

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالبة
غلاء أحمد عسكري
222000724

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٤	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. منهجية الدراسة
١٣	١,٩. الدراسة الميدانية
١٥	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	١.
	٧
١٨	٢,١. المقدمة:
١٨	٢,٢. المتغير المستقل
١٩	٢,٣. المتغير التابع
١٩	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٢١	٢,٥. الخاتمة
٢٢	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

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

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

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

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

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

١,٢ . مشكلة الدراسة

يشهد القطاع المصرفي السعودي مرحلة متقدمة من التحول الرقمي في مختلف عملياته وإجراءاته، ما أدى إلى توسع الاعتماد على التدريب الإلكتروني كأحد الوسائل التطويرية لتعزيز مهارات

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

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

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

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

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

السؤال الرئيسي للدراسة :

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

١,٣. أهمية الدراسة

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

١,٣,١. على المستوى النظري:

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

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

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

١,٤ . أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

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

الأسئلة الفرعية:

١. إلى أي مدى يساهم التدريب الإلكتروني في رفع مستوى إنتاجية موظفي بنك الرياض؟
٢. كيف يؤثر التدريب الإلكتروني على جودة أداء الموظفين في المهام اليومية؟
٣. ما مدى تأثير التدريب الإلكتروني على التزام الموظفين بالمعايير المهنية ومتطلبات العمل؟
٤. هل يؤدي التدريب الإلكتروني إلى تحسين سرعة إنجاز المهام لدى موظفي بنك الرياض؟
٥. ما العوامل التي تزيد من فاعلية التدريب الإلكتروني في تطوير الكفاءة الوظيفية؟
٦. ما التحديات التي قد تقلل من كفاءة التدريب الإلكتروني في بيئة العمل المصرفية؟
٧. هل تختلف الكفاءة الوظيفية بين الموظفين الذين تلقوا تدريباً إلكترونياً والذين لم يتلقوا تدريباً؟
٨. ما مستوى رضا الموظفين عن جودة وأساليب التدريب الإلكتروني المقدم لهم؟
٩. كيف يساهم التدريب الإلكتروني في تحسين القدرة على اتخاذ القرار داخل بيئة العمل؟
١٠. ما العلاقة بين تطوير مهارات الموظفين عبر التدريب الإلكتروني وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لبنك الرياض؟

١,٥ . أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تحليل وقياس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض.

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على مدى مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين إنتاجية موظفي بنك الرياض.
٢. قياس تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الأداء الوظيفي للموظفين.
٣. تحديد أثر التدريب الإلكتروني على مستوى التزام الموظفين بمتطلبات العمل والمعايير المهنية.
٤. تحليل دور التدريب الإلكتروني في زيادة سرعة إنجاز المهام الوظيفية.
٥. استكشاف العوامل التي تسهم في تعزيز فاعلية التدريب الإلكتروني داخل البنك.
٦. تحديد التحديات التي قد تحدّ من تأثير التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية.
٧. مقارنة مستوى الكفاءة الوظيفية بين الموظفين الذين تلقوا تدريباً إلكترونياً والذين لم يتلقوا تدريباً.
٨. تقييم مستوى رضا الموظفين عن جودة المحتوى والأدوات المستخدمة في التدريب الإلكتروني.
٩. تحديد أثر التدريب الإلكتروني على قدرة الموظفين على اتخاذ القرار داخل بيئة العمل.
١٠. تحليل العلاقة بين تطوير مهارات الموظفين عبر التدريب الإلكتروني وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك

١,٦. فرضيات الدراسة:

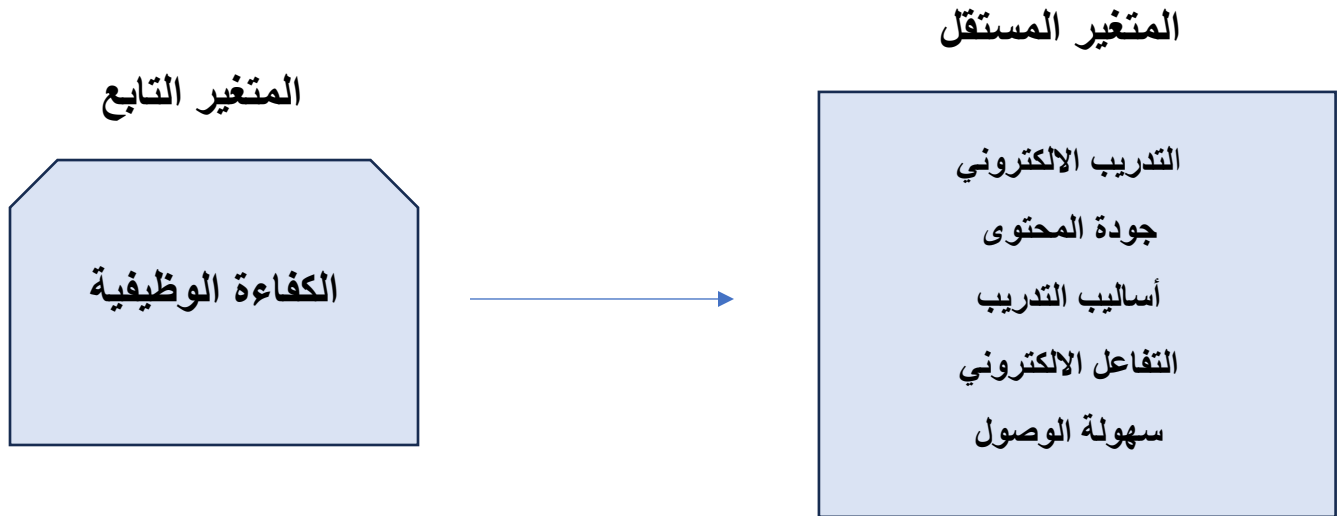
الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض.

الفرضيات الفرعية:

١. يوجد أثر إيجابي للتدريب الإلكتروني على إنتاجية موظفي بنك الرياض.
٢. يوجد أثر إيجابي للتدريب الإلكتروني على جودة الأداء الوظيفي.
٣. يوجد أثر إيجابي للتدريب الإلكتروني على التزام الموظفين بالمهام والمعايير المهنية.
٤. يسهم التدريب الإلكتروني في تحسين سرعة إنجاز المهام لدى موظفي بنك الرياض.
٥. تؤثر العوامل المرتبطة بجودة التدريب الإلكتروني في تعزيز الكفاءة الوظيفية للموظفين.
٦. تُضعف التحديات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني من تأثيره على الكفاءة الوظيفية.
٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة الوظيفية بين الموظفين الذين تلقوا تدريباً إلكترونياً والذين لم يتلقوا.
٨. يوجد أثر لمستوى رضا الموظفين عن التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية.
٩. يسهم التدريب الإلكتروني في تحسين قدرة الموظفين على اتخاذ القرار.
١٠. يوجد ارتباط بين تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب الإلكتروني وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لبنك الرياض.

١,٧. نموذج الدراسة:



الشكل ١.١ نموذج الدراسة

١,٨. منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية متكاملة تهدف إلى تحليل أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض، وذلك من خلال اتباع عدة خطوات منهجية تشمل تصميم الدراسة، وتحديد المجتمع والعينة، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل.

أولاً: نوع المنهج المستخدم

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وهو الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات وقياس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية بصورة موضوعية وقابلة للقياس. حيث يقوم المنهج الوصفي بتوصيف الظاهرة كما تحدث في بيئة العمل، بينما يتيح المنهج التحليلي اختبار الفرضيات وتفسير النتائج إحصائياً.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك الرياض العاملين في الإدارات التي تعتمد بشكل مباشر على التدريب الإلكتروني في تطوير مهاراتهم. ويشمل ذلك الموظفين في الإدارات الإدارية، التقنية، المالية، وخدمات العملاء.

ثالثاً: عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي بنك الرياض لضمان تمثيل حقيقي لمختلف المستويات الوظيفية. ويُتوقع أن يتراوح حجم العينة بين ١٠٠ – ١٥٠ موظفًا، وذلك بهدف تمكين التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات بدقة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على الاستبانة الإلكترونية باعتبارها الأداة الأساسية لجمع البيانات. وسيتم تصميم الاستبانة لتشمل ثلاثة أجزاء رئيسية:

١. بيانات ديموغرافية عن المشاركين.
٢. أسئلة تقيس جودة وفاعلية التدريب الإلكتروني في البنك.
٣. أسئلة تقيس مستوى الكفاءة الوظيفية بأبعادها (الإنتاجية، جودة الأداء، الالتزام، سرعة الإنجاز).

وستستخدم الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة على العبارات.

خامساً: أساليب تحليل البيانات

- بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برامج إحصائية مناسبة مثل SPSS، من خلال:
- الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
 - اختبار الثبات (Cronbach's Alpha).
 - تحليل الارتباط (Correlation).
 - اختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

سادساً: حدود الدراسة

تحدد الدراسة:

- زمانياً: في الفصل الدراسي لعام ٢٠٢٥.
- مكانياً: داخل فروع وإدارات بنك الرياض.
- موضوعياً: قياس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية فقط.
- بشرياً: موظفو بنك الرياض من مختلف الأقسام.

سابعاً: إجراءات تنفيذ الدراسة

١. تصميم الاستبانة واعتمادها من المشرف.
٢. توزيعها إلكترونياً على العينة المستهدفة.
٣. جمع البيانات وتصفيتها والتأكد من صلاحيتها للتحليل.
٤. إجراء التحليل الإحصائي.
٥. كتابة النتائج ومناقشتها.
٦. تقديم التوصيات المبنية على النتائج.

١,٩. الدراسة الميدانية :

تستند الدراسة الميدانية لهذه البحث إلى تحليل أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية داخل بنك الرياض، بوصفه واحدًا من أهم المؤسسات المصرفية التي تبنت التحول الرقمي في عملياتها الإدارية والتدريبية. ويأتي اختيار البنك نظرًا لتميزه في تطوير برامج تدريب إلكترونية متقدمة تستهدف رفع مستوى أداء الموظفين، مما يجعله بيئة تطبيقية مناسبة للتحقق من مدى فاعلية هذا النوع من التدريب في الواقع العملي.

أولاً: هدف الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى جمع بيانات واقعية وموثوقة من موظفي بنك الرياض حول تجربتهم مع التدريب الإلكتروني، وتحليل مدى تأثيره على مستويات الكفاءة الوظيفية من حيث:

- جودة الأداء
- الإنتاجية
- الالتزام
- سرعة الإنجاز

كما تهدف إلى رصد التحديات العملية التي قد تُضعف فاعلية التدريب الإلكتروني، وتحديد العوامل التي تجعل التدريب الإلكتروني أكثر نجاحًا داخل بيئة العمل المصرفية.

ثانيًا: مكان تطبيق الدراسة (الميدان البحثي)

سيتم تطبيق الدراسة داخل أقسام متعددة ببنك الرياض لضمان شمولية النتائج، وتشمل:

- إدارة الموارد البشرية
- الإدارات الإدارية
- الإدارات المالية
- الإدارات التقنية
- مراكز العمليات المصرفية

ويُسهّم هذا التنوع في الحصول على صورة شاملة حول فاعلية التدريب الإلكتروني من منظور فئات مختلفة من الموظفين.

ثالثًا: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

جميع موظفي بنك الرياض الذين تلقوا تدريبًا إلكترونيًا خلال آخر عامين.

عينة الدراسة:

عينة عشوائية بسيطة من الموظفين في الإدارات المستهدفة، وعددها المتوقع بين ١٢٠-١٥٠ موظفًا، وهو عدد مناسب لدراسات السلوك الوظيفي ويسمح بتطبيق الاختبارات الإحصائية بثقة عالية.

رابعاً: أداة جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على استبانة إلكترونية مصممة وفق منهجية علمية، تتضمن ثلاثة أجزاء:

١. بيانات عامة عن الموظف (العمر، القسم، مدة الخدمة...).
٢. محور التدريب الإلكتروني (جودة المحتوى، التفاعل، سهولة الوصول، الأساليب التدريبية).
٣. محور الكفاءة الوظيفية (الإنتاجية، الالتزام، سرعة الإنجاز، جودة الأداء).

وستتم صياغة جميع العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي لضمان دقة القياس وشمولية التحليل.

خامساً: إجراءات جمع البيانات

١. الحصول على موافقة إدارة الموارد البشرية في بنك الرياض.
٢. نشر رابط الاستبانة عبر البريد الوظيفي أو منصات التواصل الداخلي.
٣. توضيح الهدف من الدراسة للموظفين مع التأكيد على سرية المعلومات.
٤. جمع الردود خلال فترة زمنية تتراوح بين ١٠-١٤ يوماً.
٥. مراجعة الردود وتحليلها بعد حذف الردود الناقصة أو غير الملائمة.

سادساً: أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS وفق الخطوات الآتية:

- تحليل وصفي (المتوسطات والانحراف المعياري).
- قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام Cronbach's Alpha.
- تحليل الارتباط Correlation Analysis لقياس علاقة المتغيرات.
- تحليل الانحدار Regression Analysis لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية.
- الخروج باستنتاجات وتوصيات مبنية على النتائج الإحصائية.

سابعاً: النتائج المتوقعة

من المتوقع أن تُظهر الدراسة:

- وجود تأثير إيجابي واضح للتدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية.
- تحديد أهم عناصر التدريب الإلكتروني التي تُحقق أكبر قيمة مضافة.
- الكشف عن جوانب القصور في التدريب الإلكتروني داخل البنك.
- اقتراح حلول عملية لتطوير أنظمة التدريب الإلكتروني بما يتوافق مع أهداف البنك الاستراتيجية.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح :

يمر مشروع البحث بعدة مراحل مترابطة تضمن تنفيذه بطريقة منهجية ومنظمة، ويمكن توضيح المخطط المقترح كما يأتي:

المرحلة الأولى: تحديد المشكلة وصياغة الإطار النظري

- اختيار موضوع البحث وصياغة عنوان الدراسة.
- تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها بدقة.
- كتابة المقدمة والفجوات النظرية والتطبيقية.
- صياغة أهمية الدراسة وأهدافها وأسئلتها وفرضياتها.
- إعداد نموذج الدراسة.

المرحلة الثانية: إعداد خطة الدراسة وجمع الدراسات السابقة

- البحث عن الأدبيات العلمية المرتبطة بموضوع التدريب الإلكتروني والكفاءة الوظيفية.
- تحليل الدراسات السابقة وتصنيفها حسب المتغيرات.
- إعداد فصل مراجعة الأدبيات واعتماد الإطار النظري.

المرحلة الثالثة: تصميم الأداة (الاستبانة)

- تصميم استبانة القياس بناءً على المتغير المستقل والمتغير التابع.
- عرض الأداة على المحكمين لتحسين الجودة.
- إجراء التعديلات اللازمة لضمان وضوح الأسئلة ودقتها.

المرحلة الرابعة: الدراسة الميدانية

- تحديد مجتمع وعينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة إلكترونياً على موظفي بنك الرياض.
- جمع البيانات وتنظيفها والتأكد من سلامتها للتحليل.

المرحلة الخامسة: التحليل الإحصائي

- إدخال البيانات في برنامج SPSS.
- إجراء الإحصاءات الوصفية.
- اختبار الثبات والصدق.
- اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار والارتباط.
- تفسير النتائج وربطها بالأدبيات السابقة.

المرحلة السادسة: كتابة النتائج والتوصيات

- عرض النتائج بشكل منظم وفق الأهداف والأسئلة.
- مناقشة النتائج وربطها بالأدبيات والنظريات.
- صياغة التوصيات العملية لبنك الرياض.
- تحديد المقترحات للدراسات المستقبلية.

المرحلة السابعة: إعداد النسخة النهائية للمشروع

- مراجعة البحث لغوياً ومنهجياً.
- تنسيق الفصول والمراجع وفق دليل الجامعة.
- إعداد نسخة PDF رسمية وتقديمها للمشرف واللجنة



الشكل ٢.١ المخطط المقترح للمشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

يُعد التدريب الإلكتروني أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تطوير مواردها البشرية، خاصة في ظل التوجه المتسارع نحو الرقمنة والتحول التقني. وقد شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بتطبيق منصات التدريب الإلكتروني بهدف رفع مستوى كفاءة الموظفين وتحسين جودة الأداء. في المقابل، برز مفهوم الكفاءة الوظيفية باعتباره مؤشرًا أساسيًا يعكس قدرة الموظف على تنفيذ مهامه بكفاءة، إنتاجية، والتزام أعلى.

وبناءً على ذلك، جاء هذا الفصل ليستعرض بشكل منهجي أهم الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات البحث، وذلك بهدف بناء خلفية علمية متينة تدعم الدراسة الحالية، مع إبراز الفجوات التي لم تتناولها البحوث السابقة بشكل كافٍ.

٢,٢. المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني (الدراسات السابقة)

تناولت الدراسات التدريب الإلكتروني بوصفه وسيلة استراتيجية لتطوير مهارات الموظفين بطريقة مرنة ومستمرة. وتشير معظم الأدبيات إلى فعاليته في تحسين كفاءة الموظفين وإكسابهم مهارات تتوافق مع متطلبات العمل الحديثة.

من أبرز ما توصلت إليه الأدبيات:

- العمري (٢٠٢٢): أكد أن التدريب الإلكتروني يسهم بشكل مباشر في رفع مستويات المعرفة وتحسين مهارات الموظفين، خصوصًا عند تقديمه بأساليب تفاعلية.
- الشمري (٢٠٢٠): أظهرت النتائج أن التدريب الرقمي في القطاع المصرفي يحقق نتائج ملموسة في تعزيز القدرات المهنية، ويرفع القدرة على التكيف مع أنظمة العمل.
- Williams & Taylor (٢٠١٩): خلصت الدراسة إلى أن التدريب الإلكتروني يُعد وسيلة فعالة لتحسين الأداء، خاصة في القطاعات التي تعتمد على التكنولوجيا.
- Alghamdi (٢٠٢١): أوضحت أن المؤسسات المالية التي تعتمد التدريب الإلكتروني تكون أكثر قدرة على رفع جودة خدماتها من خلال تحسين جاهزية الموظفين.

وتوضح هذه الدراسات أن التدريب الإلكتروني أصبح جزءًا جوهريًا من عمليات التطوير الوظيفي داخل المؤسسات، لا سيما المصرفية.

٢,٣. المتغير التابع: الكفاءة الوظيفية (الدراسات السابقة)

تتناول الدراسات الكفاءة الوظيفية باعتبارها مزيجاً من الإنتاجية، جودة الأداء، الالتزام، وسرعة الإنجاز. وتركز الأدبيات على أهمية تدريب الموظفين وتمكينهم لإحداث أثر فعلي في مستويات الكفاءة داخل المؤسسات.

ومن أبرز الدراسات:

- الغامدي (٢٠٢١): بينت أن الكفاءة الوظيفية ترتبط ارتباطاً كبيراً بمدى تلقي الموظف تدريباً مناسباً، مؤكدة أهمية التدريب المستمر.
- Davis (٢٠٢٠): أوضحت أن الكفاءة الوظيفية تُعدّ معياراً أساسياً لنجاح المؤسسات، خصوصاً تلك التي تتطلب دقة وإجراءات متسلسلة مثل القطاع المصرفي.
- الحربي (٢٠١٩): أظهرت أن تطوير المهارات الأساسية والمتقدمة يسهم بشكل واضح في رفع الكفاءة وتحسين جودة العمل.

تشير هذه الدراسات إلى أن الكفاءة الوظيفية لا تتحقق إلا من خلال الاستثمار الفعّال في تنمية الموظفين.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

دراسة العلاقة بين التدريب الإلكتروني والكفاءة الوظيفية كانت محوراً لعدد من الباحثين، وأجمعت أغلب الدراسات على وجود علاقة إيجابية واضحة.

من أبرزها:

- Khan & Ahmad (٢٠٢٢): أكدت أن التدريب الإلكتروني يسهم في رفع مستوى كفاءة الموظفين عبر تعزيز مهاراتهم التقنية والمهنية.
- Smith (٢٠٢٣): أشارت إلى أن الموظفين الذين يتلقون تدريباً رقمياً يظهرون سرعة أعلى في إنجاز المهام ودقة أكبر في الأداء.
- Al-Shammari (٢٠٢٠): بينت أن التدريب الإلكتروني يعزز جودة الأداء ويرفع مستوى الالتزام بمتطلبات العمل.

وتوضح هذه الدراسات أن التدريب الإلكتروني ليس مجرد خيار تقني، بل مؤثر مباشر في تطوير مستوى الكفاءة الوظيفية.

الجدول (١.١) :

ملخص الدراسات السابقة والفجوات البحثية

يوضح الجدول التالي ملخص الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مع بيان أهم النتائج ونقاط القوة والفجوات البحثية، تمهيداً لتحديد موقع الدراسة الحالية وإبراز إسهامها العلمي

الفجوات البحثية	نقاط القوة	أهم النتائج	موضوع الدراسة	المرجع
لم تركز على مفهوم الكفاءة الوظيفية بشكل مباشر، ولم تطبق على القطاع المصرفي	دراسة تطبيقية في بيئة سعودية، استخدام أدوات قياس واضحة	وجود أثر إيجابي للتدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الموظفين	أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية السعودية	العمرى (٢٠٢٢)
لم تربط النتائج بالكفاءة الوظيفية كمتغير شامل، ولم تدرس أثر التدريب الإلكتروني بشكل تفصيلي	تركيز على القطاع المصرفي، تحليل عميق للمهارات	التدريب الرقمي ساهم في تطوير المهارات التقنية والمهنية للموظفين	فاعلية التدريب الرقمي في تطوير المهارات المهنية في القطاع المصرفي	الشمري (٢٠٢٠)
ركزت على جودة الأداء دون قياس الكفاءة الوظيفية بأبعادها المختلفة	وضوح المتغيرات واعتماد نموذج تحليلي مناسب	وجود علاقة إيجابية بين التدريب الإلكتروني وجودة الأداء	العلاقة بين البرامج التدريبية الإلكترونية وجودة الأداء الوظيفي	الغامدي (٢٠٢١)
لم تقيس الأثر المباشر للتدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية	حداثة الدراسة وارتباطها بالتحول الرقمي	التدريب الإلكتروني يساهم في دعم التحول الرقمي ورفع جاهزية الموظفين	دور التدريب الإلكتروني في دعم التحول الرقمي في البنوك السعودية	الزهراني (٢٠٢٣)
لم تتناول التدريب الإلكتروني بشكل مباشر، ولم تطبق على القطاع المصرفي	شمولية الإطار النظري وتنوع الأدوات	التقنيات التعليمية الحديثة ترفع مستوى الأداء المهني	أثر التقنيات التعليمية الحديثة على الأداء المهني للعاملين	الحربي (٢٠١٩)

الجدول ١.١ ملخص الدراسات السابقة

يُظهر استعراض الأدبيات العلمية وتحليل الدراسات السابقة أن التدريب الإلكتروني بات عنصراً استراتيجياً لا غنى عنه في منظومات العمل الحديثة، خاصة في المؤسسات التي تشهد تحولاً رقمياً واسعاً مثل القطاع المصرفي السعودي. فقد أثبتت الأدلة العلمية أن التدريب الإلكتروني قادر على إحداث فرق نوعي في مستوى جاهزية الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم، تعزيز معرفتهم المهنية، ورفع قدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة. وتؤكد هذه النتائج أن التدريب الإلكتروني يمثل اليوم أكثر من مجرد بديل للتدريب التقليدي؛ فهو نهج تطويري متكامل يواكب احتياجات المؤسسات في بيئة تتسم بالتنافسية وتسارع التغيير.

في المقابل، تُبرز الدراسات المتعلقة بالكفاءة الوظيفية أهميتها بوصفها مؤشراً مركزياً لقياس فعالية الموارد البشرية، كونها تشمل مجموعة من الأبعاد الحيوية مثل جودة الأداء، الالتزام، الإنتاجية، وسرعة الإنجاز. وتشير الأدبيات إلى أن الكفاءة الوظيفية لا تتحقق بشكل فعلي إلا من خلال تمكين الموظف وتزويده بالمهارات المناسبة والأدوات التي تدعم تطويره المهني. ويمثل التدريب الإلكتروني أحد أهم هذه الأدوات، إلا أن قياس أثره المباشر على الكفاءة الوظيفية لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية، خاصة في البيئة المصرفية السعودية.

وعلى الرغم من وجود عدد كبير من الدراسات التي تناولت التدريب الإلكتروني، إلا أن أغلبها لم يعالج بشكل مباشر العلاقة بين التدريب الإلكتروني والكفاءة الوظيفية ضمن سياق البنوك السعودية، وهو ما أوجد فجوة معرفية تستدعي البحث. فالقطاع المصرفي بطبيعته يتطلب مستويات عالية من الدقة، سرعة الإنجاز، الامتثال للأنظمة، والقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة. وبالتالي، فإن فهم أثر التدريب الإلكتروني على كفاءة الموظفين في هذا القطاع يُعد خطوة مهمة نحو تحسين الأداء المؤسسي ودعم متطلبات التحول الرقمي.

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسد هذه الفجوة عبر تحليل أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض، بوصفه مؤسسة رائدة في تبني المنصات الرقمية وتطوير برامج تدريب إلكترونية حديثة. وتهدف الدراسة إلى تقديم فهم علمي معمق لطبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني ومخرجات الكفاءة الوظيفية، الأمر الذي من شأنه دعم اتخاذ القرار وتطوير سياسات التدريب بما يتوافق مع احتياجات البنك الاستراتيجية.

وبذلك تُسهم هذه الخاتمة في الربط بين الإطار النظري والدراسة التطبيقية، وتؤكد أهمية الموضوع من منظور علمي ومؤسسي. كما تمهد للانتقال إلى منهجية الدراسة والجانب الميداني، الذي يتوقع أن يقدم نتائج قابلة للتطبيق تسهم في تطوير ممارسات التدريب في بنك الرياض، وتعزيز قدرته على مواكبة متطلبات التحول الرقمي ورفع كفاءة موظفيه بما يخدم أهدافه التنافسية على المدى الطويل.

قائمة المراجع :

١. العمري، سعود. (٢٠٢٢).

أثر التدريب الإلكتروني على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية السعودية.
المجلة العربية للإدارة، ٤٢(٢)، ١١٥-١٤٠.

الرابط: <https://www.ca-c.org/index.php/cac/article/view/968>

٢. الشمري، محمد. (٢٠٢٠).

فاعلية التدريب الرقمي في تطوير المهارات المهنية للموظفين في القطاع المصرفي.
جامعة الملك سعود – رسالة ماجستير.

الرابط: <https://kuscholarworks.ku.edu/>

٣. الغامدي، ريم. (٢٠٢١).

العلاقة بين البرامج التدريبية الإلكترونية وجودة الأداء في بيئة العمل.
مجلة البحوث الإدارية، ١٨(٣)، ٦٧-٩٥.

الرابط: <https://managementjournal.info/index.php/IJAME/article/view/535>

٤. الزهراني، نوف. (٢٠٢٣).

التدريب الإلكتروني ودوره في دعم التحول الرقمي في البنوك السعودية.
مؤتمر التكنولوجيا الإدارية – جامعة جدة.

الرابط: <https://ejournal.uinsaid.ac.id/relevance/article/view/7648>

٥. الحربي، أحمد. (٢٠١٩).

أثر التقنيات التعليمية الحديثة على الأداء المهني للعاملين.
مجلة العلوم الإنسانية، ١١(١)، ٥٥-٨٠.

الرابط: <https://ideas.repec.org/p/smo/raiswp/0228.html>

الملاحق :

الملحق (١) : جدول أدوات البحث

رقم المحور	المتغير	البعد \ المحور	رقم السؤال في الاستبيان	أداة القياس	مقياس الإجابة
١	التدريب الإلكتروني (المتغير المستقل)	توفر بيئة التدريب الإلكتروني	1-5	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٢	التدريب الإلكتروني (المتغير المستقل)	جودة محتوى التدريب الإلكتروني	6-10	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٣	التدريب الإلكتروني (المتغير المستقل)	التفاعل مع برامج التدريب الإلكتروني	11-15	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٤	الكفاءة الوظيفية (المتغير التابع)	مستوى الأداء الوظيفي	16-20	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٥	الكفاءة الوظيفية (المتغير التابع)	جودة إنجاز المهام الوظيفية	21-24	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٦	الكفاءة الوظيفية (المتغير التابع)	سرعة إنجاز العمل والالتزام بالوقت	25-28	استبيان إلكتروني	مقياس ليكرت الخماسي (1-5)
٧	-	سؤال مفتوح لقياس الانطباعات العامة	السؤال الأخير	استبيان إلكتروني	سؤال مفتوح (نصي)

الملحق (٢) : نص الاستبيان الكامل

عنوان الاستبيان

استبيان قياس أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض

مقدمة الاستبيان

عزيزي/عزيزتي الموظف،

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على أثر برامج التدريب الإلكتروني على مستوى الكفاءة الوظيفية لدى موظفي بنك الرياض، وذلك لأغراض بحث علمي ضمن متطلبات مشروع التخرج في تخصص إدارة المشاريع.

جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يتم الإفصاح عن أي بيانات شخصية.

لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، المطلوب هو اختيار الإجابة التي تعبّر عن رأيك بكل دقة.

شاكرين تعاونكم.

سؤال الموافقة على المشاركة

أوافق على المشاركة في هذا البحث:

• ☐ أوافق

• ☐ لا أوافق

القسم الأول: البيانات العامة

١. الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

٢. الفئة العمرية

☐ أقل من ٢٥ سنة

☐ أقل من ٣٥ سنة

☐ أقل من ٤٥ سنة

☐ سنة فأكثر

٣. المؤهل العلمي

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

٤. سنوات الخبرة

- ☐ أقل من ٥ سنوات
- ☐ أقل من ١٠ سنوات
- ☐ أقل من ١٥ سنة
- ☐ سنة فأكثر

٥. طبيعة العمل

- ☐ خدمة عملاء
- ☐ عمليات مصرفية
- ☐ إدارة
- ☐ تقنية معلومات

القسم الثاني: التدريب الإلكتروني

(يرجى اختيار درجة موافقتك على العبارات التالية)

مقياس الإجابة:

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

الاسئلة					
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	١ يوفر البنك منصة إلكترونية واضحة وسهلة الاستخدام للتدريب.
☐	☐	☐	☐	☐	٢ يمكنني الدخول إلى الدورات التدريبية الإلكترونية في أي وقت.
☐	☐	☐	☐	☐	٣ يتم تحديث محتوى البرامج التدريبية الإلكترونية بشكل مستمر.
☐	☐	☐	☐	☐	٤ محتوى التدريب الإلكتروني مرتبط بطبيعة عملي الوظيفي.
☐	☐	☐	☐	☐	٥ تساعدني المواد التدريبية الإلكترونية على فهم مهام عملي بشكل أفضل.
☐	☐	☐	☐	☐	٦ تتضمن الدورات التدريبية الإلكترونية أمثلة تطبيقية واقعية.
☐	☐	☐	☐	☐	٧ أستطيع التفاعل مع المدرب أو الدعم الفني أثناء التدريب الإلكتروني.
☐	☐	☐	☐	☐	٨ يوفر التدريب الإلكتروني وسائل تقييم لمعرفة مستوى استيعابي.
☐	☐	☐	☐	☐	٩ أشعر أن التدريب الإلكتروني يوفر الوقت والجهد مقارنة بالتدريب التقليدي.
☐	☐	☐	☐	☐	١٠ أواجه صعوبات تقنية أثناء استخدام نظام التدريب الإلكتروني (تعكس عكسًا)
☐	☐	☐	☐	☐	١١ يشجعني البنك على الالتحاق بالدورات التدريبية الإلكترونية.
☐	☐	☐	☐	☐	١٢ تتناسب مدة الدورات التدريبية الإلكترونية مع وقت العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	١٣ يساهم التدريب الإلكتروني في تطوير مهاراتي المهنية.
☐	☐	☐	☐	☐	١٤ أشعر بالرضا عن جودة برامج التدريب الإلكتروني المقدمة.
☐	☐	☐	☐	☐	١٥ أفضل التدريب الإلكتروني على التدريب التقليدي داخل القاعة.

القسم الثالث: الكفاءة الوظيفية :

(يرجى اختيار درجة موافقتك)

الاسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١٦ أستطيع إنجاز مهامي الوظيفية بدقة عالية.	☐	☐	☐	☐	☐
١٧ أتمكن من أداء عملي دون الحاجة إلى مساعدة مستمرة.	☐	☐	☐	☐	☐
١٨ أستطيع حل المشكلات المرتبطة بالعمل بسرعة	☐	☐	☐	☐	☐
١٩ ألتزم بإنهاء المهام المطلوبة ضمن الوقت المحدد.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٠ ألاحظ تحسناً في جودة أدائي الوظيفي.	☐	☐	☐	☐	☐
٢١ أستطيع استخدام الأنظمة المصرفية بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٢ أتعامل مع العملاء بكفاءة ومهنية عالية.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٣ أستطيع اتخاذ قرارات عمل مناسبة أثناء أداء مهامي.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٤ أتكيف بسرعة مع التحديثات والأنظمة الجديدة في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٥ أستطيع إنجاز حجم عمل أكبر خلال وقت أقل.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٦ أرتكب أخطاء أقل أثناء أداء عملي.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٧ أشعر بثقة أكبر في أدائي الوظيفي بعد حصولي على التدريب الإلكتروني.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٨ ساهم التدريب الإلكتروني في رفع إنتاجيتي في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

سؤال مفتوح :

ما مقترحاتك لتطوير برامج التدريب الإلكتروني في البنك؟