

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية

على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

إعداد الطالب/

عبدالعزیز محمد عبدالعزیز المحارفي

241002291

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

1446 – 2024



إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر

براء وإحسانا، ووفاء لهما والدي العزيز، ووالدتي العزيزة. إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين

من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي إخواني وأخواتي. إلى من كاتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية إلى رفيقة دربي

وأخيراً إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة

سائلة المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة. ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين

بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة

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 إلي ...

الأستاذة الدكتورة / أسماء أبو عنزة

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

والشكر والتقدير موصول إلي 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 .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين، مع التركيز على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية. تناولت الدراسة أبعاد التدريب الإلكتروني مثل البنية التحتية وإجراءات التدريب وتأثيرها على جوانب الأداء الوظيفي للعاملين بما في ذلك الالتزام، سرعة الإنجاز، وجودة الخدمة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات، حيث تم توزيع استبانة على عينة من الموظفين في الهيئة، وبلغ حجم العينة 298 موظفاً بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز البنية التحتية للتدريب الإلكتروني وتطوير البرامج التدريبية بشكل مستمر لرفع كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، الأداء الوظيفي، هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
3.....	1.1 مشكلة الدراسة
3.....	2.1 أهمية الدراسة
4.....	3.1 أهداف الدراسة
5.....	4.1 تساؤلات الدراسة
5.....	5.1 فروض الدراسة
6.....	6.1 الدراسات السابقة
13.....	7.1 الفجوة البحثية
14.....	8.1 المنطلقات النظرية للدراسة
15.....	9.1 المنهجية وطرق البحث
16.....	10.1 مصادر جمع البيانات
16.....	11.1 أدوات الدراسة

17.....	12.1 حدود الدراسة:
18.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
18.....	المبحث الأول: التدريب الإلكتروني
18.....	1.1.2 التدريب الإلكتروني ومفهومه:
20.....	2.1.2 أهمية التدريب الإلكتروني:
20.....	3.1.2 أهداف التدريب الإلكتروني:
21.....	4.1.2 مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني
22.....	5.1.2 أنواع التدريب الإلكتروني
23.....	6.1.2 الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي
24.....	7.1.2 مبررات استخدام التدريب الإلكتروني
25.....	8.1.2 عناصر التدريب الإلكتروني
26.....	9.1.2 عوامل نجاح التدريب الإلكتروني
27.....	10.1.2 مميزات التدريب الإلكتروني
28.....	11.1.2 سلبيات التدريب الإلكتروني:
29.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
29.....	1.2.2 الاداء الوظيفي
30.....	3.2.2 أنواع الاداء الوظيفي:
31.....	4.2.2 أهمية الأداء الوظيفي :
33.....	5.2.2 عناصر الأداء الوظيفي :
34.....	6.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

34.....	7.2.2 أبعاد الأداء الوظيفي:
38.....	8.2.2 وسائل تقييم الأداء الوظيفي:
41.....	الفصل الثالث: الطرق والإجراءات الإحصائية:
41.....	المقدمة:
41.....	1.3 منهجية الدراسة:
41.....	2.3 مجتمع عينة الدراسة:
42.....	3.3 طرق جمع البيانات:
42.....	4.3 التعريف بأداة الدراسة:
44.....	5.3 صدق أداة الدراسة:
47.....	6.3 ثبات أداة الدراسة:
48.....	7.3 اختبار الارتباط الخطي Multicollinearity Test
49.....	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:
51.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة:
51.....	المقدمة:
51.....	1.4 وصف عينة الدراسة:
53.....	2.4 تحليل بيانات الدراسة:
64.....	3.4 اختبار فرضيات الدراسة:
70.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات:
70.....	المقدمة:
70.....	1.5 مناقشة النتائج:

75.....	2.5 التوصيات:
76.....	Abstract
77.....	المراجع
77.....	المراجع العربية
79.....	المراجع الأجنبية:
82.....	الملاحق
83.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
(1)	الجدول رقم (1): الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي	23
(2)	الجدول رقم (2): مقياس ليكرت الخماسي	43
(3)	الجدول (3): معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد والدرجة الكلية	45
(4)	الجدول (4): معاملات ارتباط بيرسون لفقرات المجال والبعد الذي تنتمي إليه	46
(5)	الجدول (5) معاملات الاتساق كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والأداة ككل	47
(6)	الجدول (6) نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة	49
(7)	الجدول (7): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية	51
(8)	الجدول (8) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)	54
(9)	الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى البنية التحتية للتدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (ن = 298)	55
(10)	الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (ن = 298)	57

59	الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)	(11)
60	الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى الالتزام بالعمل في مؤسسة هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)	(12)
61	الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)	(13)
63	الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)	(14)
65	جدول (15): نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين	(15)
66	جدول (16): نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل	(16)
67	جدول (17) نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على سرعة الإنجاز	(17)
69	جدول (18) نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة	(18)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

التدريب الإلكتروني أصبح أحد الركائز الأساسية لتطوير وتنمية المهارات والكفاءات لدى الموظفين في منظمات الأعمال المختلفة. وقد حظي هذا النوع من التدريب باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، نظراً لما يوفره من مزايا عديدة تتمثل في سهولة الوصول إليه وتحسين جودة المحتوى التدريبي وتقليل التكاليف المرتبطة بالبرامج التدريبية التقليدية. بالنسبة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية، فإن اعتماد التدريب الإلكتروني يكتسب أهمية خاصة. فهذه الهيئة تعد من المؤسسات الحكومية الرائدة في مجال جباية الإيرادات العامة للدولة، ومن ثم فإن الارتقاء بأداء منسوبيها من خلال البرامج التدريبية المتطورة يُعد أمراً بالغ الأهمية. وتكمن أهمية التدريب الإلكتروني في هذا السياق في قدرته على تزويد الموظفين بالمهارات والمعارف اللازمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمنشآت الخاضعة لاختصاص الهيئة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. (Aglan, 2019).

بالإضافة إلى ذلك، فإن اعتماد التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك يساهم في تعزيز قدرتها على مواكبة التطورات التقنية والتنظيمية في بيئة العمل الحكومي، مما يمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية والنزاهة. وفي هذا الإطار، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات ميدانية لقياس أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، بما يُسهم في تطوير وتحسين البرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات هذه الهيئة ومتطلبات بيئة العمل المتغيرة. (الجوهري، 2022).

الأداء الوظيفي هو مفهوم أساسي في إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي. يتعلق بقياس وتقييم مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة. يعتبر تقييم الأداء الوظيفي للموظفين أمراً حيوياً لنجاح أي منظمة، حيث يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وتحديد احتياجاتهم التدريبية والتطويرية. (العتيبي، 2023).

عادةً ما يتم تقييم الأداء الوظيفي للموظفين بناءً على مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تحدد مدى إنجازهم لمهامهم ومسؤولياتهم وفقاً لمعايير محددة مسبقاً. وتشمل هذه المعايير الكفاءة في أداء المهام، وجودة العمل، والإنتاجية، والالتزام والمسؤولية، والقدرة على التعاون والتواصل مع الزملاء والرؤساء. تساعد عملية تقييم الأداء الوظيفي في توفير تغذية راجعة للموظفين حول أدائهم، مما يساعدهم على تحديد نقاط القوة والضعف لديهم وتحسين أدائهم. كما يمكن أن تساعد في اتخاذ قرارات إدارية مهمة مثل الترقيات والزيادات في الرواتب أو حتى الفصل من العمل في حالات الأداء الضعيف المستمر. إن الهدف الرئيسي من تقييم الأداء الوظيفي هو تطوير وتحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية. وهذا يتطلب وجود نظام تقييم فعال وموضوعي يتم تطبيقه بشكل منتظم وبطريقة عادلة. (Aglan, 2019).

في عصر التحول الرقمي الذي نعيشه، أصبح التدريب الإلكتروني أحد الأساليب الحديثة والفعالة في تنمية وتطوير الكفاءات البشرية داخل المنظمات. وتعتبر هيئة الزكاة والضريبة والجمارك إحدى الجهات الحكومية التي تبنت التدريب الإلكتروني كأداة لتحسين أداء موظفيها وتعزيز كفاءتهم المهنية. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. حيث يقوم الباحث بتحليل مدى تأثير برامج التدريب الإلكتروني على مختلف جوانب الأداء الوظيفي للموظفين، بما في ذلك الإنتاجية والكفاءة والمهارات والمعارف والسلوكيات المهنية. (العتيبي، 2023).

تتميز هذه الدراسة بأنها تركز على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وهي إحدى المؤسسات الحكومية الرائدة في تبني التقنيات الحديثة في مجال التدريب والتطوير البشري. حيث تم اختيار هذه الهيئة كحالة دراسية نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية، وكذلك لكونها من الجهات الحكومية الرائدة في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني. (الجوهري، 2022).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة – الأداء السياقي – الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

1.1 مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات المتلاحقة في بيئة العمل، أصبح التدريب الإلكتروني أداة فعالة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي. هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كإحدى المؤسسات الحكومية الرئيسية في المملكة العربية السعودية تواجه تحديات في ضمان جودة الخدمات المقدمة وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين. لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه الهيئة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الأداء الوظيفي بأبعاده (أداء المهمة – الأداء السياقي – الأداء التكيفي) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

2.1 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعد دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين متغيرًا ذا أهمية بالغة، لاسيما في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. فالتدريب الإلكتروني والارتقاء بمستوى أداء الموظفين من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المؤسسات على تحقيق التميز والاستدامة. يُعد مفهوم التدريب الإلكتروني من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثًا في مجال تنمية الموارد البشرية، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين وتحقيق أهداف المؤسسة. فعندما يكون هناك برامج تدريبية إلكترونية فعالة وذات جودة عالية، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتحقيق الأهداف المخطط لها. بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وتقديم توصيات لتعزيز هذا الدور من أجل تحقيق التميز المؤسسي وتطوير الأداء الوظيفي للموظفين.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية دراسة أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من الناحية العملية في مدى استفادة هذه الهيئة من النتائج والتوصيات التي توصل إليها البحث. حيث يعتبر قطاع الخدمات الحكومية من القطاعات الحيوية للاقتصاد السعودي، نظراً لما يقدمه من خدمات أساسية للمواطنين والشركات، ومساهمته في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة. في هذا السياق، تبرز أهمية التدريب الإلكتروني للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، فهو يساهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي من خلال تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات اللازمة لتنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية. كما أن التدريب الإلكتروني يوفر مرونة أكبر في التنفيذ وإمكانية الوصول إلى المحتوى التدريبي في أي وقت ومن أي مكان، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية.

من هذا المنطلق، فإن نتائج هذه الدراسة التطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ستكون ذات أهمية كبيرة في تطوير برامج التدريب الإلكتروني وتعزيز دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وبالتالي المساهمة في رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من قبل هذه الهيئة الحكومية الحيوية.

3.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل -سرعة الإنجاز- جودة الخدمة) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الالتزام بالعمل للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على سرعة الإنجاز للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

➤ معرفة أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على جودة الخدمة للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

4.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل -سرعة الإنجاز- جودة الخدمة) للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الالتزام بالعمل للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على سرعة الإنجاز للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
- السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر التدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على جودة الخدمة للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

5.1 فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل -سرعة الإنجاز- جودة الخدمة) على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على الالتزام بالعمل للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على سرعة الإنجاز للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده مجمعة على جودة الخدمة للعاملين على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

6.1 الدراسات السابقة:

❖ دراسة (قداش، 2020) بعنوان: دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية

في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين، وللإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، تم اختيار المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS بحاسي مسعود ولاية ورقلة ميدانا للدراسة، كما تم تصميم استبانة مكونة من 30 بنداً، وتوزيعها على عينة قصدية قوامها 100 مفردة من العمال الذين خضعوا للتدريب الإلكتروني للمؤسسة، وبعد تبويب البيانات والتأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، والقيام بالعديد من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 23، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد فعالية في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني للعاملين داخل شركة NPS هذا ما أثر بالإيجاب على مؤشرات فعالية الأداء الوظيفي، كما لا تختلف درجة إدراك العاملين لأهمية التدريب الإلكتروني باختلاف خصائصهم الديموغرافية، توجد علاقة ارتباط قوية بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العالمية للخدمات البترولية حيث بلغ معامل الارتباط 71.4% وهو معدل مرتفع، كما بلغ معامل التحديد 51% وهذا يعني أن

الزيادة في التدريب الإلكتروني بنسبة 1% سيرفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 51% و 49% ترجع لعوامل أخرى لم يتم التعرض لها في هذه الدراسة.

❖ دراسة (الأنصاري، 2021) بعنوان: التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الفرص والتحديات

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز فرص وتحديات التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية. وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. وقد طبقت خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1441 هـ. وشمل مجتمع الدراسة منسوبي كلية التربية بجامعة طيبة في حين تكونت عينة الدراسة من (150) تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتبين من نتائج الدراسة أن أبرز الفرص المتاحة تمثلت في إتاحة الفرصة لمشاركة أكبر عدد من المتدربين بمواقع مختلفة جغرافياً وأما فيما يخص التحديات فقد برزت في المشاكل الفنية المتعلقة ببطء الشبكة وضعفها أو انقطاعها أحياناً مما يؤثر على عملية التدريب. وكشفت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تتعلق بالتدريب الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية تعزى لمتغير (النوع البشري، أو المؤهل العلمي، أو المنصات المفضلة لدى عينة الدراسة). واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات كان من بينها التأكيد على فاعلية التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية كمدخل مهم ورئيس لتمكين القوى البشرية بما ينسجم وأغراض التنمية.

❖ دراسة (الجوهري، 2022) بعنوان: متطلبات تطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى ماهية التدريب الإلكتروني للمعلمين، وأهدافه وأهميته، بالإضافة إلى التعرف إلى خصائص التدريب الإلكتروني بغية الوصول إلى مجموعة المتطلبات اللازمة لتطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين، استخدم الباحث فيها المنهج الوصفي في بعده التحليلي والنقدي. وتوصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين على مستوى مدخلات التدريب الإلكتروني وعملياته ومخرجاته، من هذه المتطلبات: وجود إدارة متخصصة للتدريب الإلكتروني، رقمنة العمليات الإدارية، التخطيط للتدريب، توفير البنية الأساسية اللازمة لإيصال التدريب الإلكتروني مثل خطوط اتصال الإنترنت، أجهزة الحاسوب وملحقاتها التفاعلية، برامج تصفح

الإنترنت، وتوفير محتوى البرامج التدريبية لكي تتناسب مع طبيعة التدريب ونوعه التزامني أو غير التزامني، اختيار رئيس لفريق التدريب لديه القدرة والكفاءة لإدارة مثل هذا النظام، والقدرة على إعداد الرؤية العامة للتدريب في ضوء رسالة التدريب وفقا لأهدافه، توفير منظومة للاختبارات التفاعلية الإلكترونية، وتوفير متطلبات استخدام مصادر التعلم الرقمية. ويتطلب ذلك تبني الجهات المسؤولة لتلك المتطلبات والعمل على تحقيقها، ومساندة من المجتمع المدني ورجال الأعمال، والاستعانة بالخبرات الدولية في هذا المجال.

❖ دراسة (العتيبي، 2023) بعنوان: دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور التدريب الإلكتروني على فاعلية الأداء المؤسسي للعاملين بجامعة الكويت، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت من خلال إعداد قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت قوامها ٣٤٠ مفردة، حيث بلغت القوائم المستلمة والصحيحة ٣١٨ قائمة بنسبة ردود 93.5%، ولقد تم إجراء التحليل الإحصائي عن طريق الأساليب والاختبارات الإحصائية مثل تحليل الاعتمادية ألفا، التحليل العاملي التوكيدي، تحليل الانحدار والارتباط المتعدد، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج منها أظهرت هذه الدراسة التي أجريت لمعرفة العوامل التي تؤثر في تطبيق التدريب الإلكتروني على العاملين في الجامعات، أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الدولة هي أكثر العوامل أهمية وإيجابية على تطبيق واستخدام التدريب الإلكتروني، يليها دعم الحكومة للتوجه نحو مجتمع رقمي ثم السمات الشخصية للعاملين، يليه قابلية الجامعة للتغيير، يليه دعم الإدارة العليا وفي النهاية يأتي الإدارة الذاتية للعاملين، كما توصلت نتائج اختبار الفروض بوجود علاقة وتأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني والأداء المؤسسي بجامعة الكويت، وقد توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات أن يكون هناك فريق للدعم الفني والتقني يتابع باستمرار جودة أجهزة الحاسب المستخدمة لدى الإداريين وأن تكون هذه الأجهزة حديثة ومدعمة بأهم البرامج التي تدعم عملية التدريب الإلكتروني، وأيضاً ضرورة الاهتمام بالأفكار التنظيمية المبتكرة وبكيفية التطبيق الناجح لها.

❖ دراسة (نصرة، 2023) بعنوان: مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة

مؤسسة سونلغاز فرع تبسة

هدفت الدراسة التعرف على توضيح أهمية التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات اليد العاملة داخل المنظمة، وتنمية اتجاهات ومعارف هذه المواد باعتبارها محور نشاط المنظمة، من خلال تحديد فاعليته في بيئة المنظمة بالنسبة للمورد البشري، تشمل الدراسة عينة من مؤسسة سونلغاز مديرية تبسة. من خلال توزيع استمارة بحثية في جمع البيانات، تم معالجتها ببرنامج spssv22 ومن أبرز النتائج المتوصل إليها أن التدريب الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز فرع تبسة يؤثر على تنمية الموارد البشرية فيها خاصة بعدي تنمية المعارف والمعلومات وتنمية الاتجاهات.

❖ دراسة (الصومالي، 2019) بعنوان: العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات

الصحية: دراسة تطبيقية على موظفي مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الإداريين بالمملكة

العربية السعودية

ركزت الدراسة الحالية على تعريف التدريب الإلكتروني وأهمية التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. والهدف الرئيسي من الدراسة هو دراسة أهم العوامل التي تؤثر على تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في دراستها؛ ونك استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛ تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين. يحتوي القسم الأول على أسئلة حول المعلومات العامة التي تشمل: الجنس - العمر - المؤهلات - الخبرة بعدد السنين - مهارات الكمبيوتر. يتناول القسم الثاني الأسئلة المتعلقة بفرضية الدراسة ويتكون هذا القسم من 4 أجزاء على النحو التالي: يتضمن الجزء الأول 11 بيان عن واقع التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية في الوقت الحاضر؛ والذي يعتبر المتغير التابع في هذه الدراسة. الجزء الثاني يتكون من 15 بيان، الجزء الثالث يتكون من 13 بيان. الجزء الرابع يتكون من 8 بيانات. تناولت هذه الأجزاء أهم العوامل التي أثرت على تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية. كانت هذه المتغيرات المستقلة للدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة من 368 موظف في المستشفى. تم جمعه 200 استبانة بمعدل 54%. أظهرت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخطط الحكومة

تجاه المجتمع الرقمي كانت أهم العوامل التي أثرت بشكل أساسي على إمكانية تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية.

❖ دراسة (قرون، 2020) بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب

هدفت هذه الدراسة إلى التحليل النظري أحد أهم وأحدث المواضيع والتي تكتسي أهمية خاصة نظير ارتباطها بأهم مفاتيح تحقيق النجاح، ومصدرا لأهم مصادر استدامة الميزة التنافسية. ألا وهو موضوع التدريب الإلكتروني للموارد البشرية والذي يعرف بعضا من النقص في أدبيات إدارة الأعمال رغم أهميته الكبيرة. ولقد حاولنا من خلال هذه المعالجة الربط بين المتغير وأهم ركائزه للتنديد بأهمية التكنولوجيا وضرورة إرسائها للتوجه نحو التدريب الإلكتروني كبديلا للتقليدي.

❖ دراسة (Maazouzi, 2019) بعنوان:

Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant Farrag Secondary School

الهدف من هذه الدراسة هو محاولة ربط المجال النظري والعملية لأحد ظواهر الموارد البشرية، والتي تكمن في عدم تطبيق الأساليب العلمية والموضوعية لإدارة الأفراد في العديد من المؤسسات في الجزائر. بحكم أنني درست في ثانوية الرائد فراج لمدة اثني عشر عامًا، تم اختيار هذه المؤسسة كنموذج لتطبيق هذه الدراسة. من المهم للغاية معالجة هذا الموضوع، خاصة في الوقت الحالي الذي تحاول فيه بلادنا إصلاح النظام التعليمي. أجريت هذه الدراسة للبحث عن طريقة حديثة بحثية تأخذ بعين الاعتبار جميع الشروط والواجبات، لضمان التسيير الفعال لشؤون الأفراد. النتيجة الرئيسية التي تم الحصول عليها هي أن عملية تقييم الأداء لم تصل إلى الهدف المرغوب وهو توجيه مستوى الأداء وتحسينه.

❖ دراسة (Dough, 2020) بعنوان:

Impression Management Strategies and Employee Performance in Hotels: Is There a Relationship?

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين استراتيجيات إدارة الانطباع وأداء العاملين بالفنادق. كما تشمل الدراسة على سلوكيات إدارة الانطباع الموجهة نحو الرئيس وسلوكيات إدارة الانطباع الموجهة نحو الذات. اشتملت أيضا الدراسة على التملق والإطراء، التظاهر والتمثيل، التخويف والترهيب والتذلل والتضرع والترويح للذات كسلوكيات لإدارة الانطباع. واشتملت الدراسة على ٤٢٠ استمارة استبيان تم توزيعهم على 20 من العاملين في فنادق الخمس نجوم في القاهرة وبلغت نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي ٣٦٢ استمارة بنسبة 86.2%. أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات إدارة الانطباع وأداء العاملين في الفنادق.

❖ دراسة (Aglan, 2019) بعنوان:

Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City

ناقشت هذه الدراسة تطوير أداء العاملين بقسم الأمن في فنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك لحماية نزلاء الفندق والعاملين به بالإضافة إلى ممتلكات الفندق وذلك من خلال ترسيخ مفهوم الأمن والسلامة المهنية لدى العاملين بقسم الأمن واستخدام الأجهزة الأمنية الحديثة وتنفيذ الخطط الأمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة كالجرائم السياحية والكوارث والأزمات. وفي إطار ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم وتوزيع استمارات الاستقصاء على جميع العاملين بأقسام الأمن في ثماني فنادق بمدينة الإسكندرية عينة الدراسة وكانت نسبة الاستجابة 92.5%. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي إصدار ٢٢ للعلوم الاجتماعية SPSS نظرا لمناسبته لدراسة الظاهرة عينة الدراسة ولتحليل وحساب البيانات من الاستمارات الصالحة للتحليل بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ والتكرارات

والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وقد انحصرت أهم النتائج في التزام مسؤولي الأمن باستخدام بوابات الأمن الكاشفة للمعادن والمتفجرات والمخدرات الخاصة بنزلاء الفندق بالإضافة إلى استخدام مختلف أنواع طفايات الحرائق مع ضعف في تواجد مختلف الأجهزة والمعدات الأمنية الحديثة بالإضافة إلى عدم وجود برامج تدريبية وخطط أمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة التي يتعرض لها العاملين والنزلاء بالفندق. وكانت أهم التوصيات ضرورة اتجاه الفنادق إلى شراء أحدث الأجهزة والمعدات الأمنية وتفعيل برامج تدريبية متطورة لمسؤولي الأمن وإيجاد آليات مناسبة لعمليات تعيين مسؤولي الأمن من حيث امتلاكهم للمهارة اللغوية الخاصة بالتحدث باللغة الإنجليزية ومعرفة الحاسب الآلي والعمل على مراجعة التوصيف الوظيفي للعاملين بقسم الأمن بصفة مستمرة بالإضافة إلى إنشاء وحدات خاصة للتعامل مع الأزمات والكوارث في كل فندق.

❖ دراسة (Al-Daman, 2020) بعنوان:

The Impact of Occupational Health and Safety Practices on Employee Performance

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير ممارسات الصحة والسلامة المهنية (الالتزام الإدارة، ومراقبة الصحة والسلامة المهنية (التدقيق والتفتيش)، وتقييم المخاطر، وتوافر المعلومات، وتوافر معدات الحماية الشخصية والإسعافات الأولية) على أداء الموظفين في شركات الائتلاف. تقع عينة الدراسة في المنطقة التطويرية الجنوبية في مدينة العقبة، تم استخدام نهج التحليل الوصفي لعينة الدراسة، وتم اختيار ثلاثة مشاريع ائتلافية حيوية للدراسة، شركة ميناء العقبة للخدمات البحرية، شركة الموانئ الصناعية الأردنية (IIPC) وشركة مناجم الفوسفات الأردنية (JPMC) من خلال تصميم استبيان لجمع البيانات حيث تم توزيع 338 استبانة وتم استرجاع 192 إجابة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة برنامج SPSS.20. تم عرض النتائج بجداول. أظهرت النتائج أن تغيرات الصحة والسلامة المهنية تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء الموظف، وبناء على هذه النتائج الإيجابية على أداء الموظف، نوصي الشركات بالاستمرار وتحسين ممارسات الصحة والسلامة المهنية لضمان نتائج أفضل وتحسين ملحوظ في أداء الموظف.

The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine

احتوى البحث على دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين، ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين. تم جمع البيانات باستخدام مسح استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى. أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضا أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

7.1 الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل -سرعة الإنجاز- جودة الخدمة) على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وكيفية تأثيرها بمختلف أبعاد التدريب الإلكتروني دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- هناك حاجة لدراسات متابعة طويلة الأجل لتقييم أثر للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل -سرعة الإنجاز- جودة الخدمة) على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تركز على أن المتعلم هو محور العملية التعليمية، وأن المعرفة لا تنقل ببساطة إلى المتعلم بل يقوم المتعلم ببناء معرفته الخاصة استناداً إلى خبراته السابقة والبيئة المحيطة به. في سياق هذا البحث، سيتم توظيف هذه المبادئ لفهم كيفية تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وفقاً للنظرية البنائية، يعتبر التدريب الإلكتروني بيئة تعلم نشطة تمكن المتدربين من بناء معارفهم الجديدة بناءً على خبراتهم السابقة. فالمتدربون في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لديهم مجموعة من المعارف والمهارات المرتبطة بأدوارهم الوظيفية. عبر التدريب الإلكتروني، يتم إتاحة فرص لهؤلاء المتدربين لربط المعلومات الجديدة المقدمة خلال البرامج التدريبية بخبراتهم السابقة، وبالتالي بناء فهم أعمق للمفاهيم والمهارات المطلوبة لتحسين أدائهم الوظيفي.

سيتم استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي لفحص أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. سيتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه للعاملين الذين شاركوا في برامج التدريب الإلكتروني. ستشمل أسئلة الاستبيان محاور مثل: مدى ملاءمة محتوى التدريب الإلكتروني لاحتياجات العاملين، مدى تمكن العاملين من ربط المعلومات الجديدة بخبراتهم

السابقة، وأثر ذلك على تحسن أدائهم الوظيفي. كما سيتم إجراء مقابلات معمقة مع عينة من المشاركين لفهم تجاربهم بشكل أعمق.

ستظهر نتائج البحث مدى فعالية التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. سيتم تحليل البيانات المستقاة من الاستبيانات والمقابلات لتحديد مواطن القوة والضعف في تصميم وتنفيذ برامج التدريب الإلكتروني. وفقاً للنظرية البنائية، سيتم التركيز على مدى قدرة المتدربين على ربط المعلومات الجديدة بخبراتهم السابقة وبناء فهم أعمق للمحتوى التدريبي. كما سيتم رصد التحسينات الملموسة في أداء العاملين بعد المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني.

9.1 المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

10.1 مصادر جمع البيانات

- المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

11.1 أدوات الدراسة:

- تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"
- حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

12.1 حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام بالعمل - سرعة الإنجاز-جودة الخدمة) على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- حدود مكانية: هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: التدريب الإلكتروني

1.1.2 التدريب الإلكتروني ومفهومه:

يعتبر التدريب الإلكتروني من العمليات المهمة الذي يتم من خلاله تهيئة بيئة تفاعلية وداعمة بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادره، وذلك في أقصر وقت وأقل مجهود وبأعلى مستويات الجودة دون التقيد في المكان والزمان (حماد ، 2018) ، بينما يشير تطوير أداء العاملين إلى تطبيق المنظمة الأفضل للممارسات والطرق الحديثة في أداء مهام العاملين بهدف إشباع رغبات العملاء (حماد، 2020)

ويتكون مفهوم التدريب الإلكتروني من بعدين أولهما مفهوم التدريب كنشاط

يهدف إلى تطوير الأداء واكتساب المهارات وتحديث المعلومات، وثانيهما كلمة الإلكتروني، والتي ترتبط بتوظيف التقنيات الحديثة التي تساعد في القيام بنشاط التدريب، ولقد تعددت وجهات النظر في التدريب الإلكتروني وبالتالي اختلفت تعريفات التدريب الإلكتروني.

ويعرف التدريب لغة على وزن تفعيل من درب بالأمر دَرَبًا ودربة، وتدرب ضري ودربه به وعليه وفيه: ضَرًّا هو المدرب مِنَ الرِّجَالِ المُجَرَّبِ والمدرب الذي قد أصابته البلايا ودربته الشدائد حتَّى قوي ومرن علمها، والدربة الضراوة والدربة عادةً وَجُرْأَةً على الحرب وكل أمر ، وقد دَرَبَ بالشيء يَدْرِبُ ودَرَبَ به إذا اعتاد هو ضَرِيَّ به، تقول: مازلت أعفو عن فلان حتى اتَّخَذَهَا دُرْبَةً والدَّارِب: الحاذق بصناعته (المعجم الوسيط ، 2011)

ويعرف تدريب على أنه : جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات العاملين وتوجهاتهم وآرائهم باستخدام طرق تدريبية، وارشادية مختلفة؛ لتهيئتهم لأداء الأعمال النظرية وفقا للمعايير العمل بشكل مقبول (الديب والجبالي ، 2015)

أما التدريب الإلكتروني فله العديد من المفاهيم حيث تم تعريفه بأنه: استخدام تقنيات الوسائط المتعددة الجديدة والإنترنت لتحسين نوعية التعليم من خلال تسهيل الوصول إلى الموارد والخدمات وكذا التبادلات والتعاون عن بعد (Atsou et al, 2009

كما عرفته (UNISCO, 2002) أيضًا بأنه عبارة عن برنامج أو برامج تدريبية يتم وضعها وفق شروط ومعايير رسمية للدولة، تؤدي إلى تحسين الجوانب المختلفة للمعلم، من خلال توصيلها إليه عن طريق الوسائط التكنولوجية المتعددة، وبعض من هذه البرامج يكون لمواد التخصص، ومنها ما قد يتم وضعه على مستوى فردي أو على مستوى الجماعات تبعًا لما تختاره الدوائر الحكومية، وتبعًا لما يشجعه ويفضله الموظفون. ومن مفاهيم التدريب الإلكتروني أيضًا أنه طريقة للتعليم والتعلم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسبات، وشبكات ووسائط متعددة من صوت وصورة ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الأنترنت، أي إنه يستخدم التقنية بجميع أنواعها (الدريوش وعبد العليم ، 2017).

ويعرف التدريب الإلكتروني بأنه عملية اكتساب مجموعة من المعارف، والمهارات، والاتجاهات لدى الفرد أو مجموعة من الأفراد باستخدام الوسائل الإلكترونية في الاتصال، واستقبال المعلومات واكتساب المهارات والتعامل بين المتدرب والمدرّب، ولا يستلزم هذا النوع من التدريب الإلتقاء المكاني والزمني للمتدرب والمدرّب ابتسام (2020م). ويعرف التدريب الإلكتروني بأنه نشاط مخطط له مسبقًا؛ لتقديم برامج تدريبية للموظفين باستخدام وسائل التقنية الحديثة توفيرًا للوقت والجهد، مستهدفًا تنمية معلوماتهم ومهاراتهم واتجاهاتهم مستخدمًا أحدث المناهج العملية والعلمية في التدريب (الجهري، 2022)

من خلال التعريفات السابقة يتضح ما يأتي:

1. يستخدم التدريب الإلكتروني الوسائط المتعددة، والتقنيات الحديثة والإنترنت؛ بهدف تحسين العملية التدريبية في أقصر وقت وأقل جهد.
2. يعتبر التدريب الإلكتروني بمثابة حل للمشاكل التي يعاني منها التدريب التقليدي.

3. يهدف التدريب الإلكتروني إلى تنمية المعارف والمهارات لتطوير كفاءات المنظمة، وتعزيز الأداء الفردي، والجماعي، والتنظيمي.

2.1.2 أهمية التدريب الإلكتروني:

يساهم التدريب عبر الإنترنت أو ما يسمى حالياً بالتدريب الإلكتروني بشكل كبير ومباشر في تحسين المهارات والقدرات، وتحسين خبرات وأداء المتدربين بشكل أكثر فاعلية من حيث التكلفة المكانية والزمانية، كما أن سهولة التنقل والتصفح عبر شبكات الإنترنت يساهم في تطوير العملية التدريبية؛ لذلك تكمن أهمية التدريب الإلكتروني في إزالة ومعالجة نقاط ضعف الأداء سواء كان ذلك الأداء الحالي أم الأداء المستقبلي المتوقع، وتحسين المعرفة والمهارات للعمل على جميع مستويات المؤسسة، والتدريب يمكن المؤسسة من حل مشاكلها، واتخاذ قراراتها بفاعلية أكثر، ويعمل على تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المؤسسة لصياغة أهدافها، وتنفيذ سياساتها، ويساعد على بناء قاعدة فعالة للاتصالات والاستشارات الداخلية، ويساهم في ربط أهداف العاملين بأهداف المؤسسة، ويؤدي إلى تطوير أساليب القيادة، وترشيد القرارات الإدارية، ويؤدي إلى خلق اتجاهات داخلية وخارجية إيجابية، والعمل على تنميتها نحو الربح، ويساعد الموظفين على تحديد الأهداف التنظيمية؛ مما يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمؤسسة، ويدعم انفتاح المؤسسة على المجتمع الخارجي وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها (الطائي وآخرون، 2006).

3.1.2 أهداف التدريب الإلكتروني:

يهدف التدريب الإلكتروني إلى توفير فرص التدريب لكل موظف إيماناً بقيمة استثمارية التدريب ومواصلته، وتوفير أساليب ووسائل تدريبية حديثة مغايرة لتلك المستخدمة في المؤسسات التدريبية التقليدية، ومعالجة النقص، وتصحيح الأخطاء التي أحدثتها مؤسسات التدريب التقليدية عن طريق تقديم برامج وتخصصات تفي حاجة المجتمعات العربية، وتوفير فرص التدريب، والتعاون البحثي بين مؤسسات التدريب في الوطن العربي حيث أصبح من الممكن الاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة في تبادل المعلومات والتعاون العلمي، وجعل التدريب أكثر مرونة، وتحريره من القيود المعقدة حيث تتم الدراسة دون وجود

عوائق زمنية أم مكانية كالاضطراب للسفر للمراكز ومعاهد التدريب، وكذا الكالمساهمة في رفع المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي لأفراد المجتمع، والمساعدة في نشر الثقافة التقنية في المجتمع، وإعطاء مفهوم أوسع في التدريب الإلكتروني (الزنبقي ، 2011).

4.1.2 مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني

أورد (عبد الرزاق ، 2012) مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني في خمس مراحل، كالآتي:

1. المرحلة الأولى: تخطيط التدريب الإلكتروني والتي تتطلب تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين والعمل على إشباعها، وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب، ووضع الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين.
2. المرحلة الثانية: تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي وتعني كيفية ترجمة الاستراتيجيات والإجراءات التي تم تطويرها في مرحلة التخطيط لتحقيق أهداف التدريب، بالإضافة إلى تصميم أنشطة الدورات التدريبية، وتركز هذه المرحلة على عملية تصميم المنهج التدريبي لعرضه على الإنترنت.
3. المرحلة الثالثة: تنظيم التدريب وتتمثل بخطوات تنظيم التدريب فيما يأتي:
 - أ- تحديد المدة الزمنية للتدريب بحيث يتضمن كل أسبوع المواد والأنشطة التدريبية الخاصة بالمحتوى التدريبي، وموضوعات المحادثة الإلكترونية والمصادر الإثرائية، والاختبارات التدريبية.
 - ب- الإشراف التدريبي : يشتمل الموقع على نظام إشراف فعال على التدريب بحيث يسمح للمدرب متابعة أعمال التدريب، والحصول على التغذية الراجعة واستخراج البيانات، وكتابة التقارير
 - ت- الدعم والمساندة يضمن الموقع خدمة مساندة لضمان استمرارية عمل النظام دون أي مشاكل؛ حيث يتم استخدام التغذية الراجعة لتطوير المحتوى التعليمي من الناحية العلمية والتدريبية، بالإضافة إلى تطوير الأهداف، والأنشطة والأساليب. طرق الدعم المتاحة على الموقع هي الدعم عبر الهاتف، ودعم البريد الإلكتروني، والدردشة الإلكترونية.

4. المرحلة الرابعة: تنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي وتتضمن الدخول إلى نظام التدريب الإلكتروني، وتنفيذ خطة التدريب كما تم وضعه في مرحلة التصميم.

5. المرحلة الخامسة: تقييم التدريب الإلكتروني وتستند عملية تقييم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها يتم إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب، ورسم استراتيجياته المستقبلية.

5.1.2 أنواع التدريب الإلكتروني

للتدريب الإلكتروني عدة أنواع أهمها:

1- التدريب الإلكتروني المتزامن

وهو التدريب الذي يتطلب تواجد المتدربين والمدرّب في نفس الوقت، والذي يعتمد على وجود الإنترنت حتى تكون عملية التفاعل المباشر بينهم متاحة. ومن مزايا هذا النوع أنه يمكن المتدرب من الحصول على تغذية راجعة مباشرة من المدرّب في نفس الوقت، ومن عيوبه الحاجة إلى معدات حديثة وشبكات اتصال جديدة (المعاني وآخرون ، 2011)

2- التدريب الإلكتروني غير المتزامن :

هو التدريب الذي يجمع المتدربين والمدرّبين معا في تطوير مهارات، ومعارف جديدة من خلال الدخول إلى الشبكة في أوقات مختلفة؛ لإنجاز المهام الموكلة إليهم، وقراءة المشاريع، والعمل عليها وتبادل الخبرات. ويتميز هذا النوع من التدريب باعتماده على أدوات الاتصال المختلفة التي تسمح بالتعلم المباشر والجماعي (محمود ، 2013)

إضافة إلى ما سبق يعد التدريب المدمج نوعا آخر من أنواع التدريب الإلكتروني والذي يعد دمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي؛ حيث يدمج المدرّب بين التدريب التقليدي، والتدريب الإلكتروني، ويقصد به أيضا التدريب الخليط أي المزج بين أدوار المدرّب التقليدي في القاعة التدريبية

التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرب الإلكتروني، ويتم التركيز في التدريب المدمج على مخرجات التدريب، وليس على مجرد المزج (سبع ، 2017)

6.1.2 الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي

يتجسد الاختلاف بشكل واضح في آلية التطبيق؛ حيث يرتبط التعليم الإلكتروني بالمؤسسة التعليمية مثل: مدرسة أو جامعة، ويتم ذلك من خلال متابعة نشاط الطلاب أثناء الدراسة مثل المنتديات والشات.

أما التدريب الإلكتروني يستخدم لتدريب مجموعة من الأشخاص لا ينتمون المؤسسة التعليمية كتدريب العاملين، وتأهيل كوادر بشرية، ويكون المستفيد من التدريب الإلكتروني منتسبي المؤسسات الإدارية (حسن ، 2009).

الجدول رقم (1): الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي

وجه المقارنة	التدريب التقليدي	التدريب الإلكتروني
المدرّب	المدرّب ناقل للمعرفة وملقّن	المدرّب مشارك وأحياناً متعلّم
المتدرّب	المدرّب هو الأساس	المتدرّب هو الأساس
المحتوى	قابت لفترة طويلة	متغيّر ومتجدد باستمرار
المعرفة	حفظ ، تركيز ، تراكم الحقائق	استفسار ، ابتكار
التركيز	التركيز على كمية المادة المقدمة	التركيز على نوعية المادة المقدمة
الوصول والانتشار	محدود جغرافياً	واسع الانتشار زمنياً وجغرافياً
التكلفة	مرتفعة	متوسطة

المصدر: <http://www.bakkah.net.sa/ar/e-learning>

وأورد (الدهشان ، 2019) فروقات أخرى بين التدريب الإلكتروني، والتدريب التقليدي تتمثل

بالآتي:

- 1- في التدريب الإلكتروني، يكون تدفق المعلومات تفاعليا ثنائي الاتجاه (المدرّب ، والمتدرب)، بينما في التدريب التقليدي يكون في اتجاه واحد فقط.
- 2- التدريب عبر الإنترنت تعاوني بينما التدريب التقليدي فردي.
- 3- في التدريب الإلكتروني يتلقّى المتدرب المعلومات بالطريقة التي يريدّها في الوقت والزمن المحددين، وفي التدريب التقليدي يتم تحديد المكان والزمان مسبقا
- 4- استخدام كل ما هو متوفر في التدريب الإلكتروني سواء بالطريقة التقليدية وبالوسائل المحددة والرضا عن الشرح اللفظي.
- 5- في التدريب الإلكتروني تكون التكلفة نسبية، ولكنها مرتفعة في التدريب التقليدي.

7.1.2 مبررات استخدام التدريب الإلكتروني

ويتميز العصر الحالي بوجود مجموعة من القضايا والتحديات التي تشير إلى وجود فجوات قد تؤدي إلى ضعف وقصور في مواجهة متطلبات التنمية ، وخاصة في مجال التدريب في عصر يتطلب من الفرد بأن يكون دائم التدريب نظرا لتجدد المعلومات المطيري (2012)، ومن أهم مبررات استخدام التدريب الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت التطور المعرفي والتقدم التقني وضرورة مواكبته بأعداد وتهيئة الأفراد التعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة، وتقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات والتطور في التقنيات الرقمية وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، والزيادات الكبيرة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب مما يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد، بالإضافة إلى الأوضاع الديموغرافية حيث أصبح الوضع السكاني يمثل تحديا كبيرا، وأصبح من الضروري التخطيط لمواجهة هذا النمو المتسارع؛ لأن ذلك يخلق ضغط على الموارد الطبيعية وعلى مؤسسات الخدمات من تعليم تدريب صحة وإسكان، وعجز مؤسسات التدريب التقليدي عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من

المجتمع، وما زالت المجتمعات تعاني من عدم توفر فرص التعليم والتدريب لفئات متعددة لكثير من الأسباب قد تكون اقتصادية أو صحية أو جغرافية (سبع ، 2017).

8.1.2 عناصر التدريب الإلكتروني

تتكون العناصر الأساسية للتدريب الإلكتروني مما يلي:

1- المدرب وللمدرب في العملية التدريبية الإلكترونية دور مهم؛ لذلك من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي، والخبرة العملية التي تجعله قادرا على استخدام أساليب التدريب المتنوعة بما يتفق مع مستوى التدريب وطبيعة التدريب وأهدافه. ومن خصائص اختيار المدرب القدرة على التدريب، واستخدام تقنيات التعليم الحديث، ومعرفة استخدام الحاسوب بما في ذلك الإنترنت والبريد الإلكتروني، والقدرة على نسج العلاقات الاجتماعية مع المتدربين وهذا لزيادة فعالية التدريب الإلكتروني.

2- المتدرب وهنا يكون المتدرب مؤهلا علميا لدرجة تمكنه من أداء مهام عمله؛ ليكتسب خبرة مع الزمن تساعد على التكيف، والتأقلم مع المتغيرات المختلفة إلا أن التطور لا يتوقف بل يصاحبه تطور التقنية والأساليب، وهذا يتطلب ضرورة التزود بالجديد لأن نجاح التدريب الإلكتروني يعتمد إلى حد كبير على وجود متدرب مقتنع بأهمية التدريب الإلكتروني وبحاجته إليه، ووجود متدربين يشتركون في نفس الأهداف والخبرات والمستويات الوظيفية. ومن خصائص الواجب توفرها في المتدرب مهارات التدريب الذاتي، ومعرفة استخدام الحاسوب بما في ذلك الإنترنت والبريد الإلكتروني ونظام إدارة التعلم (حفيظ ، 2016).

3- المادة التدريبية على الرغم من اختلاف التدريب عن التعليم في أهدافه وأساليبه إلا أن الاختلاف لا يعني عدم وجود كتب ومراجع أي أسس نظرية يستند عليها المتدرب في عملية التطبيق. والفرق هو أن المادة العلمية بالنسبة للتدريب تكون عادة مختصرة، ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، وأن المادة العلمية تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في عملية التدريب حيث أن بعضها يؤديه المتدرب لوحده، وبعضها يؤدي بشكل جماعي من خلال تقسيم

المتدربين إلى مجموعات، ويفضل بالنسبة للمادة العلمية أن يستند أعدادها للمدرب الذي سيتولى تنفيذ البرنامج التدريبي والتقييم من قبل مختصين قبل التدريب والتقييم من قبل المتدربين بعد التدريب. ومن خصائص المادة التدريبية الوضوح والبساطة، وأن تكون باللغة التي يفهمها المتدربين، وأن تكون مناسبة فعلا للاحتياجات التدريبية للمتدرب

4- التجهيزات الأساسية وتشتمل على الأجهزة الخدمية، وموقع المدرب وتجهيزاته وموقع المتدرب وتجهيزاته، وخدمة الوصول للإنترنت بسرعة مناسبة، وفي أي وقت يستفيد منها المتدرب ووجود كلمة مرور للدخول إلى مواقع التدريب (سبع ، 2017)

9.1.2 عوامل نجاح التدريب الإلكتروني

أورد (سبع ، 2017) مجموعة من العوامل التي تساعد على تحقيق فاعلية التدريب الإلكتروني ونجاحها كالاتي:

- 1- التغلب على المقاومة ويكون ذلك من خلال الحوار المستمر لكسب العناصر المقاومة، وتكوين شبكة من المتحمسين، وبدلاً من فرض التغيير يجب العمل على اجتذاب الأفراد إليه عن طريق التركيز على المزايا المتاحة، وإمكانية التدريب.
- 2- التألف مع التكنولوجيا : يجب تهيئة المتدرب عن بعد حتى يشعر بالراحة النفسية، والألفة مع الأجهزة الإلكترونية، والتكنولوجيا الحديثة، فإن أمكن توفير مكانا مريحاً لممارسة هذا النشاط مع وجود من يقوم بالإرشاد والمساعدة ليخفف الإحساس بالعزلة، ومن التوتر الذي يصيب المتدرب في تعامله مع الأجهزة كان يظنها غير مفهومة إلا للمتخصصين.
- 3- التواصل مع الآخرين يزيد التفاعل مع الآخرين من فاعلية التدريب لأنه من خلال التدريب الإلكتروني يستطيع المتدربون أن يتواصلوا مع المدرب، ومع بعضهم البعض سواء من خلال البريد الإلكتروني أم مجموعات المناقشة.

- 4- الاعتماد على الذات يحتاج التدريب الإلكتروني إلى قدر كبير من التحفيز لغايات الاتصال المباشر بين المدرب والمتدرب، ويمكن للمدرب أن يحفز المتدربين عن طريق التغذية المرتدة بانتظام، وتشجيع المناقشة بين المتدربين وتدعيم العادات التعليمية الفاعلة كالبحث في الإنترنت مثلاً.
- 5- المشاركة في إعداد المادة التدريبية: تختلف الثقافات في التدريب الإلكتروني وتتباعد المسافات، فعلى المدرب أن يقترب قدر الإمكان من مفاهيم المتدربين فينتقي بعناية الأمثلة التي تناسبهم، ويشجعهم على إيجاد أمثلة من البيئة الخاصة بهم؛ مما يجعل العملية التدريبية أكثر ثراء نظراً لتعدد الثقافات واختلاف البيئات.
- 6- معرفة مواطن القوة وتحديد الاحتياجات يساعد المدرب المتدرب في التعرف على مواطن القوة والضعف لديه، وكذلك تحديد أهدافه التعليمية من خلال بحث المتدرب على مناقشة أهدافه التعليمية الشخصية حتى تصبح بمساعدة المدرب واضحة ومحددة، وأن وجود فريق من المرشدين داخل المؤسسة يكون له الأثر في توجيه المتدرب، وتوظيف مواطن القوة لديه لخدمة استراتيجيات المؤسسة.
- 7- التأكد من وضوح المضمون: يحتاج المتدرب إلى تحديد المعرفة الموجودة لديه فعلاً، والتأكد من وضوح المعلومات الجديدة، ومن التغيير الحادث نتيجة لعملية التدريب، ويكون ذلك من خلال المتابعة المستمرة من جانب المدرب، وإتاحة الفرصة لمزيد من التعاون بين المتدربين و يكمن دور المؤسسة هنا في مساعدة المتدربين على تطبيق معارفهم الجديدة واختبار مدى استيعابهم لها.

10.1.2 مميزات التدريب الإلكتروني

تكمن أهمية التدريب الإلكتروني في إمكانية التدريب في أقل وقت وجهد، وفي أي مكان، والقدرة على تدريب وتأهيل العمال دون الحاجة لترك وظائفهم، وتوفر التدريب في أوقات متعددة؛ لتناسب المتدربين بظروفهم المتعددة، وسهولة استخدام الأدوات المستخدمة في التدريب الإلكتروني (دويكات وآخرون، 2007). بالإضافة أنه يقلل من الوقت وتكاليف التدريب لكل متدرب، ويعتمد على قدرة المتدربين على التدريب الذاتي والاستقلال الذاتي، ويتيح حضوراً أكبر للمتدربين والمدرب بحيث يأخذ كل منهم وتيرته الخاصة وفقاً للنمط المختار (Marie part 2008). وكذلك إمكانية التدريب على نطاق واسع جداً حيث

تهدف بعض أنظمة التدريب الإلكتروني إلى عدة آلاف من الأشخاص بما في ذلك دوليا (Jean-Claude

Landowski, 2003)

11.1.2 سلبيات التدريب الإلكتروني:

تتمثل سلبيات التدريب الإلكتروني في الصعوبة التي يواجهها المدربون في توصيل أفكارهم بالدورة الإلكترونية، بالإضافة إلى أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتدرب النشط، أو النائم، أو شارد الذهن، أو الملل، وصعوبة تقييم المتدربين، وكثرة استخدام التكنولوجيا ؛ مما يؤدي إلى ملل المتدرب، وعدم الجدية في التعامل مع هذه الوسائط، وقد يشعر بعض المتدربين بالعزلة عن المدرب، وصعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوبة لتدريسها في بعض البرامج التدريبية (المطيري ، 2012)

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

1.2.2 الاداء الوظيفي

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

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

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

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

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

ويتجه كثير من الباحثين أمثال الحريري (2019) وغيره إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء، حيث يرون أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي عملون بها، أما الإنجاز : فهو ما

يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو: التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معا.

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

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

- 1- الجودة ويعنى بها جودة المخرجات.
- 2- الكمية: ويقصد بها الكمية المطلوب الإنهاء منها.
- 3- الفترة الزمنية: ويقصد بها الإلتزام بالوقت المحدد مسبقاً.

ومما سبق يمكن للباحث أن يعرف الاداء الوظيفي بأنه المجهود والقدرات التي يبذلها الموظف اثناء عمله في المنظمة، واستغلاله لطاقتها البدنية والذهنية، واستثمار الإبداع والابتكار لدى الموظف، مع إمكانية تنمية وتدريب الموظفين في المنظمة ليكونوا على مستوى عالي من التميز والالتقان في العمل لما لها من آثار إيجابية على المنظمة وكفاءة الإنتاج وزيادة فرصة المنافسة بين المنظمات الأخرى. وبعد أن تعرفنا على مفهوم الأداء الوظيفي في اللغة والإصطاح يجدر بنا الإشارة إلى انواع الأداء الوظيفي والتي سنتناولها في الآتي (الزعي، 2019).

3.2.2 أنواع الاداء الوظيفي:

إن تصنيف الاداء الوظيفي يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي والذي من خلاله يمكن تحديد أنواعه، وبما أن الاداء الوظيفي مرتبط بالأهداف، فإنه يمكن الاعتماد على المعايير المتبعة في

تصنيف الأهداف لإسقاطها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية والطبيعة، فحسب معيار الشمولية يمكن تقسيم أنواع الاداء الوظيفي كما وردت لدى كل من (أبو عساف والمرعي ، 2019) إلى ما يلي:

- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتمثل بتكامل الوظائف والعناصر والأنظمة الفرعية داخل المنظمة في تحقيق الأهداف، ولذلك فلا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة العناصر الأخرى، وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن الشمولية، والاستمرارية والنمو .
- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، والذي يمكن تقسيمها إلى عدة انواع باختلاف المعايير المتعددة لتقييم المنظمة. وبحسب معيار الطبيعة يمكن تقسيم أهداف أداء العاملين إلى: تقنية، سياسية، اقتصادية، اجتماعية.

4.2.2 أهمية الأداء الوظيفي :

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

وتتجلى أهمية الأداء الوظيفي أيضاً إنطلاقاً من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباطه بدورة حياتها وبمراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة من مراحل النمو والانتقال إلى مرحلة أكثر تقدماً يتوقف على مستويات الأداء الوظيفي بها، وفيما يلي سنستعرض أهمية الأداء الوظيفي لكل من المنظمة والفرد كما وردت لدى (محمد ، 2018):

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للأفراد (الموظفين)

- إن أداء الفرد هو الذي يعكس أداء المنظمة التي ينتمي إليها، فكلما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين مرتفعاً وجيداً، كلما دل على مدى فاعلية المنظمة.
- يمثل أداء الفرد الموظف نموذجاً حصرياً لمدى قدرته على إنجاز ما يتم تكليفه به من عمل حالي، ومدى قابليته للقيام بما سيتم تكليفه به من أعمال أخرى مستقبلاً.
- يسعى كل فرد موظف من خلال تحقيق متطلبات العمل إلى رفع من مستوى أدائه، وذلك لما يترتب عليه من تحسين ورفع في مستوى الأجور التي يتقاضاها، والإمكانيات التي يحصل عليها مقابل هذا الأداء، كالترقية إلى منصب آخر أعلى، أو الشكر والتقدير وهو ما يحفز بدوره على بذل ما بوسعه.
- يعتبر الموظف إن إستقراره في منصب ما في عمله حاجة أساسية يسعى إلى تحقيقها والمحافظة عليها، وهو ما يرتبط مباشرة بأدائه الوظيفي.

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة.

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

المحور الأول في محاولة المنظمة للنجاح والتقدم لتحقيق الأهداف الموضوعة سابقاً، فهي تهتم برفع مستوى أداء الموظفين، فكلما كان مرتفعاً كلما ارتفع وتقدم مؤشر نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها.

المحور الثاني يظهر أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة من خلال إرتباطه في دورة حياته في مراحلها المختلفة، إذ أن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة ما من مراحل نموها والإنتقال إلى أخرى أكثر تقدماً يعتمد على مستوى الأداء الوظيفي فيها.

وفي المحور الثالث تتجاوز أهمية الأداء الوظيفي مستوى المنظمة على الصعيد المحلي ولا تتوقف عندها، وإنما تمثل أهمية الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد بصورة عامة.

5.2.2 عناصر الأداء الوظيفي :

توجد عدة عناصر للأداء الوظيفي وفيما يلي توضيحاً لها، وتشمل العناصر التنفيذية وتشمل القدرة على تحديد متطلبات انجاز العمل، وذلك من خلال تحديد الموارد الفنية والبشرية واللازمة لإنجاز العمل، تنجز الأعمال في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية، بالإضافة إلى القدرة على التغلب على صعوبات العمل من خلال تحديد أبعاد المشكلة التي تعترض سير العمل، ومعالجة مشاكل العمل اليومية والطارئة بشكل سليم وموضوعي، كما وتشمل العناصر التنفيذية المهارات في تنفيذ العمل بشكل سليم، وإنجازه في الوقت المحدد مع القدرة على المراجعة والتدقيق بحسب (Andy, 2019)

- 1- العناصر الأكاديمية وتتضمن المعرفة بنظم العمل وإجراءاته والمعرفة بأهداف العمل ومهامه مع الأخذ بعين الاعتبار المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل .
- 2- العناصر التطويرية، حيث وأنه من خلال مسماها نجد أنها تهتم في المتابعة المستمرة لما يستجد في العمل وتقديم الأفكار والمقترحات، مع إمكانية تحمل مسؤوليات أكبر، كما وتتضمن المشاركة الفعالة في الاجتماعات وتتصف بالمرونة من خلال تقبلها للتوجيهات وتنفيذها بحسب ما يصب في مصلحة المنظمة.
- 3- العناصر الأخلاقية وتشمل المحافظة على أوقات العمل والقدرة على عرض الرأي والحوار، مع الإهتمام بالمظهر، بالإضافة إلى تقدير المسؤولية وحسن التصرف.
- 4- العناصر الاجتماعية والتي تتمحور فكرتها حول العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المراجعين، بالإضافة إلى القدرة على إقامة إتصالات عمل فعالة مع الآخرين.

6.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

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

ويرى المحمدي (2019) أن هنالك عدداً من العوامل الأخرى المؤثرة على الأداء الوظيفي، وفيما يلي إشارة إلى عدد منها :

- 1- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات الأثر المباشر في أداء العاملين.
- 2- توافر أو عدم توافر الأعمال المتأخرة التي تؤثر في معدل الإنتاج.
- 3- الاختلاف الملحوظ في حجم العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
- 4- الأداء في العمليات المتماثلة قد يختلف باختلاف الموقع الجغرافي للأقسام جراء الظروف المحلية أو المكانية.
- 5- نوعية وحدة العمل المنجز قد تفضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج، حسب معدلات الأداء سواء كانت كمية أو نوعية.

7.2.2 أبعاد الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عدد من الأبعاد، ومن الجدير بالذكر أن الدراسة الحالية كانت قد تبنت هذه الأبعاد الأربعة الأولى لإجماع معظم الباحثين عليها من جهة امثال (المدو، 2019 ؛ إمام ، 2018 ؛ حسنين ، 2020 ؛ نبيلة ، 2020 ح Richard, 2021). وغيرهم لملاءمتها لبيئة الدراسة من جهة أخرى وهي:

أولاً: كمية العمل: يجب أن يراعى في حجم العمل قدرات وإمكانيات الموظفين وأن لا يتعبها ، وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني البطء في الأداء والذي يؤدي بدوره إلى التراخي من قبل الموظفين وصولاً إلى مشكلة في المستقبل تنسم في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، ولهذا يفضل الإتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء لما يتناسب مع كل من خبرات الفرد وتدريبه بن شمس (2019).

ثانياً : الانضباط: ويقصد به قيام الموظف بتنفيذ متطلبات وظيفته وفق ما طلب منه والمتوقع منه، كما أنها تقتزن بالمسمى الوظيفي للموظف، والتي تفرق بين مخرجات موظف وآخر بحسب الأهداف التي قامت المنظمة بوضعها لكل منصب على حدة (المدو، 2019).

هذا ويعتبر مستوى معرفة الموظف من أساسيات اجراء العمل، ويمكن قياسها من خلال قدرة ومهارات ومعرفة ذلك الموظف، فهي السمة الأساسية التي تعطيه امتيازات تشجيعية، والكفاءة اللازمة، كما يتمحور هذا البعد نحو الشفافية والتركيز على التغيير والابتكار المستمر، وأن يتقن جميع العاملين في المؤسسة عملهم بشكل جيد ومطلوب مع الإلتزام بالدقة المطلوبة، ليسهل ويساعد المؤسسة على الوصول إلى الأهداف بسهولة، كما تم التخطيط لها، وإنها تؤدي إلى تخفيض التكاليف من خلال استغلال الموارد المتاحة لهم في العمل (Bar 2019).

كما يعبر هذا البعد عن الدرجة التي يتخلى فيها الموظف عن السلوك السلبي المتعلق بالغياب وعدم الإلتزام بالقوانين واللوائح الداخلية أو الخارجية للمنظمة، وتنفيذ المهام وغيرها، فالمعرفة والإلتزام بمتطلبات العمل عنصر اساسي يرتبط بممارسات الإدارة العاملة، ويؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين كنتيجة لممارسته، ومن جانب آخر ينتج عن معرفة والتزام العاملين بأعمالهم تقديم المنظمة لهم من حقوق وامتيازات وتعويضات تجعلهم يشعرون بالولاء لهذه المنظمة وبالتالي الإلتزام في أدائهم لأعمالهم بما يتناسب مع أهداف المنظمة (Tomaso, 2019).

ثالثاً: إنجاز المهام عبر إمام (2018) عنها بأنها تعني مدى قدرة الموظف على إنجاز مهامه وفق ما تم الإتفاق عليه، وبناء على المنصب الوظيفي والقسم وأهداف المنظمة ككل، بالإضافة إلى التزامه بلاتحة

التشريعات والقوانين الداخلية الموجودة في المنظمة. بالإضافة إلى ذلك يعبر انجاز المهمة عن السلوكات والأنشطة التي تشير إلى مدى وفاء الفرد بمجموعة محددة من المهام المتصلة مباشرة بوظيفته. فكلما زادت قدرة الموظف على الالتزام بمتطلبات الوظيفة وما يترتب عليها من نتائج وإنجازات، ارتفع سلم الالتزام وبالتالي اداء وظيفي مرتفع Bar-Haim, 2019

رابعاً: جودة العمل: يرتبط بعد جودة العمل بقابلية الموظف على الاندماج بأعماله والفريق الذي يعمل معه في حال العمل الجماعي، ومدى قابلية الموظف على العطاء في الظروف المختلفة التي تواجهه خلال عمله، حينها تعتبر جودة العمل نتيجة يراها الموظف في الخدمة أو المنتج الذي قدمه (2018) Aharon and (Edna

بينما ربط حسنين (2020) جودة العمل بالتعويضات والالتزامات التي يحصل عليها الموظف بالإنجازات التي يقوم بها، والتي تكون بمستوى عال نتيجة رضاه عن ما يتلقاه من المنظمة من تعويضات وامتيازات والتي بدورها لها أثر على خدمة الزبائن وزيادة أرباح المنظمة.

هذا وترتبط الجودة في جميع نشاطات المنظمة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، ولهذا تعتبر إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء، في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة، وتعتبر الجودة من هذا المنطلق بمثابة مؤشر خاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإلتقان وجودة المنتج سواء كان على صورة سلع أو على صورة خدمات Kevin and Madison, 2018

خامساً: إجراءات الأداء الوظيفي: تكون الإجراءات بمثابة خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات التي يجب القيام بها، ولذلك يجب الإتفاق على الأساليب والطرق التي يسمح بها لتحقيق الأهداف، فعلى الرغم من كون الإجراءات التي يتم إتباعها في إنجاز العمل متوقعة وموثقة وفق قواعد وتعليمات المنظمة إلا أنه يفضل أن يكون هنالك إتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل (نبيلة ، 2020).

سادساً: السرعة : يتعلق هذا البعد بمدى قدرة الفرد على إنجاز مهامه الرئيسية بشكل يتجانس مع وظيفته ضمن الزمن المحدد لذلك، وهذه النظرة لبعد السرعة تجعله واقعياً بالنظر إلى جودة العمل المنتهي الذي يقدمه الموظف ضمن الزمن المتاح والمحدد له، فمدى سرعة الموظف على إنجاز مهامه وأعماله وتعامله مع المتغيرات، يساهم في رفع مستوى الإنتاج والأداء الوظيفي خاصة في ظروف لا يمكن التنبؤ بها وقد تمر بها المنظمة (رشيد ، 2018).

سابعاً: تطوير الأداء : يعتبر تطوير الأداء الوظيفي بمثابة تعديل سلوك، عن طريق التعليم والتدريب والخبرة المخطط لها لمواكبة التغيرات التي تحتاجها المؤسسة، إذ أن التدريب والتطوير الوظيفي للموظفين يتم من خلال مواجهة المشكلات وتعزيز الأداء لهم، بالإضافة إلى التنمية المستمرة للموظفين من أجل زيادة إنتاجية المؤسسة والانتماء الوظيفي لدى الموظفين، فزيادة الإنتاجية يعتمد على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لإنتاج الخدمات أو السلع المطلوبة، وذلك بتنمية إدارة الأداء الوظيفي وتفعيل العوامل التي تؤدي إلى زيادة وإزالة العقبات التي تؤدي إلى انخفاضها (Richard, 2021).

ثامناً : الفاعلية: تعرف على إنها قدرة وفاعلية المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال استثمار بيئتها في الحصول على الموارد النادرة والقيمة لتأدية وظيفتها، والفاعلية هي مدى قابلية المؤسسة على الوصول إلى الأهداف المخطط لها اعتماداً على التنبؤ بما ستواجهه من مشاكل داخلية وخارجية ومحاولة التكيف معها من خلال اقتراح واعتماد الحلول المناسبة لها. فتطوير أداء العاملين يعمل على تعزيز القدرة وخلق المعرفة والتفاعل بين أفراد المؤسسة وزيادة الإنتاجية وتحسين النوعية في الوقت المحدد وتشكيل بيئة من الحوارات والتفاعل والعصف الذهني وذلك لعمل جيل من الأفكار القادرة على رفع مستوى المؤسسة وزيادة الكفاءة فيها (Sujatha, and Krishnaveni, 2017)

وبالعودة إلى الأبعاد السابقة قام الباحث على اختيار الأبعاد التالية والتي تناولها في أنموذج الدراسة وهي كمية العمل الانضباط، إنجاز المهام، جودة العمل)، وذلك الإجماع معظم الكتاب عليها من جهة، ومن جهة أخرى ملاءمتها لبيئة الدراسة الحالية.

8.2.2 وسائل تقييم الأداء الوظيفي

تتنوع الطرق والوسائل المختلفة التي تستخدم لغايات تقييم الأداء الوظيفي، لذا لا بد لنا من إلقاء

الضوء على أهم هذه الوسائل وهي :

(1) الإختبارات (Tests)

تستند هذه الطريقة على القيام بتطبيق وإجراء إختبارات دورية على الموظفين للحكم على مستوى كفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف التي يتم توكيلهم بها، ويكون الغرض من هذه الإختبارات إما لغايات تحديد درجة المعرفة لدى الموظف، وإما تكون إختبارات أداء تهدف إلى تحديد قدرة الموظف على أداء عمل معين، تعتبر هذه الوسيلة قليلة الإستخدام ويعزى ذلك إلى عجزها عن كشف بعض القدرات الذاتية المتعلقة بشخصيات الموظفين (ثابت، 2020).

(2) المقارنة الزوجية Paired Comparison

تنطلق هذه الوسيلة من فلسفة مفادها أن تتم مقارنة أداء كل موظف مع أداء زملائه ممن هم في نفس المستوى ويحملون المؤهل العلمي ذاته، ويؤدون نفس المهام والواجبات الموكلة لهم، حيث يتم رصد عدد المرات التي تميز فيها الموظف عن غيره من الموظفين، ويتم بناء على ذلك حساب ترتيبه في المجموعة التي تم تطبيق وسيلة المقارنة عليها، إلا أنه هذه الوسيلة كغيرها فقد يؤخذ عليها في أنها تستغرق وقتاً وجهداً كبيرين خصوصاً إذا كان عدد الموظفين كبيراً نسبياً (Edna and Aharon, 2018).

(3) الإدارة بالأهداف (M.B.O)

وسيلة حديثة نسبياً وهي تقوم في الأساس على ضرورة إشراك الرئيس والمؤوسين في عملية التقييم مع المحافظة على عدم إنفراد الرئيس وحده بعملية التقييم، وهي تصلح فقط لتقييم الأهداف القابلة للقياس (الكمي)، ويتعذر تطبيقها عند تقديم خدمات يصعب قياسها ، ولكنها قد تصلح لأنواع معينة من الوظائف وخصوصاً على مستوى إداري متوسط أو عال (العنزي ، 2019).

(4) تقارير الأداء Performance Reports

من أكثر الوسائل شيوعاً في التطبيق العملي، ويتم من خلالها تحديد معايير مسبقة شاملة على بعض السمات الشخصية مثل: المواظبة الحماس والتعاون وفق نماذج خاصة، وفي هذه الحالة يقوم المشرف بكتابة التقرير عن الموظف مع الحرص على إعطاء صورة صادقة عن أدائه، وعلى الرغم من التوسع الذي تشهده هذه الوسيلة في التطبيق إلا أنه يؤخذ عليها أنها تستغرق وقتاً طويلاً ولا سيما إذا كان عدد الموظفين

كبيراً Walters and Rodriguez , 2019

(5) الميزان أو الدرجات

تعد من أقدم وسائل التقييم وأكثرها شيوعاً وهي في غاية البساطة، بالإضافة إلى أنها تقوم على أساس أن هنالك نموذجاً يحتوي على مجموعة عناصر وخصائص يهدف المشرف من خلالها الحكم على أداء المرؤوسين، حيث تبدأ درجات كل من هذه الصفات من صفر إلى (20) مثلاً كنهاية كبرى، ثم يقوم المشرف بوضع علامة مقابل الدرجة التي يرى أنها تتلاءم مع أداء الموظف (Esubalew, 2021).

أهداف تقييم الأداء الوظيفي : تعددت الإتجاهات حول الهدف من تقييم الأداء الوظيفي لدى العاملين، ولذلك تم تقسيم هذه الأهداف إلى أهداف متعلقة بالمنظمة، وأهداف أخرى متعلقة بالمدرء، والأهداف المتصلة بالموظفين، نذكرها كما يلي:

أهداف تقييم الأداء الوظيفي الخاصة بالمنظمة وتشمل خلق بيئة تسودها الثقة والتعامل الأخلاقي بين المنظمة والموظفين عن طريق تأكيد مبدأ الحيادية والموضوعية في إصدار القرارات والمكافآت. وكذلك النهوض بمستوى الموظفين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم وتطوير وتحسين قدراتهم بشكل أفضل. وتشمل كذلك وضع معدلات موضوعية للأداء الوظيفي من خلال دراسات تحليلية للعمل ومتطلباته. تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية. وكذلك تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد من التوظيف (العمارات ، 2021)

أهداف تقييم الأداء الوظيفي على مستوى المدراء والتي تتجسد في التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل عملي وموضوعي والسعي لرفع مستوى العلاقات بين الموظفين ومناقشة مشاكل العمل والأداء بشكل موضوعي. وكذلك تنمية قدرات المدراء في مجالات اتخاذ القرارات والتوجيه والإشراف فيما يخص التعامل مع الموظفين (محمد ، 2018)

أهداف تقييم الأداء الوظيفي بالنسبة للموظفين وتشمل تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى الموظفين وإقناعهم بأن الجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة ستكون منظورة من خلال عملية التقييم. كذلك تقديم مجموعة من الوسائل المناسبة لتطوير سلوك وأداء العاملين والبيئة الوظيفية في المنظمة من خلال الموضوعية والعدالة والدقة في عملية التقييم (المحمدي، 2019).

وبشكل عام تهدف المنظمات من وراء تقييم أداء العاملين الوقوف بشكل موضوعي على أداء موظفيها، واكتشاف الجوانب الإيجابية والسلبية ومحاولة معالجة السلبية منها في أداؤهم، وتوظيفها بشكل أكثر فعالية في تحقيق أهداف المنظمة، فالهدف من تقييم الأداء الوظيفي ليس تصيد أخطاء الموظفين لمعاقبتهم، أو عدم الثقة بهم، وإنما تطويرهم للوصول بهم ومعهم إلى نجاح المنظمة (Vipul, 2019).

الفصل الثالث: الطرق والإجراءات الإحصائية

المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي استخدمها الباحث في القيام بهذه الدراسة من أجل الإجابة عن الأسئلة التي تمثل مشكلة الدراسة وأهدافها، إذ يتضمن وصفاً لمجتمع الدراسة والعينة وأداة جمع البيانات وثباتها وصدقها، كما يتضمن للطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

1.3 منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الظاهرة الموضوع الدراسة، وتحليل بياناتها باستخدام استبانة لدراسة أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وقد تم دراسة وتحليل البيانات ومقارنة متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها باستعمال برنامج SPSS ومن ثم بيان نتائج وتوصيات الدراسة.

2.3 مجتمع عينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بمستويات الإدارية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ حجم عينة الدراسة (298) بناءً على جدول تحديد حجم العينات المطلوبة UMA Sekaran وتم توزيع (298) استبانة على أفراد العينة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

3.3 طرق جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على المصادر الآتية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وتتطرق هذه الدراسة إلى مصدرين لجمع البيانات، وهما:

- **المصادر الأولية:** حيث تصنف الدراسة على أنها دراسة ميدانية لجمع البيانات الأولية، وتعتمد المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر عينة الدراسة، واختبار الفرضيات تم استخدام أداة الاستبانة، حيث تم إعداد فقراتها بالاعتماد على الإطار النظري ذو العلاقة والدراسات السابقة.
- **المصادر الثانوية** حيث اعتمد الباحث على مجموعة من المصادر العربية والأجنبية شملت الكتب والدوريات ورسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراه والشبكة العنكبوتية ذات الصلة بالموضوع. وذلك من أجل توضيح المفاهيم المتعلقة بالدراسة، وبيان متغيرات الدراسة وأسبابها، وتأثيرها، ومن أجل وضع الفرضيات الخاصة بالدراسة، وإثراء عملية المناقشة.

4.3 التعريف بأداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وكذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ولغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بآراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة، والتي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات هي (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة).
- القسم الثاني: خصصت عبارات التي تغطي متغيرات الدراسة والتي تتمثل في التعرف على التدريب الإلكتروني وأثرها على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وذلك باستخدام مقياس ليكارت ذو الأبعاد الخمس والذي يتكون من (1 – 5) درجات وفقاً لما يلي:

الجدول رقم (2): مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

والملاحق رقم (5) يبين نموذج الاستبانة كما تم توزيعه، إذ كانت إعداد فقرات الاستبانة من تصميم الباحث وتضمن القسم الثاني من (43) فقرة تمثل مقاييس الدراسة وهي:

المقياس الأول: يتعلق بقياس مستوى التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ويتضمن (17) فقرة، مقسمة على بعدين وهما:

- بعد البنية التحتية للتدريب الإلكتروني وخصص له (10) فقرات.
- بعد إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وخصص له (7) فقرات.

المقياس الثاني: يتعلق بقياس مدى أداء موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ويتضمن (26) فقرة، مقسمة على ثلاثة أبعاد وهي:

- بعد الالتزام بالعمل وخصص له (10) فقرات.
- بعد سرعة الإنجاز: وخصص له (8) فقرات.
- بعد جودة الخدمة وخصص له (8) فقرات.

ولتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية للمتغيرات، فقد تم استخدام المعيار الإحصائي الذي يقوم على تقسيم الأوساط الحسابية إلى ثلاثة مستويات، وهي مرتفع، متوسط منخفض، وبناءً على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{عدد الخيارات}$$

$$\text{المدى} = \text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}$$

$$\text{طول الفئة} = (5 - 1) / 4 = 3 / 4 = 0.75 \text{ وبذلك تكون المستويات كالآتي:}$$

$$\text{مستوى أهمية منخفض: من } (1 - 2.33)$$

$$\text{مستوى أهمية متوسط من } (2.34 - 3.66)$$

$$\text{مستوى أهمية مرتفع من } (3.67 - 5)$$

5.3 صدق أداة الدراسة

❖ صدق المحتوى

يقصد بهذا الصدق مدى تعبير فقرات كل مجال من مجالات الدراسة عن المجال الذي تنتهي إليه، والتأكد من أن كل مجال من مجالات الدراسة ممثل بشكل دقيق بمجموعة من الفقرات التي تخصه وأن هذه الفقرات تقيس بالفعل هذا المجال، ولتحقيق ذلك تم قياس صدق محتوى الاستبانة من خلال قياس العلاقة بين كل فقرة وبين البعد الذي تنتهي إليه، وقياس العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معامل بيرسون للارتباط، وقد اعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (30) ، وكانت دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول (2) مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان حيث تبين أن محتوى كل بعد من مجالات الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، وأن قيمة مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05) ، مما يشير إلى وجود صدق لمجالات الدراسة ، والجدول رقم (2) يبين هذه العلاقة

الجدول (3): معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد والدرجة الكلية

المقياس	البعد	معامل الارتباط مع الأداة ككل	مستوى الدلالة
التدريب الإلكتروني	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.916	0.000
	إجراءات التدريب الإلكتروني	0.775	0.000
أداء الموظفين	الالتزام بالعمل	0.712	0.000
	سرعة الإنجاز	0.791	0.000
	جودة الخدمة	0.658	0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS).

كما يبين الجدول (3) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد الذي تنتهي إليه، وباستعراض قيم معاملات الارتباط ومستويات الدلالة يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين فقرات المجال والبعد الذي تنتهي إليه، وأن قيمة مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من $(\alpha = 0.05)$ مما يشير إلى وجود صدق بنائي لفقرات الدراسة والجدول (3) يبين هذه العلاقة.

الجدول (4): معاملات ارتباط بيرسون لفقرات المجال والبعد الذي تنتمي إليه

إجراءات التدريب الإلكتروني		البنية التحتية للتدريب الإلكتروني		المتغير/ الفقرات
مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الأداة ككل	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الأداة ككل	
0.00	0.556	0.00	0.647	1
0.00	0.647	0.00	0.722	2
0.00	0.422	0.00	0.715	3
0.00	0.710	0.00	0.578	4
0.00	0.708	0.00	0.747	5
0.00	0.665	0.00	0.548	6
0.00	0.621	0.00	0.760	7
		0.00	0.745	8
		0.00	0.511	9
		0.00	0.591	10

جودة الخدمة		سرعة الانجاز		الالتزام بالعمل		المتغير/ الفقرات
مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الأداة ككل	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الأداة ككل	مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الأداة ككل	
0.00	0.759	0.00	0.785	0.00	0.460	1
0.00	0.757	0.00	0.803	0.00	0.466	2

0.00	0.802	0.00	0.349	0.00	0.485	3
0.00	0.748	0.00	0.800	0.00	0.591	4
0.00	0.446	0.00	0.315	0.00	0.530	5
0.00	0.735	0.00	0.674	0.00	0.572	6
0.00	0.676	0.00	0.774	0.00	0.556	7
0.00	0.309	0.00	0.566	0.00	0.580	8
				0.00	0.452	9
				0.00	0.370	10

6.3 ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الأداة إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة باستخدام أداة الدراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظروف واحدة متشابهة، وقام الباحث بقياس ثبات الأداة بعد تقسيمها إلى مقياسين، وذلك لقياس الثبات لكل مقياس على حدا، وللأداة ككل باستخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (CronbachAlpha) الإجابات عينة الدراسة التي تم الحصول عليها، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (70%) فأكثر، والجدول (5) يبين ذلك

الجدول (5) معاملات الاتساق كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والأداة ككل

المقياس	البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
الأول	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	10	0.807
	إجراءات التدريب الإلكتروني	8	0.722
	التدريب الإلكتروني	18	0.883
	الالتزام بالعمل	10	0.765
	سرعة الإنجاز	8	0.802

0.802	8	جودة الخدمة	الثاني
0.821	26	أداء الموظفين	
0.863	44	الأداة ككل	

يظهر من الجدول (5) أن معاملات كرونباخ ألفا لمقياس التدريب الإلكتروني تراوحت بين (0.722 – 0.807) كان أعلاها لبعد البنية التحتية للتدريب الإلكتروني"، وأدناها لبعد إجراءات التدريب الإلكتروني، وبلغ معامل كرونباخ ألفا لمقياس التدريب الإلكتروني (0.883)، بينما معاملات كرونباخ ألفا لمقياس أداء الموظفين تراوحت بين (0.765-0.802) كان أعلاها للبعدين "سرعة الإنجاز" و"جودة الخدمة"، وأدناها لبعد الالتزام بالعمل، وبلغ كرونباخ ألفا لمقياس أداء الموظفين (821) وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعتبر معامل الثبات كرونباخ ألفا مقبولاً إذا زاد عن (0.70). وهذا يؤكد الاتساق بين فقرات مجالات الدراسة وموثوقيته وإمكانية الاعتماد عليه لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة

George & Mallery, 2003

7.3 اختبار الارتباط الخطي Multicollinearity Test

تعتمد قوة النموذج الخطي العام General Linear Model على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة، وإذا لم يتحقق هذا الشرط تكون المتغيرات غير مستقلة، لقد تم حساب معامل التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ومن ثم تم إيجاد معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor VIF) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، علماً أن قيمة (VIF) يجب أن تكون أقل من (10) للمتغير المستقل المعني، وأن قيمة اختبار التباين المسموح به يجب أن تكون أكبر من (0.10)، والجدول (5) يبين نتائج هذا الاختبار.

الجدول (6) نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات	Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.792	1.262
إجراءات التدريب الإلكتروني	0.792	1.262

يبين الجدول السابق أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة كانت أكبر من العدد (1) وأقل من (10) ، كما أن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.10)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة.

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحليل بيانات فقرات الاستبانة تم الاستفادة من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، فقد استخدمت الدراسة عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وفيما يأتي أهم الأساليب التي تم استخدامها:

- الأساليب الإحصائية الوصفية: تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بهدف الحصول على قراءات عامة عن خصائص، وتركيبية عينة الدراسة، وتوزيعها، ومن الأساليب الإحصائية الوصفية التي تم استخدامها: التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والذي استخدم بهدف تحديد مستوى التدريب الإلكتروني و أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ولكل فقرة من فقرات الاستبانة، وعليه يتم تصنيف بنودها حسب درجة أهميتها وفقاً لمتوسطاتها الحسابية كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات عن المتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة المختلفة.
- اختبار الثبات استخدم هذا الاختبار بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة كأحد المؤشرات على ثباتها، وذلك بحساب معامل كرونباخ ألفا (CronbachAlpha) لإجابات عينة الدراسة التي تم الحصول عليها، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا العامل هي (70%) فأكثر.

- اختبار معامل بيرسون للارتباط استخدم بهدف الكشف عن مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين، وقد اعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (30%) ، وكانت دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر المتغير المستقل ككل في المتغير التابع.
- اختبار "t" للعينات المستقلة (Independent Sample Test) لكشف عن الفروق بين أبعاد الدراسة تبعاً لمتغير الجنس.
- اختبار (One - Way-ANOVA) للكشف عن الفروق في مجالات الدراسة تبعاً للمتغيرات العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

المقدمة:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة، حيث تناول الباحث في هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية وفقاً لترتيب فرضيات الدراسة في الفصل الأول، بعد معالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي والكمي وأساليبه وفقاً لمتطلبات ومتغيرات الدراسة وذلك.

1.4 وصف عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (298) موظفاً في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ويهدف وصف خصائص عينة الدراسة، تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، ويبين الجدول (5) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

الجدول (7): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	261	87.6
	أنثى	37	12.4
العمر	أقل من 26 سنة	111	37.2
	26 – 35	119	39.9
	36 – 45	48	16.1
	46 سنة فأكثر	20	6.7
المؤهل العلمي	دبلوم فاقل	72	24.2

66.1	197	بكالوريوس	المستوى الوظيفي
9.7	29	دراسات عليا	
4.4	13	مدير	
15.1	45	رئيس قسم	
80.5	240	موظف	
16.1	48	أقل من 3 سنوات	سنوات الخبرة
46.6	139	3 - 6 سنوات	
23.5	70	7 - 10 سنوات	
13.8	41	أكثر من 10 سنوات	
100	298	المجموع	

يظهر من جدول (7) ما يأتي:

❖ أولاً: الجنس:

يبين الجدول السابق أن الغالبية من عينة الدراسة، وبنسبة (87.6) هم ذكور ، بينما نسبة الإناث كانت (12.4%) من عينة الدراسة.

❖ ثانياً: العمر:

كما يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب العمر ، وقد أشارت النتائج إلى أن الفئة العمرية (26 - 35 سنة) كانت الأكبر ومثلت (39.9%) من عينة الدراسة، بينما مثلت الفئة العمرية من (26 - 35 سنة) ما نسبة (39.9%) من أفراد العينة، وأن عينة الدراسة التي تزيد أعمارهم عن (46) سنة كانت الفئة الأقل ومثلت (6.7%) من أفراد عينة الدراسة.

❖ ثالثاً: المؤهل العلمي:

يبين الجدول السابق أن الغالبية من عينة الدراسة، وبنسبة (66.1) هم من حملة الشهادة الجامعية "بكالوريوس"، بينما نسبة الحاصلين على شهادة دبلوم فأقل كانت (24.2%) من عينة الدراسة، والفئة الأقل كانت لحملة شهادة من شهادات الدراسات العليا مثلت ما نسبته (9.7%) من أفراد عينة الدراسة.

❖ رابعاً: المستوى الوظيفي

ويبين الجدول السابق أن الغالبية من عينة الدراسة، وبنسبة (80.5%) هم موظفين، بينما نسبة الأفراد الذين مستواهم الوظيفي رئيس قسم كانت (15.1%) من عينة الدراسة، والفئة الأقل كانت للأفراد الذين مستواهم الوظيفي "مدير" مثلت ما نسبته (4.4%) من أفراد عينة الدراسة.

❖ خامساً: سنوات الخبرة :

كما يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، وقد أشارت النتائج إلى أن الأفراد الذين خبرتهم تتراوح من 3 سنوات كانت الأكبر ، ومثلت (46.6%) من عينة الدراسة بينما مثلت سنوات الخبرة للأفراد الذين تتراوح خبرتهم من (7 – 10 سنوات) نسبة (23.5%) من أفراد العينة، وأن عينة الدراسة الذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) كانت الفئة الأقل ومثلت (13.8%) من أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على أن هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تسعى إلى توظيف الكفاءات الشابة القادرة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2.4 تحليل بيانات الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر موظفيها، ولتحقيق هذه الأهداف تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة كما يلي:

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ولكل بعد من أبعادها والمتمثلة في: (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، وإجراءات التدريب الإلكتروني)، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (7).

الجدول (8) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	3.69	0.56	2	مرتفعة
2	إجراءات التدريب الإلكتروني	3.99	0.51	1	مرتفعة
	التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	3.81	0.46	-	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تراوحت ما بين (3.69 – 3.99) ، حيث جاء بعد إجراءات التدريب الإلكتروني في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.99) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.51) ، بينما جاء بعد البنية التحتية للتدريب الإلكتروني في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري (0.56). وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ككل (3.81) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الترتيب) لفقرات بعد البنية التحتية للتدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

ضوفيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البنية التحتية

للتدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (8).

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى البنية التحتية

للتدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (ن = 298)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يستخدم في التدريب الإلكتروني أنواع مختلفة من الوسائط المتعددة مثل (النص ، الصوت ، الرسومات ، الصور المتحركة ، الفيديو).	4.27	0.72	1	مرتفعة
2	تجهيز قاعات مزودة بالأجهزة الإلكترونية اللازمة لتطبيق التدريب الإلكتروني	3.59	0.81	6	متوسطة
3	الاهتمام بوجود الحاسب الآلي بمواصفات تتناسب مع تطبيقات التدريب الإلكتروني	3.06	1.16	9	متوسطة
4	تزويد الحاسب الآلي بملحقات مثل (طابعة، ماسح ضوئي..)	3.85	0.78	4	مرتفعة
5	عمل شبكات اتصال داخلية وخارجية تربط المدربين مع بعضهم البعض	3.03	1.17	10	متوسطة
6	الاتصال مع شبكة إنترنت قوية في الاتصال وسريعة التحميل للملفات	3.79	0.85	5	مرتفعة

7	تكايف فريق عمل يقوم بالدعم الفني وإصلاح التالف من الأجهزة الإلكترونية واتصال الشبكات	3.55	0.90	8	متوسطة
8	وجود لجنة ذو عالية لبناء البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	3.58	0.86	7	متوسطة
9	المدرّب قادر على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية في التدريب الإلكتروني	3.94	0.74	3	مرتفعة
10	لدى الهيئة موقع الإلكتروني خاص على شبكة الإنترنت	4.20	1.12	2	مرتفعة
	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	3.69	0.56	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لتقييم أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى البنية التحتية للتدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تراوحت بين (3.03 – 4.27) ، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يستخدم في التدريب الإلكتروني أنواع مختلفة من الوسائط المتعددة مثل (النص، الصوت الرسومات الصور المتحركة الفيديو)" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27) وبانحراف معياري (0.72) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على "عمل شبكات اتصال داخلية وخارجية تربط المدربين مع بعضهم البعض" بمتوسط حسابي (3.03) وبانحراف معياري (1.17) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى البنية التحتية للتدريب الإلكتروني ككل (3.69) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الترتيب) لفقرات بعد إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وفيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (9).

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (ن = 298)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تقوم الإدارة بتحديد الاحتياجات التدريبية الإلكترونية لجميع الأفراد العاملين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	4.18	0.81	3	مرتفعة
2	تنمي الإدارة المهارات المراد إكسابها للأفراد العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك خلال التدريب الإلكتروني	4.34	0.86	1	مرتفعة
3	يشمل تصميم البرامج التدريبية الإلكترونية جميع المستويات الإدارية في الهيئة	3.31	0.92	7	متوسطة
4	يتم تحديد الوقت المناسب لتعلم كل مهارة بشكل دقيق	3.85	0.81	6	مرتفعة
5	يتم تنفيذ إجراءات التدريب الإلكتروني بشكل متسلسل ودقيق	3.97	0.77	4	مرتفعة

مرتفعة	2	0.93	4.30	يتم تقييم التدريب الإلكتروني لاستخدام المتدرب لما تعلمه واكتسبه من مهارات في العمل	6
مرتفعة	4	0.69	3.97	يتم متابعة المتدربين بعد تنفيذ البرنامج التدريبي للتأكد من تطبيق المهارات التي تعلموها في وظائفهم	7
مرتفعة	-	0.51	3.99	إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	

يظهر من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لتقييم أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى إجراءات التدريب الإلكتروني في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك تراوحت بين (3.31 – 4.34) حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تنمي الإدارة المهارات المراد إكسابها للأفراد العاملين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك خلال التدريب الإلكتروني" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.34) وبانحراف معياري (0.86) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يشمل تصميم البرامج التدريبية الإلكترونية جميع المستويات الإدارية في الهيئة" بمتوسط حسابي (3.31) وبانحراف معياري (0.92) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي المستوى إجراءات التدريب الإلكتروني ككل (3.99) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ولكل بعد من أبعادها والمتمثلة في (الالتزام بالعمل، وسرعة الإنجاز، وجودة الخدمة)، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (11).

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء الموظفين في هيئة الضريبة

والزكاة والجمارك (ن = 298)

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	الالتزام بالعمل	4.26	0.37	1	مرتفعة
2	سرعة الإنجاز	4.16	0.53	2	مرتفعة
3	جودة الخدمة	3.77	0.56	3	مرتفعة
	أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	4.08	0.34	-	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لأراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك تراوحت ما بين (3.77 – 4.26)، حيث جاء بعد الالتزام بالعمل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.26) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.37)، وبالمرتبة الثانية جاء بعد سرعة الإنجاز بمتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (0.53) وبدرجة مرتفعة، بينما جاء بعد جودة الخدمة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري (0.56). وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ككل (4.08) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الترتيب) لفقرات بعد الالتزام بالعمل في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك.

وفيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الالتزام بالعمل في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (12).

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى الالتزام

بالعمل في مؤسسة هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد موظفي الهيئة التي أعمل بها	4.52	0.58	2	مرتفعة
2	عملي في الهيئة مناسب لقدراتي	4.57	0.63	1	مرتفعة
3	أتطلع إلى الارتقاء بالمستوى الوظيفي والوصول إلى أعلى المراتب	4.39	0.75	5	مرتفعة
4	أعتبر وجودي على رأس عملي الحالي استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي	4.15	0.64	8	مرتفعة
5	أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة	3.84	0.89	9	مرتفعة
6	أقوم بأداء مهامي الوظيفية دون الحاجة إلى رقابة من قبل رؤسائي	3.80	0.90	10	مرتفعة
7	امتلئ عزيمة قوية بالبقاء في العمل رغم ضغوطات العمل وصعوباته	4.20	0.68	7	مرتفعة
8	أشعر أن من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الهيئة	4.26	0.65	6	مرتفعة
9	أحافظ دوماً على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالهيئة	4.47	0.69	3	مرتفعة
10	أقوم بالمهام الموكلة لي على أكمل وجه	4.40	0.89	4	مرتفعة

مرتفعة	-	0.37	4.26	الالتزام بالعمل في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك
--------	---	------	------	---

يظهر من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لتقييم أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى الالتزام بالعمل في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تراوحت بين (3.80 – 4.57) ، حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "عملي في الهيئة مناسب لقدراتي" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.57) وبانحراف معياري (0.63) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) والتي تنص على "أقوم بأداء مهام الوظيفية دون الحاجة إلى رقابة من قبل رؤسائي" بمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.90) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام بالعمل في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ككل (4.26) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الترتيب) لفقرات بعد سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

وفيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (13).

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	لدي القدرة على التنفيذ الفوري للأعمال الموكلة إلي	4.11	0.95	5	مرتفعة
2	أحدد باستمرار الوقت اللازم لإنجاز كل مهمة	3.95	0.91	6	مرتفعة

مرتفعة	1	0.72	4.52	لا أؤجل عملي لأعذار غير مهمة	3
مرتفعة	7	0.91	3.94	أباشر بتنفيذ واجباتي مباشرة	4
مرتفعة	2	0.72	4.50	لا أكلف زملائي بأداء عمل من أعمالي	5
مرتفعة	4	0.71	4.18	أتصدى للمشاكل بالوقت المناسب	6
مرتفعة	8	0.89	3.89	أعط كل مهمة الوقت الكافي لإنجازها	7
مرتفعة	3	0.68	4.20	أنتقل للمهمة التالية فور إنهاء المهمة السابقة	8
مرتفعة	-	0.53	4.16	سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	

يظهر من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لتقييم أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك تراوحت بين (3.89 – 4.52)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "لا أؤجل عملي لأعذار غير مهمة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.52) وبانحراف معياري (0.72) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) والتي تنص على "أعط كل مهمة الوقت الكافي لإنجازها" بمتوسط حسابي (3.89) وبانحراف معياري (0.89) وبدرجة مرتفعة وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ككل (4.16) وبدرجة مرتفعة.

– المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الترتيب) لفقرات بعد جودة الخدمة في

هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

وفيما يأتي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (14).

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى جودة الخدمة

في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك (ن = 298)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تحافظ الهيئة دوماً على مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن	4.34	0.79	2	مرتفعة
2	تتميز الهيئة بالمهارات والخبرات المتطورة اللازمة	4.16	0.75	3	مرتفعة
3	تقوم الهيئة بتقديم الخدمة في المواعيد المتفق عليها مع الزبائن	3.62	0.86	5	متوسطة
4	تهتم الهيئة بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم بسرعة عالية.	3.47	0.85	7	متوسطة
5	تتميز الهيئة بالتجديد والابتكار في خدماتها.	2.61	1.03	8	متوسطة
6	تلبى الهيئة احتياجات زبائنهم وتستمع لأرائهم حول الخدمات المقدمة لهم.	3.59	0.94	6	متوسطة
7	يتمتع موظف الهيئة بمهارات تواصل فعال مع الزبائن	4.01	0.85	4	مرتفعة
8	يعامل الموظف الزبائن بتقدير واحترام	4.36	0.85	1	مرتفعة
	جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك	3.77	0.56	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (14) أن المتوسطات الحسابية لتقييم أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمستوى جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك تراوحت بين (2.61 – 4.36) ، حيث جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على "يعامل الموظف الزبائن بتقدير واحترام" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وبانحراف معياري (0.85) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تتميز الهيئة بالتجديد والابتكار في خدماتها" بمتوسط حسابي (2.61) وبانحراف معياري (1.03) وبدرجة مرتفعة وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى جودة الخدمة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ككل (3.77) وبدرجة مرتفعة.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة :

تم إخضاع الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات المتفرعة منها لتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ل التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك ، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (15): نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على أداء الموظفين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig. F* مستوى الدلالة	المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig. T* مستوى الدلالة
أداء الموظفين	0.394	0.155	27.121	0.000	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.397	6.612	0.000
					إجراءات التدريب الإلكتروني	0.008	0.126	0.000

يوضح الجدول (15) أن معامل الارتباط (0.394) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين متغير التدريب الإلكتروني ومتغير أداء الموظفين، وأن هناك علاقة الأبعاد المتغير المستقل التدريب الإلكتروني على المتغير التابع أداء الموظفين وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (27.121) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (Sig = 0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (0.155) حيث أن التدريب الإلكتروني يؤثر على أداء الموظفين بوحدة واحدة، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل أو تساوي (0.05) فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة، وإذا كانت أكبر من (0.05) فإننا نقبل الفرضية الصفرية.

وبناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسة الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

وللتحقق من أثر للتدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك من وجهة نظر موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لكل بعد على حدا، فقد تم تقسيم الفرضية الرئيسية الأولى إلى ثلاث فرضيات فرعية، واختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)؛ وفيما يلي اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث :

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ل التدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الالتزام بالعمل.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر التدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار

جدول (16): نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig. F* مستوى الدلالة	المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig. T* مستوى الدلالة
الالتزام بالعمل	0.251	0.063	9.916	0.000	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.232	3.761	0.000
					إجراءات التدريب الإلكتروني	0.036	0.572	0.000

يوضح الجدول (16) أن معامل الارتباط (0.251) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين متغير التدريب الإلكتروني ومتغير الالتزام بالعمل، وأن هناك علاقة لأبعاد المتغير المستقل التدريب الإلكتروني

على المتغير التابع (الالتزام بالعمل) وهي علاقة دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (9.916) وهي دالة إحصائية عند مستوى (Sig= 0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (0.063) حيث أن التدريب الإلكتروني يؤثر على الالتزام بالعمل بوحدة واحدة، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل أو تساوي (0.05) فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة، وإذا كانت أكبر من (0.05) فإننا نقبل الصفرية.

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لـ التدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على سرعة الإنجاز.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر التدريب الإلكتروني على سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (17) نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على سرعة الإنجاز

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig. F* مستوى الدلالة	المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig. T* مستوى الدلالة
					البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.254	4.016	0.000

0.000	3.871	0.244	إجراءات التدريب الإلكتروني	0.000	10.693	0.068	0.260	سرعة الإنجاز
-------	-------	-------	----------------------------------	-------	--------	-------	-------	-----------------

يوضح الجدول رقم (17) أن معامل الارتباط ($R = 0.260$) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين متغير التدريب الإلكتروني ومتغير سرعة الإنجاز، وأن هناك علاقة لأبعاد المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (الالتزام بالعمل) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (10.693) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($\text{Sig} = 0.000$) وهو تبين أن قيمة معامل التحديد (0.068) حيث أن التدريب الإلكتروني أقل من (0.05)، كما يؤثر على سرعة الإنجاز بوحدة واحدة، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل أو تساوي (0.05) فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة، وإذا كانت أكبر من (0.05) فإننا نقبل الصفرية.

وبناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني على سرعة الإنجاز في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لـ التدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على جودة الخدمة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (18) نتائج اختبار أثر متغيرات التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig. F* مستوى الدلالة	المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig. T* مستوى الدلالة
جودة الخدمة	0.475	0.226	42.947	0.000	البنية التحتية للتدريب الإلكتروني	0.361	6.263	0.000
					إجراءات التدريب الإلكتروني	0.186	3.227	0.000

يوضح الجدول (18) أن معامل الارتباط ($R = 0.475$) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين متغير التدريب الإلكتروني ومتغير جودة الخدمة، وأن هناك علاقة لأبعاد المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمة) وهي علاقة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (42.947) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($\text{Sig} = 0.000$) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (0.226) حيث أن التدريب الإلكتروني يؤثر على جودة الخدمة بوحدة واحدة، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل أو تساوي (0.05) فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة، وإذا كانت أكبر من (0.05) فإننا نقبل الصفرية.

وبناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني على جودة الخدمة في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

المقدمة:

بعد تحليل البيانات التي تم الحصول عليها في الفصل السابق، يأتي هذا الفصل ليوضح أهم النتائج التي تم الحصول عليها بناءً على نتائج التحليل، إضافة إلى عرض بعض التوصيات التي يرى الباحث بأنها تفيد بعض الأطراف المعنية.

1.5 مناقشة النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرئيسة الأولى التي نصت على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"

أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) ال لتدريب الإلكتروني على أداء الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التطورات التكنولوجية ومواكبتها ودمجها في عملية التدريب التي تتم في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، فالتدريب الإلكتروني يعزز ويقوي الالتزام التنظيمي والفكري، ويجذب أنظار المتدربين باستخدام تكنولوجيا حديثة ومتطورة لفهم الأفكار المراد إيصالها للمتدربين، والوصول إلى أهداف التدريب، فيعمل على كسب المهارات اللازمة ومع استمرار التدريب الإلكتروني عليها بغرض تطويرها وتحديثها، فالتدريب الإلكتروني يكون مستمراً لتدريب الموظفين متخطياً قيود الزمان والمكان، ليصل أفراد الهيئة إلى عالية في أدائهم مما يؤدي إلى نجاح عملهم فيلتزم كل موظف بالأعمال التي يقوم بها مع قدرته على تحديد الوقت الكافي لأدائها، ويضع أفكار متسلسلة لإنجاز عمله فيبتعد عن الفوضى في مكان عمله.

ويبحث التدريب الإلكتروني الموظف على إيجاد طرق جديدة ومبتكرة لإنجاز أعمالهم والتخلص من الملل والروتين؛ وتساعد الموظف على إيجاد حلول محددة للمشكلات التي تحدث في العمل من فنية وإنسانية وغيرها. يساهم حل المشكلات بالاستمرار في الإنجاز والتغلب على الصعوبات التي تصادف العمل فتزداد معدل الإنتاجية، وترتفع الروح المعنوية للعاملين، وندرة الشكاوى والمشاكل بين العاملين من جهة وبين العاملين ومدراءهم من جهة أخرى، وزيادة حالات الغياب للعاملين، وتدهور سمعة و الهيئة .

يساعد التدريب الإلكتروني المتدربين على الوصول إلى أفكار جديدة في أعمالهم وحلول مبتكرة لمشكلاتهم وقرارات أكثر فعالية لتحقيق أهدافهم. ويساهم هذا النوع من الأهداف بشكل فعال في رقي ونمو وتطور المنظمة، فهي مبتكرة وترقى بمستوى الأداء في المنظمة نحو مجالات وآفاق لم يسبق التوصل إليها من قبل.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى ثلاث فرضيات سنوضحها كما يلي:

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الأولى التي نصت على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الالتزام بالعمل)

أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على الالتزام بالعمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مواكبة التطورات الإنتاجية والثورة التكنولوجية والعمولة، أدت إلى استنباط أساليب وطرق جديدة في التدريب، فتطبيق التدريب الإلكتروني يزيد من ثقة الموظف في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وقدراتها العلمية والفنية والإدارية مما يؤدي إلى التزام الموظف بعمله.

يمثل الالتزام بالعمل قوة تدفع الأفراد للقيام بسلوك جديد أو الاستمرار في سلوك معين بالرغم من وجود البدائل الإيجابية التي تدفع الفرد للإقلاع عن ذلك السلوك الغير مرغوب به فيمكننا أن نرى الالتزام بصورة

يومية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من خلال بقاء الكثير من العاملين في وظائفهم بالرغم من الظروف المندھورة والمناخ السيء، ولكنه الالتزام يبقی الموظفين في أعمالهم.

يشير الالتزام بالعمل إلى استعداد الفرد أن يقوم بأكبر جهد من أجل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وأنه يريد البقاء فيها لأطول فترة ممكنة إضافة إلى إيمانه بها وبقیمها، ويتفاعل الفرد مع المجتمع مما يزود هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالحيوية والنشاط وإظهار الانتماء لها، وتتفاقم المشاعر الداخلية للفرد فيسعى نحو تحقيق أهدافها، فيقوم الموظف بنشاطات متعددة وتصرفات تجسد التزامهم بالعمل.

إن بناء الوظيفة على أساس الحرية والاستقلالية في العمل يشكل دافعاً للموظف في الالتزام بعمله، وأن وجود خصائص وسمات معينة للوظيفة يزيد من إحساس الفرد بالمسؤولية، ويعزز التزامه بالعمل، فمن المهم أن تكون أهداف المنظمة واضحة بالنسبة للموظفين، وأن يعرف كل فرد ما يجب أن يقوم به، وكلما كانت الأهداف أكثر وضوحاً زاد ذلك من التزام الموظف بعمله. فيجب على المنظمة أن تشجع العامل على الالتزام وتحفزه وتكافؤه، وتمنحه الإحساس بأهميته، وأهمية الدور الذي يقوم به داخل الهيئة مما يزيد من التزامه.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثانية التي نصت على: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ل التدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على سرعة الإنجاز.

أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على سرعة الإنجاز.

يعنى النجاح في صياغة وبناء الأهداف التدريبية الاستفادة من تحليل المهام والمهارات وتحديد مدى القصور في الأداء ووصف العلاج المناسب، مما يعني عدم الإسراف أو التقليل من حجم تكلفة التدريب المطلوب، عن طريق تطبيق التدريب الإلكتروني التي تسد احتياجات التدريب بأقل تكلفة وتواكب متطلبات

العصر الحاضر بتزويد المتدربين كافة الإمكانيات لتطوير أدائهم وتساعدتهم على إنجاز أعمالهم بفترة قصيرة، مما تنمي فيهم فوائد سرعة إنجاز عملهم ومردود سرعة الإنجاز.

يؤثر التدريب الإلكتروني على الطريقة التي يستخدم فيها الموظف الموارد المتاحة له وإنجاز عمله في أقصر مدة بطريقة متسلسلة تضمن له وقت كاف لعمل مهامه، فيدرك الموظف أهمية الوقت وبأنه الرأس المالي الحقيقي للموظف، ويستغله الموظف بطريقة فعالة لتوظيف كافة الإمكانيات والقدرات والمهارات المتاحة ليتمكن الموظف من الوصول إلى الأهداف المرجوة والعملية المنشودة في أقل وقت.

يحث التدريب الإلكتروني على استثمار الوقت الرسمي المخصص للعمل وإنجازه بسرعة ليتمكن من أداء مهام أخرى دون أن يشعر بالضجر والتوتر مما يؤثر سلباً على أدائه نتيجة عدم القدرة على إنجاز مهامه بالوقت المحدد وضغط المهام الموكلة إليه، فيعمل عن البعد عن كل ما هو مضيعة لوقت عمله مثل الرد على المكالمات الهاتفية الشخصية أثناء الدوام الرسمي، والزيارات الشخصية.

كما أن سرعة إنجاز العمل تكشف عن الأخطار أو تمنع حدوثها في الوقت المناسب، ويتيح للموظف زمن رقابة كاف لتقييم عمله وكشف أخطائه فيها، والسعي نحو معالجتها؛ مما يزيد ثقة الفرد بنفسه وثقة مدراءه به فيرتقي ويتوصل إلى أهداف الشخصية، وأيضاً يتوصل إلى تحقيق أهداف هيئة الضريبة والزكاة والجمارك.

وما يؤكد ذلك أن سرعة الإنجاز لدى موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كان مرتفعاً، كما أن حصول الفقرة (3) والتي تنص على لا أؤجل عملي لأعذار غير مهمة في الجدول (11) بمستوى مرتفع.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثالثة التي نصت على: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ل لتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على جودة الخدمة.

أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني، إجراءات التدريب الإلكتروني) على جودة الخدمة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن التدريب الإلكتروني يتناسب مع قدرات موظفي هيئة التدريب والزكاة والجمارك وأنهم قادرون على تطبيق وتطوير المهارات من خلال التدريب الإلكتروني، فرضا الناس غاية لا تدرك، ولكن من خلال التدريب الإلكتروني يكرس جزء من التدريب للتطبيق العملي، ذلك بمحاكاة الواقع ليتمكن موظف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من تقديم خدمة ترضي أكبر عدد من الزبائن وباختلاف مستوياتهم وأذواقهم عن طريق تقديم خدمة ذات جودة مرتفعة تناسب كل زبون.

وأن اختلاف وتنوع كل زبون، أدى إلى زيادة الاهتمام ب موظف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في تقديم الخدمات المتعددة، فلا بد من توفير قوة عمل مميزة قادرة على تنفيذ برامج وخطط الهيئة الكفيلة بزيادة وتيرة معدلات الأداء الفعال عن طريق توفير بيئة تفاعلية لتقديم منتجات وخدمات الهيئة وتعزيز علاقاتها مع الزبائن.

يُعد تحقيق رضا الزبائن الرضا الأكبر للمؤسسة، والمحافظة على ولائهم لها، حيث أن الزبائن هم العنصر الأساسي لنجاح المنظمة، ورضا الزبائن يتوقف على نوعية السلع وجودة الخدمة المقدمة لهم، فيحرص الموظف على تحسين مهارات الاتصال مع الزبائن، وتقديم الجهود المنظمة والمستمرة لخدمة الزبائن ونيل رضاهم.

يختلف الزبائن فيما بينهم طبقاً لعوامل نفسية، واجتماعية وثقافية وحضارية تؤثر إلى حد كبير على الكيفية التي تصاغ بها شخصية كل واحد منهم. لهذا فإن شخصية الفرد تعتبر دالة لكل هذه العوامل فتفاعل موظف الهيئة مع الزبون يتصف بدرجة عالية من انفراده. فإدراك الحاجات النفسية للزبائن كالحاجة للاحترام والتقدير والهيبة والتعلم؛ مما توفر جودة خدمة مرتفعة للزبائن. ولهذا فإن الموظف يجب أن يكون قادراً على التكيف مع شخصية كل فرد، وأن يطور من أساليب التعامل بما يتناسب معها.

ينشأ اتصال مباشر الموظف مع الزبون فلا بد من تقديم خدمة ذات جودة مرتفعة، فتكون معاملته بحرص وحذر أثناء الحديث معه، الإمساك بزمام المبادرة في الحديث إليه، وإعطائه فرصة للتحدث في الوقت المناسب موافقته آرائه وتعليقاته عند تحدّثه، وإشعاره بالجوانب الإيجابية في مقترحاته، تحويل اقتراحاته الإيجابية إلى ما يخدم تطوير الحوار معه وصولاً إلى خلاصات يريدها الموظف.

2.5 التوصيات:

وفقاً لنتائج الدراسة سابقة الذكر والتي تم توصل إليها من خلال الاعتماد على اختبار فرضيات الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

- تحديث النظم التدريبية بمواصفات حديثة تتناسب متطلبات واحتياجات التدريب الإلكتروني.
- القيام بدورات تدريبية إلكترونية بشكل دوري وإلزام موظفي الهيئة بالمشاركة بتلك الدورات لتطوير كفاءتهم.
- حث المدربين على التواصل فيما بينهم للمساهمة في تطوير أساليب التدريب المستخدمة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
- العمل على زرع الثقة لدى العاملين بإمكانية تحقيق الأهداف وبما يبعث فيهم ذلك المثابرة نحو العمل وإتقانه والبقاء على رأس عملهم نتيجة للراحة النفسية التي سيتمتع فيها الموظف.
- حث الموظفين لوضع خطة وأفكار متسلسلة لإنجاز عملهم بسرعة واتقان دون الوقوع في أخطاء ومحاولة تفاديها إن وجدت.
- تشجيع موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على التجديد والابتكار في تقديم الخدمات للزبائن لنيل رضا الزبائن ونجاح الهيئة .
- الاستماع لآراء الزبائن وتحسين المنتجات والخدمة المقدمة لهم بناءً على رغباتهم ومتطلباتهم.
- تسهيل التواصل بين موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك والزبائن عبر الموقع الإلكتروني والرد على استفساراتهم وطلباتهم بسرعة عالية.

Abstract

This study aimed to identify the impact of e-training on the job performance of employees, with a focus on the Zakat, Tax, and Customs Authority in Saudi Arabia. The study explored dimensions of e-training, such as infrastructure and training procedures, and their effects on various aspects of employee performance, including commitment, speed of task completion, and service quality.

The researcher used a descriptive-analytical approach to collect and analyse data. A questionnaire was distributed to a sample of employees in the Authority, with a sample size of 298 employees after excluding incomplete responses. Data analysis was conducted using SPSS software.

The results showed that e-training has a statistically significant positive effect on improving employee job performance at the Zakat, Tax, and Customs Authority. Based on these findings, the study recommended enhancing e-training infrastructure and continuously developing training programs to improve employee efficiency and the quality of services provided.

Keywords: E-training, job performance, Zakat, Tax, and Customs Authority, Saudi Arabia.

المراجع

المراجع العربية

- الجوهري، محمد السيد أحمد أحمد، (2022) متطلبات تطوير منظومة التدريب الإلكتروني للمعلمين، جامعة بني سيف مج 19، ع 114، الجزء الثالث، ص: 211. 189
- ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال 12(7)، 333 – 350
- أبو عساف، مؤيد موسى والمرعي هيثم عبد الله (2019)، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- الأميري، وليد محمد (2019) تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.
- بن شمس، آمال (2019)، الأداء البشري في الإدارة المحلية، عمان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.
- ثابت، وائل محمد، (2020)، أثر استراتيجية التطوير التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 22 (2)، 63-122
- الحري، رافدة، (2019)، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.
- حسن، شوقي محمد (2009)، التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد الرابع.
- حسنين، أحمد جابر (2020) التدريب الإستراتيجية ودوره في تحقيق التنمية المستدامة للموارد البشرية، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.

- حفيظ، أمينة (2016)، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءة العاملين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- حماد، سمير محمد محمد (2018)، التدريب عن بعد ضمان للتدريب المستمر، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، مج 1، ع 1، ص 400-414.
- حماد، محمد محمد محمود (2020)، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج 7، ع 2، ص 427.
- الدريويش، أحمد عبد الله، وعبد العليم، رجاء على (2017)، المستحدثات التكنولوجية والتجديد التربوي، دار الفكر العربي للنشر.
- الديب، ابراهيم و الجبالي، وليد (2015)، التدريب في المؤسسات التعليمية: استراتيجيات تحديثها وتفعيلها، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان
- رشيد مازن فارس (2018)، إدارة الموارد البشرية، الرياض: دار العبيكان للنشر والتوزيع.
- الزعبي، حسن علي (2019)، قضايا معاصرة في موضوعات الإدارة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الزنبقي، حنان سليمان (2011)، التدريب الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1.
- سبع نجيب (2017)، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الإقتصادية رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- الطائي، يوسف حجيم الفضل، مؤيد عبد المحسن العبادي، هاشم فوزي (2006) إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل الوراق للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن.
- العمارات، فارس محمد (2021) إستراتيجيات إدارة المواهب البشرية في المنظمة عمان دار الخليج للنشر والتوزيع.
- العنزي، سعد علي (2019)، فاعلية إدارة المنظمات، عمان: مجموعة الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.
- الفلاسي، هدى محمد (2018) نظام إدارة الأداء الذاتي، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.

- محمد، مصطفى (2018) ، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، عمان: دار أبن النفيس.
- المحمدي، سعد علي (2019) إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة، عمان: دار اليازوري العلمية.
- المدو، آلاء عبد الكريم (2019)، التوازن التنظيمي كأداة لنجاح المنظمات، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع.
- المعاني، أحمد العريقات، أحمد والصالح، أسماء؛ وجرادات، ناصر، (2011) قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.
- معروف؛ والأسمر، معاذ (2007)، التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية والمصرفية العاملة في فلسطين ورقة عمل مقدمة لمؤتمر بعنوان اقتصاديات المعرفة جامعة النجاح الوطنية.
- نبيلة ، عدنان، (2020) ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، عمان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية :

- Atsou, Stephan et al (2009) L'e-learning une solution pour votre entreprise, Edipro. Belgique.
- Abshir, K, (2018), The Impact of Islamic Work Ethics on job Performance. A Study of University Utara Malaysia Administrative Staffs, Bayern - Germany: GRIN Verlag.
- Aharon, T, and Edna R, (2018), Improving Performance Appraisal at Work: Evolution and Change, Northampton, Edward Elgar Publishing.
- Andy, L, (2019), Develop Employees Through: Driving Performance through Learning - Effective Workplace Learning, London: Kogan Page.

- Bar-Haim, Aviad, (2019), Organizational Commitment: The Case of Unrewarded Behavior, London: World Scientific.
- Edna, R, Aharon, T, (2018), Evolution and Change: Improving Performance Appraisal at Work, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Esubalew, G, (2021), the Effect of Reward Management System on Employee Performance: The Case of IE Network Solution Pic, Bayern - Germany: GRIN Verlag.
- Evans, Emmanuel, (2021), Job Rotation as training and development, University of Lagos.file:///C:/Users/User/Downloads/JOB_ROTATION_AS_TRAINING AND DEVELOPMENT.
- Jean-Claude Lewandowski, 2003, les Nouvellesfacons de former le e- learning, enjeux et outils, editions d'organisation 1 rue Thenard, paris.
- Kevin, M, Madison, E, (2018), Performance Appraisal and Management, SAGE Publication.
- Mandy, W, (2021), The Process of an Employee Performance Appraisal: Its aims, Functions and methods, Bayern - Germany: GRIN Verlag.
- Marie prat, 2008, E-learning, Edition ENI. Methijs, (2014), "From Flexibility Human Resource Management to Employee Engagement and Perceived Job Performance Across The Lifespan: A Multisample Study", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.88
- Paul, E, (2022), Form Assessment to Intervention: Job Satisfaction, Routledge, London: Routledge Publishing.

- Richard, Y, (2021), Leadership Practices for Optimizing Performance and job Satisfaction in the Financial Industry, Bayern - Germany: Verlag.
- Siddiqui, Danish Ahmed & Mehak Nimra, (2021), Ethics Institutionalization and Employees Performance in Pakistan: The Role of Work-Life Quality, London: UNICORN Publishing Group.
- Sujatha, R and Krishnaveni, R, (2017), Knowledge creating baas a determinant of work performance of employees: An empirical analysis among pump manufacturing firms in south India, Asia pacific Management review, 23(201), 45-52.
- Surucu, L., Maslakci, A. and Sesen, H, (2022), Transformational, Job performance, Self-efficacy, and leader support: Testing a moderated mediation model, United Kingdom: Emerald Publishing Limited.
- Tomaso, F, (2019), Performance Appraisal in Modern Employment Relation: An Interdisciplinary Approach, Springer Nature Publishing.
- UNESCO, (2002), Teacher Education Guidelines: Using Open and Distance Learning, United Nation, Paris.
- Vipul, S, (2019), A recipe to boost Organizational Performance: Employee Engagement, India: Notion Press.
- Walters, K. and Rodriguez, J, (2019), The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation, Research Gate, WJMRD, 3, (10), 206-212.
- Widyastuti, K, Hayati, and Ahadiat, A, (2020), Effect of Ethical Leadership on Performance: Validation of Task Performance Measurement in Banking Context, Test Engineering and Management Indonesia: The Mattingly Publishing Co, Inc

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً، البيانات الشخصية

- 1- الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر ☐ أقل من 26 سنة ☐ من 26-35 سنة ☐ من 36-45 سنة ☐ من 46 سنة فأكثر
- 3- سنوات الخبرة ☐ أقل من 3 سنوات ☐ من 3-6 سنوات ☐ من 7-10 سنة ☐ من 10 سنوات فأكثر
- 4- الدرجة العلمية ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
- 5- المسمى الوظيفي ☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف

☐

ثانيا محاور الامتبيان

✍ المحور الأول: التدريب الإلكتروني، ضع إشارة (✓) في المربع

المناسب لاختيارك:

المبعد					أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
البنية التحتية للتدريب الإلكتروني									
يستخدم في التدريب الإلكتروني أنواع مختلفة من الوسائط المتعددة مثل (النص ، الصوت ، الرسومات ، الصور المتحركة ، الفيديو).									
تجهيزات مزودة بالأجهزة الإلكترونية اللازمة لتطبيق التدريب الإلكتروني									
الاهتمام بوجود الحاسب الآلي بمواصفات تتناسب مع تطبيقات التدريب الإلكتروني									
تزويد الحاسب الآلي بملحقات مثل (طابعة، ماسح ضوئي..)									
عمل شبكات اتصال داخلية وخارجية تربط المدربين مع بعضهم البعض									
الاتصال مع شبكة إنترنت قوية في الاتصال وسريعة التحميل للملفات									

					تكاتف فريق عمل يقوم بالدعم الفني وإصلاح التالف من الأجهزة الإلكترونية واتصال الشبكات
					وجود لجنة ذو عالية لبناء البنية التحتية للتدريب الإلكتروني
					المدرّب قادر على التعامل مع الأجهزة الإلكترونية في التدريب الإلكتروني
					لدى الهيئة موقع الإلكتروني خاص على شبكة الإنترنت
إجراءات التدريب الإلكتروني					
					تقوم الإدارة بتحديد الاحتياجات التدريبية الإلكترونية لجميع الأفراد العاملين في هيئة الضريبة والزكاة والجمارك
					تنهي الإدارة المهارات المراد إكسابها للأفراد العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك خلال التدريب الإلكتروني
					يشمل تصميم البرامج التدريبية الإلكترونية جميع المستويات الإدارية في الهيئة
					يتم تحديد الوقت المناسب لتعلم كل مهارة بشكل دقيق
					يتم تنفيذ إجراءات التدريب الإلكتروني بشكل متسلسل ودقيق

					يتم تقييم التدريب الإلكتروني لاستخدام المتدرب لما تعلمه واكتسبه من مهارات في العمل
					يتم متابعة المتدربين بعد تنفيذ البرنامج التدريبي للتأكد من تطبيق المهارات التي تعلموها في وظائفهم

✍ المحور الثاني: الأداء الوظيفي، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب

لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق بشدة	أو افق بشدة	البعد
الالتزام بالعمل					
					أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد موظفي الهيئة التي أعمل بها
					عملي في الهيئة مناسب لقدراتي
					أتطلع إلى الارتقاء بالمستوى الوظيفي والوصول إلى أعلى المراتب
					أعتبر وجودي على رأس عملي الحالي استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي
					أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة
					أقوم بأداء مهامي الوظيفية دون الحاجة إلى رقابة من قبل رؤسائي
					أمتلك عزيمة قوية بالبقاء في العمل رغم ضغوطات العمل وصعوباته
					أشعر أن من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الهيئة
					أحافظ دوماً على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالهيئة

					أقوم بالمهام الموكلة لي على أكمل وجه
سرعة الإنجاز					
					لدي القدرة على التنفيذ الفوري للأعمال الموكلة إلي
					أحدد باستمرار الوقت اللازم لإنجاز كل مهمة
					لا أوجل عملي لأعذار غير مهمة
					أبشر بتنفيذ واجباتي مباشرة
					لا أكلف زملائي بأداء عمل من أعمالي
					أتصدى للمشاكل بالوقت المناسب
					أعط كل مهمة الوقت الكافي لإنجازها
					أنتقل للمهمة التالية فور إنهاء المهمة السابقة
جودة الخدمة					
					تحافظ الهيئة دوماً على مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن
					تتميز الهيئة بالمهارات والخبرات المتطورة اللازمة
					تقوم الهيئة بتقديم الخدمة في المواعيد المتفق عليها مع الزبائن
					تهتم الهيئة بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم بسرعة عالية.

					تتميز الهيئة بالتجديد والابتكار في خدماتها.
					تتبع الهيئة احتياجات زبائنهم وتستمع لأرائهم حول الخدمات المقدمة لهم.
					يتمتع موظف الهيئة بمهارات تواصل فعال مع الزبائن
					يعامل الموظف الزبائن بتقدير واحترام

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The impact of electronic training on the job performance of
employees, an applied study on the Zakat, Tax and Customs**

Authority

Preparation:

Abdulaziz Muhammad Abdulaziz Al-Maharafi

241002291

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446 – 2024