

أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي
"The Effect Of "Electronic Training" On The Performance STC Employees

مشروع تخرج

إعداد الطلاب:

232000524

مرام حمدان وهيبي الوهيبي (القائد)

232001609

مروه حمدان وهيبي الوهيبي

إشراف:

دكتور: وليد سليمان

2024/1445

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الى والديّ الأعزاء 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 زرعتماه في قلبي، وأن أعبّر لكما عن امتناني العميق.

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

شُكْرٌ وَنَفْلَاتٌ

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 أوغن 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 .

فهرس المحتوى:

سيتم اضافته بعد الانتهاء والتعديل

قائمة الجداول:

المستخلص : Abstract

هدفت الدراسة حول أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي تسلط الضوء على أهمية تطبيق التدريب الإلكتروني كأداة فعالة لتحسين أداء الموظفين وتعزيز تنافسية الشركة في سوق الاتصالات المتطور. من خلال تحليل متعمق للمشكلة واستعراض الأدبيات السابقة، تبين أن التدريب الإلكتروني يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على أداء العاملين، خاصةً عندما يتم تصميم البرامج التدريبية بشكل جيد وتوجيهها لتلبية احتياجات الموظفين ومتطلبات الشركة.

توصلت الدراسة إلى أن تحقيق أقصى استفادة من التدريب الإلكتروني يتطلب تخصيص البرامج التدريبية وتحفيز المشاركة وتوفير الدعم الفني وتعزيز التفاعلية وتقديم التغذية الراجعة بشكل مستمر. تشير التوصيات إلى أهمية اتباع الأساليب الفعالة في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني لضمان تحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف الشركة بنجاح.

الكلمات المفتاحية: التدريب - التدريب الإلكتروني - جودة التدريب الإلكتروني

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

في عصر التقنية الرقمية السريعة التطور، أصبحت الشركات معرضة لضغوط متزايدة لتحسين أدائها والمحافظة على تنافسيتها في سوق الأعمال المتزايدة التحديات. وفي هذا السياق، تلعب العناصر البشرية دوراً حيوياً في تحقيق الأهداف المؤسسية، ومن بين هذه العناصر، يأتي العاملون في الشركة بدورهم الرئيسي في تحقيق النجاح والاستمرارية. ولذلك، فإن تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم يعتبر أمراً ذا أهمية بالغة لاستمرارية نجاح الشركة.

في هذا السياق، تبرز أهمية التدريب كوسيلة فعالة لتطوير قدرات ومهارات العاملين في الشركات. ومع تقدم التكنولوجيا، أصبح التدريب الإلكتروني أداة أساسية لتقديم المعرفة وتطوير المهارات بطرق فعالة ومرنة. ومن ثم، فإن استخدام التدريب الإلكتروني يعد خطوة حيوية نحو تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف الشركة بكفاءة أكبر، فإن "تطوير المهارات أساسي لتحسين الانتاجية، والانتاجية بدورها مصدر مهم لتحسين مستويات المعيشة وزيادة النمو" 1

تقف شركة اس تي سي كواحدة من رواد صناعة الاتصالات، حيث تتبنى استخدام التقنيات الحديثة والمبتكرة لتلبية احتياجات السوق وتحسين تجربة العملاء. ومن هنا، يثير استكشاف أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي اهتماماً كبيراً، حيث يمكن أن يكون هذا التدريب عاملاً حاسماً في تحقيق التميز التنافسي وتعزيز الإنتاجية والكفاءة داخل الشركة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، من خلال دراسة عميقة للتحديات والفرص المرتبطة بهذا النوع من التدريب وتقديم توصيات تطبيقية لتعزيز فعالية وفعالية هذه العملية داخل الشركة.

2,1 مشكلة الدراسة.

مشكلة الدراسة في "أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي" تتمثل في الحاجة إلى فهم عميق لكيفية تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في هذه الشركة. هذه المشكلة تشمل عدة جوانب:

قلة الدراسات السابقة: قد يكون هناك قلة في الأدبيات أو الدراسات السابقة التي تتناول تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركات مثل اس تي سي بشكل خاص. هذا يجعل من الصعب فهم مدى تأثير التدريب الإلكتروني وتحديد العوامل المؤثرة في هذا السياق.

تنوع العوامل المؤثرة: تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين قد يتأثر بعوامل عديدة مثل نوعية المحتوى التعليمي، ومدى التفاعل مع المتدربين، والبيئة التنظيمية للشركة. لذا، يجب معرفة هذه العوامل وتحليل تأثير كل منها بشكل منفصل.

تحديات التطبيق: قد تواجه الشركات تحديات في تطبيق وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني، مثل قلة التحفيز للمشاركة أو ضعف البنية التحتية التكنولوجية. يجب معالجة هذه التحديات وتجاوزها لضمان نجاح برامج التدريب الإلكتروني وتحقيق أهدافها المرجوة.

بشكل عام، فهم هذه المشكلة ومعالجتها بشكل جيد يمكن أن يساهم في تطوير برامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي وتحسين أداء العاملين بها بشكل ملموس ومستدام.

3,1 أهمية الدراسة.

أهمية الدراسة في "أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي" تتجلى في عدة نقاط:

- 1- تحسين أداء العاملين: يمكن للتدريب الإلكتروني أن يساهم في تحسين مستوى أداء العاملين في شركة اس تي سي من خلال تطوير مهاراتهم وزيادة معرفتهم في مجالات محددة. هذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة داخل الشركة.
- 2- تواكب التطور التكنولوجي: تعتبر شركة اس تي سي جزءاً من صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومن ضروريات نجاحها مواكبة التطورات التكنولوجية. يُعتبر التدريب الإلكتروني أحدث التقنيات التعليمية ويمكن أن يساعد الشركة في تطوير وتحديث مهارات موظفيها لمواكبة التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا.
- 3- تحفيز الموظفين ورفع مستوى الرضا الوظيفي: يعتبر توفير فرص التعلم والتطوير من خلال التدريب الإلكتروني عاملاً محفزاً للموظفين. يمكن أن يزيد هذا من مستوى الرضا الوظيفي والانتماء للشركة، مما يؤدي إلى تقليل معدلات الاستقالة وتعزيز استمرارية العمل.
- 4- تحقيق التنافسية والابتكار: من خلال توفير برامج تدريب إلكترونية مبتكرة ومتطورة، يمكن لشركة اس تي سي تعزيز مكانتها في السوق وزيادة قدرتها على التنافس بشكل فعال. كما يمكن لهذه البرامج أن تشجع على الابتكار وتطوير الأفكار الجديدة داخل الشركة.

بشكل عام، فإن فهم أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي يمكن أن يساهم في تحسين أدائهم، وتعزيز نجاح الشركة، وزيادة تنافسيتها في سوق الاتصالات المتنامي.

4,1 أهداف الدراسة.

- تحديد مدى تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي:
يهدف إلى فهم كيفية تأثير برامج التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في شركة اس تي سي. يمكن أن تشمل هذه الأهداف قياس تحسين مهارات الموظفين، وزيادة مستوى الكفاءة، وتعزيز التحفيز والإنتاجية.
- تحليل عوامل نجاح برامج التدريب الإلكتروني:
يهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة في فعالية برامج التدريب الإلكتروني وتأثيرها على أداء العاملين في شركة اس تي سي. يمكن أن تشمل هذه العوامل نوعية المحتوى التعليمي، وطرق التفاعل، ودعم الإدارة والتوجيه.
- تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب الإلكتروني:
يهدف إلى تقديم توصيات عملية ومنطقية لتحسين برامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي بناءً على النتائج والتحليلات. يمكن أن تشمل هذه التوصيات تطوير المحتوى التعليمي، وتحسين تجربة المتعلم، وتعزيز دعم الإدارة لعملية التعلم.
- دراسة تحديات تطبيق التدريب الإلكتروني في بيئة الشركة:
يهدف إلى تحديد التحديات التي قد تواجه عملية تطبيق وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي، وتحليل كيفية التغلب عليها. يمكن أن تشمل هذه التحديات مقاومة التغيير، وقلة التحفيز للمشاركة، وضعف البنية التحتية التكنولوجية.

5,1 أسئلة الدراسة.

السؤال الرئيسي حول دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي هو:
"كيف يمكن أن يؤثر تطبيق التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي وما هي العوامل المؤثرة في نجاح هذه العملية؟"

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- 1- ما هي تجربة الموظفين مع برامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي؟
- 2- كيف يؤثر التدريب الإلكتروني على مستوى أداء الموظفين في مختلف الأقسام والمناصب داخل الشركة؟
- 3- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية برامج التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموظفين؟
- 4- ما هي أهمية الدعم الفني المقدم للموظفين خلال فترة المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني؟
- 5- هل هناك اختلاف في فعالية برامج التدريب الإلكتروني بين الموظفين ذوي المهارات التقنية المختلفة؟
- 6- ما هي أفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني التي تعزز أداء الموظفين في شركة اس تي سي؟
- 7- كيف يمكن تحسين تجربة الموظفين في استخدام واجهات التدريب الإلكتروني لزيادة فعالية البرامج التدريبية؟
- 8- ما هي استجابة الإدارة والمشرفين لنتائج برامج التدريب الإلكتروني وما هي التحسينات المطلوبة لتعزيز فعاليتها؟

6,1 فرضيات الدراسة

فرضيات الدراسة هي الافتراضات التي يتم استنادها إلى تحليلات سابقة أو معرفة مسبقة، وتوجيه البحث نحو فهم الظواهر والعلاقات المتوقعة. بناءً على موضوع دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، يمكن تقديم الفرضيات التالية بالتفصيل وباستخدام المراجع العربية:

فرضية الفعالية التدريبية:

تفترض الدراسة أن برامج التدريب الإلكتروني ستكون فعالة في تطوير مهارات وزيادة أداء الموظفين في شركة اس تي سي.

فرضية تأثير الدعم الفني:

يفترض البحث أن توفير دعم فني مستمر و متميز للموظفين أثناء مشاركتهم في برامج التدريب الإلكتروني سيسهم في زيادة فعالية البرامج.

فرضية التفاعلية والمشاركة:

تفترض الدراسة أن زيادة مستوى التفاعلية والمشاركة في برامج التدريب الإلكتروني ستؤدي إلى تحسين فهم واستيعاب المواد التدريبية وبالتالي زيادة تأثيرها على أداء الموظفين.

فرضية الاستجابة الإدارية:

تفترض الدراسة أن استجابة الإدارة والمشرفين لنتائج برامج التدريب الإلكتروني وتنفيذ التوصيات المقترحة ستلعب دوراً هاماً في تعزيز فعالية هذه البرامج وزيادة تأثيرها على أداء الموظفين.

7,1 نموذج الدراسة

يهدف البحث إلى تحليل تأثير هذه البرامج على أداء الموظفين في مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية داخل الشركة. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر في نجاح برامج التدريب الإلكتروني وتحديد العوامل التي قد تعوق فعاليتها. من خلال فهم هذه العوامل وتحليلها بشكل متعمق، سيتمكن الباحثون من تقديم توصيات محددة وموجهة لتحسين تطبيق برامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة منها في تطوير وتحسين أداء الموظفين وبالتالي تعزيز تحقيق أهداف الشركة وزيادة تنافسيتها في السوق.

8,1 متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة في أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي يمكن تقسيمها إلى متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة:

متغيرات مستقلة:

برامج التدريب الإلكتروني: تمثل هذه المتغيرات العوامل المتعلقة ببرامج التدريب الإلكتروني، مثل جودة المحتوى، وتفاعلية البرنامج، وسهولة الوصول إليه.

الدعم الإداري: يمكن أن يكون لدعم الإدارة لبرامج التدريب الإلكتروني تأثير كبير على استجابة الموظفين ومشاركتهم في هذه البرامج.

خصائص العاملين: تتضمن خصائص الموظفين مثل الخبرة السابقة، والمستوى الوظيفي، والمهارات الفنية.

متغيرات تابعة:

أداء الموظفين: يعكس هذا المتغير مدى تحقيق الموظفين لأهدافهم الوظيفية والمؤسسية، ويتم قياسه من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية، والجودة، والكفاءة.

مستوى الرضا: يشير إلى مدى رضا الموظفين عن برامج التدريب الإلكتروني، ويمكن قياسه من خلال استبيانات تقييمية.

التغيير في المهارات: يتعلق هذا المتغير بتقييم تطور المهارات والمعرفة لدى الموظفين بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.

هذه المتغيرات قد تتفاعل مع بعضها البعض وتؤثر في نتائج الدراسة، ومن خلال تحليل هذه المتغيرات يمكن فهم أثر برامج التدريب الإلكتروني بشكل شامل على أداء ورضا الموظفين في شركة اس تي سي.

(المصدر: من إعداد الباحث)

9,1 أسباب اختيار الموضوع

تحديد موضوع "أثر التدريب الإلكتروني على العاملين في شركة اس تي سي" يعود إلى عدة أسباب:

1. أهمية التدريب الإلكتروني: في العصر الرقمي الحديث، أصبح التدريب الإلكتروني أداة أساسية لتطوير مهارات وتأهيل العمال، وبالتالي تعزيز أدائهم في بيئة العمل المتطورة تكنولوجياً. لذلك، يُعدُّ فهم تأثير التدريب الإلكتروني على العمال في شركة مثل اس تي سي ذا أهمية بالغة.

2. اعتماد اس تي سي على التكنولوجيا: كشركة رائدة في مجال الاتصالات، فإن اس تي سي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في عملياتها وتقديم خدماتها. وبالتالي، يمكن أن يكون للتدريب الإلكتروني تأثير كبير على تطوير مهارات موظفي الشركة لتلبية تطلعات السوق والعملاء.

3. الحاجة إلى زيادة الكفاءة والفعالية: في سوق العمل المتنافس، تعتبر زيادة الكفاءة والفعالية في أداء الموظفين أمراً حيوياً للشركات لتحقيق أهدافها والبقاء في المقدمة. ويمكن أن يسهم التدريب الإلكتروني في تحسين كفاءة وفعالية العمل في اس تي سي.

4. البحث عن التحديث والتطوير: من خلال دراسة تأثير التدريب الإلكتروني، يمكن لاس تي سي أن تكتسب فهماً أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بتنفيذ هذا النوع من التدريب. وبناءً على هذا الفهم، يمكنها تحسين استراتيجياتها التدريبية وتطويرها لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل.

10,1 المنهجية

منهجية الدراسة حول أثر التدريب الإلكتروني على العاملين في شركة اس تي سي تتبع نهجاً وصفيًا تحليليًا. تهدف هذه المنهجية إلى فهم ووصف تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في الشركة بشكل دقيق وشامل. يتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين ومسؤولي الشركة، ومن ثم يتم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية لفهم العلاقات والاتجاهات الرئيسية. كما يتم استخدام الجانب النظري الوصفي لتوجيه التحليل والتفسير للبيانات، مما يساعد في إبراز الأفكار الرئيسية وتوجيه التوصيات العملية لتطوير برامج التدريب وتحسين أداء الموظفين.

استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة يتضمن تجميع البيانات ووصفها بشكل دقيق، ثم تحليلها بشكل مفصل لفهم الظواهر والعلاقات بين المتغيرات المختلفة. إليك كيفية استخدام المنهج الوصفي التحليلي والجانب النظري الوصفي في هذه الدراسة:

1. تجميع البيانات:

يتم جمع البيانات من الموظفين في شركة اس تي سي باستخدام استبيانات ومقابلات شخصية. تتضمن الاستبيانات أسئلة تتعلق برضا الموظفين عن برامج التدريب الإلكتروني وتأثيرها على أدائهم. في حين تتمحور المقابلات حول تجارب وآراء الموظفين ومسؤولي الشركة بشأن التدريب الإلكتروني.

2. تحليل البيانات

- يتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام أساليب إحصائية مثل التحليل الكمي لتحديد العلاقات والاتجاهات بين متغيرات الدراسة. على سبيل المثال، يمكن استخدام اختبارات الفرق لمقارنة أداء الموظفين قبل وبعد التدريب الإلكتروني.
- يتم أيضًا تحليل المحتوى من المقابلات لاستخلاص الأفكار والمواضيع الرئيسية وتفسيرها بشكل مفصل.

3. استخدام الجانب النظري الوصفي:

- يتم استخدام الجانب النظري الوصفي لتوجيه التحليل والتفسير للبيانات. على سبيل المثال، يتم تطبيق النظرية السلوكية في تفسير سلوك وأداء الموظفين بعد التدريب الإلكتروني.
- يتم استخدام النظريات الإدارية لفهم العوامل المؤثرة على فعالية برامج التدريب وكيفية تحسينها في بيئة العمل.

4. التفسير والتحليل:

- يتم تفسير النتائج وتحليلها بناءً على الإطار النظري المستخدم، مما يساعد في فهم العلاقات والظواهر المكتشفة في الدراسة.
- يتم تقديم الاستنتاجات والتوصيات بناءً على التحليل الوصفي التحليلي للبيانات والنظريات الوصفية المستخدمة.

11,1 حدود الدراسة

1. المحدودية المؤسسية:

تركز الدراسة على تأثير التدريب الإلكتروني على العاملين في شركة اس تي سي فقط، ولا تشمل دراسة تأثيره في شركات أخرى أو في قطاعات أخرى.

2. الزمنية:

يقتصر الزمن المشمول بالدراسة على فترة معينة وهي عام 2024، ولا تشمل جميع الفترات الزمنية السابقة للتدريب الإلكتروني في الشركة.

3. الجغرافية:

تقتصر الدراسة على العاملين في شركة اس تي سي في موقع معين بمدينة الرياض ولا تشمل جميع مواقع الشركة.

4. المتغيرات المستقلة:

يقتصر تحليل تأثير التدريب الإلكتروني على العوامل المتغيرة المحددة في الدراسة، ولا تشمل جميع العوامل المحتملة التي قد تؤثر على أداء الموظفين.

5. المنهجية:

تتمثل حدود الدراسة أيضاً في المنهجية المستخدمة والأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، والتي قد تؤثر على قدرة الدراسة على تعميم النتائج على سياقات أخرى.

12,1 الدراسات السابقة.

1- دراسة بلالي، وعلاهم (2018)، وعنوانها: "دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة"

الغرض من هذه الدراسة هو تقصي وقياس وتحليل أثر التدخلات التدريبية على أداء الموظفين في هيئات التوظيف المحلية في الوادي وتحديد نقاط الضعف في برنامج التدريب في سبيل معالجتها بهدف زيادة فعاليتها في زيادة أداء العمال، وأنشطة التدريب والتطوير لموظفي المؤسسة لتحقيق التميز و ربط الدراسة بواقع الاقتصادي للجزائر. وبحسب النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، توجد علاقة ارتباط إحصائية دالة بين التعليم وأداء العمل في الوادي، مع ارتباط إحصائي بين وكالات التوظيف المحلية والتعليم والقوى العاملة. لم تكن هناك فروق إحصائية دالة بين التعليم والتوظيف لموظفي وكالات التوظيف المحلية في الوادي وموظفي وهيئات التوظيف المحلية في الوادي.

2- دراسة العيسى (2021)، بعنوان: "التدريب الإلكتروني" "التدريب عن بعد":

مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات "التدريب الإلكتروني" من وجهة نظر المدربات والمتدربات في عمادة تطوير المهارات في جامعة الملك سعود، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي المسحي، على عينة بلغ عددها (20) مدربة و(384) متدربة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن من أبرز المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني من وجهة نظر المدربات والمتدربات وهي إجابة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وجود، فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة، وأن أبرز مبررات "التدريب الإلكتروني" هي ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه، وكذلك حاجة المتدربات في الحصول على المعلومات التدريبية لمعالجة ما قد يعترضهن من مشكلات بشكل عاجل، إضافة إلى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، أما فيما يخص المعوقات التي قد تواجه "التدريب الإلكتروني" فقد احتلت المرتبة الأولى من وجهة نظر المدربات والمعوقات الإدارية، والمعوقات المالية من وجهة نظر المتدربات وأوصت الدراسة بزيادة تعزيز الاهتمام بهذا الجانب من أجل رفع كفاءة استخدام التدريب الإلكتروني، وكذلك إنشاء وحدة تُعنى بالتدريب الإلكتروني" ضمن عمادة تطوير المهارات، وتخصيص ميزانية خاصة بالتدريب الإلكتروني" كما توصي بإجراء دراسات لقياس مدى إمكانية تطبيق "التدريب الإلكتروني" في جهات التدريب بالجامعات والجهات الحكومية الأخرى.

3- دراسة Reuben & Joseph (2019)، بعنوان: "أثار التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني" على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة عن تليكوم كينيا"

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير التعليم والتدريب على مستوى العمل والتدريبات الإلكترونية على أداء الموظفين، فالهدف من الدراسة هو تحسين الأداء عن طريق "التدريب الإلكتروني" للموارد الإنسانية، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والمشرفين والجمهور العام العاملين في الشركة، ومجتمع هذه الدراسة تكون من (210) عينة دراسة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن موقع الشركة الإلكتروني حسن معدل التوظيف الإلكتروني للعاملين المطلوبين، وأن استخدام التوظيف عن طريق شبكة الانترنت كفل أفضل متابعة ممكنة للإحتياجات أثناء عملية التوظيف من أجل تعيين الشخص المناسب للوظيفة المعنية، وأن موقع الشركة الإلكتروني للتوظيف الإلكتروني للموظفين المطلوبين قد تحسن بدرجة كبيرة، ونتيجة لذلك،

يضمن استخدام التوظيف الإلكتروني متابعة أفضل لطلبات المتقدمين أثناء عملية التوظيف من أجل تعيين الشخص المناسب لمهمة محددة. ووجدت الدراسة أن المنظمات التي تتطلع إلى تعيين موظفين يجب أن تستخدم موقع الشركة على الويب للعثور على الموظفين الذين يحتاجهم، ويجب على المنظمات استخدام التوظيف الإلكتروني في هذه العملية للعثور على الأشخاص المناسبين وتوظيفهم للوظائف المحددة من قبل المنظمة.

4- أثر "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون

هدفت الدراسة إلى التعرف بأثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون؛ ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان تم تطبيقها على عينة مكونة من (92) عامل من العاملين بقسم المبيعات بشركة الصافي دانون، لجمع المعلومات حول محاور الاستبيان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاستفادة من التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.73) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.12)، تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.85) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.18)، تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.99) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (0.78). وأوصت الدراسة بضرورة توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني، وتوفير المدربين ذوي الكفاءة لتدريب العاملين، وتحفيز العامل ماديا ومعنويا من أجل المساهمة في التدريب

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تنوعت الاتجاهات الحديثة للدراسات السابقة، حيث تركزت معظم الجهود والبحوث في دراسة "التدريب الإلكتروني" بشكل عام والأداء الوظيفي، في حين هدفت دراستنا إلى معرفة أثر "التدريب الإلكتروني" في الأداء الوظيفي في شركة اس تي سي، وفي ضوء الدراسات السابقة فقد استفاد الباحث من الإطار النظري، والاستفادة من أدوات هذه الدراسات السابقة في إعداد أداة الدراسة الحالية، ودعم مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

13,1 المنهجية وطرق البحث.

في دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات وطرق البحث لفهم العلاقة بين هذين العاملين. إليك شرحاً للمنهجية المحتملة والطرق الممكنة للبحث:

منهجية البحث الكمي:

تتمحور منهجية البحث الكمي حول استخدام الاستبيانات الموجهة للموظفين في شركة اس تي سي لتقييم تأثير برامج التدريب الإلكتروني على أدائهم.

يمكن استخدام تحليل الانحدار لتحديد العلاقة الإحصائية بين متغيرات التدريب الإلكتروني ومؤشرات أداء الموظفين.

منهجية البحث النوعي:

تتمحور منهجية البحث النوعي حول إجراء مقابلات مع مجموعة مختارة من الموظفين لفهم تجاربهم وآرائهم حول التدريب الإلكتروني وتأثيره على أدائهم.

يمكن أيضاً إجراء مجموعات نقاش لاستكشاف الآراء والتجارب بشأن التدريب الإلكتروني وتقديم التوصيات.

منهجية البحث المختلطة:

تجمع منهجية البحث المختلطة بين العناصر الكمية والنوعية لفهم شامل لأثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين.

يمكن تكامل البيانات الكمية والنوعية لتوضيح العلاقات بين عوامل التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين.

طرق جمع البيانات وتحليلها:

يمكن جمع البيانات من خلال الاستبيانات، والمقابلات، وملاحظات المشاركة، مع التركيز على العوامل الهامة مثل نوعية التدريب الإلكتروني ومدى مشاركة الموظفين.

يمكن تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء والتحليل النوعي، مع التركيز على تحديد العلاقات وفهم السياق والأسباب المحتملة للتغيير في أداء الموظفين.

• أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

في دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من أدوات جمع البيانات لفهم تجارب وآراء الموظفين وتقييم تأثير التدريب الإلكتروني على أدائهم. ونوضح في هذا البحث بعض الأدوات الشائعة التي يمكن استخدامها:

أدوات هذه الدراسة تشمل مجموعة من الأساليب والتقنيات التي تستخدم لجمع وتحليل البيانات. إليك تفصيل عن الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة:

1. استبيانات:

- تستخدم لجمع البيانات من عينة الموظفين في شركة اس تي سي.
- تحتوي الاستبيانات على أسئلة متعددة الخيارات وأسئلة مفتوحة لتقييم رضا الموظفين عن برامج التدريب الإلكتروني وتأثيرها على أدائهم.
- يتم تطوير الاستبيانات بناءً على الأدبيات السابقة واستشارة الخبراء في المجال.

2. مقابلات شخصية:

- تستخدم لجمع المعلومات الأعمق وفهم التجارب والآراء الشخصية للموظفين ومسؤولي الشركة.
- تتم المقابلات مع عينة مختارة من الموظفين والمسؤولين الذين يمكن أن يقدموا رؤى قيمة حول التدريب الإلكتروني وأثره على الأداء.

3. تحليل البيانات:

- يتم استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية المستخرجة من الاستبيانات.
- يتم تحويل البيانات النصية المستمدة من المقابلات إلى بيانات قابلة للتحليل باستخدام تقنيات تحليل المحتوى.

4. مراجعة الوثائق:

- يتم مراجعة الوثائق المتعلقة ببرامج التدريب الإلكتروني في شركة اس تي سي مثل السجلات التدريبية وتقارير الأداء.
- يساعد هذا على فهم السياق التنظيمي والتحليل الأولي لأداء برامج التدريب الحالية.

5. تقنيات البحث النوعي:

- تشمل ملاحظة المشاركين والموظفين أثناء التدريب الإلكتروني لفهم تجاربهم وردود فعلهم.
- يمكن استخدام التقنيات النوعية مثل التحليل النصي والظواهر لفهم السياق الأعمق وتفاصيل السلوك والتجارب.

6. تقييم الأداء:

يمكن استخدام مؤشرات أداء مثل معدلات التحديث والتطوير المهني لتقييم تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الفردي والمؤسسي.

استخدام هذه الأدوات يساعد في جمع مجموعة شاملة من البيانات التي يمكن تحليلها بشكل متكامل لفهم أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في شركة اس تي سي.

14,1 مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

في دراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، يمكن تحليل العلاقة بين التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين من خلال ثلاثة مجالات رئيسية: البشري، والمكاني، والزمني.

البشري:

في هذا المجال، يتم التركيز على العوامل البشرية التي تؤثر في تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين. يمكن أن تشمل هذه العوامل مستوى الدافعية والاهتمام لدى الموظفين بالمشاركة في البرامج التدريبية، ومدى استعدادهم التكنولوجي والمهارات الفنية اللازمة للتفاعل مع التدريب الإلكتروني.

يمكن استخدام أساليب الاستبيان والمقابلات لفهم مدى تأثير هذه العوامل على تجربة التدريب الإلكتروني لدى الموظفين.

المكاني:

يتم التركيز في هذا المجال على البيئة الجغرافية والمؤسسية التي يتم فيها تقديم التدريب الإلكتروني. يمكن أن تشمل هذه العوامل البنية التحتية للشبكة، والتكنولوجيا المتاحة للموظفين، والبنية التنظيمية للشركة.

يمكن جمع البيانات المكانية من خلال مراقبة البنية التحتية التكنولوجية وإجراء المقابلات مع موظفي الشركة لفهم تأثير البنية التنظيمية على تجربة التدريب الإلكتروني.

الزمني:

يتعلق المجال الزمني بالتحليل الزمني لتأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين. يمكن أن تشمل العوامل الزمنية مدة التدريب، وتوقيته، وتكراره.

يمكن جمع البيانات الزمنية من خلال استخدام أدوات الدراسات المتكررة لتقييم تغيرات أداء الموظفين على مر الزمن بعد تلقينهم للتدريب الإلكتروني.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: التدريب

التدريب هو عملية أساسية في بناء وتطوير قدرات الأفراد في مختلف المجالات، سواء في القطاع العام أو الخاص، وقد أصبح التدريب أكثر أهمية في ظل التطورات السريعة في التكنولوجيا والتغيرات في بيئة العمل. يتمثل الهدف الرئيسي للتدريب في تحسين أداء الفرد وزيادة كفاءته في أداء مهامه بشكل أفضل وأكثر فعالية.

تعتبر الأبحاث السابقة في هذا المجال مصدراً هاماً لفهم أثر التدريب على الأداء. فمن خلال دراسات سابقة تم توضيح أهمية التدريب وتحديد عوامل نجاحه، وتقديم توجيهات لتصميم برامج التدريب الفعالة. على سبيل المثال، أشارت دراسة أجراها Almarashdeh و Al-Madi (2019) إلى أن التدريب الإلكتروني يمكن أن يسهم في تحسين أداء الموظفين في قطاع الاتصالات في الأردن. بالإضافة إلى ذلك، قام الباحثان Al-Shawabkeh و Elghandour (2017) بدراسة تأثير التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات في الأردن وتقديم توصيات لتحسين البرامج التدريبية.

بالاعتماد على هذه الأبحاث وغيرها، يمكننا فهم أهمية التدريب في تحقيق الأهداف المؤسسية وتطوير موارد البشر في المنظمات. ومن المهم أيضاً النظر في تأثير التدريب الإلكتروني بشكل خاص على أداء العاملين في شركة اس تي سي، والذي قد يكون له تأثير كبير على فعالية العمل وتحقيق النجاح في السوق التنافسية.

1.1.2 مفهوم التدريب

تعد فاعلية التدريب جزءاً من عملية التنمية لتهيئة وتطوير القادة الإداريين والتربويين، حيث يلعب التدريب دوراً كبيراً وأساسياً في تمكين الإدارات في المؤسسات التعليمية من تحقيق أهدافها وإنجاح خططها ورفع مستوى أداء العاملين لديها.

(Glassier.12، p، 1992)

<https://www.iasj.net/iasj/article/17461>

يشير هذا المفهوم إلى أن التدريب ليس مجرد عملية نقل المعرفة والمهارات، ولكنه يتضمن أيضاً عملية تغيير اتجاهات الأفراد وتحسين أدائهم في المستقبل. وتظهر أهمية هذا التعريف في تأكيد أن التدريب ليس مجرد عملية تعليمية بل هو استثمار في تطوير القدرات البشرية وزيادة فعالية العمل.

التدريب يعتبر عملية تعليمية تهدف إلى تطوير وتحسين مهارات ومعرفة الأفراد في مختلف المجالات والمهن. يهدف إلى تعزيز قدرات الفرد وزيادة مستوى أدائه في أداء مهامه بشكل فعال ومؤثر. يتضمن التدريب عادةً نقل المعرفة والمهارات اللازمة للأفراد من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل التعليمية والتدريبية، مثل الدورات التدريبية، والورش العملية، والمحاضرات، والمواد التعليمية، والتدريب عبر الإنترنت.

يتمثل الغرض من التدريب في تطوير قدرات الأفراد وتحسين أدائهم في مجال عملهم، سواء كان ذلك لتعلم مهارات جديدة، أو تطوير المهارات الحالية، أو تحسين المعرفة في مجال معين. ويمكن أن يكون التدريب موجّهًا للأفراد على المستوى الشخصي، أو لمجموعات العمل، أو حتى للمؤسسات بأكملها.

يمكن تصنيف التدريب إلى عدة أنواع، بما في ذلك التدريب الفني، والتدريب الأكاديمي، والتدريب التقني، والتدريب الإداري، وغيرها. وتختلف طرق التدريب وأساليبه باختلاف الغرض والهدف من التدريب، وطبيعة المهارات أو المعرفة المطلوبة.

بشكل عام، يعتبر التدريب جزءًا أساسيًا من إدارة الموارد البشرية في المؤسسات والشركات، حيث يساعد في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وزيادة فعالية العمل وتحسين جودة الخدمة أو المنتج. وتعتبر الاستثمارات في التدريب وتطوير الموظفين استثمارًا حيويًا للمؤسسات في بناء فريق عمل متميز ومؤهل لمواجهة التحديات وتحقيق النجاح في سوق العمل المتنافسة. يفترض التدريب على عدة فرضيات أهمها،

- 1- تحسين الأداء: بأن التدريب يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في المؤسسة أو في مجال معين.
- 2- زيادة المهارات: بأن التدريب يزيد من مستوى المهارات والمعرفة للعاملين.
- 3- تحسين رضا العاملين: بأن التدريب يؤثر إيجاباً على رضا العاملين عن عملهم وعن المؤسسة.
- 4- تأثير التدريب على الابتكار: بأن التدريب يعزز قدرة العاملين على الابتكار وتطوير العمليات والمنتجات في المؤسسة.
- 5- تأثير التدريب على الالتزام الوظيفي: بأن التدريب يزيد من الالتزام والولاء للمؤسسة من قبل العاملين.
- 6- تأثير التدريب على الأداء المالي للمؤسسة: بأن التدريب يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال زيادة إنتاجية العمالة وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

كما يعد التدريب هو عملية تعليمية تهدف إلى تطوير وتحسين مهارات ومعرفة الأفراد في مختلف المجالات والمهن. يُعتبر التدريب جزءًا أساسيًا من إدارة الموارد البشرية في المؤسسات والشركات، حيث يساهم في تعزيز قدرات العاملين وزيادة فعالية العمل وتحسين جودة الخدمة أو المنتج.

وفقًا لكيري باتريك، يمكن تعريف التدريب بأنه "عملية نقل المعرفة وتطوير المهارات والقدرات من خلال تجارب تعليمية مُنظمة بغرض تحقيق أهداف معينة" (باتريك، 2018).

وفي إطار التدريب، يُنظر إلى العاملين في المؤسسة على أنهم رأس المال البشري للمنظمة، ويُعتبر تطويرهم وتحسين قدراتهم ومهاراتهم ومعرفة جزءًا أساسيًا من استراتيجية النجاح والتطوير المستدام.

كما يمثل التدريب ذلك النشاط المدروس الذي يضم عدداً من الخطوات المنتظمة، والتي تهدف بشكل رئيسي إلى تحقيق الغايات والأهداف من خلال حشد الجهود القيمة وتنمية وتطوير الجوانب المعرفية، والعلمية، والمعلوماتية، وطرق التفكير لدى المتدرب أو مجموعة المتدربين، وتسعى إلى إحداث تغيير سلوكي إيجابي في جانب المهارات والقدرات المختلفة وتطوير الأداء وبالتالي إحداث تغييراً إيجابياً في آلية العمل من خلال تغيير اتجاهاته العامة وكافة أنماط السلوكية. (صديق، فاطمة عبد الله فتح الدين، 2018)

الرابط: https://jes.journals.ekb.eg/article_245198_649f1f3296feffd4d8fde6498a1a2ff1.pdf

أبعاد التدريب تشير إلى مجموعة من العوامل والجوانب التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تصميم وتنفيذ برامج التدريب في المؤسسات. وفيما يلي سأقدم شرحاً مفصلاً لبعض الأبعاد الهامة للتدريب:

1. أبعاد التدريب:

- الأبعاد التقنية: تتعلق هذه الأبعاد بالمحتوى التقني لبرامج التدريب والتقنيات المستخدمة في توصيل المواد التعليمية. يجب أن يتم اختيار التقنيات المناسبة التي تتناسب مع طبيعة الموضوع واحتياجات العاملين في المؤسسة. (تطوير القدرات في مجال الاتصالات، د. محمد حسن البلوشي، 2018).

- الأبعاد التنظيمية: تتعلق بالبنية التنظيمية لبرامج التدريب، بما في ذلك تحديد المسؤوليات والسلطات والإجراءات التي يجب اتباعها في تنظيم وتنفيذ التدريب. يجب أن تكون العمليات التنظيمية متناسقة ومنظمة لضمان فعالية برامج التدريب. (إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، د. سلمان الجاسر، 2019).

- الأبعاد الاجتماعية: تركز هذه الأبعاد على تأثير التدريب على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، بما في ذلك تعزيز التواصل والتعاون بين العاملين وبناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة. يجب أن يشجع التدريب على التفاعل الاجتماعي وتبادل الخبرات والمعرفة بين الفرق العاملة. (تطوير العلاقات الاجتماعية في مجال العمل، د. عبد الله السناني، 2017).

- الأبعاد الإدارية: تتعلق بجوانب إدارة وتنظيم عمليات التدريب، بما في ذلك تخطيط التدريب وتنظيمه ومراقبته وتقييمه. يجب أن تكون العمليات الإدارية للتدريب متناغمة ومتكاملة لضمان تحقيق الأهداف المنشودة. (إدارة الأعمال والتنظيم، د. عبد الله الشهري، 2018).

هذه الأبعاد تمثل جوانب مهمة يجب مراعاتها عند تخطيط وتنفيذ برامج التدريب، حيث تساهم في ضمان فعالية ونجاح هذه البرامج في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة.

مميزات التدريب:

التدريب يتمتع بعدة مميزات تجعله أداة فعالة وضرورية في تطوير الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين في المؤسسات. فيما يلي سأوضح بالتفصيل بعض مميزات التدريب:

1. تطوير المهارات: يتيح التدريب للعاملين فرصة تطوير مهاراتهم واكتساب معرفة جديدة في مجالات مختلفة، مما يزيد من قدرتهم على أداء المهام بكفاءة أكبر.
2. زيادة الإنتاجية: من خلال توفير التدريب المناسب، يمكن رفع مستوى الإنتاجية للعاملين، حيث يصبحون قادرين على تنفيذ المهام بشكل أكثر فعالية وسرعة.
3. تحسين جودة العمل: يؤدي التدريب إلى تحسين جودة العمل المقدم من قبل العاملين، حيث يكتسبون المهارات والمعرفة اللازمة لإنتاج منتجات أو خدمات ذات جودة عالية.
4. تعزيز رضا العملاء: بفضل التدريب، يمكن للعاملين تحسين طرق تعاملهم مع العملاء وتقديم خدمة عملاء متميزة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز العلاقات معهم.
5. تحقيق التميز التنافسي: يمكن للمؤسسات التي تستثمر في التدريب تحقيق التميز التنافسي، حيث يتيح لهم تطوير مهارات موظفيهم وابتكار منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق.
6. زيادة الولاء للمؤسسة: من خلال استثمار المؤسسة في تطوير مهارات موظفيها، يزداد الولاء للمؤسسة من قبل العاملين، حيث يشعرون بأنهم موظفين مهمين ومُقدَّرين.
7. تحسين بيئة العمل: يمكن للتدريب أن يساعد في تحسين بيئة العمل، حيث يشجع على التعاون والتفاعل بين العاملين ويخلق جوًا إيجابيًا ومحفِّزًا.

هذه المميزات تجعل التدريب أداة حيوية لتحسين أداء العاملين وتعزيز تطور المؤسسات، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحقيق النجاح في السوق.

المبحث الثاني: التدريب الإلكتروني

تمهيد

في ظل التطور التكنولوجي السريع والتغيرات المستمرة في طبيعة العمل والتعليم، أصبح التدريب الإلكتروني وسيلة حديثة وفعالة لنقل المعرفة وتطوير المهارات. يعكس هذا التحول الرقمي تحولاً جذرياً في كيفية الوصول إلى المعرفة وتبادلها، حيث يمكن للأفراد الآن الوصول إلى مواد التدريب والدورات التعليمية عبر الإنترنت بسهولة، سواء كانوا في المنزل أو في مكان العمل أو في أي مكان آخر يتوفر فيه الإنترنت.

تتيح التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية المتقدمة إمكانية تقديم التدريب بشكل متنوع وتفاعلي، حيث يمكن تضمين مجموعة واسعة من الوسائط مثل الفيديوها التفاعلية والمحتوى التفاعلي والمنتديات النقاشية وغيرها. هذا يساعد على جعل عملية التعلم أكثر إشراكاً وتفاعلاً، مما يؤدي إلى تعزيز فهم المفاهيم واكتساب المهارات بشكل أفضل.

من الجوانب الإيجابية الأخرى للتدريب الإلكتروني هو توفيره لمرونة الوصول، حيث يمكن للمتعلمين الوصول إلى المواد التعليمية في أي وقت ومن أي مكان يناسبهم، وبالتالي يمكنهم تنظيم وقتهم وجدول دراستهم وفق احتياجاتهم الشخصية. كما يُعتبر التدريب الإلكتروني أيضاً خياراً مكملاً أقل من التدريب التقليدي، حيث يتم توفير التكاليف المرتبطة بالسفر والإقامة والمواد التعليمية.

إن توفر هذه الفرصة للتعلم الذاتي وتطوير المهارات من خلال التدريب الإلكتروني يعزز الفرص الوظيفية ويساهم في تطوير الموارد البشرية بشكل عام، مما يجعله خياراً مثالياً للأفراد والمؤسسات على حد سواء.

تعريف التدريب الإلكتروني

التدريب الإلكتروني يُعرف عموماً بأنه عملية توفير التعليم والتدريب باستخدام التقنيات الإلكترونية، مثل الإنترنت، والبريد الإلكتروني، والوسائل التفاعلية الأخرى. يتميز التدريب الإلكتروني بأنه يتيح للمتعلمين الوصول إلى المواد التعليمية والتدريبية في أي وقت ومن أي مكان يرغبون فيه، وذلك باستخدام الأجهزة الإلكترونية مثل الكمبيوتر والهواتف الذكية.

"بعد جائحة كوفيد-19، أصبحت التدريب والتطوير عبر الإنترنت ضرورة للشركات لتدريب موظفيها باستخدام المنصات الافتراضية. كما أثبتت نتائج الدراسة أهمية التدريب والتطوير في أي منظمة. تتناول الدراسة ثلاثة مسائل: (1) الأبعاد المختلفة للتدريب والتطوير عبر الإنترنت في شركة تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية.

(2) تأثير التدريب والتطوير عبر الإنترنت على أداء العمل لدى الموظفين.

(3) الدور التي تلعبه الكفاءة الذاتية كعامل وسيطي بين التدريب والتطوير وأداء العمل بالإضافة إلى تأثير التفاعل. كما تشير نتائج الدراسات الحالية إلى أن نجاح التدريب والتطوير عبر الإنترنت في الشركة يعتمد على البنية التحتية الجيدة وأساليب التدريب عبر الإنترنت وكفاءة جميع أنظمة التدريب."

https://www.researchgate.net/publication/369417627_Impact_of_E-Training_and_Development_on_Job_Performance_with_reference_to_Arab_Countries

هناك أيضاً العديد من التعاريف التي تشرح مفهوم التدريب الإلكتروني، ومن أبرزها:

1. تعريف المنظمة الدولية للتعليم والثقافة (UNESCO): تعرف اليونسكو التدريب الإلكتروني بأنه "التعليم والتدريب الذي يتم من خلال استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني، مثل الإنترنت والشبكات الداخلية للمؤسسات والمنظمات، بالإضافة إلى الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية".

2. تعريف المعهد الدولي للتعليم المفتوح والتعليم عن بُعد (ICDE): يعرف التدريب الإلكتروني بأنه "أي نوع من التدريب الذي يتم بواسطة وسائل تكنولوجية، حيث يستخدم الإنترنت والشبكات الحاسوبية والوسائط المتعددة الأخرى لتسهيل التواصل ونقل المعرفة والمهارات".

3. تعريف منظمة العمل الدولية (ILO): تصف الـ ILO التدريب الإلكتروني بأنه "أي نوع من التعليم والتدريب يتم عبر استخدام الوسائط التكنولوجية، بما في ذلك الإنترنت والمنصات الرقمية، لنقل المعرفة وتطوير المهارات".

4. تعريف الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU): يعرف التدريب الإلكتروني بأنه "أي نوع من التدريب يتم عبر استخدام الوسائط الإلكترونية، مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية، لنقل المعرفة وتطوير المهارات".

هذه التعاريف تلخص الفكرة الأساسية للتدريب الإلكتروني، وتشير إلى أهمية استخدام التكنولوجيا في عمليات التعلم والتطوير الشخصي والمهني.

مفهوم جودة التدريب الإلكتروني

جودة التدريب الإلكتروني تشير إلى مدى تحقيق البرامج التدريبية لأهدافها المحددة وتوفير تجربة تعلم فعالة ومثمرة للمتعلمين. يُعتبر تحقيق جودة التدريب الإلكتروني أمراً حيوياً لضمان فعالية وفعالية عملية التعلم وتحقيق النتائج المرجوة. يتضمن مفهوم جودة التدريب الإلكتروني العديد من العناصر التي تؤثر في تجربة التعلم ومدى استجابتها لاحتياجات المتعلمين، وتشمل:

1. محتوى ذو جودة عالية: يجب أن يكون المحتوى التعليمي في البرامج التدريبية الإلكترونية شاملاً ومحدثاً ويتناسب مع أهداف التعلم المحددة. يجب أن يتضمن المحتوى شروحات وافية وأمثلة عملية وتمارين تفاعلية تعزز فهم المفاهيم وتطبيقها.

2. تصميم مبتكر وجذاب: ينبغي أن يكون تصميم واجهة المستخدم والمواد التعليمية جذاباً ومستخدمياً ودافعاً للمتعلمين للمشاركة والتفاعل. يشمل ذلك استخدام تقنيات التفاعل مثل الفيديوها التفاعلية والمحادثات المباشرة والألعاب التعليمية.

3. توافر الدعم الفني والتقني: يجب أن يكون هناك دعم فني وتقني متاح للمتعلمين لحل المشاكل التقنية والتوجيه في حالة الحاجة.

4. تفاعلية وتجربة تعلم شخصية: يتضمن جودة التدريب الإلكتروني أيضاً تجربة تعلم متفاعلة تتيح للمتعلمين التفاعل مع المحتوى وبناء مهاراتهم بشكل فعال. يجب أن يكون التدريب مصمماً بحيث يستجيب لاحتياجات ومستوى المعرفة والمهارات لكل متعلم على حدة.

5. تقييم ومتابعة: يجب أن تتضمن البرامج التدريبية الإلكترونية آليات لتقييم تقدم المتعلمين وفهم مدى تحقيق الأهداف التعليمية. يمكن أن تشمل هذه الآليات اختبارات متعددة الخيارات وتقارير تقدم تقييماً لأداء المتعلمين.

6. المرونة وسهولة الوصول: يجب أن تكون البرامج التدريبية الإلكترونية متاحة وسهلة الوصول للمتعلمين في أي وقت ومن أي مكان، مما يساهم في زيادة التفاعل والمشاركة.

تحقيق جودة التدريب الإلكتروني يتطلب النظر إلى هذه العوامل والتأكد من توفيرها وتطبيقها في عملية التصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الإلكترونية.

تصنيفات التدريب الإلكتروني

يمكن تصنيف التدريب الإلكتروني إلى عدة أشكال، بما في ذلك:

- الدورات التعليمية عبر الإنترنت: وهي عبارة عن دورات تعليمية يتم تقديمها عبر الإنترنت على منصات التعليم الافتراضي، حيث يمكن للمتعلمين الوصول إليها وإكمالها وفق جدولهم الزمني الخاص.
- الوسائط التعليمية المتعددة: وتشمل الفيديوهات التعليمية، والعروض التقديمية التفاعلية، والملفات الصوتية، والرسائل النصية، وغيرها من الوسائط التي يتم استخدامها لتوصيل المحتوى التعليمي.
- التفاعل المباشر: وهو يتيح للمتدربين التفاعل مع المدربين أو المحاضرين من خلال منصات الدردشة الحية أو الفصول الافتراضية، مما يسمح بتبادل الأسئلة والمناقشات.

- التقييم والاختبار: يُستخدم التدريب الإلكتروني أيضاً لإجراء الاختبارات والتقييمات عبر الإنترنت، حيث يمكن للمتعلمين اختبار مهاراتهم ومعرفتهم في نهاية كل دورة تدريبية.

أهداف التدريب الإلكتروني

أهداف التدريب الإلكتروني ترتبط بتوفير تجربة تعلم فعالة ومرضية للمتدربين، وتشمل عدة جوانب تؤثر في كفاءة عملية التدريب ونتائجها. من بين هذه الأهداف:

1. التكامل والاتساق في المحتوى: تهدف جودة التدريب الإلكتروني إلى توفير محتوى متكامل ومتوافق مع أهداف التعلم المحددة مسبقاً. يجب أن يكون المحتوى غنياً ومتنوعاً ويغطي جميع جوانب الموضوع المطروح بشكل شامل، مع الحرص على تقديم المعلومات بشكل منطقي ومتسلسل.
2. توفير تجربة تعلم متفاعلة: تهدف جودة التدريب الإلكتروني إلى توفير تجربة تعلم تفاعلية ومشوقة للمتدربين. يجب أن تشمل البرامج التدريبية على الأنشطة التفاعلية والمحاكاة والتمارين العملية التي تساهم في تشجيع المتعلمين على المشاركة والتفاعل مع المحتوى بشكل فعال.
3. سهولة الاستخدام والوصول: تعمل جودة التدريب الإلكتروني على توفير بيئة تعليمية سهلة الاستخدام والوصول للمتعلمين. يجب أن تكون واجهة المستخدم بسيطة ومستخدمة بحيث يتمكن المتعلمون من الوصول إلى المواد التعليمية والأنشطة بسهولة وبدون عوائق.
4. تقديم ردود فعل فورية: تهدف جودة التدريب الإلكتروني إلى توفير آليات لتقديم ردود فعل فورية للمتعلمين حول أدائهم وتقديمهم في عملية التعلم. يمكن أن تشمل هذه الآليات تقييمات فورية، واختبارات تفاعلية، وتعليقات من المدربين أو المشرفين.
5. توفير محتوى متنوع وملائم: يسعى جودة التدريب الإلكتروني إلى توفير محتوى متنوع يلبي احتياجات المتعلمين بشكل ملائم. يجب أن يتناسب المحتوى مع مستوى المتعلمين وخلفيتهم واحتياجاتهم الشخصية والمهنية.
6. ضمان التقييم والتحسين المستمر: تهدف جودة التدريب الإلكتروني إلى توفير آليات للتقييم المستمر وتحليل الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يجب أن تتمكن البرامج التعليمية من استخدام البيانات والتحليلات لتحسين عملية التعلم وتعزيز نتائجها.

أبعاد جودة التدريب الإلكتروني

أبعاد جودة التدريب الإلكتروني تمثل مجموعة من العوامل والمعايير التي يتم قياس جودة التدريب الإلكتروني من خلالها. تتنوع هذه الأبعاد وفقاً للسياق والمتطلبات المحددة لكل برنامج تدريبي، ولكن يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **المحتوى الجودة:** هذه البعد يركز على جودة المحتوى التعليمي المقدم في برنامج التدريب الإلكتروني. يتضمن ذلك تحديد مدى ملاءمة المحتوى لأهداف التعلم ومستوى المستخدمين، وتحقيق الدقة والاتساق في المعلومات، وتوفير المحتوى بشكل متنوع وملائم.
2. **تصميم الواجهة البيئية:** يركز هذا البعد على تجربة المستخدم وسهولة التفاعل مع الواجهة التي تقدم البرنامج التعليمي. يشمل ذلك تصميم واجهة المستخدم بطريقة بسيطة وواضحة، وتوفير تنظيم منطقي للمحتوى، وتوفير آليات تفاعلية وميزات سهلة الاستخدام.
3. **التفاعل والمشاركة:** يركز هذا البعد على توفير فرص للتفاعل والمشاركة الفعالة في عملية التعلم. يشمل ذلك استخدام الأنشطة التفاعلية مثل المناقشات والمحاكاة والتمارين العملية، وتوفير آليات للتعليقات والتواصل مع المدربين والزملاء.
4. **التقييم والمتابعة:** يركز هذا البعد على توفير آليات فعالة لتقييم أداء المتعلمين وتقديمهم في البرنامج التعليمي، بالإضافة إلى توفير ميكانيزمات لمتابعة تقدمهم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
5. **التوافق التقني:** يركز هذا البعد على ضمان توافق التقنيات المستخدمة في برنامج التدريب مع متطلبات المتعلمين وأجهزتهم وبيئاتهم الخاصة. يشمل ذلك اختيار التقنيات الملائمة، وتوفير الدعم الفني، وضمان التوافق مع مختلف الأنظمة والأجهزة.
6. **الاستجابة للاحتياجات الفردية:** يركز هذا البعد على توفير تجربة تعلم مخصصة تتناسب مع احتياجات كل متعلم على حدة. يشمل ذلك توفير خيارات تخصيص المسارات التعليمية، وتوفير موارد إضافية للمتعلمين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي.
7. **التحديث والتطوير المستمر:** يركز هذا البعد على الاستمرار في تطوير وتحسين برامج التدريب الإلكتروني بما يتماشى مع التطورات التقنية واحتياجات المستخدمين. يتضمن ذلك تحديث المحتوى، وتطوير الواجهة البيئية، وتحسين آليات التقييم والمتابعة.

المبحث الثالث: منهجية الدراسة

1.3 منهج الدراسة

التدريب الإلكتروني يمثل أحد أهم الأدوات التعليمية الحديثة التي شهدت انتشاراً واسعاً في العصر الحالي، حيث أصبحت وسيلة فعّالة ومرنة لتقديم المعرفة وتطوير المهارات. تتنوع مناهج الدراسة وأساليب التدريس في الوسط الإلكتروني بما يتيح للمتعلمين فرصة الوصول إلى المحتوى التعليمي بشكل سهل ومرن، وفي أي وقت ومكان يناسبهم.

توضح مقدمة دراسة أبعاد وجودة التدريب الإلكتروني ضرورة استكشاف وفهم عمق هذا المجال المتطور والذي يشهد تطوراً مستمراً. تسلط الضوء على أهمية تطوير وتحسين أساليب التدريب الإلكتروني لضمان تلبية احتياجات المتعلمين وتحقيق أهداف التعلم بشكل فعال ومؤثر.

يهدف منهج هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل مختلف جوانب التدريب الإلكتروني، بما في ذلك المحتوى التعليمي، وتصميم الواجهة البيئية، وتجربة المستخدم، والتقييم والمتابعة. سيتم التركيز على فهم أبعاد جودة التدريب الإلكتروني وكيفية تحسينها لتحقيق أفضل تجربة تعلم للمتعلمين.

تقدم هذه الدراسة فرصة لتوسيع فهمنا لكيفية تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين وتطويرهم في مجال الاتصالات، وستقدم مقترحات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق تهدف إلى تعزيز جودة وفعالية التدريب الإلكتروني في هذا السياق.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

1.2.3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة لمجموعة من العاملين في شركة اس تي سي بمدينة الرياض حيث بلغ عددهم 190.

2.2.3 عينة الدراسة

لاختبار العينية المناسبة للدراسة والتي تمثل المجتمع تمثيلاً جيداً ثم اختيار عينة عشوائية، ومنه يتم تحديد عينة الدراسة انطلاقاً من العدد الاجمالي لمجتمع الدراسة، حيث سيتم توزيع 220 استمارة استبيان على عينة عشوائية.

3.3.3 الأدوات المستخدمة في الدراسة

1.3.3 الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات سيتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي،

حيث سيتم إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS عن طريق

تفريغ بيانات الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى برنامج SPSS.

2.3.3 الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

ففي موضوع هذه الدراسة سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

أولاً: الاستبانة

تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسية للدراسة، فقد تم اعتمادها في الحصول على جملة من المعلومات حول متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى معرفة الخصائص العامة للعينة بميدان الدراسة أي موظفين اس تي سي بمدينة الرياض.

وقد هدفت هذه الأداة الى:

تشخيص مدى توفر التدريب الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة من خلال أبعاد التدريب الإلكتروني

الملخص: Summary

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، وذلك من خلال فهم تجربة الموظفين مع برامج التدريب الإلكتروني وتقييم تأثيرها على أدائهم في العمل. يتم تحليل الدراسة من ثلاثة مجالات رئيسية: البشري، والمكاني، والزمني.

من خلال الاستبيانات والمقابلات، تتم دراسة تأثير العوامل البشرية مثل الدافعية والاهتمام لدى الموظفين بالمشاركة في برامج التدريب الإلكتروني، بالإضافة إلى مهاراتهم التكنولوجية والفنية اللازمة للتفاعل مع هذه البرامج.

من ناحية أخرى، يتم تحليل البيئة المؤسسية والجغرافية للشركة لفهم تأثير البنية التحتية للشبكة والتكنولوجيا المتاحة للموظفين على تجربة التدريب الإلكتروني.

وأخيرًا، يتم تقييم العوامل الزمانية مثل مدة التدريب، وتوقيته، وتكراره، وتحليل تغيرات أداء الموظفين على مر الزمن بعد تلقىهم للتدريب الإلكتروني.

باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والمنهجيات، تهدف الدراسة إلى تقديم تحليل شامل ومفصل لأثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة اس تي سي، مما يساعد في فهم أفضل لهذه العلاقة وتقديم التوصيات المناسبة لتحسين البرامج التدريبية وزيادة كفاءة الموظفين في الشركة.

التوصيات:

- 1- الأخذ برأي الموظفين أثناء وقبل بدء البرنامج التدريبي
- 2- توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني
- 3- توفير المدربين ذوي الكفاءة العالية لتدريب الموظفين
- 4- زيادة عدد الدورات التدريبية ومدة التدريب
- 5- وضع أهداف لكل برنامج تدريبي
- 6- التقييم المستمر للموظفين

Summery:

This study aims to analyze the impact of e-training on the performance of employees in STC company by understanding employees' experience with e-training programs and assessing their influence on job performance. The study is analyzed through three main areas: human, spatial, and temporal.

Through surveys and interviews, the impact of human factors such as motivation and interest among employees to participate in e-training programs is studied, along with their technological and technical skills necessary to interact with these programs.

On the other hand, the institutional and geographical environment of the company is analyzed to understand the impact of network infrastructure and available technology on employees' e-training experience.

Lastly, temporal factors such as training duration, timing, frequency, and analyzing changes in employees' performance over time after receiving e-training are evaluated.

Using a variety of tools and methodologies, the study aims to provide a comprehensive and detailed analysis of the impact of e-training on the performance of employees in STC company, aiding in a better understanding of this relationship and providing appropriate recommendations to improve training programs and enhance employee efficiency within the company.

المراجع والمصادر العربية:

- 1- أجل من مهارات تحسـ. بين الإنتاجية العمالة ونمو والتنمية البند الخامس الأعمال جدول من م. الدولي، العمل مكتب جذ. يف. (n.d.). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_092258.pdf
Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of Training: A Review and Directions for Future Research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63–105.
- 1- . باتريك، كيري. (2018). إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- 2- علي، سامر. (2019). "أثر برامج التدريب الإلكتروني على تطوير مهارات الموظفين: دراسة حالة في الشركات الفلسطينية". *مجلة العلوم الإدارية، العدد 15، صفحات 67-84*.
- 3- عبد الله، نورا. (2020). "دور دعم التعلم الإلكتروني في تحسين أداء الموظفين: دراسة حالة في الشركات السعودية". *مجلة التعليم العالي، العدد 27، صفحات 112-129*.
- 4- حسن، إيمان. (2018). "دور التفاعلية في برامج التدريب الإلكتروني في تحسين أداء الموظفين: دراسة استطلاعية في الشركات الأردنية". *مجلة الإدارة والأعمال، العدد 5، صفحات 45-61*.
- 5- صالح، عبد الرحمن. (2017). "التحفيز والاستجابة الإدارية كعوامل نجاح برامج التدريب الإلكتروني: دراسة في الشركات الأردنية". *مجلة الإدارة والتنمية، العدد 12، صفحات 30-46*.

المراجع والمصادر الأجنبية:

1. Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
2. Goldstein, I. L., & Ford, K. J. (2002). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation* (4th ed.). Wadsworth Publishing.
3. Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (4th ed.). Berrett-Koehler Publishers.
4. Gagne, R. M., & Briggs, L. J. (1979). *Principles of Instructional Design* (3rd ed.). Rinehart & Winston.
5. Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101.
6. Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
7. Goldstein, I. L., & Ford, K. J. (2002). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation* (4th ed.). Wadsworth Publishing.

8. Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (4th ed.). Berrett-Koehler Publishers.
9. Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101.
10. Gagne, R. M., & Briggs, L. J. (1979). *Principles of Instructional Design* (3rd ed.). Rinehart & Winston.
11. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences (JEALS)* • Vol 7, Issue 10 (2023) • P: 99 – 84
12. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research methods in education*. Routledge.
13. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students*. Pearson Education Limited.
14. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
15. Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.
16. Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
17. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research Methods in Education*. Routledge.
18. Chiasson, M. W., & Terras, K. (2018). *The International Handbook of Digital Literacies in Higher Education*. Routledge.
19. Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (2001). The Science of Training: A Decade of Progress. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 471–499. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.471

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024