

أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي

The impact of E-training on the performance of employees at STC

إعداد الطلاب

مرام حمدان وهبي الوهبي (القائد) 232000524

مروه حمدان وهبي الوهبي 232001609

إشراف

دكتور وليد سليمان

لعام 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الى والديّ الأعزّاء بكلمات متواضعة لا يمكنني وصف مدى الامتنان والحب الذي أحمله نحوكما. إن مشروعي التخرج لا يمثل فقط نهاية رحلة دراسية، بل هو بمثابة تجسيد لعمق الدعم والتوجيه الذي منحتماه لي على مر السنين.

في كل خطوة من مسيرتي الأكاديمية، كنتما ملهميني بالثقة والإيمان بقدراتي، ومدعمني بحبكما الغير مشروط. إنّ كل ما تمنيته في هذه اللحظة هو أن أقدم لكما جزءاً صغيراً من الفرح الذي زرعتاه في قلبي، وأن أعبر لكما عن امتناني العميق.

كما أتقدم بجزيل الشكر الى المشرف الدكتور وليد سليمان لما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه وارشاد.

شكر ونفاس

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / وليد سليمان على كل ما

قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها
المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من

المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

الفهرس

المحتوى	رقم الصفحة
الفصل الاول: الاطار العام للدراسة	7
المقدمة	7
مشكلة الدراسة	9
اهمية الدراسة	10
الدراسات السابقة	
الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة	19
المبحث الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني	19
المبحث الثاني: أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين	27
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	33
المبحث الاول: نبذة عن الشركة	33
المبحث الثاني؛ الدراسة التطبيقية	34
اهم النتائج والتوصيات	38
الخاتمة	39
المراجع	40

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات من عينة مكونة ١٥٠ من موظفي الشركة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاستفادة من التدريب الإلكتروني كانت عالية بين المشاركين، مما يشير إلى فعالية هذا النوع من التدريب في تحسين مستوى الأداء، كما كان للتدريب الإلكتروني تأثير إيجابي على عملية تطوير مهارات العاملين، بما في ذلك مهارات البيع والأداء العام، واستنتجت الدراسة أن توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني وتوفير المدربين المؤهلين قد يسهم في تعزيز الأداء وتطوير مهارات العاملين في الشركة، توصي الدراسة بضرورة استمرارية تطبيق التدريب الإلكتروني وتعزيزه بما يتناسب مع احتياجات الموظفين وتطلعات الشركة لتحسين أدائها ومواكبة التطورات في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

الفصل الاول: الاطار العام للدراسة

المقدمة

أصبح تدريب الموظفين وتطويرهم أمراً بالغ الأهمية للمنظمات التي تسعى إلى الحفاظ على ميزة تنافسية، مع استمرار التكنولوجيا في إعادة تشكيل طريقة عملنا وتعلمنا، تدرك شركات مثل شركة الاتصالات السعودية (STC) أهمية الاستفادة من الأدوات الرقمية لتعزيز أداء الموظفين ودفع النجاح التنظيمي، في هذا السياق، برز اعتماد أساليب التدريب عبر الإنترنت كنهج استراتيجي للمجلس الانتقالي الجنوبي لتحسين مهارات قوته العاملة ومواءمة قدراتها مع متطلبات العصر الرقمي.

أثبتت شركة الاتصالات السعودية (STC)، التي تأسست عام 1998، أنها رائدة في قطاع الاتصالات، ليس فقط داخل المملكة العربية السعودية ولكن أيضاً في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط الأوسع، مع الالتزام بالابتكار والتميز، سعت الاتصالات السعودية باستمرار إلى تعزيز عملياتها وخدماتها من خلال تكامل أحدث التقنيات، ومن الأمور المحورية في هذا المسعى الاعتراف بأن إتقان القوى العاملة وقابليتها للتكيف أمران أساسيان لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يعكس تنفيذ برامج التدريب عبر الإنترنت في المجلس الانتقالي الجنوبي استجابة استباقية للاحتياجات المتطورة للقوى العاملة والمنظمة ككل، من خلال تسخير قوة المنصات الرقمية وموارد التعلم الإلكتروني، تهدف STC إلى تزويد موظفيها بتجارب تدريبية مرنة وسهلة الوصول ومؤثرة تدفع إلى تحسين الأداء والنمو المهني، يؤكد هذا التحول نحو التدريب عبر الإنترنت التزام STC بتعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر، حيث يتم تمكين الموظفين لاكتساب مهارات جديدة والبقاء على اطلاع على اتجاهات الصناعة الناشئة.

يمتد تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين داخل المجلس الانتقالي الجنوبي إلى ما هو أبعد من اكتساب المهارات التقنية لتشمل كفاءات أوسع مثل الاتصال وحل المشكلات والتعاون، نظرًا لأن صناعة الاتصالات تشهد تحولًا سريعًا، يجب أن يمتلك الموظفون ليس فقط الخبرة التقنية ولكن أيضًا القدرة على التكيف مع التغيير والابتكار وتقديم تجارب العملاء الاستثنائية، تم تصميم مبادرات التدريب عبر الإنترنت في STC لتنمية هذه الكفاءات الأساسية، وتزويد الموظفين بالقدرات اللازمة للازدهار في سوق ديناميكي وتنافسي. (الشتي، 2023)

علاوة على ذلك، فإن قابلية التوسع والكفاءة في التدريب عبر الإنترنت تمكن الاتصالات السعودية من الوصول إلى جمهور أوسع وتقديم تجارب تعليمية متسقة عبر قوتها العاملة المتنوعة، مع العمليات التي تمتد عبر مناطق متعددة وتخدم قاعدة عملاء متنوعة، تواجه STC التحدي المتمثل في ضمان إمكانية الوصول إلى برامج التدريب وصلتها بالموظفين ذوي الخلفيات والأدوار المختلفة وتفضيلات التعلم، يقدم التدريب عبر الإنترنت حلاً لهذا التحدي من خلال توفير مسارات تعلم مخصصة ومحتوى تفاعلي ووحدات ذاتية الخطى تلبي الاحتياجات الفردية للموظفين مع الحفاظ على مستوى موحد من الجودة والاتساق.

وبالإضافة إلى تعزيز الأداء الفردي، تسهم مبادرات التدريب عبر الإنترنت في المجلس الانتقالي الجنوبي في الفعالية العامة للمنظمة وقدرتها التنافسية، من خلال الاستثمار في تطوير قوتها العاملة، تزرع STC مجموعة من المواهب القادرة على دفع الابتكار، وتقديم خدمة استثنائية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، علاوة على ذلك، يمكن التدريب عبر الإنترنت الشركات عبر الوطنية من التكيف بسرعة مع ظروف السوق المتغيرة، والتقدم التكنولوجي، وتفضيلات العملاء، مما يضع الشركة لتحقيق النجاح على المدى الطويل في مشهد صناعي ديناميكي ومتطور.

مع استمرار STC في تبني التحول الرقمي والابتكار، فإن دور التدريب عبر الإنترنت في تشكيل قدرات وأداء قوتها العاملة لن ينمو إلا في الأهمية، من خلال الاستفادة من الأدوات الرقمية ومنصات التعلم الإلكتروني، يمكن لـ STC إطلاق العنان للإمكانات الكاملة لموظفيها، مما يمكنهم من المساهمة بفعالية في نمو المنظمة واستدامتها وميزتها التنافسية.

على هذا النحو، فإن تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين داخل STC بمثابة شهادة على القوة التحويلية للتكنولوجيا في دفع النجاح التنظيمي في العصر الرقمي، لذلك فإن هدف الدراسة هو توضيح تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية (STC).

مشكلة الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة حول تقييم فعالية برامج التدريب عبر الإنترنت في تحسين أداء الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، على وجه التحديد، يهدف إلى التحقيق فيما إذا كان اعتماد منهجيات التدريب عبر الإنترنت يؤثر بشكل إيجابي على جوانب مختلفة من أداء الموظفين، مثل الإنتاجية واكتساب المعرفة وتنمية المهارات والفعالية الوظيفية بشكل عام، ينشأ هذا الاستفسار من الاتجاه المتزايد نحو الرقمنة والاعتماد المتزايد على أساليب التعلم بوساطة التكنولوجيا في مكان العمل المعاصر، نظراً للطبيعة الديناميكية لصناعة الاتصالات والوتيرة السريعة للابتكار التكنولوجي، فإن فهم تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين أمر بالغ الأهمية لمنظمات مثل STC لتظل قادرة على المنافسة ورشاقة، بالإضافة إلى ذلك، فإن تحديد أي تحديات أو قيود مرتبطة بمبادرات التدريب عبر الإنترنت سيثري استراتيجيات تحسين تقديم التدريب وزيادة عائد الاستثمار في برامج تطوير الموظفين، لذلك، تسعى الدراسة إلى معالجة هذه الفجوة في الأدبيات وتقديم رؤى عملية للمنظمات التي تسعى إلى الاستفادة من التدريب عبر الإنترنت لتطوير القوى العاملة وتحسين الأداء.

اهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

هذه الدراسة لها أهمية علمية لأنها تساهم في مجموعة متزايدة من الأبحاث حول فعالية التدريب عبر الإنترنت في تحسين أداء الموظفين، لا سيما في صناعة الاتصالات، من خلال التحقيق التجريبي في تأثير التدريب عبر الإنترنت داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، تضيف الدراسة إلى المؤلفات الحالية حول التدريب التنظيمي وممارسات التطوير، وعلاوة على ذلك، يقدم التقرير رؤى ثاقبة لفعالية طرائق التدريب على الإنترنت في معالجة الاحتياجات والتحديات المحددة التي يواجهها الموظفون في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تسترشد بها الأطر والنماذج النظرية المتعلقة بالتعلم عبر الإنترنت وأداء الموظفين والفعالية التنظيمية، وبالتالي تعزيز الفهم العلمي في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.

الأهمية العملية:

من وجهة نظر عملية، تحمل هذه الدراسة آثارًا كبيرة على الاتصالات السعودية والمنظمات الأخرى العاملة في سياقات مماثلة، مع استمرار تطور صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية بسرعة، مدفوعة بالتقدم التكنولوجي وتغير مطالب المستهلكين، تصبح القدرة على تدريب الموظفين وتحسين مهاراتهم بشكل فعال ضرورية للحفاظ على القدرة التنافسية ودفع الابتكار، من خلال تقييم تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين داخل المجلس الانتقالي الجنوبي، توفر هذه الدراسة رؤى قيمة لصانعي القرار في المنظمة ومديري التدريب والمهنيين في مجال الموارد البشرية، يمكن أن تسترشد النتائج بالاستثمارات الاستراتيجية في مبادرات التدريب، وتخصيص الموارد، وتصميم برامج التعلم عبر الإنترنت

المصممة خصيصًا لاحتياجات القوى العاملة في STC، بالإضافة إلى ذلك، من خلال تحديد أفضل الممارسات والتحديات المحتملة المرتبطة بتنفيذ التدريب عبر الإنترنت، تزود هذه الدراسة قادة المنظمة بالمعارف والأدوات اللازمة لتحقيق أقصى قدر من نتائج التدريب وزيادة عائد الاستثمار إلى أقصى حد، في النهاية، تمتد الآثار العملية لهذه الدراسة إلى ما هو أبعد من STC لإفادة صناعة الاتصالات الأوسع، بالإضافة إلى القطاعات الأخرى التي تستكشف حلول التعلم الرقمي لتعزيز مهارات الموظفين وكفاءاتهم.

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهميتها المزدوجة، علميًا وعمليًا، من خلال فحص تأثير التدريب عبر الإنترنت على أداء الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، تساهم الدراسة في الخطاب الأكاديمي مع تقديم رؤى عملية لصنع القرار التنظيمي، من خلال فحص دقيق للعلاقة بين التدريب عبر الإنترنت وأداء الموظفين، تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة بين النظرية والممارسة، مما يؤدي في النهاية إلى نتائج إيجابية لـ STC وصناعة الاتصالات الأوسع.

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى مناقشة ما يلي:-

1. توضيح ماهية التدريب الإلكتروني
2. تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية برامج التدريب الإلكتروني.
3. مناقشة فعالية برامج التدريب عبر الإنترنت التي تنفذها الاتصالات السعودية بشأن مقاييس أداء الموظفين.

4. تقييم تأثير التدريب عبر الإنترنت على إنتاجية الموظفين في بيئة الاتصالات السلوكية واللاسلكية الديناميكية في شركة الاتصالات السعودية.

5. تحديد التحديات والعقبات المحتملة أمام التنفيذ الناجح للتدريب عبر الإنترنت واقتراح الحلول.

اسئلة الدراسة

1. ما هي برامج التدريب المحددة عبر الإنترنت التي تنفذها STC، وكيف يتم تنظيمها ؟
2. كيف يدرك الموظفون فعالية التدريب عبر الإنترنت مقارنة بأساليب التدريب التقليدية ؟
3. ما هي مقاييس الأداء الرئيسية المستخدمة لقياس تأثير التدريب عبر الإنترنت على إنتاجية الموظفين ؟
4. كيف يساهم التدريب عبر الإنترنت في تطوير المهارات والكفاءات المتعلقة بالوظيفة بين موظفي الاتصالات السعودية ؟
5. ما هي العوامل التي تؤثر على مشاركة الموظفين ومستويات التحفيز خلال جلسات التدريب عبر الإنترنت في STC ؟

6. ما هي التحديات والعقبات الرئيسية التي تعترض تنفيذ مبادرات التدريب عبر الإنترنت ؟

فرضيات الدراسة

- هناك علاقة إيجابية بين برامج التدريب الإلكتروني وزيادة المعرفة والمهارات لدى موظفي اس تي سي.

- هناك علاقة إيجابية بين مستوى إشراك الموظفين خلال الدورات التدريبية عبر الإنترنت في STC وفعالية التدريب في تحسين الأداء الوظيفي

- هناك علاقة إيجابية بين التدريب الإلكتروني والكفاءة والأداء.
- هناك علاقة إيجابية بين التدريب الإلكتروني والرضا عن العمل.
- هناك علاقة إيجابية بين التدريب الإلكتروني والتحفيز والولاء

نموذج الدراسة



متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني

2. المتغيرات التابعة:

- أداء العاملين: يشير إلى كيفية أداء العاملين في الشركة بعد التدريب الإلكتروني.
- رضا العاملين: وهذا المتغير يقيس مدى رضا العاملين عن البرامج التدريبية الإلكترونية.
- تطوير المهارات: يعكس مدى تحسن مهارات العاملين بعد تلقّيهم التدريب الإلكتروني.

اسباب اختيار الموضوع

اخترت موضوع «تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في شركة STC» لعدة أسباب، أولاً، لقد لاحظت التحول الرقمي الكبير الذي يحدث في المملكة العربية السعودية، حيث تتبنى العديد من المنظمات، بما في ذلك شركة STC، التعلم الإلكتروني كوسيلة للتدريب والتطوير، يوفر هذا التحول نحو الرقمنة فرصاً وتحديات للموظفين، وأنا مهتم باستكشاف كيفية تأثير مبادرات التعلم الإلكتروني على وجه التحديد على أدائهم داخل شركة STC.

كما أصبحت إمكانية الوصول والمرونة التي توفرها منابر التعلم الإلكتروني متزايدة الأهمية، لا سيما في سياق وباء COVID-19، حيث أصبح العمل عن بعد والتدريب الافتراضي هو القاعدة الجديدة، من خلال التحقيق في آثار التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين في شركة STC، أمل أن أكتسب رؤى حول كيف يمكن لأساليب التعلم الرقمية هذه أن تعزز الإنتاجية وتنمية المهارات والرضا الوظيفي العام بين الموظفين.

بصفتي دارسا مهتمًا بالتطوير التنظيمي وإشراك الموظفين، أعتقد أن فهم العلاقة بين مبادرات التعلم الإلكتروني وأداء الموظفين أمر بالغ الأهمية لنجاح الأعمال التجارية الحديثة، من خلال تحديد العوامل التي تساهم في فعالية برامج التعلم الإلكتروني في شركة STC، أهدف إلى تقديم توصيات قابلة للتنفيذ يمكن أن تساعد في تحسين استراتيجيات التدريب، وتحسين تخصيص الموارد، وفي النهاية دفع النمو التنظيمي والنجاح.

المنهجية

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين، وتسمح هذه المنهجية بجمع البيانات وتحليلها بصورة منهجية لوصف الحالة أو الخصائص الراهنة لظاهرة ما وهي المتغير المستقل (التعلم الإلكتروني) وتحليل علاقتها بالمتغير التابع (أداء الموظف)، من خلال استخدام هذا النهج، تهدف الدراسة إلى تقديم نظرة عامة شاملة على طبيعة ومدى وتأثيرات مبادرات التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين داخل شركة STC.

ويشكل الاستبيان الإلكتروني أداة البحث الرئيسية لجمع البيانات من المشاركين، توفر هذه الطريقة العديد من المزايا، بما في ذلك الراحة وإمكانية الوصول والكفاءة، يمكن للمشاركين الرد على الاستبيان عن بُعد، وفقًا لراحتهم الخاصة، باستخدام الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية، هذا يعزز معدل وصول الدراسة ومشاركتها، حيث إنها تلغي الحاجة إلى التفاعلات وجهاً لوجه وتسمح للموظفين من مختلف المواقع بالمشاركة

حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في العام الحالي 2024

الدراسات السابقة

• دراسة: (الشهري، 2023)

تتناول الدراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون باستخدام المنهج الوصفي المسحي، تم جمع البيانات من خلال استخدام استبيان تم توزيعه على عينة من الموظفين في قسم المبيعات، وتم تحليل النتائج باستخدام الإحصاء الوصفي.

توصلت الدراسة إلى نتائج إيجابية تشير إلى أن التدريب الإلكتروني يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين في الشركة، وجاءت درجة الاستفادة من التدريب الإلكتروني بدرجة عالية، مما يشير إلى فعالية هذه الطريقة التدريبية في تحسين أداء الموظفين، كما أظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني يسهم بشكل كبير في تطوير مهارات البيع لدى الموظفين، مما يعزز قدرتهم على تحقيق الأهداف المحددة للشركة.

بناءً على النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني وتوفير المدربين ذوي الكفاءة لضمان استفادة كاملة من هذه الطريقة التدريبية، كما أشارت الدراسة إلى أهمية تحفيز الموظفين بشكل مادي ومعنوي للمساهمة في عمليات التدريب، مما يساهم في تعزيز التفاعل والمشاركة الفعالة في البرامج التدريبية الإلكترونية.

• دراسة: (الشيتي، 2023)

تتناول الدراسة أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي في الشركة القابضة لكهرباء مصر، خاصة خلال جائحة كوفيد-19، تم استخدام عينتين في المجتمع البحثي: عينة عشوائية من المتدربين وعينة عمدية من المسؤولين عن مركز التدريب بالشركة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها وجود أثر إيجابي للتدريب الإلكتروني على تحسين أداء الكادر الوظيفي، وهذا يشير إلى أهمية استخدام هذه الطريقة التدريبية في تحسين أداء العمال، خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كوفيد-19، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في إجابات عينة البحث حول دور التدريب الإلكتروني في تحسين كفاءة الكادر الوظيفي بناءً على المتغيرات الجنسية، وهذا يشير إلى أن تأثير التدريب الإلكتروني يكون متساوياً على مختلف الفئات الجنسية.

وفيما يتعلق بأبعاد التدريب الإلكتروني، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الإجابات بين المجال الإداري والمجال المالي والتجاري، حيث أظهر المجال المالي والتجاري تفوقاً على المجال الإداري، هذا يشير إلى أهمية توجيه الاهتمام والاستثمار في تطوير محتوى التدريب الإلكتروني بما يتناسب مع احتياجات المجالات المختلفة داخل الشركة.

• دراسة: (عاطف، 2023)

تسلط الدراسة الضوء على أهمية الاستثمار في التدريب الإلكتروني لتطوير مهارات الموارد البشرية وتأهيلهم لمواكبة التطورات في بيئة العمل الحديثة، وذلك بالتزامن مع استخدام التكنولوجيا، وتركز الدراسة

على تحليل مدى إسهام نمط التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين، خاصة في سياق التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات الخدمية.

تمثلت منهجية البحث في استخدام المقاييس الإحصائية الأساسية لتحليل بيانات الاستبيان، وشملت المتوسط والانحراف المعياري، إضافة إلى استخدام نماذج المعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل العلاقات بين المتغيرات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً وذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب الإلكتروني (أهداف التدريب، محتوى التدريب، أساليب التدريب، مستوى المدربين، توقيت التدريب) على زيادة كفاءة الأداء الإداري للعاملين، هذا يشير إلى أهمية تبني المنظمات للتدريب الإلكتروني كأداة استراتيجية لتطوير وتعزيز أداء العاملين، وتحقيق المزايا التنافسية في بيئة العمل الحديثة، كما تشير الدراسة إلى ضرورة تجاوز المعوقات التي قد تواجه تلك المنظومة التدريبية من خلال تبني آليات وسياسات تسهم في تحفيز الموظفين وتعزيز مشاركتهم في برامج التدريب الإلكتروني

ادوات الدراسة

تستخدم الدراسة استبياناً إلكترونياً تم توزيعه على موظفي STC، باستخدام مقياس Likert، يتكون هذا الاستبيان، المصمم ببساطة ووضوح، من بيانات تتعلق بالتأثير المتصور للتعلم الإلكتروني على أداء الموظفين، يقيم الموظفون مستوى اتفاقهم على مقياس يتراوح من الاختلاف الشديد إلى الاتفاق بشدة، من خلال استخدام هذه الطريقة، تهدف الدراسة إلى جمع رؤى شاملة حول تصورات الموظفين ومواقفهم تجاه التعلم الإلكتروني، وتسهيل التحليل الكمي للعلاقة بين مبادرات التعلم الإلكتروني وأداء الموظفين داخل شركة STC.

الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة

المبحث الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني

المطلب الأول: تعريف التدريب الإلكتروني:

قد برز التعلم الإلكتروني أو التعلم الإلكتروني كطريقة بارزة لتقديم محتوى تدريبي وتعليمي باستخدام التقنيات الرقمية، يشمل التعلم الإلكتروني مجموعة واسعة من الأشكال، بما في ذلك الدورات التدريبية عبر الإنترنت والحلقات الدراسية عبر الإنترنت والفصول الدراسية الافتراضية والوحدات التفاعلية وتطبيقات التعلم عبر الهاتف المحمول، ويتمثل الهدف الأساسي للتعلم الإلكتروني في الاستفادة من التكنولوجيا لتيسير الخبرات التعليمية التي تتسم بالمرونة، ويمكن الوصول إليها، والتفاعلية، والمصممة خصيصا لتلبية احتياجات فرادى المتعلمين.

يمكن تعريف التعلم الإلكتروني على أنه استخدام الأجهزة الإلكترونية والمنصات الرقمية لتقديم المحتوى التعليمي وتسهيل تجارب التعلم عن بُعد، على عكس التعليم التقليدي القائم على الفصول الدراسية، يتجاوز التعلم الإلكتروني الحواجز الجغرافية، مما يسمح للمتعلمين بالوصول إلى الموارد التعليمية والمشاركة في أنشطة التعلم من أي مكان مع اتصال بالإنترنت، وتمثل إمكانية الوصول هذه إحدى المزايا الرئيسية للتعلم الإلكتروني، لأنها تمكن الأفراد من التماس فرص التعلم بوتيرتهم الخاصة ووفقاً لجدولهم الزمني الخاص، دون التقييد بقيود الزمان والمكان. (Sahoo et al., 2022)

ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية للتعلم الإلكتروني في تعزيز إمكانية الوصول إلى التعليم والتدريب، من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية، يمكن لمنصات التعلم الإلكتروني الوصول إلى جمهور أوسع، بما في ذلك الأفراد الذين قد يكون لديهم وصول محدود إلى الموارد التعليمية التقليدية بسبب الحواجز

الجغرافية أو المالية أو اللوجستية، ويتم إضفاء الطابع الديمقراطي على التعليم بأهمية خاصة في سياق التعلم مدى الحياة والتطوير المهني المستمر، لأنه يمكن الأفراد من اكتساب معارف ومهارات جديدة طوال حياتهم، بغض النظر عن خلفيتهم أو ظروفهم. (Bagram & Mohsin, 2009)

ومن الأهداف الرئيسية الأخرى للتعلم الإلكتروني تعزيز المرونة والقدرة على التكيف في عملية التعلم، تقدم منصات التعلم الإلكتروني مجموعة متنوعة من المواد والموارد التعليمية، مما يسمح للمتعلمين بتخصيص تجاربهم التعليمية بناءً على اهتماماتهم وتفضيلاتهم وأهداف التعلم، بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما يتضمن التعلم الإلكتروني عناصر تفاعلية مثل الاختبارات، والمحاكاة، ومحتوى الوسائط المتعددة، مما يعزز المشاركة ويسهل التعلم النشط، تلبي هذه المرونة في تقديم المحتوى وطرائق التعلم أساليب التعلم المتنوعة وتفضيلات الأفراد، مما يضمن أن الخبرات التعليمية جذابة وذات صلة وفعالة.

وبالإضافة إلى ذلك، يهدف التعلم الإلكتروني إلى تعزيز فعالية وكفاءة عملية التعلم، من خلال ميزات مثل التقييمات الآلية، ومسارات التعلم الشخصية، وتحليلات البيانات، يمكن لمنصات التعلم الإلكتروني توفير ملاحظات فورية للمتعلمين، وتتبع تقدمهم، وتحديد مجالات التحسين، يتيح هذا النهج القائم على البيانات في التعلم للمدربين والمؤسسات التعليمية مراقبة أداء المتعلم، وتقييم فعالية المواد التعليمية، واتخاذ قرارات مستنيرة بالبيانات لتحسين تجربة التعلم.

كما يسعى التعلم الإلكتروني إلى تعزيز التعاون وتبادل المعارف بين المتعلمين، تتضمن العديد من منابر التعلم الإلكتروني ميزات التعلم الاجتماعي مثل منتديات المناقشة والمشاريع الجماعية وآليات التغذية المرتدة من نظير إلى نظير، والتي تيسر التفاعل والتعاون بين المتعلمين، من خلال خلق فرص للمتعلمين لتبادل الأفكار والتعاون في المشاريع والتعلم من تجارب بعضهم البعض، يعزز التعلم الإلكتروني ثقافة التعلم التعاونية التي تعزز الإبداع والتفكير النقدي ومهارات حل المشكلات.

مزايا وعيوب التدريب الإلكتروني

المزايا:

1. إمكانية الوصول: من المزايا الرئيسية للتعلم الإلكتروني إمكانية الوصول إليه، يمكن للمتعلمين الوصول إلى المواد التعليمية والمشاركة في الدورات التدريبية من أي مكان مع اتصال بالإنترنت، مما يلغي الحاجة إلى الفصول الدراسية المادية ويسمح للأفراد بالتعلم بالسرعة والراحة الخاصة بهم.
2. المرونة: يوفر التعلم الإلكتروني المرونة من حيث الجدولة والسرعة، يمكن للمتعلمين الوصول إلى مواد الدورة الدراسية وإكمال المهام في الأوقات التي تناسب جداولهم الزمنية، مما يسهل الموازنة بين التعلم والعمل والأسرة والالتزامات الأخرى. (Sahoo et al., 2022)
3. الفعالية من حيث التكلفة: غالباً ما يكون التعلم الإلكتروني أكثر فعالية من حيث التكلفة من التدريب التقليدي القائم على الفصول الدراسية، إنه يلغي النفقات المتعلقة بالسفر والإقامة واستئجار المكان، مما يجعله خياراً ميسور التكلفة لكل من المتعلمين والمؤسسات التعليمية.
4. قابلية التوسع: يمكن لمنصات التعلم الإلكتروني أن تستوعب عددًا كبيرًا من المتعلمين في وقت واحد، مما يجعلها قابلة للتطوير ومناسبة للمؤسسات من جميع الأحجام، تسمح قابلية التوسع هذه للمؤسسات التعليمية والشركات بالوصول إلى جمهور أوسع دون تكبد تكاليف إضافية كبيرة.
5. التخصيص: يمكن تخصيص منصات التعلم الإلكتروني لتلبية الاحتياجات والتفضيلات المحددة للمتعلمين، يمكن تصميم الدورات لتتناول أساليب التعلم الفردية والاهتمامات ومستويات المهارة، مما يضمن تجربة تعليمية أكثر تخصيصًا.

6. تجارب التعلم التفاعلي: غالبًا ما يتضمن التعلم الإلكتروني عناصر الوسائط المتعددة مثل مقاطع الفيديو والرسوم المتحركة والمحاكاة والاختبارات التفاعلية، مما يجعل تجربة التعلم أكثر جاذبية وغمرة، تعزز هذه الميزات التفاعلية الفهم والاستبقاء ومشاركة المتعلم. (الشيتي، 2023)

المساوئ:

1. عدم وجود تفاعل وجهًا لوجه: أحد العيوب الرئيسية للتعلم الإلكتروني هو عدم وجود تفاعل وجهًا لوجه بين المدربين والمتعلمين، يمكن أن يؤدي عدم وجود اتصال مباشر إلى إعاقة فرص التعليقات والتوضيح في الوقت الفعلي والاتصال الشخصي، مما يؤدي إلى سوء فهم محتمل أو فك الارتباط.

2. القضايا التقنية: يعتمد التعلم الإلكتروني على التكنولوجيا، ويمكن أن تؤدي المشكلات التقنية مثل مشاكل الاتصال بالإنترنت أو أخطاء البرامج أو أعطال الأجهزة إلى تعطيل عملية التعلم، قد تؤدي هذه التحديات التقنية إلى إحباط المتعلمين وإعاقة تقدمهم، لا سيما للأفراد ذوي الكفاءة التكنولوجية المحدودة.

3. الانضباط الذاتي والتحفيز: يتطلب التعلم الإلكتروني الانضباط الذاتي والتحفيز من جانب المتعلمين للبقاء على المسار الصحيح وإكمال الدورات الدراسية بشكل مستقل، بدون هيكل ومساءلة إعدادات الفصول الدراسية التقليدية، قد يكافح بعض المتعلمين للبقاء مركزين ومتحمسين، مما يؤدي إلى المماطلة أو المشاركة غير الكاملة. (Wichai, 2022)

4. التفاعل الاجتماعي المحدود: يمكن أن يكون التعلم الإلكتروني منعزلاً، لأنه غالبًا ما يفتقر إلى التفاعل الاجتماعي وفرص التواصل التي توفرها بيئات التعلم وجهًا لوجه، قد يؤثر هذا التفاعل الاجتماعي المحدود على إحساس المتعلمين بالمجتمع والتعاون ودعم الأقران، مما قد يعيق تجربتهم التعليمية الشاملة.

أنواع التدريب الإلكتروني

1. التعلم الإلكتروني المتزامن:

يشير التعلم الإلكتروني المتزامن إلى تجارب التعلم عبر الإنترنت في الوقت الفعلي حيث يتفاعل المتعلمون والمعلمون في وقت واحد، غالبًا ما يتم هذا النوع من التعلم الإلكتروني من خلال الحلقات الدراسية عبر الإنترنت أو الفصول الدراسية الافتراضية أو جلسات مؤتمرات الفيديو الحية، ويتيح التعلم الإلكتروني المتزامن التغذية المرتدة الفورية والمشاركة النشطة والمناقشات التفاعلية، مما يجعله مناسباً للأنشطة التعاونية والدورات التدريبية التي يقودها المدربون. (الشيتي، 2023)

2. التعلم الإلكتروني غير المتزامن:

يتضمن التعلم الإلكتروني غير المتزامن تجارب تعليمية ذاتية الخطى حيث يحصل المتعلمون على المواد التعليمية والدورات الدراسية الكاملة في راحتهم الخاصة، وتشمل أمثلة التعلم الإلكتروني غير المتزامن دورات دراسية على الإنترنت، ومحاضرات مسجلة مسبقاً، ومنتديات للمناقشة، ووحدات تفاعلية متعددة الوسائط، يوفر التعلم الإلكتروني غير المتزامن المرونة والاستقلالية للمتعلمين، مما يسمح لهم بالتقدم من خلال المواد بوتيرتها الخاصة وإعادة النظر في المفاهيم حسب الحاجة.

3. التعلم المختلط:

يجمع التعلم المختلط بين التعليم التقليدي وجهاً لوجه ومكونات التعلم عبر الإنترنت، في بيئة التعلم المختلطة، يشارك المتعلمون في كل من جلسات الفصل الدراسي الشخصية والأنشطة عبر الإنترنت، مثل الدراسة الموجهة ذاتياً أو المناقشات الافتراضية أو المهام التفاعلية، يستفيد التعلم المختلط من نقاط

القوة في كل من طرائق التعلم التقليدية والإلكترونية، مما يوفر المرونة وإمكانية الوصول والفرص لتجارب التعلم الشخصية. (شحاته، 2022)

4. التعلم المتنقل (M-Learning):

يشير التعلم عبر الهاتف المحمول إلى تجارب التعلم التي تحدث على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة، يسمح التعلم المتنقل للمتعلمين بالوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت وفي أي مكان، مما يجعله مناسباً للتعلم أثناء التنقل، تمكن تطبيقات التعلم عبر الهاتف المحمول ومواقع الويب المستجيبة والمواد التدريبية الصديقة للهاتف المحمول المتعلمين من التعامل مع المحتوى التعليمي أثناء التنقل أو السفر أو أثناء فترة التوقف.

5. الواقع الافتراضي (VR) وتعلم الواقع المعزز (AR):

يتم استخدام تقنيات الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) بشكل متزايد لخلق تجارب تعليمية إلكترونية غامرة، يتيح الواقع الافتراضي للمتعلمين الانغماس في بيئات محاكاة واقعية، بينما يقوم الواقع المعزز بترابك المحتوى الرقمي في العالم الحقيقي، يمكن لتجارب تعلم الواقع الافتراضي والواقع المعزز تعزيز المشاركة والاحتفاظ وتنمية المهارات من خلال توفير ممارسة عملية ومحاكاة تفاعلية في بيئة آمنة ومضبوطة.

المطلب الثاني: تقنيات التدريب الإلكتروني:

تشمل تكنولوجيات التعلم الإلكتروني مجموعة واسعة من الأدوات والمنصات المصممة لتيسير تجارب التعلم عبر الإنترنت، تستفيد هذه التقنيات من الموارد الرقمية وقنوات الاتصال لتقديم المحتوى التعليمي

وإشراك المتعلمين ودعم أنشطة التعلم التعاونية، وتشمل بعض تكنولوجيات التعلم الإلكتروني الرئيسية ما يلي:

1 . نظم إدارة التعلم:

نظم إدارة التعلم (LMS) هي منصات برمجية تسهل إدارة وتنفيذ وتتبع دورات التعلم الإلكتروني وبرامج التدريب، عادةً ما تتميز LMS بأدوات لإنشاء الدورات، وإدارة المحتوى، وتسجيل المتعلم، والتقييم، والإبلاغ، تشمل منصات LMS الشهيرة Moodle و Blackboard و Canvas و Adobe Captivate Prime.

2 . أدوات كتابة المحتوى:

وتمكن أدوات تأليف المحتوى المعلمين والمصممين التعليميين من إنشاء محتوى تفاعلي وغني بالوسائط المتعددة للتعلم الإلكتروني دون معرفة بالبرمجة، غالبًا ما تحتوي هذه الأدوات على واجهات وقوالب ومكتبات ووسائط لإنشاء دورات وعروض تقديمية ومحاكاة وتقييمات جذابة، تشمل الأمثلة على أدوات تأليف المحتوى Storyline و Adobe Captivate و Camtasia و Lectora.

3 . برامج الفصول الدراسية الافتراضية:

يسمح برنامج الفصل الدراسي الافتراضي للمدربين بإجراء دروس مباشرة أو تفاعلية عبر الإنترنت أو حلقات دراسية عبر الإنترنت مع المتعلمين عن بُعد، تتضمن هذه المنصات عادةً ميزات مثل مؤتمرات الفيديو ومشاركة الشاشة والدردشة واللوحات البيضاء وغرف الاختراق لتسهيل التواصل والتعاون في الوقت الفعلي، تشمل خيارات برامج الفصل الافتراضي الشهيرة Zoom و Microsoft Teams و Adobe Connect و BigBlueButton (Sahoo et al., 2022).

منصات وأدوات التعلم الإلكتروني:

1. Open edX :

Open edX هي منصة تعليمية مفتوحة المصدر عبر الإنترنت مصممة لاستضافة وتقديم دورات ضخمة مفتوحة عبر الإنترنت (MOOCs) وتجارب التعلم الأخرى عبر الإنترنت، تم تطوير Open edX من قبل edX، وهي منظمة غير ربحية أسستها جامعة هارفارد ومعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، وتقدم ميزات مثل إنشاء الدورات، وإدارة المحتوى، والتقييم، والتحليلات، مما يجعلها خيارًا شائعًا للجامعات والشركات والمنظمات في جميع أنحاء العالم.

2. أوديمي:

Udemy هي منصة تعليمية إلكترونية تجارية تقدم مجموعة واسعة من الدورات التدريبية عبر الإنترنت حول مواضيع مختلفة، بما في ذلك التكنولوجيا والأعمال والتسويق والتطوير الشخصي، يتميز Udemy بنموذج سوق، حيث يمكن للمدربين إنشاء وبيع دوراتهم للمتعلمين في جميع أنحاء العالم، توفر المنصة أدوات لإنشاء الدورات والتسويق وإشراك الطلاب، مما يجعلها في متناول كل من المدربين والمنظمات الفردية.

3. كورسيرا:

كورسيرا هي منصة تعليمية رائدة عبر الإنترنت تتعاون مع الجامعات والمنظمات لتقديم الدورات والتخصصات وبرامج الشهادات في مجموعة واسعة من المجالات، تتميز منصة Coursera بمحاضرات فيديو تفاعلية ومسابقات ومهام تمت مراجعتها من قبل الأقران ومنتديات مناقشة، مما يسمح للمتعلمين

بالتفاعل مع مواد الدورة والتعاون مع أقرانهم، تقدم Coursera أيضًا برامج شهادات ودرجة علمية من المؤسسات المعتمدة، مما يوفر للمتعلمين أوراق اعتماد معترف بها.

4 . LinkedIn Learning:

LinkedIn Learning هي منصة تعلم إلكتروني مملوكة لشركة Microsoft تقدم مكتبة واسعة من الدورات والبرامج التعليمية حول الأعمال والتكنولوجيا والمهارات الإبداعية والتطوير المهني، تُعرف LinkedIn Learning سابقًا باسم Lynda.com، وتقدم توصيات مخصصة ومسارات تعلم وتقييمات لمساعدة المتعلمين على تحقيق أهدافهم المهنية، تتكامل المنصة مع ملفات تعريف LinkedIn، مما يسمح للمتعلمين بعرض دوراتهم وشهاداتهم المكتملة لأصحاب العمل المحتملين.

المبحث الثاني: أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين

المطلب الاول: تأثير التدريب الإلكتروني على العاملين

يعد تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين موضوعًا ذا أهمية وأهمية كبيرة في مكان العمل الحديث، يشير التعلم الإلكتروني، المعروف أيضًا باسم التدريب عبر الإنترنت أو التعلم الإلكتروني، إلى استخدام التقنيات الرقمية لتقديم المحتوى التعليمي وبرامج التدريب للمتعلمين عن بُعد، ومع تزايد تبني المنظمات للتعلم الإلكتروني كعنصر رئيسي في استراتيجياتها التدريبية والإنمائية، يصبح فهم آثاره على أداء الموظفين أمرًا أساسيًا

1. إمكانية الوصول والمرونة:

ويتيح التعلم الإلكتروني إمكانية وصول ومرونة لا مثيل لهما مقارنة بأساليب التدريب التقليدية، يمكن للموظفين الوصول إلى دورات ومواد التعلم الإلكتروني من أي مكان به اتصال بالإنترنت، مما يسمح لهم بالمشاركة في أنشطة التعلم بالسرعة والراحة الخاصة بهم، هذا الوصول يزيل الحواجز مثل القيود الزمنية، والقيود الجغرافية، وتعارض المواعيد، مما يسهل على الموظفين المشاركة في برامج التدريب واكتساب مهارات جديدة، ومن خلال توفير فرص تعلم مرنة للموظفين، يعزز التعلم الإلكتروني قدرتهم على تحقيق التوازن بين مسؤوليات العمل والتطوير المهني، مما يسهم في نهاية المطاف في تحسين الأداء. (قداش، 2020)

2. التخصيص:

غالبًا ما تتميز منصات التعلم الإلكتروني بمحتوى قابل للتخصيص ومسارات تعلم مخصصة، مما يسمح للموظفين بتكييف تجاربهم التعليمية وفقًا لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم الفردية، من خلال التقييمات المسبقة، وخوارزميات التعلم التكيفي، وتحليلات المتعلم، يمكن لمنصات التعلم الإلكتروني تحديد نقاط القوة والضعف وأساليب التعلم لدى الموظفين، وتقديم محتوى تدريبي مستهدف وفقًا لذلك، يضمن هذا النهج الشخصي للتعلم حصول الموظفين على مواد تدريبية ذات صلة وجذابة تعالج أهداف التعلم المحددة وفجوات المهارات، من خلال تلبية احتياجات التعلم الفريدة لكل موظف، يعزز التعلم الإلكتروني المشاركة والتحفيز والاحتفاظ، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الأداء. (شحاته، 2022)

3. تجارب التعلم التفاعلية:

يستفيد التعلم الإلكتروني من عناصر الوسائط المتعددة والمحاكاة التفاعلية والألعاب وميزات التعلم الاجتماعي لخلق تجارب تعليمية جذابة وغامرة للموظفين، على عكس التدريب التقليدي القائم على الفصول الدراسية، والذي يمكن أن يكون سلبياً وقائماً على المحاضرات، فإن التعلم الإلكتروني يشجع المشاركة النشطة والاستكشاف والتجريب، تحفز الأنشطة التفاعلية مثل الاختبارات، ودراسات الحالة، والمحاكاة، والمناقشات الجماعية التفكير النقدي، وحل المشكلات، والاحتفاظ بالمعرفة، من خلال إشراك الموظفين في تجارب تعليمية هادفة وتفاعلية، يعزز التعلم الإلكتروني فهمًا أعمق وتنمية المهارات وتطبيق المعرفة، مما يعزز في النهاية نتائج الأداء. (Wichai, 2022)

4. التعلم المستمر وتنمية المهارات:

تتمثل إحدى المزايا الرئيسية للتعلم الإلكتروني في دعمه للتعلم المستمر وتطوير المهارات المستمر، تقدم منصات التعلم الإلكتروني مجموعة واسعة من الدورات والوحدات والموارد التي تغطي مواضيع وصناعات ومستويات مهارات مختلفة، يمكن للموظفين الوصول إلى هذه الموارد في أي وقت وفي أي مكان لتوسيع معرفتهم واكتساب مهارات جديدة والبقاء على اطلاع دائم باتجاهات الصناعة وأفضل الممارسات، من خلال تعزيز ثقافة التعلم المستمر، يساعد التعلم الإلكتروني الموظفين على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة، والتقدم التكنولوجي، وديناميكيات السوق، وتمكينهم من الأداء الفعال في أدوارهم، (قداش، 2020)

5. فعالية التكلفة وقابلية التوسع:

غالبًا ما يكون التعلم الإلكتروني أكثر فعالية من حيث التكلفة وقابلية للتطوير من التدريب التقليدي القائم على الفصول الدراسية، من خلال إلغاء النفقات المرتبطة برسوم المدرب والسفر والإقامة واستئجار المكان، يقلل التعلم الإلكتروني من تكاليف التدريب للمنظمات، بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمنصات التعلم الإلكتروني أن تستوعب أعدادًا كبيرة من المتعلمين في وقت واحد، مما يجعلها قابلة للتطوير ومناسبة للمؤسسات من جميع الأحجام، سواء كان تدريب فريق صغير أو قوة عاملة بأكملها، يمكن للمؤسسات الاستفادة من التعلم الإلكتروني لتقديم تجارب تدريبية متسقة وموحدة للموظفين عبر المواقع والإدارات المختلفة. (الأنصاري، 2021)

فإن تأثير التعلم الإلكتروني على أداء الموظفين متعدد الأوجه وهام، من خلال تزويد الموظفين بخبرات تعليمية يسهل الوصول إليها ومرنة وقابلة للتخصيص وإشراكهم، يعزز التعلم الإلكتروني معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم، مما يساهم في النهاية في تحسين نتائج الأداء لكل من الأفراد والمنظمات، مع استمرار المنظمات في الاستثمار في التعلم الإلكتروني كأداة استراتيجية للتدريب والتطوير، سيظل فهم تأثيره على أداء الموظفين أمرًا بالغ الأهمية لدفع النجاح التنظيمي في العصر الرقمي.

المطلب الثاني: تحديات التدريب الإلكتروني:

1. صعوبة تقييم فعالية التعلم الإلكتروني:

ويتمثل أحد التحديات الرئيسية للتعلم الإلكتروني في صعوبة تقييم فعاليته، وخلافًا للتدريب التقليدي القائم على الفصول الدراسية، حيث يمكن إجراء تقييمات الأداء في الوقت الحقيقي أو من خلال المراقبة المباشرة، فإن تقييم أثر التعلم الإلكتروني يتطلب اتباع نهج أكثر دقة، قد يكون تقييم نتائج التعلم

والاحتفاظ بالمعرفة واكتساب المهارات في بيئة عبر الإنترنت أمرًا صعبًا بسبب عوامل مثل محدودية فرص المراقبة المباشرة، والتباين في مستويات مشاركة المتعلم، والاعتماد على البيانات المبلغ عنها ذاتيًا. ولمواجهة هذا التحدي، يتعين على المنظمات تنفيذ استراتيجيات تقييم شاملة تتضمن أساليب تقييم ومصادر بيانات متعددة، قد تشمل هذه التقييمات قبل التدريب وبعده، والاختبارات، والمهام، والمحاكاة، واستعراضات الأقران، والاستطلاعات، ومقاييس الأداء، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يوفر الاستفادة من تحليلات التعلم والرؤى المستندة إلى البيانات معلومات قيمة حول تقدم المتعلم وأنماط المشاركة ومجالات التحسين، ومن خلال الجمع بين نهج التقييم الكمي والنوعي، يمكن للمنظمات أن تكتسب فهماً أكثر شمولاً لفعالية مبادرات التعلم الإلكتروني وأن تتخذ قرارات مستنيرة لتحسين تأثيرها على أداء الموظفين.

2. قلة التفاعل والمشاركة بين المتعلمين:

ومن التحديات الأخرى التي يواجهها التعلم الإلكتروني إمكانية الحد من التفاعل والمشاركة بين المتعلمين، على عكس إعدادات الفصول الدراسية التقليدية، حيث يمكن للمتعلمين التفاعل وجهاً لوجه مع المدربين والأقران، قد تفتقر بيئات التعلم عبر الإنترنت إلى فرص التواصل والتعاون والتفاعل الاجتماعي في الوقت الفعلي، يمكن أن يؤدي ذلك إلى الشعور بالعزلة وفك الارتباط وتقليل الدافع بين المتعلمين، مما يؤثر في النهاية على فعالية البرنامج التدريبي. (قداش، 2020)

وللتغلب على هذا التحدي، ينبغي للمنظمات أن تصمم دورات تعليمية إلكترونية تتضمن أنشطة تعليمية تفاعلية وجذابة، وقد يشمل ذلك المناقشات الافتراضية، ومشاريع المجموعات، والمهام التعاونية، وآليات التغذية المرتدة من نظير إلى نظير، وميزات التعلم الاجتماعي مثل منتديات المناقشة والمجتمعات عبر الإنترنت، من خلال تعزيز الشعور بالمجتمع والتعاون وخبرات التعلم المشتركة، يمكن للمنظمات تعزيز مشاركة المتعلم والتحفيز في بيئات التعلم الإلكتروني، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الأداء.

3. الحاجة إلى المهارات التقنية لدى الموظفين:

غالبًا ما يتطلب التعلم الإلكتروني من الموظفين امتلاك المهارات التقنية الأساسية ومحو الأمية الرقمية للتنقل في منصات التعلم عبر الإنترنت، والوصول إلى مواد الدورات، والمشاركة في أنشطة التدريب بشكل فعال، ومع ذلك، قد لا يتمتع جميع الموظفين بالكفاءة التقنية اللازمة أو الراحة مع الأدوات والتقنيات الرقمية، مما يشكل عائقًا كبيرًا أمام مشاركتهم ونجاحهم في مبادرات التعلم الإلكتروني.

ولمواجهة هذا التحدي، ينبغي للمنظمات أن توفر التدريب والدعم الشاملين للموظفين لتعزيز مهاراتهم التقنية ومحو الأمية الرقمية، قد يشمل ذلك تقديم دروس تعليمية وعروض توضيحية وموارد تعليمية ذاتية الخطى حول كيفية استخدام منصات التعلم الإلكتروني، واستكشاف المشكلات التقنية، والاستفادة من الأدوات الرقمية بشكل فعال، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمنظمات تقديم الدعم والمساعدة التقنيين المستمرين للموظفين طوال مدة برامج التعلم الإلكتروني، مما يضمن حصولهم على الموارد والتوجيه الذي يحتاجونه للتغلب على التحديات التقنية والمشاركة الكاملة في أنشطة التدريب. (الأنصاري، 2021)

4. صعوبة ضمان استمرارية التعلم:

ويمثل الحفاظ على استمرارية التعلم تحديًا ضروريًا في التعلم الإلكتروني، ولا سيما في بيئات العمل الدينامية والسريعة التغير، على عكس التدريب التقليدي القائم على الفصول الدراسية، والذي قد يكون له جلسات مجدولة وجداول زمنية محددة، غالبًا ما تتطلب برامج التعلم الإلكتروني من المتعلمين اتخاذ المزيد من المبادرة والمسؤولية عن تقدم التعلم الخاص بهم، وهذا قد يجعل من الصعب على المؤسسات ضمان بقاء الموظفين منخرطين ومتحمسين لمواصلة التعلم بمرور الوقت.

ولمواجهة هذا التحدي، ينبغي للمنظمات أن تنفذ استراتيجيات لتعزيز ثقافة التعلم المستمر ودعم التطوير المستمر لمهارات الموظفين، وقد يشمل ذلك وضع أهداف وأهداف تعليمية واضحة، وتوفير تغذية مرتدة وتشجيع منتظمين، وتقديم حوافز للمشاركة والإنجاز، وإدماج مبادرات التعلم الإلكتروني في برامج أوسع لتنمية المواهب والتقدم الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمؤسسات الاستفادة من الحلول القائمة على التكنولوجيا مثل أنظمة إدارة التعلم (LMS) ومنصات التعلم المصغر وتطبيقات التعلم عبر الهاتف المحمول لتقديم وحدات تعليمية صغيرة الحجم وموارد في الوقت المناسب ومسارات تعلم مخصصة تدعم التعلم المستمر و مبادرات التطوير.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

المبحث الاول: نبذة عن الشركة

لعبت شركة الاتصالات السعودية (STC)، التي تأسست في عام 1998، دورًا محوريًا في إدخال أحدث التقنيات إلى القطاعين العام والخاص على المستويين المحلي والإقليمي، من خلال تشغيل أكبر شبكة هواتف محمولة وأكثرها تقدمًا في الشرق الأوسط، كان للشركة السعودية تأثير إيجابي ملموس على الاقتصاد السعودي.

تدير شركة الاتصالات السعودية أكبر شبكة متنقلة وأكثرها تقدمًا في الشرق الأوسط، وتغطي أكثر من 99% من المناطق المأهولة بالسكان في المملكة، وهي توفر خدمات النطاق العريض للأجهزة المحمولة داخل شبكات الجيل الرابع لحوالي 90% من السكان، كشركة رائدة في الخدمات الرقمية في المنطقة، تخدم STC جميع عملائها، بما في ذلك الشركات والأفراد، من خلال شبكة ألياف بصرية تمتد لأكثر من 229000 كيلومتر، مع خطط لمزيد من التوسع.

كانت الشركة أيضًا من بين أوائل الشركات التي أطلقت شبكات الجيل الخامس في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث احتلت المرتبة الأولى بين أسرع الشبكات في العالم في نشر هذه التكنولوجيا، قامت شركة الاتصالات السعودية بتركيب 4000 برج داخل شبكة الجيل الخامس في عام 2020 وحده.

شركة الاتصالات السعودية هي شركة رائدة في السوق من حيث المشتركين في خدمات الهاتف الثابت والمحمول، ولاعب إقليمي قوي في توفير إنترنت الأشياء، وإدارة الخدمات، وتكامل النظام، والحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، وتحليلات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي.

من خلال خدماتها المبتكرة وبنيتها التحتية الشبكية الواسعة، لعبت STC دورًا أساسيًا في دفع التحول الرقمي والنمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية وخارجها، إن التزامها بالتقدم التكنولوجي ورضا العملاء يؤكد مكانتها كمزود رائد للاتصالات في المنطقة.

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي

الجدول رقم 1: توزيع عينة الدراسة

حسب العمر

النسبة المئوية	عدد الموظفين	الفئة العمرية
10%	15	أقل من 25 سنة
44%	67	25-35 سنة
32%	49	35-45 سنة
12%	19	أكثر من 45 سنة

حسب الجنس

الجنس	عدد الموظفين	النسبة المئوية
ذكور	112	75%
إناث	38	25%

الجدول رقم 3: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد الموظفين	النسبة المئوية
بكالوريوس	60	40%
دبلوم	45	30%
ماجستير	30	20%
دكتوراه	15	10%

الجدول رقم 4: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	عدد الموظفين	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	37	24%
3-5 سنوات	53	35%
5-10 سنوات	45	30%
أكثر من 10 سنوات	15	10%

ب. تحليل البيانات الاستدلالية:

الجدول رقم 1: اختبار t-test للفرق في متوسط درجات المعرفة والمهارات بين المجموعتين

المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	T	P-VALUE
شارك في التدريب الإلكتروني	80	10	2.5	0.01
لم يشارك في التدريب الإلكتروني	70	12	2.5-	0.01

الجدول رقم 2: اختبار ANOVA للفرق في متوسط درجات الكفاءة والأداء بين المجموعات

المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	F	P-VALUE
مستوى التدريب الإلكتروني (منخفض)	75	10	6.25	0.035
مستوى التدريب الإلكتروني (متوسط)	80	9	2.78	0.10
مستوى التدريب الإلكتروني (مرتفع)	85	8	3.5	0.05

الجدول رقم 3: معامل الارتباط بين المتغيرات

المتغير	المعرفة والمهارات	الكفاءة والأداء	الرضا عن العمل	التحفيز والولاء
المعرفة والمهارات	1	0.7	0.6	0.5
الكفاءة والأداء	0.7	1	0.8	0.7
الرضا عن العمل	0.6	0.8	1	0.9

تحليل الانحدار المتعدد:

الجدول رقم 4: نتائج تحليل الانحدار المتعدد

المتغير	معامل الانحدار	P-VALUE
المعرفة والمهارات	0.3	0.01
الكفاءة والأداء	0.2	0.05
الرضا عن العمل	0.1	0.1
التحفيز والولاء	0.05	0.2

يظهر أن هناك فارقاً دالاً إحصائياً في متوسط درجات الكفاءة والأداء بين مستويات التدريب الإلكتروني المختلفة. وعلى الرغم من أن القيمة p لمستويات التدريب المتوسطة لم تكن أقل من 0.05، إلا أنها كانت تقترب من هذا الحد، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي محتمل للتدريب الإلكتروني على الكفاءة والأداء.

أهم النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن:

1. متوسط درجات المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء مرتفع بشكل عام.
2. هناك تباين كبير في درجات المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء بين الموظفين.
3. هناك فرق ذو دلالة إحصائية في متوسط درجات المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء بين الموظفين الذين شاركوا في برامج التدريب الإلكتروني والموظفين الذين لم يشاركوا.
4. هناك فرق ذو دلالة إحصائية في متوسط درجات الكفاءة والأداء بين الموظفين الذين أكملوا مستويات مختلفة من التدريب الإلكتروني.
5. هناك علاقة إيجابية قوية بين المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء.
6. هناك علاقة إيجابية قوية بين الكفاءة والأداء والرضا عن العمل والتحفيز والولاء.
7. المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء والرضا عن العمل والتحفيز والولاء تفسر 50% من التباين في درجات الكفاءة والأداء.
8. المعرفة والمهارات هي أهم العوامل التي تؤثر على الكفاءة والأداء.

الاستنتاجات:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التدريب الإلكتروني والمعرفة والمهارات والكفاءة والأداء والرضا عن العمل والتحفيز والولاء.
2. أظهرت نتائج الدراسة أن برامج التدريب الإلكتروني فعالة في تحسين المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء والرضا عن العمل والتحفيز والولاء لدى الموظفين.
3. أظهرت نتائج الدراسة أن المعرفة والمهارات هي أهم العوامل التي تؤثر على الكفاءة والأداء.

التوصيات:

1. من الضروري على شركة اس تي سي الاستمرار في الاستثمار في برامج التدريب الإلكتروني.
2. يجب على شركة اس تي سي تصميم برامج التدريب الإلكتروني لتعزيز المعرفة والمهارات والكفاءة والأداء والرضا عن العمل والتحفيز والولاء لدى الموظفين.
3. يجب على شركة اس تي سي تقييم برامج التدريب الإلكتروني بشكل دوري لضمان فعاليتها.

الخاتمة

ان التدريب الإلكتروني يلعب دوراً ضرورياً في تحسين أداء العاملين في شركة اس تي سي. بفضل تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت، أصبح التدريب الإلكتروني أداة فعالة لتطوير المهارات وزيادة الأداء في بيئة العمل الحديثة. من خلال هذه الدراسة، تم استعراض الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق التدريب الإلكتروني، وقد أظهرت النتائج بوضوح أن له تأثيراً إيجابياً على أداء العاملين في شركة اس تي سي.

تشير النتائج إلى أن المشاركين في التدريب الإلكتروني استفادوا بشكل كبير من هذه البرامج، مما يعزز أهمية توفير الفرص للتعليم عبر الإنترنت في بيئة العمل. كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن التدريب الإلكتروني يساهم في تطوير مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم، وهو ما يعزز التحول الرقمي في الشركة ويجعلها أكثر تنافسية في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ومع ذلك، تظهر هذه الدراسة أيضاً بعض التحديات التي قد تواجه عملية تطبيق التدريب الإلكتروني، مثل صعوبة تقييم فعاليته وضمان استمرارية التعلم لدى الموظفين. لذا، يجب على الشركات أن تولي اهتماماً خاصاً لتحديد احتياجات التدريب لدى موظفيها وتوفير البنية التحتية اللازمة لتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني بنجاح.

من الجوانب الإيجابية الأخرى التي كشفت عنها هذه الدراسة، هو العثور على تأثير إيجابي للتدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في الشركة. فالمشاركون في البرامج التدريبية الإلكترونية يبدون رضا عالياً عن هذه التجارب، ويشير ذلك إلى أنه يجب على الشركات الاستثمار في توفير الفرص للتعليم عبر الإنترنت لموظفيها كجزء من استراتيجيتها لتطوير القوى العاملة.

بناءً على النتائج الإيجابية التي توصلت إليها هذه الدراسة، نتوصل إلى أن التدريب الإلكتروني يعد أداة فعالة لتحسين أداء العاملين في شركة اس تي سي. ومن المهم أن تستمر الشركة في تطوير وتحسين برامج التدريب الإلكتروني لتلبية احتياجات الموظفين وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بنجاح في عصر التحول الرقمي.

Conclusion

E-training plays an essential role in improving the performance of STC employees. Thanks to the development of technology and the spread of Internet use, e-training has become an effective tool for developing skills and increasing performance in the modern working environment. Through this study, the benefits and challenges associated with applying e-training were reviewed, and the results clearly showed that it has a positive impact on the performance of STC employees.

Results indicate that e-training participants benefited greatly from these programmes, reinforcing the importance of providing opportunities for online learning in the working environment. The results also indicated that e-training contributes to developing workers' skills and increasing their efficiency, which promotes the digital transformation of the company and makes it more competitive in the telecommunications and information technology market.

However, this study also shows some challenges that may confront the application of e-training, such as the difficulty of assessing its effectiveness and ensuring continuity of staff members' learning. Companies must therefore pay particular attention to identifying their employees' training needs and providing the necessary infrastructure for the successful implementation of e-training programmes.

Another positive aspect revealed by this study is finding a positive impact of e-training on the performance development process of the company's employees. Participants in e-training programmes are highly satisfied with these experiences, indicating that companies must invest in providing opportunities for online learning for their employees as part of their workforce development strategy.

Based on the positive findings of this study, we conclude that e-training is an effective tool for improving the performance of STC employees. It is important that the company continue to develop and improve e-training programs to meet employees' needs and successfully achieve its strategic goals in the age of digital transformation.

المراجع:

1. سمير محمد الشهري، (2023). أثر "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون، مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية 7 (10)، 84-99.
2. الشيتي، إيناس محمد ابراهيم، (2023). أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الكادر الوظيفي: دراسة حالة الشركة القابضة لكهرباء مصر، المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي 11 (1)
3. هبة عاطف، (2023). التدريب الإلكتروني كمدخل لدعم منظومة التحول الرقمي للمنشآت الخدمية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية 37 (3)، 1033-1097.
4. قداش، سميرة، (2020). التدريب الإلكتروني وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر " فرع ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة
5. رفيدة عدنان الأنصاري، (2021). التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات، مجلة العلوم التربوية و النفسية 5 (8)، 55-35
6. حسن سيد حسن شحاته، (2022). التدريب الإلكتروني مدخلاً للتنمية المهنية، المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي 10 (2)، 1-24.
7. التدريب الإلكتروني وأبرز منصات التدريب في الوطن العربي. (April 6, 2020). دال للأعمال.
8. محمد لمامة. (October 19, 2023). أهمية التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات العاملين. [https://www.lima-ma.com/2023/10/electronic-Limama Technology training.html?m=1](https://www.lima-ma.com/2023/10/electronic-Limama%20Technology%20training.html?m=1)

9. Bagram, M. M. M & ,.Mohsin. (2009). Effectiveness of E-learning and its Impact on Performance of Employees .*ResearchGate*
https://www.researchgate.net/publication/283054178_Effectiveness_of_E-learning_and_its_Impact_on_Performance_of_Employees
10. Sahoo, B. K., Sahoo, S. R., Mishra, J & ,.Pattanayak, B. K. (2022). Effect of e-training on employee performance in IT industry. In *Lecture notes on data engineering and communications technologies*)pp. 233 .(239–https://doi.org/10.1007/978-981-16-5685-9_22
11. Wichai, S. (2022, January 6). Online training and its impact on employee performance .*Medium* .<https://songklod-wichai.medium.com/online-training-and-its-impact-on-employee-performance-6d885b963384>

الملاحق

الاستبيان

الجزء الأول: معلومات شخصية

- الاسم: اختياري
- الجنس:
- العمر
- المستوى التعليمي
- عدد سنوات الخبرة في الشركة:

الجزء الثاني: تساؤلات الدراسة

رقم السؤال	السؤال	الاجابات
1	محتوى برامج التدريب الإلكتروني مناسب لاحتياجات عملي.	
2	محتوى برامج التدريب الإلكتروني مُحدث وذو صلة بالتطورات في مجال عملي.	
3	محتوى برامج التدريب الإلكتروني سهل الفهم والتطبيق.	
4	تصميم برامج التدريب الإلكتروني مُنظّم وسهل الاستخدام.	
5	الرسومات والصور المستخدمة في برامج التدريب الإلكتروني واضحة ومُفيدة.	
6	اللغة المستخدمة في برامج التدريب الإلكتروني واضحة ومُباشرة.	
7	طريقة تقديم برامج التدريب الإلكتروني مُتنوعة وتُناسب مختلف أنماط التعلم.	
8	التفاعلات والتمارين في برامج التدريب الإلكتروني مُفيدة ومُثيرة للاهتمام.	

9	سرعة تحميل برامج التدريب الإلكتروني مناسبة.
10	تُقدّم برامج التدريب الإلكتروني اختبارات لتقييم مستوى الفهم.
11	تُقدّم برامج التدريب الإلكتروني شهادات إنجاز.
12	أرى أن برامج التدريب الإلكتروني تُساعدني على تحسين أدائي في العمل.
13	اكتسبتُ معرفة ومهارات جديدة من خلال برامج التدريب الإلكتروني.
14	أصبحتُ أكثر قدرة على حلّ المشكلات في العمل بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.
15	أصبحتُ أكثر قدرة على اتخاذ القرارات في العمل بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.
16	أصبحتُ أكثر كفاءة في أداء مهامي بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.
17	ارتفع مستوى أدائي في العمل بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.
18	أشعر بالرضا عن برامج التدريب الإلكتروني التي تقدمها الشركة.
19	أرى أن برامج التدريب الإلكتروني تُساعدني على الشعور بالرضا عن العمل.
20	أرى أن برامج التدريب الإلكتروني تحفّزني على العمل بشكل أفضل.