

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

درجة فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد من وجهة نظر مديري الموارد البشرية بشركة
الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/ عبدالعزيز سليمان الفيافي

الرقم الجامعي / 242000648

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

اجتاحت العالم مطلع العام المنصرم جائحة كورونا التي ألقت بظلالها الثقيلة على الكثير من النظم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، فنالت العملية التعليمية نصيباً كبيراً من الإغلاق والتحول إلى التعليم عن بُعد القائم على توظيف التقنيات الحديثة؛ لضمان استمرار العملية التعليمية.

وعلى صعيد آخر تحولت عملية التدريب -سواءً في المؤسسات التدريبية الحكومية التابعة للجامعات والوزارات الحكومية الأخرى، بالإضافة إلى المعاهد والمؤسسات الخاصة- إلى تدريب إلكتروني تفاعلي عن بُعد؛ من خلال توظيف أحدث التقنيات في مجال التدريب والدورات التدريبية. (السعيد، 2014م)

وفي هذا الصدد يذكر الجبني (2017م) أن التدريب من أهم العمليات التي تُمكن الموارد البشرية في المؤسسات من مواكبة التغيرات والتطورات في مختلف المجالات؛ كونه من أهم العوامل التي من خلالها يُمكن النهوض بالموارد البشرية ورفع كفاءتها؛ من أجل الوصول إلى الاستقرار الوظيفي؛ لأنه يمنح المؤسسة القدرة على سدّ العجز في نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وتؤكد هبة حسن (2019م) على أن فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من خلال المنصات الإلكترونية أو البرامج التقنية المستخدمة تتمثل في إتاحة الفرصة للمناقشة والتفاعل مع المدرب والمحتوى التدريبي المقدم، بالإضافة إلى إمكانية تقويم المحتوى التدريبي والمدرب والمتدربين، وتقديم تغذية راجعة عن عملية التدريب

مشكلة الدراسة:

على الرغم من هذا الاهتمام بتدريب وتطوير الكوادر البشرية في المؤسسات ، ولأن التدريب عملية مستمرة تتطلب من الكوادر البشرية التطوير والتغيير؛ لمواكبة المتغيرات المتسارعة في مختلف المجالات التي تتصل بالعمل الإداري ، وخاصةً في ظل تداعيات جائحة كورونا التي حوّلت العملية التعليمية والتدريبية إلى التدريب الإلكتروني من خلال المنصات التعليمية المختلفة، إلا أنه لوحظ أن هناك ضعفًا في مستوى البرامج التدريبية المقدمة، وهذا ما أكّدت عليه دراسة الفضلي (2013م) التي أشارت إلى أن هناك ضعفًا في البرامج التدريبية المتصلة بالمجال التقني المقدمة في وحدة التدريب بجامعة الملك عبد العزيز، ودراسة يونس (2016م) التي توصّلت إلى أن هناك قصورًا في البرامج التدريبية المقدمة في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود، والذي يرجع إلى قصور توظيف الأساليب الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية ومتابعة وتقويم البرامج التدريبية، ودراسة الربيع (2011م) التي أشارت إلى أن قصور تقدّم المتدربين في البرامج التدريبية المقدمة في المعهد الوطني للتدريب يرجع إلى عدم تناسّب المحتوى التدريبي المقدم مع متطلبات الوظيفة. ، لذا فإن الدراسة الحالية تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

ما درجة فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد من وجهة نظر مديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية؟

أهمية الدراسة:

يُمكن صياغة أهمية الدراسة على النحو التالي:

الأهمية النظرية:

1- تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية موضوعها؛ كونها تتناول فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد في تطوير أداء مديري الموارد البشرية؛ لما للتدريب من أهمية في تطوير الكوادر البشرية في المؤسسات.

2- تُقدِّم الدراسة الحالية نتائج واقعية عن طبيعة أداء مديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية وجدوى البرامج التدريبية في تطويره، لذا فإن الدراسة الحالية تلفت أنظار الباحثين إلى المزيد من البحث عن الأساليب التدريبية المتبعة في البرامج التدريبية الإدارية -سواءً حضورية أم عن بُعد- بما يواكب التغيرات العالمية

الأهمية التطبيقية:

— تُقدم الدراسة الحالية مقترحات للتغلب على المشكلات التي تعوق فاعلية البرامج التدريبية المقدمة عن بُعد

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تقويم فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد من وجهة نظر مديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية

2- تحديد مستوى إسهام البرامج التدريبية عن بُعد المقدمة للإداريات في شركة الاتصالات السعودية في تطوير أدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم

3- التعرف على المقترحات التي تُسهم في تحسين البرامج التدريبية عن بُعد المقدمة لمديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية من وجهة نظرهم

4- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تُعزى لـ (المؤهل العلمي، طبيعة الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، عدد الدورات والبرامج التدريبية، طبيعة الدورات والبرامج التدريبية).

تساؤلات الدراسة

تمحورت أسئلة الدراسة في الآتي:

ما درجة فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد من وجهة نظر مديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية ؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما فاعلية البرامج التدريبية عن بُعد من وجهة نظر مديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية ؟

2- ما مستوى إسهام البرامج التدريبية عن بُعد المقدمة للإداريات في شركة الاتصالات السعودية في تطوير أدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم ؟

3- ما المقترحات التي تُسهم في تحسين البرامج التدريبية عن بُعد المقدمة لمديري الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية من وجهة نظرهم ؟

فروض الدراسة:

تتمثل فروض الدراسة على النحو التالي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تُعزى لـ (المؤهل العلمي، طبيعة الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، عدد الدورات والبرامج التدريبية، طبيعة الدورات والبرامج التدريبية)

الدراسات السابقة:

في إطار المرجعية العلمية أمكن للباحث الحصول على الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وتم تناولها على النحو التالي:

أ) الدراسات العربية:

1- دراسة ضو والمصرياتي (2020م): بعنوان: " التدريب الإلكتروني كمدخل لتطوير العملية

التعليمية في مؤسسات التعليم العالي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات اللازمة لنجاح التدريب الإلكتروني في تطوير منظومة التعليم العالي في ليبيا، ولتحقيق أهدافها استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي، وقد توصّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن التدريب الإلكتروني يُعتبر وسيلة متطورة تعمل على تحقيق جملة من الأهداف مثل: رفع وبناء القدرات، وتطوير المهارات التطبيقية، والذي ينعكس على تطوير العملية التعليمية.

2- دراسة جرادات والإبراهيم (2018م): بعنوان: " تقدير مدى فاعلية البرامج التدريبية لمعلمات

رياض الأطفال في محافظة إربد من وجهة نظر المديرات والمعلمات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقدير مدى فاعلية البرامج التدريبية لمعلمات رياض الأطفال في محافظة إربد، ومعرفة الفروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، الخبرة، الدورات التدريبية، والمسمى الوظيفية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (263) فرداً، وقد توصّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن تقدير مدى فاعلية البرامج التدريبية للمعلمات جاءت بدرجة كبيرة.
- عدم وجود فروق وفقاً لمتغير سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي في المجالات مجتمعة.

- وجود فروق وقفًا لمتغير المؤهل العلمي والدورات التدريبية في مجال الكفايات التي تُسهم الدورة في اكتسابها ولصالح البكالوريوس.

3- دراسة الشهومي (2018م): بعنوان: "تقويم فاعلية البرامج التدريبية بمركز التدريب التربوي بمحافظة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المعلمين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقويم فاعلية البرامج التدريبية بمركز التدريب التربوي بمحافظة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (207) معلمًا ومعلمة، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن فاعلية البرامج التدريبية بمركز التدريب التربوي بمحافظة الظاهرة سلطنة عُمان من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة متوسطة في جميع المحاور (الأهداف، ومحتوى التدريب، بيئة التدريب، والمدرِّبين والتقويم، والصعوبات والمشكلات).

4- دراسة الجهني (2017م): بعنوان: "مدى فاعلية الدورات التدريبية التي تقدِّمها عمادة التطوير الجامعي في تحسين أداء الموظفين بجامعة طيبة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الدورات التدريبية التي تقدِّمها عمادة التطوير الجامعي في تحسين أداء الموظفين بجامعة طيبة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (130) موظفًا، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- حرص المدرِّبين بعمادة التطوير الجامعي على الإجابة على جميع أسئلة المتدربين.
- ضعف الحوافز المادية لحضور الدورات التدريبية المقدَّمة من عمادة التطوير الجامعي بجامعة طيبة.

5- دراسة حسن (2017م): بعنوان: "فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة

بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي وبطاقة الملاحظة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (40) معلمًا ومعلمة من معلمي الحاسب الآلي ببورسعيد، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في الجانب المعرفي والأدائي لمهارات إدارة بيئات التعلم عبر الإنترنت.
- فاعلية نمط التدريب المتنقل في الجانب المعرفي والأدائي لمهارات إدارة بيئات التعلم عبر الإنترنت.

6- دراسة الحقباني (2015م): بعنوان: "فاعلية البرامج التدريبية في تطوير الأداء الوظيفي

لمدريات مدارس محافظة الخرج من وجهة نظرهن "

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية البرامج التدريبية في تطوير الأداء الوظيفي لمدريات مدارس محافظة الخرج من وجهة نظرهن، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (154) مديرة مدرسة من جميع مديريات مدارس التعليم، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن البرامج التدريبية فعَّالة بدرجة كبيرة في تطوير أداء مديريات المدارس لمهامهن الإدارية.
 - أن البرامج التدريبية فعَّالة بدرجة كبيرة في تطوير أداء مديريات المدارس لمهامهن الفنية.
- 7- الصاعدي (2013م): بعنوان: "درجة فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة للمدريات في المدارس المتوسطة للنبات في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن "

هدفت الدراسة الكشف عن درجة فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة للمديرات في المدارس المتوسطة للنبات في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (66) مديرة مدرسة من جميع مديرات مدارس المتوسطة للنبات في مدينة مكة المكرمة، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن درجة فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة من وجهة نظر المديرات جاءت ضمن درجة الفاعلية المرتفعة.

8- المطيري (2012م) بعنوان: "متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوِّقاته بمراكز التدريب التربوي

بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين "

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوِّقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (115) مدرِّبًا في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية والمتمثلة في (توافر الحاسب الآلي بمواصفات فنية مناسبة، وكذلك توافر قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لتطبيق التدريب الإلكتروني، بالإضافة إلى توافر اتصال سريع بشبكة الإنترنت، وكذلك وجود فريق عمل يقوم بالدعم الفني، وتوافر البرمجيات اللازمة لعمل الأجهزة).

- أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على معوقات التدريب الإلكتروني الإدارية والمتمثلة في (عدم اهتمام إدارة التدريب بتحضير المتدربين إلكترونياً).

ب) الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Osea& Botor (2014) بعنوان: "تحسين كفايات معلمي التربية في مرحلة الطفولة

المبكرة في منطقة بيكول "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تحسين كفايات معلمي التربية في مرحلة الطفولة المبكرة في منطقة بيكول من خلال التدريب، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج شبه التجريبي من خلال برنامج تدريبي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (30) معلمًا من معلمي التربية في مرحلة الطفولة المبكرة، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- وجود أثر إيجابي للتدريب في تحسين كفايات معلمي التربية في مرحلة الطفولة المبكرة.
- وجود فروق في مدى تحسين كفايات المعلمين.

2- دراسة Ramaiah Other (2012) بعنوان: " معرفة فعالية التدريب الإلكتروني في المؤسسات

متعددة الجنسية الماليزية "

هدفت الدراسة إلى معرفة فعالية التدريب الإلكتروني في المؤسسات متعددة الجنسية الماليزية، ومعرفة أهم العوامل التي تزيد من كفاءة التدريب الإلكتروني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج المسحي والاستبانة كأداة، وطُبِّقت على عينة الدراسة والتي قوامها (163) موظفًا، وقد توصَّلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- أن تشجيع المؤسسات على التدريب الإلكتروني يزيد من كفاءة التدريب والرضا والاستمرارية في تطوير الذات.
- تقويم التدريب الإلكتروني بكل مراحله؛ ليتوافق مع متطلبات واحتياجات المتدربين.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المحور الأول: التدريب:

إن مفهوم التدريب لم يعد مفهومًا تقليديًا يقتصر على تنظيم الدورات التدريبية التقليدية، ومنح شهادات الاجتياز، بل أصبح خيارًا إستراتيجيًا في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية، وإن الإنسان لم يعد يُطلق عليه اسم العامل أو الموظف، بل أصبح يُطلق عليه اسم المورد البشري، ولذلك يُعتبر الإنسان من أهم الموارد التي تقوم عليها صروح التنمية في الدول والمجتمعات الإنسانية على اختلاف طبيعتها الجغرافية والسكانية والبشرية والتنظيمية.

(أ) مفهوم التدريب:

يرى أبو النصر (2017م) أن التدريب هو: عبارة عن النشاط المستمر؛ لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادرًا على مزاولة عمل ما؛ بهدف الزيادة الإنتاجية له وللجهة التي يعمل بها، أو نقل معارف ومهارات وسلوكيات جديدة لتطوير كفاءة الفرد لأداء مهام محدّدة في الجهة التي يعمل بها، ومن وجهة نظر حسنين (2016م) فإن التدريب هو الجهود المنظمة والمخططة لتطوير معارف وخبرات واتجاهات المتدربين، وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم.

أمّا دراسة Kolomitra & Lam (2013) فتري أن التدريب هو: عبارة عن الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجدّدة، وتستهدف إحداث تغييرات إيجابية مستمرة من خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم؛ من أجل تطوير كفاية أدائهم، وينظر عساف (2010م) إلى التدريب على أنه: نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم.

(ب) أهمية التدريب:

إن الغاية الأساسية لعملية التدريب هي إحداث التغيرات في أداء العاملين وخاصةً في مؤسسات التعليم العالي باعتبارها من أهم المؤسسات، لذا فإن أهمية التدريب تظهر في المجالات التالية:

1- يُعتبر أحد أهم الخيارات الإستراتيجية الهامة للمؤسسات التي تسعى إلى إعداد الكوادر البشرية القادرة على مواكبة التغيرات العالمية وخاصةً في مجالات الأعمال.

2- يعمل التدريب على تنمية وتطوير وتوسيع آفاق السلوكيات الإدارية ذات العلاقة بالمرونة في العمل والتفكير المنظم والتعامل، والقدرة على حل المشكلات المختلفة، والقدرة على التأقلم مع ظروف العمل الجديدة.

3- يُقدِّم التدريب الكفاءات البشرية المؤهلة التي تحتاجها المؤسسات، وخاصةً مؤسسات التعليم العالي؛ من أجل تحقيق أهدافها، من خلال تأهيل الكوادر البشرية على أعلى مستوى بما يتناسب مع متطلبات العمل.

4- يزيد التدريب معدلات الدخل السنوي والشهري، ويفتح أبواباً للعمل والحياة. (عساف، 2010م)

أمّا عبد الباقي (2014م) فيرى أن أهمية التدريب تبرز في النقاط التالية:

1- تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكلة لهم.

2- تحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

3- محاولة تغيير سلوكياتهم واتجاهاتهم.

4- رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية.

ويُضيف الغزاوي (2015م) جوانب أخرى تمثل أهمية التدريب على النحو التالي:

- 1- يُقلل من فرص الإحباط لدى العاملين في المؤسسات.
- 2- تطوير وتنمية معارف ومهارات الأفراد، والتأثير على اتجاهاتهم وسلوكهم.
- 3- يُسهم في بناء الثقة لدى العاملين في المؤسسة.
- 4- يُساعد الفرد على التغلّب على المعوّقات الشخصية التي تحول دون قدرته على التعبير عن إمكاناته الإبداعية.
- 5- يُوضح للأفراد مسارات التطوير والتجديد في مؤسّساتهم.
- 6- يُساعد الأفراد على في تحديد أهدافهم وتصوّراتهم عن العمل، وبالتالي قدرتهم على الظهور بصورة إبداعية.

(ج) أهداف التدريب:

تسعى عملية التدريب إلى تحقيق أهداف مؤسّسات التعليم العالي على وجه الخصوص من خلال إعداد الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع التغيرات الحديثة في بيئة العمل، لذا فإن عملية التدريب بحسب تقرير الأمم المتحدة (2013م) تسعى إلى:

- 1- اكتساب الأفراد المعارف المهنية والوظيفية، وصقل المهارات والقدرات؛ لإنجاز العمل على أكمل وجه.
- 2- تطوير أساليب الأداء لضمان أداء العمل بفعالية.
- 3- رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد.
- 4- تخفيف العبء على المشرفين والرؤساء.
- 5- المساهمة في معالجة أسباب الانقطاع عن العمل.
- 6- توفير احتياجات المؤسسة من القوى العاملة.

7- الحد من الأخطاء والفاقد، والاستفادة من القوى العاملة والأدوات والأجهزة والآلات المستعملة إلى أقصى حدٍّ ممكن.

8- مساعدة كل موظف على فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين وبين أهداف الجهة التي يعمل بها.

ويُضيف السلمي (2013م) عددًا من الأهداف لعملية التدريب، تتمثل في:

1- ضمان أداء العمل بفاعلية وسرعة، وسد الثغرات التي تُوجد بين معايير الأداء التي يحددها الرؤساء وبين الأداء الفعلي للعاملين.

2- ترغيب الفرد في عمله، باعتبار أن زيادة إنتاجه مرهونة برغبته في أداء العمل.

3- توفير الدافع الذاتي لدى الفرد؛ لزيادة كفاءته، وتحسين إنتاجه كمًّا ونوعًا، من خلال توعيته بأهداف المشروع وسياساته، وبأهمية عمله، ومدى مساهمته في تحقيق تلك الأهداف.

4- رفع الروح المعنوية لأفراد القوى العاملة بالمشروع نتيجة إلهامهم بأبعاد العمل، ومهاراتهم في أدائه، واهتمامهم به.

5- زيادة مهارات وقدرات الفرد، وتسليحه بمقومات تُؤهلّه للتّرقّي للمناصب الوظيفية الأعلى مستوى.

6- رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد عن طريق إتاحة الفرصة أمامه؛ لكي يقف على كل ما هو جديد في مجال التطوُّر العلمي والتقني، وما يترتّب عليه من تطوُّر في فنون وأساليب العمل.

7- العمل على استقرار المشروع ومرونته، فالأفراد المدربون هم بمثابة أصل من الأصول المهمة بالمنظمة، يعملون على ضمان استقراره ومرونته، والاستقرار يعني: قدرة المنظمة على الاستمرار مهما حدث من تغيير، أمّا المرونة فتعني: قدرة المنظمة على التلاؤم والتكيّف مع التغيرات التي تطرأ على كمية العمل.

8- تقليل زمن أداء الخدمة في المنظمات الخدمية، وتحسين أساليب التعامل مع الجمهور، مما يؤدي إلى رفع درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدّمها المنظمة، ويدعم مركزها التنافسي.

المنهجية وطرق البحث:

في ضوء أهداف الدراسة الحالية، يستخدم الباحثة المنهج الوصفي ، الذي يُعرف بأنّه: "منهج يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، وما إلى ذلك من جوانب تدور حول سبر أغوار مشكلة وظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع" كما يهتم هذا المنهج بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، يُعبر تعبيراً كيفياً أو كمياً عنها، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى

أدوات الدراسة :

عمد الباحث إلى استخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها. وتعتبر الاستبانة إحدى أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات المقننة، والأكثر صدقاً وثباتاً.

أ- بناء أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات التربوية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وقد تكونت الأداة من ثلاثة أقسام في صورتها النهائية:

1- القسم الأول: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدِّراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود الباحث جمعها من أفراد الدِّراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

2- القسم الثاني: يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدِّراسة، والمتمثلة في: (المؤهل العلمي- طبيعة الوظيفة الحالية- عدد سنوات الخبرة -عدد البرامج والدورات التدريبية- نوع البرامج والدورات التدريبية)

3- القسم الثالث: ويتكون من (15) عبارة، موزعة على ثلاث محاور أساسية

4- المحور الأول: فاعلية البرامج التدريبية المقدمة لمديري إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية

5- المحور الثاني: اسهام البرامج التدريبية في تطوير الأداء الوظيفي

6- المحور الثالث: التعرف على أثر تطبيق إدارة الوقت في تطوير الأداء الإداري في الجامعات السعودية

تصور مقترح لمحاور أداة الدراسة

7- المحور الأول: فاعلية البرامج التدريبية المقدمة لمديري إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تصاغ أهداف البرامج التدريبية بصورة واضحة وسليمة					
2	يصمم المحتوى التدريبي بناءً على الحاجات والمهارات ال مراد تعزيزها					
3	يوظف المدرب/ المدربة الأساليب التدريبية المتنوعة					

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4	تسهل بيئة التدريب التفاعل الإيجابي بين المتدربين					
5	تعزز بيئة التدريب العلاقات بين المتدربين					

المحور الثاني: اسهام البرامج التدريبية في تطوير الأداء الوظيفي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تساعد على أداء المهام الإدارية بأقصى فاعلية					
2	ترفع معدلات الإخلاص في العمل					
3	ترفع الكفايات والمهارات الإدارية					
4	تكسب القدرة على حل المشكلات					
5	تساعد في فهم متطلبات الخطط التطويرية في الشركة					

المحور الثالث: مقترحات تحسين وتطوير البرامج التدريبية عن بُعد

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	زيادة البرامج التدريبية عن بُعد بما يتصل بالمهام والواجبات الوظيفية للأقسام الإدارية					
2	إنشاء منصة تدريبية خاصة بالجامعة تتضمن البرامج التدريبية التي تتوافق مع احتياجات منسوبات الشركة					
3	تنوع وتعدد الأساليب التدريبية المستخدمة في البرامج التدريبية عن بُعد					
4	إجراء تقويم ومتابعة للبرامج التدريبية وفقاً لتخصصاتها					

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	ضرورة ربط المحتوى التدريبي برقم المنسوب الخاص بالموظفة لتتمكن من الرجوع إليه عند الحاجة					

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد الدِّراسة، وفق درجات الموافقة التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة). ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للتالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدِّراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد الدِّراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه

عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدِّراسة.

2- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط

استجابات أفراد عينة الدِّراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب

العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

3- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدِّراسة عن المحاور الرئيسة، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

4- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدِّراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدِّراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أنَّ الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدِّراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدِّراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.

5- تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي للتحقق من الفروق بين اتجاهات عينة الدِّراسة باختلاف متغيراتها التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

حدود الدراسة :

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

— الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على التعرف على فاعلية البرامج التدريبية المقدمة عن بُعد

— الحدود البشرية: سيتم تطبيق الدراسة على مديري الموارد البشرية

— الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي للعام الجامعي 1446هـ

— الحدود المكانية: سيتم تطبيق الدراسة في الجامعات في شركة الاتصالات السعودية

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت محمد (2017م): الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

أبو كريم، فتحي (2013م). استخدام نموذج كوفمان في تحليل واقع المؤسسة في التخطيط الاستراتيجي للحصول على الاعتماد المدرسي، اللقاء السنوي السادس عشر "الاعتماد المدرسي"، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود، الرياض: المملكة العربية السعودية.

البحيري، خلف محمد (2014م). أسس تخطيط التعليم. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع

جرادات، لینا محمود، والإبراهيم، عدنان بدري (2018م). تقدير مدى فاعلية البرامج التدريبية لمعلمات رياض الأطفال في محافظة إربد من وجهة نظر المديرات والمعلمات. مجلة دراسات العلوم التربوية ع (4). ص 400-419.

الجهني، فيصل عياد سليم (2017م). مدى فاعلية الدورات التدريبية التي تقدمها عمادة التطوير الجامعي في تحسين أداء الموظفين في جامعة طيبة. مجلة العلوم التربوية. ع (2). ص 213-241.

حسن، هبة الله نصر محمد (2017م). فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمات الحاسب الآلي. مجلة كلية التربية. جامعة بورسعيد. ع (22). ص 552-573.

الحقباتي، سارة مسفر (2015م). فاعلية البرامج التدريبية في تطوير الأداء الوظيفي لمديرات مدارس محافظة الخرج من وجهة نظرهن. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ع (59). ص281-318.

الخطيب، أحمد (2015م). إدارة الجودة الشاملة-تطبيقات في الإدارة الجامعية. بحث مقدم للمؤتمر العلمي المصاحب لدورة اتحاد الجامعات العربية. الجامعة اللبنانية: بيروت.

الربيع، اسلام محمود محمد. (2011م). فعالية البرامج التدريبية للمعهد الوطني للتدريب في الأردن من وجهة نظر المتدربين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة اليرموك: الأردن.

السعيد، أشرف. (2014م). التدريب عن بُعد. مجلة كلية التدريب والتنمية. أكاديمية الشرطة بوزارة الداخلية بجمهورية مصر العربية. ع(29). ص1-24.

الشهومي , سعيد راشد علي (2018م). تقويم فاعلية البرامج التدريبية بمركز التدريب التربوي بمحافظة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المعلمين. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع ع(32). ص 239-260.

الصاعدي، سلوى (2013م). درجة فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة للمديرات في المدارس المتوسطة للنبات في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. مكة المكرمة. المملكة العربية السعودية.

ضو، صلاح عبد السلام، والمصراحي، سائلة مفتاح (2020م). التدريب الالكتروني كمدخل لتطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول

(الإفتراضي) التحول الرقمي في عصر العولمة (الواقع، التحديات، الانعكاسات). جامعة
بنغازي.

العساف، صالح أحمد. (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط2. الرياض: دار الزهراء
للنشر والتوزيع.

عون، وفاء (2015م). فاعلية برامج عمادة تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة
الملك سعود. مجلة كلية التربية. جامعة عين شمس. ع(34). ص 291-319

الفضلي، منى عبد المحسن. (2013م). تقويم البرامج التدريبية لوحدة التدريب بكلية التربية الأقسام
الأدبية بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ع (1). ص 155-185

الفقي، عادل ناجي، أرحومة، مفتاح محمد عمار (2016م). التخطيط التدريبي والاحتياجات التدريبية،
مجلة جامعة الزيتونة، ع(17)، ص 210-220.

الكرخي، مجيد (2016م). التخطيط المبني على النتائج، مجلة جغرافية المغرب للأبحاث والدراسات.

الكناني، أحمد ناصر، البريكان، فاتن عبد الله، الصبحي، نور عبد الله، أكرم، هديل عبد الله (2015م).
مدى الاستفادة من الدورات التدريبية المقدمة لعضوات هيئة التدريس في تطوير العملية
التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات تربوية ونفسية. ع (71). ص 53-72.

لهلوب، نارمان يونس (2017م). استراتيجيات البحث الاجتماعي (الأثنوغرافيا). الأردن: دار أسامة
للنشر والتوزيع.

محمد، حسام الدين السيد، الشعيلي، سعود سليم سعد (2016م). نموذج مقترح للتخطيط الاستراتيجي في مدارس التعليم الاساسي بسلطنة عُمان في ضوء بعض النماذج العالمية، مجلة عالم التربية , 17, (56)، ص 1-41.

مسلم، عدنان أحمد، وعبد الرحيم، آمال صلاح (2016م). دليل الباحث في البحث الاجتماعي. الرياض: مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع. المملكة العربية السعودية.

المطيري، حمد محيا (2012م). متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين. رسالة ماجستير منشورة. قسم تقنيات التعليم. جامعة الملك سعود. الرياض. المملكة العربية السعودية.

الهمال، عبد الله عامر (2016م). أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، ليبيا: جامعة قازيونس.

هيبة، زكريا محمد، السيد، محمود على أحمد (2016م). التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات في التعليم " مفهوم وآلياته وتطبيقاته"، مجلة العلوم التربوية، ع(4) , ص 121-136.

يونس، هاني. (2016م). دراسة تقويمية للبرامج التدريبية بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من وجهة نظر المتدربين. مجلة المعرفة. ع (15). ص 315-391

ثانياً: المراجع الأجنبية

Kolomitro, Klodiana. Lam ,Tony (2013). **Training Methods: A Review and Analysis.**

https://www.researchgate.net/publication/274980945_Training_Methods_A_Review_and_Analysis

UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR