

قضايا بحثية

اسم الطالبة:
أمل الحربي

الرقم الجامعي:
٢٣٣٠٠٠٨٣٦

التعلم الإلكتروني على الأداء الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني

- إعداد الباحثة:
- هيئة ناصر صلاح الدين

- إشراف:
- الدكتور سمير بايدون

• ٢٠٢٣

• [http://library.birzeit.edu/librarya/bzu-
ths/show_ths_category2.php?RTJtoken=ee32aa2cd3c645bd123d4edc
21256ae7](http://library.birzeit.edu/librarya/bzu-
ths/show_ths_category2.php?RTJtoken=ee32aa2cd3c645bd123d4edc
21256ae7)

تقييم الرسالة:

- تقييم أهمية الموضوع: الموضوع ذو أهمية كبيرة نظرا للتطور السريع في أنظمة التعلم الإلكتروني واعتماد المؤسسات المالية عليه لتطوير مهارات موظفيها كما أن القطاع المصرفي الفلسطيني يواجه تحديات تتطلب تحديث مهارات العاملين لمواكبة التطورات التكنولوجية
- المتغيرات الأساسية: المتغير المستقل التعليم الإلكتروني والمتغير التابع أداء الموظفين
- مشكلة الدراسة: في هذه الدراسة يبحث الباحث في تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني
- صياغة مشكلة البحث: تم ذكر مشكلة البحث في أسئلة البحث على سبيل المثال:
- كيف تؤثر أبعاد التعلم الإلكتروني(الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي) على أداء الموظفين من خلال بعد الكفاءة في القطاع المصرفي الفلسطيني؟

تابع تقييم الرسالة:

- كيف تؤثر أبعاد التعلم الإلكتروني (الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي) على أداء الموظفين من خلال بعد الكفاءة في القطاع المصرفي الفلسطيني؟
- كيف تؤثر أبعاد التعلم الإلكتروني (الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي) على أداء الموظفين من خلال البعد الإنتاجي في القطاع المصرفي الفلسطيني؟
- كيف تعمل أبعاد التعلم الإلكتروني (الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والتنظيمي) على أداء الموظفين من خلال بعد رضا الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني؟ وغيرها من الأسئلة

تابع تقييم الرسالة:

- أهداف البحث: تناولت الدراسة عدة أهداف على سبيل المثال:
- التحقيق في تأثير التعلم الإلكتروني من خلال أبعاده (الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي) على أداء الموظفين من خلال بعد الكفاءة في القطاع المصرفي الفلسطيني
- التحقيق في تأثير التعلم الإلكتروني من خلال أبعاده (الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي) على أداء الموظفين من خلال بعد الفعالية في القطاع المصرفي الفلسطيني
- تحديد فوائد استخدام التعلم الإلكتروني في القطاع المصرفي الفلسطيني
- تحديد التحديات التي تواجه استخدام التعلم الإلكتروني في القطاع المصرفي الفلسطيني

تابع تقييم الرسالة:

- نجد أن أهداف الرسالة تعكس أهمية كبيرة في فهم علاقة التعلم الإلكتروني الأداء الوظيفي وتأثيره الإيجابي
- تحليل الواقعية: الأهداف واضحة ومحددة ويمكن قياسها
- الإطار الزمني: كان لا بد من تحديد الإطار الزمني لجمع البيانات هل ستكون قياسات لمرة واحدة أم سيتكرر على فترات زمنية معينة
- الوضوح في الأبعاد: تم توضيح الأبعاد التي سيتم دراستها وكيفية تصنيفها وهذا عزز على فهم الأثر المحتمل
- إمكانية القياس: من المهم التأكيد على إمكانية قياس هذه الأبعاد بشكل موضوعي وهل هناك أدوات موجودة لقياس كل بعد بشكل دقيق وهنا ذكر الباحث في مستخلص رسالته أدوات القياس التي سوف يستخدمها لقياس هذه الأبعاد
- تحديد العوامل المؤثرة: تم الإشارة في الأهداف العوامل المؤثرة التي تؤثر على العلاقة

تابع تقييم الرسالة

- تقييم الإطار النظري:
- تناول الدراسة لمفهوم التعلم الإلكتروني أنواع وأهميته يعد نقطة إيجابية
- عرضها لنظريات التعلم وأثره على الأداء يعزز من قوة الإطار النظري
- ربطها بعناصر الأداء الوظيفي (الإنتاجية، جودة العمل، الابتكار، وغيرها) أثر على جودة التحليل
- تعريف المفاهيم الأساسية: هل تناولت الرسالة تعريفا واضحا لمفهوم التعلم الإلكتروني وأبعاده وأنا جد أن الباحث قد تناول مفهوم التعلم الإلكتروني بشيء من التفصيل وكذلك تطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي بطريقة علمية تربطه بالتحفيز والإنتاجية وجودة العمل
- العلاقة بين التعلم الإلكتروني والأداء: قد أوضحت الدراسة كيف يساهم التعلم الإلكتروني في تحسين المهارات التقنية والإدارية وكذلك الدور التحفيز والتفاعل الرقمي في رفع كفاءة التدريب الإلكتروني
- كذلك هناك علاقة بين الجودة والدعم التنظيمي على رفع كفاءة التدريب الإلكتروني

تابع تقييم الرسالة:

- تقييم المنهجية:
- اعتمدت دراسة على المنهج الوصف التحليلي لتحقيق أهدافها بالإضافة إلى ذلك تم اعتماد أسلوب تصميم البحث المسحي والنهج الكمي بالإضافة إلى استخدام الاستبيانات المنظمة كأدوات مسح
- حجم العينة:
- يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في البنوك التجارية في فلسطين والبالغ عددهم ٤٣٢٨ موظفا حيث تم استخدام طريقة العينة العشوائية
- موثوقية وأداء الأدوات المستخدمة لجمع البيانات:
- تصميم الاستبانة وتوزيعها إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني لإدارة الموارد البشرية بالبنوك حيث تم تحليلها بواسطة برنامج إحصائي وكذلك استخدمت الباحثة مجموعة من الاختبارات الإحصائية الموثوقة لقياس و وصف متغيرات عينة الدراسة بالإضافة إلى المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وغيرها)

تابع تقييم الرسالة:

- الأساليب الإحصائية المستخدمة:
- استخدمت الدراسة مجموعة من الاختبارات الإحصائية ومقاييس وصفية إلى جانب اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات
- كان هناك تحليل لجميع العوامل التي طرحت في الدراسة والتي تؤثر على أداء الموظفين
- هنا نجد أن الباحث استخدم مع تحليل الانحدار الخطي لقياس العلاقة بين التعلم الإلكتروني والأداء مع تطبيق برامج إحصائية لتحليل البيانات
- استخدمت الباحثة استبيانات مصممة العناية ولكن من المفيد تضمين المقابلات للحصول على رؤى أعمق

تابع تقييم الرسالة:

- الأهمية الأكاديمية:
- التعلم الإلكتروني أصبح أداة رئيسية في تطوير المهارات المهنية
- البحث يضيف إلى الأدبيات العلمية المتعلقة بتكنولوجيا التعليم والتأثير على الأداء الوظيفي
- أهمية تطبيقية:
- القطاع المصرفي الفلسطيني يتأثر بالتحويلات التكنولوجية مما يجعل التعلم الإلكتروني ضروريا لتطوير الموارد البشرية
- قياس تأثير التعلم الإلكتروني يساعد في تحسين استراتيجيات التدريب داخل البنوك الفلسطينية

تابع تقييم الرسالة:

- مساهمة البحث في المعرفة:
- قدمت الدراسة إضافة علمية جديدة ويمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية حول التعلم الإلكتروني
- النتائج والتوصيات: تقدم الدراسة تحليلاً شاملاً لعلاقة تعلم الإلكتروني بالأداء الوظيفي مع التركيز على نتائج الإحصائية التي تدعم وجود ارتباط إيجابي بين المتغيرين
- تفسير النتائج: تناولت الدراسة بشكل كافٍ العوامل الوسيطة التي قد تؤثر على العلاقة فأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين التعلم الإلكتروني والأداء الوظيفي
- تحقيق الأهداف: تهدف إلى التحقيق في تأثير التعلم الإلكتروني من خلال الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي على أداء الموظفين المقاس بالكفاءة والفعالية والإنتاجية ورضا الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني ويبدو أن الدراسة حققت أهدافها في استكشاف العلاقة
- التوصيات المقترحات: قدمت الدراسة توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي
- التطبيق العملي: يجب توضيح كيفية تطبيق النتائج في الواقع العملي بشكل أكثر تفصيلاً لضمان استفادة المؤسسات المصرفية من النتائج
- شمولية الأدبيات المستخدمة:
- مدى حداثة الدراسات السابقة: الدراسات التي تم الاعتماد عليها في الإطار النظري هل تم استخدام دراسات حديثة من السنوات الخمسة الماضية أم أن معظمها قديم فالدراسات الحديثة قد تعكس التغيرات في التعلم الإلكتروني وأثر على الأداء الوظيفي ونجد أن الدراسات التي استخدمتها الباحثة غالبيتها حديثة تبدأ من عام ٢٠١٩ فما فوق ما عدا خمسة دراسات قديمة استعانت بها الباحثة
- أوجه الاتفاق: استعرضت الباحثة العديد من الدراسات السابقة في تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين من زوايا مختلفة وجميعها كانت هناك اتفاق إن التعلم الإلكتروني والتدريب له دور في التأثير على الأداء الموظفين وتطوير قدراتهم وزيادة إنتاجيتهم وتطوير كفاءاتهم وتحسين قدراتهم في اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب

تابع تقييم الرسالة:

- تابع شمولية الأدبيات المستخدمة :
- تعاريف متباينة: تم تقديم عدة تعاريف في الدراسات المستخدمة حيث تم تقديم تعريف التدريب وهو جزء من عملية التعلم ونظام متكامل يتضمن مجموعة من الإجراءات التي يتم تطبيقها على الموظفين لاكتساب المعرفة وتحسين المهارات وزيادة الكفاءة وتطوير قدراتهم في وقت محدد وكذلك تم تقديم تعريف التعلم الإلكتروني باسم التعلم القائم على الويب والتعلم التفاعلي والتعلم بمساعدة الكمبيوتر والتعلم الرقمي والتعلم القائم على الإنترنت وكذلك تعريف آخر للتعلم الإلكتروني وهو استخدام الإنترنت والتقنيات الأخرى لتقديم المواد التعليمية والتدريبية لتنظيم الدورات في المؤسسة وكذلك قدم تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي توليد المعلومات المفيدة وجمعها ومعالجتها ومشاركتها مع جميع أصحاب المصلحة
- الدراسات السابقة اتفقت جميعها في أهمية التدريب والتعلم الإلكتروني ودوره في تحسين أداء الموظفين وتطوير المهارات فوائد التعلم الإلكتروني

تابع تقييم الرسالة:

- المنهجيات المستخدمة: تختلف الدراسات في الطرق التي استخدمتها لجمع البيانات أو تحليلها هل استخدمت أساليب كمية أم نوعية كيف تؤثر هذه الاختلافات على موثوقية النتائج
- هل تم تغطية الأبعاد الأساسية في الأدبيات المستخدمة للتعلم الإلكتروني؟ نعم تمت تغطية الأبعاد الأساسية مثل التعلم المتزامن وغير المتزامن والتدريب المتزامن والتدريب القائم على الويب والفصل الدراسي المقلوب وتم تعريف هذه الأبعاد وتوضيحها
- هل ناقشت الأدبيات التأثيرات المختلفة للتعلم الإلكتروني؟ نعم لقد تكلمت هذه الأدبيات عن تأثير التعلم الإلكتروني وأهميته في تحسين المهارات وزيادة الإنتاجية وتعزيز الرضا الوظيفي وزيادة الكفاءة
- هل هناك إشارات لدراسات تناول التجارب الدولية في تطبيق التعلم الإلكتروني داخل المؤسسات المالية؟ نعم تم الإشارة لدراسات سابقة تناولت التجارب الدولية على الجامعات المؤسسات التعليمية وكذلك على الشركات والمؤسسات والبنوك على سبيل المثال

تابع تقييم الرسالة:

- في العقد الأول من القرن الحادي وال ٢٠ بدأ التعلم الإلكتروني في الازدهار والتطور والانتشار حيث بدأت الشركات والمؤسسات والبنوك في استخدامه لتدريب موظفيها مما ساهم في توفير الفرصة للعمال الجدد وذوي الخبرة لتحسين مهاراتهم ومعارفهم وزيادة معلوماتهم وتحسين أدائهم بالإضافة إلى تمكينهم من الوصول إلى البرامج والدورات التدريبية التي تمكن من الوصول إليها من خلالها من الممكن الحصول على شهادات عبر الإنترنت ما يوفر المال والوقت والجهد مشكلة السفر(ماماثا، ٢٠١٩؛ نيكولسون، ٢٠٠٧)
- ارتباط الأدبيات بالسياق المحلي(القطاع المصرفي الفلسطيني)
- هل تضمنت الأدبيات دراسة عن التحول الرقمي في القطاع المصرفي الفلسطيني؟ لم تكن هناك مصادر محلية بتقارير من البنوك نفسها الفلسطينية أو سلطة النقد الفلسطينية لدعم البحث ولكن في متن البحث تناوله البنوك المحلية منها البنك الفلسطيني
- هل هناك مقارنة بين نتائج دراسات دولية ومحلية لقياس مدى توافقها مع الواقع الفلسطيني؟ كان هناك عرض لدراسات دولية ودراسات عربية

تابع تقييم الرسالة:

- أكدت جميع الدراسات المستخدمة في هذا البحث أن هناك علاقة قوية بين التعلم الإلكتروني والأداء وكذلك بين التدريب والأداء حيث تفترض أن الاستثمار في التدريب يؤدي إلى تحسين الأداء وكذلك التعلم الإلكتروني بتحسين العقلية والمهارات العملية
- نلاحظ أن هناك نقص في الأدبيات المحلية حيث اشتملت الدراسة على كم من هائل من الأدبيات الأجنبية وعدد قليل من الأدبيات المحلية ولكن نجد أن هذه الأدبيات غطت جوانب عديدة ومهمة فكانت شاملة واعتمدت على مصادر حديثة وموثوقة لتوضيح تأثير التعليم الإلكتروني على الأداء
- تقييم موثوقية المصادر: اعتمدت الدراسة على مصادر أكاديمية محكمة مثل مقالات منشورة في مجلات علمية واستخدمت كتب علمية موثوقة حول التعلم الإلكتروني وهناك ضعف في التقارير الرسمية والمصادر الحكومية كاستخدام تقارير رسمية من البنك الدولي أو صندوق النقد الدولي أو سلطة النقد الفلسطينية حتى يكون هناك ربط البحث بالسياق الفعلي للسوق الفلسطيني
- هل هناك تنوع في المصادر نعم كان هناك تنوع في المصادر كانت هناك دراسات عربية وأجنبية وكانت هذه الدراسات متنوعة كل دراسة تناول بعد أو بعدين من الأبعاد المهمة في التعلم الإلكتروني والأداء الوظيفي
- مدى حداثة المصادر: تعكس الأدبيات التطورات الحديثة في التعلم الإلكتروني وغالبيتها مصادر حديثة ما عدا عددهم قليل يعتبر مراجع قديمة وبذلك نجد أن الدراسة عكست ارتباط البحث بالتطورات الحديثة في التعلم الإلكتروني التحول الرقمي وأداء الموظفين في القطاع المالي

تابع تقييم الرسالة:

- مدى ارتباط المصادر بالبحث:
- تضمنت الأدبيات دراسات عن تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين في البنوك والمؤسسات المالية
- نقد منهجية اختيار المصادر: هل تم الاعتماد على عدد محدود من المصادر؟ لا كان هناك تنوع في الدراسات والمصادر من عدة دول وتجارب مختلفة لضمان دقة التحليل
- هل تم ذكر في المصادر العوامل التي قد تؤثر على نجاح التعلم الإلكتروني في القطاع المصرفي؟ نعم وتم سردها بإسهاب
- وهنا نجد شمولية ومصادقية المصادر إذا كانت الأدبيات حديثة ومتنوعة وتعكس جودة البحث وكانت المصادر مجلات علمية محكمة وكتب علمية عززه من الموثوقية وكان بالإمكان من إجراء تحليل نقدي للدراسات السابقة بدلا من مجرد تلخيصها
- هل هناك تسلسل منطقي في عرض الأفكار؟ نجد أن الرسالة بدأت بمقدمة واضحة ثم انطلقت بسلسلة إلى الإطار النظري ثم الدراسات السابقة ثم التحليل والتطبيق فهذا يشير إلى ترابط جيد
- هل الفصول والمباحث مترابطة؟ نعم حيث كل فصل مرتبط بما قبله
- نجد أن الدراسة فرضياتها مرتبطة بالمنهجية والمنهجية قادت إلى النتائج تعالج هذه الفرضيات
- هل هناك تناسق في استخدام المصطلحات؟ والمفاهيم المصطلحات والمفاهيم متسقة طوال البحث حيث استخدم مصطلح التعلم الإلكتروني بنفس المعنى في جميع الفصول وكذلك تناسق في تعريف الأداء الوظيفي بين الإطار النظري والتحليل
- وفي النهاية كانت الخاتمة ملخصا دقيق للأثار الإدارية بناء على النتائج التي توصل إليها البحث وليس مجرد تكرار للأفكار السابقة

عنوان رسالة البحث مرتبطة بالموضوع المختار:

- موضوعي كان " أثر التحول الرقمي على شفافية العمل الإداري ومكافحة الفساد"
- العلاقة بين أثر التحول الرقمي على شفافية العمل الإداري وأثر التعلم الإلكتروني على الأداء الوظيفي هناك ارتباط واضح بين التحول الرقمي وشفافية العمل الإداري من جهة والتعلم الإلكتروني وأداء الموظفين من جهة أخرى حيث إن كلا المفهومين يعكسان تأثير التكنولوجيا على بيئة العمل الحديثة
- نتائج الدراسة السابقة: قدمت الدراسة تحليلا شاملا لعلاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأداء الإداري مع التركيز على النتائج الإحصائية التي تدعم وجود ارتباط إيجابي بين المتغيرين وتم تفسير النتائج والإجابة على جميع الأسئلة التي طرحت في بداية الدراسة وبذلك حققت الدراسة أهدافها في استكشاف العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأداة الإداري وتم تعزيز النتائج من خلال استخدام منهجيات متعددة مثل المقابلات المهيكلية وغير المهيكلية
- نتائج الدراسة الحالية: تقدم الدراسة تحليلا شاملا لعلاقة تعلم الإلكتروني بالأداء الوظيفي مع التركيز على نتائج الإحصائية التي تدعم وجود ارتباط إيجابي بين المتغيرين
- تفسير النتائج: تناولت الدراسة بشكل كافي العوامل الوسيطة التي قد تؤثر على العلاقة فأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين التعلم الإلكتروني والأداء الوظيفي
- تحقيق الأهداف: تهدف إلى التحقيق في تأثير التعلم الإلكتروني من خلال الجودة والمرونة والفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والدعم الفني والدعم التنظيمي على أداء الموظفين المقاس بالكفاءة والفعالية والإنتاجية ورضا الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني ويبدو أن الدراسة حققت أهدافها في استكشاف العلاقة

ربط المهمة بالمهمة السابقة من حيث النتائج:

- أولاً المتغيرين التعلم الإلكتروني والتحول الرقمي مرتبطة ارتباط إيجابي بالأداء الإداري والوظيفي
- ثانياً أن التحول الرقمي يعزز الشفافية الإدارية لكنه يحتاج إلى موظفين مدربين على الأدوات الرقمية
- ثالثاً التعلم الإلكتروني يحسن الأداء الوظيفي من خلال تزويد الموظفين بالمهارات المطلوبة في بيئات العمل الرقمية
- رابعاً هناك علاقة تكاملية بين المفهومين حيث أن التحول الرقمي لا ينجح بدون تدريب الموظفين و التعلم الإلكتروني يصبح أكثر أهمية مع تقدم الرقمنة في المؤسسات
- خامساً التحول الرقمي يعزز التعلم الإلكتروني فعندما تصبح المؤسسات أكثر رقمية فإن الحاجة إلى التعلم الإلكتروني تزداد لمواكبة الأدوات والتقنيات الحديثة
- سادساً التعلم الإلكتروني يدعم التحول الرقمي من خلال تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية يصبح تنفيذ التحول الرقمي أكثر سلاسة
- سابعاً الشفافية في العمل الإداري تحتاج إلى موظفين مؤهلين إذا لم يكن الموظفين ملمين بكيفية العمل على الأنظمة الرقمية فقد تقل فاعلية الشفافية الرقمية