

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالبة: مهيري حسنية
بعنوان:

**مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد
البشرية بالمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة
مؤسسة نفضال فرع غرداية-**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2019

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| | | | |
|--------------|--------------|-------------------|-------------|
| رئيسا | جامعة غرداية | أستاذة محاضرة -ب- | بهاز لويزة |
| مشرفا ومقررا | جامعة غرداية | استاذة محاضر-أ- | التهات مهدي |
| مناقشا | جامعة غرداية | استاذ مساعد -أ- | رحماني يوسف |

السنة الجامعية: 2018/2019.

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالبة: مهيري حسنية
بعنوان:

**مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد
البشرية بالمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة
مؤسسة نفضال فرع غرداية-**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2019

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| | | | |
|--------------|--------------|-------------------|-------------|
| رئيسا | جامعة غرداية | أستاذة محاضرة -ب- | بهاز لويزة |
| مشرفا ومقررا | جامعة غرداية | استاذة محاضر-أ- | التهات مهدي |
| مناقشا | جامعة غرداية | استاذ مساعد -أ- | رحماني يوسف |

السنة الجامعية: 2018/2019.

الإهداء

** اهداءان **

الأول الى أمي والثاني الى أبي ... أغلى ما لدي في هذه الدنيا .

الى مصدر فخري و اعتزازي اخوتي محرز شوقي فتحي ويونس ...

أخواتي سهام نجمة وعتيقة.. وكل افراد عائلة المهيري .

" رفيقة دربي فاطمة قاضي "

الى كل الأصدقاء والزملاء.

إليهم جميعا اهدي هذا العمل المتواضع.

شكر وتقدير

الشكر كله لله عز وجل شأنه، فله الحمد والمنة على ان وفقني لإكمال هذه الدراسة المتواضعة، له الحمد والشكر على ما انا عليه اليوم.

كل الشكر والإحترام والتقدير لأستاذي الكريم الدكتور "التهتهات مهدي"

على تفضله قبول الإشراف على هذه الرسالة ولحرصه المستمر على

إنجاز هذا العمل بشكل مميز وناجح.

كل الشكر والعرفان لجميع اساتذتي

دفعة ماستر ادارة اعمال.

شكرا لكل من ساندني للوصول الى ما انا عليه اليوم.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى قياس مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بشركة نفعال ، وذلك من خلال الإجابة عن الإشكالية المتمثلة في : ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية ؟ ، حيث استخدمنا في ذلك المنهج الوصفي في الجانب النظري ، وأسلوب المقابلة ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي فتم توزيع استبيان على عينة تتكون من 70 فرد من جميع الفئات ومن مختلف اقسام ومصالح مؤسسة نفعال لجمع المعطيات، التي تم تبويبها ومعالجتها بواسطة استعمال التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية ال SPSS 20 ، حيث توصلنا الى جملة من النتائج أهمها مايلي :

- ✓ لا يوجد تطبيق لبرنامج التدريب الالكتروني على مستوى مؤسسة نفعال مما يعني انه لا توجد مساهمة لهذا التدريب على تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، نظرا لكونه برنامج جديد يتطلب دراسات مكثفة واستثمار...ونظرا لاعتماد المؤسسة على نمط التدريب التقليدي.
- ✓ توجد دلالات إحصائية تدل على ان هناك نوع من التنمية البشرية لدى العمال بالمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التدريب، التدريب الالكتروني، تنمية الموارد البشرية.

Abstract :

This study aims to measure the contribution of e-training to the development of human resources in the company Naftal, by answering the problem of: What is the extent of the contribution of e-training in human resources development in the economic institution? The questionnaire was distributed to a sample of **70** individuals from all categories and from different departments and interests of the Naftal Foundation to collect data.

Which was classified and processed by the use of statistical analysis using the SPSS statistical packages program, where we have reached a number of results, the most important of which are the following:

- ✓ There is no application of the e-training program at the level of the Foundation, which means that there is no contribution to this training on the development of human resources in the institution under study, since it is a new program requires intensive studies and investment ... And given the institution's dependence on the traditional training pattern.
- ✓ There are statistical indications that there is a kind of human development among workers in the institution.

Keywords: training, e-training, human resources development.

| قائمة المحتويات | |
|-----------------|---|
| | الإهداء |
| | شكر و تقدير |
| أ | ملخص الدراسة |
| ج | قائمة المحتويات |
| هـ | قائمة الجداول |
| ز | قائمة الأشكال والبيانات |
| ط | المقدمة |
| 6 | الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الالكتروني وتنمية الموارد البشرية مع الإشارة الى أهم الدراسات السابقة. |
| 6 | تمهيد |
| 6 | المبحث الأول: الاطار النظري للتدريب الالكتروني. |
| 27 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة. |
| 32 | خلاصة الفصل الأول |
| 34 | الفصل الثاني: الاطار التطبيقي دراسة حالة مؤسسة نفعال فرع غرداية . |
| 34 | تمهيد |
| 35 | المبحث الأول: واقع التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال. |

| | |
|----|--|
| 39 | المبحث الثاني: الدراسة الميدانية ومناقشة نتائجها . |
| 64 | خلاصة الفصل الثاني |
| 66 | الخاتمة |
| 69 | قائمة المصادر و المراجع |
| 73 | الملاحق |
| 75 | الفهرس |

قائمة الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 40 | احصائيات خاصة بالاستبيان | جدول 01-02 |
| 41 | مضمون الاستبيان | جدول 02-02 |
| 42 | متغيرات الدراسة | جدول 03-02 |
| 43 | مقياس ليكارت الخماسي | جدول 04-02 |
| 44 | مقياس التحليل | جدول 05-02 |
| 45 | معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان | جدول 06-02 |
| 45 | معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان | جدول 07-02 |
| 46 | نتائج كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات | جدول 08-02 |
| 47 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | جدول 09-02 |
| 48 | توزيع افراد العينة حسب السن | جدول 10-02 |
| 49 | توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي | جدول 11-02 |
| 50 | توزيع العينة حسب مدة العمل | جدول 12-02 |
| 51 | تصورات المستجوبين نحو فقرات المحور "التدريب الالكتروني" | جدول 13-02 |

| | | |
|----|---|------------|
| 55 | تصورات المستجوبين نحو فقرات المحور "تنمية الموارد البشرية " | جدول 14-02 |
| 58 | نتائج اختبار Ttest "التدريب الالكتروني " | جدول 15-02 |
| 58 | نتائج اختبار Ttest "تنمية الموارد البشرية" | جدول 16-02 |
| 59 | معامل الارتباط بيرسون ومستوى الدلالة الإحصائية لدرجات ارتباط المتغيرات محل الدراسة | جدول 17-02 |
| 60 | تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية | جدول 18-02 |
| 61 | نتائج تحليل t-test (متغير الجنس) | جدول 19-02 |
| 62 | نتائج تحليل T-test. حول المتغيرا (السن .المستوى العلمي .مدة العمل بالمؤسسة)حول تنمية الموارد البشرية | جدول 20-02 |

قائمة الاشكال البيانية :

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|----------------------------------|-----------|
| 47 | توزيع الافراد حسب الجنس | الشكل 1.1 |
| 48 | توزيع الافراد حسب السن | الشكل 2.1 |
| 49 | توزيع الافراد حسب المستوى العلمي | الشكل 3.1 |
| 50 | توزيع الافراد حسب مدة الدراسة | الشكل 4.1 |

المقدمة

يعد رأس المال البشري المورد الأهم في المؤسسة، فهو يشير الى المعرفة ، المهارات والقدرات التي يكتسبها الفرد عادة اما عن طريق الخبرة في العمل او التعلم المستمر او التدريب ...للحد من المخاطر .

وللحفاظ على هذه الموارد وتنميتها وضمان بقاء واستمرار المؤسسات هناك عدة طرق منها تحسين الأداء التحفيزيات ، التطوير ، التعليم والتدريب...

عندما نذكر تنمية الموارد البشرية فانه يتبادر الى اذهاننا كلمات مثل تعليم ، تطوير، تدريب ... ومع تسارع التقدم التكنولوجي وظهور ضرورة دمجها في شتى المجالات وخاصة الإداري منها فانه كان لزاما على المؤسسات وضع استراتيجيات تتماشى مع هذا التطور الهائل في عالم التكنولوجيا والمعلومات فان المؤسسات بمختلف تخصصاتها تسعى للاستثمار في التدريب باعتباره وسيلة للارتقاء بالموظفين ورفع قدراتهم . لذا أصبح نشاط التدريب يتميز بالاستمرارية والأهمية بسبب المتغيرات المتسارعة وانتشار التنافس العالمي، وبالتالي حاجة هذه المنظمات إلى التكيف مع تلك المتغيرات. فمتطلبات سوق العمل والمستجدات الحاصلة بسبب تلك المتغيرات تفرض على نظم التدريب رفع سقف التحدي وتبني شعار التدريب المتميز تحقيقاً لجودة مخرجاتها، فأصبح من المهم على القائمين على التدريب التحقق من مدى فاعليته، وهذا يعني أن تعمل كل أنشطة العملية التدريبية بأسلوب مميز وذو كفاءة عالية لتصبح مرتبطة بتقييم تنمية الموارد البشرية الذي يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، ومعرفة القائمين على التدريب بالتكاليف الفعلية للتدريب وتحديد الفوائد المتوقعة مقابل التكاليف التي يتم صرفها على العملية التدريبية. ويمثل قياس العائد من التدريب أو تقييم أثر التدريب أحد المواضيع التي برزت في حقل تنمية الموارد البشرية خلال السنوات الماضية حتى تضمن جودة المخرجات ولتحقيق ذلك لا بد من استخدام إمكانيات تقنيات المعلومات والاتصالات ومستحدثات التقنية ووظيفتها و إدماجها في كافة أبعاد مصالح واقسام المؤسسة ...مما أدى الى ظهور الإدارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية، التسويق الالكتروني، التجارة الالكترونية...التدريب الالكتروني وهو موضوع بحثنا في هذه الدراسة وهو ما يسميه البعض البديل الامتع في المستقبل...وحرصا من المؤسسات على الحفاظ على مواردها البشرية وتنمية قدراتهم ومهاراتهم فنحن نسعى الى تبني نوع التدريب الالكتروني ، ومنه جاءت إشكالية دراستنا.

إشكالية الدراسة :

ومما سبق فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية نפטال ؟

ومنه تنبثق التساؤلات التالية :

1- ماهو واقع التدريب الالكتروني بشركة نافتال ؟

2- ما مستوى تنمية الموارد البشرية بشركة نافتال ؟

3- هل هناك مساهمة للتدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالشركة محل الدراسة ؟

فرضيات الدراسة :

لقد تم صياغة فرضية الدراسة على النحو الاتي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية الأولى العدمية : (H0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية بمؤسسة نفضال عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

1- لا توجد أي علاقة تأثير بين التدريب الالكتروني وتنمية الموارد البشرية .

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية فيما يخص

السمات الشخصية (الجنس- السن - المستوى التعليمي - الاقدمية الوظيفية)

اهداف الدراسة :

هذه الدراسة تهدف الى دراسة مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية من خلال مقابلة اجريناها وكذا عن طريق الاستبيان المساعد في التحليل الاحصائي للحصول على المعطيات في مؤسسة نفضال.

الأهداف التي يمكن ذكرها كالآتي :

- معرفة مفهوم التدريب الالكتروني واهميته على المؤسسة الاقتصادية .
- معرفة مدى اهميته على تنمية الموارد البشرية .
- التعرف على تطبيقه بالمؤسسة محل الدراسة .
- ابراز العلاقة بين التدريب الالكتروني وتنمية الموارد البشرية .
- تقديم مقترحات تنفيذ المؤسسة محل الدراسة على الاهتمام بمجال التدريب الالكتروني .
- تهدف من خلال الدراسة لان يستفيد منه الباحثون مستقبلا .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كونها ستتطرق الى جانب مهم من جوانب تنمية الموارد البشرية وتطويرهم باستخدام الاعلام وتكنولوجيا الاتصال بفضل برامج التدريب الالكتروني .

التعريف بالتدريب الالكتروني ومدى اهميته في تسيير الموارد البشرية .

هيكل الموضوع :

التدريب الالكتروني متغير مستقل

تنمية الموارد البشرية متغير تابع .

أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية :

أسباب موضوعية :

*راينا انه موضوع جديد ومهم جدا لتسهيل تطوير مهارات المورد البشري بالمؤسسات ومواكبة تطورات العصر التكنولوجية .

*مدى استخدام الإمكانيات التقليدية مقارنة بالإلكترونية والتي تأخذ مزيدا من الوقت.

أسباب ذاتية :

*الرغبة الخاصة في معرفة التدريب الإلكتروني ومدى تأثيره على تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية .

حدود الدراسة :

*حدود موضوعية :

دراسة مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية

*حدود مكانية :

اقتصرت الدراسة على مؤسسة نافطال نظرا لحجمها الكبير وعدد العمال .

*حدود بشرية : اجراء مقابلة ، توزيع استبيان على عينة عشوائية.

*حدود زمنية : بدأت دراستنا منذ بداية ماي 2019 الى غاية نهايات شهر اوت 2019 وكذلك الدراسة الميدانية خلال شهر

جويلية واوت 2019 .

منهج الدراسة :

اعتمدنا على المنهج الوصفي في الإجابة على إشكالية البحث واثبات صحة الفرضيات وذلك بالجانب النظري اما الجانب التطبيقي

سنعتمد على اجراء مقابلة والاعتماد على الاستبيان للمساعدة في التحليل الاحصائي بواسطة SPSS 20 للحصول على معطيات

اكثر تساعد في الوصول الى نقاط البحث والاجابة على الإشكالية المطروحة (دراسة ميدانية – دراسة حالة).

صعوبات الدراسة

- قلة المراجع وصعوبة الحصول على المعلومات نظرا لكون الموضوع جديد.

الفصل الأول

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية مع الإشارة الى اهم الدراسات السابقة.

تمهيد:

التدريب من أكثر المواضيع التي لاقت ولا زالت تلاقي اهتماما كبيرا حتى الوقت الحاضر، وذلك بسبب الدور الفعال الذي يلعبه التدريب في تنمية وتطوير الأداء لكافة فئات القوى البشرية العاملة في المؤسسة.

ان عملية التدريب تؤدي الى تغيير في شخصية الفرد، لأنه يكتشف في نفسه بواعث جديدة نحو العمل الأفضل، وهو وسيلة تحقيق اهداف محددة يحتاج الى تخطيط مدروس للوصول الى تلك الأهداف، لذلك ونظرا لأهمية التدريب الإداري فان المؤسسات تحاول مواكبة تطورات العصر في مجال تقنية المعلومات حيث ظهر ما يعرف بالتدريب الإلكتروني ضمن استراتيجيات تنمية الموارد البشرية.

خلال هذه الدراسة سنقدم توطئة حول التدريب عامة والتدريب الإلكتروني خاصة، كما سنوضح ماهي أهميته ومراحله وكذا مفاهيم حول تنمية الموارد البشرية.

المبحث الأول: الإطار النظري للتدريب الإلكتروني.

ان موضوع التدريب في المؤسسات اضحى يشغل حيزا هاما في شتى وظائفها، فالهدف منه هو تطوير مهارات العمال وخبراتهم وتحديث سلوكياتهم لأنه يعتبر عملية دائمة ومتغيرة بتغير التطورات الحاصلة عبر الزمن خاصة بالمجال التقني والمعلوماتي حيث كان لزاما ادخال ما يعرف بالتدريب الإلكتروني في شتى مجالات برامج التدريب

حاولنا في هذا الفصل القاء الضوء على بعض المفاهيم الأساسية حول التدريب الإلكتروني ومساهمته في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: عموميات حول التدريب.

الفرع الأول: مفهوم ومبادئ التدريب.

سنترك في هذا الفرع الى مفاهيم أولية عن التدريب ومبادئه المختلفة.

مفهوم التدريب:

يستخدم البعض مصطلح التدريب أثناء العمل بصورة خاطئة، ويعتقدون أنه يعنى التعلم من خلال الخبرة والممارسة. ومثل هذه الفكرة قد تكون صحيحة في الماضي، ولكن ينبغي ألا يستمر هذا المفهوم حتى الآن. فالتدريب الذي يقوم أو يعتمد أو يبنى على التجربة والخطأ يعتبر مضیعة للوقت والجهد والمال، حيث إنه غالباً ما يستغرق وقتاً أكثر مما ينبغي دون وجود ضمانات حقيقية لتعلم المستهدفين بالتدريب المهارات المطلوبة. فمن غير المعقول أو المقبول أن يعتمد التدريب على إلقاء الفرد في مياه عميقة وتركه—من خلال المحاولة ليتعلم السباحة. ولم تعد أساليب التدريب المعتادة داخل القاعات والفصول أو داخل الورش والمعامل ومراكز التدريب

الإداري والمهني وحدها كافية لتحقيق مستوى الأداء المطلوب. ففي ظل السعي الدائم إلى الوصول إلى مستويات محددة ومتنامية من الجودة، وفي ظل السعي الدائم إلى تعظيم العائد وخفض التكلفة،

تظهر أهمية استخدام طرق وأساليب التدريب التي تضمن التأثير على الأداء بشكل مباشر، وتضمن أيضاً الوصول إلى مستوى أداء ذي كفاءة عالية، بل ودرجة أعلى من التمكن.

سنقدم هنا بعض المفاهيم التي وضعها المفكرون حول ماهية التدريب.

التدريب لغة: يقال درب فلان فلانا بالشيء ودربه على الشيء عوده ومرنه.¹

لقد عرف اهل الاختصاص التدريب² على انه: "التدريب عملية تعليمية متخصصة و موجهة بهدف إكساب المتدرب خبرة محددة؛ فإذا كان التعليم هو: "إكساب قواعد المتعلم المعرفة العامة"، فالتدريب هو: "إكساب المتدرب المعرفة المتخصصة في مجال حصري متخصص، بهدف رفع الكفاءة إلى أقصى درجة تنافسية"؛ و أقرب و أوضح و أشهر الأمثلة المتاحة للعامة، نعرفها من التدريب الرياضي المتخصص الذي يعتمد على تكرارية الممارسة لرفع الكفاءة لأقصى درجة؛ فالسباح الماهر يستقطع جزء كبير من حياته اليومية للتدريب على جزئيات تفصيلية في السباحة فقط، كذلك لاعب كرة القدم، فماذا عن المجالات ذات الطابع المصيري؛ مثل: العمليات الجراحية، عمليات الإنقاذ، عمليات تعليم النشء... الخ، فالقائم على هذه الأنماط من العمليات شديدة، يتحمل مسؤوليات جسيمة تنطوي على الدقة و سرعة التصرف بالإضافة إلى حساسية التخصص.

إن الرقي الإنساني يزداد كلما زاد الاهتمام بالتفاصيل الصغيرة للعمليات، كذلك من حيث مدخلاتها ومخرجاتها، وأي تعليم ينطوي نجاحه على نوع أو أكثر من التدريب الموجه؛ فالطفل يتعلم الكتابة بتكرارية تدريب عضلات أنامله الصغيرة على كفاءات الإمساك بالقلم ورسم الحروف.

و التدريب عادة لا يكون على اكتساب المعرفة Knowledge فحسب، و لكن يجب أن يصاحب المعرفة التدريب على المهارات Skills والكفاءات التنافسية Competencies، فالتمييز يتحقق نتيجة لتدريس المهارات المهنية Vocational أو العملية، و يصاحبها المعرفة المفيدة المرتبطة برفع كفاءات تنافسية محددة، ويحدد للتدريب أهداف محددة لتحسين قدرات Capability المتدرب الأدائية Performance واتساع مداها الإجرائي Capacity؛ فالتدريب يشكل جوهر التلمذة الصناعية Apprenticeships، ويوفر العمود الفقري للمحتوى الدراسي التنفيذي في معاهد التكنولوجيا Institutes of technology - (المعروفة أيضاً باسم الكليات التقنية أو المعاهد الفنية) - ، و بالإضافة إلى أن التدريب الأساسي مطلوب لشغل حرفة تصنيعية Trade أو مهنة Occupation أو تخصص Profession، فإن المراقبين لسوق العمالة تبنوا و تعرفوا منذ عام 2008 على الحاجة الملحة إلى مواصلة التدريب

¹محمد علي النجار وآخرون، "المعجم الوسيط"، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، مصر، جزء 1 و 2-2004، طبعة 4- ص 25 .

²موقع الكتروني موسوعة التعليم والتدريب - دبي الامارات العربية المتحدة.. www.edutrapedia.illaf.net

لما هو أعلى من المؤهلات الأولية؛ و ذلك للحفاظ على المهارات، وتطويرها وتحديثها طوال الحياة العملية Working life؛ فالناس في العديد من المهن والوظائف لابد أن يتطلب مجالهم الوظيفي هذا النوع من التدريب والتطوير المهني

1. Professional development

تعريف الدكتور ماهر احمد للتدريب: تهتم المنظمات بالتدريب، لأن ما ينفق فيه، يمثل استثماراً في الموارد البشرية، قد يكون له عائد يظهر في شكل زيادة الإنتاجية الكلية. أما على مستوى الفرد فتظهر أهمية التدريب في زيادة المعارف والمهارات، الأمر الذي قد يؤدي إلى رفع دافعية وقدرة الفرد على العمل. ويختلف التدريب عن التعليم، وذلك في أن التدريب يركز على زيادة القدرات والمهارات

التي لها علاقة بعمل محدد، بينما يعتبر التعليم Education زيادة في المعارف والمداك التي لا ترتبط بالضرورة بعمل محدد.

يمكن اعتبار التدريب على أنه "تأقلم مع العمل" أو أنه "تغيير في الاتجاهات النفسية والذهنية للفرد تجاه عمله".²

1- مفهوم التدريب

التدريب عموماً هو صيغة مباشرة من التربية يتم به تكوين أو تعديل أو تحديث مهارات سلوكية هامة للفرد والمؤسسة التي يشتغل بها وذلك بالاعتماد على أساليب عملية تطبيقية، والتدريب مفهوماً وطبيعياً يوازي في تطبيقاته التعليم، ومع ذلك فإنه أشمل من الأخير وأكثر تطبيقاً لمادته المقررة. فبينما نجد التعليم يكتفي أحياناً بتحصيل الفرد للمعارف والسلوكيات المطلوبة للتطبيق فإن التدريب لا يتوقف عند هذا الحد بل يوفر فرصاً حقيقية لممارسة ما جرى تعليمه ليكون التطبيق صفة ملازمة للتدريب

عناصر التدريب

المتدرب: وهو محور العملية التدريبية وهو الأساس في نجاحها، فوجود الشخص المقنع بأهمية التدريب وبأهداف عملية التدريب سيؤدي ذلك إلى تحقيق أهداف التدريب ونجاحه.

المدرّب: وهو الشخص الذي يعلم المتدربين ويعطيهم مادة التدريب، ويجب اختيار المدرّب القادر على اتباع الوسائل التدريبية المخالفة التي تحقق أهداف التدريب.

المادة التدريبية: وهي التطبيقات والتمرينات والحالات الدراسية التي يقوم بها المدرّب وحده، أو يقوم به بمشاركة المتدربين من أجل إيصال المعلومة لهم وتحقيق أهداف التدريب.

¹الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، "موقع انترنت -

²احمد ماهر، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2007، فصل 08 ص.

بيئة التدريب: وهي العناصر التي تكون من خارج نظام وبيئة العمل والتي تحدث تغييرات فيها، مثل: قاعة التدريب، والوسائل السمعية والبصرية المستخدمة في ذلك.

كما يمكن التفريق بين التدريب والتعليم في النقاط التالية 1 :

1- التدريب أكثر تخصصاً وتحديداً من نطاق التعليم، بينما يهدف التعليم للإمداد الأفراد بالأسس العريضة التي ينطلقون منها في مجالات العمل المختلفة.

2- يرتبط التدريب في الغالب بأهداف وحاجات المنظمة وما تريده من تغيير في المهارات والسلوكيات أما التعليم يرتبط عموماً بأهداف الفرد أكثر من ارتباطه بأهداف المنظمة.

3- التدريب ال يحدث إلا بالتعليم، إذن التعلم هو عملية سابقة للتدريب

4- التدريب ال يكتمل أبداً إلا بالتطبيق، بينما التعليم يمكن أن يتم نظرياً أم عملياً حسب الموقف التربوي. وتبقى حقيقة أن التعليم والتدريب متلازمان ومكملان لبعضهما حيث يهدف التدريب لعلاج الثغرات التي قد تنتج عن اختلافات في محتوى التعليم أو ضعف مستواه مع حقل المهارات العملية والسلوكية التي ال يتناولها التعليم.¹

التدريب هو عمل مخطط يتكون من مجموعة من البرامج المصممة من أجل تعلم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائهم.²

من خلال ما سبق يمكن تعريف التدريب كما يلي :

التدريب هو العملية المنظمة التي يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر الموظفين من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم وأدائهم فهو نشاط منظم ومخطط ومراقب يتم تصميمه من أجل زيادة وتحسين الأداء الوظيفي و يتضمن التدريب عموماً تحديد الاحتياجات التدريبية بوضع برنامج التدريب، تنفيذ الأنشطة التدريبية و تقييم النتائج.

التدريب كغيره من العمليات الإدارية الهامة بالمؤسسة ، فان له مبادئاً نذكر منها مايلي :

مبادئ عامة في التدريب

إن اقتناع أفراد الإدارة بضرورة التدريب و اهتمامهم به كوسيلة لضمان استمرارية التشغيل الفعال لكل عمليات المؤسسة، و أنه يشمل جميع الأفراد في المؤسسة و على كل المستويات، يجعلهم يؤيدون برامج التدريب و ينفقون الأموال اللازمة

¹ضيايف زين الدين،"رؤية مستقبلية لتحقيق الأداء المتميز للموارد البشرية"،-قسم علم النفس والعلوم التربوية ، جامعة محمد بوضياف ، ورقة بحث،ص268.

²احمد سيد مصطفى،"إدارة الموارد البشرية ، رؤية استراتيجية معاصرة"،جامعة بنها-طبعة 02، 2008،ص439.

لتحقيقها. تتكون برامج التدريب من كل فرص التدريب الفردية و الجماعية التي يتم توفيرها للعاملين على كل المستويات ابتداء من العاملين التنفيذيين حديثي التعيين إلى مستويات الإدارة العليا.

وعلى الإدارة المسؤولة عن هذا النشاط معرفة المبادئ الأساسية في هذا المجال. هذه الأخيرة التي يتمثل أهمها في :

يجب أن ينصب التدريب على معالجة القصور في الأداء، و الناتج عن قصور في المعارف و المهارات و الإتجاهات - . لا توجد مشكلة تكوين بحد ذاتها، و إنما توجد نقائص يعمل التدريب على معالجتها.

يجب أن تلبي البرامج التدريبية احتياجات المؤسسة و الأفراد على كل المستويات و الأقسام و الوحدات التشغيلية و الوظيفية.

- يجب أن يراعى مبدأ الفردية (individualisation) (الفروق الفردية بين المتدربين)، و مبدأ التشخيص (personnalisation) إقحام الفرد في التدريب ليقوم احتياجاته باستمرار، التعلم الذاتي... إلخ

- أن تتعلق برامج التدريب بمتطلبات الأداء الوظيفي بطريقة دقيقة.

- يجب تقييم فعالية البرامج التدريبية قبل تعميمها على مجال أوسع.

- إتاحة الفرصة للمتدربين لتجربة المادة العلمية أو التقنية أو السلوك الذي اكتسبوه من التدريب 1

مبادئ التدريب:

هناك خمسة مبادئ إذا ما التزمت بها الإدارة فإنها سوف تضمن الأثر الإيجابي والفعال والمستهدف من التدريب، وهذه المبادئ هي:

1- **التدريب نشاط مستمر:** حيث يعتبر التدريب نشاطاً رئيسياً مستمرا من منطلق شموله للمستويات

الوظيفية المختلفة، ومن زاوية تكرار حدوثه على مدى الحياة الوظيفية للفرد في مناسبات متعددة.

2- **التدريب نظام متكامل:** يتكون من أجزاء وعناصر متداخلة تقوم بينها متكاملًا حيث يعتبر التدريب

كيان علاقات تبادلية من أجل أداء مجموعة من الوظائف تكون محصلتها النهائية رفع الكفاية الإنتاجية

للعاملين، كما تفيد النظرة الشمولية للتدريب في توضيح العلاقة التي تقوم بينه وبين البيئة التنظيمية المحيطة

به وكذا المناخ العام الذي يتم فيه العمل التدريب.

3- **التدريب نشاط متجدد:** وذلك من حيث كونه يتعامل مع مجموعة من العناصر التي تتميز بالحركة وتتمثل

في ♣: المتدرب وهو عرضة للتغير في عاداته وسلوكياته ومستوى مهاراته ♣. الوظائف التي يشغلها المتدرب

وهي عرضة للتغير كنتيجة للتغير في نظم وسياسات وأهداف المنشأة ♣. المدربون يتغيرون كلما تتغير

الأوضاع الفنية والإدارية بالمنظمة.

١نابتي سامي ، "دور برامج تدريب الموارد البشرية في تحسين نوعية الخدمة بالمؤسسة"، محاولة دراسة حالة بالمركز الإستشفائي الجامعي، الحكيم بن باديس بقسنطينة CHUC-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2009/2008، ص 14.

- 4- **التدريب عملية إدارية:** حيث يتوافر في التدريب مقومات العمل الإداري الكفاء والتي تتمثل في ❁ : وضوح الأهداف والسياسات ❁ . توافر الموارد المادية والبشرية.
- 5- **تدرج التدريب:** ويقصد به أنه يتناسب مع ما يقوم به الأفراد من أعمال، ومع قدرتهم على التعلم والتطبيق. فمثلاً: ليس من المجدي إقامة دورة تدريبية في الإدارة الاستراتيجية لبعض العاملين في الإدارة التنفيذية، الذين لم يمارسوا بعد مسؤوليات تخطيط ولا يتوقع أن يمارسوها في المستقبل القريب.¹
- الفرع الثاني : مراحل عملية التدريب واهم انواعه .**

في هذا الفرع سنتطرق الى اهم مراحل العملية التدريبية واهم أنواع التدريب، حيث اوجزها المفكرون في تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع الأهداف المسطرة والتحديد الفئة المستهدفة ، تصميم العملية، تحضير تطبيق وتقييم المادة التدريبية .

أولاً : مراحل العملية التدريبية .

تمر عملية التدريب بعدة مراحل وهي كالتالي :

- 1- تحليل المشكلة : يجب تحديد المشكلة الأساسية التي تحتاج الى حل عن طريق التدريب.
- 2- تحليل الوظيفة : تحليل الوظيفة مرتبط بتحليل المشكلة لدل كان لزاما ان تقوم الإدارة بتحليل الوظيفة لتحديد السلوك المرتبط مع الأداء الناجح للعمل .
- 3- تحديد اهداف التدريب : حيث يجب تحديد الأهداف المراد تحقيقها من التدريب لان ذلك يمثل أساس تصميم البرامج التدريبية.
- 4- تحييلي المشتركين : يقصد به تحليل المتقدمين للبرنامج التدريبي من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم الحالية التي وصلوا اليها ورغبتهم وقدرتهم على تقبل البرنامج التدريبي الجديد المقترح عليهم.
- 5- تصميم البرنامج التدريبي : نعني به تصميم البرنامج التدريبي المناسب اما ان يكون في العمل أي انه يتم اثناء العمل او خارج مكان العمل يعني انه يتم في قاعات او ورشات بعيدا عن مكان العمل .
- 6- وضع ميزانية التدريب : يتم في هذه المرحلة وضع ميزانية التدريب وتشمل أجور المدربين تكلفة قاعة التدريب ،تكلفة السفر والإقامة والاعاشة و احيانا مكافأة المتدربين.
- 7- اعداد وتوجيه المشتركين : حيث يجب اعداد المشتركين وتوجيههم والاعداد الكافي لهم قبل الشروع في عملية التدريب عن ماهية البرنامج والهدف منه.
- 8- تنفيذ البرنامج التدريبي : في هذه المرحلة يتم تنفيذ التدريب الذي تم تصميمه لحل المشكلة المحددة .
- 9- تقييم التدريب : بعد الانتهاء من التدريب لابد من تقييم نتائجه لمعرفة ما اذا كان عائد التدريب اكبر من تكاليفه ام لا ويتم ذلك بعدة طرق منها :

ورقة بحث، " مبادئ التدريب والعملية التدريبية " ، WWW.ABAHE.UK /Arab British Academy for Higher Education

- تصميم استمارة استبيان للمتدربين وتوزع عليهم نهاية البرنامج التدريبي للحصول على معلومات تفيد في معرفة رأيهم في قيمة البرنامج التدريبي ومدى استفادتهم منه.
- قياس مهارات ومعارف المتدرب قبل التدريب ثم قياسها بعد التدريب والفرق بينهما هو ناتج التدريب.
- اجراء مقارنة بين الافراد الذين تم تدريبهم والذين لم يتم تدريبهم وقياس الفرق بينهما فيكون ذلك ناتج التدريب.¹

أنواع التدريب:

سنتطرق هنا الى بعض أنواع التدريب كما يلي :

أولاً : من حيث الزمن .

حيث يتخذ التدريب شكلين رئيسيين وهما:

التدريب قبل الخدمة او قبل الالتحاق بالعمل حيث يقصد بالتدريب قبل الخدمة إعداد الأفراد علمياً وعملياً إعداداً سليماً بحيث يؤهلهم للقيام بالأعمال التي ستوكل إليهم عند التحاقهم بوظائفهم.

التدريب أثناء العمل ويقصد به تدريب العاملين في أحد قطاع الخدمات أو القطاعات الإنتاجية بغرض تنمية القدرات الذهنية والمهارات العملية. و الهدف الرئيسي من التدريب أثناء العمل هو صقل الموظف وإحاطته بأحدث التطورات التي توجد في مجال تخصصه وتحسين مستوى أدائه الوظيفي عن طريق تحسين أساليب العمل.

والتدريب أثناء الخدمة يختلف عن التدريب قبل الخدمة حيث أن التدريب أثناء الخدمة يشتمل على تجارب الأفراد بعد ممارستهم العمل واكتسابهم قدرات من التعليم بينما يهدف التدريب قبل الخدمة إلى إعداد الفرد إعداداً كاملاً لتولي مهام مهنية أو فنية.

ثانياً: من حيث مكان التدريب.

والتدريب من حيث المكان يتخذ شكلين رئيسيين هما:

التدريب داخل المؤسسة :ويقصد به تدريب مجموعة من الموظفين تعقد لهم دورات أو اجتماعات في المنظمة التي ينتسبون إليها. وعادة يقوم بهذا النوع من التدريب أحد المسؤولين في المؤسسة مثل رؤساء المتدربين أو زملائهم الذين لهم خبرات سابقة اكتسبوها خلال العمل في مجال معين بالتبادل فيما بينهم ،أو إدارة شؤون الموظفين ،أو إدارة التدريب في المؤسسة.

التدريب خارج المؤسسة : وهو يعني أن ينقطع الموظف عن العمل لفترة محددة ليلتحق أثناءها بدورة أو برنامج تدريبي في أحد المراكز التدريبية في البلد أو في خارجها ولكن ليس في مؤسسته التي يعمل فيها.²

¹المملكة العربية السعودية المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. الإدارة العامة لتطوير وتصميم المناهج- إدارة الموارد البشرية- ط 1429 -ص58. (موقع الكتروني).

²محمد الصيرفي- إدارة الموارد البشرية - دار الفكر الجامعي-الإسكندرية-مصر-طبعة01-2007-ص171.

ثالثا: من حيث اهداف التدريب.

وأنواع التدريب هنا تدور حول الهدف الذي ترجوه المنظمة وتعمل على تحقيقه.¹

- التدريب لتجديد المعلومات وهو ما يسمى بالتدريب الإنعاشي حيث يعطي المتدرب معلومات جديدة عن مجالات العمل وأساليبه ووسائله المتطورة الحديثة أو تدعيم ما لديه من معلومات ومفاهيم
- تدريب المهارات يقصد بتدريب المهارات زيادة قدرة الإداريين على أداء أعمال معينة ورفع كفاءتهم في الأداء وبذلك يهدف هذا النوع من التدريب الى تزويد الإداريين بالمهارات الإدارية والإشراف التي تؤدي بالضرورة الى زيادة فعاليتهم.
- التدريب السلوكي او تدريب الاتجاهات : هدف التدريب السلوكي الى تغيير أنماط السلوك أو وجهات النظر والاتجاهات التي يتبناها المديرون في أداء أعمالهم. والفرق بين تدريب الاتجاهات وتدريب المهارات أن النوع الأول يقدم للإداري فكرة جديدة ويحاول إقناعه بفائدتها ومنفعتاتها من خلال الأمثلة العلمية والنماذج الواقعية كزيادة قدرته على التخطيط مثلا. بينما نجد تدريب المهارات يهتم بتقديم المديرين بعض الأساليب التطبيقية بغض النظر عما إذا كان مقتنعا بها أم لا.
- التدريب للترقية: يهدف هذا النوع الى تحسين إمكانيات الموظف بغية تحضيره لتولي وظائف إدارية أعلى، مما يؤمن للموظف مجالات الترقية في المستقبل.

وعند ظهور مفهوم التجارة، الإدارة، الحكومة الالكترونية والتعليم الإلكتروني ظهرت الحاجة الى توفير التدريب عن بعد وهو التدريب الإلكتروني والذي سنتطرق إلى مفهومه في المطلب الثاني.

المطلب الثاني: التدريب الإلكتروني المفهوم، الأهمية والمميزات.

لقد أحدثت التطورات الهائلة في مجالات التكنولوجيا والمعلومات والاتصال تحولات ملحوظة عالميا مما أثر ذلك على أساليب التعليم والتدريب.

التحولات أدت الى ظهور أليات حديثة في طرق اكتساب المعارف والمهارات و وسائل نقلها وكيفية توليدها ليصبح من السهل توظيف تقنية الاتصالات والمعلومات وتطويرها للحد من الفوارق الاجتماعية والثقافية بين المتدربين وتخطي كل القيود الزمنية والمكانية وندرة الموارد البشرية، و تلك الاليات والطرق والوسائل الحديثة المستخدمة في اكتساب المهارات والمعارف سميت بالتدريب الإلكتروني

¹مرجع سبق ذكره -محمد الصيرفي - إدارة الموارد البشرية - ص174.

لقد أصبح مفهوم التدريب الإلكتروني متداولاً في الآونة الأخيرة خاصة في وسط الطلاب والمؤسسات التعليمية، فصار شائعاً في أوساط الشركات والأعمال لتعدد استخدامه في تلك المجالات ، فما هو التدريب الإلكتروني وماهي أهميته وفوائده ؟

سنطرق في هذا المطلب لمفهوم التدريب الإلكتروني كما يلي:

الفرع الأول: تعريف التدريب الإلكتروني.

هناك الكثير من التعاريف سنقدم هنا ما يلي:

التدريب الإلكتروني هو الجيل القادم في التدريبات المرئية المساعدة، وسوف ينمو ليصبح أكبر من برامج الاتصالات اللاسلكية المتطورة.¹

وفي تعريف آخر: هو التدريب الذي يتم من خلال الإنترنت، وهذا يقتضي طبيعة الحال استخدام الحاسوب وتقنياته المتنوعة ووسائطه المتعددة وإمكانياته الهائلة، كما يتضمن استخدام الإنترنت كوسيط (بيئة) للتدريب، يتم من خلاله التفاعل بين المدرب والمتدربين.²

التدريب الإلكتروني هو امتلاك القدرة على التعلم دون أي موانع سواء كانت مكان أو زمان. لقد تطور مفهوم التدريب الإلكتروني خلال عقد من الزمان، حيث كان في بدايته يعتمد على برامج ثابتة على الحواسيب أو عبر أسطوانات مدمجة، لكن مع تطور الأجهزة الحديثة وزيادة سرعة شبكة الإنترنت بشكل كبير توسع المفهوم إلى التعلم المباشر من الشبكة سواء كان من مدرب أو من خلال برامج المحاكاة.

طبيعة التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني أحد أنواع التدريب عن بعد (Online Training Programs)، (OLTP)، فهو يوصل نفس المحتوى التدريبي لموضوع ما إلى آلاف الأشخاص في أماكن غير محدودة في نفس الوقت باستخدام جهاز حاسوب موصول بشبكة الإنترنت.³

من خلال ما تقدم ذكره أن التدريب الإلكتروني أداة حديثة ومتطورة تسعى إلى استغلال التكنولوجيا الحديثة لتطوير رأس المال البشري في إطار علمي يحقق رغبات العاملين وتطلعات الإدارات العليا.

1حنان سليمان الزنيقي – التدريب الإلكتروني – www.abjaad.com

2سليمان أحمد القادري، "التدريب الإلكتروني عبر الأنترنت"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية، الجامعة الهاشمية، مركز الدراسات والاستشارات وخدمة المجتمع، خلال الفترة من 27 – 29 يونيو 2006.

3فريق بكة للتدريب والاستشارات/ <http://bakkah.net.sa/ar/e-learning/>

و قد شهد التدريب الإلكتروني تطوراً مذهلاً في أساليبه وطرائقه بسبب التطور في السياسات التربوية الحديثة، كما أن ظهور مفهوم إدارة المعرفة التي تسعى العديد من المؤسسات إلى تطبيقه كان له الأثر الكبير في تطوير آليات وسياسات التدريب الإلكتروني.

ومما سبق ذكره نستخلص ان التدريب الإلكتروني هو الجيل القادم في التدريبات المرئية المساعدة، وسوف ينمو ليصبح أكبر وأكثر تطوراً فهو عبارة عن برامج الكترونية متطورة جداً ومتعددة وسهلة الاستخدام كما انه يختزل المسافة الجغرافية بين المدرب والمتدرب ويقلل تكاليف ويحصر الزمان والمكان..وله أهمية واهداف كثيرة سنحصرها في الفرع الثاني من المطلب .

الفرع الثاني : أهمية واهداف التدريب الإلكتروني .

يمكن تلخيص أهمية التدريب الإلكتروني في انه :¹

- 1- المتدرب هو المتحكم في العملية التعليمية أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب.
- 2- المتدربين مشاركين في العملية التعليمية (تدرب إيجابي).
- 3- يمكن للمتدرب أن يصل للحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له.
- 4- ينشئ التدريب الإلكتروني علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدرسين
- 5- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة.
- 6- تقليل تكلفة التدريب ورفع كفاءة المتدربين
- 7- يقلل من تكلفة السفر للمتدرب والمدرب
- 8- يشجع المتدربين على تصفح الانترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع الدرس
- 9- تطور قدرة المتدرب على استخدام الحاسب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنته المستقبلية
- 10- يشجع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتياً
- 11- زيادة ثقة المتدرب في نفسه
- 12- سمح للمدرسين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الإلكترونية والانترنت
- 13- يسمح للمدرسين بالاحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان
- 14- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات المتدرب وليس على معدل المجموعة. فالمتدرب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه والمتدرب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار المتدربين الأقل مستوى .

¹المدونة الإلكترونية- الاكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني والتدريب بالكويت – مؤتمر 01/11-2013.

كذلك فقد ادرج المختصون أهميته كما يلي :

أولاً: أهمية التدريب الإلكتروني للمؤسسة

تخفيض تكلفة التنقل للمتدربين، وتكلفة ضياع وقت العاملين، وتكلفة الإنتاج، والتوزيع للمواد التدريبية، وتخفيض تكلفة المكاتب، والمدرسين.

إمكانية وسهولة الحصول على أفضل البرامج التدريبية عن طريق المشاركة والتبادل أو الشراء.

تغذية راجعة تلقائية عند انتهاء المتدرب من الدورة.

تسهيل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.

ثانياً: أهمية التدريب الإلكتروني للمتدرب

توفير وقت التنقل والسفر.

سهولة وفعالية التواصل والتفاعل المباشر مع المدرب وبين المتدربين.

إمكانية التدريب في أي مكان و زمان.

التغلب على قضية الأعداد الكبيرة في الدورات التدريبية¹.

أهداف التدريب الإلكتروني:

يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:

- معرفة معنى أو مفهوم التدريب الإلكتروني.
- مساعدة المتدربين على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والشبكات المتاحة للتعليم الإلكتروني لدراسة البرامج والمناهج والمقررات التدريبية ومراجعتها.
- تصميم برامج التدريب ومناهجه ومقرراته بطريقة رقمية.
- إعداد المتدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية.
- التغلب على مشكلات أساليب التدريب التقليدية.
- معرفة الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير منظومة التدريب².

وقد أضاف بعض المفكرين أهداف أخرى للتدريب الإلكتروني كالآتي :

- ✚ بناء المعرفة ذاتيا.
- ✚ التدريب في أي مكان وزمان.
- ✚ زيادة ثقة المدرب في نفسه.
- ✚ مساعدة المتدربين على استخدام تقنية المعلومات والاتصال والشبكات المتاحة للتعليم الإلكتروني.
- ✚ اعداد المتدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية.

✚ التغلب على مشكلات التدريب التقليدي.

✚ تصميم برامج التدريب بطريقة رقمية.¹

ومنه يمكن ان نستخلص مجموعة من الأهداف كما يلي :

التدريب الإلكتروني يقلل تكاليف التدريب ويرفع من كفاءة المتدربين ويقلل تكاليف السفر مثلاً كما انه يشجع المتدربين على تصفح الانترنت واستخدام البرامج والروابط التقنية الرقمية للوصول إلى المعلومات مما يطور قدرات المتدرب على استخدام الحاسوب ويرفع من مهاراته في ذلك مستقبلاً ويشجع المتدرب على الاعتماد على التعلم الذاتي و التخلص من سلبيات التدريب التقليدي.

الفرع الثالث : مميزات التدريب الإلكتروني .

من أهم ما يتميز به التدريب الإلكتروني²:

- سهولة تطوير وتحديث محتويات البرامج التدريبية
- التحكم والإدارة (قبل وأثناء وبعد عملية التدريب).
- التقليل من تكلفة التدريب، مع زيادة عدد البرامج والدورات التدريبية.
- إعادة استخدام البرامج التدريبية بطريقة سهلة وسلسة.

كما ان التدريب عن بُعد هو احدث الطرق المعتمدة للتدريب وللحصول على دورات تدريبية، فهو يمتاز عن التدريب التقليدي او النمطي بالعديد من المميزات، يمكن تلخيصها في مجموعة النقاط التالية:

تقليل الوقت المستغرق في التدريب:

الوقت المستغرق في الوصول إلى قاعة التدريب الاعتيادية كبير جداً إذ يتحتم على المتدرب الانتقال إلى مقر التدريب الذي ربما يبعد بضعة دقائق أو بضعة ساعات عن محل اقامته وفي بعض الحالات يكون التدريب خارج الدولة وهو ما يعني استغراق مدة زمنية اطول في الوصول إلى التدريب. في حين أنه للحصول على نفس البرنامج التدريبي عن بُعد لا يلزمك الا فتح جهاز الكمبيوتر الخاص بك او الجهاز اللوحي أو حتى الهاتف الجوال. لان تطبيقات التدريب عن بُعد يمكن الدخول إليها من خلال اي وسيلة من هذه الوسائل.

التركيز على اكتساب الخبرات المطلوبة:

من خلال التدريب عن بُعد لن تكون مضطراً إلى التوجه إلى المكاتب الادارية لإنهاء اجراءات التسجيل واضاعة الوقت في انهاء اجراءات روتينية معقدة. يجب عليك فقط التركيز على اكتساب الخبرات من خلال التدريب.

¹المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية – مرجع سبق ذكره

² www.new-educ.net.

اتاحة الفرصة لحضور برامج خارج الدولة:

يفتح التدريب عن بُعد الطريق أمامك لاكتساب المعرفة اياً كان موقعها. الحدود المكانية والجغرافية التي تؤثر في التدريب الاعتيادي لا وجود لها في التدريب عن بُعد. يمكنك الاشتراك في برنامج يعقد في ألمانيا وكذلك الاشتراك في برامج أخرى من بريطانيا وأمريكا وغيرها في ذات الوقت.

لست مضطراً لإنهاء اجراءات أو تأشيرات دخول أو حجز تذاكر السفر أو غيرها من اجراءات معقدة.

حرية أكثر للمتدرب في ممارسة التدريب:

من خلال التدريب عن بُعد يمكنك المشاركة في وضع جدول التدريب والانشطة المصاحبة له. كذلك يمكنك طلب التركيز على موضوعات بعينها اثناء التدريب. أو طلب مصادر معلومات اضافية تثري بها خبراتك. المرونة اهم سمات التدريب عن بُعد.

فرصة أكبر في التواصل مع المدرب :

في برامج التدريب الاعتيادية يتاح لك وقت محدد للتواصل مع المدرب وهو وقت الجلسة التدريبية غالباً وبالتالي يجب عليك الانتظار الى الجلسة التدريبية القادمة لعرض استفساراتك واجراء النقاشات حولها. في حين يوفر لك التدريب عن بُعد فرصة للتواصل مع المدرب 24 ساعة يومياً لمدة 7 ايام في الاسبوع. فهناك عدد من الوسائل التقنية التي تسهل ذلك .

فرصة أكبر في البحث عن المعلومات والاستفادة من المصادر الخارجية :

أهم ما يميز التدريب عن بُعد أنه يوفر لك الفرصة للبحث في مصادر معلومات اضافية وعدم الاكتفاء بمادة مطبوعة وسابقة الاعداد كما هو الحال في التدريب الاعتيادي. فمئات المواقع والكتب الالكترونية وعروض الفيديو متاحة للاطلاع والاستفادة منها في اثناء المحتوى التدريبي.

التنوع الكبير في البرامج التدريبية المعروضة مما يتيح فرصة أكبر في الاختيار:

بالبحث عن البرامج التدريبية التي تقدم عن بُعد ستصدم بعدد هذه البرامج وتنوعها الكبير. وذلك لأن التدريب عن بُعد يتصف بالمرونة وسهولة التنفيذ بعكس التدريب الاعتيادي الذي يستلزم تجهيز القاعات واجهزة العرض وخدمات الضيافة وغيرها. يمكنك الان اختيار ما يناسبك من البرامج المعروضة بعكس التدريب الاعتيادي الذي يوفر لك فرصاً اقل في الحصول على ما تريد.

التسجيل الالي للمحاضرة وإمكانية استرجاعها أكثر من مرة :

يوفر نظام التدريب عن بُعد تسجيل المحاضرات بشكل الي بحيث يمكن للمتدرب استرجاعها مرة أخرى وحضورها عدد لا نهائي من المرات.¹

¹أكاديمية أبيي اس للتدريب الإلكتروني - WWW.IBS TRAINING ACADEMY.ORG

ويمكن أيضاً أن نضيف ما يميز التدريب الإلكتروني عن التدريب التقليدي:

تجاوز عاملي الزمان والمكان، إذ يتيح الفرصة أمام المتدرب للاستفادة من المادة التعليمية دون الحاجة لمغادرة مكانه إلى موقع التدريب. ويمكنه مشاهدة المادة في الوقت الذي يناسبه بغض النظر عن موعد نشر المادة التعليمية. بذلك يتغلب على عوائق التدريب التقليدي مثل التنقل والسفر أو المرض أو ترك العمل أو الدراسة أو التكلفة المادية. بسبب التزايد المستمر في أعداد الدورات الإلكترونية ومحاوله كل عنصر مشارك في تقديمها النجاح في جذب أعداد أكبر من المتدربين، يزداد التنافس بين المدربين وبالتالي تصبح جودة المواد التعليمية المقدمة أفضل. إمكانية تحديث المحتوى التدريبي مع ظهور أي تطورات أو تغيرات ليظل المتدرب على اطلاع بأخر المستجدات حول موضوع الدورة، في حين يصعب تحقيق ذلك في التدريب التقليدي. عدم التقييد في التدريب الإلكتروني بأعداد المنضمين إلى الدورة الواحدة وبالتالي تعم الفائدة على أعداد أكبر من المهتمين. يسمح التدريب الإلكتروني للمتدربين بتكرار أنشطة التدريب بعدد المرات التي يحتاجونها وبما يتناسب مع قدراتهم لإتقان المهارات المطلوبة، ويكسر الرتابة والملل. يمكن للمتدرب الاستفادة من خبرات متدربين آخرين إلى جانب خبرة المدرب الواحد بغض النظر عن الموقع الجغرافي لكل منهم¹.

الفرع الثالث: دوافع استعمال التدريب الإلكتروني.

إن ما يدفع المؤسسات لتبني مثل هذا النوع الجديد من التدريب هو ما سنذكره في النقاط التالية كما يلي :
أولاً- العوائد المرجوة من مشروع التدريب الإلكتروني لموظفي المؤسسات
نجد منهما يلي :

- مواكبة التطور الهائل في مجال التقنيات والاتصالات والمعلومات؛ ما يؤدي إلى سرعة الحصول على كل جديد في مختلف المجالات سواء المهنية أو العلمية الأكاديمية.
- تعميم عملية التدريب وإيصالها لكل الموظفين في مختلف فروع المؤسسة، حيث بإمكان كل الموظفين التدرّب وفق نفس البرنامج التدريبي في أيّ وقت ومن أيّ مكان
- استفادة أكبر من المدربين ذوي الخبرة العالية، من خلال وضع برامجهم التدريبية على الموقع
- تنفيذ أكبر قدر ممكن من البرامج التدريبية على مدار السنة. وعدم جعل التدريب موسميّاً

¹ www.training.instructit.com

- علاج إشكالات الاختيار بين الموظفين للاستفادة من البرامج المهنية، فبدلاً من اختيار موظف أو اثنين من إدارة معينة يمكنهم التدرّب جميعاً؛ ما يساهم في:

–تقليل الاستنزافات والتغيبات والإجازات بغرض التدريب، سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

–علاج مشكلة قلة الموظفين المؤهلين من الإدارة نفسها.

–العدالة في تدريب كل موظفي الإدارة.

- تقديم برامج التدريب الإلكتروني بشكل مجّاني يعزز من ثقة الموظفين بمؤسستهم، ويحفّز طاقات العمل لديهم، لا سيما إذا كانت المؤسسة رائدة في هذا المجال.

- –توفير مبالغ مالية باهظة يتم صرفها على برامج التدريب التقليدي كما يلي:

–أجور المدربين

–أجور قاعات التدريب والمعامل.

–أجور التنسيق المباشر مع المدربين.

–أجور الإعلانات واللوحات الحائطية لكل دروة تدريبية.

–أجور التغطيات الإعلامية لكل دروة تدريبية.

–أجور السفر عند ضرورة التدريب في الخارج.

–أجور بدلات استقدام المدربين من الخارج عند الضرورة لذلك.

كل تلك الأجور والنفقات وأجور أخرى غيرها، يتمّ توفيرها عن طريق تفعيل واستخدام التدريب الإلكتروني لموظفي المؤسسة.

ثانياً- المتطلبات الأساسية

1- المتطلبات البشرية

أ) الفريق الأول للتدريب الإلكتروني

ومهمته المتابعة والإشراف على عملية التدريب الإلكتروني ، ويتكوّن من أعضاء من الإدارات الرئيسة في المؤسسة إضافة إلى مختص التدريب الإلكتروني :

–عضو من رئاسة المؤسسة.

–عضو من إدارة الموارد البشرية، (و غالباً يكون رئيس قسم التدريب في المؤسسة).

–عضو من الإدارة المالية.

–مختص التدريب الإلكتروني.

–عضو من الموظفين (يتم اختياره بناءً على رغبته واهتماماته السابقة بالتدريب الإلكتروني).

(ب) الفريق الثاني - التنفيذ المباشر -

ويتكوّن من مصممي البرامج التدريبية ومصممي الموقع التدريبي والمدربين ومديري الموقع الإلكتروني التدريبي.

2-المتطلبات المادية

(أ) أجور تصميم وبرمجة الموقع التدريبي.

(ب) أجور تصميم الدورات والبرامج التدريبية.

(ج) أجور التنسيق مع الشركات المعنية والمتخصصة.

(د) أجور المدربين، و تُدفع مرة واحدة فقط، مع إمكانية إعادة الدورات مرة أخرى بشكل مجاني.

(هـ) أجور الاستضافة والخدمات الإلكترونية المصاحبة (الصيانة المستمرة، الحماية وتوفير الأمن الإلكتروني).

(و) أجور الإشراف العام من المختصين في التدريب الإلكتروني.

3-المتطلبات التقنية

(أ) موقع تدريبي متكامل وقابل للتحديث والتطوير المستمر. يتم تصميمه وفق أسس التصميم التعليمي والتدريب الإلكتروني.

(ب) قاعات تدريب افتراضية، (صوتية ومرئية)

(ج) استوديو لتسجيل الدورات التدريبية.

(د) اتصال سريع بشبكة الإنترنت.

(هـ) صفحات باسم التدريب الإلكتروني لموظفي المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، لينكدان، يوتيوب، فليكر، ...).

4-متطلبات أكاديمية

(أ) إصدار شهادات للمتدربين من مؤسسات تعليمية أو مراكز تدريبية مُعترف بها.

(ب) الحصول على تراخيص مواولة التدريب الإلكتروني من الجهات الحكومية المعنية إن لزم الأمر، وهذه الخطوة تأتي ضمن الرغبة في التحول إلى التدريب الإلكتروني الخارجي للأفراد والمؤسسات والشركات الأخرى.

5-متطلبات أخرى

-متطلبات خاصة بالمتدربين:

(أ) مهارات أساسية في استخدام الحاسوب والإنترنت.

(ب) مهارات التعلم الذاتي، بتوفير برنامج تحفيزي، (يُفضّل أن يكون أول برنامج تدريبي إلكتروني مرتبطاً بالتعلم الذاتي).

(ج) مهارات في اللغة الإنجليزية (لبعض الموظفين وليس الكل).

-متطلبات التسويق الداخلي:

خطة تسويق داخلي تشتمل بالدرجة الأولى نشر ثقافة التدريب الإلكتروني عند الموظفين.

ثالثاً- مميزات التدريب الإلكتروني

من أهم ما يتميز به التدريب الإلكتروني:

1- سهولة تطوير وتحديث محتويات البرامج التدريبية.

2- التحكم والإدارة (قبل وأثناء وبعد عملية التدريب).

3- التقليل من تكلفة التدريب، مع زيادة عدد البرامج والدورات التدريبية.

4- إعادة استخدام البرامج التدريبية بطريقة سهلة وسلسة.

رابعاً- الإمكانيات المتاحة في التدريب الإلكتروني

ومنها:

- 1-سهولة استخدام الموقع التدريبي (واجهات، أيقونات، أشكال، روابط، انتقالات واضحة وسهلة...).
- 2-التفاعلية بين العناصر الثلاثة الأهم في عملية التدريب الإلكتروني (المدرّب، الموظّفين، البرنامج التدريبي).
- 3-سهولة الوصول والحصول على التدريب، بنظام 7 \ 24 (أربعة وعشرون ساعة في اليوم، خلال سبعة أيام في الأسبوع).
- 4-تحقيق التدريب وفق نظريات التدريب الحديثة المعتمدة على التنوع في طرق تقديم المادة التدريبية (نصوص، صور، صوت، فيديو).

خامساً- الاستمرارية والديمومة في التدريب الإلكتروني

وذلك بـ:

- تصميم البرامج التدريبية وفق الاحتياج التدريبي فقط.
- التحديث والتطوير المستمر للبرامج التدريبية، وفق عناصر الجودة الشاملة في التدريب.
- تحسين جودة البرامج التدريبية المقدمة، عن طريق المقارنة المستمرة مع برامج تدريبية لشركات متخصصة في التدريب الإلكتروني ، مع مراعاة جانب الاختلاف في الاحتياج التدريبي والبيئة التدريبية والمتدربين، والظروف المحيطة.
- وجود مستشار ومتخصص في التدريب الإلكتروني مهمته الإشراف والمتابعة المستمرة لسير عملية التدريب وتقديم الأفكار النوعية، وإيجاد الحلول للمشكلات أو التحديات التي قد تواجه عملية التدريب الإلكتروني¹.

المطلب الثالث : تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بالتدريب الإلكتروني .

سنتطرق خلال هذا المطلب الى مفهوم تنمية الموارد البشرية و العلاقة بينها وبين التدريب الإلكتروني

الفرع الأول : مفهوم وأهمية تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بالتدريب الإلكتروني.

تعرف تنمية الموارد البشرية على أنها:

مرجع سبق ذكره www.new-educ.net¹

"عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية وإكسابهم معارف وسلوكيات ومهارات جديدة في المستقبل، بالتالي التأقلم والتعايش مع أي مستجدات في البيئة تؤثر في نشاط المؤسسة"¹

ومن منظور أشمل يمكن القول ان تنمية الموارد البشرية هي القدرة على دمج التعلم في السلوك اذ لا قيمة للتعلم ان لم يحدث تغييرا في السلوك فالعبرة ليست بالتعلم وزيادة المعارف فحسب بل في انعكاس ذلك في سلوك المورد البشري داخل المؤسسة بما يخدم أهدافهم الشخصية واهداف المؤسسة والمجتمع معا ويعتبر التدريب والتعليم والتطوير من اهم المحاور التي تركز عليها تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسات ، ولكي نميز فيما بينهم فانه يمكن القول بان التدريب هو النشاط الذي يهدف الى تنمية قدرات المورد البشري على أداء العمل ، في حين نجد ان التعليم يهدف الى إعطاء مجموعة المعارف الأساسية التي تجعل الفرد صالحا لان يكون عضوا في المؤسسة.²

"عملية تعزيز وتدعيم فعالية الفرد الحالية والمستقبلية وتغيير كل من سلوك واتجاهات الفرد في العمل بما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة من عملية التنمية، التي تستلزم تعديل كل من الإدراك والمهارات حسب المسار الوظيفي".³

أهمية تنمية الموارد البشرية :

يقول ستيفن سترايسر (Steven Stralser) من المهم أن تكون قادرا على تعيين موظفين جيدين، لكن استشارة قدراتهم ومساعدتهم على بلوغ أقصى إمكاناتهم أمر لا يقل أهمية عن ذلك بل قد يكون أكثر أهمية. فتدريب وتطوير الموظفين جانب أساسي في كل الشركات اليوم. وإليك المكاسب الرئيسية لتنمية الموظفين وتدريبهم وتطويرهم:

- زيادة قيمة وقدرة الأصول البشرية بالشركة.
- توفير بديل للتعيين عن طريق تأهيل الموظفين الحاليين لشغل المناصب الشاغرة.
- صنع قادة محتملين لمستقبل الشركة.
- المساعدة في التقليل من دوران العمالة عن طريق الاحتفاظ بأفراد متحفزين ومهتمين بمناصبهم ووظائفهم مع إمكانية التقدم و التطور.⁴

الفرع الثاني : مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية

إنّ مسؤولي الموارد البشرية وشؤون الموظفين يدركون حاجة الموظفين إلى بديل عن دورات تدريب الموظفين الجدد وورشات العمل المطولة وجلسات توضيح معايير ومستلزمات المشاريع الجديدة، لعدم فعاليتها في كثير من الأحيان، حيث لا يرتبط الموظفون مع المدرب على منصة واحدة تحتوى المواد التدريبية ومرفقاتها، ويؤثر غياب المتدرب مرة واحدة على

¹إدارة الموارد البشرية – رؤية استراتيجية معاصرة –مرجع سبق ذكره -ص 439.

²التهنات المهدي وآخرون، "دراسة استطلاعية (ورقة عمل)"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ،الوادي،الجزائر، العدد 2017/12-08.

³مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، مرجع سبق ذكره.

⁴ستيفن سترايسر، ماجستير إدارة الأعمال في يوم واحد، الرياض، مكتبة جرير، 2005، ص16

متابعته لبقية الجلسات التدريبية. إذاً ما أهمية التدريب الإلكتروني المصغر لتنمية الموارد البشرية ، وكيف يؤدي لارتفاع مستوى الموظفين وكفاءتهم ليصبحوا فاعلين أكثر في بيئة العمل، كل هذه الأسئلة ستجدها فيما يلي من نقاط:

سهولة إجراء الترتيبات وضم أعضاء جدد

بعد توافر المواد التدريبية على المنصات الإلكترونية سيكون من السهل ترقية الموظفين وتسليمهم مهام جديدة دون الحاجة لتفريغ موظف آخر يشرح تفاصيل العمل ويمكنه من المهارات الجديدة التي سيحتاج إليها، وبالتالي يحصل الموظف الجديد أو الذي تمت ترقيته على المعرفة بما يتلاءم وجدول العمل الخاص به، ويتمكن من العودة للمواد التدريبية متى احتاج إلى ذلك.

ثقافة التعلم تخلق بيئة عمل مختلفة

إن التعلم المصغر يتعلق بإيصال حزم من المعلومات في مدة قصيرة بشكل تفاعلي وممتع، إذا تم تطوير المواد التدريبية بهذا الشكل، فإن منح الموظف الاستقلالية وإمكانية التعلم الذاتي وتنمية المهارات سيعزز ثقته بنفسه وتقديره لدوره في العمل، ويعزز شعوره بثقة الشركة به، خالقاً بذلك بيئة عمل إيجابية.

سهولة إجراء التحديثات

إذا احتاجت الشركة لإجراء تحديث في أنظمتها الرقمية أو سياسة العمل أو غير ذلك، فإن اطلاع الموظفين سيكون سهلاً من خلال رفع فيديو قصير أو تحميل مادة تدريبية جديدة للموظفين المعنيين، دون إهدار وقت المسؤول أو موظف آخر لمتابعة جميع الموظفين المعنيين.¹

أوقات تعلم تلائم الموظفين

يفضل كثير من الموظفين الاستفادة من الوحدات التعليمية خلال وقت الفراغ، أو قبل النوم أو خلال تنقلهم في المواصلات؛ أي بما يلائم جدول يومهم ورجبتهم، وبإمكانك متابعة أداء كل موظف من خلال المنصة الإلكترونية، كما بإمكانك إجراء الاختبارات لتقييم استفادتهم.

إمكانية الوصول إلى محتوى التدريب طوال الوقت

مدونة الكترونية-مرجع سبق ذكره - 2017/09/26. training.instructit.com¹

هذه الميزة في التدريب عن بعد تمكن الموظفين من العودة إلى المواد الإلكترونية في وقت حاجتهم إليها، كما أنها تسمح للمتعلم السريع بالبدء بدروس متقدمة دون الحاجة إلى انتظار باقي زملائه، وتسمح أيضاً للمتعلم البطيء بإعادة الدروس الإلكترونية ومشاهدتها بالشكل الذي يناسبه.

منصة تواصل للموظفين

تتيح منصة التدريب الإلكتروني إمكانية التواصل بين المستخدمين عن طريق البريد الإلكتروني وحقول النقاشات والتعليقات، وبالتالي يسهل التواصل بين المتدربين وطلب المساعدة حول أحد جزئيات العمل من خلال المنصة، وتسمح بتبادل الخبرات بشكل مباشر بغض النظر عن الموقع الجغرافي لكل منهم.

كلفة أقل مقارنة بالتدريب التقليدي

في التدريب التقليدي قد تحتاج لتعيين مدرّبين محترفين كلما احتجت لإجراء تدريب ما، كما وتحتاج لطباعة العديد من الأوراق اللازمة للمتدربين بالإضافة إلى توفير المعدات الإلكترونية اللازمة لإجراء التدريب، بينما في عملية التدريب عن بعد تحتاج لتوفير اتصال جيد بالإنترنت للموظفين، ويتم تحضير المادة التدريبية مرة واحدة فقط ورفعها على المنصة الإلكترونية.

يساعد في تسهيل عملية التعلم المصغر ملاءمة المواد التعليمية للعرض من خلال الهواتف الذكية، وتقسيم المعلومات إلى مجموعات صغيرة أو حزم تتكون الواحدة منها من 10-15 دقيقة. كما يساعد في ذلك تقليل كمية المعلومات المعطاة والتركيز على الجزئيات الهامة في التدريب، وتطوير مواد تفاعلية قدر المستطاع، فالمواد التفاعلية هامة في أطر العمل كأهميتها في عملية التعليم في المدارس والجامعات.

الفرع الثالث : طرق تقييم علاقة التدريب الإلكتروني بتنمية الموارد البشرية.

"تستند عملية تقييم التدريب على عدد من الأسس والمعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب، ورسم استراتيجياته المستقبلية، ومن هذه الأسس والمعايير ما يلي:

- تحديد أهداف التدريب القريبة والبعيدة ووضوحها.
- شمول عملية التقييم واستمراريتها.
- ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها.
- تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها...¹

¹موسوعة التعليم والتدريب - مرجع سبق ذكره.(موقع الكتروني).

- من خلال قراءتنا لعدة مقالات فاننا استنتجنا بعض طرق تقييم علاقة التدريب الإلكتروني بتنمية الموارد البشرية كالتالي:
- ✘ انخفاض تكلفة العملية التدريبية : أي ان التدريب الإلكتروني يحقق اعلى نتائج من التنمية بتكلفة منخفضة وذلك مما ذكرناه سابقا في الفروع السابقة.
 - ✘ قياس الأداء : الأداء قبل وبعد العملية التدريبية ، بحيث تلاحظ الإدارة تحسنا في مواردها البشرية من خلال أدوات خاصة بقياس الأداء.
 - ✘ الاستبيان او الحوار والمناقشة ... حول العملية التدريبية مع العمال لكافة مستويات الإدارة ، يمكنها من معرفة التطور الناجم عن التدريب الإلكتروني .
 - ✘ تغيير في أداء العمال وزيادة الإنتاجية ، التغيير في السلوكيات الأخلاقية تجاه المؤسسة وتحمل المسؤوليات أكثر بكل وعي وثقة ، زيادة حب العمل ، نقص التغيبات ...

المبحث الثاني : محاولة تسليط الضوء على علاقة الموضوع بالدراسات السابقة.

تمهيد:

في الماضي كانت الدورات التدريبية تقام في المعاهد وفي القاعات الجامعية والمدرجات الكبيرة، بالإضافة إلى الكثير من الجلسات الصفية والنشاطات المختلفة. لكن الآن ومع تطور التكنولوجيا أصبح من الممكن جداً إجراء التدريب عن طريق استخدام التكنولوجيا حيث يتم إجراءه عن بعد من دون اجتماع المدرب مع المتدربين.

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى موضوع التدريب الإلكتروني الذي ظهر بظهور الإدارة الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني ... الخ وهو موضوع جديد ما يزال في طور الدراسات والتجربة.

سنتطرق إلى بعض الدراسات المتنوعة العربية والأجنبية في هذه الفروع كما يلي :

المطلب الأول : الدراسات السابقة.

الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية .

تقدمت الباحثة عائشة إبراهيم البريمي "رئيس شعبة بحوث الجريمة " خلال بحثها بعنوان إدارة التغيير في الأجهزة الأمنية شرطة الشارقة كنموذج للدراسة خلال عام 2014-2016 بما يلي :

ذكرت ان التدريب الإلكتروني مشروع ممتاز على مستوى وزارة الداخلية حيث يمكن للمتدربين الانتساب للدورات والبرامج المتخصصة والحصول على شهادات معتمدة من وزارة الداخلية. ذكرت انه يمتاز بالمرونة كونه لا يشترط حضور المتدرب إلى قاعة التدريب بل يكفي بالولوج إلى حسابه الإلكتروني الشخصي او عبر الهواتف الذكية .

حيث اضافت الباحثة بان هذا المشروع يمثل الاستثمار الأمثل لوسائل التكنولوجيا وكذا المورد المالي وخاصة المورد البشري ، لان من فوائد التدريب الإلكتروني كما ذكرت الباحثة ان التكنولوجيا تساعد جدا في تنمية الموارد البشرية وان هذا المشروع سيزيد من الإنتاجية.

كما تطرقت لمخاطر التدريب الإلكتروني في نقاط نوجزها :

✘ ضعف الاقبال من طرف الموارد البشرية على هذا النوع من التدريب .

✘ احتمالية حدوث اعطال في أجهزة الحاسوب

✘ عدم توفر فرصة التحوار بين المدرب والمتدربين والنقاش حول موضوع التدريب مما يؤدي الى الشعور بالملل او

فهم المعلومات بشكل مغاير¹.

كما قامت الباحثة هلاء عباس اثر دراستها لموضوع اثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي حالة مؤسسة موبيليس ورقلة (2016/6/5). بالتوصل الى انه :

✘ أظهرت الدراسة أن هناك تأثير للتدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس.

✘ أظهرت الدراسة وجود تأثير لأبعاد التدريب الإلكتروني (التصميم، التنفيذ، التقييم) على " الأداء الوظيفي .

✘ كما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني والأداء.

الفرع الثاني : دراسات سابقة باللغة الاجنبية .

في هذا الفرع حاولنا البحث حول التجربة الاجنبية في التدريب الإلكتروني ، فوجدنا ان هذا الاخير هو موضوع جديد قيد التجربة .

هذه دراسة سابقة اجنبية قام بها الباحثون كالآتي:

الدراسة الاولى :

"An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia" by Thurasamy Ramayah, Noor Hazlina Ahmad and Tan Say Hong. Malaysia, 11800 Penang, University Sains Malaysia

ABSTRACT

E-training has developed into a revolutionary way of learning in Malaysian organizations due to rapid growth in information technology infrastructure. The present study endeavors to determine the critical factors that influence e-training effectiveness in multinational companies (MNCs) in Malaysia. By integrating Technology Acceptance Model (TAM), Delone and McLean information system success model and Expectation Confirmation Model (ECM), the study tested the causal pathway of the factors that could predict the effectiveness of e-training. Data from 163 employees in multinational companies (MNCs) with prior e-training experience was obtained via survey

¹عائشة إبراهيم البريمي، " إدارة التغيير في الأجهزة الأمنية"، المشاركة، الامارات العربية المتحدة، 2014/2016-ص142..(Googl books).

method. The result revealed that motivation to learn, management support and organization support were significant predictors of user satisfaction, however, self-efficacy, ease of use, and content of training were not significant. User satisfaction was also found not to influence net benefit but was a strong predictor of intention to continue usage as hypothesized. The value of this study lies in its effort to propose to practitioners that e-training system requires substantial investment not only at the development and implementation phase, but also the subsequent maintenance.¹

حيث ذكر الباحثون في هذا الملخص ان التطور الإلكتروني تطور بشكل هائل وسريع بسبب تطور التكنولوجيا . وانا هذه الدراسة تسعى الى معرفة العوامل الحاسمة التي تؤثر على فاعلية التدريب الإلكتروني في الشركات المتعددة الجنسيات بماليزيا. حيث قامو بتوزيع حوالي 163 استبيان على موظفي الشركة الذين سبق ومارسوا هذا النوع من التدريبات حيث اظهرت الدراسة ان الدافع للتدريب الإلكتروني هو التعلم ودعم الادارة كما وان الموظف كان راضيا عن البرامج لان المحتوى لم يكون ضخما ... كما اقترحوا ان التدريب الإلكتروني هو استثمار كبير ليس في التنمية فقط و انما حتى في التنفيذ وانظمة الصيانة لاحقا.

في خاتمة البحث توصلوا الى نتائج أهمها ما يلي:

- ✓ توصيات لكل مؤسسة تنوي تبني هذا المشروع الضخم والمهم ان يكون البرنامج سهل وواضح الاستخدام وان تكون الواجهة اكثر جاذبية وسهلة الفهم .
- ✓ يجب على المديرين ان يلعبوا دورا هاما في نجاح البرنامج.
- ✓ التدريب الإلكتروني يجلب الراحة والمرونة²

الدراسة الثانية :

ABSTRACT: Nowadays, the rapid development of information and communication technologies in all areas as a key element in the success of any institution, and an important prerequisite for achieving competitive advantage and the ability to survive in an environment of rapid change. Hence, the need to invest the huge leap in communication and information technology and computer applications for use in e-training, as a program for achieving sustainable human development under the knowledge economy. This research paper aims to identify e-training as a new concept in human resources development from the logic of scientific progress, and the importance of information technology in the field of training, education and information awareness dissemination.³

يشير الباحثان من خلال ترجمتنا للنص وتوضيح المعنى أكثر الى مايلي :

¹ Thurasamy Ramayah, Noor Hazlina Ahmad* and Tan Say Hong;" An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia ";2010/2011.p125.

² "مرجع سبق ذكره بتصريف- "An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia"

³ Naoual Ben Amara, Larbi Atia- "E-TRAINING AND ITS ROLE IN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT" Faculty of Economic Sciences, Management, and Commercial Sciences, University of Ouargla, Algeria. Global Journal of Human Resource Management Published by European Centre for Research Training and Development UK (www.eajournals.org) February 2016.p01.

الملخص: في الوقت الحاضر ، التطور السريع للمعلومات والاتصالات والتقنيات في جميع المجالات كعنصر أساسي لنجاح أي مؤسسة وشرط أساسي لتحقيق الميزة التنافسية والقدرة على البقاء في بيئة التغيير السريع وبالتالي فإن الحاجة إلى استثمار في هذا المجال لاستخدامها في التدريب الإلكتروني لتحقيق تنمية الموارد البشرية وهذا البحث سيقدم بعض المفاهيم المتعلقة به.

E-training is one of the important issues in the rehabilitation and training of human resources; it is a way to develop the knowledge and skills of individuals in a flexible and appropriate way to their circumstances without the need for extra burdens. Training through the Internet and modern communication devices provides an excellent opportunity for institutions to use this type of training at less cost and more appropriate path to achieve the institution's objectives by coping with technological developments, and raising the efficiency of its staff. At the end of this study, we must emphasize the following points: Establishment of information technology departments in institutions to flexibly deal, • provide necessary support to training programs through electronic networks and to respond to increasing requirements on this type of training; The necessity of preparing e-training programs according to the phases that are • commensurate with the regulatory and technical environment of institutions, and taking advantage of all the experiences and practices of others; The necessity of constant updating of e-training materials according to the professional • development and advances in technology and information, and providing training contents according to global standards in the training industry; The necessity of launching such programs by training institutions however the size, so • the technique can be optimally used and invested, as well as creating opportunities for training employees, resolving some of the obstacles they face, and accessing to a greater number of beneficiaries and applicants of their services; Planning and developing existing training systems and introduction the total quality • management approach; The necessity of activating and expanding the use of information and communication • technology in human resources development; The necessity of coping with the technological development of networks and training by • workers.¹

كما اشار الباحثان بالنص أعلاه في التوصيات والخاتمة إلى ان التدريب الإلكتروني هو أحد القضايا المهمة في إعادة تأهيل وتدريب الموارد البشرية ؛ حيث انه طريقة لتطوير معارف ومهارات الأفراد بطريقة مرنة ومناسبة ظروفهم دون الحاجة إلى أعباء إضافية. التدريب من خلال الإنترنت و توفر أجهزة الاتصال الحديثة فرصة ممتازة للمؤسسات لاستخدام هذا النوع التدريب بتكلفة أقل ومسار أكثر ملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

وذكر في نهاية الدراسة النقاط التالية :

- ✘ توفير الدعم اللازم لبرامج التدريب من خلال الشبكات الإلكترونية.
- ✘ ضرورة إطلاق مثل هذه البرامج من قبل المؤسسات التدريبية مهما كان حجمها.

¹ "E-TRAINING AND ITS ROLE IN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT"-مرجع سبق ذكره.

✘ ضرورة تفعيل وتوسيع استخدام المعلومات والاتصالات التكنولوجية في تنمية الموارد البشرية.

✘ ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي للشبكات والتدريب من قبل العمال... الخ

المطلب الثاني : مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة .

من خلال الدراسات السابقة يمكن استنتاج العلاقات التالية :

الدراسة باللغة العربية :

1/ تكمن العلاقة هنا في التوصل إلى أهمية التدريب الإلكتروني في تنمية المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة لكلا الموضوعين محل البحث.

2/ حاولت الباحثة بالدراسة الثانية تسليط الضوء على تأثير التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعمال بمؤسسة اقتصادية ونحن نرى أوجه التشابه في دراسة الحالة " كلا الدراستين حول التغيير في سلوكيات راس المال البشري ، والمقصود بذلك مساهمة هذا البرنامج الجديد في تطوير مهارات العمال ، لكن أوجه الاختلاف تكمن في الدلالات الإحصائية؟؟ التي أكدت على أن مؤسسة موبيليس بورقلة تدرب موظفيها وفق هذا البرنامج الحديث في حين أن موضوعنا محل الدراسة بمؤسسة نفضال لم يتم حتى وضعه ضمن البرنامج المستقبلي أو الاستراتيجية المستقبلية لمؤسسة ضخمة مثل نفضال حسب رئيس الموارد البشرية .

الدراسة باللغة الأجنبية :

1/ نلاحظ من خلال الدراسات الأجنبية أن هناك توصيات فقط لضرورة إدراج هذا النوع من التدريب نظراً لفوائده المهمة التي تعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة معا .

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا لعملية التدريب بصفة عامة والنوع الجديد المتمثل في التدريب الإلكتروني خاصة وأثرهما على المورد البشري، والتي تعتبر من أهم العمليات المؤثرة عليه كونها العنصر الأساسي والأهم لإكساب العاملين المعارف والقدرات والمهارات المرتبطة بالعمل، إذ تعمل من أجل تطوير مهارات المورد البشري في المؤسسة. فمن خلال ما سبق استطعنا الوصول إلى أهمية التدريب إذ تكمن في تحسين مستوى أداء العمل لاجتيازهم للبرامج التدريبية المخططة لها والمستمرة والهادفة إلى تزويد القوى البشرية في المؤسسة من خلال المراحل التي مررنا بها، وبالتالي للتدريب دور مهم على المورد البشري. ومن هنا سنحاول إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية للمؤسسة من خلال طرح التساؤل التالي:

-هل ساهم التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في شركة نفطال "فرع غرداية"؟.

الفصل الثاني

الفصل الثاني : استطلاع واقع التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال وعلاقته بتنمية

الموارد البشرية.

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الخاص عن ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية ، والذي تناولنا فيه الجوانب الهامة حول الموضوع والعلاقة بينهما .
وكذا أهم الدراسات السابقة ، سنحاول إسقاط بعض المفاهيم التي تم التطرق إليها في الدراسة النظرية على الواقع الموجود في المؤسسة و ذلك من خلال إستخدام الإستبيان لدراسة آراء العينة المختارة للرد على التساؤلات المطروحة ولإثبات صحة الفرضيات حيث يتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية ، ولدراسة هذا الفصل تم تقسيمه الي مبحثين :

المبحث الأول : واقع التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال.

- المطلب الأول : نبذة تاريخية عامة حول مؤسسة نفعال.
- المطلب الثاني : طرق تدريب الموارد البشرية في مؤسسة نفعال.

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية ومناقشة نتائجها.

- المطلب الأول : أدوات وعينة الدراسة.
- المطلب الثاني : مناقشة وتحليل النتائج.

المبحث الأول : واقع التدريب الالكتروني في مؤسسة نפטال.

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تقديم لمحة عن مؤسسة نפטال وحدة غرداية ، نبذة تاريخية لتطور وتأسيس نפטال، دورها وأهدافها ثم الهيكل التنظيمي لنפטال وحدة غرداية.

المطلب الأول :تعريف مؤسسة نפטال.

يشمل تعريفا موجزا لمؤسسة نפטال محل الدراسة.

الفرع الاول :تقديم مؤسسة نפטال

تعد الجزائر من الدول التي تسعى جاهدة إلى التطور والتقدم وتنمية اقتصادها ومن اجل هذا فهي تعتمد بقوة على قطاع المحروقات، فمداخيل الجزائر من العملة الصعبة والتي تمثل حوالي % 97 من الدخل الوطني هي من قطاع المحروقات الذي يعد قطاع استراتيجي وحيوي ومن أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفعالية في تحريك هذا القطاع وتنميته نجد شركة نפטال التي تعد الرائدة على المستوى الوطني.

"...نפטال:أو Naftal هي شركة عمومية جزائرية تابعة لمجموعة سوناطراك بنسبة 100% مجال نشاطها نقل إنتاج وتوزيع كل أنواع الوقود.

NAFT: كلمة عالمية تعني النفط البترول.

AL: الحرفان الأولان من كلمة الجزائر "ALDJAZAIR" .

- -أنشأت بقرار حكومي رقم N° 80/101 بتاريخ 06 أفريل 1981 بدأت في النشاط في جانفي 1982
 - -في سنة 1987 تم الفصل بين فرع التكرير وفرع التوزيع.
 - -سنة 1998 تغير الشركة إلى شركة ذات أسهم تابعة لمجموعة سوناطراك.
- هذا باختصار عن المؤسسة محل الدراسة...¹

الفرع الثاني :نبذة تاريخية لتطور وتأسيس مؤسسة نפטال، دورها وأهدافها.

سنحاول تقديم تعريف عن مؤسسة نפטال وحدة غرداية (الفرع التجاري)

1-1:تقديم عام حول مؤسسة نפטال وحدة غرداية

1-1-1:نشأة المؤسسة: أنشئت مؤسسة نפטال بغرداية عام 1979 وكانت حينها تابعة لشركة سوناطراك وعام 1982 أصبح شعارها نפטال بانفصالها عن شركة سوناطراك . حيث تمثل فرعا تجاريا من فروع نפטال.

حيث تقوم شركة نפטال الجهوية بتوزيع وتسويق المواد البترولية ومشتقاتها على كافة أنحاء الجهة .

1-2: نبذة تاريخية عن تطور مؤسسة نפטال

نفطال مؤسسة صادرة عن سوناطراك ، نشأت في 06 أبريل 1981، ودخلت مجال التشغيل في 01 جانفي 1982 واختصت في صناعة وتحويل وتصنيع المواد البترولية تحت علامة NAFTAL وفي سنة 1987 تم فصل مجال التحويل عن التوزيع وهذا من أجل أن تكون:

NAFTEC : مؤسسة مختصة في تصفية البترول

NAFTAL: مؤسسة مختصة في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها

حيث أن كلمة NAFTAL مقسمة إلى جزئين:

NAFT : مصطلح عالمي يقصد به الوقود.

AL : الحرفين الأولين من كلمة ALGERIE

حيث أن دورها الرئيسي للمؤسسة هو:

توزيع وتسويق المواد البترولية على التراب الوطني حيث تتدخل في المجالات التالية:

- الغاز وسيرغاز

- صياغة الزيت .

- تخزين، تسويق توزيع الوقود والغاز والبترول المميع زيوت التشحيم الزيت العجلات والمواد البترولية.

- نقل المواد البترولية من أماكن التخزين الى المستهلك حيث تتعامل مع مؤسسات مثل . SNTR – SNTF

1-1-3: /نشاط المؤسسة:

يتمثل النشاط الرئيسي للمؤسسة في توزيع وتخزين وتسويق المنتجات من الوقود بمختلف أنواعه، الزيوت، الغاز، المطاط، الزيت، السير غاز مع نقل المواد البترولية.

1-2: الأهداف والمهام الإستراتيجية للمؤسسة:

مهمة شركة نפטال تتركز على تسويق المواد و المنتجات البترولية من خلال المنظمة وتسيير شبكة التوزيع على معظم

التراب الوطني و تتركز الأهداف الأساسية لشركة نפטال على ما يلي :

• تنظيم و تطوير النشاط التسويقي و التوزيعي للمواد البترولية وتحويلها

• تخزين ونقل جميع المواد والمنتجات البترولية وتسويقها على معظم التراب الوطني

• السهر على تطبيق واحترام جميع المعايير الإستراتيجية لحماية المنشأة الصناعية

• تعريف وتطوير السياسة المنتهجة على أساس مراقبة وتخزين ووضع الكفاءات العامة للأنظمة المنتهجة للمعلومات

- تطوير ووضع كفاءات عملية للعمليات الموجهة وللاستعمال والاختيار الأحسن للموارد البشرية والوسائل والخدمات .

1-2-1: /الوسائل المادية:

تستعمل المؤسسة العديد من الوسائل المادية كـمخبر لمعالجة المواد البترولية، وأجهزة التخزين، التفريغ والشحن، عتاد القياس وشاحنات النقل وتوزيع الأجهزة الطبوغرافية وأجهزة الإعلام آلي... الخ

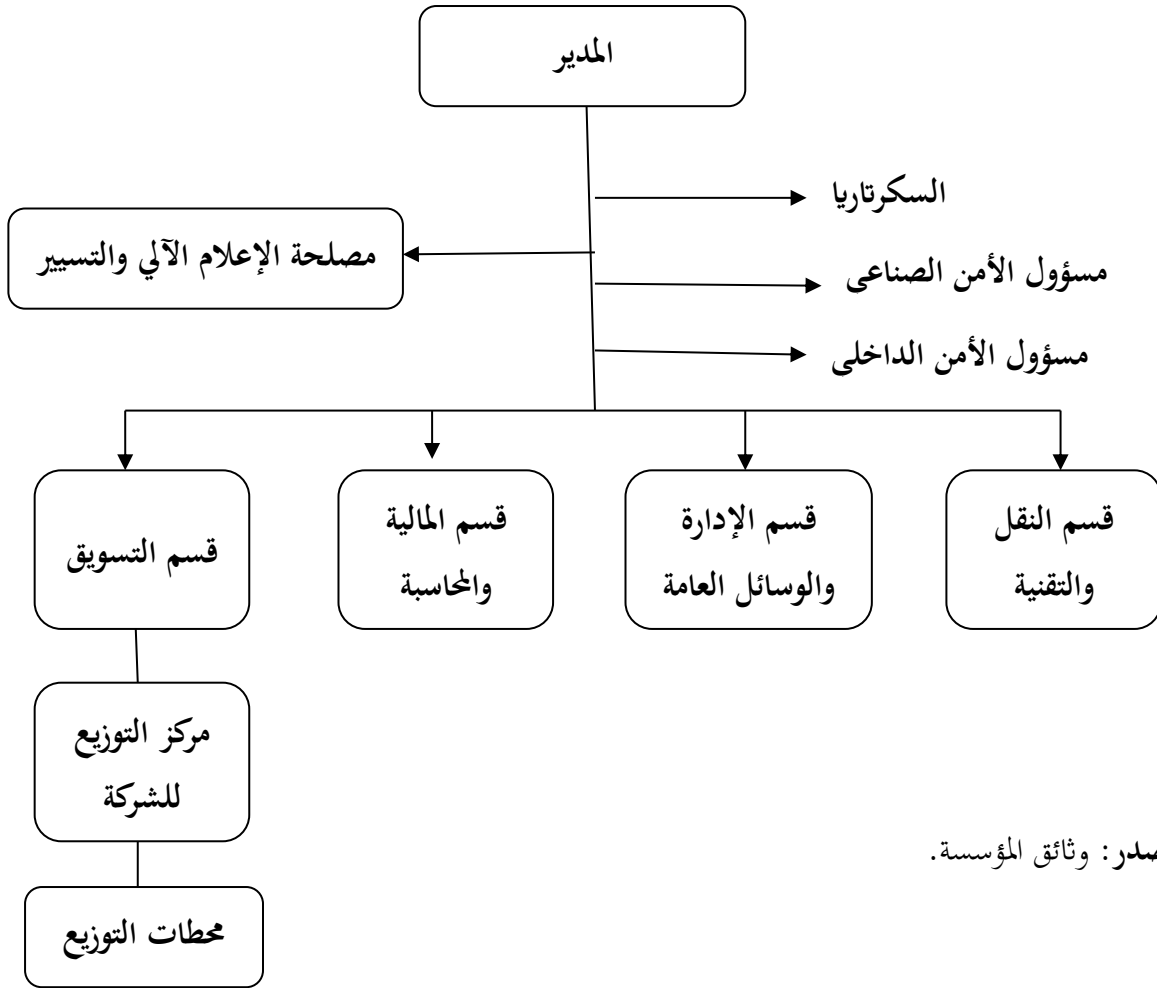
1-2-2: /الوسائل البشرية:

تمثل في المهندسين، التقنيين، الإطارات، الأعوان في مختلف التخصصات التي تحتاجها المؤسسة.

-الهيكـل التنظيمي للمؤسسة:

هو عبارة عن مجموعة من مهام و مسؤوليات تختلف من مؤسسة لأخرى يتمثل في:

الشكل رقم (01-02):مخطط الهيكل التنظيمي لنفطال وحدة غرداية



المصدر: وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني: الاطار التطبيقي لدراسة الحالة.

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة .

الفرع الأول: منهجية الدراسة و مجتمع الدراسة و عينتها

تهدف هذه الدراسة إلى بحث مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية ، وقد طبقت هذه الدراسة على مؤسسة نفطال- غرداية -، و لبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package SPSS (for Social Science النسخة رقم 22، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

- مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين بمؤسسة نفطال- غرداية - الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي:
"رؤساء أقسام، رؤساء مصالح، مساعدين إداريين سكرتاريا، وموظفين موزعين على مختلف المكاتب و المصالح الإدارية"، وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت 70 مفردة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة و متغيرات الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 70 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2019، إذ تم استرجاع 66 استبيان، حيث تم استبعاد 3 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، و لخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 64 استبيان، أي ما نسبته 92% من إجمالي مجتمع الدراسة و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (02-01): الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

| البيان | العدد | النسبة |
|-------------------------------|-------|--------|
| عدد الاستثمارات الموزعة | 70 | 100% |
| عدد الاستثمارات المسترجعة | 66 | 94% |
| عدد الاستثمارات الغير مسترجعة | 04 | 5% |
| عدد الاستثمارات الملغاة | 03 | 3% |
| عدد الاستثمارات المقبولة | 64 | 92% |

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هي: (66) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (94%) من العدد الموزع والبالغ (70) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت (3) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (64) بنسبة (92%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (04)، أي ما نسبته (05%) من أفراد عينة الدراسة.

- يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية على مستوى مؤسسة نفضال - غرداية - " فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض

الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مَرَّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استناداً على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمة جمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصائح والإرشادات من أجل تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية نُحِثُّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 4 فقرات تخص: "الجنس والعمر، المستوى العلمي، مدة العمل بالمؤسسة" قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يوضح أبعاد التدريب الالكتروني التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (20) فقرة. متعلقة بالتدريب الالكتروني.

الجزء الثالث: متعلق بتنمية الموارد البشرية و يتكون من 11 فقرات.

الجدول رقم (02-02): مضمون الإستبيان

| العدد | رقم الفقرات |
|-----------------------|-------------|
| التدريب الالكتروني | (20-01) |
| تنمية الموارد البشرية | (11-01) |

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

*مجموعة من الأساتذة من جامعتي ورقلة والاعواط .

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لرئيس مصلحة الموارد البشرية لمؤسسة نفعال و بعض المسؤولين بها بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسات محل الدراسة، وسمح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة التدريب ومدى اهتمام الإدارة بتصرفات العاملين، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج و التعليق عليها.

- **وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات التدريب وأنواعها إضافة الى اهم التكنولوجيا المستعمل في العمل .

متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (03-II).

الجدول رقم (03-02): متغيرات الدراسة

| الاسم | المتغيرات |
|-----------------------|-----------------|
| التدريب الالكتروني | المتغير المستقل |
| تنمية الموارد البشرية | المتغير التابع |

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة و صدق وثبات الاستبيان .

قد اجريت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 22، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- **المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) :لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن يعدم.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (1-Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الإنحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- اختبار t-test لاختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول متغيرات الدراسة.

◆ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (04-II) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منه فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04-02) : مقياس ليكارت الخماسي:

| التصنيف | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------|------------|----------|-----------|-----------|----------------|
| النقاط | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| الدرجة | 5-4.2 | 4.19-3.4 | 3.39-2.60 | 2.59-1.80 | 1-1.79 |

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

| مرتفع | متوسط | منخفض |
|------------|-----------|--------|
| 3,67 فأكثر | 3,66-2,34 | 2,33-1 |

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$3 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} = 1,33$$
 ، حيث أن عدد المستويات = 3

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1-2.33 فيكون المستوى منخفض

صدق وثبات الاستبيان

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (01) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير*، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته. أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

أنظر الملحق رقم(01) *

الجدول رقم (06-02): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

| عنوان المحور | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرومباخ |
|-----------------------|-------------|-------------------|
| التدريب الالكتروني | 20 | 0.977 |
| تنمية الموارد البشرية | 11 | 0.912 |
| جميع الفقرات | 31 | 0.942 |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03-)

من خلال الجدول رقم (06-02) معامل الثبات العام للاستبيان عالي حيث بلغ (0.942) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,977 إلى 0,912) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (07-02) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

| عنوان المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|------------------------------|----------------|---------------|
| المحور التدريب الالكتروني | 0.695** | 0.00 |
| المحور تنمية الموارد البشرية | 0.936** | 0.00 |

**الارتباط دالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (07-02) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة للدالة عند مستوى المعنوي (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " التدريب الالكتروني " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.695) وهي درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " تنمية الموارد البشرية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.936) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (02-08) نتائج اختبار كولجروف- سمرنوف في توزع البيانات.

| القسم | عنوان المحور | عدد الفقرات | قيمة Z | قيمة مستوى الدلالة |
|--------|------------------------------------|-------------|--------|--------------------|
| الأول | عبارات محاور التدريب الالكتروني | 20 | 0.331 | 0.158 |
| الثاني | عبارات محاور تنمية الموارد البشرية | 11 | 0.566 | 0.215 |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (02-08) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.331)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.158) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.566)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.215) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ($\text{Sig} < 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق العلمية.

المطلب الثاني: مناقشة وتحليل النتائج .

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها*.

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

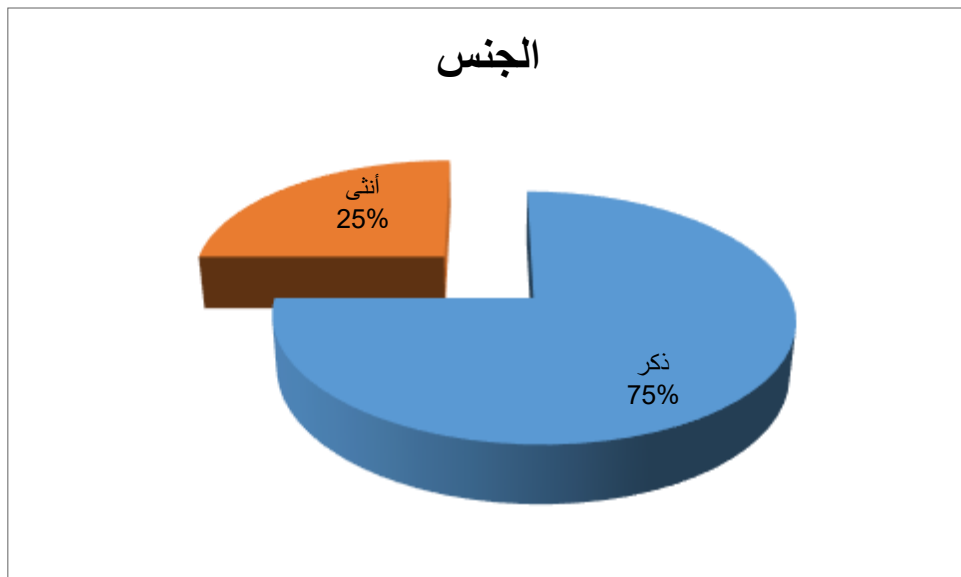
1-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-09) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| النسبة % | التكرار | البيان |
|----------|---------|---------|
| 75% | 48 | ذكر |
| 25% | 16 | أنثى |
| 100% | 64 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملحق)

حسب الجدول رقم (02-09) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (75%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (25%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات النفطية و الخدمية حيث يجذب استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي و تمكينه من تحمل المسؤولية بالمؤسسة محل الدراسة.

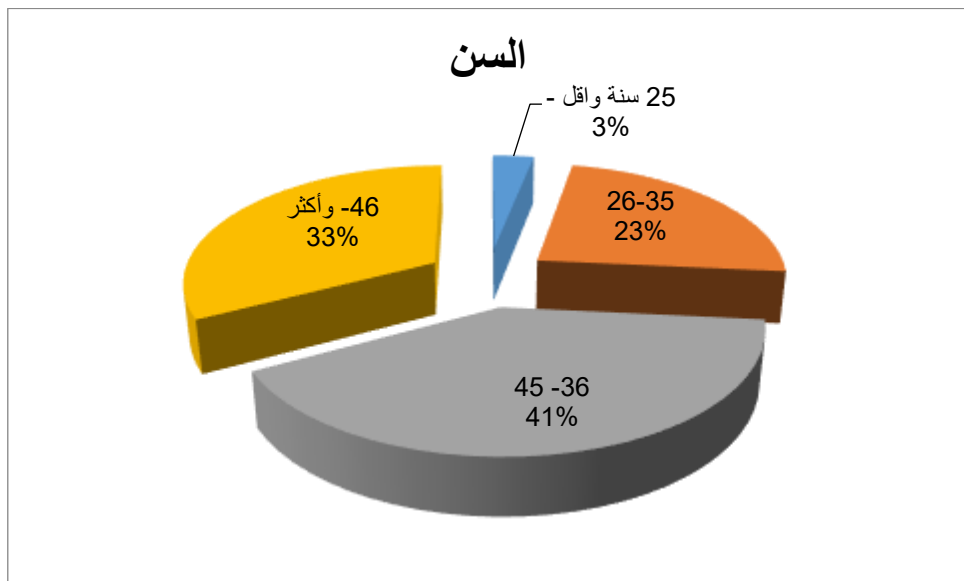
02- توزيع أفراد العينة تبعا للسن: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-10) توزيع أفراد العينة حسب السن

| البيان | التكرار | النسبة % |
|----------------|---------|----------|
| 25 سنة فأقل | 2 | 3% |
| من 26-35 سنة | 15 | 23% |
| من 36-45 سنة | 26 | 41% |
| كثير من 46 سنة | 21 | 33% |
| المجموع | 64 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (02-10) أن هناك (26) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (36-45) سنة أي ما نسبته (41%)، نجد أيضا (21) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية أكثر من (46) سنة بنسبة (33%)، في حين نجد (15) أفراد من الفئة العمرية (26-35) سنة بنسبة قدرت ب(23%) ن بينما نجد (2) أفراد من الفئة العمرية أقل من (25) سنة بنسبة (3%)، وهذا يؤكد حرص المؤسسة على توظيف فئة المتوسطة اكبر من 35 سنة وهذا ما يتلاءم مع طبيعة نشاط المؤسسة " النفطية" كون لديهم القدرة على التفاعل مع المستجدات بالمؤسسة و سهولة الإستعاب وكفاءة الزامة بالتالي تقديم الأداء الجيد لمثل هذه المؤسسات.

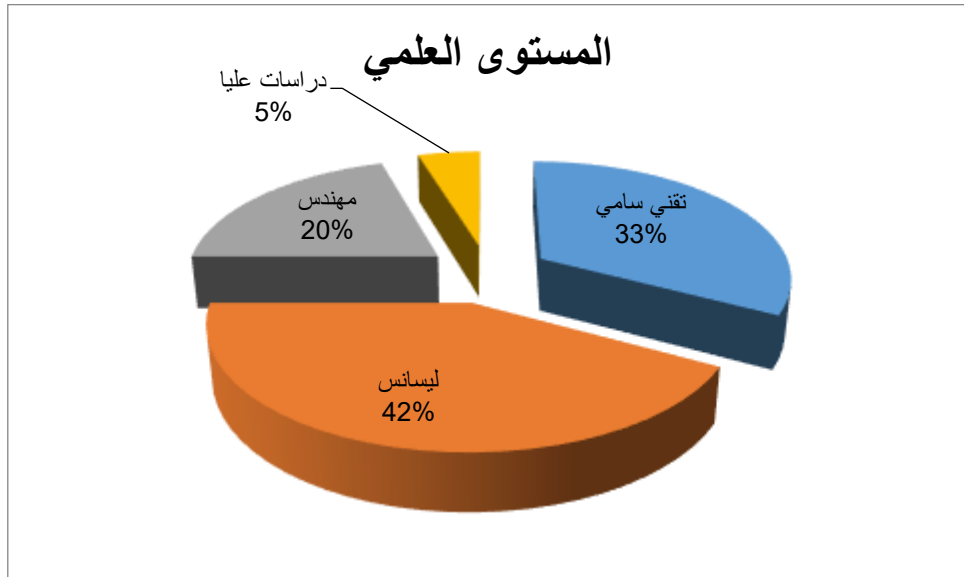
03- توزيع أفراد العينة المستوى العلمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-11) توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

| البيان | العدد | النسبة % |
|-------------|-------|----------|
| تقني سامي | 21 | 33% |
| ليسانس | 27 | 11% |
| مهندس | 13 | 42% |
| دراسات عليا | 3 | 5% |
| المجموع | 64 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (02-04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (02-11) أن (27) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى الجامعي ليسانس أي ما نسبته (42%)، وتليه فئة تقني سامي ب(21) أفراد أي ما نسبته (33%)، بينما حلت في المركز ما قبل الأخير فئة مهندس بتعداد (13) أفراد أي ما نسبته (20%)، بينما حلت في المركز الأخير فئة دراسات عليا بتعداد (03) أفراد أي ما نسبته (5%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى العاملين بالمؤسسة، وهذا ما من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة و وعي المستجوبين للاستبيان، كما أنه لديهم مؤهلات علمية تخول لهم تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة.

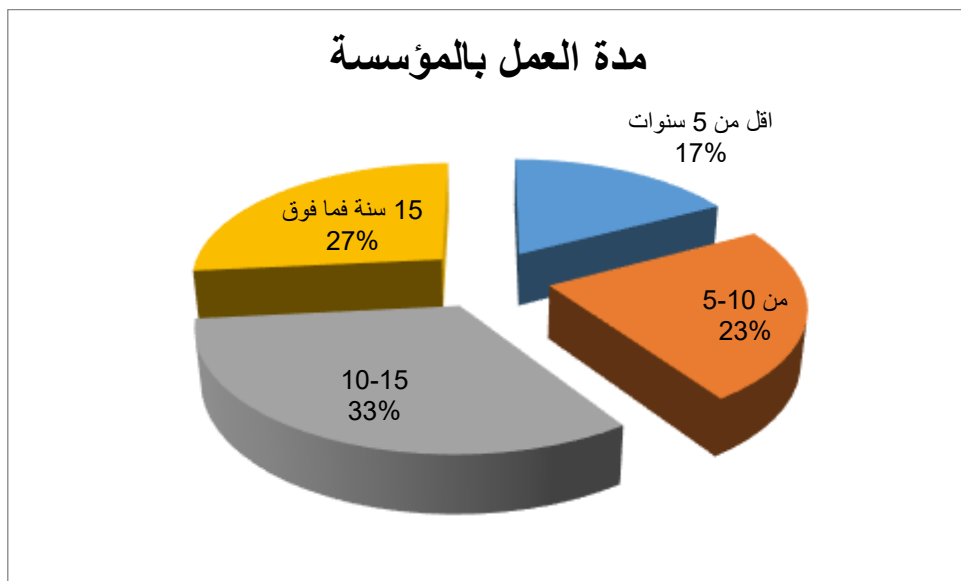
04- توزيع أفراد العينة تبعا مدة العمل بالمؤسسة: وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم(02-12) توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل بالمؤسسة

| البيان | التكرار | النسبة % |
|------------------|---------|----------|
| 5 سنوات فأقل | 11 | 17 % |
| من 5 إلى 10 | 15 | 23 % |
| من 10 إلى 15 سنة | 21 | 33 % |
| أكثر من 15 سنة | 17 | 2 % |
| المجموع | 64 | 100 % |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (02-05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (02-12) أن (21) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة التي تتراوح من (10-15) سنة ، أي ما نسبته (33%)، وتليها (17) فردا من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين أكثر من 15 سنة بنسبة بلغت (27%)، ثم تليها (15) أفراد من أصحاب الخبرة التي تتراوح (05-10) سنة بنسبة (27%) وآخر نسبة كانت بمقدار (17%) لـ (11) أفراد من أصحاب الخبرة التي تعدادها أقل من 5 سنوات ، وهذا يدل على وجود خبرة لسنوات لدى موظفي المؤسسة نفعال.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر إيجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس، العمر، المستوى العلمي ، ومدة العمل في المؤسسة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق ثقافة الجودة من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى ولاء الزبائن.

1- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور تدريب الالكتروني.

للتعرف على مستوى تدريب الالكتروني بها في كافة المستويات والتي تلعب دورا هام في تحسن الانتاجية وتسهيل الهام الموارد البشرية للمؤسسة ،تم إقتراح 20 فقرات من (01-20) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (02-13) تصورات المستجوبين نحو فقرات محور " تدريب الالكتروني " مرتبة حسب الأهمية

| الترتيب | درجة الموافقة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة | الرقم |
|---------|---------------|-------------------|-----------------|--|-------|
| 14 | متوسط | 1.65232 | 3.0000 | التدريب الالكتروني يختصر الزمان والمكان | 01 |
| 19 | متوسط | 1.47465 | 2.6250 | استفدت كثيرا من التدريب الالكتروني | 02 |
| 20 | متوسط | 1.11169 | 2.4531 | لا اعرف شيئا عن هذا البرنامج الجديد | 03 |
| 15 | متوسط | 1.24722 | 3.0000 | المدرّب كان جاهزا و متمكنا من البرنامج الحديث | 04 |
| 16 | متوسط | 1.25268 | 2.9531 | انا راض عن البرنامج التدريبي الالكتروني وهو افضل من التدريب التقليدي | 05 |

| | | | | | |
|----|-------|---------|--------|--|----|
| 13 | متوسط | 1.11270 | 3.0000 | البرامج الحاسوبية كانت سهلة الاستخدام | 06 |
| 5 | متوسط | 1.29780 | 3.3281 | يساعد التدريب الالكتروني على خلق بيئة خاصة بكل موظف بمعزل عن الاخرين لتعزيز قدراته دون خجل في طرح الأسئلة | 07 |
| 7 | متوسط | 1.25988 | 3.2500 | افضل التدريب الالكتروني نظرا للالتزامات وكثرة الارتباطات بالعمل | 08 |
| 3 | متوسط | 1.17809 | 3.4063 | استخدامي لبرامج الحاسوب وشبكة الانترنت بمكان العمل يسهل عملية التدريب لسهولة الرجوع الى المادة عبر كلمة السر | 09 |
| 12 | متوسط | 1.07966 | 3.0937 | تعمل المؤسسة على إيجاد برامج التدريب الالكترونية التي تتناسب مع محتوى مقررات التدريب | 10 |
| 6 | متوسط | 1.06113 | 3.2812 | تستخدم المؤسسة برامج العروض التقديمية مثل power point في تنفيذ البرنامج التدريبي | 11 |
| 4 | متوسط | 1.07229 | 3.3438 | يتم توظيف الوسائط المتعددة في البرنامج التدريبي مثل الصور الالكترونية او الفيديوهات الالكترونية | 12 |
| 8 | متوسط | 1.08001 | 3.2344 | تعمل المؤسسة على المقارنة بين نتائج التدريب قبل وبعد التدريب الالكتروني . | 13 |
| 9 | متوسط | 1.11526 | 3.2031 | تتم متابعة المتدربين بعد البرنامج التدريبي الالكتروني | 14 |
| 11 | متوسط | 1.05738 | 3.1562 | يتضمن البرنامج وضع توجيهات وارشادات على كيفية الاستعمال | 15 |

| | | | | |
|----|-------|---------|--------|---|
| 16 | متوسط | 1.10868 | 3.4063 | من خلال موقع المؤسسة الالكتروني يمكن التعرف على البرنامج |
| 17 | متوسط | 1.22140 | 3.4844 | يتم استخدام البريد الالكتروني في التواصل بين المدربين والمتدربين |
| 18 | متوسط | 1.25831 | 3.1875 | يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت (غرف الدردشة الخاصة بالبرنامج..). بين المدربين والمتدربين |
| 19 | متوسط | 1.40542 | 2.6562 | تضع المؤسسة برنامج تدريبي الكتروني عند استحداث وظائف جديدة |
| 20 | متوسط | 1.39728 | 2.8750 | هناك تغذية عكسية بعد البرنامج التدريبي من خلال استقصاء المتدربين وطلب رأيهم حوله |
| | متوسط | 1.40153 | 2.9375 | المعدل العام |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بالمحور الاول "تدريب الالكتروني" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من بدرجة الموافقة متوسطة للفقرة رقم (17): "يتم استخدام البريد الالكتروني في التواصل بين المدربين والمتدربين" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.48) وانحراف معياري (1.22) حيث جاءت اجوبتهم متوسطة حسب مقياس ليكات الحماسي ان هناك استعمال البريد الالكتروني في التواصل بين المدربين والعمال حسب نظر افراد عينة الدراسة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (16): "من خلال موقع المؤسسة الالكتروني يمكن التعرف على البرنامج" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.40) وانحراف معياري (1.10) حيث ان العمال يطلعون على البرامج التدريبية من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة بصفة متوسطة ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(09): "استخدامي لبرامج الحاسوب وشبكة الانترنت بمكان العمل يسهل عملية التدريب لسهولة الرجوع الى المادة عبر كلمة السر" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.40) وانحراف معياري (1.17) ، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (11) "تستخدم المؤسسة برامج العروض التقديمية مثل **power point** في تنفيذ البرنامج التدريبي" بمتوسط حسابي بلغ (3.34) و انحراف معياري (1.07)، أما الفقرة (07) "يساعد التدريب الالكتروني على خلق بيئة خاصة بكل موظف بمعزل عن الاخرين لتعزيز قدراته دون خجل في طرح الأسئلة" فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.32) و انحراف معياري (1.29)، حيث جات متوسطة من حيث

اجبات افراد العينة حيث انه التدريب الالكتروني يساعد العمال في تعزيز قدراتهم دون خجل في طرح الاسئلة ، تليها في المرتبة السادسة الفقرة رقم (11): " تستخدم المؤسسة برامج العروض التقديمية مثل **power point** في تنفيذ البرنامج التدريبي " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.28) وانحراف معياري (1.06) حيث ان اثناء التدريب تقوم المؤسسة يعرض البرامج عن طريق برنامج **power point** بصفة متوسطة ، تليها في المرتبة السابعة الفقرة رقم(08): " افضل التدريب الالكتروني نظرا للالتزامات وكثرة الارتباطات بالعمل " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.25) وانحراف معياري (1.25) ، بينما في المرتبة الثامنة فقد جاءت الفقرة رقم (13) " تعمل المؤسسة على المقارنة بين نتائج التدريب قبل وبعد التدريب الالكتروني " بمتوسط حسابي بلغ (3.23) و انحراف معياري (1.08)، أما الفقرة (14) " تتم متابعة المتدربين بعد البرنامج التدريبي الالكتروني " فقد جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ (3.20) و انحراف معياري (1.11)، حيث جات متوسطة من حيث اجبات افراد العينة حيث انه يتم متابعة العمال بعد وقبل التدريب الالكتروني ، بحيث جاءت في الرتبة العاشرة من بدرجة الموافقة متوسطة للفقرة رقم (17): " يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت (غرف الدردشة الخاصة بالبرنامج..) بين المدربين والمتدربين " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.18) وانحراف معياري (1.25) حيث جاءت اجوبتهم متوسطة حسب مقياس ليكات الخماسي ان هناك استعمال الانترنت للتواصل ودردشة بين المدربين والعمال حسب نظر افراد عينة الدراسة ، تليها في المرتبة الحادي عشر الفقرة رقم (15): " يتضمن البرنامج وضع توجيهات وارشادات على كيفية الاستعمال " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.15) وانحراف معياري (1.05) حيث ان البرامج والتدريبات تتضمن ارشادات وكيفية استعمال مختلف الاجهزة الالكترونية بصفة متوسطة ، تليها في المرتبة الثانية عشرة الفقرة رقم(10): " تعمل المؤسسة على إيجاد برامج التدريب الالكترونية التي تتناسب مع محتوى مقررات التدريب " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.09) وانحراف معياري (1.07) ، بينما في المرتبة الثالثة عشر فقد جاءت الفقرة رقم (06) " البرامج الحاسوبية كانت سهلة الاستخدام " بمتوسط حسابي بلغ (3.00) و انحراف معياري (1.11)، أما الفقرة (01) " التدريب الالكتروني يختصر الزمان والمكان " فقد جاءت في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.32) و انحراف معياري (1.29)، حيث جات متوسطة من حيث انه التدريب الالكتروني يختصر الوقت والجهد ، تليها في المرتبة الخامسة عشر الفقرة رقم (04): " المدرب كان جاهزا و متمكنا من البرنامج الحديث " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.00) وانحراف معياري (2.24) حيث ان اثناء التدريب كان المدرب متمكن وجاهز من البرامج الحديثة بصفة متوسطة ، تليها في المرتبة السادسة عشر الفقرة رقم(05): " انا راض عن البرنامج التدريبي الالكتروني وهو افضل من التدريب التقليدي " فقد جاء متوسطها الحسابي (2.95) وانحراف معياري (1.25) ، بينما في المرتبة السابعة عشر فقد جاءت الفقرة رقم (20) " هناك تغذية عكسية بعد البرنامج التدريبي من خلال استقصاء المتدربين وطلب رأيهم حوله " بمتوسط حسابي بلغ (2.87) و انحراف معياري (1.39)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (02): " استفدت كثيرا من التدريب الالكتروني " بمتوسط حسابي (2.45)، و انحراف معياري (1.11) وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب التدريب الالكتروني بما قد جاء متوسطا بنسبة (2.93) و انحراف معياري (1.40)، لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تشجع التدريب الالكتروني و نشرها و مشاركتها رغم أهمية جاء متوسطا على العموم بالمؤسسة نفضال.

2- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور تنمية الموارد البشرية

قصد التعرف على مستوى تنمية الموارد البشرية من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة نفضال في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وستتناول فيما يلي:

للإجابة على هذه الاشكالية المطروحة تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-14) تصورات المستجوبين نحو فقرات محور تنمية الموارد البشرية مرتبة حسب الأهمية

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الترتيب |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| 01 | تعمل المؤسسة على رفع مهارات ومعارف موظفيها من خلال دورات تدريبية متنوعة | 4.3750 | 0.57735 | مرتفع | 01 |
| 02 | يتم تدريب الموظفين وفق أساليب وطرق تقنية حديثة مواكبة للتطور التكنولوجي | 3.9844 | 0.96761 | مرتفع | 09 |
| 03 | يوجد عدالة في استفادة كل الموظفين من برامج التدريب | 3.9219 | 0.86013 | مرتفع | 11 |
| 04 | تضع المؤسسة جدول مقارنة لدراسة كفاءة الموظف قبل وبعد التدريب لمعرفة مدى فعاليتها | 3.9844 | 0.96761 | مرتفع | 10 |
| 05 | تقوم المؤسسة بتشجيع الموظفين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم | 4.0781 | 0.947920 | مرتفع | 08 |
| 06 | تعقد المؤسسة اجتماعات لحل مشكلات العمل . | 4.3750 | 0.60422 | مرتفع | 02 |
| 07 | تعمل المؤسسة على تشجيع الاتصالات المفتوحة وتقبل الشكاوي المقترحة بين الرؤساء والمرؤوسين | 4.3125 | 0.68718 | مرتفع | 03 |
| 08 | تقوم بتطوير قدرات الموظفين المؤهلين قصد اعدادهم لتولي مناصب اعلى في المستقبل | 4.2344 | 0.70693 | مرتفع | 07 |

| | | | | | |
|----|-------|---------|--------|--|----|
| 06 | مرتفع | 0.83571 | 4.2500 | مواكبة العصر والتطور التكنولوجي ، تقوم المؤسسة بتطوير مهارات الموظفين في مجال تخصصهم | 09 |
| 04 | مرتفع | 0.92367 | 4.3125 | تعمل المؤسسة على إيجاد مناخ ملائم الذي يساعد الموظفين على تنمية ذواتهم ليؤثرو إيجابا على وظائفهم | 10 |
| 05 | مرتفع | 0.78617 | 4.2813 | الارتقاء في السلم الوظيفي يؤثر على الموظفين لاكتساب المزيد من المعارف الجديدة والرفع من قدراتهم | 11 |
| / | مرتفع | 0.54350 | 4.3281 | المعدل العام | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول مستوى تنمية الموارد البشرية في المؤسسة نفضال، وقد جاء المعدل العام مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الأداء (4.32)، و الانحراف المعياري له قدر ب (0.543)، بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (01): "تعمل المؤسسة على رفع مهارات ومعارف موظفيها من خلال دورات تدريبية متنوعة " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.37) وانحراف معياري (0.577) حيث ان مؤسسة نفضال تعمل على رفع مهارات ومعارف موظفيها من خلال الدورات التدريبية حسب نظر افراد عينة الدراسة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (06): "تعقد المؤسسة اجتماعات لحل مشكلات العمل " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.37) وانحراف معياري (0.68) حيث ان لادارة نفضال تعمل اجتماعات لحل مشاكل العمل وتسهيل المهام ،تليها في الفقرة رقم(07): "تعمل المؤسسة على تشجيع الاتصالات المفتوحة وتقبل الشكاوي المقترحة بين الرؤساء والمرؤوسين " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.31) وانحراف معياري (0.687) ، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (10) "تعمل المؤسسة على إيجاد مناخ ملائم الذي يساعد الموظفين على تنمية ذواتهم ليؤثرو إيجابا على وظائفهم " بمتوسط حسابي بلغ (4.31) و إنحراف معياري (0.923)، بينما في المرتبة الخامسة الفقرة (11) " الارتقاء في السلم الوظيفي يؤثر على الموظفين لاكتساب المزيد من المعارف الجديدة والرفع من قدراتهم " بمتوسط حسابي بلغ (4.28) و إنحراف معياري (0.786)، حيث جات مرتفعة من حيث اجابات افراد العينة حيث انه الارتقاء في الرتبة عند طريق اكتسابهم مهارات ومعارف جديدة والرفع من قدرتهم من اجل نجاح المؤسسة وتطويرها ، وجاءت بينما المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة الفقرة (09): " مواكبة العصر والتطور التكنولوجي ، تقوم المؤسسة بتطوير مهارات الموظفين في مجال تخصصهم " بمتوسط حسابي (4.25) و انحراف معياري (0.835)، حيث اكدا افراد عينة الدراسة على مؤسسة نفضال تقوم بتطوير مهارات الموظفين في مجال التخصص بحيث جاءت في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (08): "تقوم بتطوير قدرات الموظفين

المؤهلين قصد اعدادهم لتولي مناصب اعلى في المستقبل " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.23) وانحراف معياري (0.70) حيث اكد عمال مؤسسة نفعال ان تقوم بتطور قدرات الموظفين لتولي مناصب عليا في مستقبل حسب نظر افراد عينة الدراسة ،تليها في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (05):" تقوم المؤسسة بتشجيع الموظفين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.07) وانحراف معياري (0.947) حيث ان تقوم مؤسسة نفعال بتشجيع عامليها على تنمية مهاراتهم وقدرتهم حسب نظر افراد عينة الدراسة ،تليها في المرتبة التاسعة الفقرة رقم(02):" يتم تدريب الموظفين وفق أساليب وطرق تقنية حديثة مواكبة للتطور التكنولوجي " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.98) وانحراف معياري (0.967)، بينما في المرتبة العاشرة فقد جاءت الفقرة رقم (04)" تضع المؤسسة جدول مقارنة لدراسة كفاءة الموظف قبل وبعد التدريب لمعرفة مدى فعاليتها " بمتوسط حسابي بلغ (3.984) و إنحراف معياري (0.689)، أما الفقرة (03) يوجد عدالة في استفادة كل الموظفين من برامج التدريب " فقد جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.921) و إنحراف معياري (0.860)، حيث جات مرتفعة من حيث اجابات افراد العينة حيث انه توجد عدالة ومساواة بين الموظفين في الحصول على التدريبات اللازمة في مجال العمل والتخصص ،وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن اهتمام العالي لمؤسسة نفعال غرداية بتنمية مواردها البشرية بما قد جاء مرتفع بنسبة (4.328) و إنحراف معياري (0.543)، لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تمتلك موارد وكفاءة عليهم تقديم لهم الاضافة المطلوبة في مجال التخصص من اجل ترقية خدمات وفعالية اداء المهام ، والتالي فإن مستوى تنمية الموارد البشرية في مؤسسة نفعال جاء مرتفع وهذا يخدم تطور ورقي ونجاحها .

إختبار الفرضيات:

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة المحاور المتعلقة التدريب الالكتروني وتنمية الموارد البشرية، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

الفرضية الاساسية الاولى : تقوم مؤسسة نفعال بالتدريب الالكتروني حسب حاجتها.

H_0 لا تقوم مؤسسة نفعال بالتدريب الالكتروني حسب حاجتها.

H_1 تقوم مؤسسة نفعال بالتدريب الالكتروني حسب حاجتها.

جدول رقم (2-15) : نتائج اختبار (T test) للعينة المستقلة لدرجة الاجابة على تدريب الالكتروني .

| المحور الاول | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | القيمة T المحسوبة | القيمة الاحتمالية sig | المتوسط المقياس | الخطاء المعياري |
|-----------------|--------------------|----------------------|-----------------|----------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| | 2.93 | 1.401 | 63 | 12.667 | 0.000 | 1.0000 | 0.8571 |

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول (2-15) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي بلغت 2.93 والانحراف المعياري قدر 1.401 لكل عبارات محور التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 12.667 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص تقوم مؤسسة نفعال بالتدريب الالكتروني حسب حاجتها .

الفرضية الاساسية الثانية : : تتميز مؤسسة نفعال بمستوى تنمية موارد بشرية جيد .

H₀ لا : تتميز مؤسسة نفعال بمستوى تنمية موارد بشرية جيد .

H₁ : تتميز مؤسسة نفعال بمستوى تنمية موارد بشرية جيد .

جدول رقم (2-16) : نتائج اختبار (T test) للعينة المستقلة لدرجة الاجابة حول تنمية موارد بشرية.

| المحور الاول | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | القيمة T المحسوبة | القيمة الاحتمالية sig | المتوسط المقياس | الخطاء المعياري |
|-----------------|--------------------|----------------------|-----------------|----------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| | 4.3281 | 0.54350 | 63 | 9.233 | 0.000 | 0.9632 | 0.7563 |

مصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول (2-16) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي بلغت 4.32 وانحراف معياري قدر 0.543 لكل عبارات محور التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 9.233 عند القيمة الاحتمالية sig

0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص تتميز مؤسسة نفعال بمستوى تنمية موارد بشرية جيد .

- الفرضية الرئيسية الأولى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية في المؤسسة نفعال".

H₀ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية في المؤسسة نفعال.

H₁ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية في المؤسسة نفعال.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-17) معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

| المتغير المستقل: التدريب الالكتروني | | المتغير |
|-------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| التدريب الالكتروني | معامل الارتباط | المتغير التابع: تنمية الموارد البشرية |
| 0,675** | معاملات بيرسون | |
| 0,000 | مستوى الدلالة | |
| 64 | العدد | |

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0,675) عند مستوى الدلالة

المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). وبالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التدريب الالكتروني و تنمية الموارد البشرية في المؤسسة نفعال - الفرضية الرئيسية الرابعة : " توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب الالكتروني في مؤسسة نفعال - وبين تنمية الموارد البشرية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

H₀ : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب الالكتروني في مؤسسة

نفعال - وبين تنمية الموارد البشرية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H₁ : توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب الالكتروني في مؤسسة

نفعال - وبين تنمية الموارد البشرية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية:

للتحقق من أثر التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-18) تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

| مستوى الدلالة | F المحسوبة | درجة الحرية | Beta | B | الانحراف | R ² | R | |
|---------------|------------|-------------|------|------|----------|----------------|------|-----------------|
| **0,000 | 12.065 | 63-1 | 2.75 | 0.70 | 1.35 | 0.47 | 0.67 | المتغير المستقل |

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور التدريب الالكتروني تؤثر معنويًا على تنمية الموارد البشرية حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة معنوية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) R² (0,47) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور ثقافة الجودة يفسر ما نسبته 47% من التباين في المتغير التابع، وبالتالي فإن محور التدريب الالكتروني له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة (β) 0,70، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في التدريب الالكتروني تؤدي إلى زيادة بدرجة (0,70) في تنمية الموارد البشرية ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت (12.065)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H_1 التي تنص بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين التدريب الالكتروني في مؤسسة نفطال - وبين تنمية الموارد البشرية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

- الفرضية الرئيسية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية

والوظيفية (الجنس، السن، المستوى العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة) تنمية الموارد البشرية . "

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى

العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة) تنمية الموارد البشرية ..

H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى

العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة) تنمية الموارد البشرية .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم إجراء اختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في مستوى تنمية الموارد البشرية ، ثم إجراء اختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى.

-نتائج التحليل المتعلقة باختبار T-Test للعينات المستقلة: تم إجراء هذا الإختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تنمية الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس. و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19) يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في مستوى تنمية الموارد البشرية

| Test t | | Test de leven's sur l'égalité des variances | | | | | | |
|--------|-------|--|-------|-------|--|---------------|-------|-------|
| sig | T | الفرضيات | sig | F | الفرضيات | متوسط الحسابي | العدد | الجنس |
| 0.694 | 0.396 | $h_0: \bar{\chi}_d^2 = \bar{\chi}_{أنثى}^2$ | 0.746 | 0.106 | $h_0: \sigma_d^2 = \sigma_{أنثى}^2$ | 4.34 | 48 | ذكر |
| 0.724 | 0.358 | $h_1: \bar{\chi}_d^2 \neq \bar{\chi}_{أنثى}^2$ | | | $h_1: \sigma_d^2 \neq \sigma_{أنثى}^2$ | 4.28 | 16 | أنثى |

معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة $F = (0.106)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.746)$ وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 ، بالتالي نقبل الفرضية

الصفيرية وهي أن ليس هناك تجانس في إجابات الذكور والإناث. وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الإختبار أي أنه عدم صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى اختبار Test-T فإن قيمة $T = (0.396)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.694)$ بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة $T = (0.358)$ وقيمة الدلالة المعنوية $sig = (0.724)$ بالنسبة للإناث وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول مستوى تنمية الموارد البشرية.

جدول رقم (2-20) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات حول (السن، المستوى العلمي ، مدة العمل بالمؤسسة) حول تنمية الموارد البشرية.

| اسم المتغير | المصدر | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | القيمة المحسوبة f | الدلالة الإحصائية |
|--------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-------------------|-------------------|
| السن | بين المجموعات | 6.685 | 5 | 1.337 | 2.082 | 0.281 |
| | داخل المجموعات | 43.938 | 63 | 0.642 | | |
| المستوى العلمي | بين المجموعات | 5.134 | 5 | 1.027 | 1.459 | 0.217 |
| | داخل المجموعات | 45.938 | 63 | 0.704 | | |
| مدة العمل بالمؤسسة | بين المجموعات | 12.498 | 5 | 2.500 | 2.532 | 0.239 |
| | داخل المجموعات | 69.750 | 63 | 0.987 | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من الجدول رقم (2-20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين متوسط استجابات افراد عينة الدراسة حول تنمية الموارد البشرية تعزى لكل من (السن، المستوى العلمي ، مدة العمل بالمؤسسة) قيمة المحسوبة « F » فكانت على التوالي (2.082)، (1.459)، (2.532) وهي قيم غير دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.05).

ومنه يمكن القول انه تنفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (السن، المستوى العلمي ، مدة العمل بالمؤسسة) حول تنمية الموارد البشرية.

خلاصة الفصل الثاني

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى مساهمة التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة نفعال إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول عموميات حول مؤسسة نفعال ، والمبحث الثاني عرضنا طريقة وأدوات الدراسة تطرقنا فيه إلى طرق مناقشة وإختبار الفرضيات، إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الإستبيان، الذي تمّ استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة و ذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها .

بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات الفرضيات ، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تمّ تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية، إذ تمّ استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة ، كما أنه تم التطرق إلى دراسة الفروق باستخدام اختبار Anova، وذلك لمعرفة أثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة، اختبار العينات "T-Test" والذي يوضح اختبار الفرضيات .

الخاتمة

الخاتمة:

مازال التدريب الإلكتروني في المهد.. يتطلع إلى أدوار أكبر ليلعبها في إدارة عملية التعلم.. وهو كذلك سواء بالنسبة للدول المتقدمة أو الدول النامية.. فالتدريب الإلكتروني لم يصل بعد إلى حد النضج أو الاستقرار حتى إن التغيرات العديدة المتلاحقة للتطور التكنولوجي في مجال التدريب باتت تمثل عبئاً على المتابعين لها، فأثر بعض منهم الاكتفاء بالقدر الذي أصابه من هذه المعرفة.. قد يستغرق الأمر بعض الوقت حتى تتمكن التقنية من أن تصبح أداة رئيسة للتدريب عن بعد أو عن قرب.. وعلى الرغم من ذلك فإن الإسهامات التي حققها التدريب الإلكتروني تتضح أكثر ما يكون في التعليم والتدريب النمطي.. أو المعرفي "الذي تمثل فيه جزءاً رئيساً" كما يلعب دوراً رئيساً في التدريب المهاري "الإجرائي" كبرامج اللغات أو تبسيط الإجراءات أو المباريات الإدارية وغيرها. أما عن مستقبل التدريب الإلكتروني.. فأعتقد أنه محفوف بالمخاطر نظراً لأسباب منطقية عديدة:

- التلاحق والتسارع في التغيرات التكنولوجية.
 - سرعة التقادم التكنولوجي لأدوات العرض والتقديم.
 - صعوبة تحويل المادة التدريبية إلى مادة إلكترونية.
 - إن التفاعل الجماعي ما زال أحد أهم أسباب التأثير والإقناع للمتدرب.
- ولعل من نافلة القول بأن التدريب الإلكتروني مهما تقدم وتطور، لا أعتقد أنه سيصبح البديل الأمثل للتعلم السريع، ولكنه قد يصبح البديل "الأمّتع" والأكثر تنوعاً وإبداعاً ليس إلّا.. فضلاً عن أن التكاليف الباهظة التي تستلزم تصميم المادة التدريبية، واقتناء التقنية، وملاحقة التغيير ومستلزمات السرية، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، قد تدفع "المتعلم" إلى اللجوء إلى وسائل أبسط للتعلم، فليس من الحكمة أن يذهب المرء إلى العمل بالطائرة تفادياً لازدحام المرور. وإن اختار هذا البديل ترى كم يكلفه الأمر، فالذكاء في اختيار الحل لا بد أن يتجاوز المعاناة في تحمّل المشكلة.. تلك هي المسألة الفصلية التي يمر بها التدريب الإلكتروني الآن أما فاعلية التدريب الإلكتروني، فإنها تتفاوت بطبيعة الحال حسب الهدف من العملية التدريبية، فإن كان الهدف تعليمياً ومعارف أو إكساباً لمهارات يدوية حركية فردية "كالطباعة على الآلة الطباعة، أو الترجمة، فإن فاعليته تزداد.. أما إذا كان الهدف من التدريب إحداث تغيير أو بناء فريق عمل فعال أو إكساب مهارات التفاوض.. أو تعديل السلوك التنظيمي أو تهيئة المعينين حديثاً. فإن الأثر يكون محدوداً والفاعلية أيضاً محدودة.. ولهذا لا يمكننا الجزم بأن إحدى الوسيلتين أكثر فاعلية من الأخرى، ويتبقى الاختيار مطروحاً لطبيعة المزيج التدريبي الذي يفضل اللجوء إليه بهدف تحقيق نتائج عملية أكثر.
- وهنا يكمن التحدي الحقيقي لمتخذي القرارات التدريبية الإستراتيجية، والتي يتلخص معظمها فيما يلي:

- ما هو الخيار الإستراتيجي الذي ستتبعه الجهة كأسلوب تدريبي؟
- هل هناك تحليل لطبيعة الاحتياجات التدريبية الراهنة، لمعرفة مدى إمكانية الوفاء بها باستخدام التدريب التقليدي أو التكنولوجي؟
- هل لدى الجهة الكفاءات البشرية اللازمة لتفعيل التدريب الإلكتروني في حالة اتخاذ قرار باستخدامه؟

أما عن ميزانيات التدريب فمن المتوقع أن يزداد ترشيد استخدامها في حالة ما إذا تمكنا من وضع إطار علمي سليم لاستخدام تقنية التدريب، وفي حالة ما إذا تجنبنا التجربة والخطأ، فقد يسهم التدريب الإلكتروني في:

- الإسراع بالتعليم والتدريب.
 - تدريب أعداد كبيرة في المرة الواحدة.
 - زيادة حرية المعلم والمتعلم.
- وذلك بالنسبة لمجالات محددة، كتعليم اللغات، والحاسب الآلي، ومهارات السرعة والتدريبات الرياضية.

التوصيات :

أرى ان التدريب الإلكتروني وان كان يختصر الزمان والمكان الا انه لن يكون فعالا في المجالات الميدانية على ارض الواقع والتي تحتاج الى تدريب على النمط التقليدي لذلك خرجنا ببعض التوصيات كما يلي :

- يجب دراسة احتياجات الموظفين من التدريب ومتابعة ذلك بشكل مستمر لان التدريب سواء التقليدي او الإلكتروني فهو عملية مهمة جدا للتغيير ومواكبة تغييرات داخل وخارج المؤسسة
- وضع استراتيجية تتماشى مع احتياجات العمال للتدريب ومع تكاليف التي يمكن للمؤسسة تحملها والتي تحقق الاهداف المسطرة .
- يجب استخدام التكنولوجيا في كل الاعمال الإدارية لانها تسهل العمل وتختصر الوقت وهذا ما نجده في التدريب الإلكتروني .
- العمل على تحسين وتطوير العملية التدريبية
- الحرص على استمرارية تدريب الموظفين بالمؤسسة وبمختلف الفئات والمستويات .
- العمل على توضيح مفهوم التدريب الإلكتروني لان اغلب المدراء لا يدركون مدى أهميته
- الرفع من مستوى الموظفين وثقتهم حول مجالات التقنية لانهم من اهم راس مال المؤسسة .

قائمة المراجع

والمصادر

الكتب :

- محمد علي النجار وآخرون، "المعجم الوسيط"، مجمع اللغة العربية-مكتبة الشروق الدولية، مصر، جزء 1 و2، طبعة 4، 2004.
- محمد الصيرفي، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ط1، 01، 2007.
- فيصل حسونة، "إدارة الموارد البشرية"، دار أسامة للنشر، عمان الأردن، طبعة، 2011.
- المنظمات العربية للتنمية الإدارية اعمال المؤتمرات، "المرجع في التدريب وإدارة الموارد البشرية"، بحوث واوراق العمل، 2007.
- مجموعة من الخبراء، "المنظمة العربية للتنمية الإدارية - افاق جديدة في التنمية البشرية والتدريب"، مصر الجديدة القاهرة، طبعة 02، 2007.
- عبد الرحمن توفيق، "استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريب"، دار وائل للنشر والتوزيع، 2014.
- د.حسن احمد الطعاني، "التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية"، دار وائل للنشر، طبعة 01، 2013.
- بربر كامل، "إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات"، (رقم /مكتبة جامعة غرداية 350.751).

المذكرات والاطروحات :

- فاروق محمد الشريف، "دور إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء داخل المؤسسة"، دراسة حالة بمؤسسة نفطال وحدة GPL أم البواقي، تخصص : إدارة أعمال المؤسسة، 2016-2017.
- حمد بن محيا المطيري، "متطلبات التدريب الإلكتروني و معوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين"، رسالة ماجستير، 2012.
- لاشي فروجة، "الاتصال التنظيمي ودوره في الأداء الوظيفي مؤسسة نفطال -سعيدة"، قسم العلوم الإنسانية تخصص: اتصال وعلاقات عامة مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر، 2015/2016-
- إبراهيم إسماعيل حسين الحديد، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية في الأردن دراسة حالة حول شركة الكهرباء الأردنية و دائرة الضرائب الدخل والمبيعات 2000-2008"، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2009-2010.
- عمراوي نور الهدى، "فعالية نظام التدريب في تنمية الموارد البشرية -دراسة حالة شركة تافنة للملابس الجاهزة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة بلقايد تلمسان، 2015/2016.
- باسمة علي حسن أبو سلمية، "مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة"، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، مذكرة شهادة الماجستير، 2007.
- نوال شين، "تأثير الاتجاه الاستراتيجي على أداء منظمات الأعمال دراسة حالة: شركة نفطال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية الجزائر"، اطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2017.
- بوعريوة الربيع، "تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة دراسة حالة سونلغاز"، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة احمد بوقرة بومرداس، فرع تسيير المنظمات، 2007.

- عبد الرزاق بن حليلة ، " التدريب والتنمية الإدارية - حالة مقر ولاية المسيلة " ، دراسة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، فرع تنظيم سياسي واداري ، 2017/2016.
- أسماء مقراني ، " المعالجة المحاسبية لتدوير النفايات في ظل التوجه نحو المؤسسات الخضراء دراسة حالة مؤسسة نפטال وحدة - GPL أم البواقي " - ووحدة - GPL قسنطينة- " ، دراسة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي - قسم المالية والمحاسبة ، 2015/2014.
- بيثي نجة ، " دراسة العوامل المساعدة على تطبيق التجارة الالكترونية لتحسين أداء المؤسسات المتوسطة والصغيرة -دراسة حالة وكالات سياحية بغرداية وورقلة "، دراسة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي، جامعة غرداية قسم علوم تسيير ، تخصص إدارة اعمال ، 2018/2017.
- بطيب عبد الوهاب ، " التوجه التسويقي للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحديات حماية البيئة دراسة حالة مؤسسة نפטال " ، رسالة ماجستير ، جامعة وهران 02 ، تخصص تسويق ، 2016/2015.
- بعجي سعاد ، "تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة : مؤسسة توزيع و تسويق المواد البترولية المتعددة نפטال مسيلة - CLPمنطقة سطيف" ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، تخصص إدارة اعمال ، 2007/2006.
- حمد بن يحي المطيري ، "متطلبات التدريب الإلكتروني و معوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين " ، رسالة ماجستير ، جامعة سعود ، المملكة العربية السعودية ، 2012.

المجلات :

- براك نعيمة ، "تنمية الموارد البشرية واهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية " ، جامعة الشلف الجزائر ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد السابع ، ص 274.
- سلمى شيجي ، "مدى استجابة التدريب المهني للتطورات التكنولوجية الحاصلة في موقع العمل من وجهة نظر العمال وفق اقدميتهم - مؤسسة نפטال نموذجاً " ، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 24 ، جوان 2017.

المؤتمرات

- نعمة حمد على الوكيل، " أثر التدريب في تطوير وتحسين رأس المال الفكري لتنمية منظمات الاعمال " ، الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان التدريب من أجل التشغيل والتنمية ، ديسمبر 2007.
- DJAMIL Atmizi; " The Role of e-Training for Arabic Human Resources Development"; THE INTERNATIONAL ARAB CONFERENCE ON INFORMATION TECHNOLOGY (ACIT2014) University of Nizwa, Oman December 9-11, 2014.

(دور التدريب الإلكتروني ف تنمية الموارد البشرية العربية - جميل إطميزي، أستاذ مشارك ومدير مركز التعليم الإلكتروني جامعة فلسطين).

المصادر الأجنبية :

- Joma Mahfod1 ، Noof Yahya Khalifa2 and Faisal al.، Madi3- Electronic Human Resource Management (E-HRM) System- International Journal of Economic Research- Number 15 (Part 4) • 2017
- Seyyed Abdorasoul Hosseini1،Khalil Nematollahi- Electronic Human Resources Management and the Effectiveness of Human Resources Management- 1Department of Management، Payame- Noor University، Iran; 2Department of Psychology، Faculty Member of PayameNoor University، Iran-2013
- Fahimeh Babaei Nivlouei Researcher & Teacher- Electronic Human Resource Management System: The Main Element in Capacitating Globalization Paradigm- International Journal of Business and Social Science- No. 2; February 2014.
- Naoual Ben Amara، Larbi Atia-" E-TRAINING AND ITS ROLE IN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT"; Global Journal of Human Resource Management Vol. 4، No.1، pp.1-12، February 2016.
- Richard D. Johnson and Hal G. Gueutal- Transforming HR Through Technology- www.shrm.org/foundation.
- Enrico Giovannini-" Human Resources Management and Training"، UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR EUROPE،2013.

المواقع الالكترونية :

- مهارات التدريب اثناء العمل من موسوعة التدريب -دكتور محمد عبد الغنى هلال- موقع انترنت "الجمعية الدولية للمترجمين واللغويين العرب" - موقع انترنت بدون تاريخ.
- الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي - موقع انترنت -

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال



الموضوع : تعبئة استبيان في إطار بحث لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال

أخي الكريم / أختي الكريمة تحية طيبة وبعد،

يسرني مشاركتكم في تعبئة هذا الاستبيان والمساهمة في إنجاح دراستي والمتمثلة في انجاز بحث علمي حول :

مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية

والهدف من هذا البحث هو علمي بحث بحيث أتعهد بأنه سيتم الحفاظ على كل إجاباتكم بكل سرية ولا تستغل لأي غرض آخر .

سأقدم لكم 5 اختيارات بين : موافق ، موافق بشدة ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة تجيب وذلك بوضع علامة (*) في الخانة المناسبة

لإجابتك ولا بد من اختيار واحد فقط في جواب وان تجيب على كل الاسئلة رجاء حتى استفيد من الاستبيان ولكم كل الشكر والتقدير.

الطالبة : مهيري حسيبة

تحت اشراف الاستاذ الدكتور : الهتهات مهدي

• مصطلحات الموضوع :

التدريب الإلكتروني : يقصد به تدريب العمال بالمؤسسة وتطوير مهامهم ومعارفهم عن بعد وذلك عن طريق برامج الحاسوب والانترنت اختصارا للمكان والزمان وكذا لمواكبة التطورات التقنية والمعلوماتية.

تنمية الموارد البشرية : يقصد بها كل ما ينمي قدرات العمال داخل المؤسسة لتنفيذ المهام . وذلك من خلال التدريب والتعليم والتكوين ... الخ

الرجاء وضع علامة (*) في الإجابة المختارة

اولا : بيانات عامة .

الجنس : ذكر أنثى

السن : 5- 35 أقل - 35-26 45-36 46- وأكثر

المستوى العلمي : ثانوي سامي بسانس ندرس دراسته

مدة العمل بالمؤسسة : أقل من سنوات 5-10 1-15 15 فوق

1- التدريب الإلكتروني :

| الرقم | العبارة | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| 1 | التدريب الإلكتروني يختصر الزمان والمكان | | | | | |
| 2 | استعدت كثيرا من التدريب الإلكتروني | | | | | |
| 3 | لا اعرف شيئا عن هذا البرنامج الجديد | | | | | |
| 4 | المدرّب كان جاهزا ومتمكنا من البرنامج الحديث | | | | | |
| 5 | انا راض عن البرنامج التدريبي الإلكتروني وهو افضل من التدريب التقليدي | | | | | |
| 6 | البرامج الحاسوبية كانت سهلة الاستخدام | | | | | |
| 7 | يساعد التدريب الإلكتروني على خلق بيئة خاصة بكل موظف بمعزل عن الاخرين لتعزيز قدراته دون خجل في طرح الأسئلة | | | | | |
| 8 | افضل التدريب الإلكتروني نظرا للالتزامات وكثرة الارتباطات بالعمل | | | | | |
| 9 | استخدامي لبرامج الحاسوب وشبكة الانترنت بمكان العمل يسهل عملية التدريب لسهولة الرجوع الى المادة عبر كلمة السر | | | | | |
| 10 | تعمل المؤسسة على إيجاد برامج التدريب الإلكترونية التي تتناسب مع محتوى مقررات التدريب | | | | | |
| 11 | تستخدم المؤسسة برامج العروض التقديمية مثل power point في تنفيذ البرنامج التدريبي | | | | | |
| 12 | يتم توظيف الوسائط المتعددة في البرنامج التدريبي مثل الصور الإلكترونية او الفيديوهات الإلكترونية | | | | | |
| 13 | تعمل المؤسسة على المقارنة بين نتائج التدريب قبل وبعد التدريب الإلكتروني . | | | | | |
| 14 | تتم متابعة المتدربين بعد البرنامج التدريبي الإلكتروني | | | | | |
| 15 | يتضمن البرنامج وضع توجيهات وارشادات على كيفية الاستعمال | | | | | |
| 16 | من خلال موقع المؤسسة الإلكتروني يمكن التعرف على البرنامج | | | | | |
| 17 | يتم استخدام البريد الإلكتروني في التواصل بين المدربين والمتدربين | | | | | |
| 18 | يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت (غرف الدردشة الخاصة بالبرنامج..) بين المدربين والمتدربين | | | | | |
| 19 | تضع المؤسسة برنامج تدريبي الكتروني عند استحداث وظائف جديدة | | | | | |
| 20 | هناك تغذية عكسية بعد البرنامج التدريبي من خلال استقصاء المتدربين وطلب رأيهم حوله | | | | | |

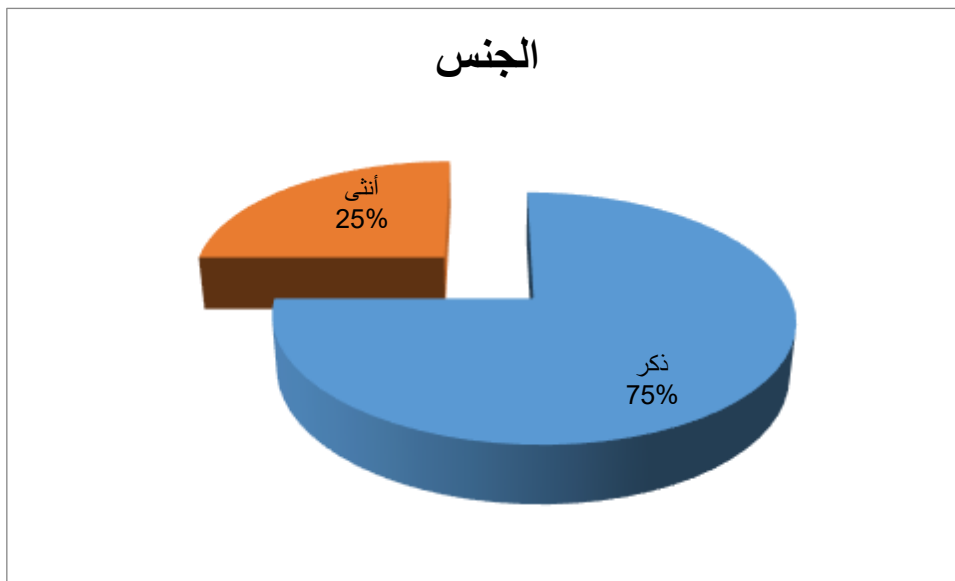
2- تنمية الموارد البشرية :

| الرقم | العبارة | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|-------|------------|-------|-----------|----------------|
| 1 | تعمل المؤسسة على رفع مهارات ومعارف موظفيها من خلال دورات تدريبية متنوعة | | | | | |
| 2 | يتم تدريب الموظفين وفق أساليب وطرق تقنية حديثة مواكبة للتطور التكنولوجي | | | | | |
| 3 | يوجد عدالة في استفادة كل الموظفين من برامج التدريب | | | | | |
| 4 | تضع المؤسسة جدول مقارنة لدراسة كفاءة الموظف قبل وبعد التدريب لمعرفة مدى فعاليتها | | | | | |
| 5 | تقوم المؤسسة بتشجيع الموظفين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم | | | | | |
| 6 | تعقد المؤسسة اجتماعات لحل مشكلات العمل ، | | | | | |
| 7 | تعمل المؤسسة على تشجيع الاتصالات المفتوحة وتقبل الشكاوي المقترحة بين الرؤساء والمرؤوسين | | | | | |
| 8 | تقوم بتطوير قدرات الموظفين المؤهلين قصد اعدادهم لتولي مناصب اعلى في المستقبل | | | | | |
| 9 | مواكبة العصر والتطور التكنولوجي ، تقوم المؤسسة بتطوير مهارات الموظفين في مجال تخصصهم | | | | | |
| 10 | تعمل المؤسسة على إيجاد مناخ ملائم الذي يساعد الموظفين على تنمية ذاتهم ليؤثرو إيجابا على وظائفهم | | | | | |
| 11 | الارتقاء في السلم الوظيفي يؤثر على الموظفين لاكتساب المزيد من المعارف الجديدة والرفع من قدراتهم | | | | | |

- ولكم مني فائق عبارات الشكر والتقدير ...

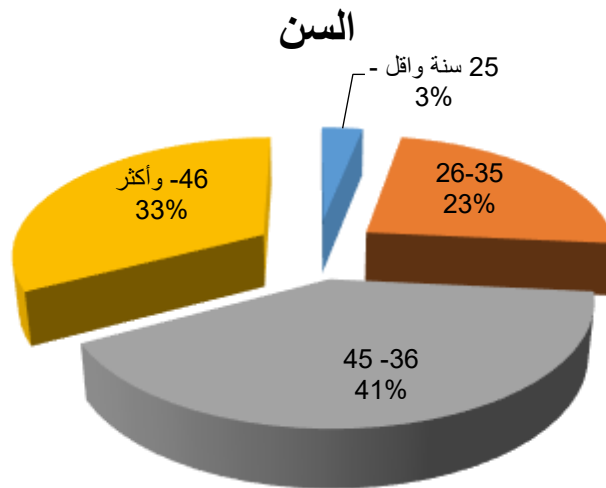
الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| ذكر | 48 | 75.0 | 75.0 | 75.0 |
| Valid أنثى | 16 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| Total | 64 | 100.0 | 100.0 | |



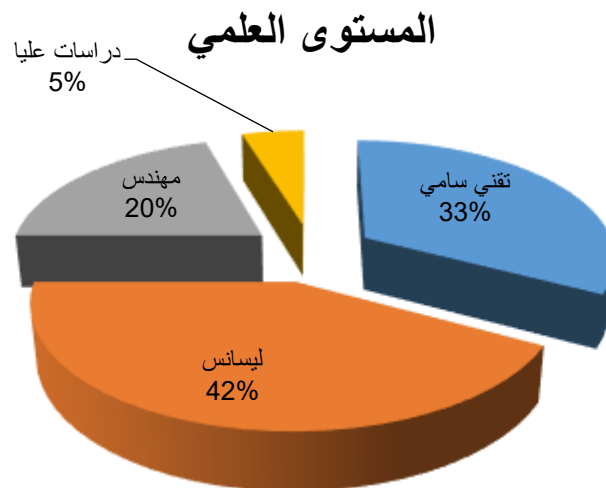
السن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 25 سنة و أقل- | 2 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| Valid 26-35 | 15 | 23.4 | 23.4 | 26.6 |
| 36- 45 | 26 | 40.6 | 40.6 | 67.2 |
| 46- وأكثر | 21 | 32.8 | 32.8 | 100.0 |
| Total | 64 | 100.0 | 100.0 | |



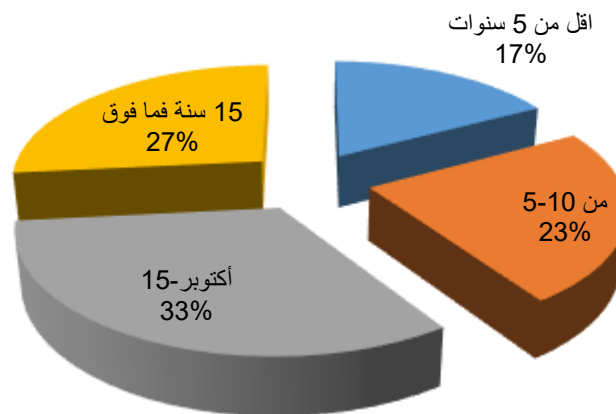
المستوى العلمي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| تقني سامي | 21 | 32.8 | 32.8 | 32.8 |
| ليسانس | 27 | 42.2 | 42.2 | 75.0 |
| Valid مهندس | 13 | 20.3 | 20.3 | 95.3 |
| دراسات عليا | 3 | 4.7 | 4.7 | 100.0 |
| Total | 64 | 100.0 | 100.0 | |



| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| أقل من 5 سنوات | 11 | 17.2 | 17.2 | 17.2 |
| من 5-10 | 15 | 23.4 | 23.4 | 40.6 |
| Valid 10 -15 | 21 | 32.8 | 32.8 | 73.4 |
| 15 سنة فما فوق | 17 | 26.6 | 26.6 | 100.0 |
| Total | 64 | 100.0 | 100.0 | |

مدة العمل بالمؤسسة



Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|----|---------|---------|--------|----------------|
| التدريب الالكتروني يختصر الزمان والمكان | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.65232 |
| استفدت كثيرا من التدريب الالكتروني | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.6250 | 1.47465 |
| لا اعرف شيئا عن هذا البرنامج الجديد | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.4531 | 1.11169 |
| المدرّب كان جاهزا ومتمكنا من البرنامج الحديث | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.24722 |
| انا راض عن البرنامج التدريبي الالكتروني وهو افضل من التدريب التقليدي | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.9531 | 1.25268 |
| البرامج الحاسوبية كانت سهلة الاستخدام | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.11270 |
| يساعد التدريب الالكتروني على خلق بيئة خاصة بكل موظف بمعزل عن الاخرين | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.3281 | 1.29780 |
| لتعزيز قدراته دون خجل في طرح الأسئلة | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.2500 | 1.25988 |
| افضل التدريب الالكتروني نظرا للالتزامات وكثرة الارتباطات بالعمل | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.2500 | 1.25988 |

| | | | | | |
|---|----|------|------|--------|---------|
| استخدامي لبرامج الحاسوب وشبكة الانترنت بامكان العمل يسهل عملية التدريب لسهولة الرجوع الى المادة عبر كلمة السر | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.4063 | 1.17809 |
| تعمل المؤسسة على إيجاد برامج التدريب الالكترونية التي تتناسب مع محتوى مقررات التدريب | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.0937 | 1.07966 |
| تستخدم المؤسسة برامج العروض التقديمية مثل power point في تنفيذ البرنامج التدريبي | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.2812 | 1.06113 |
| يتم توظيف الوسائط المتعددة في البرنامج التدريبي مثل الصور الالكترونية او الفيديوهات الالكترونية | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.3438 | 1.07229 |
| تعمل المؤسسة على المقارنة بين نتائج التدريب قبل وبعد التدريب الالكتروني. | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.2344 | 1.08001 |
| تتم متابعة المتدربين بعد البرنامج التدريبي الالكتروني | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.2031 | 1.11526 |
| يتضمن البرنامج وضع توجيهات وارشادات على كيفية الاستعمال | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.1562 | 1.05738 |
| من خلال موقع المؤسسة الالكتروني يمكن التعرف على البرنامج | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.4063 | 1.10868 |
| يتم استخدام البريد الالكتروني في التواصل بين المدربين والمتدربين | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.4844 | 1.22140 |
| يتم استخدام المحادثة عبر الانترنت (غرف الدردشة الخاصة بالبرنامج ..) بين المدربين والمتدربين | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.1875 | 1.25831 |
| تضع المؤسسة برنامج تدريبي الكتروني عند استحداث وظائف جديدة | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.6562 | 1.40542 |
| هناك تغذية عكسية بعد البرنامج التدريبي من خلال استقصاء المتدربين وطلب رأيهم حوله | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.8750 | 1.39728 |
| Valid N (listwise) | 64 | | | | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|----|---------|---------|--------|----------------|
| تعمل المؤسسة على رفع مهارات ومعارف موظفيها من خلال دورات تدريبية متنوعة | 64 | 3.00 | 5.00 | 4.3750 | .57735 |
| يتم تدريب الموظفين وفق أساليب وطرق تقنية حديثة مواكبة للتطور التكنولوجي | 64 | 2.00 | 5.00 | 3.9844 | .96761 |
| يوجد عدالة في استفادة كل الموظفين من برامج التدريب | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.9219 | .86013 |

| | | | | | |
|--|----|------|------|--------|--------|
| تضع المؤسسة جدول مقارنة لدراسة كفاءة الموظف قبل وبعد التدريب لمعرفة مدى فعاليتها | 64 | 1.00 | 5.00 | 3.9844 | .96761 |
| تقوم المؤسسة بتشجيع الموظفين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم | 64 | 1.00 | 5.00 | 4.0781 | .94792 |
| تعقد المؤسسة اجتماعات لحل مشكلات العمل ، | 64 | 3.00 | 5.00 | 4.3750 | .60422 |
| تعمل المؤسسة على تشجيع الاتصالات المفتوحة وتقبل الشكاوي المقترحة بين الرؤساء والمروسين | 64 | 3.00 | 5.00 | 4.3125 | .68718 |
| تقوم بتطوير قدرات الموظفين المؤهلين قصد اعدادهم لتولي مناصب اعلى في المستقبل | 64 | 2.00 | 5.00 | 4.2344 | .70693 |
| مواكبة العصر والتطور التكنولوجي ، تقوم المؤسسة بتطوير مهارات الموظفين في مجال تخصصهم | 64 | 2.00 | 5.00 | 4.2500 | .83571 |
| تعمل المؤسسة على إيجاد مناخ ملائم الذي يساعد الموظفين على تنمية ذواتهم ليؤثرو إيجابا على وظائفهم | 64 | 1.00 | 5.00 | 4.3125 | .92367 |
| الارتقاء في السلم الوظيفي يؤثر على الموظفين لاكتساب المزيد من المعارف الجديدة والرفع من قدراتهم | 64 | 2.00 | 5.00 | 4.2813 | .78617 |
| تنمية الموارد البشرية | 64 | 2.50 | 5.00 | 4.3281 | .54350 |
| Valid N (listwise) | 64 | | | | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| تنمية الموارد البشرية | 64 | 2.50 | 5.00 | 4.3281 | .54350 |
| التدريب الالكتروني | 64 | 1.00 | 5.00 | 2.9375 | 1.40153 |
| Valid N (listwise) | 64 | | | | |

المحور 1

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid | 64 | 100.0 |
| Cases Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 64 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .977 | 20 |

المحور 2

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 64 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 64 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .912 | 11 |

الكلبي

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 64 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 64 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .942 | 31 |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | التدريب الالكتروني | تنمية الموارد البشرية |
|---|--------------------|-----------------------|
| N | 64 | 64 |
| Mean | 2.9375 | 4.3281 |
| ^b Normal Parameters ^a | | |
| Std. Deviation | 1.40153 | .54350 |
| Absolute | .166 | .196 |
| Most Extreme Differences | | |
| Positive | .144 | .196 |
| Negative | .166 | .179 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | .331 | .566 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .581 | .152 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق 04

Correlations

| | التدريب الالكتروني | تنمية الموارد البشرية |
|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| التدريب الالكتروني | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .756 |
| | N | 64 |
| تنمية الموارد البشرية | Pearson Correlation | .756 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 64 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------------------|----|--------|----------------|-----------------|
| التدريب الالكتروني | 64 | 2.9375 | 1.40153 | .57190 |

One-Sample Test

| | Test Value = 3 | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-----------------|-----------------|---|--------|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| التدريب الالكتروني | .66712 | 63 | .000 | 1.00000 | .8278 | 1.1722 |

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------------------|----|--------|----------------|-----------------|
| تنمية موارد بشرية | 64 | 4.3281 | .54350 | .07563 |

One-Sample Test

| | Test Value = 3 | | | | | |
|-------------------|----------------|----|-----------------|-----------------|---|--------|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| تنمية موارد بشرية | 9.233 | 63 | .000 | 0.9632 | .8278 | 1.1722 |

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | تنمية الموارد البشرية ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: التدريب الالكتروني

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .756 ^a | .764 | .061 | 1.35840 |

a. Predictors: (Constant), تنمية الموارد البشرية

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 9.345 | 1 | 9.345 | .06512 | ^b 00.0 |
| 1 Residual | 114.405 | 62 | 1.845 | | |
| Total | 123.750 | 63 | | | |

a. Dependent Variable: التدريب الالكتروني

b. Predictors: (Constant), تنمية الموارد البشرية

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | .056 | 1.373 | | 4.372 | .000 |
| 1 تنمية الموارد البشرية | .709 | .315 | .275 | 2.250 | .000 |

a. Dependent Variable: التدريب الالكتروني

Group Statistics

| | الجنس | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-----------------------|-------|----|--------|----------------|-----------------|
| تنمية الموارد البشرية | ذكر | 48 | 4.3438 | .51732 | .07467 |
| | أنثى | 16 | 4.2813 | .63163 | .15791 |

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|-------|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | |
| | | | | | | | | | | Lower | Upper |
| تنمية الموارد البشرية | Equal variances assumed | .106 | .746 | .396 | 62 | .694 | .06250 | .15795 | -.25325 | .37825 | |
| | Equal variances not assumed | | | .358 | 22.105 | .724 | .06250 | .17467 | -.29965 | .42465 | |

| ANOVA | | | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| السن | Between Groups | 6.685 | 5 | 1.337 | 2.082 | .812 |
| | Within Groups | 37.252 | 58 | .642 | | |
| | Total | 43.938 | 63 | | | |
| المستوى العلمي | Between Groups | 5.134 | 5 | 1.027 | 1.459 | .217 |
| | Within Groups | 40.804 | 58 | .704 | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------|----|-------|-------|------|
| | Total | 45.938 | 63 | | | |
| مدة العمل بالمؤسسة | Between Groups | 12.498 | 5 | 2.500 | 2.532 | 392. |
| | Within Groups | 57.252 | 58 | .987 | | |
| | Total | 69.750 | 63 | | | |

الفهرس :

| | |
|----|---|
| | الاهداء |
| | الشكر |
| أ | الملخص |
| ج | قائمة المحتويات |
| هـ | قائمة الجداول |
| ز | قائمة الأشكال البيانية |
| ط | المقدمة |
| 6 | الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية. تمهيد الفصل الأول |
| 6 | المبحث الأول : الاطار النظري للتدريب الالكتروني . |
| 6 | المطلب الأول : عموميات حول التدريب. |
| 6 | الفرع الأول : مفهوم ومبادئ التدريب. |
| 11 | الفرع الثاني : مراحل عملية التدريب واهم انواعه. |
| 13 | المطلب الثاني : التدريب الالكتروني المفهوم الأهمية والمميزات |
| 14 | الفرع الأول : تعريف التدريب الالكتروني . |
| 15 | الفرع الثاني : أهمية واهداف التدريب الالكتروني |
| 14 | الفرع الثالث: مميزات التدريب الالكتروني . |

| | |
|----|---|
| 23 | المطلب الثالث : تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بالتدريب الإلكتروني. |
| 23 | الفرع الأول : مفهوم واهمية الموارد البشرية وعلاقتها بالتدريب الإلكتروني. |
| 24 | الفرع الثاني : مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية . |
| 26 | الفرع الثالث: طرق تقييم علاقة التدريب الإلكتروني بتنمية الموارد البشرية. |
| 27 | المبحث الثاني : محاولة تسليط الضوء على علاقة الموضوع بالدراسات السابقة. |
| 27 | المطلب الأول : الدراسات السابقة . |
| 27 | الفرع الأول: الدراسات اللغة العربية . |
| 28 | الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية. |
| 31 | المطلب الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة وإبراز العلاقة. |
| 32 | خلاصة الفصل الأول |
| 34 | الفصل الثاني: استطلاع واقع التدريب الإلكتروني في مؤسسة نفعال وعلاقته بتنمية الموارد البشرية تمهيد |
| 35 | المبحث الأول : واقع التدريب الإلكتروني في مؤسسة نفعال. |
| 35 | المطلب الأول : نبذة تعريفية عامة حول مؤسسة نفعال. |
| 35 | الفرع الأول : نشأتها ومراحل تطورها. |
| 35 | الفرع الثاني : التعريف مؤسسة نفعال. |
| 39 | المبحث الثاني : الدراسة الميدانية ومناقشة نتائجها. |
| 39 | المطلب الأول : أدوات وعينة الدراسة. |

| | |
|----|---|
| 39 | الفرع الاول : منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة . |
| 40 | الفرع الثاني :الأداة ومتغيرات الدراسة. |
| 42 | الفرع الثالث : الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة -صدق وثبات الاستبيان - |
| 47 | المطلب الثاني : مناقشة وتحليل النتائج . |
| 47 | الفرع الأول : نتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة . |
| 51 | الفرع الثاني: عرض، تحليل ومناقشة النتائج إجابات أفراد عينة الدراسة اختبار الفرضيات |
| 64 | خلاصة الفصل الثاني. |
| 66 | الخاتمة. |
| 69 | قائمة المراجع والمصادر . |
| 73 | قائمة الملاحق |
| 75 | الفهرس العام |