جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم التجارية
تخصص: إدارة أعمال

بعنـــــــوان:

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين

دراسة ميدانية لأكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر

من إعداد الطالبين:
- ✓ أحمد زروقـي
- ✓ بشير زعــوان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/15
أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

أ.د/ بن شويخة بشير..... (أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... رئيسا
د/ قداش سمية ..... (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مشرفا ومقررا
د/ تيشات سلوى ..... (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مناقشا

السنة الجامعية 2023/2022

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم التجارية
تخصص: إدارة أعمال

بعنـــــــوان:

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين

دراسة ميدانية لأكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر

من إعداد الطالبين:
- ✓ أحمد زروقـي
- ✓ بشير زعــوان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/15
أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

أ.د/ بن شويخة بشير..... (أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... رئيسا
د/ قداش سمية ..... (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مشرفا ومقررا
د/ تيشات سلوى ..... (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مناقشا

السنة الجامعية 2023/2022

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

اهدي هذا العمل المتواضع

إلى أمي الغالية ادامها الله وأطال في عمرها

الى روح ابي الراحل رحمه الله

إلى زوجتي الغالية

إلى ابنتي قرة عيني آلاء أنفال

إلى اخي واخواتي

إلى كل الاهل والاصدقاء

أحمد

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا وأعاننا وألهمنا الصبر لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أهديه بكل امتنان وفخر إلى والديا حفظهما الله ورعاهما وكذا زوجتي ورفيقة دربي وكل عائلتها خصوصا والديها وكل أولادي (نسمة، وليد، مريم البتول، سندس الزهراء، شهد سلسبيل)، إلى كل إخوتي خصوصا (أخي يزيد) وجميع أصدقائي وزملائي في العمل الذين كانوا نعم السند لبلوغ هذا المشوار دون أن أنسى كل من شجعني بالكلمة الطيبة وخالص الدعاء والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد كما لا أنسى زميلي في هذا العمل أخي أحمد زروقي الذي له مني جزيل الشكر والعرفان.

بشير

نتـــقدم بالشكر والحمد والثنـــــاء للمولى عز وجل صاحب النـــــعمة والجلال والإكرام الذي وفقنـــــا وأعاننا على إتمام هذا العمل.

كما نتقدم بأعز الشكر وخالص التقدير للأستاذة المشرفة الدكتورة: قداش سمية التي لها منا جزيل الشكر والعرفان كونها لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها وكذا تصحيحاتها وتصويباتها التي رأتها مناسبة من جهة والثقة التي أولتها لنا ولبحثنا من جهة أخرى.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل الأساتذة المحكمين كلا باسمه (الدكتور حاج عرابة، والدكتورة تيشات سلوى، والدكتور حليمي نبيل، والدكتور باسيمان عبد المالك) على ما تقدموا به من توجيهات ونصائح لتحكيم وضبط استبانة الدراسة.

كما لا ننسى تشكراتنا الخالصة لكل الأساتذة الذين علمونا ومن ساندونا لإتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد خصوصا الدكتور باسيمان عبد المالك الذي أكرمنا بخبرته وكذا الدكتور مناصرية رشيد الذي لم يبخل علينا بالمراجع المناسبة لبحثنا وكذا السادة المدربين بأكاديميات سيسكو الذين ساهموا في هذه الدراسة من خلال اجابتهم المستفيضة على الاستبانة البحثية.

الطالبين: أحمد زروقي وبشير زعوان

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي، اشتملت عينة الدراسة على 36 مدربا بأكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد الطالبين على وثائق وزارة التكوين والتعليم المهنيين، وثائق من شركة سيسكو، والاستبيان لجمع البيانات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS.26، وباستخدام التحليل الاحصائي الوصفي، تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: توفر دورات في التدريب الالكتروني في المؤسسات محل الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين التدريب الإلكتروني والاداء الوظيفي في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: أداء مدربين، تدريب إلكتروني، أكاديميات سيسكو، قطاع تكوين وتعليم مهني، أسبوع مهني للمدربين.

Abstract:

This study aims to find out the extent of the impact of electronic training on performance. The study sample included 36 Cisco Networking Académie's Instructors of the Algerian vocational and educational training sector, The study relied on the descriptive analytical approach, as the students relied on a Ministry of Vocational and Educational Training documents, and Cisco Networking Academy documents, using descriptive statistical analysis, simple and multiple linear regression analysis, the study reached a set of results, the most important of which is the availability of e-training courses in the institution under study. The results also showed a strong direct relationship between e-training and performance in Cisco Networking Academies for the Algerian Vocational and Educational training sector.

Keywords: Trainer's performance, electronic training, Cisco Networking Academy, vocational and educational training sector, instructor professional development week.

قائمة المحتويات

الإهداء III
شكر وتقدير V
الملخص VI
قائمة المحتويات VII
قائمة الجداول VIII
قائمة الأشكال IX
قائمة الملاحق X
توطئة ..... أ

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

تمهيد 2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني 3
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني 23
خلاصة 32

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية: أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي

تمهيد 34
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية 35
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها. 41
الخلاصة 52
خاتمة 54
المراجع 56
الملاحق 60

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1 – 1)	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	30
(2 – 2)	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	38
(2 –3)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	39
(2 – 4)	نتائج صدق المقاييس المستخدمة (أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي)	40
(2 – 5)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد التخطيط للتدريب	43
(2 – 6)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد تهيئة الطلاب لدراسة المقرر	44
(2 – 7)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد تنفيذ الدروس	44
(2 – 8)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد تقويم الطلاب	45
(2 – 9)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد الفعالية الذاتية	45
(2 – 10)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد الحافز للتدريب	46
(2 – 11)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد سهولة الاستخدام	46
(2 – 12)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب	46
(2 – 13)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد المناخ التدريبي	47
(2 – 14)	وصف إجابات المستجوبين حول بعد المتطلبات التقنية	47
(2 – 15)	عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى	48
(2 – 16)	اختبار T لمتغير الجنس على الأداء	49
(2 – 17)	اختبار ANOVA لمتغير العمر على الأداء	49
(2 – 18)	اختبار ANOVA لمتغير المؤهل العلمي على الأداء الوظيفي	50
(2 – 19)	اختبار ANOVA لمتغير سنوات الخبرة على الأداء الوظيفي	50
(2 – 20)	اختبار ANOVA لمتغير المنصب المهني على الأداء الوظيفي	51
(2 – 21)	يوضح اختبار ANOVA لأثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي	51

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	هـ
(2 – 1)	التنظيم الهرمي لأكاديميات سيسكو	37
(2 – 2)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب النوع	41
(2 – 3)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر	41
(2 – 4)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	42
(2 – 5)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	42
(2 – 6)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المنصب المهني	43

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	التنظيم الهرمي لأكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر	60
02	الاستبيان	61
03	قائمة الأساتذة المحكمين	75
04	قائمة أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين على المستوى الوطني	76
05	نتائج التحليل الإحصائي. Spss	77

مقدمـــة

توطئة

لقد أدت التطورات السريعة التي يشهدها العالم في تكنولوجيا المعلومات بكافة المجالات، إلى الحاجة الملحة للاتصالات، تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسب الالي واستغلالها لتحقيق الميزة التنافسية والقدرة على البقاء في ظل بيئة سريعة التغيير ومن هنا تأتي الحاجة الى استثمار هذه القفزة الهائلة في هذا مجال الحساس لاستخدامها كجوانب قوة داخل المنظمة ولعل التدريب الالكتروني أبرز هذه الأساليب الفعالة، حيث يعتبر التدريب الالكتروني أداة حقيقية لتحقيق الأداء الوظيفي في ظل اقتصاد عالمي يرتكز على المعرفة و يستوجب توفر وسائل وآليات جديدة ذات خاصية التفاعل المتبادل، آخذين بعين الاعتبار عنصري الزمن والمسافة إضافة إلى التكلفة وهذا من خلال الشبكة الالكترونية أو ما يسمى بالأنترنت وسهولة الوصول إلى المعلومات، وهذا ما أدى إلى ضرورة استبدال التدريب التقليدي بالتدريب الالكتروني من خلال توفير فرص كبيرة للأشخاص الراغبين في تطوير معارفهم بأقل التكاليف ودون الحاجة إلى ترك وظائفهم أو السعي إلى أماكن أخرى بطرق مرنة تتناسب وظروف العمل وحاجة المؤسسات. ولقد أصبحت المؤسسات الحديثة ترى أن التدريب الالكتروني خيارا استراتيجيا في منظومتها من خلال استثمار مواردها، حيث يعتبر أداة مؤثرة على الرفع من الأداء في جميع المجالات على درجة عالية من الكفاءة والفعالية وبالتالي كسب مهارات وخبرات تؤهل المدربين ومن تم المتدربين في مجال عملهم والذي يعود بالإيجاب على الطلاب.

أ) طرح الإشكالية:

إطلاقا مما سبق يمكننا صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو (CISCO Academies) في قطاع التكوين والعليم المهنيين "الجزائر"؟

للإجابة على هذه الإشكالية نفترض الفرضية الرئيسية التالية:

يؤثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

ب) الأسئلة الفرعية:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بتجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يبدي المبحوثين اتجاها ايجابيا مرتفع نحو التدريب الالكتروني في اكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين –الجزائر–
- ✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو في قطاع التكوين والتعليم المهنيين؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية

ت) الفرضيات الفرعية:

للإجابة على هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية:

- ✓ يبدي المبحوثين اتجاها إيجابيا مرتفع نحو التدريب الالكتروني في اكاديميات سيسكو بقطاع التكوين والعليم المهنيين –الجزائر–؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التدريب الالكتروني المدروسة على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- ✓ للمتغيرات الشخصية تأثير دو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5 % على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛

- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العمر لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- ✓ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخبرة لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- ✓ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المنصب المهني لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

ث) مبررات اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية

- الرغبة في الاطلاع على واقع التدريب الالكتروني داخل المؤسسات المبحوثة؛
- الرغبة والميل للبحث في موضوع التدريب الالكتروني نظر لأهميته في منظمات الأعمال؛
- محاولة تشخيص واقع اهتمامات المؤسسات بموضوع التدريب الالكتروني؛
- الإثراء النظري للموضوع وعلاقته بمجال التكوين الأكاديمي (علوم التسيير).

أسباب موضوعية

- قابلية الموضوع للدراسة وأهميته المعرفية وغايته العملية؛
- معرفة كيف تقوم المؤسسات محل الدراسة بتحديد احتياجاتها التدريبية الالكترونية؛
- كسب معرفة نظرية وتطبيقية تفيد في المجال العملي؛
- إثراء المكتبة الجامعية بإضافة بحث جديد للمكتبة وتوسيع معارف الطالب؛
- إغناء الجانب النظري في مفهوم التدريب الالكتروني وأهميته بإعطاء إضافات يستفاد منها في المستقبل وكذا التعرف على انعكاسات التدريب الالكتروني على الأداء.

ج) أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بالأساس للتعرف على مفهوم التدريب الالكتروني وأبعاده ومستوياته ومعوقاته وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مدربي اكاديميات سيسكو في قطاع التكوين والتعليم المهنيين -الجزائر-، كما تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع ومستوى التدريب الالكتروني في المؤسسة محل الدراسة؛
- تحليل العلاقة بين التدريب الالكتروني بأبعاده المختلفة والأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني؛
- تقديم التوصيات العملية بناء على نتائج الدراسة لمتخذي القرار والتي من شأنها تعزيز الأداء الوظيفي بأكاديميات سيسكو لقطاع التكوين والتعليم المهنيين؛
- تسليط الضوء على أهم المعوقات التي يتعرض على التدريب الالكتروني في القطاع محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من خلال التطرق لـ:

التعرف على مميزات التدريب الالكتروني التي من شأنها الرفع من الأداء الوظيفي؛

- دور التدريب الالكتروني وأهميته في تحسين أداء العاملين في المؤسسات محل الدراسة بتسليط الضوء على التدريب الالكتروني بما يخلق السير الحسن للأكاديميات؛
- الإثراء العلمي الذي تضفيه نتائج الدراسة لتوضيح الأسس العلمية لبرامج التدريب الالكتروني على الأداء؛

– تنمية مهارات المدربين وتطوير قدراتهم وسلوكياتهم وجعلها أكثر حيوية في أداء مهامهم بالأكاديميات من خلال المهام المنوطة بهم؛

– مدى نجاعة البرامج التدريبية في المؤسسات على أسس علمية ومنهجية والتأكيد على دور التدريب الالكتروني ومدى فهم وزيادة تطوير ومهارات العاملين، وكذا الوقوف على أحد أهم مجالات التدريب الالكتروني من خلال البرامج التدريبية المعتمدة بالأكاديميات؛

– أهم المعوقات التي تعترض تطبيق التدريب الالكتروني في البيئة محل الدراسة؛

ح) حدود الدراسة:

- **الحدود البشرية:** ركزت هذه الدراسة على المدربين المعتمدين في أكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين –الجزائر –
- **الحدود المكانية:** أنجزت الدراسة الميدانية على مجموعة من أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين المقدرة بـ 40 أكاديميات على المستوى الوطني.
- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية من 25 جانفي الى غاية 25 افريل 2023.
- **الحدود الموضوعية:** نحاول من خلال هذه الدراسة التركيز والإلمام بمختلف الجوانب والمفاهيم والمتغيرات المتعلقة بالتدريب الالكتروني وأثره على الاداء الوظيفي.

خ) المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

يعبر المنهج عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف البحث فهو ضروري لضبط البحث محل الدراسة، ولقد اعتمد الطالبين المنهج الوصفي التحليلي، حيث انه يقوم بعرض الظواهر كما هي وكذا جمع البيانات المتعلقة بالدراسة وتحليلها.

وباعتبار أن كل بحث علمي يجب أن يعتمد على مجموعة من الأدوات التي تساهم في جمع البيانات، فقد اعمد الطالبين على أداة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة الميدانية من خلال الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتحقق الاهداف المطلوبة بالإضافة الى برنامج الـ SPSS نسخة 26 في المعالجة الإحصائية وتحليل وتفسير النتائج المتوصل اليها.

– **مجتمع وعينة الدراسة:**

إن وصف المجتمع المدروس يعني تحديد خصائصه التي يمكن أن تؤثر في نتائج البحث، فهو مجموعة من الناس أو الوثائق المحددة تحديدا واضحا، ويهم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها، فإن المجتمع الاصلي يتحدد بطبيعة البحث واغراضه، ولهذا سعى الطالبين إلى تطبيق الدراسة على مستوى أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر، ولقد تم اختيار العينة العشوائية من المجتمع الاصلي للدراسة المقدر بـ 96 مدرب، حيث تم مشاركة رابط الاستبيان الالكتروني على أفراد هذه العينة وتم استرجاع 36 استبيان.

– **هيكل الدراسة:**

قسمنا الدراسة إلى جزأين، جزء نظري وجزء تطبيقي كما يلي:

– **الفصل الأول:** يضم الجانب النظري للموضوع، سنتطرق من خلاله عرض المبحثين الأساسيين وهما:

في المبحث الأول: يتم عرض كل من مفهوم التمكين الوظيفي وأبعاده ثم السلوك الإبداعي ومحدداته.

في المبحث الثاني: عرض بعض الدراسات السابقة باللغتين (العربية والأجنبية) حول الموضوع، والمقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة.

– **الفصل الثاني**: يتضمن إسقاط المفاهيم النظرية على المؤسسة محل الدراسة الميدانية للتعرف على واقع التمكين الوظيفي ومدى تأثيره على سلوك العاملين في المؤسسة، ومن خلاله سنتطرق إلى مبحثين أساسيين هما:

في البحث الأول: التطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

في المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

د) مرجعية الدراسة:

وتمثلت في الكتب، المقالات، المذكرات، الملتقيات وكذا الأبحاث التي تناولت المتغيرات التي لها علاقة بموضوع دراستنا الحالية من أداء العاملين والتدريب الالكتروني، وقد امتدت الدراسات باللغة العربية على المدى الزماني من سنة 2018 إلى سنة 2023 وكانت كلها في الجزائر، أما الدراسات باللغة الأجنبية فقد كانت سنة 2018 إلى 2021 في كل من جمهورية التشيك، مملكة البحرين، ماليزيا و المملكة العربية السعودية، هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ذ) صعوبات الدراسة:

الصعوبة الوحيدة التي واجهتنا هي جمع المعلومات من خلال الاستبيان الالكتروني الذي جعل مدة استقبال الاجابات تكون طويلة من طرف بعض المفردات، بسبب عدم اطلاعهم على ايميلاتهم، واضطررنا في بعض الحالات للاتصال بالهاتف وإعلام المبحوثين بملاء نموذج الاستبيان.

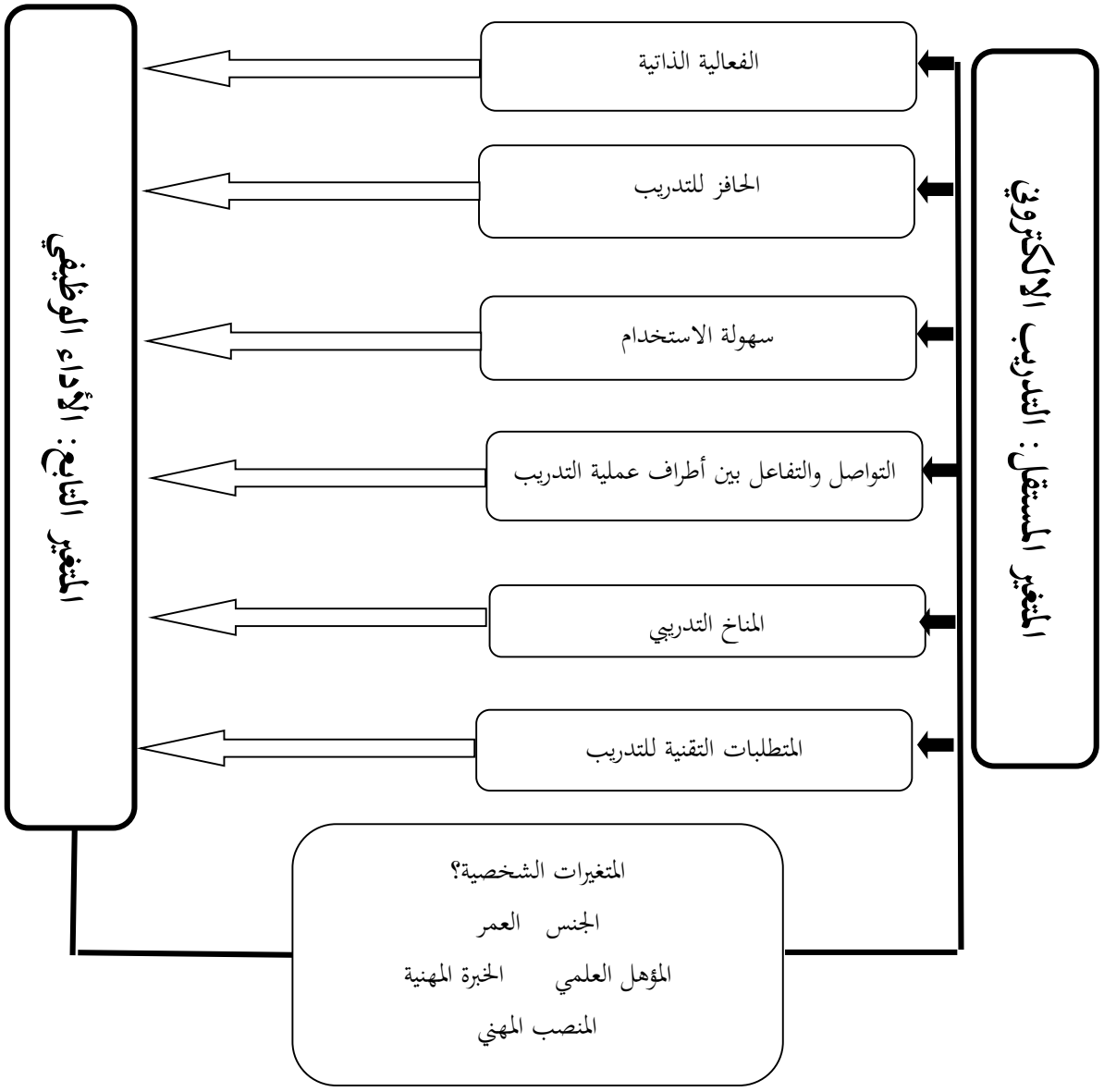
ر) مصطلحات الدراسة

أداء العاملين: يمثل نتيجة أو مخرجات الجهد ا ولسلوك المبذول من طرف الفرد في وقت معين لإشباع متطلبات المنصب وتحقيق أهداف المؤسسات.

التدريب الالكتروني: ذلك النوع من التدريب الذي يعمل على استخدام الوسائط التكنولوجية والتقنيات المتعددة لضمان تحقيق اتصال مباشر بين المدرب والمتدربين داخل تنظيم مؤسسي.

ز) نموذج الدراسة

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

تمهيد

إن تنامي الوعي بأهمية تطوير وتحسين الأداء الوظيفي في العملية التدريبية، والذي واكبه ادخال تقنيات حديثة ووسائل تدريبية متنوعة، إلى جانب زيادة اهتمام مختلف المؤسسات التدريبية بمخرجات وجودة التدريب.

لذا فإن الحاجة ملحة إلى ضرورة معرفتنا باستخدام كل ما هو جديد في تقنيات التدريب الالكتروني في مجال التكوين والتعليم المهنيين، وهذا ما أثبتته البحوث التي تناولت مجال التدريب الالكتروني وأثره على الاداء الوظيفي.

من خلال ما سبق سنتطرق في هذا الفصل لأهم المفاهيم النظرية للتدريب الالكتروني والاداء الوظيفي، ويمكن تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للمتغيرين الرئيسيين للدراسة وهما التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي، حيث يعتبر التدريب الالكتروني من المقومات الأساسية لنجاح المنظمات وتميزها، وذلك بما يميزه من خصائص تسمح بتطوير مهارات العاملين وجعلهم في اتصال دائم مع التطورات والتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، مما ينتج عنه تأثير في أداء العاملين، وبالتالي ضمان التميز والريادة، سنوضح ذلك من خلال المطالب والفروع المتكونة منها، التي تضمنها هذا المبحث.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء

لقد اهتم الباحثون والمفكرون في مجال ادارة الاعمال بمصطلح الاداء الوظيفي، حيث يعتبر مقياس يعتمد عليه للحكم على فعالية الافراد داخل المؤسسات، ونظرا لأهميته فهناك اختلافات واتجاهات بين المفكرين حول ماهيته، لهذا سنحاول التطرق إلى مختلف التعاريف التي قدمها الباحثون في هذا الصدد

الفرع الأول: ماهية الاداء

أولا: مفهوم الاداء

1) التعريف اللغوي

يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني اعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزيةPerformance التي تعني انجاز العمل أو "الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه"[1]

ويمكن تعريف الأداء بأنه "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة"[2]

2) التعريف الاصطلاحي:

لقد تعددت مفاهيم الاداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ولم يستطيع هؤلاء الوصول الى مفهوم دقيق وشامل له، فلكل منهم وجهة نظر خاصة به، نستعرض فيما يلي بعض التعاريف التي طرحها كل باحث حسب وجهة نظره

يعرف كود الأداء على أنه "الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته" [3]

كما عرف الاداء بأنه "السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة" [4]

وحسب بربر فإن الاداء هو "الاساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية اخرى انجاز هدف او اهداف المؤسسات"[5]

أما ولسن ووسترن فقد عرفا الأداء على أنه "المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة".[6]

---

[1] عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الإنسانية – جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، 2001، ص 86.

[2] نجيب سويقات، **دور التعليم الالكتروني في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023، ص 4.

[3] حسين محمد الخراحشة، **إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011، ص 90.

[4] سناء عبد الكريم خناق، **مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية**، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، مارس 2005 .

[5] دراعو فاطمة، **علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة وهران 2، 2016، ص 70.

[6] حسنين محمد الحراشنة، مرجع سابق ص 90.

وينظر" دراكر" إلى الأداء على أنه: "قدرة المؤسسات على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال"[1].

كما يرى كاست وآخرون بأن الأداء عبارة عن "استجابة تتكون من افعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن اجمالي اداء جميع اعضاء المنظمة يصف عملية اداء المنظمة ككل" [2].

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الاداء هو **جميع الانشطة والمهام التي يقوم بها الفرد حسب جهده واستطاعته بكفاءة وفعالية لتحقيق اهداف المنظمة وفقا للموارد المتاحة مع الالتزام بأنظمة وقواعد العمل داخل المؤسسات.**

ثانيا: أهمية الأداء

تتمثل أهمية الاداء فيما يلي[3]:

- دعم أهمية الهدف التي تسعى الادارة الى تحقيقه؛
- يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسات، حتى يتحقق الاداء الفعال ينبغي ان يتصف الاداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية؛
- الاسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج ايجابية ومرضية على فترات؛
- يدعم الاداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة للإدارة، بل يأتي في مقدمتها واولاها بالاهتمام والعناية لتحقيق اهدافها؛
- استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء العمل.

ثالثا: عناصر الاداء ومحدداته:

1) **عناصر الأداء:** فيما يتعلق بعناصر الاداء الوظيفي هناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي[4]:

- **العامل:** بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل؛
- **الوظيفة:** من ناحية متطلباتها وتحدياتها؛
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والانظمة والهيكل التنظيمي.

وبشكل أكثر تحديدا توجد عدة عناصر مهمة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي[5]:

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجا لات المرتبطة بها؛

ب- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء؛

ج- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز؛

د- المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

---

[1] الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009 – 2010، ص 218.

[2] حسنين محمد الحراشنة، مرجع سابق ص 91.

[3] خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين**، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2014، ص 7.

[4] حسنين محمد الحراشنة، مرجع سابق ص 92.

[5] حسنين محمد الحراشنة، مرجع سبق ذكره ص 93.

محددات الاداء: تنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل ومدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الاول يتمثل في المحددات المتعلقة بالعامل كشخص ويطلق عليها المحددات الداخلية والقسم الثاني يتعلق بالبيئة المحيطة اي خارج سيطرة العامل وتسمى المحددات الخارجية.[1]

أ) **المحددات الداخلية:** تتمثل فيما يلي:

– **الجهد:** الجهد هو الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهامه حيث تتآزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب وان هذا الجهد له طاقات تحفزه وعوامل تثبطه مما ينعكس على الاداء، فهو سيكون من محددات الاداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.[2]

– **القدرات:** نعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفية وتسمى احيانا بالكيفيات او بالمسميات الشخصية، كالقدرة على التحمل، سرعة البديهية التي لابد من توفرها فيمن يقوم بوظيفة ما وهي تؤثر بشكل مباشر في الاداء، وبما انها كذلك في تعتبر من محددات الاداء الوظيفي.[3]

– **إدراك الدور:** ويشير الى الاتجاه الذي يعتقد ان اداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به او يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل فيها، حيث يتضمن هذا الوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.[4]

ب) المحددات الخارجية: وهي تلك المؤشرات التي تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء، وتتمثل في:

– **متطلبات العمل:** تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات، والادوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والاساليب والمعدات المستخدمة في ممارسته لمهامه واعماله.

– **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسات التي تؤدي الوظيفية فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، اسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، جميع هذه العوامل غاية في الاهمية من حيث تحفيز واحباط دافعية العمل، وبالتالي جودة أدائه.[5]

– **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على ادائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة ويبذل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر الجيد في التحفيز للوصول الى مستوى ادائه وقد يؤثر سلبا في دافعية البعض، كما تلعب التحديات الاقتصادية دورا كبيرا في التأثير على الأداء، فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافئات واختلاف الرتب من مؤسسات إلى اخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها، وإيجابيا في حال ارتفاعها.[6]

رابعا: أنواع الأداء ومستوياته

توجد عدة تصنيفات للأداء، ولعل ذلك يعود لاختلافات في اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الاداء استنادا الى عدة معايير، من أهمها:

---

[1] عامر سعيد والخلف خالد: **الانتاجية القياسية معايير الاداء وقياس الأداء**، ط1، دار المريخ، الرياض،1403، ص193

[2] كشك محمد بهجت، **المؤسسات وأسس إدارتها**، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2023، ص 102

[3] درة عبد الباري، **العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة**، دار الفاروق للنشر والتوزيع الأردن، 1988، ص 88

[4] كشك محمد بهجت، مرجع سبق ذكره، ص 103

[5] هلال محمد عبد الغني، **مهارات إدارة الأداء**، ط1، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996، ص 94

[6] إبراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية والتطبيق**، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 120

1- حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسات إلى:[1]

- الأداء الداخلي: ينتج عن تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسات أي مختلف الأداءات الجزئية المتمثلة في الأداء البشري في المؤسسات والأداء التقني المتعلق بالاستثمارات والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.

- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسات فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسات والتي لا يمكنها التحكم فيه، ويظهر هذا الأداء في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسات مثل: تزيد حجم المبيعات بسبب تحسن الأوضاع الاقتصادية ونتيجة إعلانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث إن هذه التغيرات قد تؤثر على الأداء إيجابا أو سلبا.

2- حسب معيار الشمولية: ويمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى:[2]

- الأداء الكلي: هو الأداء الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسات في تحقيقها، دون انفراد جزء أو عنصر في تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسات وبلوغها إلى أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية، النمو...؛

- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسات وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسات.

3- حسب معيار الوظيفة: حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية للمؤسسات ويتم تقسيم إلى:[3]

- أداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المؤسسات على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل مالي فعال بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسات لذا فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسات يتحقق من خلال تحقيق المردودية وتعظيمها من خلال ربط المكافآت الممنوحة لمسيري المؤسسات بحجمها وأن تكون متناسبة طرديا معها لترشيح الفكرة لدى المسيرين على أنهم مستثمرين في المؤسسات أي مساهمين من أجل العمل على تعظيم المردودية أكثر.

- أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري من أهم موارد المؤسسات لأنه يعمل على تحريك وتوجه المورد بها يسمح بتحقيق أهداف المؤسسات وهذا يعني أن بقاء استمرار المؤسسات مرهون بأداء العامل البشري فيها وباختيار الكفاءات وذوي المهارات العالية وبوضع الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.

- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق مؤسسات إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل يسمح لها بالمنافسة بالإضافة إلى التعطيلات الناتجة عن تعطل الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات.

- أداء وظيفة التسويق : (الأداء التسويقي) المؤسسات ذات الأداء الجيد هي القادرة على إنشاء القيمة لزبائنها بواسطة مساهمة أفرادها باعتبارهم مصدر القيمة ووسيلة لإنشائها وهذا يمثل أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها أغلب المؤسسات.

2) **مستويات الاداء**

---

[1] محمد سليماني، **الابتكار التسويقي وأثره على أداء المؤسسة**، مذكرة ماجستير غير منشورة، فرع علوم تسيير، تخصص تسويق، جامعة مسيلة 2006 -2007، ص 117.

[2] عبد الماليك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

[3] محمد سليماني، مرجع سبق ذكره، ص 118.

يحتوي الاداء على مجموعة من المستويات التي يمكن للمؤسسات الاقتصادية التي يمكن للمؤسسات الاعتماد عليها وتتمثل فيما يلي[1]:

– **الأداء الاستثنائي**: يبن التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسات؛

– **الأداء البارز**: يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك إطارات ذات كفاءة، مركز ووضع مالي متميز؛

– **الأداء الجيد جداً**: ويبنّ مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد؛

– **الأداء الجيد**: يكوف فيه التميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع الصعوبة في الحصول على الاموال اللازمة للبقاء والنمو؛

– **الأداء الضعيف**: ويمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح نقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

كما يضيف سالم حسين العجمي في دراسته مجموعة من المستويات[2]:

– **الأداء المعتدل(Faire Performance)** : والتي تمثل سيرورة الأداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات والخدمات وقاعدة العملاء، والكوادر العاملة أو عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو؛

– **الاداء المتأزم (Crisis Performance)**: والتي تتمثل بالأداء غير الكفؤ تماما ومن المحتمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور عمل المنظمة.

خامسا: العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

يتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة، إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموما لا تؤثر في الأداء. وبالرغم من تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء نذكر ما يلي[3]:

1) **برامج المكافآت والتقدير**: هي من أهم الأساليب التي تحفز الأفراد في المنظمات لرفع مستوى الأداء، ويعتبر التقدير والمكافآت المادية والمعنوية ضرورية لخلق بيئة عمل محفزة ويشعر الأفراد باهتمام المنظمة بهم وبمساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وتعد هذه الآلية من أنجح الآليات استخداما في البنوك، حيث أن البنك عند تحقيق أرباح أعلى من المتوقع وذلك نتيجة لارتفاع مستويات الأداء للأفراد، يقوم بتوزيع مكافآت مادية على جميع العاملين فيه وفي مختلف المستويات الإدارية، وهذا الأمر الذي يرفع روح المعنوية والاستمرار في الأداء العالي. وتنعكس هذه الآلية سلباً على أداء الموظفين خاصة إذا كانت برامج المكافآت والتقدير غير مشجعة ومحفزة، مما يؤدي ذلك إلى تراجع مستوى أداء العاملين ويؤثر ذلك بشكل مباشر على ضعف تحقيق أهداف المنظمة.

2) **خطط التنمية الشخصية**: تستخدم لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطوير المستمر، وهي الآلية الأنسب استخداما في قطاع الخدمات الصحية، من خلال دورات تدريبية محددة مثلا للممرضين، بهدف الارتقاء بمهنة التمريض وتفعيل دورها

[1] بن حجوبة حميد، **علاقة إدارة المعرفة بالأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية**، أطروحة مقدمة لنيل شهاد الدكتوراه، جامعة مستغانم، 2017-2018، ص 62.

[2] سالم حسين العجمي، **أثر التوجه الاستراتيجي التحليلي على اداء المنظمة في ضوء القدرات التسويقية المتاحة**، مذكرة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2011، ص25.

[3] جهاد احمد عبد الرزاق نعيرات، **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة**، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، شهر 04 2022، ص 23.

الريادي في تقديم مستوى عال من الرعاية الصحية الشاملة من خلال طاقم تمريضي متميز ومدرب، والانتقال من طور التعليم والتدريب التقليدي إلى مرحلة التعليم الذاتي والتطوير المستمر.

3) **تحديد مؤشرات التطور والأهداف:** يعد من الأفضل دائما وضع أهداف محددة جيدا، بغض النظر عن مدى طموحها، حيث لا يجب تجنب وضع أي أهداف غير واقعية لأنها قد تثبط عزيمة الموظفين، ولكن يجب ألا تكون هذه الأهداف مستحيلة، ويمكن تجزئة الأهداف إلى مراحل صغيرة للحصول على صورة أفضل، حيث إن وجود أهداف صغيرة قابلة للتحقيق يساعد الموظفين على أن يكونوا أكثر فاعلية.

4) **التواصل الفعال:** يعد التواصل الفعال أداة أساسية للأداء التنظيمي، وتعتمد معظم الشركات على التواصل الفعال مع كل من العملاء والموظفين لزيادة المبيعات وتعزيز نمو الأعمال، ومن الجدير بالذكر أنّ التواصل الفعال له تأثير كبير على اداء الموظف في أي عمل، وتبني روح العمل الجماعي، وتعزز العلاقات الجيدة بين أصحاب المصلحة، وتعزز مشاركة الموظفين؛ وبالتالي تساعد على تحسين أداء الموظف.

5) **التخطيط وتحديد الأولويات:** يعد تخطيط الجدول اليومي وتنظيم المهام أو الأهداف وتحديد أولوياتها أمرا ضروريا لتحسين أداء العمل، ومن المهم أن يكون الشخص منطقيا عند تحديد الأهداف بحيث تكون قابلة للتحقيق، كما يعد وضع خطة مفصلة مسبقا مفيد في تحديد المهام التي يمكنك تأجيلها والمهام الأكثر إلحاحا والتي يجب إنجازها فورا.

الفرع الثاني: تقييم أداء العاملين

عملية تقييم الأداء هي إحدى أهم العمليات التي تمارسها إدارة الموارد البشرية على جميع مستويات المنظمة ابتداء من الإدارة العليا وانتهاء بالموظفين في الأقسام ووحدات الإنتاج، حيث يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة الموارد البشرية مثل: الترقية، التدريب، وتنزيل رواتبهم أو درجاتهم أو حتى الاستغناء عنهم، وتتم هذه العملية بطرق ووسائل عديدة ومعايير مختلفة.

أولا: مفهوم تقييم الأداء

هناك العديد من التعاريف المتداولة من قبل الباحثين لمفهوم تقييم الأداء في مجال الإدارة ومن المفاهيم التي قدمت في هذا الإطار نذكر منها:

– يعرف على أنه" العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة"[1]؛

– ويعرف على أنه " محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية، أو بدنية، أو مهارات فنية، أو فكرية، او سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك لتحقق فعالية المنظمة"[2]؛

– كما يعرف أيضا" عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل"[3].

من خلال ما سبق يمكن القول إن تقييم الاداء هو" **عملية إدارية مستمرة يتم من خلالها تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم بناء على معايير محددة خلال فترة زمنية معينة** ".

ثانيا: أهمية وأهداف تقييم الأداء

[1] سيد محمد جاد الرب، **استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء "الأطر المنهجية والتطبيقات العملية"**، مطبعة العشري، مصر، 2009، ص 51.

[2] نزار عوني اللبدي، **تنمية الأداء الوظيفي والإداري**، دار دجلة عمان، الأردن، ط1 2015، ص 17.

[3] كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 1997، بيروت، ص 125.

1) أهمية تقييم الاداء: تكمن أهمية تقييم أداء الموظفين على أنها أحد الابعاد الرئيسية في تنمية الموارد البشرية في المنظمة والتي لها فائدة عظيمة عليها بشكل عام وعلى الموظفين أنفسهم بشكل خاص، ويتجلى ذلك فيما يلي:[1]

- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أداءهم لأعمالهم وذلك للمعرفة، ولتحسين الاداء إلى الافضل؛
- تحديد زيادات الاجر، والمكافآت، والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك كنوع من المقابل للأداء؛
- تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد، وتحديد امكانية نقله إلى وظيفة أخرى، وربما الاستغناء عنه، إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية؛
- التعرف على الاعمال والمهام الخاصة التي يمكن أن تسندها المنظمة إلى الفرد، وذلك في حالة احتياجها إلى القيام بهذه الاعمال والمهام؛
- تحديد امكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز؛
- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد واحتياجه الى التطوير والتنمية، وذلك من خلال جهود التدريب؛
- اجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمته النهائية.

2) أهداف تقييم الاداء:

باختصار تقوم برامج تقييم الاداء لتحقيق هدفين[2]:

- **هدف إداري:** وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء ... إلخ؛
- **هدف تطويري:** وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة حفز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

ثالثا: معايير تقييم الأداء

معايير تقييم الأداء يقصد به العناصر التي ستستخدم كركائز للتقييم، حيث يعد تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية التقييم، فهي تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، كما توجه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء. ولقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي ومن بينها[3]:

1) **معايير نواتج الاداء:** (كمية الاداء، جودة الأداء)؛
2) **معايير سلوك الاداء:** (معالجة شكاوى العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء، قيادة المرؤوسين)؛
3) **معايير صفات شخصية:** (المبادرة، الانتباه، دافعية عالية، الاتزان الانفعالي).

[1] أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 289
[2] كامل بربر، مرجع سبق ذكره، ص 125
[3] أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 293

رابعا: طرق تقييم الاداء

هناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم أداء العاملين، وقد استخدمت عدة معايير في تحديد وتمييز هذه الطرق، وتوفر هذه الطرق مجموعة من المعلومات للتعرف على العاملين من حيث أدائهم في العمل إلا أن البعض يقوم بتقسيمها إلى طرق تقليدية وأخرى حديثة.

1) الطرق التقليدية[1]:

– **طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص**: تقوم تلك الطريقة على تحديد عدد معين من الصفات أو الخصائص ثم اعطاء الفرد تقديرا معينا بحسب توافر كل من تلك الخصائص فيه، ثم جمع تلك التقديرات ويصبح المجموع ممثلا للمستوى الذي يعتقد القائم بعملية التقييم أنه يمثل الشخص؛

– **طريقة الترتيب**: وتتلخص ببساطة في ان يطلب من كل مشرف أن يقوم بترتيب الافراد التابعين له ترتيبا تنازليا من الاحسن إلى الاسوأ على اساس الاداء العام للعمل؛

– **طريقة المقارنة بين العاملين**: يتم فيها تقسيم جميع العاملين في ادارة واحدة إلى ازواج بحيث يتم، وضع كل موظف في مجموعة مع موظف آخر، ثم المقارنة بينهما وبيان ايهما أفضل؛

– **طريقة الاختيار الاجباري**: وتقوم على تجميع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء العمل، ويتم توزيع تلك العبارات في ثنائيات كل منها تعبر عن صفتين إيجابيتين والأخرى تعبر عن صفتين سلبيتين في الاداء؛

– **طريقة الوقائع الحرجة**: الاساس في هذه الطريقة هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح او فشل العمل؛

إضافة إلى ما سبق أضاف آخرون طرق أخرى[2]:

– **طريقة التوزيع الاجباري**: أي أن يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة؛

– **طريقة الإدارة بالأهداف**: تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيد عن السلوك والصفات الشخصية له.

2) الطرق الحديثة:

سنحاول فيما يلي تلخيص بعض الاتجاهات العامة في طرق قياس كفاءة العاملين في الوقت الحاضر:[3]

– الاتجاه نحو استخدام عدد أقل من الصفات موضع التقييم مع توسيع وتعميق المعاني المستخدمة؛

– الاتجاه إلى استخدام وسائل بسيطة وسهلة الاستعمال في رصد التقديرات الجزئية لصفات الشخص المختلفة؛

– الاتجاه إلى عدم احتساب القيمة الاجمالية لكفاءة العامل والاكتفاء بالتقديرات الجزئية لصفات الشخص المختلفة؛

– ازدياد التعاون والتفاعل بين المستويات الادارية المختلفة في عملية التقييم، أي عدم اقتصارها على المشرف المباشر فقط؛

والنموذج الحديث لطريقة قياس كفاءة العاملين تأخذ في الاعتبار الاتجاهات السابقة، وهي طريقة التقييم المشتركة، وأساس تلك الطريقة هو أن يتم تقييم الفرد بطريقة الاقتراع السري بواسطة كل فرد من أفراد جماعة العمل التي هو عضو فيها بدون اعتبار للمركز الاداري، وعلى ذلك فإن تقييم الفرد يتم بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه.

من أبرز الطرق الحديثة لتقييم الاداء نجد:

---

[1] على السلمي، **إدارة الموارد البشرية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 273.

[2] نزار عوني اللبدي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

[3] علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص 281.

– **التغذية العكسية 360 درجة:**مدخل التغذية العكسية 360 درجة سمي بهذا الاسم لإنها تساهم بتقديم المعلومات من اتجاهات متعددة، فهي تبدأ بالفرد نفسه الذي يمثل الفرد البؤري، بينما يمثل تقييم زملاء العمل (90) درجة، وتقييم المرؤوسين (180) درجة، وتقييم العملاء (270) درجة، وتقييم المشرفين (360) درجة، بالشكل الذي يجعل تقييم الاداء يمثل دائرة كاملة[1].

خامسا: مشكلات تقييم أداء العاملين وطرق علاجها

1) مشكلات تقييم أداء العاملين

يمكن تقسيم مشكلات تقييم الأداء حسب مصدره إلى[2]:

أ) المشكلات التي تتعلق بالمقيمين

يرجع أسباب المشاكل التي تتعلق بالمقيمين إلى عدم دقة التقييم أو نقص الخبرة في أداء التقييم أو عدم الموضوعية ويمكن إبراز هذه المشكلات فيما يلي:

–**تأثير الهالة** : تظهر هذه الحالة بسبب تأثير القائم بالتقييم ببعض الصفات أو الخصائص التي تتميز بها من يتم تقييمه مما يظهر النتائج غير دقيقة بعملية التقييم، وقد تظهر النتائج إيجابية في حالة التأثير الايجابي أو سلبية في حالة التأثير سلبي وفي الحالتين يفقد المقيم الدقة والحيادية في التقييم؛

–**التأثير بالأداء الحديث** : اعتماد أغلب الرؤساء في تقييمهم على ذاكرتهم مما ي وقع ال رؤساء في التأثير بمستوى الأداء الحديث للعمل ولتفادي هذه المشكلة يتم تدريب الرؤساء على التدوين في سجلات للملاحظات؛

أخطاء الوسطية: يميل بعض المقيمين إلى تقديرات متوسطة لجميع أو غالبية الموظفين لديهم رغم الاختلاف بينهم ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:

- جهل الرئيس وعدم إلمامه التام بأحكام تقييم الأداء؛
- خطأ التساهل أو التشدد؛
- خطأ التمييز الشخصي والانطباع الشخصي؛
- خطا التأثير بالمنصب؛
- عدم اهتمام الرؤساء بإعداد التقارير.

ب/ المشكلات التي تتصل بالأفراد الخاضعين للتقييم: يوجد مشاكل تتعلق بالأفراد من أبرز هذه المشكلات ما يلي:

- مقاومة العاملين لنظام التقييم؛
- عدم الاهتمام بدراسة أثر التقييم على العاملين؛
- عدم إشراك العاملين في وضع عناصر التقييم؛
- عدم الأخذ بعين الاعتبار العوامل النفسية والاجتماعية المحيطة بالعاملين.

ج/ المشكلات التي تتصل بنظام التقييم: يمكن حصرها في:

- استخدام نماذج موحدة للتقييم لا تتناسب مع جميع الوظائف؛
- عدم توافر الوصف الوظيفي لجميع الوظائف؛
- عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة للأداء؛

---

[1] محمود مصطفى أحمد أحمد، **تصور مقترح لتقويم أداء الموارد البشرية بالجامعات المصرية باستخدام مدخل التغذية العكسية 360 درجة في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية**، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 182، الجزء الثاني، أفريل سنة 2019، ص 1258.

[2] محمد عبد الوهاب حسن العشماوي، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد القاهرة، مصر، 2014، ط1، ص 177.

- اتجاه بعض المنظمات إلى سرية التقارير.

د/ مشكلات متعلقة بإدارة نظام التقييم:

- قلة النشرات الدورية؛
- قلة المتابعة؛
- عدم تدريب الرؤساء المباشرين.

2) **كيفية معالجة مشكلات التقييم**: يمكن معالجة مشكلات التقييم أو التخفيف من حدتها من خلال بعض الاعتبارات التي يمكن الاسترشاد بها للوصول إلى نظام سليم للتقييم وهي كما يلي[1]:

- وجود معايير أداء واضحة ومحددة لجميع الوظائف؛
- إيجاد وصف وظيفي مكتوب لدى جميع الرؤساء يتضمن معلومات دقيقة وصحيحة؛
- المتابعة المستمرة من قبل الجهة المسؤولة عن نظام التقييم وذلك للبحث عن المشكلات التي قد تعترض الرؤساء؛
- إيجاد جهة عليا لمتابعة نتائج التقييم وبحث التظلمات التي ترفع؛
- وجود نشرات دورية لتعريف الرؤساء بالأنظمة والقرارات وإعادة تذكيرهم بها؛
- استخدام طرق لتقييم الأداء تتناسب مع نوعية الوظيفة سواء فنية أو إدارية؛
- مناقشة المرؤوسين بشأن نتائج التقييم وإعلامهم وما يترتب على ذلك من ثواب أو عقاب؛
- اقتناع المسؤولين ولإدارة العليا بأهمية النظام سواء للموظف أو المنظمة؛
- تدريب جميع الرؤساء على كيفية إجراء عملية التقييم وفهم سلوكيات الأفراد وتحديد الأهداف او المعايير الرقابية.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتدريب الالكتروني

الفرع الأول: ماهية وخصائص التدريب الالكتروني

أولا: ماهية التدريب الالكتروني:

ظهر مصطلح التدريب الالكتروني نتيجة للتطور الهائل الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث بفضلها تم تغيير أنماط التدريب التقليدي الذي أصبح لا يتماشى مع التغيرات الجديدة والحديثة في محيط الشركات.

01) مفهوم التدريب الإلكتروني

يعتبر مفهوم التدريب الالكتروني للعديد من المفاهيم، منها التدريب على الخط Online training، التدريب الرقمي Digital training، التدريب عبر الشبكات، Web Based training، التدريب عن بعد Distance Training.[2]

فيما يلي سنستعرض مجموعة من التعاريف:

عرفه التدريب الالكتروني بأنه" العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، والتي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود المكان والزمان".[3]

---

[1] محمد عبد الوهاب حسن العشماوي، مرجع سبق ذكره ص 171.

[2] جمال علي الدهشان، **التدريب الالكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر**، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، المجلد 2، العدد 4، ص 5.

[3] بلحاج حبيبة، بوغازي فريدة، **فعالية التدريب الالكتروني في ضل استخدام تكنولوجيا المعلومات**، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6، ص 111.

كما عرف أيضا " عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات إلى فرد أو مجموعة من الأفراد، باستخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال"[1].

عرفة (عبود ومخلوف) بأنه "عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات على فرد أو مجموعة من الأفراد باستخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال واستقبال المعلومات واكتساب المهارات والتعامل بين المدرب والمتدرب ولا يستلزم هذا النوع من التدريب الالتقاء المكاني والزماني للمتدربين والمدرب[2]."

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التدريب الالكتروني بأنه **العملية التي يتم من خلالها اكتساب المتدربين مجموعة من المعارف والمهارات من خلال الوسائط الالكترونية من دون الحاجة إلى التنقل او اللقاء المكاني.**

02)خصائص التدريب الالكتروني

يمكن حصر خصائص التدريب الالكتروني فيما يلي[3]:

- سهولة تطوير وتحديث محتويات البرامج التدريبية؛
- التحكم والإدارة لكل مراحل التدريب، قبل وأثناء وبعد عملية التدريب؛
- التقليل من تكلفة التدريب، مع زيادة عدد البرامج والدورات التدريبية؛
- إعادة استخدام البرامج التدريبية بطريقة سهلة وسلسة؛
- سهولة استخدام الموقع التدريبي، واجهات، أيقونات، أشكال، روابط، انتقالات واضحة وسهلة....؛
- التفاعلية بين العناصر الثلاثة الأهمّ في عملية التدريب الإلكتروني، المدرّب، المتدربين؛ البرنامج التدريبي؛
- سهولة الوصول والحصول على التدريب؛ بنظام 24/7، أي أربعة وعشرون ساعة في اليوم، خلال سبعة أيام في الأسبوع؛
- تنفيذ التدريب وفق نظريات التدريب الحديثة المعتمدة على التنويع في طرق تقديم المادة التدريبية، نصوص، صور، صوت، فيديوهات؛
- الاستمرارية والديمومة في التدريب الإلكتروني وذلك بـ: تصميم البرامج التدريبية وفق الاحتياج التدريبي فقط، التحديث والتطوير المستمر للبرامج التدريبية، وفق عناصر الجودة الشاملة في التدريب؟،تحسين جودة البرامج التدريبية المقدمة، عن طريق المقارنة المستمرة مع برامج تدريبية لشركات متخصصة في التدريب الإلكتروني، مع مراعاة جانب الاختلاف في الاحتياج التدريبي والبيئة التدريبية والمتدربين، والظروف المحيطة، وجود مستشار ومتخصص في التدريب الإلكتروني مَهمته الإشراف والمتابعة المستمرة لسير عملية التدريب وتقديم الأفكار النوعية، وإيجاد الحلول للمشكلات أو التحديات التي قد تواجه عملية التدريب الإلكتروني؛
- المرونة، فالتدريب الإلكتروني بشكل عام هو تدريب ذاتي ومخصص لملاءمة حاجات الأفراد المختلفة، لذلك فمن الممكن إجراؤه في أي زمان أو مكان بتوفر الأجهزة الذكية أو الحاسوب وسرعة إنترنت جيدة، وهو بالتالي يساعد المستخدمين على الاستفادة من التدريبات بما يتناسب مع جدول أعمالهم اليومي، ويسمى هذا الشكل من التعليم الإلكتروني" تعلم ا غير متزامن "، أي يتم دون التقيد بوقت نشر المواد التدريبية. في حين يسمى التعلم من خلال البث الحي المباشر على الإنترنت " تعلم متزامن؛
- تجاوز عاملي الزمان والمكان، إذ يتيح الفرصة أمام المتدرب للاستفادة من المادة التعليمية دون الحاجة لمغادرة مكانه إلى موقع التدريب. ويمكنه مشاهدة المادة في الوقت الذي يناسبه بغض النظر عن موعد نشر المادة التعليمية. بذلك يتغلب على عوائق التدريب التقليدي مثل التنقل والسفر، أو المرض، أو ترك العمل، أو الدراسة، أو التكلفة المادية؛

---

[1] بن حمدان خديجة، بلعور سليمان، **التدريب الالكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية**، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة المجلد 4، العدد 01، ص 145.

[2] رفيدة عدنان الأنصاري، **التدريب الالكتروني عبر الوسائط الإلكترونية: الفرص والتحديات**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 06، العدد 08، ص 38.

[3] جمال علي الدهشان، مرجع سبق ذكره، ص 5.

– زيادة المنافسة بين المتدربين فبسبب التزايد المستمر في أعداد الدورات الإلكترونية ومحاولة كل عنصر مشارك في تقديمها النجاح في جذب أعداد أكبر من المتدربين، يزداد التنافس بين المدربين وبالتالي تصبح جودة المواد التعليمية المقدمة أفضل؛

– إمكانية تحديث المحتوى التدريبي مع ظهور أي تطورات أو تغيرات ليظل المتدرب على اطلاع بآخر المستجدات حول موضوع الدورة، في حين يصعب تحقيق ذلك في التدريب التقليدي؛

– عدم التقيد في التدريب الإلكتروني بأعداد المنضمين إلى الدورة الواحدة وبالتالي تعم الفائدة على أعداد أكبر من المهتمين؛

– يسمح التدريب الإلكتروني للمتدربين بتكرار أنشطة التدريب بعدد المرات التي يحتاجونها وبما يتناسب مع قدراتهم لإتقان المهارات المطلوبة، ويكسر الرتابة والملل؛

– يمكن للمتدرب الاستفادة من خبرات متدربين آخرين إلى جانب خبرة المدرب الواحد بغض النظر عن الموقع الجغرافي لكل منه.

03) الفرق بين التدريب الالكتروني والتعليم الالكتروني

يشير (الموسوي) إلى أن" التدريب الإلكتروني انبثق أساسا من تطبيق تقنية التعلم الإلكتروني في الجوانب التربوية" فيما يبين (حسن) أنه "لا يوجد فرق بينها من خلال بيئة التعليم الالكتروني حيث كلاهما يتطلب الأمور الأساسية في أي نظام تعلم الكتروني كذلك نظام الفصول الافتراضية وآلية التسجيل والدخول، بينما يتجسد الفرق بشكل واضح وجلي في آلية تطبيق التعليم الالكتروني على الطلاب أو المتدربين، حيث أن التعليم الالكتروني مرتبط بمسمى المنشأة التعليمية (المدرسة و الجامعة) يوجد مدرسين ويوجد طلاب واختبارات فصلية وحضور مميز وغيرها"، ويؤكد (إطميزي) أن أغلب الأبحاث تعتبر أن التعليم الإلكتروني و التدريب الإلكتروني شيئا واحدا في حين أن بعضها تفرق بينهما مستندين إلى أنهما ورثا الفرق بين التعليم التقليدي و التدريب التقليدي و يلخص الفرق في نقطتين هما أن: التدريب الإلكتروني هو جزء من التعليم الإلكتروني بمفهومه العريض، التدريب الإلكتروني غالبا ما يقتصر على المؤسسات والشركات التي تدرب موظفيها لترفع من كفاءاتهم المهنية والعلمية.

ثانيا: أهمية وأهداف التدريب الالكتروني ومبادئه

1) أهمية التدريب الالكتروني

تكمن أهمية التدريب الالكتروني فيما يلي[1]:

– ارتباطه بأغلى الموارد وأكثرها قيمة وأهمية في المؤسسات ألا وهو العنصر البشري؛

– الفوائد والمزايا الجمة المتحصلة منه مقارنة بالتدريب التقليدي؛

– إن طباع الناس وأمزجتهم تتغير، ولم يعد الموظفين يرغبون باستخدام الوسائل التدريبية التي طبقت قبل عقد من الزمان؛

– زيادة الحاجات التدريبية لموظفي المؤسسات الحالية عن الوضع السابق.

2) اهداف التدريب الالكتروني

للتدريب الالكتروني أهداف كثيرة تسعى غالبية المنظمات لتحقيق أكبر قدر منها وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي[2]:

– مساعدة المنظمات على تعديل الطرق التقليدية في تنمية الموارد البشرية؛

– تهيئة وتجهيز المتدربين للمزيد من الإنتاجية باستخدام تقنيات حديثة في مجتمع المعرفة؛

– مواكبة التطورات المشاركة في مناهج وطرق التدريب من حيث التصميم والمحتوى والأسلوب؛

– تمكين المتدربين في تنمية المهارات والمعارف المطلوبة بأقل تكلفة وجهد ووقت؛

---

[1] بن عروس محمد، طيبي عمار، **دور التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية**، مجلة التميز، المجلد (03)، العدد (01)، السنة 2021، ص 25.

[2] عدنان مراد عبد المؤمن، **دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 32، العدد 2، 2018، ص 698.

- توسيع وزيادة قاعدة المشاركة في برامج التدريب، للمرونة الت يتميز بها التدريب الالكتروني؛
- تنمية مهارات الموظفين على أحدث الطرق واكسابهم الكفاءات المناسبة؛
- تدريب العاملين وتأهيلهم دون الحاجة إلى ترك مواقع العمل؛
- تدعيم التدريب الذاتي والتشجيع على الاستمرار في التدريب؛
- نشر الثقافة التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم واسع للتدريب الالكتروني؛
- تحقيق أكبر قدر من العدالة في فرص التدريب وجعل التدريب حقا للجميع؛
- الاستفادة من مصادر المعرفة المتوفرة على شبكات الانترنت؛
- توفير فرص التعاون التدريبي والبحثي بين مؤسسات التدريب المختلفة من خلال نقل وتبادل المعلومات.

3) مبادئ التدريب الالكتروني

يرتكز التدريب الإلكتروني عمى مبادئ عامة تتمظهر في الآتي[1]:

- **الشرعية**: بمعنى أن يتم التدريب في المنظمة وفقا للقوانين والقواعد التنظيمية الخاصة بها؛
- **المنطقية**: أي أن يبنى البرنامج التدريبي استنادا إلى فهم دقيق ومنطقي للاحتياجات التدريبية وأن يحدد الفجوات الموجودة في الأداء لدى العاملين؛
- **الهادفية**: أي يجب أن يكون للتدريب أهداف موضوعية واضحة محددة تحديدا دقيقا من ناحية الزمان والمكان، الكم، الكيف والتكلفة؛
- **الشمولية**: أي يشمل التدريب جميع أبعاد التنمية البشرية: قيم، اتجاهات، معارف ومهارات، وأن يشمل جميع العاملين على كافة المستويات الإدارية؛
- **التدرجية**: حيث يبدأ التدريب بمعالجة الموضوعات البسيطة ثم الأقل تعقيدا ثم المعقدة؛
- **التعزيز والمرونة**: بمعنى أن يتم توفير البيئة المناسبة والوسائل والأساليب اللازمة لإشباع الاحتياجات التدريبية كما يجب مواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة منه في تقديم البرنامج التدريبي؛
- **الاستمرارية**: بمعنى أن يتماشى التدريب مع المسار المهني للعامل من خلال تدريبه وإعادة تدريبه دوريا لكي يتكيف مع التغيرات والتطورات المستقبلية.

4) مزايا التدريب الالكتروني

يمكننا إيجاز مزايا التدريب الإلكتروني مقارنة بأسلوب التدريب التقليدي على صعيدين[2]:

أ) على صعيد المؤسسات:

- تخفيض تكلفة السفر، والتنقل والمعيشة للمتدربين؛
- تخفيض تكلفة ضياع وقت العاملين؛
- تخفيض تكلفة الإنتاج والتوزيع للمواد التدريبية؛
- تخفيض تكلفة المكاتب والمدربين؛
- إمكانية وسهولة الحصول على أفضل البرامج التدريبية عن طريق ا لمشاركة والتبادل أو الشراء؛

---

[1] الرزقي كتاف، **التدريب وتنمية الموارد البشرية بين الطرق التقليدية والتقنيات التكنولوجية الحديثة**، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 06 عدد، 01، 2017، ص 157.

[2] جميل إطميزي، **دور التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية**، المؤتمر الدولي العربي في تكنولوجيا المعلومات، جامعة نزوة، عمان، ص 240.

- سهولة وسرعة المراجعة، والتحديث، والتحرير والتوزيع للمكونات التدريبية والتعليمية؛
- إمكانية طرح المزيد من الدورات التدريبية المتنوعة، أي التوسع الأفقي في الدورات التدريبية؛
- إمكانية طرح المزيد من جلسات لدورات تدريبية سيق طرحتها، أي التوسع العمودي؛
- تغذية راجعة تلقائية عند انتهاء المتدرب من الدورة؛
- توسيع متابعة المتدربين ولو كانوا كثر؛
- تسهيل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية؛
- تسهيل إدارة الدورات التدريبية؛
- توثيق دقيق لكل ما يتعلق بالدورات التدريبية؛
- تسهيل الحصول على تقارير متنوعة وفورية؛
- إمكانية الاستفادة من المتدربين المتميزين؛

ب) على صعيد المتدرب:

- المرونة والملائمة وتتمثل فيما يلي:

- المتدرب هو مركز العملية التدريبية أما المدرب فدوره إشرافي؛
- سهولة الوصول للمحتويات والأنشطة في أي وقت ومكان؛
- إمكانية الاختيار بين دورات متوفرة دائما، وتتزايد باستمرار؛
- تغذية راجعة فورية للواجبات، والامتحانات والتمارين؛
- مراعات الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب ان يدرس بسرعة أو ببطيء؛
- يقدم تسهيلات، وأساليب تعليمية متنوعة تمنع الملل؛
- التغلب على عوائق التدريب التقليدي المختلفة مثل العوائق المادية والسفر، أو المرض، أو الإعاقة؛

- الوقت:

- توفير الوقت عن طريق اختصار وقت التنقل والسفر؛
- تنظيم الوقت بحيث يجدول المتدرب تلقيه لدورته بما ينتسب وظروف العمل، والعائلة؛
- توفير الوقت لأن المتدرب يقفز عن مواد ونشاطات يعرفها.

- الاتصالات والتفاعل:

- إمكانية الاتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين، وكذلك بين المتدربين فيما بينهم من خلال وسائل البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش وغرف الحوار ونحوها؛
- إمكانية التدرب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب وانترنت؛
- في حالة الصفوف المكتظة فإن التفاعل بين المدرب والمتدربين يكون أفضل إلكترونيا عنه تقليديا.

الفرع الثاني: أنواع وعناصر التدريب الالكتروني وأدواته وعوامل نجاحه

أولا: عناصر وأنواع التدريب الالكتروني ومراحله

1) عناصر التدريب الالكتروني

يقوم التدريب الالكتروني على ثلاثة عناصر للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة للعملية التدريبية وهي[1]:

أ) المتدرب: عادة يكون المتدرب مؤهلا علميا لدرجة تمكنه من أداء مهام عمله، كما أنه يكتسب خبرة مع الزمن تساعده على التكيف والتأقلم مع المتغيرات المختلفة، إلا أن التطور لا يتوقف وإنما يصاحبه تطور في التقنية والأساليب وهذا يتطلب ضرورة التزود بالجديد، وإن نجاح التدريب الالكتروني يعتمد إلى حد كبير على وجود متدرب مقتنع بأهمية التدريب الالكتروني وبحاجته إليه، وبوجود متدربين يشتركون في نفس الأهداف والخبرات والمستويات الوظيفية.

ب) المدرب: للمدرب في عملية التدريب الالكتروني دور مهم، لذلك فانه من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي والخبرة العلمية، التي تجعله قادرا على استخدام أساليب التدريب الالكتروني المتنوعة بما يتفق مع مستوى المتدربين وطبيعة التدريب وأهدافه، ولاختيار المدرب المناسب لا بد من الاهتمام بالمعايير التالية:

- أن تتوفر لديه الرغبة في التدريب والتطوير الذاتي؛
- متابعة كل ما هو جديد في مجال عمله؛
- لابد ان يتمتع بالخبرة في مجال التدريب الالكتروني، وكذلك في المادة التدريبية التي سيشرف على تدريبها.

ج) المادة التدريبية: على الرغم من اختلاف التدريب عن التعليم في أهدافه وأساليبه، إلا أن هذا الاختلاف لا يعني عدم وجود قراءات وكتب ومراجع، أي أسس نظرية يستند عليها المدرب في عملية التطبيق، إلا أن الفرق هو أن المادة العلمية بالنسبة للتدريب تكون عادة مختصرة ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، كما أن المادة العلمية تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في قاعة التدريب، بعضها يؤديه المتدرب وحده، وبعضها يؤدى بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات، ويفضل بالنسبة للمادة العلمية أن يسند إعدادها للمدرب الذي سيتولى تنفيذ البرنامج التدريبي، والتقييم من قبل مختصين قبل التدريب، وتقيم من قبل المتدربين بعد التدريب. حتى التدريب ذو الصبغة العملية لابد له من أسس ومداخل نظرية، وهذا لا يعني عيبا يؤخذ على عملية التدريب وإنما يكمن العيب أحيانا في أسلوب المدرب حين يلجأ للطرق النظرية كالمحاضرات مثلا.

2) أنواع التدريب الالكتروني

تتعدد أنواع التدريب الالكتروني باختلاف اهدافه وطبيعة وظروف المتدربين وغالبا ما يتم تصنيف أنواع التدريب الإلكتروني الى إلى[2]:

- **التدريب الالكتروني المتزامن (Synchronous)**: هو النشاط الذي يتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المدرب حيث يتواجد هو وجميع المتدربين في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة، ولكن ليس تواجد ا فيزيائي ا بنفس المكان، وهذا الأسلوب يضمن مرونة المكان وليس الزمان.
- **التدريب الالكتروني اللامتزامن (Asynchronous):** في هذا الأسلوب، ليس من الضروري أن يتواجد المدرب والمتدربين بنفس الوقت ولا أن يتواجدوا بنفس المكان. ومن الأمثلة على استخدام هذا الأسلوب: استخدام برمجيات إدارة المحتويات والبريد الإلكتروني ومنتديات النقاش.
- **التدريب المتمازج أو المدمج (blended learning)**: أي الدمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي، حيث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني ويقصد به أيضا التدريب الخليط، أي المزج بين أدوار المدرب

[1] رندة سلمان "محمد علي" فنون، **التدريب الالكتروني في فلسطين**، رسالة مقدمة استكمالا لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2017، ص 27.

[2] جمال علي الدهشان، مرجع سبق ذكره، ص 7.

التقليدي في القاعة التدريبية التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرب الالكتروني، ويتم التركيز في التدريب المدمج على مخرجات التدريب وليست مجرد المزج[1].

3) **مراحل التدريب الالكتروني**: يتفق كل من **رامايا وسوي** وآخرون **Ramayah & Other**، **لويس وكارول Louis & Karol**، **أبو خطوة، الحبابي، عبد الرزاق، الموسوي، عبد المعطي وزارع** على أهم ملامح التدريب الالكتروني، وهي[2]:

أ) **المرحلة الأولى: تخطيط التدريب الالكتروني**: ويتم فيها، تقدير الاحتياجات، وتحديد الأهداف العامة للتدريب ووضع الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين من خلال الاستعانة بمتخصصين في التدريب وأساتذة الجامعات وخبراء التقنية؛

ب) **المرحلة الثانية: تصميم التدريب الالكتروني**: وتترجم فيها الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين، والتي وضعت في المرحلة الأولى بالإضافة الى تصميم أنشطة التدريب الالكتروني، وترتكز هذه المرحلة على تصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه؛

ت) **المرحلة الثالثة: تنظيم التدريب الالكتروني**: وتحدد فيها المدة الزمنية للتدريب، بحيث يتضمن المواد والأنشطة التدريبية الخاصة لكل أسبوع تدريبي، والمحتوى التدريبي، ومصادر إثرائية (مواقع ويب وارتباطات)، والاختبارات (مرحلية – نهائية)، وآلية اشراف على التدريب يتيح للمدرب متابعة العمل التدريبي والحصول على التغذية الراجعة واستخراج البيانات وكتابة التقارير وتوفير الدعم والمساندة، التي تضمن خدمة الدعم والمساندة لضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات، حيث يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لتطوير المحتوى التعليمي من الناحية العلمية والتدريبية، بالإضافة الى تطوير الأهداف والأنشطة والأساليب؛

ث) **المرحلة الرابعة، تنفيذ التدريب الالكتروني**: ويتم فيها توفير الوصول إلى ارتباطات التدريب الالكتروني تتضمن العناصر الآتية: محتوى التدريب والمحادثة والتقويم والبريد وملفات التحميل والبحث وصفحة محتوى التدريب، كما تتضمن فهرسا لمحتوى التدريب، وصفحة المدرب التي تتضمن معلومات عن المدرب: (الاسم والبريد الالكتروني ومواعيد وجوده بالموقع)، وصفحة التقويم الذاتي، وتوضيح الاستراتيجية التي يقوم من خلالها أداء المتدرب، وصفحة المتدربين التي تضم قائمة بأسماء المتدربين المقيدين لدراسة محتوى التدريب وبريدهم الالكتروني ليتسنى لهؤلاء المتدربين مراسلة بعضهم بعضا؛

ج) **المرحلة الخامسة: تقويم التدريب الالكتروني**: ويقوم فيها، تقويم التدريب بناء على الأسس والمعايير، التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب، ومنها تحديد أهداف التدريب القريبة والبعيدة ووضوحها، وشمول عملية التقويم واستمرارها، وترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها، وتكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها.

ثانيا: أدوات التدريب الالكتروني وأبعاده

1) أدوات التدريب الالكتروني:

وهي بمثابة الاشكال التي يمكن من خلالها تقديم البرنامج التدريبي بغرض تحقيق أهدافه، من أهم هذه الأساليب نجد[3]:

---

[1] نجيب سبع، **أثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2021/2020، ص 11.

[2] إسماعيل عمر علي حسونة، **أثر التدريب الالكتروني القائم على الحوسبة السحابية في اكتساب مهاراتها وقابلية استخدامها لدى طلبة كلية التربية في جامعة الأقصى**، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، العدد 10، 2016، ص 174.

[3] سبع نجيب، مرجع سبق ذكره ص 13.

أ) **المحادثة (Chat)**: وهي أداة تتيح إمكانية التحدث عبر الانترنت بين المتدرب والمدرب أو بين المتدرب والمتدربين الآخرين في وقت واحد عن طريق برنامج يشكل محطة افتراضية تجمع متدربين متواجدين في مناطق مختلفة على الانترنت للتحدث كتابة وصوتا وصورة؛

ب) **البريد الالكتروني (E-mail)**: وهو من اهم الخدمات التي تقدمها الانترنت، حيث بالإمكان ارسال الرسائل إلى أي شخص وفي أي وقت وبأي مكان عبر العالم وذلك بمجرد معرفة عنوان بريده الالكتروني، ويمتاز البريد الالكتروني بسرعته العالية في نقل الرسائل، بالإضافة إلى انه بإمكانه إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية؛

ت) **مؤتمرات الفيديو (Video Conferences)**: وهو نظام متكامل لنقل الصوت والصورة والمعلومات بين عدة مواقع تقع على مسافات متباعدة جغرافيا، حيث يمكن من خلالها اجراء الحوار بين تلك المواقع وتبادل الآراء، وتسمح هذه الأداة بإجراء اجتماع بالفيديو عن بعد بالصوت والصورة على شاشتين مكبرتين بحيث يرى ويسمع كلا الطرفين المتحاورين بعضهما البعض ويتابع المتواجدون النقاش بينهما وكأنهم مجتمعين في قاعة واحدة، كما يتيح تبادل الخبرات والمعلومات بشكل مباشر؛

ث) **الشبكة الدولية للمعلومات (World Wide Web)**: وتسمى بالشبكة الدولية للمعلومات أو الشبكة العنكبوتية، ومن اهم استخداماتها: نشر المقررات الالكترونية، التنقل والابحار الافتراضي بين المواقع المتنوعة سواء كانت تعليمية، او ثقافية، او اجتماعية، او سياسية، ومساعدة المتدرب في الحصول على بنوك من الإجابات لمختلف الأسئلة وفي شتى التخصصات؛

ج) **مجموعات النقاش (Discussion Groups)**: تعتبر من أدوات الاتصال غير المتزامن، حيث تشبه في مضمونها مجموعات المحادثة، ولكن المحادثة متزامنة، ويمكن الاستفادة منها في تبادل الأفكار بين المتدربين، أو عمل جلسات عصف ذهني غير متزامن بين المتدربين والمدربين، والاستفادة من التغذية المرتدة؛

ح) **اللوح الأبيض التشاركي (Shared White Board)**: وهي سبورة الكترونية تزامنية كبديل عن السبورة التقليدية، حيث يسجل المتدربين الدخول الى موقع خاص بذلك ويقوم المدرب بتنفيذ محاضرته من خلال اللوحة البيضاء الرقمية الالكترونية والتي يتم عرض ما عليها من رسومات على جميع المتدربين، ويمكن الاستفادة من هذه الأداة في الكثير من الأشياء مثل: المساعدة في عرض حلول وشروحات بعض الأسئلة التي يصعب عرضها بشكل نظري، مراجعة التطبيقات بين جميع المتدربين، حفظ المحاضرات التي يلقيها المدرب والحوار الذي يدور بين المتدرب والمدرب؛

خ) **القوائم البريدية (Mailing List)**: وهي قائمة من العناوين البريدية تحتوي في العادة على عنوان بريدي واحد يقوم بتحويل جميع الرسائل المرسلة اليه إلى كل عنوان في القائمة؛

د) **المقرر الالكتروني (E-Course)**: وهو مقرر يستخدم في تصميمه أنشطة ومواد تدريبية تعتمد على الحاسوب، وهو محتوى غني بمكونات الوسائط المتعددة التفاعلية في صورة برمجيات؛

ذ) **الفصول الافتراضية (Virtual Classroom)**: وهي مجموعة من البرامج على هيئة أنشطة تشبه أنشطة الفصل التقليدي يقوم بها المدرب والمتدربين تفصل بينهم حواجز جغرافية، ولكنهم يعملون معا في نفس الوقت أو في أوقات مختلفة حيث يتفاعل المتدربون والمدرب مع بعضهم البعض عن طريق الحوار عبر الانترنت.

2) أبعاد التدريب الالكتروني

إن نجاح برامج التدريب القائمة على وسائط الالكترونية المتعددة في المؤسسات بما يضمن تحسين وتطوير أداء عمالها مرهون بتحقيق فعاليتها من خلال الاهتمام بالأبعاد المكونة للعملية التدريبية والمتمثلة في: الفعالية الذاتية للمتدرب والدافع أو الحافز لتعلمه، سهولة الاستخدام والوصول إلى المحتوى التدريبي وتنوعه، التفاعل والتواصل بين المدرب والمتدرب، مناخ التعلم المشجع، المتطلبات

التقنية، و لمعرفة كيفية التأثير فعالية هذه العوامل في أداء العاملين يجب الوقوف على مفهوم كل عامل بذكر أهم ما جاء فيه من الأبحاث والدراسات الحديثة حول التدريب الالكتروني، وهذا ما سيتم عرضه في النقاط الموالية[1]:

أ) **بعد الفعالية الذاتية:** وفقا لما جاء الباحثين (Compeau and Higgins) في مجال التدريب هو أن الفعالية الذاتية تعتمد على تصور المتدرب لقدراته على أداء سلسلة المهام المتعلقة بالوسائط الالكترونية المتعددة للاستفادة من المحتويات التدريب، وهذا لن يكون إلا من خلال ما يمتلكه المتدرب من معارف ومهارات تخص استخدام تلك الوسائط، ويشير الباحثين أيضا على أن العمال الذين لديهم فعالية ذاتية اكبر على التدريب باستخدام الكمبيوتر يكونون على استعداد لاختيارهم في الدورات التدريبية المبرمجة من طرف المؤسسات على عكس تماما بالنسبة للعمال الذين لديهم كفاءة ذاتية منخفضة فهم يعانون من مشاكل عديدة في استخدام نظام التدريب الإليكتروني ، حيث يحصلون على توجيه أقل من المدربين مقارنة مع بيئة التدريب وجها لوجه، بالإضافة إلى ما سبق وصل الباحث ليم و آخرين (lim and al) إلى نتيجة مفادها أن العمال ذوي الكفاءة الذاتية العالية للكمبيوتر لديهم رضا أعلى نظام التدريب الالكتروني، الذي يسعى إليه مدراء المؤسسات بهدف جعل عملية التدريب مفيدة ولها أثار ايجابية على أداء العاملين من خلال تحسين مختلف أبعاده والمتعلقة بالجوانب السلوكية والجوانب الخاصة بالعمل ا ولإنتاجية.

ب) **بعد الحافز للتدريب الالكتروني وعلاقته بالأداء:** يعتبر الحافز أو الدافع للتدريب هو الأخر من بين العوامل المهمة في التدريب الالكتروني حيث عرف انه "درجة استعداد المتدرب لبذل مجهودات لتحسين الأداء في العمل والتدريب"، والتي تظهر من خلال الحماس الموجود عند العمال للتدرب والاستمرار في محاولة تعلم مختلف المواد التدريبية عندما يصبح محتواها اكثر صعوبة في التحصيل، وهذا ما أظهرته دراسة للباحث (Martineau and all) من خلال تبيانها لردود أو استجابات المتدربين التي كانت ايجابية بشكل كبير في حالة تلقيهم تحفيزات عالية و مختلفة ما أوجد علاقة تناسبية بين المستوى التحفيز للتدرب و تحسين الأداء بعد الانتهاء من الدورة التدريبية، نظير ذلك نجد عامل أخر من عوامل التحفيز و الممثل في السماح للمتدربين الاختبار والمشاركة في وضع برامج التدريب الخاصة بهم، من شان توفر عوامل التحفيز السابقة التأثير في مخرجات العملية التدريبية بشكل فعال بحيث ينعكس ذلك بالإيجاب على أداء العمال لمهامهم من جميع النواحي الكمية منها والنوعية بمعنى تحقيق مستويات أداء أعلى من المستويات المرغوبة ا ولتي تم التخطيط لها من طرف الإدارة العليا في المؤسسات، وهذا الذي يهدف إليه المشرفين و المدراء من خلال استراتيجية تنمية المورد البشري والتي تطورت أدواتها بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العقدين الأخيرين من القرن الماضي.

ت) **بعد سهولة استخدام المحتوى التدريبي وتنوعه:** يعرف سهولة الاستخدام بأنه "الدرجة التي يعتقد فيها المتدرب إن استخدام نظام التدريب الالكتروني يتطلب قليل من الجهد البدني و العقلي" و في هذا الإطار وجد الطالبين (Roca.Gagné) أن بعد سهولة استخدام الوسائط الالكترونية المتعددة تعتبر مؤشرا هاما في استمرار نجاح التدريب الالكتروني، وذلك ما أكده مجموعة من الباحثين بقيادة ليم والآخرين (Lim and al) حيث اعتبروا ان سهولة الوصول إلى المحتوى التدريبي هي العامل الرئيسي في بيئة التدرب و الذي يؤثر على أداء المتدربين عند عودتهم إلى مناصب عملهم، ونجد كذلك إن سهولة التنقل من خلال النظام تكون واضحة عبر القائمة المساعدة لمختلف التعليمات الموجودة على الانترنت ما يساعد المتدربين على الحصول لمختلف المعلومات التي يحتاجها بسرعة وسهولة، ويعزز الاستخدام السهل لنظام التدريب الالكتروني ارتياح المتدربين ويزيد من رغبتهم في الاستمرار للانخراط في أي برنامج تدريبي قائم على الانترنت أو الانترانت أي وسيلة الكترونية أخرى.

ث) **بعد التفاعل والتواصل بين اطراف العملية التدريبية:** يؤكد (ديزي موانزا) أن نظام الإدارة الجيدة للبيئة الافتراضية يجب أن يتسم بالمرونة و يتيح للمدرب شرح المحتوى التدريبي بأكثر من لغة و أن يتضمن لوحة تحكم مصممة بشكل يحقق سهولة الاستخدام

[1] دعاس عادل، فريد راهم، **أثر تدريب الموارد البشرية من خلال الوسائط الالكترونية في تحسين الأداء**، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، ص 351- 352.

و الفعالية المطلقة واستخدامه بقوة لتقنية الوسائط المتعددة واشتماله على الوظائف الرئيسة للبيئات الافتراضية (البث، التوجيه، المراقبة) واستخدامه الضئيل لموارد أجهزة الحاسب، ويتطلب ذلك ادوار جديدة لكل من المدرب و المتدربين تتمثل في تحول المدرب من محاضر يشرح محتوى إلى خبير يمد المتدربين بالمصادر التدريبية ومشاركا للمتدربين في توليد المعرفة، كما يشجع المتدربين على التوجيه الذاتي والتعامل مع الموضوعات برؤى متعددة ومشجعا للمتدربين على التفاعل الجامعي الذي يؤدي لزيادة خيرات التعلم بالإضافة إلى مساعد المتدربين في إدارة تعلمهم ا ولاستفادة من مصادر التعليم.

ج) **المناخ التنظيمي المشجع للتدريب الالكتروني:** وفقا لدراسة الباحثين (بالدوين و فورد) حول المناخ التنظيمي فانه يتعين على المدير العام و المدراء الفرعيين و المشرفين مساندة و تشجيع العمال على المشاركة في البرامج التدريبية القائمة علة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وهذا بتأكيد توفير جميع الظروف المعنوية والمادية مع ضرورة التركيز على الجوانب التكنولوجية بتحديثها باستمرار لان ذلك يسهم في إدراك العمال بان المؤسسات تبذل جهود كبيرة لتبني أنظمة تكنولوجية حديثة تساعد في عمليات الإدارة، و من ذلك يتم التأثير في سلوك العمال من خلال تغيير مواقفهم وتصوراتهم داخل المؤسسات ، وبنا على ما سبق يمكن القول كلما كان المناخ التنظيمي مشجع لتدريب العمال في جميع مراحله كلما أدى ذلك إلى زيادة فعالية التدريب الالكتروني ونقل ما تم اكتسابه من معارف ومهارات إلى العمل، وبالتالي احتمال ارتفاع تحسن أداء العاملين في المؤسسات.

ح) **بعد توفر الإمكانيات التقنية للتدريب الالكتروني:** يتطلب نجاح تدريب العمال الكترونيا توفير متطلبات تقنية في شكل بنية تحتية والمتمثلة في الشبكات والأجهزة والبرمجيات، ويمكن تصنيف الأدوات والبرامج المستعملة لإحداث عملية التدريبية باستعمال تكنولوجيا المعلومات في التطبيقات المتعددة الوسائط والمحاكاة، أدوات الاتصال، مواقع وبوابات الويب.

ثالثا: متطلبات نجاح التدريب الإلكتروني ومعوقاته

1) متطلبات نجاح التدريب الإلكتروني:

لكي يحقق التدريب الالكتروني الغاية منه ينبغي توفر مجموعة من المتطلبات نوجزها فيما يلي[1]:

- تغيير الذهنية الإدارية المسؤولة عن التدريب حتى تتماشى مع طبيعة التدريب الإلكتروني عبر الانترنت؛
- توافر خدمة الانترنت بخدمات وسرعة مناسبة، وامكانية استخدام البريد الالكتروني؛
- توافر حواسيب متطورة؛
- توافر برمجيات تدريب محوسبة ذات علاقة بموضوع التدريب؛
- توافر مصادر تدريب مقروءة الكترونيا؛
- استخدام برامج المحاكاة (Simulation) المناسبة للتدريب الإلكتروني؛
- استخدام الحركة المناسبة (Animation) لتفعيل المحاكاة في التدريب الالكتروني؛
- استخدام الروابط الإلكترونية (WWW...) للاتصال بمواقع تدريب ذات علاقة؛
- توفر قاعات فيديو كونفرونس (Video conferencing hall)؛
- توفر المهارات الآتية لدى المتدربين:
  - القدرة على استخدام الحاسوب وبرمجياته الموجهة نحو التدريب؛
  - القدرة على العمل والتواصل مع الآخرين وتبادل الرأي معهم.
- توافر مهارات عالية لدى المدربين على استخدام الحاسوب وبرمجياته الموجهة للتدريب.

[1] عمارة سلمى، بارك نعيمة، **التدريب الالكتروني كدعامة لتنمية الموارد البشرية في الاقتصاد الرقمي بالإشارة إلى مركز التدريب الالكتروني بالمملكة العربية السعودية**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 03، 2019، ص 98.

2) معوقات التدريب الالكتروني:

يواجه التدريب الإلكتروني مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون تحقيقه لأهدافه أو دون تطبيقه كلياً على أرض الواقع ومن أبرز تلك المعوقات التالي[1]:

- نقص الخبرات وعدم توفر الكوادر المؤهلة؛
- قلة الدعم المادي لبرامج التعليم عن بعد؛
- ضعف البنية التحتية للاتصالات وشبكات المعلومات؛
- ضعف دافعية المتدربين نحو استخدام التدريب الإلكتروني؛
- التوجه السلبي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا؛
- مقاومة الموظفين هذا النمط من التدريب؛
- قلة المهارات اللازمة لاستخدام التدريب عن بعد سواء عند المدربين أو المتدربين.
- قلة الوعي بأهمية التدريب الإلكتروني؛
- عدم توفر الخصوصية والسرية، فقد يحدث اختراق للجلسات التدريبية الإلكترونية.

[1] غزيل بنت سعد العيسى، أفنان بنت محمد العمران، **التدريب الالكتروني (التدريب عن بعد)، مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات**، المجلة العربية للإدارة، مجلد 41، عدد 2، 2021، ص 360.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

تمثل الدراسات السابقة إطارا معرفيا للبحث العلمي، وبمثابة البوصلة التي توجه طريق الباحث، حيث توفر له خبرات وتجارب الباحثين السابقين حتى يتسنى له الاستفادة منها في تطوير تصوراته ومدخلاته البحثية، وتجنب التكرار فيها، وتحقيق الرؤية الشاملة لكافة جوانب الموضوع المبحوث، وبعدما تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار النظري لمتغيري الدراسة كل منهما على حدا، التدريب الالكتروني و الأداء الوظيفي، وكذا العلاقة بينهما، وفي هذا المبحث سوف نتناول مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي وعلاقتهما معا أو مع بعض المتغيرات الدراسية الأخرى.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المطلب الى الدراسات السابقة باللغة العربية والاجنبية والتي عالجت متغيرات دراستنا الحالية، والتي قمنا بعرضها حسب ترتيبها الزمني من الاحدث إلى الاقدم، ثم التطرق الى المقارنة بين هذه الدراسات والدارسة الحالية ولتوضيح هذه الاخيرة تم تقسيم المبحث كالاتي:

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

أولا: دراسة (سويقات محمد نجيب، 2023)[1] ، بعنوان:

" دور التعليم الالكتروني في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة "

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التعليم الالكتروني في تحسين الاداء التدريسي من وجهة نظر الاساتذة والطلبة من خلال دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، كما تم الاعتماد في جمع المعلومات على الملاحظة العلمية، المقابلات الشخصية، التقارير، وثائق المؤسسات محل الدراسة، إضافة الى الاستبيان، شملت الدراسة عينة مكونة من 294 أستاذ و497 طالب.

خلصت الدراسة إلى أن قيمة معامل الارتباط (R) بين مستوى الأداء التدريسي وتطبيق نظام التعليم الإلكتروني في جامعة قاصدي مرباح ورقلة من وجهة نظر الأساتذة بلغ (0.800) وهي دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لمعامل الارتباط بيرسون تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، مما دل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين وهو ارتباط قوي، حيث بلغ مدى الدقة في تقدير المتغير التابع (63.8%)، أي أن (63.8%) من الأداء التدريسي الجامعي للأساتذة يعود لتأثير تطبيق نظام التعليم الإلكتروني، أما النسبة المتبقية (36.2%) تعزى إلى عوامل أخرى.

ثانيا: دراسة (محسن بن الحبيب، بوغفالة زوليخة، علالي حنان، 2022)[2] ، بعنوان:

" فعالية التدريب الالكتروني وأثره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق التدريب الالكتروني بمؤسسات سونلغاز ورقلة وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في وصف السياق النظري، وعلى المنهج التحليلي للمعالجة من خلال توزيع الاستبيان، اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية مكونة في 30 عامل من المؤسسات، تم تحليل البيانات

---

[1] سويقات محمد نجيب، **دور التعليم الالكتروني في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة دراسة ميدانية جامعة قاصدي مرباح ورقلة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2023.

[2] بن الحبيب محسن، بوغفالة زليخة، علالي حنان، **فعالية التدريب الالكتروني وأثره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين**، مجلة العلوم الإنسانية جامعة أم البواقي. الجزائر. المجلد 09. العدد 02. جوان 2022.

باستخدام برنامج SPSS، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين التدريب الالكتروني والأداء الوظيفي وذلك من خلال القيمة المتحصل عليها في تحليل العلاقة بمعامل بيرسون الذي كانت نتيجته R= 0.400 عند مستوى معنوية Sig = 0.029 والتي تدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة خاصة بالأداء الوظيفي، كما تم التوصل إلى جملة من التوصيات موجزة كما يلي:

- زيادة الاهتمام بعملية التدريب الالكتروني التي بدورها تساهم في رفع وتحسين مستوى أداء المؤسسات وتحقيق أهدافها؛
- على المؤسسات توفير الحجم الكافي من الأدوات والتقنيات المساعدة على إتمام عملية التدريب الالكتروني؛
- العمل على تعزيز وتفعيل سبل وآليات الاتصال في كل اتجاهاته المختلفة.

ثالثا: دراسة (سويقات محمد نجيب، قداش سمية، 2022)[1] ، بعنوان:

" الأداء التدريسي الجامعي والتعليم الإلكتروني في ظل أزمة كوفيد 19 ".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استخدام أرضية التعليم الإلكتروني على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وكذا معرفة مستوى تطبيق التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي من وجهة نظر الأستاذ الجامعي هذا من جهة، ومن جهة أخرى التعرف على أثر التعليم الإلكتروني كطريقة لتعليم على الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي إضافة إلى الصعوبات التي تكتنف تطبيق التعليم الإلكتروني كأسلوب حديث في التعليم الجامعي من وجهة نظر الأستاذ الجامعي.

وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكذلك الاستبانة كأداة لجمع بيانات البحث، حيث تم تحليل 50 استمارة، اشتملت عينة البحث على أساتذة القطب الثالث بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، واستخدم البرنامج الإحصائي الجاهز spass V 25في إدخال وتحليل بيانات البحث.

وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05 % لتبني تطبيق أرضية التعليم الإلكتروني على أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة محل الدراسة؛ وبناء على النتائج السابقة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- تنفيذ دورات تدريبية في استخدام الحاسب الآلي ولإنترنت والأرضيات الرقمية المخصصة للتعليم الالكتروني كأرضية موودل وبروقرس للطلاب والأساتذة؛
- تشكيل فريق عمل على مستوى جميع كليات الجامعة يدير ويوجه استخدام التعليم الإلكتروني وتطبيقاته في جميع فروعه؛
- توفير شبكة انترنت قوية على المستوى الوطني وتعميمها في المناطق النائية؛
- الاسترشاد بتجارب الدول المتقدمة التي طبقت هذا النوع من التعلم، والتعاون معها لنقل الخبرات.

رابعا: دراسة (نجيب سبع، 2021)[2] ، بعنوان:

" أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري في مجمع سونلغاز، استخدم الباحث هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في كل من الجانب النظري والتطبيقي وقد تم إجراء دراسة ميدانية بمجمع سونلغاز بغرض جمع المعلومات والبيانات عن طريق استخدام استمارة محكّمة وزعت على عينة من مجتمع الدراسة تقيس

[1] سويقات محمد نجيب، قداش سمية، **الأداء التدريسي الجامعي والتعليم الإلكتروني في ظل أزمة كوفيد 19**، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة " جامعة الوادي. الجزائر. المجلد 07. العدد 01. مارس 2022.

[2] سبع نجيب، مرجع سبق ذكره.

مدى أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بمجمع سونلغاز، بالإضافة إلى الاستعانة بأسلوب المقابلة لمحاولة الفهم الجيد لمعطيات الدراسة، وبعد ذلك القيام بتحليل هذه البيانات باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة ومن ثم استخلاص أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني التشاركي بأبعاده مجتمعة في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بمجمع سونلغاز، حيث بلغ معامل الارتباط (R= 0.697) عند مستوى الدلالة 0.05 ، وهو ما بشير إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية طردية بين التدريب الالكتروني التشاركي بأبعاده والأداء المتميز للمورد البشري، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2= 0.485) ما يعني أن أبعاد التدريب الالكتروني التشاركي مجتمعة تفسر 48.50 % من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء المتميز للمورد البشري)، في حين يرجع الباقي 51.50 % إلى عوامل أخرى.

وعلى ضوء النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة تم اقتراح مجموعة من التوصيات متمثلة فيما يلي:

– نشر ثقافة التدريب الإلكتروني التشاركي في أوساط الموارد البشرية بمجمع سونلغاز، من خلال إقامة مختلف الندوات والمؤتمرات المحلية منها والدولية، والتي تبين أهمية هذا النمط من التدريب، والمكاسب الممكن جنيها من تبنيه في المؤسسات؛

– التركيز على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أجهزة الحاسوب، شبكات الانترنت والانترانت، الأدوات والتطبيقات تكنولوجية)، واستخدامها بشكل فعال في البرامج التدريبية الإلكترونية، ومواكبة التطورات التي تحدث في العالم والاستفادة منها في التدريب؛

– ضرورة الاستفادة من تجارب الدول والمجتمعات الناجحة في مجال التدريب الإلكتروني التشاركي في المؤسسات العامة والخاصة.

خامسا: دراسة (قداش سمية، صالحي سميرة، شطيبة زينب، 2020)[1] ، بعنوان:

" دور التدريب الالكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي".

تهدف الدراسة لمعرفة دور التدريب الالكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين تم إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسات العالمية للخدمات البترولية NPS بحاسي مسعود ولاية ورقلة، صممت استبانة مكونة من 30 بندا، وزعت على عينة قصدية مكونة من 100 مفردة من العمال الذين خضعوا للتدريب الالكتروني بالمؤسسات محل الدراسة، تم تحليل الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS النسخة 23، فتوصلت النتائج لوجود فعالية في تطبيق برامج التدريب الالكتروني للعاملين داخل شركة NPS، حيث توجد علاقة ارتباط قوية بين التدريب الالكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية العالمية للخدمات البترولية أين بلغ معامل الارتباط 71.4% ، أيضا بلغ معامل التحديد 51% مما يعني أن زيادة التدريب الالكتروني بنسبة 1% سيرفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة بنسبة 51% بينما 49% ترجع لعوامل أخرى لم يتم التعرض لها في هذه الدراسة.

بناء على النتائج السابقة توصل الباحثون للتوصيات التالية:

– الحرص على تطبيق معايير دقيقة وعادلة لقياس الأداء المحقق من طرف العمال، ومقارنته بالمخطط له للاستفادة منه في سد الثغرات الموجودة في الأداء الوظيفي والعمل على تحفيز ورفع معنويات العمال ذوي الكفاءات العالية؛

– تعميم التدريب الالكتروني على جميع الوظائف داخل المؤسسات؛

[1] قداش سمية، صالحي سميرة، شطيبة زينب، **أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية** مجلة الباحث، المجلد 20 العدد 01، 2020.

– العمل المستمر في البحث عن العوامل التي تساعد وتفعل التدريب الالكتروني والعوامل التي تعيقه في المؤسسات محل الدراسة.

سادسا: دراسة (دعاس عادل، راهم فريد، 2018)[1] ، بعنوان:

" أثر تدريب الموارد البشرية من خلال الوسائط الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين".

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر التدريب المبني على الوسائط الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز الجزائرية، من اجل ذلك استخدام المنهج الوصفي و الاستدلالي ، طبقت الدراسة على جميع الاداريين والتقنيين ومسؤولي المصالح والمدراء في مجمع الشركة الوطنية للكهرباء والغاز الجزائرية الذين استفادوا من دورات تدريبية الكترونية في السداسي الثاني من سنة 2018 ، حدد مجتمع الدراسة بـ200 مفردة، تم أخذ مجموعة جزئية من المجتمع المتاح بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة، اعتبرت كعينة ذات حجم محسوب بتطبيق معادلات الباحث (Stephen Sampson)، والاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في البحث (عدد الاستبيانات الصالحة للمعاجلة قدر بـ83 استبانة).

لقد توصل الطالبين ان هناك ارتباط بين التدريب الالكتروني والأداء بمعامل موجب يقترب من مجال القوة قدر بـ0.635 وهو ما يعتبر دال احصائيا في كلا المستويين المعنويين 1% و 5% وهو مؤشر جيد على انه توجد علاقة بين المتغيرين مع إمكانية تأثير أحدهما على الآخر، فيما توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

– نشر ثقافة التدريب الالكتروني في أوساط العاملين والاداريين للمجمع من خلال الندوات والمؤتمرات المحلية منها والدولية والتي تبين أهمية هذا النمط من التدريب والمكاسب الممكن جنيها من تبنيه في الشركة؛

– من الضروري على مجمع سونلغاز والشركات الأخرى تكثيف جهودها في توفير التكنولوجيات الحديثة المعتمدة على الشبكات في تدريب وتنمية مواردها البشرية؛

– توسيع دائرة الاستفادة من التدريب الاليكتروني في الشركة بحيث يمس عدد كبير من العاملين والاداريين على اختلاف مستوياتهم الإدارية والموزعين على مختلف فروع الشركة المنتشرة في كامل التراب الوطني؛

– ربط المسار المهني للعاملين والاداريين في المجمع بالمشاركة في دورات التدريب الالكتروني بدل التدريب التقليدي.

[1] دعاس عادل، راهم فريد، مرجع سبق ذكره.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

أولا: دراسة (Emmanuel Selase Asamoah, Michael Avenorgbo، 2021)[1] ، بعنوان :

" أثر التدريب الالكتروني على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال فترة وباء كوفيد 19 "

"The Effect of E-Training on the Performance of Employees in Small and Medium Scale Enterprise amidst the Covid-19 pandemic".

هدف هذه الدراسة هو تقييم تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في الشركات الصغيرة والمتوسطة خلال جائحة كوفيد 19، تحدد المقالة كيف نفذت الشركات الصغيرة والمتوسطة وظائف التدريب والتطوير في مواجهة الجائحة.

كما تؤسس الدراسة قاعدة علمية للتدريب الإلكتروني وأداء الموظفين وتضع الأساس للبحث التجريبي في مجال التدريب والتطوير الإلكتروني.

اتبعت الدراسة المنهج الكمي في تحقيق هدف الدراسة، فيما يتعلق بجمع البيانات، كما أجرت الدراسة مسحًا لجمع البيانات من موظفي الشركات الصغيرة والمتوسطة المختلفة، تم إجراء كل من التحليل الوصفي والاستنتاجي لتحقيق هدف البحث، تم تحليل البيانات وصفيًا وتم التفسير باستخدام الترددات .بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء الارتباط والانحدار لتحديد طبيعة التأثير والعلاقة بين التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين.

وكشفت النتائج أن هناك علاقة قوية بين البنية التحتية للتدريب الإلكتروني وطرق التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين

التوصيات:

– يتطلب نظام التدريب الإلكتروني استثمارات كبيرة ليس فقط في مرحلة التطوير والتنفيذ، ولكن أيضًا في الصيانة اللاحقة، يوصى بالحفاظ على أدوات التكنولوجيا المحدثة في الشركات الصغيرة والمتوسطة والتي ستساعد الموظفين على أداء عملهم بدقة وكفاءة وفعالية؛

– تعزيز ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال صياغة وتنفيذ برامج تدريبية أكثر تكرارا تتعلق بالتكنولوجيا على وجه التحديد؛

– يجب على مديري الشركات الصغيرة والمتوسطة المختلفة تصميم إجراءات ومعايير تدريبية من أجل النهوض بالأداء الفردي للموظفين من خلال تقييم أداء أكثر فعالية؛

– يجب إجراء التدريب بشكل متكرر لضمان حصول الموظفين على المشاركة اللازمة لتغيير العمليات والابتكار، وتحسين الأداء والحماس الوظيفي لتحسين أداء الموظفين والأداء المؤسسي.

[1]Emmanuel Selase Asamoah, Michael Avenorgbo , **The Effect of E-Training on the Performance of Employees in Small and Medium Scale Enterprise amidst the Covid-19 pandemic**, Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis, Vol 24, No 2, 2021.

ثانيا: دراسة (Marda Jasim Alhooti , Manolo L Anto، 2020)[1] ، بعنوان :

" أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين بشركة الخليج للصناعات البتروكيماوية بمملكة البحرين"

"The Effect of E-Training on Employee Performance of Gulf Petrochemical Industries Company in the Kingdom of Bahrain".

الهدف من الدراسة هو معرفة آثار التدريب الإلكتروني على مستوى أداء العاملين في شركة الخليج لصناعة البتروكيماويات في مملكة البحرين، استخدم البحث تصميم بحث وصفي باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات، شمل المشاركون في الدراسة 94 موظفًا تم اختيارهم عشوائيًا والذين تلقوا تدريبات عبر الإنترنت.

أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب الإلكتروني يؤثر بشكل كبير على أداء الموظف، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أيضًا أنه من بين المتغيرات التي تم النظر فيها من خلال التدريب الإلكتروني، وجدت أن كل من متغيري البنية التحتية والكفاءة عند مستوى معنوية 0.01 بينما لم يثبت العثور على أهمية لمتغير أساليب التدريب الالكتروني مع ثبات جميع المتغيرات الأخرى .

توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات أبرزها:

– الاستمرار في تقديم وتحسين خدمات التدريب الإلكتروني من خلال تصميم برامج ودورات للتدريب الإلكتروني من خلال توفير بيئة إلكترونية متكاملة لجميع الموظفين لضمان تطوير أدائهم الوظيفي؛

– يجب تعيين استشاري ومتخصص في التدريب في الشركة محل الدراسة، وتتمثل مهمته في المراقبة المستمرة ومتابعة التقدم المحرز في عملية التدريب، وتقديم أفكار الجودة، وإيجاد حلول للمشاكل أو التحديات التي قد تواجه عملية التدريب الإلكتروني؛

–ضمان توافر الخدمة الإلكترونية بنسبة 100٪ خلال فترة التدريب، مع عرض المعلومات التفصيلية عبر البوابة الإلكترونية عن أنواع خدمات التدريب الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات.

ثالثا: دراسة (Azlini Hassan, Junainor Hassan, Tan Ai Yen، 2020)[2] ، بعنوان:

" التدريب الإلكتروني والتطوير والتحفيز وأداء الموظف بين الأكاديميين "

"E-training and development, motivation and employee performance among academicians".

هدف الدراسة هو اختبار التعليم الالكتروني والتطوير، التحفيز والاداء، أجريت هذه الدراسة في جامعة بيرليس الماليزية (UniMAP). تمثل مجتمع الدراسة في الأكاديميين الذين يعملون بالجامعة، استخدمت هذه الدراسة تقنية أخذ العينات غير الاحتمالية، كما استخدم الاستبيان لجمع المعلومات.

أثبتت الدراسة ارتباط أداء الموظف ارتباطًا وثيقًا بالتدريب والتطوير الذي أجرته المنظمة حيث كان معامل الارتباط بين التدريب والتطوير الالكتروني والأداء ($r = 0.744$) وهو ما يظهر بوضوح أن التدريب والتطوير الإلكتروني يؤثران في بعض المستويات على أداء الموظفين لأكاديميين في الجامعة محل الدراسة، بينما اوصت الدراسة في التركيز أكثر على التدريب الإلكتروني على أداة

[1]Marda Jasim Alhooti , Manolo L Anto , **"E-training and development, motivation and employee performance among academicians"** iKSP Journal of Innovative Writings, 2020.

2Azlini Hassan, **E-training and development, motivation, and employee performance among academicians: Case study of academicians in UniMAP**, Journal of Physics: Conference Series. 1529 032011, 2020.

التطبيق والتحفيز مع نظام المكافأة الإلكتروني من قبل المنظمات، والذي يعتبر بمثابة نافذة لتطوير تكنولوجيا تدريب الكتروني جديدة للمهنيين.

رابعا: دراسة (Khloud Bou Kamal, Mohamed Al Aghbari, Mohamed Atteia، 2021)[1] ، بعنوان:

" التدريب الالكتروني وأداء العاملين دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في مملكة البحرين ".

"E-Training & Employee's Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain".

تهدف الدراسة إلى البحث في تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم في مملكة البحرين، اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، استخدام استبيان لتحديد تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين، حيث تكونت العينة المختارة من 194 موظفا يعملون في وزارة التربية والتعليم، وخلص البحث إلى أن هناك علاقة موجبة ومعنوية بين التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R=0,358، بينما أظهر معامل الانحدار البسيط أن كفاءة التدريب الإلكتروني تؤثر على الأداء الوظيفي بنسبة 25.3٪ .كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من حيث المتغيرات الديموغرافية مثل (المؤهل، والخبرة الوظيفية).

بناء على النتائج السابقة توصل الباحثون إلى اقتراح جملة التوصيات أهمها:

- ✓ أنه يجب على الإدارة العليا في وزارة التربية والتعليم اتباع استراتيجية التدريب الإلكتروني حيث سيتيح ذلك قدرًا من المرونة من خلال منح الموظفين صلاحيات إضافية من شأنها تعزيز ثقة الموظفين وزيادة رغبتهم في تحمل مسؤوليات إضافية؛
- ✓ ينبغي على وزارة التربية والتعليم التأكد من أن نظام التدريب الإلكتروني مدمج بطريقة جذابة وواجهة تفاعلية لتحقيق النتائج المرجوة؛
- ✓ إشراك جميع الموظفين في ممارسات وبرامج التدريب الإلكتروني التي أعدتها وزارة التربية والتعليم نتيجة البحث لإبراز الأثر الإيجابي على الأداء الوظيفي داخل الوزارة.

[1] Khloud Bou Kamal, Mohamed Al Aghbari, Mohamed Atteia, **E-Training & Employees' Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain**, Journal of Resources Development and Management, Vol 18, 2016.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

سنحاول في هذا المطلب إبراز أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي تم إجراؤها حيث نوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف، من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1 – 1): مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	أجمعت جل الدراسات السابقة على دور وتأثير التدريب الالكتروني في تحسين الاداء من خلال: ● دور التعليم الالكتروني في تحسين الاداء التدريسي؛ ● تطبيق التدريب الالكتروني وتأثيره على الاداء الوظيفي؛ ● اثر استخدام ارضية التعليم الالكتروني على الاداء؛ ● اختبار التعلم الالكتروني والتطوير والتحفيز والاداء؛ ● دور التدريب الالكتروني في التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.	أثر التدريب الالكتروني على الاداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني.
المجتمع وعينة الدراسة	كان هنالك اختلاف في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة قامت بإسقاط موضوع الدراسة على عينة معينة من الافراد خاضعين للتدريب الالكتروني، وقد طبقت الدراسة الميدانية بميادين مختلفة (التعليم العالي، مؤسسات خدماتية وصناعية).	لقد تم إسقاط موضوع دراستنا على مدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر وتمثلت عينة الدراسة في 36 مفردة من أصل 96 مدرب.
أدوات التحليل والمنهج المستخدم	أجمعت أغلب الدراسات على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي باستخدام الاستبيان وبرنامج التحليل الاحصائي SPSS إضافة إلى استخدام بعض الدراسات للمقابلة والملاحظة ووثائق من المؤسسات محل الدراسة، وقد تم استخدام المنهج المقارن في دراسة سابقة واحدة.	المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي باستخدام الاستبيان وبرنامج التحليل الاحصائي SPSS
نتائج الدراسة	خلصت الدراسات إلى مجموعة نتائج تلخصت كما يلي: ● وجود علاقة ارتباط طردية بين التدريب الالكتروني والاداء؛ ● يؤدي التدريب الالكتروني إلى زيادة المعارف والمهارات، مما يؤدي بالنتيجة لتحسين الاداء.	اهم النتائج المتوصل اليها: ● وجود علاقة ارتباط طردية بين التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي؛ ● هناك وعي كبير من طرف مدربي الأكاديميات بأهمية الدريب الالكتروني في تحسين الاداء وزيادة المهارات والخبرات.

المصدر: من إعداد الطالبين

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

تتجلى أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في أنها:

- تساهم في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية، بالإضافة الى الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما يمكن الباحث من إتباع المنهجية المناسبة لتجسيد هذه الدراسة؛
- الدراسات السابقة هي بمثابة قاعدة جوهرية ونقطة بداية أساسية لإعداد الدراسة الحالية بنسق جيد؛
- إعطاء صورة أولية وشاملة لموضوع الدراسة مما يسهل على الباحث الانطلاق في دراسته الحالية؛
- تصميم عبارات الاستبانة لمتغيري الدراسة يبنى انطلاقا من الدراسات السابقة؛
- تساعد في صياغة وضبط فرضيات ومصطلحات البحث الاساسية.

خلاصة

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الادبيات النظرية لمتغيري الدراسة (التابع المتمثل في الأداء، والمتغير المستقل المتمثل في التدريب الكتروني)، حيث ركزنا على إعطاء مفهوم الأداء وأهمية وعناصره ومحدداته إضافة إلى تقييم الأداء، هذا من جهة، ومن جهة أخرى أسهبنا في إعطاء مفهوم التدريب الالكتروني وأهدافه وأهمية وابعاده، إضافة إلى أنواعه وخصائصه ومعوقاته والحلول الممكنة لتفادي تلك المعيقات.

كما تطرقنا الى الادبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني والأداء الوظيفي من خلال مختلف الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، حيث تمت مقارنتها بدراستنا الحالية واستخلاص مجال الاستفادة منها.

ومن خلال الفصل الثاني سيتم العمق أكثر في الجانب التطبيقي من خلال دراستنا الحالية التي قمنا بها على عينة من مدربي اكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين –الجزائر–.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري، وكذا للإجابة على الإشكالية الرئيسية التي تم التطرق إليها سابقا، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي اسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على ما هو موجود في الواقع، لذلك قمنا بإجراء دراسة ميدانية في اكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين – الجزائر– من أجل الوقوف على مدى تطبيق أو توجه القطاع محل الدراسة نحو التدريب الالكتروني، ودور ذلك في الرفع من الأداء الوظيفي للمدربين المعتمدين بالأكاديميات بهذا القطاع.

ولمعرفة وتحديد العلاقة بين التدريب الالكتروني والأداء الوظيفي بالقطاع محل الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ومعرفة العلاقة التي تربط متغيريها، حيث تم توزيع هذه الاستبانة على عينة قصدية من المدربين بمختلف رتبهم، كما تم الاعتماد على أدوات أخرى لجمع المعلومات منها الاستعانة بالوثائق الخاصة بالوزارة ووثائق شركة سيسكو.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي لدى مدربي اكاديميات سيسكو بقطاع التكوين والتعليم المهنيين، قصد تنظيم المعلومات بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة وطريقة الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج.

المطلب الأول: دراسة واقع التدريب الالكتروني في المؤسسات محل الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من منهج الدراسة، وتقديم عينة الدراسة وفي الأخير طريقة الدراسة، بغية التعرف على أثر التدريب الالكتروني على الاداء الوظيفي للمدربين محل الدراسة الميدانية من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

الفرع الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة

1) تقديم مؤسسات سيسكو:

Cisco Systems هي شركة أمريكية متعددة الجنسيات تقوم بتصميم وتصنيع وبيع معدات شبكات تكنولوجيا المعلومات (جهاز التوجيه والمبدلات) ، تأسست في عام 1984 ، ومقرها في سان خوسيه ، كاليفورنيا ، أخذت اسمها وشعارها من المدينة التي تأسست فيها، سان فرانسيسكو وجسر البوابة الذهبية الشهير، توفر Cisco أيضًا التدريب على شهادات في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال بوابة تسمى Cisco Networking Academy، قد تقدم الأكاديميات المؤهلة مستوى CCNA أو دورات أخرى مع أكثر من 10000 شراكة (أكاديميات) في أكثر من 165 دولة.

2) تقديم برنامج أكاديميات سيسكو للشبكات:

تم إطلاقه في عام 1997، وهو برنامج تعليمي شامل لتقنيات الشبكات والإنترنت، يتيح هذا البرنامج التحضير لاختبارات شهادة Cisco، المعترف بها من قبل الشركات وصالحة في جميع أنحاء العالم.

3) الشراكة بين سيسكو ووزارة التكوين والتعليم المهنيين:

في 25 مارس 2002، وقعت وزارة التكوين والتعليم المهنيين في الجزائر اتفاقية شراكة مع شركة CISCO Systems، تمثل الهدف من الشراكة في إدخال تدريب ذو معايير دولية في مجال تقنيات الشبكات والاتصالات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين، وكان موضوع الاتفاقية كما يلي:

إنشاء 33 أكاديميات سيسكو مع وزارة التكوين والتعليم المهنيين:

- 03 أكاديميات إقليمية وهي: معهد التكوين المهني بئر خادم العاصمة، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني السينيا بوهران، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني سطيف؛
- 10أكاديميات محلية ملحقة بكل أكاديميات إقليمية ، أي 30 أكاديميات محلية؛
- في عام 2011 تمت إضافة أكاديميتين جديدتين، واحدة بالمركز الوطني للتكوين والتعليم المهني عن بعد، واخرى بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني مستغانم بإجمالي 35 أكاديميات؛
- اليوم يتوفر قطاع التكوين والتعليم المهنيين على 40 أكاديميات على المستوى الوطني؛
- تم إطلاق تدريب CCNA في جميع الأكاديميات في مارس 2006.

4) الهيكل التنظيمي لأكاديميات سيسكو

تتشكل أكاديميات سيسكو من الأجهزة التالية:

أ) مركز تدريب أكاديميات سيسكو:

تتضمن مهام مركز تدريب أكاديميات سيسكو ما يلي:

- بربط، مساعدة ومتابعة مدربي الأكاديميات الإقليمية والمحلية؛
- تدريب ما يقارب 30 أكاديميات جهوية ومحلية؛
- مسؤولة عن جودة تدريبها، وكذلك كل ما يجري في الأكاديميات الإقليمية والمحلية التابعة لها؛
- بدعم من سيسكو يعد مركز تدريب أكاديميات سيسكو هو الضامن لجودة برنامج أكاديميات سيسكو للشبكات.

ب) الأكاديميات الاقليمية:

تكمن مهامها فيما يلي:

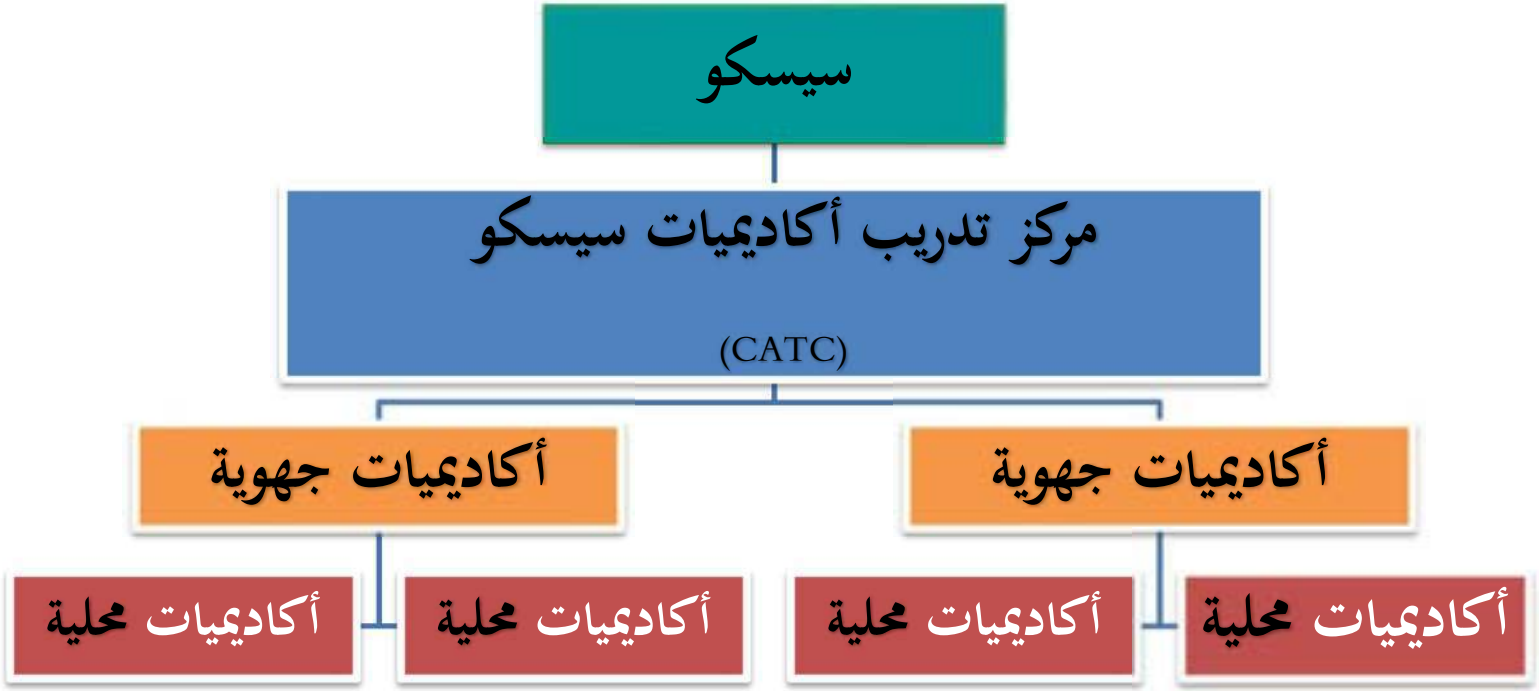
- تعمل كل أكاديميات إقليمية كنقطة مركزية تدعم ما لا يقل عن 10 أكاديميات محلية وتنشئ رابطًا بينها وبين مركز تدريب أكاديميات سيسكو؛
- يقوم بتدريب المدربين من الأكاديميات المحلية، ويدعمهم، ويساعدهم في إعداد الفصول الدراسية، ويزودهم بالإجابات على الأسئلة الفنية؛
- يمكنها تقديم هذا الدعم من خلال زيارة الأكاديميات المحلية أو من خلال تنظيم الندوات و / أو جلسات العمل؛
- تقوم أيضًا بالترويج لنشاط لبرنامج أكاديميات سيسكو للشبكات Cisco Networking Academy.

ح) الأكاديميات المحلية:

تكمن مهامها في:

- تقدم الأكاديميات المحلية منهج أكاديميات سيسكو للشبكات Cisco Networking Academy للطلاب، مما يساعدهم على التحضير والاستعداد للعمل في مجال الشبكات وتكنولوجيا معلومات القرن الحادي والعشرين؛
- يجب أن توفر كل أكاديميات محلية بيئة عمل مناسبة لتدريس البرنامج، واختيار مدربين أكفاء، والتأكد من حصولهم على التدريب واجتيازه مسبقًا، مما سيمكنهم من تدريس المنهج.

الشكل رقم (2-1): التنظيم الهرمي لأكاديميات سيسكو



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسات.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

بعد حصرنا لمجتمع الدراسة، الذي يتكون من عينة من أساتذة التكوين والتعليم المهنيين المعتمدين كمدربين في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني بالجزائر، والمقدر عددها بـ 40 أكاديميات بمعاهد التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر.

ثانيا: عينة الدراسة

تم مشاركة رابط الاستبيان الالكتروني على الأساتذة بالأكاديميات عينة الدراسة المقدر بـ 96 مفردة، تم الحصول على إجابات مقدرة بـ 36 استبيان كلها قابلة للتحليل الإحصائي، وفي الجدول التالي وصف لعينة الدراسة:

جدول رقم (2-2) إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد المدربين الذين أرسل لهم رابط الاستبيان	**96**	**%100**
عدد الاستمارات المسترجعة	**36**	**%37.5**
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	**36**	**%37.5**

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإحصائية SPSS والذي تم تفريغ بيانات قوائم الاستبيان فيه، وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي، وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الاساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن اسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

2- الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛

3- إختبار T-Test لاختبار تأثير المتغير المستقل (الجنس) على المتغير التابع؛

4- تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات

أولا: أداة الدراسة

يرى عبيدات أن أدوات جمع البيانات تتراوح ما بين الملاحظة والمقابلة والاستبانة والاختبار والمقياس[1].

[1] عبيدات وأخرون، ص 125.

أ-الاستبيان:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها في هذه الدراسة، وبحكم تباعد أفراد مجتمع الدراسة، تبين للباحثين أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي استمارة الاستبيان الالكترونية، والتي صممت حسب مقياس ليكارت الثلاثي ذي ثلاث درجات، ونظرا لاستخدامه في العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال تم اعتماده في هذه الدراسة كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاث درجات؛
- محايد تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "**ليكارت الثلاثي**" كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2 – 3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	قليل
من 1.67 إلى 2.33	متوسط
من 2.34 إلى 3	مرتفع

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ط1، مكتبة خوارزم العلمية، جدة، السعودية، 2008، ص538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (3/2=0.66)، تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

ب) الوثائق:

اعتمد الطالبين في دراستهما على الوثائق الخاصة بالاتفاقية بين وزارة التكوين والتعليم المهنيين وشركة سيسكو وكذا الموقع الالكتروني للأكاديميات، حيث تمثلت في بيانات حول عدد المدربين الخاضعين للتدريب الالكتروني، الهيكل التنظيمي للأكاديميات، ومختلف فروعها.

ثانيا: صدق وثبات الاستبيان

أجرى الطالبين العديد من الاختبارات على الاستبيان محل الدراسة للتأكد من صحته وثباته مستخدمان في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة الى الاختبارات اللازمة للتأكد من الصدق والثبات.

أ) صدق المحكمين

لغرض معرفة مدى وضوح اسئلة الاستبيان تم عرضها على الاستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها، وكذا أساتذة متخصصين في مجال علوم التسيير وكذا الاساليب الاحصائية ومعالجة البيانات، قد تم الاخذ بعين الاعتبار التصحيحات والتوجيهات المقدمة، حيث قام الطالبين بحذف وتعديل العبارات وإعادة صياغتها بشكل ملائم بناء على التوجيهات المقدمة لتظهر في شكلها النهائي في الاستبيان الموجه للعينة المبحوثة.

ب) ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول أدناه لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات للعينة المدروسة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن (62 %) لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم (2 – 4): يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي)

الأكاديميات	أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين والتعليم المهنيين
معامل آلفا كرونباخ	0.90

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الـ SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أنا معامل آلفا كرونباخ يصل إلى (90%)، حيث تعتبر ذو مستوى عالي من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

يقدم هذا المبحث نتائج الدراسة الميدانية لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات المذكورة سابقا من خلال استنتاجات الدراسة.

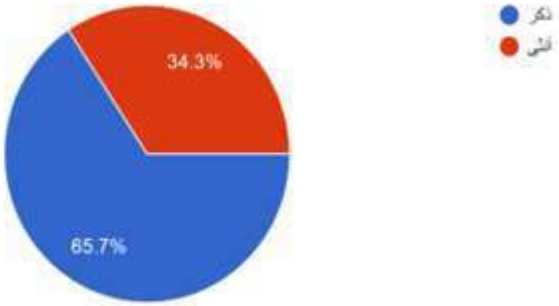
المطلب الاول: خصائص نتائج الدراسة التطبيقية

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

يقصد بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب المهني).

أولا: البيانات المتعلقة بالنوع

الشكل (2 – 2): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب النوع.

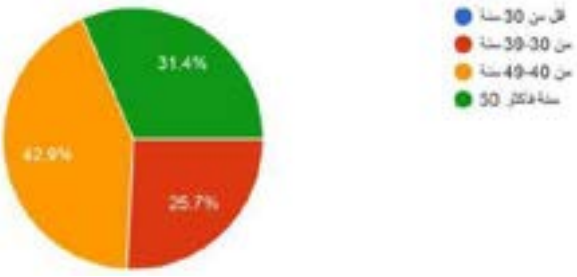


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات google Forms.

يتضح من الشكل أعلاه أن نسبة المدربين الذكور أكبر من نسبة المدربات الإناث، حيث بلغت نسبة المدربين الذكور (65.7 %)، في حين كانت نسبة المدربات الإناث (34.3 %)، وهذا يدل على أن هذا التخصص التقني يتناسب أكثر مع الذكور.

ثانيا: البيانات المتعلقة بالعمر

الشكل (2 – 3): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر.



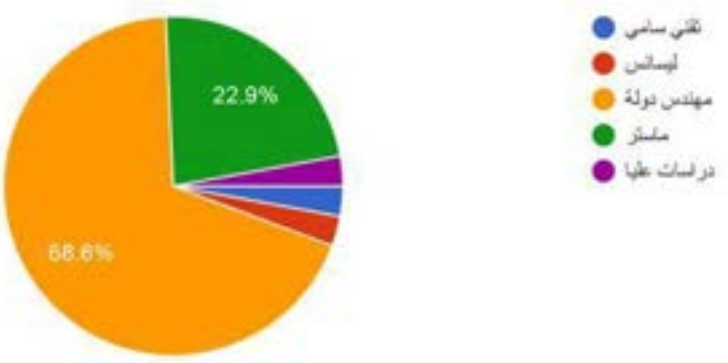
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات google Forms.

يتضح من الشكل (2 – 3) أعلاه، أن فئة أقل من 30 سنة بلغت 0 %وذلك راجع لأن الملتحقين بالأكاديميات هم الأساتذة ذوو الخبرة في القطاع، بينما نرى تقارب في النسب بباقي الفئات الثلاث انطلاقا من 25.7 % لأفراد العينة الذين تتراوح

أعمارهم بين 30-39 سنة و42.9 % لأفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 40-49 سنة، وهي كلها فئات لها سنوات معتبرة من الخبرة في القطاع، مما يدل على أن القطاع ينتهج سياسة توظيف تسمح باستقطاب مختلف الأعمال.

ثالثا: البيانات المتعلقة بالمؤهل العلمي

الشكل (2 – 4): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

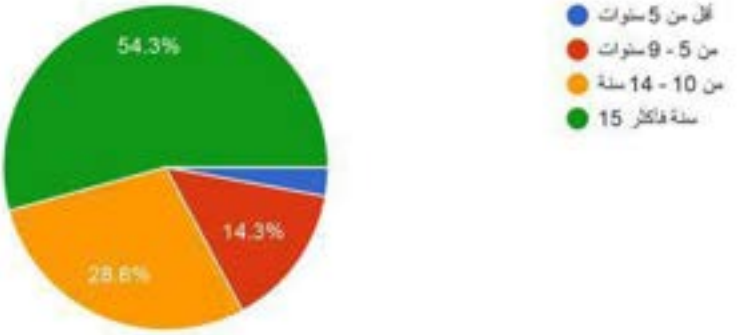


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات google Forms.

يتضح من الشكل (2 – 4) أعلاه، أن المؤهل العلمي لغالبية أفراد العينة هو شهادة مهندس دولة حيث بلغت نسبتهم 68.6% من أفراد العينة وشهادة الماستر 22.9% وذلك يرجع الى متطلبات التوظيف في الوظيفة كمدرب معتمد في اكاديمية سيسكو بقطاع التكوين والتعليم المهنيين.

رابعا: البيانات المتعلقة سنوات الخبرة

الشكل (2 – 5): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

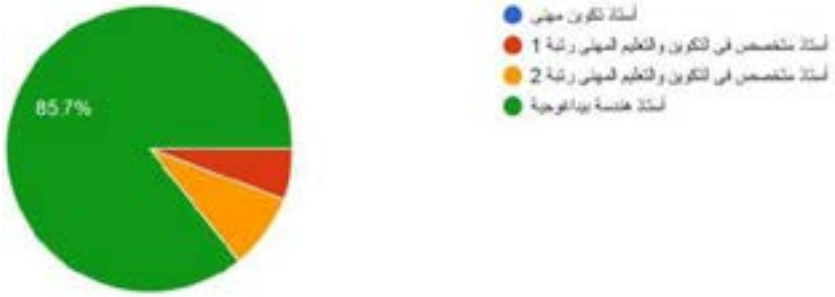


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات google Forms.

يتضح من الشكل (2 – 5) أعلاه، أن غالبية أفراد العينة تجاوزت خبرتهم 15سنة بنسبة 54.3 % تليها افراد الفئة التي بلغت خبرتهم من 10 – 14 سنة بنسبة 28.6 %، بينما بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم ما بين 5-9 سنوات بـ 14.3%، أما افراد العينة والذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 2.9% فقط من أجمالي أفراد العينة، يرجع ذلك لأن عملية استقطاب وتحضير مدربين جدد للالتحاق بالأكاديميات كمدربين معتمدين كان يتم بقوة في السنوات الأولى لإنشاء الاكاديميات، مع بقاء هؤلاء المدربين نشطين في الاكاديمية طيلة مسارهم المهني.

خامسا: البيانات المتعلقة بالمنصب المهني

الشكل (2 – 6): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المنصب المهني.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات google Forms.

يتضح لنا من الشكل (2 – 6) أعلاه أن غالبية أفراد العينة أستاذ هندسة بيداغوجية بنسبة 85.7 % وهذا يدل على أن أفراد هذه العينة تلقوا ترقية في مشوارهم الوظيفي، بينما بلغت نسبة أستاذ متخصص في التكوين والتعليم المهني رتبة 2 نسبة 8.6% فقط من اجمالي العينة مما يعني أن أغلب المدربين حصلوا على ترقية واحدة على الأقل خلال مسارهم المهني.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا الفرع عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

1) **النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:** " يبدي المبحوثين اتجاها إيجابيا مرتفع نحو التدريب الالكتروني في اكاديميات سيسكو بقطاع التكوين والعليم المهنيين –الجزائر–".

– **تحليل عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي).**

يمكن سرد إجابات عينة الدراسة على العبارات الخاصة باختبار الفرضية الأولى من خلال الجدول الموالي:

الجدول (2 – 5): وصف إجابات المستجوبين حول بعد التخطيط للتدريب.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أطلع على كل ما هو جديد في مجال تخصصي.	2.92	0.28	2	مرتفع
02	أقوم بالأعداد الجيّد للدروس.	2.94	0.232	1	مرتفع
03	يتضمن المقياس الدراسي مخطط معلومات كاملة للأهداف الجزئية والشاملة.	2.89	0.319	4	مرتفع
04	أتوقع أسئلة الطلبة وأجهز نفسي للإجابة عنها.	2.92	0.280	3	مرتفع
05	أختار موضوعات المقياس الضرورية والأكثر أهمية في مجال التخصص.	2.81	0.401	5	مرتفع
المتوسط العام لبعد التخطيط للتدريب.		2.89	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 6): وصف إجابات المستجوبين حول بعد تهيئة الطلاب لدراسة المقرر.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أقوم بتوضيح أهداف البرامج التدريبي للطلاب.	2.97	0.167	1	مرتفع
02	أقوم بتوضيح علاقة البرنامج ببعض جوانب الحياة المهنية.	2.86	0.424	4	مرتفع
03	أعرف الطلاب بأساليب التقويم المستخدمة.	2.89	0.398	3	مرتفع
04	أبصر الطلاب بكيفية مذاكرة وتطبيق ما يدرسونه.	2.83	0.447	5	مرتفع
05	أستخدم الخبرات السابقة المكتسبة كمقدمة للمحاضرة الجديدة.	2.89	0.368	2	مرتفع
المتوسط العام لبعد تهيئة الطلاب لدراسة المقرر.		2.88	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 7): وصف إجابات المستجوبين حول بعد تنفيذ الدروس.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	بصفتي مدرب أنا مستعد لتدريب طلابي بطريقة التدريب الالكتروني.	2.89	0.398	2	مرتفع
02	أمتلك المهارات اللازمة باستخدام أهم الوسائط الالكترونية قي تدريب الطلبة.	2.78	0.422	4	مرتفع
03	يساعدني التدريب الالكتروني كأستاذ في توصيل المادة العلمية للطالب.	2.69	0.624	5	مرتفع
04	قلل استخدام منصة الأكاديميات netacadمن الأعباء الملقاة على المدربين.	2.47	0.654	6	مرتفع
05	ساعدت منصة الأكاديميات netacad من تقليل أخطاء المدربين.	2.86	0.351	3	مرتفع
06	ساهم استخدام منصة الأكاديميات netacad في تنمية قدرات المدربين.	2.97	0.167	1	
المتوسط العام لبعد تنفيذ الدروس.		2.78	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 8): وصف إجابات المستجوبين حول بعد تقويم الطلاب.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تساعد منصة الأكاديمياتnetacad في إنجاز الواجبات المنزلية والاستجوابات القصيرة عن بعد.	2.83	0.507	3	مرتفع
02	تساعد وسائل التدريب الالكتروني من زيادة توسيع نطاق الرقابة على الطلبة.	2.42	0.770	6	مرتفع
03	أستخدم الاختبارات والتقييمات المعدة مسبقا على منصة الاكاديمية netacad.	2.83	0.447	2	مرتفع
04	توفر وسائل التدريب الالكتروني تغذية راجعة فورية عن عملية التدريب.	2.86	0.424	1	مرتفع
05	أبحث مع الطلبة أسباب تدني درجاتهم.	2.78	0.540	4	مرتفع
06	أسمح للطلبة بعرض الإجابة النموذجية وعرض النتائج عن بعد على منصة الأكاديميات netacad.	2.53	0.654	5	مرتفع
المتوسط العام لبعد تقويم الطلاب.		2.71	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

من خلال الجداول الإحصائية المتحصل عليها والمذكورة أعلاه، والتي تمثل دراسة الإحصائية لأبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ومن خلال المتوسطات الحسابية لكل بعد تبين لنا المتوسط العام للأبعاد المدروسة المقدر عددها خمسة ابعاد هو: **2.81**، وبالعودة إلى مقياس ليكارت فهي قيمة مرتفعة تعكس درجة موافقة مرتفعة للمدربين على محتوى العبارات، حيث يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو في قطاع التكوين المهني.

– تحليل عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل (التدريب الالكتروني)

الجدول (2 – 9): وصف إجابات المستجوبين حول بعد الفعالية الذاتية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	استفدت من التدريب الالكتروني الذي تلقيته في الاكاديمية.	2.97	0.167	2	مرتفع
02	يؤدي التدريب الالكتروني لزيادة الثقة بنفسي.	2.94	0.232	3	مرتفع
03	يساهم التدريب الالكتروني في كسب مهارات جديدة.	3.00	0.000	1	مرتفع
04	أصبحت أفضل التدريب الالكتروني على التدريب التقليدي.	2.61	0.645	5	مرتفع
05	يؤدي التدريب الالكتروني لارتفاع معنوياتي.	2.64	0.593	4	مرتفع
المتوسط العام لبعد الفعالية الذاتية.		2.83	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 10): وصف إجابات المستجوبين حول بعد الحافز للتدريب.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يعتبر التدريب الالكتروني فرصة جيّدة في عملي.	2.78	0.540	3	مرتفع
02	تساهم برامج التدريب الالكتروني في زيادة فرص الترقية.	2.06	0.754	6	متوسط
03	يساهم التدريب الالكتروني في زيادة فرصتي في التحكم الجيّد لوظيفتي.	2.89	0.319	2	مرتفع
04	لدي استعداد لحضور برامج التدريب الالكتروني.	2.92	0.368	1	مرتفع
05	أشارك باستمرار في دورات الأسبوع المهني للمدربين (IPD week).	2.53	0.506	4	مرتفع
06	أشارك أحيانا في تحديد احتياجات برامج التدريب الالكتروني.	2.14	0.639	5	متوسط
المتوسط العام لبعد الحافز للتدريب.		2.55	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 11): وصف إجابات المستجوبين حول بعد سهولة الاستخدام.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يساهم حصولي على التدريب الالكتروني في تقليل وقت عملية التدريب.	2.56	0.735	3	مرتفع
02	يساهم التدريب الالكتروني في المحافظة على جهود المتدربين والمدرب.	2.83	0.447	1	مرتفع
03	يسهل التدريب الالكتروني تلقي وفهم المحتوى التدريبي.	2.75	0.554	2	مرتفع
المتوسط العام لبعد سهولة الاستخدام.		2.71	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 12): وصف إجابات المستجوبين حول بعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يتم التواصل بين المدربين والمتدربين باستخدام البريد الإلكتروني.	2.78	0.485	3	مرتفع
02	يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت في التواصل بين المدربين والمتدربين.	2.78	0.540	4	مرتفع
03	تقوم الأكاديميات بإشراك المتدربين في تحديد الأهداف والمحتوى التدريبي من خلال صبر آراء حول البرنامج التدريبي الحالي واقتراح مواضيع البرنامج التدريبي المستقبلي.	2.50	0.737	6	مرتفع
04	تقدم البرامج التدريبية الالكترونية المعتمدة بأكثر من لغة.	2.89	0.398	1	مرتفع
05	يسمح برنامج التدريب الالكتروني بالتقليل من الاعتماد على المدربين.	2.58	0.692	5	مرتفع
06	يعزز التدريب الالكتروني الارتياح لدي ويساعدني في الاسمرار في العملية التدريبية.	2.83	0.447	2	مرتفع
المتوسط العام لبعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب.		2.73	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 13): وصف إجابات المستجوبين حول بعد المناخ التدريبي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يوافق البرنامج التدريبي الالكتروني الاحتياجات الفعلية للمتدربين.	2.89	0.319	2	مرتفع
02	أطبق البرنامج التدريبي المتوفر في منصة netacad حرفيا كما هو.	2.69	0.525	3	مرتفع
03	تساند الإدارة برامج التدريب الالكتروني لتحقيق أهدافها.	2.33	0.756	4	متوسط
04	تصمم البرامج التدريبية الالكترونية بطريقة مطابقة لاحتياجات العملية التدريبية.	2.94	0.333	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد المناخ التدريبي.		2.71	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

الجدول (2 – 14): وصف إجابات المستجوبين حول بعد المتطلبات التقنية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تتوفر الأكاديميات على تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجها برنامج التدريب الالكتروني.	2.33	0.756	4	متوسط
02	تعتمد الأكاديميات على تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية في تنفيذ برامجها التدريبية الالكترونية.	2.53	0.736	2	مرتفع
03	توفر الأكاديميات أجهزة الإعلام الآلي والانترنت من اجل التدريب الالكتروني.	2.50	0.737	3	مرتفع
04	أملك حساب مهني مجاني على منصة الWebex.	2.67	0.676	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد المتطلبات التقنية.		2.51	/	/	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.

من خلال الجداول الإحصائية المتحصل عليها والمذكورة أعلاه، والتي تمثل الدراسة الإحصائية لأبعاد المتغير المستقل (التدريب الالكتروني)، ومن خلال المتوسطات الحسابية لكل بعد تبين لنا المتوسط العام للأبعاد المدروسة المقدر عددها ستة ابعاد هو: **2.67**، وبالعودة إلى مقياس ليكارت نجد أن هذا المتوسط يعبر عن مستوى مرتفع وهذا يعكس درجة الموافقة المرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات، ويدل على وجود نظرة إيجابية حول التدريب الالكتروني من طرف المدربين، وهو ما يثبت صحة أن المبحوثين يبدون اتجاها ايجابيا مرتفع نحو التدريب الالكتروني في اكاديميات سيسكو للشبكات بقطاع التكوين والتعليم المهنيين – الجزائر–.

2) النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التدريب الالكتروني المدروسة على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

للإجابة على هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أي من ابعاد التدريب الالكتروني له تأثير على الأداء الوظيفي ولأي مدى.

الجدول (2 – 15): يوضح عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى.

المتغير المستقل	المتغير التابع	مستوى دلالة الانحدار SIG	مستوى الدلالة المعياري	النتيجة
الفعالية الذاتية	الأداء الوظيفي	0.855	0.05	غير دال
الحافز للتدريب		0.278		غير دال
سهولة الاستخدام		0.313		غير دال
التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب		0.001		دال
المناخ التدريبي		0.002		دال
متطلبات التقنية للتدريب		0.790		غير دال

المصدر: من أعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS.26.

يظهر من خلال الجدول أن أبعاد الفعالية الذاتية والحافز للتدريب وسهولة الاستخدام والمتطلبات التقنية للتدريب قد تم استبعادهم من معادلة الانحدار حيث يظهر الجدول ان:

- مستوى دلالة الاختبار للفعالية الذاتية تساوي 0.855 أي بنسبة 85.5% وهي نسبة أكبر من مستوى الدلالة المعياري 5 % ما يعني ان هذا البعد غير دال أي لا يؤثر حسب عينة الدراسة على الأداء الوظيفي للمدربين في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني.
- مستوى دلالة الاختبار للحافز للتدريب تساوي 0.278 أي بنسبة 27.8% وهي نسبة أكبر من مستوى الدلالة المعياري 5 % ما يعني ان هذا البعد غير دال أي لا يؤثر حسب عينة الدراسة على الأداء الوظيفي للمدربين في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني.
- مستوى دلالة الاختبار لسهولة الاستخدام تساوي 0.313 أي بنسبة 31.3% وهي نسبة أكبر من مستوى الدلالة المعياري 5% ما يعني ان هذا البعد غير دال أي لا يؤثر حسب عينة الدراسة على الأداء الوظيفي للمدربين في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني.
- مستوى دلالة الاختبار للمتطلبات التقنية تساوي 0.790 أي بنسبة 79.00% وهي نسبة أكبر من مستوى الدلالة المعياري 5 % ما يعني ان هذا البعد غير دال أي لا يؤثر حسب عينة الدراسة على الأداء الوظيفي للمدربين في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين المهني.

كما يبين الجدول أن:

- بعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب أظهر مستوى دلالة يساوي 0.01 أن نسبة 1% وهي نسبة اقل من مستوى الدلالة المعياري المقدر بـ 5%، ما يعني ان هذا البعد دال حسب عينة الدراسة أي انه يوجد تأثير لهذا البعد على عينة الدراسة.

● بعد المناخ التدريبي أظهر مستوى دلالة يساوي 0.02 أي نسبة 2% وهي نسبة اقل من مستوى الدلالة المعياري المقدر بـ 5%، ما يعني ان هذا البعد دال حسب عينة الدراسة أي انه يوجد تأثير لهذا البعد على عينة الدراسة.

ومن خلال مخرجات تحليل الانحدار الخطي المتعدد تم تبني النموذج الثاني للتحليل الذي يتضمن بعدين تم اخذهما في معادلة الانحدار (التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب وبعد المناخ التدريبي).

حيث ان هذا المعادلة كما يلي:

Y=29.976 + 1.014التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب+ 1.696المناخ التدريبي

وهي تعني ان إضافة وحدة واحدة من التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب وإضافة وحدة واحدة من المناخ التدريبي يؤدي الى زيادة في الأداء الوظيفي بقيمة 32.686.

3) النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه: "للمتغيرات الشخصية تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5 % على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

أ) هل هناك تأثير للأداء الوظيفي للمدربين يعزى الى الجنس؟

ب) للإجابة على هذا التساؤل نستخدم الاختبار T لقياس مدى تأثير متغير الجنس على الأداء الوظيفي كما يلي:

الجدول (2 – 16): يوضح اختبار T لمتغير الجنس على الأداء.

حجم العينة	درجة الحرية	قيمةT المحسوبة	المتوسط الحسابي الكلي		مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
			ذكور	إنات		
36	33.87	0.220	64.59	64.86	0.827	0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه، نلاحظ أن متغير الجنس أعطى مستوى دلالة Sig تساوي 0.827 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعياري وعليه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

ت) هل هناك تأثير للأداء الوظيفي للمدربين يعزى الى العمر؟

لقياس مدى تأثير متغير العمر نستخدم تحليل **ANOVA** وبناء على مخرجات برنامج التحليل الاحصائي استخلاصنا الجدول التالي:

الجدول (2 – 17): يوضح اختبار ANOVA لمتغير العمر على الأداء.

	مجموع المربعات	درجة الحرية DDL	مربع المتوسط	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
داخل المجموعات	59.083	2	29.542	2.063	0.143	0.05
خارج لمجموعات	472.556	33	14.320			
المجموع	531.639	35	/			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه، نلاحظ أن متغير العمر أعطى مستوى دلالة Sig تساوي 0.143 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعياري وعليه فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العمر لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

ث) هل هناك تأثير للأداء الوظيفي للمدربين يعزى الى المؤهل العلمي؟

لقياس مدى تأثير متغير العمر نستخدم تحليل **ANOVA** وبناء على مخرجات برنامج التحليل الاحصائي تم استخلاص الجدول التالي:

الجدول (2 – 18): يوضح اختبار ANOVA لمتغير المؤهل العلمي على الأداء الوظيفي.

	مجموع المربعات	درجة الحرية DDL	مربع المتوسط	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
داخل المجموعات	30.083	4	7.521	0.465	0.761	0.05
خارج المجموعات	501.556	31	16.179			
المجموع	531.639	35	/			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه، نلاحظ أن متغير المؤهل العلمي أعطى مستوى دلالة Sig تساوي 0.761 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعياري وعليه فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

ج) هل هناك تأثير للأداء الوظيفي للمدربين يعزى الى سنوات الخبرة؟

لقياس مدى تأثير متغير العمر نستخدم تحليل **ANOVA** وبناء على مخرجات برنامج التحليل الاحصائي تم استخلاص الجدول التالي:

الجدول (2 – 18): يوضح اختبار ANOVA لمتغير سنوات الخبرة على الأداء الوظيفي.

	مجموع المربعات	درجة الحرية DDL	مربع المتوسط	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
داخل المجموعات	239.006	3	79.669	8.712	0.00	0.05
خارج لمجموعات	292.633	32	9.145			
المجموع	531.639	35	/			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه، نلاحظ أن متغير سنوات الخبرة أعطى مستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي اقل من مستوى الدلالة المعياري وعليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخبرة لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني، ولمعرفة لصالح من يعزى هذا التأثير نستخدم أسلوب **(Post Hoc)**

ح) هل هناك تأثير للأداء الوظيفي للمدربين يعزى الى المنصب المهني؟

لقياس مدى تأثير متغير العمر نستخدم تحليل **ANOVA** وبناء على مخرجات برنامج التحليل الاحصائي تم استخلاص الجدول التالي:

الجدول (2 – 18): يوضح اختبار ANOVA لمتغير المنصب المهني على الأداء الوظيفي.

	مجموع المربعات	درجة الحرية DDL	مربع المتوسط	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
داخل المجموعات	65.422	2	32.711	2.315	0.115	0.05
خارج المجموعات	466.217	33	14.128			
المجموع	531.639	35	/			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه، نلاحظ أن متغير المنصب المهني أعطى مستوى دلالة Sig تساوي 0.115 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعياري وعليه فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المنصب المهني لدى مدربي أكاديميات سيسكو لقطاع التكوين المهني.

الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار الفرضية العامة

للإجابة على هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاستخراج معامل الارتباط بين المتغيرين R ومعامل التحديد R^2 كما يلي:

الجدول (2 – 18): يوضح اختبار ANOVA لأثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي.

حجم العينة	معامل الانحدار الخطي المتعدد R	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة SIG	مستوى الدلالة المعياري
36	0.702	0.493	0.000	0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.26.

الإجابة على الفرضية العامة (ملحق 5)

يظهر من خلال الجدول المبين أعلاه، أن معامل الارتباط بين المتغيرين التدريب الالكتروني والمتغير التابع الأداء الوظيفي للمدربين يساوي 0.702 أي بنسبة مئوية تقدر بـ 70.2 % وهي علاقة طردية موجبة متوسطة، كما يبين الجدول ان معامل التحديد R^2=0.479 أي بنسبة مئوية تقدر بـ 47.9% وهو يؤشر إلى ان ما نسبته 48% تقريبا هو تأثير التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي للمدربين لدى عينة الدراسة وأن ما قيمته 52% تعزى إلى متغيرات أخرى تتمثل في الدوافع الداخلية للمدرب وكذلك بالثقافة السائدة في الأكاديمية إضافة إلى الفئة التي يشارك المدرب في تكوينها.

ومن خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد يمكن استخراج معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y= 36.546 + 0.464x$$

وتعني أن إضافة وحدة واحدة من التدريب الالكتروني يعطي ما قيمته 37.01 من الأداء الوظيفي.

الخلاصة

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهني بالجزائر حول أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي، حيث تم التطرق فيه إلى الأكاديميات محل الدراسة والتعرف عليها كما تم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها حيث قمنا بإرسال رابط الاستبانة الالكترونية عن طريق الايميل لعينة الدراسة المتمثلة في 96 مدرب على المستوى الوطني، تم الحصول على إجابات من طرف 36 مدرب، وهي العينة التي اقتصرت عليها الدراسة، وبعد ذلك قمنا بتفريغ هذه الاستمارات الالكترونية باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS ،وللإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات، واستخلاص النتائج وعرضها وتفسيرها كما يلي:

- يستفيد مدربو أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر من دورات في التدريب الالكتروني وهي المسؤولة عن زيادة معارفهم وخبراتهم التدريبية مما يؤدي إلى الرفع من أدائهم الوظيفي في القطاع؛
- إن العلاقة بين التدريب الالكتروني كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع لدى الأكاديميات محل الدراسة هي علاقة طردية قوية، حيث كلما زاد التدريب الالكتروني أثر إيجابا على مستوى الأداء والوظيفي؛
- إن أهم بعد في تأثير التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي في الأكاديميات محل الدراسة يعزى إلى متغيرات: الخبرة المهنية وكذا المناخ التدريبي والتوصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب.

خاتمــة

خاتمة

في زمن التطورات العلمية وتغيرها المستمر يوما بعد يوم، أصبح من الضرورة بنا كان الاعتماد على التدريب الالكتروني، ولضرورته الملحة تسعى المؤسسات الرائدة لإدماجه وتطبيقه وذلك بغية تحسين مستوى الأداء الوظيفي الكفيل بتحقيق مختلف أهدافها المسطرة، وهذا التدريب الالكتروني حل محل مختلف صيغ التدريب التقليدي بأكثر مرونة وفعالية وبأقل، وقت، جهد وتكلفة.

ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إلى ابراز مدى أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي في أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر، حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي مركزين على الجوانب التي تخدم موضوع الدراسة وكان الغرض من ذلك الإجابة على التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة.

1) نتائج الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها في هذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي، فقد تم التوصل إلى ما يلي:

الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة عدم صدق الفرضية الأولى التي تنص على تأثير جميع ابعاد التدريب الالكتروني المدروسة على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين، باستثناء نتيجة دالة لبعد المناخ التدريبي وكذا بعد التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب.

الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة عدم صدق الفرضية الثانية التي تنص على ان: للمتغيرات الشخصية تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين، باستثناء نتيجة دالة لبعد الخبرة المهنية.

الفرضية العامة:

أثبتت الدراسة صدق الفرضية العامة للدراسة التي تنص على ان: التدريب الالكتروني يؤثر بنسبة كبيرة على الأداء الوظيفي لمدربي أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين.

2) التوصيات:

من خلال ما تقدم من النتائج المتوصل اليها يمكن تقديم جملة من التوصيات نلخصها فيما يلي:

- ينبغي لمسؤولي القطاع توفير الوسائل التجهيزات التقنية اللازمة لمواكبة جميع التطورات التقنية والسريعة؛
- توفير تدفق كافي للأنترنت في مؤسسات القطاع لكي يضمن نجاح التدريب الالكتروني؛
- ينبغي إنشاء مراسيم خاصة تضمن الترقية لمدربي الأكاديميات الذين يحققون مستويات محددة من الكفاءة من خلال لتدريب الالكتروني؛

3) آفاق الدراسة

في ختام دراستنا وفي خضم النتائج المتوصل إليها نقترح بعض المواضيع التي تخص موضوع تحسين الأداء كونه من المواضيع البالغة الاهمية التي اهتم بها النظار والمفكرين والباحثين من جهة، وكذا المسيرين والاقتصاديين في مختلف منظمات الاعمال.

وقد حاولنا في حدود الإشكالية المطروحة معالجة موضوع الدراسة من خلال ما تم تحصيله من الجانب النظري وما حققناه من الجانب التطبيقي، وعليه يكمن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا منها:

- واقع التدريب الالكتروني ودوره في تحسين الرضى الوظيفي في قطاع الوظيفة العمومية؛
- التدريب الالكتروني واقع وآفاق في المؤسسات الخدمية؛
- معوقات تطبيق التدريب الالكتروني في قطاع التربية الوطنية.

المراجـــع

المراجع

أولا: باللغة العربية:

I.الكتب

1. إبراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية والتطبيق**، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
2. حسين محمد الحراحشة، **إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011.
3. درة عبد الباري، **العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة**، دار الفاروق للنشر والتوزيع الأردن، 1988.
4. سيد محمد جاد الرب، **استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية**، مطبعة العشري، مصر، 2009.
5. عامر سعيد والخلف خالد، **الانتاجية القياسية معايير الاداء وقياس الأداء**، ط1، دار المريخ، الرياض،1403.
6. على السلمي، **إدارة الموارد البشرية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
7. كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت،1997.
8. كشك محمد بهجت، **المؤسسات وأسس إدارتها**، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2023.
9. محمد عبد الوهاب حسن العشماوي، **دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد القاهرة، مصر، 2014، ط1.
10. نزار عوني اللبدي، **تنمية الأداء الوظيفي والإداري**، دار دجلة عمان، الأردن، ط1،2015.
11. هلال محمد عبد الغني، **مهارات إدارة الأداء**، ط1، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996.

II.المجلات والمؤتمرات العلمية:

1. الداوي الشيخ، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009 – 2010.
2. الرزقي كتاف، **التدريب وتنمية الموارد البشرية بين الطرق التقليدية والتقنيات التكنولوجية الحديثة**، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 06 عدد01، 2017.
3. إسماعيل عمر علي حسونة، **أثر التدريب الالكتروني القائم على الحوسبة السحابية في اكتساب مهاراتها وقابلية استخدامها لدى طلبة كلية التربية في جامعة الأقصى**، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، العدد 10.
4. بن حمدان خديجة، بلعور سليمان، **التدريب الالكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية**، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة المجلد 4، العدد 01.
5. بن عروس محمد، طيبي عمار، **دور التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية**، مجلة التميز، المجلد (03)، العدد (01)، 2021.
6. جميل إطميزي، **دور التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية**، المؤتمر الدولي العربي في تكنولوجيا المعلومات، جامعة نزوة، عمان.
7. جهاد احمد عبد الرزاق نعيرات، **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة**، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، 2022.
8. دعاس عادل، فريد راهم، **أثر تدريب الموارد البشرية من خلال الوسائط الالكترونية في تحسين الأداء**، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية.

9. رفيدة عدنان الأنصاري، **التدريب الالكتروني عبر الوسائط الإلكترونية: الفرص والتحديات**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 06، العدد 08.

10. عدنان مراد عبد المؤمن، **دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 32، العدد 2، 2018.

11. عمارة سلمى، بارك نعيمة، **التدريب الالكتروني كدعامة لتنمية الموارد البشرية في الاقتصاد الرقمي بالإشارة إلى مركز التدريب الالكتروني بالمملكة العربية السعودية**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 03، 2019.

12. محمود مصطفى أحمد أحمد، **تصور مقترح لتقويم أداء الموارد البشرية بالجامعات المصرية باستخدام مدخل التغذية العكسية 360 درجة في ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية**، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 182، الجزء الثاني، أفريل سنة 2019.

III.أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير:

1.بن حجوبة حميد، **علاقة إدارة المعرفة بالأداء البشري في المؤسسات الاقتصادية**، أطروحة مقدمة لنيل شهاد الدكتوراه، جامعة مستغانم، 2017-2018.

2.خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين**، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2014.

3.دراعو فاطمة، **علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة وهران 2، 2016.

4.رندة سلمان "محمد علي"**فنون، التدريب الالكتروني في فلسطين"**، رسالة مقدمة استكمالا لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2017.

5.سالم حسين العجمي، **أثر التوجه الاستراتيجي التحليلي على اداء المنظمة في ضوء القدرات التسويقية المتاحة**، مذكرة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2011.

6.محمد سليماني، **الابتكار التسويقي وأثره على أداء المؤسسات**، مذكرة ماجستير غير منشورة، فرع علوم تسيير، تخصص تسويق، جامعة مسيلة 2006 -2007.

7.نجيب سبع، **أثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2021/2020.

8.نجيب سويقات، **دور التعليم الالكتروني في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.

ثانيا: مراجع اللغة الأجنبية:

I. Scientific journals and conferences:

1. Azlini Hassan, **E-training and development, motivation, and employee performance among academicians: Case study of academicians in UniMAP**, Journal of Physics: Conference Series. 1529 032011, 2020.

2. Emmanuel Selase Asamoah, Michael Avenorgbo, **The Effect of E-Training on the performance of Employees in Small and Medium Scale Enterprise amidst the Covid-19 pandemic**, Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis, Vol 24, No 2, 2021.

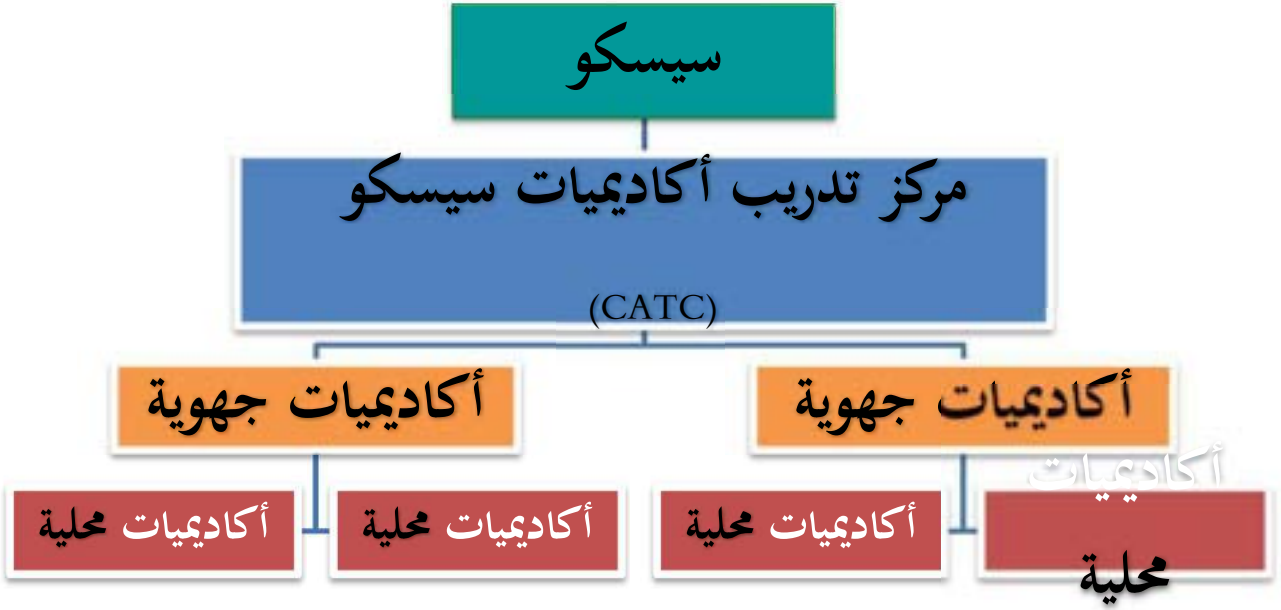
3.Khloud Bou Kamal, Mohamed Al Aghbari, Mohamed Atteia, **E-Training & Employees' Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain**, Journal of Resources Development and Management, Vol 18, 2016.

4. Marda Jasim Alhooti , Manolo L Anto, **The Effect of E-Training on Employee Performance of Gulf Petrochemical Industries Company in the Kingdom of Bahrain"** iKSP Journal of Innovative Writings , 2020.

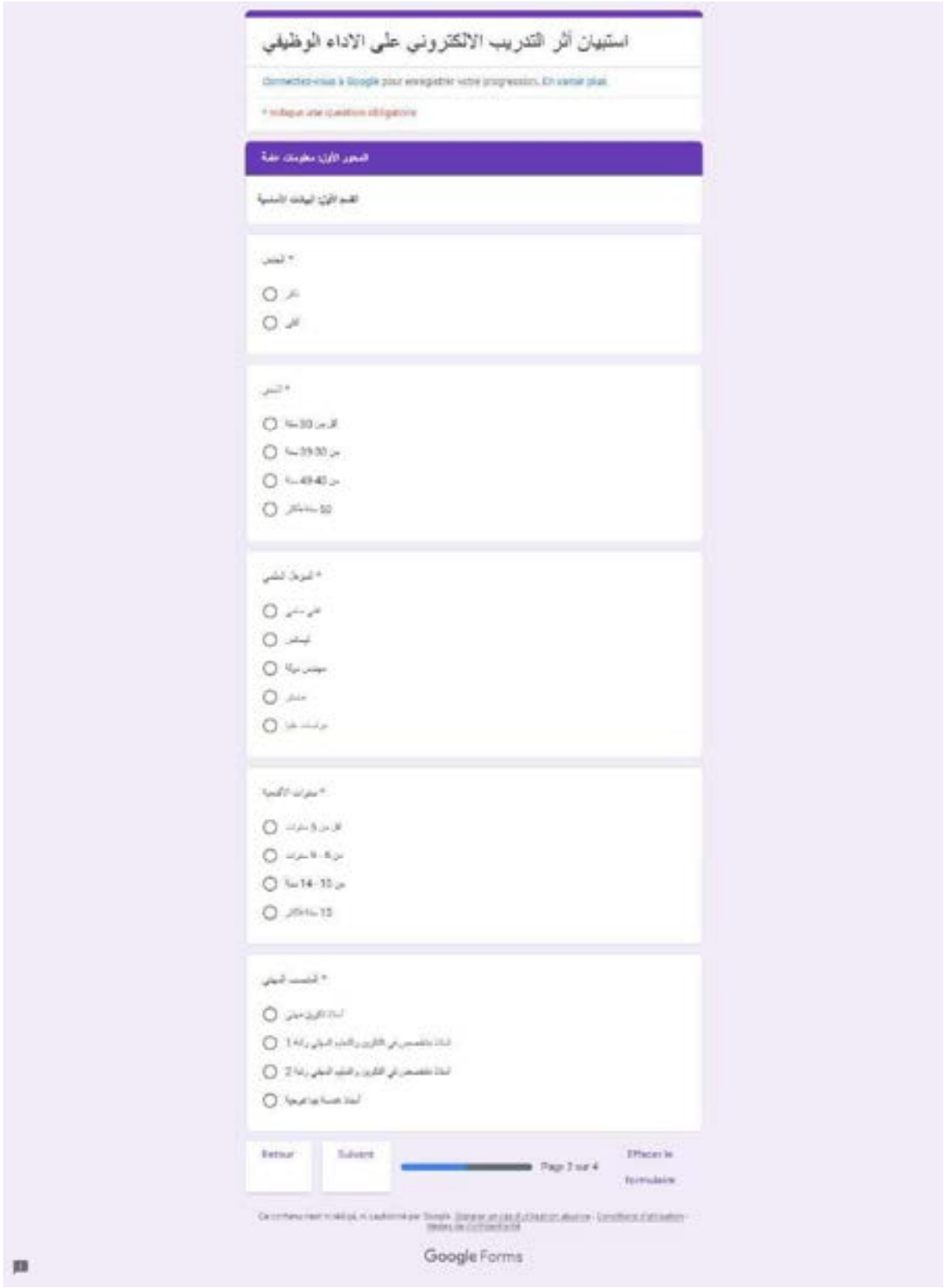
الملاحق

الملاحق

الملحق (01): التنظيم الهرمي لأكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين بالجزائر



الملحق (02): الاستبيان



استبيان أثر التدريب الالكتروني على الاداء الوظيفي

Connectez-vous à Google pour enregistrer votre progression. En savoir plus

* Indique une question obligatoire

المحور الأول: معلومات عامة

القسم الأول: البيانات الأساسية

* الجنس

- ذكر
- أنثى

* السن

- أقل من 30 سنة
- من 30-39 سنة
- من 40-49 سنة
- 50 سنة فأكثر

* المؤهل العلمي

- أقل من 5 سنوات
- من 6 - 9 سنوات
- من 10 - 14 سنة
- 15 سنة فأكثر

* التخصص المهني

- أستاذ تكوين مهني
- أستاذ متخصص في التكوين والتعليم المهني رتبة 1
- أستاذ متخصص في التكوين والتعليم المهني رتبة 2
- أستاذ مهندسة بيداغوجية

Retour | Suivant | Page 2 sur 4 | Effacer le formulaire

Ce contenu n'est ni créé ni cautionné par Google. Signaler un cas d'utilisation abusive - Conditions d'utilisation - Mentions de confidentialité

Google Forms

المحور الثاني: التدريب الإلكتروني

للتوضيح: يقصد
بالتدريب الالكتروني اكتساب معارف و/أو مهارات عن طريق الوسائط الالكترونية.

الفعالية الذاتية

* استفدت من التدريب الالكتروني الذي تلقيته في الاكاديمية

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أدى التدريب الالكتروني لزيادة الثقة بالنفس لدي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم التدريب الالكتروني في اكتساب مهارات جديدة لدي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أصبحت أفضل التدريب الالكتروني على التدريب التقليدي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يعتبر التدريب الالكتروني بمثابة تجربة جديدة للعمل لي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أدى التدريب الالكتروني لارتفاع معنوياتي

- موافق
- محايد
- غير موافق

المحافز للتدريب

* يعتبر التدريب الالكتروني فرصة جيدة في العمل لي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تساهم برامج التدريب الالكتروني في تحسين مستواي الوظيفي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* حصولي على التدريب الالكتروني زاد من فرصة توافقي مع وظيفتي التي أشغلها

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تساهم برامج التدريب الإلكتروني في زيادة فرص الترقية بالنسبة لي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم التدريب الالكتروني في زيادة فرصتي في التحكم الجيد في وظيفتي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* لدي استعداد لحضور برامج التدريب الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أشارك باستمرار في دورات الأسبوع المهني للمدربين (IPD week)

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أشارك أحيانا في تحديد احتياجات برنامج التدريب الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

سهولة الإستخدام

* ساهم حصولي على التدريب الالكتروني في تقليل وقت عملية التدريب

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم التدريب الالكتروني في المحافظة على جهود المتدربين والمدرب

- موافق
- محايد
- غير موافق

* التدريب الالكتروني يسهل تلقي وفهم المحتوى التدريبي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يؤدي التدريب الالكتروني إلى التحكم في المهام الوظيفية

- موافق
- محايد
- غير موافق

التواصل والتفاعل بين أطراف عملية التدريب

* يتم التواصل بين المدربين والمتدربين باستخدام البريد الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت في التواصل بين المدربين والمتدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تقوم الأكاديمية بإشراك المتدربين في تحديد الأهداف والمحتوى التدريبي من خلال عصير أراء حول البرنامج التدريبي الحالي واقتراح مواضيع البرنامج التدريبي المستقبلي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تقدم البرامج التدريبية بأكثر من لغة في التدريب الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يسمح برنامج التدريب الالكتروني بالتقليل من الاعتماد على المدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* عزز التدريب الالكتروني الارتياح لدي وساعدني في الاستمرار في العملية التدريبية

- موافق
- محايد
- غير موافق

المنتاج التدريبي

* يوافق البرنامج التدريبي الالكتروني الاحتياجات الفعلية للمتدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أطبق البرنامج التدريبي المتوفر على منصة Netacad حرفيا كما هو

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تتوفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجها برنامج التدريب الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تساعد الإدارة برامج التدريب الالكتروني لتحقيق أهدافها

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تصمم البرامج التدريبية الالكترونية بطريقة مطابقة لاحتياجات الفعلية التدريبية

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يتم الاستعانة بخبراء مشهود لهم بالكفاءة لتطوير محتوى برنامج التد ريب الالكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

المتطلبات التقنية للتدريب

* يتم تطبيق البرنامج التدريبي من خلال التفاعل الالكتروني التعاوني بين المتدربين

موافق

محايد

غير موافق

* تعتمد الأكاديمية على تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية في تنفيذ برامجها التدريبية الالكترونية

موافق

محايد

غير موافق

* توفر الأكاديمية أجهزة الإعلام الآلي والانترنت من اجل التدريب الالكتروني

موافق

محايد

غير موافق

* أمتلك حساب مهني مجاني على منصة الـ Webex

موافق

محايد

غير موافق

Retour

Suivant

Page 3 sur 4

Effacer le formulaire

المحور الثالث: الأداء التدريسي

التخطيط للتدريس

* أطلع على كل ما هو جديد في مجال تخصصي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أقوم بالإعداد الجيد للدروس

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يتضمن المقياس الدراسي مخطط معلومات كاملة للأهداف الجزائية والشاملة

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أتوقع أسئلة الطلبة وأجهز نفسي للإجابة عنها

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أختار موضوعات المقياس الضرورية والأكثر أهمية في مجال التخصص

- موافق
- محايد
- غير موافق

تهيئة الطلاب لدراسة المقرر

* أقوم بتوضيح أهداف البرنامج التدريبي للطلاب

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أقوم بتوضيح علاقة البرنامج ببعض جوانب الحياة المهنية

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أعرف الطلاب بأساليب التقويم المستخدمة

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أيسر الطلاب بكيفية مذاكرة وتطبيق ما يدرسونه

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أستخدم الخبرات السابقة المكتسبة كمقدمة للمحاضرة الجديدة

- موافق
- محايد
- غير موافق

تلقية الدروس

* يصفني أستاذ أدا مستعد للتدريب بطريقة التدريب الإلكتروني

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أمتلك المهارات اللازمة لإستخدام أهم الوسائط الإلكترونية في تدريب الطلبة

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أدرب الطلبة من خلال استخدام الوسائط الالكترونية (..... Webex, google meet, Microsoft Team)

- موافق
- محايد
- غير موافق

* يساعدني التدريب الالكتروني كأستاذ في توصيل المادة العلمية للطالب

- موافق
- محايد
- غير موافق

* قلل استخدام منصة الاكاديمية Netacad من الأعباء الملقاة على المدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساعدت منصة الاكاديمية Netacad من تقليل أعضاء المدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم استخدام منصة الاكاديمية Netacad في تنمية قدرات المدربين

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم التدريب الالكتروني في تحسين أدائي الوظيفي

- موافق
- محايد
- غير موافق

* ساهم التدريب الالكتروني في تحسين أدائي الوظيفي

- موافق
- محايد
- غير موافق

تقويم الطلاب

* تساعد منصة الاكاديمية Netacad في إنجاز الواجبات المنزلية والاستجوابات القصيرة عن بعد

- موافق
- محايد
- غير موافق

* تساعد وسائل التدريب الإلكتروني من زيادة توسيع نطاق الرقابة على الطلبة

- موافق
- محايد
- غير موافق

* أستخدم الاختبارات المعدة مسبقا على منصة الاكاديمية

- موافق
- محايد
- غير موافق

* توفر وسائل التدريب الإلكتروني تغذية راجعة فورية عن عملية التدريب
موافق
محايد
غير موافق
* أبحث مع الطلبة أسباب تدني درجاتهم
موافق
محايد
غير موافق
* أسمح للطلبة بعرض الاجابة النموذجية وعرض النتائج عن بعد مباشرة على منصة الاكاديمية
موافق
محايد
غير موافق
* أبحث مع الطلبة أسباب تدني درجاتهم
موافق
محايد
غير موافق
* أسمح للطلبة بعرض الاجابة النموذجية وعرض النتائج عن بعد مباشرة على منصة الاكاديمية
موافق
محايد
غير موافق
* الوقت المخصص للاختبارات مناسب للإجابة عن الأسئلة
موافق
محايد
غير موافق
Retour
Envoyer
Page 4 sur 4
Effacer le formulaire

الملحق (03): قائمة الأساتذة المحكمين.

الرقم	اللقب والاسم	جهة العمل	الصفة
01	قداش سمية	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	(مشرفا)
02	عرابة الحاج	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	(محكما)
03	حليمي نبيل	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	(محكما)
04	تيشات سلوى	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	(محكما)
05	باسيمان عبد المالك	كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة	(محكما)

الملحق (04): قائمة أكاديميات سيسكو للشبكات في قطاع التكوين والتعليم المهنيين على المستوى الوطني

أكاديميات الشرق	أكاديميات الوسط	أكاديميات الغرب
• المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني سطيف؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بجاية؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني جيجل؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني قسنطينة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تبسة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني أم البواقي؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني سكيكدة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني باتنة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بسكرة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني قالمة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني عنابة.	• معهد التكوين المهني بئر خادم؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني أولاد فايت؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني الصنوبر البحري؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بومرداس؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني البليدة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تيزي وزو؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المدية؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني خميس مليانة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني الشلف؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني الأغواط؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني حاسي مسعود؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المركز الوطني للتكوين والتعليم المهني عن بعد.	• المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني السينيا وهران؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني عين تموشنت؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تيارت؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني معسكر؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني سيدي بلعباس؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني النعامة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني سعيدة؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني غليزان؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني غرداية؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تمنراست؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني تلمسان؛ • المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني مستغانم.

الملحق (05): نتائج التحليل الإحصائي. Spss

معامل اتساق آلفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	53

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استفدت من التدريب الالكتروني الذي تلقيته في الأكاديميات	36	2,97	,167
يودي التدريب الالكتروني لزيادة ثقتي بنفسي	36	2,94	,232
يساهم التدريب الالكتروني في كسب مهارات جديدة	36	3,00	,000
أصبحت أفضل التدريب الالكتروني على التدريب التقليدي	36	2,61	,645
يؤدي التدريب الالكتروني لارتفاع معنوياتي	36	2,64	,593
مج_الفعالية الذاتية	36	14,17	1,320
يعتبر التدريب الالكتروني فرصة جيدة في عملي	36	2,78	,540
تساهم برامج التدريب الإلكتروني في زيادة فرص الترقية بالنسبة لي	36	2,06	,754
يساهم التدريب الالكتروني في زيادة فرصتي في التحكم الجيد لوظيفتي	36	2,89	,319
لدي استعداد لحضور برامج التدريب الالكتروني	36	2,92	,368
أشارك باستمرار في دورات الأسبوع المهني للمدربين (IPD week)	36	2,53	,506
أشارك أحيانا في تحديد احتياجات برامج التدريب الالكتروني	36	2,14	,639
مج_الحافز_للتدريب	36	15,31	1,786
يساهم حصولي على التدريب الالكتروني في تقليل وقت عملية التدريب	36	2,56	,735

يساهم التدريب الالكتروني في المحافظة على جهود المتدربين والمدرب	36	2,83	,447
يسهل التدريب الالكتروني تلقي وفهم المحتوى التدريبي	36	2,75	,554
مج_سهولة الاستخدام	36	8,14	1,291
يتم التواصل بين المدربين والمتدربين باستخدام البريد الالكتروني	36	2,78	,485
يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت في التواصل بين المدربين والمتدربين	36	2,78	,540
تقوم الأكاديميات بإشراك المتدربين في تحديد الأهداف والمحتوى التدريبي من خلال صبر آراء حول البرنامج التدريبي الحالي واقتراح مواضيع البرنامج التدريبي المستقبلي	36	2,50	,737
تقدم البرامج التدريبية الالكترونية المعتمدة بأكثر من لغة	36	2,89	,398
يسمح برنامج التدريب الالكتروني بالتقليل من الاعتماد على المدربين	36	2,58	,692
يعزز التدريب الالكتروني الارتياح لدي ويساعدني في الاستمرار في العملية التدريبية	36	2,83	,447
مج_التواصل_التفاعل	36	16,36	1,807
يوافق البرنامج التدريبي الالكتروني الاحتياجات الفعلية للمتدربين	36	2,89	,319
حرفيا كما هو Netacad أطبق البرنامج التدريبي المتوفر في منصة	36	2,69	,525
تساند الإدارة برامج التدريب الالكتروني لتحقيق أهدافها	36	2,33	,756
تصمم البرامج التدريبية الالكترونية بطريقة مطابقة لاحتياجات العملية التدريبية	36	2,94	,333
مج_المناخ التدريبي	36	10,86	,990
تتوفر الأكاديميات على تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجها برنامج التدريب الالكتروني	36	2,33	,756
تعتمد الأكاديميات على تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية في تنفيذ برامجها التدريبية الالكترونية	36	2,53	,736
توفر الأكاديميات أجهزة الإعلام الآلي والانترنت من اجل التدريب الالكتروني	36	2,50	,737
أملك حساب مهني مجاني على منصة الـ Webex	36	2,67	,676
مج_المتطلبات_التقنية	36	10,03	1,665
أطلع على كل ما هو جديد في مجال تخصصي	36	2,92	,280
أقوم بالإعداد الجيد للدروس	36	2,94	,232
يتضمن المقياس الدراسي مخطط معلومات كاملة للأهداف الجزئية والشاملة	36	2,89	,319
أتوقع أسئلة الطلبة وأجهز نفسي للإجابة عنها	36	2,92	,280

أختار موضوعات المقياس الضرورية والأكثر أهمية في مجال التخصص	36	2,81	,401
أقوم بتوضيح أهداف البرنامج التدريبي للطلاب	36	2,97	,167
أقوم بتوضيح علاقة البرنامج ببعض جوانب الحياة المهنية	36	2,86	,424
أعرف الطلاب بأساليب التقويم المستخدمة	36	2,89	,398
أبصر الطلاب بكيفية مذاكرة وتطبيق ما يدرسونه	36	2,83	,447
أستخدم الخبرات السابقة المكتسبة كمقدمة للمحاضرة الجديدة	36	2,92	,368
بصفتي مدرب أنا مستعد لتدريب طلابي بطريقة التدريب الإلكتروني	36	2,89	,398
أمتلك المهارات اللازمة لإستخدام أهم الوسائط الإلكترونية في تدريب الطلبة	36	2,78	,422
يساعدني التدريب الالكتروني كأستاذ في توصيل المادة العلمية للطالب	36	2,69	,624
قلل استخدام منصة الأكاديميات Netacad من الأعباء الملقاة على المدربين	36	2,47	,654
ساعدت منصة الأكاديميات Netacad من تقليل أخطاء المدربين	36	2,86	,351
ساهم استخدام منصة الأكاديميات Netacad في تنمية قدرات المدربين	36	2,97	,167
تساعد منصة Netacad في إنجاز الواجبات المنزلية والاستجوابات القصيرة عن بعد الأكاديميات	36	2,83	,507
تساعد وسائل التدريب الإلكتروني من زيادة توسيع نطاق الرقابة على الطلبة	36	2,42	,770
أستخدم الاختبارات والتقييمات المعدة مسبقا على منصة الأكاديميات	36	2,83	,447
توفر وسائل التدريب الإلكتروني تغذية راجعة فورية عن عملية التدريب	36	2,86	,424
أبحث مع الطلبة أسباب تدني درجاتهم	36	2,78	,540
أسمح للطلبة بعرض الاجابة النموذجية وعرض النتائج عن بعد مباشرة على منصة الأكاديميات	36	2,53	,654
الوقت المخصص للاختبارات مناسب للإجابة عن الأسئلة	36	2,83	,447
N valide (liste)	36		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما:

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التدريب الالكتروني[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,702[a]	,493	,479	2,814

a. Prédicteurs : (Constante), التدريب الالكتروني

ANOVA[a]

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	262,330	1	262,330	33,119	,000[b]
Résidu	269,309	34	7,921		
Total	531,639	35			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي
b. Prédicteurs : (Constante), التدريب الالكتروني

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	36,546	4,914		7,438	,000
	التدريب الالكتروني	,464	,081	,702	5,755	,000

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,665[a]	,442	,426	2,953
2	,764[b]	,584	,559	2,588

a. Prédicteurs : (Constante), مج_التواصل_التفاعل

b. Prédicteurs : (Constante), مج_التواصل_التفاعل, مج_المناخ التدريبي

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	235,219	1	235,219	26,980	,000[b]
	Résidu	296,419	34	8,718		
	Total	531,639	35			
2	Régression	310,592	2	155,296	23,184	,000[c]
	Résidu	221,047	33	6,698		
	Total	531,639	35			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي
b. Prédicteurs : (Constante), مج_التواصل_التفاعل
c. Prédicteurs : (Constante), مج_التواصل_التفاعل, مج_المناخ التدريبي

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	41,224	4,545		9,070	,000
	مج_التواصل_التفاعل	1,435	,276	,665	5,194	,000
2	(Constante)	29,976	5,207		5,756	,000
	مج_التواصل_التفاعل	1,014	,273	,470	3,719	,001
	مج_المناخ التدريبي	1,669	,498	,424	3,354	,002

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

Variables exclues[a]

Modèle		Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
1	مج_الفعالية الذاتية	,115[b]	,757	,454	,131	,724
	مج_الحافز_للتدريب	,179[b]	1,103	,278	,188	,616
	مج_سهولة الاستخدام	,184[b]	1,025	,313	,176	,509
	مج_المناخ التدريبي	,424[b]	3,354	,002	,504	,788
	مج_المتطلبات_التقنية	,042[b]	,268	,790	,047	,700
2	مج_الفعالية الذاتية	-,026[c]	-,184	,855	-,033	,654
	مج_الحافز_للتدريب	,127[c]	,877	,387	,153	,608
	مج_سهولة الاستخدام	-,009[c]	-,051	,960	-,009	,442
	مج_المتطلبات_التقنية	-,007[c]	-,050	,960	-,009	,692

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي
b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), مج_التواصل_التفاعل
c. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), مج_التواصل_التفاعل, مج_المناخ التدريبي

ANOVA

الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	30,083	4	7,521	,465	,761
Intragroupes	501,556	31	16,179		
Total	531,639	35			

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الأداء الوظيفي	ذكر	22	64,59	4,563	,973
	أنثى	14	64,86	2,685	,718

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	1,283	,265	-,197	34
	Hypothèse de variances inégales			-,220	33,871

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,845	-,266	1,351
	Hypothèse de variances inégales	,827	-,266	1,209

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	-3,012	2,480
	Hypothèse de variances inégales	-2,723	2,191

ANOVA

الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	59,083	2	29,542	2,063	,143
Intragroupes	472,556	33	14,320		
Total	531,639	35			

الفهـــرس

الفهرس

الإهداء III
شكر وتقدير V
الملخص VI
قائمة المحتويات VII
قائمة الجداول VIII
قائمة الأشكال IX
قائمة الملاحق X
توطئة ..... أ

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني

تمهيد 2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني 3
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء 3
الفرع الأول: ماهية الاداء 3
الفرع الثاني: تقييم أداء العاملين 8
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتدريب الالكتروني 12
الفرع الأول: ماهية وخصائص التدريب الالكتروني 12
الفرع الثاني: أنواع وعناصر التدريب الالكتروني وأدواته وعوامل نجاحه 16
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للأداء الوظيفي والتدريب الالكتروني 23
المطلب الأول: الدراسات السابقة 23
الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية 23
الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية 27
المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية 30
خلاصة 32

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية: أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي

تمهيد 34
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية 35
المطلب الأول: دراسة واقع التدريب الالكتروني في المؤسسات محل الدراسة 35
الفرع الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة 35
الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة 38

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة 38
الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة..... 38
الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات..... 38
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها. 41
المطلب الاول: خصائص نتائج الدراسة التطبيقية 41
الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة. 41
الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة..... 43
الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار الفرضية العامة 51
الخلاصة..... 52
خاتمة..... 54
المراجع..... 56
الملاحق..... 60