

أثر التدريب الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة

أسم الطالب: ماجد محمد الغامدي

الرقم الجامعي: 221002025

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

٢	قائمة الاشكال.....
٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة
٦	١,٢. مشكلة البحث
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. اسئلة الدراسة
٨	١,٥. اهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١٢	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٣	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٤	٢,١. المقدمة
١٧	٢,٣. مفهوم الأداء الوظيفي:
٢٠	٢,٤. العلاقة بين التدريب الالكتروني والأداء الوظيفي:
٢٢	٢,٥. الخاتمة
٢٣	قائمة المراجع
٣٠	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
٩	نموذج البحث (من اعداد الطالب)	١
١٠	ملخص منهجية البحث (اعداد الطالب)	٢

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي دفع العديد من المؤسسات إلى اعتماد الوسائل الإلكترونية في مجالات متعددة، من أبرزها التدريب. لقد أدى التحول الرقمي إلى تغيير جوهرى في أساليب تنمية وتطوير الموارد البشرية، وبرز التدريب الإلكتروني (E-training) كبديل فعال عن التدريب التقليدي، لما يوفره من مرونة، وتكلفة أقل، وقدرة على الوصول إلى عدد أكبر من المتدربين في أماكن وأوقات مختلفة. (سبع & نجيب).

(Alshehri, 2022)تناولت هذه الدراسة أثر التعلم الإلكتروني على أداء الموظف في بيئات العمل السعودية، وأكدت على مرونة وفعالية التدريب الرقمي.

في هذا السياق، أصبح من الضروري التحقق من فعالية التدريب الإلكتروني، ليس فقط من حيث نقل المعرفة، بل من حيث تأثيره المباشر على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. فالأداء الوظيفي يُعد أحد أهم مؤشرات نجاح الموظف وفاعليته في تنفيذ مهامه وتحقيق أهداف المنظمة. وإذا ما تمكّن التدريب الإلكتروني من رفع مستوى هذا الأداء، فإنه يكون أداة استراتيجية يجب الاستثمار فيها.

(Zhang & Huang, 2021)أوضحت الدراسة أن التدريب الإلكتروني يمكن أن يحفز الموظفين ويعزز أدائهم، بشرط أن يتم تصميمه بطريقة تفاعلية ومرتبطة بمهام العمل.

وقد ازدادت أهمية هذا النوع من التدريب مع تطور ظروف العمل عن بُعد، وزيادة الحاجة لتطوير المهارات الرقمية والمعرفية للعاملين. كما أنّ التدريب الإلكتروني لا يقتصر على تقديم المعلومات فقط، بل يشمل استخدام منصات تعليمية تفاعلية، ومحاكاة افتراضية، وتقييمات فورية، ما يعزز تجربة المتعلم ويجعله أكثر تفاعلاً وتحفيزاً.

(Al-Mughairi & Al-Busaidi, 2023) ناقشت هذه الدراسة ممارسات التدريب الإلكتروني في المؤسسات الحكومية، وأشارت إلى دور المنصات التفاعلية في تحسين استيعاب الموظفين وزيادة تحفيزهم.

من جهة أخرى، تشير الدراسات الحديثة إلى أن فاعلية التدريب الإلكتروني قد تختلف حسب طبيعة العمل، وطبيعة الموظفين، ومدى جاهزية المؤسسة للتحويل الرقمي. لذا من المهم دراسة العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في بيئة العمل الواقعية، وليس فقط النظر إليها كفكرة نظرية.

(Zhang & Huang, 2021) بينت أن النتائج تختلف من قطاع إلى آخر، وتعتمد كثيرًا على الثقافة التنظيمية ومدى جاهزية الموظف والمؤسسة للتعامل مع التقنية.

إن إجراء هذا البحث يأتي لسد الفجوة المعرفية حول مدى تأثير هذا النوع من التدريب على أداء العاملين بشكل فعلي، ومدى مساهمته في تحسين جودة العمل والإنتاجية، وهو ما يمكن أن يساعد متخذي القرار في تبني برامج تدريبية فعّالة تعتمد على التكنولوجيا وتخدم الأهداف المؤسسية.

(Alshehri, 2022) أكدت على حاجة المؤسسات السعودية إلى دراسات تطبيقية توضح مدى تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الفعلي، وليس فقط على النية أو الرضا.

١,٢. مشكلة البحث

على الرغم من التوسع الكبير في استخدام التدريب الإلكتروني في المؤسسات الحديثة، إلا أن هناك تبايناً واضحاً في نتائجه من حيث تأثيره على الأداء الفعلي للعاملين. فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة إيجابية واضحة، بينما تظهر دراسات أخرى محدودة هذا التأثير. هذا التباين يطرح تساؤلات حول مدى فاعلية التدريب الإلكتروني في الواقع العملي، ومدى انعكاسه على تحسين الأداء الوظيفي، خاصة في البيئات التي لم تصل بعد إلى النضج الرقمي الكامل.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:

← معظم الدراسات السابقة ركزت على مزايا التدريب الإلكتروني بشكل عام دون الربط المباشر بينه وبين مخرجات الأداء الوظيفي.

← غابت الكثير من الدراسات التي تقيس الأثر طويل المدى للتدريب الإلكتروني على الأداء، مما يجعل من الضروري التوسع في فهم هذا الأثر بشكل عميق.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

← لا تزال العديد من المؤسسات في الدول العربية، ومن بينها السعودية، تطبق برامج تدريب إلكتروني دون تقييم دقيق لنتائجها وتأثيرها على الأداء الفعلي للموظفين.

← نقص الأدوات والمؤشرات المستخدمة لقياس العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في البيئات الواقعية للمؤسسات.

السؤال الرئيسي للدراسة هو: كيف يمكن أن يؤثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين؟

١,٣. أهمية الدراسة

يُعد هذا البحث مساهمة علمية وعملية لفهم العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي، ويهدف إلى تزويد المؤسسات برؤية واضحة حول جدوى هذا النوع من التدريب. كما يساهم في تطوير سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية من خلال الاعتماد على نتائج مستندة إلى تحليل علمي.

١,٣,١. على المستوى النظري:

← يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وتحديد العلاقة بينه وبين الأداء الوظيفي.

← يفتح المجال أمام باحثين آخرين لإجراء دراسات مقارنة أو تجريبية في مجالات مشابهة.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

← يساعد إدارات الموارد البشرية على تصميم برامج تدريب إلكتروني فعّالة بناءً على نتائج البحث.

← يزود صناع القرار بمؤشرات دقيقة حول أثر التدريب الإلكتروني على إنتاجية العاملين وجودة أدائهم.

١,٤ . اسئلة الدراسة

- سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر التدريب الالكتروني على تحسين الاداء الوظيفي؟
- ← السؤال الفرعي ١: كيف يمكن ان يؤثر تحديد الاحتياجات التدريبية على الاداء الوظيفي؟
- ← السؤال الفرعي ٢: كيف يمكن ان يؤثر تصميم البرنامج التدريبي على الاداء الوظيفي؟
- ← السؤال الفرعي ٣: كيف يمكن ان تؤثر تنفيذ البرنامج التدريبي على الاداء الوظيفي؟

١,٥ . اهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: دراسة تأثير التدريب الالكتروني على تحسين الاداء الوظيفي.
- ← الهدف الفرعي ١: دراسة تأثير تحديد الاحتياجات التدريبية على الاداء الوظيفي.
- ← الهدف الفرعي ٢: التحقق من تصميم البرنامج التدريبي على الاداء الوظيفي.
- ← الهدف الفرعي ٣: دراسة تأثير تنفيذ البرنامج التدريبي على الاداء الوظيفي.

١,٦. فرضيات الدراسة

■ الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي.

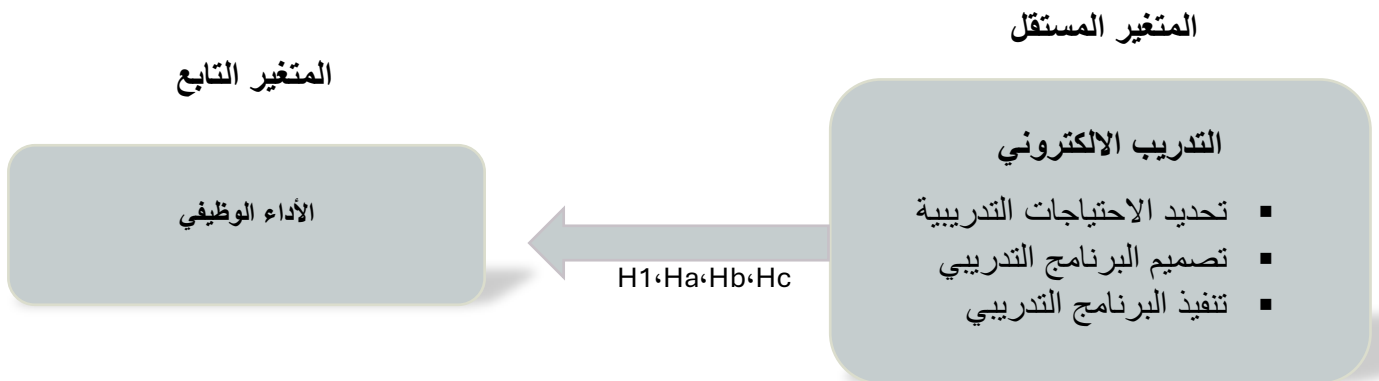
← الفرضية الفرعية ١: توجد علاقة معنويه ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تحديد الاحتياجات التدريبية والاداء الوظيفي.

← الفرضية الفرعية ٢: توجد علاقة معنويّة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تصميم البرنامج التدريبي والاداء الوظيفي.

← الفرضية الفرعية ٣: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية تنفيذ البرنامج التدريبي والاداء الوظيفي.

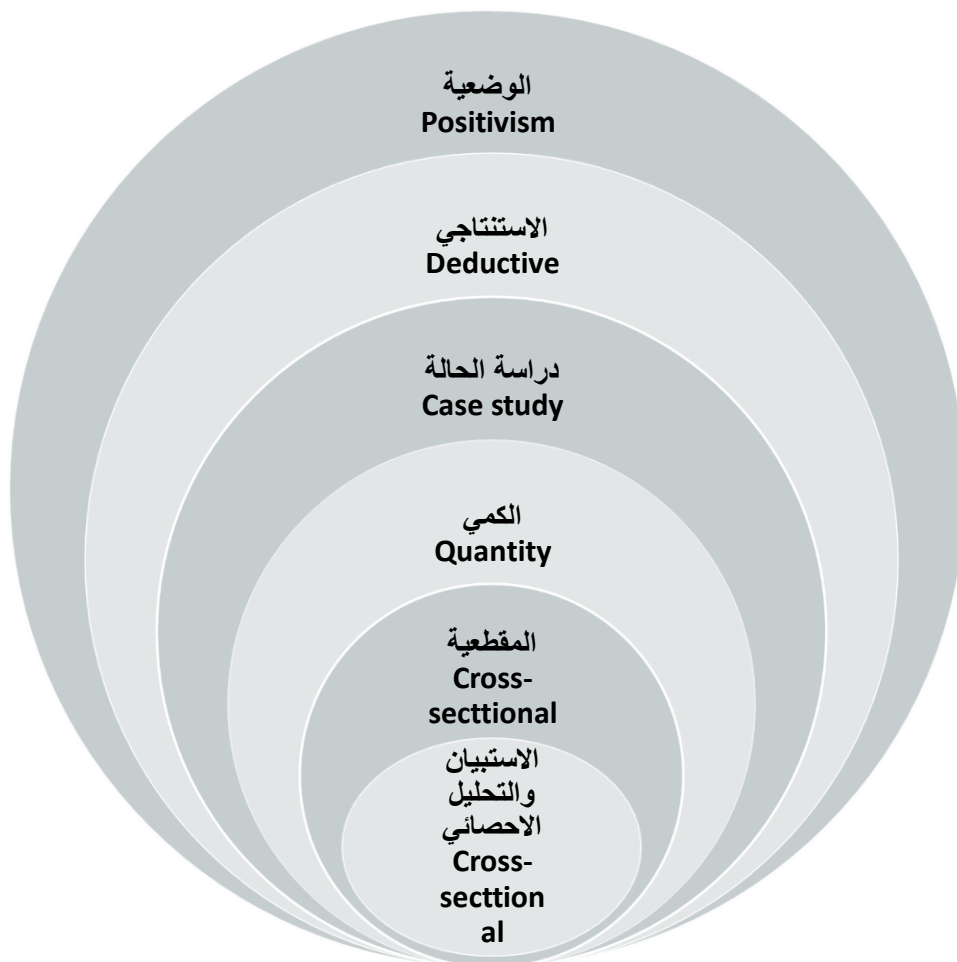
١,٧. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



١,٨ . منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (١): ملخص منهجية البحث (اعداد الطالب)

٩, ١. الدراسة الميدانية

شركة المراعي في جدة تُعد واحدة من أكبر وأهم الشركات في قطاع الصناعات الغذائية ليس فقط على مستوى المملكة بل على مستوى الشرق الأوسط حيث تمتلك الشركة بنية تحتية قوية تشمل مصانع إنتاج متطورة ومستودعات توزيع واسعة النطاق تعتمد فيها على أحدث الأنظمة التكنولوجية لضمان الكفاءة والجودة العالية في جميع مراحل الإنتاج والتوزيع وتُعرف الشركة بتنوع منتجاتها التي تشمل الألبان والعصائر والمخبوزات وغيرها وتحرص على تقديمها طازجة للمستهلكين عبر شبكة نقل متقدمة ومبردة تعمل على مدار الساعة ويُعتبر مركز التوزيع في جدة من المراكز الرئيسية التي تغذي السوق المحلي في المنطقة الغربية ويلعب دوراً أساسياً في العمليات اليومية من خلال إدارة آلاف الطلبات والشحنات بدقة وسرعة عالية كما تسعى المراعي بشكل مستمر لتطوير كوارها البشرية من خلال برامج التدريب والتأهيل المهني بالتعاون مع عدد من الجامعات السعودية لتوفير فرص تدريب ميداني للطلاب والطالبات ومن أبرز مميزات المراعي تركيزها على الجودة في كل مراحل العمل بداية من المواد الخام وصولاً إلى المنتج النهائي مروراً بعمليات الرقابة الداخلية والتعبئة والتغليف إضافة إلى استخدام تقنيات متقدمة مثل أنظمة التحكم الصناعي وإدارة الموارد ERP وتتمتع بيئة العمل داخل الشركة بدرجة عالية من التنظيم ويُلاحظ وجود التزام قوي بمعايير السلامة المهنية والصحة العامة إلى جانب توفير فرص للتقدم والتطوير الوظيفي مما يجعلها بيئة جاذبة للكفاءات الوطنية كما أن موظفي الشركة يبدون رضاهم عن الرواتب والمزايا الوظيفية رغم أن البعض يلاحظ وجود ضغط في بعض الأقسام خاصة في فترات المواسم أو الحملات التسويقية وتُعد المراعي مثلاً على الشركات السعودية الناجحة التي استطاعت أن تدمج بين الإدارة الحديثة والتقنية المتطورة والاهتمام بالموارد البشرية لتقديم منتجات عالية الجودة وتحقيق رضا العملاء وتعزيز مكانتها السوقية داخل المملكة وخارجها (شركة المراعي) .

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة

يلعب التدريب الإلكتروني دورًا متزايد الأهمية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مختلف المؤسسات. يتيح هذا النوع من التدريب للموظفين الوصول إلى محتوى تعليمي مرن ومتفاعل، مما يسهل عليهم اكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة. من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن للمنظمات تقديم برامج تدريبية مخصصة تتناسب مع احتياجات الموظفين، مما يعزز من مستوى رضاهم ويزيد من إنتاجيتهم. بالتالي، يُعتبر التدريب الإلكتروني أداة فعالة لتحقيق التطوير المهني وتعزيز الأداء الوظيفي. (Sitzmann, 2011)

٢,٢ . مفهوم التدريب الإلكتروني:

يعرف التدريب الإلكتروني بأنه استخدام تقنيات الإنترنت والحاسوب لتقديم البرامج التدريبية وتسهيل الوصول إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان (Algahtani, 2011).

كما يعرف بأنه عملية تعلم وتدريب تعتمد على توظيف الوسائط الإلكترونية لتطوير مهارات ومعارف الأفراد في بيئة غير تقليدية (Abbad, Morris, & Nahlik, 2009).

وعرفه بعض الباحثين أيضًا على أنه نمط تدريبي يستخدم الإنترنت ووسائط الاتصال الحديثة لتمكين الأفراد من اكتساب المهارات دون الحاجة للحضور الفعلي (Sun, Tsai, Finger, Chen, & Yeh, 2008).

ويعرف كذلك بأنه أسلوب حديث في التعليم يدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفير بيئة تدريبية مرنة ومناسبة للفرد. (Clark & Mayer, 2016)

○ ابعاد التدريب الإلكتروني

⇐ البُعد التكنولوجي:

يشمل البنية التحتية التقنية، وأنظمة إدارة التعلم (LMS) ، وسهولة الوصول إلى المحتوى التدريبي عبر الإنترنت (Al-Fraihat, Joy, & Sinclair, 2020) .

⇐ البُعد التربوي:

يتعلق بتصميم المحتوى التدريبي وجودته، وطرق عرض المعلومات وتفاعل المتدرب مع المادة التعليمية (Clark & Mayer, 2016) .

⇐ البُعد البشري:

يركز على مهارات المتدرب والمدرّب في استخدام التكنولوجيا، واستعدادهم الذهني والنفسي للتفاعل مع بيئة إلكترونية (Selim, 2007) .

⇐ البُعد الإداري:

يتضمن السياسات والاستراتيجيات التي تنظم التدريب الإلكتروني، ودور الإدارة في توفير الدعم والمتابعة (Ahmed, 2010) .

⇐ البُعد التفاعلي:

يتعلق بمدى توافر أدوات التفاعل مثل المنتديات، وغرف النقاش، وردود فعل المدرّبين، التي تعزز المشاركة. (Sun et al., 2008).

○ تطورات التدريب الإلكتروني

شهد التدريب الإلكتروني تطورات كبيرة منذ نشأته، فقد بدأ باستخدام الأقراص المدمجة (CD-ROMs) في تسعينات القرن الماضي، ثم تطور لاحقاً مع انتشار الإنترنت إلى أنظمة إدارة التعلم (LMS) التي تُمكن المؤسسات من تقديم الدورات التدريبية عبر الشبكة. وفي العقد الأخير، ظهرت موجات جديدة من التدريب التفاعلي المعتمد على الذكاء الاصطناعي، والتعلم التكيفي (Adaptive Learning) ، والتعلم

عبر الأجهزة الذكية، مما جعل التدريب أكثر تخصيصًا وفعالية. كما ساهمت المنصات السحابية وتطبيقات الفيديو التفاعلي في تسهيل الوصول إلى التدريب في أي وقت ومن أي مكان. وأصبحت التحليلات التعليمية (Learning Analytics) من الأدوات المهمة لقياس فاعلية البرامج التدريبية وتوجيهها.

وفقًا لدراسة Al-Fraihat, Joy, & Sinclair (٢٠٢٠)، فإن تطور التدريب الإلكتروني لا يقتصر فقط على الأدوات التكنولوجية، بل يمتد إلى مفاهيم الجودة والتفاعل ورضا المتدربين، ما يعكس تحوُّله إلى منظومة متكاملة تعتمد على التكنولوجيا والتصميم التربوي معًا.

○ نظريات التدريب الإلكتروني

يعتمد التدريب الإلكتروني على عدد من النظريات التربوية والنفسية التي تشكّل الأساس العلمي لتصميم المحتوى وطريقة تقديمه، وأبرز هذه النظريات:

⇐ نظرية التعلم السلوكي: (Behaviorism)

تركز على التحفيز والتكرار والتعزيز كعناصر أساسية في التعلم، ويُستخدم هذا الاتجاه في التدريب الإلكتروني من خلال الاختبارات التفاعلية الفورية والتغذية الراجعة (Skinner, 1954).

⇐ نظرية التعلم المعرفي: (Cognitivism)

تركز على العمليات العقلية مثل الانتباه، والتذكر، وحل المشكلات، ويُوظف هذا التوجه في تصميم المحتوى بطريقة منظمة ومنطقية، مثل استخدام الخرائط الذهنية والمفاهيمية (Bruner, 1960).

⇐ نظرية التعلم البنائي: (Constructivism)

تفترض أن المتعلم يبني معرفته بنفسه من خلال التجربة والتفاعل، وتستخدم هذه النظرية في التدريب الإلكتروني عبر أنشطة حل المشكلات، والمشاريع التعاونية، والتعلم القائم على السيناريوهات (Vygotzky, 1978) .

⇐ نظرية التعلم الاجتماعي: (Social Learning Theory)

تفترض أن الأفراد يتعلمون من خلال مراقبة الآخرين والتفاعل معهم، ويستخدم هذا المفهوم في التدريب الإلكتروني من خلال أدوات النقاش، والمنتديات، ومشاركة الفيديو التوضيحية (Bandura, 1977) .

⇐ نظرية الحمل المعرفي: (Cognitive Load Theory)

تؤكد أهمية تقليل الحمل الذهني أثناء التعلم، ويوظف هذا المبدأ في التدريب الإلكتروني عبر تبسيط التصميم البصري واللغوي للمحتوى. (Sweller, 1988)

٢,٣ . مفهوم الأداء الوظيفي:

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى تنفيذ الفرد للمهام والمسؤوليات المرتبطة بوظيفته كما هو متوقع منه من قبل المنظمة (Campbell, 1990) .

كما يُعرّف بأنه السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنظمة. (Borman & Motowidlo, 1993) .

وعرّفه باحثون آخرون بأنه مدى قدرة الموظف على تحقيق النتائج المطلوبة ضمن الوقت المحدد وبجودة عالية (Armstrong, 2006) .

ويُعرّف كذلك بأنه الكفاءة في إنجاز العمل ضمن معايير محددة من حيث الكمية والنوعية والانضباط والابتكار. (Viswesvaran & Ones, 2000) .

○ أبعاد الأداء الوظيفي

⇐ الأداء الفني: (Task Performance)

يشير إلى مدى تنفيذ الموظف للمهام الأساسية المرتبطة بوظيفته بشكل مباشر، مثل الجودة، الدقة، والسرعة في أداء العمل (Borman & Motowidlo, 1997).

⇐ الأداء السياقي: (Contextual Performance)

يشمل السلوكيات التي لا تُعدّ جزءًا من المهام الرسمية، لكنها تُسهم في تحسين البيئة التنظيمية مثل التعاون، الالتزام، والمبادرة (Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997).

⇐ الانضباط الوظيفي: (Disciplinary Performance)

ويتضمن احترام الأنظمة والتعليمات والدوام والانضباط العام في بيئة العمل (Rotundo & Sackett, 2002).

⇐ الإبداع في العمل: (Creativity and Innovation)

قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة، وحلول غير تقليدية، والمساهمة في تطوير العمل (Janssen, 2000).

⇐ رضا العملاء الداخليين والخارجيين (Customer-oriented Performance)

ويقصد به مدى تحقيق الموظف لتوقعات العملاء سواء الداخليين (زملاء العمل) أو الخارجيين (العملاء المباشرين) (Podsakoff, MacKenzie, & Bommer, 1996).

○ تطورات الأداء الوظيفي

شهد مفهوم الأداء الوظيفي تطورات ملحوظة على مر العقود، حيث كان التركيز في بداياته ينحصر في الأداء الكمي مثل عدد المهام المنجزة أو ساعات العمل. ومع تطور الفكر الإداري والنفسي، توسع المفهوم ليشمل جودة الأداء، والالتزام التنظيمي، والسلوكيات الإيجابية في بيئة العمل. كما ظهرت نماذج جديدة تميز بين الأداء الفني (المرتبط بالمهام الوظيفية المباشرة) والأداء السياقي (مثل التعاون، والمبادرة، والانضباط).

ومع بروز مفاهيم مثل الذكاء العاطفي، والإبداع، والابتكار، بدأت المؤسسات تقيم الأداء بناءً على جوانب متعددة تشمل القدرة على حل المشكلات، والعمل الجماعي، والتكيف مع التغيير. وفي العصر الرقمي، ساهمت التقنيات الحديثة والتحليلات الذكية في تطوير أدوات قياس الأداء، مما مكّن المنظمات من تقديم تقييمات دقيقة تعتمد على البيانات وتحليلات الأداء في الوقت الحقيقي.

ووفقاً لدراسة حديثة لـ Koopmans et al (٢٠١١)، فقد تطور المفهوم ليشمل ثلاثة أبعاد رئيسية: الأداء المهني، الأداء السياقي، والسلوكيات السلبية في العمل، مما يعكس شمولية التقييم وتحول الأداء من كونه "وظيفة" إلى "سلوك استراتيجي".

○ نظريات الأداء الوظيفي

⇐ نظرية التوقع: (Expectancy Theory)

تُشير إلى أن الأفراد سيبدلون جهداً أكبر في العمل إذا توقعوا أن هذا الجهد سيؤدي إلى أداء جيد، والذي بدوره سيكافئ بنتائج مرغوبة مثل الترقيات أو المكافآت (Vroom, 1964).

← نظرية تعزيز السلوك: (Reinforcement Theory)

تفترض أن سلوكيات الأفراد يمكن تعزيزها أو تعديلها من خلال نظام المكافآت والعقوبات. وبالتالي، فإن الأداء الجيد يتعزز من خلال الثواب الإيجابي (Skinner, 1953).

← نظرية العدالة: (Equity Theory)

يرى العاملون أن أداءهم يتأثر بدرجة شعورهم بالعدالة في بيئة العمل، خصوصًا عند مقارنة مدخلاتهم (كالجهد) بمخرجاتهم (كالراتب) مقارنة بزملائهم (Adams, 1965).

← نظرية تحديد الأهداف: (Goal Setting Theory)

تشير إلى أن الأهداف المحددة والواضحة تحسّن من الأداء الوظيفي، خصوصًا عندما تكون صعبة ولكن قابلة للتحقيق، ويشترك الموظف في وضعها (Locke & Latham, 1990).

← نظرية السمات الشخصية والأداء: (Big Five and Performance)

تفترض أن بعض السمات الشخصية مثل الضمير والانفتاح على الخبرة والانضباط الذاتي ترتبط مباشرة بمستوى الأداء الوظيفي. (Barrick & Mount, 1991).

٤, ٢. العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي:

تعد العلاقة بين التدريب الإلكتروني وتحسين الأداء الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى وجود تأثير إيجابي وواضح للتدريب الإلكتروني على مستوى أداء الموظفين في مختلف القطاعات. فقد وجدت دراسة السلطان الملة (٢٠٢٣) أن جودة نظام التدريب الإلكتروني لها أثر مباشر وكبير في زيادة رضا الموظفين، مما ينعكس بدوره على تحسين أدائهم الوظيفي. حيث بيّنت الدراسة أن الاستخدام الفعال للأنظمة الإلكترونية

يسهل تعلم المهارات الجديدة وتطبيقها في بيئة العمل، وبالتالي يرفع من كفاءة العاملين ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

وبالمثل، أشارت دراسة بقرم وآخرين (٢٠٠٩) إلى أن المؤسسات التي اعتمدت على التدريب الإلكتروني كأداة أساسية في تطوير مهارات موظفيها شهدت تحسناً ملحوظاً في الأداء الوظيفي مقارنة بتلك التي اعتمدت على أساليب التدريب التقليدية. وأكد الباحثون أن التدريب الإلكتروني يتيح فرصة التعلم المستمر والتفاعلي، مما يساعد الموظفين على اكتساب مهارات تتناسب مع التطورات المتسارعة في بيئة العمل، ويجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع التحديات اليومية.

كما أظهرت دراسة الزعابي (٢٠٢٢) أن برامج التدريب الإلكتروني التي تم تنفيذها في قوة شرطة دبي أسهمت بشكل كبير في رفع مستوى رضا الموظفين، وزيادة التزامهم تجاه المنظمة، مما انعكس بشكل إيجابي على أدائهم الوظيفي. وأكدت الدراسة أن توفير بيئة تدريب إلكترونية محفزة ومرنة يساهم في تعزيز الشعور بالتمكين المهني، ويحفز الموظفين على تحسين جودة عملهم باستمرار.

هذه الدراسات مجتمعة تؤكد أن التدريب الإلكتروني لا يقتصر فقط على نقل المعرفة، بل يمتد ليشمل تطوير المهارات العملية والسلوكية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي بشكل شامل. وبناءً على ذلك، فإن المؤسسات التي تستثمر في تطوير أنظمة التدريب الإلكتروني وتوفير بيئات تعليمية مناسبة تستفيد بشكل كبير من تحسين أداء موظفيها، مما يعزز من تنافسيتها وقدرتها على مواجهة تحديات السوق.

٢,٥ . الخاتمة

يستعرض هذا الفصل الدراسات السابقة المتعلقة بأثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي. من خلال استعراض الأدبيات المتاحة، يتضح أن هناك توافقاً عاماً على أهمية التدريب الإلكتروني كأداة فعالة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. فقد أظهرت العديد من الدراسات أن التدريب الإلكتروني يعزز من مهارات الموظفين ويزيد من كفاءتهم، مما ينعكس إيجابياً على الإنتاجية العامة للمؤسسات.

لقد تناولت الدراسات أيضاً العوامل التي تؤثر في نجاح برامج التدريب الإلكتروني، مثل تصميم البرنامج، وتحديد الاحتياجات التدريبية، وفعالية المحتوى التعليمي. كما أكدت الأبحاث على ضرورة توافر بيئة تعليمية محفزة وداعمة، حيث تسهم التفاعلية والمرونة في زيادة استيعاب المتدربين وتحفيزهم على المشاركة الفعالة.

بالإضافة إلى ذلك، تم تسليط الضوء على الفجوات البحثية الموجودة في هذا المجال، حيث يُلاحظ أن بعض الدراسات لم تقم بتقييم الأثر طويل الأجل للتدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي، مما يستدعي الحاجة لإجراء مزيد من الأبحاث لاستكشاف هذه الجوانب بشكل أعمق.

وفي الختام، يُظهر هذا الفصل أهمية التدريب الإلكتروني كوسيلة استراتيجية لتعزيز الأداء الوظيفي. ومع التقدم التكنولوجي المستمر، يصبح من الضروري على المؤسسات الاستثمار في تطوير مهارات موظفيها من خلال برامج تدريبية إلكترونية موجهة تلبي احتياجاتهم الفعلية وتنعكس بشكل إيجابي على النتائج التنظيمية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

← سبع, & نجيب. اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية .

<http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/10014>

← بيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال

الحماية المدنية لولاية تفرت دراسة ميدانية(univ-Doctoral dissertation,

[https://dspace.univ-\(ouargla.ouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480](https://dspace.univ-(ouargla.ouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480)

← موقع شركة المراعي (<https://www.almarai.com/ar>)

المراجع الأجنبية:

→ Abbad, M. M., Morris, D., & Nahlik, C. (2009). Looking under the bonnet: Factors affecting student adoption of e-learning systems in Jordan. The International Review of Research in Open and Distributed Learning, 10(2), 1-25.

<https://doi.org/10.19173/irrodl.v10i2.596>

→ Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), Advances in experimental social psychology (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.

→ Ahmed, T. M. (2010). E-learning and management information systems in Saudi Arabian higher education. Journal of Information Technology, 25(3), 212-220.

→ Al-Fraihat, D., Joy, M., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. Computers in

Human Behavior, 102, 67–86.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>

- Al-Fraihat, D., Joy, M., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. Computers in Human Behavior, 102, 67–86.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>
- Algahtani, A. F. (2011). Evaluating the effectiveness of the e-learning experience in some universities in Saudi Arabia from male students' perceptions (Doctoral dissertation, Durham University).
- Al-Mughairi, A. M., & Al-Busaidi, K. A. (2023). The Impact of E-Training on Employee Performance in Government Institutions. International Journal of Human Resource Studies, 13(1), 56–72.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v13i1.20456>
- Al-Mulla, S. S. A. (2023). The Impact of E-learning System Quality on User Satisfaction and Performance: Integrating DeLone and McLean and Technology Acceptance Model. Qatar University Institutional Repository.
<https://qspace.qu.edu.qa/handle/10576/48143>
- Alshehri, A. (2022). E-Learning and its Influence on Job Performance: A Case Study in Saudi Arabia. Journal of Human Resource Development, 10(3), 112–129.

- Alzaabi, A. A. Y. A. (2022). The Impact of E-training Programs on Organizational Performance: A Case Study of Dubai Police Force. UUM Thesis Repository. <https://etd.uum.edu.my/10621/>
- Armstrong, M. (2006). A handbook of human resource management practice (10th ed.). Kogan Page.
- Bagram, M. M. M., & Altaf, M. (2009). Effectiveness of E-learning and Its Impact on Performance of Employees. International Journal of Human Resource Studies, 3(4), 45-58. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v3i4.3421>
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. Prentice Hall.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. Personnel Psychology, 44(1), 1–26. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), Personnel selection in organizations (pp. 71–98). Jossey-Bass.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. Human Performance, 10(2), 99–109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3

- Bruner, J. S. (1960). The process of education. Harvard University Press.

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology (Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). E-learning and the science of instruction: Proven guidelines for consumers and designers of multimedia learning (4th ed.). Wiley.

- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort–reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287–302.
<https://doi.org/10.1348/096317900167038>

- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting & task performance. Prentice-Hall.

- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71–83.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259–298.
<https://doi.org/10.1177/014920639602200204>

- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>

- Selim, H. M. (2007). Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factor models. *Computers & Education*, 49(2), 396–413.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2005.09.004>

- Sitzmann, T. (2011). *A meta-analytic investigation of the relationship between training and job performance*. *Personnel Psychology*, 64*(2), 407-450.

- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.

- Skinner, B. F. (1954). The science of learning and the art of teaching. *Harvard Educational Review*, 24(2), 86–97.

- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 50(4), 1183–1202. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257–285. https://doi.org/10.1207/s15516709cog1202_4
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*.
- Zhang, Y., & Huang, T. (2021). E-training, Motivation, and Job Performance: Evidence from the Service Sector. *International Journal of Training and Development*, 25(4), 315–330.

قائمة الملاحق

استبانة مشروع البحث

عزيزي المشارك،

نشكر لك وقتك الثمين ومشاركتك في هذا الاستبيان، الذي يأتي في إطار إعدادنا لنيل درجة البكالوريوس في كلية الإدارة. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي، بتطبيقه على شركة المراعي في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية. نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي لشركة المراعي.

يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الدقة والصدق وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

الباحث: ماجد

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

العمر:

- ☐ ٢٠-٢٥
- ☐ ٢٦-٣٠
- ☐ ٣١-٣٥
- ☐ ٤٠ وأكثر

المستوى التعليمي:

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

سنوات الخبرة:

- ☐ سنة – لسنتين
- ☐ ٣ سنوات – ٥ سنوات
- ☐ ٦ سنوات – ١٠ سنوات
- ☐ ١٠ سنوات وأكثر

المحور الأول: التدريب الإلكتروني

التدريب الالكتروني				الرقم
تحديد الاحتياجات التدريبية				
غير موافق	محايد	موافق		
			يتم تحدد الاحتياجات التدريبية للعاملين بناء على نتائج تقييم الاداء.	١
			يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين باستخدام تكنولوجيا جديدة في الشركة.	٢
			يتم تحديد الحاجة للدورات التدريبية الالكترونية عند استحداث وظائف جديدة.	٣
			يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بناء على معايير عملية قابلة للقياس.	٤
غير موافق	محايد	موافق	تصميم البرنامج التدريبي	
			تعمل الشركة على إيجاد برامج التدريب الالكتروني التي تتناسب مع محتوى مقررات التدريب.	٥
			يتم تصميم البرنامج التدريبي الالكتروني ليتطابق مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين.	٦
			توفر الشركة موقعها على شبكة الانترنت لتوفير المعلومات عن البرنامج التدريبي الالكتروني.	٧
			يتضمن التصميم وضع إرشادات كافية للمتدرب حول المحتوى التدريبي وتطبيق الانشطة.	٨
غير موافق	محايد	موافق	تنفيذ البرنامج التدريبي	
			يتم تطبيق البرنامج التدريبي من خلال التفاعل الالكتروني التعاوني بين المتدربين.	٩
			يتم توظيف الوسائط المتعددة في البرنامج التدريبي (صور الكترونية -فيديو الكتروني).	١٠
			تستخدم الشركة تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية في تنفيذ البرنامج التدريبي الالكتروني.	١١
			يتم استخدام البريد الالكتروني في التواصل بين المدربين والمتدربين.	١٢

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الأداء الوظيفي	موافق	محايد	غير موافق
١	تنجز كافة اعمالك بإتقان وفي الوقت المناسب			
٢	يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة			
٣	تتلقى المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز			
٤	تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل			
٥	لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر			
٦	ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم أداء أفضل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة			
٧	توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من اجل السير الحسن للمؤسسة			
٨	أدائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والخيرة عليها			
٩	تتناقش مع زملائك من اجل تحسين الأداء			
١٠	لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعيته لتحسين العمل			
١١	تمنحك الادارة حوافز مادية أو معنوية على أدائك الجيد للعمل			
١٢	تعتبر تقييم الادارة لعملك عملية مهمة			