

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

إعداد الطالب/

عبدالعزیز محمد عبدالعزیز المحارفي

241002291

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
7.....	تساؤلات الدراسة:
8.....	فروض الدراسة:
9.....	نموذج الدراسة:
11	الدراسات السابقة:
21	المنطلقات النظرية للدراسة:
22	المنهجية وطرق البحث:
23	مصادر جمع البيانات:
23	أدوات الدراسة :
24	حدود الدراسة :
24	المراجع:

مقدمة:

التدريب الإلكتروني أصبح أحد الركائز الأساسية لتطوير وتنمية المهارات والكفاءات لدى الموظفين في منظمات الأعمال المختلفة. وقد حظي هذا النوع من التدريب باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، نظراً لما يوفره من مزايا عديدة تتمثل في سهولة الوصول إليه وتحسين جودة المحتوى التدريبي وتقليل التكاليف المرتبطة بالبرامج التدريبية التقليدية. بالنسبة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية، فإن اعتماد التدريب الإلكتروني يكتسب أهمية خاصة. فهذه الهيئة تعد من المؤسسات الحكومية الرائدة في مجال جباية الإيرادات العامة للدولة، ومن ثم فإن الارتقاء بأداء منسوبيها من خلال البرامج التدريبية المتطورة يُعد أمراً بالغ الأهمية. وتكمن أهمية التدريب الإلكتروني في هذا السياق في قدرته على تزويد الموظفين بالمهارات والمعارف اللازمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمنشآت الخاضعة لاختصاص الهيئة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. (Aglan, 2019).

بالإضافة إلى ذلك، فإن اعتماد التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك يساهم في تعزيز قدرتها على مواكبة التطورات التقنية والتنظيمية في بيئة العمل الحكومي، مما يمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية والنزاهة. وفي هذا الإطار، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات ميدانية لقياس أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، بما يساهم في تطوير وتحسين البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات هذه الهيئة ومتطلبات بيئة العمل المتغيرة. (الجوهري، 2022).

الأداء الوظيفي هو مفهوم أساسي في إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي. يتعلق بقياس وتقييم مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة. يعتبر تقييم الأداء الوظيفي للموظفين أمراً حيوياً

لنجاح أي منظمة، حيث يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وتحديد احتياجاتهم التدريبية والتطويرية. (العتيبي، 2023).

عادةً ما يتم تقييم الأداء الوظيفي للموظفين بناءً على مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تحدد مدى إنجازهم لمهامهم ومسؤولياتهم وفقاً لمعايير محددة مسبقاً. وتشمل هذه المعايير الكفاءة في أداء المهام، وجودة العمل، والإنتاجية، والالتزام والمسؤولية، والقدرة على التعاون والتواصل مع الزملاء والرؤساء. تساعد عملية تقييم الأداء الوظيفي في توفير تغذية راجعة للموظفين حول أدائهم، مما يساعدهم على تحديد نقاط القوة والضعف لديهم وتحسين أدائهم. كما يمكن أن تساعد في اتخاذ قرارات إدارية مهمة مثل الترفقيات والزيادات في الرواتب أو حتى الفصل من العمل في حالات الأداء الضعيف المستمر. إن الهدف الرئيسي من تقييم الأداء الوظيفي هو تطوير وتحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية. وهذا يتطلب وجود نظام تقييم فعال وموضوعي يتم تطبيقه بشكل منتظم وبطريقة عادلة. (Aglan, 2019).

في عصر التحول الرقمي الذي نعيشه، أصبح التدريب الإلكتروني أحد الأساليب الحديثة والفعالة في تنمية وتطوير الكفاءات البشرية داخل المنظمات. وتعتبر هيئة الزكاة والضريبة والجمارك إحدى الجهات الحكومية التي تبنت التدريب الإلكتروني كأداة لتحسين أداء موظفيها وتعزيز كفاءتهم المهنية. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. حيث يقوم الباحث بتحليل مدى تأثير برامج التدريب الإلكتروني على مختلف جوانب الأداء الوظيفي للموظفين، بما في ذلك الإنتاجية والكفاءة والمهارات والمعارف والسلوكيات المهنية. (العتيبي، 2023).

تتميز هذه الدراسة بأنها تركز على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وهي إحدى المؤسسات الحكومية الرائدة في تبني التقنيات الحديثة في مجال التدريب والتطوير البشري. حيث تم اختيار هذه الهيئة كحالة دراسية نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية، وكذلك لكونها من الجهات الحكومية الرائدة في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني. (الجوهري، 2022).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات المتلاحقة في بيئة العمل، أصبح التدريب الإلكتروني أداة فعالة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي. هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كإحدى المؤسسات الحكومية الرئيسية في المملكة العربية السعودية تواجه تحديات في ضمان جودة الخدمات المقدمة وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين. لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه الهيئة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعد دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين متغيراً ذا أهمية بالغة، لاسيما في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. فالتدريب الإلكتروني والارتقاء بمستوى أداء الموظفين من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المؤسسات على تحقيق التميز والاستدامة. يُعد مفهوم التدريب الإلكتروني من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال تنمية الموارد البشرية، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين وتحقيق أهداف المؤسسة. فعندما يكون هناك برامج تدريبية إلكترونية فعالة وذات جودة عالية، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتحقيق الأهداف المخطط لها. بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وتقديم توصيات لتعزيز هذا الدور من أجل تحقيق التميز المؤسسي وتطوير الأداء الوظيفي للموظفين.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية دراسة أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من الناحية العملية في مدى استفادة هذه الهيئة من النتائج والتوصيات التي توصل إليها البحث. حيث يعتبر قطاع الخدمات الحكومية من القطاعات الحيوية للاقتصاد السعودي، نظراً لما يقدمه من خدمات أساسية للمواطنين والشركات، ومساهمته في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة. في هذا السياق، تبرز أهمية التدريب الإلكتروني للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، فهو يساهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي من خلال تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات اللازمة لتنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية. كما أن التدريب الإلكتروني يوفر مرونة

أكبر في التنفيذ وإمكانية الوصول إلى المحتوى التدريبي في أي وقت ومن أي مكان، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية.

من هذا المنطلق، فإن نتائج هذه الدراسة التطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ستكون ذات أهمية كبيرة في تطوير برامج التدريب الإلكتروني وتعزيز دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وبالتالي المساهمة في رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من قبل هذه الهيئة الحكومية الحيوية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على أداء المهمة للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

➤ معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء السياقي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

➤ معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء التكيفي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على أداء المهمة

للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء السياقي

للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء التكيفي

للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$

(للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي

- الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

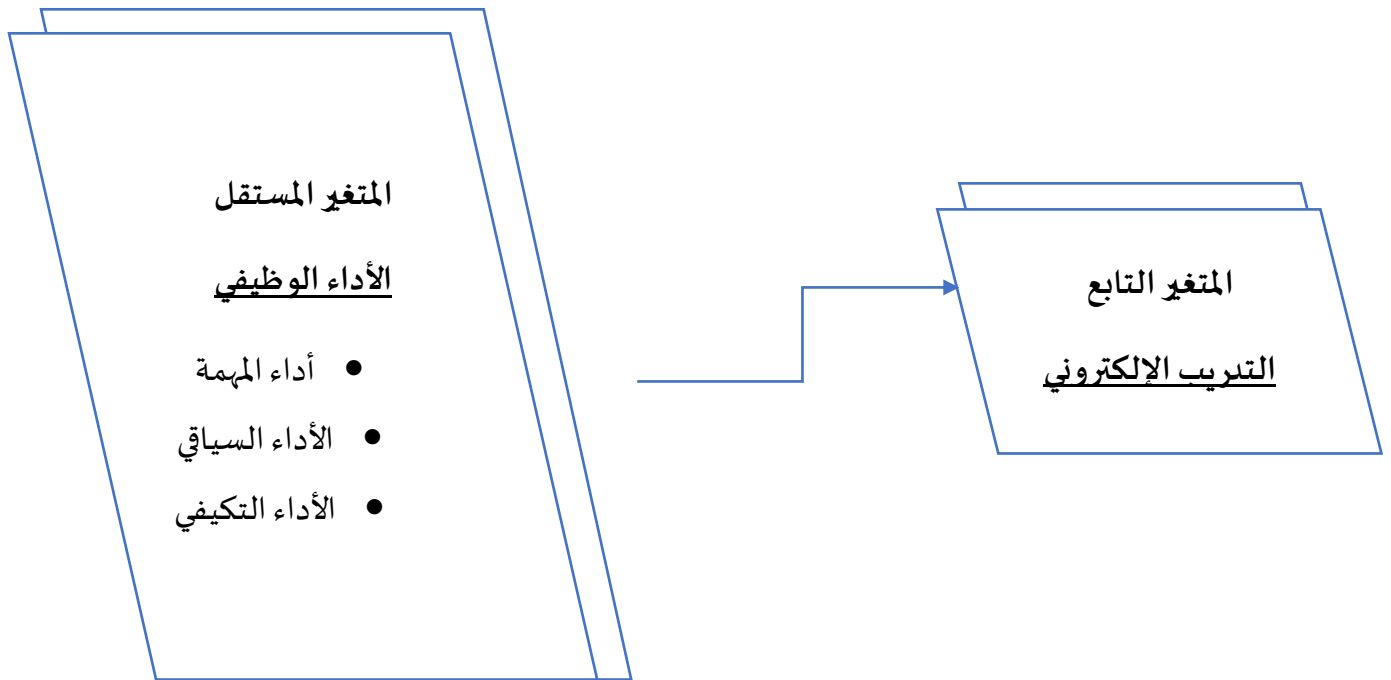
- **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)
 (للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على أداء المهمة للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)
 (للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء السياقي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)
 (للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة الأداء التكيفي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتضمن المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة.
- **المتغير التابع:** الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي).

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (قداش، 2020) بعنوان:

دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية

للخدمات البترولية NPS

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين، وللإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، تم اختيار المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS بحاسي مسعود ولاية ورقلة ميدانا للدراسة، كما تم تصميم استبانة مكونة من 30 بنداً، وتوزيعها على عينة قصدية قوامها 100 مفردة من العمال الذين خضعوا للتدريب الإلكتروني للمؤسسة، وبعد تبويب البيانات والتأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، والقيام بالعديد من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 23، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد فعالية في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني للعاملين داخل شركة NPS هذا ما أثر بالإيجاب على مؤشرات فعالية الأداء الوظيفي، كما لا تختلف درجة إدراك العاملين لأهمية التدريب الإلكتروني باختلاف خصائصهم الديموغرافية، توجد علاقة ارتباط قوية بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العالمية للخدمات البترولية حيث بلغ معامل الارتباط 71.4% وهو معدل مرتفع، كما بلغ معامل التحديد 51% وهذا يعني أن الزيادة في التدريب الإلكتروني بنسبة 1% سيرفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 51% و49% ترجع لعوامل أخرى لم يتم التعرض لها في هذه الدراسة.

دراسة (الأنصاري، 2021) بعنوان:

التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الفرص والتحديات

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز فرص وتحديات التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية. وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. وقد طبقت خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1441هـ. وشمل مجتمع الدراسة منسوبي كلية التربية بجامعة طيبة في حين تكونت عينة الدراسة من (150) تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتبين من نتائج الدراسة أن أبرز الفرص المتاحة تمثلت في إتاحة الفرصة لمشاركة أكبر عدد من المتدربين بمواقع مختلفة جغرافيا وأما فيما يخص التحديات فقد برزت في المشاكل الفنية المتعلقة ببطء الشبكة وضعفها أو انقطاعها أحيانا مما يؤثر على عملية التدريب. وكشفت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تتعلق بالتدريب الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية تعزى لمتغير (النوع البشري، أو المؤهل العلمي، أو المنصات المفضلة لدى عينة الدراسة). واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات كان من بينها التأكيد على فاعلية التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية كمدخل مهم ورئيس لتمكين القوى البشرية بما ينسجم وأغراض التنمية.

دراسة (الجوهري، 2022) بعنوان:

متطلبات تطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى ماهية التدريب الإلكتروني للمعلمين، وأهدافه وأهميته، بالإضافة إلى التعرف إلى خصائص التدريب الإلكتروني بغية الوصول إلى مجموعة المتطلبات اللازمة لتطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين، استخدم الباحث فيها المنهج

الوصفي في بعديه التحليلي والنقدي. وتوصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين على مستوى مدخلات التدريب الإلكتروني وعملياته ومخرجاته، من هذه المتطلبات: وجود إدارة متخصصة للتدريب الإلكتروني، رقمنة العمليات الإدارية، التخطيط للتدريب، توفير البنية الأساسية اللازمة لإيصال التدريب الإلكتروني مثل خطوط اتصال الإنترنت، أجهزة الحاسوب وملحقاتها التفاعلية، برامج تصفح الإنترنت، وتوفير محتوى البرامج التدريبية لكي تتناسب مع طبيعة التدريب ونوعه التزامني أو غير التزامني، اختيار رئيس لفريق التدريب لديه القدرة والكفاءة لإدارة مثل هذا النظام، والقدرة على إعداد الرؤية العامة للتدريب في ضوء رسالة التدريب وفقا لأهدافه، توفير منظومة للاختبارات التفاعلية الإلكترونية، وتوفير متطلبات استخدام مصادر التعلم الرقمية. ويتطلب ذلك تبني الجهات المسؤولة لتلك المتطلبات والعمل على تحقيقها، ومساندة من المجتمع المدني ورجال الأعمال، والاستعانة بالخبرات الدولية في هذا المجال.

دراسة (العتيبي، 2023) بعنوان:

دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني على فاعلية الأداء المؤسسي للعاملين بجامعة الكويت، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت من خلال إعداد قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت قوامها ٣٤٠ مفردة، حيث بلغت القوائم المستلمة والصحيحة ٣١٨ قائمة بنسبة ردود 93.5%، ولقد تم إجراء التحليل الإحصائي عن طريق الأساليب والاختبارات الإحصائية مثل

تحليل الاعتمادية ألفا، التحليل العاملي التوكيدي، تحليل الانحدار والارتباط المتعدد، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج منها أظهرت هذه الدراسة التي أجريت لمعرفة العوامل التي تؤثر في تطبيق التدريب الإلكتروني على العاملين في الجامعات، أن البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات في الدولة هي أكثر العوامل أهمية وإيجابية على تطبيق واستخدام التدريب الإلكتروني، 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، كما توصلت نتائج اختبار الفروض بوجود علاقة وتأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني والأداء المؤسسي بجامعة الكويت، وقد توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات أن يكون هناك فريق للدعم الفني والتقني يتابع باستمرار جودة أجهزة الحاسب المستخدمة لدى الإداريين وأن تكون هذه الأجهزة حديثة ومدعمة بأهم البرامج التي تدعم عملية التدريب الإلكتروني، وأيضاً ضرورة الاهتمام بالأفكار التنظيمية المبتكرة وبكيفية التطبيق الناجح لها.

دراسة (نصرة، 2023) بعنوان:

مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع

تبسة

هدفت الدراسة التعرف على توضيح أهمية التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات اليد العاملة داخل المنظمة، وتنمية اتجاهات ومعارف هذه المواد باعتبارها محور نشاط المنظمة، من خلال تحديد فاعليته في بيئة المنظمة بالنسبة للمورد البشري، تشمل الدراسة عينة من مؤسسة سونلغاز مديرية تبسة. من خلال توزيع استمارة بحثية في جمع البيانات، تم معالجتها ببرنامج spssv22 ومن أبرز النتائج المتوصل إليها أن التدريب الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز فرع

تبسة يؤثر على تنمية الموارد البشرية فيها خاصة بعدي تنمية المعارف والمعلومات وتنمية الاتجاهات.

دراسة (الصومالي، 2019) بعنوان:

العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على

موظفي مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين بالمملكة العربية السعودية

ركزت الدراسة الحالية على تعريف التدريب الإلكتروني وأهمية التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. والهدف الرئيسي من الدراسة هو دراسة أهم العوامل التي تؤثر على تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في دراستها؛ ونك استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛ تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين. يحتوي القسم الأول على أسئلة حول المعلومات العامة التي تشمل: الجنس - العمر - المؤهلات - الخبرة بعدد السنين - مهارات الكمبيوتر. يتناول القسم الثاني الأسئلة المتعلقة بفرضية الدراسة ويتكون هذا القسم من 4 أجزاء على النحو التالي: يتضمن الجزء الأول 11 بيان عن واقع التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية في الوقت الحاضر؛ والذي يعتبر المتغير التابع في هذه الدراسة. الجزء الثاني يتكون من 15 بيان، الجزء الثالث يتكون من 13 بيان. الجزء الرابع يتكون من 8 بيانات. تناولت هذه الأجزاء أهم العوامل التي أثرت على تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. كانت هذه المتغيرات المستقلة للدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة من 368 موظف في المستشفى. تم جمه 200 استبانة بمعدل 54%. أظهرت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخطط الحكومة

تجاه المجتمع الرقمي كانت أهم العوامل التي أثرت بشكل أساسي على إمكانية تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية.

دراسة (قرون، 2020) بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة

من الأمثلة وتجارب

هدفت هذه الدراسة إلى التحليل النظري أحد أهم وأحدث المواضيع والتي تكتسي أهمية خاصة نظير ارتباطها بأهم مفاتيح تحقيق النجاح، ومصدرا لأهم مصادر استدامة الميزة التنافسية. ألا وهو موضوع التدريب الإلكتروني للموارد البشرية والذي يعرف بعضا من النقص في أدبيات إدارة الأعمال رغم أهميته الكبيرة. ولقد حاولنا من خلال هذه المعالجة الربط بين المتغير وأهم ركائزه للتنديد بأهمية التكنولوجيا وضرورة إرسائها للتوجه نحو التدريب الإلكتروني كبديلا للتقليدي.

دراسة (Maazouzi, 2019) بعنوان:

Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant

Farrag Secondary School

الهدف من هذه الدراسة هو محاولة ربط المجال النظري والعملي لأحد ظواهر الموارد البشرية، والتي تكمن في عدم تطبيق الأساليب العلمية والموضوعية لإدارة الأفراد في العديد من المؤسسات في الجزائر. بحكم أنني درست في ثانوية الرائد فراج لمدة اثني عشر عاماً، تم اختيار هذه المؤسسة كنموذج لتطبيق هذه الدراسة. من المهم للغاية معالجة هذا الموضوع،

خاصة في الوقت الحالي الذي تحاول فيه بلادنا إصلاح النظام التعليمي. أجريت هذه الدراسة للبحث عن طريقة حديثة بحتة تأخذ بعين الاعتبار جميع الشروط والواجبات، لضمان التسيير الفعال لشؤون الأفراد. النتيجة الرئيسية التي تم الحصول عليها هي أن عملية تقييم الأداء لم تصل إلى الهدف المرغوب وهو توجيه مستوى الأداء وتحسينه.

دراسة (Dough, 2020) بعنوان:

Impression Management Strategies and Employee Performance in Hotels:

Is There a Relationship?

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين استراتيجيات إدارة الانطباع وأداء العاملين بالفنادق. كما تشمل الدراسة على سلوكيات إدارة الانطباع الموجهة نحو الرئيس وسلوكيات إدارة الانطباع الموجهة نحو الذات. اشتملت أيضا الدراسة على التملق والإطراء، التظاهر والتمثيل، التخويف والترهيب والتذلل والتضرع والترويج للذات كسلوكيات لإدارة الانطباع. واشتملت الدراسة على ٤٢٠ استمارة استبيان تم توزيعهم على 20 من العاملين في فنادق الخمس نجوم في القاهرة وبلغت نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي ٣٦٢ استمارة بنسبة 86.2%. أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات إدارة الانطباع وأداء العاملين في الفنادق.

دراسة (Aglan, 2019) بعنوان:

Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star

Hotels in Alexandria City

ناقشت هذه الدراسة تطوير أداء العاملين بقسم الأمن في فنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك لحماية نزلاء الفندق والعاملين به بالإضافة إلى ممتلكات الفندق وذلك من خلال ترسيخ مفهوم الأمن والسلامة المهنية لدى العاملين بقسم الأمن واستخدام الأجهزة الأمنية الحديثة وتنفيذ الخطط الأمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة كالجرائم السياحية والكوارث والأزمات. وفي إطار ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم وتوزيع استمارات الاستقصاء على جميع العاملين بأقسام الأمن في ثماني فنادق بمدينة الإسكندرية عينة الدراسة وكانت نسبة الاستجابة 92.5%. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي إصدار ٢٢ للعلوم الاجتماعية SPSS نظرا لمناسبته لدراسة الظاهرة عينة الدراسة ولتحليل وحساب البيانات من الاستمارات الصالحة للتحليل بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ والتكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وقد انحصرت أهم النتائج في التزام مسؤولي الأمن باستخدام بوابات الأمن الكاشفة للمعادن والمتفجرات والمخدرات الخاصة بنزلاء الفندق بالإضافة إلى استخدام مختلف أنواع طفايات الحرائق مع ضعف في تواجد مختلف الأجهزة والمعدات الأمنية الحديثة بالإضافة إلى عدم وجود برامج تدريبية وخطط أمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة التي يتعرض لها العاملين والنزلاء بالفندق. وكانت أهم التوصيات ضرورة اتجاه الفنادق إلى شراء أحدث الأجهزة والمعدات الأمنية وتفعيل برامج تدريبية متطورة لمسؤولي الأمن وإيجاد آليات مناسبة لعمليات تعيين مسؤولي الأمن من حيث امتلاكهم للمهارة اللغوية الخاصة بالتحدث باللغة الإنجليزية ومعرفة الحاسب الآلي والعمل على مراجعة التوصيف الوظيفي للعاملين بقسم الأمن بصفة مستمرة بالإضافة إلى إنشاء وحدات خاصة للتعامل مع الأزمات والكوارث في كل فندق.

دراسة (Al-Daman, 2020) بعنوان:

The Impact of Occupational Health and Safety Practices on Employee Performance

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير ممارسات الصحة والسلامة المهنية (التزام الإدارة، ومراقبة الصحة والسلامة المهنية (التدقيق والتفتيش)، وتقييم المخاطر، وتوافر المعلومات، وتوافر معدات الحماية الشخصية والإسعافات الأولية) على أداء الموظفين في شركات الائتلاف. تقع عينة الدراسة في المنطقة التطويرية الجنوبية في مدينة العقبة، تم استخدام نهج التحليل الوصفي لعينة الدراسة، وتم اختيار ثلاثة مشاريع ائلافية حيوية للدراسة، شركة ميناء العقبة للخدمات البحرية، شركة الموانئ الصناعية الأردنية (JIPC) وشركة مناجم الفوسفات الأردنية (JPMC) من خلال تصميم استبيان لجمع البيانات حيث تم توزيع 338 استبانة وتم استرجاع 192 إجابة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة برنامج SPSS.20. تم عرض النتائج بجداول. أظهرت النتائج أن تغيرات الصحة والسلامة المهنية تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء الموظف، وبناء على هذه النتائج الإيجابية على أداء الموظف، نوصي الشركات بالاستمرار وتحسين ممارسات الصحة والسلامة المهنية لضمان نتائج أفضل وتحسين ملحوظ في أداء الموظف.

دراسة (Dwikat, 2023) بعنوان:

The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine

احتوى البحث على دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين،

ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين. تم جمع البيانات باستخدام مسح استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى. أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضا أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد التدريب الإلكتروني وتأثيرها على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الأداء الوظيفي (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) وكيفية تأثيرها بمختلف أبعاد التدريب الإلكتروني دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تركز على أن المتعلم هو محور العملية التعليمية، وأن المعرفة لا تنتقل ببساطة إلى المتعلم بل يقوم المتعلم ببناء معرفته الخاصة استناداً إلى خبراته السابقة والبيئة المحيطة به. في سياق هذا البحث، سيتم توظيف هذه المبادئ لفهم كيفية تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وفقاً للنظرية البنائية، يعتبر التدريب الإلكتروني بيئة تعلم نشطة تمكن المتدربين من بناء معارفهم الجديدة بناءً على خبراتهم السابقة. فالمتدربون في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لديهم مجموعة من المعارف والمهارات المرتبطة بأدوارهم الوظيفية. عبر التدريب الإلكتروني، يتم إتاحة فرص لهؤلاء المتدربين لربط المعلومات الجديدة المقدمة خلال البرامج التدريبية بخبراتهم السابقة، وبالتالي بناء فهم أعمق للمفاهيم والمهارات المطلوبة لتحسين أدائهم الوظيفي.

سيتم استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي لفحص أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. سيتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه للعاملين الذين شاركوا في برامج التدريب الإلكتروني. ستشمل أسئلة الاستبيان محاور مثل: مدى ملاءمة محتوى التدريب الإلكتروني لاحتياجات العاملين، مدى تمكن العاملين من ربط المعلومات

الجديدة بخبراتهم السابقة، وأثر ذلك على تحسن أدائهم الوظيفي. كما سيتم إجراء مقابلات معمقة مع عينة من المشاركين لفهم تجاربهم بشكل أعمق.

ستظهر نتائج البحث مدى فعالية التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. سيتم تحليل البيانات المستقاة من الاستبيانات والمقابلات لتحديد مواطن القوة والضعف في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني. وفقاً للنظرية البنائية، سيتم التركيز على مدى قدرة المتدربين على ربط المعلومات الجديدة بخبراتهم السابقة وبناء فهم أعمق للمحتوى التدريبي. كما سيتم رصد التحسينات الملموسة في أداء العاملين بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا

المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

– **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة

بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة - الأداء السياقي - الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- **حدود مكانية:** هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- الأنصاري، رفيدة بنت عدنان حامد. (2021). التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الفرص والتحديات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج5، ع8 ، 35 - 55.
- الجوهري، محمد السيد أحمد أحمد، الخميسي، السيد سلامة إبراهيم، عبدالجواد، جمعة سعيد تهامي، و عبدالعال، نجلاء عبدالنواب عيسى. (2022). متطلبات تطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين. مجلة كلية التربية، مج19، ع114 ، 188 - 210.
- الصومالي، صباح بنت عبدالله، و الغامدي، أميرة عبدالعزيز. (2019). العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على موظفي مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج3، ع10 ، 19 - 37.
- العتيبي، فالح شجاع فالح نهيتان، و نافع، وجيه عبدالستار محمد. (2023). دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج15، ع3 ، 1 - 28.
- قداش، سمية، صالح، سميرة، و شطيبة، زينب. (2020). دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS. مجلة الباحث، ع20 ، 811 - 823.
- قرون، نورهان، العيفة، رحيمة، و بوضياف، جهاد. (2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب. مجلة التعليم عن بُعد والتعليم المفتوح، مج8، ع15 ، 39 - 61.

- نصره، نجوى، و بوطرفه، صورية. (2023). مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع تبسة. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مج9، ع1 ، 267 - 283.

- Aglan, S. A., Lotfi, H. M., and Aziz, W. M. (2019). Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City. Journal of the College of Tourism and Hotels, Volume 6, Issue 6, 33-64.
- Al-Daman, Hanan Muhammad Ali, and Al-Majali, Malik Muhammad Dhiab. (2020). The Impact of Occupational Health and Safety Practices on Employee Performance (Unpublished Master's Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.
- Dough, Muhammad Fathi. (2020). Impression Management Strategies and Employee Performance in Hotels: Is There a Relationship? Journal of the College of Tourism and Hotels, Volume 4, Issue 2, 114-130.
- Dwikat, Nidal Youssef. (2023). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine. An-Najah University Journal of Research – Human Sciences, Volume 37, No. 4, 775-803.

- Maazouzi, K. (2019). Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant Farrag Secondary School. Al-Bashaer Economic Journal, Volume 5, Issue 3, 918-933.
-

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The impact of electronic training on the job
performance of employees, an applied study on the
Zakat, Tax and Customs Authority**

Preparation:

Abdulaziz Muhammad Abdulaziz Al–Maharafi

241002291

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1445–2024