

خطة بحث

دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على
شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية

إعداد الباحثة/

وعد عبد الكريم عبد الرحيم محمود
مديرة موارد بشرية

تحت إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن
د. فايز جراد

المخلص

استهدف هذا البحث تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق التدريب الإلكتروني وتحسين أداء العاملين داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية، مع تحديد المعوقات التي تواجه الإدارة في ظل تطبيق التدريب الإلكتروني داخل الشركات -محل الدراسة-. وقد تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٣٧٤) مفردة على الموظفين العاملين في شركات المحمول الثلاث الذين كانوا يعملون في المكاتب الأمامية ونقاط الاحتكاك بالعملاء أو كانوا في المكاتب الخلفية، وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، وأشارت نتائج البحث الى وجود تأثير معنوي لمعظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب) على الإبداع والابتكار الوظيفي وذلك باستثناء متغير البيئة التدريبية الذي لم تثبت معنوية تأثيره، كما توصلت الدراسة الى وجود تأثير معظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية) على الالتزام بالعمل وذلك باستثناء متغير الجوانب المادية والفنية للتدريب الذي لم تثبت معنوية تأثيره، أيضاً تبيننت الدراسة أنه في ظل استخدام التدريب الإلكتروني فإن الشركات لا تحتاج إلى أماكن أو قاعات للتدريب.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، أداء العاملين، شركات الاتصالات بالمملكة السعودية.

إهداء

إلى شريكي، وطمأنينة روعي، حسام الأحمدى...
يا من كنتَ السند حين مالت بي الحياة،
والفرح الذي أستاذت عليه عندما يثقل التعب صوري.
أهديك هذا الإنجاز... لأنه ولد من دعمك،
ولأن وجودك دائماً هو أعظم نجاحي.

إلى أُمي الغالية... كوثر الشامي
كل ما في من نور... أنتِ من أشعلته.
كبرتُ على حضنكِ، فتعلم قلبي أن يكون قوياً وحنوناً في آن واحد.
يا امرأة لو اجتمعت الدنيا على أن تكون مثلها... لعجزت.
إليك... روعي ممتنة ما حييت.

والى أبي الغريز... عبد الكريم محمود
قنوتي التي رفَع رأسي بها،
وصوت الحكمة الذي يسكن أعماقي.
منك تعلمت أن لا طريق يخذل من يواصل السير،
وأن الطموح رثُّ أغلى من الذهب.
هذا العمل، يا أبي، جزء من حلم بدأته أنت في داخلي.
إليك كلكم...
أهدي هذا الجهد المتواضع،
فأنتم قصتي الأجل، ودافعي الأكبر.

لكم...

ما كتبت وما سأكتب،

♥ فأنتم البداية التي لا تنتهي

♥ أنتم أوطان قلبي الثلاثة، ومصدر القوة في لحظات ضعفي، وبكم دائماً... أبدأ وأكمل.

فهرس المحتويات

رقم الفصل	الموضوع	رقم الصفحة
	الملخص	٢
	إهداء	٣
	مصطلحات الدراسة	٦
	الفصل الأول: المدخل العام للدراسة	١٢-٧
١/١	مقدمة	٨
٣/١	مشكلة البحث	٩
٤/١	أهمية البحث	١٠
٥/١	أهداف البحث	١٠
٦/١	فروض البحث	١١
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٢٠-١٣
١/٢	الدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب الالكتروني	١٤
٢/٢	الدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين	١٦
٣/٢	الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء العاملين	١٩
	التعليق على الدراسات السابقة ومساهمة الدراسة الحالية	١٩
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٢٧-٢١
١/٣	المنهجية وطرق البحث	٢١
	١/١/٣ نوع ومصادر البيانات	٢٢
	٢/١/٣ مجتمع الدراسة	٢٢
	٣/١/٣ عينة الدراسة	٢٣
	٤/١/٣ أسلوب جمع البيانات	٢٤
	٥/١/٣ أسلوب تحليل البيانات	٢٤
٢/٣	مجالات البحث (بشري - مكاني - زمني)	٢٥
٣/٣	اختبارات الصدق والثبات	٢٥
	١/٣/٣ صدق المحتوي (content Validity)	٢٥
	٢/٣/٣ اختبار ثبات المقياس	٢٥
	٣/٣/٣ اختبار صدق المقياس	٢٦
	الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج والتوصيات	٥٥-٢٨
١/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث	٢٩
٢/٤	اختبار الفروض	٣٩
٣/٤	نتائج وتوصيات الدراسة	٤٣
	١/٣/٤ نتائج الدراسة	٥٤
	٢/٣/٤ توصيات الدراسة	٥٤
	قائمة المراجع	٥٦
	أولاً: المراجع العربية	٥٦
	ثانياً: المراجع الأجنبية	٥٨

فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
١/٣	ما يخص كل شركة من مقدرات العينة الخاصة بمديري الفروع	٢٤
٢/٣	ما يخص كل شركة من مقدرات العينة الخاصة بالموظفين	٢٤
٣/٣	معاملات الثبات المتعلقة بأبعاد التدريب الالكتروني (بطريقة ألفا كرونباخ)	٢٦
٤/٣	معاملات الثبات المتعلقة بأبعاد أداء العاملين (بطريقة ألفا كرونباخ)	٢٧
١/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الكفاءات التدريبية للمدربين	٢٩
٢/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الخبرات التقنية للمدربين	٣٠
٣/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير المحتوى التدريبي الالكتروني	٣١
٤/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير البيئة التدريبية	٣٢
٥/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الجوانب الفنية والمادية للتدريب	٣٢
٦/٤	مقارنة بين المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لأبعاد التدريب الالكتروني	٣٣
٧/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الدقة في الاداء	٣٤
٨/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد المعرفة بالعمل	٣٥
٩/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد القدرة على اتخاذ القرار	٣٦
١٠/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الالتزام بالعمل	٣٧
١١/٤	المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الابداع والابتكار الوظيفي	٣٨
١٢/٤	مقارنة بين المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء العاملين	٣٩
١٣/٤	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الالكتروني على الدقة في الاداء	٤٠
١٤/٤	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الالكتروني على المعرفة بالعمل	٤٣
١٥/٤	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الالكتروني على القدرة على اتخاذ القرار	٤٦
١٦/٤	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الالكتروني على القدرة على الالتزام بالعمل	٤٩
١٧/٤	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الالكتروني على الابداع والابتكار الوظيفي	٥١

فهرس الاشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
١/١	النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة والعلاقات بينهما	١٢

- مصطلحات الدراسة

تتناول الباحثة في هذا الجزء المصطلحات الرئيسية للبحث وذلك على النحو التالي:

- التدريب الإلكتروني E-learning

يُعد التدريب الإلكتروني (E-learning) تطورًا طبيعيًا للتدريب التقليدي، ويقوم على استخدام التقنيات الرقمية وشبكة الإنترنت لتوصيل المحتوى التدريبي وتسهيل عملية التعلم. فقد عرفه (Al-Ansary, 2021) على أنه "مجموعة من البرامج والأنشطة التدريبية والتعليمية التي تستخدم وسائط إلكترونية متنوعة (مثل أجهزة الحاسوب، شبكة الإنترنت، الوسائط المتعددة من صوت وصورة ورسومات) لتمكين المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية وتحقيق التفاعل، مع تجاوز قيود الزمان والمكان، مما يساهم في تنمية الكفاءات وتعزيز التعلم الذاتي".

- أداء العاملين Employee Performance

عرفه (abozed et al., 2024) بأنه "الدرجة التي يحقق بها الموظف الأهداف والتوقعات المحددة لوظيفته، مع الأخذ في الاعتبار جودة العمل المنجز، كفاءة الأداء، مدى التزامه بسلوكيات العمل الاحترافية، قدرته على التكيف مع التغيرات، ومساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية الشاملة".

الفصل الأول

المدخل العام للتراث

١/١ مقدمة

تُمثل الموارد البشرية العنصر الرئيس للتنمية في المنظمات، وقد اكتسبت قضية تنمية الموارد البشرية أهمية كبرى في العصر الحالي نظراً للتطور التكنولوجي السريع، وما يتطلبه من ضرورة مواكبة المنظمات لكل ما هو جديد في أساليب العمل وأساليب الإدارة الحديثة، فمن أهم الواجبات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في أي منظمة قيامها بواجبها في تدريب الافراد لديها، ومواجهة تحديات عملية التدريب ومشكلاته من ناحية، ومشاكل التدريب في بيئات وأماكن متباعدة من جهة لاخري (علي، ٢٠٢١)، ويعتبر التدريب مدخلاً فعالاً لتنمية الموارد البشرية وتكوين الكوادر القادرة على تحقيق الأهداف في المنظمات، ولقد أثبتت التجارب والخبرات أن العنصر البشري المتدرب يُعتبر عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج وأكثرها مرونة في تحقيق معدلات عالية لكفاءة الإنتاج أو حُسن تقديم الخدمة (Carpenter, 2019).

وتُعد استراتيجية التدريب الالكتروني هي عبارة عن عملية تعديل سلوك إيجابي للفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج اليها الانسان والحصول على المعلومات التي تنقصه باستخدام التكنولوجيا الحديثة، والاتجاهات الصالحة للعمل والإدارة والانماط السلوكية والمهارات الملائمة من اجل رفع مستوى كفاءته في الأداء وزيادة انتاجيته بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لاتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والدقة والاقتصاد في التكلفة والجهود المبذولة في الوقت المستغرق لها (عبد المعطي، ٢٠٢١).

فقد تزايد في العقد الأخير من القرن الماضي استخدام تكنولوجيا الانترنت وثورة المعلومات، وتنامي هذا الاستخدام بين المؤسسات العامة والخاصة وبين الافراد، وبالتالي انعكس الامر على أداء المنظمات لأعمالها حيث اصبح هناك العديد من التعاملات تتم من خلال شبكة الانترنت كالتبادل الالكتروني بين الوثائق، وشهدت الإدارة من الناحية الفكرية والعملية تغيراً وتطوراً يتماشى مع التقنيات الحديثة السائدة في بيئة مجتمع المعلوماتية الحالي، فأصبحت اليوم تشير في ضوء معطيات تقنية المعلومات والاتصالات والتطورات التي تحدث فيها يوماً بعد آخر (Al-Ansary, 2021)

ويُعتبر قطاع الاتصالات من القطاعات الحيوية التي تلعب دوراً هاماً في حياة المجتمع من خلال تقديم خدماتها لأفراد المجتمع والشركات والمؤسسات الوطنية، وبالتالي فهي تساهم بشكل مباشر في عجلة التنمية في المملكة العربية السعودية. لذا فإن هذه الورقة البحثية تسعى من خلال التقصى والتحليل إلى التعرف على دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية.

٢/١ مشكلة البحث

يعتبر قطاع الاتصالات أحد أبرز الشركات التي تشهد بيئة تنافسية شديدة وتغييرات متسارعة وغير مسبقة في احتياجات ورغبات العملاء، مما يحتم عليه البحث عن ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرارية والنجاح.

فإدارة مشروعات التدريب الإلكتروني مختلفة جذرياً عن إدارة مشروعات التدريب وجها لوجه، ولكن في المشروعات الإلكترونية وبسبب الخوف من الكمبيوتر، أو عدم الارتياح الى هذه البيئة التي يراها البعض أنها غير ودية يكون أداء المدرب ذاته في التدريب الإلكتروني ضعيفاً للغاية، لذا فإن الامر قد يحتاج الى وجود إدارة واعية تحدد مواصفات من يصلح للالتحاق بدورات التدريب الإلكترونية والقدرات الذهنية والدورات العلمية المؤهلة للانضمام لهذه النوعية الراقية من التدريب الإلكتروني.

لذا استنتجت الباحثة مشكلة الدراسة من نتائج ومقترحات الدراسات السابقة والأبحاث العلمية التي أشارت الى أن أحد أهم المشاكل والتحديات التي تتعرض لها الشركات المقدمة لخدمات الهاتف المحمول اليوم هي عدم مقدرتها على مجاراة التطورات في كثير من المجالات.

ومن خلال العرض السابق تتمثل مشكلة الدراسة في الآتي:

"وجود قصور في تطبيق التدريب الإلكتروني بالشركات محل الدراسة، مما ينعكس ذلك على تحسين أداء العاملين لهذه الشركات".

وبالتالي يمكن بلورة المشكلة في التساؤلات التالية:

١/٢/١ ما تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة؟

٢/٢/١ ما تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة؟

٣/٢/١ هل يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة؟

٤/٢/١ هل يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة؟

٥/٢/١ هل يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة؟

٣/١ أهمية البحث

- الأهمية النظرية

تستمد الدراسة أهميتها العلمية من الدراسات السابقة حيث تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الهامة في هذا المجال في الدول العربية وخاصة المملكة العربية السعودية، حيث لم يتم إجراء أي دراسة تتناول معرفة دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية، كما تساهم الدراسة الحالية في معرفة أبعاد التدريب الإلكتروني وكيفية قياسها وما الأثر النسبي الذي يلعبه التدريب الإلكتروني على أداء العاملين بالتطبيق على الشركات محل الدراسة، كما تتبع أهمية الدراسة الحالية من كونها ستقدم إضافة علمية، وتقدم إسهاماً للمكتبة العربية في هذا المجال حتى يحدث تراكم علمي منشود بين فروع المعرفة المختلفة.

- الأهمية التطبيقية

تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال التعرف على أفضل الأساليب الإدارية التي يمكن استخدامها في تطبيق التدريب الإلكتروني ومدى تأثيرها في تحسين مستوى أداء العاملين بالشركات محل الدراسة، كما تستمد أهميتها أيضاً من النتائج والتوصيات المتوقعة التي سوف تساهم في تقديم خطة عمل لتفعيل تطبيق التدريب الإلكتروني بشركات الاتصالات محل الدراسة ومعرفة مدى إنعكاس ذلك على تحسين أداء الشركات ككل، أيضاً تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية مجال التطبيق وهو قطاع الاتصالات الذي يحظى في المملكة العربية السعودية بدعم ومساندة متواصلة من الحكومة الرشيدة. ويعكس التطور في هذا القطاع متانة وقوة الاقتصاد السعودي بكل قطاعاته. ويعد قطاع الاتصالات القلب النابض في عالم الصناعات المتقدمة اليوم، ويقوم بدور ريادي في تعزيز الإنتاج والنمو الاقتصادي لدى العديد من الدول.

٤/١ أهداف البحث

تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن صياغتها على النحو التالي:

١/٤/١ التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٢/٤/١ التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٣/٤/١ التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٤/٤/١ التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٥/٤/١ التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٥/١ فروض البحث

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين وفي حدود علم الباحثة اتضح أن هناك قلة نسبية في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة، فقد قامت الباحثة بصياغة عدد من الفروض البحثية بغرض اختبارها تطبيقياً والتي تتمثل فيما يلي:

١/٥/١ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
 - يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
 - يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
 - يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
 - يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
- ٢/٥/١ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
- ٣/٥/١ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

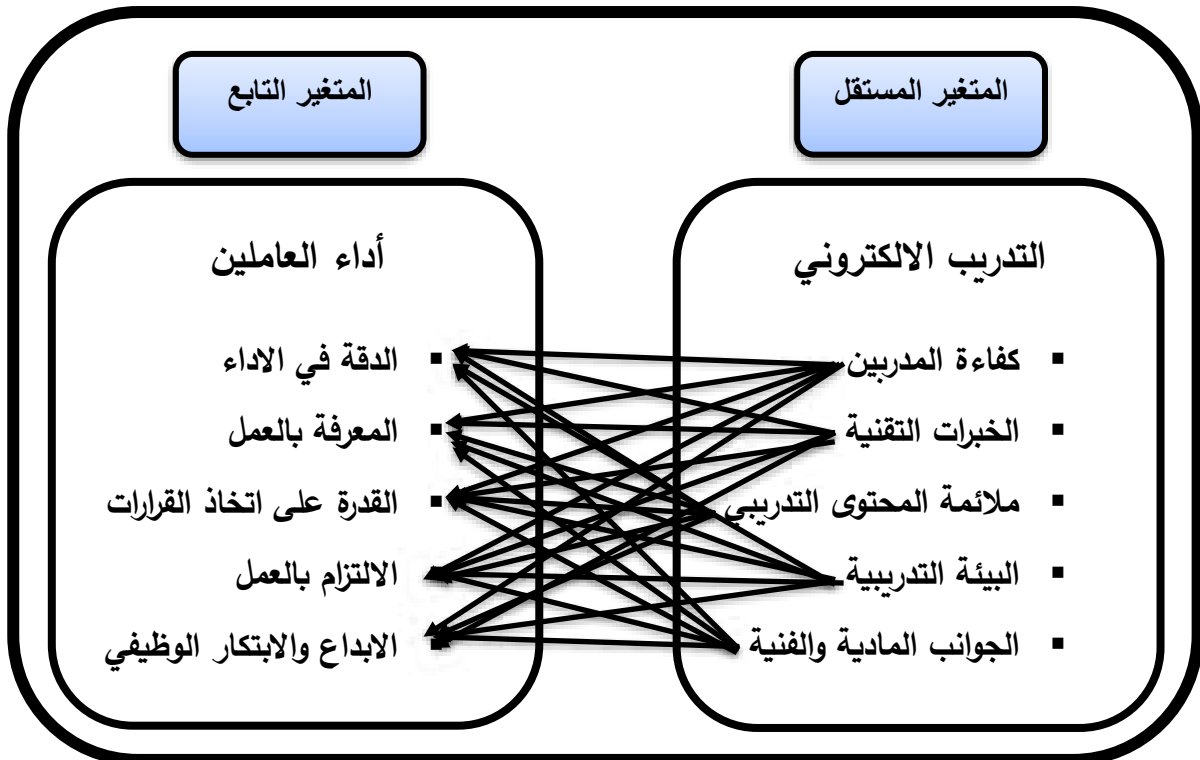
- يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.
- يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.
- يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.
- يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.
- يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

٤/٥/١ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.
 - يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.
- ٥/٥/١ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.
- يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

شكل رقم (١) يوضح النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة والعلاقات بينهما



المصدر: من إعداد الباحثة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

١/٢ الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضاً لبعض الدراسات السابقة التي تناولت كلاً من التدريب الإلكتروني، وأداء العاملين، وذلك بعد مراجعة الأبحاث والدوريات المتخصصة وفقاً لما يأتي:

١/١/٢ الدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب الإلكتروني

١/١/٢/٢ دراسة (حمدان، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة التعرف على دور استراتيجية التدريب الإلكتروني في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء، من خلال معرفة دور استراتيجية التدريب الإلكتروني في تحقيق أبعاد الرضا الوظيفي (التحفيز، النمو الوظيفي، بيئة العمل) لمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر للتدريب الإلكتروني في تحقيق الرضا الوظيفي، وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف الربط بين الحوافز المادية ومستوى الأداء المتميز عند تطبيق استخدام التدريب الإلكتروني، أيضاً توصلت لوجود ضعف استخدام استراتيجية التدريب الإلكتروني في متابعة التقدم الوظيفي لدى العاملون مقارنة بالأساليب التقليدية، كما لا يوجد نظام محدد يساهم في تحسين دور التغذية العكسية للاداء الجامعي، بينت الدراسة أيضاً ضعف الاهتمام بتحسين البرامج التدريبية للعاملين يؤدي لعدم توافر البيئة الملائمة لتحقيق الابداع والابتكار أو تحقيق مستوى الإنجاز المناسب في الأداء الجامعي.

٢/١/٢/٢ دراسة (عبد القادر، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة تنمية الدافعية نحو التدريب الرقمي في بيئة تدريب إلكتروني تكيفي (فردى/ تشاركي) لدى معلمي المرحلة الثانوية نحو التدريب الرقمي، وقد استخدمت الدراسة منهج البحث التطويري، وتكونت مجموعة البحث من عدد (٤٠) من معلمي المرحلة الثانوية بمدرسة السيدة زينب الثانوية بنات بقنا، وتم تقسيمهم الى مجموعتين تجريبيتين (فردى/ تشاركي) وفقاً للتصميم شبه التجريبي للبحث، وقد تمثلت أدوات البحث في مقياس الدافعية نحو التدريب الرقمي، وبطاقة ملاحظة الأداء.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق بين التطبيق القبلي والبعدي لمقياس الدافعية نحو التدريب الرقمي في بيئة التدريب التكيفي الفردي، وبيئة التدريب التكيفي التشاركي لدى معلمي المرحلة الثانوية لصالح القياس البعدي، ويوجد فروق بين مجموعة بيئة التدريب الإلكتروني التكيفي الفردي، ومجموعة بيئة التدريب الإلكتروني التشاركي في التطبيق البعدي لمقياس الدافعية نحو التدريب الرقمي لدى معلمي المرحلة الثانوية لصالح التدريب الإلكتروني التكيفي التشاركي.

٣/١/١/٢ دراسة (عبد الجواد، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة التعرف على درجة رضا الطالبة المعلمة عن التدريب الميداني الالكتروني وفقاً لعدد من المتغيرات الديموجرافية، وذلك لعينة من (١٠٢) طالبة من كلية التربية بواحي الدواسر بمتوسط عمري (٢١.٠٢٩) وانحراف معياري (٠.٨١٣) من المستويات الدراسية السابع والثامن الملتحقات بمقرر التدريب الميداني، من تخصصات التربية الخاصة ورياض الأطفال من ذوات المعدل الأكاديمي (مرتفع/متوسط/منخفض) طبق عليهم استبيان الرضا عن التدريب الميداني عن بُعد.

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة رضا طالبات كلية التربية عن التدريب الميداني عن بُعد جاءت مرتفعة، كما لم توجد فروق في الرضا عن التدريب الميداني الالكتروني لعينة الدراسة وفقاً للتخصص الأكاديمي والمعدل الأكاديمي، في حين وجدت فروق في الرضا عن التدريب الميداني الالكتروني وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (السابع، الثامن) في اتجاه المستوى الثامن.

٤/١/١/٢ دراسة (Al-Ansary, 2021)

استهدفت الدراسة التعرف على أبرز فرص وتحديات التدريب الالكتروني من خلال المنصات الالكترونية، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٤١هـ، وشمل مجتمع الدراسة منسوبي كلية التربية بجامعة طيبة، في حين تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وقد توصلت الدراسة الى أن أبرز الفرص 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 إنقطاعها أحياناً مما يؤثر على عملية التدريب، وقد كشفت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تتعلق بالتدريب الالكتروني عبر المنصات الالكترونية تعزى لمتغير (النوع البشري، أو المؤهل العلمي، أو المنصات المفضلة لدى عينة الدراسة).

٥/١/١/٢ دراسة (العيسي والعمران، ٢٠٢١)

استهدفت الدراسة التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات التدريب الالكتروني من وجهة نظر المدربات والمتدربات في عمادة تطوير المهارات في جامعة الملك سعود، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي المسحي، على عينة بلغ عددها (٢٠) مدربة و(٣٨٤) متدربة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني من وجهة نظر المدربين والمتدربين وهي إجادة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته، وجود فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة، ومن أبرز مبررات التدريب الإلكتروني هي ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه، إضافة إلى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، أما فيما يخص المعوقات التي قد تواجه التدريب الإلكتروني فقد احتلت المرتبة الأولى من وجهة نظر المدربين، المعوقات الإدارية والمعوقات المالية من وجهة المتدربين.

٢/١/٢ الدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين

١/٢/١/٢ دراسة (abozed et al., 2024)

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية. وتم اعتماد طريقة المقطع العرضي في هذه الدراسة، وتصميم أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من ٢٨٥ موظفاً، وقد تم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، ويغطي مجتمع هذه الدراسة جميع الموظفين في مصرفين تجاريين هما مصرف الجمهورية والمصرف التجاري الوطني.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وأداء الموظفين داخل مصرفين هما المصرف التجاري الوطني ومصرف الجمهورية، كما تتطلب هذه الدراسة وجود مجموعة من الإجراءات والادوات والمعلومات وطرق التشغيل والموظفين الذين يستخدمون المعلومات. ولذلك أصبح الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية نظاماً قادراً على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات التي يحتاجها متخذو القرار، والقيام بجميع وظائفه من تخطيط وتشغيل الموارد البشرية مثل الاستقطاب، الاختيار، التوظيف، التدريب.

٢/٢/١/٢ دراسة (Attia, 2024)

استهدفت الدراسة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي والعوامل والأسباب المؤدية لها، وتشخيص أبعادها الأكثر وضوحاً ودراسة واقع أداء العاملين في المؤسسات التي تعاني من الاحتراق الوظيفي، كما تهدف الدراسة أيضاً إلى التعرف على العلاقة بين متغيري الدراسة (الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع)، ثم وضع مقترحات وتوصيات قد تساهم في تحسين ظروف العاملين في القطاع الحكومي والتخفيف من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وفحص العلاقة بين غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور الزائد من جانب ومستوى الاحتراق الوظيفي من جانب آخر.

وقد توصلت الدراسة أن صراع الدور كان له تأثيراً معنوياً إيجابياً على كل من بُعد الانهاك العاطفي، وبُعد الشعور بتدني الإنجاز ولم يثبت وجود تأثير معنوي له على بُعد سوء التعامل مع الآخرين، كما أثبتت نتائج التحليل أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، النوع، المستوى التعليمي، الخبرة).

٣/٢/١/٢ دراسة (Mahdjoub et al., 2024)

استهدفت الدراسة التعرف على واقع الموظف والمشاكل التي تواجهه وأهميتها لموضوع البحث، أيضاً التعرف على مدى تأثير عناصر تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال دراسة ميدانية على الصندوق الوطني للعمال، والتوصل الى مناخ تنظيمي يسود المؤسسات الاقتصادية، حيث يضع العنصر البشري ضمن الأولويات ليولد لديه الاستعداد لاستخدامه كمخزون للطاقة كاملاً واستثمار اخلاصه وكفاءته لتنمية ذاته. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة تأثيرية موجبة لاستراتيجية الموارد البشرية من خلال بُعد التحفيز على الأداء الوظيفي للعاملين في صندوق الوطني للعمال، أيضاً وجود علاقة تأثيرية موجبة لاستراتيجية الموارد البشرية من خلال بُعد تقييم الاداء على الأداء الوظيفي للعاملين في صندوق الوطني للعمال.

٤/٢/١/٢ دراسة (Nazel, 2024)

استهدفت الدراسة التعرف على تحديد مستوى أداء العاملين بالمنظمات الاهلية لمواجهة مشكلاتهم حيث يمكن قياس الاداء الوظيفي من خلال المؤشرات التالية (المستوى المعرفي - المستوى القيمي - المستوى المهاري) وقد تبين أن هناك بعض المعوقات الادارية التي تمنع تحقيق المعدل الطبيعي لأداء العاملين بالمنظمات الاهلية مثل النقص في الميزانيات المخصصة ، مشكلات الأمن المعلوماتي والمخاوف الأمنية، تحديات معرفية تتمثل في نقص وعي المواطنين والمشاركة في الخدمات الالكترونية ، التحديات الثقافية والاجتماعية ، ومن خلال ذلك يرى الباحث ان المتطلبات اللازمة لتطوير أداء العاملين بالمنظمات غير الحكومية تتمثل في (البنية التحتية لشبكة المعلومات للتحويل الرقمي ، تاهيل الموارد البشرية ، التمويل ، القوانين والتشريعات).

وقد توصلت الدراسة الى ان هناك رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل التحول الرقمي لتطوير أداء العاملين بالمنظمات غير الحكومية، كما تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد مستوى أداء العاملين بالمنظمات الاهلية لمواجهة مشكلاتهم، حيث يمكن قياس الاداء الوظيفي من خلال المؤشرات التالية (المستوى المعرفي - المستوى القيمي - المستوى المهاري) وتبين أنه يوجد بعض المعوقات.

٥/٢/١/٢ دراسة (عناني، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة فحص رأس المال النفسي بأبعاده المختلفة في تحسين فاعلية أداء العاملين (الدور الرسمي، الدور الاضافي). وبناءً على ذلك، تمثل سؤال الدراسة في: ما هو دور رأس المال النفسي الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين؟، وقد تم قياس أداء العاملين عن طريق بعض المؤشرات ومنها توفير

مناخ ملائم للعمل، المهارات، طبيعة ظروف العمل، الحوافز، التدريب، رضا العاملين، نظام المكافآت، الدعم والتوجيه.

وقد توصلت الدراسة الى وجود ارتباط بين المكونات الجوهرية الأربعة لمفهوم رأس المال النفسي (الأمل، التفاؤل، امتلاك الثقة، المرونة)، والتي تعد كونها آليه تشترك فيها المكونات لإحداث النزعة التحفيزية للفرد بما يحقق تحسين أداء العاملين بنوعيه الرسمي والإضافي. وكانت من أهم توصيات الدراسة أن النموذج النظري يمكن تطبيقه في دراسة كمية لقياس مدي تأثير رأس المال النفسي بمكوناته الأربعة، بالإضافة إلى بُعد جديد يمكن إضافته للمكونات الأربعة السابقة الخاصة برأس المال النفسي وهو جودة الحياة، ومدي تأثير هذه المكونات الخمسة على أداء العاملين للدور الرسمي والإضافي كمتغير تابع.

٦/٢/١/٢ دراسة (بادي ومحمود، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة التعرف على أداء العاملين حيث يعتبر وسيلة لتقييم الخدمات الفندقية والتعرف على قدرات العاملين ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجهم، وقد كانت منظمات الأعمال قديماً تستخدم قياس كفاءة الأداء لتحقيق أهداف إدارية أو رقابية. أما الآن فإن المنظمات قد أضافت إلى الهدف الإداري أو الرقابي لتقييم الأداء هدفاً آخر وهو الهدف التدريبي أو التنموي، ويهدف هذا البحث للتعرف على تطوير الأداء للعاملين في الخدمات الفندقية، وكنموذج لذلك أخذت فندق زليتن كعينة للبحث، وكان مجتمع البحث مكون من جميع العاملين بالفندق، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ وتكرارات النسب المئوية وأيضاً المتوسطات الحسابية التي تعالج البيانات كمّاً وكيفاً، أما في الجانب العملي فقد تم إعطاء نبذة مختصرة عن الفندق ثم توضيح أداة جمع البيانات ثم التحليل الإحصائي وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في ذلك.

وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها إن إتباع الأساليب العلمية الصحيحة عند تطبيق برنامج تطوير أداء العاملين في فندق زليتن له أثر كبير على زيادة الخدمات الفندقية.

٣/١/٢ الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء العاملين

١/٣/١/٢ دراسة (الجنبي، ٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة التعرف على أثر التدريب في أداء الموارد البشرية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى- وزارة التربية والتعليم - سلطنة عمان، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ووزعت على عينة مكونة من (١٠٠) موظفة بالمديرية ويمثلون المجتمع الأصلي ككل، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً.

وقد توصلت الدراسة الى أن واقع تدريب الموارد البشرية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى عالٍ، وأداء الموارد البشرية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى عالي جداً، كما أن هناك أثر دال

احصائيا عند ($\alpha < 0.05$) للتدريب في أداء الموارد البشرية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى - سلطنة عمان. كما يوجد أثر لدعم الإدارة للتدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية وتقييم التدريب في أداء الموارد البشرية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى - سلطنة عمان.

٢/٣/١/٢ دراسة (Alshehri, 2023)

استهدفت الدراسة التعرف بأثر التدريب الالكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان تم تطبيقها على عينة مكونة من (٩٢) عامل من العاملين بقسم المبيعات بشركة الصافي دانون، لجمع المعلومات حول محاور الاستبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة الاستفادة من التدريب الالكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاءت بدرجة كبيرة، كما جاء تأثير التدريب الالكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الالكترونية على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات، أيضاً وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الالكترونية لمهارات البيع على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

التعقيب على الدراسات السابقة ومساهمة الدراسة الحالية

- ١- يُعد التدريب الالكتروني من النظريات المعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية، وعلى الرغم من تعدد البحوث الأجنبية التي تناولت موضوع التدريب الالكتروني، إلا أن هناك ندرة في البحوث العربية (وذلك على حد علم الباحثة) التي تناولت هذا الموضوع.
- ٢- تنوعت الاتجاهات الحديثة للدراسات السابقة، حيث تركزت معظم الجهود والبحوث في دراسة التدريب الالكتروني بشكل عام وأداء العاملين، في حين هدفت الدراسة الحالية الى معرفة دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- اثبتت بعض الدراسات وجود علاقة سالبة بين القلق من الكمبيوتر ودافعية ما قبل التدريب.
- ٤- أن جميع الدراسات المتعلقة بالتدريب الالكتروني تناولته كمتغير مستقل حيث أنها كشفت عن محددات ومتغيرات تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تحسين وتطوير أداء العاملين لما له من فوائد تعود على الفرد، وعلى المنظمة، بل وعلى المجتمع ككل، ومن هذه المتغيرات الرضا الوظيفي، المواعيد الالكترونية، المنصات الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات، وغيرها من المتغيرات.
- ٥- اعتمدت جميع الدراسات (التي توافرت للباحثة) المتعلقة بالتدريب الالكتروني، أداء العاملين على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، بينما تنوعت الأساليب والأدوات المستخدمة في التحليل الاحصائي تبعاً لكل دراسة.

٦- إن الدراسة الحالية تسعى إلى سد النقص في مجال دراسة التدريب الإلكتروني وذلك من حيث مفهومها وأهميتها وأبعادها وآثارها الايجابية في البيئة العربية بصفة عامة وقطاع الاتصالات بصفة خاصة، وبالتالي يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي قد تساهم في اكتساب أنماط سلوكية مرغوب فيها تساعد في النهاية على تحقيق أهداف العاملين وذلك في إطار تحقيق أهداف قطاع الاتصالات مجال تطبيق الدراسة الحالية.

٧- قلة الدراسات - حسب علم الباحثة- التي تناولت العلاقة المباشرة بين كل متغير من متغيرات الدراسة، حيث أتضح للباحث وجود علاقة مباشرة بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين.

٨- في حدود علم الباحثة لا توجد دراسات عربية تناولت العلاقة بين التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل أداء العاملين كمتغير تابع، وذلك بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمتابعة للاتجاهات الحديثة في مجال الدراسات التنظيمية والسلوكية.

وعليه فإن الفجوة البحثية التي استندت إليها الدراسة الحالية تتمثل في تحليل طبيعة دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين وتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ بقطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، حيث تبين أن هناك قصوراً واضحاً في الدراسات السابقة، وهو ما تسعى إلى تحقيقه الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

١/٣ المنهجية وطرق البحث

١/١/٣ فوع ومصادر البيانات

سوف يتم الاعتماد على كل من البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك على النحو التالي:

- البيانات الثانوية:

من خلال مراجعة الكتب والبحوث والمقالات العربية والاجنبية، والإطلاع على مستخلصات المؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكذلك الاطلاع على الإحصائيات والتقارير والبيانات والنشرات الخاصة بالقطاع محل الدراسة، وذلك بهدف إعداد الإطار النظري للدراسة.

- البيانات الأولية:

تم الاعتماد على المقابلات الشخصية المتعمقة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية، وسوف يتم الاعتماد على قائمة الاستقصاء للانتهاء من هذه الدراسة بعد مرحلة التسجيل، وذلك لتجميع البيانات الأولية من (المديرين، والعاملين) بشركات الاتصالات محل الدراسة عن مستوى الاهتمام بالتدريب الالكتروني وفق الابعاد التي يتم الاعتماد عليها، والمستوى الفعلي لأداء العاملين في شركات الاتصالات محل الدراسة، وهي البيانات التي سوف يتم إخضاعها للتحليل لتحقيق أهداف الدراسة.

٢/١/٣ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية، وقد تم حصر هذه الشركات من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، وهي:

- شركة الاتصالات السعودية (الحوال).

- شركة اتحاد اتصالات (موبايلي).

- شركة زين السعودية (زين).

هذا ويتمثل مجتمع الدراسة من العاملين فيما يلي:

أولاً: مديري الفروع في شركات الاتصالات الثلاثة، والبالغ عددهم (٣٤٠) مدير حتى نهاية عام (٢٠٢٤)، وذلك بحسب الموقع الالكتروني الرسمي الخاص بكل شركة من هذه الشركات.

ثانياً: الموظفين العاملين في شركات الاتصالات الثلاث من غير المديرين، والبالغ عددهم (١٤٦٥٠) حتى نهاية عام (٢٠٢٤)، وذلك بحسب مؤشرات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، وكذلك الموقع الالكتروني الرسمي الخاص بكل شركة.

٣/١/٣ عينة الدراسة

اعتمد الباحث على أسلوب العينة وذلك لصعوبة تطبيق أسلوب الحصر الشامل سواء بالنسبة للمديرين أو العاملين، نظراً لكبر وضخامة مجتمع الدراسة وتباعد مفرداته جغرافياً، وقد اعتمد الباحث على المعادلة التالية في تحديد حجم العينة بالنسبة للمديرين والعاملين: (الامام، ٢٠٠٨)

$$n = \frac{N (Z)^2 * P (1 - P)}{N e^2 + N (Z)^2 * P (1 - P)}$$

حيث أن:

(n) حجم العينة.

(N) حجم مجتمع الدراسة.

(Z) حدود الخطأ المعياري وهي = ١.٩٦ عند درجة ثقة ٩٥ %.

(P) نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي = ٥٠ %.

(e) هي خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهي = ٠,٥

أولاً: عينة الدراسة من المديرين:

تتمثل وحدة المعاينة في مديري الفروع في شركات المحمول الثلاث، وبالتعويض في المعادلة السابقة نجد أن:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(١٠٠ - ١) * ٥٠ * ٢ * (١,٩٦)^2}{(١٠٠ - ١) * ٥٠ * ٢ * (١,٩٦)^2 + ٢ * (٠,٥)^2 * ٣٤٠} = ١٨٠ \text{ مفردة}$$

هذا ويوضح الجدول رقم (١/٣) ما يخص كل شركة من مفردات العينة الخاصة بمديري الفروع.

جدول رقم (١/٣)

ما يخص كل شركة من مفردات العينة الخاصة بمديري الفروع

الشركة	عدد المديرين	نسبة العاملين لمجتمع الدراسة	ما يخص كل شركة من مفردات العينة
شركة الاتصالات السعودية (الجوال)	١٥٢	%٤٥	٨١
شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)	١٠٤	%٣٠	٥٤
شركة زين السعودية (زين)	٨٤	%٢٥	٤٥
الاجمالي	٣٤٠	%١٠٠	١٨٠

المصدر: من إعداد الباحثة

ثانياً: عينة الدراسة من الموظفين:

تتمثل وحدة المعاينة في الموظفين العاملين في شركات المحمول الثلاث الذين كانوا يعملون في المكاتب الأمامية ونقاط الاحتكاك بالعملاء أو كانوا في المكاتب الخلفية، وبالتعويض في المعادلة السابقة نجد أن:

$$\text{حجم العينة} = \frac{14650 \times (1,96)^2 \times 0,50 \times (1 - 0,50)}{(14650 \times (1,96)^2 \times 0,50 \times (1 - 0,50)) + 374} = 374 \text{ مفردة}$$

هذا ويوضح الجدول رقم (٢/٣) ما يخص كل شركة من مفردات العينة الخاصة بالموظفين.

جدول رقم (٢/٣)

ما يخص كل شركة من مفردات العينة الخاصة بالموظفين

الشركة	عدد العاملين	نسبة العاملين لمجتمع الدراسة	ما يخص كل شركة من مفردات العينة
شركة الاتصالات السعودية (الجوال)	٦٣٠٠	%٤٣	١٦١
شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)	٥٠٠٠	%٣٤	١٢٧
شركة زين السعودية (زين)	٣٣٥٠	%٢٣	٨٦
الاجمالي	٣٤٠	%١٠٠	٣٧٤

المصدر: من إعداد الباحثة

٤/١/٣ أسلوب جمع البيانات

سوف يتم إعداد قائمة إستقصاء موجهة إلى العاملين (المديرين، الموظفين)، بهدف جمع البيانات والمعلومات الميدانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وسوف يتم تحديد الأسس البحثية التي سيتم تصميم قائمة الاستقصاء على أساسها في الدراسة الميدانية.

٥/١/٣ أسلوب تحليل البيانات

سوف يقوم الباحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Version 25) ومن ثم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية بهدف إختبار صحة الفروض الموضوعية وذلك على النحو التالي:

- الأساليب الإحصائية الوصفية وتشمل الجداول التكرارية والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- أسلوب "معامل الفاكرونباك" وذلك للتأكد من درجة الصدق والثبات في قوائم الاستقصاء.

- إختبار "ت" (T-test) للعينات المستقلة وذلك للتحقق من معنوية الفروق بين مفردات العينة.

- تحليل التباين أحادي الاتجاه.

- معامل ارتباط بيرسون.

- تحليل الانحدار المتعدد.

٢/٣ مجالات البحث (بشري – مكاني – زمني)

- المجال البشري: عينة من الموظفين داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية

السعودية (شركة الاتصالات السعودية "STC" – شركة اتحاد الاتصالات "موبايلي"

– شركة زين السعودية "زين").

- المجال المكاني: الرياض

- المجال الزمني: عام ٢٠٢٥م.

٣/٣ اختبارات الصدق والثبات

١/٣/٣ صدق المحتوى (content Validity)

لقياس صدق المحتوى قامت الباحثة بعرض قائمة الاستبيان في صورتها الأولية على مجموعة من السادة المحكمين المتمثلين في مجموعة من الأساتذة المتخصصين بالجامعات العربية وذلك لمعرفة جوانب القصور الموجودة بالقائمة وقد أبدى هؤلاء المحكمين بعض الملاحظات من حيث النواحي الشكلية واللغوية والموضوعية وتم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض الآخر لتكون أكثر وضوحاً.

٢/٣/٣ اختبار ثبات المقياس

تم اختبار ثبات المقياس المستخدم عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) حيث تم تطبيق معامل الارتباط ألفا على كل مجموعة متغيرات من المجموعات الأربع الخاصة بكل قائمة من قوائم الاستقصاء كل على حدة. وكذلك على المقياس الإجمالي لمتغيرات البحث. هذا وتتراوح قيمة معامل الثبات بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد كلما دل ذلك على ثبات عالٍ للمقياس وكلما اقتربت من الصفر دل ذلك على انخفاض ثبات، وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثقة والثبات الذي يتراوح ما بين 50%، ٦٠% يعتبر كافياً ومقبولاً، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى ٨٠% يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات^١.

^١ ثابت عبد الرحمن إدريس، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨.

٣/٣/٣ اختبار صدق المقياس

تم اختبار صدق المقياس عن طريق حساب معامل الصدق لكل قائمة من قوائم الاستقصاء، وذلك باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{معامل الصدق} = \sqrt{\text{معامل الثبات}}$$

وفيما يلي نتائج معامل ألفا للثبات، وكذلك نتائج معامل الصدق المتعلقة باستجابات عينة البحث على كل متغير من متغيرات البحث:

- اختبار الصدق والثبات الخاص بالتدريب الإلكتروني

يوضح الجدول رقم (٣) التالي نتائج معاملات الثبات والصدق المتعلقة بالتدريب الإلكتروني داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل البحث.

جدول رقم (٣/٣)

معاملات الثبات المتعلقة بأبعاد التدريب الإلكتروني (بطريقة ألفا كرونباخ)

القسم	المتغيرات	الأسئلة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا للثبات	معامل الصدق
الأول	الكفاءات التدريبية للمدربين	١ : ٣	٣	0.915	0.956
الثاني	الخبرات التقنية للمتدربين	٤ : ٦	٣	0.940	0.970
الثالث	المحتوى التدريبي الإلكتروني	٧ : ٩	٣	0.945	0.972
الرابع	البيئة التدريبية	١٠ : ١١	٢	0.849	0.921
الخامس	الجوانب الفنية والمادية	١٢ : ١٤	٣	0.868	0.932
الإجمالي	التدريب الإلكتروني	١ : ١٤	١٤	0.948	0.974

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٣/٣) أن قيم معاملات ألفا للثبات بالنسبة لأبعاد التدريب الإلكتروني الخمسة تراوحت ما بين (٠.٨٤٩) كحد أدنى و(٠.٩٤٥) كحد أقصى، بينما كانت قيمة إجمالي المعامل للمقياس ككل هي (٠.٩٤٨) الأمر الذي يدل على الثقة والثبات الكبير في هذه الاستجابات. كما تراوحت قيم معاملات الصدق الذاتي لأبعاد التدريب الإلكتروني الخمسة ما بين (٠.٩٢١) و(٠.٩٧٢)، بينما كانت قيمة إجمالي معامل الصدق للمقياس ككل (٠.٩٧٤) وهو ما يعبر عن صدق العبارات وقدرة المقياس على قياس ما وضع لقياسه.

- اختبار الصدق والثبات الخاص بمقياس أداء العاملين

يوضح الجدول رقم (٤/٣) نتائج معاملات الثبات والصدق المتعلقة بمقياس أداء العاملين.

جدول رقم (٤/٣)

معاملات الثبات المتعلقة بأبعاد أداء العاملين (بطريقة ألفا كرونباخ)

القسم	المتغيرات	الأسئلة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا للثبات	معامل الصدق
الأول	الدقة في الأداء	١٥ : ٢٢	٨	0.946	0.973
الثاني	المعرفة بالعمل	٢٣ : ٢٨	٦	0.928	0.963
الثالث	القدرة على اتخاذ القرار	٢٩ : ٣٥	٧	0.925	0.962
الرابع	الالتزام بالعمل	٣٦ : ٤٠	٥	0.929	0.964
الخامس	الإبداع والابتكار	٤١ : ٤٥	٥	0.935	0.967
الإجمالي	أداء العاملين	١٥ : ٤٥	٣١	0.978	0.989

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٤/٣) أن قيم معاملات ألفا للثبات بالنسبة لأبعاد أداء العاملين الخمسة تراوحت ما بين (٠.٩٢٥) كحد أدنى و (٠.٩٤٦) كحد أقصى، بينما كانت قيمة إجمالي المعامل للمقياس ككل هي (0.978) الأمر الذي يدل على الثقة والثبات في هذه الاستجابات. كما تراوحت قيم معاملات الصدق الذاتي لأبعاد أداء العاملين الخمسة ما بين (٠.٩٦٢) و (٠.٩٧٣)، بينما كانت قيمة إجمالي معامل الصدق للمقياس ككل (٠.٩٨٩) وهو ما يعبر عن صدق العبارات وقدرة المقياس على قياس ما وضع لقياسه.

الفصل الرابع

تحليل البيانات والنتائج والتوصيات

١/٤ المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة محل البحث على العبارات المكونة لمتغيرات البحث وذلك على النحو التالي:

١/١/٤ حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على العبارات المكونة لأبعاد التدريب الإلكتروني الخمسة.

البعد الأول: الكفاءات التدريبية للمدربين

جدول رقم (١/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الكفاءات التدريبية للمدربين

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
1	تتواجد في المؤسسة برامج تدريب إلكتروني يشرف عليها مدربين ذوي خبرة ومهارة عالية.	3.513	1.312	70.2%	1
2	يعتمد المدرب على تنوع الأساليب أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمدربين.	3.450	1.214	69.0%	2
3	يستخدم المدرب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والاختبارات.	3.260	1.300	65.2%	3
-----	الكفاءات التدريبية للمدربين	3.423	1.180	68.5%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (١/٤) السابق مدى إدراك العاملين لامتلاك المدربين القائمين على تقديم الدورات التدريبية للمهارات والقدرات اللازمة لتقديم الفائدة والمعرفة للمدربين، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.423)، وانحراف معياري عام قدره (1.180) وأهمية نسبية بلغت (68.5%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (تتواجد في المؤسسة برامج تدريب إلكتروني يشرف عليها مدربين ذوي خبرة ومهارة عالية) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.513)، وانحراف معياري بلغ (1.312)، وأهمية نسبية بلغت (70.2%)، وهو يشير على توفر البرامج التدريبية الإلكترونية بالشركات محل البحث والتي يقدمها مدربين مؤهلين لذلك، بينما احتلت العبارة (يستخدم المدرب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والاختبارات) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.260)، وانحراف معياري قدره (1.300)، وأهمية نسبية بلغت (65.2%) وهو ما يعكس الحاجة إلى اعتماد المدربين المكلفين بتقديم وتدريب تلك الدورات على وسائل قياس وتقييم أكثر موضوعية.

البعد الثاني: الخوات التقنية للمتدربين

جدول رقم (٢/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الخبرات التقنية للمتدربين

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
4	يجيد المتدرب استخدام الحاسب، وخاصة البرامج المكتبية.	3.130	1.356	66.2%	1
5	يملك المتدرب مهارة البحث عن المعلومات في شبكة الإنترنت والمقارنة بين البدائل الإلكترونية المتاحة.	3.127	1.133	62.5%	2
6	تسمح مؤهلات المتدرب العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها.	3.100	1.304	62.0%	3
الخبرات التقنية للمتدربين		3.151	1.260	63.2%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٢/٤) السابق مدى امتلاك المتدربين للمعرفة والخبرة التقنية التي تمكنهم من الاستفادة من الدورات التدريبية الإلكترونية التي تقدمها الشركات محل البحث، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.151)، وانحراف معياري عام قدره (1.260) وأهمية نسبية بلغت (63.2%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (يجيد المتدرب استخدام الحاسب، وخاصة البرامج المكتبية) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.130)، وانحراف معياري بلغ (1.356)، وأهمية نسبية بلغت (66.2%)، وهو ما يشير إلى امتلاك المتدربين للحد الأدنى من الخبرات التي تمكنهم من التعامل مع الوسائل والبرامج التكنولوجية ومن ثم قدرتهم على الاستفادة من تلك الدورات، بينما احتلت العبارة (تسمح مؤهلات المتدرب العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.100)، وانحراف معياري قدره (1.130)، وأهمية نسبية بلغت (62.0%) وهو ما يعكس عدم قدرة جميع المتدربين على اجتياز تلك الدورات المقدمة نتيجة لافتقادهم بعض المؤهلات العلمية التي تمكنهم من ذلك.

البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني

جدول رقم (٣/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على

العبارات المكونة لمتغير المحتوى التدريبي الإلكتروني

رقم العبرة	العبرة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
7	يتوافق المحتوى التدريبي مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويركز على تنمية المعرفة والكفاءات.	3.673	1.142	73.5%	1
8	يتلاءم المحتوى التدريبي مع الجدول الزمني المعتمد للدورة التدريبية الإلكترونية.	3.490	1.160	69.8%	2
9	يتم إعداد الحقائق التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص، ويتم تحديثها باستمرار.	3.476	1.125	65.2%	3
	المحتوى التدريبي الإلكتروني	3.533	1.005	70.7%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٣/٤) السابق آراء العاملين بالشركات محل البحث حول جودة المحتوى التدريبي المقدم إلكترونياً ومدى الالتزام بتقديم هذا المحتوى خلال الدورات التدريبية الإلكترونية، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.533)، وانحراف معياري عام قدره (1.005) وأهمية نسبية بلغت (70.7%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبرة (يتوافق المحتوى التدريبي مع الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويركز على تنمية المعرفة والكفاءات) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.673)، وانحراف معياري بلغ (1.142)، وأهمية نسبية بلغت (73.5%)، وهو ما يشير إلى قدرة المدربين المختصين على وضع وتحديد المحتوى التدريبي المناسب الذي يتوافق مع احتياجات المتدربين، بينما احتلت العبرة (يتم إعداد الحقائق التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص، ويتم تحديثها باستمرار) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.476)، وانحراف معياري قدره (1.125)، وأهمية نسبية بلغت (65.2%) وهو ما يعكس أهمية العمل على تحديث المحتوى التدريبي بانتظام من قبل المختصين وذلك بما يتواءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

البعد الرابع: البيئة التدريبية

جدول رقم (٤/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير البيئة التدريبية

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
10	تشجع بيئة العمل في الشركة الرؤساء وفرق العمل على العمل الجماعي.	3.520	1.163	70.4%	1
11	تسمح البيئة التدريبية بالنقاش والحوار بين المتدربين وبعضهم البعض، وبينهم وبين المدربين لتبادل الأفكار والخبرات.	3.410	1.208	68.2%	2
البيئة التدريبية		3.465	1.105	69.3%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٤/٤) السابق مدى امتلاك شركات الاتصال محل البحث للبيئة التدريبية المناسبة اللازمة لتقديم تلك الدورات بشكل مثالي، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.456)، وانحراف معياري عام قدره (1.105) وأهمية نسبية بلغت (69.3%)، أما على مستوى العبارات فقد سجلتا العبارتين المكونين للمقياس متوسط حسابي قدره (3.520) و(3.410) وانحراف معياري بلغ (1.163) و(1.208) للعبارتين على التوالي وهو ما يشير ضرورة العمل على نشر ثقافة الحوار والنقاش والعمل الجماعي بالشكل الذي يعزز من الاستفادة من الدورات التدريبية المقدمة وتحقيق الهدف منها على أكمل وجه.

البعد الخامس: الجوانب الفنية والمادية للتدريب

جدول رقم (٥/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لمتغير الجوانب الفنية والمادية للتدريب

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
12	توفر الشركة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت.	4.486	1.110	69.7%	3
13	الإعلان عن التدريب كان واضحاً وإجراءات التسجيل كانت سهلة.	3.510	1.101	70.2%	2
14	الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة.	3.550	1.188	71.0%	1
الجوانب الفنية والمادية للتدريب		3.515	1.008	70.3%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٥/٤) السابق مدى امتلاك شركات الاتصالات المتنقلة محل البحث للإمكانيات الفنية والمادية المتعلقة بتقديم الدورات التدريبية الإلكترونية، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (٣.٥١٥)، وانحراف معياري عام قدره (١.٠٠٨) وأهمية نسبية بلغت (٧٠.٣٪)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (٣.٥٥٠)، وانحراف معياري بلغ (1.188)، وأهمية نسبية بلغت (71.0٪)، وهو ما يعكس انتظام عملية تقديم الدورات والالتزام بتقديمها في المواعيد المحددة لها، بينما احتلت العبارة (توفر الشركة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (٣.٤٨٦)، وانحراف معياري قدره (1.110)، وأهمية نسبية بلغت (69.7٪) وهو ما يشير إلى ضرورة سعي شركات الاتصالات محل البحث لتطوير بنيتها التكنولوجية من شبكات داخلية وخارجية. هذا ويوضح الجدول رقم (١٠) التالي مقارنة بين المتوسطات الحسابية لأبعاد التدريب الإلكتروني.

جدول رقم (٦/٤)

مقارنة بين المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لأبعاد التدريب الإلكتروني

م	المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب النسبي
1	الكفاءات التدريبية للمدربين	3.423	1.180	68.5%	4
2	الخبرات التقنية للمتدربين	3.151	1.260	63.2%	5
3	المحتوى التدريبي الإلكتروني	3.533	1.005	70.7%	1
4	البيئة التدريبية	3.465	1.105	69.3%	3
5	الجوانب الفنية والمادية للتدريب	3.515	1.008	70.3%	2

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن ترتيب أبعاد التدريب الإلكتروني حسب الأهمية النسبية لاستجابات مفردات العينة من العاملين عليها تنازلياً كالاتي:

- المحتوى التدريبي الإلكتروني.

- الجوانب الفنية والمادية للتدريب.

- البيئة التدريبية.

- الكفاءات التدريبية للمدربين.

- الخبرات التقنية للمتدربين.

٢/١/٤ حساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على العبارات المكونة لأبعاد أداء العاملين الخمسة.

البعد الأول: الدقة في الأداء

جدول رقم (٧/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الدقة في الأداء

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
15	أهتم بالتخطيط الجيد والإعداد السليم.	3.617	1.211	72.3%	1
16	استخدم البرامج الإلكترونية والإحصائية لإنجاز المهام الوظيفية الموكلة لي.	3.517	1.192	70.3%	4
17	لدينا أجهزة وتقنيات حديثة تساعدني على إنجاز مهام عملي بسرعة ودقة.	3.410	1.259	68.2%	7
18	تتناسب مهاراتي في العمل مع معايير الجودة.	3.546	1.264	70.9%	2
19	أقوم بإنجاز عملي وفقاً لخطة وجدول زمني.	3.527	1.246	70.5%	3
20	لدي الدافعية والرغبة والقدرة للقيام بالعمل.	3.403	1.259	68.1%	8
21	تكلفني بالعدد المناسب من المهام والواجبات أسهم في ارتفاع نسبة إنجازي للعمل.	3.423	1.231	68.5%	6
22	أقوم بالعمل المطلوب بجدية واهتمام لتحقيق أهداف الشركة التي انتمى إليها.	3.460	1.259	69.2%	5
	الدقة في الأداء	3.488	1.057	69.8%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٧/٤) السابق مدى حرص العاملين على أداء مهام عملهم بدقة، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.488)، وانحراف معياري عام قدره (1.057) وأهمية نسبية بلغت (69.8%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (أهتم بالتخطيط الجيد والإعداد السليم) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.617)، وانحراف معياري بلغ (1.211)، وأهمية نسبية بلغت (72.3%)، وهو ما يوضح حرص العاملين على الاهتمام بمرحلة التخطيط والإعداد بما ينعكس على دقتهم في الأداء، بينما احتلت العبارة (لدي الدافعية والرغبة والقدرة للقيام بالعمل) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.403)، وانحراف معياري قدره (1.259)، وأهمية نسبية بلغت (68.1%) وهو ما يشير إلى افتقاد العاملين تسبباً للدوافع التي تساعد على إنجاز أعمالهم في الوقت المناسب وربما يرجع ذلك إلى ضعف الحوافز والمكافآت المقدمة لهم من قبل إدارة الشركة.

البعد الثاني: المعرفة بالعمل

جدول رقم (٨/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لُبعد المعرفة بالعمل

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
23	أحرص على احترام توقيت العمل وألتزم به.	3.263	1.188	65.2%	4
24	ألتزم بالحفاظ على نظام سير العمل.	3.246	1.204	64.9%	5
25	أحرص على تنفيذ الأوامر والتعليمات بدقة وإتقان.	3.303	1.147	66.1%	2
26	ألتزم بالجدية والاهتمام أثناء قيامي بالعمل الموكل لي.	3.380	1.183	67.6%	1
27	أحرص على الالتزام بحضور الاجتماعات المقررة من قبل رؤسائي في العمل.	3.267	1.186	65.3%	3
28	أعلم حدود سلطاتي ومسئولياتي الوظيفية.	3.110	1.234	62.2%	6
المعرفة بالعمل		3.261	1.020	65.2%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٨/٤) السابق مدى معرفة العاملين بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم والتزامهم بممارسة المهام التي تتطلبها، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.261)، وانحراف معياري عام قدره (1.020) وأهمية نسبية بلغت (65.2%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (ألتزم بالجدية والاهتمام أثناء قيامي بالعمل الموكل لي) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.380)، وانحراف معياري بلغ (1.183)، وأهمية نسبية بلغت (67.6%)، وهو ما يعكس حرص العاملين على أداء مهام وظائفهم بجدية واهتمام، بينما احتلت العبارة (أعلم حدود سلطاتي ومسئولياتي الوظيفية) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.11)، وانحراف معياري قدره (1.234)، وأهمية نسبية بلغت (62.2%) وهو ما يشير إلى ضرورة إطلاع العاملين على توصيفهم الوظيفي للتعرف على سلطاتهم ومسؤولياتهم وواجبتهم وحقوقهم بدقة.

البعد الثالث: القدرة على اتخاذ القرار

جدول رقم (٩/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لُبعد القدرة على اتخاذ القرار

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
29	لدي معرفة كافية بالنواحي المالية والإدارية للهيئة.	٣,٣١٠	١,٢٤٠	٦٦,٢%	٥
30	لدي معرفة كافية بالقوانين المنظمة لشركات الاتصالات واللوائح والقرارات والتعليمات المنظمة لسير العمل بالشركة.	٣,٤٢٣	١,٢٠٦	٦٨,٥%	٢
31	لدي القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء في العمل.	٣,٤٣٧	١,١٠٣	٦٨,٧%	١
32	أقوم بوضع الأولويات للموضوعات وفق أهميتها النسبية.	٣,٣٨٣	١,٠٨٦	٦٧,٧%	٣
33	أطلع على وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة في المجال الرياضي.	٣,٣٣٧	١,١٨٩	٦٦,٧%	٤
34	أقوم بتنمية الجانب العلمي عن طريق حضور الدورات التدريبية وحضور المؤتمرات والندوات في مجال الاتصالات.	٣,١٧٠	١,١٨٨	٦٣,٤%	٧
35	لدي القدرة على تصحيح ومعالجة أخطاء العمل بصفة مستمرة.	٣,٢٥٠	١,١٩١	٦٥,٠%	٦
-----	القدرة على اتخاذ القرار	٣,٣٣٠	٠,٩٧٤	٦٦,٦%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٩/٤) السابق مدى قدرة العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل البحث على اتخاذ القرارات بحرية واستقلالية ودون الالتزام بالمركزية، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.330)، وانحراف معياري عام قدره (٠.٩٧٤) وأهمية نسبية بلغت (٦٦.٦%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (لدي القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء في العمل) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.437)، وانحراف معياري بلغ (1.103)، وأهمية نسبية بلغت (68.7%)، وهو ما يشير إلى توافر البيئة التنظيمية التي تشجع على المناقشة والحوار للوصول إلى الحلول المناسبة، بينما احتلت العبارة (أقوم بتنمية الجانب العلمي عن طريق حضور الدورات التدريبية وحضور المؤتمرات والندوات في مجال الاتصالات) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.170)، وانحراف معياري قدره (1.188)، وأهمية نسبية بلغت (63.4%) وهو ما يعكس ضرورة تشجيع الإدارة العليا في الشركات محل البحث للعاملين على حضور المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية المرتبطة بمجال عملهم بما يساعدهم على تنمية الجانب العلمي والعملية لديهم.

البعد الرابع: الالتزام بالعمل

جدول رقم (١٠/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الالتزام بالعمل

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
٣٦	أحرص على أن أكون منظمًا في عملي.	3.210	1.226	64.2%	2
٣٧	أحرص على أداء مهام عملي بدقة ومهارة عالية.	3.126	1.233	62.5%	5
٣٨	أحترم قرارات رؤسائي في العمل وأنفذها بدقة وإتقان.	3.190	1.202	63.8%	3
٣٩	أحرص على حفظ الملفات والسجلات إلكترونياً لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.	3.190	1.213	63.8%	4
٤٠	أقوم بالتنسيق الدقيق والاتصال مع الزملاء بهدف أداء عملي بإتقان تام.	3.236	1.240	64.7%	1
	الالتزام بالعمل	3.191	1.079	63.8%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (١٠/٤) السابق مدى التزام العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة بعملهم حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.191)، وانحراف معياري عام قدره (1.079) وأهمية نسبية بلغت (63.8%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (أقوم بالتنسيق الدقيق والاتصال مع الزملاء بهدف أداء عملي بإتقان تام) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.236)، وانحراف معياري بلغ (1.240)، وأهمية نسبية بلغت (64.7%)، وهو ما يوضح حرص العاملين على أداء عملهم بإتقان من خلال التنسيق مع زملائهم في العمل، بينما احتلت العبارة (أحرص على أداء مهام عملي بدقة ومهارة عالية) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.191)، وانحراف معياري قدره (1.079)، وأهمية نسبية بلغت (63.8%) وهو ما يعكس ضرورة الاهتمام برفع مهارات العاملين بما يمكنهم من أداء مهام عملهم على أكمل وجه.

البعد الخامس: الإبداع والابتكار الوظيفي

جدول رقم (١١/٤)

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة على العبارات المكونة لبُعد الإبداع والابتكار الوظيفي

رقم العبارة	العبارة المستخدمة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب النسبي
٤١	أستخدم الأساليب الحديثة والتكنولوجيا في إنجاز أعمالي المكلف بها.	3.283	1.268	65.7%	4
٤٢	أمتلك رؤية لحل المشكلات التي تواجهني في العمل.	3.330	1.232	66.6%	2
٤٣	ثناء رؤسائي عليه في العمل يعطيني دفعا للارتقاء بأدائي الوظيفي.	3.320	1.220	66.4%	3
٤٤	أفضل الأعمال ذات الطابع المثير والمبتكر عن الأعمال الروتينية أو التقليدية.	3.263	1.221	65.3%	5
٤٥	أحرص على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة في العمل.	3.400	1.207	68.0%	1
-----	الإبداع والابتكار الوظيفي	3.319	1.095	66.4%	-----

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (١١/٤) السابق مدى اهتمام الشركات محل البحث بتوفير بيئة محفزة ومشجعة على الإبداع والابتكار، حيث سجل هذا البعد متوسط حسابي عام قدره (3.319)، وانحراف معياري عام قدره (1.095) وأهمية نسبية بلغت (66.4%)، أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (أحرص على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة في العمل) الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (3.400)، وانحراف معياري بلغ (1.207)، وأهمية نسبية بلغت (68.0%)، وهو ما يوضح قدرة العاملين على طرح الأفكار الجديدة والمبتكرة التي تساهم في حل المشكلات التي تواجه الشركة، بينما احتلت العبارة (أفضل الأعمال ذات الطابع المثير والمبتكر عن الأعمال الروتينية أو التقليدية) الترتيب الأخير، حيث سجلت متوسط حسابي قدره (3.263)، وانحراف معياري قدره (1.221)، وأهمية نسبية بلغت (65.3%). هذا ويوضح الجدول رقم (١٦) التالي مقارنة بين المتوسطات الحسابية لأبعاد أداء العاملين داخل شركات الاتصالات محل البحث.

جدول رقم (١٢/٤)

مقارنة بين المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء العاملين

م	المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب النسبي
1	الدقة في الأداء	3.488	1.057	69.8%	1
2	المعرفة بالعمل	3.261	1.020	65.2%	4
3	القدرة على اتخاذ القرار	3.330	0.974	66.6%	2
4	الالتزام بالعمل	3.191	1.079	63.8%	5
5	الإبداع والابتكار الوظيفي	3.319	1.095	66.4%	3

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن ترتيب أبعاد أداء العاملين حسب الأهمية النسبية لاستجابات مفردات

العينة من العاملين عليها تنازلياً كالاتي:

- الدقة في الأداء .
- القدرة على اتخاذ القرار .
- الإبداع والابتكار الوظيفي
- المعرفة بالعمل
- الالتزام بالعمل .

٢/٤ اختبار الفروض

سوف تعتمد الباحثة في اختبار الفروض على إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة التقدير المتزامن Enter بهدف اختبار الأثر المباشر لكل متغير من المتغيرات الفرعية المستقلة على المتغير التابع وذلك من خلال.

- اختبار مدى ارتباط المتغيرات الفرعية المستقلة مجتمعة بالمتغير الفرعي التابع وذلك باستخدام معامل الارتباط المتعدد R.
- حساب نسبة مساهمة المتغيرات الفرعية المستقلة مجتمعة في تفسير الاختلاف في المتغير الفرعي التابع وذلك باستخدام معامل التحديد R².
- اختبار معنوية تأثير كل متغير من المتغيرات الفرعية المستقلة على المتغير الفرعي التابع وذلك باستخدام اختبار T-test.
- التحقق من مدى صحة كل فرض رئيس سواء بشكل كلي أو جزئي.
- اختبار جودة نموذج علاقة الانحدار باستخدام اختبار F.

وفيما يلي توضيح لنتائج اختبار كل فرض من الفروض الرئيسية الثلاثة للبحث بما تتضمنه من فروض فرعية:

١/٢/٤ اختبار الفرض الأول:

(١) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- (١/١) يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
- (٢/١) يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
- (٣/١) يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
- (٤/١) يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.
- (٥/١) يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.

جدول رقم (١٣/٤)

تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الإلكتروني على الدقة في الأداء

مستوى المعنوية T-test	اختبار المعنوية T-test	الخطأ المعياري	قيم معاملات الانحدار B	ابعاد التدريب الإلكتروني (المتغيرات الفرعية المستقلة)
0.000	4.255	0.175	0.745	الثابت
0.004	2.876	0.065	0.187	الكفاءات التدريبية للمدربين (X ₁)
0.005	2.836	0.049	0.138	الخبرات التقنية للمتدربين (X ₂)
0.001	3.482	0.062	0.217	المحتوى التدريبي الإلكتروني (X ₃)
0.090	1.124	0.061	0.088	البيئة التدريبية (X ₄)
0.001	3.516	0.071	0.249	الجوانب المادية والفنية للتدريب (X ₅)
0.708				معامل الارتباط المتعدد R
0.501				معامل التحديد للعلاقة R ²
قيمة (F) = 59.026 معنوية (F) = ٠,٠٠٠				اختبار جودة النموذج F
Y ₁ = 0.745 + 0.187 X ₁ + 0.138 X ₂ + 0.217 X ₃ + 0.249 X ₅				معادلة الانحدار المتعدد (النموذج المستخلص)

المتغير الفرعي التابع = الدقة في الأداء (Y₁)

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن معامل الارتباط المتعدد R بلغ (0.708)، ومعامل التحديد R² بلغ (0.501)، بينما بلغت قيمة F (59.026)، وهو ما يشير إلى النتائج التالية:

- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني مجتمعة ترتبط معنوياً بالدقة في الأداء، وذلك بمعامل ارتباط متعدد إيجابي وقوي بلغ ٠.٧٠٨.
- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني وفقاً لمعامل التحديد R² تفسر 0.501 من التغير في الدقة في الأداء، بينما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى.
- بلغت قيمة F 59.026 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وهو ما يدل على جودة نموذج الانحدار، ويؤكد على معنوية تأثير التدريب الإلكتروني على الدقة في الأداء.
- أثبت نموذج الانحدار معنوية تأثير معظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب) على الدقة في الأداء وذلك باستثناء متغير البيئة التدريبية الذي لم تثبت معنوية تأثيره وفيما يلي بيان بنتائج الفروض الفرعية الخمسة الخاصة بالفرض الرئيس الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الأول

يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن هناك تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على الدقة في الأداء، حيث بلغت قيمة T 2.876 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.187 وهذا يعني أن زيادة الكفاءات التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الدقة في الأداء بمقدار 0.187 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الثاني

يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء.

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن هناك تأثير معنوي للخبرات التقنية للمدربين على الدقة في الأداء، حيث بلغت قيمة T 2.836 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.138 وهذا يعني أن زيادة الخبرات التقنية للمدربين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الدقة في الأداء بمقدار 0.138 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الثالث

يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء .

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على الدقة في الأداء، حيث بلغت قيمة T 3.482 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.217 وهذا يعني أن تحسين المحتوى التدريبي الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين الدقة في الأداء بمقدار 0.217 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الرابع

يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء .

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن عدم وجود تأثير معنوي للبيئة التدريبية على الدقة في الأداء، حيث بلغت قيمة T ١.١٢٤ عند مستوى معنوية 0.090 وهو ما يؤكد عدم معنوية هذا التأثير، وبالتالي عدم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الخامس

يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية للتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في

يوضح الجدول رقم (١٣/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على الدقة في الأداء، حيث بلغت قيمة T 3.516 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.249 وهذا يعني أن زيادة الجوانب المادية والفنية للتدريب بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الدقة في الأداء بمقدار 0.249 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الخامس.

تعكس هذه النتائج للفروض الفرعية الخمسة صحة الفرض الرئيس الأول جزئياً (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالدقة في الأداء) حيث تثبت معنوية تأثير كلٍ من الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب، بينما لم تثبت معنوية تأثير البيئة التدريبية.

٢/٢/٤ اختبار الفرض الثاني

- (٢) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:
- (١/٢) يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
- (٢/٢) يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
- (٣/٢) يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
- (٤/٢) يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.
- (٥/٢) يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

جدول رقم (١٤/٤)

تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الإلكتروني على المعرفة بالعمل

مستوى المعنوية اختبار T-test	اختبار المعنوية T-test	الخطأ المعياري	قيم معاملات الانحدار B	ابعاد التدريب الإلكتروني (المتغيرات الفرعية المستقلة)
0.004	2.917	0.157	0.459	الثابت
0.000	4.104	0.058	0.240	الكفاءات التدريبية للمدربين (X ₁)
0.008	2.690	0.044	0.117	الخبرات التقنية للمتدربين (X ₂)
0.000	4.168	0.056	0.234	المحتوى التدريبي الإلكتروني (X ₃)
0.007	2.820	0.054	0.166	البيئة التدريبية (X ₄)
0.013	2.497	0.063	0.158	الجوانب المادية والفنية للتدريب (X ₄)
0.754				معامل الارتباط المتعدد R
0.568				معامل التحديد للعلاقة R ²
قيمة (F) = 77.383 معنوية (F) = ٠,٠٠٠				اختبار جودة النموذج F
Y ₂ = 0.459 + 0.240 X ₁ + 0.117 X ₂ + 0.234 X ₃ + 0.166 X ₄ + 0.158 X ₅				معادلة الانحدار المتعدد (النموذج المستخلص)

المتغير الفرعي التابع = المعرفة بالعمل (Y₂)

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن معامل الارتباط المتعدد R بلغ (0.754)، ومعامل التحديد R² بلغ (0.568)، بينما بلغت قيمة F (77.383)، وهو ما يشير إلى النتائج التالية:

- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني مجتمعة ترتبط معنوياً بمتغير المعرفة بالعمل، وذلك بمعامل ارتباط متعدد إيجابي وقوي بلغ ٠.٧٥٤.
- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني وفقاً لمعامل التحديد R² تفسر 0.568 من التغير في المعرفة بالعمل، بينما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى.
- بلغت قيمة F 77.383 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وهو ما يدل على جودة نموذج الانحدار، ويؤكد على معنوية تأثير التدريب الإلكتروني على المعرفة بالعمل.
- أثبت نموذج الانحدار معنوية تأثير جميع المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، الجوانب المادية والفنية للتدريب) على المعرفة بالعمل، وفيما يلي بيان بنتائج الفروض الفرعية الخمسة الخاصة بالفرض الرئيس الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفوقي الأول

0

يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن هناك تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على المعرفة بالعمل، حيث بلغت قيمة T 4.104 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.240 وهذا يعني أن زيادة الكفاءات التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المعرفة بالعمل بمقدار 0.240 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوقي الثاني

يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن هناك تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على المعرفة بالعمل، حيث بلغت قيمة T 2.690 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.117 وهذا يعني أن زيادة الخبرات التقنية للمتدربين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المعرفة بالعمل بمقدار 0.117 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الثالث

يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على المعرفة بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 4.168$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.234 وهذا يعني أن تحسين المحتوى التدريبي الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين المعرفة بالعمل بمقدار 0.234 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الرابع

يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن هناك تأثير معنوي للبيئة التدريبية على المعرفة بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 2.820$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.166 وهذا يعني أن تحسين البيئة التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين المعرفة بالعمل بمقدار 0.166 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الخامس

يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٤/٤) أن هناك تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على المعرفة بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 2.497$ عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.157 وهذا يعني أن زيادة الجوانب المادية والفنية للتدريب بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين المعرفة بالعمل بمقدار 0.157 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الخامس.

تعكس هذه النتائج للفروض الفرعية الخمسة صحة الفرض الرئيس الأول كلياً (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل) حيث ثبت معنوية تأثير كلٍ من الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، الجوانب المادية والفنية للتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالمعرفة بالعمل.

٣/٢/٤ اختبار الفرض الثالث

(٣) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

(١/٣) يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

(٢/٣) يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

(٣/٣) يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

(٤/٣) يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

(٥/٣) يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

جدول رقم (١٥/٤)

تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الإلكتروني على القدرة على اتخاذ القرار

مستوى المعنوية اختبار T-test	اختبار المعنوية T-test	الخطأ المعياري	قيم معاملات الانحدار B	ابعاد التدريب الإلكتروني (المتغيرات الفرعية المستقلة)
0.000	5.778	0.168	0.968	الثابت
0.001	3.502	0.062	0.218	الكفاءات التدريبية للمدربين (X ₁)
0.005	2.827	0.046	0.131	الخبرات التقنية للمتدربين (X ₂)
0.037	2.091	0.060	0.125	المحتوى التدريبي الإلكتروني (X ₃)
0.312	1.014	0.058	0.059	البيئة التدريبية (X ₄)
0.020	2.343	0.068	0.158	الجوانب المادية والفنية للتدريب (X ₅)
0.680				معامل الارتباط المتعدد R
0.463				معامل التحديد للعلاقة R ²
قيمة (F) = 50.652 معنوية (F) = ٠,٠٠٠				اختبار جودة النموذج F
Y ₃ = 0.968 + 0.218 X ₁ + 0.131 X ₂ + 0.125 X ₃ + 0.158 X ₅				معادلة الانحدار المتعدد (النموذج المستخلص)

المتغير الفرعي التابع = القدرة على اتخاذ القرار (Y₃)

- يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن معامل الارتباط المتعدد R بلغ (0.680)، ومعامل التحديد R² بلغ (0.463)، بينما بلغت قيمة F (50.652)، وهو ما يشير إلى النتائج التالية:
- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني مجتمعة ترتبط معنوياً بالقدرة على اتخاذ القرار، وذلك بمعامل ارتباط متعدد إيجابي وقوي بلغ ٠.٦٨٠.
 - أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني وفقاً لمعامل التحديد R² تفسر 0.463 من التغير في القدرة على اتخاذ القرار، بينما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى.

- بلغت قيمة $F_{50.652}$ وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يدل على جودة نموذج الانحدار، ويؤكد على معنوية تأثير التدريب الإلكتروني على القدرة على اتخاذ القرار.
- أثبت نموذج الانحدار معنوية تأثير معظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب) على القدرة على اتخاذ القرار وذلك باستثناء متغير البيئة التدريبية الذي لم تثبت معنوية تأثيره وفيما يلي بيان بنتائج الفروض الفرعية الخمسة الخاصة بالفرض الرئيس الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفوقي الأول

يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن هناك تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على القدرة على اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة $T_{3.502}$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.218 وهذا يعني أن زيادة الكفاءات التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة القدرة على اتخاذ القرار بمقدار 0.218 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوقي الثاني

يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن هناك تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على القدرة على اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة $T_{2.827}$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.131 وهذا يعني أن زيادة الخبرات التقنية للمتدربين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة القدرة على اتخاذ القرار بمقدار 0.131 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفوقي الثالث

يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على القدرة على اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة $T_{2.091}$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.125 وهذا يعني أن تحسين المحتوى التدريبي الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين القدرة على اتخاذ القرار بمقدار 0.125 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الرابع

يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن عدم وجود تأثير معنوي للبيئة التدريبية على القدرة على اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة $T = 1.014$ عند مستوى معنوية 0.312 وهو ما يؤكد عدم معنوية هذا التأثير، وبالتالي عدم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الخامس

يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية للتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار.

يوضح الجدول رقم (١٥/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على القدرة على اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة $T = 2.343$ عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.158 وهذا يعني أن زيادة الجوانب المادية والفنية للتدريب بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة القدرة على اتخاذ القرار بمقدار 0.158 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الخامس.

تعكس هذه النتائج للفروض الفرعية الخمسة صحة الفرض الرئيس الثالث جزئياً (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرار) حيث ثبتت معنوية تأثير كل من الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب، بينما لم تثبت معنوية تأثير البيئة التدريبية.

٤/٢/٤ اختبار الفرض الرابع

(٤) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام

بالعمل. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

(١/٤) يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

(٢/٤) يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

(٣/٤) يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

(٤/٤) يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

(٥/٤) يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام

بالعمل.

جدول رقم (١٦/٤)

تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل

مستوى المعنوية اختبار T-test	اختبار المعنوية T-test	الخطأ المعياري	قيم معاملات الانحدار B	ابعاد التدريب الإلكتروني (المتغيرات الفرعية المستقلة)
0.004	2.897	0.180	0.523	الثابت
0.000	4.258	0.067	0.285	الكفاءات التدريبية للمدربين (X ₁)
0.030	2.183	0.050	0.109	الخبرات التقنية للمتدربين (X ₂)
0.009	2.644	0.064	0.170	المحتوى التدريبي الإلكتروني (X ₃)
0.005	2.849	0.062	0.178	البيئة التدريبية (X ₄)
0.610	0.510	0.073	0.037	الجوانب المادية والفنية للتدريب (X ₅)
0.702				معامل الارتباط المتعدد R
0.493				معامل التحديد للعلاقة R ²
قيمة (F) = 57.075 معنوية (F) = 0.000				اختبار جودة النموذج F
$Y_4 = 0.523 + 0.285 X_1 + 0.109 X_2 + 0.170 X_3 + 0.178 X_4$				معادلة الانحدار المتعدد (النموذج المستخلص)

المتغير الفرعي التابع = الالتزام بالعمل (Y₄)

- يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن معامل الارتباط المتعدد R بلغ (0.702)، ومعامل التحديد R² بلغ (0.493)، بينما بلغت قيمة F (57.075)، وهو ما يشير إلى النتائج التالية:
- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني مجتمعة ترتبط معنوياً بالالتزام بالعمل، وذلك بمعامل ارتباط متعدد إيجابي وقوي بلغ ٠.٧٠٢.
 - أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني وفقاً لمعامل التحديد R² تفسر 0.493 من التغير في الالتزام بالعمل، بينما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى.
 - بلغت قيمة F 57.075 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وهو ما يدل على جودة نموذج الانحدار، ويؤكد على معنوية تأثير التدريب الإلكتروني على الالتزام بالعمل.
 - أثبت نموذج الانحدار معنوية تأثير معظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية) على الالتزام بالعمل وذلك باستثناء متغير الجوانب المادية والفنية للتدريب الذي لم تثبت معنوية تأثيره وفيما يلي بيان بنتائج الفروض الفرعية الخمسة الخاصة بالفرض الرئيس الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الأول

يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن هناك تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على الالتزام بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 4.258$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.285 وهذا يعني أن زيادة الكفاءات التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الالتزام بالعمل بمقدار 0.285 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الثاني

يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن هناك تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على الالتزام بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 2.183$ عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.109 وهذا يعني أن زيادة الخبرات التقنية للمتدربين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الالتزام بالعمل بمقدار 0.109 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الثالث

يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على الالتزام بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = ٢.٦٤٤$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.170 وهذا يعني أن تحسين المحتوى التدريبي الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين الالتزام بالعمل بمقدار 0.170 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الرابع

يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن هناك تأثير معنوي للبيئة التدريبية على الالتزام بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 2.849$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.178 وهذا يعني أن تحسين البيئة التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الالتزام بالعمل بمقدار 0.178 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الخامس

يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية للتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل.

يوضح الجدول رقم (١٦/٤) أن عدم وجود تأثير معنوي للمحتوى للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على الالتزام بالعمل، حيث بلغت قيمة $T = 0.510$ عند مستوى معنوية 0.610 وهو ما يؤكد عدم معنوية هذا التأثير، وبالتالي عدم قبول صحة الفرض الفرعي الخامس.

تعكس هذه النتائج للفروض الفرعية الخمسة صحة الفرض الرئيس الرابع جزئياً (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالالتزام بالعمل) حيث ثبت معنوية تأثير كل من الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، بينما لم تثبت معنوية تأثير الجوانب المادية والفنية للتدريب.

٥/٢/٤ اختبار الفرض الخامس

(٥) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

(١/٥) يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

(٢/٥) يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمتدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

(٣/٥) يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

(٤/٥) يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

(٥/٥) يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

جدول رقم (١٧/٤)

تحليل الانحدار المتعدد لتأثير التدريب الإلكتروني على الإبداع والابتكار الوظيفي

مستوى المعنوية اختبار T-test	اختبار المعنوية T-test	الخطأ المعياري	قيم معاملات الانحدار B	ابعاد التدريب الإلكتروني (المتغيرات الفرعية المستقلة)
0.003	3.012	0.186	0.562	الثابت
0.003	2.976	0.069	0.206	الكفاءات التدريبية للمدربين (X_1)
0.010	2.577	0.052	0.133	الخبرات التقنية للمتدربين (X_2)
0.000	3.576	0.066	0.238	المحتوى التدريبي الإلكتروني (X_3)
0.082	1.145	0.065	0.091	البيئة التدريبية (X_4)
0.005	2.804	0.075	0.211	الجوانب المادية والفنية للتدريب (X_5)
0.688				معامل الارتباط المتعدد R
0.473				معامل التحديد للعلاقة R^2
قيمة $F = 52.835$ معنوية $F = 0.000$				اختبار جودة النموذج F
$Y_5 = 0.562 + 0.206 X_1 + 0.133 X_2 + 0.238 X_3 + 0.091 X_4 + 0.211 X_5$				معادلة الانحدار المتعدد (النموذج المستخلص)

المتغير الفرعي التابع = الإبداع والابتكار الوظيفي (Y_5)

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن معامل الارتباط المتعدد R بلغ (0.688)، ومعامل التحديد R² بلغ (0.473)، بينما بلغت قيمة F (52.835)، وهو ما يشير إلى النتائج التالية:

- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني مجتمعة ترتبط معنوياً بالإبداع والابتكار الوظيفي، وذلك بمعامل ارتباط متعدد إيجابي وقوي بلغ ٠.٦٨٨.
- أن المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني وفقاً لمعامل التحديد R² تفسر 0.473 من التغير في الإبداع والابتكار الوظيفي، بينما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى.
- بلغت قيمة F 52.835 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ وهو ما يدل على جودة نموذج الانحدار، ويؤكد على معنوية تأثير التدريب الإلكتروني على الإبداع والابتكار الوظيفي.
- أثبت نموذج الانحدار معنوية تأثير معظم المتغيرات الفرعية للتدريب الإلكتروني (الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب) على الإبداع والابتكار الوظيفي وذلك باستثناء متغير البيئة التدريبية الذي لم تثبت معنوية تأثيره وفيما يلي بيان بنتائج الفروض الفرعية الخمسة الخاصة بالفرض الرئيس الخامس.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الأول

يوجد تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن هناك تأثير معنوي للكفاءات التدريبية للمدربين على الإبداع والابتكار الوظيفي، حيث بلغت قيمة T 2.976 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.206 وهذا يعني أن زيادة الكفاءات التدريبية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الإبداع والابتكار الوظيفي بمقدار 0.206 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الأول.

- نتيجة اختبار الفرض الفوعي الثاني

يوجد تأثير معنوي للخبرات التقنية للمدربين على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن هناك تأثير معنوي للخبرات التقنية للمدربين على الإبداع والابتكار الوظيفي، حيث بلغت قيمة T 2.577 عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.133 وهذا يعني أن زيادة الخبرات التقنية للمدربين بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الإبداع والابتكار الوظيفي بمقدار 0.133 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثاني.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الثالث

يوجد تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى التدريبي الإلكتروني على الإبداع والابتكار الوظيفي، حيث بلغت قيمة $T = 3.576$ عند مستوى معنوية 0.01 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.238 وهذا يعني أن تحسين المحتوى التدريبي الإلكتروني بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين الإبداع والابتكار الوظيفي بمقدار 0.238 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الثالث.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الرابع

يوجد تأثير معنوي للبيئة التدريبية على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن عدم وجود تأثير معنوي للبيئة التدريبية على الإبداع والابتكار الوظيفي، حيث بلغت قيمة $T = 1.145$ عند مستوى معنوية 0.082 وهو ما يؤكد عدم معنوية هذا التأثير، وبالتالي عدم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع.

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الخامس

يوجد تأثير معنوي للجوانب المادية والفنية للتدريب على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار

يوضح الجدول رقم (١٧/٤) أن هناك تأثير معنوي للمحتوى للجوانب المادية والفنية الخاصة بالتدريب على الإبداع والابتكار الوظيفي، حيث بلغت قيمة $T = 2.804$ عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.211 وهذا يعني أن زيادة الجوانب المادية والفنية للتدريب بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الإبداع والابتكار الوظيفي بمقدار 0.211 وحدة، وهو ما يدفعنا إلى قبول صحة الفرض الفرعي الخامس.

تعكس هذه النتائج للفروض الفرعية الخمسة صحة الفرض الرئيس الثالث جزئياً (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب الإلكتروني على أداء العاملين فيما يتعلق بالإبداع والابتكار الوظيفي) حيث ثبت معنوية تأثير كلٍ من الكفاءات التدريبية للمدربين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، الجوانب المادية والفنية للتدريب، بينما لم تثبت معنوية تأثير البيئة التدريبية.

٣/٤ نتائج وتوصيات الدراسة

١/٣/٤ نتائج الدراسة

توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج التي تستحق الدراسة والاهتمام من جانب الإدارة في قطاع شركات الاتصالات المتنقلة -محل الدراسة- بالمملكة العربية السعودية، وتتلخص أهم النتائج فيما يلي:

١/١/٣/٤ يعمل التدريب الالكتروني على توفير الوقت اللازم والجهد المبذول من المتدربين.

٢/١/٣/٤ أن التدريب الالكتروني لا يحمل الشركات أعباء إضافية مثل التنقلات.

٣/١/٣/٤ بفضل التدريب عن بُعد فإن الحاجة الى توافر مواقع عمل فعلية أو قاعات للتدريب العملي تتلاشي داخل هذه الشركات.

٤/١/٣/٤ تشجيع شركات الاتصالات المتنقلة الاداء الوظيفي المتميز لدى العاملين وتمنحهم المكافآت.

٥/١/٣/٤ وجود معدلات أداء يمكن من خلالها قياس مستويات الأداء وفقاً لمعايير محددة مسبقاً.

٦/١/٣/٤ وجود معايير واضحة لجميع العاملين متعلقة بأداء الواجبات الوظيفية المختلفة.

٢/٣/٤ توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الاحصائي السابقة، توصلت الباحثة الى مجموعة من التوصيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

١/٢/٣/٤ العمل على تطوير معلومات ومهارات وقدرات ومعارف الموظفين ونمط تفكيرهم لإكسابهم القدرة على التعامل مع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، من خلال التدريب الذي يعمل على تطوير مهارات وإمكانيات جميع الموظفين في مجال أنشطة العمل لزيادة كفاءة وفاعلية العاملين في أدائهم لوظائفهم في ظل الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

٢/٢/٣/٤ ضرورة قيام الموظفين بتنمية وتطوير مهاراتهم لضمان تعميق الرؤية والتوجهات المستقبلية لديهم عن مستقبل إداراتهم وأهدافها في ظل تطبيق سياسات الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التركيز على التدريب الذاتي والتعلم باعتبار أن الموظف هو المسئول الأول عن تنمية مهاراته وقدراته، بالإضافة الى ما يكتسبه الموظفون من خبرات وتجارب في مجال العمل الالكتروني للموارد البشرية.

٣/٢/٣/٤ التعرف على التوجهات المستقبلية وشرح وإدراك الأهداف داخل مواقع التواصل الرقمية كمنصة غير رسمية التي أنشأها الموظفين للتحاور فيما بينهم.

٤/٢/٣/٤ إنشاء وحدة تختص بالأساليب التكنولوجية المتبعة في الإدارة الالكترونية والاستفادة من التجارب المماثلة.

٥/٢/٣/٤ ضرورة تطبيق جودة الخدمات على عمليات الإدارة الالكترونية داخل الشركات الثلاثة.

٦/٢/٣/٤ الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تطبيق مفهوم العمل من المنزل بحيث يعمل الموظفون بدون الحاجة الى وجودهم داخل مقر الشركة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، روضة عادل طلبة (٢٠١٦)، أثر التدريب الالكتروني على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في مديرية التربية والتعليم ببورسعيد، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد (٢)، العدد (٢).
- بادي، نصر الدين صالح؛ محمود، محمد محمود (٢٠٢٤)، مدى تطوير أداء العاملين في رفع مستوى الخدمات المقدمة للفندق: بحث ميداني على فندق زليتن، المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي، المجلد (٢)، العدد (٣).
- بن حمدان، خديجة؛ بلعور، سليمان (٢٠٢٠)، التدريب الالكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد (٤)، العدد (١).
- حمدان، إبراهيم عبد المالك حميدة (٢٠٢٤)، دور استراتيجية التدريب الالكتروني في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء "دراسة ميدانية"، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، المجلد (٤)، العدد (١).
- الانصاري، رفيدة عدنان حامد (٢٠٢١)، الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الالكترونية لدى طلبة جامعة طيبة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٥)، العدد (٧).
- الجنيبي، منصور بن عبد الله بن سالم (٢٠٢٤)، أثر التدريب في أداء الموارد البشرية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى - وزارة التربية والتعليم - سلطنة عمان، مجلة الاداب للدراسات النفسية والتربوية، المجلد (٢)، العدد (١).
- العيسي، غزيل بنت سعد؛ والعمران، أفنان بنت محمد (٢٠٢١)، التدريب الالكتروني "التدريب عن بُعد" مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات، المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، المجلد (٤١)، العدد (٢).
- عبد المعطي، أحمد وزارع (٢٠٢١)، التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية، المجلة العلمية للأبحاث التربوية، الامارات، العدد (١٢).

- عبد الجواد، ميرفت عزمي زكي (٢٠٢٤)، رضا الطالبة/ المعلمة عن التدريب الميداني الالكتروني في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية (دراسة في ضوء جائحة كورونا)، مجلة كلية التربية، جامعة المنيا، المجلد (٤٠)، العدد (٦).
- عبد القادر، هيام عبد الحكيم على (٢٠٢٤)، بيئتان للتدريب الالكتروني التكيفي (فردى/ تشاركي) لتنمية الدافعية نحو التدريب الرقمي لدى معلمي المرحلة الثانوية، مجلة شباب الباحثين، كلية التربية، المجلد (٤)، العدد (٢١).
- علي، ريم ابراهيم (٢٠٢١)، أثر تدريب الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية لشركات الاعمال: دراسة ميدانية في شركة سيريتل دمشق، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- عناني، حاتم توفيق (٢٠٢٤)، دور الاتجاهات الحديثة في إدارة رأس المال النفسى الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين (أداء المهمة، الأداء الاضافي): دراسة نظرية، مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية والتربوية، جامعة القاهرة، فرع الخرطوم، المجلد (٤٣)، العدد (٤٣).

ثانياً: المراجع الأجنبية

- abozed, O. M.; El-Atroush, M. M.; Mohamed, N.E. (2024). The impact of the human resources information system on the performance of employees in commercial banks. Surman Journal of Science and Technology, Vol (2), NO. (2).
- Al-Ansary, R. A., (2021). E-Training through E-Platform: Opportunities and Challenges. Journal of Educational and Psychological Sciences, Vol (5), NO. (8).
- Aljhany, & Hmdan, F. (2020). REVIEWING the implications of training for academic section 1. Introduction: 26(118), 58–77
- Alshehri, (2023). Impact of E-Training on the performance of employees at Safi Danon. Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences (JEALS). Vol 7, Issue 10.
- Attia, S. H., (2024). Job burnout and its impact on employee performance. Mustansiriyah Journal of Humanities, Vol (4), NO. (Private).
- Carpenter, J., Sherman, M. T., Kievit, R. A., Seth, A. K., Lau, H., & Fleming, S. M. (2019). Domain-general enhancements of metacognitive ability through adaptive training. J Exp Psychol Gen, 148(1).
- Garet, M. S., Porter, A. C., Desimone, L., Birman, B. F., & Yoon, K. S. (2001). What makes professional development effective? Results from a national sample of teachers. American educational research journal, 38 (4).
- Inan, F. A., Yukselturk, E., & Grant, M. M. (2017). An analysis of teachers' technology integration skills in the classroom: A case study of two middle school teachers. Journal of Educational Computing Research, 55,(٦).
- Locke, E., & Latham, G. P. (2019). Reply to commentaries on 'the development of goal setting theory: A half century retrospective'. Motivation Science, 5(2).
- Mahdjoub, KH. M.; Gamal, A.; Fadela, E. (2024). The impact of human resources strategy on employee performance, a case study. University of Ain Temouchent.

- Mehale, K. D., Govender, C. M., & Mabaso, C. M. (2021). Maximising training evaluation for employee performance improvement. *SA Journal of Human Resource Management*, 19, 11.
- Nazel, Abdel Fattah, M. (2024). Digital transformation requirements as a mechanism for developing the performance of employees in non-governmental organizations. *Surman Journal of Science and Technology*, Vol (67), NO. (2).
- Piwowar-Sulej, K. (2021). Human resources development as an element of sustainable HRM—with the focus on production. *Engineers. Journal of cleaner production*, 278.

Midocean University

College of Management

Human Resources Management specialization



Research Plan

**The Role of E-Training in Improving Employee Performance
By Application on Mobile Telecommunications Companies in the Kingdom
of Saudi Arabia**

Prepared by:

Waad Abdul Karim Abdul Rahim Mahmoud
Human Resources Manager

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarad

2025