



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان :

دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء المورد البشري في
شركة سونلغاز - ورقلة -

من اعداد الطالبتان :

قادري رويدنا فاطمة الزهراء

عبيد مروة

نوقشت واجزيت علنا بتاريخ: 27 ماي 2025

امام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ محسن عواطف.....(أستاذ محاضر "أ" _ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ / بالاطرش حورية.....(أستاذ محاضر "أ" _ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ دويس محمد الطيب.....(أستاذ محاضر "أ" _ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025

Graduation

الاهداء:
class of 2025

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات

الى من كان لهم الفضل بعد الله في وجودي وتربيتي وتعليمي

الى من سهروا الليالي من أجلي، وتحملوا العناء في سبيل ان اكون من انا اليوم

الى من مهما كتبت من كلمات، ومهما عبرت عن مشاعري لن اوفيها حقهما

الى ابي العزيز... الى امي الغالية.... اهدي هذا العمل المتواضع، عربون محبة وامتنان ودعاء دائم ان يحفظكما الله ويرزقني بركما ورضاكما

والى اخوتي واخواتي، ارجو لهم مستقبلا مليئا بالخير والنجاح

الى اصدقائي الاوفياء الذين شاركوني رحلة الجهد والاجتهاد والدين كانوا دوما خير رفقة، أخص بالذكر كل من وقف معي وساندني

بالكلمة والدعاء، فأنتم كنز لا يقدر بثمن

الى كل من كان سببا في هذا الانجاز بعد الله

الى من رافقتني في كل خطوة، تحملت معي التعب والخذلان، ووقفت صامدة رغم كل شيع... .

الى نفسي التي لم تخدلني يوما، والتي علمتني ان القوة ليست في الوصول بل في الاصرار على الاستمرار

اليك يا نفسي يا رفيقة الدرب، يا صانعة هذا الانجاز أهدي ثمرة هذا الجهد عرفانا لكل لحظة صبر ولكل خطوة اجتهاد، ولكل أمل لم

يترك خلف الطريق

أهدي هذا العمل المتواضع، راجية ان ينال رضاكم وان اكون عند حسن ظنكم بي، وأن يجعل هذا الجهد خطوة اولى لمسيرة عظيمة مليئة

بالعطاء والنجاح

بكل فخر وامتنان

قادري رودينا فاطمة الزهراء

الاهداء :

الى العزيز الذي حملت اسمه فخرا والى من كلله الله بالهبة والوقار الى من حصد الاشواك عن دربي وزرع لي الراحة بدلا منها الى من كان قدوتي ومصدر فخري

الى أبي الغالي

الى من علمتني الاخلاق قبل أن اتعلمها الى الجسر الصاعدة به الى لجنة الى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي العقبات الى من ظلت دعواتها تحمل اسمي ليلا ونهارا

الى أمي العزيزة

الى ضلغي الثابت الذي لايميل، الى امي الثانية الى من رافقتني منذ طفولتي، وشاركتني تفاصيل دربي الى من كانت لي نورا وامانا ودعاء لا ينقطع

اختي كريمة

الى من وهبني الله نعمة وجودهم الى مصدر قوتي وارضي الصلبة وجدار قلبي المتين اختي واخوتي :بسمة،علي،زهير، الأخضر

والى ما ان ضاقت بي الدنيا وسعت بخطاهم وان سقطت كانوا اول من رفعوني بكلماتهم الى من رافقني بالقلب قبل الدرب

الى صديقاتي : رانيا، فاطمة الزهراء، اسراء

اهدي اليكم جميعا ثمرة جهدي، واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين

عبيد مروة



الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين

يسرني ان أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى كل من كان له الفضل في انجاز هذا البحث، وعلى راسهم استاذتنا الفاضلة حورية بالاطرش، لما قدمته لنا من توجيه ونصائح قيمة طول فترة البحث.

كما أتوجه بالشكر الى كافة أساتذة قسم علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وعلى راسهم الأستاذ رشيد مناصرية لما بذلوه من جهد في سبيل نقل المعرفة والعلم .

ولا يفوتنا ان نتوجه بالشكر الجزيل الى السيد خليفة مراد الذي مد لنا يد العون وسهل علينا كل الصعاب التي واجهتنا داخل المؤسسة جزاه الله عنا خيرا .



الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تقييم وتحليل وتفسير الدور الذي يلعبه التدريب الالكتروني في تحسين أداء المورد البشري في شركة سونلغاز ورقلة وقد تحدد التدريب الالكتروني بأبعاده الثلاثة (الهياكل الأساسية ، الكفاءات التدريبية ، الأساليب التدريبية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي كما وتم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ تعدادها (53) موظف، وتم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS v 30) لتحليل بيانات الاستبيان. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

- شركة سونلغاز تتبنى التدريب الالكتروني بالاعتماد على الهياكل الأساسية والكفاءات التدريبية .
 - المورد البشري يتمتع بأداء مميز في شركة سونلغاز ورقلة .
 - التدريب الالكتروني يساهم في تحسين أداء الموارد البشرية بنسبة 50 % .
- الكلمات المفتاحية : تدريب الالكتروني ، أداء المورد البشري ، هياكل الأساسية، كفاءات تدريبية ، أساليب تدريبية، سونلغاز

The abstract:

This study aimed to evaluate, analyze and interpret the role that electronic training plays in improving the performance of the human resource in Sonelgaz Ouargla. Electronic training was defined in its three dimensions (basic structures, training competencies, training methods), and to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was relied upon as well. The questionnaire, interview, and observation were used as tools to collect data from the sample members, which numbered (53) employees. The statistical package (SPSS v 30) was used to analyze the questionnaire data. The study reached a set of results, the most prominent of which were:

- Sonelgaz adopts electronic training based on infrastructure and training competencies.
- The human resource enjoys outstanding performance at Sonelgaz Ouargla.
- Electronic training contributes to human resources performance by 50%.

Keywords: electronic training, human resource performance, infrastructure, training competencies, training methods, sonelgaz

قائمة المحتويات :

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الاهداء
III	الشكر والعرفان
IV	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال
أ - ث	مقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية لتدريب الالكتروني واداء الموارد البشري	
02	المبحث الاول: الادبيات النظرية لتدريب الالكتروني واداء الموارد البشرية
02	المطلب الاول:الإطار المفاهيمي لتدريب الالكتروني
16	المطلب الثاني:الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية
21	المطلب الثالث: العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء الموارد البشرية
22	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لتدريب الالكتروني وأداء الموارد البشرية
22	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة
26	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
27	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

28	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز - ورقلة-
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
31	المطلب الأول: المجتمع والعينة
35	المطلب الثاني: الأساليب والأدوات
38	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
38	المطلب الأول: عرض النتائج
61	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
63	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
67	المراجع
70	الملاحق
81	الفهرس

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الفروقات بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني	7

34	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	1-2
36	توزيع درجات الموافقة لمقياس ليكارت	2-2
37	نتائج الفاكرونباخ	3-2
40	توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي	4-2
41	توزيع الموظفين حسب قسم النشاط	5-2
42	توزيع الموظفين حسب عدد مرات التدريب	6-2
43	توزيع الموظفين حسب مجال الاستفادة من الدورات	7-2
44	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد الهياكل الأساسية	8-2
47	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد الكفاءات	9-2
49	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد الاساليب الأساسية	10-2
51	الوسائل المستخدمة في التدريب الالكتروني في شركة سونلغاز ورقلة	11-2
52	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول التدريب الالكتروني	12-2
53	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول أداء المورد البشري	13-2
55	علاقة ابعاد التدريب الالكتروني بأداء المورد البشري	14-2
56	معامل التفسير للتدريب الالكتروني واداء المورد البشري	15-2
57	معامل تأثير التدريب الالكتروني على أداء المورد البشري	16-2
58	تأثير ابعاد التدريب الالكتروني على اداء المورد البشري	17-2
59	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق أداء المورد البشري حسب الاقدمية	18-2

60	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق أداء المورد البشري حسب المسمى الوظيفي	19-2
----	---	------

قائمة الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ث	نموذج الدراسة	1-1
33	الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز ورقلة	1-2
38	توزيع الموظفين حسب الجنس	2-2
39	توزيع الموظفين حسب السن	3-2
40	توزيع الموظفين حسب الاقدمية	4-2

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	الاستبيان	01
76	الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
77	مخرجات الاستبيان	03
81	الهيكل التنظيمي	04
82	الهيكل الأساسية للتدريب الالكتروني في شركة سونالغاز	05

مقدمة

يشهد العالم ثورة تكنولوجية هائلة في ظل ثورة الصناعة الرابعة وتقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهواتف النقلة والتي أثرت بشكل كبير جدا على منظمات الاعمال العالمية والمحلية حيث شهدت منافسة بمعايير تكنولوجية علمية، والذي دفع الدول والحكومات الى ضرورة مواكبة التحول الرقمي العالمي والاتجاه نحو الرقمنة وعصرنة منظمات الاعمال العمومية والخاصة باعتبار ان التكنولوجيا تمثل قاعدة أساسية ومحركا فعالا لعملياتها الداخلية حتى تكون قادرة على المنافسة العالمية ولتحقيق التنمية الاقتصادية واستمرارية منظمات الاعمال وتحقيق اداء مؤسسي واداء موارد بشرية متميز، حيث يعد أداء المورد البشري معيارا حاسما لنجاح وتطور منظمات الاعمال ويعكس مدى كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف المسطرة، والابداع والابتكار .

يعتبر المورد البشري الركيزة الأساسية لتحقيق تنافسية واستمرارية الاداء المتميز لمنظمات الاعمال، لذا تهتم الادارة الاستراتيجية وادارة الموارد البشرية بالعمل جاهدة على تطوير اداء الموارد البشرية وتنميتها وذلك من خلال تبني العديد من الاساليب الادارية الحديثة في تسييره وادارته والتي من أبرزها في العصر الحالي التدريب الالكتروني، والذي يركز بالاساس على بناء قاعدة هياكل اساسية تكنولوجية حديثة وتوفر الكفاءات البشرية ذات الخبرة والمهارة بتصميم وبناء محتوى الكتروني متميز ومعاصر وتوفر اساليب تكنولوجية متطورة قادرة على محاكات ونقل الواقع افتراضيا او في شكل العاب الكترونية تعزز وتنمي اداء المورد البشري، حيث اصبح التدريب الالكتروني مطلب وضرورة ملحة لا غنى عنها.

تعتبر شركة سونلغاز شركة ذات طابع استراتيجي في الاقتصاد الجزائري ،لذا تسعى الادارة الاستراتيجية لشركة سونلغاز الى بناء نظام تسييري معاصر يضمن اداء متميز لشركة سونلغاز وللموارد البشرية، وذلك من خلال تبني اساليب تكنولوجية حديثة في تسيير الموارد البشرية خاصة في اعتماد التدريب الالكتروني، وعليه ومن خلال ما سبق نطرح الاشكالية التالية:

الاشكالية : ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز ورقلة؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

- هل تتبنى وتنفيذ وتطبيق التدريب الالكتروني في شركة سونلغاز ورقلة ؟
- ماهي المرتكزات الأساسية للتدريب الالكتروني في شركة سونلغاز؟
- ما مستوى أداء المورد البشري في شركة سونلغاز ؟
- ماهي ابعاد التدريب الالكتروني الأكثر مساهمة في تعزيز أداء المورد البشري ؟
- هل يختلف مستوى أداء الموارد البشرية لشركة سونلغاز باختلاف بيئاتهمالشخصية ؟

مقدمة

فرضيات الدراسة: في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بدور التدريب الإلكتروني في تحسين المورد البشري في

شركة سونلغاز ورقلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها :

الفرضية الأولى: تتبى وتنفذ وتطبق شركة سونلغاز التدريب الإلكتروني

الفرضية الثانية: يركز التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز على الهياكل الأساسية والكفاءات .

الفرضية الثالثة: يتمتع الموارد البشرية بأداء مميز في شركة سونلغاز .

الفرضية الرابعة: تساهم الهياكل الأساسية والكفاءات في تعزيز أداء المورد البشري في شركة سونلغاز .

الفرضية الخامسة: ياثّر التدريب الإلكتروني في تعزيز أداء المورد البشري .

الفرضية السادسة: يختلف أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز باختلاف مستوياتهم الوظيفي وخبرتهم .

المبررات وأسباب اختيار الموضوع :

✓ لزيادة أهمية موضوع التدريب الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية خاصة مع التطور التكنولوجي الحديث

وانتشار تقنيات تكنولوجية عند جميع افراد المجتمع .

✓ التحضير لدراسات مستقبلية نتمنى ان نجربها في المستقبل .

✓ الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع .

✓ حداثة هذا الموضوع والرغبة في التعمق فيه أكثر .

✓ الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي .

اهداف الدراسة واهميتها:

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي :

✓ الوقوف على الأهمية البالغة للتدريب الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية وفي الشركة محل الدراسة شركة

سونلغاز .

✓ محاولة تقييم درجة تنفيذ وتطبيق التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز .

✓ تقييم ابعاد التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز .

✓ تقييم وتحليل أداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز .

✓ تحليل وتفسير مساهمة التدريب الإلكتروني وابعاده في تعزيز اداء المورد البشري في شركة سونلغاز .

✓ دراسة وتحليل تأثير التدريب الإلكتروني وابعاده في تعزيز اداء المورد البشري في شركة سونلغاز .

أهمية الدراسة :

مقدمة

- تنبع أهمية الدراسة من الأهمية التي يحظى بها التدريب الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية وخاصة بعد تفشي فيروس كورونا.

- يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة، ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم للباحثين والمهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع .

- يساعد التدريب الإلكتروني عمال شركة سونلغاز في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية

- يساهم في تشجيع الباحثين للشروع في اجراء المزيد من الدراسات الميدانية المماثلة، لقياس فاعلية استخدام التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموارد البشرية .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية: وقعت الدراسة في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز سونلغاز ناحية التوزيع وحدة ورقلة

الحدود الزمانية: تبنت مؤسسة شركة سونلغاز التدريب الإلكتروني منذ جائحة كورونا إلى يومنا هذا 6 ماي 2025

الحدود النظرية : اقتصرت الحدود النظرية لدراسة على العلاقة بين التدريب الإلكتروني وفق لآراء كل من دارين احمد فاروق وخلود بوكمال وقمرل اسلام .

منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء المورد البشري ، يعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة الموضوع وحل الإشكالية

، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميًا وكيفيًا، كما اعتمدنا على منهج جزئي

من المنهج الوصفي وهو دراسة الحالة وذلك في دراسة شركة سونلغاز ورقلة_، وكذلك على منهج تحليل علاقات

الروابط في دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع

البيانات أما المعالجة الإحصائية للبيانات فكانت باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 30.

صعوبات الدراسة :

تمثلت اهم الصعوبات فيما يلي :

- امتناع بعض افراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت.

- صعوبة تحديد ابعاد التدريب الإلكتروني، نظرا للاختلاف الكبير في اراء الباحثين في تحديد ابعاد هذا المتغير .

هيكل الدراسة :

مقدمة

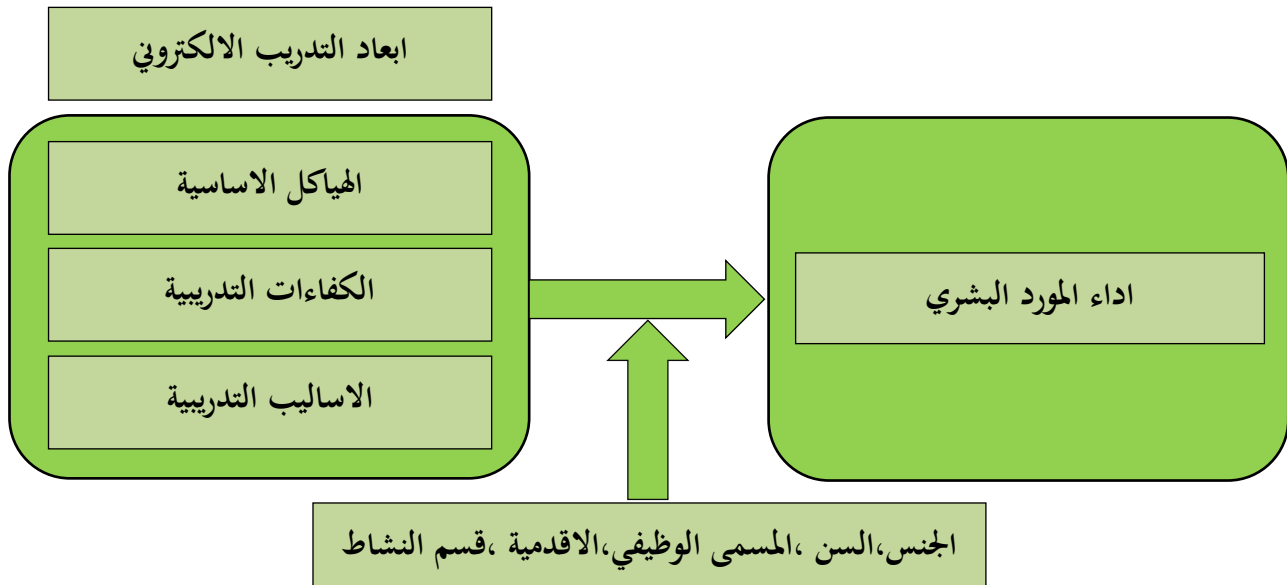
للإجابة على إشكالية محال للدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين، يحتويان على:
تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للتدريب الإلكتروني وأداء المورد البشري حيث قمنا بتقسيمه إلى
مبحثين تناول المبحث الأول أهم مفاهيم التدريب الإلكتروني وأهميته وأسالبيه وابعاده، كما تم فيه أيضا تناول أداء المورد
البشري من خلال مجموعة من التعاريف، أهميته ومؤثراته ومراحل تقييمه، وأيضا العلاقة التي تجمع بين التدريب
الإلكتروني وأداء المورد البشري.

أما المبحث الثاني خصصناه لطرح الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدريب الإلكتروني وأداء المورد البشرية
وذلك بمقارنتها مع الدراسة الحالية وكذلك توضيح مجال الاستفادة منها وما يميزها عن الدراسات السابقة الأخرى
أما في يخص الفصل الثاني قمنا بالعرض التطبيقي للمؤسسة محل الدراسة، من خلال تقديمها ومعرفة دور التدريب
الإلكتروني في تحسين أداء الموارد البشرية فيها وذلك بالاعتماد على النتائج الإحصائية .

نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف على مدى تأثير
المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدريب
الالكتروني واداء الموارد البشري

تمهيد :

يعتبر التدريب الالكتروني من الأساليب المتطورة، التي تعتمد على المؤسسات في توظيف التقنيات المعلوماتية الحديثة ، وذلك نظرا لما يوفره من مرونة في التدريب وتوفير في التكاليف ، مع تجاوز القيود التقليدية المرتبطة بالمكان والزمان . حيث أصبح احد الركائز الأساسية التي اعتمدها المؤسسات لتطوير أداء موردها البشري .

وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين اساسين :

المبحث الأول : الادبيات النظرية لتدريب الالكتروني وأداء المورد البشري

المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية لتدريب الالكتروني وأداء المورد البشري

المبحث الأول : الادبيات النظرية للتدريب الالكتروني واداء الموارد البشرية

يعد التدريب الالكتروني من بين المستجدات الحديثة التي فرضتها التحولات التكنولوجية المتسارعة ، والتي أدت الى إعادة النظر في الأساليب التقليدية لتنمية الموارد البشرية داخل المؤسسات . فقد اصبح هذا النوع من التدريب خيارا استراتيجيا تتبناه المؤسسات لمواكبة التغيرات في بيئة العمل وتحسين كفاءة العاملين . ومن جهة أخرى ، يمثل أداء المورد البشري مؤشرا حاسما على فعالية السياسة التدريبية حيث يعبر عن مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف الموكلة اليه بكفاءة وفعالية . وعليه ، يسعى هذا المبحث الى تناول الأطر النظرية لكل من التدريب الالكتروني وأداء المورد البشري ، وذلك من خلال عرض المفاهيم الأساسية لكل متغير .

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لتدريب الالكتروني

سيتم في هذا المطلب تسليط الضوء على الجانب النظري لموضوع التدريب الالكتروني ، المفهوم ، المبادئ ، الأهمية والانواع والمتطلبات والابعاد وبعض الأساسيات الأخرى .

أولاً- مفهوم التدريب الالكتروني :

يعتبر التدريب نشاط منظم يهدف الى تغيير الاتجاهات وانماط السلوك وتحسين المهارات والأداء وتحسين القدرة على حل المشكلات والارتفاع بالمهارات الإدارية ومن ثم ارتفاع الكفاءة الإنتاجية .

ومع الثورة التكنولوجية واعتماد المنظمات الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والمنتجات الرقمية ثم دمجها في جميع العمليات الإدارية والتنظيمية بما فيها إدارة الموارد البشرية وعلى راسها التدريبية ليصبح التدريب الالكتروني هذا الأخير الذي تعددت تعريفاته وعليه نسرد أبرزها فيما يلي :

هو طريقة للتدريب باستخدام اليات الاتصال الحديثة من أجهزة الحاسوب والانترنت ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات واليات بحث ومكتبات الكترونية أي استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتدرب بأقصر وقت و اقل جهد وأكبر فائدة ¹

¹الزريقي حنان سليمان ،التدريب الالكتروني، الطبعة الأولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان 2011م-1432 ،ص17

يعرف التدريب الالكتروني بانه نظام تدريب نشط غير تقليدي يعتمد استخدام مواقع شبكة الانترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والاستفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال الى موقع التدريب ودون وجود المدرب والمتدربين في نفس الحيز المكاني مع تحقيق التفاعل الثلاثي الابعاد (المحتوى التدريبي الرقمي - المتدربين - المدرب والمتدربين) وإدارة العملية بأسرع وقت واقل تكلفة .

تعرفه كذلك أنظمة سيسكو على انه :تلك المظلة التي توفر التعليم بما يتضمن من معلومات وتدريب وإدارة الكترونية عن بعد ليكون قابلا للدخول اليه من قبل هؤلاء الذين يحتاجونه عندما يحتاجونه .¹

هو عملية تدريب عن بعد من خلال استخدام الانترنت او الشبكة الداخلية (الانترانت)،التي توفر للمتدربين المعارف والمهارات اللازمة بشأن مختلف الأشخاص المختارين مواضيع .لذلك يشير مصطلح التدريب الالكتروني الى استخدام تقنيات الوسائط المتعددة والانترنت ووسائل الاتصال الحديثة لتوفير برامج تدريب تفاعلية تناسب احتياجات الفئة المستهدفة من المتدربين في مختلف الميادين والتغلب على ظروف الزمان والمكان .

التدريب الالكتروني هو عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمواقف وتتميز هذه العملية بمجموعة من الخصائص مثل الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة والتفاعل والمرونة والاتصال وتنوع مصادر المعرفة، وتنوع وسائل تسليم المحتوى وتوفير الوقت والجهد والتكلفة²

يعد التدريب الالكتروني أحد أساليب التدريب الحديثة التي تعتمد على تقديم المحتوى التدريبي عبر وسائل الاتصال التكنولوجية مثل الحواسيب وشبكة الانترنت، بهدف تجاوز الحواجز الجغرافية بين المدرب والمتدرب .ويتميز هذا النوع من التدريب بإمكانية التواصل بين الأطراف رغم اختلاف الزمان والمكان مما يمكن الافراد من تلقي التدريب في أي وقت ومن أي مكان متجاوزين بذلك القيود التقليدية المرتبطة بالتدريب الحضوري .³

من خلال ما سبق ذكره، نستنتج ان التدريب الالكتروني هو شكلا من اشكال التدريب المعتمدة على التكنولوجيا، ويهدف الى تنمية المعارف والمهارات لدى الافراد من خلال توظيف الوسائط الرقمية ووسائل

¹ اكن لطفي ،قرون نورهان ،التدريب الالكتروني ودوره في تنمية الكفاءات البشرية،مجلة الاعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان التدريب من اجل التشغيل والتنمية ،جامعة احمد بوقرة -بومرداس -الجزائر /جامعة محمد خيضر -بسكرة -الجزائر ،ديسمبر 2018،ص 434/435

²Dareen ahmed farouk ،"The Impact of E-Training System on Employees' Job Performance"،RESEARCH ASSOCIATION for INTERDISCIPLINARY INTERDISCIPLINARY STUDIES، (October 2022) ،p 32

³احمد حسين عبد المعطي ، احمد زارع احمد زارع ،التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية 'دراسة تقويمية' ،المجلة الدولية للأبحاث التربوية /جامعة الامارات العربية المتحدة العدد 31 ،2012م ص 293

الاتصال الحديثة، بما يسمح بتجاوز الحواجز الزمانية والمكانية بين المدرب والمتدرب، ويتيح بيئة تعلم مرنة وتفاعلية تواكب متطلبات العصر الرقمي .

ثانيا- أهمية التدريب الالكتروني : تظهر أهمية التدريب الالكتروني فيما يلي¹:

ادى التطور المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى التوسع في استخدام المجالات التدريبية مما ادى الى زيادة كفاءة اشكال التدريب الالكتروني و بروز انماط جديدة أكثر فعالية .ويمكن من حيث المبدأ التفرقة بين التدريب الإلكتروني كبديل للتدريب التقليدي ، وبين التدريب الإلكتروني كمكمل للتدريب التقليدي في سياق (التدريب متعدد القنوات) الذي تقوم فيه اشكال من التدريب الالكتروني على نحو مرتبط ومكمل لمؤسسات التدريبية النظامية . وقد أصبح التدريب الالكتروني وتعدد القنوات التدريبية عنصريين جوهريين ومتناميين في منظومة التدريب المتكاملة في المجتمعات الحديثة ومن المعروف ان نسق التدريب في البلدان النامية يعاني من أوجه قصور ومشكلات توعلى ذلك يمكن للتدريب الالكتروني خاصة في سياق التدريب متعدد القنوات ان يساهم في حل هذه المشكلات وتقع على رأس قائمة قصور هذه مشكلات الاستبعاد من التدريب التقليدي اما بسبب النوع او البعد المكاني او الفقر .

ولا يقل عن ذلك أهمية انخفاض نوعية التدريب ، وضعف العلاقة بين التدريب ومقتضيات التنمية والتقدم . غير مشكلات نسق التدريب وسمات السياق العام للتدريب في البلدان النامية يمكن ان تنتج انماط من التدريب الالكتروني مشوهة وقليلة الكفاءة إذا لم يخطط لها بروية وتوفر لها الامكانيات الكافية ، كذلك يمكن ان يؤدي تعدد القنوات التدريبية دون تحسب دقيق الى تفاقم مشكلات تنظيم الانساق التدريبية وادارتها بكفاءة .

ومنه نستخلص ان أهمية التدريب الالكتروني تكمن في تجاوز القيود الجغرافية و المرونة في اختيار الزمان والمكان وتوفير التكاليف مع التشجيع على التحول الرقمي وتبني مهارات رقمية.

ثالثا- مبادئ التدريب الالكتروني :

يرتكز التدريب الالكتروني على سبعة مبادئ الأساسية وهي² :

¹الزنيقي حنان سليمان،مرجع سبق ذكره،ص ص 20،21

²سبع نجيب، اثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة ،جامعة قاصدي مباح ورقة 8ص2021/2020

1. مبدأ **الفعالية**: يتيح التدريب الالكتروني انتقال المعارف والمهارات المكتسبة من بيئة العمل الفعلية دون هدر او فقدان، كما انه من عوامل تعزيز فعاليته انه ينفذ مباشرة في مكان العمل، مما يسهم في تطبيق المحتوى التدريبي بشكل عملي وفوري .
 2. مبدأ **الشمولية**: يتصف التدريب الالكتروني بتنوع وشمولية وترباط خبرات التعلم من اجل تطوير الافراد وتوسيع مداركاتهم ووعيهم لكل ما هو حديث وجديد في عالم سريع التطور .
 3. مبدأ **الاتاحة**: يسمح التدريب الالكتروني بإتاحة فرص الالتحاق بالبرامج التدريبية لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية من غير ان تقف المعوقات الاقتصادية او الزمانية او المكانية حائلا دون ذلك .
 4. مبدأ **الاعتمادية والتدريب الفردي** : يسعى التدريب الالكتروني الى تمكين المتدربين من اختيار البرامج التدريبية التي تتوافق مع أهدافهم المهنية والشخصية، كما يركز على التدريب الفردي باعتباره وسيلة لتحقيق النمو الذاتي المتكامل وذلك من خلال تقديم برامج وتخصصات تراعي رغبات واحتياجات كل متدرب على حده .
 5. مبدأ **الاستمرارية**: التدريب الالكتروني متاح على مدار الساعة .
 6. مبدأ **المرونة**: تتميز البرامج والدورات التدريبية الالكترونية بالمرونة لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف العلوم والمعارف وكما تتميز بكفاءة مدربيها وجودة تجهيزاتها وخدماتها؛
 7. مبدأ **المتابعة وضبط الجودة**: ويقصد بها مراقبة جودة ونوعية البرامج والمحتويات التدريبية ويتم ذلك عن طريق الاشراف المباشر للخبراء والمختصين في الهيئات التدريبية على برامج التدريب الالكتروني .
- وعليه نستنتج ان عملية التدريب الالكتروني تقوم على عدة مبادئ أساسية جعلتها تهدف الى تطوير المعارف والمهارات لدى الافراد، وأبرزها الفعالية، الشمولية، الاتاحة، الاعتمادية، الاستمرارية، المرونة وأخيرا المتابعة وضبط الجودة، حيث تساهم هذه المبادئ في تحقيق نتائج فعالة ومستدامة تدعم الأداء الفردي والمؤسسي .
- رابعا- خصائص التدريب الالكتروني:

يتيح التدريب الالكتروني تكافؤا في الفرص التعليمية بين المتدربين ويرفع من مستويات الالتحاق بمستوى التدريب، وبذلك فهو يفتح افقا جديدة يتمكن الموظف من خلالها من اشباع رغباته وفق قدراته وامكانياته ، مما يدفع بالفرد الى التفكير بالالتحاق به مقارنة مع الفرص الأخرى المتاحة ، كما ان التدريب الالكتروني على عكس التدريب التقليدي الذي يركز على المدخلات ، فانه يركز على العمليات والمنتجات ، فالمتدرب منتج للمعرفة وليس مستهلكا

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدريب الالكتروني واداء الموارد البشري

لها فقط وهذا ما يتطلب الكثير من المهارات التي ينبغي اتقانها اثناء التدريب ، ومعنى اخر فان للمتدرب خيارات اكثر عما كان عليه الحال في السابق ، ومن خصائص هذا التدريب ما يلي¹:

-المشاركة الإيجابية للمتدربين ؛

-تفعيل كافة اشكال تقديم المساعدة اثناء التدريب ؛

- قدرة المتدرب على التحكم في عملية التدريب ؛

- التفاعل النشط والمستمر بين المتدرب والمدرّب ؛

- تلقي التدريب حسب وقت وموقع المتدرب ؛

- يساعد على إعطاء تغذية راجعة قوية للمتدرب حول تقدمه التعليمي ؛

- يمكن المتدرب من تقويم ذاته ومهاراته ومراقبة أدائه ؛

وعليه نستنتج ان التدريب الالكتروني يتميز بعدة خصائص تجعله أداة استراتيجية فعالة لتنمية الموارد البشرية، بحيث يوفر بيئة تعليمية مرنة وتفاعلية تساعد على تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم .

¹اكن لطفي ، قرون نورهان ، مرجع سابق ،ص 436

خامسا- الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني:

يختلف التدريب التقليدي عن التدريب الالكتروني من عدة أوجه ومجالات نذكر اهمها فيما يلي:

الجدول رقم 1.1: الفروقات بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني

أوجه الاختلاف	التدريب التقليدي	التدريب الالكتروني
المدرّب	المتحكّم في العملية التدريبيّة والناقل للمعلومات	يكتفي المدرّب بتوجيه المتدرّب
المتدرّب	متلقّي فقط (تدريب سلبيّ)	مشارك ومتحكّم في العملية التدريبيّة (تدريب إيجابيّ)
المكان والزمان	محددين مسبقاً في قاعة التدريب	يتلقّى المتدرّب المعلومة بالمكان والوقت المناسبين له
التفاعل	قليل بين المتدرّبين	تفاعل بين المتدرّبين وبين المتدرّبين والمدرّب
الوسائل	وسائل قليلة والاكتفاء بالشرح اللفظي	استخدام المتاح من وسائل وانماط التدريب المختلفة

المصدر: عادل دعاس، مساهمة التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سونلغاز-، أطروحة دكتوراة غير منشورة جامعة محمد خيضر بسكرة 2018، ص 64

وعليه يمكن القول ان التدريب الالكتروني يتميز بتدفق المعلومات في الاتجاهين على عكس التدريب التقليدي مما يعزز التفاعل والتواصل بين المدرّب والمتدرّب. كما يلاحظ وجود اختلافات جوهرية تجعل من التدريب الالكتروني خياراً أكثر فعالية سواء من حيث التفاعل والمشاركة النشطة للمتدرّبين في العملية التدريبيّة، او من حيث مرونته. فقد استطاع هذا النوع من التدريب التخلص من قيدين اساسيين كانا يعيقان الكثيرين من الالتحاق بالدورات التدريبيّة، وهوما عامل الزمن والمكان.

سادسا- أنواع التدريب الالكتروني :

يأخذ التدريب الالكتروني عدة أنواع منها¹:

- التدريب الالكتروني المتزامن : يشير هذا النوع من التدريب الالكتروني الى التفاعل الذي يحدث في الوقت الفعلي بين المتدربين والمدرّب بحيث يتواصل المتدربون مع بعضهم البعض ومع المدرّبين الآخرين من خلال الوسائط النصية او الصوتية او القائمة على الفيديو .
 - التدريب الالكتروني غير المتزامن : يعتمد هذا النوع بدرجة أكبر على اليوتيوب منه على الشبكات التواصل الاجتماعي حيث يعرض المدرّب حصته التدريبية على المواقع الالكترونية ويترك المجال الزمني للمتدربين للاطلاع عليها ويتيح هذا النوع من التدريب الفرصة لأولئك الذين ليس لديهم الوقت المناسب اثناء العرض المباشر او المتزامن للحصة التدريبية وبالتالي الاطلاع عليها في وقت اخر .
 - التدريب المتمازج او المدمج : وهو نوع من التدريب الحديث يمزج فيه المدرّب بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني ويعتبر مزجا في أدوار المدرّب التقليدي في القاعات التدريبية التقليدية والمدرّب الالكتروني في القاعات الافتراضية أي انه تدريب يجمع بين التقليدي والالكتروني.
- وعليه نستنتج ان التدريب الالكتروني يتيح مجموعة واسعة ومتنوعة من الخيارات (من حيث الزمن والأدوات والتقنيات) للمنظمات وللموارد البشرية، مما يسهم في تعزيز فعالية العملية التدريبية وتحقيق الأهداف المرجوة .

سابعا- متطلبات التدريب الالكتروني:

تستلزم عملية تطبيق التدريب الالكتروني وجود بعض العناصر والمتطلبات الأساسية لضمان نجاحها وتحقيق أهدافها . ومن اهم هذه المتطلبات ما يلي:

1-متطلبات مادية:

وتشمل توفير البنية الأساسية اللازمة لإيصال التدريب الالكتروني مثل خطوط اتصال الانترنت ، أجهزة الحاسوب وملحقاتها التفاعلية ،برامج تصفح الانترنت ، توفير محتوى البرامج التدريبية تتناسب مع طبيعة التدريب ونوعه التزامني او غير التزامني ، وخصائص المتدربين ، بالإضافة الى توفير التمويل المادي اللازم للإنفاق على هذا

¹نجوى نصرّة ،صورة بوطرفة ،مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية :دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تبسة،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات العدد 1،جامعة العربي التبسي تبسة ،مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة (الجزائر)2023 ص271

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدريب الالكتروني واداء الموارد البشري

النوع من التدريب كإنتاج برمجيات واشتراك في خدمات الشبكات وتجهيز المعامل، وتحديد أسلوب استقبال البرنامج التدريبي للمتدربين سواء في قاعات تدريب مجهزة للتدريب الالكتروني، او التدريب خارج القاعات من خلال اتاحة التدريب سواء في العمل او المنزل او غير ذلك¹.

واهم المتطلبات المادية تتمثل في التقنيات الوسائطية الحديثة التي تعد باعتبارها أعمدة التدريب الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي² :

- ❖ شبكة الانترنت
- ❖ مؤتمرات الحاسوب
- ❖ مؤتمرات الفيديو
- ❖ الشبكة الداخلية
- ❖ القرص المدمج
- ❖ المكتبة الالكترونية
- ❖ المنتديات العالمية

2-متطلبات بشرية : وتتمثل في³

❖ مشرف الإدارة العليا : ويتمثل دورهم فيما يلي

- اتخاذ القرار الخاص بتوفير الموارد المالية المناسبة وتوفير الأدوات والتقنيات الالكترونية المناسبة
- التأثير في ثقافة المنظمة بحيث ينظر للتدريب الالكتروني على انه سبيل مقبول للتقدم للأمام

❖ اخصائيو تنمية الموارد البشرية :

يلعب اخصائيو تنمية الموارد البشرية دورا أساسيا في التدريب الالكتروني، ويكون لزاما عليهم اعداد حزمة التعلم والعمل مع اخرين في تصميمه وتقديمه وتقييمه، ويتعين عليهم أيضا ان يكونوا انصارا للتدريب الالكتروني.

¹ سلامة صالح العباي، مرجع سابق ص 407

² عادل دعاس، مرجع سابق ص 83-84

³ نجوى نصير، صورية بوظرفة، مرجع سابق، ص 271

❖ مقدمي التدريب الالكتروني :

- اعداد حزم التدريب الالكتروني .
- تمكين العاملين الداخليين من فهم النواحي المعقدة في التدريب الالكتروني وتشجيعهم على الرغبة في استخدامه في ذات الوقت.

❖ المدرء التنفيذيون:

- اختيار المتدربين وتمكينهم من الاستفادة المثلى من التدريب الذي حصلوا عليه .
- الاشتراك في اعداد محتوى الحزمة وتقديم النصح والمشورة للمتدربين وتقييم الحزمة ونتائج التدريب .

❖ فنيي تكنولوجيا المعلومات :

- توفير التكنولوجيا للمتدربين سواء في مكان عملهم، في منطقة مخصصة للتدريب او عبر الانترنت في المنزل او الحاسب الالي المحمول .
- تشجيع العاملين الداخليين الاخرين على استخدام التكنولوجيا، وتوعيتهم بأوجه القصور الموجودة فعلا في الأجهزة والمكونات المادية المتاحة.

❖ المدرب الالكتروني :

وهو المدرب الذي يتفاعل مع التدريب الكترونيا، ويتولى أعباء الاشراف والتوجيه التدريبي للمتدربين لضمان حسن سير التدريب، وقد يكون هذا المدرب داخل منظمة تدريبية او في منزله، وغالبا لا يرتبط هذا المدرب بوقت محدد للعمل وانما يرتبط بعدد المقررات التي يشرف عليها ويكون مسؤولا عنها وعدد المتدربين المسجلين لديه.

❖ المتدرب الالكتروني :

هو الذي يستخدم الوسائط الالكترونية ونظم التدريب الالكتروني وحضور الدروس والتفاعل مع المدرب والمتدربين في مجال بيئة التدريب الالكتروني، ويوجد أربعة أنماط من المتدربين كمايلي :

- المتدرب المرئي/اللفظي
- المتدرب المرئي /غير اللفظي
- المتدرب السمعي /اللفظي
- المتدرب اللمسي /الحركي

3-متطلبات تنظيمية :

يتطلب أسلوب التدريب الالكتروني متطلبات تنظيمية، تتمثل في الاعلام والترويج لأهمية التدريب الالكتروني، والتعريف ببرامج التدريب الموجودة وانشطتها واستخدامها، وتركيز البرامج حول مهارات متخصصة ومحددة، إضافة الى توفير أسلوب التقويم المناسب للمتدربين والتوافق مع المهارات المتدرب عليها، والتأكد من تطبيق معايير الجودة

النوعية الشاملة على برامج التدريب الالكتروني، وهي تشمل الجودة النوعية في احتياجات المتدربين، تنظيم المحتوى، أسلوب التقييم.¹

وعليه نستنتج ان التدريب الالكتروني يحتاج الى تظافر جهود أطراف متعددة ومتنوعة في المنظمات لضمان السير الحسن وتحقيق الأهداف.

ثامنا- ابعاد التدريب الالكتروني: تعدد الدراسات في تصنيف ابعاد التدريب الالكتروني والمحددات الأساسية له ونذكر منها :

☞ دراسة سبع نجيب كانت الابعاد المعتمدة في دراسته كالآتي² :

- الكفاءات التدريبية للمدربين : حيث يعتبر المدرب احد اهم عناصر واطراف العملية التدريبية فهو يقوم بمهمة نقل المعرفة او تعليم مهارة او تغيير المواقف والسلوك لفرد او اكثر من خلال برامج تتسم بوجود تخطيط مسبق لها بهدف تحقيق غرض معين .
- الخبرات التقنية للمتدربين : حيث يعتبر المتدرب محور العملية التدريبية ، وتقع على عاتقه تحمل جزءا كبيرا من مسؤولية تدريبه .
- البيئة التدريبية الالكترونية : وهي التي يتم من خلالها إدارة عملية التدريب وتنظيمها ، بحيث تقدم لمواد التدريبية المختلفة للمتدربين وتوفر المعلومات والأدوات التي يمكن استخدامها بسهولة .

¹ سلمة صالح العباني، مرجع سابق ص 407

² سبع نجيب ، مرجع سابق

- المحتوى (المادة التدريبية) : وهو مجموعة من الخبرات التدريبية الالكترونية يتم تصميمها من قبل خبراء مختصين بطريقة منهجية منسقة ، وتستخدم كوسيط بين للتدريب من قبل المتدربين يوفر لهم الحد الأدنى من التوجيه والإرشاد من قبل المدرب المشرف على البرنامج التدريبي .
- البنية التحتية: وتتضمن البنية التحتية التكنولوجية ، توفير العدد الكافي من الحواسيب ، توظيف أساليب سهلة للاستخدام ، توفير اتصال بشبكة انترنت ذات سرعة عالية .

🌀 دراسة كل من _خلود بو كمال، محمد ال اغبري، محمد عطية وكانت الابعاد كالاتي¹ :

- البنية التحتية: أي الهياكل التكنولوجية التي تسهل العملية التدريبية الالكترونية مثل أجهزة الحواسيب والشبكات الانترنت الخ ...
 - الكفاءات التدريبية: وهي تشمل المدربين والمتدربين والمحتوى او المادة التدريبية .
 - الأساليب التدريبية: وهي الوسائل التي يعتمد عليها اثناء الدورات التدريبية الالكترونية مثل الألعاب الالكترونية ، تطبيقات المحاكات ، التطبيقات الافتراضية الخ ...
- وهذه الابعاد اعتمدت أيضا في دراسة دارين احمد فاروق² ودراسة قمر الإسلام³.
- من خلال مراجعتنا لجميع الابعاد في الدراسات المذكورة اعلاه وجدنا أن دراسة كل من سبع نجيب ونجوى نصيرة و ايناس محمد إبراهيم الشتي و فالح شجاع نهيان العتيبي وعدنان مراد المؤمن ، اعتمدت أبعاد متعددة جد مفصلة بينما دراسة كل من خلود بو كمال ، محمد ال اغبري ، محمد عطية و دراسة دارين احمد فاروق ودراسة قمر الإسلام التي اعتمدت على ابعاد مختصرة شاملة تضمن جميع الابعاد المفصلة في الدراسات الاخرى بشكل منسق وممنهج لذا في هذه الدراسة اعتمدنا على دراسة التدريب الالكتروني بالاعتماد على ثلاثة ابعاد أساسية تشمل وهي⁴:

✓ كفاءة التدريب الالكتروني: (المدرب والمحتوى)

¹Khlood 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)

²Dareen ahmed farouk .op.cit

³Qamrul Islam ,” I mpacl of E-Training and Development on job performance with reference to arab countries”.Empirical Economics Letters, 21، 11 (November 2022)

⁴ Dareen Ahmed Farouk ,op .cit

تعني مدى تحديث محتوى البرامج التدريبية، وجوده تصميمه وملائمته للاحتياجات التدريبية . علاوة على ذلك، تشمل مدى خبرة المدرب في مجال تخصصه ومهاراته في تقديم المحتوى وقدرته على تصميم أنشطة تدريبية ذات صلة بالإضافة الى ذلك، مهارات المدرب في إدارة البرامج والتفاعل مع المشاركين .

✓ أساليب التدريب الالكتروني :

يتميز التدريب الالكتروني بتنوع اساليبه وادواته التي يمكن استخدامها . ويعتمد اختيار الأنسب منها على الاحتياجات والاهداف المحددة للبرنامج التدريبي، وموارد المنظمة وقدراتها التكنولوجية . تشمل امثلة هذه الأساليب استخدام

- شبكات التشغيل القائمة على الحاسوب،
- المنصات التفاعلية بين الموظفين
- مواقع الانترنت العالمية
- الفيديوات والوسائط المتعددة
- التطبيقات الافتراضية
- تطبيقات المحاكات
- الواقع المعزز
- الألعاب الالكترونية

حيث تساعد هذه الأساليب الموظفين على الانخراط في عملية تعلم طويلة الأمد، لان التدريب ليس مجرد توفير معلومات، بل هو ممارسة وتطبيق وتغذية راجعة .

✓ هياكل التدريب الالكتروني :

يصبح نظام التدريب الالكتروني ذا مغزى للموظفين عندما يتوفر الدعم الفني لتقنية المعلومات وخدمات البنية التحتية للصيانة الأخرى في الشركة . علاوة على ذلك عندما يكون سهل الوصول اليه وفعالاً، ويتضمن جداول وانشطة مرنة تتناسب مع مهام العمل، ويوفر بيئة تعلم مسيرة ومحفزة.

تاسعا: مراحل بناء التدريب الالكتروني: تتمثل المراحل الرئيسية لبناء تدريب الكتروني فيما يلي¹:

✓ المرحلة الأولى : التخطيط للتدريب الالكتروني

تتطلب هذه المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على اشباعها وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب ووضوحها ووضع السياسات والاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين والمسؤول في المقام الأول عن هذه المرحلة هي الجهة المستفيدة من التدريب مع الاستعانة بمختصين في التدريب وأساتذة الجامعات وخبراء التقنية .

✓ المرحلة الثانية: تنفيذ التدريب الالكتروني

حيث يتم تنفيذ التدريب الالكتروني في بيئة افتراضية، تتيح نوعا من المرونة والحرية في اختيار مكان التدريب وزمانه، ويتطلب تجهيز مواقع التدريب بمتطلبات منظومة التدريب الالكتروني وتكنولوجياها، واختيار رئيس فريق التدريب لديه القدرة والكفاءة لإدارة مثل هذا النظام، اما باقي فريق التدريب الالكتروني فيتكون من بعض مديري إدارات التدريب مصممي البرامج التدريبية، مجموعة من الفنيين في المجالات تقنية المعلومات، والبرمجة، والشبكات، وامن المعلومات الذين تتكامل جهودهم مع الفنيين الأكاديميين .

✓ المرحلة الثالثة: تقويم التدريب الالكتروني

تستند عملية تقويم على عدد من الأسس والمعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها اجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية، وشمول عملية التقويم واستمراريتها، وترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها، وتكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها .

وعليه نستنتج ان مراحل التدريب الالكتروني متكاملة ومتشابكة ولكل مرحلة أثرها ودورها في نجاح العملية التدريبية، حيث تعتبر المرحلة الثانية (التنفيذ) الترجمة الفعلية للجهود التخطيط والتنظيم الإداري لضمان تنفيذها بكل فعالية وكفاءة والمرحلة الأخيرة هي قراءة مدى نجاح العملية التدريبية الالكترونية بجميع مراحلها ونتائجها .

¹ زير صبرينة، نحو التدريب الالكتروني للموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مجمع سونلغاز، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 48، جامعة بسكرة، 2017، ص 628

عاشرا: مزايا ومعوقات التدريب الالكتروني:

1: مزايا التدريب الالكتروني : مع الازدياد الواسع للمعلومات، والانتشار الكبير لشبكات الانترنت نشأ مفهوم

التدريب الالكتروني، لتطوير المهارات الرقمية للموظفين في المؤسسات الطامحة، مما يؤدي الى تحسين مستوى الموظفين التقنية وتطويره، فان التدريب المعتمد على الشبكات الانترنت تتميز بعدد من مزايا يمكن احصائها في النقاط التالية¹:

-عدم الالتزام بالزمان والمكان حيث بإمكان المتدرب تحديد الوقت والمكان المناسب له ؛

-بإمكان المتدرب اختصار وقت التدريب، لان باستطاعته التحكم في سير العملية التدريبية والتي تتيح له تخطي المحتوى المكرر، أو الغير ضروري ؛

-يتميز التدريب الالكتروني بمراعاة الفروق الفردية بين المتدربين، حيث انه يعطي المتدرب خصوصية في التعليم تمكنه من المحاولة والخطأ عدة مرات حتى يتقن التعلم ؛

-مساعدة المتدربين على تطوير، وزيادة كفاءتهم، وتحسين قدراتهم الذاتية على التعامل مع كل أنواع التقنيات الحديثة، لمواكبة التطور المستقبلي ؛

-يوفر التدريب الالكتروني أساليب ووسائط تعليمية مختلفة عن أساليب التدريب التقليدي حيث تراعي اختلاف الشخصيات في الطرق التعليم من سماعي الى بصري الى حسي؛

2: معوقات التدريب الالكتروني: يواجه التدريب الالكتروني مجموعة من المعوقات والتقييدات التي تمنع دون تحقيقه منها² :

- نقص الخبرات وعدم توفر الكوادر المؤهلة ؛
- قلة الدعم المادي للدورات التدريبية ؛
- ضعف البنية التحتية كأجهزة الحواسيب ؛
- ضعف دافعية المتدربين نحو استخدام التدريب الالكتروني ؛

¹قبسي ماجد بن محمد، دور التدريب الالكتروني عن بعد في دعم المهارات الرقمية لمنسوبي عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، الدراسات العليا التربوية -جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي لاصدار السادس - العدد 57 تموز 2023 ص 187

²بوحلالة صلية ، بويدية نرجس ، دور التدريب الالكتروني في رفع كفاءة اداء موظفي اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، مذكرة ماستر (غير منشورة) ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة 2022 ، ص 7

- التوجه السلي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ؛
- مقاومة الموظفين على هذا النمط الجديد من التدريب ؛
- قلة الوعي باستخدام التدريب الالكتروني ؛
- تردد اصحاب المشاريع الحاسمة لدعم مثل هذه المشاريع الالكترونية ؛
- عدم توفير الخصوصية والسرية ،قد يحدث اختراع للجلسات التدريبية ؛
- على المتدرب الرغبة الذاتية بتطوير نفسه بنفسه من خلال اشتراكه في البرامج والدورات التدريبية ؛
- قلة المهارات الازمة لاستخدام التدريب الالكتروني سواء عند المتدربين او المدربين ؛

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية

اولا: مفهوم اداء المورد البشري :

تعددت تعريفات ومفاهيم مصطلح اداء المورد البشري فكل كاتب وباحث عرفها حسب اتجاه وأفكار معينة، سنذكر منها ما يلي :

- اداء المورد البشري عرف على انه نظام يحتوي على ثلاثة عناصر رئيسية وهي المدخلات ك معرفة الموظفين ،المهارات، والانتاجية التي يحققها الموظفون كالنشاطات التي تحول المدخلات الى مخرجات ،جودة العمل وباقي السلوكيات، والمخرجات(النتائج¹)

-عرف الاداء الوظيفي على انه : "مدى قدرة الموظف على انجاز المهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة اليه بفاعلية وكفاءة، وفقا للمعايير التي تحددها المنظمة"²

- اداء العاملين يتمثل في السلوكيات التي يقوم بها الفرد لتحقيق اهداف المنظمة ،كما يشير الاداء الى قيام الافراد بالمنظمة بالمهام الموكلة اليهم على نحو يحقق اهداف المنظمة والوصول الى ما تصبو اليه .³

¹John Shields ،Michelle Brown and others ،"Managing employee performance and reward concepts ,practices

،seconded edition ،Cambridge university press ،United Kingdom ،(september 2016) ،P 3

²بن عزيمة نوال ، بو خلوة باديس ،أثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس ورقلة- ،مجلة الباحث ،ورقة ،مجلد 24 ،العدد 1 ،ديسمبر 2024 ، ص 287

³خفقاني عنتر ،أثر التشارك المعرفي على اداء العاملين بلادارات المكلفة بالميزانية -دراسة ميدانية لعينة من موظفي الرقابات المالية لجهة ورقلة- ،اطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقة ، 2022 ، ص 73

- الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد، وبما يحقق أهداف المنظمة، وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث الجودة والتنوع، بواسطة التدريب المستمر للعاملين¹

- عرّف اداء المورد البشري بأنه مقدار ما يقدمه الموظف للشركة من حيث الكمية والجودة والمدة الزمنية وحضور العمل والسلوك التعاوني²

ومنه يمكن ان نستخلص ان اداء المورد البشري يتمثل في السلوكيات التي يقوم بها الفرد ومدى تحقيقه واتمامه للمهام الموكلة له حسب معايير المنظمة اي مدى كفاءة وفعالية الموظف في تحقيق اهداف المنظمة بصفة مستمرة.

ثانيا: اهمية اداء الموارد البشرية : يكتسي أداء العاملين أهمية كبيرة في حياة أي مؤسسة، وتمثل الأهمية في³:

أ- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات ونحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه يرتبط بالمورد البشري الذي يدير العمل ويحو المواد الخام إلى موارد مصنعة، وإلى قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل المورد البشري، وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري، يجعلنا نصل إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية وأفضل قدرة واطل تكلفة وأكثر ربحاً أي أن أهمية أداء العاملين تكمن في دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه

ب- للأداء أهمية كبيرة داخل أية مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم، باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها. فالمؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حيث يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المؤسسة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام

¹ بن يخلف ليلي، الرضا الوظيفي و دوره في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، مذكرة Master أكاديمي، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021، ص 12

² Khalaf A. K. Mofteh, Mohamed T. A. Abdelmawgoud, Muhammad Abd El Monem Ebraheem Abd El Salam, « **Measuring the Level of Employees Performance in Cairo's Hotel Chains: An Analytic Study**, Journal of the Faculty of Tourism and Hotels», University of Sadat City, Vol. 7 Issue (1/1), (June 2023), p 99

³ الهاني عاشور، اداء العاملين داخل المؤسسة و العوامل المتحكمة فيه، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، عدد 44، جوان 2016، ص 586، 587

العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقد ارت ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس القدرات ودوافع الرؤساء القادة أيضا، كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في م ارحلها المختلفة ، إذ أن قدرة المؤسسة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها .

ج- كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المؤسسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة .

د- استثمار قدرة الفرد على العمل، بما يحقق أهداف المؤسسة ، وهذا من خلال تحسين الأداء من حيث الجودة والنوعية، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله .

ثالثا: عناصر اداء المورد البشري:

يتكون الاداء من مجموعة عناصر هي¹:

__ المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المهارات الفنية ، والمعارف العامة ، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة المرتبطة بها ؛

__ نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه عن عمله الذي يقوم به ، وما يمتلكه من رغبة وبراعة وقدرة على التنظيم ، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء ؛

__ كمية العمل المنجز : اي مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في الظروف العادية للعمل ، ومقدار سرعة هذا الانجاز ؛

__ المثابرة والثوق : وتشمل الجدية والتفاني وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ، ومدى حاجته للارشاد والتوجيه ؛

وعليه نستنتج ان أداء المورد البشري يتكون من اربعة عناصر والتي تتمثل في: المعرفة بمتطلبات الوظيفة (معرفة ما يجب انجازه وكيف ينجز)، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والثوق.

¹ نفس المرجع السابق ، ص 585

رابعا: مؤشرات اداء الموارد البشرية : يمكن ذكر ثلاثة مؤشرات رئيسية لاداء الموارد البشرية وهي¹ :

❖ الجهد المبذول: المعبر عنه بدرجة حماس الفرد لأداء عمله. وقد تعتمد كمية الجهد على تقييم المكافأة (الجزء: ماديا أو معنويا)، إذ يقاس الجهد بالنتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) بالمقارنة مع الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته ؛

❖ القدرات والخصائص الفردية: أي قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها أثناء مراحل عمله وكذا الخبرات السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أي أن العامل الذي يشعر بقدراته على العمل وخبراته تدفعه للقيام بأي نشاط وأيما كان نوعه من أجل بذل جهد أكبر يدفعه إلى الأداء المستمر، وهذه القدرات تتغير عبر فترات زمنية ؛

❖ إدراك العامل لدوره الوظيفي: أي مدى إطلاع العامل بعمله بمعنى أن تتجسد في مخيلته مجموعة من التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله إلى جانب الكيفية التي ينبغي أن يمارسها دوره في المؤسسة .

وعليه نستنتج ان مؤشرات أداء الموارد البشرية تتمثل في الجهد المبذول (الجزء، الحوافز)، القدرات والخصائص الفردية (الخبرات، المهارات)، إدراك العامل لدوره الوظيفي (تصور مسبق عن طبيعة ومتطلبات العمل).

خامسا: العوامل المؤثرة على اداء الموارد البشرية: ان اهم العوامل التي تؤثر على اداء العاملين هي² :

❖ العوامل الفنية :وتشمل التقدم التكنولوجي ، المواد الخام ، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل ، ان الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والافراد ، فنوعية الالات وكميتها ، والطرق والأساليب العلمية المستعملة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الانتاجية والاداء بشكل عام

❖ العوامل الانسانية :وتتمثل في القدرة على الاداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعلم والخبرة بلاضافة الى التدريب والمهارات والقدرات الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية ورغبات الافراد .

¹ مناصرة رشيد ، بن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية و اهميته في تحسين اداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس و حدة ورقة ، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 8 ، 2015، ص 220

³ خفاني عنتره . مرجع سابق ، ص 75، 76

وعليه فان أداء المورد البشري يتأثر بعاملين وهما: العوامل الفنية والتي تتعلق بالموارد المادية والجوانب الفنية، والعوامل الانسانية التي تتعلق بقدرة ومهارات العامل على الأداء الفعلي.

سادسا: مراحل تقييم اداء الموارد البشرية :

هناك عدة مراحل في عملية تقييم اداء الموارد البشرية بحيث يجب اتباعها بطريقة منظمة ومتسلسلة لكي تتم عملية تقييم اداء الموارد البشرية بطريقة صحيحة وهي¹ :

- تحديد العمل المطلوب : ويتم ذلك بتحديد الاعمال تنفيذها، وتحديد اجراءات وسياسات العمل لتحديد كيفية اداء العمل ودراسة العمل وظروف العمل، ويقصد بدراسة العمل هو تحليل الاعمال المطلوب قياس الكفاءة في أدائها، والتعرف على جوانب العمل المختلفة من حيث الواجبات التي ينطوي عليها العمل والمسؤوليات التي يلتزم بها شاغل العمل
- تحديد معايير تقييم الاداء : تعتبر معايير تقييم الاداء امر ضروري لنجاح عملية تقييم الاداء، لانه يشكل ارضية واحدة ينطلق منها اصحاب العلاقة في التقييم وعلى رأسهم العاملين وروؤسائهم، معايير الاداء المتنوعة بعضها يتعلق بسلوك العاملين وبعضها يتعلق بالشخصية وبعضها يتعلق بالنتائج والانجازات التي يحققها .
- تحديد مصادر جمع البيانات الخاصة بالتقييم : تساهم هذه الخطوة في تحديد الوسيلة المناسبة التي تساعد في جمع المعلومات لعملية التقييم، حيث ان هناك عدة عناصر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لقياس اداء العاملين، ولكل مصدر من هذه المصادر مزاياه وعيوبه .
- تحديد اساليب تقييم الاداء : ان تحديد طرق واساليب تقييم الاداء تعتبر من الجوانب الاساسية التي تتضمنها سياسة تقييم الاداء، وهناك اساليب تقارن اداء العاملين مع اخرين وطرق واساليب تقارنهم مع معايير وأدوات وطرق تقارن اداء العاملين مع الاهداف .
- تنفيذ التقييم : يتم تنفيذ عملية التقييم في المنظمات اما مرة او عدة مرات في السنة او على حساب اهداف التقييم ومدى فائدة تكرار عملية التقييم اضافة لتكلفة التقييم .
- التغذية الراجعة : التغذية الراجعة هي عبارة عن اتاحة الفرصة للموظف لمعرفة اذا كان ادائه لعمله صحيحا او خاطئا، وتبين لنا ايضا النواحي التي قصر العامل فيها والنواحي التي اجاد العامل فيها

¹ الهاني عاشور، مرجع سابق، ص ص 592، 593

○ اجراء التظلم : من الضروري عند وضع اي نظام لتقييم الاداء من فتح باب التظلم امام العاملين للتظلم من نتائج تقدير كفاءتهم امام جهات ادارية عليا منحصصة في اعادة النظر في هذه النتائج، من الانسب ان يعطى هذا الحق للموظفين الذين كانت نتائج تقديراتهم ضعيفة .

ومنه نستنتج ان عملية تقييم اداء الموارد البشرية تمر بسبعة مراحل متتابعة ومتناسقة وهي مرحلة تحديد العمل المطلوب، مرحلة تحديد معايير تقييم الاداء، مرحلة تحديد مصادر جمع البيانات الخاصة بالتقييم، مرحلة تحديد اساليب تقييم الاداء، مرحلة تنفيذ التقييم، مرحلة التغذية الراجعة ومرحلة اجراء التظلم .

المطلب الثالث: العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء المورد البشري :

يعتبر التدريب وسيلة حتمية لتسريع وتيرة التطور الاقتصادي والاجتماعي وهو مطلب ضروري لنجاح المنظمات، يمكن تلخيص أثر التدريب الالكتروني على اداء المورد البشري في هذه النقاط¹:

- يؤثر التدريب الالكتروني على الجوانب السلوكية للأفراد من خلال تغيير القناعات واتجاهات العاملين من خلال الاتصالات وفرق العمل،
- تتحقق من عملية التدريب الالكتروني عدة فوائد اقتصادية في تنمية الموارد البشرية منها زيادة الانتاجية، قلة دوران العمل، قلة الاشراف والاقتصاد في النفقات ،
- اكتساب معارف جديدة ومتنوعة ومستمرة، والوصول للمعلومات في اي مكان وزمان بسرعة هائلة مع امكانية نقلها وتخزينها ،
- استخدام العامل المعارف التي اكتسبها باستعمال التكنولوجيا الاتصال او محاولة انشاء اسلوب جديد للعمل من خلال البحث والتفكير، فيعتبر التدريب الالكتروني وسيلة لكشف الطاقات النشطة والمبدعة ،
- يساهم التدريب الالكتروني في زيادة الثقة بالنفس والتطوير المستمر الذي يساهم في تحسين نظرة العاملين لانفسهم وبتالي رفع الروح المعنوية ،

ومنه التدريب الالكتروني ينمي المورد البشري من عدة جوانب معرفية ومهارتية ونفسية.

¹ بن حمدان خديجة، بلعور سليمان، التدريب الالكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الادارة، غرداية ، مجلد 4 ، عدد 1 ، 2020 ، ص ص 152 ، 153

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني وأداء المورد البشري

في هذا المبحث سنتناول عرض ابرز الدراسات السابقة التي تناولت دراسة وتحليل العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء المورد البشري ، ثم محاولة اظهار أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية مع توضيح معالم تميز هذه الدراسة الحالية

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع

1- دراسة¹: "نجوى نصيرة وصوربة بوطرفة"، مقال بعنوان: مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد

البشرية

هدفت الدراسة الى تحليل مساهمة دور التدريب الالكتروني في تطوير مهارات اليد العاملة، تمت الدراسة في مؤسسة سونلغاز مديرية تبسة خلال 2022 ، تم الدراسة على مجتمع عمال سونلغاز وعينة دراسة حددت ب 31 عامل ، وتم جمع البيانات من خلال استبيان، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS نسخة 22.

أهم النتائج:

- تتبنى مؤسسة سونلغاز التدريب الالكتروني بجميع ابعاده
- يتمتع عمال مؤسسة سونلغاز بمستوى عالي من الأداء
- يساهم التدريب الالكتروني في الرفع من أداء العاملين بنسبة 57%

2- دراسة²: "سبع نجيب" ، أطروحة دكتوراه بعنوان: اثر التدريب التشاركي في تحقيق الأداء المتميز

للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

¹ نجوى نصيرة ،صوربة بوطرفة،مرجع سابق
²سبع نجيب ،مرجع سابق

هدفت الدراسة الى التعرف عن أثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري في مجمع سونلغاز خلال 2021 ،تمت الدراسة على مجتمع عمال سونلغاز عينة دراسة حددت ب302متدرب من مجتمع العاملين ،وتم تحليل البيانات من خلال إستبيان ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS نسخة 22

أهم النتائج:

- يتبنى مجمع سونلغاز التدريب الإلكتروني التشاركي بجميع أبعاده.
- وجود مستوى مرتفع للأداء المتميز لدى المورد البشري بمجمع سونلغاز.
- هناك علاقة ارتباط قوية طردية بين التدريب الالكتروني الاشتراكي والأداء المتميز للمورد البشري بنسبة 0,697%

3- دراسة¹: "إيناس محمد إبراهيم الشبتي" ،مقال بعنوان :أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي في الشركة القابضة لكهرباء مصر وخاصة البرامج التدريبية التي تمت في جائزة كوفيد 19 .تمت الدراسة في الشركة القابضة لكهرباء مصر خلال سنة 2021 ، تمت الدراسة على مجتمع المتدربين الموظفين الذين تلقوا تدريباً إلكترونياً في المركز أثناء جائزة كوفيد 19 والرؤساء المباشرين للموظفين المتدربين عينة عشوائية وعينة عمدية مقدره ب 12 عامل ، تم جمع البيانات من خلال إستبيان، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss

أهم النتائج :

- تتبنى الشركة القابضة للكهرباء مصر التدريب الإلكتروني بجميع أبعاده وذلك بسبة تتراوح بين %87 إلى 100% .
- يتمتع عمال الشركة القابضة للكهرباء بمستوى عالي من الأداء.
- يساهم التدريب الإلكتروني في رفع أداء الكادر الوظيفي بدرجة عالية .

4- دراسة²: "فالح شجاع نهيان العتيبي" ، مقال بعنوان: دور التدريب الالكتروني في تحسين الأداء المؤسسي للعاملين في جامعة الكويت

¹ إيناس محمد الشبتي، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، مجلة الجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي ، المجلد الحادي عشر _العدد الاول _مسلسل العدد (21) - يونيو 2023

² فالح شجاع فالح نهيان العتيبي، دور التدريب الإلكتروني في تحسين الاداء المؤسسي دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية المجلد الخامس عشر العدد الثالث سبتمبر 2023

هدفت الدراسة الى التعرف على دور التدريب الالكتروني في فعالية الأداء المؤسسي للعاملين بجامعة الكويت، تمت الدراسة في جامعة الكويت خلال 2021 ، تمت الدراسة على مجتمع أعضاء هيئة التدريس وعينة دراسة حددت ب 340 ، ثم جمع البيانات من خلال استبيان، وتم تحليل البيانات من خلال طريقة الأساليب والاختبارات الإحصائية مثل تحليل الاعتمادية الفاء، التحليل العاملي التوكيدي، تحليل الانحدار والارتباط المتعدد .

اهم النتائج :

- تطبق جامعة الكويت التدريب الالكتروني بنسبة 88%.
 - اهم مرتكزات التدريب الالكتروني هي التخطيط للبرنامج التدريبي، تصميم البرنامج التدريبي، تنفيذ البرنامج التدريبي، تقييم البرنامج التدريبي وهذا على التدريب .
 - يتمتع عمال جامعة الكويت بقدر عالي من الاداء المؤسسي .
 - توجد علاقة ارتباط موجبة بين التدريب الالكتروني والاداء المؤسسي .
 - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الدولة هي أكثر العوامل اهمية وإيجابية على تطبيق واستخدام التدريب الألكتروني، يليها دعم الحكومة للتوجه نحو مجتمع رقمي ثم السمات الشخصية للعاملين، يليه قابلية الجامعة للتغيير، يليه دعم الإدارة العليا وفي النهاية يأتي الإدارة الذاتية للعاملين.
 - دعم الحكومة للتوجه نحو مجتمع رقمي يعد من اقوى العوامل التي تساعد على تطبيق التدريب الالكتروني
- 5- دراسة¹: "عدنان مراد المؤمن"، مقال بعنوان: دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات

العاملين .

هدفت الدراسة الى التعرف على دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين، تمت الدراسة في معاهد التدريب التابعة لقطاع التدريب في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت سنة 2018 تم الدراسة على مجتمع عمال معاهد التدريب وعينة دراسة حددت ب 91 عامل، تم جمع البيانات من خلال استبيان وتم تحليل البيانات باستخدام معامل بيرسون وبرنامج SPSS نسخة 24

اهم النتائج :

¹عدنان مراد المؤمن، دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين، دراسة ميدانية على قطاع التدريب في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 23-العدد-2018

- متطلبات التدريب الالكتروني في توفر الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت التدريب الالكتروني .
- وجود معوقات للتدريب الالكتروني بدرجة متوسطة وهذا راجع لعدم وجود تشجيع على استخدام التدريب الالكتروني من قبل ادارة التدريب وعدم توافق البرامج المتوفرة مع تطبيقات التدريب الالكتروني .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية لكل من العمر، المؤهل العلمي، الخبرة والدورات التدريبية في محاور توفر الإمكانيات ومعوقات التطبيق
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تبعا للتوظيف في محاور توفر الإمكانيات ومتطلبات التطبيق، ومعوقات التطبيق

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية :

- فيما يلي دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع :
- دراسة¹: "خلود بو كمال، محمد ال اغبري، محمد عطية"، مقال بعنوان:

" E.training& Employees performance a practical study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain "

هدفت الدراسة لمعرفة أثر التدريب الالكتروني على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين -تمت الدراسة في وزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين خلال 2016 تمت الدراسة على عينة حددت ب 194 موظف تم جمع البيانات من خلال استبيان وتم تحليلها باستخدام برنامج spss نسخة 18

اهم النتائج:

- تتبنى وزارة التربية والتعليم التدريب الالكتروني بجميع ابعاده .
- يتمتع موظفي وزارة التربية والتعليم بمستوى أداء عالي .
- بُعد البنية التحتية يحقق اعلى مساهمة في اداء الموظفين وذلك بنسبة 58 %.
- يؤثر التدريب الالكتروني على أداء الموظفين بنسبة 39.7 %
- تطبيق التدريب الالكتروني يعزز اداء موظفي وزارة التربية والتعليم.

¹Khlood Bou Kamal ,Mohamed Al Aghbari ,Mohamed Atteia ,Op.cit

دراسة¹: "قمرل إسلام"، مقال بعنوان :

"The Impact of E-Training and development on job performance with reference to Arab countries"

هدفت الدراسة الى التعرف عن تأثير التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي حيث تمت الدراسة في وزارة التربية البحرينية خلال سنة 2022، تمت الدراسة على مجتمع موظفون وزارة التعليم عينة غير محددة تمت تجميع البيانات من خلال استبيان وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss نسخة 26

اهم النتائج:

- كل بعد من ابعاد التدريب الالكتروني يؤثر بشكل كبير على التدريب الالكتروني .
- التدريب الالكتروني له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للموظفين .
- يساهم التدريب الالكتروني في الرفع من الأداء الوظيفي .
- دراسة²: "دارين احمد فاروق" مقال بعنوان:

"The impact of E-training system on Employees job performance"

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير ابعاد التدريب الالكتروني على أداء الموظفين، تمت الدراسة على عمال شركات القطاع الخاص في مختلف المجالات بالسوق المصري خلال سنة 2022 تمت الدراسة على عينة حددت ب 103 موظف تم جمع البيانات باستخدام استبيان الكتروني وتم تحليلها باستخدام الاحصاء الوصفي والانحدار الخطي

اهم النتائج :

- تتبنى شركات القطاع الخاص في السوق المصري التدريب الالكتروني
- بعد الكفاءة التدريبية (المحتوى واهلية المدرب) هو الاكثر تأثيرا على أداء الموظفين وذلك بنسبة 36.6%
- بعد بيئة التدريب الالكتروني حصل على ثاني اعلى إرتباط بالأداء الوظيفي

¹Qamrul Islam.OP,cit

²Dareen ahmed farouk .OP,cit

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال إطلاعنا على الدراسات آنفة الذكر تم التوصل إلى:

- حسب الهدف: تشابهت الدراسة الحالية مع مختلف الدراسات السابقة في الأهداف وأسباب البحث فجميعها تصب في تحليل العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء المورد البشري.
- حسب أداة الدراسة: تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في أداة جمع البيانات وتمثلت في دراسة الحالة، المقابلة والاستبيان والملاحظة الشخصية.

— طرق تحليل البيانات: اعتمدت الدراسة الحالية والدراسات السابقة على برنامج SPSS

— منهج الدراسة: تشابهت الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في المنهج الوصفي التحليلي .

- حسب بيئة الدراسة: أجريت الدراسة الحالية في نفس بيئة الدراستان السابقتان "نجوى نصيرة، صورية بوطرفة" و "سبع نجيب" حيث كانت في الجزائر، وفي حين دراستي "فالح شجاع نعتان العتيبي" و "عدنان مراد المؤمن" كانت في الكويت، ودراستي "خلود بوكمال، محمد ال اغبري" و "قمر الإسلام" كانت في البحرين، دراسة "ايناس محمد إبراهيم الشبتي" أجريت في مصر.

- حسب مجال الدراسة: تشاركت دراستنا مع الدراسات السابقة ل "نجوى نصيرة، صورية بوطرفة" و "سبع نجيب" و "ايناس محمد إبراهيم الشبتي" في مجال الكهرباء والغاز اما باقي الدراسات السابقة كانت في قطاع التربية والتعليم.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تقاطعت دراستنا الحالية مع عدد من البحوث التي تناولت دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء المورد البشري حيث أثبتت هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تقنيات التدريب الالكتروني الحديثة و تطوير كفاءة الموظفين، غير ان دراستنا ركزت على أداء المورد البشري في شركة سونلغاز ورقلة وهي بيئة عمل لم تحظى بالدراسة الكافية من هذا المنظور كما ان دراستنا تختلف من حيث المنهجية حيث اعتمدنا على نموذج امراء بالإضافة الى استخدام البرنامج الاحصائي spss v 30 وعليه تهدف هذه الدراسة الى سد ثغرة بحثية وذلك بالجمع بين الجانبين النظري و التطبيقي وهذا ما يجعلها إضافة الى الرصيد المعرفي و العلمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة
يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في :

- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية.
- ساهمت في تحديد الابعاد محل الدراسة وذلك راجع لاختلاف الباحثين في الاجماع على ابعاد الدراسة .

- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان ،من خلال الجانب النظري واستبانات الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

بعدها تطرقنا في هذا الفصل للأدبيات النظرية والتطبيقية لكل من التدريب الالكتروني و أداء المورد البشري توصلنا إلى ان التدريب الالكتروني وسيلة حديثة فرضتها التطورات التكنولوجية الحديثة لما يوفره من مزايا كالمرونة و الفعالية وتقليص التكاليف والوقت بارتكازه على عدة متطلبات أهمها المادية والبشرية و التي تضمن نجاحه وتحقيق الأهداف الموضوعية، بالإضافة الى ثلاثة ابعاد رئيسية تتمحور في الهياكل الأساسية والكفاءات والأساليب وكما تم توضيح العلاقة بين التدريب الالكتروني وانعكاسه على تحسين و تطوير أداء المورد البشري، الى جانب استعراض ابرز الدراسات السابقة التي مست هذا الموضوع .

بناءا عليه وضح هذا الفصل الأسس المعرفية لتدريب الالكتروني وأداء المورد البشري،ومنه سننتقل للجانب التطبيقي والذي يتناول دراسة واقع التدريب الالكتروني في تحسين أداء المورد البشري في شركة سونلغاز –ورقلة-

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور

التدريب الالكتروني في تحسين أداء

الموارد البشرية في شركة سونلغاز

-ورقلة-

تمهيد:

بعد تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري والتطبيقي لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التدريب الالكتروني وأداء المورد البشري ، سيتم في هذا الفصل الإجابة على تساؤلات البحث من خلال تحليل محاور الاستبيان المعتمد عليه في الدراسة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم دراستها وتحليلها وتفسيرها مستعينين في ذلك ببرنامج SPSS نسخة 30 ، وتفسير النتائج في إطار اختبار فرضيات الدراسة والخروج بجملة من الاقتراحات والتوصيات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشات.

المبحث الأول : الطريقة والادوات

يتناول هذا المبحث وصفا للإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة ، كالتعريف بمنهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات ووصف لمجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من صدقها وثباتها وبيان إجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات .

المطلب الأول : المجتمع والعينة

أولا :مجتمع الدراسة : دراسة شركة سونلغاز ورقلة

سنعرض لمحة عن شركة سونلغاز باعتبارها من شركات الاقتصادية الرائدة ، سنتناول أولا تقديم للمؤسسة ، ثم نتطرق إلى أهدافها وهيكلها التنظيمي وأيضا رسالة ورؤية المؤسسة المستقبلية.

1 /تقديم المؤسسة:

يعتبر مجمع سونلغاز المتعامل التاريخي في مجال التزويد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر تم انشاء الشركة 1969 وهي تعمل منذ نص قرن بتزويد الجزائريين بالطاقة . وقد لعب المجمع دورا رئيسيا في مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، يتكون مجمع سونلغاز اليوم من 11 شركة فرعية يتم تسييرها مباشرة من قبل الشركة القابضة وكذا 10 شركات بالمساهمة بصفة مباشرة وغير مباشرة .

شركة سونلغاز ناحية ورقلة : أدى المخطط التنظيمي لتوزيع نشاط الكهرباء و الغاز الذي اقرته السلطات العمومية سنة 2017 الى انشاء الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز SDC، بعد عملية ضم شركات توزيع الوسط و الشرق و الغرب مع استيعاب شركة توزيع الجزائر ، و عرفت سنة 2020 تغيرا في تسمية الشركة التي أصبحت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز sadeg وهذا بعد ضم شركة توزيع الجزائر لتصبح الشركة مشكلة من أربعة نواحي للتوزيع و 53 مديرية ابتداء من 2 جانفي 2022 قامت الشركة بإنشاء ناحيتين جديدتين للتوزيع على مستوى ولايتي ورقلة و بشار و استحداث مديريات التوزيع في الولايات العشرة الجديدة و تغيرت بذلك الشارة المرئية التي أصبحت سونلغاز -التوزيع- .

2/ مهام سونلغاز التوزيع :

- الإنجاز: تطوير شبكة الكهرباء والغاز، يسمح بربط زبائن جدد.

- الاستغلال: ضمان جودة واستمرارية الخدمة .

-التسويق : تسويق الكهرباء والغاز للزبائن (الصناعيين، الاداريين والزبائن العاديين).

-الصيانة : صيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز.

-التطوير : ضمان امن وفعالية شبكات التوزيع من خلال التكيف مع التطورات التكنولوجية لاسيما المتعلقة بالطاقات المتجددة .

3/ اهداف المؤسسة محل الدراسة :

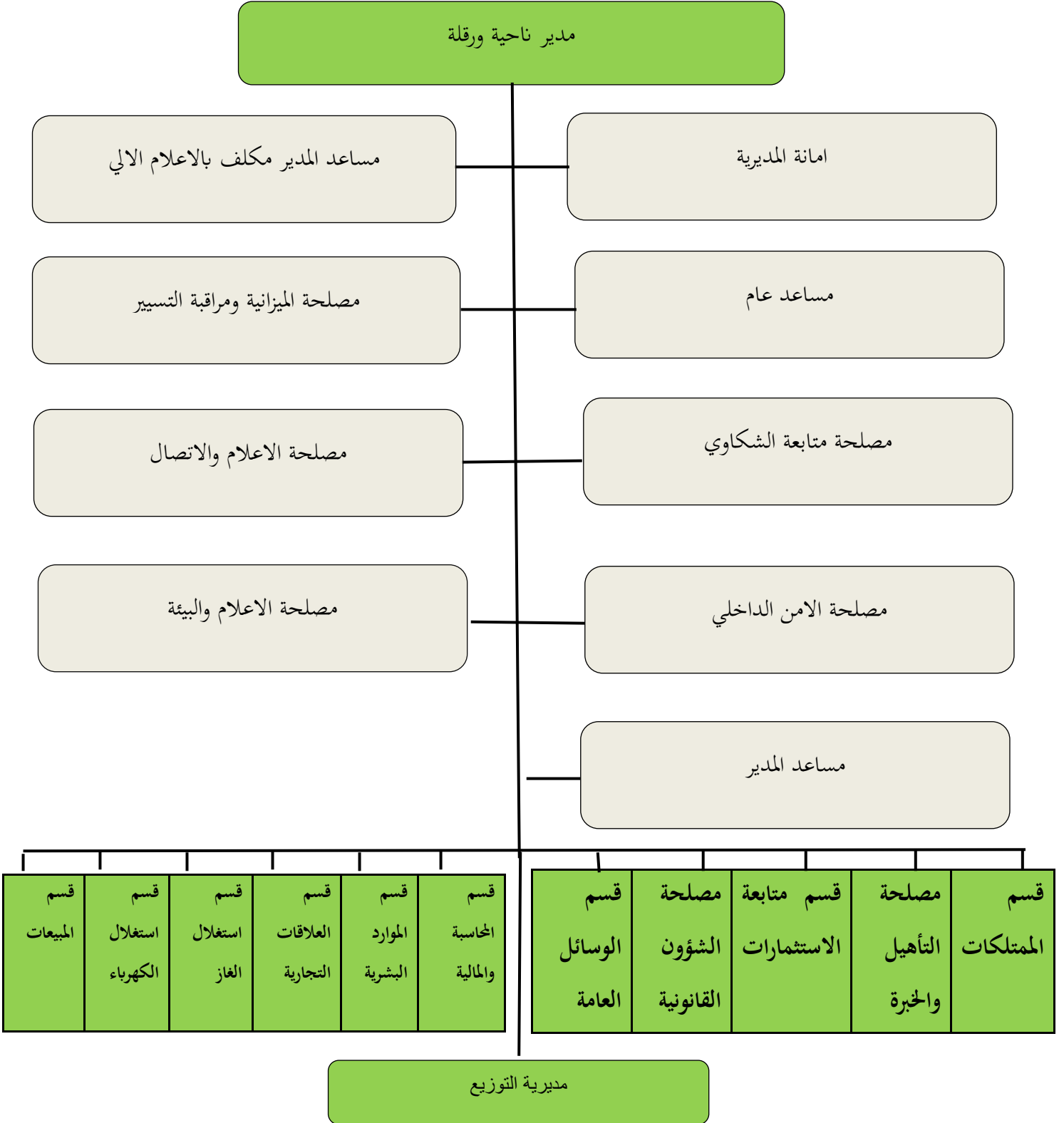
-توصيل الكهرباء والغاز الى كافة نواحي الوطن .
-تشجيع استغلال الطاقات المتجددة بهدف تنوع مصادر الطاقة .
-رفع ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بنقل وتوزيع الكهرباء والغاز للمناطق الظل .
وعليه نلاحظ أن أهداف المؤسسة أهداف استراتيجية وقابلة للقياس وجميعها تصب على الاهتمام بالعميل وتلبية احتياجاته.

4/ رؤية شركة سونلغاز ورقلة : ان تكون سونلغاز ورقلة رائدة في على المستوى المحلي في تقديم خدمات الطاقة بكفاءة وابتكار .

5/ رسالة شركة سونلغاز ورقلة : ضمان توفير خدمة عمومية موثوقة وامنة في مجال انتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي

6/ الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز ورقلة :

الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز ورقلة



المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على الملحق رقم (04)

هيكل وظيفي تنظيمي يتميز بتقسيم واضح للوحدات التنظيمية مثل المحاسبة والمالية والعلاقات التجارية والشؤون القانونية، حيث يوجد قيادة مركزية تتولى مسؤولية التوجيه والاشراف على الوحدات التابعة، وتعتمد فعالية هذا الهيكل على كفاءة القيادة والاتصال الداخلي .

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

إن اختيار العينة المناسبة للبحث من العناصر الأساسية والمهمة في بداية العمل الميداني، حيث تمت الدراسة في شركة سونلغاز ورقلة، والذي يعتبر جميع عماله مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 60 استبانة، وبعد القيام بفرز وتصنيف استمارات الاستبيانات الموزعة، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة:

الجدول رقم (2-1) : عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات غير مسترجعة	عدد الاستمارات الملغية	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل
60	60	0	7	53

المصدر: من اعداد الطالبتان

ثالثا : مصادر جمع البيانات ومنهج الدراسة:

1. مصادر الحصول على البيانات :

تمثلت أهم مصادر الحصول على البيانات فيما يلي :

- مصادر أولية : لمعالجة الجانب الميداني للدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، وصممت خصيصا لهذا الغرض ووزعت على عمال الشركة ، كذلك تم الاعتماد على المقابلة مع رؤساء بعض المصالح في المؤسسة وأيضا الملاحظة .
- مصادر ثانوية : حيث اتجهت دراستنا في معالجة الإطار النظري، إلى مصادر ثانوية والتي تتمثل في الكتب، المقالات، التظاهرات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الدراسة.

2. منهج الدراسة:

يتناول هذا المبحث وصفا للإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة ، كالتعريف بمنهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات ووصف لمجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من صدقها وثباتها وبيان إجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات للوصول إلى الهدف والإجابة على تساؤلات البحث اعتمادنا على المنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم كمفهوم التدريب الإلكتروني وأداء المورد البشري، وغيرها من المفاهيم، وذلك اعتمادا على جمع المعلومات المتوفرة في المراجع والدراسات السابقة كما استعملنا المنهج التحليلي لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحث ، وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية باستخدام الاستبيان ومن ثم تحليل وتفسير نتائجه.

المطلب الثاني: الأساليب والأدوات

أولا: أدوات الدراسة:

- **المقابلة:** وهيتلك التقنية التي يلجا إليها الباحث قصد جمع المعلومات والبيانات الكيفية ، من خلال محادثة موجهة بين الباحث والمبحوث بهدف الوصول الى حقيقة او موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من اجل تحقيق اهداف الدراسة¹، وبهذا وكون المقابلة من أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات وأكثرها استخداما، فقد اعتمادنا عليها لجمع البيانات الأولية التي تعرفنا من خلالها على طريقة سير العمل بالشركة محل الدراسة ، ومختلف المصالح الموجودة بها، وقد تم إجراء مجموعة من المقابلات المباشرة مع مديري كل من قسم الاستثمارات وقسم الصفقات وقسم الموارد البشرية و مع مجموعة من العمال، تضمنت المقابلة اسئلة مفتوحة واخرى مغلقة تتضمن اسئلة بإجابات محددة.
- **الملاحظة:** هي الانتباه الى ظاهرة او حادثة معينة او شيء ما يهدف تفسيرا والكشف عن أسبابها وقوانينها التي تحكمها²، وقد أفادتنا الملاحظة في الاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكننا الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، كطريقة عمل البرامج وقاعات التدريب المجهزة بالوسائل الحديثة (انظر الملحق رقم 05).
- **الاستبيان:** عرف انه أحد وسائل البحث العلمية المستعملة من طرف الباحث لجمع المعلومات من اشخاص في شكل استمارة تضم بعض الأسئلة، لاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة، ترسل او تسلم الى الأشخاص الذين التي اختارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم عن الأسئلة واعادتها

¹ حنان بشته ، بوعموشة نعيم، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة تنوير العدد الخامس _مارس 2018 ص 216
²قادري عبد الحافظ ، محاضرة أدوات ملاحظة التدريس، جامعة مصطفى بن بولعيد باتنة 2 ، باتنة، 2019 ، ص 1

للباحث¹، حيث خصص الاستبيان لتقييم تبني وتطبيق التدريب الالكتروني والتنفيذ الفعلي في المؤسسة وتقييم الابعاد والمرتكزات الاساسية له ومدى توافرها في المؤسسة، وكذلك تقييم أداء المورد البشري في مؤسسة سونلغاز.

وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة، من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال لنتمكن من إخراجها في شكله النهائي (الملحق رقم 01) وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، الاقدمية، المسمى الوظيفي، قسم النشاط).

الجزء الثاني: يتعلق المتغير المستقل التدريب الالكتروني (الاستفادة من التدريب، عدد مرات الاستفادة، مجال التدريب، الوسائل المستخدمة اثناء التدريب) ويحتوي على 36 عبارة

والذي قسم للأبعاد التالية :

1. الهياكل الأساسية للتدريب الالكتروني: يشمل الفقرات (1- 11)

2. الكفاءات: ويشمل الفقرات (12-27)

3. أساليب التدريب الالكتروني: ويشمل الفقرات التالية (28 - 36)

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع أداء المورد البشري ويحتوي على 20 عبارة .

المقياس المعتمد في الدراسة: وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على

مقياس ليكارت ذي 3 درجات وذلك نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، بحيث يطلب

من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

الجدول رقم (2-2) : توزيع درجات الموافقة لمقياس ليكارت

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
1	1	2	3
مجال المتوسط	من 1 الى 1.66	من 1.67 الى 2.33	من 2.34 الى 3

المصدر : وليد لفرا، تحليل بيانات الاستبيان استخدام برنامج spss ، الندوة العلمية للشباب 2010 ، ص 7

¹هوارى سعاد، محاضرات أساليب الاستبيان، جامعة الاخوة منوري قسنطينة 1، قسنطينة، 2020 ، ص 2

ثانيا: صدق أداة الدراسة: يقصد بها مدى تناسق فقرات الاستبيان مع متغيرات الدراسة التي تعمل على قياسها وأن مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت من أجله لذا وللتحقق من صدق محتوى أداة البحث تم مراجعتها مع المشرف، وعرضها على هيئة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين لإبداء رأيهم فيه من خلال عدد العبارات، شموليتها، تناسب محتواها من حيث الصياغة اللغوية، أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان ظاهريا، والأخذ بأرائهم بتعديل أو إعادة صياغة بعض العبارات.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة: لقد تم حساب معامل الثبات إحصائيا باستعمال معامل ألفا كرونباخ (Alpha_Cronbach). للتأكد من درجة ثبات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول الرقم (2-3) : نتائج الفا كرونباخ

المتغيرات	عدد العبارات	الفا كرونباخ
المتغير المستقل : التدريب الالكتروني	36	86,2%
المتغير التابع : أداء المورد البشري	20	69,7%

المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على معطيات spss v30

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمتغير التدريب الالكتروني بلغ (86,2%) وبالنسبة لأداء المورد البشري بلغ (7,69)، حيث يعتبر ذو مستوى جيد جيدا من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار وثبات في اجابات الموظفين بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير في حال أعدنا نفس الدراسة بعد فترة زمنية قريبة أو على عينة اخرى من نفس المجتمع.

رابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة: تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفريغها في جداول أعدت لذلك، ومن ثم إدخالها في الحاسوب على برامج spss v30، وتم استخدام في تحليل النتائج أدوات إحصائية مثل:

- الفا كرونباخ
- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- معامل الارتباط بيرسون
- الانحدار الخطي البسيط والمتعدد
- تحليل التباين الأحادي anova

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج

سنحاول في هذا المبحث عرض اهم النتائج المتوصل لها بالاعتماد على الادوات الاساسية المعتمدة في الدراسة خاصة المقابلة والاستبيان والتقييم والتحليل والتفسير والاستنتاج للخروج بنتائج للدراسة ثم في المطلب الذي يليه سنحاول مناقشة النتائج المتوصل لها من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ونحاول تحليل وتفسير الفرق في النتائج المتوصل لها.

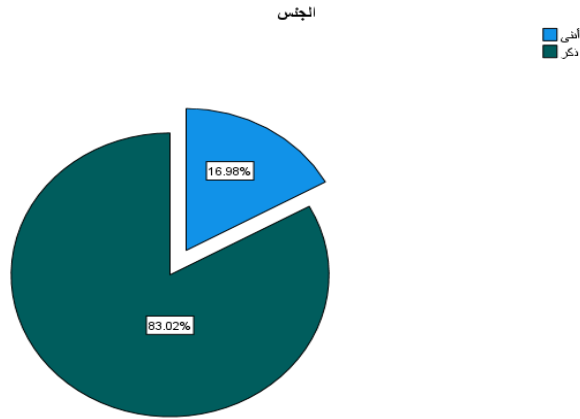
المطلب الأول : عرض النتائج

أولاً : عرض النتائج الإحصائية حول المتغيرات الشخصية الموظفين في مؤسسة سونلغاز

نحاول عرض إحصائيات لمعلومات عامة حول الموظفين تتمثل في المتغيرات الشخصية وهي : الجنس، السن، الاقدمية، المسمى الوظيفي، قسم النشاط .

1-الجنس: حيث نوضح توزيع الموظفين حسب الجنس في الشكل التالي:

شكل رقم (2-2) : توزيع الموظفين حسب الجنس

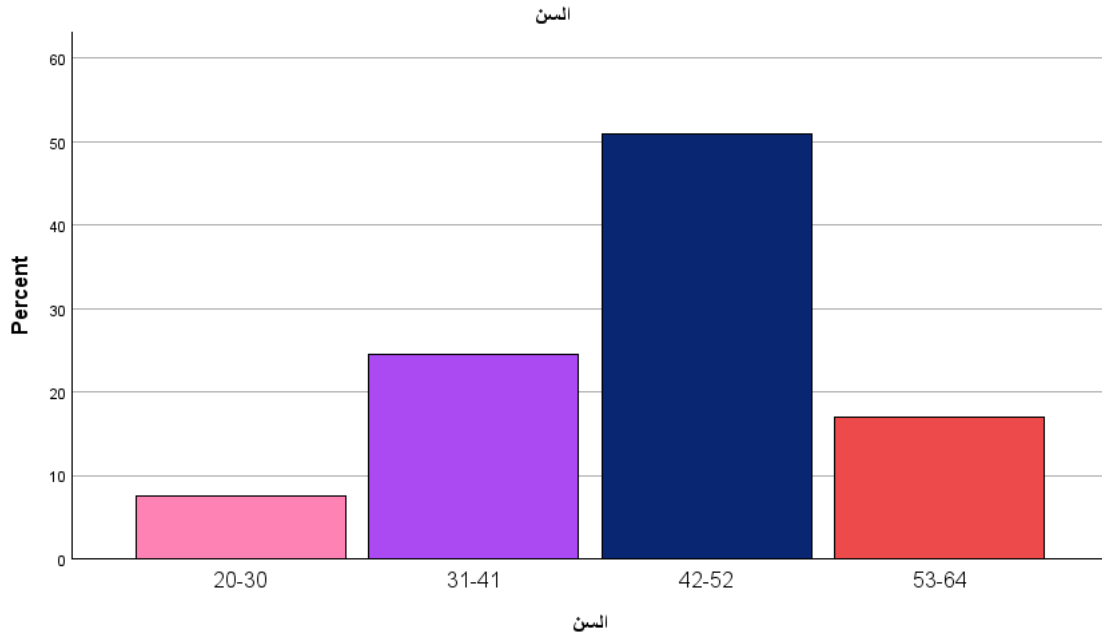


المصدر: من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

يتبين من الشكل أن نسبة الذكور في العينة بلغت 83.02% بينما بلغت نسبة الاناث 16.98% وهي نسبة قليلة مقارنة بالذكور، ويعود ذلك لطبيعة عمل الشركة حيث ان اغلبية المهام تتطلب النزول الى الميدان والذهاب لاماكن معزولة ونائية.

2-السن : الشكل الموالي يوضح توزيع الموظفين حسب متغير السن

الشكل (2-3) : توزيع الموظفين حسب السن

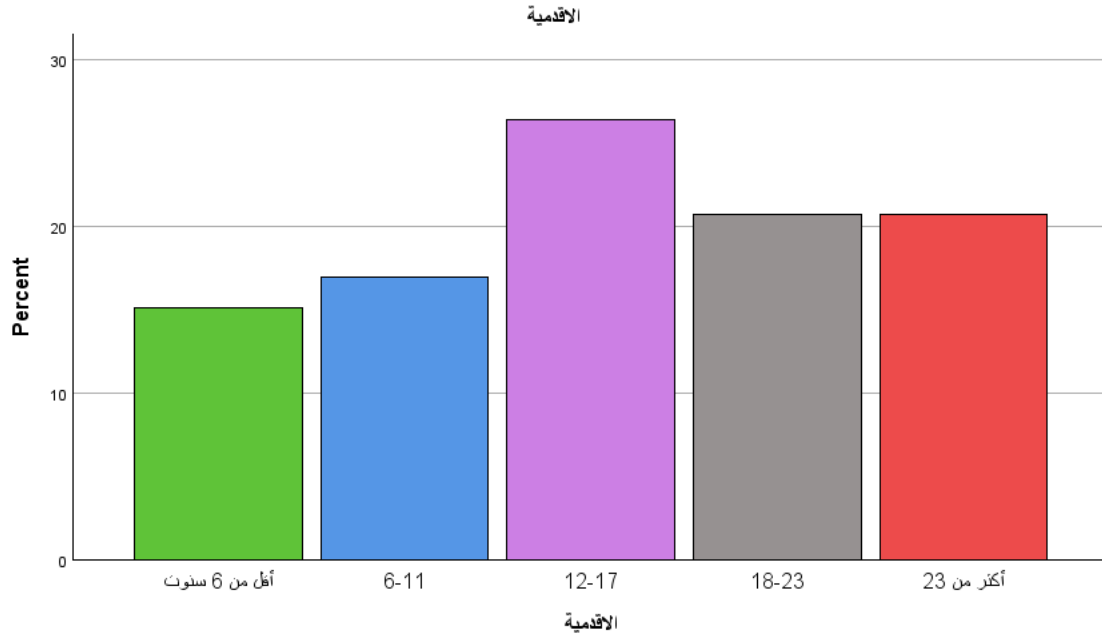


المصدر: من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

ومن خلال الشكل نلاحظ ان العينة تتوزع حسب السن كالتالي : حيث نجد نسبة 7.55% من الموظفين تتراوح أعمارهم (20 الى 30) وهياصغر نسبة ثم الفئة الثانية (31 الى 41) بنسبة 24.53% ثم الفئة الثالثة (42 الى 52) بنسبة 50.94% ثم الفئة الرابعة (53 الى 64) بنسبة 16.98%، ومنه يمكن القول ان اغلب الموظفين في شركة سونلغاز الذين استفادوا من الدورات التدريبية يتراوح عمرهم ما بين 42 و52 وذلك راجع لاستثمارهم في مهاراتهم وخبراتهم وايضا لبداية تطبيق التدريب الالكتروني تزامنا مع جائحة كورونا

3-الاقدمية : الشكل الموالي يوضح توزيع الموظفين حسب متغير الاقدمية

الشكل (2-4): توزيع الموظفين حسب الاقدمية



المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

من خلال الشكل نلاحظ ان النسب متقاربة بحيث تتراوح ما بين 15.09 و 26.75 وهذا راجع لسياسة التوظيف الداخلي وتأخر سن التقاعد ومن جهة اخرى هذا يدل على ان شركة سونلغاز ورقلة مهتمة بالمحافظة على موردها البشري والاستثمار فيه بإخضاعه للدورات تدريبية الالكترونية بصفة دورية

4- الوظيفة :

جدول رقم (2-4): توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	19	35.8
إطار سامي	5	9.4
رئيس مصلحة	8	15.1
رئيس قسم	5	9.4
عون تحكم	13	24.5
عون تنفيذ	3	5.7
الإجمالي	53	100

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

يوضح الجدول ان 35.8 % من موظفي شركة سونلغاز ورقلة سواء الذين استفادوا من التدريب الالكتروني او قدموا تدريب الكتروني يشغلون منصب إطار وهذا راجع لطريقة تطبيق التدريب الالكتروني في الشركة بحيث ان الإطارات او رؤساء المصالح او الأقسام هم من يدرسون ويقدمون المحتوى التدريبي أصغر نسبة كانت 5.7 % وتعود لموظفين يشغلون منصب عون تنفيذ وهذا بسبب طبيعة عملهم التقنية حيث يتم تدريبهم بطريقة تقليدية (حضوريا) في مدارس تكوين تابعة لمجمع سونلغاز .

5- قسم النشاط :

الجدول رقم (2-5): توزيع الموظفين حسب قسم النشاط

قسم النشاط	التكرار	المتوسط الحسابي
الموارد البشري	6	11.3
ادارة الجودة	2	3.8
المالية	5	9.4
الاتصالات	2	3.8
الصفقات	6	11.3
الصيانة	2	3.8
استغلال الغاز	2	3.8
استغلال الكهرباء	12	22.6
الشؤون القانونية	3	5.7
الممتلكات	2	3.8
الاعلام الالي	3	5.7
العلاقات التجارية	7	13.2
الشؤون العامة	1	1.9
الإجمالي	53	100

المصدر : اعداد الطالبتان من اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

يتبين من الجدول أكبر نسبة من الخاضعين للتدريب الالكتروني يعملون في قسم استغلال الكهرباء وذلك بنسبة 22.6% وهذا راجع لان أكبر عدد من الاستبيانات وزع في هذا القسم وشمل عمال المستويات الوظيفية العليا ثم يليه قسم العلاقات التجارية بنسبة 13.2% ثم قسمي الصفقات والموارد البشرية بنسبة 11.3% ويليهما باقي الاقسام بنسب تتراوح ما بين 9.4% و3.6%

ثانيا- تقييم تبني وتطبيق التدريب الالكتروني في مؤسسة سونلغاز:

حاولنا تقييم التدريب الالكتروني في مؤسسة سونلغاز من خلال طرح اسئلة مغلقة وكذلك من خلال اعتماد مقياس يقيس عدة ابعاد للتدريب الالكتروني، وهو ما ستوضحه ونفسره في الاتي:

1- عدد مرات التدريب : سنوضح عدد مرات استفادة الموظفين في شركة سونلغاز من التدريب الالكتروني في شكل جدول التالي :

الجدول رقم (2-6): توزيع الموظفين حسب عدد مرات التدريب

عدد مرات الاستفادة من التدريب	التكرار	المتوسط الحسابي
1	20	37.7
2	15	28.3
3	7	13.2
4	3	5.7
5	1	1.9
6	1	1.9
7	1	1.9
10	5	9.4
الإجمالي	53	100

المصدر : اعداد الطالبتان من اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

يوضح الجدول عدد مرات استفادة الموظفين من التدريب الالكتروني في شركة سونلغاز ورقلة، حيث تبلغ نسبة عدد المستفيدين أكثر من مرتين من التدريب 62%، وهذا يدل على ان الشركة تهتم بالتدريب الالكتروني وهو عملية متكررة بالشركة .

2- مجال الدورات: سنقوم بعرض اهم المجالات التي تم فيها التدريب الالكتروني من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-7): توزيع موظفين على حسب مجال الاستفادة من الدورات

الدورات	التكرار	النسبة المئوية
الادارة	22	36.7%
المحاسبة	8	13.3%
اعلام الي	24	40%
لغات	3	5%
كهرباء	2	3.3%
الصحة والامن	1	1.7%
الإجمالي	60	100%

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

يوضح الجدول مجالات الدورات التي خضع لها موظفين شركة سونلغاز في التدريب الالكتروني، حيث كانت جل المجالات إدارية وبنسبة قليلة كانت في الكهرباء 5% أي ان اغلب الدورات التي قامت بها الشركة كانت في الاعلام الالي واللغات وذلك بنسبة 85% بينما الدورات التي تتطلب جانب تقني غير موجودة وهذا يعود للأساليب المعتمدة، أي ان الشركة لا زالت لم تعتمد على الأساليب التي تمكنها من تطبيق تدريبات الكترونية في المجالات التقنية.

3- عرض وتقييم أبعاد التدريب الالكتروني:

سنقوم بدراسة هذا المتغير من خلال دراسة وتقييم ابعاد التدريب الالكتروني والتي تتمثل في : الهياكل الأساسية للتدريب الالكتروني، كفاءات التدريب الالكتروني، الأساليب الأساسية للتدريب الالكتروني وهو ما سنوضحه فيما يلي :

3-1 الهياكل الأساسية للتدريب الالكتروني :

والذي نعرضه في اجابات الموظفين في مؤسسة سونلغاز على بعد الهياكل الأساسية، كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (2-8) : المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين حول بعد الهياكل الأساسية

الملاحظة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
موافق	1	0.30478	2.9434	توفر المؤسسة منصة للتواصل الإلكتروني تضمن نقل المعلومات بين الموظفين
موافق	5	0.47123	2.6792	توجد قاعات تدريب افتراضية في المؤسسة لمحاكاة المحاضرات الحية أو المسجلة للمتدربين على بوابة التدريب الإلكتروني وإتاحة وصول المتدربين لها.
موافق	6	0.59935	2.6038	سهولة استخدام برامج ومواقع التقييم الإلكترونية.
موافق	7	0.50036	2.5660	وجود صلاحيات للوصول لقاعدة بيانات التدريب الإلكتروني والاطلاع على خطط وبرامج التدريب وتسجيل بيانات المتدرب
موافق	4	0.50541	2.7736	توافر أجهزة حواسيب حديثة لجميع الموظفين وبإمكانيات عالية
موافق	5	0.61311	2.6792	تقدم المؤسسة مجموعة متنوعة من خدمات دعم البنية التحتية للاتصالات
موافق	2	0.31988	2.8868	يتم إعداد محتوى الدورات التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية لكل للمتدربين
موافق	3	0.40943	2.7925	المدرّب يكون مسؤول عن تصميم المادة التدريبية
موافق	8	0.57399	2.5472	لدى المؤسسة موقع إلكتروني متاح لجميع الموظفين الذين يقدمون دورات تفاعلية إلكترونية.
موافق	10	0.56635	2.3962	تنظيم وتنفيذ محتوى الدورات التدريبية التي تقدمها المؤسسة بالمعايير الدولية
موافق	9	0.60657	2.4528	توافر معايير عالية للدعم والمساعدة لتطوير محتوى التدريب.
موافق		0.21600	2.6655	المتوسط الاجمالي للعبارات

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss 30 v

من خلال الجدول اتضح لنا ان المتوسط الحسابي العام لبعده الهياكل الأساسية بلغ (2,6655) وهو يقع في المجال الموافق وبانحراف معياري قدره (0,21600) مما يعني ان القيم تتمركز حول المتوسط وهذا مايدل على ان شركة سونلغاز تعتمد على الهياكل الالكترونية في التدريب الالكتروني وهذا مايعود لامتلاك المؤسسة لمنصة الكترونية بين الموظفين وهذا ماتؤكدته العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره ب (2,9434) وانحرافها المعياري ب (0,30478) ، وكذلك باعداد محتوى الدورات اعتمادا على احتياجات التدريبية وهو ماتوضحه العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي قدره (2,8868) و انحراف معياري (0,31988) ، حيث يتم تصميم الدورات من قبل المدربين وهو ماتبينه العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي (2,7925) وانحراف معياري (0,40943) ، كما يؤكد ذلك أجهزة حواسيب حديثة وهو ما توضحه العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي قدره (2,7736) وانحراف معياري (0,50541) ، مع توفير بنية تحتية متنوعة وهو ماتؤكدته العبارتين رقم (2و6) بمتوسط حسابي قدره (2,6792) وانحراف معياري (0,47123 و 0,61311) على التوالي . مع سهولة استخدام البرامج والمواقع المتوفرة وهذا ماتؤكدته العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (2,6038) وانحراف معياري (0,59935) ، وكذلك السماح بالوصول لقاعدة بيانات التدريب وهذا ماوضحته العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي قدره (2,5660) وانحراف معياري (0,50036) ، مع اتاحة موقع خاص بالمدربين وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدره (2,5472) وانحراف معياري (0,57399) وكذلك توفير معايير عالية للدعم وتنفيذ المحتوى التدريبي وهذا وتوضحه العبارتين رقم (11 و 10) بمتوسط حسابي قدره (2,3962 و 2,4528) وانحراف معياري (0,56635 و 0,60657) على التوالي .

وهذا ما يؤكد لاحظناه في الدراسة الميدانية من خلال المقابلة الشخصية حيث تعتمد شركة سونلغاز على العديد من الهياكل في عملية التدريب الإلكتروني وتتمثل في :¹

-منصة OX: وهي منصة الكترونية يتواجد فيها كل عمال مجمع سونلغاز بحيث تسمح بنقل ومشاركة المعلومات بين الموظفين كذا نشر الاعلانات بصفة الكترونية، حيث كل موظف لديه حساب الكتروني في هذه المنصة ويكون من الشكل - اسم ولقب العون @الولاية . SNG -

-أجهزة حاسوب حديثة لجميع الموظفين

-خط هاتف داخلي IP

¹مراد خليفة، رئيس قسم استغلال الكهرباء، يوم الثلاثاء 22 افريل 2025، على الساعة 10:00 صباحا (مقابلة شفوية)

- قاعات محاضرات مجهزة بأجهزة عرض البيانات - data show -

- حساب Skype لكل عامل في شركة سونلغاز ورقلة

- كاميرات عالية الدقة

- مكبرات صوت (انظر الملحق رقم 5)

ومنه نستنتج ان شركة سونلغاز تعتمد في تبنيها للتدريب الإلكتروني على بعد الهياكل الأساسية وتعمل على تطويره .

2-3 الكفاءات: من خلال المقابلة تعتبر الكفاءة من اهم الركائز التي تعتمد عليها شركة سونلغاز في العملية

التدريبية الإلكترونية والتي تتكون من (المدرّب والمدرّب) و(المحتوى التدريبي)، حيث نجد ان المسؤول الأول عن

العملية هو المدرّب أي رؤساء الأقسام او المصالح بالشركة، حيث يقوم هذا الأخير بإعداد المحتوى التدريبي والاشراف عليه¹.

يبرمج التدريب الإلكتروني حسب احتياجات الموظفين في حالة تلقي عدة شكاوي من عدة مديريات او في حالة رئيس القسم او المصلحة قام بتدريب تقليدي (حضورى) في مجال ما يعيد نفس الدورة التدريبية الكترونيا على عماله بحيث يقوم المدرّب (رئيس مصلحة، رئيس قسم او المدير) بإعداد المحتوى التدريبي بما يناسب الاحتياج او المشكلة فيتم نشر اعلان الكتروني على منصة OX يحتوي على تاريخ اجراء التدريب الإلكتروني و مكان اجراء التدريب (سواء في قاعات المحاضرات او عبر السكايب كل عامل في مكتبه عبر الحاسوب و الكاميرا) و جدول المحتوى التدريبي او اهم النقاط التي يجب المرور عليها في الدورة التدريبية، عند بدأ التدريب الإلكتروني يتم تسجيل الحضور الكترونيا بالإضافة للاتصال هاتفيا بالموظفين المتأخرين عن التدريب الإلكتروني و يتم تشجيع الموظفين على التفاعل و المبادرة و مشاركة آرائهم في المحتوى التدريبي فيحرص المدرّب على ان المتدربين استفادوا من التدريب الإلكتروني و في حالة حدوث خلل تقني او عطب اثناء الدورة التدريبية الإلكترونية يتدخل عون اعلام الي لحل المشكل، وهذا ما حاولنا مناقشته من خلال إجابات الموظفين حول بعد الكفاءات كما يوضحه الجدول التالي:

¹مراد خليفة، الادوات المستخدمة في التدريب الإلكتروني و كيفية تطبيقه، رئيس قسم استغلال الكهرباء، يوم الثلاثاء 22 افريل 2025، على الساعة 10:00 صباحا (مقابلة شفوية)

الجدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد الكفاءات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
يشرف على البرامج التدريبية الإلكترونية مدربين ذوي خبرة وكفاء عالية في مختلف التخصصات	2.7170	0.4956	4	موافق
يتم تطوير محتوى الكتروني مخصص لكل دورة تدريبية.	2.7170	0.5328	4	موافق
يتم تصميم المادة التدريبية من قبل المدرب لضمان تحقيق المستوى المطلوب	2.7925	0.4093	1	موافق
لدى المدربين معرفة كفاءة فيما يتعلق بمفاهيم التعليم الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2.6604	0.5167	7	موافق
لدى المدربين معرفة كافية وفهم جيد بمحتوى التدريب الإلكتروني وللمواد التعليمية الإلكترونية	2.6226	0.5629	8	موافق
أشعر أن المدربين لديهم معرفة كفاءة في إدارة التعلم الإلكتروني وإدارة المحتوى الإلكتروني	2.6792	0.5800	6	موافق
يراعي المدرب الفروق الفردية بين المتدربين ويقدم لهم المساعدة فوراً أثناء الدورة	2.7358	0.4869	3	موافق
لدى المدرب القدرة على إدارة النقاش وتحفيز المتدربين على المشاركة بالأفكار والمعارف	2.7358	0.4869	3	موافق
يستخدم المدرب أكثر من طريقة مناسبة أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين	2.6981	0.5402	5	موافق
يملك المدربون مهارة ممتازة في إدارة قاعدة بيانات المتدربين	2.6038	0.5995	9	موافق
المدربون مؤهلون في تخطيط وإدارة التدريب الإلكتروني	2.5849	0.6027	10	موافق
هناك مستوى عالٍ لتنظيم محتوى التدريب وتقديمه	2.5283	0.5755	12	موافق
هناك مستوى عالٍ من الاتصالات من خلال رسائل البريد الإلكتروني والمنتديات والمحادثات الإلكترونية	2.5660	0.6047	11	موافق

موافق	12	0.5409	2.5283	يملك المدربون معايير عالية لإدارة التقييمات الإلكترونية لنشاطات المتدربين والامتحانات الإلكترونية
موافق	2	0.4347	2.7547	يتمتع المدربون بفهم جيد لمواد التعلم الإلكتروني.
موافق	9	0.4939	2.6038	يتم تنظيم الدورات التدريبية للمؤسسة وتقديمها وفقاً للمعايير الدولية
موافق		0.29864 0	2.6580	المتوسط الاجمالي للعبارات

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

من خلال الجدول يتضح لنا ان المتوسط الحسابي العام لبعده الكفاءات بلغ 2,6580 وهو يقع في المجال الموافق والانحراف المعياري (0,29864) وهذا يعني ان القيم تتمركز على بعد الكفاءات في التدريب الإلكتروني، وما يؤكد على ذلك ان المدرب هو المسؤول عن تصميم المادة التدريبية وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (2,7925) وانحراف معياري (0,4093)، كذلك ان المدربون لديهم قدرات وكفاءات عالية للتعلم الإلكتروني وهذا ما تدل عليه العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (2,7547) وانحراف معياري (0,4347)، وكذلك ان المدرب يتمتع بكفاءة ادارة النقاش وتمديد أفكار المتدربين وكذلك القدرة على الرد اثناء الدورة وهو ما تبينه العبارة رقم (7 و 8) بمتوسط حسابي (2,7358) وانحراف معياري (0,4867)، ان المدربون لديهم خبرة وكفاءة عالية في مختلف تخصصات الشركة وتطوير المحتوى التدريبي من خلال متوسط حسابي قدره (2,7170) وانحراف معياري (0,4956 و 0,5328) وهذا ما تبينه العبارة الأولى والثانية، واستخدام طرق مناسبة وفعالة لعرض المحتوى وهذا ما تبينه العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي (2,6981) وانحراف معياري (0,5402)، وهذا ما وفر لدى المدربون الكفاءة في إدارة العملية التدريبية بسلاسة وذا ما وضحته العبارة (6 و 4 و 5) بمتوسط حسابي قدره (2,6792 و 2,6604 و 2,6226) وانحراف معياري (0,5800 و 0,5167 و 0,5629) على التوالي، مع تنظيم وتخطيط الدورات بمعايير دولية وذلك تناسب مهاراتهم العالية والممتازة وهذا ما وضحته العبارة (10 و 11 و 16) بمتوسط حسابي قدره (2,6038 و 2,5849) وانحراف معياري (0,5995 و 0,4939 و 0,6027)، وكذلك توافر مستوى عالي من الاتصالات بواسطة وسائل التواصل وهذا ما توضحه العبارة (13) بمتوسط حسابي قدره (2,5660) وانحراف معياري (0,6047) وذلك ما ساهم في عملية التنظيم والتقييم بمستوى عالي وهذا ما وضحته العبارة (12 و 14) بمتوسط حسابي (2,5283) وانحراف معياري قدره (0,5755 و 0,5409) على التوالي.

ومنه نستنتج ان شركة سونلغاز تعتمد في تبنيتها لتدريب الالكتروني على الكفاءات وذلك من خلال المدرب والمتدرب والمحتوى التدريبي .

3-3 أساليب التدريب الإلكتروني: تستخدم شركة سونلغاز عدة أساليب تدريبية إلكترونية مختلفة وذلك للعرض

الأفضل وتسير الدورات التدريبية الإلكترونية بسلاسة، مما يضمن لها تحقيق المستوى المطلوب ونذكر منها¹:

- توفير منصة تفاعلية بين موظفين الشركة منصة OX
- التنسيق بين المدربين والمتدربين
- استخدام التطبيقات الإلكترونية المرئية (Skype)
- استخدام عدة ادوات في انشاء وعرض محتوى الدورات التدريبية الإلكترونية كالملفات power point، جداول Excel، دفاتر شروط،

ولتقييم اساليب التدريب الإلكتروني سنعرض المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين حول بعد أساليب التدريب الإلكتروني ، كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد الأساليب الأساسية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
يستخدم المدربون منصة تفاعلية مع المتدربين في المؤسسة	2.8491	0.3612	1	موافق
يستخدم المدربون نهجا إلكترونيا منسقا	2.7736	0.4651	2	موافق
المدربون يستخدمون التطبيقات الإلكترونية المرئية	2.2642	0.5051	2	موافق
يستخدم المدربون تطبيقات المحاكاة الإلكترونية	1.7170	0.7637	5	محايد
المدربون يستخدمون الألعاب الإلكترونية	1.9623	0.6897	8	محايد
المدربون يستخدمون تطبيقات افتراضية	2.3846	0.7321	7	محايد
المدربون يستخدمون تطبيقات افتراضية	1.9811	0.7709	3	موافق
المدربون يستخدمون تطبيقات افتراضية	2.2830	0.6047	6	محايد
المدربون يستخدمون نهج الاتفاق الإلكتروني	2.3323	0.6047	4	محايد
المتوسط الإجمالي للعبارات	2.3323	0.33907		محايد

¹مراد خليفة، التعرف على الأساليب التدريبية بالشركة، رئيس قسم استغلال الكهرباء، يوم الاحد 4 ماي 2025، على 9:30 صباحا (مقابلة شفوية)

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

من خلال الجدول يتضح لنا ان المتوسط الحسابي العام لبعده أساليب التدريب الالكتروني بلغ (2,3323) حيث يقع في المجال المحايد والانحراف المعياري (0,33907) مما يعني ان الأساليب التدريبية الالكترونية غير متوفرة في شركة سونلغاز بالشكل الكافي ، حيث تعتمد شركة سونلغاز على منصة تفاعلية مع المتدربين وهذا ما تآكده العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,8491 وانحراف معياري 0,3612 ، كما انهم يستخدمون تطبيقات الكترونية مرئية وهذا ما تبينه العبارة رقم 2 و 3 بمتوسط حسابي 2,7736 وانحراف معياري (0,4651 و 0,5051)

الا انه شركة سونلغاز تفتقر لوجود كل من الألعاب الالكترونية بمتوسط حسابي قدره (1,7170) وانحراف معياري (0,6897) وتطبيقات افتراضية بمتوسط حسابي قدره (1,9623) وانحراف معياري (0,7321) و المحاكات الالكترونية بمتوسط حسابي قدره (2,2642) وانحراف معياري (0,7637) ونهج الاتفاق الالكتروني بمتوسط حسابي قدر ب (2,2830) وانحراف معياري (0,6047) والتي تعتبر من اقوى الأساليب التدريبية الالكترونية الأكثر فعالية في الشركات العالمية .

ومنه نستنتج ان شركة سونلغاز لا تعتمد بشكل كبير على بعد الأساليب في تبني التدريب الالكتروني، وذلك راجع لغياب الأساليب الأساسية التي تدعم وتقوي عملية التدريب الالكتروني في الشركة .

وما يدعم النتيجة التي توصلنا لها من خلال اجابات الموظفين حول اهم الاساليب المعتمدة في المؤسسة، حيث كانت اجاباتهم كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): الوسائل المستخدمة في التدريب الالكتروني في شركة سونلغاز

الوسائل المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	34	26.6%
الدردشة الفورية	18	14.1%
يوتيوب	1	0.8%
يوتيوب داخلي	8	6.3%
موقع الشركة	17	13.3%
اذاعة الشركة والتلفزيون	2	1.6%
مدونات الشركة	9	7%
تطبيقات الهاتف	8	6.3%
وسائل التواصل الاجتماعي	29	22.7%
العصف الذهني الالكتروني	2	1.6%
الإجمالي	128	100%

المصدر : اعداد الطالبتان من اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

نلاحظ من خلال الجدول ان شركة سونلغاز تعتمد على وسائل الكترونية ذات فعالية منخفضة، بحيث نجد ان أكثر الوسائل استخداما هي البريد الالكتروني بنسبة 26% ووسائل التواصل الاجتماعي (Skype) بنسبة 22.7% والدردشات الفورية بنسبة 14.1% ، وهذا يبرر انخفاض المتوسط الحسابي لبعدها اساليب وذلك راجع لغياب الوسائل الالكترونية التفاعلية مثل المحاكاة والألعاب الالكترونية والتجارب الافتراضية والواقع المعزز والتي كانت بنسبة 0% في الشركة أي الانعدام التام .

أولاً-تقييم التدريب الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز: والذي نوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين حول للتدريب الإلكتروني

الترتيب	الانحدار المعياري	المتوسط الحسابي	
1	0.21600	2.6655	الهياكل الأساسية
2	0.29864	2.6580	كفاءات التدريب الإلكتروني
3	0.33907	2.3323	أساليب التدريب الإلكتروني
	0.22281	2.5519	التدريب الإلكتروني

المصدر : اعداد الطالبتان من اعتمادا على نتائج برنامج spss v 30

ومنه نستنتج ان شركة سونلغاز تتبنى التدريب الإلكتروني لان المتوسط الحسابي يقع في المجال الموافق بقيمة 2,55، وبانحدار معياري 0.222 يدل على اقتراب القيم من المتوسط الحسابي، وهذا ما يثبت الفرضية الاولى والتي تنص على: "تتبنى شركة سونلغاز التدريب الإلكتروني".

وبذلك فان شركة سونلغاز في تبنيها للتدريب الإلكتروني تعتمد بالأساس على وجود هياكل أساسية لتطبيق التدريب الإلكتروني وتعتمد على كفاءات بشرية لتطبيق التدريب الإلكتروني وبنسبة اقل تعتمد على أساليب التدريب الإلكتروني وبالتالي العناصر الأساسية التي تدعم التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز هي الهياكل الأساسية والكفاءات وهذا ما يثبت الفرضية الثانية التي تنص على "يرتكز التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز على الهياكل الأساسية والكفاءات"

ثانياً - تقييم أداء المورد البشري في شركة سونلغاز :

سنحاول تقييم أداء المورد البشري لشركة سونلغاز من خلال عرض متوسطات إجابات الموظفين حسب هذا المتغير وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول أداء المورد البشري

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
لا أوّجل مهامي الحالية إلى فترة زمنية أخرى.	2.8491	0.45557	3	موافق
أنا حريص على تعظيم الاستفادة من وقت عملي.	2.9057	0.35432	1	موافق
أؤدي مهامي بطريقة تفوق توقعات رؤسائي.	2.5660	0.53742	11	موافق
أؤدي عملي بالفاعلية المطلوبة.	2.8113	0.44100	4	موافق
أطمح إلى تكليفي بمهام جديدة بالإضافة إلى واجباتي الرئيسية	2.2830	0.74362	15	محايد
أعتقد أن نسبة أخطائي في أداء واجباتي منخفضة.	2.6226	0.59570	10	موافق
أنجز عملي بدقة متناهية وفق المعايير المطلوبة مني	2.7925	0.49453	5	موافق
أؤدي واجباتي بدقة دون الحاجة إلى وقت إضافي	2.4340	0.74703	13	موافق
أنا دقيق في المواعيد	2.8113	0.44100	4	موافق
أنجز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد ودون تأخير	2.7736	0.46581	6	موافق
أقترح أفكارًا جديدة لتحسين وتطوير الأعمال.	2.7547	0.47659	7	موافق
أقترح إجراءات مبتكرة لأداء المهمة بسلاسة.	2.7358	0.44510	8	موافق
أنا مقيد بشدة بأداء المهام المكلفة بما وفقًا لمواصفات الوظيفة.	2.7925	0.45398	5	موافق
تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها	2.7547	0.47659	7	موافق
لا أواجه أي صعوبة في التكيف مع التغييرات الناشئة في واجباتي من وقت لآخر.	2.7358	0.48639	8	موافق
لدي القدرة على حل المشكلات الاستثنائية على الرغم من أنها تتجاوز مهامي.	2.5094	0.66860	12	موافق
لدي القدرة والمهارة على التصرف وحل المشكلات اليومية بدون الرجوع إلى الرئيس	2.4340	0.69364	13	موافق

موافق	2	0.31988	2.8868	أحافظ على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي ولا أغيب على عملي إلا للضرورة القصوى
موافق	9	0.50326	2.6981	أقوم بتطوير مهاراتي ومعارفي لنيل مزيد من الصلاحيات في عملي
موافق	4	0.39500	2.8113	أفكر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهني
موافق		0.20119	2.6981	المتوسط الحسابي الاجمالي

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على نتائج برنامج spss 30 v

تبين لنا ان أداء المورد البشري حسب الجدول يقع في متوسط حسابي قدره 2,6981، أي في المجال الموافق وانحراف معياري قدر ب 0,20119 حيث يدل ان كافة القيم تقترب من المتوسط الحسابي وهذا معناه ان الموارد البشرية بشركة سونلغاز تتمتع بأداء جيد ، وذلك من خلال الحرص على إدارة الوقت من خلال الحرص على الاستفادة من وقت العمل وعدم تأجيل المهام الى فترات زمنية أخرى والحفاظ على الالتزامات وعدم الغياب على العمل وتأديته بالفعالية المطلوبة وفق المعايير المحددة ، وهذا ما تفسره العبارات (1 ، 18 ، 1 ، 4 ، 9) بمتوسطات حسابية مقدرة ب (2,9057 و 2,8868 و 2,8491 و 2,8113 و 2,8113) وانحراف معياري قدره (0,35432 و 0,31988 و 0,45557 و 0,44100 و 0,44100) ، كما ان المورد البشري يعمل على التفكير في حلول مختلفة لحل المشاكل مع مراعات مهامه المكلف بيها وفقا للمواصفات الوظيفية والمعايير المطلوبة ، وهذا ما وضحته العبارات (20 و 13 و 7) بمتوسط حسابي قدره (2,8113 ، 2,7925 ، 2,7925) وانحراف معياري قدره (0,39500 و 0,45398 و 0,49453) على التوالي ، كما ان الموظف ينجز الاعمال في الوقت مع اقتراح أفكار جديدة للتحسين والتطوير ، مع المعرفة التامة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها وهذا ما توضحه العبارات (10 و 11 و 14) بمتوسط حسابي (2,7736 و 2,7547 و 2,7547) وانحراف معياري قدره (0,4658 و 0,47659 و 0,47659) على التوالي ، حيث يقوم الموظف بتسطير اهداف واقتراحات والتكليف مع كافة التغيرات لزيادة من تطوير مهاراته ونيل المزيد من الصلاحيات وهذا ما تفسره العبارات (12 و 15 و 19) بمتوسط حسابي قدره (2,7358 و 2,7358 و 2,6981) وانحراف معياري (0,44510 و 0,48639 و 0,50326) على التوالي .

كما ان نسبة الأخطاء للمورد البشري بالشركة منخفضة مما جعل أدائهم يفوق توقعات الرؤساء وهذا ما وضحته العبارتين (6 و 3) بمتوسط حسابي قدره (2,6226 و 2,5660) وانحراف معياري قدره (0,59570 و 0,53742) على التوالي، رغم ذلك وجود نقاط سلبية وهي عدم التوجيه الذاتي والتي تسبب ضعف الأداء وهي

عدم التجاوزات دون الرجوع للرئيس والالتزام بالعمل الرسمي فقط وهذا ما وضحته العبارات (16 و 17 و 8 و 5) بمتوسطات حسابية مقدرة ب (2,5094 و 2,4340 و 2,4340 و 2,2830) وانحراف معياري مقدر ب (0,66860 و 0,693641 و 0,74703 و 0,74362) على التوالي .

ومنه نستنتج ان المورد البشري يتمتع بأداء متميز في شركة سونلغاز وهذا راجع لحرص الموظفين على الاستغلال الامثل لوقت عملهم بإضافة لامتلاكهم خبرة ومعرفة كافية لأداء مهامهم وانفتاحهم لفكرة تكليفهم بمهام أكثر رغم وجود نسبة قليلة من عدم التوجه الذاتي لكنها لا تؤثر كثيرا على الاداء وهذا يدل على ان الموظفين في شركة سونلغاز ينجزون عملهم بكفاءة وفعالية

ومنه نثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: " ان المورد البشري يتميز بأداء متميز في شركة سونلغاز".

ثالثا : تحليل وتقييم مساهمة التدريب الإلكتروني في أداء المورد البشري :

دراسة مساهمة التدريب الإلكتروني في أداء المورد البشري سنقوم بتحليل دراستين إحصائيتين باعتماد على معامل الارتباط بيرسون كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم(2-14) : علاقة ابعاد التدريب الإلكتروني وأداء المورد البشري

		المتغير التابع : أداء الموارد البشرية
البعء الأول : الهيكل الأساسية للتدريب الإلكتروني	معامل الارتباط بيرسون	0,398
	مستوى الدلالة	0,03
البعء الثاني : الكفاءات	معامل الارتباط بيرسون	0,379
	مستوى الدلالة	0,005
البعء الثالث : الأساليب	معامل الارتباط بيرسون	0,402
	مستوى الدلالة	0,03
المتغير المستقل : التدريب الإلكتروني	معامل الارتباط بيرسون	0,502
	مستوى الدلالة	0,000

المصدر : من اعداد الطالبتان من نتائج برنامج spss v30

من خلال الجدول نلاحظ انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وأداء المورد البشري بمستوى الدلالة 0.05 أي بنسبة 50%. وهذا يعني ان التدريب الإلكتروني في شركة سونلغاز يساهم في اداء المورد البشري بنسبة 50%، وكذلك نلاحظ أيضا انه توجد علاقة ارتباط بين جميع ابعاد التدريب الإلكتروني مع أداء المورد البشري ، حيث بلغ معامل الارتباط بعد الهياكل الأساسية 0.398 و مستوى دلالة 0.03 ، و معامل الارتباط لبعده الكفاءات بلغ 0.379 و مستوى دلالة 0.05 ، معامل الارتباط لبعده الأساليب 0.402 و مستوى دلالة 0.03 ، حيث ، يساهم التدريب الإلكتروني في تعزيز أداء المورد البشري في شركة سونلغاز " و عليه فان بعد الاساليب التدريب هو الأكثر مساهمة في تعزيز اداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز بمعامل ارتباط 0.402

و بناء عليه نفي صحة الفرضية الرابعة التي تنص على "تساهم الهياكل الأساسية والكفاءات في تعزيز أداء المورد البشري في شركة سونلغاز".

رابعاً- أثر التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري

لدراسة وتقييم أثر التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري سوف نقوم بمعالجة من خلال معادلة الانحدار البسيط والمتعدد وهذا ما سنقوم بدراسته كالآتي :

1 - الانحدار البسيط : سنقوم بمعالجة الانحدار البسيط بين التدريب الإلكتروني وأداء الموارد البشرية وهو ما موضح في الجداول التالية :

جدول رقم (2-15) : معامل التفسير لتدريب الإلكتروني ولأداء المورد البشري

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0.503	0.253	0.205	3.63934

المصدر : من اعداد الطالبتان من نتائج برنامج spss v30

نلاحظ من الجدول ان التدريب الإلكتروني يفسر 25% من التغيرات التي تحدث في أداء المورد البشري. بينما 75 % تعود للعوامل الأخرى والخطأ العشوائي .

الجدول رقم (2-16): معامل تأثير التدريب الالكتروني على أداء المورد البشري

Model	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig
(Constant)	1.542	0.280		5.505	0.000
المتغير المستقل التدريب الالكتروني	0.453	0.109	0.502	4.141	0.000

المصدر : من اعداد الطالبتان من نتائج برنامج spss v 30

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة أقل من 0.05 وعليه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب الالكتروني على أداء المورد البشري في شركة سونلغاز ورقلة وفقا لمعادلة الانحدار البسيط التالية:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1.54 + 0.45x + 1.54$$

Y يمثل اداء الموارد البشرية.

X يمثل التدريب الالكتروني

من خلال قراءة المعادلة نستنتج أن $a = 1.54$ وهذا يعني ان أداء المورد البشري موجود حتى في غياب التدريب الالكتروني وهذا ما يؤكد أن اداء الموارد البشرية هو محصلة للعديد من المتغيرات.

معامل التأثير $B = 0.45$ وهذا يعني أن التدريب الالكتروني يؤثر بنسبة تقارب 50% في أداء المورد البشري، وهو معامل تأثير معتبر ويدل على اهمية ووزن التدريب الالكتروني في تعزيز اداء المورد البشري في شركة سونلغاز، وهو ما يثبت صحة الفرضية الخامسة التي تنص على ان "ياثر التدريب الالكتروني في تعزيز أداء المورد البشري شركة سونلغاز".

خامسا: تأثير ابعاد التدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية

لمعرفة مدى تأثير ابعاد التدريب الإلكتروني وأي بعد هو الأكثر تأثيرا على أداء المورد البشري في شركة سونلغاز، سنقوم بدراسة معادلة الانحدار المتعدد

الجدول رقم (2-17): تأثير ابعاد التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري

Modèle	B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	T	Sig.
(Constante)	34,469	5,243		6,574	0.000
الهيكل الأساسية	0.231	0.226	0.175	1,022	0.312
الكفاءات	0.108	0.148	0.128		0.470
الأساليب	0.410	0.177	0.322	2,319	0.025

المصدر : من اعداد الطالبتان من نتائج برنامج spss v30

نلاحظ من خلال الجدول انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من بعدي الهيكل الأساسية والكفاءات مع أداء المورد البشري وذلك راجع لان الدلالة الاحصائية أقل من $0,05, sig \geq 0$ ، بينما يؤثر بعد الأساليب على أداء المورد البشري حيث $sig = 0.025$ أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية وهذا التأثير يصل الى 41% وهو ما توضحه معادلة الانحدار المتعدد التالية:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 34.46 + 0,41 x$$

Y: تمثل أداء المورد البشري

X: تمثل الأساليب الأساسية للتدريب الإلكتروني

من خلال قراءة المعادلة نستنتج أن $a=34.46$ وهذا يعني ان أداء المورد البشري موجود حتى في غياب أساليب التدريب الإلكتروني

معامل التأثير $B=0.41$ وهذا يعني أن الأساليب الأساسية لتدريب الالكتروني يؤثر بنسبة تقارب 40% في أداء المورد البشري، وهو معامل تأثير معتبر ويدل على مكانة الأساليب الرئيسية لتدريب الالكتروني في التأثير على أداء المورد البشري في شركة سونلغاز .

ومنه الاساليب التدريبيه تأثر بشكل واضح في أداء الموارد البشرية، حيث ومنه كلما اعتمدت شركة سونلغاز على أساليب متطورة ومبتكرة وذات جودة وتناسب المتدربين في عملية التدريب الالكتروني كلما زادت فعالية التدريب الالكتروني و هذا ينعكس على أداء المورد البشري إيجابا، وفي حالة اعتماد الشركة على بعدي المياكل والكفاءات بصفة رئيسية وبعد الأساليب بصفة ثانوية ستأثر درجة فعالية التدريب الالكتروني لان بعد الأساليب يؤثر بنسبة 41% على أداء المورد البشري وهو البعد الاكثر تأثيرا .

سادسا: دراسة وتقييم الاختلافات في دراسة أداء الموارد البشرية حسب العوامل الموقفية

لدراسة وتقييم اختلافات في أداء الموارد البشرية حسب العوامل الموقفية سنقوم بدراسة اختبار تحليل التباين الاحادي لدراسة الفروقات أداء المورد البشري وفقا للعوامل الموقفية، والذي يوضح في الجدول التالي :

1- الاقدمية :

الجدول رقم (2-18): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق أداء المورد البشري حسب الاقدمية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	0.169	4	0.42	1.047	0.393
Within Groups	1.936	48	0.040		
Total	2.105	52			

المصدر : من اعداد الطالبتان من مخرجات برنامج spss v 30

من خلال الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الاقدمية بناء على قيمة Sig (Sig=0.393)، وهو أكبر من (sig=0.05) ما يعني انه لا توجد فروقات في أداء المورد البشري تعود لأقدمية

وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين موظفين شركة سونلغاز حسب الاقدمية

2- الوظيفة :

الجدول رقم (2-19): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق أداء المورد البشري حسب الوظيفة

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	0.300	5	0.060	1.562	0.189
Within Groups	1.805	47	0.038		
Total	2.105	52			

المصدر : من اعداد الطالبتان من مخرجات برنامج spss v 30

من خلال الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناء على قيمة Sig (Sig=0.189)، وهو أكبر من (sig=0.05) ما يعني انه لا توجد فروقات في أداء المورد البشري تعود للمسمما الوظيفي .
ومنه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف من ناحية الوظيفية في تحقيق أداء المورد البشري لدى موظفي شركة سونلغاز .
وهذا ما ينفي صحة الفرضية السادسة التي تنص على : " يختلف أداء المورد البشري لشركة سونلغاز باختلاف مستواهم الوظيفي وخبرتهم " .

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

لمناقشة النتائج سوف نحاول تحليل وتفسير اختلافات بين النتائج التي توصلنا لها وبين نتائج الدراسات السابقة حيث سنقوم أولاً بعرض النتائج ثم مناقشتها :

أولاً: عرض النتائج : وكانت اهم النتائج التي توصلنا لها كما يلي

- ✓ تهتم شركة سونلغاز بالتدريب الالكتروني وهو عملية متكررة ومستمرة .
- ✓ تعتمد شركة سونلغاز في تبنيها للتدريب الالكتروني على بعد الهياكل الأساسية وتعمل على تطويره .
- ✓ تعتمد شركة سونلغاز في تبنيها للتدريب الالكتروني على بعد الكفاءات التدريبية .
- ✓ لا تعتمد شركة سونلغاز بشكل كبير على بعد الأساليب في تبني التدريب الالكتروني، وذلك راجع لغياب الأساليب الأساسية التي تدعم وتقوي عملية التدريب الالكتروني في الشركة.
- ✓ تتبنى وتنفذ وتطبق شركة سونلغاز التدريب الالكتروني وذلك بالارتكاز بالاساس على الهياكل الاساسية والكفاءات، مع عدم تبني اساليب الكترونية حديثة ومتطورة.
- ✓ المورد البشري يتمتع بأداء متميز في شركة سونلغاز وهذا راجع لحرص العمال على الاستغلال الامثل لوقت عملهم
- ✓ يساهم التدريب الالكتروني في تعزيز اداء المورد ابشري في سونلغاز بنسبة تقارب الخمسون بالمئة.
- ✓ بعد الأساليب هو الاكثر مساهمة على أداء المورد البشري وذلك بمعامل ارتباط 0.402.
- ✓ يؤثر التدريب الالكتروني في تعزيز اداء المورد ابشري في سونلغاز بنسبة تقارب الخمسون بالمئة.
- ✓ الاساليب التدريبية تأثر بشكل واضح في أداء الموارد البشرية.
- ✓ لا يوجد اختلاف بين موظفين شركة سونلغاز حول أداء المورد البشري حسب الاقدمية.
- ✓ لا يوجد اختلاف بين موظفين شركة سونلغاز حسب الوظيفة في تحقيق درجة عالية من أداء المورد البشري

ثانياً: مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة :سوف نقوم بمناقشة اهم الاتفاقات والاختلافات في الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

- تعتمد شركة سونلغاز في التدريب الالكتروني على الهياكل الأساسية والكفاءات الا انها بدرجة اقل تعتمد على الاساليب التدريبية :

اتفقت هذه النتيجة مع كل نتائج الدراسات السابقة فعرفت هذه الدراسات وجود مستوى مرتفع من التدريب الإلكتروني فاتفقت مع دراسات (نجوى نصيرة، صورية بوطرفة، سبع نجيب، ايناس محمد إبراهيم الشيتي) وهذا لان الدراسة الحالية طبقت في نفس المنطقة الجغرافية (شمال افريقيا) وهي دول سائرة في طريق النمو و بتالي مستوى تكنولوجيا متقارب وفي نفس القطاع (قطاع الكهرباء) ، و اتفقت مع دراسات (خلود بوكمال، محمد ال اغبري، قمرل الإسلام، فالخ شجاج نيهيتان العتيبي، عدنان مراد المؤمن، داريين احمد فاروق) وهذا راجع لوجود بنية تحتية متطورة و مستوى تكنولوجيا عالي.

- يتمتع عمال شركة سونلغاز بمستوى عالي من الأداء :

اتفقت هذه النتيجة مع كل نتائج الدراسات السابقة وهي دراسات كل من (نجوى نصيرة، صورية بوطرفة، سبع نجيب، ايناس محمد إبراهيم الشيتي، خلود بوكمال، محمد ال اغبري، قمرل الإسلام، فالخ شجاج نيهيتان العتيبي، عدنان مراد المؤمن، داريين احمد فاروق) فعرفت هذه الدراسات وجود درجة عالية من اداء المورد البشري وهذا بسبب ان هذه الدراسات طبقت في دول عربية و في قطاعي الكهرباء و التعليم وهي قطاعات تستلزم اداء عالي و تتمتع بطبيعة ادارية و عمومية و بتالي تخضع لنفس القوانين تقريبا.

- يساهم التدريب الإلكتروني في رفع أداء المورد البشري :

اتفقت هذه النتيجة مع جميع نتائج الدراسات السابقة حيث يساهم التدريب الإلكتروني في تحسين أداء المورد البشري ولكن بنسب متفاوتة فدراسة "نجوى نصيرة" كانت درجة المساهمة ب 57% ودراسة "سبع نجيب" ب 69% ، على غرار دراستنا حيث بلغ مدى مساهمة التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري ب 50% ، وذلك راجع لطبيعة لان الاتجاه العام للشركات في العالم وخاصة في القطاعات العمومية وهي التي تشاركنا معها في دراستنا مع الدراسات السابقة كلها تتجه نحو التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا في الادارة وفي اداءها عموما وخاصة في مجال ادارة الموارد البشرية وخاصة في استغلال التكنولوجيا الحديثة في تدريب وتنمية الموارد البشرية، حيث تشجع مؤسسة سونلغاز في ورقلة وفي كل الجزائر وكذا المؤسسات في الدراسات السابقة سواء في قطاع الكهرباء او التعليم على تبني التدريب الإلكتروني واعتماده بشكل كامل في التدريب، لذا كان له دور واثر واضح في تحسين ورفع وتعزيز اداء المورد البشري، كان الاختلاف الوحيد بيننا هو في دور الابعاد واثرها على اداء الموارد البشرية حيث كان في دراستنا الاثر بالغ وواضح للاساليب التدريب الإلكتروني على اداء الموارد البشرية ذلك أن شركة سونلغاز ما زلت تتبنى اساليب تكنولوجيا بدائية وغير متطورة على عكس الدراسات السابقة التي تفوقت عليها في اعتماد اساليب تدريب الكتروني أكثر تطورا.

خلاصة الفصل :

هدفت الدراسة في هذا الفصل لمعرفة دور التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري، واسقاط الطابع النظري على أرض الواقع من خلال تطبيقه على شركة سونلغاز ورقلة حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة و قد تم استعراض المجتمع و العينة بالإضافة إلى متغيرات الدراسة في الأخير مصادر جمع المعلومات وشرح النهج المتبع ثم قمنا باستعراض أدوات الدراسة كأدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية وصدق و ثبات الاستبيان، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان وذلك قصد معرفة مدى تبنى شركة سونلغاز للتدريب الإلكتروني من خلال تحليل أبعاده (الهياكل الأساسية، الكفاءات التدريبية، الأساليب التدريبية) ودورها في تحسين أداء المورد البشري بشركة سونلغاز ورقلة.

خاتمة

خاتمة:

حاولنا إبراز الدور الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في تحسين أداء المورد البشري لدى شركة سونلغاز ورقلة ، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة "ما مدى مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموارد البشرية؟" وكذلك الإجابة على الأسئلة الفرعية والفرضيات المطروحة سابقا، قمنا بتقسيم البحث إلى جزئين جزء نظري تناولنا فيه مفاهيم عامة حول متغيرات الدراسة ومعالجة الدراسات السابقة التي تطرقت لنفس الموضوع أما الجزء التطبيقي فتم فيه شرح مجتمع وعينة الدراسة وكذلك المنهجية المتبعة وطرق معالجة البيانات للتأكد من صحة الفرضيات أو عدمها .ومنه تم التحصل على النتائج التالية:

النتائج الميدانية للدراسة: اعتمادا على الدراسة التطبيقية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج حيث تلخصها في:

- تتبنى وتنفذ وتطبق شركة سونلغاز التدريب الإلكتروني.
- تعتمد شركة سونلغاز في تبنيها للتدريب الإلكتروني على الهياكل الأساسية والكفاءات التدريبية وبشكل أقل على الأساليب التدريبية.
- يتمتع موظفين شركة سونلغاز بأداء عالي ومتميز.
- يساهم التدريب الإلكتروني بجميع باعاده في تعزيز اداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز.
- الأساليب التدريبية هي الأكثر تأثيرا على اداء المورد البشري في شركة سونلغاز.
- لا يؤثر اختلاف المسمى الوظيفي او الاقدمية لدى موظفين شركة سونلغاز على ادائهم .

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

تم قبول الفرضية التي نصت على " تتبنى شركة سونلغاز ورقلة التدريب الإلكتروني " . لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام الذي بلغ (2.55) وأن درجة الموافقة كانت مرتفعة لدى الموظفين حول متغير التدريب الإلكتروني، ومنه تم قبول الفرضية .

الفرضية الثانية:

تم قبول الفرضية التي تنص على " يركز التدريب الالكتروني في شركة سونلغاز على الهياكل والكفاءات ". لأنه تبين من خلال إجابات الموظفين حول بعدي الهياكل الأساسية والكفاءات و ،حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعدي الهياكل الأساسية (2.66) وبعدي الكفاءات (2.65) وهما بقيمة مرتفعة مقارنة ببعدي الأساليب التدريبية، ومنه تم قبول الفرضية .

الفرضية الثالثة:

تم قبول الفرضية التي نصت على "يتمتع الموارد البشرية بأداء مميز في شركة سونلغاز". لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام الذي بلغ (2,69) وأن درجة الموافقة كانت مرتفعة لدى الموظفين حول متغير أداء المورد البشري، ومنه تم قبول الفرضية .

الفرضية الرابعة:

تم رفض الفرضية التي تنص على " تساهم الهياكل الأساسية والكفاءات في تعزيز أداء المورد البشري في شركة سونلغاز " لأنه تبين من خلال نتائج تحليل العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة أن معامل الارتباط الاساليب التدريبية مع أداء المورد البشري بلغ (0,40) وهو أكبر من (sig=0.05) أي بعد الأساليب التدريبية هو الأكثر مساهمة . ومنه تم رفض الفرضية.

الفرضية الخامسة:

تم قبول الفرضية القائلة " . "ياثر التدريب الالكتروني في تعزيز أداء المورد البشري "

لأنه تبين من خلال نتائج تحليل العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة أن معامل الارتباط التدريب الالكتروني مع أداء المورد البشري بلغ (50%) وهو أكبر من (sig=0.05)، ومنه تم قبول الفرضية .

الفرضية السادسة :

تم رفض الفرضية القائلة " يختلف أداء الموارد البشرية بشركة سونلغاز باختلاف مستواهم الوظيفي وخبرتهم " تظهر نتيجة تحليل التباين لفروق المسمى الوظيفي والاقدمية 0.89 و 0.39 على التوالي وهما أكبر من (sig = 0.05)، ومنه رفض الفرضية .

توصيات الدراسة :

- يجب على شركة سونلغاز الاستثمار في أساليب تدريبية متطورة وذات جودة بهدف زيادة فعالية وكفاءة التدريب الإلكتروني وخاصة تطبيقات الهاتف النقال والألعاب الإلكترونية والتجارب الافتراضية وتجارب المحاكاة.
- ضرورة اهتمام شركة سونلغاز بتقييم التدريبات الإلكترونية .
- يجب على شركة سونلغاز انشاء مصلحة خاصة بالتدريب الإلكتروني .
- يجب على شركة سونلغاز انشاء منصة رقمية خاصة بالتدريب الإلكتروني.

أفاق الدراسة :

- العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- أثر التدريب الإلكتروني على أداء المورد البشري .
- أثر ادارة المعرفة على اداء المورد البشري .
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المورد البشري .

المراجع

- احمد حسين عبد المعطي ، احمد زارع احمد زارع ،التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية 'دراسة تقويمية'، المجلة الدولية للأبحاث التربوية /جامعة الامارات العربية المتحدة العدد 31، 2012.
- اكن لطفي ،قرون نورهان ،التدريب الالكتروني ودوره في تنمية الكفاءات البشرية،مجلة الاعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان التدريب من اجل التشغيل والتنمية ،جامعة احمد بوقرة -بومرداس -الجزائر /جامعة محمد خيضر -بسكرة -الجزائر ،ديسمبر 2018
- ابراهيم بختي .الدليل المنهجي لاعداد البحوث العلمية (المذكورة ،الاطروحة ،التقرير ،المقال)وفق طريقة imrad، ط4 ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،1998-2015
- حنان بشتة ، بوعموشة نعيم ،المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة تنوير العدد الخامس _مارس 2018
- بن حمدان خديجة، بلعور سليمان ،التدريب الالكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية،مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الادارة ،غرداية ، مجلد4 ، عدد 1 ، 2020
- بن عريمة نوال ، بوخلوة باديس ،أثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس ورقلة- ،مجلة الباحث ،ورقلة ،مجلد 24 ،العدد 1 ،ديسمبر 2024
- بن يخلف ليلي ،الرضا الوظيفي و دوره في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية،مذكرة ماستر اكايمي ،غير منشورة ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2021
- بوحلالة صلية ، بويدية نرجس ، دور التدريب الالكتروني في رفع كفاءة اداء موظفي اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ،مذكرة ماستر (غير منشورة) ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2022
- خمقاني عنتر ،أثر التشارك المعرفي على اداء العاملين بلادارات المكلفة بالميزانية -دراسة ميدانية لعينة من موظفي الرقابات المالية لجهة ورقلة- ،اطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2022
- عادل دعاس،مساهمة التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز -سونلغاز-،أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة محمد خيضر ،بسكرة2018
- الزنبيقي حنان سليمان ،التدريب الالكتروني،الطبعة الأولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان 2011م- 1432

- زير صبرينة ،نحو التدريب الالكتروني للموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مجمع سونلغاز،مجلة العلوم الإنسانية،العدد 48 ،جامعة بسكرة ، 2017
- سبع نجيب ،اثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،أطروحة دكتوراء غير منشورة ،جامعة قاصدي مرباح ورقة 2021/2020
- ايناس محمد الشيتي،اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء الكادر الوظيفي دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، مجلة الجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي ، المجلد الحادي عشر ،العدد (21) ، يونيو 2023
- فالخ شجاع نھيتان العتيبي ،دور التدريب الالكتروني في تحسين الاداء المؤسسي دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية المجلد الخامس عشر العدد الثالث سبتمبر 2023
- عدنان مراد المؤمن ،دور التدريب الالكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين، دراسة ميدانية على قطاع التدريب في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ،المجلد 23-العدد-2018
- قادري عبد الحافظ ،محاضرة أدوات ملاحظة التدريس،جامعة مصطفى بن بولعيد باتنة 2 ،باتنة، 2019
- قبسي ماجد بن محمد ،دور التدريب الالكتروني عن بعد في دعم المهارات الرقمية لمنسوبي عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز،الدراسات العليا التربوية -جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية ،المجلة العربية للنشر العلمي لاصدار السادس - العدد 57 تموز 2023
- وليد لفرأ، تحليل بيانات الاستبيان استخدام برنامج spss ، الندوة العلمية للشباب 2010
- مناصرية رشيد ،بن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية و اهميته في تحسين اداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس و حدة ورقلة ،مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،العدد 8 ، 2015
- نجوى نصره ،صورية بوطرفة ،مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية ،دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تبسة،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات العدد 1،جامعة العربي التبسي تبسة ،مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة (الجزائر)2023
- الهاني عاشور، اداء العاملين داخل المؤسسة و العوامل المتحكمة فيه ،مجلة العلوم الانسانية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،عدد 44 ،جوان 2016
- هواري سعاد،محاضرات أساليب الاستبيان،جامعة الاخوة منوري قسنطينة 1 ،قسنطينة، 2020

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

- 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)
- Dareen ahmed farouk ،”**The Impact of E-Training System on Employees’ Job Performance**” ،RESEARCH ASSOCIATION for INTERDISCIPLINARY INTERDISCIPLINARY STUDIES ، (October 2022)
- Qamrul Islam ،” **I mpact of E-Training and Development on job performance with reference to arab countries**” ،Empirical Economics Letters ، 21 ، 11 (November 2022)
- Khalaf A. K. Moftah ، Mohamed T. A. Abdelmawgoud ، Muhammad Abd El Monem Ebraheem Abd El Salam ،”**Measuring the Level of Employees Performance in Cairo's Hotel Chains: An Analytic Study ،Journal of the Faculty of Tourism and Hotels**” ،University of Sadat City ، Vol. 7 Issue (1/1) ،(June 2023)
- John Shields ،Michelle Brown and others ،”**Managing employee performance and reward concepts ،practices ،strategies**” ، second edition ،Cambridge university press ،United Kingdom ،(september 2016)

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
المستوى : ثانية ماستر إدارة الأعمال



استبانة التدريب الإلكتروني وأداء الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار اعدادنا لمذكرة الماستر والموسومة بعنوان " دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء المورد البشري دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة " نرجو من سيادتكم ابداء رأيكم من خلال التكرم والاجابة على الأسئلة المطروحة وتزويدنا بأرائكم القيمة وذلك بعد قراءة كل عبارة بدقة ثم الإجابة عليها بوضع علامة X في المكان المناسب ونحيطكم علما ان المعلومات المقدمة من طرفكم ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض علمية فقط . شاكرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم بدراستنا.

في الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الاحترام والتقدير.

الأستاذة المشرفة: حورية الأطرش

الطالبتين: عبيد مروة / قادري رودينة

abidmarwaa24@gmail.com

الرجاء وضع علامة X في المكان المناسب

الجزء الأول البيانات الشخصية:

ذكر أنثى
 السن: 4264-53 41-3 30-20
 الاقدمية: أقدم من 6 سنوات 11-6 17-12 1823 من 23 سنة
 المسمى الوظيفي: إطار رئيس رئيس قسم تحكم عون تنفيذ
 قسم النشاط:

قسم الموارد البشرية قسم إدارة الجودة قسم الاستغلال قسم الأت قسم المراقبة الميزانية
 قسم خدمة العملاء صيانة قسم استغلال قسم استغلال قسم العلاقات التجارية
 قسم الشؤون القانونية بتلكات قسم الإعلام قسم العلاقات التجارية

الجزء الثاني: المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني)

هل استفدت من تدريب عن بعد ؟ نعم لا

كم مرة استفدت من التدريب الإلكتروني؟

ما هو مجال التدريب الذي استفدت منه؟

الإدارة المحاسبة الإعلام الآلي اللغات

ما هي الوسائل التي تستخدمها في الشركة أثناء التدريب؟

- البريد الإلكتروني الدردشة أو الرسائل الفورية يوتيوب داخل شرطة الفيديو داخل الشركة لنشر المعلومات
- موقع الشركة الإلكتروني إذاعة الشركة والتلفزيون على الإنترنت مد الشركة الألعاب الإلكترونية
- تطبيقات الهاتف المحمول التواصل الاجتماعي (Facebook وInstagram وTiktok وTelegram وSnapchat) الموقع المعزز
- (الألعاب، محاكاة الواقع) التجارب الافتراضية (تجربة الخدمة بشكل كامل افتراضيا باستخدام نظرات ثلاثية الأبعاد) المحاكاة الإلكترونية
- العصف الذهني الالك

• المتغير المستقل للتدريب الإلكتروني:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول: الهياكل الأساسية للتدريب الإلكتروني				
01	توفر المؤسسة منصة للتواصل الإلكتروني تضمن نقل المعلومات بين الموظفين			
02	توجد قاعات تدريب افتراضية في المؤسسة لمحاكاة المحاضرات الحية أو المسجلة للمتدربين على بوابة التدريب الإلكتروني وإتاحة وصول المتدربين لها.			
03	سهولة استخدام برامج ومواقع التقييم الإلكترونية.			
04	وجود صلاحيات للوصول لقاعدة بيانات التدريب الإلكتروني والاطلاع على خطط وبرامج التدريب وتسجيل بيانات المتدرب			
05	توافر أجهزة حواسيب حديثة لجميع الموظفين وبإمكانيات عالية.			
06	تقدم المؤسسة مجموعة متنوعة من خدمات دعم البنية التحتية للاتصالات، بما في ذلك دعم تكنولوجيا المعلومات بناءً على الاحتياجات التدريبية المحددة للمتعلمين.			
07	يتم إعداد محتوى الدورات التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية لكل للمتدربين.			
08	المدرّب يكون مسؤول عن تصميم المادة التدريبية			
09	لدى المؤسسة موقع إلكتروني متاح لجميع الموظفين الذين يقدمون دورات تفاعلية إلكتروني.			
10	تنظيم وتنفيذ محتوى الدورات التدريبية التي تقدمها المؤسسة بالمعايير الدولية.			
11	توافر معايير عالية للدعم والمساعدة لتطوير محتوى التدريب.			
البعد الثاني: الكفاءات				
12	يشرف على البرامج التدريبية الإلكترونية مدرّبين ذوي خبرة وكفاء عالية في مختلف التخصصات			
13	يتم تطوير محتوى الكتروني مخصص لكل دورة تدريبية.			
14	يتم تصميم المادة التدريبية من قبل المدرّب لضمان تحقيق المستوى المطلوب			
15	لدى المدرّبين معرفة كفاءة فيما يتعلق بمفاهيم التعليم الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات			
16	لدى المدرّبين معرفة كافية وفهم جيد بمحتوى التدريب الإلكتروني وللمواد التعليمية الإلكترونية.			
17	أشعر أن المدرّبين لديهم معرفة كفاءة في إدارة التعلم الإلكتروني وإدارة المحتوى الإلكتروني			
18	يراعي المدرّب الفروق الفردية بين المتدربين ويقدم لهم المساعدة فوراً أثناء الدورة			
19	لدى المدرّب القدرة على إدارة النقاش وتحفيز المتدربين على المشاركة بالأفكار والمعارف			
20	يستخدم المدرّب أكثر من طريقة مناسبة أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين			
21	يمتلك المدرّبون مهارة متميزة في إدارة قاعدة بيانات المتدربين.			
22	المدرّبون مؤهلون في تخطيط وإدارة التدريب الإلكتروني.			
23	هناك مستوى عالٍ لتنظيم محتوى التدريب وتقديمه.			
24	هناك مستوى عالٍ من الاتصالات من خلال رسائل البريد الإلكتروني والمنتديات والمحادثات الإلكترونية.			
25	يمتلك المدرّبون معايير عالية لإدارة التقييمات الإلكترونية لنشاطات المتدربين والامتحانات الإلكترونية			

			26	يتمتع المدربون بفهم جيد لمواد التعلم الإلكتروني.
			27	يتم تنظيم الدورات التدريبية للمؤسسة وتقديمها وفقاً للمعايير الدولية
			البعد الثالث : أساليب التدريب	
		موافق	28	يستخدم المدربون منصة تفاعلية مع المتدربين في المؤسسة
		محايد	29	يستخدم المدربون نهجاً إلكترونياً منسقاً
		غير موافق	30	المدربون يستخدمون التطبيقات الإلكترونية المرئية.
			31	يستخدم المدربون تطبيقات المحاكاة الإلكترونية.
			32	المدربون يستخدمون الألعاب الإلكترونية
			33	المدربون يستخدمون تطبيقات افتراضية.
			34	المدربون يستخدمون الدردشات الإلكترونية.
			35	المدربون يستخدمون العصف الذهني الإلكتروني
			36	المدربون يستخدمون نهج الاتفاق الإلكتروني

● المتغير التابع: أداء الموارد البشري:

العبارة			الرقم	
أداء الموارد البشرية				
موافق	محايد	غير موافق		
			01	لا أؤجل مهامي الحالية إلى فترة زمنية أخرى.
			02	أنا حريص على تعظيم الاستفادة من وقت عملي.
			03	أؤدي مهامي بطريقة تفوق توقعات رؤسائي.
			04	أؤدي عملي بالفاعلية المطلوبة.
			05	أطمح إلى تكليفي بمهام جديدة بالإضافة إلى واجباتي الرئيسية
			06	أعتقد أن نسبة أخطائي في أداء واجباتي منخفضة.
			07	أنجز عملي بدقة متناهية وفق المعايير المطلوبة مني
			08	أؤدي واجباتي بدقة دون الحاجة إلى وقت إضافي.
			09	أنا دقيق في المواعيد.
			10	أنجز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد ودون تأخير
			11	أقترح أفكاراً جديدة لتحسين وتطوير الأعمال.
			12	أقترح إجراءات مبتكرة لأداء المهمة بسلاسة.
			13	أنا مقيد بشدة بأداء المهام المكلفة بما وفقاً لمواصفات الوظيفة.
			14	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها
			15	لا أواجه أي صعوبة في التكيف مع التغييرات الناشئة في واجباتي من وقت لآخر.
			16	لدي القدرة على حل المشكلات الاستثنائية على الرغم من أنها تتجاوز مهامتي.
			17	لدي القدرة والمهارة على التصرف وحل المشكلات اليومية بدون الرجوع إلى الرئيس
			18	أحافظ على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي ولا أغيب على عملي إلا للضرورة القصوى
			19	أقوم بتطوير مهاراتي ومعارفي لنيل مزيد من الصلاحيات في عملي
			20	أفكر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهني

الملحق رقم (02): الأساتذة المحكمين للاستبيان.

بعد عرض الاستبيان على الأساتذة المشرفة تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين

الجامعة	كلية	الأستاذ	الرقم
قاصدي مرباح ورقلة	علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية	سميرة صالح	01
قاصدي مرباح ورقلة	علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية	رشيد مناصرية	02
قاصدي مرباح ورقلة	علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية	محمد قوجيل	03
قاصدي مرباح ورقلة	علوم اقتصادية وعلم التسيير وعلوم تجارية	الحاج عرابة	04

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج spss v30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
قسم الموارد البشرية	6	11.3	11.3	11.3
قسم ادارة الجودة	2	3.8	3.8	15.1
قسم المالية	5	9.4	9.4	24.5
قسم الاتصالات	2	3.8	3.8	28.3
قسم الصفقات	6	11.3	11.3	39.6
قسم الصيانة	2	3.8	3.8	43.4
قسم استغلال الغاز	2	3.8	3.8	47.2
قسم استغلال الكهرباء	12	22.6	22.6	69.8
قسم الشؤون القانونية	3	5.7	5.7	75.5
قسم الممتلكات	2	3.8	3.8	79.2
قسم الاعلام الالي	3	5.7	5.7	84.9
قسم العلاقات التجارية	7	13.2	13.2	98.1
قسم الشؤون العامة	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

	Frequency	Percent
Valid 1.00	20	37.7
2.00	15	28.3
3.00	7	13.2
4.00	3	5.7
5.00	1	1.9
6.00	1	1.9
7.00	1	1.9
10.00	5	9.4
Total	53	100.0

		Réponses	
		N	Pourcentage
الدورات \$	الإدارة	22	36.7%
	المحاسبية	8	13.3%
	اعلامالي	24	40.0%
	لغات	3	5.0%
	كهرباء	2	3.3%
	الصحةوالامن	1	1.7%
Total		60	100.0%

	N	Pourcentage
الوسائط المستخدمة ^{هـ}		
البريد الإلكتروني	34	6%,26
الدرشة الفورية	18	1%,14
يوتيوب	1	8%,0
يوتيوب داخلي	8	3%,6
موقع الشركة	17	3%,13
إذاعة الشركة والتلفزيون	2	6%,1
مدونات الشركة	9	0%,7
تطبيقات الهاتف	8	3%,6
وسائل التواصل الاجتماعي	29	7%,22
العصف الذهني الإلكتروني	2	6%,1
Total	128	0%,100

		المتغير التابع : أداء الموارد البشرية
البعد الأول : الهيكل الأساسية للتدريب الإلكتروني	معامل الارتباط بيرسون	.398**
	مستوى الدلالة	.003
	العينة	53
البعد الثاني : الكفاءات	معامل الارتباط بيرسون	.379**
	مستوى الدلالة	.005
	العينة	53
البعد الثالث : الاساليب	معامل الارتباط بيرسون	.402**

	مستوى الدلالة	.003
	العينة	53
المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني	معامل الارتباط بيرسون	.502**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.503 ^a	.253	.205	3.63934

a. Prédicteurs : (Constante) الكفاءات، الهيكل الأساسية، الكفاءات، الاساليب، الهيكل الأساسية، الكفاءات

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.542	.280		5.505	.000
	المتغير المستقل للتدريب الإلكتروني	.453	.109	.502	4.141	.000

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشري: المتغير التابع

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.169	4	.042	1.047	.393
Within Groups	1.936	48	.040		
Total	2.105	52			

أداء الموارد البشري: المتغير التابع

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.300	5	.060	1.562	.189
Within Groups	1.805	47	.038		
Total	2.105	52			

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	56

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أنثى	9	17.0	17.0	17.0
ذكر	44	83.0	83.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

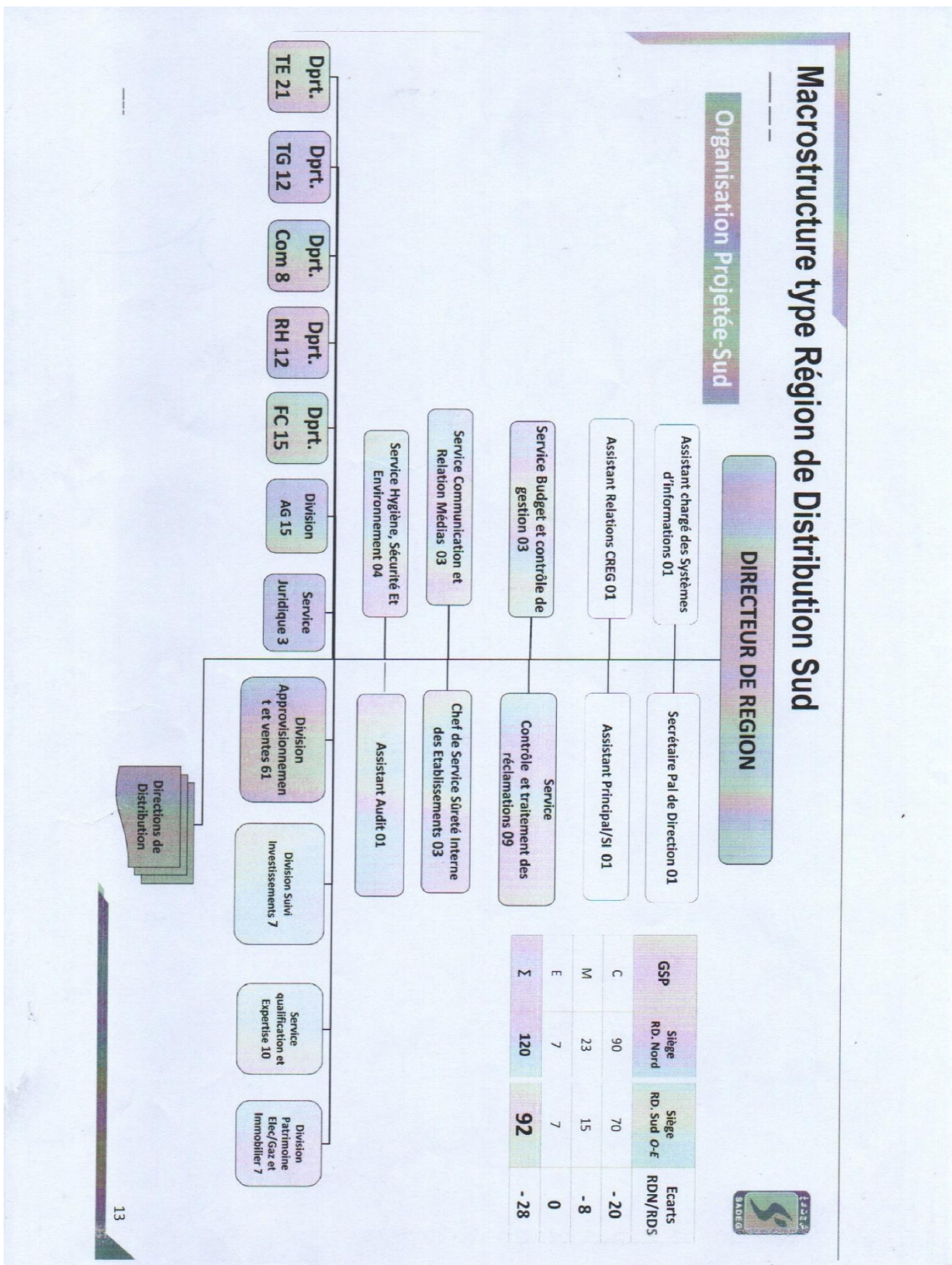
20-30	4	7.5	7.5	7.5
31-41	13	24.5	24.5	32.1
42-52	27	50.9	50.9	83.0
53-64	9	17.0	17.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوت 6 أقلمن	8	15.1	15.1
	6-11	9	17.0	32.1
	12-17	14	26.4	58.5
	18-23	11	20.8	79.2
	23 أكثرمن	11	20.8	100.0
	Total	53	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	20	37.7	37.7	37.7
2.00	15	28.3	28.3	66.0
3.00	7	13.2	13.2	79.2
4.00	3	5.7	5.7	84.9
5.00	1	1.9	1.9	86.8
6.00	1	1.9	1.9	88.7
7.00	1	1.9	1.9	90.6
10.00	5	9.4	9.4	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
									Lower	Upper	
المتغير التابع : أداء الموارد البشرية	ي	Equal variances assumed	.821	.369	.391	51	.697	.02904	.07421	-.11994	.17802
		Equal variances not assumed			.330	10.062	.748	.02904	.08792	-.16669	.22477

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.300	5	.060	1.562	.189
Within Groups	1.805	47	.038		
Total	2.105	52			



الملحق رقم (05): الهياكل الأساسية لتدريب الالكتروني في شركة سونلغاز





الفهرس

I	الاهداء
III	الشكر والعرفان
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال
أ	مقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية لتدريب الالكتروني واداء المورد البشري	
01	تمهيد
02	المبحث الاول: الادبيات النظرية للتدريب الالكتروني واداء المورد البشري
02	المطلب الاول: الإطار المفاهيمي لتدريب الالكتروني
02	اولا: مفهوم التدريب الالكتروني
04	ثانيا: اهمية التدريب الالكتروني
04	ثالثا: مبادئ التدريب الالكتروني
05	رابعا: خصائص التدريب الالكتروني
07	خامسا: الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني
08	سادسا: انواع التدريب الالكتروني
08	سابعا: متطلبات التدريب الالكتروني
11	ثامنا: ابعاد التدريب الالكتروني
14	تاسعا: مراحل بناء التدريب الالكتروني
15	عاشرا: مزايا ومعوقات التدريب الالكتروني
16	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية
16	اولا: مفهوم اداء المورد البشري
17	ثانيا: اهمية اداء المورد البشري
18	ثالثا: عناصر اداء المورد البشري
19	رابعا: مؤشرات اداء المورد البشري
19	خامسا: العوامل المؤثرة على اداء الموارد البشرية

20	سادسا: مراحل تقييم اداء الموارد البشرية
21	المطلب الثالث: العلاقة بين التدريب الالكتروني واداء المورد البشري
22	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للتدريب الالكتروني واداء المورد البشري
22	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة
22	اولا: الدراسات باللغة العربية
25	ثانيا: الدراسات باللغة الاجنبية
26	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
27	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التدريب الالكتروني في تحسين اداء الموارد البشرية في شركة سونلغاز-ورقلة-	
30	تمهيد
31	المبحث الاول: الطريقة والادوات
31	المطلب الاول: المجتمع والعينة
31	اولا: مجتمع الدراسة
34	ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
34	ثالثا: مصادر جمع البيانات ومنهج الدراسة
35	المطلب الثاني: الاساليب والادوات
35	اولا: ادوات الدراسة
37	ثانيا: صدق اداة الدراسة
37	ثالثا: ثبات اداة الدراسة
37	رابعا: الاساليب الاحصائية المستخدمة
38	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
38	المطلب الاول: عرض النتائج
38	اولا: عرض النتائج الاحصائية حول المتغيرات الشخصية للموظفين في مؤسسة سونلغاز
42	ثانيا: تقييم تبني و تطبيق التدريب الالكتروني في مؤسسة سونلغاز

52	اولا: تقييم التدريب الالكتروني في مؤسسة سونلغاز
52	ثانيا: تقييم اداء المورد البشري في مؤسسة سونلغاز
55	ثالثا: تحليل وتقييم مساهمة التدريب الالكتروني في اداء المورد البشري
56	رابعا: أثر التدريب الالكتروني على اداء المورد البشري
58	خامسا: تأثير ابعاد التريب الالكتروني على اداء المورد البشري
59	سادسا: دراسة وتقييم الاختلافات في دراسة أداء الموارد البشرية حسب العوامل الموقفية
61	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
61	اولا: عرض النتائج
61	ثانيا: مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة
63	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
67	المراجع
70	قائمة الملاحق
84	الفهرس