العكسية.
  - \* **الموقف:** ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة، والتي تتضمن مناخ العمل ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكلة التنظيمي.
- البيئة التنظيمية ومركباتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والاجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية فتشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية<sup>4</sup>.

### الفرع الثاني:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي من أهمها<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> الحوامدة، نضال والفهداوي، فبهي (2002). أثر فضيلة التقوى في الأداء الوظيفي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد7، المجلد الثاني، 2002، ص: 37.

<sup>2</sup> عاشور احمد صقر، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص:25

<sup>3</sup> القرالة عصمت سليم، (2008). اثر خصائص الحكمانية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية الأردنية، غير منشورة، رسالة ماجستير في قسم الإدارة العامة، كلية ادارة الأعمال، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، ص: 140.

<sup>4</sup> درة ابراهيم عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، 2003، ص:96.

<sup>5</sup> عبد المحسن، توفيق محمد، تقييم الأداء: مداخل جديدة...للعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي والنهضة العربية، 2002، ص:28

أولاً: الاختلاف في حجم العمل بالمنظمة التي تعالج حجماً كبيراً في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمه أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.

ثانياً: التحسينات التنظيمية والإجرائية فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة، ككفاءة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

ثالثاً: العوامل الفنية والتكنولوجية تتمثل في الإدخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث أن أداء الموظفين يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لديهم.

### الفرع الثالث: أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

تتمثل أهمية تقييم الأداء الوظيفي في تحقيق النقاط الآتية :

- **تخطيط الموارد البشرية:** إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يسهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقبلية للوارد في المنظمة وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية وربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفؤة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها بكل فاعلية.
- **تحسين الأداء وتطويره:** إن عملية التقييم تسهم بشكل فعال في تحسين الأداء وتطويره، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة على معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها، بعدها تسعى لممارسة سبل التطوير المناسبة في المجالات الضعيفة، وتعزيز نقاط القوة<sup>1</sup>.
- **اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديدتها:** إن تقييم الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة.
- **وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت:** إن قياس الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، وذلك في ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء، حيث يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم.
- **إنجاز عملية النقل والترقية:** يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيةهم إلى وظائف تتناسب مع كفاءتهم العلمية وتنسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كاظم، خيضر وأخرون، مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، دار ثراء للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص:152.

<sup>2</sup> بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014، ص:73.

- **معرفة معوقات ومشاكل العمل:** يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل والضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات المطبقة في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والأجهزة والآلات، وبالتالي تمكن المؤسسة من اجراء التحسينات والتغييرات المطلوبة.
- **تقييم المشرفين والمديرين:** يساعد تقييم الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت اشرافهم وتوجيههم.

### الفرع الرابع: أهداف تقييم الأداء:

- تتمثل فيمايلي:
  - أ- **أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة:** وتشمل على عدة أهداف تتحقق للمنظمة من خلال عملية التقييم، وهي:
    - خلق مناخ يسوده الثقة والتعامل الأخلاقي بين المنظمة والعاملين، عن طريق تأكيد مبدأ الموضوعية والحيادية في إصدار القرارات والمكافآت؛
    - النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم وتطوير وتحسين قدراتهم بشكل أفضل؛
    - وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسات تحليلية للعمل ومستلزماته؛
    - تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية؛
    - تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد من التوظيف.
  - ب- **أهداف تقييم الأداء على مستوى المدراء:** حيث يمكن أن تظهر من خلال عملية التقييم، وهي:
    - التعرف على كيفية أداء الموظفين بشكل علمي وموضوعي؛
    - الارتقاء بمستوى العلاقات بين الموظفين، ومناقشة مشاكل العمل والأداء بشكل موضوعي؛
    - تنمية قدرات المدراء في مجالات الأشراف والتوجيه واتخاذ القرارات فيما يخص التعامل مع الموظفين.
  - ت- **أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين:** تتمثل فيمايلي<sup>1</sup>:
    - تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وإقناعهم بأن الجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة ستكون منظورة من خلال عملية التقييم؛
    - تقديم مجموعة من الوسائل المناسبة لتطوير وتحسين سلوك وأداء الموظفين، والبيئة الوظيفية في المنظمة من خلال الدقة والعدالة والموضوعية في عملية التقييم.
- ويمكن تلخيص الفوائد التي يمكن أن تجنيها المنظمة أو الموظف من تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي:
  - تنمية وتطوير أداء الموظفين؛
  - زيادة الإحساس بالمسؤولية من خلال إدراك الموظف أن أداءه يخضع للتقييم؛

<sup>1</sup>مسلم محمد، تنمية الموارد البشرية: دعائم وأدوات، دار طليلطة، الجزائر، 2010، ص:37.

- تحقيق الفاعلية التنظيمية من خلال تحسن مستوى الخدمات المقدمة من قبل المنظمة بشكل عام؛
- توفير التغذية العكسية عن عمليات إدارة الموارد البشرية بما تتضمنه من اختيار وتوظيف وتدريب وتصميم الوظائف وتخطيط القوى العاملة؛
- تحسين الاتصالات التنظيمية بين الرئيس والمؤوسين من خلال تفهم الرؤساء لموظفيهم بشكل أكبر ومن خلال تحقيق العدالة بين الموظفين وشعورهم بذلك من خلال التقييم العادل؛
- الموضوعية في قرارات الموارد البشرية، حيث يتم اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المتحصلة من التقييم بكل موضوعية وبدون انحياز، ويسهم في بناء التخطيط الاستراتيجي السليم للموارد البشرية المبني على معلومات دقيقة وتحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد على أسس موضوعية سليمة.

### المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للتدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالتدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي، فالمتبع لموضوع التدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي يلحظ وجود عديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء من حيث التطور الذي وصل إليه أو من حيث ازدياد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية . وعليه سوف نتناول في هذا المبحث الثاني مجموعة من الدراسات التي تمكنا من الحصول عليها من خلال المطلبين التاليين:

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

نستعرض في هذه الدراسة عددا من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي و المواضيع المرتبطة بما سعي لإثراء الجانب النظري للدراسة و الاستفادة منها في التعرف على بناء اداة الدراسة اللازمة لجمع البيانات و فيما يلي نستعرض مجموعة من . كذلك التعرف على الاساليب الاحصائية و تفسير النتائج التي اسفرت عنها الدراسة الحالية الدراسات التي تناولت جوانب الموضوع وهي مرتبة من الاحداث الى الأقدم و قد تنوعت من حيث طبيعتها. و هي كما يلي :

#### الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية.

#### 1 - قداش سمية، صالحى سميرة، شطبية زينب، دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية Nps<sup>1</sup>.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين، وللإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، تم اختيار المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS بحاسي مسعود ولاية ورقلة ميدانا للدراسة، حيث تم تصميم استبانة مكونة من 30 بندا، وتوزيعها على عينة قصدية قوامها 100 مفردة من العمال الذين خضعوا للتدريب الإلكتروني للمؤسسة، وبعد تبويب البيانات والتأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، والقيام بالعديد من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 23، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباط قوية بين التدريب

<sup>1</sup> قداش سمية، صالحى سميرة، شطبية زينب، دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية Nps، مجلة الباحث، المجلد 20، العدد 1، 2020.

الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العالمية للخدمات البترولية، حيث بلغ معامل الارتباط 71.4% وهو معدل مرتفع، كما بلغ معامل التحديد 51% وهذا يعني أن الزيادة في التدريب الإلكتروني بنسبة 1% سيرفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 51% و 49% ترجع لعوامل أخرى لم يتم التعرض لها في هذه الدراسة.

2- سبع نجيب، اثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية مجمع سونلغاز<sup>1</sup>.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز "مجمع سونلغاز"، ومن أجل اختبار ذلك قام الباحث بتصميم استبيان موزع على عينة قصدية من مجتمع الدراسة، الذي يتكون من العاملين في مختلف فروع مجمع سونلغاز والذين اجتازوا أحد البرامج التدريبية الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة التكوين في مجال الكهرباء والغاز لمجمع سونلغاز "المدرسة التقنية البلدية"، وتم توزيع (50) استبيان تحصل الباحث على 36 استبيان منها قام الباحث بمعالجة بياناته بالاعتماد على برنامج SPSS، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- إن مستوى التدريب الإلكتروني بالمؤسسة محل الدراسة جاء مرتفع، حيث بلغ المتوسط المرجح للتدريب الإلكتروني (3.56)، واحتل بعد تنفيذ البرنامج التدريبي الإلكتروني المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.71)
- إن مستوى أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة جاء مرتفع، حيث بلغ المتوسط المرجح لأداء العاملين (3.94)، واحتل بعد المعارف المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.01).

وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز "مجمع سونلغاز"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.470)، كما أن قيمة معامل التحديد

### 3 - حفيظ أمينة، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات العاملين (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بطولقة ودائرة

فوغالة بولاية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة،

الجزائر، 2016

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تطوير الكفاءات لدى كل من العاملين على مستوى مؤسستي سونلغاز بطولقة ودائرة فوغالة بولاية بسكرة، وكذا أهمية كل من المعارف النظرية، العملية والسلوكية، مع توضيح العلاقة بين المتغيرين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بأداة الاستبيان لجمع البيانات وقد وزع على عينة بلغ حجمها (50) فرد، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (30) استبيان. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن التدريب الإلكتروني له دور كبير في التأثير على كل من المعارف النظرية، المعارف العملية والمعارف السلوكية التي تعتبر أبعاد للكفاءات.

<sup>1</sup> سبع نجيب، اثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية مجمع سونلغاز، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر 2017

### 4 - بن عروس محمد، طيبي عمار، دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف والتحقق من دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسات بكل أنواعها، ويتحقق هذا الهدف من الدراسة المقدمة من خلال مجموعة أهداف تفصيلية تتمثل في: توضيح مفهوم التدريب الإلكتروني الذي أصبح مصطلحه يعترف تداولاً كبيراً، من حيث تطوره ومقارنته مع التدريب التقليدي المعتمد وأهم الأهداف المرجوة من تطبيقه داخل المؤسسات من خلال الأثر على المورد البشري وعلى المؤسسة ككل، وبيان أهم مقوماته وميزاته وعوائق استخدامه، والوقوف على دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن للتدريب الإلكتروني دورة فعالاً في تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة

### الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1. Ahmad Yousef Areiqat, Jamal Ahmed Al-Doori, The Role of Electronic Training in Employee Performance<sup>2</sup>.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى اعتماد التدريب الإلكتروني من خلال استخدام الأجهزة التكنولوجية مثل الإنترنت والأقراص المدججة والأقمار الصناعية والمواقع الإلكترونية المحوسبة في جانب البنوك الأردنية. بالإضافة إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تطوير العاملين بهذه البنوك من خلال مسح شمل 40 موظفًا يعملون في سبعة بنوك. وأظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني من المرجح أن يعزز من كفاءات الموظفين من حيث المعرفة والمهارات، لأن هذا التدريب يوفر معلومات حديثة. بالإضافة إلى ذلك، اتفق جميع المستجيبين على أن التدريب الإلكتروني مفيد لهم أكثر من التدريب التقليدي، فضلاً عن كونه أقل تكلفة بالنسبة للبنوك.

#### 2. Azlini Hassan, Junainor Hassan , Tan Ai Yen, E-training and development<sup>3</sup>.

هدفت هذه الدراسة هو فحص التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي بين الأكاديميين في جامعة ماليزيا برليس. من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة تم الاستعانة بأداة الاستبيان وقد توصلت النتائج إلى:

\* أن التدريب الإلكتروني والتطوير هو العامل الرئيسي في تعزيز الأداء الوظيفي؛

\* إن التعلم الإلكتروني أداة لتحفيز الموظفين على إنتاج عمل ذي جودة أفضل؛

\* هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي بنسبة 85%

<sup>1</sup> بن عروس محمد، طيبي عمار، دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية، مجلة التميز، المجلد 03، العدد 01، البيضاء، الجزائر، 2021.

<sup>2</sup> Ahmad Yousef Areiqat, Jamal Ahmed Al-Doori, **The Role of Electronic Training in Employee Performance**, Development, International Journal of Advances in Management and Economics, Vol.7, Issue 6, 2018

<sup>3</sup> Ahmad Yousef Areiqat, Jamal Ahmed Al-Doori, **The Role of Electronic Training in Employee Performance**, Development, International Journal of Advances in Management and Economics, Vol.7, Issue 6, 2018



## الفصل الأول الأدبيات النظرية للتدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي

### المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

#### الجدول رقم (1-1) : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة جزائرية ، عربية وأجنبية ، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية : المؤسسة العالمية للخدمات البترولية بالجزائر ،مؤسسة الكهرباء و الغاز بسكرة ، جامعة ماليزيا ،الجامعات الخاصة بالاردن .	أُنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022/2021 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.	من حيث الزمان والمكان
ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات مختارة أي موجهة إلى مجموعة من المنظمات ،مؤسسات اقتصادية ، مؤسسة تعليمية (جامعات) .	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمختلف رتبهم و أصنافهم في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لخصوصية العينة التي تختلف حسب تخصصاتها.	من حيث العينة
استخدمت معظم الدراسات الاستبيان فقط.	حاولنا في دراستنا إسقاط النظري على الواقع حيث استخدمنا الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات.	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية ، صناعية ، تجارية ، جامعات).	استهدفت الدراسة قطاع الاتصالات ، حيث كانت على عينة من " اتصالات الجزائر وحدة ورقلة "	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: - (التدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي). - (التدريب الإلكتروني وتطوير كفاءات العاملين). - (التدريب الإلكتروني و تنمية الموارد البشرية).	اعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما : (التدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي)	من حيث المتغيرات
هدفت معظم الدراسات السابقة : - دراسة وتحليل مستوى تطبيق نظام التدريب الإلكتروني وأهم ابعاده ومقوماته و مميزاته.. - دراسة وتحليل واقع ومستوى الممارسة الحالية للأداء الوظيفي . -دراسة العلاقة بين التدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة . - قياس مستوى أداء العاملين بناء على التدريب الإلكتروني من خلال استخدام الأجهزة التكنولوجية	تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير التدريب الإلكتروني على رفع كفاءة الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.	من حيث الهدف

المصدر : من إعداد الطالبتين

### ● مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة

بالإضافة إلى:

- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل التدريب الالكتروني والمتغير التابع الأداء الوظيفي.
- ضبط المصطلحات الأساسية للبحث.
- التعمق في الموضوع.
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة.
- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الإستبانة ، وتصميم أسئلة المقابلة.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.

### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا لقاء الضوء على التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي و بعض النقاط المشتركة بينهما بغية الرفع من الكفاءات المهنية وذلك من خلال استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي احدث تطورات و تغيرات في بيئة العمل غيرت الكثير من مكانة المؤسسة و ساهمت في تقديم معلومات من خلال نظم معلوماتها الحديثة ذات قيمة للإدارة تساعدنا على اتخاذ القرارات الرشيدة تجاه مواردها البشرية ، و صقل مهاراتهم بغية الرفع من كفاءاتهم المهنية و تطويرها و هذا التطور يحتاج منا العمل بالأساليب التقنية الحديثة التي تقوم عليها إدارة المؤسسة من خلال التحليل الدقيق للمهام و المهن و تقييم تطويرها و تحديد نوعية الكفاءات الضرورية لها و العمل على تهيئة الوسائل اللازمة لذلك كالبرامج التدريبية الالكترونية و التي تهدف الى تحقيق الحالة المرغوب فيها، وهذا ما يسمح لوظيفة ادارة الموارد البشرية من ان تلعب دورا اساسيا في تحقيق اهداف المؤسسة الاستراتيجية.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
للتدريب الالكتروني واثره في رفع  
كفاءة أداء موظفي اتصالات  
الجزائر وحدة ورقلة**

### تمهيد:

استكمالا لموضوع الدراسة نستعرض في هذا الفصل الدراسة التطبيقية و التي تعد تجسيدا للدراسة النظرية على ارض الواقع ، حيث تم في هذا الصدد تصميم استبانة لغرض جمع البيانات و توزيعها على عينة من موظفي اتصالات الجزائر وحدة ورقلة بمختلف اصنافهم ورتبهم و المتمثلة في ارائهم و اتجاهاتهم و عليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.
- المبحث الثاني : تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة ، منهج الدراسة ، عينة الدراسة ، والأدوات التي استخدمت في جمع البيانات ومعالجتها . من ادوات احصائية وبرامج.

#### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

##### الفرع الأول: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر وكذلك يناسب دراستنا المقتصرة على دراسة وجود علاقة بين المتغير المستقل و التابع. من وجهة نظر الموظفين العاملين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، حيث ان المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الواقع و يهتم بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيميا او كمي ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها ، اما التعبير الكمي ، فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الاخرى. واعتمدت الطالبان على مصدرين لجمع البيانات و هي :

أ - المصادر الأولية : قد تم استخدام استبانة كأداة لهذه الدراسة و هي أكثر أدوات البحث العلمي استخداما ، حيث ان الاستبانة اداة ملائمة للحصول على معلومات و بيانات و حقائق مرتبطة بواقع معين بحيث تقدم الاستبانة على شكل من الاسئلة يتطلب الاجابة عليها من قبل الفئة المستهدفة أي عدد من الافراد المعنيين بموضوع الاستبانة.

ب - مصادر ثانوية : وذلك من خلال مراجعة الرسائل العلمية و الكتب و المجلات العلمية و المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وأية مراجع اخرى يتوقع بان تسهم في اثراء الدراسة.

##### الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة.

استهدفت هذه الدراسة عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة الذين يستخدمون نظام التدريب الالكتروني و يبلغ عددهم (40) موظف و موظفة ، و عليه فقد قامت الطالبان بتوزيع (40) استبانة على مجتمع الدراسة ، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات تم استرجاع (35) استبانة صالحة للتحليل و بنسبة (87.5%) ، و تعتبر هذه النسبة جيدة و ممثلة للعينة المدروسة و يمكن الاعتماد عليها في استكمال اجراءات الدراسة.

#### المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة.

##### الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل اساسي على استخدام الاحزمة الاحصائية في معالجة و تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال اداة الدراسة (الاستبانة) و في ما يلي اهم الادوات او الاساليب الاحصائية الوصفية و الاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة :

- 1 - معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات في البيانات.
- 2 - الوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع او انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات و الابعاد و المجالات الرئيسية للاستبانة.
- 3 - الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي ، الى جانب المجالات الرئيسية ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات و انخفض تشتتها.
- 4 - اختبار (One Sample T-test) لاختبار متوسطات الاجابات على فقرات و أبعاد و مجالات الاستبانة حول القيمة (3)

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

والتي تعبر عن الدرجة الحيادية.

- 5 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة و اختبار فرضياتها.  
6 - تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لاختبار الفروق بين متغيرات الدراسة و اختبار فرضياتها.

### الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

لقد تم الاعتماد في هذا الفرع على الاستبانة كمصدر أول لجمع البيانات و التي تم اعدادها بالاستعانة بآراء و وجهات نظر المحكمين و ذوي الخبرة و الاختصاص ، و تتكون هذه الاستبانة من ثلاثة اقسام على النحو التالي :

1 - تمثل القسم الاول من الاستبانة من مجموعة اسئلة التي تهدف للتعرف على البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد دورات التدريبية).

2 - و هو القسم الذي يعبر عن المتغير المستقل للدراسة (التدريب الالكتروني) و يضم هذا القسم (17) فقرة موزعة على أربع ابعاد موضحة كالتالي :

أ- التخطيط و يقيس هذا البعد الاحتياجات المستقبلية للمتدربين و يضم خمس (05) فقرات.

ب- التصميم و يقيس هذا البعد الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة السياسات والاستراتيجيات و الإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط، لتحقيق اهداف التدريب و يضم أربع (04) فقرات.

ج- التنفيذ و يقيس هذا البعد الدخول الى نظام التدريب الالكتروني لتشغيل البرامج و يضم أربع (04) فقرات.

د- التقييم و يقيس هذا البعد المعايير التي يمكن من خلالها اجراء تعديلات لتطوير نظام التدريب و رسم

استراتيجياته المستقبلية و يضم اربع (04) فقرات.

3 - و يتمثل هذا القسم في المتغير التابع ( أداء موظفي المؤسسة ) و الذي يقيس ( كفاءة أداء موظفي المؤسسة ) و يضم عشرون (20) فقرة.

و للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث من الاستبانة يجب التأكد من :

### أ - تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)

تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي حيث تعرض فقرات الاستبانة على المبحوثين (الفئة المستهدفة) و مقابل كل فقرة خمس اجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها ، ثم تعطى الاجابات اوزان رقمية تميز درجة الاجابة على الفقرة كما هو موضح في الجدول رقم (1-2)

جدول رقم (1-2) تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الاجابات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
الدرجة للفقرات	5	4	3	2	1

حيث ان المتوسط الحسابي للدرجة الحيادية

$$MDN = 1+2+3+4+5/5=3$$

ب - ثبات اداة الدراسة :

لقد تم فحص عبارات الاستبانة من خلال طريقة ألفا كرونباخ و التي تعتمد على الاتساق في اجابات الافراد على فقرات المقياس و عندما يكون المقياس متجانسا فان كل فقرة فيه تقيس نفس العوامل العامة التي يقيسها المقياس. و يتم حساب معاملات الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام طريقة الفاكرونباخ. و الجدول رقم (2-2) ادناه يوضح نتائج حساب معامل الفاكرونباخ لقياس الثبات في النتائج .

جدول رقم (2-2) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة ( التدريب الالكتروني و كفاءة أداء موظفي اتصالات الجزائر)

الكلية	التدريب الالكتروني	الأداء الوظيفي	
0.964	0.956	0.887	ألفا كرومباخ
37	20	17	عدد الفقرات

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (2-2) السابق ان معاملات الثبات بطريقة الفاكرونباخ كانت مرتفعة بشكل عام و كلها تفوق 60 % وكذلك تشير جميع النتائج السابقة لوجود درجة مرتفعة من الثبات في البيانات التي تم جمعها من افراد عينة الدراسة و عليه يمكن الاعتماد عليها و تحليلها و تفسير نتائجها و تعميمها على مجتمع الدراسة.

### المبحث الثاني : تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة

لقد تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) لإجراء المعالجة الاحصائية اللازمة لوصف خصائص عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الوظيفية ، و كذلك تمت المعالجة الاحصائية لبيانات استبانة الدراسة و المتعلقة بفقرات و ابعاد المجالات الدراسة ، و كذلك قياس العلاقة ما بين المتغيرات ، بالاطافة الى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ، واستخراج معاملات الارتباط بيرسون ، بين محاور مقياس المتغير المستقل (التدريب الالكتروني) و التابع ( الأداء الوظيفي ).

#### المطلب الأول : تحليل البيانات

##### الفرع الاول : التحليل الوصفي للبيانات الشخصية والوظيفية

ضم هذا الفرع النسب المئوية و التكرارات لوصف افراد مجتمع الدراسة وفق :

##### 1- الجنس:

يبين الجدول رقم (2-3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس ، حيث تشير النتائج بأن 60 % من افراد

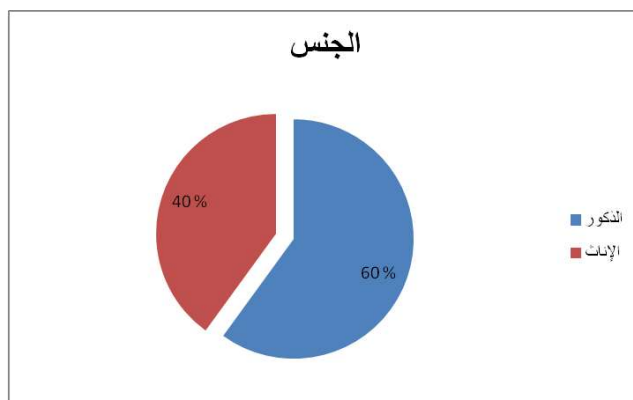
العينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة من فئة الذكور ، بينما النسبة الباقية و التي تبلغ 40 % كانت نسبة الاناث.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	21	60 %
الإناث	14	40 %
المجموع	35	100 %

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات نتائج spss



الشكل رقم (1-2) التالي يوضح : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

## 2- السن :

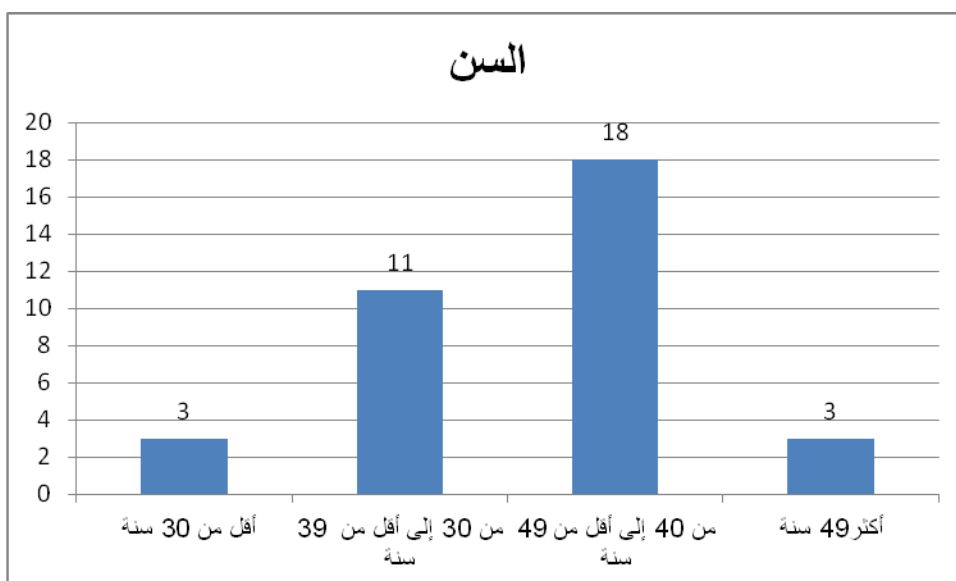
يبين الجدول رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث تشير النتائج بأن (8.57%) من افراد العينة في المؤسسة تقل اعمارهم عن 30 سنة، و (31.43%) تتراوح اعمارهم ما بين (30 الى 39) بينما (51.43%) اعمارهم تتراوح ما بين (40 الى 49 سنة) في حين ان النسبة الباقية و التي تبلغ (8.57%) اعمارهم تزيد عن 49 سنة . و يلاحظ ان عدد الموظفين الذين تتراوح اعمارهم عن 40 و 49 سنة بلغ 18 وبنسبة 51.43% و يعود السبب الى ان هذه الفئة العمرية هم ذو الخبرة و الاقدر على مواكبة و استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال بخلاف الفئة العمرية الأخرى.

ويوضح الجدول التالي رقم (2-4) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	العدد	الفئة العمرية
08.57%	03	أقل من 30 سنة
31.43%	11	من 30 إلى أقل من 39 سنة
51.43%	18	من 40 إلى أقل من 49 سنة
08.57%	03	أكثر 49 سنة
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم (2-2) التالي يوضح : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

### 3 - المستوى التعليمي :

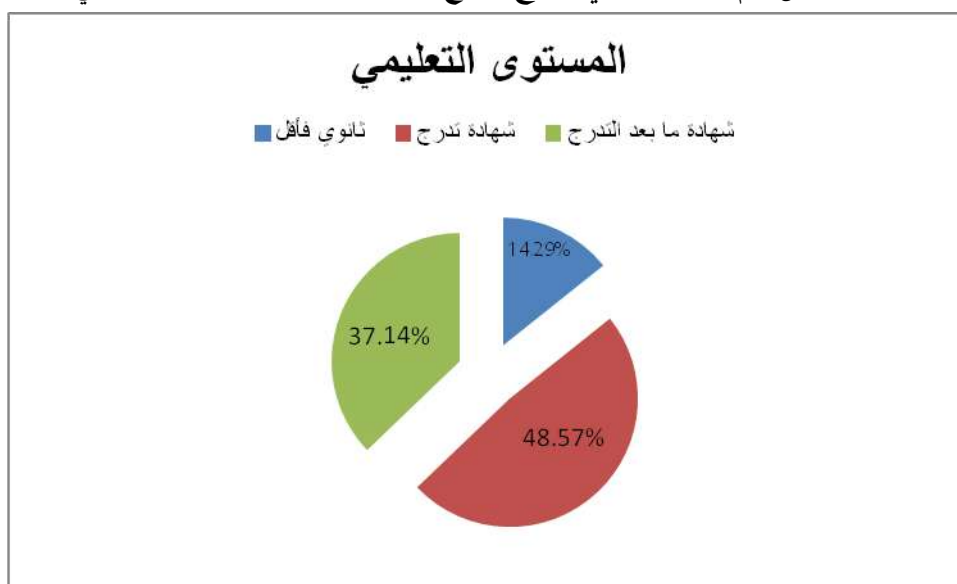
يبين الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي ، حيث تشير النتائج بان 14.29% ، من موظفي المؤسسة اصحاب مستوى تعليمي ثانوي فاقل بيهما 37.14% من موظفي المؤسسة اصحاب المستوى شهادات ما بعد التدرج، في حين ان غالبية موظفي المؤسسة كانوا اصحاب المستوى تعليمي شهادة التدرج بنسبة 48.57% من اجمالي عينة الدراسة، وهذا يرجع لقوانين الاختيار والتعيين المعمول بها.

ويوضح الجدول التالي رقم (2-5) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي فاقل	5	14.29%
شهادة تدرج	17	48.57%
شهادة ما بعد التدرج	13	37.14%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم (2-3) التالي يوضح: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

#### 4- الخبرة المهنية :

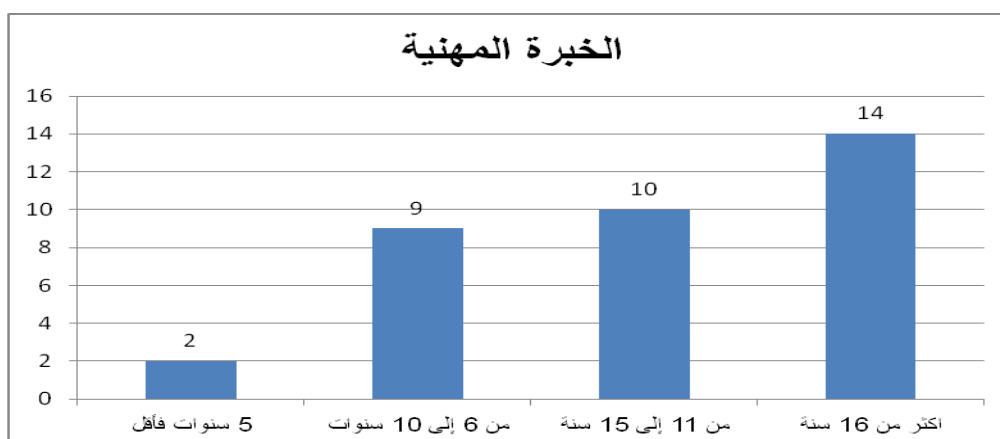
يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث تشير النتائج بان 5.71 %، من افراد العينة اقل او يساوي 5 سنوات في خدمتهم في المؤسسة. ايضا 25.71 %، من افراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم من 6 الى 10 سنوات ، وكذلك 28.58 % من افراد العينة تتراوح خبرتهم ما بين 11 و 15 سنة و هي الفئة التي جمعت بين الخبرة و الرقمية ، في حين ان النسبة المتبقية 40%، لذوي الخبرة المهنية اكثر من 16 سنة

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

الخبرة	العدد	المتوسط
5 سنوات فأقل	02	% 5.71
من 6 إلى 10 سنوات	09	% 25.71
من 11 إلى 15 سنة	10	% 28.58
أكثر من 16 سنة	14	% 40
المجموع	35	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم (2-4) التالي يوضح: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

#### 5- المركز الوظيفي :

يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي، حيث تشير النتائج بان 22.85 % من افراد العينة ادارة عليا باعتبارهم اصحاب قرار، بينما الادارة الوسطى تشير النتائج بان 68.57 % و تمثل نسبة كبيرة باعتبارها الوحدة التشغيلية الفعلية ، في حين بلغت النسبة الإدارة الدنيا 8.58% من افراد العينة و تمثل نسبة ضئيلة باعتبارهم ليسو أصحاب قرار و مرؤوسين .

ويوضح الجدول رقم (2-7) التالي: توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي:

المركز الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
ادارة عليا	08	22.85 %
ادارة وسطى	24	68.57 %
ادارة دنيا	03	8.58 %
المجموع	35	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم (2-5) التالي يوضح: توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

6- الدورات التدريبية :

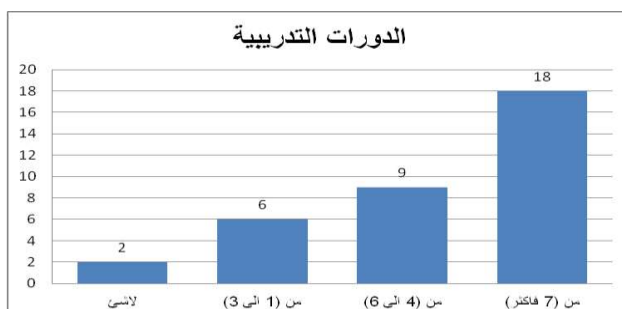
الجدول رقم (2-8) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الدورات التدريبية حيث تشير النتائج بان 34.14 % من افراد العينة صفر دورة تدريبية، بينما 43.90 % من افراد العينة قد تحصلوا على دورات تدريبية من (1 الى 3) دورة، و 19.51 % من افراد العينة تحصلوا على دورات تدريبية ما بين (4 الى 6) دورة، في حين ان النسبة 2.45 % اخذ حصة الاسد من (7) دورات فاكثر.

ويوضح الجدول رقم (2-8) التالي: توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية:

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة المئوية
لاشي	2	34.14%
من (1 الى 3)	6	43.90%
من (4 الى 6)	9	19.51%
من (7 فاكثر)	18	2.45%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم (2-6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

الفرع الثاني : التحليل الاحصائي لفقرات و ابعاد و مجالات اداة الدراسة

يضم هذا الفرع تحديد المستوى العام لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر مجتمع الدراسة ، حيث تم عرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات و كذلك درجة الموافقة على كل فقرة و على الدرجة الكلية لكل بعد و مجال من مجالات الدراسة.

1 - نتائج تحليل مجال التدريب الالكتروني

يضم هذا المجال سبعة عشر (17) فقرة و النتائج التالية عبارة عن نتائج التحليل الاحصائي لفقرات المجال و الجدول رقم (2-9) و الجدول رقم (2-10) التاليين يوضحان المؤشرات الاحصائية التي تم حسابها لتحديد كل فقرة من فقرات المجال كذلك النتيجة الكلية للمجال ، حيث تشير النتائج في الجدولين ان جميع المتوسطات الحسابية كانت تتراوح ما بين (3.57 و 3.94 درجة) و

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الإلكتروني و الأداء الوظيفي

هي أكبر من ثلاثة (3) التي تعبر عن الموقف الحيادي لإفراد العينة و هذا يعني ان افراد عينة الدراسة تجاه التدريب الإلكتروني يتجه نحو الموقف الايجابي.

جدول رقم (9-2) يوضح مستوى فقرات التدريب الإلكتروني

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	35	3,7429	0,65722
X2	35	3,7429	0,61083
X3	35	3,7714	0,59832
X4	35	3,9429	0,72529
X5	35	3,8571	0,87927
X6	35	3,6571	0,83817
X7	35	3,7143	0,66737
X8	35	3,6286	0,59832
X9	35	3,6857	0,67612
X10	35	3,7429	0,85209
X11	35	3,7143	0,82503
X12	35	3,5714	0,85011
X13	35	3,6000	00,73565
X14	35	3,6571	0,90563
X15	35	3,6286	0,87735
X16	35	3,5714	0,97877
X17	35	3,7429	0,85209

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

جدول رقم (10-2) يوضح مستوى التدريب الإلكتروني باختلاف أبعادها

الأبعاد	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التخطيط	35	3,811	0,480
التصميم	35	3,671	0,596
التنفيذ	35	3,657	0,607
التقييم	35	3,650	0,758

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

و تجدر الإشارة الى ان نتائج التحليل المتعلقة بالدرجة الكلية لكل بعد من ابعاد التدريب الإلكتروني المستخدمة ، يتضح من خلال الجدول رقم (10-2) السابق.

الجدول رقم (2-10) السابق يلخص نتائج التحليل الاحصائي لأبعاد التدريب الالكتروني المستخدمة في المؤسسة ومدى توافر هذه الابعاد ، اذ يلاحظ ان البعد الأول التخطيط جاء في المرتبة الاولى من بين باقي الابعاد وذلك بوسط حسابي (3.811 من 4).

حيث تشير هذه القيمة لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ويرجع ذلك الى حرص المؤسسة لسياساتها و استراتيجياتها و إجراءاتها اللازمة لتطوير أداء موظفيها بتوفير الاحتياجات المستقبلية و اشباعها .

بينما في المرتبة الثانية جاء بعد (التصميم) بوسط حسابي(3.671 من 4) حيث تشير هذه القيمة لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد من وجهة نظر عينة الدراسة ويرجع السبب ان المؤسسة لها القدرة على ترجمة السياسات و الاستراتيجيات و الإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق اهداف التدريب بالاضافة الى تصميم أنشطة الدورات التدريبية .

و في المرتبة الثالثة جاء بعد(التنفيذ) بوسط حسابي (3.657 من 4) حيث تشير هذه القيمة لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد من وجهة نظر افراد عينة الدراسة ويرجع السبب ان المؤسسة دخلت في نظام التدري ب الالكتروني لتشغيل دة برامج .في حين جاء بعد(التقييم) في المرتبة الرابعة بوسط حسابي (3.650 من 4). حيث تشير هذه القيمة لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد والسبب يرجع للمؤسسة لأنها طورت نظامها التدريبي و رسمت استراتيجيتها المستقبلية.

ونستدل بالدرجة الكلية لمجال التدريب الالكتروني و الوسط الحسابي الكلي للإجابات على هذا المجال بلغ (3.69725 من 4). وتشير هذه القيمة لوجود درجة مرتفعة فكما هو واضح ان هذه الدراسة تستهدف مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، وان هذت المجتمع يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اساسا للعمل بل وسيلة من وسائل لتطوير الاداء وكذلك تتابع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال اول بأول من اجل القدرة على مواكبة كل ما هو جديد في مجال عملها و الدخول في صقل مهاراتها بالشكل الجديد (التدريب الالكتروني).

### 2 - نتائج تحليل مجال الأداء الوظيفي

تم تحليل فقرات المجال الثاني الذي يمثل المتغير التابع ضمن هذه الدراسة " الأداء الوظيفي " حيث ان المجال يتكون من عشرون (20) فقرة و الجدول رقم (2-11) التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذه الفقرات ويحدد مستوى تطبيق ابعاد ووظائف التدريب الالكتروني بالمؤسسة محل الدراسة كما يضم الجدول المؤشرات الاحصائية التي تم حسابها في نتيجة كلية للمجال ، حيث تشير نتائج الجدول ان الوسط الحسابي الكلي (3.646) درجة و هي تفوق القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية ، وهذا يشير الى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا المجال من قبل افراد العينة ، وهذا يشير الى وجود مستوى جيد من التطبيق لإبعاد ووظائف التدريب الالكتروني ، ويرجع ذلك ان المؤسسة تعتمد على التخطيط و اجراءات مهنية و ذات دقة عالية و استقطاب و اختيار افضل في توظيف وكذلك في تقييم الاداء و الحوافز والتمكين وسلامة الافراد.

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

جدول رقم (11-2) يوضح مستوى متغير الأداء الوظيفي

المتغير	العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
الأداء الوظيفي	35	3.646	0.638

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

المطلب الثاني : اختبار وتحليل فرضيات الدراسة :

الفرع الأول : عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الأساسية

1 - بالنسبة للفرضية الرئيسية الثالثة :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام التدريب الالكتروني و كفاءة أداء موظفي اتصالات الجزائر وحدة ورقلة. فان الجدول رقم (12-2) يوضح هذه النتائج

جدول رقم (12-2) يوضح نتائج معامل الارتباط بين التدريب الالكتروني و أبعادها بالأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	التخطيط	التصميم	التنفيذ	التقييم	الكلية
	0.597**	0.807**	0.827*	0.846*	0.908**	
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	العينة	35	35	35	35	35

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

2 - بالنسبة للفرضية الرئيسية الرابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة نحو دور نظام التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفيها تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية ( الجنس , السن , المستوى التعليمي , الخبرة المهنية , المركز الوظيفي , عدد الدورات التدريبية).

فان الجداول التالية رقم(13-2)، رقم(14-2)، رقم(15-2)، رقم(16-2)، رقم(17-2)، رقم(18-2)، يوضحوا هذه النتائج

جدول رقم (13-2) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس

الجنس	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	21	3.750	0.527	1.192	33	0.242
أنثى	14	9.489	0.770			

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss



## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

جدول رقم (2-14) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير السن

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
01	03	3.5	0.4	0.951	0.428
02	11	3.914	0.361		
03	18	3.536	0.794		
04	3	3.467	0.407		
المجموع الكلي	35	3.646	0.638		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

جدول رقم (2-15) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	5	3.620	0.795	0.044	0.957
2	17	3.621	0.694		
3	13	3.688	0.545		
المجموع الكلي	35	3.646	0.638		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

جدول رقم (2-16) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
01	02	3.500	0.566	0.595	0.623
02	09	3.839	0.419		
03	10	3.715	0.656		
04	14	3.493	0.759		
المجموع الكلي	35	3.646	0.638		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

جدول رقم (2-17) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي حسب متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	08	3.500	0.566	0.595	0.623
2	24	3.839	0.419		
3	03	3.715	0.656		
المجموع الكلي	35	3.646	0.638		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات نتائج spss

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

جدول رقم (2-18) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

حسب متغير عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	2	3.925	0.035	0.294	0.829
2	6	3.767	0.408		
3	9	3.522	0.741		
4	18	3.636	0.696		
المجموع الكلي	35	3.646	0.638		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الأساسية :

لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

- قبول  $H_0$ : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)
  - رفض  $H_0$ : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)
- 1/ إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

لقد تم إستخدام تحليل الانحدار البسيط، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (2-12)

أ - إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة :

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض  $H_0$ ، ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$ ، وهذا يعني وجود علاقة بين التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 90.8% وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط ، وهذا يفسر أن الدخول في نظام التدريب الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مما اسهم في سرعة و دقة وجود الانجاز مما ينعكس على اداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات و في معدل الاعمال المنجزة و دقتها و جودتها و زيادة الكفاءة و الغاء الكثير من الاجراءات و تنسيق بين الاعمال ، هذا يعني ان نجاح اي منظمة مرتبط بنجاح افرادها و كفاءتهم وزيادة قدرتهم في انجاز أعمالهم بشكل سليم ، من هنا يزيد الاعتقاد بقدره التدريب الالكتروني و دوره في احداث التغيير المنشود.

أ - 1 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى:

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض  $H_0$ ، ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$ ، وهذا يعني وجود علاقة بين التخطيط و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 59.7%. وهذا يفسر ان المؤسسة استثمرت في وضع سياسات و الاستراتيجيات و الإجراءات اللازمة للبدء في البرامج التدريبية الالكترونية في هذا المجال بغية مواكبة تطورات المحلية و العالمية.

### أ - 2 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية :

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض  $H_0$ ، ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  ، وهذا يعني وجود علاقة بين التصميم و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 80.7%. وهذا يفسر ان المؤسسة قد ترجمة الاستراتيجيات و الإجراءات التي وضعت في مرحلة التخطيط يعني انها تتماشى مع التطورات مما يسهم في رفع الاداء المؤسسي.

### أ - 3 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة :

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض  $H_0$ ، ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  ، وهذا يعني وجود علاقة بين التنفيذ و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 82.7%. وهذا يفسر ان المؤسسة تسيير بخطى في تحديد المدة الزمنية و مواعيد التدريب و أماكن انعقاده وكذلك توفير الدعم و المساندة بضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات مما يعكس على أداء موظفيها و رفع كفاءتهم المهنية .

### أ - 4 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة :

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض  $H_0$ ، ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  ، وهذا يعني وجود علاقة بين بين التقييم و الأداء الوظيفي ، وقد بلغت قوة العلاقة 84.6%. وهذا يفسر انه يوجد توافق وتلائم مع التطورات الجديدة ي ان المؤسسة بإجراء التعديلات ا تطوير نظام التدريب و رسم استراتيجياته المستقبلية .

### 2/ إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الرابعة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

من خلال مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجداول رقم (2-13)، رقم (2-14) رقم (2-15)، رقم (2-16)، رقم (2-17)، رقم (2-18) السابقة.

### أ- 1 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الاولى :

من خلال الجدول رقم (2-13) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.242) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى لمتغير الجنس وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور (3.75) بانحراف معياري (0.527) اما لدى اجابات الاناث فقد بلغ (3.489) بانحراف معياري (0.770) وهذا يشير الى تقارب في اثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى للجنس و السبب يعود الى اقبال المرأة على العمل في جميع الهيئات حيث انخرطت في الحياة العامة و اصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات ، او ان الاختيار في المؤسسة يتم طبقا لي معايير محددة للجميع بغض النظر عن الجنس او يرجع الى الوعي الكافي لدى المؤسسة التي سمحت بشكل كبير لمشاركة المرأة بجانب الرجل في كافة الانشطة والأعمال في كل مجالات العمل.

### أ - 2 إختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية :

من خلال الجدول رقم (2-14) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.428) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

لمتغير السن ، وقد تقاربت المتوسطات الحسابية لكل فئة وهذا يفسر ان الفئات العمرية ليس له تأثير جوهري على استخدام التدريب الالكتروني او ان عينة الدراسة في سن الشباب وبالتالي فهم اكثر اقبالا على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة .

### أ- 3 اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة :

من خلال الجدول رقم (2-15) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.957) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى لمتغير المستوى التعليمي وقد تقاربت كل المتوسطات الحسابية ، وهذا يفسر ان الأمر لا يتطلب مستوى تعليمي عالي.

### أ- 4 اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة :

من خلال الجدول رقم (2-16) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.623) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية نحو اثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى لمتغير الخبرة المهنية ، وهذا يفسر انهم يعملوا بنظام دوري ياخذ العديد من الدورات التدريبية لتزويدهم بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال المؤسسة و المضى في متابعة كل ما هو جديد و متطور في هذا المجال.

### أ- 5 اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة :

من خلال الجدول رقم (2-17) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.747) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية نحو التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى لمتغير المركز الوظيفي ، وهذا يفسر ان المركز الوظيفي قريب من افراد عينة الدراسة ، فجلهم يصنفوا من الادارة العليا والوسطى للمؤسسة.

### أ- 6 اختبار وتحليل الفرضية الفرعية السادسة :

من خلال الجدول رقم (2-18) نجد ان قيمة مستوى الدلالة (0.829) اكبر من المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  . وهذا يعني لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية نحو التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي ، تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية ، وهذا يفسر ان عينة الدراسة اغلبهم ابناء الجيل الرقمي وأصحاب شهادات جامعية . وبالتالي الدورات التدريبية لا يكون لها تأثير جوهري.

## خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الوقوف على واقع و مستوى وتطبيق نظام التدريب الالكتروني في المؤسسة محل الدراسة وما تحويه من بني

## الفصل الثاني الأدبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي

---

تحتية ثم الوقوف على مستوى كفاءة الأداء لتحقيق التنمية المهنية في العصر الرقمي لموظفي المؤسسة محل الدراسة و كذلك مختلف الاثار التي تركها نظام التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي، وهذا من خلال تحليل الاستبانة وباستعمال الأساليب الإحصائية.



الخاتمة

## الخاتمة

تناولت هذه الدراسة معرفة دور التدريب الإلكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة حيث تم في هذا الصدد استعراض الاطار النظري و المفاهيمي للموضوع قصد الوقوف على خلفيته النظرية و تحييص الدراسات السابقة بشانه.

والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في اشكالية الدراسة بوضوح ، ثم صياغتها في سؤال جوهري و أربع فرضيات رئيسية حينها استعرضنا الاطار الميداني و الذي يعد تجسيدا للإطار النظري على ارض الواقع ، حيث تم في هذا الشأن تصميم استبانة لغرض جمع البيانات و المعلومات وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من (35) موظفا و موظفة بشركة مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، والمتمثلة في ارائهم و اتجاهاتهم ، وباستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل الاستبانة التي تمكننا من اختبار الفرضيات و استخلاص النتائج و تقديم مقترحات بشأن الموضوع.

## النتائج:

من خلال الدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها :

- مستوى تطبيق نظام التدريب الإلكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة كاف لمواكبة التطورات المهنية رغم ان المؤسسة لا تزال في بدايتها الأولى في هذا المجال و تركز الجهود حاليا في سبيل انشاء بنية تحتية مناسبة و صياغة سياسات و استراتيجيات واضحة مثل البنية التحتية و التكنولوجية و تجهيزاتها و البرامج التدريبية و القائمين عليها من طرق و أساليب و اشراف و كذلك الجهات المشاركة.

- مستوى أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة كاف لتحقيق التنمية المهنية في العصر الرقمي رغم ان المؤسسة في تدرج في امتلاك نظم إدارية قادرة على التكيف السريع مع التغييرات البيئية و ذلك من خلال وسائل اقتصادية و تكنولوجية فعالة لتخزين و استرجاع و معالجة البيانات و تقديمها لمتخذي القرارات في الوقت المناسب مما ينعكس على الالءاء العام و القدرة على التكيف السريع و الاستجابة للمتغيرات البيئية المختلفة.

- اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب الإلكتروني و ابعاده على الأداء الوظيفي مما يؤكد على ان المؤسسة تدرك هذه الاهمية و تسير بخطوات ايجابية في الاستثمار و تطوير في هذه الاداة.

- اظهرت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات العينة نحو استخدام نظام التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي تعزى (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي ، عدد دورات تدريبية).

## الاقتراحات :

استنادا على الدراسة النظرية و بناء على نتائج الاطار الميداني نقترح ما يلي :

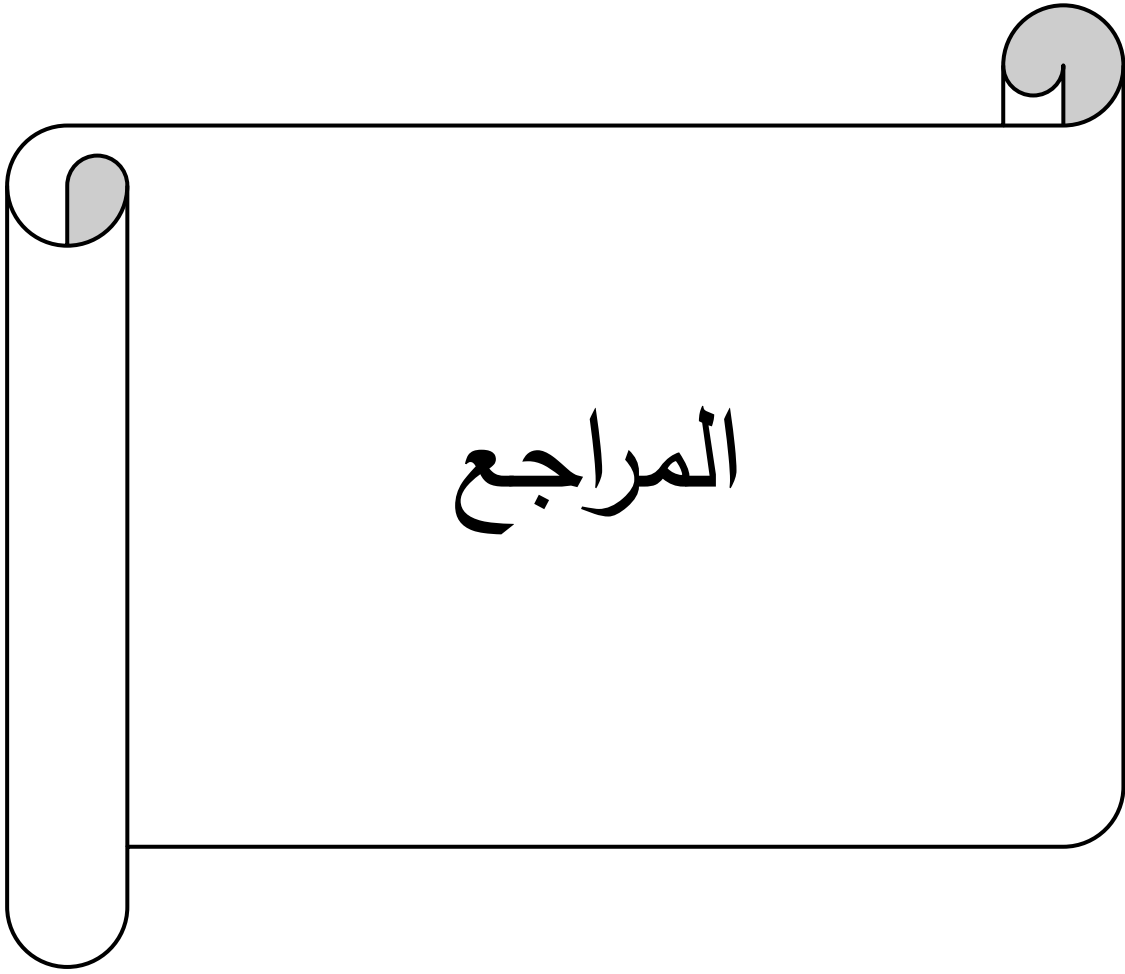
- ضرورة اجراء تعديلات في النظم الإدارية تستهدف في المقام الاول القضاء على التعقيدات الزائدة والكم المبالغ فيه من الاجراءات ، و تبسيط الهياكل التنظيمية ، بحيث تعكس المداخل الحديثة في ادارة و تنمية الموارد البشرية ، و تخطيط عمليات الاختيار للحصول على افضل العناصر التي تتوفر بما المواصفات المطلوبة لشغل الوظائف الشاغرة ، وتحديد الاحتياجات التدريبية و توفير الشروط و الظروف الكفيلة لضمان فاعلية التدريب ، و تحقيقه للأهداف المرجوة.



- وضع خطة شاملة لتحديد الاحتياجات المهنية و التدريبية ثم وضع الخطط اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات بأكثر من طريقة و خاصة من خلال التدريب الالكتروني
- العمل على تحديد و تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل و ايضا الربط الحاسوبي الداخلي بين الاقسام الادارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات و التكامل في تحقيق الخدمات.
- توفير الدعم المالي لأقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأهميتها في عملية التغيير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ادارة الموارد البشرية.
- التواصل مع التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المشاركة في المؤتمرات و الندوات و الدراسات المتخصصة و متابعة ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- العمل على تنمية القيم و الاتجاهات لبناء ثقافة راسخة لدى العاملين حول اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- العمل على رفد المؤسسة بالكوادر البشرية المؤهلة و المدربة عند الاختيار و التعيين من حيث التخصص و المؤهلات حيث ان كفاءة الجهاز تعتمد بشكل كبير في الاستثمار في العنصر البشري و الذي يعد من اهم العناصر في العملية الادارية.
- تحليل اهم معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند تبني هذه التكنولوجيا في اطار العمل و عند تصميم البرامج التدريبية.
- انشاء وحدة للتدريب الالكتروني في مراكز التدريب تعنى بكافة متطلبات التدريب الالكتروني و مقوماته و التي من ابرزها اجادة تشغيل الحواسيب الالية و ملحقاتها و وجود فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة.
- وضع عملية تطوير الكفاءات من أولويات المؤسسة من خلال تحفيز العاملين على التدريب بصيغة الكترونية.
- الزام العاملين بالمشاركة في التدريب الالكتروني بهدف رفع كفاءة أدايتهم.
- آفاق الدراسة :

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا آفاقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- 1- أثر التدريب الالكتروني على الرضا الوظيفي.
- 2- أثر التدريب الالكتروني في تطوير التنمية المهنية.
- 3- دور البرامج التدريبية في الرفع من مستوى التحصيل العلمي للأستاذ الجامعي .



## المصادر و المراجع

### المصادر والمراجع باللغة العربية :

#### أولاً: الكتب

- 1- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية ( الطبعة الخامسة ، الاسكندرية : الدار الجامعية ،2001).
- 2 - أحمد مُجَّد الشامي وسيد حسب الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، ( الرياض، دار المريخ 1998).
- 3 - السالمي علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، (عمان، ط 2، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2000).
- 4 - الشوابكة عدنان دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية،(الاردن، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.2011).
- 5 - الطائي، مُجَّد، مدخل الى نظم المعلومات الادارية،(الاردن، دار وائل للنشر،2009).
- 6 - الطائي، مُجَّد، مدخل الى نظم المعلومات الادارية،(الاردن، دار وائل للنشر،2009).
- 7 - العاني مزهر، نظم المعلومات الادارية،(منظور تكنولوجي)(الاردن، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، 2009.
- 8 - تعلق سيد، نظم المعلومات الادارية ، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2011 الاردن.
- 9 - شلباية، مراد، ابو مغلي، وائل، مقدمة الى الشبكات(الاردن، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، 2002.
- 10 - عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، (عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2011.
- 11 - على غربي ، إسماعيل قيرة ، بلقاسم سلاطينية ، تنمية الموارد البشرية ، (القاهرة : دار الفجر ، 2007).
- 12 - مصطفى يوسف كافي، الإقتصاد المعرفي، (عمان، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع 2013).

#### ثانياً: الرسائل الجامعية

1. أبو غنيم، ازهار، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرها في الاداء التسويقي، دراسة حالة في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية،
2. الأسدي، عبود عبد الله، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحديات الخيار الإستراتيجي للمنظمة، دراسة تطبيقية في شركة نفط الجنوب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة كربلاء، 2008، باوية نبيلة .
3. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير (الجزائر، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، 2016).
4. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة. رسالة ماجستير (فلسطين، الجامعة الاسلامية، 2012).
5. دراسة ميدانية على عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد.
6. الدليمي إحسان علاوي، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفعالية إدارة الموارد البشرية وآثارها في بناء الكيفيات الجوهرية،

7. رسالة دكتوراه (العراق،، جامعة المستنصرية، 2007).
8. رسالة ماجستير (بريطانيا، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010).
9. عباس، سحر، تقويم الادارة البيئية وتقنية المعلومات، دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، رسالة دكتوراه (العراق، جامعة بغداد، 2003).
10. عبد العزيز عبد الرحمان الغماس، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الاردنية، رسالة ماجستير في الادارة العامة (الاردن، 2006).
11. العتيبي، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سياسة الموارد البشرية دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الأسترالية
12. فرج الله، احمد، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاداء المؤسسي، في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية،
13. محمد الهزام تسيير الوارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة مع الاشارة للمؤسسة الجزائرية،
14. مهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية). (مذكرة ماجستير في علوم التسيير ( الجزائر ، جامعة الجزائر 3، 2012).

### ثالثاً: المقالات المنشورة

- 1- العربي عطية، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاثر الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر، مجلة الباحث العدد 10، 2012.

### رابعاً: الملتقيات العلمية :

- 1 - الصديق منصور بوسنينة وسليمان الفارسي ، الموارد البشرية : أهميتها . تنظيمها . مسؤوليتها . مهامها ، طرابلس : أكاديمية الدراسات العليا ، 2003

### خامساً: التقارير :

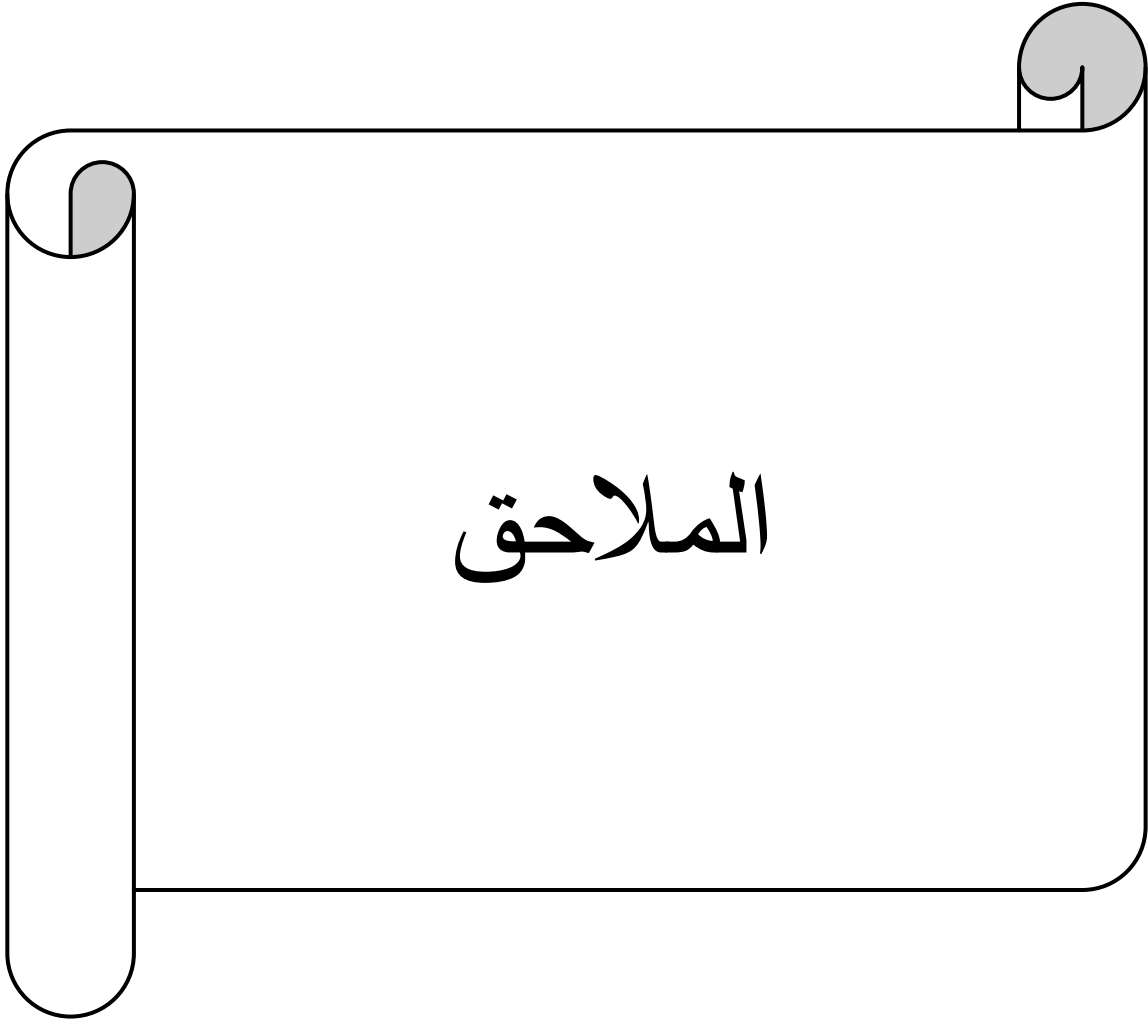
- 1- فريق خبراء منتدى الموارد البشرية، تاريخ الاقتباس 2019/09/06 .
- 2- فريق خبراء منتدى إدارة الموارد البشرية، ادارة الموارد البشرية من الالف الى الياء،

### المصادر والمراجع باللغة الأجنبية :

- 1- Carter, and Sinklair Students guide information technology, Britich, Library, cataloguing in publication Date 1997.
- 2 - Gargallo-Castel Ana and Glav-gorriz, Carmen, Information Technology, Complementarities and Theree Measure of Organisational Performance : Empirical Evidance from Spain, journal of information technology impact v.7, No.1, 2007.

3 - Markides, C. ; Aderson,J Creativityis not enough : ICT-enabled Stratigic innovation. European Journal of innovation Management, Number 9 Issue (2) usa 2006.

4 - thompson & cats information technology and Management 2nd ed. :MacGraw hill (boston. 2003).



الملحق رقم (01) : الإستبانة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان " دور التدريب الالكتروني في رفع كفاءة أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر " وذلك من خلال اتجاهات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة  
يشرفنا أن نتقدم إليكم بملء هذه الاستمارة الإستبائية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (x) في الخانة التي تمتلك.

ذكر	الجنس
أنثى	
أقل من 30 سنة	السن
من 30 إلى 39	
من 40 إلى 49	
أكثر من 49 سنة	
ثانوي فأقل	المستوى التعليمي
شهادة التدرج	
شهادة ما بعد التدرج	
5 سنوات فأقل	الخبرة المهنية
من 6 إلى 10 سنوات	
من 11 إلى 15 سنة	
أكثر من 16 سنة	
إدارة عليا	المركز الوظيفي
إدارة وسطى	
إدارة دنيا	
لا شئ	عدد الدورات التدريبية
من 1 إلى 3 دورات	
من 4 إلى 6 دورات	
من 7 دورات فأكثر	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

التدريب الالكتروني						
أبعاد التدريب الالكتروني						
الرقم	البند	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
التخطيط						
01	تعمل المؤسسة على إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية					
02	تعمل المؤسسة على تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على اشباعها بناء على نتائج تقييم الأداء					
03	تعمل المؤسسة على وضع السياسات الاستراتيجية و الإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين					
04	تعمل المؤسسة على تجهيز محتوى الدورات التدريبية					
05	تسعى المؤسسة الى استقطاب متخصصين في التدريب					
التصميم (المنهج التدريبي المراد تقديمه)						
06	تعمل المؤسسة على إعداد برامج تدريبية لعمالها بما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي					
07	تعمل المؤسسة على إيجاد برامج تدريبية الكترونية بما يتناسب مع محتوى مقررات التدريب					
08	تعمل المؤسسة على تصميم برامج تدريبية الكترونية تتناسب مع المتطلبات الفنية و المعايير العالمية					
09	تعمل المؤسسة على تصميم الموقع و تهيئة بيئة التدريب في قالب دروس مدعومة بالوسائط المتعددة					
التنفيذ						
10	يتوفر لدى المؤسسة سهولة الدخول الى الشبكة بقليل من المهارات و الخبرات					
11	يتوفر لدى المؤسسة قوة و سرعة الوصول الى المعلومات الحديثة المعدلة					
12	يتوفر لدى المؤسسة جميع الإمكانيات التي يحتاجها برنامج التدريب الالكتروني					
13	تتعاون المؤسسة مع عدة متعاملين من أجل تنفيذ برنامج التدريب الالكتروني					
التقييم						
14	تقوم المؤسسة بعملية تقييم برامج التدريب الشمولي و دائم و مستمر					



					تعمل المؤسسة على تكامل جهود التدريب السابقة و اللاحقة و جودتها من خلال المقارنة بين اداء العاملين قبل و بعد الاستفادة من برنامج التدريب الالكتروني	15
					تعمل المؤسسة على ترابط عناصر منظومة التدريب و اتساقها	16
					تستخدم المؤسسة معايير واضحة و محددة لتقييم برامج التدريب الالكتروني التي يستفيد منها الموظفين	17
- رفع كفاءة أداء موظفي المؤسسة						
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة الإنتاج المعرفي من خلال المتدربين على كيفية القيام بواجباتهم بدرجة عالية من الاتقان ومن ثم زيادة قابليتهم للإنتاج	18
					ساهم التدريب الالكتروني في اقتصاد النفقات من خلال البرامج التدريبية الى خلق مردود أكثر من تكلفتها وذلك عن طريق رفع الكفاءات الإنتاجية للعاملين و الاقتصاد في الوقت نتيجة للمعرفة الجيدة بأسلوب العمل وطريقة الاداء	19
					ساهم التدريب الالكتروني في الرفع من معنويات العاملين من خلال شعور المتدرب بجدية المؤسسة في تقديم العون له و رغبتها في تطويره و تمكين علاقته مع مهنته مما يؤدي ذلك الى زيادة اخلاصه وتفانيه في أداء عمله	20
					ساهم التدريب الالكتروني في توفير القوة الاحتياطية في المؤسسة من خلاله يتم تخطيط و تمينه القوى العاملة المطلوبة	21
					ساهم التدريب الالكتروني في تقليل الحاجة الى الاشراف	22
					ساهم التدريب الالكتروني في تقليل حوادث العمل	23
					ساهم التدريب الالكتروني في توفير بيئة آمنة للمتدربين تشعروهم بالطمأنينة و الارتياح	24
					ساهم التدريب الالكتروني في كسب القدرة للمتدربين على العمل بروح الفريق	25
					ساهم التدريب الالكتروني في كسب المتدربين مهارات التعلم الذاتي	26
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة قدرة المتدربين في المشاركة في الأنشطة البيئية المختلفة في العصر الرقمي	27
					ساهم التدريب الالكتروني للمتدربين في التحكم في الأساليب التدريبية التي يتعلمون من خلالها	28
					ساهم التدريب الالكتروني في تحفيز المتدربين في المشاركة في التخطيط و التقييم و اتخاذ قرار التدريب بأنفسهم	29
					ساهم التدريب الالكتروني في الاطلاع على احداث المداخل و النماذج العالمية في التخطيط	30
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة قدرة المتدربين على التفكير الإبداعي	31

					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة قدرة المتدربين على تحديد احتياجات المجتمع المستقبلية من نواتج تقنيات المعلومات والتكنولوجيا المتسارعة	32
					ساهم التدريب الالكتروني في كسب المتدربين القدرة على الاختيار و الانتقاء من بين البدائل المعلوماتية المتاحة عبر شبكة الانترنت	33
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة قدرة المتدربين على استخدام الأساليب الإحصائية الالكترونية في التعامل مع البيانات	34
					ساهم التدريب الالكتروني في تشجيع المتدربين على استخدام أساليب حديثة و متنوعة بقياس و تقويم الاداء الالكتروني	35
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة قدرة المتدربين على ادراك أهمية الوقت و استثماره بالشكل المناسب داخل بيئة الصف الالكترونية	36
					ساهم التدريب الالكتروني في زيادة وعي المتدربين بأهمية التواصل و التفاعل الالكتروني الايجابي	37

## الملحق رقم (02) : نتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008
VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
VAR00017
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

### Descriptives

[Jeu\_de\_données0]

#### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
VAR00001	35	2,00	5,00	3,7429	,65722
VAR00002	35	2,00	5,00	3,7429	,61083
VAR00003	35	2,00	5,00	3,7714	,59832
VAR00004	35	2,00	5,00	3,9429	,72529
VAR00005	35	1,00	5,00	3,8571	,87927
VAR00006	35	1,00	5,00	3,6571	,83817
VAR00007	35	2,00	5,00	3,7143	,66737
VAR00008	35	2,00	5,00	3,6286	,59832
VAR00009	35	2,00	5,00	3,6857	,67612
VAR00010	35	1,00	5,00	3,7429	,85209
VAR00011	35	1,00	5,00	3,7143	,82503
VAR00012	35	1,00	5,00	3,5714	,85011
VAR00013	35	2,00	5,00	3,6000	,73565
VAR00014	35	1,00	5,00	3,6571	,90563
VAR00015	35	2,00	5,00	3,6286	,87735
VAR00016	35	1,00	5,00	3,5714	,97877
VAR00017	35	2,00	5,00	3,7429	,85209
N valide (liste)	35				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=الكفاءة_رفع
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

### Descriptives

#### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الكفاءة_رفع	35	40,00	100,00	72,9143	12,75648
N valide (liste)	35				

DESCRIPTIVES VARIABLES=VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
VAR00038	35	13,00	25,00	19,0571	2,40028
VAR00039	35	8,00	20,00	14,6857	2,38588
VAR00040	35	7,00	20,00	14,6286	2,42640
VAR00041	35	8,00	20,00	14,6000	3,03121
N valide (liste)	35				

### RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007  
 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015  
 VAR00016 VAR00017  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

## Fiabilité

[Ensemble\_de\_données0]

## Echelle : TOUTES LES VARIABLES

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	de	Nombre d'éléments
,887		17

## Fiabilité

[Ensemble\_de\_données0]

### Echelle : TOUTES LES VARIABLES

#### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	35	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	de	Nombre d'éléments
,956		20

## Fiabilité

[Ensemble\_de\_données0]

### Echelle : TOUTES LES VARIABLES

#### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	35	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	de	Nombre d'éléments
,964		37

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=التدريب_الالكتروني_الاداء_التحضير_كفاءة_التصميم_التنفيذ_التقييم  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Corrélations

[Ensemble\_de\_données0]

### Corrélations

		التدرب_الإلكتروني	كفاءة_الأداء	التخطيط	التصميم	التنفيذ	التقييم
التدرب_الإلكتروني	Corrélation de Pearson	1	,908**	,597**	,807**	,827**	,846**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
كفاءة_الأداء	Corrélation de Pearson	,908**	1	,392*	,754**	,795**	,835**
	Sig. (bilatérale)	,000		,020	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
التخطيط	Corrélation de Pearson	,597**	,392*	1	,363*	,221	,306
	Sig. (bilatérale)	,000	,020		,032	,202	,073
	N	35	35	35	35	35	35
التصميم	Corrélation de Pearson	,807**	,754**	,363*	1	,630**	,531**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,032		,000	,001
	N	35	35	35	35	35	35
التنفيذ	Corrélation de Pearson	,827**	,795**	,221	,630**	1	,691**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,202	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35
التقييم	Corrélation de Pearson	,846**	,835**	,306	,531**	,691**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,073	,001	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

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

```
T-TEST GROUPS=SE(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=كفاءة_الأداء
/CRITERIA=CI(.95).
```

## Test-t

[Ensemble\_de\_données0]

### Statistiques de groupe

	SE	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
كفاءة_الأداء	1,00	21	75,0000	10,54514	2,30114
	2,00	14	69,7857	15,39320	4,11401

### Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	3,222	,082	1,192	33	,242	5,21429	4,37441	-3,68552	14,11410
كفاءة الأداء Hypothèse de variances inégales			1,106	21,067	,281	5,21429	4,71384	-4,58679	15,01536

ONEWAY كفاءة الأداء BY AG  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.

### A 1 facteur

[Ensemble\_de\_données0]

#### Descriptives

كفاءة الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	3	70,0000	8,00000	4,61880	50,1269	89,8731	62,00	78,00
2,00	11	78,2727	7,22621	2,17879	73,4181	83,1274	57,00	85,00
3,00	18	70,7222	15,87379	3,74149	62,8284	78,6161	40,00	100,00
4,00	3	69,3333	8,14453	4,70225	49,1012	89,5655	60,00	75,00
Total	35	72,9143	12,75648	2,15624	68,5323	77,2963	40,00	100,00

#### ANOVA à 1 facteur

كفاءة الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	466,283	3	155,428	,951	,428
Intra-groupes	5066,460	31	163,434		
Total	5532,743	34			

ONEWAY كفاءة الأداء BY E  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.

## A 1 facteur

[Ensemble\_de\_données0]

### Descriptives

كفاءة الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	5	72,4000	15,89969	7,11056	52,6579	92,1421	44,00	80,00
2,00	17	72,4118	13,87921	3,36620	65,2757	79,5478	40,00	100,00
3,00	13	73,7692	10,89460	3,02162	67,1857	80,3528	49,00	87,00
Total	35	72,9143	12,75648	2,15624	68,5323	77,2963	40,00	100,00

### ANOVA à 1 facteur

كفاءة الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	15,118	2	7,559	,044	,957
Intra-groupes	5517,625	32	172,426		
Total	5532,743	34			

ONEWAY كفاءة\_الأداء BY AN  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.

## A 1 facteur

[Ensemble\_de\_données0]

### Descriptives

كفاءة الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	2	70,0000	11,31371	8,00000	-31,6496	171,6496	62,00	78,00
2,00	9	76,7778	8,37821	2,79274	70,3377	83,2178	57,00	85,00
3,00	10	74,3000	13,11530	4,14742	64,9179	83,6821	44,00	88,00
4,00	14	69,8571	15,17517	4,05573	61,0953	78,6190	40,00	100,00
Total	35	72,9143	12,75648	2,15624	68,5323	77,2963	40,00	100,00

### ANOVA à 1 facteur

كفاءة الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	301,373	3	100,458	,595	,623
Intra-groupes	5231,370	31	168,754		
Total	5532,743	34			

ONEWAY كفاءة\_الأداء BY PP  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.



## A 1 facteur

[Ensemble\_de\_données0]

### Descriptives

الأداء كفاءة

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	8	71,1250	12,21752	4,31955	60,9109	81,3391	44,00	80,00
2,00	24	74,0000	12,82999	2,61891	68,5824	79,4176	40,00	100,00
3,00	3	69,0000	17,34935	10,01665	25,9018	112,0982	49,00	80,00
Total	35	72,9143	12,75648	2,15624	68,5323	77,2963	40,00	100,00

### ANOVA à 1 facteur

كفاءة الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	99,868	2	49,934	,294	,747
Intra-groupes	5432,875	32	169,777		
Total	5532,743	34			

ONEWAY كفاءة الأداء BY N  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS.

## A 1 facteur

[Ensemble\_de\_données0]

### Descriptives

كفاءة الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	2	78,5000	,70711	,50000	72,1469	84,8531	78,00	79,00
2,00	6	75,3333	8,16497	3,33333	66,7647	83,9019	60,00	80,00
3,00	9	70,4444	14,81647	4,93882	59,0555	81,8334	40,00	85,00
4,00	18	72,7222	13,91066	3,27877	65,8046	79,6398	44,00	100,00
Total	35	72,9143	12,75648	2,15624	68,5323	77,2963	40,00	100,00

### ANOVA à 1 facteur

كفاءة الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	153,076	3	51,025	,294	,829
Intra-groupes	5379,667	31	173,538		
Total	5532,743	34			

ملحق رقم (03) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم/الكلية
01	عطية العربي	أستاذ التعليم العالي	قسم المناجنت /معهد التكنولوجيا
02	بخالد عائشة	أستاذ محاضر (أ)	قسم المناجنت /معهد التكنولوجيا
03	موساوي عمر	أستاذ محاضر (أ)	قسم المناجنت /معهد التكنولوجيا