



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

بـعـنـوان

دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من إعداد الطالبة: بوزيد كلثوم

اللجنة المكونة من السادة :

رئيساً	أستاذ محاضر أ	د/ بوقرة إيمان
مشرفاً ومقرراً	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ بوعبدلي أحلام
مشرفاً مساعداً	أستاذ مساعد أ	أ/ برهان نور الدين
مناقشاً	أستاذ محاضر أ	د/ سعداوي فريد

السنة الجامعية : 2019-2020



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

بـعـنـوان

دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من إعداد الطالبة: بوزيد كلثوم

اللجنة المكونة من السادة :

رئيساً	أستاذ محاضر أ	د/ بوقرة إيمان
مشرفاً ومقرراً	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ بوعبدلي أحلام
مشرفاً مساعداً	أستاذ مساعد أ	أ/ برهان نور الدين
مناقشاً	أستاذ محاضر أ	د/ سعداوي فريد

السنة الجامعية : 2019-2020

# إهداء

إلى روح أبي تغمده الله برحمته الواسعة

إلى غاليتي أُمِّي أطال الله في عمرها

إلى إخوتي وأخواتي والأهل والأقارب

إلى كل الأصدقاء وزملاء الدراسة

أهدي هذا العمل المتواضع

كلشوم



# شكر و عرفان

الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته

على إتمام وإخراج هذا العمل في شكله النهائي

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان والتقدير للأستاذة الدكتورة أحلام بوعبدلي

على تفضلها بالإشراف على هذه الدراسة وعلى الدعم والنصح والتوجيه والمساندة

ورحابة الصدر والتواضع

الشكر موصول للأستاذ المشرف المساعد برهان نور الدين على الدعم والتوجيه والمتابعة

كما أتقدم بالشكر الوافر إلى الأساتذة المحكمين للاستبيان على ملاحظاتهم القيمة

وأعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بمناقشة وإثراء هذه المذكرة

أتقدم بأسمى عبارات التقدير والامتنان للأستاذة الدكتورة مناصرة رشيد وعزاوي

عمر وبوزيد السايح بجامعة ورقلة

وبالغ شكري وتقديري للأستاذ قربوز نور الدين وطرباقو علي على دعمهم ومساندتهم

كما لا يفوتني أن أشكر كل إطارات وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

على ما قدموه من تسهيلات

وإلى كل الذين رافقوني في مشواري الدراسي من أساتذة وإداريين بكلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية

الشكر والتقدير لكل من ساهم ولو بحرف أو كلمة طيبة في إتمام هذه الدراسة

## كلشوم



## الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 42 موظف، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج Excel والبرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة 25، وهذا بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تحليل الانحدار المحدد المتعدد والبسيط، تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها:

- اتضح أن هناك مستوى عالٍ من جودة الخدمات لدى الموظفين، وهذا يعود إلى اهتمامهم الدائم بتحسين أدائهم في تقديم الخدمات؛
- أن هناك تأثير مرتفع للتدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات؛
- توجد علاقة طردية قوية بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات؛
- أهم الأبعاد في تأثير التدريب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات هما: الخبرات التقنية للمتدربين، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول التدريب الإلكتروني.

**الكلمات المفتاحية :** تدريب إلكتروني، تكنولوجيا، جودة خدمات، موارد بشرية.

## Abstract:

The study aimed to identify the impact of electronic training on improving the quality of services at the Algerian Telecom Corporation in the wilya of Ghardaia, and the questionnaire was used as a tool to collect information and data, and the distribution process was limited to a random sample method so that the number of the studied sample reached 42 employees, and the data contained in the form were analyzed By using Excel and the statistical program (SPSS) version 25, and this is based on arithmetic averages, standard deviations and correlation coefficients, multiple and simple specific regression analysis. the most important results were reached are:

- There is a high level of quality of services among employees, and this is due to their constant interest in improving their performance in providing services;
- There is a high impact of e-training in improving the quality of services;
- There is a strong positive relationship between e-training and service quality
- The most important dimensions of the impact of electronic training on improving the quality of services are: the technical expertise of the trainees, the technical and material aspects of electronic training;
- There are no statistically significant differences for the answers of the study sample individuals regarding e-training.

**Key words:** e-training, technology, quality of services, human resources.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	إهداء
II	شكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
<b>الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات
03	المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني
17	المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات
23	المطلب الثالث : مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات
25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة (الإطار التطبيقي)
25	المطلب الأول : الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني : الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية</b>	
32	تمهيد
33	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
37	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

37	المطلب الأول : نتائج الدراسة
48	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل
61	خاتمة
64	المصادر والمراجع
69	الملاحق
87	الفهرس



قائمة الجداول  
والأشكال والملامح

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
07	الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني	(01-01)
28	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(02-01)
33	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	(01-02)
33	متغيرات الدراسة	(02-02)
35	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	(03-02)
35	معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(04-02)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(05-02)
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(06-02)
38	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(07-02)
39	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(08-02)
40	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(09-02)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الكفاءات التدريبية للمدرسين	(10-02)
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الخبرات التقنية للمتدربين	(11-02)
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد المحتوى التدريبي الإلكتروني	(12-02)
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد البيئة التدريبية	(13-02)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الجوانب الفنية	(14-02)

	والمادية للتدريب الإلكتروني	
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد التدريب الإلكتروني	(15-02)
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الاعتمادية	(16-02)
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الاستجابة	(17-02)
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الأمان	(18-02)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد التعاطف	(19-02)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الملموسية	(20-02)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد جودة الخدمات	(21-02)
48	العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة	(22-02)
49	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(23-02)
49	تحليل تباين خط الانحدار	(24-02)
50	قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات	(25-02)
51	المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة	(26-02)
52	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	(27-02)
52	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	(28-02)
53	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	(29-02)
54	تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات	(30-02)
54	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير العمر بخصوص تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات	(31-02)

55	جدول رقم (2-33) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مدى تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات	(32-02)
55	جدول رقم (2-34) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الأقدمية بخصوص تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات	(33-02)
56	جدول رقم (2-35) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الوظيفة التي بخصوص تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات	(34-02)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
—	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(01-01)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(01-02)
38	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(02-02)
39	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(03-02)
39	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(04-02)
40	تباين خط الانحدار	(05-02)
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(06-02)

## قائمة الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
أداة الدراسة (الإستبيان)	01
قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان	02
مخرجات برنامج SPSS	03

مقدمة

## • توطئة :

يشهد العصر الحالي ثورة مذهلة في تقنيات نظم المعلومات والاتصالات في كافة المجالات، مما حتم على المنظمات ضرورة اكساب العاملين لديها مهارات ومعارف جديدة وتنمية قدراتهم واتجاهاتهم بما يحقق الانسجام والتوافق مع ما يستجد من التطورات الحاصلة وهو ما يوفره التدريب، أصبحت المنظمات بمختلف أشكالها تعطي أولوية كبيرة للتدريب كونه يُعد أداة فعالة لتنمية الموارد البشرية وتفجير الطاقات الإبداعية إضافة إلى دوره الاستراتيجي في تحقيق أهداف المنظمة.

أصبح التدريب بالطريقة التقليدية لا يفي بمتطلبات واحتياجات العاملين والمنظمات على حدٍ سواء، مما تطلب الأمر من المنظمات بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص إعادة النظر في الأنظمة التدريبية القائمة، والعمل على توظيف التقنيات الحديثة في العملية التدريبية ليرز أسلوب جديد ومبتكر في التدريب يُعرف بالتدريب الإلكتروني. لما يتميز به من مزايا وفوائد تفوق ما كان يقدمه التدريب التقليدي. ولعل ما يؤكد ضرورة تبني نوع حديث من التدريب هو ما شهدته العالم من تفشي جائحة كوفيد 19 المستجد وما نتج عنها من شلل شبه تام في أغلب المجالات.

## • طرح الاشكالية :

وعلى ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير التدريب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته إلى أسئلة فرعية وهي :

1. ما هو مستوى جودة الخدمات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؟
2. ما هو مستوى استخدام التدريب الإلكتروني من طرف موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؟
3. ما هي طبيعة العلاقة والتأثير بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة)؟

## • فرضيات البحث :

بهدف الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة وبقصد الإجابة على هذه

الأسئلة الفرعية يمكننا صياغة فرضيات الدراسة كالتالي :

- الفرضية الأولى : مستوى جودة الخدمات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية مرتفع؛
- الفرضية الثانية : يوجد مستوى مرتفع لاستخدام التدريب الإلكتروني من قبل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ومؤثرة بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).

• أهمية الدراسة :

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية :

- الأهمية التي يكتسبها موضوع التدريب الإلكتروني خاصة في ظل المتغيرات التكنولوجية التي يعيشها العالم، و كذا أهميته في فترة جائحة كوفيد-19 التي فرضت على العالم العمل عن بعد؛
- تساهم في إثراء البحث العلمي في مجال التدريب الإلكتروني؛
- ستزود هذه الدراسة بالعديد من النتائج والتوصيات للمنظمات التي توظف التدريب الإلكتروني لتدريب العاملين لديها أو المنظمات التي تنوي القيام بتطبيق التدريب الإلكتروني؛
- تساعد على زيادة البرامج التدريبية لتحسين جودة الخدمات؛
- إتاحة الفرصة للمتدرب لكي يتدرب في الوقت الذي يناسبه خارج أوقات الدوام الرسمي؛
- تشجيع المنظمات على التوسع في تبني التدريب الإلكتروني للتطوير المستمر لمواردها البشرية لمواكبة المستجدات التقنية من أجل تحسين جودة خدماتها؛
- تحفيز الباحثين على القيام بأبحاث ودراسات أخرى تناول جوانب مختلفة للتدريب الإلكتروني؛

• مبررات اختيار الموضوع :

تتحلى أسباب اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة؛
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص العلمي؛
- الرغبة الشخصية في تناول التدريب الإلكتروني كمفهوم حديث لأهميته في ظل التغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة؛
- الاهتمام المتزايد والمتنامي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها على وظائف إدارة الموارد البشرية؛
- يُعد موضوع التدريب الإلكتروني من الأساليب المعاصرة في تنمية الموارد البشرية؛
- قلة الأبحاث والدراسات النظرية والميدانية التي تناولت موضوع التدريب الإلكتروني وبالتالي تدعيم وزيادة هذه البحوث؛
- ضعف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في المنظمات.

• أهداف الدراسة :

- من خلال الفرضيات التي طرحت سابقاً سعينا إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:
- التعرف على مستوى جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى التدريب الإلكتروني وإسهاماته في المؤسسة محل الدراسة، ومدى نجاح تطبيقاته؛
- إبراز دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات؛
- معرفة أكثر الأبعاد تأثيراً على جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة؛
- إثراء الجانب النظري للمفهومين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات؛
- إبراز أهمية الدور الحيوي الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم نظرياً وتطبيقياً؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني وأبعاد جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة؛
- استبدال أساليب التدريب التقليدية بأسلوب جديد يُسمى التدريب الإلكتروني؛



- تقديم توصيات واقتراحات تساعد المؤسسة محل الدراسة على تبني التدريب الإلكتروني بشكل فعال؛
- تهدف لأن يكون هذا الموضوع مرجع للباحثين الذين سيتعرضون له مستقبلاً.

### • حدود الدراسة :

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: ( الكفاءات التدريبية للمدرسين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية والجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني)، أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات.
- الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.
- الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.
- الحدود الزمانية:** امتدت دراستنا بصفة عامة ابتداءً من أكتوبر 2019 إلى غاية سبتمبر 2020، أما بالنسبة للدراسة الميدانية بصفة خاصة فقد أجريت في الفترة الممتدة من 13 إلى 24 سبتمبر 2020.

### • منهج البحث والأدوات المستخدمة :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم الخاصة بالتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، والعلاقة بينهما، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، من خلال الاستبيان ومعالجته الإحصائية وتحليل المعطيات عن طريق برنامج SPSS نسخة 25 وEXCEL، من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى تأثير التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في العينة المدروسة.

### • مرجعية الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن المؤسسة محل الدراسة ويتمثلان في:

- **المصادر الأولية:** وتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض ووزع على موظفي المؤسسة محل الدراسة.
- **المصادر الثانوية:** اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذه الدراسة، وتمثل طبيعة هذه المصادر والمراجع في: الكتب، المقالات العلمية والمؤتمرات الحديثة، أطروحات ومذكرات الماجستير ومواقع الانترنت.

### • صعوبات البحث :

- قلة المراجع في المكتبة والمتعلقة بموضوع التدريب الإلكتروني؛
- تزامن فترة الدراسة الميدانية مع فترة العطلة الربيعية، وجائحة كورونا (COVID-19) الذي انتشر في العالم، مما أدى إلى التوقف شبه التام في جميع المجالات؛
- رفض العديد من المؤسسات إجراء الدراسة فيها؛
- تأجيل الموافقة على القيام بالدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة، مما أدى إلى التأخر في تقديم المذكرة في الآجال المطلوبة؛
- صعوبة في اختيار دراسة الحالة كون الموضوع حديث وغير مطبق في جل المؤسسات وصغر حجم العينة في بعض المؤسسات المطبقة لموضوع التدريب الإلكتروني.

• هيكل البحث :

لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي :

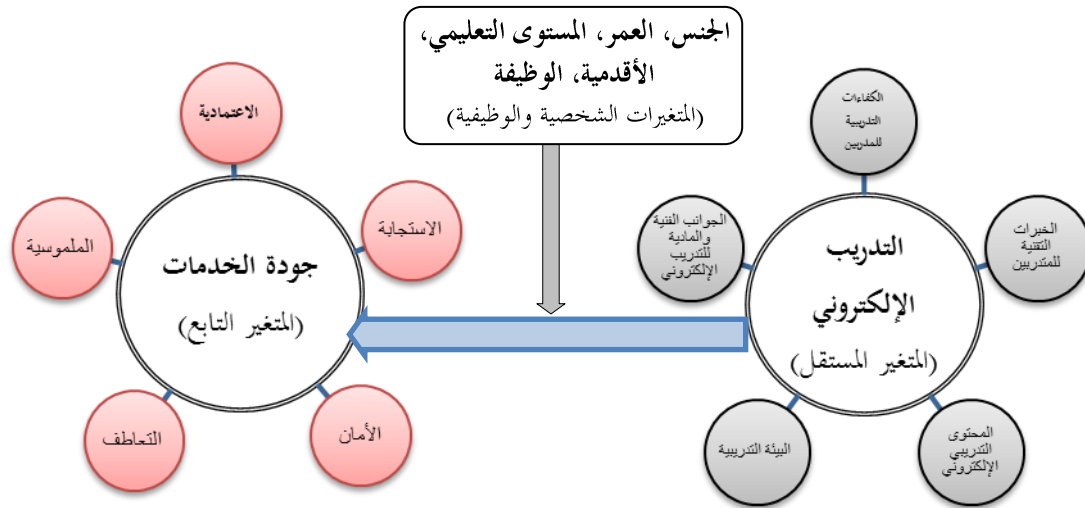
**الفصل الأول :** الأدبيات النظرية للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، حيث حاولنا في هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم كل من التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات وذلك من خلال مبحثين أساسيين نظريين، حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري للدراسة والذي تكون من مفهوم التدريب الإلكتروني، أهدافه ومبادئه، الفرق بينه وبين التدريب التقليدي، مزاياه وسلبياته، أنواعه ومراحلها، عناصره وتقنياته، مبررات استخدام التدريب الإلكتروني ومعوقات تطبيقه، وكذا جودة الخدمات، مفهوم جودة الخدمات، أبعادها، أهميتها وأهدافها، مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومرتكزاتها، العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة، ومساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، كما تضمن المبحث الثاني الإطار التطبيقي للدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات" وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

**الفصل الثاني :** تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لواقع التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها أهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

• نموذج الدراسة :

من أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-01) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

# الفصل الأول

الإطار النظري والتطبيقي للتدريب

الإلكتروني وجودة الخدمات

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

تمهيد:

إن من أبرز سمات العصر الحالي التدريب وتنمية القوى البشرية أثناء العمل، ويعتبر التدريب بجميع أنواعه ومجالاته، مكملاً لإعداد الأفراد في مختلف الوظائف والمهن، ومعرزاً للنمو المتواصل لتحقيق النمو الاقتصادي، فهو من المصادر الرئيسة لتنمية الموارد البشرية بتعزيزه للموارد وصقل مهاراتها وتحسين قدراتها على الأداء. ومع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبني التدريب الإلكتروني كأسلوب حديث في تطوير الموارد البشرية، أصبحت المنظمات تتخذ منه وسيلة لتحقيق الإبداع والتميز عن نظيراتها وإدراج مفهوم الجودة الشاملة ضمن استراتيجياتها باعتبارها وسيلة لتحقيق الميزة التنافسية.

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، وذلك من خلال

إدراج الفصل إلى مبحثين بالشكل الآتي :

المبحث الأول: الإطار النظري للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

المبحث الثاني : الدراسات السابقة (الإطار التطبيقي)

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

### المبحث الأول: الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

تواجه مؤسسات اليوم العديد من التحديات في ظل التوجه نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، إذ ركزت اهتمامها على المورد البشري كعنصر استراتيجي هام وأحد الدعائم التي تحقق الميزة التنافسية، فلم تعد الممارسات التقليدية وحدها كفيلة بتطوير وتنمية المورد البشري كالتدريب والذي يُعتبر " نشاطاً مخططاً يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة"<sup>1</sup>، حيث أصبحت المؤسسات تبحث عن طرق أخرى أكثر تطوراً ونجاعة خاصة مع تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن نظم عملها، لذا يُعد التدريب الإلكتروني من أحدث الأساليب لتطوير قدرات الموظفين، فهو بمثابة حلقة وصل بين عملية التدريب والتكنولوجيا الحديثة لتوفير التكاليف والوقت وإزالة الحواجز المكانية.

#### المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني

فيما يلي سنتطرق لبعض مفاهيم التدريب الإلكتروني وإبراز أهميته.

#### الفرع الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني وأهميته

أصبح التدريب الإلكتروني وتقنياته المتعددة ضرورة من ضرورات التدريب في الوقت الحاضر، حيث اعتبر الاهتمام به والاستفادة من إمكانياته الكبيرة مظهراً أساسياً وفاعلاً من مظاهر الاهتمام والعناية بتعزيز العملية التدريبية في المنظمات.

#### أولاً : مفهوم التدريب الإلكتروني

إن العصر الحالي شهد ثورة مذهلة في مجالي العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في الحياة العملية، فلقد أحدثت تلك الثورة المعلوماتية نقلة نوعية أو ما يعرف بالتحولات العالمية التي أثرت في جميع العمليات التعليمية وبخاصة ما يتعلق بطرائق التدريس وأساليب التدريب، وهذا ما دفع بعض المهتمين والمتخصصين في مجال التدريب على توظيف هذه التقنيات في تطوير البرامج التدريبية وظهر ما يعرف بالتدريب الإلكتروني **E- Training**، ومع ظهور شبكة الانترنت ازداد الاهتمام باستخدام هذه الشبكة في تطوير برامج تدريب المعلمين، وظهر نتيجة لذلك ما يعرف بمفهوم التدريب الإلكتروني عبر الانترنت وتطويره للحد من الفوارق الاجتماعية والثقافية، وتخطى قيود الزمان والمكان وندرة الموارد البشرية.<sup>2</sup> ولقد تناول العديد من الباحثين مفهوم التدريب الإلكتروني على أنه:

- " ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الحاسب الآلي وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها و مواد أو برامج معينة لها، ويتدرب المتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول على التغذية المرتدة، ويهدف الى جذب المتدربين الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تدريب تقليدي."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - أحمد العلاوي عماد مصباح أبو شعبان، أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2017، ص 9.

<sup>2</sup> - هبة الله نصر محمد حسن، فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي، مجلة كلية التربية النوعية، جامعة بورسعيد، العدد 22، جوان 2017، ص 555.

<sup>3</sup> - حنان سليمان الزنبقي، التدريب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن، 2011، ص 18.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- " أحد أساليب التدريب التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في نقل المحتوى التدريبي إلى المتدرب من خلال الحاسوب أو شبكة الانترنت، وهو أسلوب مكمل لأساليب التدريب التقليدية".<sup>1</sup>
- " عملية منظومية تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الانترنت والحاسوب متعدد الوسائط والأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الإلكترونية، لتصميم وتطبيق وتقييم البرامج التدريبية إلزامية وغير إلزامية، باتباع أنظمة التدريب الذاتي والتفاعلي والمزيج لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات بناء على سرعة المتدربين في التعلم، ومستوياتهم الفكرية وظروف عملهم وحياتهم ومواقعهم الجغرافية".<sup>2</sup>
- " نظام تدريب نشط غير تقليدي يعتمد على استخدام مواقع شبكة الانترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والاستفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى موقع التدريب ودون وجود المدرب والمتدرب في نفس الحيز المكاني مع تحقيق التفاعل الثلاثي الأبعاد ( المحتوى التدريبي الرقمي - المتدرب - المدرب والمتدرب) وإدارة العملية التدريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة".<sup>3</sup>
- " ذلك النوع من التدريب الذي يعمل على استخدام الوسائط التكنولوجية والتقنيات المتعددة لضمان تحقيق اتصال مباشر بين المدرب والمتدرب داخل تنظيم مؤسسي يتيح فرصة اللقاء المباشر بينهم وكأهم في موقع تدريبي واحد".<sup>4</sup>
- من خلال ما سبق يمكننا استخلاص تعريف شامل للتدريب الإلكتروني :
- هو أحد أساليب التدريب الحديثة عبر الأنترنت ونمط مكمل للتدريب التقليدي، يركز أساساً على المتدرب وذلك من خلال تفاعله مع المحتوى التدريبي ضمن بيئة إلكترونية غنية بالتطبيقات المعتمدة على الكمبيوتر ووسائطه المتعددة، وهذا بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة وأعلى جودة دون التقيد بحدود المكان والزمان.

### ثانياً : أهمية التدريب الإلكتروني

- تكمن أهمية التدريب الإلكتروني في ما يلي :
- ارتباطه بأعلى الموارد وأكثرها قيمة وأهمية في المؤسسات ألا وهو العنصر البشري؛
- الفوائد والمزايا الجمّة المتحصلة منه مقارنة بالتدريب التقليدي؛
- إن طباع الناس وأمزجتهم تتغير، ولم يعد الموظفين يرغبون باستخدام الوسائل التدريبية التي طبقت قبل عقد من الزمان؛
- زيادة الحاجات التدريبية لموظفي المؤسسات الحالية أفقياً وعمودياً عن السابق؛<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسين صالح، اتجاهات المتدربين نحو التدريب الإلكتروني: دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية، مجلة الدنانير، العدد 13، 2018، ص.351.

<sup>2</sup> - علي بن شرف الموسوي، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود، خلال الفترة 12-14/04/2010، ص.03.

<sup>3</sup> - السعيد السعيد عبد الرزاق، مراحل وخطوات تصميم وتنفيذ التدريب الإلكتروني على شبكة الانترنت، حملت من موقع: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/325256>، تاريخ الاطلاع: 2020/08/10، الساعة: 12:20.

<sup>4</sup> - أحمد فهيم بدر، تكنولوجيا التدريب عن بعد "الفيديو كونفرانس، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011، ص.16.

<sup>5</sup> - جميل أحمد إطميزي، أهمية التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في العالم العربي، حملت من موقع: <http://jamil->، بتاريخ: 2020/08/21، [itmazi.blogspot.com/2012/03/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html](http://itmazi.blogspot.com/2012/03/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html)، الساعة: 12:08.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

– التطور المتسارع في المبتكرات وتطبيقاتها ودمجها بتكنولوجيا التعليم والتعلم والمعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية. وهذا يقضي بأن تدريب المتدربين على استخدام هذه المبتكرات أثناء عملية التدريب لتحديث معلوماتهم باستمرار سيجعل هؤلاء المتدربين أفضل العاملين المستقبليين القادرين على التعامل مع قضايا العمل اليومية ومشاكله، إذ أنهم يملكون القدرة والثقة والمهارات التقنية اللازمة لتوسيع معارفهم.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : أهداف ومبادئ التدريب الإلكتروني

يساهم التدريب الإلكتروني في بناء مهارات جديدة وصقلها وتطويرها، كما يهدف إلى تحقيق أمور جوهرية تسعى إليها جُل المنظمات بالإضافة لتمييزه بمجموعة من المبادئ.

#### أولاً : أهداف التدريب الإلكتروني

يهدف التدريب الإلكتروني إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها :

- توفير أساليب ووسائل تدريبية حديثة مغايرة لتلك المستخدمة في المؤسسات التدريبية التقليدية؛
  - التغلب على مشاكل الأعداد الكبيرة للمتدربين؛
  - تدعيم التدريب الذاتي والتشجيع على التدريب المستمر؛
  - تغير المفهوم التقليدي للتدريب لمواكبة التطور العلمي والثورة المعرفية؛
  - جعل التدريب أكثر مرونة وتحريره من القيود المعقدة حيث تتم الدراسة دون وجود عوائق زمانية ومكانية كالاضطرار للسفر لمراكز ومعاهد التدريب؛
  - زيادة الفاعلية لكل من المدرب والمتدرب؛
  - المساعدة في نشر ثقافة التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم أوسع للتدريب الإلكتروني؛
  - المساهمة في رفع المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي لدى أفراد المجتمع؛
  - تحقيق العدالة في فرص التدريب، وجعل التدريب حقاً مشاعاً للجميع.<sup>2</sup>
- وهناك أهداف أخرى للتدريب الإلكتروني منها مساعدة المؤسسة في تعديل الطرق التقليدية في تنمية الموارد البشرية إلى طرق حديثة، بحيث يتم مساعدة المتدربين في زيادة الانتاج في مجتمع المعرفة باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات المعاصرة، وكذلك إعداد المتدربين لتوظيف ذلك بصورة فعالة في سوق العمل، فيتمكن المدرب من مواكبة التحديث المتسارع في مناهج التدريب وتصميمها ومحتواها.<sup>3</sup>

#### ثانياً : مبادئ التدريب الإلكتروني

يتميز التدريب الإلكتروني بمجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي :

- التفاعل والتمركز حول المتدرب؛
- التكامل (الدمج)؛

<sup>1</sup> – علي بن شرف الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 04.

<sup>2</sup> – حنان سليمان الزينقي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

<sup>3</sup> – ناهض حسن العطار، معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في

أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 38.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- دعم وتعزيز دوافع التعلم المستمر؛
- الموثوقية والتعلم الجماعي؛
- الحدائثة والإجرائية؛
- المرونة والمساواة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث : الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي والتعليم الإلكتروني

لكي يتم فهم مفهوم التدريب الإلكتروني أكثر يجب توضيح الفرق بينه وبين التدريب التقليدي من جهة، وبينه وبين التعليم الإلكتروني من جهة أخرى.

### أولاً : الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي

- إن التدريب الإلكتروني بكافة أشكاله وأنواعه يدعم وجهة نظر "التدريب المرتكز على المتدرب" لأنه محور العملية التدريبية، حيث يوجد عدة أدوات متاحة لهم مثل: البريد الإلكتروني، والمصادر الإلكترونية، والمنتديات الحوارية، والدردشة، والوسائط المتعددة، ... إلخ، في حين أن التدريب التقليدي يدعم وجهة نظر "التدريب المرتكز على المدرب"<sup>2</sup>؛
  - إن التدريب الإلكتروني ليس بديلاً عن التدريب التقليدي وهو لا يقل عنه شأنًا ولا يقلل من أهميته، ولكنه يُعتبر إضافة نوعية حديثة له لمواجهة المواقف الجديدة والتطورات الحاصلة في المجتمع وأسلوباً تعزيزاً نافعاً، وعليه فهو يتكامل مع التدريب التقليدي ويعززه ويطوره.<sup>3</sup>
  - أن التدريب الإلكتروني لا يحل محل التدريب التقليدي، وبالرغم من ذلك فإن التدريب الإلكتروني مكمل فعال للتدريب التقليدي نظراً لتميزه بالمرونة من خلال التواصل في أي وقت وفقاً لأي مستوى تعليمي وفي أي مكان.<sup>4</sup> وهذا ما يؤكدُه عبد الستار وآخرون بأن التدريب الإلكتروني هو خيار استراتيجي، ليس بديلاً عن التدريب التقليدي الحالي إنما هو داعم ومعزز له.<sup>5</sup>
- ويمكن تلخيص الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني في الجدول التالي:<sup>6</sup>

<sup>1</sup> - نصيرة برنكو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي-دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد، جامعة معسكر، 2017، ص 106-107.

<sup>2</sup> - جميل إطميزي، دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية، المؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات، جامعة نزوى، عمان، ديسمبر 9-11/2014، ص 239.

<sup>3</sup> - إبراهيم إسماعيل حسين الحديدي، مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أوبوكر بلقايد تلمسان، 2010، ص 266.

<sup>4</sup> - نصيرة برنكو، المرجع السابق، ص 100.

<sup>5</sup> - عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 316.

<sup>6</sup> - أحمد حسين عبد المعطي وأحمد زارع، التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية "دراسة تقييمية"، المحلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 31، 2012، ص 294.



## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

الجدول رقم (01-01) : الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني

التدريب الإلكتروني	التدريب التقليدي
- تدفق معلومات تفاعلي ذو اتجاهين	- تدفق معلومات ذو اتجاه واحد
- تدريب تعاوني	- تدريب فردي
- تدريب ذاتي عن طريق الاستكشاف الفردي	- تدريب إجباري من المحاضرات
- البحث والتجري من خلال شبكة الانترنت	- تدريبات روتينية جامدة
- الاهتمام بظروف المتدربين ومراعاة قدراتهم الفردية	- سير العملية التعليمية وفق خطة محددة بدون مراعاة للفروق الفردية بين المتدربين
- المدرب مشارك وأحياناً متعلم (مرشد)	- المدرب ناقل للحقيقة والمعرفة وصاحب خبرة (ملقن)
- المتدرب محور العملية التدريبية	- المدرب محور العملية التدريبية
- المتدرب إيجابي (مشارك وأحياناً خبير)	- المتدرب سلبي (مستمع ومتعلم)
- المحتوى المتغير	- المحتوى الثابت
- المعرفة عبارة عن (استفسار - ابتكار)	- المعرفة عبارة عن (حفظ - تذكّر - تراكم الحقائق)
- الاهتمام بالكيف	- الاهتمام بالكم
- التقدير يرتبط بمقاييس ومعايير أخرى مقننة	- التقدير معياري ويعتمد على الأداء
- الوصول فوري	- الوصول محدود
- الكلفة نسبية	- الكلفة عالية

المصدر : أحمد حسين عبد المعطي وأحمد زارع، التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية للمعلم الدراسات الاجتماعية "دراسة تقويمية"، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 31، 2012، ص 294.

### ثانياً : الفرق بين التدريب الإلكتروني والتعليم الإلكتروني

يمكن توضيح الفرق بين التدريب والتعليم الإلكتروني من خلال ما تطرق له بعض الباحثين في هذا المجال:

- التعليم الإلكتروني مصطلح يجمع مجالات التعليم من خلال الانترنت والتدريب (الويب سايد) والتدريس باستخدام التكنولوجيا.<sup>1</sup>

- يعرف (Khan,2005) أيضاً التعلم الإلكتروني على أنه "نهج مبتكر لتقديم بيئة تعليمية جيدة التصميم و متمحورة حول المتعلم وتفاعلية وميسرة لأي شخص في أي مكان وفي أي وقت من خلال الاستفادة من سمات وموارد التقنيات الرقمية المختلفة جنباً إلى جنب مع أشكال أخرى من المواد التعليمية مناسبة لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة والموزعة". ووفقاً لـ (Meyen, et al.2002) يمكن تعريف التعلم الإلكتروني بأنه "اكتساب واستخدام المعرفة التي يتم توزيعها وتسهيلها بالوسائل الإلكترونية". ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن هذه التعريفات تقدم التعلم الإلكتروني كوسيلة لنقل المحتوى إلى المتعلم من خلال الوسائط الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -سامي محمد الحفاجي، التعليم المفتوح والتعلم عن بعد أساس للتعليم الإلكتروني، الأكاديميون للنشر والتوزيع المملكة الأردنية الهاشمية، ط1، سنة2015، ص85.

<sup>2</sup> - Awadh A. Alqahtani, **The Effectiveness of Using E-learning, Blended Learning and Traditional Learning on Students' Achievement and Attitudes in a Course on Islamic Culture: an Experimental study**, Thesis for the degree of Doctor of Philosophy, Department of Education, Durham University, November 2010, p18-19.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- يتجسد الفرق بشكل جلي وواضح في آلية التطبيق، حيث أن التعليم الإلكتروني مرتبط بالمؤسسة التعليمية كالمدرسة أو الجامعة ويكون ذلك من خلال متابعة نشاط الطلاب أثناء الدراسة كالمندوبات والشات، أما التدريب الإلكتروني يستخدم لتدريب مجموعة من الأشخاص لا ينتمون إلى مؤسسة تعليمية كتدريب العاملين وتأهيل كوادر بشرية، ويكون المستفيدين من التدريب الإلكتروني منسوبي المؤسسات الإدارية.<sup>1</sup>

- "التدريب الإلكتروني انبثق أساساً من تطبيق تقنية التعلم الإلكتروني في الجوانب التربوية"، فيما بين (حسن 2009) أنه "لا يوجد فرق بينهما من خلال بيئة التعليم الإلكتروني حيث كلاهما يتطلب الأمور الأساسية في أي نظام تعلم إلكتروني وكذلك نظام الفصول الافتراضية وآلية التسجيل والدخول، بينما يتجسد الفرق بشكل واضح وجلي في آلية تطبيق التعليم الإلكتروني على الطلاب أو المتدربين، حيث أن التعليم الإلكتروني مرتبط بمسمى المنشأة التعليمية (المدرسة والجامعة) ويوجد مدرسين ويوجد طلاب واختبارات فصلية وحضور مميز وغيرها"، لكن (الزبقي 2011) توضح أنه لا يوجد فرق بين التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني من خلال بيئة التعليم الإلكتروني حيث كلاهما يتطلبان الأمور الأساسية في أي نظام تعلم إلكتروني بينما يتجسد الفرق بوضوح في آلية تطبيق التعليم الإلكتروني على الطلاب أو المتدربين.<sup>2</sup>

- "أن أغلب الأبحاث تعتبر أن التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني شيئاً واحداً في حين أن بعضها تفرق بينهما مستندياً إلى أنهما ورثا الفرق بين التعليم التقليدي والتدريب التقليدي ويلخص الفرق في نقطتين هما أن: التدريب الإلكتروني هو جزء من التعليم الإلكتروني بمفهومه العريض، التدريب الإلكتروني غالباً ما يقتصر على المؤسسات والشركات التي تدرّب موظفيها لترفع من كفاءاتهم المهنية والعلمية. واعتبر البعض أن الدافعية هي التي تميز بين التدريب والتعليم الإلكتروني، فمتى سعى الموظف إلى تحسين قدراته عبر التعلم بالوسائل الإلكترونية فهذا تدريب إلكتروني وإلا فهو تعليم إلكتروني.<sup>3</sup>

يمكننا القول بأن التعليم الإلكتروني يعتبر جزء من التدريب الإلكتروني كونه طريقة أو عملية تعليمية، فليس هناك فرق بينهما من حيث الأدوات والوسائل والتقنيات المستعملة إنما يكمن الفرق في نوع الفئة المستهدفة أو المستفيدة من عملية التدريب والتعليم، فالتدريب موجه لفئة الموظفين المتدربين والتعليم موجه لفئة الطلاب المتعلمين.

### الفرع الرابع : مزايا وسلبيات التدريب الإلكتروني

كون التدريب الإلكتروني مفهوم حديث يتمتع بمزايا وفوائد حمة تميزه عن التدريب التقليدي إلا أنه لا يخلو من السلبيات كغيره من الأنظمة.

#### أولاً : مزايا التدريب الإلكتروني

يتميز التدريب الإلكتروني بمجملته من الخصائص والمزايا نذكر منها ما يلي :

- تعدد الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات للمتدربين وذلك بدلاً من الاعتماد على مصدر واحد كما هو الحال في التدريب التقليدي؛

<sup>1</sup> - شوقي محمد حسن، التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد الرابع، حملت من موقع: <http://emag.mans.edu.eg>، بتاريخ: 2020/06/07، الساعة: 23:50.

<sup>2</sup> - حمد بن محيا المطيري، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية، ص 31.

<sup>3</sup> - جميل إطميزي، مرجع سبق ذكره، ص 239.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء؛<sup>1</sup>
- يتمتع بالمرونة والملائمة وسهولة وسرعة الوصول للمحتويات والأنشطة بأي وقت وأي مكان مع إمكانية الاختيار بين دورات متوفرة وتزايد باستمرار؛
- يوفر تغذية راجعة فورية عند أداء الواجبات، والامتحانات، والتمارين مع سهولة وسرعة المراجعة، والتحديث، والتحرير والتوزيع؛
- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب على مثلاً أن يدرس بسرعة أو ببطء.
- يقدم تسهيلات، وأساليب تعليمية متنوعة تمنع الملل؛
- يُسهل متابعة المتدربين ولو كانوا أكثر، كما يسهل وصول الألاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف الوسائل الورقية؛
- الوقت: حيث يوفر ويتيح للمتدرب تنظيم وقته بحيث يجادل تلقيه لدورته بما يتناسب وظروف العمل، والعائلة كما ويتيح له القفز عن مواد ونشاطات يعرفها؛
- كلفة المال: حيث يخفف تكلفة السفر، والتنقل، والمعيشة، وكذلك يخفف تكلفة الإنتاج، والتوزيع للمواد التدريبية، وتكلفة المكاتب، والمدربين إضافة إلى تقليص تكلفة ضياع وقت العاملين؛
- الاتصالات والتفاعل: إمكانية الاتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين، وكذلك إتاحة الفرصة للمتدربين التفاعل الفوري إلكترونياً فيما بينهم من خلال وسائل البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش وغرف الحوار ونحوها؛
- إمكانية التدريب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب وانترنت؛<sup>2</sup>
- تقدم تقنيات الانترنت كلاً من أدوات التعليم المتزامنة وغير المتزامنة في البرنامج التدريبي؛<sup>3</sup>
- المتدرب هو المتحكم في العملية التعليمية أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب؛
- المتدربين مشاركين في العملية التعليمية (تدرب إيجابي)؛
- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة؛
- يشجع المتدربين على تصفح الانترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع الدرس؛
- يطور قدرة المتدرب على استخدام الحاسب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنته المستقبلية؛
- يشجع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتياً. زيادة ثقة المتدرب في نفسه؛
- يسمح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الإلكترونية والأترنت؛
- يسمح للمدربين بالاحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان؛
- ومن أهم نتائج البحث الذي توصل إليه هاربر (Harper) من فوائد للتدريب الإلكتروني تتمثل في مراعاة الاختلاف في مستويات سرعة وطرق التعلم وتنوع بدائل الاختيار أمام المتدرب ودعم وتعزيز دوافع التعلم المستمر والتغلب على مشكلات الوقت والمكان والمرونة والمساواة؛<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - حنان سليمان الزينقي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

<sup>2</sup> - جميل إطميزي، مرجع سبق ذكره، ص 240-241.

<sup>3</sup> - Ali Sharaf al musawi & Abd el Raheem Ahmed yousef, **E learning at El Sultan Qaboos University: Status & future**, Britsh Journal of education technology, vol35, n 03, 2004, p p 363-367.

<sup>4</sup> - حمد بن محيا المطيري، مرجع سبق ذكره، ص 29-30.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- يسهل التعامل مع الفروق الفردية بحكم التركيبة الواسعة من الموارد والأنشطة التي يمكن الاستفادة منها مثل: الألعاب، الاختبارات، ممارسة التمارين وغيرها؛
- تلخص (Training Industry, Inc) مزايا التدريب الإلكتروني بصيغة أخرى كالآتي :  
زيادة الاحتفاظ والانتاجية، الأمن، التعلم اللارسمي، سهولة الإعداد، سهولة إعداد التقرير والتحليل، قابلية الوصول للبيانات، دعم الانتاجية التنظيمية وقابلية قياس التأثير العالمي.<sup>1</sup>

### ثانياً : سلبيات التدريب الإلكتروني

- يتفق العديد من المهتمين بحقل التدريب والتنمية البشرية على أن للتدريب الإلكتروني سلبيات تتمثل في ما يلي :
- افتقار مشاركة المتدرب إيجاباً في تبادل الآراء والأفكار مع المدرب من ناحية، ومع المجموعة المتدربة من ناحية أخرى؛
- الصعوبة التي تواجه المدربين في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني بالإضافة إلى أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتدرب النشط أو النائم أو الشارد أو الذي يظهر عليه الملل؛
- تلاشي وإضعاف دور المدرب الإنسان كمؤثر تربوي وتعليمي مهم؛
- صعوبة تقييم المتدربين؛
- كثرة توظيف التقنية ربما يؤدي إلى ملل المتدرب وعدم الجدوية في التعامل مع هذه الوسائط؛
- بعض المتدربين قد يشعرون بالعزلة عن أقرانهم وعن المدرب؛
- صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها في بعض البرامج التدريبية؛<sup>2</sup>
- يواجه معضلة كيفية تحفيز الموظفين لدخول دورات كاملة على الانترنت؛
- كيفية مساعدة العاملين على نقل ما تعلموه إلى مكان العمل؛<sup>3</sup>
- عدم الاستفادة من التغذية المرتدة، نظراً لندرة الاتصال المباشر بين المدرب والمتدرب؛
- لا يُعلم التدريب الإلكتروني المتدرب الإحساس بالمسؤولية؛
- صعوبة تطبيق بعض الممارسات والمهارات المرغوب تعلمها في البرامج التدريبية؛
- ضعف دور المدرب كمؤثر تعليمي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسين صالح، مرجع سبق ذكره، ص 354.

<sup>2</sup> - حمد بن محيا المطيري، مرجع سبق ذكره، ص 32.

<sup>3</sup> - صلاح الدين حسين صالح، المرجع السابق، ص 354.

<sup>4</sup> - أبوبكر بوسالم وأسماء وناس، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الإلكتروني، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، المجلد 05، العدد 02،

2016، ص 93.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

الفرع الخامس : أنواع التدريب الإلكتروني ومراحله

تعدد مراحل التدريب الإلكتروني وأنواعه باختلاف أهدافه وطبيعة وظروف المتدربين.

أولاً : أنواع التدريب الإلكتروني

هناك اختلاف في وجهات نظر بعض الباحثين حول أنواع التدريب الإلكتروني، يمكن أن نلخصها فيما يلي :

### 1- التدريب الإلكتروني المتزامن :

هو تدريب إلكتروني يجتمع فيه المدرب مع المتدربين في آن واحد ليتم الاتصال المتزامن بالنص أو الصوت والصورة، حيث تتوفر عملية التفاعل المباشر بينهما مثل تبادل الحوار من خلال المحادثة الفورية- الدردشة (Chat) ومن المزايا لهذا النوع من التدريب أن المدرب يستطيع أن يحصل على التغذية الراجعة من المتدربين بشكل مباشر، إضافة إلى مجموعة من الأدوات مثل المؤتمرات المرئية عن بعد، قاعات الدردشة أو الحوار المباشر عن بعد، المؤتمرات المسموعة، السبورة البيضاء، التطبيقات المشتركة.

### 2- التدريب الإلكتروني غير المتزامن :

وهذا التدريب لا يشترط فيه تواجد المتدربين والمدرّب في آن واحد على الشبكة، فهناك مادة معدة من قبل المدرّب يتم استعراضها من قبل المتدرب بحيث يتفاعل مع المحتوى التدريبي من خلال البريد الإلكتروني كأن يرسل رسالة إلى المدرّب للاستفسار عن مسألة ما، يتمكن المدرّب من وضع خطة تدريب وتقييم على موقع التدريب ويدخل المتدرب للاسترشاد بخطى المدرّب من أجل الوصول للمعلومة التي حددها المدرّب. ومن إيجابيات هذا النوع أن المتدرب يأخذ تدريبه حسب الوقت المناسب له وفي المكان المناسب له، وكذلك يستطيع المتدرب إعادة دراسة المادة التدريبية والرجوع إليها إلكترونياً كلما احتاج ذلك.

هناك مجموعة من أدوات التفاعل غير المتزامن وهي: البريد الإلكتروني، المناقشات المتواصلة، قوائم عناوين البريد الإلكتروني، التحوار عن طريق النصوص الفائقة، النص التفاعلي، اللوحات الإلكترونية، الاختبارات والامتحانات الموجزة.<sup>1</sup>

### 3- التدريب المتمازج أو المدمج :

أي الدمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي، حيث يدمج المدرّب بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني، ويقصد به أيضاً التدريب الخليط، أي المزج بين أدوار المدرّب التقليدي في القاعة التدريبية التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرّب الإلكتروني. ويتم التركيز في التدريب المدمج على مخرجات التدريب وليست مجرد المزج.<sup>2</sup>

أما (King) فيصنف التدريب الإلكتروني إلى نوعان وهما كالتالي :

– التدريب الإلكتروني المساند : بحيث يُستخدم مساندة ودعم عملية التدريب التقليدية باستخدام تقنيات وأدوات الويب في عملية توفير بعض المحتويات، وإمكانيات الاتصال.

<sup>1</sup> - ناهض حسن العطار، مرجع سبق ذكره، ص37.

<sup>2</sup> - حنان سليمان الزنبقي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

– التدريب الإلكتروني عن بعد أو الافتراضي : يتم دون أي اتصال فيزيائي بين المدرب والمتدرب، ويتلقى المتدرب دورته بالكامل عبر الشبكة، أي يكون المتدرب مفصلاً أو بعيداً عن المدرب بمسافة جغرافية يتم عادةً سدها باستخدام وسائل الاتصال الحديثة.<sup>1</sup>

### ثانياً : مراحل التدريب الإلكتروني

يتفق مجموعة من الباحثين في المجال على أهم مراحل التدريب الإلكتروني وهي :

– المرحلة الأولى : تخطيط التدريب الإلكتروني : ويتم فيها تقدير الاحتياجات، وتحديد الأهداف العامة للتدريب ووضع الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين من خلال الاستعانة بمختصين في التدريب وأساتذة الجامعات وخبراء التقنية.

– المرحلة الثانية : تصميم التدريب الإلكتروني : وترجم فيها الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين، والتي وضعت في المرحلة الأولى بالإضافة إلى تصميم أنشطة التدريب الإلكتروني، وترتكز هذه المرحلة على تصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه.

– المرحلة الثالثة : تنظيم التدريب الإلكتروني : وتحدد فيها المدة الزمنية للتدريب، بحيث يتضمن المواد والأنشطة التدريبية الخاصة لكل أسبوع تدريبي، المحتوى التدريبي، مصادر إثرائية (مواقع ويب وارتباطات)، الاختبارات (مرحلة- نهائية)، آلية الإشراف على التدريب تتيح للمدرب متابعة العمل التدريبي والحصول على التغذية الراجعة واستخراج البيانات وكتابة التقارير، وتوفير الدعم والمساندة، التي تضمن خدمة الدعم والمساندة لضمان استمرارية علم النظام بدون أي مشكلات، حيث يتم الاستفادة من الراجعة لتطوير المحتوى التعليمي من الناحية العلمية التدريبية، بالإضافة إلى تطوير الأهداف والأنشطة والأساليب.

– المرحلة الرابعة: تنفيذ التدريب الإلكتروني : ويتم فيها توفير الوصول إلى ارتباطات التدريب الإلكتروني تتضمن العناصر الآتية: محتوى التدريب والمحاذة والتقييم والبريد وملفات التحميل والبحث وصفحة محتوى التدريب، كما تتضمن فهرساً لمحتوى التدريب، وصفحة المدرب التي تتضمن معلومات عن المدرب: (الاسم والبريد الإلكتروني ومواعيد وجوده بالموقع)، وصفحة التقييم الذاتي، وتوضح الاستراتيجية التي يُقَوَّم من خلالها أداء المتدرب، وصفحة المتدربين، التي تضم قائمة بأسماء المتدربين المقيدين لدراسة محتوى التدريب وبريدهم الإلكتروني ليتسنى لهؤلاء المتدربين مراسلة بعضهم بعضاً.

– المرحلة الخامسة: تقييم التدريب الإلكتروني : ويُقَوَّم فيها التدريب بناء على الأسس والمعايير، التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب، ومنها تحديد أهداف التدريب القريبة والبعيدة ووضوحها، وشمول عملية التقييم واستمرارها، وترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها، وتكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها.<sup>2</sup>

### الفرع السادس : عناصر وتقنيات التدريب الإلكتروني

يتكون التدريب الإلكتروني من عناصر أساسية ويحتاج أيضاً إلى أدوات وتقنيات برمجية ومادية وهي ما يسمى بتكنولوجيا التدريب الإلكتروني.

<sup>1</sup> – فاطمة محمد أبو شعبان، أثر التدريب الإلكتروني في إكساب مهارات تصميم البرمجيات التعليمية لدى الطالبات المعلمات بالجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص 19.

<sup>2</sup> – اسماعيل عمر علي حسونة، أثر التدريب الإلكتروني القائم على الحوسبة السحابية في اكتساب مهاراتها وقابلية استخدامها لدى طلبة كلية التربية في جامعة الأقصى، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، جامعة الأقصى، غزة، المجلد الخامس، العدد العاشر، كانون الثاني 2016، ص 174-175.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

### أولاً : عناصر التدريب الإلكتروني

تتكون العناصر الأساسية للتدريب الإلكتروني مما يلي :

#### – المدرب :

للمدرب في العملية التدريسية الإلكترونية دور مهم، لذلك من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي والخبرة العملية، التي تجعله قادر على استخدام أساليب التدريب المتنوعة بما يتفق مع مستوى المتدربين، وطبيعة التدريب، وأهدافه. ولاختيار المدرب المناسب لا بد أن تتوفر فيه الخصائص التالية :

– القدرة على التدريب واستخدام تقنيات التعليم الحديثة؛

– معرفة استخدام الحاسوب بما في ذلك الانترنت والبريد الإلكتروني؛

– القدرة على نسج العلاقات الاجتماعية مع المتدربين، وهذا لزيادة فعالية التدريب الإلكتروني.<sup>1</sup>

#### – المتدرب :

عادة يكون المتدرب مؤهلاً علمياً لدرجة تمكنه من أداء مهام عمله، كما أنه يكتسب خبرة مع الزمن تساعد على التكيف والتأقلم مع المتغيرات المختلفة، إلا أن التطور لا يتوقف ويصاحبه تطور التقنية والأساليب وهذا يتطلب ضرورة التزود بالجديد، وأن نجاح التدريب الإلكتروني يعتمد إلى حد كبير على وجود متدرب مقتنع بأهمية التدريب الإلكتروني وبحاجته إليه، وبوجود متدربين يشتركون في نفس الأهداف والخبرات والمستويات الوظيفية. ومن الخصائص الواجب توفرها في المتدرب ما يلي :

– مهارة التدرب الذاتي؛

– معرفة استخدام الحاسوب بما في ذلك الانترنت، والبريد الإلكتروني ونظام إدارة التعلم.<sup>2</sup>

#### – المادة التدريسية :

على الرغم من اختلاف التدريب عن التعليم في أهدافه وأساليبه، إلا أن الاختلاف لا يعني عدم وجود قراءات

وكتب ومراجع، أي أسس نظرية يستند عليها المتدرب في عملية التطبيق، إن الفرق هو أن المادة العلمية بالنسبة للتدريب تكون عادة مختصرة ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، كما أن المادة العلمية تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في عملية التدريب، بعضها يؤديه المتدرب لوحده، وبعضها يؤدي بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات، ويفضل بالنسبة للمادة العلمية أن يسند إعدادها للمدرب الذي سيتولى تنفيذ البرنامج التدريبي، وأن تقيّم من قبل مختصين قبل التدريب، وتقيّم من قبل المتدربين بعد التدريب.

ومن خصائص المادة التدريسية نذكر ما يلي:

– الوضوح والبساطة؛

– أن تكون باللغة التي يفهمها المتدربون؛

– أن تكون مناسبة فعلاً للاحتياجات التدريسية للمتدربين.<sup>3</sup>

#### – التجهيزات الأساسية :

وتتضمن التجهيزات الأساسية ما يلي:

<sup>1</sup> – فراس محمد عودة، التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس مال الفكري، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014/12/07، تم تحميلها من موقع: [www.edutrapedia.ilaf.net](http://www.edutrapedia.ilaf.net)، بتاريخ: 2020/03/15، على الساعة: 06:22.

<sup>2</sup> – حنان سليمان الزينقي، مرجع سبق ذكره، ص27.

<sup>3</sup> – فراس محمد عودة، المرجع السابق.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- الأجهزة الخدمية؛
- موقع المدرب وتجهيزاته؛
- موقع المتدرب وتجهيزاته؛
- خدمة الوصول للأنترنت بسرعة مناسبة وفي أي وقت يستفيد منها المتدربين، ووجود كلمة مرور للدخول إلى مواقع التدريب.<sup>1</sup>

### ثانياً : تقنيات التدريب الإلكتروني

هناك العديد من أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات المستعملة في التدريب الإلكتروني والتي تلعب دوراً مهماً في تعزيزه، سنحاول فيما يلي تناول بعض هذه الوسائل :

- **الحاسوب** : هو جهاز إلكتروني صُمم لاستقبال الجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب، وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يُطلق عليها اسم برامج تشغيل الحاسوب، ويتكون من معدات إلكترونية والكثروميكانيكية له القدرة على إنجاز أعمال كثيرة كالحسابات ومعالجة النصوص وطباعتها وتخزين المعلومات وتبادلها، وذلك بواسطة أجهزة خاصة تُسمى المعدات (Hardware) وبرامج مختلفة تُسمى البرمجيات (Software). وتشكل أهم المعدات الآلية للحاسوب من: المعالج الآلي أو وحدة المعالجة (Processeur)، الذاكرة (Mémoire)، وحدات الإدخال والإخراج أو القارئات (Interface)، الأجهزة المحيطة أو اللواحق (Péripherique).<sup>2</sup>

- **الهاتف المحمول** : تتسم بقدرتها العالية على الوصول إلى الأفراد في أي مكان وفي أي وقت، بالصورة التي تساعد في الوصول إلى شرائح مختلفة تنفاوت أعمارها وتباين خصائصها، إضافة إلى توفره من فرص للتعاون والمشاركة بين أفراد العملية التعليمية دون الحاجة إلى الالتقاء وجها لوجه، بما يسهم في تقديم تعلم أفضل، كما أننا نستطيع من خلال تلك الأجهزة تخزين كمية كبيرة من المعلومات أو الكتب والملخصات والمراجعات الضرورية لعملية التعليم والتعلم، وأخيراً فهذه الأجهزة يمكن أن تجعل من التعلم متعة من خلال الجمع بين عملي التعلم واللعب، وإضافة إلى التجديد والحياة في عملية التعلم ومن خلال ما توفره من خدمات الصوت والصورة وغيرها.<sup>3</sup>

- **الأنترنت** : هي شبكة اتصالات إلكترونية فائقة السرعة، تعدد فيها أوجه الاتصال في آن واحد، يتم من خلالها تبادل المعلومات بين عدد كبير لا متناهي من المرسلين والمستقبلين في شتى بقاع المعمورة.<sup>4</sup>

تتألف الأنترنت من مجموعة من المكونات التي تسهل عملية التدريب الإلكتروني لما تمتاز به من سرعة في تبادل المعلومات والمعارف ومن أكبر فوائد الأنترنت أنها تعمل على تسهيل التفاعل بين الأفراد، ومن تلك المكونات نذكر منها:

- **البريد الإلكتروني** : استخدام البريد الإلكتروني من قبل الأفراد وفريق العمل كطريقة سريعة لإرسال واستلام الرسائل لإيصال القرارات وتكليف العمل للعاملين على الحاسوب وتبادل المعلومات أو الآراء أو حتى تبادل الرسائل

<sup>1</sup> - سليمان أحمد القادري، التدريب الإلكتروني عبر الأنترنت، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، الجامعة الهاشمية، عمان، الأردن، 27-29/06/2006.

<sup>2</sup> - نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية- الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة نموذجاً، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018، ص 137.

<sup>3</sup> - جمال علي خليل الدهشان، استخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب- لماذا؟ وفي ماذا؟ وكيف؟، الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود، 12-14/04/2010، ص 5-6.

<sup>4</sup> - حذيفة مازن عبد المجيد ومزهر شعبان العاني، التعليم الإلكتروني التفاعلي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2015، ص 85.



## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

والدراسات ما بين الأفراد، وهذا ما يجعل البريد الإلكتروني جزء مهم من عمليات المؤسسة وأعمالها وهو أحد الخدمات الأساسية للإنترنت والأكثر استخداماً وانتشاراً بين مستخدميها، وهي تسهل انسيابية إجراءات العمل وتخفض تكلفة الوقت والجهد.

– **المؤتمرات السمعية أو الصوتية أو الفيديوية** : رغم أن المؤتمرات السمعية غير جديدة إلا أنها لم تكن بالكفاءة العالية التي عليها في الوقت الحاضر، حيث أن شركات الاتصالات عن بعد أصبحت تقدم مثل هذه الخدمة، كما إن تطور الخدمات الخلوية أصبحت توفر إمكانية تحقيق مثل هذه المؤتمرات على الهواتف الخلوية (بين عدد محدود من الأفراد) والتي قد تتكرر الحاجة لمثل هذه اللقاءات السمعية في أوقات متقاربة مما يتطلب الاشتراك في مثل هذه الخدمة. أما المؤتمر الفيديوي هو لقاء مباشر لمجموعة كبيرة أو صغيرة من الأفراد من أماكن مختلفة لتبادل الوثائق أو المعلومات والآراء في وقت واحد، "في هذه الحالة يجب استخدام أستوديو متخصص ونظام سطح المكتب واللوحات البيضاء" أو في أوقات مختلفة "في هذه الحالة يمكن استخدام البريد الإلكتروني والبريد الصوتي"، باستخدام شبكة محلية LAN أو شبكة موسعة WAN، ومن أجل نجاح مثل هذه المؤتمرات فإن ذلك يتطلب ربط الجماعة المعنية بالمؤتمر بتسهيلات المؤتمر من حيث الوثائق المتقاسمة، وأخيراً تسجيل وقائع المؤتمر ليسهل الرجوع عند الحاجة.

– **شبكة المعلومات الداخلية Intranet** : هي تعبير عام في البروتوكولات والأدوات المعمول بها في الإنترنت، من خلال شبكة محلية خاصة بالمؤسسات.

– **شبكة المعلومات الخارجية Extranet** : هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات الإنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة المعلومات الداخلية منح أحقية الشراكة على بعض الملفات والخدمات فيما بينها.<sup>1</sup>

### الفرع السابع : مبررات استخدام التدريب الإلكتروني ومعوقات تطبيقه

يقف وراء الدعوة إلى استخدام التدريب الإلكتروني في عمليات التدريب في الوقت الحالي مبررات عديدة كونه من أهم أنواع التدريب في عالمنا المعاصر نظراً لشيوع وانتشار تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن هناك ما يعيق تطبيقه داخل المنظمات.

#### أولاً : مبررات استخدام التدريب الإلكتروني

تتمثل أهم مبررات التدريب الإلكتروني فيما يلي :

- التطور المعرفي والتقدم التقني وضرورة مواكبته بإعداد وتهيئة الأفراد للتعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة؛
- تقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات والتطور في التقنيات الرقمية وضرورة إدماجها في عمليات التدريب؛
- الزيادة الكبيرة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب مما يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد؛
- عدم التوازن الجغرافي للمؤسسات التدريبية فهناك مناطق تتوافر بها مراكز تدريبية فيما تفتقر بعض المناطق لمراكز تدريبية ما يضطر أهل المناطق البعيدة للهجرة للمدن لأغراض التدريب؛

<sup>1</sup> – أوبوكر بوسالم وأسماء وناس، مرجع سبق ذكره، ص 91-92.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها، والحاجة إلى المهارة والإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات؛<sup>1</sup>
- صعوبات التنقل بين المدن والأماكن في بعض الدول لأسباب شتى منها السبب الأمني مثلاً مما يجعل من التدريب الإلكتروني وسيلة مفضلة؛
- التكلفة العالية لبعض البرامج التدريبية مما يحول دون مشاركة الكثيرين لأسباب مالية؛<sup>2</sup>
- عجز مؤسسات التدريب التقليدية عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع مازالت تعاني من عدم توفير التعليم والتدريب لأسباب عديدة تحول دون تنقل المتدرب لمكان التدريب نذكر منها العائلية أو الصحية كإعاقات الجسمية والنفسية.<sup>3</sup>
- تعميم عملية التدريب وإيصالها لكل المتدربين في مختلف فروع المؤسسة، حيث بإمكان كل الموظفين التدرّب وفق نفس البرنامج التدريبي في أي وقت ومن أي مكان؛
- إستفادة أكبر من المدربين ذوي الخبرة العالية، من خلال وضع برامجهم التدريبية على الموقع التدريبي؛
- تنفيذ أكبر قدر ممكن من البرامج التدريبية على مدار السنة، وعدم جعل التدريب موسميًا.<sup>4</sup>

### ثانياً : معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني

- تشير الدراسات بأنه توجد مقاومة لكل جديد من تغيرات تطرأ على الأفكار والمعتقدات في المجتمعات، ومن ذلك نجد أن هناك معوقات كثيرة تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في المؤسسات الإدارية والتعليمية يرجع إلى أسباب عدة، وعلى الدول النامية تبني أسلوب جديد للتفكير والقيادة لضمان الوصول بالتدريب الإلكتروني إلى كامل الإمكانيات، ومن هذه المعوقات نذكر ما يلي :
- عدم توفر فناعة كافية لدى صانعي ومتخذي القرارات بأهمية استخدام الحاسوب والانترنت في الأنظمة التربوية سواء كانت تعليم أو تدريب إلكتروني؛
- قلة الرغبة لدى بعض العاملين في مراكز التدريب باستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة كونهم جاهلين بأهمية استخدام هذه الخدمة الجلية؛
- ضعف لدى المدربين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق تدريبهم بالشكل المطلوب، بحيث تؤدي تفاعلاً مناسباً؛
- توفير التكنولوجيا الحديثة من معدات وأدوات وأجهزة تحتاج إلى تكلفة مالية عالية من أجل التجهيز؛<sup>5</sup>
- الضعف الكبير في استخدام الحاسوب لدى المتدربين وضعف في مهارة استخدام التقنيات الحديثة كالتصفح في شبكة الانترنت؛
- المقاومة الشديدة من جيل المحافظين من رجال التعليم؛
- تردد وزارة التربية والتعليم في اتخاذ القرار الحاسم في تطبيق ودعم مشاريع التدريب الإلكتروني؛

<sup>1</sup> - حمد بن محيا المطيري، مرجع سبق ذكره، ص28-29.

<sup>2</sup> - صلاح الدين حسين صالح، مرجع سبق ذكره، ص 352.

<sup>3</sup> - حُملت من موقع: <http://www.hriscussion.com>، بتاريخ 2020/06/11، على الساعة: 12:14.

<sup>4</sup> - جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلاً لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات، جامعة بنها، مصر، 20-21/03/2019، ص 04.

<sup>5</sup> - حنان سليمان الزينقي، مرجع سبق ذكره، ص 74-75.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- الاستعداد الضعيف لدى إدارات التعليم في تبني ودعم إدارة التدريب الإلكتروني كأسلوب جديد في تدريب المعلمين؛
  - صعوبة تطبيق الاختبارات الإلكترونية عن بعد ومنع الغش؛
  - الضعف في البنية التحتية في وزارة التربية والتعليم في توفير أجهزة الحاسوب ومستلزماتها وتسهيل الاتصالات وتوفير مراكز لصيانة الحواسيب والشبكات؛
  - القناعة المترددة لبعض المشرفين التربويين باستخدام الوسائط الإلكترونية في التدريب؛
  - التكاليف العالية في تصميم وإنتاج برمجيات التدريب والبرامج التعليمية؛
- إن أهمية تدريب الموارد البشرية أصبح أمراً ملحاً في عصر السرعة والتغير المستمرين، ودونه لن يستطيع الموظفون مواصلة العطاء ولا الاستمرار بالقيام بالوظائف الإدارية بناء على المعلومات والمعارف التي حصلوا عليها قبل دخولهم مؤسساتهم. فالتدريب المستمر يعمل على تغيير الفرد بهدف تنمية ورفع كفاءته وقدرته على الإنتاج والعطاء عن طريق تحويل المعارف والمعلومات الجديدة التي تلقاها إلى مهارات تطبيقية.<sup>1</sup>
- من خلال ملاحظة بعض الدراسات الأجنبية في هذا المجال، وجد أن هناك إضافة لثلاثة أنواع أخرى تعتبر معوق أساسي ضمن معوقات التدريب الإلكتروني، نذكرها على النحو التالي :
- **المعوقات التعليمية** : وهناك العديد من المعوقات البشرية التي تحد من تقدم المؤسسة التربوية ونذكر منها: عائق اللغة الإنجليزية، الأمية المعلوماتية وإدارة التغيير ومقاومة كل جديد والخوف منه.
  - **المعوقات المادية (البنية التحتية)** : وترتكز على البنية الأساسية لشبكة الاتصالات والمعلومات التي تقوم عليها فكرة تبادل المعلومات.
  - **المعوقات الثقافية** : والتي تُركز على مقدم الخدمة ومنتلقيها والمجتمع نفسه.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات

لقد أصبحت الجودة تكتسي حالياً جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية، ولقد شهد العالم تطوراً باهراً في هذا المجال، حيث أصبحت كل المؤسسات تسعى لتقديم منتجات ذات جودة عالية لتحقيق ميزة تنافسية وضمان البقاء، وإذا كان الاهتمام بجودة السلع المادية وتقديمها بالمواصفات التي تُلبّي احتياجات المستهلك ليس بالأمر السهل، فإن الاهتمام بجودة الخدمات أمراً أكثر صعوبة وتعقيداً.

### الفرع الأول : مفاهيم حول جودة الخدمات

تعتبر جودة الخدمة أساس تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية، من حيث جذب العملاء وزيادة الأرباح وكسب حصة تسويقية، وإدارة الجودة هي الآلية التي تعمل على تطوير الخدمات وتحقيق متطلبات القدرة التنافسية.

### أولاً : مفهوم جودة الخدمات

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمات تجدر الإشارة إلى تعريف الجودة حيث يعرفها **ديمنج** على أنها "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً"<sup>3</sup>، أو أنها "حالة ديناميكية ترتبط بالسلع أو الخدمات توافق أو تفوق

<sup>1</sup> - ناهض حسن العطار، مرجع سبق ذكره، ص 62-63.

<sup>2</sup> - ناهض حسن العطار، المرجع نفسه، ص 68.

<sup>3</sup> - أحمد محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 14.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

توقعات العملاء<sup>1</sup> ويختصرها (Juran,1974) في كونها "الملائمة للاستعمال المقصود"<sup>2</sup>. وتعرف كذا تعريف الخدمات بصفة عامة، فحسب الجمعية الأمريكية للتسويق فإن الخدمات هي "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"<sup>3</sup>.

تُعرف جودة الخدمة على أنها "الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة"<sup>4</sup>. وتعرف أيضاً على أنها: "مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته"<sup>5</sup>.

كما اعتبر بعض الباحثين أن الجودة الخدمة تمثل جانبيين هما :

**جودة الأداء :** أي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة والتي يتم الحكم عليها من طرف العملاء أثناء تقديم الخدمة.  
**جودة المخرجات :** وهي التي يتم تقييمها بعد أداء الخدمة، أي الجودة التي يحكم عليها العملاء بعد أداء الخدمة من الناحية الفعلية.<sup>6</sup>

إذ يمكن القول أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

### ثانياً : خطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن

من أكثر الخطوات شيوعاً في تحقيق الجودة في خدمة الزبائن، نذكر ما يلي :

- جذب الانتباه و إثارة الانتباه بالزبائن؛
- خلق رغبة لدى الزبائن وتحديد حاجاتهم؛
- خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه؛
- التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة<sup>7</sup>؛
- إظهار المواقف الإيجابية اتجاه الآخرين؛
- العمل على توفير حاجات الزبائن.<sup>8</sup>

### الفرع الثاني : نماذج قياس جودة الخدمات وأبعادها

<sup>1</sup> - إياذ عبد الله شعبان، إدارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 24.

<sup>2</sup> - نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الإدخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان، 2017، ص 15.

<sup>3</sup> - بوعمان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007، ص 58.

<sup>4</sup> - حياة بن سماعين وحكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية- دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 21، جوان 2017، ص 4.

<sup>5</sup> - نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي-دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 02، العدد 09، ص 264.

<sup>6</sup> - ثابت عبد الرحمن وجمال الدين مرسي، قياس جودة الخدمات، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، العدد 05، أكتوبر 1993، ص 153.

<sup>7</sup> - خضير كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان ، 2002، ص ص 217-223.

<sup>8</sup> - رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون-دراسة حالة بمؤسسة البريد والمواصلات بسطيف، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص 36.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

حتى تقدم مؤسسات الخدمات، خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لا بد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم.

### أولاً : نماذج قياس جودة الخدمات

لقد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمة، يعتمد هذان النموذجان بشكل أساسي على مجموعة من الأبعاد قابلة للتكييف أو التعديل حسب نوع الخدمة، والتي تعتبر ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج "SERV-PERF"

**1- نموذج الفجوة :** يسمى نموذج الفجوة بـ "Serv-qual" ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (parasuraman, Zeithmal et berry) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

**2- نموذج الاتجاه :** ويعرف هذا النموذج باسم (Serv-perf) ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (Taylor et Cronin) ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه: "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة" يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة، ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.<sup>1</sup>

### ثانياً : أبعاد جودة الخدمات

وصل (Parasuraman) وآخرون إلى تطوير عشر أبعاد أساسية للجودة وهي التي تحدد جودة الخدمة وفقاً لإدراك العملاء والتي تم تحديدها على النحو التالي: الاعتمادية، درجة الاستجابة، كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة، إمكانية الوصول، المحاملة، الاتصال، المصداقية، الأمان، الاهتمام والرعاية والعناية، الجوانب المادية والبشرية الملموسة. وفي عام 1988 قام هؤلاء الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة أبعاد فقط للحكم على جودة الخدمة،<sup>2</sup> يمكن تلخيصها فيما يلي:

– **الاعتمادية :** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها كأن يعتمد صاحب السيارة على الميكانيكي في إصلاح وصيانة السيارة في الوقت المحدد وإصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه.

– **الملموسية :** ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.

<sup>1</sup> - بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 73-77.

<sup>2</sup> - توفيق محمد عبد الحسن، قياس الجودة والقياس المقارن - أساليب حديثة في المعيار والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص 45-46.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- **التعاطف** : ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدتها وتزويده بالرعاية والعناية، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه.<sup>1</sup>
- **الأمان (الثقة)** : خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.<sup>2</sup>
- **الاستجابة** : ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقوم بقياس اهتمام المؤسسة بإعلام زبانتها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث : مستويات جودة الخدمة

يمكن التمييز بين خمسة (05) مستويات لجودة الخدمة وهي :

- **الجودة المتوقعة من قبل العملاء** : تتمثل في الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها في الخدمات المقدمة؛
- **الجودة المدركة من قبل المؤسسة الخدمية** : والتي تراها في أغلب الأحيان مناسبة؛
- **الجودة القياسية** : المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة؛
- **الجودة الفعلية** : التي تؤدي بها الخدمة؛
- **الجودة المروجة** : للعملاء.<sup>4</sup>

### الفرع الرابع : أهمية جودة الخدمات

تدل نتائج العديد من الدراسات على أن جودة الخدمة تعتبر أحد المداخل الأساسية لتحسين أداء المؤسسات الخدمية وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

ففي الدراسة الشهيرة التي قام بها (Kline,1993) بخصوص أهم الفوائد التي يمكن أن تحققها المؤسسات الحكومية في الولايات المتحدة من وراء تبني برنامج فعال لتحسين الجودة، أكدت النتائج أهمية الجودة في زيادة الانتاجية، التقليل من البيروقراطية، تخفيض التكلفة فضلاً عن مساعدة الدولة في حماية اقتصادها وكسب تأييد الرأي العام، وزيادة الكفاءة وكسب تأييد القطاع الخاص.<sup>5</sup>

كما تشكل أهمية الجودة في خدمة الزبائن مركز الصدارة لكافة المنظمات، ويمكن توضيح هذه الأهمية فيما يلي:

- **نمو مجال الخدمة** : إن أبرز أحد التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، ومورداً هاماً لمداخيل الدولة. وعلاوة على ذلك، أصبح الاهتمام

<sup>1</sup> - بوغنان نور الدين، المرجع السابق، ص 71-72.

<sup>2</sup> - خيثر محمد ومرامي أسماء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 01، حانفي 2017، ص 32.

<sup>3</sup> - ناصر طهار وكمال معيوف، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية- دراسة حالة: المديرية العامة للضرائب، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2019، ص 24-25.

<sup>4</sup> - أوغيدني هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة - دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية EPS بسكيكدة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009، ص 152.

<sup>5</sup> - توفيق محمد عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص 42.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

المتنامي بصناعة الخدمات يرتبط أساساً بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات، لذلك ازداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدول الدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الداخلي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

- **ازدياد حدة المنافسة** : تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية، التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه.
- **المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل** : يجب ألا تسعى المنظمات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضاً أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولاءهم، حيث تشير الدراسات إلى أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.
- **فهم الزبون** : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون، حيث يرى كوتلر أن جودة الخدمة هي من أهم المصادر لتميز المنظمة في عصر زيادة المنتجات الاستهلاكية، إن تقديم خدمة جيدة هو جوهر ممارسة سياسة التوجه بالعملاء.<sup>1</sup>

### الفرع الخامس : أهداف جودة الخدمات

يمكن تصنيف أهداف الجودة إلى خمس (05) فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للخدمة ويتناول حاجات العملاء والخدمة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.<sup>2</sup>

### الفرع السادس : مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومركزاتها

تلعب جودة الخدمة دوراً هاماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها، وقد تزايد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية.

### أولاً : مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

ركزت العديد من الدراسات في مجال الجودة على إدارة الجودة الشاملة تحديداً، وعلى دورها الحيوي في تطوير أداء المنظمات وتحسينه، وزيادة الميزة التنافسية لها. ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون فيها المصطلح كما يلي:

<sup>1</sup> - خير الدين وصيف فائزة وملوكي عمر، أثر التسويق الداخلي على جودة خدمات الاتصالات - دراسة حالة اتصالات الجزائر - فرع تلمسان، المجلة المغربية لإدارة المنظمات، المجلد 03، العدد 01، ديسمبر 2019، ص 76-77.

<sup>2</sup> - خير الدين وصيف فائزة وملوكي عمر، المرجع نفسه، ص 77.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- إدارة : تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة.
- الجودة : تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.
- الشاملة : تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.<sup>1</sup>

### ثانياً : مرتكزات إدارة الجودة الشاملة

الجودة بالأساس ليست هدفاً في حد ذاتها، وإنما هي وسيلة لتحقيق الرضا المطلق والمستمر للزبون من كل ما يقدم له من منتجات. فإدارة الجودة الشاملة تعدت اليوم مرحلة الفلسفة والتطبيقات الخاصة بمراقبة وتأكيد الجودة، لقد أصبحت استراتيجية قائمة على تغيير المعتقدات الرئيسية والقيم الثقافية السائدة في المؤسسة باستخدام الحماس ومشاركة وتعبئة كل الأفراد فيها وتوجيههم نحو الامتياز في أداء الأعمال بشكل صحيح من أول مرة. فإدارة الجودة الشاملة عبارة عن تطبيق أو سلسلة من العمليات المترابطة فيما بينها والتي تؤدي الى بلوغ نتيجة لها قيمة أكبر. وتشتمل إدارة الجودة الشاملة على ستة مرتكزات رئيسية هي :

- التركيز على الزبون؛
- التركيز على العمليات والنتائج معاً؛
- الوقاية من الأخطاء مقابل الفحص؛
- تدريب وتنمية خبرات القوى العاملة؛
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق؛
- المعلومات المرتدة (ارجاع الأثر).<sup>2</sup>

### الفرع السابع : العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة

في دراسة قامت بها الباحثة مونيكا وآخرون (2014)، وضع المؤلفون نموذجاً افترضوا فيه بأن الموارد البشرية عملية رئيسية داخل الشركات، وأنها تساهم في عمليات التحسين المستمر والميزة التنافسية للشركة. كما يمكن تحقيق التحسين المستمر من خلال الممارسة وتطبيق استراتيجيات إدارية معقدة تتوافق مع التطور المستمر والفعالية، فعلى سبيل المثال، يأخذ النظام المتداخل المعقد البيئة التنافسية الخارجية في عين الاعتبار، ويتحكم في التنمية المستدامة، ويسهل التحسين المستمر، ويعزز الابتكار، ويحافظ على تحسين المجتمع، وينادي بجودة الموارد البشرية.<sup>3</sup>

تعد الجودة الشاملة أكثر شمولاً من الإيزو (ISO) فجزء كبير منها يرتبط بأخلاقيات وأجواء العمل ومفاهيم العمل الجماعي والتحسين المستمر وثقافة تنظيمية جديدة، وأن شهادة الإيزو تركز على عناصر المواصفات والالتزام

<sup>1</sup> - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004، ص 23.

<sup>2</sup> - سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي العاشر، 24-25/10/2009، مجلة المنصور، العدد 14، خاص الجزء الأول، 2010، ص 167.

<sup>3</sup> - عبد الله إبراهيم الدرهمي وحسن صالح الظافري، ترجمة نهي مطر خميس، إدارة الجودة الشاملة: الموارد البشرية والأداء المؤسسي، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، أبريل 2017، ص 39.



## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

بتطبيقها وهي ضرورية لتحقيق الجودة الشاملة، ولكنها ليست بديلة عنها، وأن متطلبات الإيزو تشمل جزء من متطلبات وأهداف إدارة الجودة الشاملة (TQM).<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات

إن التدريب ليس غاية وإنما وسيلة لرفع كفاءة الأداء، وكلما كان البرنامج التدريبي مخطط له بشكل جيد ومدروس وتم تنفيذه بالشكل المطلوب، فإن نتائج التدريب تكون أفضل، ولتحقيق ذلك يجب العمل على تحسين جودة التدريب بما يحقق رغبات المدربين والمتدربين وطموحاتهم من التدريب. وتحسين جودة التدريب يؤدي إلى رفع كفاءة المدربين وإدارة التدريب والمتدربين، ويمكن القول أن جودة التدريب مهمة وأساسية لتحسين جودة الخدمات.<sup>2</sup>

أصبحت المؤسسات تبحث عن طرق أخرى أكثر تطوراً ونجاعة خاصة مع تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن نظم عملها، لذا يُعد التدريب الإلكتروني من أحدث الأساليب لتطوير قدرات ومهارات وكفاءة واتجاهات الأفراد وسلوكياتهم وتحسين أدائهم وبالتالي تحقيق الأهداف. وسنحاول تسليط الضوء على جانب من دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات فيما يلي :

- كسب موارد وكفاءات ومهارات بشرية مؤهلة من ناحية التقنية وهذا في مجال استخدام التقنيات الحديثة والمتطورة في مجال التكنولوجيا قادرة على استحداث خدمات إلكترونية؛
- إن الاستثمار في المورد البشري وتركيز الاهتمام به كعنصر استراتيجي هام وأحد الدعائم التي تحقق الميزة التنافسية للمؤسسات وتعزيزها، أدى لاستخدام التدريب الإلكتروني باعتباره من أحدث الأساليب لقدراته على فتح المجال للإبداع وخلق المواهب والتميز من خلال التعامل مع التقنيات وتكنولوجيا المعلومات وإعطاء القيمة والجودة للخدمات المقدمة؛
- فرصة لتوجه الإدارة من نمطها التقليدي البيروقراطي إلى نمط الإدارة الإلكترونية وتطوير وتحسين خدماتها وتقديمها إلكترونياً مستغلةً مهارات المتدربين إلكترونياً؛
- القضاء على الأمية الإلكترونية لدى بعض الموظفين واكسابهم معارف ومهارات استخدام الأجهزة والبرمجيات في تقديم وتحسين مستوى الخدمات؛
- يُعتبر تطبيق نمط التدريب الإلكتروني لدى بعض المؤسسات بمثابة تغيير، حيث يساهم في إزالة حاجز الخوف والخروج عن المألوف لمقاومة التغيير؛
- يُساعد التدريب الإلكتروني في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات ونشر ثقافة التحسين المستمر؛
- تعزيز العلاقة بين الموظف والزبون نتيجة لسهولة التواصل وسرعة الاستجابة مما يعزز ثقة الزبون بالمؤسسة؛
- اتخاذ القرارات والمساهمة في حل المشاكل المتوقعة وتداركها أثناء تقديم بعض الخدمات وذلك من خلال الرجوع للمادة التدريبية المحتفظ بها من قبل المتدرب في أي وقت لحل المشكل دون الرجوع للمسؤول المباشر؛

<sup>1</sup> - محمد عباس ديوب، أثر التدريب في تحسين جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية من منظور إدارة الجودة الشاملة-دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 30، العدد 04، 2008، ص 34.

<sup>2</sup> - محمد عباس ديوب، مرجع سبق ذكره، ص 33.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- يضمن التدريب الإلكتروني تواجد الموظفين بمقرات عملهم وبالتالي استمرارية تقديم الخدمات وتلبية حاجيات الزبائن فور طلبها وعدم انقطاعها، على عكس التدريب التقليدي حيث يضطر الموظفون لمغادرة مناصب عملهم والالتحاق بمراكز التدريب؛
- كون التدريب الإلكتروني عملية مستمرة ومواكبة للمستجدات والتطورات التكنولوجية فهو يساهم تلقائياً في رفع الأداء وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف؛
- الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته وتأهيله بشكل مستمر يساهم في انخفاض معدل دوران العمل والتقليل من الغيابات؛
- تبسيط وتسهيل سير معاملات الزبائن إلكترونياً من خلال فعالية الاتصال بين مختلف مصالح المؤسسة وذلك باستخدام البرامج والشبكات الداخلية والخارجية؛
- توفير أرشفة إلكترونية للمعلومات والبيانات وتخزينها عبر مختلف البرامج المقترحة خلال التدريب الإلكتروني، مما يؤدي إلى الاستغناء عن استخدام الورق ومكاتب الأرشيف، فضلاً عن الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وموثقة.

### المبحث الثاني : الدراسات السابقة (الإطار التطبيقي)

على الرغم من كون التدريب الإلكتروني مفهوم حديث، إلا أنه ونظراً لأهميته البالغة في العصر الحالي تم تناوله في العديد من الدراسات، والتي اخترنا منها ما يخدم موضوع دراستنا وتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

#### المطلب الأول : الدراسات السابقة

نستعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات موضوع دراستنا (التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات) على النحو التالي:

#### أولاً : الدراسات المحلية

**1-** دراسة (ناصر طهار وكمال معيوف، 2019) بعنوان "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية" - دراسة حالة بالمديرية العامة للضرائب، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة ميدانية على عينة من تلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع الشلف)، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة مكونة من (46) مفردة، وبعد استخدام جملة من أساليب التحليل الإحصائي للبيانات الجمعية عن طريق البرنامج الإحصائي "SPSS"، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود أثر معنوي لتطبيق المديرية العامة للضرائب (بالشلف) للإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة خدماتها والمتمثلة في (الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف والملموسية).

**2-** دراسة (نصيرة بركنو، 2017) بعنوان "دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد والمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى إسطنبولي معسكر، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التدريب الإلكتروني في تعزيز التعلم التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في التدريب الإلكتروني بمختلف أبعاده الخمسة: المرونة، الاتصال، المهارات، التكلفة، سهولة الحصول على المادة التدريبية، ومتغير تابع تمثل في التعلم التنظيمي بأبعاده الأربعة: اكتساب المعرفة، توزيع المعلومات، تفسير المعلومات والذاكرة التنظيمية، وجمع البيانات تم الاستعانة بالمقابلة والاستبانة، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين المستفيدين من التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فروعها والبالغ عددهم 454 متدرب، والعينة المستخدمة هي العينة المقصودة وتحددت بـ 107 متدرب، وتوصلت الدراسة إلى :

- التدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر مازال قيد مرحلة التجريب؛
- التدريب الإلكتروني يلعب دوراً ضعيفاً في تعزيز مسار التعلم التنظيمي وهذا نتيجة لعدة معوقات (ثقافية، إدارية، بشرية، فنية، ... إلخ) تحول دون نجاح التنفيذ الفعال لأسلوب التدريب الإلكتروني وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

3) - دراسة (أبو بكر بوسالم وأسماء وناس، 2016) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الإلكتروني" - دراسة ميدانية في مؤسسة "Asmidal" فرع "Fertial"، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، المجلد 05، العدد 02.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الإلكتروني. بمؤسسة "Fertial"، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير نموذج يتكون من متغير مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات ومتغير تابع يتمثل في التدريب الإلكتروني. بمراحله الثلاث ( تخطيط، تنفيذ وتقييم العملية التدريبية). كما تم توزيع استمارة على عينة تقدر بـ 150 موظف، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتدريب الإلكتروني.

### ثانياً : الدراسات العربية

1) - دراسة (عبد الرحيم عباس موسي، 2019) بعنوان "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية" - دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله. بمحافظة بيشة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية- المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية، المجلد الثالث، العدد الخامس.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية - مستشفى الملك عبد الله. بمحافظة بشية نموذجاً، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من الأطباء ومدراء الإدارات والكوادر الطبية المساعدة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة من مجتمعها وقد تم توزيع 70 استبانة تم استرجاع 65 استبانة صالحة للتحليل. كما تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في الدراسة مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري. معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار. وأثبتت نتائج التحليل عدم مراعاة تطبيق التجديد والتطوير في أنشطة التدريب وأساليبه. عدم توفر الاختصاصات الطبية اللازمة. أن جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الطبية المقدمة بالمستشفى، وقد أكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها في المستشفى. كما بينت الدراسة أن أساليب التدريب السائدة في المستشفى متنوعة وحديثة. كما أوصت الدراسة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحو علمي. وإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفاهيم الجودة والجودة الشاملة وإجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب في قطاعات خدمية أخرى بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات. وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية.

2) - دراسة (حمد بن محيا المطيري، 2012) بعنوان "متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين" رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم تقنيات التعليم بكلية التربية بجامعة الملك سعود.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها 115 مدرباً في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، واستخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

- هناك موافقة بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالمدرّب والمتمثلة في إجابة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وكذا إتقان استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات... إلخ؛
- هناك موافقة بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية والمتمثلة في توافر الحاسب الآلي بمواصفات فنية مناسبة، وكذا توافر اتصال سريع بشبكة الانترنت وكذلك وجود فريق عمل يقوم بالدعم الفني وتوافر البرمجيات اللازمة لعمل الأجهزة .. إلخ؛
- هناك موافقة بين أفراد العينة على معوقات التدريب الإلكتروني المالية والفنية والإدارية.

### ثالثاً : الدراسات الأجنبية

#### 1) - دراسة (Saleh Kattuah & Khaled Odeh, 2017) : **E-training Implementation in Saudi Arabia: An Exploratory Study in Private Sector in Jeddah**, European Journal of Business and Management, Vol.9, No.20.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مبررات التنفيذ وفوائد وعوائق التدريب الإلكتروني من قبل مديري التدريب العاملين في القطاع الخاص في جدة، تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من مديري التدريب. تم توزيع 150 استبانة استرجع منها 63 استبانة تم استخدامها في التحليل. أظهرت النتائج أن غرس التدريب الإلكتروني ينمو بسرعة في القطاع الخاص في جدة. بالإضافة إلى ذلك، توضح النتائج أن الدوافع الرئيسية للاستثمار في التدريب الإلكتروني كانت مرتبطة بتحسين التسليم والمرونة، زيادة الوصول، تقليل التكاليف وتحسين الإدارة لتنفيذ التدريب من منظور المديرين. ومع ذلك ، فإن أهم التحديات التي حددها المدراء تتعلق بغياب مركز تدريب احترافي على الانترنت باللغة العربية ونقص الخبرة في التدريب الإلكتروني داخل الشركة.

#### 2) - دراسة (Ramayah & Other,2012) : **An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia**, Article in Educational Technology & Society. January 2012. 15 (2), p125-137.

أوضحت تطور التدريب الإلكتروني إلى طريقة ثورية للتعليم في المنظمات الماليزية بسبب النمو السريع في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وهدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الحاسمة التي تؤثر على فعالية التدريب الإلكتروني في الشركات متعددة الجنسيات في ماليزيا. من خلال دمج نموذج قبول التكنولوجيا ونموذج نجاح نظام المعلومات ونموذج تأكيد التوقعات. اختبرت الدراسة المسار السبي للعوامل التي يمكن أن تتنبأ بفعالية التدريب الإلكتروني. تألفت عينة الدراسة من 163 موظفاً من تلك الشركات لديهم خبرة سابقة في التدريب الإلكتروني عبر طريقة المسح في جمع البيانات، وكشفت النتائج أن الدافع للتعليم، ودعم الإدارة ودعم المنظمة كانت مؤشرات هامة لرضا المستخدمين، ومع ذلك لم تكن الكفاءة الذاتية وسهولة الاستخدام ومحتوى التدريب مهمة. وُجد أيضاً أن رضا المستخدم لا يُؤثر على صافي الفائدة ولكنه كان مؤشراً قوياً على نية مواصلة الاستخدام كما هو مفترض. تكمن قيمة هذه الدراسة في جهودها لاقتراح الممارسين أن نظام التدريب الإلكتروني يتطلب استثمار كبير ليس فقط في مرحلة التطوير والتنفيذ، ولكن أيضاً في الصيانة اللاحقة.

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

المطلب الثاني : الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يمكن تلخيص الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (01-02) : الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	الأداة المستخدمة للدراسة	المنهج المستخدم	الحدود الزمانية والمكانية للدراسة	الدراسات السابقة
الدراسة الحالية					عنوان الدراسة
/	/	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 42	المنهج الوصفي التحليلي	مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، سنة 2020	دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات
الدراسات السابقة					عنوان الدراسة
تشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 46 مفردة	المنهج الوصفي التحليلي	المديرية العامة للضرائب فرع الشلف، سنة 2019	ناصر طهار وكمال معيوف "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية"
تشابهان في المتغير المستقل وبيئة الدراسة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع	المقابلة - الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 107	المنهج الوصفي التحليلي	مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فروعها، سنة 2017	نصيرة بركنو "دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي"
تشابهان في المتغير التابع والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وبيئة الدراسة	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 150	المنهج الوصفي التحليلي	مؤسسة "Asmidal" فرع "Fertial" بولاية عنابة الجزائر سنة 2016	أبوبكر بوسالم وأسماء وناس "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الإلكتروني"
تشابهان في المتغير التابع والأداة	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير	طريقة المسح في جمع البيانات الاستبانة لجمع	المنهج الوصفي التحليلي	مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة بالمملكة	عبد الرحيم عباس موسي "أثر التدريب على تحسين جودة

## الفصل الأول : الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات

المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	المستقل وبيئة الدراسة	البيانات على عينة قدرها 65		العربية السعودية، سنة 2019	الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية"
تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة المستهدفة	الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 115	المنهج الوصفي التحليلي	مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، سنة 2012	حمد بن محيا المطيري "متطلبات التدريب الإلكتروني ومواقفه بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين"
تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث بيئة الدراسة	طريقة المسح في جمع البيانات الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 63	المنهج الوصفي التحليلي	القطاع الخاص بجدة بالمملكة العربية السعودية، سنة 2017	<b>Saleh Kattuah &amp; Khaled Odeh " E-training Implementation in Saudi Arabia"</b>
تتشابهان في المتغير المستقل والأداة المستخدمة في الدراسة المتمثلة في الاستبيان	تختلف عن الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع وبيئة الدراسة	طريقة المسح في جمع البيانات الاستبانة لجمع البيانات على عينة قدرها 163	المنهج الوصفي التحليلي	الشركات متعددة الجنسيات في ماليزيا، سنة 2012	<b>Ramayah &amp; Other "An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies"</b>

المصدر : من إعداد الطالبة

### خلاصة الفصل :

أصبح لتكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في إدارة الموارد البشرية. بمختلف وظائفها بشكل عام والتدريب بشكل خاص، إذ ساهمت في إعادة هندسة التدريب وظهور ما يسمى بالتدريب الإلكتروني، حيث تزايد استخدامه من قبل الكثير من المنظمات كأسلوب مبتكر في تنمية الموارد البشرية باعتباره معزز وداعم للتدريب التقليدي بتوظيف تكنولوجيا المعلومات وما لهُ من مزايا كتوفير الجهد والوقت والتكلفة والمرونة من حيث الزمان والمكان، بهدف تنمية معارف ومهارات وقدرات المتدربين بما يساهم في تحسين أدائهم وأداء المنظمة ككل.

توصلنا من الأدبيات النظرية إلى الدور الفعال الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، وهذا ما سنحاول معرفته والتأكد منه من خلال دراستنا الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.



# الفصل الثاني

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر

لولاية غرداية

### تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، ولتجسيد هذه المفاهيم وبعية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تناولناه في الجانب النظري على الجانب التطبيقي وذلك من خلال دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية. سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين تطبيقيين على النحو التالي:

- المبحث الأول: يتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة وسنتطرق فيه إلى (منهج الدراسة، متغيرات الدراسة وكذا الأدوات المستعملة) وذلك من خلال مطلبين؛
- المبحث الثاني: يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

### المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث عرض مجتمع و عينة الدراسة و كذا الأدوات المستعملة في جمع المعلومات.

#### المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة

يوضح هذا المبحث الطريقة المعتمدة لإنجاز الدراسة الميدانية، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وعرض منهج الدراسة والاجراءات التي استخدمت في التحقق من صحتها والبرامج الإحصائية المستخدمة، تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات التي تم جمعها من أفراد العينة.

#### الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

##### 1- مجتمع الدراسة :

تماشياً مع ما يخدم موضوع دراستنا الحالية اخترنا مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية كونهما مؤسسة خدمية حيوية رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع موظفي مؤسسة والبالغ عددهم 50 موظف.

##### 2- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية. وتم تحديد حجم عينة الدراسة وفق معادلة ستيفن ثامبسون، وبناءً عليه تم تحديد عينة الدراسة في 50 استمارة، والجدول التالي يبين عينة الدراسة :

#### جدول رقم (01-02) : إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	50	عدد الاستمارات الموزعة
84%	42	عدد الاستمارات المسترجعة
00%	00	عدد الاستمارات الملقاة
84%	42	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على فرز استمارات الاستبيان

الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها وطريقة جمع المعطيات

##### 1- متغيرات الدراسة :

#### جدول رقم (02-02) : متغيرات الدراسة

المتغيرات	المتغير المستقل	التدريب الإلكتروني
	المتغير التابع	جودة الخدمات

المصدر : من إعداد الطالبة

### 2- طريقة جمع المعطيات وتلخيصها :

تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والأدبيات النظرية، والاطلاع أيضاً على استبيانات هذه الدراسات والمتعلقة بموضوع الدراسة، والتي من خلالها تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعطيات وتصميمها بما يناسب الدراسة وأهدافها :

- إعداد الاستبيان؛
- تقديم الاستبيان للأساتذة الذين قاموا بتحكيمة وإعداد الملاحظات مما ساهم في زيادة جودته؛
- إجراء تعديلات على هذا الاستبيان؛
- توزيع الاستبيان لجمع المعطيات المهمة للدراسة وتوزيعها على العينات محل الدراسة.

### المطلب الثاني : أدوات الدراسة

#### الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

#### أولاً : الأدوات المستخدمة

- الاستبيان : حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى اهتمام الموظفين بالتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.
- الجزء الأول : يتعلق بأبعاد التدريب الإلكتروني ويحتوي على 23 عبارة.
- الجزء الثاني : يتعلق بجودة الخدمات ويحتوي على 24 عبارة.
- الجزء الثالث : يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة للموظفين محل الدراسة مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة). (أنظر الملحق رقم 01)
- وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 05 درجات، ونظراً لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من أفراد العينة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي :
- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛
- موافق تعطى لها 4 درجات؛
- محايد تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها درجتان؛
- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

وحس بالدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارث الخماسي" كما هو موضح فيما يلي :

جدول رقم (02-03): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارث)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.8
غير موافق	من 1.8 إلى 2.6
محايد	من 2.6 إلى 3.4
موافق	من 3.4 إلى 4.2
موافق بشدة	من 4.2 إلى 5

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة حوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2008، ص 450

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.8 غير موافق بشدة، من 1.8 إلى 2.6 غير موافق، من 2.6 إلى 3.4 محايد، من 3.4 إلى 4.2 موافق، ومن 4.2 إلى 5 موافق بشدة).

### ثانياً : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أستاذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

#### 1- صدق المحكمين :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذة المشرفة والأستاذ المشرف المساعد للتعرف على توجيهاتهم وكذلك أستاذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي. (أنظر الملحق رقم 02)

#### 2- قياس ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول أسفله وذلك لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات لإجابات الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة كان كالتالي :

جدول رقم (02-04) : معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.963	47

المصدر : من إعداد الطالبة بناءً على معطيات SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 96.3 %، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية جداً وتفي بالغرض وأن هناك استقرار بدرجة عالية جداً في نتائج الاستبيان المخصص للوصول إلى نتائج الدراسة، بحيث أن نسبته لا تقل قيمة المعامل عن 60 % لكي تعتمد النتائج المتواصل إليها في الدراسة.

### الفرع الثاني : الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي :

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
2. مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (جودة الخدمة)؛
4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغير المستقل على المتغير التابع؛

## المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها والوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

### المطلب الأول : نتائج الدراسة

سنتناول في هذا المطلب الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وتقييم واقع التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.

### الفرع الأول : الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي :

#### 1- الجنس :

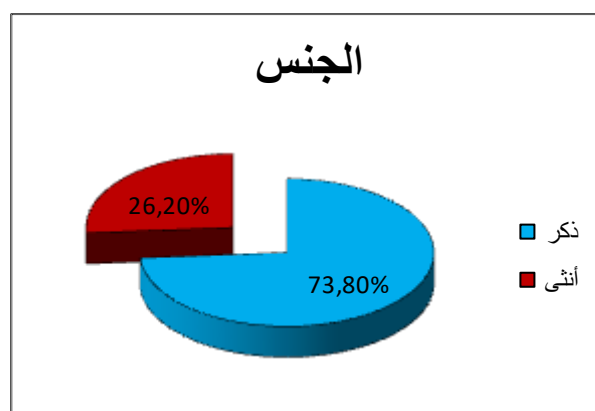
يبين الجدول رقم (02-05) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث أوضحت النتائج أن أغلبية أفراد العينة كانوا من فئة ذكور حيث بلغت نسبتهم 73.8 %، في حين بلغت نسبة الإناث 26.2 %.

#### جدول رقم (02-05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
73.8 %	31	ذكر
26.2 %	11	أنثى
100 %	42	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءً على معطيات SPSS

شكل رقم (02-01) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة

#### 2- العمر :

يوضح الجدول رقم (02-06) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ 09.5 %، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بـ 45.2 % وهي أكبر نسبة، أما فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة) فكانت 38.1 %، أما فئة (50 سنة فأكثر) 07.1 %.

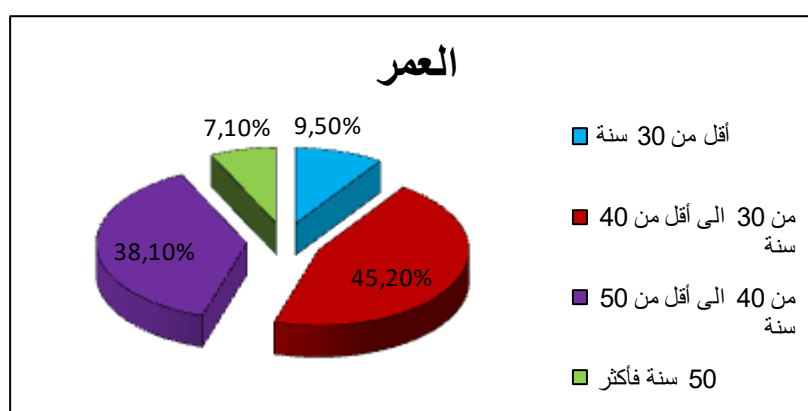
## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

الجدول رقم (02-06) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
9.5%	04	أقل من 30 سنة
45.2%	19	من 30 إلى أقل من 40 سنة
38.1%	16	من 40 إلى أقل من 50 سنة
7.1%	03	50 سنة فأكثر
100%	42	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على معطيات SPSS

شكل رقم (02-02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر : من إعداد الطالبة

### 3- المستوى التعليمي :

يوضح الجدول رقم (02-07) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين مستواهم التعليمي ثانوي أو أقل يمثلون نسبة 4.8 %، تليها فئة شهادة مهنية والتي بلغت نسبتهم 2.4 % وهم يمثلون أقل نسبة للمستوى التعليمي لأفراد العينة، في حين بلغت نسبة تقني سامي أو شهادة الليسانس نسبة 54.8 % وهم يمثلون أكبر نسبة للمستوى التعليمي لأفراد العينة، تليها فئة الموظفين الذين مستواهم التعليمي ماستر أو ما بعد التدرج والتي بلغت نسبة 38.1 % من أفراد العينة المدروسة.

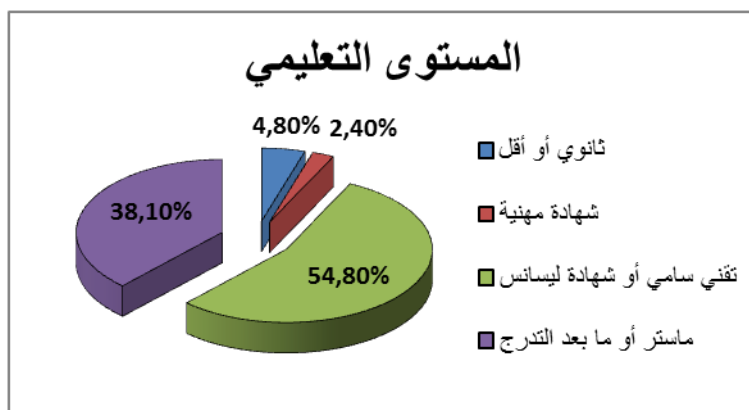
جدول رقم (02-07) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
4.8%	02	ثانوي أو أقل
2.4%	01	شهادة مهنية
54.8%	23	تقني سامي أو شهادة الليسانس
38.1%	16	ماستر أو ما بعد التدرج
100%	42	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS



شكل رقم (02-03) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبة

#### 4- الأقدمية :

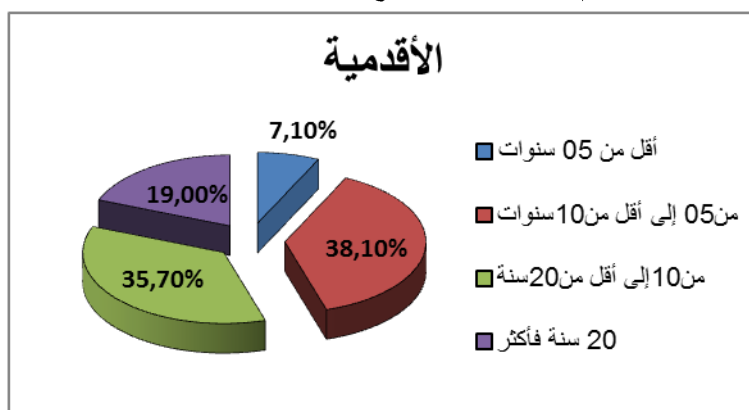
يوضح الجدول رقم (02-08) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين تتراوح عدد سنوات الأقدمية لديهم أقل من 05 سنوات والذين يمثلون أقل نسبة تقدر بـ 07.1%، وتلتها الفئة ذات النسبة الأكبر من حيث الأقدمية من 05 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 38.1%، أما الفئة التي لها الأقدمية من 10 إلى أقل من 20 سنة فقد بلغت نسبة 35.7%، في حين كانت الفئة من 20 سنة فأكثر من حيث الأقدمية بنسبة 19%.

جدول رقم (02-08) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 05 سنوات	03	07.1%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	16	38.1%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	15	35.7%
من 20 سنة فأكثر	08	19%
المجموع	42	100%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

شكل رقم (02-04) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر : من إعداد الطالبة

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

### 5- الوظيفة :

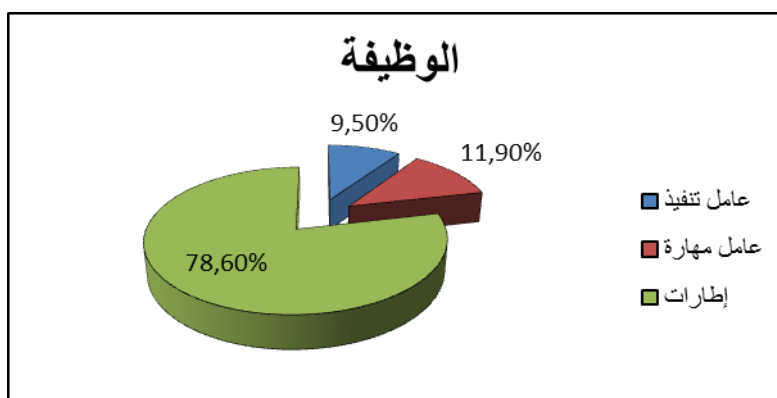
يوضح الجدول رقم (02-09) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة، فقد بينت النتائج أن أغلبية أفراد العينة كانوا إطارات بنسبة 78.6%، ويليه عامل مهارة بنسبة 11.9%، في حين كانت النسبة الأقل في أفراد العينة تعود لعامل التنفيذ بنسبة 9.5%.

جدول رقم (02-09) : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
عامل تنفيذ	04	9.5%
عامل مهارة	05	11.9%
إطارات	33	78.6%
المجموع	42	100%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

شكل رقم (02-05) : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالبة

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

الفرع الثاني : تقييم واقع التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة  
ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 05 درجات الذي تم ذكره سابقاً، والنتائج التالية توضح ذلك:

### 1- واقع التدريب الإلكتروني :

#### - البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدرسين

يوضح الجدول رقم (02-10) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الكفاءات التدريبية للمدرسين.

جدول رقم (02-10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الكفاءات التدريبية للمدرسين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	يشرف على البرامج التدريبية الإلكترونية مدرسين ذوي خبرة وكفاءة عالية في مختلف التخصصات	3.61	1.12	06	موافق
02	المدرّب متمكّن من المحتوى التدريبي	3.85	0.97	02	موافق
03	لدى المدرّب القدرة على إدارة النقاش وتحفيز المتدربين على المشاركة بالأفكار والمعارف	3.80	0.99	03	موافق
04	يستخدم المدرّب أكثر من طريقة مناسبة أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين	3.73	0.91	05	موافق
05	يقدم المدرّب الردود المناسبة على الاستفسارات والمشاركات	3.97	0.94	01	موافق
06	يستخدم المدرّب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات	3.76	1.18	04	موافق
	المتوسط العام لبُعد الكفاءات التدريبية للمدرسين	3.79	0.86	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم 05 (يقدم المدرّب الردود المناسبة على الاستفسارات والمشاركات) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.97، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

#### - البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين

يوضح الجدول رقم (02-11) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الخبرات التقنية للمتدربين.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

جدول رقم (02-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الخبرات التقنية للمتدربين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أجيد استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية مثل معالج النصوص ومعالج الجداول "اكسل"	4.21	0.84	01	موافق بشدة
02	أجيد التواصل عبر البريد الإلكتروني والمنتديات وبرامج المحادثات الإلكترونية والمدونات	4.11	0.88	02	موافق
03	أجيد التعامل مع التطبيقات الحديثة وبرامج قواعد المعطيات	4.09	0.79	03	موافق
04	أمتلك مهارات البحث والتقصي عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة	4.04	0.82	04	موافق
05	تسمح مؤهلاتي العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها	3.88	0.86	05	موافق
	المتوسط العام لبُعد الخبرات التقنية للمتدربين	4.07	0.64	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم 01 (أجيد استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية مثل معالج النصوص ومعالج الجداول "اكسل") قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.21 باتجاه إجابة موافق بشدة في حين باقي العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

- البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني

يوضح الجدول رقم (02-12) إجابات عينة الدراسة حول بُعد المحتوى التدريبي الإلكتروني.

جدول رقم (02-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد المحتوى التدريبي الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	يلبي المحتوى التدريبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويواكب المستجدات الحديثة في عملهم	3.69	0.94	05	موافق
02	المحتوى مناسب للمستوى المعرفي والمهاري للمتدربين	4.11	0.80	01	موافق
03	ملائمة توزيع المحتوى التدريبي على الجدول الزمني للدورة التدريبية الإلكترونية	3.73	0.82	04	موافق
04	يتم إعداد الحقائب التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر	3.85	1.11	02	موافق
05	يتم وضع الإرشادات الكافية للمتدرب حول المحتوى التدريبي وتطبيق الأنشطة التدريبية	3.80	0.91	03	موافق
	المتوسط العام لبُعد المحتوى التدريبي الإلكتروني	3.84	0.76	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم 02 (المحتوى مناسب للمستوى المعرفي والمهاري للمتدربين) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.11، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

### – البعد الرابع : البيئة التدريسية

يوضح الجدول رقم (02-13) إجابات عينة الدراسة حول بُعد البيئة التدريسية.

جدول رقم (02-13) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد البيئة التدريسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تسمح البيئة التدريسية بالنقاش والتحاور بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدرّجهم من جهة أخرى من أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم والتشارك في بناء المعرفة	3.71	1.01	03	موافق
02	عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني بين الأطراف (المدرّب، المتدرب، المحتوى التدريبي) تتم بشكل فوري أو مؤجل باستخدام مختلف أدوات التواصل الإلكتروني	3.85	0.92	01	موافق
03	تعزز بيئة التدريب الإلكتروني من قدرة المتدربين على إدراك أهمية الوقت واستثماره وإدارته بالشكل المناسب ضمن الإطار الزمني المتاح لذلك	3.85	0.75	01	موافق
	المتوسط العام لبُعد البيئة التدريسية	3.80	0.76	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارتين رقم 02 (عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني بين الأطراف (المدرّب، المتدرب، المحتوى التدريبي) تتم بشكل فوري أو مؤجل باستخدام مختلف أدوات التواصل الإلكتروني) ورقم 03 (تعزز بيئة التدريب الإلكتروني من قدرة المتدربين على إدراك أهمية الوقت واستثماره وإدارته بالشكل المناسب ضمن الإطار الزمني المتاح لذلك) قد حصلتا على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.85، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

### – البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني

يوضح الجدول رقم (02-14) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

جدول رقم (02-14) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	الإعلان عن التدريب كان واضحاً	3.92	1.04	02	موافق
02	إجراءات التسجيل كانت سهلة	3.80	0.91	04	موافق
03	الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة	3.71	0.77	05	موافق
04	توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت	3.92	1.06	02	موافق
05	تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التدريبية الإلكترونية	3.95	1.12	01	موافق
	المتوسط العام لبُعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	3.86	0.78	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم 05 (تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التدريبية الإلكترونية) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.95، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

جدول رقم (02-15) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد التدريب الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الكفاءات التدريبية للمدرّبين	3.79	0.86	05	موافق
02	الخبرات التقنية للمتدرّبين	4.07	0.64	01	موافق
03	المحتوى التدريبي الإلكتروني	3.84	0.76	03	موافق
04	البيئة التدريبية	3.80	0.76	04	موافق
05	الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	3.86	0.78	02	موافق
	المتوسط العام لأبعاد التدريب الإلكتروني	3.87	0.58	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

النتائج في الجدول رقم (02-15) أعلاه تبين أن أغلب الأبعاد جاءت بمستوى موافق وأعلى متوسط حسابي كان لبُعد الخبرات التقنية للمتدرّبين بمتوسط حسابي قدره 4.07 وانحراف معياري 0.64، يليه بُعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره 3.86 وانحراف معياري قدره 0.78 وهذا يدل على أهمية الخبرات التقنية للمتدرّبين والجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني في المؤسسة، وفي الأخير يأتي بُعد الكفاءات التدريبية للمدرّبين بمتوسط حسابي قدره 3.79 وانحراف معياري 0.86 هذا راجع إلى تدني مستوى الكفاءات التدريبية للمدرّبين في المؤسسة رغم الحاجة الماسة إليها من قبل الموظفين.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

### 2- واقع جودة الخدمات :

من خلال إجابات عينة الدراسة حول واقع جودة الخدمات، نلاحظ أن الفقرة رقم 23 (أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريحة)) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.21 وانحراف معياري قدره 0.87، وكانت الفقرة رقم 18 (تفهم المؤسسة وضع الزبائن في حالة مرورهم بظروف صعبة وتتعاطف معهم) قد حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري قدره 0.85، فيما كانت باقي العبارات قد حصلت على مستوى موافق إلى موافق بشدة.

جدول رقم (02-16) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تلتزم المؤسسة بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة	3.71	1.19	06	موافق
02	تمتلك المؤسسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات الزبائن	4.04	0.93	01	موافق
03	يولي موظفو المؤسسة الزبائن اهتماماً فردياً	3.85	0.89	04	موافق
04	تقدم المؤسسة لزبائنهم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة وتحرص على تقديمها بشكل صحيح ومن المرة الأولى	4.04	0.88	01	موافق
05	التدريب الإلكتروني زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة	4.04	0.88	01	موافق
06	الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات من خلال الرجوع إلى المادة التدريبية في أي وقت	3.83	1.05	05	موافق
	المتوسط العام لبُعد الاعتمادية	3.92	0.74	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (02-16) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الاعتمادية، حيث نلاحظ أن العبارات الثلاث رقم 02 (تمتلك المؤسسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات الزبائن) ، ورقم 04 (تقدم المؤسسة لزبائنهم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة وتحرص على تقديمها بشكل صحيح ومن المرة الأولى)، ورقم 05 (التدريب الإلكتروني زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة)، قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.04، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

جدول رقم (02-17) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تحتزم المؤسسة مواعيدها في تقديم الخدمات	3.83	1.05	05	موافق
02	يمكن التدريب الإلكتروني موظفو المؤسسة من الاستعداد الدائم للاستجابة إلى طلبات الزبائن	3.95	1.08	03	موافق
03	تقوم المؤسسة بإضافة خدمات جديدة للسوق كل فترة استجابة لحاجة الزبائن	4.00	1.01	02	موافق
04	تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى ضبط وتحسين مستمرين	4.04	0.85	01	موافق
05	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبائن مهما كانت درجة انشغال موظفيها	3.92	0.94	04	موافق
	المتوسط العام لبُعد الاستجابة	3.95	0.78	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (02-17) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الاستجابة، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 04 (تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى ضبط وتحسين مستمرين) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.04، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

جدول رقم (02-18) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الأمان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	يشعر الزبون بالاطمئنان عند التعامل مع موظفي المؤسسة	3.71	0.96	02	موافق
02	يتم تعويض الزبون في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمات أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المؤسسة	3.78	0.81	01	موافق
03	سلوك الموظفين مع الزبائن يُشعرهم بالثقة	3.69	0.86	03	موافق
04	تطرح المؤسسة أسئلة باستمرار للزبائن للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم	3.66	1.02	04	موافق
	المتوسط العام لبُعد الأمان	3.71	0.73	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (02-18) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الأمان، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 02 (يتم تعويض الزبون في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمات أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المؤسسة) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.78، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.



## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

جدول رقم (02-19) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تضع المؤسسة مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها	3.92	0.92	02	موافق
02	يتفهم العاملون في المؤسسة احتياجات الزبائن ويسعون لتحقيقها	3.80	1.01	03	موافق
03	تتفهم المؤسسة وضع الزبائن في حالة مرورهم بظروف صعبة وتعاطف معهم	3.57	0.85	04	موافق
04	توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	3.97	0.71	01	موافق
	المتوسط العام لبُعد التعاطف	3.82	0.68	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (02-19) إجابات عينة الدراسة حول بُعد التعاطف، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 04 (توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.97 ، وأن كل العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

جدول رقم (02-20) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بُعد الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	المؤسسة ذات موقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة	4.11	0.99	02	موافق
02	مظهر مبنى المؤسسة وديكوراتهِ جذابة	3.92	1.02	04	موافق
03	يتميز العاملون بـمُحسن المظهر وأناقته الملبس	4.00	0.96	03	موافق
04	أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريجة)	4.21	0.87	01	موافق بشدة
	المتوسط العام لبُعد الملموسية	4.06	0.78	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (02-20) إجابات عينة الدراسة حول بُعد الملموسية، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 04 (أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريجة)) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4,21 باتجاه إجابة موافق بشدة، وأن باقي العبارات كانت اتجاه الإجابة فيها موافق.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

جدول رقم (02-21) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد جودة الخدمات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لُبعد الاعتمادية	3.92	0.74	03	موافق
02	المتوسط العام لُبعد الاستجابة	3.95	0.78	02	موافق
03	المتوسط العام لُبعد الأمان	3.71	0.73	05	موافق
04	المتوسط العام لُبعد التعاطف	3.82	0.68	04	موافق
05	المتوسط العام لُبعد الملموسية	4.06	0.78	01	موافق
	المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات	3.89	0.65	--	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

عموماً هناك نظرة إيجابية حول عبارات جودة الخدمات لدى الموظفين ما يدل على وجود مستوى موافق ومقبول من الجودة.

المطلب الثاني : مناقشة النتائج

من خلال هذا المطلب سيتم تفسير وتحليل النتائج المتوصل إليها وربطها بالفرضيات.

الفرع الأول : ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

جدول رقم (02-22) : العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع جودة الخدمات		
.349*	Corrélation de Pearson	البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدرسين
	Sig. (bilatérale)	
	N	
.648**	Corrélation de Pearson	البعد الثاني : الخبرات التقنية للمدرسين
	Sig. (bilatérale)	
	N	
.578**	Corrélation de Pearson	البعد الثالث : المحتوى التدريبي الإلكتروني
	Sig. (bilatérale)	
	N	
.525**	Corrélation de Pearson	البعد الرابع : البيئة التدريبية
	Sig. (bilatérale)	
	N	
.756**	Corrélation de Pearson	البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني
	Sig. (bilatérale)	
	N	
.734**	Corrélation de Pearson	المتغير المستقل : التدريب الإلكتروني
	Sig. (bilatérale)	
	N	

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات كمتغير تابع، حيث بلغ أكبر ارتباط بين البعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات كمتغير تابع بنسبة 75.60%، وكان أدنى ارتباط بين البعد الكفاءات التدريبية للمدرسين وجودة الخدمات كمتغير تابع بنسبة 34.90%، وبلغت نسبة الارتباط بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات) 73.40% والتي تدل أن هناك ارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع.

### 2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث أبعاد المتغير المستقل التدريب الإلكتروني هي: (الكفاءات التدريبية للمدرسين، الخبرات التقنية للمتدربين، المحتوى التدريبي الإلكتروني، البيئة التدريبية، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني)، والمتغير التابع جودة الخدمات، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

### جدول رقم (02-23) : الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles <sup>b</sup>				
Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	Modèle
.44785	.528	.539	.734 <sup>a</sup>	1
a. Valeurs prédites: (constantes),				
المتغير المستقل : التدريب الإلكتروني				
b. Variable dépendante:				
المتغير التابع : جودة الخدمات				

### المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج SPSS

من الجدول رقم (02-23) معامل الارتباط الخطي بين أبعاد التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع هو (73.40%) أي أن هناك ارتباط فوق المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (53.90%) والتي تبين مدى دقة أبعاد التدريب الإلكتروني في تقدير جودة الخدمات، أي أن (53.90%) من جودة الخدمات يعود لأبعاد التدريب الإلكتروني، والنسبة المتبقية (46.10%) ترجع لعوامل أخرى قد تكون عوامل عشوائية وقد تكون خطأ.

### 3- تباين خط الانحدار :

### جدول رقم (02-24) : تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA <sup>b</sup>						
Sig.	D	Moyenne des carrés	Ddl	Somme des carrés	Modèle	
.000 <sup>a</sup>	46.842	9.395	1	9.395	Régression	1
		.201	40	8.023	de Student	
			41	17.417	Total	
a. Valeurs prédites: (Constantes),						
المتغير المستقل : التدريب الإلكتروني						
Variable dépendante:						
المتغير التابع : جودة الخدمات						

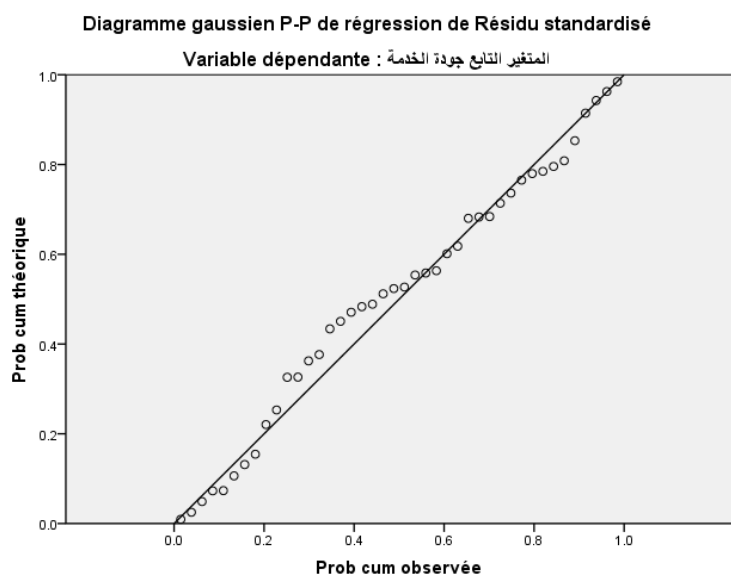
### المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 9.395 ومجموع مربعات البواقي هو 8.023 ومجموع المربعات الكلي يساوي 17.417؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 40؛
- معدل مربعات الانحدار هو 9.395 ومعدل مربعات البواقي هو 0.201؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 46.842؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يُلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

### الشكل رقم (02-06) : تباين خط الانحدار



### 4- دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات :

### جدول رقم (02-25) : قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	T	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle
		Bêta	Erreur standard	A	
.120	1.588		.466	.740	(Constante)
.000	6.844	.734	.119	.814	المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني

a. Variable dépendante: المتغير التابع : جودة الخدمات

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

- مقطع خط الانحدار يساوي 0.740 الذي يمثل الثابت  $a$  من معادلة المستقيم  $Y=a+bx$  ومن خلال قيمة Sig التي تساوي 0.120 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي ليس له دلالة إحصائية، أما ميل خط الانحدار  $b$  في الجدول هو 0.814 ومن خلال قيمة Sig التي تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وبالتالي له دلالة إحصائية؛

- نتيجة اختبار  $t$  على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 6.844، ومقطع خط الانحدار 1.588؛  
كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد التدريب الإلكتروني كلما زادت جودة الخدمات.

$$Y=0.814x$$

فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئياً:

### 5- التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

من تحليل النتائج لدينا نموذجين :

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل متغيرات التدريب الإلكتروني مع جودة الخدمات كنتيجة لتطبيق طريق الإدخال التدريجي للمتغيرات في نموذج الدراسة، وذلك من خلال بعدين هما (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني والخبرات التقنية للمتدربين) التي هي دالة إحصائياً.

### جدول رقم (02-26) : المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة

Variables introduites/supprimées <sup>a</sup>			
Méthode	Variables supprimées	Variables introduites	Modèle
Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0.050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq 0.100$ ).		البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	1
Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0.050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq 0.100$ ).		البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين	2
a. Variable dépendante:			
المتغير التابع : جودة الخدمات			

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة هما (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني والخبرات التقنية للمتدربين) فقط.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

الجدول رقم (02-27) : معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles <sup>c</sup>				
Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	Modèle
.43163	.561	.572	.756 <sup>a</sup>	1
.36235	.691	.706	.840 <sup>b</sup>	2
a. Valeurs prédites: (constantes), البُعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني				
b. Valeurs prédites: (constantes), البُعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني، البُعد الثاني: الخبرات التقنية للمتدربين				
c. Variable dépendante: المتغير التابع : جودة الخدمات				

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثلاثة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين وهما (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني و الخبرات التقنية للمتدربين) بلغ معامل الارتباط الخطي بين (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني والخبرات التقنية للمتدربين) والمتغير التابع (جودة الخدمات) نسبة (84%) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها، حيث أن نسبة (70.60%) من جودة الخدمات تعود إلى (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني و الخبرات التقنية للمتدربين) والنسبة المتبقية (29.40%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ. علماً أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني، فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (75.60%) مع المتغير التابع (جودة الخدمات).

جدول رقم (02-28) : تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA <sup>c</sup>						
Sig.	D	Moyenne des carrés	Ddl	Somme des carrés	Modèle	
.000 <sup>a</sup>	53.489	9.965	1	9.965	Régression	1
		.186	40	7.452	Résidu	
			41	17.417	Total	
.000 <sup>b</sup>	46.830	6.149	2	12.297	Régression	2
		.131	39	5.120	Résidu	
			41	17.417	Total	
a. Valeurs prédites: (constantes), البُعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني						
b. Valeurs prédites: (constantes), البُعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني، البُعد الثاني: الخبرات التقنية للمتدربين						
c. Variable dépendante: المتغير التابع : جودة الخدمات						

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 17.417 ومجموع مربعات البواقي هو 5.120 ومجموع المربعات الكلي يساوي 17.417؛

- درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة حرية البواقي هي 39؛

- معدل مربعات الانحدار هو 6.149 ومعدل مربعات البواقي هي 0.131؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 46.830 ؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات؛

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

جدول رقم (02-29): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	T	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle
			Bêta	Erreur standard	
.000	4.384		.337	1.478	(Constante)
.000	7.314	.756	.085	.625	1 البعد الخامس: الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني
.369	.908		.389	.353	(Constante)
.000	6.156	.588	.079	.486	2 البعد الخامس: الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني
.000	4.214	.403	.097	.408	البعد الثاني: الخبرات التقنية للمتدربين

a. Variable dépendante:  
المتغير التابع : جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لُبعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب

الإلكتروني وميل خط الانحدار بالنسبة لُبعد الخبرات التقنية للمتدربين وفق المعادلة التالية :

$$Y=a+bx_1+Cx_2+dx_3+ex_4+fx_5$$

ومنهُ معادلة خط الانحدار هي :

$$Y=0.408 x_2+0.486 x_5$$

حيث أن (x<sub>2</sub>, x<sub>5</sub>) هم المتغيرات المستقلة المتبقية: (الخبرات التقنية للمتدربين، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني)

على التوالي، ومنهُ عند دراسة قيم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

5- اختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مدى استخدام التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات.

أ- متغير الجنس :

جدول رقم (02-30) : تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات

Test d'échantillons indépendants										
Test-t pour égalité des moyennes						Test de Levene sur l'égalité des variances				
Intervalle de confiance 95% de la différence		Différence écart-type	Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	Ddl	T	Sig.	F		
Supérieure	Inférieure									
.50387	.43195-	.23152	.03596	.877	40	.155	.695	.156	Hypothèse de variances égales	المتغير التابع :
.54613	.47420-	.24115	.03596	.883	16.4 13	.149			Hypothèse de variances inégales	جودة الخدمات

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين ( الذكور-الإناث) قد بلغ 0.695 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.877 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس وجودة الخدمات، ومنه متغير الجنس للموظفين لا يؤثر على جودة الخدمات.

ب- متغير العمر :

جدول رقم (02-31) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير العمر بخصوص تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات

ANOVA					
المتغير التابع : جودة الخدمات					
Signification	F	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	
.588	.650	.283	3	.850	Inter-groupes
		.436	38	16.567	Intra-groupes
			41	17.417	Total

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS



## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

نتيجة تحليل التباين تبعاً لمتغير العمر للموظفين كانت القيمة  $Sig=0.588$ ، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وجودة الخدمات، ومنه متغير العمر للموظفين لا يؤثر على جودة الخدمات، أي لا توجد فروق بين إجابات الموظفين.

ت-المستوى التعليمي :

جدول رقم (02-32) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مدى تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات

ANOVA					
المتغير التابع : جودة الخدمات					
Signification	F	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	
.784	.357	.159	3	.478	Inter-groupes
		.446	38	16.940	Intra-groupes
			41	17.417	Total

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي كانت القيمة  $Sig=0.784$ ، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي وجودة الخدمات، ومنه متغير المستوى التعليمي للموظفين لا يؤثر على جودة الخدمات، أي لا توجد فروق بين إجابات الموظفين.

ث-الأقدمية :

جدول رقم (02-33) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الأقدمية بخصوص تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات

ANOVA					
المتغير التابع : جودة الخدمات					
Signification	F	Moyenne des carrés	Ddl	Somme des carrés	
.922	.161	.073	3	.219	Inter-groupes
		.453	38	17.199	Intra-groupes
			41	17.417	Total

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين تبعاً لمتغير الأقدمية للموظفين كانت القيمة  $Sig=0.922$ ، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الأقدمية وجودة الخدمات، ومنه متغير الأقدمية للموظفين لا يؤثر على جودة الخدمات، أي لا توجد فروق بين إجابات الموظفين.

ج- متغير الوظيفة :

جدول رقم (02-34) : تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الوظيفة التي بخصوص تأثير

أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمات

ANOVA					
المتغير التابع : جودة الخدمات					
Signification	F	Moyenne des carrés	Ddl	Somme des carrés	
.435	.850	.364	2	.727	Inter-groupes
		.428	39	16.690	Intra-groupes
			41	17.417	Total

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين تبعاً لمتغير الوظيفة للموظفين كانت القيمة Sig=0.435، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة وجودة الخدمات، ومنه متغير الوظيفة للموظفين لا يؤثر على جودة الخدمات، أي لا توجد فروق بين إجابات الموظفين.

الفرع الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية :

أولاً : فيما يخص واقع متغيرات الدراسة :

كما سبق وذكرنا أن متغيرات الدراسة هي التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع.

1- جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة :

نلاحظ أن المتوسط العام لجودة الخدمات كان موافق بمقدار 3.89، مما يدل على النظرة الإيجابية للموظفين لأبعاد هذا المتغير، حيث كان أعلى متوسط لهذا المتغير من نصيب الفقرة رقم 23 (أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريحة)) بمقدار 4.21 أي بمستوى موافق بشدة، وهذا ما يفسر حرص المؤسسة وموظفيها على الاهتمام بتوفير كافة وسائل الراحة للإستقبال الجيد للزبائن ودوره في التأثير على تحسين الجودة الخدمات. أما فيما يخص أدنى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة رقم 18 (تتفهم المؤسسة وضع الزبائن في حالة مرورهم بظروف صعبة وتتعاطف معهم) بمقدار 3.57، وهذا ما يدل على حرص الموظفين على القيام بالمهام بالشكل المطلوب بغض النظر عن الظروف الخاصة بالزبائن. أما باقي الفقرات فكانت كلها مقبولة، بمستوى موافق، مما يدل على النظرة الإيجابية للموظفين لفقرات متغير جودة الخدمات.

2- التدريب الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة :

المتوسط العام للتدريب الإلكتروني كان موافق بمقدار 3.87، وهذا يدل على رضا أفراد العينة حول واقع متغيرات التدريب الإلكتروني في المؤسسة، حيث كانت نظرهم: فيما يخص أعلى متوسط كان لُبعد الخبرات التقنية للمتدربين يقدر بـ 4.07 أي بمستوى موافق وهذا يدل على مدى تأثير بُعد الخبرات التقنية للمتدربين على التدريب الإلكتروني.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

فيما يخص الأبعاد (الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني، المحتوى التدريبي الإلكتروني والبيئة التدريبية) فكانت تحمل متوسط حسابي موافق، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة للخبرات التقنية للمتدربين في فعالية التدريب الإلكتروني. فيما يخص البعد الكفاءات التدريبية للمدربين فكان المتوسط الحسابي أقل مقارنة بباقي الأبعاد وهذا يعكس أن نظرة الموظفين لهذا البعد أنه ليس بتلك الأهمية وأنه لا يؤثر بشكل كبير على التدريب الإلكتروني وهو ما يؤكد أن التدريب الإلكتروني قائم ومركز على المتدرب على عكس التدريب التقليدي القائم على المدرب. عموماً كان مستوى التدريب الإلكتروني موافق، وهذا يدل على أن النظرة إليه تميل إلى الإيجابية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً : مناقشة النتائج الإحصائية

**1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :** من خلال تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، يتضح أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأبعاد التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات كمتغير تابع، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين بُعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني والمتغير التابع 75.60%، ثم يأتي بُعد الخبرات التقنية للمتدربين بعلاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 64.80%، وكانت أضعف هذه العلاقات الارتباطية لبعد الكفاءات التدريبية للمدربين مع المتغير التابع بنسبة 34.90%.

**2- دراسة معاملات خط الانحدار :**

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 9.395 ومجموع مربعات البواقي هو 8.023 ومجموع المربعات الكلي يساوي 17.417؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 40؛

- معدل مربعات الانحدار هو 9.395 ومعدل مربعات البواقي هو 201؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 46.842؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يُلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد التدريب الإلكتروني كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمات كمتغير تابع هو 73.40% أي أن هناك ارتباط أكبر من المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (53.90%) والتي تبين مدى دقة أبعاد التدريب الإلكتروني في تقدير جودة الخدمات، أي أن (53.90%) من جودة الخدمات يعود لأبعاد التدريب الإلكتروني، والنسبة المتبقية (46.10%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a بالنسبة لبعد الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني والخبرات التقنية للمتدربين وفق المعادلة التالية:  $Y=a+Cx_1+bx_2$  ومنه معادلة خط الانحدار هي :

$$y=0.408 x_2+0.486 x_5$$

حيث أن  $(x_5, x_2)$  هم المتغيرات المستقلة المتبقية: (الخبرات التقنية للمتدربين، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني) على التوالي.

## الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

---

من خلال ما سبق توصلت الدراسة لوجود مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأبعاد التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات كمتغير تابع، وهذا للأهمية الكبيرة للخبرات التقنية للمتدربين والجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني في فعالية التدريب الإلكتروني، وبالتالي فإن جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات وهذا ما أكده المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها في المستشفى حسب ما توصلت له دراسة "عبد الرحيم عباس موسي، 2019"، في حين كان للتدريب الإلكتروني تأثير ضعيف في تعزيز مسار التعلم التنظيمي وكان قيد التجريب بمؤسسة اتصالات الجزائر حسب ما توصلت له دراسة "نصيرة بركنو سنة 2017".

### خلاصة الفصل :

من خلال الاعتماد على دراستنا الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية تم التوصل إلى جملة من النتائج نذكر منها ما يلي:

- هناك مستوى موافق للتدريب الإلكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- العلاقة الارتباطية بين التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع علاقة طردية قوية؛
- أهم الأبعاد في تأثير التدريب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات هما: الخبرات التقنية للمتدربين، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني.

الخاتمة

### الخاتمة :

تناولت هذه المذكرة إشكالية مدى تأثير التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، حيث تم معالجتها عبر فصلين باستخدام منهجية IMRAD، تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للموضوع من خلال مراجعة ما جاء في الدراسات والأبحاث والمقالات حول التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، كما تناولنا بعض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية التي لها علاقة بالموضوع، وحاولنا التعرف على مفهومي التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات، وإبراز مدى أهمية جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى ذلك دور التدريب الإلكتروني في هذه العملية، على اعتبار أن المورد البشري هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها، بالإضافة إلى تعرضنا إلى ماهية جودة الخدمات، أبعادها وخطوات تحقيق الجودة في الخدمة، وكذا مستويات جودة الخدمات.

ومن خلال الدراسة الميدانية للعينة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، ولمعرفة مدى تأثير التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية للتدريب الإلكتروني على جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة، حيث توصلنا إلى اختبار للفرضيات ومجموعة من النتائج والتوصيات والآفاق المستقبلية المتمثلة فيما يلي:

#### • اختبار الفرضيات :

- ❖ **الفرضية الأولى :** يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.89) وهو مستوى عالي، ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية الأولى الدالة على وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- ❖ **الفرضية الثانية :** يوجد مستوى مرتفع لاستخدام التدريب الإلكتروني من قبل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.87) وهو مستوى موافق ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية الثانية الدالة على وجود مستوى مرتفع لاستخدام التدريب الإلكتروني من قبل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- ❖ **الفرضية الثالثة :** توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين التدريب الإلكتروني كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية، حيث بلغت نسبة الارتباط 73.40%، ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية الثالثة؛
- ❖ **الفرضية الرابعة :** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول التدريب الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة)، ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية الرابعة الدالة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول التدريب الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الوظيفة).

#### • الاستنتاجات المتوصل إليها في الدراسة :

من خلال دراستنا توصلنا لجملة من النتائج المتمثلة فيما يلي :

- ✓ اتضح أن هناك مستوى عالٍ من جودة الخدمات لدى الموظفين، وهذا يعود إلى اهتمامهم الدائم بتحسين أداؤهم في تقديم الخدمات؛
- ✓ أهم الأبعاد في تأثير التدريب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات هما: الخبرات التقنية للمتدربين، الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني؛

- ✓ رغم حصول الأبعاد: الكفاءات التدريبية للمدرسين، المحتوى التدريبي الإلكتروني والبيئة التدريبية على متوسطات حسابية مرتفعة إلا أنهم لا يؤثرون على جودة الخدمات؛
- ✓ توجد علاقة طردية قوية بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات؛
- ✓ يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛ مما يدل على دور التدريب الإلكتروني في تحسينها، وهذا ما يؤكد ما توصلت له دراسة "عبد الرحيم عباس موسي، 2019" في تأثير التدريب على تحسين جودة الخدمات؛
- ✓ يتم استخدام التدريب الإلكتروني من قبل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول التدريب الإلكتروني؛
- ✓ أن هناك تأثير مرتفع للتدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، في حين كان التدريب الإلكتروني قيد التجريب وبتأثير ضعيف في تعزيز مسار التعلم التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر حسب ما توصلت له دراسة "نصيرة بركنو سنة 2017".

#### • توصيات الدراسة :

- ✓ تقديم برامج تدريبية ولقاءات وندوات للتأسيس بأهمية التدريب الإلكتروني؛
- ✓ التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وضرورة الاطلاع والبقاء على تواصل مع التقنيات الحديثة لما لها من دور كبير في التأثير على التدريب الإلكتروني ورفع كفاءة تقديم الخدمات وجودتها؛
- ✓ ربط المناطق النائية بشبكة الهاتف والانترنت وزيادة تدفقها لتمكين الموظفين من الاستفادة من التدريب الإلكتروني والمواطنين من الخدمات الإلكترونية في أماكن إقامتهم؛
- ✓ توفير البنية التحتية (التكنولوجية، المالية، البشرية، .. الخ) الداعمة للتدريب الإلكتروني والخدمات الإلكترونية؛
- ✓ نشر الثقافة الإلكترونية بتوعية الموظف والمواطن بأهمية استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في مختلف تعاملاته اليومية؛
- ✓ العمل على البدء بإجراء التحولات اللازمة باتجاه تبني مدخل الجودة الشاملة في المؤسسات على نحو عام وفي التدريب الإلكتروني خاصة كضرورة ملحة تقتضيها ظروف العصر ومعطياته؛
- ✓ توفير جميع الوسائل والأدوات التي من شأنها أن تساعد على الرفع من مستوى جودة الخدمات وتحسينها بشكل كافٍ؛
- ✓ ضرورة تبني وانتهاج التدريب الإلكتروني واعتماده بشكل رسمي في المؤسسات العمومية؛
- ✓ التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية، بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع الأعمال الإدارية.

#### • الأفاق المستقبلية :

- من بين الأفاق المستقبلية التي ننصح بتناولها في المستقبل لمواصلة البحث في هذا المجال ما يلي :
- ✓ دور القيادة الإدارية في تبني التدريب الإلكتروني؛
- ✓ مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تفعيل الخدمة الإلكترونية؛
- ✓ تأثير الإدارة الإلكترونية على وظائف إدارة الموارد البشرية؛
- ✓ التوظيف الإلكتروني في المؤسسات العمومية.



# المصادر والمراجع

### أولاً : المراجع باللغة العربية:

#### • الكتب :

1. أحمد فهيم بدر، تكنولوجيا التدريب عن بعد "الفيديو كونفرانس، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011.
2. أحمد محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
3. إياد عبد الله شعبان، إدارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
4. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن- أساليب حديثة في المعيار والقياس، بدون طبعة، دار الفكر العربي، مصر 2003.
5. حذيفة مازن عبد المجيد ومزهر شعبان العاني، التعليم الإلكتروني التفاعلي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2015.
6. حنان سليمان الزنقي، التدريب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن، 2011.
7. خضير كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان ، 2002.
8. سامي محمد الخفاجي، التعليم المفتوح والتعلم عن بعد أساس للتعليم الإلكتروني، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع المملكة الأردنية الهاشمية، سنة 2015.
9. عبد الستار واخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. عبد الله إبراهيم الدرهمي وحسن صالح الظافري، ترجمة نهي مطر خميس، إدارة الجودة الشاملة: الموارد البشرية والأداء المؤسسي، الطبعة الأولى، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، أفريل 2017.
11. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة حوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2008.
12. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.

#### • البحوث الجامعية :

1. إبراهيم إسماعيل حسين الحديد، مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.

2. أحمد العلاوي عماد مصباح أبو شعبان، أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2017.
3. أوغيدني هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة - دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية EPS بسكيكدة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009.
4. بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007.
5. حمد بن محيا المطيري، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، رسالة ماجستير، قسم تقنيات التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2012.
6. رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون-دراسة حالة بمؤسسة البريد والمواصلات بسطيف، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.
7. فاطمة محمد أبو شعبان، أثر التدريب الإلكتروني في إكساب مهارات تصميم البرمجيات التعليمية لدى الطالبات الملمات بالجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير في المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.
8. ناهض حسن العطار، معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
9. نصيرة برنكو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعلم التنظيمي-دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد، جامعة معسكر، 2017.
10. نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبون، دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الإدخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان، 2017.

#### ● مجالات ومقالات :

1. أبو بكر بوسالم وأسماء وناس، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الإلكتروني، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، المجلد 05، العدد 02، 2016.
2. أحمد حسين عبد المعطي وأحمد زارع، التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية "دراسة تفويجية"، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 31، 2012.
3. اسماعيل عمر علي حسونة، أثر التدريب الإلكتروني القائم على الحوسبة السحابية في اكتساب مهاراتها وقابلية استخدامها لدى طلبة كلية التربية في جامعة الأقصى، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، جامعة الأقصى، غزة، المجلد الخامس، العدد العاشر، كانون الثاني 2016.
4. ثابت عبد الرحمن وجمال الدين مرسي، قياس جودة الخدمات، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، العدد 05، أكتوبر 1993.

5. حياة بن سماعيل وحكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية- دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 21، جوان 2017.
6. خيثر محمد ومرامي أسماء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 01، جانفي 2017.
7. خير الدين وصيف فائزة وملوكي عمر، أثر التسويق الداخلي على جودة خدمات الاتصالات -دراسة حالة اتصالات الجزائر- فرع قنراست، المجلة المغربية لإدارة المنظمات، المجلد 03، العدد 01، ديسمبر 2019.
8. صلاح الدين حسين صالح، اتجاهات المتدربين نحو التدريب الإلكتروني: دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية، مجلة الدنانير، العدد 13، 2018.
9. محمد عباس ديوب، أثر التدريب في تحسين جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية من منظور إدارة الجودة الشاملة-دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 30، العدد 04، 2008.
10. ناصر طهار وكمال معيوف، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية- دراسة حالة: المديرية العامة للضرائب، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2019.
11. نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي-دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 02، العدد 09.
12. نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية- الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة نموذجاً، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018.
13. هبة الله نصر محمد حسن، فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي، مجلة كلية التربية النوعية، جامعة بورسعيد، العدد 22، جوان 2017.

● الملتيقيات :

1. جمال علي الدهشان، التدريب الإلكتروني مدخلاً لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات، جامعة بنها، مصر، 20-21/03/2019.
2. جمال علي خليل الدهشان، استخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب- لماذا؟ وفي ماذا؟ وكيف؟، الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود، 12-14/04/2010.
3. جميل إطميزي، دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية، المؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات، جامعة نزوى، عمان، ديسمبر 9-11/2014.
4. سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي العاشر، 24-25/10/2009، مجلة المنصور، العدد 14، خاص، الجزء الأول، 2010.
5. سليمان أحمد القادري، التدريب الإلكتروني عبر الانترنت، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، الجامعة الهاشمية، عمان، الأردن، 27-29/06/2006.

6. علي بن شرف الموسوي، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية قسم تقنيات التعليم، جامعة الملك سعود، خلال الفترة 12-2010/04/14.

### ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

1. Ali Sharaf al musawi & Abd el Raheem Ahmed yousef, **E learning at El Sultan Qaboos University: Status & future**, Britsh Journal of education technology, vol35, n 03, 2004.
2. Awadh A. Alqahtani, **The Effectiveness of Using E-learning, Blended Learning and Traditional Learning on Students' Achievement and Attitudes in a Course on Islamic Culture: an Experimental study**, Thesis for the degree of Doctor of Philosophy, Department of Education, Durham University, November 2010.

### • المواقع الإلكترونية :

1. جميل أحمد إطميزي، أهمية التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في العالم العربي، حُملت من موقع: <http://jamil-itmazi.blogspot.com/2012/03/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>، بتاريخ: 2020/08/21، الساعة: 12:08.
2. السعيد السعيد عبد الرزاق، مراحل وخطوات تصميم وتنفيذ التدريب الإلكتروني على شبكة الانترنت، حملت من موقع: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/325256>، تاريخ الاطلاع: 2020/08/10، الساعة: 12:20.
3. شوقي محمد حسن، التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد الرابع، حملت من موقع: <http://emag.mans.edu.eg>، بتاريخ: 2020/06/07، الساعة: 23:50.
4. فراس محمد عودة، التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس مال الفكري، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014/12/07، تم تحميلها من موقع: [www.edutrapedia.ilaf.net](http://www.edutrapedia.ilaf.net)، بتاريخ: 2020/03/15، على الساعة: 06:22.
5. حُملت من موقع: <http://www.hriscussion.com>، بتاريخ 2020/06/11، على الساعة: 12:14.

الملاحق



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
سنة ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

## استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة "اتصالات الجزائر لولاية غرداية"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم مني كل الشكر والتقدير. بوزيد كلثوم  
البريد الإلكتروني: [keltoumbouzikdr@gmail.com](mailto:keltoumbouzikdr@gmail.com)

في الخانة التي ترى أنها مناسبة.) (Xالرجاء وضع علامة

### المحور الأول: العبارات المتعلقة بالتدريب الإلكتروني :

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدرسين</b>						
1	يشرف على البرامج التدريبية الإلكترونية مدرسين ذوي خبرة وكفاءة عالية في مختلف التخصصات					
2	المدرّب متمكّن من المحتوى التدريبي					
3	لدى المدرّب القدرة على إدارة النقاش وتحفيز المتدربين على المشاركة بالأفكار والمعارف					
4	يستخدم المدرّب أكثر من طريقة مناسبة أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين					
5	يقدم المدرّب الردود المناسبة على الاستفسارات والمشاركات					
6	يستخدم المدرّب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات					
<b>البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين</b>						
7	أجيد استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية مثل معالج النصوص ومعالج الجداول "أكسل"					
8	أجيد التواصل عبر البريد الإلكتروني والمنتديات وبرامج المحادثات الإلكترونية والمدونات					
9	أجيد التعامل مع التطبيقات الحديثة وبرامج قواعد المعطيات					

					أمتلك مهارات البحث والتقصي عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة	10
					تسمح مؤهلاتي العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها	11
<b>البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني</b>						
					يلبي المحتوى التدريبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويواكب المستجدات الحديثة في عملهم	12
					المحتوى مناسب للمستوى المعرفي والمهاري للمتدربين	13
					ملائمة توزيع المحتوى التدريبي على الجدول الزمني للدورة التدريبية الإلكترونية	14
					يتم إعداد الحقايب التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر	15
					يتم وضع الإرشادات الكافية للمتدرب حول المحتوى التدريبي وتطبيق الأنشطة التدريبية	16
<b>البعد الرابع : البيئة التدريبية</b>						
					تسمح البيئة التدريبية بالنقاش والتحاور بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدرّجهم من جهة أخرى من أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم والتشارك في بناء المعرفة	17
					عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني بين الأطراف (المدرّب، المتدرب، المحتوى التدريبي) تتم بشكل فوري أو مؤجل باستخدام مختلف أدوات التواصل الإلكتروني	18
					تعزز بيئة التدريب الإلكتروني من قدرة المتدربين على إدراك أهمية الوقت واستثماره وإدارته بالشكل المناسب ضمن الإطار الزمني المتاح لذلك	19
<b>البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني</b>						
					الإعلان عن التدريب كان واضحاً	20
					إجراءات التسجيل كانت سهلة	21
					الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة	22
					توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالإنترنت	23
					تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التدريبية الإلكترونية	24

**المحور الثاني : العبارات المتعلقة بجودة الخدمة :**

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>الاعتمادية (قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بشكل مستقل ودقيق)</b>						
1.	تلتزم المؤسسة بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة					
2.	تمتلك المؤسسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات الزبائن					
3.	يولي موظفو المؤسسة الزبائن اهتماماً فردياً					
4.	تقدم المؤسسة لزبائننا جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة وتحرص على تقديمها بشكل صحيح ومن المرة الأولى					



					5. التدريب الإلكتروني زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة
					6. الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات من خلال الرجوع إلى المادة التدريبية في أي وقت
<b>الاستجابة ( الرغبة في مساعدة الزبون وتحسين الخدمات المقدمة)</b>					
					7. تحترم المؤسسة مواعيدها في تقديم الخدمات
					8. يمكن التدريب الإلكتروني موظفو المؤسسة من الاستعداد الدائم للاستجابة إلى طلبات الزبائن
					9. تقوم المؤسسة بإضافة خدمات جديدة للسوق كل فترة استجابة لحاجة الزبائن
					10. تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى ضبط وتحسين مستمرين
					11. تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبائن مهما كانت درجة انشغال موظفيها
<b>الأمان ( كفاءة الموظفين ومجاملتهم وإعطاؤهم الثقة والأمان للزبائن)</b>					
					12. يشعر الزبون بالأطمئنان عند التعامل مع موظفي المؤسسة
					13. يتم تعويض الزبون في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمات أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المؤسسة
					14. سلوك الموظفين مع الزبائن يُشعرهم بالثقة
					15. تطرح المؤسسة أسئلة باستمرار للزبائن للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم
<b>التعاطف (مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون)</b>					
					16. تضع المؤسسة مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها
					17. يتفهم العاملون في المؤسسة احتياجات الزبائن ويسعون لتحقيقها
					18. تفهم المؤسسة وضع الزبائن في حالة مرورهم بظروف صعبة وتعاطف معهم
					19. توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن
<b>اللموسية ( التسهيلات والمعدات ومظهر الموظفين والمبنى)</b>					
					20. المؤسسة ذات موقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة
					21. مظهر مبنى المؤسسة وديكوراتهِ جذابة
					22. يتميز العاملون بمُحسن المظهر وأناقته الملبس
					23. أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريجة)

المحور الثالث : معلومات متعلقة بالموظف :

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
ماستر أو ما بعد التدرج	تقني سامي أو شهادة ليسانس	شهادة مهنية	ثانوي أو أقل	المستوى التعليمي
20 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الأقدمية
اطارات سامون	اطارات	عامل مهارة	عامل تنفيذ	المسمى الوظيفي

يمكن تسجيل أي ملاحظات أو آراء حول الموضوع :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق (02) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الرتبة	الأستاذ	الرقم
جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	مناصيرية رشيد	01
جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	بوزيد السايح	02
جامعة ورقلة	طالب دكتوراه سنة ثالثة	سع نجيب	03
جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	عرابة الحاج	04
جامعة بسكرة	أستاذ التعليم العالي	حجازي اسماعيل	05

الملحق (03) : مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

نتائج تحليل استبيان دور التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة "اتصالات الجزائر لولاية غرداية

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.963	47

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	31	73.8	73.8	73.8
انثى	11	26.2	26.2	100.0
Total	42	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	4	9.5	9.5	9.5
من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	45.2	45.2	54.8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	38.1	38.1	92.9
50 سنة فأكثر	3	7.1	7.1	100.0
Total	42	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي أو أقل	2	4.8	4.8	4.8
شهادة مهنية	1	2.4	2.4	7.1
تقني سامي أو شهادة ليسانس	23	54.8	54.8	61.9
ماستر أو ما بعد التدرج	16	38.1	38.1	100.0
Total	42	100.0	100.0	

الاقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	3	7.1	7.1	7.1
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	16	38.1	38.1	45.2
من 10 إلى أقل من 20 سنة	15	35.7	35.7	81.0
20 سنة فأكثر	8	19.0	19.0	100.0
Total	42	100.0	100.0	

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عامل تنفيذ	4	9.5	9.5	9.5
عامل مهارة	5	11.9	11.9	21.4
إطارات	33	78.6	78.6	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يشرف على البرامج التدريبية الإلكترونية مدربين ذوي خبرة وكفاءة عالية في مختلف التخصصات	42	3.6190	1.12515
المدرّب متمكّن من المحتوى التدريبي	42	3.8571	.97709
لدى المدرّب القدرة على إدارة النقاش وتحفيز المتدربين على المشاركة بالأفكار والمعارف	42	3.8095	.99359
يستخدم المدرّب أكثر من طريقة مناسبة أثناء عرض المحتوى التدريبي وإيصاله للمتدربين	42	3.7381	.91223
يقدم المدرّب الردود المناسبة على الاستفسارات والمشاركات	42	3.9762	.94966
يستخدم المدرّب معايير عالية في إدارة التقييمات الإلكترونية والامتحانات	42	3.7619	1.18547
أجيد استخدام الكمبيوتر خاصة البرامج المكتبية مثل معالج النصوص ومعالج الجداول "اكسل"	42	4.2143	.84206

اجيد التواصل عبر البريد الإلكتروني والمنتديات وبرامج المحادثات الإلكترونية والمدونات	42	4.1190	.88902
اجيد التعامل مع التطبيقات الحديثة وبرامج قواعد المعطيات	42	4.0952	.79048
امتلاك مهارات البحث والتقصي عن المعلومات في شبكة الانترنت والمقارنة بين البدائل المعلوماتية المتاحة	42	4.0476	.82499
تسمح مؤهلاتي العلمية باجتياز الدورات التدريبية الإلكترونية وتخطي العقبات المتعلقة بها	42	3.8810	.86115
يأبى المحتوى التدريبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويواكب المستجدات الحديثة في عملهم	42	3.6905	.94966
المحتوى مناسب للمستوى المعرفي والمهاري للمتدربين	42	4.1190	.80251
ملائمة توزيع المحتوى التدريبي على الجدول الزمني للدورة التدريبية الإلكترونية	42	3.7381	.82815
يتم إعداد لإعداد الحقايب التدريبية للمتدربين من طرف فريق عمل متخصص وتحديثها بشكل مستمر	42	3.8571	1.11686
يتم وضع الإرشادات الكافية للمتدرب حول المحتوى التدريبي وتطبيق الأنشطة التدريبية	42	3.8095	.91700
تسمح البيئة التدريبية بالنقاش والتحاور بين المتدربين من جهة وبينهم وبين مدرّيبهم من جهة أخرى من أجل تبادل أفكارهم وخبراتهم والتشارك في بناء المعرفة	42	3.7143	1.01898
عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني بين الأطراف (المدرّب، المتدرب، المحتوى التدريبي) تتم بشكل فوري أو مؤجل باستخدام مختلف أدوات التواصل الإلكتروني	42	3.8571	.92582
تعزز بيئة التدريب الإلكتروني من قدرة المتدربين على إدراك أهمية الوقت واستثماره وإدارته بالشكل المناسب ضمن الإطار الزمني المتاح لذلك	42	3.8571	.75131
الإعلان عن التدريب عن واضحا	42	3.9286	1.04515
إجراءات التسجيل كانت سهلة	42	3.8095	.91700
الترتيبات الإدارية والتنظيمية للتدريب الإلكتروني كانت مناسبة	42	3.7143	.77415
توفر المؤسسة شبكات داخلية وخارجية مرتبطة بالانترنت	42	3.9286	1.06823
تشجع بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) على العمل الجماعي في الدورات التدريبية الإلكترونية	42	3.9524	1.12515
تلتزم المؤسسة بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة	42	3.7143	1.19523
تمتلك المؤسسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات الزبائن	42	4.0476	.93580
يولي موظفو المؤسسة الزبائن اهتماماً فريداً	42	3.8571	.89909
تقدم المؤسسة لزبائننا جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة وتحرص على تقديمها بشكل صحيح ومن المرة الأولى	42	4.0476	.88214
التدريب الإلكتروني زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة	42	4.0476	.88214
الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات من خلال الرجوع إلى المادة التدريبية في أي وقت	42	3.8333	1.05730
تحتترم المؤسسة مواهبها في تقديم الخدمات	42	3.8333	1.05730
يمكن التدريب الإلكتروني موظفو المؤسسة من الاستعداد الدائم للاستجابة إلى طلبات الزبائن	42	3.9524	1.08093
تقوم المؤسسة بإضافة خدمات جديدة للسوق كل فترة استجابة لحاجة الزبائن	42	4.0000	1.01212
تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى ضبط وتحسين مستمرين	42	4.0476	.85404
تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبائن مهما كانت درجة انشغال موظفيها	42	3.9286	.94721
يشعر الزبون بالأطمئنان عند التعامل مع موظفي المؤسسة	42	3.7143	.96993
يتم تعويض الزبون في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمات أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المؤسسة	42	3.7857	.81258
سلوك الموظفين مع الزبائن يُشعرهم بالثقة	42	3.6905	.86920
تطرح المؤسسة أسئلة باستمرار للزبائن للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم	42	3.6667	1.02806
تضع المؤسسة مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها	42	3.9286	.92110
يتفهم العاملون في المؤسسة احتياجات الزبائن ويسعون لتحقيقها	42	3.8095	1.01784
تتفهم المؤسسة وضع الزبائن في حالة مرورهم بظروف صعبة وتتعاطف معهم	42	3.5714	.85946
توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	42	3.9762	.71527
المؤسسة ذات موقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة	42	4.1190	.99271
مظهر مبنى المؤسسة وديكوراتها جذابة	42	3.9286	1.02154
يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقة الملابس	42	4.0000	.96272
أماكن الانتظار بالمؤسسة متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد ومريحة)	42	4.2143	.87054
<b>البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدربين</b>	<b>42</b>	<b>3.7937</b>	<b>.86313</b>
<b>البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين</b>	<b>42</b>	<b>4.0714</b>	<b>.64289</b>
<b>البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني</b>	<b>42</b>	<b>3.8429</b>	<b>.76450</b>
<b>البعد الرابع : البيئة التدريبية</b>	<b>42</b>	<b>3.8095</b>	<b>.76913</b>
<b>البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني</b>	<b>42</b>	<b>3.8667</b>	<b>.78854</b>
<b>المتغير المستقل التدريب الإلكتروني</b>	<b>42</b>	<b>3.8768</b>	<b>.58818</b>
<b>الاعتمادية</b>	<b>42</b>	<b>3.9246</b>	<b>.74098</b>
<b>الاستجابة</b>	<b>42</b>	<b>3.9524</b>	<b>.78747</b>
<b>الأمان</b>	<b>42</b>	<b>3.7143</b>	<b>.73163</b>
<b>التعاطف</b>	<b>42</b>	<b>3.8214</b>	<b>.68139</b>
<b>الملموسية</b>	<b>42</b>	<b>4.0655</b>	<b>.78682</b>
<b>المتغير التابع جودة الخدمة</b>	<b>42</b>	<b>3.8956</b>	<b>.65178</b>
N valide (listwise)	42		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل التدريب الالكتروني		Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.528	.44785

a. Valeurs prédites : (constantes), الالكتروني التدريب المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	9.395	1	9.395	46.842	.000 <sup>a</sup>
	Résidu	8.023	40	.201		
	Total	17.417	41			

a. Valeurs prédites : (constantes), الالكتروني التدريب المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.740	.466		1.588	.120
المتغير المستقل التدريب الإلكتروني	.814	.119	.734	6.844	.000

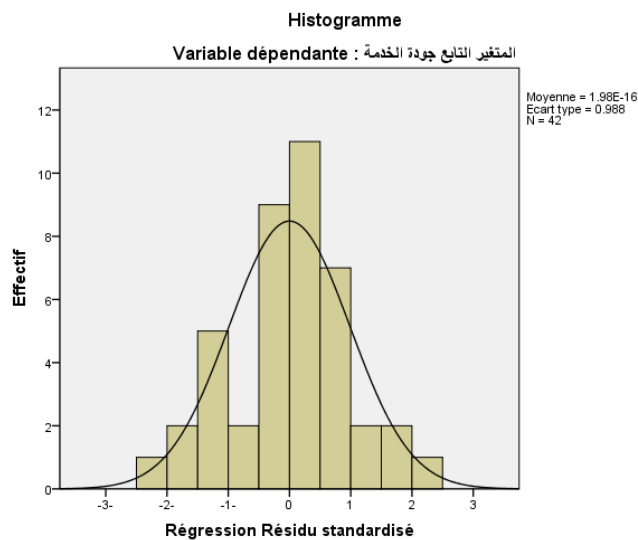
a. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

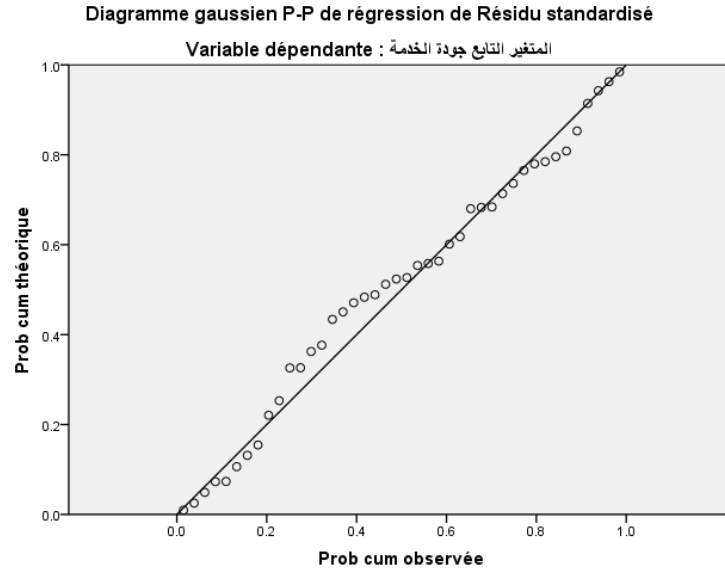
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.5418	4.6470	3.8956	.47869	42
Résidu	-1.05315	.96790	.00000	.44235	42
Erreur Prévision	-2.828	1.570	.000	1.000	42
Erreur Résidu	-2.352	2.161	.000	.988	42

a. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير

Diagrammes







حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني		. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$ ).
2	البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين		. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$ ).

a. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير

**Récapitulatif des modèles<sup>c</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.756 <sup>a</sup>	.572	.561	.43163
2	.840 <sup>b</sup>	.706	.691	.36235

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس الجوانب : للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الإلكتروني

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس الجوانب : للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الإلكتروني للمتدربين التقنية الخبرات : الثاني البعد , الإلكتروني

c. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

**ANOVA<sup>c</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	9.965	1	9.965	53.489	.000 <sup>a</sup>
	Résidu	7.452	40	.186		
	Total	17.417	41			
2	Régression	12.297	2	6.149	46.830	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	5.120	39	.131		
	Total	17.417	41			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس الجوانب : للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الإلكتروني

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس الجوانب : للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الإلكتروني للمتدربين التقنية الخبرات : الثاني البعد , الإلكتروني

c. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.478	.337		4.384	.000
	البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	.625	.085	.756	7.314	.000
2	(Constante)	.353	.389		.908	.369
	البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	.486	.079	.588	6.156	.000
	البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين	.408	.097	.403	4.214	.000

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.478	.337		4.384	.000
البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	.625	.085	.756	7.314	.000
2 (Constante)	.353	.389		.908	.369
البعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	.486	.079	.588	6.156	.000
البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين	.408	.097	.403	4.214	.000

a. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

Variables exclues<sup>c</sup>

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
					Tolérance
1 البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدربين	.130 <sup>a</sup>	1.205	.236	.189	.907
البعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين	.403 <sup>a</sup>	4.214	.000	.559	.826
البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني	.287 <sup>a</sup>	2.628	.012	.388	.781
البعد الرابع : البيئة التدريبية	.168 <sup>a</sup>	1.383	.175	.216	.712
2 البعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدربين	-.067 <sup>b</sup>	-.640-	.526	-.103-	.704
البعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني	.184 <sup>b</sup>	1.849	.072	.287	.718
البعد الرابع : البيئة التدريبية	.042 <sup>b</sup>	.387	.701	.063	.649

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), الإلكتروني للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الخامس البعد,

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), الإلكتروني للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الخامس البعد, الخبرات : الثاني البعد, الإلكتروني للتدريب والمادية الفنية الجوانب : الخامس البعد, للمتدربين التقنية

c. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير :

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.3213	4.7441	3.8956	.54766	42
Résidu	-.91972-	.72533	.00000	.35340	42
Erreur Prévision	-2.875-	1.549	.000	1.000	42
Erreur Résidu	-2.538-	2.002	.000	.975	42

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.3213	4.7441	3.8956	.54766	42
Résidu	-.91972-	.72533	.00000	.35340	42
Erreur Prévision	-2.875-	1.549	.000	1.000	42
Erreur Résidu	-2.538-	2.002	.000	.975	42

a. Variable dépendante : الخدمة جودة التابع المتغير

## Diagrammes

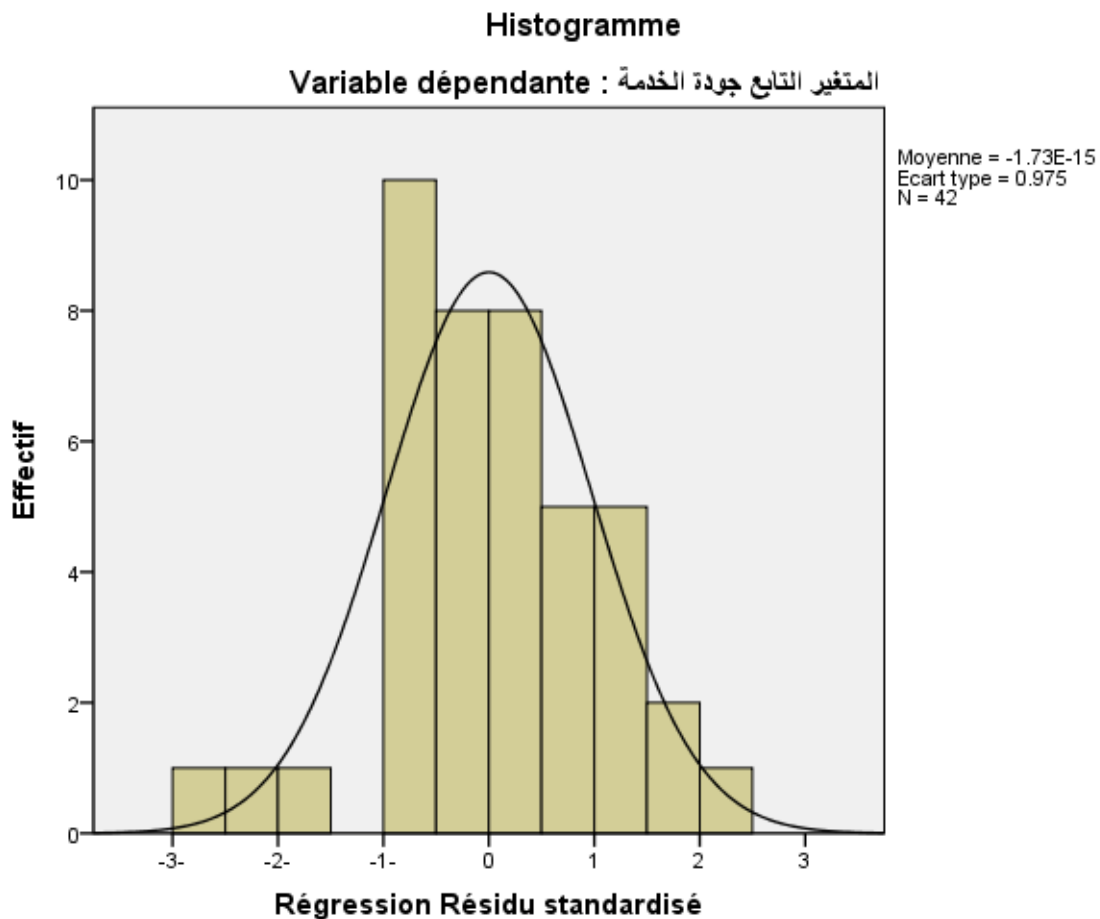
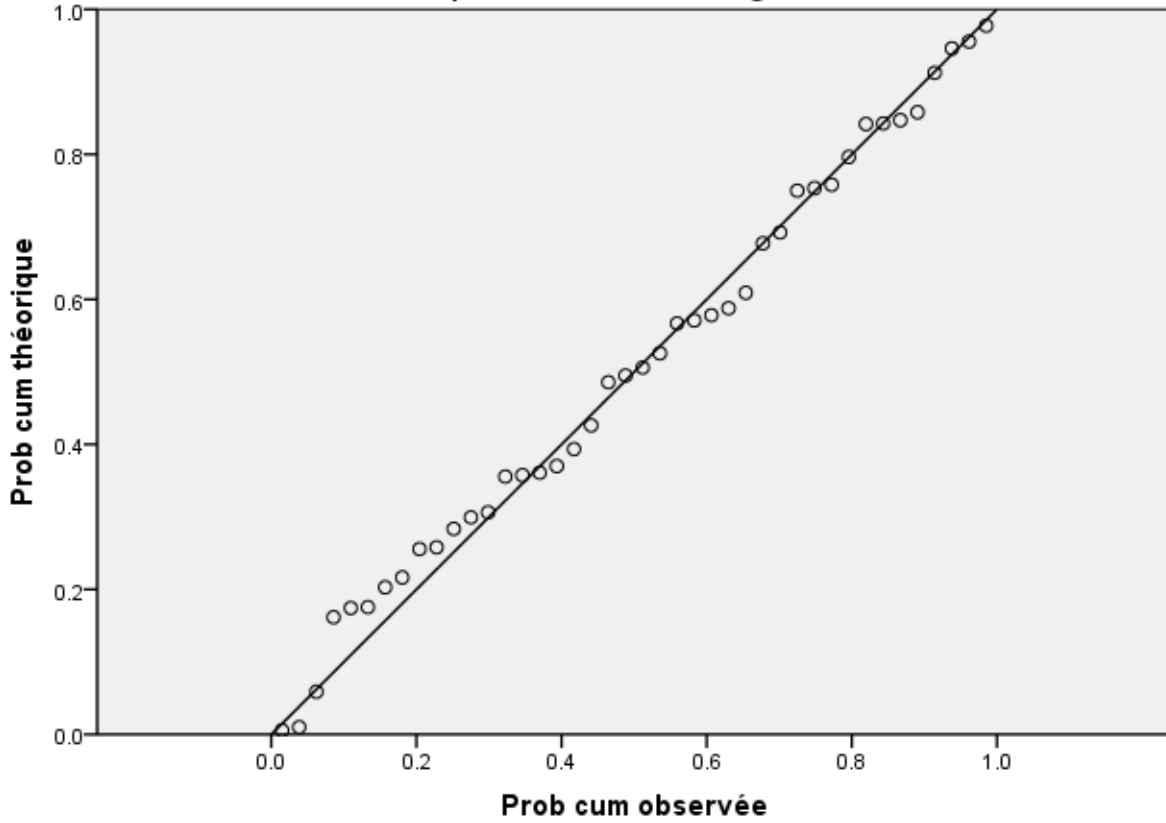


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

المتغير التابع جودة الخدمة : Variable dépendante :



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع جودة الخدمة
بعد الأول : الكفاءات التدريبية للمدرسين	Corrélation de Pearson	.349
	Sig. (bilatérale)	.024
	N	42
بعد الثاني : الخبرات التقنية للمتدربين	Corrélation de Pearson	.648
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	42
بعد الثالث: المحتوى التدريبي الإلكتروني	Corrélation de Pearson	.578
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	42
بعد الرابع : البيئة التدريبية	Corrélation de Pearson	.525
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	42
بعد الخامس : الجوانب الفنية والمادية للتدريب الإلكتروني	Corrélation de Pearson	.756
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	42
لتغير المستقل التدريب الإلكتروني	Corrélation de Pearson	.734
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	42

أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً الجنس على المتغير التابع

**Statistiques de groupe**

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع جودة الخدمة ذكر	31	3.9051	.64517	.11588
المتغير التابع جودة الخدمة انثى	11	3.8691	.70141	.21148

**Test d'échantillons indépendants**

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure	
المتغير التابع جودة الخدمة	Hypothèse de variances égales	.156	.695	.155	40	.877	.03596	.23152	-.43195-	.50387
	Hypothèse de variances inégales			.149	16.413	.883	.03596	.24115	-.47420-	.54613

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للعمر

**ANOVA**

المتغير التابع جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.850	3	.283	.650	.588
Intra-groupes	16.567	38	.436		
Total	17.417	41			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

**ANOVA**

المتغير التابع جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.478	3	.159	.357	.784
Intra-groupes	16.940	38	.446		
Total	17.417	41			

رابعا علاقة الاقدمية لا توجد فروق بين إجابات العمال

**ANOVA**

المتغير التابع جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.219	3	.073	.161	.922
Intra-groupes	17.199	38	.453		
Total	17.417	41			

خامسا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

**ANOVA**

المتغير التابع جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.727	2	.364	.850	.435
Intra-groupes	16.690	39	.428		
Total	17.417	41			

# الفهرس



الصفحة	الموضوع
I	إهداء
II	شكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
<b>الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري والتطبيقي للتدريب الإلكتروني وجودة الخدمات
03	المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني
03	● الفرع الأول: مفهوم التدريب الإلكتروني وأهميته
05	● الفرع الثاني : أهداف ومبادئ التدريب الإلكتروني
06	● الفرع الثالث : الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي والتعليم الإلكتروني
08	● الفرع الرابع : مزايا وسلبيات التدريب الإلكتروني
11	● الفرع الخامس : أنواع التدريب الإلكتروني ومراحله
12	● الفرع السادس : عناصر وتقنيات التدريب الإلكتروني
15	● الفرع السابع : مبررات استخدام التدريب الإلكتروني ومعوقات تطبيقه
17	المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات
17	● الفرع الأول : مفاهيم حول جودة الخدمات
18	● الفرع الثاني : نماذج قياس جودة الخدمات وأبعادها
20	● الفرع الثالث : مستويات جودة الخدمة
20	● الفرع الرابع : أهمية جودة الخدمات
21	● الفرع الخامس : أهداف جودة الخدمات
21	● الفرع السادس : مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومرتكزاتها
22	● الفرع السابع : العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة
23	المطلب الثالث : مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات
25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة (الإطار التطبيقي)

25	المطلب الأول : الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني : الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل :
الفصل الثاني دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية	
32	تمهيد
33	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
33	• الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة
33	• الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها وطريقة جمع المعطيات
34	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
34	• الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات
36	• الفرع الثاني : الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
37	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
37	المطلب الأول : نتائج الدراسة
37	• الفرع الأول : الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
41	• الفرع الثاني : تقييم واقع التدريب الإلكتروني وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة
48	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
48	• الفرع الأول : ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
56	• الفرع الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
64	المصادر والمراجع
69	الملاحق
87	الفهرس