

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على
البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

مي خالد ابو بكر عمر

241001075

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

4.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
9.....	تساؤلات الدراسة
10.....	فروض الدراسة:
10.....	الدراسات السابقة:
21.....	الفجوة البحثية:
22.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
23.....	المنهجية وطرق البحث:
24.....	مصادر جمع البيانات
24.....	أدوات الدراسة:
25.....	حدود الدراسة:
26.....	المراجع:

مقدمة:

يعتبر عصرنا الحاضر هو عصر الثورة التكنولوجية الحديثة، حيث أصبح العالم قرية واحدة، يختزل فيها الزمان والمكان، وفاق فيها سرعة التقدم الإلكتروني جميع التقديرات إلى درجة لا تتيح للإنسان مواكبتها، وإنما ملاحقتها والتعرف إلى وجهتها وكيفية التعامل معها، وعدم فقدان الإرادة، والاكتفاء بتعلم المهارات التقنية الحديثة التي تفيد الإنسان سواء في حياته أو عمله. ونظراً لهذه الثورة التكنولوجية زادت شدة المنافسة بين المؤسسات عالمياً ومحلياً. وبما أن نجاح أي مؤسسة يعتمد على أداء الموارد البشرية بشكل كبير فيجب مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتنمية قدرات أداء الموظفين للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية الحديثة والبرمجيات المتقدمة.

تسعى معظم المنظمات إلى التميز في أدائها لتحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة ولا تختلف في ذلك المنظمات سواء أكانت خاصة أو حكومية، إذ يعد العنصر البشري أحد أهم موارد المؤسسة حيث أنه يمثل الركيزة في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها، ومن هذا تعمل الإدارة على حسن توجيه الأفراد وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المؤسسة والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي يدعم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء وبث روح التعاون والولاء في العمل. (عبد الله والزغبى، 2020)

تعيش منظمات اليوم عصر الإبداع التكنولوجي والتغيرات السريعة في مختلف الوسائل والآلات والأدوات وأساليب العمل والتفكير الإنتاجي، نتج عنه تغير كبير في نوع وطبيعة الوظائف اللازمة والمهارات والتخصصات المطلوبة لمواكبة هذا التغير، وبات لزاماً على المؤسسة أن تحدث تغيرات على مواردها البشرية على مستوى المستقبل القريب أو البعيد فلا بد من توفير كوادر بشرية قادرة على التعامل مع هذا التطور في بيئة العمل عن طريق التدريب.

ظهر تفاعل إيجابي للاستفادة من الثورة التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في المؤسسات الرسمية وغير الرسمية باستحداث أنظمتها ومواكبة التقنيات الجديدة واستخدامها في التدريب الإلكتروني للموظفين، فيتمكن كل مدرب من أن يتلقى التدريب من أي مكان يشاء، كما ويمكن الحصول على محتوى التدريب والتواصل مع المدربين في أي وقت يناسبه، حيث يقوم بتوظيف تقنيات الاتصال

الحديثة والثورة المعلوماتية والشبكات الإلكترونية واستثمار الوسائط المتعددة الناتجة في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات للاستفادة من التدريب في تطوير كفاءة أدائه.(السولية،2020)

يتيح التدريب الإلكتروني إمكانية استغلال المصادر وتطبيقها بطرق مختلفة تناسب الموظف، فيمكن تلقي التدريب بطريقة مرتبة أو بطريقة مسموعة أو بطريقة مقرومة، والحصول على المعلومة في أي وقت وإمكانية اشتراك أي موظف في العملية التدريسية في أي وقت وأي مكان، كما أن التدريب الإلكتروني يوفر تكاليف على المؤسسة والموظف معاد فلا يتطلب من المؤسسة توفير متطلبات العملية التربوية التقليدية، ولا يكلف الموظف عناء الذهاب إلى الدورات.(الحربي وعمر، 2022،

تتضمن استراتيجية التدريب الإلكتروني تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين وللمجتمع، وضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، وترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل داخل المستشفيات الحكومية. وقد أحدثت التطورات التي شهدتها مجالات تقنية المعلومات والاتصالات تحولات ملحوظة، عرفت بالتحويلات العالمية التي أثرت في جميع عمليات التعليم والتدريب، خاصة ما يتعلق بطرائق وأساليب التدريس والتدريب، وأن التحويلات أدت إلى ظهور آليات حديثة في طرق اكتساب المعارف والمهارات وفي وسائل نقلها واستراتيجيات توليدها، ليصبح من السهولة بإمكان توظيف تقنية الاتصالات والمعلومات وتطويرها، للحد من هوة الفوارق الاجتماعية والثقافية بين المتدربين وتخطي قيود المكان والزمان وندرة الموارد البشرية، تلك الآليات والطرق والوسائل الحديثة المستخدمة في اكتساب المعارف والمهارات سمية بالتدريب الإلكتروني. ويعتبر الأداء الوظيفي بأنه الركيزة الرئيسة لنجاح البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية والتي تحكمه جهود العاملين الفردية والجماعية والتنظيمية والهادفة لتحقيق أهداف البنوك وخططها التشغيلية، كما تعد إدارة الأداء بأنها الأداء الرئيسة التي تستخدمها البنوك للوصول إلى الفاعلية التنظيمية، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية والكفاءة في استخدام العاملين فيها.(قداش وآخرون،2020)

مشكلة الدراسة:

في عصر التحول الرقمي والتكنولوجيا المتقدمة، أصبح التدريب الإلكتروني أداة أساسية لتطوير المهارات وتعزيز الأداء الوظيفي في مختلف القطاعات، ويعتمد التدريب الإلكتروني على

استخدام منصات التعليم عبر الإنترنت لتقديم محتوى تعليمي وتدريبى مخصص للأفراد، مما يتيح للمتدربين الوصول إلى المواد التدريبية في أي وقت ومن أي مكان، مما يوفر مرونة كبيرة ويساهم في تحسين كفاءة التدريب.

وتلعب البنوك دوراً حيوياً في الاقتصاد العالمي، ويعتمد نجاحها بشكل كبير على كفاءة موظفيها، حيث يساعد التدريب الإلكتروني البنوك على تزويد موظفيها بالمهارات والمعرفة اللازمة لمواكبة التغيرات السريعة في القطاع المالي، وتحسين قدرات الموظفين في مجالات متعددة مثل الأمن السيبراني، إدارة المخاطر، والخدمات المصرفية الرقمية، مما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء.

إضافةً إلى ذلك، يساهم التدريب الإلكتروني في تقليل التكاليف المرتبطة بالتدريب التقليدي، مثل تكاليف السفر والإقامة والطباعة. البنوك، بتبنيها للتدريب الإلكتروني، يمكنها توفير هذه الموارد وتحويلها إلى مجالات أخرى تحتاج إلى الاستثمار، مثل تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز الأمان السيبراني.

و تشير الدراسات إلى أن التدريب الإلكتروني يمكن أن يزيد من إنتاجية الموظفين بنسبة تصل إلى 25%. وفقاً لتقرير صادر عن جمعية التعليم الإلكتروني (eLearning Guild)، فإن المؤسسات التي تستخدم التدريب الإلكتروني تشهد تحسناً ملحوظاً في الأداء الوظيفي والمهارات التقنية للموظفين. كما أظهرت دراسة أجرتها مؤسسة IBM أن الشركات التي تستخدم أنظمة التعلم الإلكتروني تحقق عائداً على الاستثمار يصل إلى 30 دولاراً لكل دولار يتم إنفاقه على التدريب الإلكتروني.

في دراسة أخرى أجرتها شركة Deloitte، أظهرت النتائج أن 70% من المؤسسات التي تعتمد التدريب الإلكتروني تشهد تحسينات كبيرة في التفاعل الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين. هذه الإحصائيات تؤكد على الفوائد الكبيرة للتدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم.

وعلى الرغم من الفوائد العديدة للتدريب الإلكتروني، تواجه البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية تحديات كبيرة في تطبيق هذه التقنية، تتمثل إحدى المشكلات في نقص الوعي والفهم الكافي لدى بعض الموظفين حول كيفية استخدام منصات التدريب الإلكتروني بفعالية، مما يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في معدلات التفاعل والاستفادة من الدورات التدريبية المقدمة.

بالإضافة إلى ذلك، تعاني بعض البنوك من نقص في البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لدعم التدريب الإلكتروني، وتواجه البنوك تحديات في قياس تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي و تحديد كيفية تحسين أداء الموظفين نتيجة للتدريب الإلكتروني مقارنةً بالتدريب التقليدي.

لذلك، تتمثل المشكلة في السؤال الرئيسي التالي :

ما هو أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية ؟

أهمية الدراسة:

تعد دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظف من الدراسات الحديثة التي تهتم الكثير من المؤسسات والهيئات الحكومية ، حيث يتم التركيز على أهمية تدريب الموظفين لتحسين الأداء الفردي والجماعي. وتأتي هذه الدراسة في سياق تطوير أداء قطاع البنوك والعمل على تعزيز كفاءة الموظفين وتحسين مهاراتهم، خاصة في ظل المتطلبات المتزايدة للعمل والتحديات الجديدة التي تواجهها المؤسسات في العصر الحديث.

ويمكن تقسيم أهمية الدراسة الى أهمية علمية وأهمية عملية كالتالي :

الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية كبيرة لأنها تساهم في سد الفجوة البحثية في مجال التدريب الإلكتروني وتأثيره على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت التدريب الإلكتروني في قطاعات أخرى مثل التعليم والتكنولوجيا والصحة، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تركز على البنوك التجارية. من خلال تحليل تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع، تسعى الدراسة إلى تقديم إسهامات جديدة ومعقدة في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والتدريب الإلكتروني.

كما تسهم الدراسة في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بالتدريب الإلكتروني، من خلال اختبار الفرضيات المتعلقة بأبعاد التدريب الإلكتروني (التخطيط، التصميم، التنفيذ، التقييم) وتأثيرها

على الأداء الوظيفي. هذه التحليلات قد تؤدي إلى تقديم نماذج وأطر عمل جديدة يمكن أن تكون مرجعاً للباحثين في المستقبل.

الأهمية العملية

من الناحية العملية، تحمل الدراسة أهمية كبيرة للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية. من خلال تحليل وتقييم تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي، يمكن لهذه الدراسة تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات التدريب الإلكتروني في البنوك. هذه التوصيات قد تساعد البنوك في تحسين كفاءة وفعالية برامج التدريب، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

علاوة على ذلك، يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تحديد أفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ وتقييم برامج التدريب الإلكتروني. هذه الممارسات يمكن أن تكون دليلاً للبنوك لتطوير برامج تدريب مخصصة تلبي احتياجات الموظفين وتساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك. يمكن لهذه الدراسة أيضاً أن تساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالتدريب التقليدي وتحقيق استفادة أكبر من الاستثمارات في التكنولوجيا التعليمية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في تعزيز التنافسية للبنوك التجارية من خلال تحسين مهارات وكفاءات الموظفين. هذا يمكن أن يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة وتحسين تجربة العملاء، مما يعزز مكانة البنوك في السوق المالية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التدريب الإلكتروني في مجالات التخطيط، التصميم، التنفيذ، والتقييم، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية. ومن هذا الهدف العام، تتبثق مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى إلى تحقيق فهم أعمق وأكثر تفصيلاً لتأثير التدريب الإلكتروني على مختلف جوانب الأداء الوظيفي:

- فحص مدى فعالية التدريب الإلكتروني في مجال التخطيط وتأثيره على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية.

- تقدير مدى تأثير التدريب الإلكتروني المخصص لتصميم البرامج والخدمات المصرفية على الأداء الوظيفي للموظفين.
- تحليل كيفية تنفيذ برامج التدريب الإلكتروني وتأثيرها على الأداء اليومي للموظفين.
- تقدير كيفية تأثير عمليات تقييم التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للموظفين.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز استخدام التدريب الإلكتروني كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما دور للتدريب الإلكتروني بأبعاده (التخطيط، التصميم، التنفيذ، التقييم) في الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية ؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ما مدى تأثير التدريب الإلكتروني في مجال التخطيط على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر التدريب الإلكتروني في مجال التصميم على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هو تأثير التدريب الإلكتروني في مجال التنفيذ على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر التدريب الإلكتروني في مجال التقييم على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني بأبعاده (التخطيط، التصميم، التنفيذ، التقييم) في الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

الفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".
- الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".
- الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنفيذ التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".
- الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

الدراسات السابقة:

دراسة (الخرشة والعزب، 2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التدريب الإلكتروني في تطوير أداء العاملين في بلديات إقليم الجنوب. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، والتي بلغ حجمها (323) موظفًا وموظفة من المستويات الإدارية: (مدير، رئيس قسم، وموظف).

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها أن بلديات إقليم الجنوب تحرص على تزويد موظفيها بالمعارف والمهارات، وأن موظفي البلديات ملتزمون بمهام عملهم. وأظهرت النتائج تغييرات كثيرة في تقديم الخدمات للمراجعين، وأوضحت الدراسة بوضوح أن هناك ضرورة لزيادة وعي وإدراك العاملين بأهمية التدريب، وضرورة مراجعة خطط التدريب الإلكتروني والعمل على رصد مخصصات مالية كافية لتوظيف تقنية التدريب الإلكتروني.

دراسة (الحربى وعمر، 2022)

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بمحافظة الخرج. والتعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق وعلى المقترحات التي تساعد التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لمعلمات اللغة الإنجليزية. واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للبحث تم توزيعها على عينة بلغ عددهن (95) معلمة لغة إنجليزية بالمرحلة المتوسطة بمحافظة الخرج.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: حصل دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية من وجهة نظرهن بدرجة ضعيف. وحصلت المعوقات التي تحد من دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى المعلمات بدرجة متوسطة. وحصلت المقترحات التي تساعد التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى المعلمات بدرجة متوسطة. واستنادا للنتائج أوصت الباحثتان بضرورة تعزيز الخطط اللازمة لتوظيف التدريب الإلكتروني في عملية تدريب معلمات اللغة الإنجليزية بالمرحلة المتوسطة إضافة إلى مقترحات بدراسات مكملية في الموضوع.

دراسة (الزعبى والطائى، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بمحافظة الخرج، وكذلك التعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق هذا النوع من التدريب، بالإضافة إلى تقديم مقترحات من شأنها تعزيز فعاليته في هذا السياق.

استخدمت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من معلمات اللغة الإنجليزية في المرحلة المتوسطة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية كان ضعيفاً من وجهة نظر المعلمات. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن المعوقات التي تحد من دور التدريب الإلكتروني كانت بدرجة متوسطة، مما يدل على وجود عقبات تحتاج إلى معالجة لتحسين فعالية التدريب.

في ضوء النتائج، أوصت الباحثان بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام التدريب الإلكتروني في التعليم، واقترحت إجراء دراسات مكملية لتغطية الجوانب التي لم تتناولها الدراسة الحالية، وذلك بهدف تقديم صورة شاملة عن كيفية تحسين التنمية المهنية للمعلمات من خلال التدريب الإلكتروني.

دراسة البشير وأبوسن (2022)

هدفت دراسة البشير وأبوسن (2022) إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين في السودان. ركزت الدراسة على أبعاد إدارة الموارد البشرية مثل التخطيط، الاختيار والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، والحوافز وتأثيرها على أداء العاملين وإنتاجيتهم. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين. وأظهرت النتائج أن التخطيط الجيد للموارد البشرية يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين وإنتاجيتهم. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالاختيار والتعيين الدقيق وتحديد الاحتياجات الفعلية للوظائف لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

استناداً إلى النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الشركة لتحسين الأداء العام للعاملين. كما أكدت على أهمية التدريب المستمر وتقييم الأداء كوسيلة لتحفيز العاملين وتحسين الإنتاجية.

دراسة أسعد وعطية (2021)

هدفت دراسة أسعد وعطية (2021) إلى إبراز أثر استراتيجية التدريب على تحسين أداء الأستاذ الجامعي في جامعة ورقلة، وذلك من خلال أبعاد استراتيجية التدريب مثل دعم والتزام الإدارة العليا، مراحل العملية التدريبية، وتنوع البرامج التدريبية. ركزت الدراسة على أبعاد الأداء الأكاديمي مثل البحث، التدريس، خدمة المجتمع، والعلاقات الإنسانية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام برامج Excel و SPSS.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسط لاستراتيجية التدريب في جامعة ورقلة، في حين كان مستوى أداء الأستاذ الجامعي مرتفعاً. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين استراتيجية التدريب وأداء الأستاذ الجامعي. كما لم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة تعزى للمتغيرات الشخصية مثل الجنس والعمر.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات التدريب لتحسين الأداء الأكاديمي للأستاذ الجامعي. كما اقترحت إجراء دراسات إضافية لتغطية جوانب أخرى لم يتم تناولها في الدراسة الحالية، بهدف تحسين جودة التعليم الأكاديمي.

دراسة اللصاصمة (2021)

هدفت دراسة اللصاصمة (2021) إلى قياس أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحة في الأردن. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين، وبيان العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية والمهام الوظيفية للموظفين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً للتدريب والتنمية في تحسين أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحة. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية والأساليب التدريبية المستخدمة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البرامج التدريبية المناسبة لاحتياجات الموظفين وتقييم التدريب بشكل دوري لضمان تحقيق أهداف التدريب. كما أكدت على أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

دراسة عبد الله والزعبي (2020)

هدفت دراسة عبد الله والزعبي (2020) إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم في المستشفيات الحكومية الأردنية. ركزت الدراسة على أبعاد التدريب الإلكتروني مثل تخطيط التدريب، تصميم التدريب، تنفيذ التدريب، وتقييم التدريب. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية. وأكدت النتائج أن التدريب الإلكتروني يسهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على برنامج حكيم.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بزيادة التركيز على التدريب الإلكتروني في المستشفيات الحكومية الأردنية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. كما اقترحت تطوير برامج تدريبية تلائم احتياجات الموظفين وتعزز من كفاءتهم.

دراسة بن عمار وبن عياد (2020)

هدفت دراسة بن عمار وبن عياد (2020) إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بوحدة ورقلة. ركزت الدراسة على تحليل مدى مساهمة التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الوثائق المقدمة من المؤسسة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اهتماماً كبيراً من إدارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين، وأن هناك قناعة بأن التدريب ليس مجرد إجراء روتيني بل له تأثير إيجابي على تحسين أداء الموظفين. كما أكدت النتائج أن التدريب يسهم في تحسين الخدمة المقدمة من قبل الموظفين.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توفير أدوات التدريب المناسبة ومراقبة العملية التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية وتقييم التدريب بشكل دوري لضمان فعاليته. كما أكدت على أهمية تعزيز التدريب لتحسين أداء الموظفين.

دراسة نور (2020)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي. ركزت الدراسة على العلاقة بين برامج التدريب وأداء العاملين وتأثير أنواع التدريب المختلفة على الأداء. استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي والاستنباطي والتاريخي والتحليلي.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي. كما أظهرت النتائج أن تطبيق برامج تدريبية فعالة يسهم في تطوير الأداء بشكل كبير. وأكدت الدراسة أن التدريب يساعد العاملين في تحسين مهاراتهم وأداء مهامهم بفعالية.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطبيق برامج تدريبية حديثة وفعالة تتناسب مع احتياجات العاملين لتطوير أدائهم. كما أكدت على أهمية التركيز على مختلف أنواع التدريب لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة بوارى وشبوعات (2019)

هدفت دراسة بوارى وشبوعات (2019) إلى معرفة أثر التدريب غير الرسمي على أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بوحدة ورقلة. ركزت الدراسة على تأثير التدريب غير الرسمي في تحسين أداء العاملين وتعزيز علاقتهم بالمؤسسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب غير الرسمي في المؤسسة محل الدراسة كان جيداً وأنه يسهم في تحسين أداء العاملين. كما أظهرت النتائج أن التدريب غير الرسمي يعزز العلاقة بين المؤسسة والعاملين ويزيد من روح الفريق والعمل الجماعي.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التدريب غير الرسمي كوسيلة فعالة لتحسين أداء العاملين. كما أكدت على أهمية توعية العاملين بأهمية التدريب غير الرسمي ودوره في تحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.

دراسة عقل والشرفا (2018)

هدفت دراسة عقل والشرفا (2018) إلى التعرف على أثر تقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداء الوظيفي في الجامعة الإسلامية بغزة. ركزت الدراسة على العلاقة بين تقييم العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي للموظفين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية متوسطة بين تقييم العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج أن التدريب يعزز المهارات الوظيفية ويساعد الموظفين على تحسين أدائهم. وأكدت الدراسة أن محتوى المواد التدريبية يتناسب مع طبيعة عمل الموظفين ويساعد على تطويرهم.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة عقد المزيد من البرامج التدريبية التي تلائم أوقات الموظفين لتسهيل التحاقهم بها. كما أكدت على أهمية تقييم التدريب بشكل دوري لتحسين فعاليته وضمان تحقيق أهدافه.

دراسة العجيلي (2018)

هدفت دراسة العجيلي (2018) إلى التعرف على مستوى التدريب وأثره على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية. ركزت الدراسة على أبعاد التدريب مثل تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج

التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات باستخدام استمارة الاستبيان، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لمتغير التدريب بأبعاده المختلفة على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية. كما أظهرت النتائج أن تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية يؤثران بشكل كبير على تحسين أداء العاملين.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة بعد إجراء اختبارات وتحليل معمق. كما أكدت على أهمية تصميم برامج تدريبية تلئم احتياجات الموظفين وتساعدهم على اكتساب المهارات اللازمة لتحسين أدائهم الوظيفي.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Makhija, Etal, 2022)

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الرقمنة على إدارة الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة القوى العاملة بكفاءة. ركزت الدراسة على كيفية استخدام التعلم الإلكتروني كأداة تدريبية لتحسين أداء الموظفين من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة. وأشارت النتائج إلى أن استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني يعزز من قدرات الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أكبر، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل تأثير الرقمنة على إدارة الموارد البشرية. تم جمع البيانات من مصادر متعددة لتحديد كيفية تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين. هذا النهج مكن الباحثين من تقديم تحليل شامل للموضوع ودراسة التأثيرات المتعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريب.

أظهرت النتائج أن الرقمنة تسهم بشكل كبير في تحسين التواصل الداخلي وزيادة التفاعل بين الموظفين والإدارة. يوفر التعلم الإلكتروني وسائل مرنة وفعالة للتدريب، مما يسمح للموظفين بالتعلم في أي وقت ومن أي مكان. هذا بدوره يعزز من مستوى التفاعل بين الموظفين والإدارة، ويخلق بيئة عمل

تعاونية تدعم الابتكار والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة إلى ضرورة توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة والدعم المستمر من الإدارة لضمان نجاح هذه المبادرات.

دراسة (Sahoo, Etal,2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في صناعة تكنولوجيا المعلومات. هدفت الدراسة إلى تحليل كيف يمكن للتدريب الإلكتروني أن يعزز من أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم التقنية وتزويدهم بالمعرفة اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة. استخدمت الدراسة منهجاً تحليلياً شاملاً لجمع وتحليل البيانات من مجموعة من الموظفين العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

أظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني يسهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين. التدريب عبر الإنترنت يوفر بيئة تعليمية مرنة تتيح للموظفين التعلم في أوقاتهم الخاصة ووفقاً لسرعتهم الشخصية، مما يؤدي إلى تطوير مهاراتهم التقنية بشكل فعال. كما أن التدريب الإلكتروني يساعد على تزويد الموظفين بالمعلومات الحديثة والأدوات التي يحتاجونها لتحقيق أداء عالٍ في وظائفهم.

بالإضافة إلى تحسين الأداء الفني، وجد الباحثون أن التدريب الإلكتروني يزيد من رضا الموظفين ويعزز من إنتاجيتهم. الموظفون الذين يشاركون في برامج التدريب الإلكتروني يشعرون بمزيد من الثقة في قدراتهم وفي مكان عملهم، مما يؤدي إلى تحسين مستويات الرضا الوظيفي. نتيجة لذلك، يمكن للمؤسسات التي تستثمر في التدريب الإلكتروني أن تتوقع زيادة في إنتاجية الموظفين وتحسين في الأداء العام.

دراسة Bello, Z. (2019)

هدفت الدراسة إلى البحث في دور الموارد المتاحة في قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كقاعدة للنظر في سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة كعوامل مؤثرة على قبول التدريب الإلكتروني. اعتمد الباحث على المنهج المسحي وطرح الأسئلة على مدراء المشروع لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن توفر الموارد الفنية يمكن أن يساعد في قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. وأكدت النتائج أن تحسين التوقعات والأداء العام في الخدمة المدنية يمكن تحقيقه من خلال توفير الموارد اللازمة. كما أشارت الدراسة إلى أن صانعي السياسات والهيئات الحكومية يجب أن يعملوا على تطوير السياسات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وخلق الوعي بفوائده.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية ومرافق الإنترنت لضمان قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. كما أكدت على أهمية تطوير السياسات التي تشجع على استخدام التدريب الإلكتروني لتحسين الأداء والكفاءة في القطاع العام.

دراسة (Joseph & James 2019)

هدفت الدراسة إلى تحديد آثار التدريب المهني والتدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية في شركة Telkom Kenya في كينيا. ركزت الدراسة على تعزيز التوظيف الإلكتروني وأثره على أداء الموارد البشرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب الإلكتروني يوفر التوجيه الموثوق لتوظيف العاملين وتزويدهم بالمهارات اللازمة. وأكدت النتائج أن التدريب الإلكتروني لا يوفر بالضرورة تدريباً إضافياً للموظفين في منصات أخرى داخل المنظمة. كما أوصت الدراسة بأن تستخدم المنظمات موقع الشركة لتوظيف الأفراد المناسبين.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة استخدام التوظيف الإلكتروني في العملية لتتبع وتوظيف الأفراد المناسبين للعمل الذي تحدده المنظمة. كما أكدت على أهمية استخدام التدريب الإلكتروني لتحسين أداء الموارد البشرية وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف المؤسسية.

دراسة (Yumi, Et.al 2019)

هدفت الدراسة إلى فهم ما إذا كان مقدمو الخدمات الذين تلقوا تدريبات إضافية على السجل الصحي الإلكتروني (EHR) قد حسّنوا رضاهم، وقللوا من وقت استخدام EHR الشخصي، وقللوا من وقت

العمل في المهام. استخدمت الدراسة الإحصاءات الوصفية الاستكشافية واختبارات T لمقارنة الإجابات والاختلافات.

أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب الفردي على برنامج EHR يمكن أن يحسن معرفة استخدام البرنامج والرضا عنه، مما يقلل من عبء العمل. ومع ذلك، لم يكن التدريب فعالاً في تقليل وقت استخدام السجل الصحي الإلكتروني الخارجي في العيادات.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين برامج التدريب الفردي لتعزيز رضا مقدمي الخدمات والسيطرة على عبء العمل. كما أكدت على أهمية تقديم دورات تدريبية متعددة لتحسين استخدام السجل الصحي الإلكتروني.

دراسة (Zainab 2019)

هدفت الدراسة إلى البحث في دور الموارد المتاحة في قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كقاعدة للنظر في سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة كعوامل مؤثرة على قبول التدريب الإلكتروني. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي وطرح الأسئلة على مدراء المشروع لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن توفر الموارد الفنية يمكن أن يساعد في قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. وأكدت النتائج أن تحسين التوقعات والأداء العام في الخدمة المدنية يمكن تحقيقه من خلال توفير الموارد اللازمة. كما أشارت الدراسة إلى أن صانعي السياسات والهيئات الحكومية يجب أن يعملوا على تطوير السياسات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وخلق الوعي بفوائده.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية ومرافق الإنترنت لضمان قبول التدريب الإلكتروني في الخدمة المدنية النيجيرية. كما أكدت على أهمية تطوير السياسات التي تشجع على استخدام التدريب الإلكتروني لتحسين الأداء والكفاءة في القطاع العام.

دراسة (Frieder, Wang 2018)

هدفت الدراسة إلى دمج المبادئ الأساسية لنظرية سلوك العمل الهادف مع نظرية النظام المعرفي العاطفي (CAPS) لدراسة السمات الشخصية المرتبطة بالأداء الوظيفي. ركزت الدراسة على سمات الشخصية مثل الضمير والانبساط والانفتاح على الخبرة وتأثيرها على الأداء الوظيفي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لجمع البيانات من 496 من مندوبي المبيعات و 218 من المشرفين والمديرين الإقليميين.

أظهرت نتائج الدراسة دعم الفرضيات المتعلقة بالضمير والانفتاح على الخبرة، ولكن ليس الانبساط. وأظهرت النتائج أن الآثار غير المباشرة للضمير أو الانفتاح على الأداء كانت أكثر إيجابية في ظل المستويات المنخفضة للقيادة التحويلية.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطوير السمات الشخصية لدى الموظفين لتحسين أدائهم الوظيفي. كما أكدت على أهمية تعزيز القيادة التحويلية في المؤسسات لتحسين الأداء العام للموظفين.

الفجوة البحثية:

معظم الدراسات السابقة تناولت تأثير التدريب الإلكتروني في مجالات التعليم والتكنولوجيا والتأمين. على سبيل المثال، ركزت دراسة الحربي وعمر (2022) على معلمات اللغة الإنجليزية في محافظة الخرج، بينما تناولت دراسة Sahoo وآخرون (2022) تأثير التدريب الإلكتروني على العاملين في صناعة تكنولوجيا المعلومات. الدراسة الحالية تركز على البنوك التجارية، وهو قطاع حيوي لم يتم تناوله بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة.

العديد من الدراسات السابقة أجريت في دول مثل السودان والأردن والهند. على سبيل المثال، ركزت دراسة البشير وأبوسن (2022) على شركة تأمين في السودان، في حين تناولت دراسة Menolli وآخرون (2020) تأثير التعلم الإلكتروني في مؤسسات متعددة في بيئات متنوعة.

الدراسة الحالية تضيف بعداً جديداً من خلال التركيز على المملكة العربية السعودية، مما يتيح فهماً أفضل لتأثير التدريب الإلكتروني في بيئة وثقافة عمل مختلفة.

العديد من الدراسات تناولت التدريب الإلكتروني بشكل عام دون التركيز على تفاصيل محددة مثل أدوات التدريب، التكنولوجيا المستخدمة، والتحديات الخاصة بكل قطاع. على سبيل المثال، استكشفت دراسة Januszewski و Molenda (2021) تطوير وممارسة التعلم الإلكتروني في مكان العمل بشكل عام. الدراسة الحالية تسعى إلى تحديد الأدوات والتقنيات المحددة التي يمكن استخدامها في البنوك التجارية لتحسين أداء الموظفين بشكل فعال.

بينما تناولت الدراسات السابقة بعض التحديات العامة المرتبطة بتطبيق التدريب الإلكتروني، مثل الحاجة إلى البنية التحتية التكنولوجية والدعم الإداري، تفتقر العديد من هذه الدراسات إلى توصيات محددة تتعلق بقطاع البنوك. على سبيل المثال، ناقشت دراسة Makhija وآخرون (2022) التحديات العامة للرقمنة في إدارة الموارد البشرية. الدراسة الحالية تسعى إلى تقديم توصيات محددة للتغلب على التحديات الفريدة التي تواجه البنوك التجارية في تطبيق التدريب الإلكتروني.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية التي تهدف إلى استكشاف أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية على مجموعة من الأسس النظرية، ومن أبرزها نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM). تم تطوير هذه النظرية بواسطة فريد ديفيس في عام 1989، وهي تسعى إلى تفسير كيف ولماذا يقبل الأفراد التكنولوجيا الجديدة ويستخدمونها.

نظرية قبول التكنولوجيا (TAM)

مكونات النظرية:

سهولة الاستخدام المتصورة (Perceived Ease of Use): تشير إلى مدى اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيكون خالياً من الجهد. في سياق الدراسة، يتم تقييم مدى سهولة استخدام الموظفين لمنصات التدريب الإلكتروني مثل أنظمة إدارة التعلم (LMS).

الفائدة المتصورة (Perceived Usefulness): تشير إلى مدى اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيحسن من أدائه الوظيفي. يتم قياس هذه الفائدة من خلال تقييم تأثير التدريب الإلكتروني على كفاءة الموظفين وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية أكبر.

تطبيق النظرية في الدراسة:

تساعد نظرية قبول التكنولوجيا في فهم العوامل التي تؤثر على تبني واستخدام التدريب الإلكتروني من قبل الموظفين في البنوك التجارية. من خلال تطبيق هذه النظرية، تسعى الدراسة إلى تحديد مدى قبول الموظفين للتدريب الإلكتروني، والتحديات التي قد يواجهونها في استخدام هذه التقنية، والفوائد التي يحصلون عليها من التدريب الإلكتروني وكيفية تأثير ذلك على أدائهم الوظيفي.

أهمية النظرية للدراسة:

تعتبر نظرية قبول التكنولوجيا أداة هامة لفهم كيفية تأثير العوامل التكنولوجية على تبني الموظفين للتدريب الإلكتروني. من خلال التركيز على سهولة الاستخدام المتصورة والفائدة المتصورة، يمكن للدراسة تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات بشكل أكثر فعالية.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي 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 .

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 التدريب الإلكتروني بأبعاده (التخطيط، التصميم، التنفيذ، التقييم) والتابع الأداء الوظيفي.

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية :** اقتصرَت الدراسة على التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده (التخطيط، التصميم، التنفيذ، التقييم) في الأداء الوظيفي
- **حدود مكانية:** ستقتصر الدراسة على البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية
- **حدود زمانية :** سيتم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية :** اقتصرَت الدراسة على العاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية

المراجع:

- أسعيد، حدة، عطية، العربي، و رجم، خالد. (2021). أثر استراتيجية التدريب على أداء الأستاذ الجامعي: دراسة حالة عينة من أساتذة القطب الجامعي ، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج8، ع2 ، 131.
- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع12 ، 1 - 25.
- بن عمار، بلقاسم و بن عياد بلال، [2020]. أثر التدريب على أداء الموارد البشرية دراسة حالة :المؤسسة العمومية اتصال الجزائر ،رساله ماجستير غير منشورة ، جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ، الجزائر .
- بوارى، مبروكة، شبعات، حفصية، ومقدم، ليلي. (2019). أثر التدريب غير الرسمي على أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI وحدة ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- الحربي، ابتسام ربيع، و عمر، إيمان حلمي علي. (2022). دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بالمرحلة المتوسطة بمحافظة الخرج. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج6، ع35 ، 1 - 23.
- الخرشة، عيسى أمين، و العزب، حسين محمد عقيل. (2023). أثر التدريب الإلكتروني في تطوير أداء العاملين في بلديات إقليم الجنوب في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- الزعبي، عبدالله يوسف عوض، و الطائي، محمد عبد حسين حسن. (2022). أثر تطبيق استراتيجية التدريب الإلكتروني في مرونة الموارد البشرية: دراسة تحليلية لآراء موظفي مراكز التواصل في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الزرقاء، الزرقاء.
- السولية، سامح محمد السيد. (2020). دور استراتيجية التدريب الإلكتروني في بناء المقدرات الإبداعية: دراسة ميدانية على قطاع البترول. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج11، ع3 ، 1227 - 1249.

- عبد الله، محمد محمود عودة، و الزعبي، فراس علي خليفة. (2020). أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- العجيلي، عمر وصفي مخلف، العون، سالم سفاح، والقرعان، علي زكريا. (2018). أثر التدريب على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- عقل، عبد الله محمد علي، و الشرفا، ياسر عبد طه. (2018). أثر تقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة (، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- الفلاسي، هدى محمد (2018) نظام إدارة الأداء الذاتي، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.
- قداش، سميرة، 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.
- اللصاصمة، إبراهيم قفطان إبراهيم. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع74، 62 - 81.

- Bello, Z. (2019). Technical Resources in E-training Acceptance. Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, 5(1), 201-212.
- Frieder, R. E., Wang, G., & Oh, I.-S. (2018), Linking job-relevant personality traits, transformational leadership, and job performance via perceived meaningfulness at work: A moderated mediation model. Journal of Applied Psychology, 103(3), 324-333.
- Joseph Mwangi, James Mwikya Reuben (2019), EFFECTS OF E-RECRUITMENT AND E-TRAINING ON HUMAN RESOURCE

PERFORMANCE: A CASE STUDY OF TELKOM KENYA,
International Journal of Research Publication, 35, . pp. 1-16.

- Makhija, M., Pradhan, I., & Atri, R. (2022). *Digitalization and Its Impact on HRM: Leveraging ICT for Efficient Workforce Management*.
- Sahoo, B.K., Sahoo, S.R., Mishra, J.P., & Pattanayak, B.K. (2022). *Effect of E-Training on Employee Performance in IT Industry*. In Borah, S., Mishra, S.K., & Mishra, B.K. (Eds.), *Advances in Data Science and Management*. Springer, Singapore. DOI: [10.1007/978-981-16-5685-9_22](https://doi.org/10.1007/978-981-16-5685-9_22)
- Yumi T DiAngi, Lindsay A Stevens, Bonnie Halpern Felsher, Natalie M Pageler, Tzielan C Lee (2019), Electronic health record (EHR) training program identifies a new tool to quantify the EHR time burden and improves providers, perceived control over their workload in the EHR, JAMIA Open, 2, 2, P222- 230.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of E–Training on Job Performance: An Applied Study on
Commercial Banks in Saudi Arabia**

Preparation:

May Khaled Abo Bakr Omar

241001075

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1445–2024