

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

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
١/ مقدمة	٣
٢/ مصطلحات البحث	٤
٣/ مشكلة البحث	٤
٤/ أهمية البحث	٥
٥/ أهداف البحث	٦
٦/ تساؤلات البحث	٧
٧/ الدراسات السابقة	٨
٨/ المنهجية وطرق البحث	١٥
٩/ أدوات البحث	١٦
١٠/ مجالات البحث	١٦
١١/ هيكل البحث	١٦
١٢/ قائمة المراجع	١٧

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 / مصطلحات الدراسة

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

١/٢ 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".

٢/٢ 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".

٣ / مشكلة البحث

يعتبر قطاع الاتصالات أحد أبرز الشركات التي تشهد بيئة تنافسية شديدة وتغييرات متسارعة وغير مسبوقة 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 الالكتروني داخل الشركات محل الدراسة، وينعكس ذلك على تحسين أداء العاملين لهذه الشركات".

وبالتالي يمكن بلورة المشكلة في التساؤلات التالية:

١/٣ ماهي طبيعة العلاقة بين تطبيق التدريب الالكتروني وتحسين أداء العاملين داخل الشركات محل الدراسة؟

٢/٣ ماهي المعوقات التي تواجه الإدارة في ظل تطبيق التدريب الالكتروني داخل الشركات محل الدراسة؟

٣/٣ هل تسعى الإدارة داخل الشركات محل الدراسة الى تحديد أدوات التدريب الالكتروني؟

٤/٣ هل عملية تطوير أداء الشركة في ظل تطبيق التدريب الالكتروني تتمثل في تحسين أداء العاملين؟

٤ / أهمية البحث

- الأهمية العلمية (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 الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية، كما تساهم الدراسة الحالية في معرفة أبعاد التدريب الالكتروني وكيفية قياسها وما الأثر النسبي الذي يلعبه التدريب الالكتروني على أداء العاملين بالتطبيق على الشركات محل الدراسة، كما تنبع 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.

٥/ أهداف البحث

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

١/٥ تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق التدريب الإلكتروني وتحسين أداء العاملين داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

٢/٥ دراسة المعوقات التي تواجه الإدارة في ظل تطبيق التدريب الإلكتروني داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

٣/٥ تحديد أدوات التدريب الإلكتروني داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

٤/٥ التعرف على عملية تطوير أداء العاملين داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية في ظل تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

٥/٥ تقديم إطار مقترح لتحسين أداء العاملين بأستخدام نظام التدريب الإلكتروني، يمكن من خلاله المساهمة في معالجة مشكلات ومعوقات النشاط التدريبي بإدارة التدريب داخل شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

٦/ تساؤلات البحث (الفروض)

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التدريب الالكتروني 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:

١/٧ الفرض الرئيس الأول: يوجد دور ذي دلالة إحصائية للتدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

ينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

١/١/٧ يوجد دور ذي دلالة إحصائية للبنية التحتية في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٢/١/٧ يوجد دور ذي دلالة إحصائية لملائمة المحتوى التدريبي في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٣/١/٧ يوجد دور ذي دلالة إحصائية لكفاءة المدربين في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة.

٢/٧ الفرض الرئيس الثاني: توجد اختلافات معنوية بين آراء عينة الدراسة حول دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.

٧/ 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:

١/٧ الدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب الإلكتروني

١/١/٧ 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.

٢/١/٧ 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.

٣/١/٧ 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 بواحد 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 (تربية خاصة، رياض أطفال) والمعدل الأكاديمي (مرتفع/ متوسط/ منخفض)، في حين وجدت فروق في الرضا عن التدريب الميداني الالكتروني وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (السابع، الثامن) في اتجاه المستوى الثامن.

٤/١/٧ 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).

٥/١/٧ 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 الالكتروني من وجهة نظر المدربات والمتدربات وهي إجادة تشغيل الحاسب الالى وملحقاته، وجود فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة، ومن أبرز مبررات التدريب الالكتروني هي ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الافراد للتعامل معه، إضافة الى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، أما فيما يخص المعوقات التي قد تواجه التدريب الالكتروني فقد احتلت المرتبة الاولى من وجهة نظر المدربات، المعوقات الإدارية والمعوقات المالية من وجهة المتدربات.

٢/٧ الدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين

١/٢/٧ 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 الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وأداء الموظفين داخل مصرفين هما المصرف التجاري الوطني ومصرف الجمهوري، كما تتطلب هذه الدراسة وجود مجموعة من الاجراءات 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.

٢/٢/٧ دراسة (Attia, 2024)

استهدفت الدراسة التعرف علي 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 الى 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 ايجابياً 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).

٣/٢/٧ 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 الي 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.

٤/٢/٧ 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 المهارى) وتبين أنه يوجد بعض المعوقات التى تحول تحقيق أداء العاملين بالمنظمات الاهلية ومنها تحديات إدارية مثل نقص في الميزانية المخصصة ، تحديات الأمن المعلوماتي والمخاوف الأمنية، تحديات معرفية 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 فى (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 التحويل 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 المهارى) وتبين أنه يوجد بعض المعوقات.

٥/٢/٧ 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 النفسى 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، رضاء 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 اداء العاملين للدور الرسمي والإضافي كمتغير تابع.

٦/٢/٧ 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.

٣/٧ الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التدريب الالكتروني وأداء العاملين

١/٣/٧ 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 الي 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 إحصائياً 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.

٢/٣/٧ دراسة (Alshehri, 2023)

استهدفت الدراسة التعرف بأثر التدريب الإلكتروني 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 الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاءت بدرجة كبيرة، كما جاء تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات، أيضاً وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

التعقيب على الدراسات السابقة ومساهمة الدراسة الحالية

١- يُعد التدريب الإلكتروني من النظريات المعاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية، وعلى الرغم من تعدد البحوث الأجنبية التي تناولت موضوع التدريب الإلكتروني، 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 الإلكتروني بشكل عام وأداء العاملين، في حين هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية.

٣- أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة سلبية بين القلق من الكمبيوتر ودافعية ما قبل التدريب.

٤- أن جميع الدراسات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني 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 الإلكترونية، المنصات الإلكترونية، 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 الالكتروني 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 الالكتروني وأداء العاملين.

٨- في حدود علم الباحثة لا توجد دراسات عربية تناولت العلاقة بين التدريب الالكتروني 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 الالكتروني 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.

٨/ المنهجية وطرق البحث

سوف تعتمد الدراسة الحالية على مزيج بين منهجين بحثيين، وهما المنهج الاستقرائي الذي يعتمد على الاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع العلمية الموثوقة، بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة وتحليل الظاهرة وجمع البيانات عنها وتحليلها والخروج منها بنتائج وتوصيات.

حيث يتمثل مجتمع الدراسة في شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية، وسوف تكون عينة الدراسة جزءاً من هذا المجتمع والتي ستمثل في عينة قسدية من الموظفين داخل تلك الشركات.

٩ / أدوات البحث (أدوات جمع البيانات)

سوف تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة في جمع البيانات يتكون من مجموعة من المحاور التي تجيب على أسئلة الدراسة وتحقق أهدافها، بالإضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان.

١٠ / 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.

١١ / هيكل البحث

- الفصل الأول: مقدمة الدراسة وسوف تتناول تمهيد للدراسة والمشكلة البحثية وأهمية الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها.

- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

- الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

- الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

- الفصل الخامس: ملخص الدراسة وفيه يتم تقديم خاتمة للدراسة بالإضافة إلى التوصيات والمقترحات بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

١٢ / قائمة المراجع

١/١٢ 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).

٢/١٢ 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.