

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية (دراسة ميدانية على بنك الرياض)

أسم الطالبة

غلاء أحمد عسكري

222000724

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٠	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة :

يشهد القطاع المصرفي السعودي تحولاً رقمياً متسارعاً في ظل التطور التكنولوجي المتنامي، الأمر الذي دفع العديد من البنوك إلى تبني برامج تدريب إلكترونية تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين وتعزيز قدراتهم المهنية لمواكبة متطلبات بيئة العمل الحديثة. ورغم الاهتمام المتزايد بالتدريب الإلكتروني كأداة لتنمية رأس المال البشري ورفع كفاءة الأداء، إلا أن التساؤلات ما زالت قائمة حول مدى فاعلية هذه البرامج في تحقيق الكفاءة الوظيفية وقياس أثرها على جودة الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات المصرفية. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتبحث في مدى تأثير التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لتحديد جدواه وأثره في تطوير أداء العاملين في بيئة العمل المصرفية.

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التدريب الإلكتروني وأثره على الأداء المهني من زوايا متعددة. فقد أشارت دراسة العمري (٢٠٢٢) إلى أن التدريب الإلكتروني يسهم في رفع كفاءة الموظفين من خلال تعزيز المعرفة وتنمية المهارات الوظيفية. كما أوضحت دراسة الشمري (٢٠٢٠) أن التدريب الرقمي يُعد أداة فعالة لتحسين الإنتاجية وزيادة الاستجابة لمتغيرات بيئة العمل. وفي السياق نفسه، أظهرت دراسة Alghamdi (٢٠٢١) وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التدريب الإلكتروني وتحقيق القيمة المضافة للأداء في المؤسسات المالية. ومع ذلك، فإن الأدبيات ما زالت تفتقر إلى دراسات معمقة تقيس بشكل مباشر تأثير التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية في بيئة العمل المصرفية السعودية.

على الرغم من تنوع الأبحاث التي تناولت التدريب الإلكتروني، إلا أن معظمها ركز على أثره في الأداء العام أو على مستوى رضا الموظفين، دون التطرق بعمق إلى مفهوم الكفاءة الوظيفية كمؤشر مستقل يقيس جودة تنفيذ المهام ومستوى الأداء. كما أن الدراسات التطبيقية التي تناولت البيئة المصرفية السعودية ما زالت محدودة، مما يبرز الحاجة إلى دراسة متخصصة تستكشف هذا الأثر بشكل أكثر تفصيلاً داخل مؤسسات مالية كبرى مثل بنك الرياض.

تستهدف هذه الدراسة موظفي بنك الرياض بوصفه إحدى المؤسسات المصرفية الرائدة التي تبنت استراتيجيات رقمية متقدمة وأنظمة تدريب إلكتروني فعالة لتطوير قدرات كوادرها. وتتبع أهمية الدراسة من ضرورة فهم مدى إسهام تلك البرامج في تعزيز كفاءة الموظفين المهنية، وتحسين جودة الأداء الوظيفي، ودعم الإنتاجية العامة للمؤسسة. كما أن نتائج الدراسة ستسهم في دعم قرارات إدارة البنك فيما يتعلق بتطوير برامج التدريب المستقبلية بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

يهدف هذا البحث إلى تحليل وقياس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض، من خلال تقييم فعالية البرامج التدريبية الرقمية ودورها في تحسين مهارات العاملين وقدرتهم على أداء المهام بكفاءة أعلى، وبما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتعزيز تنافسيته في القطاع المصرفي السعودي.

١,٢ . مشكلة الدراسة :

يشهد القطاع المصرفي السعودي مرحلة متقدمة من التحول الرقمي في مختلف عملياته وإجراءاته، ما أدى إلى توسع الاعتماد على التدريب الإلكتروني كأحد الوسائل التطويرية لتعزيز مهارات الموظفين ورفع مستوى جاهزيتهم المهنية. ويُعد التدريب الإلكتروني أحد أهم مشاريع التطوير المؤسسي الهادفة إلى تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة الوظيفية في بيئة عمل تنافسية. ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات المصرفية، مثل بنك الرياض، في تبني أنظمة تدريب رقمية متقدمة، إلا أن السؤال ما زال قائماً حول مدى فاعلية هذه البرامج في تطوير الكفاءة الوظيفية للعاملين، ومدى انعكاسها على الإنتاجية وجودة الأداء وسرعة الإنجاز والالتزام المهني. هذه الفجوة بين التطبيق والنتائج المتحققة تمثل الدافع الأساسي لإجراء هذه الدراسة، التي تسعى لتوضيح الأثر الحقيقي للتدريب الإلكتروني في بيئة مصرفية متطورة.

١,٣ . فجوات على المستوى النظري :

على الرغم من اتساع نطاق الأبحاث المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وأثره في تطوير الأداء الوظيفي، إلا أن معظم تلك الدراسات ركزت على متغيرات عامة مثل الرضا الوظيفي أو الاتجاهات نحو التعلم الإلكتروني، دون التعمق في تحليل الكفاءة الوظيفية بوصفها ناتجاً مباشراً لبرامج التدريب الإلكتروني. كما أن الأدبيات العربية والأجنبية ما زالت تفتقر إلى نموذج نظري متكامل يربط بين التدريب الإلكتروني ومؤشرات الكفاءة الوظيفية (الإنتاجية، جودة الأداء، الالتزام، وسرعة الإنجاز) في السياق المصرفي تحديداً. هذه الفجوة النظرية تستدعي مزيداً من البحث الأكاديمي لفهم العلاقة بين التحول الرقمي في التدريب ومستوى كفاءة العاملين داخل المؤسسات المالية.

١,٤ . فجوات على المستوى التطبيقي :

من الناحية التطبيقية، لا تزال الدراسات الميدانية التي تقيس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية في القطاع المصرفي السعودي محدودة. ورغم تبني العديد من البنوك المحلية أنظمة تدريب إلكترونية متطورة، إلا أن التقييم الفعلي لمخرجات هذه البرامج على أداء الموظفين لم يُدرس بشكل شامل، خصوصاً في بنك الرياض الذي يُعد من المؤسسات المالية الرائدة في مجال التحول الرقمي والتطوير المهني. وتتمثل الفجوة التطبيقية في غياب تحليل ميداني منهجي يقيس مدى تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين باستخدام بيانات واقعية وأساليب قياس دقيقة تعكس نتائج ملموسة يمكن الاستفادة منها في تحسين برامج التدريب المستقبلية.

السؤال الرئيسي للدراسة :

ما أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض؟

١,٥. أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المتزايد للتدريب الإلكتروني كأحد أدوات التطوير الإداري الحديثة التي تستهدف رفع كفاءة رأس المال البشري في المؤسسات المصرفية. فمع التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المالي، أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة النظر في أساليبها التدريبية بما يحقق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة، ويسهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين. ومن هذا المنطلق، تُعد دراسة أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية خطوة أساسية لفهم العلاقة بين تطوير المهارات الرقمية وتحقيق التميز المؤسسي.

١,٥,١. على المستوى النظري :

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمجال التدريب الإلكتروني وعلاقته بمستويات الكفاءة الوظيفية داخل القطاع المصرفي، إذ يسعى البحث إلى سد الفجوة النظرية القائمة في الدراسات السابقة التي لم تتناول هذا الموضوع في بيئة العمل السعودية بالعمق الكافي. كما يسهم البحث في تقديم إطار مفاهيمي يربط بين التدريب الإلكتروني ومتغيرات الكفاءة الوظيفية (الإنتاجية، جودة الأداء، الالتزام، وسرعة الإنجاز)، مما يساعد في تطوير النماذج العلمية التي تفسر دور التكنولوجيا في تنمية الموارد البشرية وتحقيق الأهداف التنظيمية. وبذلك، يضيف البحث قيمة معرفية جديدة للباحثين والمهتمين في مجالي إدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية.

١,٥,٢. على المستوى التطبيقي :

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل أهمية هذا البحث في كونه يُقدّم تصورًا عمليًا يمكن أن تستفيد منه إدارات التدريب والتطوير في بنك الرياض وبقية المؤسسات المصرفية السعودية. إذ يوفر البحث أدلة علمية تساعد في تقييم فعالية البرامج التدريبية الإلكترونية ومدى انعكاسها على أداء الموظفين وكفاءتهم المهنية. كما يمكن الاستفادة من نتائجه في تحسين تصميم البرامج التدريبية المستقبلية بما يضمن رفع جودة المخرجات وتعزيز إنتاجية الموظفين. إضافة إلى ذلك، يسهم البحث في دعم صُنّاع القرار في وضع استراتيجيات تدريب قائمة على مؤشرات أداء واضحة، تسهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي واستدامة التميز المؤسسي في القطاع المصرفي.

١,٦ . أسئلة الدراسة

١,٧ . أهداف الدراسة

١,٨ . فرضيات الدراسة

١,٩ . نموذج الدراسة

١,١٠ . منهجية الدراسة

١,١١ . الدراسة الميدانية

١,١٢ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع