



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على

البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية

مشروع تخرج

إعداد

مي خالد أبوبكر عمر

الرقم الجامعي

241001075

إشراف

د. أسماء أبوعنزة

2024/1446

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى عائلي الأعزاء، الذين كانوا دائماً مصدر دعمي وإلهامي، وقدموا لي الحب والتشجيع بلا

حدود. كل خطوة في هذه الرحلة ما كانت لتكتمل لولا وجودكم بجانبني

إلى اسمي آيات العطاء البشري أُمي وأبي الغاليان أهدي لكم ثمرة جهدي هذه عسى أن أكون

مصدر فخر لكما

إلى أختي فرح وأخواني الأعزاء، الذين وقفوا معي في كل الأوقات ، والذين لم ييخلوا عليّ

بالنصح والدعم شكراً لكم يا من كنتم مصدر القوة والعزيمة

أهدي وسام تخرجي وشهادتي إلى أخي الغالي محمد إلى من وقف بجانبني حتى نهاية الطريق

إلى رفيق الدرب زوجي الغالي كنت خير رفيق ونعم الصديق في مرحلة دراستي.

إلى ابنتي الغالية ليان كنتي أكبر دافع لي في نجاحي لأكون لك قدوة

لكم جميعاً، أهدي هذا العمل تقديراً لوجودكم في حياتي، ولما قدمتموه لي من حب ودعم

ساهم في تحقيق هذا الإنجاز.

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميد أوشن التي كانت المنارة التي أضاءت لي طريق

العلم والمعرفة، ولها الفضل الكبير في تقديم بيئة تعليمية متميزة ومساندة على جميع المستويات.

كما أخص بالشكر العميق دكتورة أسماء أبو عنزة، مشرفتي الكريمة، التي لم تبخل عليّ

بدعمها وتوجيهاتها القيمة. لقد كانت مصدر إلهام لي بتفانيها وحرصها على تقديم النصائح البناءة التي

ساهمت في تطوير هذا العمل، فلك مني كل الاحترام والتقدير.

شكراً لكم جميعاً على الدعم الذي منحتموني إياه طوال هذه الرحلة الأكاديمية.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التدريب الإلكتروني بأبعاده المختلفة (التخطيط، التصميم، التنفيذ، والتقييم) على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية. تم استخدام عينة عشوائية بسيطة شملت 358 موظفًا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة، وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS).

أظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني له تأثير إحصائي ملموس على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك التجارية السعودية. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بزيادة الاعتماد على التدريب الإلكتروني في البنوك، نظراً لأثره الإيجابي في رفع كفاءة الموظفين. كما أوصت بإعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني بما يتماشى مع التطورات التقنية المتسارعة، وزيادة المخصصات المالية لتطوير البرامج التدريبية الإلكترونية من خلال وضع خطة استراتيجية مالية تهدف إلى تحسين جودة التدريب وتعزيز الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، الأداء الوظيفي، البنوك التجارية، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

إهداء	ج
شكرو تقدير	د
المستخلص	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ط
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1.1 المقدمة:	1
2.1 مشكلة الدراسة	3
3.1 أهمية الدراسة:	4
4.1 أهداف الدراسة	6
5.1 أسئلة الدراسة	6
6.1 فرضيات الدراسة	7
7.1 الدراسات السابقة	8
8.1 الفجوة البحثية:	18
9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:	19
10.1 المنهجية :	21
11.1 حدود الدراسة	22
الفصل الثاني: الإطار النظري	23

المبحث الأول : التدريب الإلكتروني	23
1.1.2 التدريب:	24
2.1.2 التدريب الإلكتروني:	26
3.1.2 مبررات التدريب الإلكتروني:	27
4.1.2 أهمية التدريب الإلكتروني:	28
5.1.2 أهداف التدريب الإلكتروني:	28
6.1.2 مراحل التدريب الإلكتروني:	29
المبحث الثاني: أداء العاملين	32
مقدمة	32
1.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي	32
2.2.2 أنواع الأداء الوظيفي:	34
3.2.2 أهمية الأداء الوظيفي	34
4.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	36
الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطرق والإجراءات)	38
1.3 المقدمة :	38
2.3 نوع وطبيعة الدراسة :	38
3.3 الاستراتيجية المتبعة بالدراسة :	38
4.3 منهجية الدراسة :	39
5.3 مجتمع وعينة الدراسة :	39
6.3 طرق جمع البيانات:	39

40.....	المصادر الثانوية : ٢
40.....	المصادر الأولية : ٢
40.....	7.3 أداة الدراسة الاستبانة:
41.....	8.3 صدق وثبات أداة الدراسة:
41.....	1.8.3 صدق الاسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة:
41.....	2.8.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:
42.....	3.8.3 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الاحصائية المستخدمة:
44.....	4.8.3 المعالجة الاحصائية :
47.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات
47.....	1.4 المقدمة:
47.....	2.4 وصف خصائص عينة الدراسة:
51.....	3.4 تحليل أسئلة الدراسة:
60.....	4.4 اختبار فرضيات الدراسة:
67.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
67.....	1.5 نتائج الدراسة:
68.....	2.5 مناقشة النتائج:
71.....	Abstract
72.....	أولاً: المراجع العربية
75.....	ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
39	الجدول رقم (1) عدد المجتمع / العينة	(1)
41	الجدول رقم (2) مقياس لكزت الخماسي	(2)
41	الجدول رقم (3) قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات التدريب الإلكتروني	(3)
42	الجدول رقم (4) مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	(4)
43	الجدول رقم (5) نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	(5)
44	الجدول رقم (6) يوضح اختبار Kolmogrove – Smirov	(6)
45	الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للمتغيرات	(7)
45	الجدول رقم (8) مدي قوة الارتباط	(8)
47	الجدول رقم (9) وصف متغير النوع الاجتماعي	(9)
48	الجدول رقم (10) وصف أفراد العينة حسب بعد العمر	(10)
49	الجدول رقم (11) وصف أفراد العينة حسب بعد المؤهل العلمي	(11)
49	الجدول رقم (12) وصف أفراد العينة حسب بعد عدد سنوات الخبرة	(12)
50	الجدول رقم (13) وصف أفراد العينة حسب بعد المستوي الوظيفي	(13)
51	الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد متغير التدريب الإلكتروني	(14)
52	الجدول رقم (15) المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بعد تخطيط التدريب الإلكتروني	(15)
53	الجدول رقم (16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعده تصميم التدريب الإلكتروني	(16)

54	الجدول رقم (17) المتوسط الحسابي والانحرافات المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعء تنفيذ التدريب الإلكتروني	(17)
56	الجدول رقم (18) المتوسط الحسابي والانحرافات المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعء تقييم التدريب الإلكتروني	(18)
58	الجدول رقم (19) المتوسط الحسابي والانحرافات المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات المتغير التابع الأداء الوظيفي	(19)
60	الجدول رقم (20) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	(20)
62	الجدول رقم (21) نتائج اختبار الفرضية HO1.1	(21)
63	الجدول رقم (22) نتائج اختبار الفرضية HO1.2	(22)
64	الجدول رقم (23) نتائج اختبار الفرضية HO1.3	(23)
65	الجدول رقم (24) نتائج اختبار الفرضية HO1.4	(24)

الفصل الأول: الإطار العام للدارسة

1.1 المقدمة:

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 التدريبية التقليدية، ولا يكلف الموظف عناء الذهاب إلى الدورات.(الحري 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 البنوك .

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 و الزمان 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 بالملكة العربية السعودية والتي تحكمه جهود العاملين الفردية والجماعية و التنظيمية 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)

2.1 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 وتدريب 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 دورًا حيويًا 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 التدريب 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%. وفقًا لتقرير صادر عن جمعية التعليم الإلكتروني (eLearning Guild)، فإن المؤسسات التي تستخدم التدريب الإلكتروني تشهد تحسنًا ملحوظًا في الأداء الوظيفي والمهارات التقنية للموظفين. كما أظهرت دراسة أجرتها مؤسسة IBM أن الشركات التي تستخدم أنظمة التعلم الإلكتروني تحقق عائدًا على الاستثمار يصل إلى 30 دولارًا 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 وتحديد 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 ؟

3.1 أهمية الدراسة:

تعد دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظف من الدراسات الحديثة التي تهم 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 كالتالى :

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 ومعمقة في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والتدريب الإلكتروني.

كما تساهم 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.

4.1 أهداف الدراسة

هدفت 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، تنبثق 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.

5.1 أسئلة 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؟

6.1 فرضيات 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، وتتفرع منها عدة فرضيات فرعية :

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".

7.1 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 (الحري وعمر، 2022)

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بمحافظه 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 بمحافظه 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

الباحثان بضرورة تعزيز الخطط اللازمة لتوظيف التدريب الإلكتروني في عملية تدريب معلمات اللغة الإنجليزية بالمرحلة المتوسطة إضافة إلى مقترحات بدراسات مكملية في الموضوع.

دراسة (الزعي والطائي، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بمحافظه 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 الباحثتان 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 الباحثتان بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام التدريب الإلكتروني في التعليم، واقتрحت 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.

استنادًا 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 استراتيجيات 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 مرتفعًا. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين استراتيجية التدريب وأداء الأستاذ الجامعي. كما لم تُظهر النتائج فروقًا 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 تأثيرًا إيجابيًا 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 والزعي (2020)

هدفت دراسة عبد الله والزعي (2020) إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية. 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 أثرًا ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية. وأكدت النتائج أن التدريب الإلكتروني يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على برنامج حكيم.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بزيادة التركيز على التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. كما اقترحت تطوير برامج تدريبية تلائم احتياجات الموظفين وتعزز من كفاءتهم.

دراسة بن عماروبن 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 اهتمامًا كبيرًا 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 يساهم 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 يساهم 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 تلائم 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 و218 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.

8.1 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 فهمًا 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.

9.1 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 خاليًا 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.

10.1 المنهجية :

تم اتباع منهجين رئيسيين هما، المنهج التحليلي والمنهج الوصفي لكي نستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع، اللذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على وصف المشكلة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج محددة وفق الفرضيات المطروحة، كما قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من النوعية إلى كمية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكذا اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من خلال عمل الاستبيانات وتحليلها، من أجل استخلاص بعض التوصيات.

✍ مصادر البيانات:

تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.
- 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:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العملاء في المؤسسات العامة الحكومية ، والمتمثلة ب: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

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

11.1 حدود الدراسة

← حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة دراسة التدريب الإلكتروني بأبعاده (التخطيط،

التصميم، التنفيذ، التقييم) في الأداء الوظيفي

← حدود مكانية: أجرى الباحث دراسته الميدانية في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.

← حدود زمنية: اقتصرت الدراسة خلال الترم الأول من العام الدراسي 2024م.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول : التدريب الإلكتروني

شهد العالم المعاصر التطور الهائل لشبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في مختلف المجالات، كما انعكست مظاهر هذا التطور في استخدام شبكة المعلومات العالمية التي ساعدت في تسهيل التعليم الإلكتروني وأساليب التدريب، دون أن يكون محدودة بالحدود المكانية أو المؤقتة من الآليات والأساليب الجديدة في اكتساب المعرفة والمهارات وفي وسائل نقلها وإنتاجها، ومن أبرز هذه التطورات التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستخدام الفعال لها هذه التقنيات في التدريب.

يحتل التدريب مكانة مهمة بين الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى تزويد الأشخاص بالمعلومات الوظيفية والمعرفة المتخصصة في عملهم وأفضل ممارسات الأداء، وصقل المهارات التي يتمتعون بها حتى يتمكنوا من استثمار الطاقات التي يراكمونها ولا يجدون طريقهم إليها. استعمال الحقيقي من الأفراد من أجل تمكين المزيد من الإغراق والتحسين وتطوير العمل المنتج ولضمان الوصول إلى أهداف الإنتاج المتزايدة (الظفيري، 2016).

على الرغم من أهمية وضرورة التدريب المنتظم، إلا أنه لم يستطع مواكبة احتياجات الوقت ورغبات المتدربين الراغبين في التدريب في وقت أقصر، بالإضافة إلى عدم قدرة برامجها على تغطية عدد كبير من المهنيين والعمال بسرعة (الموسوي، 2010).

لكل ذلك، أصبح من واجب الشركات ومؤسسات التدريب البحث عن طريقة أفضل لتقديم مواد تدريبية في الوقت المناسب وبأسعار معقولة تتوافق مع التقنيات الحديثة وتتغلب على مشاكل التدريب التقليدية من خلال توفير التدريب على المواد عبر الإنترنت، وهو شكل من أشكال التدريب عن بعد.

1.1.2 التدريب:

يمثل التدريب المحور الرئيسي في عمليات التنمية البشرية لجميع المنظمات الكبيرة والصغيرة الناجحة والفاشلة مع استمرار التقدم الصناعي والتكنولوجي، يستعد العالم اليوم بوتيرة متسارعة للتعامل مع الألفية الجديدة لعدة بوابات من بينها: ثورة المعلومات، والعولمة، والتجمعات الاقتصادية الضخمة وغيرها، (الخطيب (2010) ويرى الباحث بأن الوظيفة التدريبية تعتبر من أهم مكونات النجاح في المؤسسات الحديثة، وضرورة بناء قوى بشرية فاعلة وفعالة، وقد يكون إهمال العملية التدريبية التي تضمنت إستراتيجية المنظمة أهم سبب لفشل الأهداف المرجوة.

يُعرف التدريب بأنه أي عمل يؤدي إلى تزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة للتأكد من أنهم يعرفون أصغر التفاصيل المتعلقة بالعمل وظروفه، أو خلق المهارات الإدارية أو الفنية التي تحتاجها المؤسسة، أو تغيير المعتقدات. في أيدي الناس تغيير له تأثير إيجابي على نتائج عملهم. إنه نشاط يهدف إلى تطوير قدرات الناس أو تحسين تلك القدرات (سولية، 2020).

التدريب هو جهد منظم ومخطط لتزويد المتدربين بالمهارات والمعرفة والخبرات المتجددة، والغرض منه إحداث تغييرات إيجابية دائمة في تجاربهم ومواقفهم وسلوكهم من أجل أدائهم. (الطعاني، 2007)

يُعرف التدريب أيضا بأنه: عملية مخططة تستخدم الأساليب والأدوات لإنشاء وتحسين وصقل مهارات وقدرات الفرد وتوسيع معرفته بالأداء الفعال من خلال التعلم الزيادة مستوى كفاءته وبالتالي كفاءة المنشأة التي يعمل فيها. يعمل. (العتيبي، 2014)

والتدريب هو نقل مهارات معينة الى المتدربين وتوجيههم لإتقان المهارات الى مستوى أداء مقبول (عبد المطلب (2018). أهمية التدريب:

لا شك أن التدريب له أهمية كبيرة في بناء الإنسان وتطوره، خاصة في هذا العصر الذي يتميز بالتطور العلمي السريع والتقدم في جميع مجالات الحياة، ويحمل التدريب أهمية كبيرة في رفع كفاءة وإنتاجية الأفراد وتقديم معهم. مع أفضل الممارسات والممارسات والأساليب في مجالهم. وتشير أدبيات علوم

الإدارة إلى أن انتقال العالم من صناعة الآلات إلى صناعة المعرفة قد أعطى الفرصة للتدريب لتغيير الهيكل الإداري للمنظمات والمؤسسات الحديثة، وخاصة المهتمين بالموارد البشرية.

ويعتبر التدريب ذو أهمية من النواحي التالية : (عبدالله الزغبى ،2020)

(1) مصدر مهم لإعداد الكوادر البشرية وتطوير كفاءاتهم وتحسين أداء العمل وزيادة الإنتاج والإنتاجية.

(2) تعتبر ضرورة ملحة للتطور السريع في جميع المجالات والمهن المواكبة التطور السريع الذي يضع الفرد أمام مسؤوليات جديدة ومهام كثيرة وأعباء مختلفة.

يقسم التدريب تبعاً لتنوع الأهداف والمكان والتوقيت، فيقسم التدريب من حيث الأهداف إلى:
(الحربى وعمرو،2022)

(1) توفير المعلومات وتزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف المختلفة.

(2) التدريب على المهارات من خلال رفع مستوى أداء الأفراد وإكسابهم المهارات.

(3) تكوين اتجاهات من خلال تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو تقدير قيمة العمل.

(4) التدريب للترقية من خلال إعداد الأفراد بشكل جيد لممارسة مهام العمل الجديدة.

ويضيف محمود (2004) أنواعاً للتدريب من حيث اختلاف الأهداف وهي:

1. التدريب العام و يقصد به تدريب الموظف الجديد و تأهيله للحصول على وظيفة في مجال تخصصه.

2. التدريب المتخصص: ويقصد به التدريب على مهارات معينة لتحسين أداء الموظف فيها، ويتصف هذا النوع من التدريب بالخصوصية لأنها تقتصر على فئة محددة من الموظفين.

3. التدريب التحويلي: يكون هذا التدريب عندما يحدث تحرك هيكلي في المنظمة والنقل من موقع لآخر.

أما من حيث المكان فيصنف إلى:

(أ) التدريب الداخلي الذي يتم داخل المنظمة ويخضع لإشرافها وتنفيذها ومتابعتها ويقلل من مقدار

النفقات المالية على المنظمة.

(ب) التدريب الخاص الذي يتم في مراكز التدريب المتخصصة داخل الدولة أو خارجها.

2.1.2 التدريب الإلكتروني:

بعد التدريب الإلكتروني من أهم الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الحكومة في كل مؤسسة، بغض النظر عن طبيعة ونوع العمل والتخصص، بهدف تنمية وتطوير القدرات العلمية والعملية والسلوكية للموظفين بشكل يمهد الطريق للمؤسسة والازدهار. لذلك، يكتسب التدريب الإلكتروني اهتماماً متزايداً في المؤسسة المعاصرة. وينطبق هذا التدريب الإلكتروني:

يعد التدريب الإلكتروني من أهم الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الحكومة في كل مؤسسة، بغض النظر عن طبيعة ونوع العمل والتخصص، بهدف تنمية وتطوير القدرات العلمية والعملية والسلوكية للموظفين بشكل يمهد الطريق للمؤسسة والازدهار. لذلك، يكتسب التدريب الإلكتروني اهتماماً متزايداً في المؤسسة المعاصرة. وينطبق هذا الاهتمام على التدريب الإلكتروني تقديراً للدور المهم الذي تلعبه الموارد البشرية في خلق وإعداد القدرات التنافسية للمؤسسات.

يُعرف التدريب الإلكتروني بأنه عملية منهجية تحدث في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية القائمة على استخدام الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر متعددة الوسائط والأجهزة المحمولة. التدريب وإتقان المهارات على أساس سرعة التعلم للمتدربين والمستويات الفكرية وظروف العمل والمعيشة والمواقع الجغرافية. (الموسوي، 2010)

كما يعرف بأنه: "عملية خلق بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات القائمة على تكنولوجيا الكمبيوتر والشبكات والوسائط المتعددة، والتي تتيح للمتدرب تحقيق أهداف العملية التدريبية من خلال التفاعل مع

مصادرها، في أقصر وقت ممكن، وبأقل حد ممكن. جهد، وعلى أعلى المستويات. "جودة غير محدودة في الوقت والمكان (حسن، 2009)

وكما يعرفه (يماني، 2006) بأنه عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال أي وسيط من آليات الاتصال الحديثة من أجهزة حاسوب وشبكة إنترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدربين والمدرّب".

ويعرفه (الزنبقي، 2011) بأنه: ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الإنترنت وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها ولبواد أو برامج معينة لها، ويتدرب المتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه تمكن من الحصول على التغذية الراجعة.

أما الهياجنة (2010) فيعرفه بأنه التدريب الذي يتم من خلال شبكة الإنترنت بحيث يتم من خلاله التفاعل بين المدرّب والمتدربين عن طريق شبكة الإنترنت.

ويعرفه قداش وآخرون (2020) بأنه التدريب الذي يتم من خلال الإنترنت، وهذا. يقتضي بطبيعة الحال استخدام الحاسوب وتقنياته المتنوعة ووسائطه المتعددة وإمكانياته الهائلة، كما يتضمن استخدام الإنترنت كوسط (بيئة) للتدريب، يتم من خلاله التفاعل بين المدرّب والمتدربين.

3.1.2 مبررات التدريب الإلكتروني:

يتفق كل من على أهم مبررات التدريب الإلكتروني التي تتمثل في: (السولية، 2020)

- تنمية المعرفة والتقدم التقني وضرورة مرافقتها بإعداد وتهيئة الأفراد للتعامل مع بيانات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة.
- تقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات وتطور التقنيات الرقمية وضرورة دمجها في عمليات التدريب.
- الزيادة الكبيرة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب مما يجعل المؤسسات التدريبية غير قادرة على توفير التدريب لهذه الأعداد.

4.1.2 أهمية التدريب الإلكتروني:

يساهم التدريب الإلكتروني بشكل مباشر في صقل المهارات وتحسين خبرات المتدربين بشكل أكثر فاعلية من حيث التكلفة المكانية والزمانية، ويسهم سهولة التصفح والتصفح عبر الإنترنت في تطوير العملية التدريبية، لذلك فإن تكمن أهمية التدريب الإلكتروني في ما يلي (الحربى وعمرو، 2022) :

- المرونة والملاءمة الوصول السهل والسريع إلى المحتوى والأنشطة في أي وقت وفي أي مكان.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين بما في ذلك قدرة المتدرب على التدريب بسرعة أو ببطء.
- يوفر تسهيلات وطرق تدريبية متنوعة لمنع الملل.
- من السهل متابعة المتدربين حتى لو كانوا بأعداد كبيرة مما يسهل وصول الآلاف إلى نفس المصدر وفي نفس الوقت على عكس المصادر الورقية.
- يوفر للمتدرب ويسمح له بتنظيم الوقت بحيث يقوم بجدولة تلقي الدورة التدريبية بما يتناسب مع ظروف العمل والأسرة، كما يسمح له بالتوقف عن المواد والأنشطة التي يعرفها.
- يقلل من تكاليف السفر والمواصلات والمعيشة، بالإضافة إلى تقليل تكلفة إضاعة وقت العمال وخفض تكاليف الدورات التدريبية باستخدام الشبكات.

5.1.2 أهداف التدريب الإلكتروني:

للتدريب الإلكتروني أهداف عديدة تسعى إلى تحقيقها من خلاله، وتتمثل في الآتي (عبد الله

والزغبى، 2020) :

1. مساعدة المنظمات على تعديل الأساليب التقليدية لتنمية مواردها البشرية.
2. إعداد المتدربين لزيادة الإنتاجية في مجتمع المعرفة باستخدام التقنيات الحديثة
3. مواكبة التحديث السريع لمناهج التدريب وتصميمها ومحتواها وطرقها.
4. تمكين المتدرب من التدريب بأقل تكلفة ووقت جهد.
5. زيادة وتوسيع قاعدة المشاركة في البرامج التدريبية نتيجة المرونة أسلوب التدريب الإلكتروني.

6. تبادل الخبرات بين الفئات المعنية من الإداريين والأكاديميين.

7. تطوير الموظفين على أحدث الأساليب والمهارات، وإكسابهم الكفاءات المناسبة.

6.1.2 مراحل التدريب الإلكتروني:

✍ مرحلة تخطيط التدريب الإلكتروني.

يتلخص مفهوم التخطيط للتدريب الإلكتروني في التنبؤ بالاحتياجات الحالية والمستقبلية في مجال تطوير أداء العاملين، واستخدام الإمكانيات التي يمكن توفيرها من أجل إتباع الخطوات المناسبة لتلبية الاحتياجات وتحقيق أهداف المنشأة، ويمثل تخطيط التدريب الإلكتروني مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل تدريبي، واتخاذ القرارات اللازمة، لتحديد أهدافه والموارد المختلفة اللازمة. لتحقيق هذه الأهداف، وإن نجاح العملية التدريبية الإلكترونية يقاس بمدى قدرته على تحقيق رسالته ولا يمكن تحقيق الرسالة بدون التخطيط السليم المنظم والفاعل، فالتخطيط للبرامج التدريبية الإلكترونية هو التنبؤ بالاحتياجات الحالية والمستقبلية في مجال تطوير أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة، ثم رسم خطة لتلبية تلك الاحتياجات، فهو مرحلة التفكير التي تسبق التنفيذ لأي عمل تدريبي، واتخاذ القرارات اللازمة، لتحديد أهدافه والموارد المختلفة اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

و التخطيط هو أسلوب علمي للوصول إلى الأهداف المحددة بغرض تحقيق تنمية شاملة ولا يمكن تحقيق الاحتياجات بصورة كاملة دون تخطيط مستمر ذلك الذي يساعد على رسم الحلول للمشكلات والصعوبات والمعوقات المحتملة الوقوع فيها في كل خطوات تنفيذ البرنامج التدريبي ومن ثم يؤدي التخطيط الفاعل إلى استمرار التنفيذ في أوقات محددة وبأقل التكاليف. (خليل، 2016)

✍ مرحلة تصميم التدريب الإلكتروني

تنطلق هذه المرحلة من تقدير الاحتياجات الخاصة بالمتدربين، ووضعها على شكل أهداف يتم إقرارها من قبل الإدارة العليا، وذلك انطلاقاً من ضرورة العمل على سد العجز وصقل المهارات للعاملين، وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب ووضع السياسات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين في

ضوء الأهداف العامة للمؤسسة والتخطيط والإعداد للبرامج التدريبية والتي يقصد بها الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تم إقرارها في مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية، ثم التنسيق مع الخبراء من أجل وضع الخطة العامة للبرنامج التدريبي، وجمع محتوى المادة التدريبية، واختيار أفضل الأساليب الملائمة للتدريب، واختيار الأنشطة وأساليب التقييم، ثم يتم الانتقال إلى التنسيق مع خبراء التدريب للبدء بتصميم البرامج التدريبية الإلكترونية التي تم الاتفاق على محتواها سابقاً. (الظفيري، 2016)

وتعد مرحلة التصميم هي من أصعب المراحل والتي من خلالها يتم تصميم الدورة التدريبية للأفراد وفيها تتم عملية وضع الخطط الصحيحة لمرحلة التدريب الإلكتروني بحيث يكن شاملاً لجميع العوامل التي تؤثر في العملية التعليمية الإلكترونية، كما يشتمل على وضع خطط لتطبيقها على مراحل متعددة ومتدرجة.

✍ مرحلة تنفيذ التدريب الإلكتروني.

أن الهدف من مرحلة التنفيذ يمكنك من تنظيم العملية التدريبية التي لابد أن تقوم بها لسير العملية التدريبية للعاملين بسلاسة، وأن هذه المرحلة من نموذج التخطيط تدعو إلى ضرورة الإعداد المنظم للعملية التدريبية، وأن بعض أشكال الخطط التدريبية تنطوي وتتجاهل هذه المرحلة، بغض النظر فأن الخطة التدريبية الواجب تنفيذها تكن واضحة المعالم ينبغي أن تتضمن قائمة بالممارسات التدريبية التي توضح ما ينبغي فعله لتجعل عملية التطبيق عملية سلسة. (فهى وآخرون، 2022)

وتتضمن هذه المرحلة عدداً من الأنشطة الهامة، تبدأ بتحديد الجدول التنفيذي للبرنامج، ويتضمن ذلك تحديد مكان التدريب وترتيبه، وإعداد تجهيزاته، والمتابعة اليومية لإجراءات تنفيذ البرنامج خطوة بخطوة، إضافة إلى أساليب التقييم الخاصة بالمتردين لقياس مدى استفادتهم من جلسات التدريب للبرنامج الإلكتروني، مما يعطي القائمين على التدريب إشارات واضحة لمدى تحقيق الأهداف العامة للبرامج التدريبية، ومحاولة إدخال أي تعديلات أو إضافات يتطلبها الموقف التدريبي تعود بالفائدة على المشاركين في البرنامج التدريبية الإلكترونية. (عودة، 2014)

☞ مرحلة تقييم التدريب الإلكتروني.

عندما تتم عملية التصميم تماماً ينبغي أن تكون الأهداف قد تحققت، وينبغي على المدرب أن يكون قادراً على إظهار الإتقان المحتوى المادة التجريبية من خلال معايير الأداء المعلنة في هذه الأهداف، وينبغي أن ترتبط عملية التقييم مباشرة بأهداف العملية التدريبية، وعلى الرغم من بعض أنواع التقييم الذي يسمى بالتقييم التكويني يستمر على مدار العملية التدريبية، فأن التقييم الختامي يحدث في نهاية التدريب، حيث ينبغي الأخذ بكل النوعين وإظهارهما وتضمينهما في التصميم كما أن استراتيجية التقييم يجب أن تصمم خصيصاً من أجل تحديد ما إذا تم تحقيق الأهداف أم لا، وأن عملية إتقان المادة التدريبية هي الأكثر دلالة على مدى فاعلية تصميمك للمادة التدريبية الإلكترونية (الزيادين والقطاونة، 2021).

تهتم عملية تقييم التدريب الإلكتروني بتحديد الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم خطته المستقبلية، وصولاً إلى تحديد الإجراءات الواجب إتباعها والتي من المحتمل أن تؤدي إلى التغيير الفعال أكثر من غيرها، ويشمل الأسئلة التي يجب أن تطرح عند تنظيم البرنامج التدريبي، قبل المدخلات، وأثناء العمليات، وبعد المخرجات التدريبية.

وكذلك تقييم فاعلية البرنامج التدريبي وأثره، والذي يختص بالأسئلة التي يجب أن تطرح ويجب عليها بعد انتهاء البرنامج التدريبي وتحديداً حول (المخرجات)، سعياً إلى تدارك الأخطاء السابقة، وتطوير التدريب القادم ليكون أكثر فاعلية ونجاحاً. (فهى وآخرون، 2022)

المبحث الثاني: أداء العاملين

مقدمة

تمثل الموارد البشرية الركيزة الأساسية للمنظمة، حيث تعمل على تحقيق أهدافها ورفع مستوى أدائها، حيث أن مهارة العاملين من المؤشرات التي تقاس على أساسها كفاءة العامل، والمتمثلة في مهارات ومعارف العاملين وتوظيف المكتسبات المعرفية واستغلالها لينعكس إيجابياً عليها، ونجاح أي منظمة يكون في تطوير أداء العاملين لكونهم رأس المال الحقيقي فيها، وذلك بتوفير كل الظروف المادية والمعنوية المناسبة لهم (Paul, 2022)

1.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي

فالأداء لغوياً هو تنفيذ عمل أو تأدية مهمة ما ، أما اصطلاحاً فهو ما يقوم العامل بتنفيذه من الأعمال والمسؤوليات التي وكلته بها المؤسسة التي يعمل بها والمتعلقة بمنصبه الوظيفي فيها (الملكاوي، 2020).

وعرف (الأميري ، 2019). الأداء الوظيفي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحليل أهدافها .

وعرف ثابت (2020) الأداء الوظيفي على انه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلاً عن الاتصالات والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

كما أشار عبد المالك (2021) الأداء الوظيفي إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، إن الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

كما عرفه عبدالله والقرني (2022) يعرف الأداء الوظيفي على أنه العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة.

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (Mandy, 2021).

كما وقد عرف كل من (Surucu, Maslakci, and Sesen, 2022) الأداء الوظيفي بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، وهو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة إلى الجهة المرتبط بها والنتائج التي يحققها .

ويعرف أداء العاملين على أنه أحد العناصر الإنتاجية الذي يختص في الجانب الإنساني، وأن تحديد أداء العامل يعود إلى أبعاد متداخلة وهي العمل الذي يؤديه، مدى معرفته لدوره ومدى إتباعه للتعليمات الموجه إليه مدى توافقه مع معايير الجودة مرتبطة جميعها بسلوك العامل ورغبته بالعمل (Evans, 2021).

هذا وقد عرف كل من (Siddiqui, Mehak (2021) أداء العاملين بأنه كمية وجود نتائج العمل المحققة من خلال قيام العامل بالواجبات والمسؤوليات الخاصة به إضافة إلى وجود ثلاثة مكونات أساسه للأداء وهي:

- (1) الجودة ويعنى بها جودة المخرجات.
- (2) الكمية: ويقصد بها الكمية المطلوب الانتهاء منها.
- (3) الفترة الزمنية: ويقصد بها الالتزام بالوقت المحدد مسبقاً.

ومما سبق يمكن للباحث أن يعرف الأداء الوظيفي بأنه المجهود والقدرات التي يبذلها الموظف أثناء عمله في المنظمة، واستغلاله لطاقاته البدنية والذهنية، واستثمار الإبداع والابتكار لدى الموظف، مع

إمكانية تنمية وتدريب الموظفين في المنظمة ليكونوا على مستوى عالي من التميز والإتقان في العمل لما لها من آثار إيجابية على المنظمة وكفاءة الإنتاج وزيادة فرصة المنافسة بين المنظمات الأخرى.

2.2.2 أنواع الأداء الوظيفي:

إن تصنيف الأداء الوظيفي يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي والذي من خلاله يمكن تحديد أنواعه، وبما أن الأداء الوظيفي مرتبط بالأهداف، فإنه يمكن الاعتماد على المعايير المتبعة في تصنيف الأهداف لإسقاطها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية والطبيعة، فحسب معيار الشمولية يمكن تقسيم أنواع الأداء الوظيفي كما وردت لدى كل من أبو عساف والمرعي ، (2019) إلى مايلي:

لـ **الأداء الكلي:** وهو الذي يتمثل بتكامل الوظائف والعناصر والأنظمة الفرعية داخل المنظمة في تحقيق الأهداف، ولذلك فلا يمكن نسب إنجازها إلى أي الحديث عن الشمولية، والاستمرارية والنمو.

لـ **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، والذي يمكن تقسيمها إلى عدة أنواع باختلاف المعايير المتعددة لتقييم المنظمة.

3.2.2 أهمية الأداء الوظيفي

يأخذ الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل المنظمة على اعتباره الناتج النهائي المحصلة لجميع ما تقوم به المنظمة من أنشطة، وتكون هذه المكانة بمثابة الأهمية التي ينالها الأداء الوظيفي على مستوى كل من المنظمة والفرد، حيث أنه كلما كان أداء العاملين متميزاً كلما انعكس ذلك على أن تكون المنظمة أكثر استقراراً وأطول في البقاء، ومن ثم يمكن القول أن إهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وبناء على ما سبق يمكن القول أن الأداء الوظيفي لا يعد انعكاساً القدرات ودوافع المرؤوسين فقط، بل هو بمثابة انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء (Widyastuti, et, al, 2020).

وتتجلى أهمية الأداء الوظيفي أيضاً انطلاقاً من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها وبمراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة من مراحل النمو والانتقال إلى مرحلة أكثر تقدماً يتوقف على مستويات الأداء الوظيفي بها.

وفيما يلي سنستعرض أهمية الأداء الوظيفي لكل من المنظمة والفرد كما وردت لدى (محمد،

(2018)

← أولاً: أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للأفراد (الموظفين)

إن أداء الفرد هو الذي يعكس أداء المنظمة التي ينتمي إليها، فكلما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين مرتفعاً وجيداً، كلما دل على مدى فاعلية المنظمة.

يمثل أداء الفرد الموظف نموذجاً حصرياً لمدى قدرته على إنجاز ما يتم تكليفه به من عمل حالي، ومدى قابليته للقيام بما سيتم تكليفه به من أعمال أخرى مستقبلاً.

يسعى كل فرد موظف من خلال تحقيق متطلبات العمل إلى رفع من مستوى أدائه، وذلك لما يترتب عليه من تحسين ورفع في مستوى الأجور التي يتقاضاها، والامتيازات التي يحصل عليها مقابل هذا الأداء، كالترقية إلى منصب آخر أعلى، أو الشكر والتقدير وهو ما يحفز بدوره على بذل ما بوسعه.

يعتبر الموظف إن استقراره في منصب ما في عمله حاجة أساسية يسعى إلى تحقيقها والمحافظة عليها، وهو ما يرتبط مباشرة بأدائه الوظيفي.

← ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة.

انطلاقاً من فكرة أن الأداء الوظيفي يعتبر أحد الركائز الأساسية التي تسعى المنظمة منذ البداية إلى الاهتمام بها، لكونه يمثل أبرز العوامل المستخدمة أثناء تقييم نشاط المنظمة، ولهذا نجد أن أغلب المسؤولين داخل المنظمات يعيرون موضوع أداء العاملين أهمية كبيرة، وهذا وقد وضع أبشر (Abshir, 2018) ثلاثة محاور تبين مدى أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة لدى المنظمة وهي كما يلي:

- المحور الأول في محاولة المنظمة للنجاح والتقدم لتحقيق الأهداف الموضوعة سابقاً، فهي تهتم برفع مستوى أداء الموظفين، فكلما كان مرتفعاً كلما ارتفع وتقدم مؤشر نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها.
- المحور الثاني يظهر أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة من خلال ارتباطه في دورة حياته في مراحلها المختلفة، إذ أن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة ما من مراحل نموها والانتقال إلى أخرى أكثر تقدماً يعتمد على مستوى الأداء الوظيفي فيها.
- المحور الثالث تتجاوز أهمية الأداء الوظيفي مستوى المنظمة على الصعيد المحلي ولا تتوقف عندها، وإنما تمثل أهمية الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد بصورة عامة.

4.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي أبرزها التوقعات ويقصد بها مدى معرفة العاملين لما هو متوقع منهم إنجازه، تطبيقاً للأهداف المرجوة، ومعرفة ما إذا كان نظام الحوافز المعنوية والمادية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلى هذه النتائج من خلال التغذية الراجعة، فإذا تم إبلاغ العاملين بنتائج أدائهم، فذلك يؤدي إلى تصحيح النقاط السلبية في أدائهم، وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء العاملين (الفلاسي، 2018).

ويرى المحمدي (2019) أن هنالك عدداً من العوامل الأخرى المؤثرة على الأداء الوظيفي، وفيما يلي

إشارة إلى عدد منها :

- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات الأثر المباشر في أداء العاملين.
- توافر أو عدم توافر الأعمال المتأخرة التي تؤثر في معدل الإنتاج.
- الاختلاف الملحوظ في حجم العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

- الأداء في العمليات المتماثلة قد يختلف باختلاف الموقع الجغرافي للأقسام جراء الظروف المحلية أو المكانية.
- نوعية وحدة العمل المنجز قد تفضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج، حسب معدلات الأداء سواء أكانت كمية أو نوعية

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطرق والإجراءات)

1.3 المقدمة :

بناء على ما تم عرضه من قبل الباحث في الإطار النظري للدراسة ، من نظريات علمية وبحوث سابقة ودراسات أدبية ، في مجال اهتمام موضوع الدراسة ، فقد جاء هذا الفصل ليوضح المنهجية العلمية والإجراءات التي أتبعته في هذه الدراسة ، للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة من خلال توضيح " أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية " ، كما سيتم استعراض نوع وطبيعة الدراسة ، ومنهجية الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ، ووحدة المعاينة للدراسة ، وعرض أدوات الدراسة مع توضيح صدقها ، كما يتضمن هذا الفصل عرضاً للخطوات الإجرائية التي تم تنفيذها أثناء تطبيق الدراسة ، وتحديد المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة ، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك :

2.3 نوع وطبيعة الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة تطبيقية من حيث الطبيعة، توضيحية من حيث الغرض، حيث تعمل على اكتشاف السبب والأثر بين المتغيرات ، وأن هذه الدراسة غير مخططة ، لأنها تجري في البيئة الطبيعية في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية ، أما الأفق الزمني فهي دراسة مقطعية حيث تجري على عينة واحدة وفي وقت واحد ولمرة واحدة .

3.3 الاستراتيجية المتبعة بالدراسة :

لقد اعتمدت الدراسة على استراتيجية المعاينة للإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها المختلفة، وذلك باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي للوصول إلى العلاقات المختلفة واستنتاج نماذج في هذه العلاقات وصولاً إلى إمكانية إثبات السبب والأثر .

4.3 منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج (الوصفي التحليلي) في معالجة البيانات للحصول على المعلومات الكافية والدقيقة ، لبيان أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية من خلال تحليلها وتفسيرها للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات .

5.3 مجتمع وعينة الدراسة :

اشتمل مجتمع الدراسة على العاملين على البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية ، وتكونت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك ، وأستخدم للدراسة العينة العشوائية البسيطة ، حيث أستخدم الاستبانة كأداة للدراسة ، و تم توزيع (358) استبانة على العاملين بهذه البنوك . وتم استرداد (325) استبانة ، وبعد تدقيق الاستبانات تم استبعاد (15) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي ، إذ بلغ عدد الاستبانات الصالحة لغايات التحليل الاحصائي (310) استبانة ، بنسبة بلغت (87 %) .

الجدول رقم (1) عدد المجتمع / العينة

المجتمع/العينة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الغير صالحة	الاستبانات الصالحة
المجموع	358	325	15	310

6.3 طرق جمع البيانات:

لقد اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل الانحدار الخطي المعتمد للفرضيات الرئيسية، والبسيط للفرضيات الفرعية حيث تم جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها وكما يلي:

📖 المصادر الثانوية :

تتمثل البيانات الثانوية بالكتب، والدوريات، والرسائل، الجامعية، والأبحاث العلمية والدراسات السابقة ، والمعلومات المتوفرة على الأنترنت والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بالموضوع والمقالات المختلفة المنشورة والتي تم الاطلاع عليها قبل الشروع في هذه الدراسة ، وتم الاستعانة بهذه المصادر لأعداد الإطار النظري للتعرف على العلاقات بين كل من التدريب الإلكتروني وأثره في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية كما اعتمدت هذه الدراسة على توثيق البيانات والمعلومات والمراجع المختلفة .

📖 المصادر الأولية :

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها على وحدة المعاينة في عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين في التخصصات السابقة في البنوك بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة.

7.3 أداة الدراسة الاستبانة:

تشكل الاستبانة أدت الدراسة والخطوة الأساسية الأولى لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتتكون من مجموعة من الاسئلة التي توضح متغيرات الدراسة (التدريب الإلكتروني، الأداء الوظيفي).

○ المتغير المستقل : أبعاد التدريب الإلكتروني ، وتم قياسه من خلال أربعة أبعاد رئيسية ، وهي (

تخطيط التدريب الإلكتروني ، تصميم التدريب الإلكتروني ، تنفيذ التدريب الإلكتروني ، تقييم

التدريب الإلكتروني) وبواقع (29) فقرة مقسمة كما يلي :

○ المتغير التابع : الأداء الوظيفي وتم قياسه بواقع (15) فقرات مقسمة كما يلي :

وللإجابة على اسئلة الدراسة والتعرف إلى مدى الموافقة على الفقرات المختلفة للنموذج ، فقد أعتمد الباحث على مقياس لكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة ، (253& Sekaran , 2014 Bougy) حيث تراوح مدى الاجابة من (1- 5) ، وفق هذا القياس وكما يلي :

الجدول رقم (2) مقياس لكرت الخماسي

جدول	موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الموافقة					
الدرجة	5	4	3	2	1

8.3 صدق وثبات أداة الدراسة:

1.8.3 صدق الاسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة:

يهدف التحقق من صحة مقياس الدراسة وتوخي الدقة في جمع البيانات، فقد تم إخضاع المقياس إلى مجموعة من الاختبارات القبلية من خلال اختبار الصدق والثبات.

2.8.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

يشير معامل الثبات إلى مدى جودة فقرات الاستبانة وأتساقها الداخلي، ومدى ثباتها في قياس الأبعاد ، ولقد تم التوصل إليه من خلال معامل الاتساق الداخلي (كرو نباخ ألفا) حيث كانت النتائج :

الجدول رقم (3) قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات التدريب الإلكتروني

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	التدريب الالكتروني	29	887.
2	تخطيط التدريب الالكتروني	6	751.

708.	6	تصميم التدريب الالكتروني	3
769.	10	تنفيذ التدريب الالكتروني	4
792.	7	تقييم التدريب الالكتروني	5
802.	15	الأداء الوظيفي	6

يبين الجدول رقم (3) أن قيم كرو نباخ ألفا لجميع المتغيرات الفرعية للدراسة قد تراوحت بين (0.708 – 0.887) كما تبين أن كرو نباخ ألفا للتدريب الإلكتروني (0.887) ، والأداء الوظيفي (0.802) وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لفقرات الاستبانة وذلك استنادا إلى (Sekaran 2014,184 , Bougie &) حيث انه يعتبر الحد الأدنى المقبول للموثوقية (0.70) .

3.8.3 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الاحصائية المستخدمة:

لاختبار مدى ملائمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار الخطي والاختبارات المعملية، فقد تم اختيار الارتباط الخطي المتعدد والارتباط الذاتي، وذلك على النحو التالي:

أستخدم هذا الاختبار للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي شبه تام بين متغيرين أو أكثر ، ويتم هذا الاختبار من خلال احتساب معامل ارتباط بيرسون ، وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) عند كل متغير حسب الفرضية التي يتم اختبارها ، وقد كانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (4) مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة

المتغير	تخطيط التدريب الالكتروني	تصميم التدريب الالكتروني	تنفيذ التدريب الالكتروني	تقييم التدريب الالكتروني
تخطيط التدريب الالكتروني	1.000			
تصميم التدريب الالكتروني	363.**	1.000		
تنفيذ التدريب الالكتروني	404.**	699.**	1.000	

1.000	634.**	571.**	312.**	تقييم التدريب الالكتروني
-------	--------	--------	--------	--------------------------

(*) عند مستوى دلالة 0.01

يشير الجدول أعلاه إلى أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.312-0.699) حيث تعتبر قيمة

معامل الارتباط التي تتجاوز (0.80) مؤشراً على وجود مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد. (Guajarati

, 2004,359)

وللتأكد من خلو العينة من مشكلة الارتباط المتعدد، تم احتساب معامل تضخم التباين (VIF)

وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (5) نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

البعد	معامل تضخم التباين VIF	Tolerance
تخطيط التدريب الالكتروني	1.875	533.
تصميم التدريب الالكتروني	2.347	426.
تنفيذ التدريب الالكتروني	2.452	407.
تقييم التدريب الالكتروني	2.171	460.

يشير الجدول أعلاه إلى أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) كانت جميعها أكبر من العدد (1

وأقل من العدد 10)، وتراوحت ما بين (1.875 - 2.452) كما كانت قيمة التباين المسموح Tolerance

محصورة بين (0.1 و 1)، وتراوحت ما بين (407 و 0.533) وهذا يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط

الخطي المتعدد بين جميع متغيرات الدراسة المستقلة. (Guajarati, 2004,259). التوزيع الطبيعي: يعد

من أحد شروط تطبيق الاختبارات البارامترية أن تخضع البيانات للتوزيع الطبيعي، واختبار التوزيع

الطبيعي قام الباحث باستخدام اختبار كولموجروف - سميروف Kolmogrove - Smirov الجدول رقم (6)

يوضح ذلك.

الجدول رقم (6) يوضح اختبار Kolmogrove – Smirov

البعد	Kolmogrove – Smirov
sig	
تخطيط التدريب الالكتروني	421.
تصميم التدريب الالكتروني	542.
تنفيذ التدريب الالكتروني	434.
تقييم التدريب الالكتروني	262.
الأداء الوظيفي	371.

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (6) أن قيمة الاختبار بلغت (262. - 542.) وهي قيمة أكبر

من (0.05) مما يدل على أن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي

4.8.3 المعالجة الاحصائية :

تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) إلى الحاسوب وقد تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن خلال هذا البرنامج تم استخدام نوعين من الإحصاء بسبب طبيعة الدراسة وكما يلي :

لـ أولاً : الإحصاء الوصفي :

وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديمغرافية و الوظيفية، من خلال استخدام ما يلي :

- (1) النسب المئوية : لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة والإجابات على فقرات الاستبانة .
- (2) الوسط الحسابي : لقياس متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة .
- (3) الانحراف المعياري : لقياس مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي .

4) الأهمية النسبية : تم تحديدها عند التعليق على المتوسطات طبقا للصيغة التالية ، ووفقا لقياس لكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة :

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{3} = 1.33\%$$

الجدول رقم (7) الأهمية النسبية للمتغيرات

التطبيق المنخفض	التطبيق المتوسط	التطبيق المرتفع
أقل من 2.33	2.33 - أقل من 3.66	3.66 - 5

5. تم اعتماد اختبار (Zikmund) لتحديد مدى قوة الارتباط بين المتغيرات .وكما هو مبين بالجدول المرفق رقم (8)

الجدول رقم (8) مدى قوة الارتباط

قيمة معامل الارتباط R	قوة الارتباط
0.00	لا يوجد ارتباط
من 0.00 إلى أقل من 0.30	منخفض
من 0.30 إلى أقل من 0.60	متوسط
من 0.60 إلى أقل من 0.80	عالي
من 0.80 إلى أقل من 1.0	عالي جدا
1.0	تام

لـ ثانيا : الإحصاء الاستدلالي : ويتضمن الأساليب التالية :

1) اختبار كرو نباخ ألفا : حيث أستخدم الاختبار مدى الاتساق الداخلي لجميع فقرات أداة الاستبانة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة .

(2) استخدام الوسائل الاحصائية اللازمة كأنظمة البيانات ومنها الوسط الحسابي والانحراف

المعياري ومعامل الارتباط والنسب المئوية. 3. تحليل الانحدار الخطي المتعدد : لاختبار تأثير أبعاد

المتغير المستقل على المتغير التابع للفرضيات الرئيسية .

(3) تحليل الانحدار الخطي البسيط : لاختبار تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع للفرضية

الفرعية .

الفصل الرابع: تحليل البيانات

1.4 المقدمة:

شمل هذا الفصل نتائج تحليل البيانات الدراسة، حيث تم تحليل خصائص عينة الدراسة واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية، وتم اختيار فرضيات الدراسة في هذا الفصل أيضاً.

2.4 وصف خصائص عينة الدراسة:

تم وصف البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) وفيما يلي جدول نتائج الإحصاء الوصفي لخصائص عينة الدراسة.

1) النوع الاجتماعي

الجدول رقم (9) وصف متغير النوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي (الجنس)	ذكر	192	61.9%
	أنثى	118	38.1%
	المجموع	310	100%

يشير الجدول رقم (9) إلى نتائج التوزيع الديموغرافي حسب النوع الاجتماعي وهو متغير الجنس بأن 61.9% من عينة الدراسة من الذكور، بينما 38.1% من عينة الدراسة من الإناث وبما يعكس طبيعة توزيع الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة، بعيداً عن أن كان الاهتمام بتعين الذكور أو الإناث وذلك لأن التعيين في الجهاز الحكومي يكن عن طريق ديوان الخدمة المدنية، مع الإشارة إلى ضرورة التدريب

الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية لكلاهما من أجل أن يكونوا قادرين على أداء العمل المطلوب منهم بشكل جيد.

(2) العمر:

الجدول رقم (10) وصف أفراد العينة حسب بعد العمر

البعد	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	81	26.1%
	30 إلى أقل من 40 سنة	128	41.3%
	40 إلى أقل من 50 سنة	69	22.3%
	50 سنة فأكثر	32	10.3%
	المجموع	310	100%

يشير الجدول رقم (10) إلى أن 26.1% من العينة تقل أعمارهم عن (30) سنة، و 41.3% من العينة تتراوح أعمارهم ما بين (40 إلى أقل من 50 سنة)، وأن 10.3% من العينة تزيد أعمارهم عن (50 سنة فأكثر)، مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة من فئة الشباب، وبما يتناسب وطبيعة العمل والتعينات ديوان الخدمة الحكومي والتي تكن في أغلب الأحيان بعد تجاوز عمر 30 عاماً لتأخر التعينات في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية عن طريق ديوان الخدمة المدنية وهذا يشير إلى ضرورة العمل من قبل إدارة البنك على تطوير قدراتهم وتدريبهم على استخدام برنامج حكيم ما بين فترة وأخرى وذلك لطبيعة تأخر تعين كلا الجنسين ويرى الباحث أن تدني النسبة الأكبر بسبب خروج العاملين بعد سن 50 سنة لاكتسابهم الخبرات وعزفهم عن العمل في البنوك الحكومية والتحاقهم للعمل في البنوك الخاصة نتيجة تدني الدخل مع الخبرات المكتسبة التي تكن لديهم.

(3) المؤهل العلمي:

الجدول رقم (11) وصف أفراد العينة حسب بعد المؤهل العلمي

البعد	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	87	28%
	بكالوريوس	203	66%
	ماجستير	13	4%
	دكتوراه	7	2%
	المجموع	310	100%

يشير الجدول رقم (11) إلى أن 28% من عينة الدراسة من حملة دبلوم متوسط، و66% من العينة من حملة البكالوريوس وهي النسبة الأكبر من عينة الدراسة، وباقي العينة من حملة الدراسات العليا (ماجستير، ودكتوراه) وهذا يعكس بدوره المستوي الأكاديمي والمعرفي جيداً لدى أفراد عينة الدراسة وطبيعة توظيف ديوان الخدمة المدنية ومتطلبات التعينات في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية على استمرارية التدريب الإلكتروني والذي يعكس بدوره رفع الأداء الوظيفي لدى جميع العاملين فيها لتمكينهم من المقدرة على استخدام برنامج حكيم بشكل سليم.

4 سنوات الخبرة:

الجدول رقم (12) وصف أفراد العينة حسب بعد عدد سنوات الخبرة

البعد	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	48	15.5%
	5 إلى أقل من 10 سنوات	186	60%
	10 إلى أقل من 15 سنة	52	16.7%
	15 سنة فأكثر	24	7.8%
	المجموع	310	100%

يشير الجدول (12) إلى أن فئة (5 إلى أقل من 10 سنوات) تمثل النسبة الأكبر بين أفراد العينة حيث بلغت نسبتها (60%) من عينة الدراسة، تليها فئة (10 إلى أقل من 15 سنة) ونسبتها (16.7%) وكانت نسبة فئة (15 سنة فأكثر) النسبة الصغرى حيث بلغت (7.8%) وتتناسب الخبرة العملية مع متوسط أعمار أفراد عينة الدراسة، وهذا يشير إلى وجود أداء وظيفي عالي عند العاملين المعنيين بالدراسة في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة، وهذا يشير إلى وجود أداء وظيفي عالي عند العاملين المعنيين بالدراسة في البنوك عينة الدراسة ناتج عن تعيينات ديوان الخدمة المدنية للوظائف الحكومية بعد اكتسابهم الخبرات من العمل في البنوك الخاصة، وعلى البنوك الحكومية العمل على زيادة ورش التدريب الإلكتروني لزيادة نسبة الأداء الوظيفي عند العاملين فيها.

(5) المستوي الوظيفي:

الجدول رقم (13) وصف أفراد العينة حسب بعد المستوي الوظيفي:

البعد	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوي الوظيفي	المدير التنفيذي	64	17.7%
	مدير عام	44	11.3%
	مشرف	106	28.7%
	موظف خدمة عملاء	16	0.05%
	موظف مبتدئ	128	37.1%
	المجموع	310	100%

يشير الجدول (13) إلى أن ما نسبته (17.7%) من العينة يعملون موظف مبتدئ بنسبة بلغ مجموعة (37.1%) من العينة وتليها مهنة مشرف وكانت نسبتها (28.7%) وتلك المهنتين هم الأكثر تجاوباً مع الدراسة لأهمية استخدامهم للبرامج وإدخال معلومات المراجعين على سجلاتهم الإلكترونية.

3.4 تحليل أسئلة الدراسة:

فيما يلي عرض أبرز نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات ومتغيرات الدراسة:

➤ أولاً: المتغير المستقل التدريب الإلكتروني:

لمقارنة أبعاد المتغير المستقل تم إعداد الجدول التالي:

الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد متغير

التدريب الإلكتروني

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تخطيط التدريب الإلكتروني	4.04	.382	1	مرتفعة
2	تصميم التدريب الإلكتروني	3.89	.481	3	مرتفعة
3	تقييم التدريب الإلكتروني	3.90	.432	2	مرتفعة
4	تنفيذ التدريب الإلكتروني	3.77	.595	4	مرتفعة
	التدريب الإلكتروني	3.89	.381	---	مرتفعة

يشير الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي لأبعاد التدريب الإلكتروني كان (3.89)، وبدرجة موافقة مرتفعة، وقد جاء بعد (تخطيط التدريب الإلكتروني) في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.04) وبدرجة موافقة مرتفعة، وفي حين حل البعد (تنفيذ التدريب الإلكتروني) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.77)، وبدرجة موافقة مما يدل على اهتمام أفراد العينة بتطبيق أبعاد التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة.

وتمثل تحليل أبعاد المتغير المستقل كما يلي:

Ⓒ تخطيط التدريب الإلكتروني:

الجدول رقم (15) المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بعد تخطيط

التدريب الإلكتروني

#	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يحظى مستخدمو التدريب الإلكتروني من قبل مدربين متخصصين	3.96	.725	5	مرتفعة
2	تشجيع إدارة البنك على عملية التدريب الإلكتروني ضمن الخطط الموضوعية لعملية التدريب	4.24	.502	1	مرتفعة
3	تسعى إدارة البنك على تخطيط لعملياتها إلكترونياً ولفئاتها المختلفة	4.14	.561	2	مرتفعة
4	تحرص إدارة البنك على ربط الاحتياجات التدريبية كمتطلبات مع أهدافها التدريبية	4.03	.759	3	مرتفعة
5	تقوم إدارة البنك بإشراك المتدربين في تحديد الاحتياجات التدريبية	3.88	.689	6	مرتفعة
6	تحرص إدارة البنك على التركيز في التدريب الإلكتروني نظرياً وعلمياً	3.98	.77	4	مرتفعة
	تخطيط التدريب الإلكتروني	4.04	---	---	مرتفعة

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسط العام للمقياس والبالغ (4.04) يعكس مستوى موافقة مرتفعة

نحو البعد أعلاه، كما نلاحظ أن الفقرة (تشجيع إدارة البنك على عملية التدريب الإلكتروني ضمن الخطط

الموضوعة لعملية التدريب) تحتل المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4.24)، وتليها الفقرة (تسعي إدارة البنك على تخطيط لعملياتها إلكترونياً ولفئاتها المختلفة) المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (4.14)، أما الفقرة (تقوم إدارة البنك بإشراك المتدربين في تحديد الاحتياجات التدريبية) فقد احتلت المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (3.88)، ومن هنا يمكن القول بأن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الموافقة على البعد أعلاه.

📌 تصميم التدريب الإلكتروني:

الجدول رقم (16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعد تصميم

التدريب الإلكتروني

#	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
7	تقوم إدارة البنك بشكل مستمر بالبحث عن أحداث وسائل الاتصالات لتسهيل عملية التدريب الإلكتروني	3.46	1.057	6	مرتفعة
8	تركز إدارة البنك على تصميم الخطة بشكل يتوافق مع الإمكانيات المتوفرة لدى وزارة الصحة لعملية التدريب الإلكتروني	3.83	.795	5	مرتفعة
9	تحرص إدارة البنك على استخدام التكنولوجيا ذات العلاقة كبنية تحتية للتدريب الإلكتروني	3.98	.521	4	مرتفعة
10	تحرص إدارة البنك على توفر دائرة لإدارة شؤون التدريب والتعليم الإلكتروني من ذوي الخبرة	4.04	.751	1	مرتفعة

11	تقوم إدارة البنك بتوفير مجموعة من العاملين في البنوك بتدريب زملائهم أثناء العمل	4.01	.726	2	مرتفعة
12	تحرص إدارة البنك على طرح خطة لعملية التدريب الإلكترونية للتنفيذ والتأكد من جودة المادة التعليمية	4.00	.558	3	مرتفعة
	تصميم التدريب الإلكتروني	3.89	---	---	مرتفعة

يشير الجدول أعلاه إلى المتوسط العام للمقياس والبالغ (3.89) يعكس مستوى موافقة مرتفعة نحو البعد أعلاه كما نلاحظ أن فقرة (تحرص إدارة البنك على توفر دائرة لإدارة شؤون التدريب والتعليم الإلكتروني من ذوي الخبرة) تحتل المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وتليها الفقرة (تقوم إدارة البنك بشكل مستمر بالبحث عن أحداث وسائل الاتصالات لتسهيل عملية التدريب الإلكتروني) فقد احتلت المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (3.46) ومن هنا يمكن القول بأن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الموافقة على البعد أعلاه

⦿ تنفيذ التدريب الإلكتروني:

الجدول رقم (17) المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعد

تنفيذ التدريب الإلكتروني

#	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة النسبية	الأهمية النسبية
13	تحرص إدارة البنك على تنفيذ عملية التدريب الإلكتروني وفق الخطط الموضوعية	3.81	.666	8	مرتفعة

14	تحرص إدارة البنك على تفعيل الرقابة لضمان الاستدامة والتطوير	3.95	.652	4	مرتفعة
15	تحرص إدارة البنك على توفير مختبرات مجهزة لعملية الإلكتروني	3.77	.844	10	مرتفعة
16	تحرص غدارة البنك على توفر الأجهزة ولشبكات الأزمة للتدريب الإلكتروني	3.89	.722	6	مرتفعة
17	تقوم إدارة البنك بتجهيز القاعات والمختبرات بالبنوك لإمكانية التدريب الإلكتروني	3.99	.738	2	مرتفعة
18	تقوم غدارة البنك بتكليف الخبراء والمدرسين بمهام تعليمية خارج القاعات التدريبية	3.84	.844	7	مرتفعة
19	تحرص ادراه البنك على استمر عملية التدريب الإلكتروني للعاملين في البنك أثناء عملية التنفيذ	3.99	.667	3	مرتفعة
20	تقوم غدارة البنك بعقد ورشة تدريبية باستمرار على ما يتم تحديثه	3.91	.884	5	مرتفعة
21	تحرص إدارة البنك على البحث المستمر عن الجديد والأفضل في مجال التدريب الإلكتروني	4.01	.775	1	مرتفعة
22	تقوم إدارة البنك بعملية الاختبار للتدريب الإلكتروني في البنوك وفق معايير الجودة بشكل مستمر	3.80	.743	9	مرتفعة
	تنفيذ التدريب الإلكتروني	3.90	---	---	مرتفعة

يشير الجدول ألاه إلى أن المتوسط العام للمقياس والبالغ (3.90) يعكس مستوى موافقة مرتفعة نحو البعد أعلاه كما نلاحظ أن فقرة (تحرص أدارة البنك على البحث المستمر الجديد والأفضل في مجال التدريب الإلكتروني) تحتل المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وتليها الفقرة

(تقوم إدارة البنك بتجهيز القاعات والمختبرات بالبنوك لإمكانية التدريب الإلكتروني) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، أما الفقرة (تحرص إدارة البنك على توفير مختبرات مجهزة لعملية التدريب الإلكتروني على برنامج حكيم) فقد احتلت المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (3.77) ومن هنا يمكن القول بأن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الموافقة على البعد أعلاه.

تقييم التدريب الإلكتروني:

الجدول رقم (18) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لبعد تقييم

التدريب الإلكتروني

#	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
23	تعتمد إدارة البنك عملية التقييم المستمر لعملية التدريب الإلكتروني	4.03	.567	1	مرتفعة
24	تقوم إدارة البنك بتقييم العاملين وفق أسس التقييم المعتمدة لدى وزارة الصحة الأردنية	3.81	.972	3	مرتفعة
25	تحرص إدارة البنك على عملية التقييم الإلكتروني من خلال أسئلة يجيب عنها المتدرب إلكترونياً	3.58	1.080	7	متوسطة
26	تحرص إدارة البنك على وضع علامات للقاءات الإلكترونية كجزء من العلامات الكلية التي تحتوي على علامات الاختبارات الإلكترونية	3.64	.948	5	متوسطة

27	تحرص إدارة البنك على تقييم العاملين بشكل دوري في البنوك	3.97	.809	2	مرتفعة
28	تقوم إدارة البنك باستقصاء آراء العاملين في البنوك الحكومية حول عملية التدريب الإلكتروني	3.63	.895	6	متوسطة
29	تقوم إدارة البنك بمنح العاملين المتدربين بالنهاية على شهادة دوره متعلقة بالتدريب الإلكتروني	3.75	.888	4	مرتفعة
	تقييم التدريب الإلكتروني	3.77	-----	-----	مرتفعة

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسط العام للمقياس والبالغ (3.77) يعكس مستوى موافقة مرتفعة نحو البعد أعلاه كما نلاحظ أن فقرة (تعتمد إدارة البنك عملية التقييم المستمر لعملية التدريب الإلكتروني) تحتل المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وتليها الفقرة (تحرص إدارة البنك على تقييم العاملين بشكل دوري في البنوك) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.97) أما الفقرة (تحرص إدارة البنك على عملية التقييم الإلكتروني من خلال أسئلة يجيب عنها المتدرب إلكترونياً) فقد احتلت المرتبة الأخيرة بدرجة موافقه متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.58) ومن هنا يمكن القول بأن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الموافقة على البعد أعلاه.

➤ ثانياً: المتغير التابع الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (19) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات

المتغير التابع الأداء الوظيفي

#	الفقرة	الوسط	الانحراف	الرتبة	الأهمية
		الحسابي	المعياري		النسبية

30	تحرص إدارة البنك على أن يكون التدريب الإلكتروني سبب لتطوير مهاراتي أثناء العمل	3.89	.640	8	مرتفعة
31	تساعدني المهارات المكتسبة من التدريب الإلكتروني على ابتكار أساليب حديثة لأداء وظيفتي	3.59	.983	12	متوسطة
32	تسهم معرفتي في التدريب الإلكتروني من زيادة أداء عملي	4.17	.648	1	مرتفعة
33	تحرص غدارة البنك على أن تحصل على التدريب الإلكتروني المناسب للتصرف بكفاءة في حالة الطوارئ	4.12	.677	3	مرتفعة
34	يعمل العاملون بكل إمكانياتهم لإنجاز العمل بالشكل المطلوب	4.16	.660	2	مرتفعة
35	يحظى العاملون بتقدير رؤسائهم عندما يحققون مستوي عالي من الأداء المطلوب في العمل	3.75	.769	9	مرتفعة
36	تحرص إدارة البنك على أن يخضع العاملون في البنك لمقاييس تقويم أداء دقيقة	3.56	1.055	13	متوسطة
37	تقوم إدارة البنك بتوزيع العمل بعدالة بين العاملين في البنك التي أعمل بها	3.31	1.118	14	متوسطة
38	تحرص إدارة البنك على منحي حوافز تشجيعية مناسبة للعمل الموكل لي	3.17	1.173	15	متوسطة
39	تقوم إدارة البنك في تنمية قدراتي لأداء العمل بشكل جيد	3.62	.851	11	متوسطة

40	تحرص إدارة البنك على أن يقوم العاملين في البنك بتأدية المهام والواجبات الإلكترونية بكفاءة وفاعلية	3.93	.620	5	مرتفعة
41	تركيز ادراه البنك في التدريب الإلكتروني لزيادة دقة الأعمال المنجز ومن مستوي جودة الخدمات المقدمة للعملاء	4.06	.716	4	مرتفعة
42	تحرص إدارة البنك على أن يوفر التدريب الإلكتروني بدائل وأساليب جديدة تساعد على تجنب المعوقات	3.90	.749	7	مرتفعة
43	تحرص إدارة البنك على جعل العمل أكثر سهولة وأن تقلل من الأخطاء المرتكبة باستخدام التدريب الإلكتروني	3.68	.993	10	مرتفعة
44	تركيز إدارة البنك على التدريب الإلكتروني لتحقيق المقاصد الوظيفية للأداء الوظيفي	3.92	.657	6	مرتفعة
	الأداء الوظيفي	3.79	-----	-----	مرتفعة

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسط العام لمقياس الأداء الوظيفي والبالغ (3.79) يعكس مستوى موافقة مرتفعة نحو البعد أعلاه كما نلاحظ أن فقرة (تسهم معرفتي في التدريب الإلكتروني من زيادة أداء عملي) تحتل المرتبة الأولى من حيث درجة موافقه مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (4.17) وتليها الفقرة (يعمل العاملون بكل امكانياتهم لإنجاز العمل بالشكل المطلوب) المرتبة الثانية بدرجة موافقه وبمتوسط حسابي بلغ (4.16) أما الفقرة (تحرص إدارة البنك على منحني حوافز تشجيعية مناسبة للعمل الموكل لي) فقد احتلت المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقه متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.17) ومن هنا يمكن القول بأن أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من الموافقة على البعد أعلاه.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة:

فيما يلي عرض لأبرز نتائج اختبار الفرضيات

✍ الفرضية الرئيسية الأولى: Ho1

Ho1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بإبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني) في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية عينة الدراسة.

لقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه، حيث تبين ما يلي:

الجدول رقم (20) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج			المتغير
Sig	T	SE	B	β	البيان	Sig	F	R2	R	التابع
T						F	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
.245	1.166	.288	.336	---	الثابت	.000	36.663	.455	.674	الأداء
.000	6.531	.070	.455	.401	تخطيط التدريب الإلكتروني					الوظيفي
.066	1.848	.072	.134	.149	تصميم التدريب الإلكتروني					

0.004	2.940	0.087	0.255	0.254	تنفيذ التدريب الإلكتروني					
0.618	0.499	0.054	0.027	0.037	تقييم التدريب الإلكتروني					

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يشير الجدول رقم (20) إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة (36.663) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 كما بلغت قوة العلاقة عند معامل الارتباط (67.4) وهي علاقة ارتباط عالية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بناء على جدول (20) مدي قوة الارتباط (Zikmund) كما أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (45.5) من المتغير الحاصل في المتغير التابع (54.4) من المتغير للعوامل الأخرى.

كما يشير جدول المعاملات الانحدار إلى الأبعاد كما يلي:

بما يتعلق ببعد تخطيط التدريب الإلكتروني بلغت قيمة $\beta = 0.401$ وبخطأ معياري = 0.070 وبلغت قيمة T المحسوبة 6.531 وهي دالة إحصائية تؤكد معنوية الانحدار عند مستوى 0.00 فيما يتعلق ببعد تصميم التدريب الإلكتروني بلغت قيمة $\beta = 149$ وبخطأ معياري = 0.072 وبلغت قيمة T المحسوبة 1.848% وهي دالة إحصائية تؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى 0.066.

وفيما يتعلق ببعد تنفيذ التدريب الإلكتروني بلغت قيمة $\beta = 0.245$ وبخطأ معياري = 0.087 وبلغت قيمة T المحسوبة 2.940 وهي دالة إحصائية تؤكد معنوية الانحدار عند مستوى 0.04 وفيما يتعلق ببعد تقييم التدريب الإلكتروني بلغت قيمة $\beta = 0.037$ وبخطأ معياري = 0.054 وبلغت قيمة T المحسوبة 0.499 وهي دالة تؤكد عدم معنوية الانحدار عند مستوى 0.618.

وبناء على نتيجة الاختبار، نرفض الفرضية العديمة الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة

التي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده

(تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب

الإلكتروني) في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية".

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضية الفرعية، ولقد تم استخدام تحليل الانحدارات البسيطة

التالية:

HO1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط التدريب

الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.

الجدول رقم (21) نتائج اختبار الفرضية HO1.1

المتغير					ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
التابع	R	معامل الارتباط	R ²	F	المحسوبة	Sig	البيان	β	B	SE	T	Sig	T
الأداء الوظيفي	.569	معامل الارتباط	.324	85.714	المحسوبة	.000	تخطيط التدريب الإلكتروني	.569	.646	.070	9.258	.000	

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (21) إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة (36.663) ذات دلالة إحصائية عند

مستوي 0.05، كما بلغت قوة العلاقة عند معامل الارتباط (67.4) وهي علاقة ارتباط عالية ذات دلالة

إحصائية عند مستوى 0.05 بناء على جدول رقم (21) مدي قوة الارتباط (Zikmund) كما أن المتغيرات

المستقلة تفسر ما نسبته (0.324) من المتغير الحاصل في المتغير التابع و(0.676) من المتغير يعود للعوامل الأخرى.

كما يشير جدول المعاملات الانحدار إلى أن تحليل المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بلغت قيمته $\beta = 0.569$ وبخطاء معياري = 0.070، وبلغت قيمة T المحسوبة = 9.258 وهي دالة إحصائياً تؤكد معنوية الانحدار عند مستوي 0.00

وبناء على نتيجة الاختبار، نرفض الفرضية العدمية الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على $H_0:1$: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

H01.2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

الجدول رقم (22) نتائج اختبار الفرضية H01.2

جدول المعاملات					تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير	
Sig	T	SE	B	β	البيان	Sig	F	R2	R	التابع
T						F	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
.000	7.575	.059	.444	.493	تخطيط التدريب الإلكتروني	.000	57.379	.243	.493	الأداء الوظيفي

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يشير الجدول رقم(22) إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة (57.379) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 كما بلغت قوة العلاقة (0.493) وهي علاقة ارتباط متوسط ذات دلالة إحصائية عند مستوى

0.05 بناء على جدول رقم (10.4) مدي قوة الارتباط (Zikmund) كما أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (0.243) من المتغير الحاصل في المتغير التابع و(0.757%) من المتغير يعود للعوامل الأخرى.

كما يشير الجدول المعاملات إلى أن تحليل المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بلغت قيمة $\beta = 0.493$ وبخطأ مقياري $= 0.059$ وبلغت T المحسوبة $= 7.575$ وهي دالة إحصائية تؤكد معنوية الانحدار عند مستوي 0.00.

وبناء على نتيجة الاختبار نرفض الفرضية العدمية الرئيسية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

HO1.2: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

HO1.3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنفيذ التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

الجدول رقم (23) نتائج اختبار الفرضية HO1.3

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		جدول المعاملات			
	R	R ²	F	Sig	البيان	β	B	SE
	معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	F				
الأداء الوظيفي	.543	.295	74.929	.000	تخطيط التدريب الإلكتروني	.453	.545	.063
								8.656
								.000

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوي ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (23) إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة (74.929) ذات دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 كما بلغت قوة العلاقة (0.543) وهي علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوي

0.05 بناء على جدول رقم (10.4) مدي قوة الارتباط (Zikmund) كما أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (0.295) من المتغير الحاصل في المتغير التابع و(0.705) من المتغير يعود للعوامل الأخرى.

كما يشير جدول المعاملات إلى أن تحليل المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بغت قيمت $\beta = 0.543$ وبخطأ معياري $= 0.063$ وبلغت قيمة T المحسوبة $= 8.656$ وهي دالة إحصائياً تؤكد معنويه الانحدار عند مستوي 0.00

وبناء على نتيجة الاختبار نرفض الفرضية العدمية الرئيسية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

HO1.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنفيذ التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية..

HO1.4: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

الجدول رقم (24) نتائج اختبار الفرضية HO1.4

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين		جدول المعاملات			
	R	R ²	F	Sig F	البيان	β	B	SE
	معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة					
الأداء الوظيفي	.408	.167	35.775	.000	تخطيط التدريب الإلكتروني	.408	.297	.050
								5.981
								.000

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوي ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول رقم (24) إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة (35.775) ذات دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 كما بلغت قوة العلاقة (0.408) وهي علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوي

0.05 بناء على جدول رقم (10.4) مدي قوة الارتباط (Zikmund) كما أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (0.167) من المتغير الحاصل في المتغير التابع و (0.833) من المتغير يعود للعوامل الأخرى.

كما يشير جدول المعاملات الانحدار إلى أن تحليل المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بلغت قيمة $\beta = 0.408$ وبخطأ معياري $= 0.05$ وبلغت قيمة T المحسوبة $= 5.981$ وهي دالة إحصائية تؤكد معنوية الانحدار عند مستوي 0.00

وبناء على نتيجة الاختبار نرفض الفرضية العديمة الرئيسية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على "

HO1.4: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية".

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

بناء على تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وانسجاما مع فرضيات وأسئلة الدراسة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، وبناء عليه قدم الباحث في الدراسة المجرية عدة توصيات. الأخرى.

1.5 نتائج الدراسة:

تعبّر هذه النتائج عن إجابات الدراسة وعن نتيجة فحص مدي صحة فرضياتها من خلال ما تم التوصل إليه من تحليل البيانات، فقد توصلت الدراسة ما يلي:

تبين من نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني) في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية كما تم التوصل إلى نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتخطيط التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتصميم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتنفيذ التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتقييم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.
- كشفت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالمتدرب والمتمثلة في إجادة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وكذلك إتقان استخدام

الأنترنت في البحث عن المعلومات في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". عينة الدراسة.

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية والمتمثلة في توافر الحاسب الآلي بمواصفات فنية مناسبة وكذلك توافر قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة بشكل كامل لتطبيق التدريب الإلكتروني بالإضافة إلى توافر اتصال سريع بشبكة الأنترنت وكذلك وجود فريق عمل يقوم بالدعم الفني وتوافر البرمجيات اللازمة لعمل الأجهزة في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". عينة الدراسة.

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على معوقات التدريب الإلكتروني المادية والمتمثلة في ضعف أجهزة الحاسوب للتدريب الإلكتروني وكذلك ضعف الحوافز المادية والتشجيعية للمدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني وكذلك ارتفاع تكاليف شراء بعض الأجهزة والبرمجيات لتطبيق التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". عينة الدراسة.

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على مزايا التدريب الإلكتروني الفنية والمتمثلة في وجود قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لاستخدام التدريب الإلكتروني ووجود المختصين في إنتاج وتصميم البرمجيات التدريبية وكذلك وجود دعم فني للبرمجيات والأجهزة وشبكات الاتصال المستخدمة في التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". عينة الدراسة.

2.5 مناقشة النتائج:

بما يلي أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث:

(1) في ضوء نتائج الفرضية الرئيسية الأولى يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب

الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية، حيث تبين من خلال نتائج الدراسة أن التدريب الإلكتروني بشكل فعال سوف يساهم في أداء وظيفي لدي العاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". للوقوف على حجم المشكلة وأسبابها التي أدت إلى بروز المشكلة، ووصولاً إلى سبل معالجتها.

(2) في ضوء نتائج الفرضية الفرعية الأولى يتبين لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخطيط التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية".، وتعتبر هذه النتيجة منطقة كون التخطيط للتدريب الإلكتروني بشكل مرتفع سوف ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي كونها سوف تساهم في التخطيط المناسب لعملية التدريب الإلكتروني.

(3) في ضوء نتائج الفرضية الفرعية الثانية يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". وتؤكد هذه النتيجة على أهمية التصميم للتدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي.

(4) في ضوء نتائج الفرضية الثالثة لنا وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنفيذ التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". وقد يعزى ذلك إلى أن التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". بشكل مرتفع والتي أثبتت تأثيرها في الأداء الوظيفي سوف تساهم في تنفيذ التدريب الإلكتروني لدي العاملين في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". عينة الدراسة.

(5) في ضوء نتائج الفرضية الفرعية الرابعة يتبين لنا وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تقييم التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية". يشكل نسبه مرتفعة والتي أثبتت تأثيرها في الأداء الوظيفي وسوف تساهم في تقييم التدريب الإلكتروني لدي العاملين في البنوك التجارية

بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية"، وتتفق نتائج هذه الفرضية مع بعض الدراسات التي تم استعراضها سابقاً.

3.5 توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- ☞ زيادة الاهتمام بالتخطيط لعملية التدريب الإلكتروني في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية بما يتضمن تحسين أداء العاملين بأقل وقت ممكن.
- ☞ جعل التدريب الإلكتروني ضمن الخطة الاستراتيجية للقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية وإعطائه الأهمية والأولوية بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- ☞ توفير قاعات التدريب الإلكتروني بشكل دائم بدل من إلغاء القاعة بعد الانتهاء من عملية التدريب على البرنامج لمتابعة التطورات التي تحدث على البرنامج باستمرار، وبالاحتياجات اللازمة لتنفيذ عملية التدريب الإلكتروني بحيث شمل الأجهزة الحديثة والمطورة بتصميم احترافي مميز بحيث تنقل المدرب والمتدرب لعالم فضائي افتراضي في التدريب الإلكتروني مما يدفع المتدرب للحضور كونها بيئة مناسبة وجذابة لعملية التدريب داخل البنك .
- ☞ زيادة المخصصات المالية لتطوير عملية التدريب الإلكتروني وذلك وفق استراتيجية مالية يتم من خلالها تطور عملية التدريب الإلكترونية والرقمي بها لضمان أداء وظيفي فعال في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية تبني رؤية بعيدة المدى تضمن استمرارية برنامج التدريب الإلكتروني وتطوره ليشمل جميع اللقاءات وورش العمل والدورات التدريبية الإلكترونية للعاملين أثناء الخدمة داخل البنوك .
- ☞ إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني لمعرفة أية عيوب وللمقدرة على معالجتها بشكل مستمر من خلال التوصيات المقترحة من قبل الباحثين.

Abstract

This study aimed to examine the impact of e-training in its various dimensions (planning, design, implementation, and evaluation) on job performance in commercial banks in Saudi Arabia. A simple random sample of 358 employees was used, and the study relied on a descriptive-analytical approach to achieve its objectives. Data were collected using a questionnaire and analysed through the statistical software (SPSS).

The results showed that e-training has a statistically significant impact on improving job performance in Saudi commercial banks. Based on these findings, the study recommended increasing the reliance on e-training in banks due to its positive effect on enhancing employee performance. It also suggested prioritising e-training in line with rapid technological advancements and increasing financial allocations for developing e-training programs through a strategic financial plan aimed at improving the quality of training and boosting job performance in the banking sector.

Keywords: E-training, job performance, commercial banks, Saudi Arabia.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو عساف، مؤيد موسى، والمرعي هيثم عبد الله (2019) التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- 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.
- الأميري، وليد محمد (2019) تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.
- 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، 25.1 -
- 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.
- بوازي، 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.
- ثابت، وائل محمد (2020)، أثر استراتيجية التطوير التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 22 (2)، 63-122

- 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.
- حسن شوقي محمد (2009) التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، مجلة التعليم الإلكتروني، 4، 10-11.
- 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.
- الزنبقي، حنان سليمان (2011) التدريب الإلكتروني، ط1، عمان، الأردن، دار المسيرة.
- الزيادين، صخر جبرائيل صالح، و القطاونة، أيمن سليمان زامل. (2021). أثر التدريب الإلكتروني على تنمية مهارات العاملين في المصارف الأردنية في محافظة الكرك (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- 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.
- الطعاني، حسن أحمد (2007). التدريب مفهومه وفعالياته، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الظفيري، حامد عبدالله (2016)، مدى استخدام معلمي اللغة العربية بالمرحلة المتوسطة بدولة الكويت لأساليب التقويم البديل من وجهة نظرهم، كلية التربية، جامعة الكويت.

- 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.
- عبد المالك فريتيح ، (2021) ، أثر التدوير الوظيفي على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية دراسة حالة إدارة بلدية المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر .
- عبدالله، معتر والقرني، علي (2022) ، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة، المجلة العربية للإدارة ، 2 (42)، 271-292.
- العتيبي، ضرار عبد الحميد (2014)، أثر استراتيجيات التدريب على أداء الموظفين بمصرف الراجحي، أهما، بحث في جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
- 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.
- فهيم، رحاب فواز، الريدي، أشرف رجب، و راغب، أمل رجاء سيف. (2022). أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في إكساب مهارات التعامل مع الحائط الرقمي لدى معلمي المرحلة الإعدادية. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، ع42 ، 831 - 861.

- قداش، سمية، صالح، سميرة، وشطبية، زينب. (2020). دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترونية NPS. مجلة الباحث، ع20، 811 - 823.
- اللصاحمة، 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.
- محمد، مصطفى، (2018)، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، عمان: دار ابن النفيس.
- المحمدي، سعد علي (2019)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة، عمان: دار اليازوري العلمية.
- الملكاوي، أديب خلف (2020)، إدارة الجودة الشاملة في البنوك وأثرها على أداء العاملين، عمان: دار الخليج.
- الموسوي، علي شرف (2010). التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعلم في دول الخليج العربي، ورقة بحثية مقدمة للندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، جامعة الملك سعود، قسم تقنيات التعليم .
- الهياجنة، جمال عبد الرحمن (2010). متطلبات وتحديات التدريب الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة للملتقى الثامن لمسؤولي التدريب في القطاعين الحكومي والخاص، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المركز الجامعي لخدمة المجتمع والتعليم المستمر.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Abshir, K, (2018), The Impact of Islamic Work Ethics on job Performance. A Study of University Utara Malaysia Administrative Staffs, Bayern - Germany: GRIN Verlag.
- Bello, Z. (2019). Technical Resources in E-training Acceptance. Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, 5(1), 201-212.

- Evans, Emmanuel, (2021), Job Rotation as training and development, University of Lagos.
file:///C:/Users/User/Downloads/JOB_ROTATION_AS_TRAINING AND DEVELOPMENT
- 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.
- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of training on employees performance (Evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64.
- 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.
- Mandy, W, (2021), The Process of an Employee Performance Appraisal: Its aims, Functions and methods, Bayern - Germany: GRIN Verlag.management, (07)8, pp: 1332-1370.
- Siddiqui, Danish Ahmed & Mehak Nimra, (2021), Ethics Institutionalization and Employees Performance in Pakistan: The Role of Work-Life Quality, London: UNICORN Publishing Group. *gement review*, 23(201), 43-32.
- Surucu, L., Maslakci, A. and Sesen, H, (2022), Transformational, Job performance, Self-efficacy, and leader support: Testing a moderated mediation model, United Kingdom: Emerald Publishing Limited.

- 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 khalid Omar

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1446-2024