

أثر برامج التدريب عن بُعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني: دراسة تطبيقية على العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة

دعاء عتيق عبدالله النفيعي

ماجستير تنفيذي إدارة الموارد البشرية، كلية الأعمال، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية
doaaalnufai@gmail.com

إسلام محمود الجمال

أستاذ بكلية الأعمال، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر برامج التدريب عن بُعد بأبعاده (الأهمية، المكونات، الواقع، المعوقات) على أداء العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته موضوع الدراسة وتكون مجتمع الدراسة على (334) موظف وموظفة بالكلية التقنية بمدينة جدة، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على (133) موظف وموظفة حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة واسترداد عدد (120) استبيان بنسبة 90%، تم تحليل البيانات عبر البرنامج الإحصائي (SPSS) توصلت تلك الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد برامج التدريب عن بُعد التي تمثلت في (الأهمية، المكونات، الواقع) وأداء العاملين في الكلية التقنية بمدينة جدة، أما فيما يخص بُعد معوقات التدريب عن بُعد تبين عدم وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين معوقات التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى تبعاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية وبناءً على تلك النتائج أوصت الدراسة على تبني برامج التدريب عن بُعد كخيار استراتيجي ضمن استراتيجية إدارة الموارد البشرية التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات المورد البشري في الكلية وتواكب التغييرات المتسارعة والطارئة اقتصادية كانت أو اجتماعية أو

تكنولوجيا مما يساعد على رفع الأداء الفردي و الأداء المؤسسي، العمل على وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم تشغيل وتدقق المعلومات بشكل آمن لتنفيذ برامج التدريب عن بُعد والتي لديها قدرة على التعامل مع أكبر عدد من العاملين ولاسيما في ظل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دراسة احتياجات التدريب عن بُعد بشكل مستمر والاهتمام بتوفير برامج تدريبية نوعية تهدف إلى تطوير أداء العاملين الحالي والمستقبلي بالإضافة إلى تزويد المؤسسة بالكفاءات والقدرات اللازمة لتحقيق معدلات سريعة في تنمية المورد البشري وتحقيق الأهداف المرجوة.
الكلمات المفتاحية: التدريب عن بُعد، أداء العاملين، فيروس كورونا.

Impact of distance learning programs on employees performance during corona pandemic (COVID-19) in Technical and Vocational Training Corporation: Applied study on Jeddah College of Technology employees

Duaa Atiq Abdullah Alnufaie

Executive Master of Human Resources Management, College of Business, University of Jeddah,
Kingdom of Saudi Arabia
doaaalnufaie@gmail.com

Islam Mahmoud Al-Jamal

Professor, College of Business, University of Jeddah, Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

This study aimed to know the effect of distance training programs in its dimensions (importance, components, reality, obstacles) on the performance of employees of the Technical College in Jeddah. The researcher relied on the descriptive and analytical method for its suitability for the subject of the study. The study community is based on (334) employees of the Technical College in Jeddah. The questionnaire was used as a tool to collect data and it was distributed to (133) male and female employees, who were selected in a simple random way, and number of

(120) questionnaires were retrieved by 90%. The data were analyzed through the statistical program (SPSS). Statistical significance between the distance training programs and the performance of workers in light of the Corona pandemic (Covid 19) at the Technical College in Jeddah, as well as finding a direct relationship between the dimensions of the distance training programs represented in (importance, components, reality) and the performance of workers in the technical college in Jeddah. With regard to the obstacles of the distance training, it was found that there is no direct correlational relationship of statistical significance between the distance training obstacles as one of the dimensions of the measure of distance training programs and the performance of workers in light of the Corona pandemic (Covid 19) In the Technical College in Jeddah, as there are no statistically significant differences due to the difference in demographic variables, and based on these results, the study recommended the adoption of adopting distance training programs as a strategic option within the human resources management strategy that contributes to the development and development of human resource capabilities in the college and keeps pace with rapid and urgent changes, whether economic, social or technological, which helps to raise individual and institutional performance. And communications that support the safe operation and flow of information to implement distance training programs that have the ability to deal with the largest number of workers, especially in light of the rapid development in information and communication technology, study distance training needs on an ongoing basis and pay attention to providing quality training programs aimed at developing the performance of employees Current and future, in addition to providing the institution with the necessary competencies and capabilities to achieve rapid rates in human resource development and achieving the desired goals.

Keywords: Distance Training, Staff Performance, Coronavirus.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

لقد أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تغيرات جذرية على مختلف الأصعدة خاصةً البيئة الإدارية، وذلك لظهور أساليب وتقنيات حديثة في إدارة الموارد البشرية ومن هذا التطور ظهرت لنا اتجاهات حديثة في التدريب من أجل مواكبة عصر الثورة المعلوماتية حيث ظهر ما يسمى بالتدريب عن بُعد وعليه فإن التدريب هو أحد العوائد التي يتم من خلالها اكتساب الفرد المهارات والخبرات والمفاهيم الجديدة ومن جهة أخرى تحسين أدائه وزيادة إنتاجيته في المؤسسة.

التدريب عن بُعد يعد من المواضيع الحيوية والحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية والتي لفتت انتباه واهتمام الكثير من الباحثين باعتباره أحد التحولات الفكرية المعاصرة في الفكر الإداري الحديث وعنصرًا حيويًا يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

وعلى الرغم من أهمية التدريب التقليدي وضرورته إلا أنه أصبح غير قادر على تلبية احتياجات العاملين الذين يريدون التدريب في وقت وجيز، بالإضافة إلى عدم قدرة برامجه تغطية الأعداد الكبيرة من العاملين الذين يطلبون التدريب على مهارات تخصصية والحصول على معلومات حديثة في مجال عملهم. وبالتالي فإن تطبيق التدريب عن بُعد أصبح مطلباً أساسياً للنهوض بمستوى التدريب وحاجة ملحة للاستجابة للاحتياجات التدريبية للموظفين على اختلاف مستوياتهم وأماكن وجودهم، كما يعد فرصة متميزة للارتقاء بأداء المؤسسة ومواكبة المستجدات. لقد أدى انتشار فيروس كورونا الذي استمر عدة أشهر متتالية بتداعياته على مختلف مجالات الحياة وفي كل دول العالم إلى خسائر بشرية ومادية كبيرة إلى جانب أضرار نفسية واجتماعية. ولطالما اعتبرت الكثير من المنظمات في العالم عملية التدريب عن بُعد مجرد نظام بديل أو مساعد في العملية التعليمية إلى أن ضرب العالم فيروس كورونا (كوفيد19) مما تسبب في توقيف مسيرة الحياة التقليدية بما فيها التدريب الحضوري لمنع انتشار الفيروس، تشير الملامح المستقبلية إلى الاعتماد بشكل أساسي على المنصات الإلكترونية التدريبية والمحتوى الرقمي وخاصة مع تطبيق التباعد الاجتماعي واستمرار تأثير التداعيات الاقتصادية السابقة وأثرها على مخصصات التدريب، كما أنه سوف يتم إعادة النظر

في الضوابط والمعايير الحالية الخاصة بالاعتراف بالتدريب عن بُعد كخيار مستقبلي حيث سيكون هناك تزايد للاعتماد على التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي وظهور نماذج أعمال جديدة.

العديد من المنظمات تركز ضمن استراتيجياتها على الاستثمار في المورد البشري، إن تطوير تلك الكفاءات بشكل فعال يتطلب منا العمل بالأساليب والتقنيات الحديثة التي تقوم عليها إدارة المنظمة من خلال التحليل الدقيق للمهام وتقييم تطورها وتحديد نوعية الكفاءات المناسبة لها والعمل على تهيئة الوسائل اللازمة لذلك كوضع برامج تدريبية والتي تهدف في الأخير الى تحقيق أهداف المؤسسة بالحالة المرغوب لها.

2-1 مشكلة الدراسة

تتجه العديد من الشركات في الآونة الأخيرة نحو عملية التدريب عن بعد لتطوير وتنمية موردها البشري ولا سيما في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) وما نتج عنها من آثار وتداعيات في مختلف المجالات والقطاعات، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى إيجاد البدائل والطرق الفعالة التي من شأنها المحافظة على استمرارية العملية التدريبية، وفي ظل استحالة الاعتماد على التدريب التقليدي أثناء الجائحة. فإن مفهوم التدريب عن بعد يعد مرادف للتدريب الإلكتروني، التدريب الرقمي والتدريب عبر الشبكات والذي أصبح يمثل ضرورة من الضروريات التي فرضتها جائحة كورونا والذي ارتبط ارتباط وثيق بها، يعد التدريب عن بعد أحد أشكال مواكبة مستجدات التطور التقني والتكنولوجي الراهن حيث إن الاعتماد على الإنترنت في عملية التدريب يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة وفاعلية العملية التدريبية.

وعلى ضوء ما سبق تم صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التدريب عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)؟

3-1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة في كون التدريب عن بُعد أصبح ضرورة لأي مؤسسة تسعى إلى النجاح وتحقيق أهدافها ونتيجة التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يفرض ضرورة التحول من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الحديثة التقنية وكذلك تمكنا من معرفة أداء المورد البشري ودوره الاستراتيجي من خلال العملية التدريبية وتأثيرها على تطبيق التدريب عن بُعد بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين عملياتها ومعرفة النقاط المشتركة بين التدريب عن بُعد وتطوير كفاءات العاملين

والتغييرات الإيجابية في سلوكهم واتجاهاتهم وإكسابهم المعرفة وتنمية مهاراتهم وعاداتهم وأساليبهم في الأداء والعمل على معرفة العلاقة بينهما وإبراز أهميتها بالنسبة للمؤسسة.

4-1 أهداف الدراسة

تهدف تلك الدراسة إلى التعرف على:

1. دور التدريب عن بُعد وأثره على أداء العاملين في الكلية التقنية بجدة التابعة للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.
2. مدى اهتمام الإدارة في دعم عملية التدريب عن بعد في ظل الأزمات وتحديات البيئة الخارجية التي تعمل في ظلها المنظمة.
3. اتجاهات العاملين نحو عملية التدريب عن بُعد في الكلية التقنية بمدينة جدة.
4. معوقات تطبيق التدريب عن بعد في الكلية التقنية بجدة.
5. تقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين تنمية العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة.

5-1 العلاقة بين برامج التدريب عن بُعد و أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)

تم استعراض بعض الدراسات وتبين أنه لا يوجد دراسات تناولت عنوان الدراسة الحالية "أثر برامج التدريب عن بُعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)" في المملكة العربية السعودية ولذا يسعى هذا البحث في سد هذه الفجوة من خلال إيضاح العلاقة بين التدريب عن بُعد وأثره على أداء العاملين خلال جائحة كورونا، وفيما يتعلّق بفقرات أهمية التدريب عن بُعد تم اقتبسها من دراسة (صالح، 2018) والذي يعرّف أهمية التدريب عن بُعد بأنها تلك الأهمية التي تنبع من كونه موضوعاً حديثاً ويتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في مجال الإدارة وإسهامه في تطوير الموارد البشرية وإيجاد التراكم المعرفي في ظل انتشار نظم الاتصالات الحديثة مما يسهّل انتشار المعرفة وتبادلها ورفع مستوى أداء المنظمات والموظفين لتحقيق الأهداف المرغوبة، وطبقت الدراسة على مركز التعليم المستمر في الجامعة العراقية وتوصلت إلى أن مستوى الأهمية التي يعطيها الأفراد العاملين للتدريب الإلكتروني في حال استخدامه حيث أنه يشكل نقلة نوعية في تطوير المعارف والمهارات لهم تضاف إلى التدريب التقليدي ولا تكون بديلاً عنه، أما بالنسبة

لفقرات مكونات الاتجاه نحو التدريب الإلكتروني فقد اقتبست من دراسة (صالح، 2011) والذي عرّفها بأنها المكونات الثلاثة وهي المهارة حيث يجيد كلاً من المدرب والمتدربين استخدام الكمبيوتر واستشعار أهميته في العمل، المكون المعرفي حيث يملك المدرب والمتدربين المعارف عن التدريب عن بُعد واستشعار أهميته من خلال صقل المهارات اللازمة والمكون الانفعالي حيث يشعر كلاً من المدرب والمتدربين بأهمية التكنولوجيا في تطوير العمل ومن ثم يهتمون بصقل المهارات وتلقي المعارف التي تمكّن من الاعتماد على التدريب عن بُعد، وأظهرت النتائج النهائية حول معرفة اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني باختلاف أنواعه في الخدمة الاجتماعية تعد متوسطة القوة، وعلى الجانب الآخر فقد توصلت نتائج دراسة (حسن، 2015) التي طبقت على جامعة سبها والتي تم اقتباس منها فقرات واقع التدريب عن بُعد حيث تعرفه الباحثة بأنه مدى إمكانية تحسين قدرات الفرد وتلبية احتياجات العمل في الحاضر أو المستقبل عن طريق الاستفادة من التقنيات الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى أن ذلك مرتبط بعاملين: الجامعة وإمكانياتها من جهة والكادر الذي تتضمنه، ومعوقات التدريب حيث عرفت الباحثة بأنها العقبات التي تؤدي إلى فشل عملية التدريب وعدم نجاحها ويمكن أن يكون مصدرها البيئة الخارجية التي تعمل بها المنظمة أو البيئة الداخلية للمنظمة أو الموظف نفسه بعدم وجود الرغبة نحو التدريب. وتوصلت نتائج الدراسة أن معوقات التدريب تتمثل في ثلاث عوامل: ندرة الكوادر المؤهلة وضعف برامج التدريب، مقاومة التغيير، وجاء بدراسة (سلمي، 2020) التي اقتبس منها فقرات بعد كمية الجهد المبذول ويقصد به مقدار الطاقة الجسمانية والعقلانية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتقيس سرعة الأداء أو كميته في فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجية تمكين العاملين بأبعادهما على أداء العاملين، ومن دراسة (سوفات، ناني وكريكر، 2018) تم اقتباس فقرات الاستبانة لقياس أداء العاملين بعد جهد الأداء ويقصد به مستوى بعض أنواع الأعمال، لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد، تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ويقاس درجة الإبداع والابتكار في الأداء، وأكدت الدراسة على وجود تبني لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بالمديرية ومستوى عالي من الأداء الوظيفي. وتم اقتباس فقرات الاستبيان المتعلقة ببعد نمط الأداء من دراسة (الحلابية، 2013) ويقصد به الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج منها إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة وتوصلت

الدراسة إلى وجود علاقة خطية وارتباطية قوية بين استخدام أبعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي الأمانة، جميع الدراسات السابقة التي تم اقتباس فقرات الاستبانة منها تم قياسها من خلال أداة جمع البيانات (الاستبانة).

6-1 تساؤلات الدراسة

الفرضية الأساسية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أهمية التدريب عن بُعد وأداء العاملين في الكلية التقنية بمدينة جدة.
- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات التدريب عن بُعد وأداء العاملين في الكلية التقنية بمدينة جدة.
- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب عن بُعد وأداء العاملين في الكلية التقنية بمدينة جدة.
- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين معوقات التدريب عن بُعد وأداء العاملين في الكلية التقنية بمدينة جدة.

7-1 أسلوب البحث

للإجابة على إشكالية الدراسة ومحاولة إثبات صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعتبر من أكثر المناهج استعمالاً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل عام والعلوم الإدارية بشكل خاص، يقوم هذا المنهج على وصف وتحليل دقيق وتفصيلي للظاهرة محل الدراسة.

8-1 حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة على النحو التالي:

- الحد الزمني: سوف تطبق الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2021م.

- الحد المكاني: ستقتصر هذه الدراسة على المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني – الكلية التقنية بجدة
- الحد الموضوعي: ستقتصر الدراسة الحالية إلى معرفة أثر التدريب عن بعد على أداء العاملين بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني -لكلية التقنية بمحافظة جدة في ظل جائحة كورونا.
- الحد البشري: ستقتصر عينة الدراسة الحالية على العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني – الكلية التقنية بمحافظة جدة.

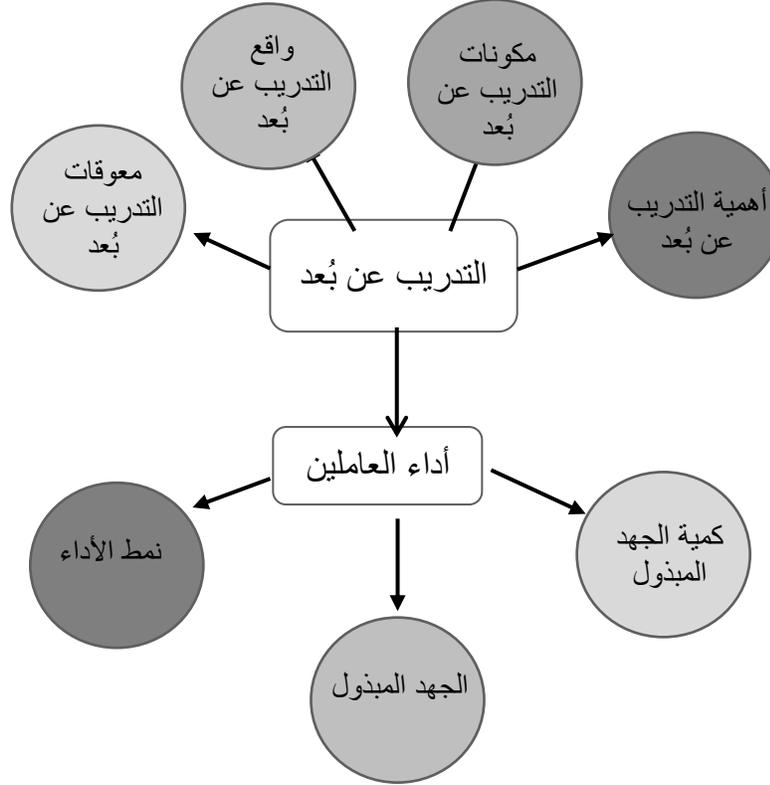
9-1 مصادر البيانات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تنوعت مصادر البحث ما بين مصادر أولية وثانوية لجمع البيانات وهي كالتالي:

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة استخدمت الباحثة الاستبيان لجمع البيانات بوصفه أداة رئيسية للبحث لغرض حصر وتجميع المعلومات اللازمة، ثم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وتفرغته وتحليله باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- المصادر الثانوية: اعتمدت الباحثة في استيفاء البيانات التي تتمثل في مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة من الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والرسائل العلمية التي تناولت موضوع الدراسة والتي من خلالها تعرفت الباحثة على آخر المستجدات في مجال التدريب عن بُعد بالإضافة إلى المواقع الحكومية الإلكترونية.

10-1 متغيرات الدراسة

- ❖ المتغير المستقل: برامج التدريب عن بُعد وأبعاده (الأهمية، المكونات، الواقع، المعوقات).
- ❖ المتغير التابع: أداء العاملين وأبعاده (كمية الجهد المبذول، الجهد المبذول، نمط الأداء).



شكل (1.1): متغيرات الدراسة وأبعادها، (مصدر: إعداد الباحثة)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 المبحث الأول: برامج التدريب عن بُعد

يعد تطوير رأس المال البشري أحد اتجاهات إدارة الموارد البشرية الحديثة، فالاستثمار بالموارد البشري والعمل على تنمية مهاراته وقدراته يساعد المنظمات على تحقيق أهدافها، وبما إننا نعيش في عصر يتسم بالتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات حيث أصبحت عنصر هام وأساسي في نجاح أي منظمة ومطلب مهم لتحقيق الميزة التنافسية والقدرة على البقاء والاستمرار في ظل بيئة سريعة التغيير، ويمثل التدريب عن بُعد أهمية كبيرة في ظل هذه المتغيرات بهدف تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات

والأساليب المختلفة والمتجددة لتحسين ورفع مستوى أدائهم بهدف تحقيق التنمية المستدامة للموارد البشرية.

1-1-2 مفهوم التدريب:

يساعد التدريب تنمية الأداء وتطويره وقد طرأ مؤخرًا تغيرات واسعة في مجال التدريب ولاسيما خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) مما أدى إلى توجّه المنظمات إلى عملية التدريب عن بُعد لتنمية وتطوير أداء عاملها والاستفادة من التقنيات الحديثة المتاحة وقد اختلفت آراء الباحثين حول تحديد مفهوم التدريب فهناك من يعدّه عملية مخططة ومستمرة أو أنه محاولة تحسين الأداء الحالي والمستقبلي للعاملين عن طريق زيادة قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم. يعرّفه (عامر، طارق المصري، إيهاب، 2019) بأنه "الإجراءات التي تهدف إلى إعداد الفرد للقيام بعمل سيضطلع به في المستقبل أو تمكينه من أداء عمل يقوم به فعلاً ويكون ذلك من خلال إكسابه مهارات ومعارف وخبرات جديدة تتطلبها طبيعة العمل الذي يناط به وعلى هذا الأساس يكون الفرد لائقًا لمزاولة هذا العمل ويمتاز أدائه بالكفاءة والفاعلية". كما عرفه (عبوي، 2017) على أنه "عملية ذات اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وهدفه اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان وبأنه تجهيز الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة فهو نوع من التوجيه الصادر من إنسان إلى إنسان آخر وهو العملية المقصودة والمخطط لها التي تهيئ وتوفر وسائل التعليم التي تساعد العاملين على اكتساب الفاعلية في أعمالهم الحاضرة والمستقبلية بالإضافة إلى أنه النشاط المستمر لتزويد الفرد بالخبرات والمهارات والاتجاهات التي تجعله صالحاً لمزاولة عمل مخصص".

ركز الباحثين في التعريفين السابقين على جهود وقدرات ومهارات الأفراد لتحسين الكفاءة والقيام بعمله وفق المستوى المطلوب فالتدريب عملية طبيعية وضرورة حتمية لكل فرد يريد أن يتخذ مكانة في المجتمع فهو عملية يحتمها هدف الحفاظ على نجاح وديمومة المنظمة من خلال إعداد وتنمية الموارد البشرية. كما يشير (أبو النصر، 2017) بأنه "عملية مخططة ومستمرة تهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لدى الفرد، من خلال زيادة معارفه وتدعيم اتجاهاته وتحسين مهاراته، بما يساهم ذلك في تحسين أدائه في العمل وزيادة الإنتاجية في المنظمة". وترى (بوقلوف، 2017) أنه "إكساب الأفراد المعلومات والمعارف المتعلقة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل فيها وصقل القدرات التي يتمتعون بها". ويرى (أشرف، أحمد، 2014) أن التدريب هو "عملية منظمة مستمرة محورها الفرد تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤدّيه لنقل

المعرفة وتنمية نماذج التفكير وأنماط العمل للأفراد العاملين من أجل تغيير سلوكهم لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المطلوب".

من خلال هذه التعاريف نرى أن التدريب هو العملية والنشاط المخطط والمستمر الخاص باكتساب معارف ومهارات جديدة للأفراد تهدف إلى إحداث تغيير في سلوك الأفراد المتدربين.

2-1-2 مفهوم التدريب عن بُعد:

عرفه (أبو النصر، 2017) على أنه "تدريب إلكتروني فيه يحدث تهيئة بيئة تفاعلية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتة ووسائطه المتعددة، وذلك في أقل وقت وجهد، من أجل تمكين الأفراد من التدريب والتغلب على ظروف الوقت والمكان". عرفه (حسن، 2015) هو "العملية التفاعلية التي يتم عن طريقها نقل التدريب وإدارته عن بعد بين المتدربين والمدربين خلال وسائط اتصال فعالة ومناسبة تهدف الي توصيل الخدمات إلى المستفيدين في أماكن وجودهم".

كما يشير إليه (السنبل، 2003) بأنه "تعليم جماهيري ذاتي مرن لا يستلزم الحضور التقليدي إلى المؤسسات التعليمية ولا يخضع لإشراف مستمر من قبل المعلمين ويستخدم لتنفيذه طرائق وتقنيات تعليمية متعددة تمازج بين المواد المطبوعة والأشرطة السمعية البصرية والبرامج المتلفزة والبث الإلكتروني واللقاءات العرضة المحددة خاصة في المواد العلمية والتطبيقية".

ويرى كلاً من (بلحاج، حبيبة وبوغازي، فريدة، 2018) هو "التدريب الذي يقوم على استخدام مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العملية التدريبية والذي يحقق التفاعل الدائم للمتدرب مع العملية التدريبية بغض النظر عن الزمان والمكان المتواجد فيه".

يلاحظ أن التعريفات السابقة للتدريب عن بُعد تشترك في خصائص ومميزات منها التفاعل بين المدرب والمتدرب من حين إلى آخر، استخدام الوسائل التكنولوجية المتنوعة وإمكانية تلقي البرنامج التدريبي في أي مكان وزمان.

2-1-3 أهداف التدريب عن بُعد:

لقد فرضت إدارة الموارد البشرية بمكانتها كوظيفة من الوظائف الأساسية للمؤسسة وكعامل من عوامل التميز وتحسين الإنتاجية من خلال إبراز أهمية التدريب حيث لم يعد نشاطاً إدارياً عادياً فحسب بل استثماراً

للموارد البشرية، فالتدريب الفاعل يحقق العديد من الفوائد والمنافع على المنظمة والموظف فهو يهتم بتزويد العاملين بالمعارف والمهارات الوظيفية ومساندتهم لفهم واستيعاب جميع الجوانب المتعلقة بالعمل مما يزيد من فاعلية إنجازه ويساعد على تحسين أداء العاملين ومعالجة نقاط ضعف الأداء الحالي والمستقبلي فينعكس إيجابيا على إنتاجية المنظمة، كما أنه يساهم في تخفيف العبء على المشرفين فالموظف المتدرب الذي يعرف ما يتطلب منه عمله يستطيع القيام بمهامه دون الحاجة إلى إشراف ومتابعة مستمرة من رؤسائه مما يؤدي إلى توفير وقتهم وجهدهم وجعلهم يتفرغون إلى القيام بنشاطات أخرى في خدمة المنظمة كما يساعد التدريب في تفادي الوقوع في أخطاء العمليات التشغيلية والإدارية والاستغلال الأمثل لقدرات فرق العمل. (رضوان، محمود، 2012)

2-1-4 أهمية التدريب عن بُعد:

يعد التدريب ذا أهمية بالغة للفرد والمنشأة لذا تعددت أوجه أهميته سعياً نحو استثمار الموارد البشرية في المنشآت والمؤسسات، ولإيجاد الحلول الفعالة لتحسين أداء الأفراد والمؤسسات، ونتيجة التقدم التقني الذي يتطلب زيادة تركيز المنظمات أكثر على مسألة تطوير القدرات والمهارات، فإن تغيير الموظفين لمجالات عملهم يتطلب مهارات وقدرات مختلفة عن تلك السابقة إذ تحقق البرامج التدريبية الفوائد للمنظمة كما أشار إليها (رضوان، 2012) فهي تساهم في زيادة الإنتاجية مما ينعكس إيجابياً على الإنتاج كمّاً ونوعاً ويترتب عليه تخفيض التكاليف واكتساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء عملهم مما يساعد في القيام بالمهام الموكلة إليهم بكفاءة وينعكس هذا كله على الرضا الوظيفي للعاملين بزيادة ثقة العامل بنفسه ومهاراته وتحسين اتجاهاته نحو عمله ومنظّمته نتيجة تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل مما يزيد من ولائه لمنظّمته. وأضافت (بوقلوف، 2017) على أهمية البرامج التدريبية أنها تزيد من قدرة المنظمة على مواجهة التحديات المعاصرة بالبيئة الخارجية والتحولت في بيئة العمل نتيجة زيادة حدة المنافسة.

2-1-5 الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب عن بُعد:

❖ وفيما يلي سوف يتم استعراض أوجه الاختلاف بين التدريب التقليدي والتدريب عن بُعد:

جدول (1.2): لأوجه الاختلاف بين التدريب التقليدي والتدريب عن بُعد، (المصدر: (قريشي، 2012 / 2013)).

م	التدريب التقليدي	التدريب عن بُعد
1	يعتمد على الثقافة التقليدية من خلال التركيز على المعرفة والمدرّب هو أساس العملية التدريبية.	يعتمد على الثقافة الرقمية من خلال التركيز على معالجة المعرفة والمدرّب هو أساس العملية التدريبية.
2	يتطلب وجود المدرّب والمتدربين في نفس المكان والزمان.	لا يتطلب وجود المدرّب والمتدربين في نفس المكان والزمان.
3	عدد المتدربين محدود وفقاً لسعة المكان ويعتمد على التغذية الراجعة.	يمكن توفير التدريب لأكثر عدد من العاملين من خلال المنصات المختلفة ويعتمد على التغذية الراجعة الفورية.
4	المدرّب هو مصدر التعلّم.	المدرّب هو الموجه والمسهّل للتعلّم.
5	يعتمد على الطريقة التقليدية في التقييم وإصدار الشهادات بطريقة ورقية.	يعتمد على التقييم الإلكتروني وإصدار الشهادات بطريقة إلكترونية.

الجدول رقم (1-2) يبرز أهم أوجه الاختلاف بين التدريب التقليدي و التدريب عن بُعد، وعليه ترى الباحثة أن التدريب عن بُعد يمثل أحد أشكال التدريب الذي يواكب المستجدات التكنولوجية والتقنية الحديثة التي فرضتها علينا جائحة كورونا (كوفيد 19) وذلك لتحقيق أكبر المكاسب منه وفق المعايير المحددة لنجاحه وفي ضوء الأزمة الحالية نتوقع أن أغلبية الشركات سوف تقوم بتغيير في إجراءاتها وعملياتها وزيادة اعتمادها على إجراءات خفض التكاليف على المدى البعيد كما يتضح لنا وجود تحول واضح نحو المنصات الإلكترونية وتحسين وزيادة أتمته عملياتها مما يمدها بالمرونة لمواجهة التحديات المستقبلية.

2-1-6 الفرق بين التدريب والتنمية:

تتخذ المنظمات استراتيجيات لتطوير المورد البشري بهدف الارتقاء بمستوى أدائهم وفي سبيل الإصلاح الإداري من خلال تخصيص إدارات تهتم بتنمية الموارد البشرية، فالتدريب يساعد العاملين بالقيام بواجباتهم ووظائفهم ويمدهم بما هو جديد في مجال وظيفتهم ورسم مسارههم الوظيفي أما التنمية فتركز على أن يتقبل الفرد المسؤوليات المستقبلية أكثر من الواجبات الوظيفية، والتدريب يهتم بالحاضر والمستقبل في حين أن التنمية تركز على المستقبل. لذا فإن المتطلبات الوظيفية يجب أن تحقق التوازن بين مهارات وقدرات الفرد التي تتطلب التوجيه والإرشاد المستمر من خلال التدريب. (المحمدي، 2019)

2-1-7 مزايا التدريب عن بُعد:

إن للتدريب عن بُعد مزايا متعددة تختلف عن التدريب التقليدي في ظل الاحتياجات التدريبية المتغيرة والمتسارعة، يوفر التدريب عن بُعد للعاملين برامج أكثر تنوع من التدريب التقليدي مما يجعل إمكانية الاختيار أكبر بما يتناسب مع قدرات وحاجات كل فرد كما أن التدريب عن بُعد يتيح استفادة جميع العاملين في المنظمة

من عمليات التدريب والذي بدوره يحقق العدل والمساواة بين جميع الأفراد مع إمكانية تلقي العاملين التدريب في أي مكان وزمان وبأقل تكلفة ممكنة. (سالم المطرفي، 2005، مأخوذ من أبو النصر، 2017).

ويتيح التدريب عن بُعد كما أشار إليه (خفاجي، 2017) أن التدريب عن بُعد يتميز بإمكانية تسجيل البرنامج التدريبي والذي يساعد المتدربين للعودة إليه وقت ما تقتضيه الحاجة.

وترى الباحثة أن للتدريب عن بُعد أهمية بالغة لدى الموارد البشرية كونه يتناسب مع تحديات العصر الذي نعيش فيه الذي يتسم بسرعة التطور والتغيير في مختلف المجالات بما يحتم علينا مواكبة هذه المتغيرات، من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير مهارات وقدرات العاملين وتحسين أدائهم والارتقاء بالكفاءة الإنتاجية لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

8-1-2 سلبيات التدريب عن بُعد:

على الرغم من مزايا التدريب عن بُعد إلا أنه يتضمن بعض السلبيات المصاحبة لتطبيقه، ويتفق العديد من الباحثين والمهتمين في حقل التدريب والتنمية على أن للتدريب عن بُعد سلبيات فيشير كلاً من (الهياجنة، 2010) و(الزنبقي، 2011) على صعوبة تطبيق العاملين لبعض المهارات والممارسات المطلوب تعلمها في البرامج التدريبية، بالإضافة إلى ضعف مشاركة المتدربين من خلال تبادل آرائهم وأفكارهم مع المدرب والمجموعات الأخرى كما أن توظيف التقنية بشكل كبير قد يؤدي إلى شعور العاملين بالملل من البرنامج التدريبي وعدم الجدية في التعامل مع هذا النوع من التدريب. ويواجه بعض المدربين صعوبة في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني والقيام بعملية التقييم للمتدربين.

9-1-2 أنواع التدريب عن بُعد:

❖ تعد أنواع التدريب عن بُعد وتختلف باختلاف مفهومه والتقدم المتتابع لتقنياته ومن تلك الأنواع ما ذكره (وهبة، 2011):

جدول (2.2): أنواع التدريب عن بُعد، (المصدر: وهبة، 2011)

التدريب عن بُعد المدمج	التدريب عن بُعد غير المتزامن	التدريب عن بُعد المتزامن
هو ذلك النوع الذي يجمع بين التدريب عن طريق الشبكة والتدريب التقليدي، أي مزج أدوار المدرب بالقاعات التدريبية التقليدية والقاعات التدريبية الافتراضية. ويركز هذا النوع على مخرجات التدريب وليس مجرد المزج. (الزنبقي، 2011)	وهو التدريب الذي لا يتطلب وجود الأطراف المختلفة من مدرب ومتدرب في وقت واحد على الشبكة، حيث تكون المادة العلمية متاحة على الشبكة لكل شخص ويتم التفاعل معها في الوقت والمكان الذي يناسبه، ويضع المدرب آلية التقييم على الموقع، ومن إيجابياته إمكانية رجوع المتدرب للمادة التدريبية عند الحاجة لذلك. ومن أمثلته: البريد الإلكتروني - المناقشات المتواصلة.	هو التدريب الذي يجتمع فيه الأطراف المختلفة من مدرب ومتدرب مباشرة (Online)، ويتم التفاعل بينهم وتبادل الحوار والمناقشة من خلال المحادثات الفورية، يمتاز هذا النوع بالتغذية الراجعة الفورية بين المدرب والمتدرب. ومن أمثلته: المؤتمرات المرئية عن بعد - قاعات الدردشة والحوار عن بُعد.

وترى الباحثة أن أنواع التدريب باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإنترنت عديدة ومتنوعة، ولكن لكي تحقق المنظمة الميزة التنافسية من خلال هذه الأنواع يجب على المنظمة العمل على تحديد احتياجات العاملين بعناية واستمرارية وذلك لأن الاحتياجات تتغير وفقاً للمواقف والظروف المحيطة بالمنظمة، وجائحة كورونا (كوفيد 19) أثرت بشكل كبير على عملية تدريب العاملين بالمنظمات مما جعلها تعيد النظر في المعايير الخاصة بالتدريب عن بُعد وجعله كخيار مستقبلي يعتمد بشكل أساسي على المنصات التدريبية وشبكات الإنترنت.

2-1-10 معوقات التدريب عن بُعد:

تعتبر التقنيات الإلكترونية من الموارد الأساسية لتأقلم المنظمات مع متطلبات العصر الحالي، إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي واجهت تلك المنظمات وحالت دون الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، كما أن هناك كثير من الدراسات التي أشارت إلى وجود مقاومة لكل جديد من المتغيرات، ويشير (عطار، 2008) إلى مجموعة من المعوقات التي تعترض تطبيق التدريب عن بُعد منها ضعف مهارات استخدام الحاسوب والتعامل مع التقنيات الحديثة لدى بعض المتدربين، وجود بعض المخاوف لدى المدربين حول استخدام الوسائط الإلكترونية في التدريب، تكلفة تصميم وإنتاج برمجيات التدريب والبرامج التدريبية عالية، تمسك بعض الموظفين بالممارسات والأساليب التقليدية، صعوبة القيام بالاختبارات الإلكترونية لاحتمالية تسربها. وترى الباحثة أن معوقات التدريب هي العقبات التي تؤدي إلى فشل عملية التدريب وعدم نجاحها ويمكن أن يكون مصدرها البيئة الخارجية التي تعمل بها المنظمة أو البيئة الداخلية للمنظمة أو الموظف نفسه بعدم رغبته في التدريب.

2-1-11 واقع التدريب عن بُعد:

نتيجة التطور المتلاحق في تقنية المعلومات وسائل الاتصالات إلى تطور عمّ كل نواحي الحياة من حولنا وأزال كل الحواجز المكانية والزمانية، ومع اتساع قاعدة استخدام الإنترنت زادت إمكانية التواصل والاتصال البشري بحيث أصبح العالم كله في قرية صغيرة وهذه التطورات المعلوماتية الهائلة أسهمت في تضاعف المعرفة الإنسانية وفي مقدمتها المعرفة العلمية والتقنية، مما حثّم على المؤسسات أن تأخذ المبادرة في توجيه سياستها وبرامجها التدريبية والتعليمية لتواكب التطور، يجب عليها أيضاً أن تطور في أدوات تدريب موظفيها بما يتناسب مع طبيعة العصر. (المطيري، 2012). وترى الباحثة أن واقع التدريب عن بُعد هو مدى إمكانية تحسين قدرات الفرد وتلبية احتياجات العمل في الحاضر أو المستقبل عن طريق الاستفادة من التقنيات الحديثة.

2-1-12 مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد:

يعتبر التدريب عن بُعد أحد الأساليب الحديثة التي يمكن أن تسهم بفاعلية في دعم العملية التدريبية التقليدية، وبالنظر إلى مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد يقصد بها المكونات الثلاثة وهي المهارة حيث يجيد كلاً من المدرب والمتدربين استخدام الكمبيوتر واستشعار أهميته في العمل، المكون المعرفي حيث يملك المدرب والمتدربين المعارف عن التدريب عن بُعد واستشعار أهميته من خلال صقل المهارات اللازمة والمكون الانفعالي حيث يشعر كلاً من المدرب والمتدربين بأهمية التكنولوجيا في تطوير العمل ومن ثم يهتمون بصقل المهارات وتلقي المعارف التي تمكن من الاعتماد على التدريب عن بُعد. (صالح، 2011).

2-2 المبحث الثاني: أداء العاملين

يعتبر أداء العاملين أحد المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين في الدراسات الإدارية بشكل عام والموارد البشرية بشكل خاص فالموارد البشرية من خلال ما تملكه من مهارات وقدرات تلعب دور محوري في زيادة الإنتاجية وتحقيق المنظمة لأهدافها وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية.

2-2-1 مفهوم أداء العاملين في المنظمة:

إن الأداء البشري جزء لا يتجزأ من أداء المؤسسة وقد خضع مفهوم أداء العاملين إلى تطورات عديدة كغيره من المفاهيم الإدارية وأصبحت النظرة لأداء المنظمات باختلاف حجمها وطبيعتها تقوم على فكرة أن الأداء يحركه العنصر البشري بالمستويات الإدارية المختلفة حيث لا يوجد أداء بدون فرد. (أونيس، 2013)

عرفته (سلمي، 2019) هو "مجموعة من الأنشطة والوظائف المختلفة التي يقوم بها الموظف أثناء قيامه بعمله داخل إطار تنظيمي يحوي على مستويات تنظيمية بمواصفات خاصة محددة في الهيكل التنظيمي المحكوم بنسق من القيم والمعايير التي يستند إليها لتوجيه ضبط سلوك شاغل المنصب، وتحديد طرق إنجازه من أجل تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة العامة".

كما تعرفناه (الخريف، مريم، وبن باي، نوال، 2020) بأنه "كل ما يصدر عن الفرد من سلوكيات وأقوال وأفعال ذهنية أو جسمانية في إطار تفاعله مع الوظيفة المكلف بها منذ بداية استعداده للالتحاق بالمنظمة بقصد إنجاز المهام إلى غاية التحاقه إلى مقر ممارسة المهنة، مرتكزا في ذلك على جملة من الأسس والمبادئ التي تعمل تحديد سير هذا الأداء وكيفيته".

كما عرفته (عليوة، إكرام، وبلفمبور، حميدة، 2020) أنه "وسيلة مهمة للتحقيق من مدى إمكانية قيام الأفراد بالعمل وفقاً لمعايير الأداء وهو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون".

كما يشير إليه كلاً من (برياح، الأمين، وموساي، يحي، 2016) أنه "درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث الجودة والنوعية بواسطة التدريب المستمر للعاملين".

2-2-2 أهمية أداء العاملين:

أداء الأفراد يعد انعكاس لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها كما أن عملية تحسين الأداء عملية مهمة لإدارة الموارد البشرية لما يمثله من تحقيق الأهداف المرجوة بفاعلية وكفاءة، فتكمن أهمية الأداء بالنسبة للعاملين في قدرة الموظف على القيام بمهام وظيفته بالحاضر والقيام بمهام أخرى مختلفة بالمستقبل، ويرتبط ذلك بوجود أنظمة تتسم بالموضوعية لقياس كفاءة أداء العاملين فهو أحد العوامل المهمة التي تبني عليه عملية اتخاذ القرارات الإدارية ويجب على كل فرد الاهتمام بمستوى أداء عمله وذلك لارتباطه بتحديد مساره الوظيفي والحوافز مقابل هذا الأداء ويعتمد ذلك على توفر المقومات اللازمة بين المسار الوظيفي والأداء ويرتبط الأداء بالحاجات الأساسية للفرد وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وتحقيق ذاته. (شايب، 2019)

أما بالنسبة للمؤسسة فهو يعكس مدى تقدّم المؤسسة باعتباره المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد والمؤسسة فهو يدل على نجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها من خلال الأداء المتميز كما يساعد في تحقيق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (حجاب، نجاة، موسى، عفاف، 2018).

وتعتبره (سرحاني، 2017) بأنه المكون الأساسي لعملية الإنتاج وتقديم الخدمات لارتباطه بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويساعدها على تحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة.

2-2-3 أبعاد أداء العاملين:

❖ كمية الجهد المبذول: مقدار الطاقة الجسمانية والعقلانية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتقيس سرعة الأداء أو كميته في فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة. (بوعطيط، 2009، ص78)

❖ الجهد المبذول: مستوى بعض أنواع الأعمال، لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد، تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ويقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء. (بوعطيط، 2009، ص78)

❖ نمط الأداء: الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج منها إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة. (سلطان، 2003، ص220)

2-2-4 أسباب ضعف أداء العاملين:

هناك عدد من الأسباب الشائعة لضعف أداء العاملين منها نقص المهارات والمعارف في حين أن العامل الذي لا يملك المهارات والقدرات والمعارف اللازمة للقيام بمهام وظيفته فإن ذلك ينعكس على مستوى أدائه وعدم وضوح الأدوار والمهام وقدرة العامل على فهم ما هو مطلوب منه سوف يؤثر بشكل سلبي عليه حيث أن هناك حاجة إلى معرفة العاملين بمسؤولياتهم في العمل وفهمهم لما يجب إنجازه من مهام، كما أن لبيئة العمل الجيدة ذات الثقافة الواحدة أثر على أداء العاملين فتعدّ المحدد الرئيسي لجودة ومستوى الإنتاجية فوجود بيئة عمل غير ملائمة يؤثر سلباً على أداء وإنتاجية العامل وأما الثقافة التنظيمية فتساعد على رفع معنويات العاملين وهي الأساس في خلق بيئة عمل جيدة، يجب توفر الإمكانيات والموارد والمعدات المناسبة للعاملين لتحقيق مستوى أداء جيد فذلك كلّه يحدد موقف الموظف فمن الطبيعي إذا لم يكن العاملين

متحمسين للقيام بأعمالهم وغير مهتمين بها سوف يتأثر الأداء بشكل سلبي. (أرونا فايوفيجولا 2012 مأخوذ من دعاس، 2018)

2-2-5 سبل تحسين أداء العاملين:

عندما يتم تحديد أسباب القصور والضعف في أداء العاملين من قبل الإدارة يمكنهم ذلك من اتخاذ قرارات تصحيحية للعديد من الجوانب من خلال ممارسات إدارية معروفة في إدارة الموارد البشرية.

❖ القيادة الجيدة: التزام المسؤولين والمدراء بمحاولة اكتشاف خصائص العاملين المراد تغيير اتجاهاتهم وتوظيف قدراتهم في التأثير والإقناع بالاتجاهات الجديدة، ويتطلب هذا وجود مدراء يتميزون بالصفات القيادية لأن الهدف النهائي هو التحسين المستمر في أداء العاملين. (خطاب، 2000)

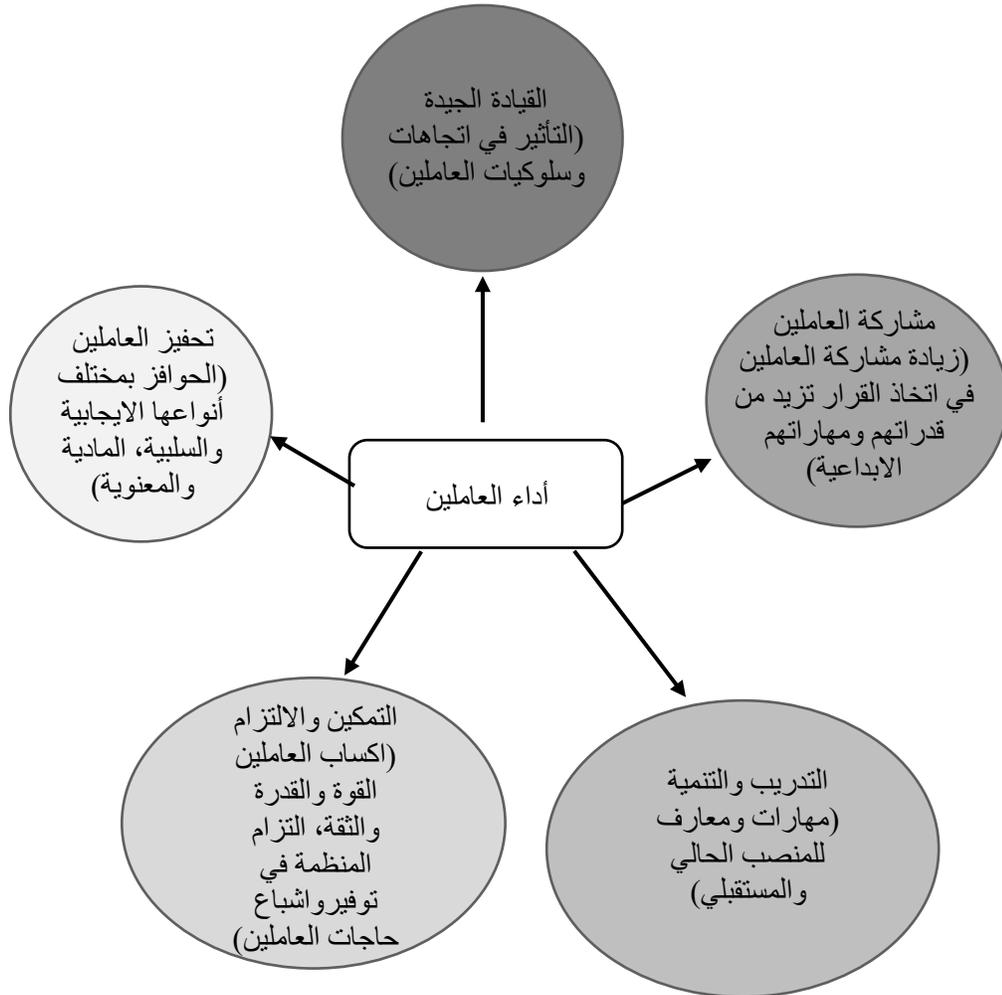
❖ التمكين والالتزام: من خلال التمكين يمكن للعامل اكتساب القوة والقدرة والثقة للقيام بالأنشطة والعمليات، زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة والقدرة على التفاعل في العمل لإشباع متطلبات العملاء المختلفة وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة والتي من ضمنها تحسين الأداء. (أفندي، 2003)

فكلما تم إتاحة الفرصة لتمكين العامل في تقديم أفضل ما لديه من خبرات وقدرات ومعارف أدى ذلك إلى إبداعه وتفوقه في العمل، كلما شعر العاملين بمدى التزام المؤسسة في تقديم مجموعة متنوعة من المزايا على سبيل المثال الأجور الجيدة برامج تدريبية منتظمة لتزويدهم بالمعارف والمهارات لأعمالهم الحالية أو المستقبلية، العمل على إشباع حاجاتهم الإنسانية وتحقيق رضاهم فكل هذه الآليات تساعد العاملين في مقابلة الالتزام بالالتزام. (Timothy Bartram, Gian Casimir 2007, p4)

❖ مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات: تؤدي المشاركة إلى التعاون بين الإدارة والعاملين في اقتراح إجراءات العمل، مما يتيح إليهم حرية العمل الجماعي وأيضاً مناقشة مشاكلهم مما يزيد من المبادرة والابتكار وسهولة تحقيق الأهداف، كما أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار تساعد على زيادة وتحسين أدائهم وتخفيض معدل دوران العمل. (Yusuf Noah 2008, pp:31-39)

❖ تحفيز العاملين: تؤثر الحوافز بمختلف أنواعها على أداء العاملين، فتزيد من جهود العامل من أجل الحفاظ على صورته، كما توفر الجو التنافسي بين العاملين وذلك لتطلعهم للحصول على حوافز مساوية لزملاء العمل كما تؤدي إلى رفع كفاءة العمل. (الدروبي، 2006)

❖ تدريب وتنمية العنصر البشري: يؤدي نقص المعارف والمهارات لدى العاملين إلى ضعف أدائهم ولذلك لابد من اتباع التدريب كاستراتيجية لتنمية العنصر البشري من خلال التأثير الإيجابي على أداء العاملين بتطوير معارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم سواء فيما يتعلق بالمنصب الحالي أو المستقبلي. (Amir) Elnaga, Amen Imran2013,P 141



الشكل رقم (2.2): سبل تحسين أداء العاملين، (المصدر: دعاس، 2018/2017)

2-3 المبحث الثالث: الأدبيات والدراسات السابقة

2-3-1 دراسات تناولت أثر التدريب على أداء العاملين:

- دراسة (الأنصاري، رفيدة، 2021) بعنوان "التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات":

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفرص والتحديات للتدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية، من خلال المنهج الوصفي طورت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تكونت عينة الدراسة من (150) موظف من منسوبي كلية التربية بجامعة طيبة واختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتبين النتائج أن الفرص المتاحة تمثلت في إتاحة الفرصة لمشاركة أكبر عدد من المتدربين بمواقع مختلفة جغرافياً وأما فيما يخص التحديات فقد برزت في المشاكل الفنية المتعلقة ببطء الشبكة وضعفها جغرافياً أو انقطاعها أحياناً التدريب. وكشفت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تتعلق بالتدريب عبر المنصات الإلكترونية تعزى لمتغير النوع البشري أو المؤهل أو المنصات المفضلة، وأوصت الباحثة التأكيد على فاعلية التدريب الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية كمدخل مهم لتمكين القوى البشرية.

- دراسة (سعيد، حنان، 2019) بعنوان: "أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين":

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين وتمثلت مشكلة البحث في عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة والمدرية القادرة على مواجهة التحديات ومواكبة التطور اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الباحثة العينة غير الاحتمالية (الحصصية) مكونة من (190) موظف يعملون في شركات البترول بالخرطوم (النيل-بشائر-الوطنية) واعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع البيانات هما الأولية والثانوية وتمت معالجة البيانات باستخدام وسائل الإحصاء الوصفي والاستدلالي وتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression وتحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Regression، كان من أهم النتائج وجود ارتباط طردي بين أبعاد استراتيجية التدريب وأداء الموارد البشرية وأوصت الباحثة بأهمية تعزيز الإدارة العليا بشركات البترول تطبيق استراتيجيات التدريب ضمن أولوياتها من خلال تبني طرق وأساليب جديدة تساعد في تحسين وتطوير المهارات والقدرات لدى العاملين.

- دراسة (الجهني، نهى، 2019) بعنوان "دور برامج التدريب على رأس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة 2030":

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور برامج التدريب على رأس العمل وذلك من خلال معرفة أبعاد علاقة التدريب (نوعية التدريب - فترة التدريب - اختيار المتدربين - تحديد الاحتياجات - تقييم العملية التدريبية) في رفع كفاءة أداء العاملين، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي وصممت الاستبانة لجمع البيانات وبلغ حجم عينة الدراسة (175) موظف وموظفة إدارية وأستخدم حزم البرامج الإحصائية SPSS لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن البرنامج التدريبي القائم على الأساليب الحديثة والمتطورة يساهم في رفع كفاءة أداء العاملين، وأوصت الباحثة بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين من خلال التقييم الدوري للأداء، بالإضافة إلى ضرورة دراسة وتقييم فاعلية الدورات التدريبية بصورة دورية.

- دراسة (حاجيه، خالد، 2018) بعنوان "التدريب الإلكتروني ودوره في تطوير الأداء من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية بمملكة البحرين":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب الإلكتروني ودوره في تطوير الأداء، استخدم الباحث المنهج الوصفي وطور الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من (385) العاملين بوزارة الداخلية في البحرين، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون على واقع التدريب الإلكتروني في وزارة الداخلية بمملكة البحرين وأن العاملين يتمتعون بخبرة عالية في تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وتوافرها في المكاتب، وكذلك المشرفون يتمتعون بخبرة وكفاءة في استخدام تقنيات التدريب الإلكتروني وتمتاز التقنيات الإلكترونية بالمواسفات الحديثة والبرمجيات المحوسبة ذات العلاقة بأداء العمل ويوصي الباحث استمرار وزارة الداخلية في توفير وتحسين خدمات التدريب الإلكتروني من خلال تصميم البرامج والدورات المؤهلة للتدريب الإلكتروني وذلك عن طريق توفير بيئة إلكترونية متكاملة لكافة الموظفين والعاملين في وزارة الداخلية لضمان تطوير أدائهم الوظيفي. توفير شبكة الإنترنت العالية الجودة وإتاحتها لجميع الموظفين لنشر ثقافة التعاملات الإلكترونية بحيث تكون متاحة لجميع الموظفين.

- دراسة (بلحاج، حبيبة، وبوغازي، فريدة، 2018) بعنوان "فعالية التدريب الإلكتروني في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات":

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر فاعلية نشاط التدريب في ظل الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات بمؤسستين مصرفيتين، أستخدم المنهج الوصفي بالاستعانة بالمسح المكتبي والاعتماد على المنهج الإحصائي والتحليلي، تكونت عينة الدراسة على جميع الموظفين بالمصرفين والتي شملت (32) موظف وتم تصميم استمارة كأداة لجمع البيانات ولتحليل البيانات اعتمدت الباحثتان على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، استخدام الإحصاء الوصفي والرياضي، توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات على نشاط التدريب الإلكتروني وأوصت الباحثتان بالاستثمار والتطبيق الواسع لتكنولوجيا المعلومات لتصبح وسيلة أكثر فاعلية في تحقيق وتنمية التدريب الإلكتروني من خلال تخفيض التكاليف وإمكانية الوصول للبرامج التدريبية في الوقت والمكان المناسب بما يتلاءم مع احتياجات المتدربين.

- دراسة (عياشي، ايمان وعياد، آمال، 2017) بعنوان "التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في الإدارة العمومية الجزائرية":

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في بلدية جيجل من وجهة نظر الموظفين فيها والتعرف على أهم المعوقات التي تحول دون استخدام التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، شملت الدراسة عينة عشوائية عددها (70) موظف واستخدمت الباحثتان الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها هناك موافقة بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني التقنية والفنية، هناك موافقة بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني المالية والإدارية، أوصت الباحثتان بضرورة القيام بالتعبئة الاجتماعية لدى الأفراد للتفاعل مع هذا النوع من التدريب وزيادة المخصصات المالية لتوفير التقنيات الحديثة.

- دراسة (جي، سوسن، 2016) بعنوان: "فاعلية برامج التدريب من وجهة نظر المتدربين باستخدام تقنية تحليل (الأهمية - الأداء) دراسة تطبيقية على الشركة السورية للاتصالات":

هدف الدراسة إلى بيان مدى فعالية برامج التدريب من وجهة نظر المتدربين في الشركة والتعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد البرنامج التدريبي وبين فعالية برنامج التدريب من خلال المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى تقنية تطبيق الأهمية (الأهمية - الأداء) وطورت الباحثة الاستبانة وتوزيعها على (150) موظف في الشركة السورية للاتصالات وكانت أهم النتائج وجود مستوى أعلى من القيمة الوسطية لكل من الطرق التعليمية وكفاءة المدرب والتغذية المرتدة عند المتدربين وتتأثر فاعلية برامج التدريب بمتغير كفاءة المدرب والبيئة التدريبية، أوصت الباحثة بتوفير البرامج التدريبية المستمرة والمناسبة للموظفين وذلك حسب ميولهم وقدراتهم الشخصية والعمل على ربط الدورات التدريبية بالجانب التطبيقي في العمل.

- دراسة (مسعود، ناصر، 2015) بعنوان "إدارة التدريب عن بُعد باستخدام الإنترنت لتنمية الموارد البشرية":

تهدف الدراسة إلى ربط إدارة التدريب عن بُعد والعوامل التي تؤثر على تنمية الموارد البشرية ثم إعداد استراتيجية تنظيمية مقترحة لإدارة التدريب عن بُعد لتنمية الموارد البشرية بجامعة سبها الليبية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وطور الاستبانة كأداة لجمع البيانات ووزعت على عينة عشوائية منتظمة عددها (235) موظف من منسوبي الجامعة، توصلت الدراسة إلى أن هناك قابلية لدمج التدريب عن بُعد في العمليات والأنشطة الإدارية المختلفة ووجود أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، أوصت الدراسة ببناء على النتائج بوضع خطط شاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية في جميع التخصصات ووضع الخطط التدريبية اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات من خلال التدريب عن بُعد باستخدام الإنترنت.

- دراسة (Athar and Shah, 2015) بعنوان Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير النشاط التدريبي على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك في كراتشي، وكيفية تشخيص وتحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الأفراد بما يتناسب مع الفروق الفردية لهم، وبيان مدى فاعلية الأساليب المتبعة في التدريب. وتأثير كل ذلك على أداء العاملين. قام الباحث

باستخدام استبانة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (111) موظف ضمن مستويات إدارية مختلفة يعلمون في قطاع البنوك، تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب (الانحدار والارتباط) لمعالجة البيانات توصلت الدراسة إلى أن للنشاط التدريبي تأثير ذو دلالة إيجابية على رفع كفاءة أداء العاملين في بنوك كراتشي ومن ثم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها. وكان من أهم التوصيات وجب على إدارات البنوك توفير التدريب الصحيح لموظفيها بما يتلاءم مع احتياجاتهم الوظيفية والشخصية لرفع درجة كفاءتهم بالعمل والقدرة على التعامل مع العملاء.

- دراسة (Mapelu and Jumah, 2013) بعنوان: **Effect of Training and Development on Employee Turnover in Selected Medium Sized Hotels in Kisumu City, Kenya.**

هدفت الدراسة إلى قياس أثر ممارسات الموارد البشرية ضمن نشاط التدريب والتطوير على معدل دوران العمل واستقرار العاملين بوظائفهم، استخدم الباحث تقنية العينات الهادفة لاختيار الفنادق بينما استخدم العينات الطبقية لاختيار الأقسام والعيّنات العشوائية البسيطة لاختيار المستجيبين من الأقسام. تم تطوير الاستبانة كأداة لجميع البيانات ولقياس وجهات نظر أفراد العينة من العاملين في الفنادق في مدينة كيسومو الكينية، حيث تألفت من 24 موظف إداري و187 موظفاً ضمن 6 فنادق ومن ثم تم تحليل البيانات المسترجعة بالاعتماد على الإحصاء الوصفي والاستنتاجي بما في ذلك أسلوب الانحدار والارتباط. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لنشاط التدريب والتطوير على معدل دوران العاملين واستقرارهم في وظائفهم في قطاع الفنادق، فضلاً عن أثره الإيجابي الذي يمكن أن يساعد الفنادق في بناء قوى عاملة أكثر إنتاجية والتزام، وأوصت الدراسة حاجة الفنادق إلى النظر في الاستراتيجيات والممارسات التي يمكن أن تعزز الالتزام كما أن التدريب وحده يمكن أن يوفر العديد من الفوائد، ولكن هنالك تأثير أكبر عند استخدام استراتيجية للموارد البشرية تنطوي على العديد من الممارسات السياسات التنظيمية المختلفة.

- دراسة (جمل، أيمن، 2010) بعنوان "فاعلية تقنية التدريب الإلكتروني باستخدام الصوت والصورة في تحصيل المتدربين":

هدفت الدراسة إلى معرفة فاعلية تقنية التدريب الإلكتروني المتقدم بفكرة الصوت والصورة على تحصيل المتدربين، اعتمدت الدراسة المنهج التجريبي، يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية في رام الله والبيرة وبلغت عينة الدراسة (40) موظف من كلا الجنسين وزعت كالاتي المجموعة التجريبية (20) متدرب تم تدريبهم طريقة التدريب الإلكتروني باستخدام الصوت والصورة، المجموعة

الضابطة (20) موظف تم تدريبهم بالطريقة التقليدية، ولفحص الفرضيات قام الباحث بإجراء الاختبار التحصيلي القبلي والبعدي وتحليل البيانات استخدم الباحث تحليل التباين المشترك ANOVA والذي أظهر النتائج وكان من أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحصيل المتدربين تعزى إلى طريقة التدريب ولصالح المجموعة التجريبية، وقدم الباحث عدد من التوصيات من أهمها ضرورة الاستفادة من هذه التقنية في مجالات التعليم المختلفة وفي مختلف المقررات الدراسية.

2-3-2 دراسات تناولت أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين:

دراسة (محمد، مجاهد، 2016) بعنوان "أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء الموارد البشرية في قطاع الصناعات الثقيلة":

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء الموارد البشرية في قطاع الصناعات الثقيلة وتحليل أبعاد التخطيط الاستراتيجي وعلاقتها بأبعاد أداء الموارد البشرية، وطبقت الدراسة على شركة جياذ للأليات الثقيلة كونه أحد أهم القطاعات وأكبرها تكلفة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم تصميم استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (104) موظف في إدارات شركة جياذ للأليات الثقيلة المختلفة وتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، أثبتت الدراسة وجود أثر للأبعاد المتعلقة بممارسات التخطيط الاستراتيجي (اهتمام ودعم الإدارة العليا للتخطيط الاستراتيجي، وجود تحليل بيئي استراتيجي للبيئتين الداخلية والخارجية، وجود خطة استراتيجية، وجود قرارات استراتيجية تحسينية) على كل أبعاد أداء الموارد البشرية (الفاعلية، الكفاءة، الحد من إهدار الموارد، التمكين) حيث كانت من أهم التوصيات استمرارية الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي كونه وسيلة لتحسين الأداء وسير المنظمة نحو أهدافها بثبات وقوة وقدرتها على تجاوز المخاطر وانتهاز الفرص من خلال تحليلها لبيئتها الخارجية.

2-3-3 دراسات تناولت أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين:

دراسة (شعيب، حنين، 2021) بعنوان "أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات":

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني ومعرفة مدى توفر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وأثر تطبيقها على

تحسين أداء العاملين في فترة الأزمات والأوبئة، واستخدمت الباحثة المنهج الاستقرائي والاستنباطي على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (160) وتم معالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وتوصلت إلى النتائج التالية إن متطلبات التنفيذ لنظم المعلومات الإدارية الإلكترونية من العناصر (التنظيمية، برامج تشغيل النظام والمادية والبشرية) تتوفر لدى وزارة الحرس الوطني السعودي وأن متطلبات التنفيذ تعمل على تحسين الأداء من خلال تطوير مهارات التواصل مع الآخرين، أوصت الدراسة استكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال تحديد المشكلة وجمع البيانات والمعلومات عنها وتقديم الحلول وتقييمها واختيار الأفضل منها لاتخاذ القرار مع التحديث المستمر للمعلومات وتوفير برامج حماية للشبكات.

2-3-4 دراسات تناولت ممارسات الموارد البشرية على أداء العاملين:

دراسة (بارة، شفيعة، 2020) بعنوان: ممارسات تعبئة الموارد البشرية وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق ممارسات تعبئة الموارد البشرية، مستوى أداء العاملين ومدى تأثير مستوى تطبيق ممارسات تعبئة الموارد البشرية على مستوى أداء العاملين وعلى مستوى كل بعد من أبعاده في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة طورت الباحثة الاستبانة أداة لجمع المعلومات وتوزيعها على (105) موظف يعملون في شركة Sétif Gold Plas والتمكن من معالجة (91) استبيان من خلال برنامجين إحصائيين هما SPSS و SMART PLS، كان من أهم النتائج أن مستوى تطبيق ممارسات تعبئة الموارد البشرية ومستوى أداء العاملين متوسط كما أن هناك علاقة ذات تأثير إيجابي وقوي بين مستوى تطبيق ممارسات تعبئة الموارد البشرية على مستوى أداء العاملين وعلى مستوى كل بعد من أبعاده، كانت التوصيات تشير إلى ضرورة رفع مستوى إدراك القائمين على المؤسسة حول قدرة الممارسات المرتبطة بالرؤية والأهداف في إيجاد رابط بين المؤسسة والعاملين يؤدي إلى تجميع طاقات العاملين نحو اتجاه مشترك يتجاوز مصالحهم الشخصية ويزيد من ولائهم وانتمائهم، وأن السلوكيات الإيجابية في العمل تتغذى من القيم الإنسانية أكثر من الإنتاجية لذلك عليهم تطبيق ممارسات تشجع على الاهتمام بالقيم الإنسانية أكثر.

2-3-5 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال ما سبق يمكن القول أن هذه المجموعة المهمة من الدراسات السابقة ساعدت على فهم طبيعة العلاقة بين التدريب عن بُعد وأداء العاملين حيث استخدم الباحثين أنماط مختلفة لدراسة مواضيعهم وفي سياقات مختلفة، ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تم تطبيقها على المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (الكلية التقنية بجدة) وبقية الدراسات في قطاعات مختلفة، وكما أنها تركز على محاولة التعرف على مدى تأثير برامج التدريب عن بُعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) حيث أنه لا يوجد دراسات تناولت عنوان الدراسة الحالية في المملكة العربية السعودية، كما أنها تتفق مع الدراسات السابقة في أهمية التدريب عن بُعد في تنمية مهارات وقدرات العاملين في المنظمة وضرورة وجود خطة استراتيجية واضحة لعملية التدريب عن بُعد ضمن الاستراتيجية العامة لإدارة الموارد البشرية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

3-1 المبحث الأول: الإطار النظري عن المنظمة محل الدراسة:

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً لمنهج الدراسة وما هي الإجراءات والطرق التي تم اعتمادها في هذه الدراسة، وصف مجتمع الدراسة، تحديد عينتها، إعداد أداة الدراسة، التأكد من صدقها وثباتها، طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة وتحليل البيانات وتفسيرها والذي يدور حول أثر برامج التدريب عن بُعد على أداء العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة.

نبذة عن منظمة عينة الدراسة:

نشأت الكلية التقنية بجدة عام 1407هـ الموافق 1987م أحد فروع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، حيث بدأت بقبول (206) متدرجاً من خريجي الثانوية العامة والمعاهد الثانوية الصناعية في ثلاثة أقسام تدريبية هي: قسم التقنية الميكانيكية، قسم التقنية الكهربائية وقسم تقنية الكترولنيات. واستكمالاً لدورها في تزويد سوق العمل بالموارد البشرية المؤهلة تابعت مسيرتها بالتوسع في إفتح الأقسام والتخصصات الجديدة لمواكبة متطلبات سوق العمل والنهضة التنموية التي تشهدها المملكة. (TVTC, 2021)

2-3 المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

1-2-3 منهج الدراسة

سوف تستخدم الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف إلى وصف ما هو كائن وتفسيره بمعنى أن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع كما هو ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً من خلال التعبير الكيفي أو الكمي. (أبو سمرة، محمود، الطيطي، محمد، 2019)

2-2-3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في العاملين لدى الكلية التقنية بمدينة جدة وذلك لأهمية إعداد قوى بشرية مؤهلة في المجالات التقنية والمهنية على مستوى المنظمة بشكل خاص والدولة بشكل عام، فقد بلغ مجموع مجتمع الدراسة (334) من الجنسين، كما تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة تكونت من (133) موظف وموظفة وتم استرداد عدد (120) استبيان بنسبة 90%.

3-2-3 أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية للدراسة ولجمع البيانات، حيث شملت الاستبانة على أربعة محاور وفق مقياس ليكرت الخماسي ومجموعة أسئلة حول البيانات الديموغرافية للعينة.

جدول (3.3): محاور متغيرات الدراسة، (المصدر: إعداد الباحثة)

المصدر	فقرات الأسئلة	محاور متغيرات البحث
	برامج التدريب عن بُعد	
(صالح، 2018)	- أتطلع لأية فرصة للتدريب عن بُعد تبادر بها إدارتي. - التدريب عن بُعد سيقبل من الضغط في مسؤوليتي المهنية. - التدريب عن بُعد يساعد في تنمية الجانب المعرفي - التدريب عن بُعد يساعدني في إضافة مهارات جديدة في العمل الإلكتروني-	أهمية التدريب عن بُعد
(صالح، 2011)	- تحويل المعارف والمهارات إلى محتوى إلكتروني يزيد من فاعلية التدريب. - يساهم التدريب عن بُعد في تحسين أداء المتدربين. - يتوفر بالكلية الموارد البشرية المدربة بما يدعم التدريب عبر الإنترنت. - تمتلك الكلية رؤية تحفز ممارسات التدريب عبر الإنترنت.	مكونات التدريب عن بُعد
(حسن، 2015)	- هناك قابلية للتغيير من قبل الموارد البشرية بالكلية نحو تطبيق التدريب عن بُعد. - يوجد أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد في الكلية تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية. - هناك قابلية لدمج التدريب عن بُعد في العمليات والأنشطة الإدارية المختلفة.	واقع التدريب عن بُعد

	- نقص الوعي العلمي والتقني في الكلية حول فوائد التدريب عن بُعد وأهميته للموارد البشرية. - عدم توفر البرامج التدريبية التفاعلية التي تزيد من رغبة المتدربين في التدريب عن بُعد. - ضعف برامج تدريب الموارد البشرية حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الكلية. - صعوبة تأقلم الموارد البشرية مع هذا النوع من التدريب بسبب تعودهم على التدريب التقليدي والخوف من التغيير. - وجود مشاكل تقنية متمثلة في صعوبة الوصول للمعلومات نتيجة لضعف شبكة الإنترنت.	معوقات التدريب عن بُعد
أداء العاملين		
(سلمي، 2020)	- حجم الأعمال التي أنجزها تتفق مع توقعات رئيسي المباشر. - يزداد إنجازي لعدد المعاملات بشكل يومي. - مستوى أدائي يرتفع بشكل يومي.	كمية الجهد المبذول
(سوفات، ناني وكريكر، 2018)	- تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية. - أحرص على فهم واجباتي بصورة دقيقة لأتمكن من أدائها بشكل صحيح. - أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي. - أقوم بتأدية الأعمال المناطة بي بالكفاءة والفعالية المطلوبة.	الجهد المبذول
(الحلابية، 2013)	- لدي القدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة. - أتواصل بشكل فعال مع الآخرين. - التزم بقواعد وأنظمة عمل الكلية.	نمط الأداء

3-2-4 أجزاء الإستبانة

القسم الأول: (المعلومات والبيانات الشخصية والمهنية):

وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: (مقياس برامج التدريب عن بُعد):

تتكون من أربعة أبعاد كالتالي:

جدول (4.3)

عدد العبارات	الأبعاد
4	مدى أهمية التدريب عن بُعد
4	مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد
4	واقع التدريب عن بُعد
4	معوقات التدريب عن بُعد

القسم الثالث: (مقياس أداء العاملين):
تتكون من ثلاثة أبعاد كالتالي:

جدول رقم (5.3)

عدد العبارات	الأبعاد
3	كمية الجهد المبذول
4	الجهد المبذول
3	نمط الأداء

واستخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاستجابة كما هو موضح بالشكل:

جدول (6.3): مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاستجابات

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

3-2-5 صدق أداة الدراسة

يكون الاستبيان صادقاً إذا كان يقيس ما وضع لقياسه (دويدري، 2000)، وللتحقق من صدق الاستبيان تم الاعتماد على ثلاث طرق مختلفة وهي: الصدق المنطقي، الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، الصدق العاملي.

أ- الصدق المنطقي (صدق المحتوى):

تم بناء المقياس في ضوء مجموعه من الدراسات السابقة التي تتبني نفس مقاييس الدراسة الحالية حيث يشير هذا الاعتماد على المصادر السابقة إلى تمتع الاستبيان والمقاييس الفرعية المكونة له بقدر مقبول ومعقول من الصدق المنطقي (صدق المحتوى) وأن الاستبيان صالح للتطبيق.

ب- الصدق الظاهري أو صدق المحكمين: لتحقيق الصدق الظاهري للاستبيان تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الجامعات السعودية، لتحكيمه وبيان صلاحية مقاييسه من حيث الصياغة والوضوح، وقد أقر المحكمون صلاحية الاستبيان بشكل عام بعد إجراء بعض التعديلات التي اقترحها المحكمون، وقد تم الإبقاء على المفردات التي جاءت نسبة اتفاق المحكمين عليها 90% فأكثر، وتم حذف بعض العبارات وتعديل بعضها في ضوء الملاحظات التي أبدتها المحكمون.

ج-الصدق العملي:

تم حساب تشعب كل عبارة من عبارات مقاييس الاستبيان، ويتضح ذلك من خلال جدول التالي:

جدول (7.3): تشعب مفردات مقاييس الدراسة

المفردة	التشعب	المفردة	التشعب
1	0.654	14	0.772
2	0.691	15	0.715
3	0.761	16	0.55
4	0.683	17	0.65
5	0.584	18	0.788
6	0.731	19	0.852
7	0.613	20	0.787
8	0.822	21	0.661
9	0.688	22	0.746
10	0.705	23	0.611
11	0.593	24	0.693
12	0.697	25	0.673
13	0.722	26	0.504

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مفردات مقاييس الدراسة (26 عبارة) ذات تشعب بالعامل العام بمقدار يتراوح ما بين (0.504، و0.852)، وهذا يحقق الافتراض الذي يؤكد بأن تكون المفردة أكبر من (0.30) لتحقيق محك التشعب الجوهري.

3-2-6 ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

يقصد بالثبات هو أن يعطي المقياس نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا طبق أكثر من مرة في ظروف متماثلة (دويدري، 2000)، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

جدول (8.3): معامل ثبات الدراسة ومحاورها المختلفة باستخدام ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا
برامج التدريب عن بُعد	16	0.613
أداء العاملين	10	0.731
الأداة ككل	26	0.765

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معامل الثبات بين أبعاد الاستبيان، حيث بلغ (0.765) وهو معامل ثبات مرتفع، ويوحى بالثقة في صلاحية الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة.

7-2-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي، SPSS استخدمت الاختبارات الإحصائية، الغير معملية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات حيث يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات الاستبيان. (Cronbach's Alpha)
- تحليل التباين ذو البعد الواحد (Oneway Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.
- اختبار (T-Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio)
- الوزن النسبي ويمكن استخراجها من خلال ضرب المتوسط في 100 والقسمة على عدد بنود المقياس.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

1-4 المبحث الأول: النتائج البحثية:

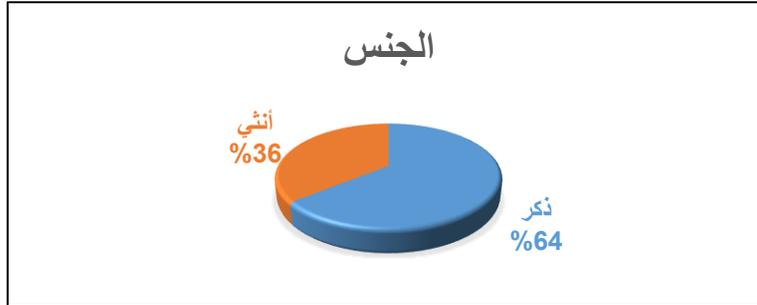
1-1-4 النتائج الخاصة بالمتغيرات الشخصية و المهنية لأفراد عينة الدراسة:

• توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول (9.4): توزيع عينة الدراسة على حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
64.2	77	ذكر
35.8	43	أنثى
100	120	الإجمالي

يبين الجدول السابق أن ما نسبته 64.2% من عينة الدراسة من الذكور، ومن الإناث 35.8%.



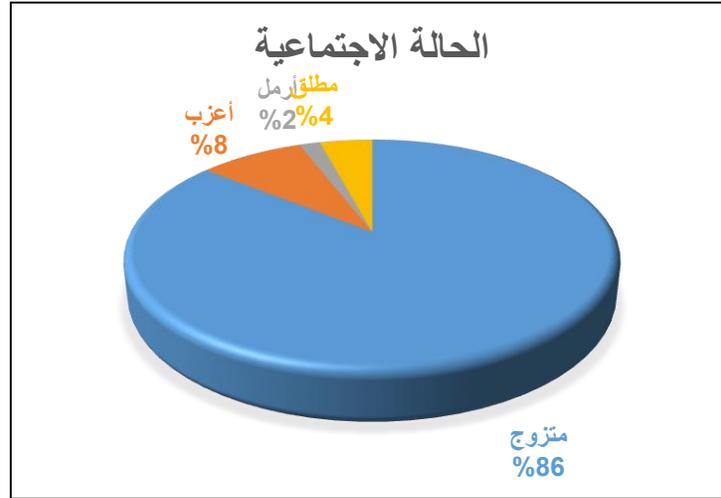
شكل (3.4): نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس

• توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (10.4): توزيع عينة الدراسة على حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
85.8	103	متزوج
8.3	10	أعزب
1.7	2	أرمل
4.2	5	مطلق
100	120	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 85.8% من عينة الدراسة ذات حالة اجتماعية (متزوج)، ونسبة 8.3% ذات حالة اجتماعية (أعزب)، ونسبة 1.7% ذات حالة اجتماعية (أرمل)، ونسبة 4.2% ذات حالة اجتماعية (مطلق).



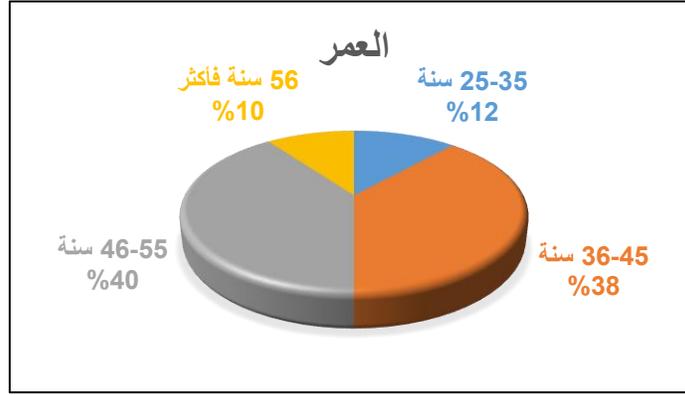
شكل (4.4): نسبة توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

• توزيع أفراد العينة حسب العمر:

جدول (11.4): توزيع عينة الدراسة على حسب العمر

النسبة	العدد	العمر
11.7	14	سنة 25-35
38.3	46	سنة 36-45
40	48	سنة 46-55
10	12	سنة فأكثر 56
100	120	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 11.7% من عينة الدراسة يقع في المرحلة العمرية (25-35 سنة)، ونسبة 38.3% في المرحلة العمرية (36-45 سنة)، ونسبة 40% في المرحلة العمرية (46-55 سنة)، ونسبة 10% في المرحلة العمرية (56 سنة فأكثر).



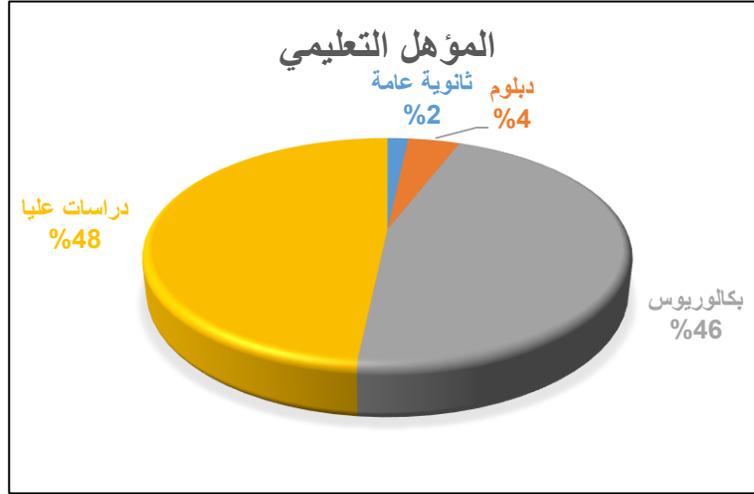
شكل (5.4): نسبة توزيع أفراد العينة حسب العمر

• توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي:

جدول (12.4): توزيع عينة الدراسة على حسب المؤهل التعليمي

المؤهل	العدد	النسبة
ثانوية عامة	2	1.7
دبلوم	5	4.2
بكالوريوس	55	45.8
دراسات عليا	58	48.3
الإجمالي	120	100

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 1.7% من عينة الدراسة ممن يحملون مؤهل علمي (ثانوية عامة)، ونسبة 4.2% منهم يحملون مؤهل (دبلوم)، ونسبة 45.8% منهم يحملون مؤهل (بكالوريوس)، ونسبة 48.3% منهم يحملون مؤهل (دراسات عليا).



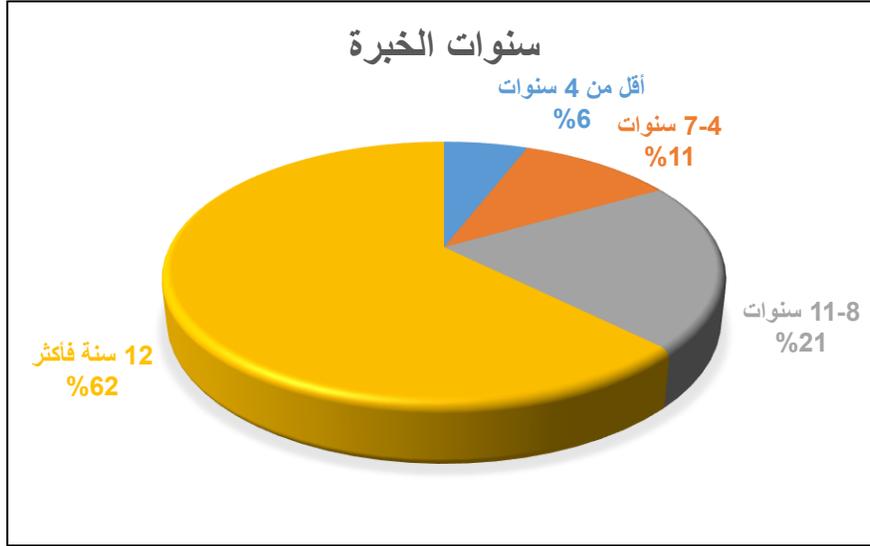
شكل (6.4): نسبة توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي

• توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

جدول (13.4): توزيع عينة الدراسة على حسب سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
5.8	7	أقل من 4 سنوات
10.8	13	سنوات 4-7
20.8	25	سنوات 8-11
62.5	75	سنة فأكثر 12
100	120	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 5.8% من عينة الدراسة لديهم خبرة (أقل من 4 سنوات)، ونسبة 10.8% منهم لديهم خبرة (4-7 سنوات)، ونسبة 20.8% منهم لديهم خبرة (8-11 سنوات)، ونسبة 62.5% لديهم خبرة (12 سنة فأكثر).



شكل (7.4): نسبة توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

وبعد الاطلاع على الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية ترى الباحثة أن هذه العينة مناسبة لإجراء هذه الدراسة من حيث تنوعها وكفايتها فيما يتعلق بتمثيل الفئات المختلفة من الجنس والحالة الاجتماعية والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

2-1-4 النتائج المتعلقة بإجابات المبحوثين على عبارات الدراسة

1- استجابات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد:

جدول (14.4): استجابات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	الاستجابة					ك	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الأبعاد	
			ك	%	ك	%	ك							%	ك
84.7	0.886	4.233	55	46	12	6	1	ك	أتطلع لأية فرصة للتدريب عن بُعد	مدى أهمية التدريب عن بُعد					
			45.80	38.30	10.00	5.00	0.80	%	تبادر بها إدارتي						
84.5	0.825	4.225	52	48	15	5	0	ك	التدريب عن بُعد يساعدني في إضافة	مدى أهمية التدريب عن بُعد					
			43.30	40.00	12.50	4.20	0	%	مهارات جديدة في العمل الإلكتروني						
75.0	1.063	3.750	30	52	20	14	4	ك	التدريب عن بُعد سيقلل من الضغط	مدى أهمية التدريب عن بُعد					
			25.00	43.30	16.70	11.70	3.30	%	في مسؤوليتي المهنية						

72.7	0.916	3.633	20	52	32	16	0	ك	التدريب عن بُعد يساعدني في تنمية الجوانب المعرفية	مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد	
			16.70	43.30	26.70	13.30	0	0			%
79.3	0.888	3.967	37	50	25	8	0	ك	يتوفر بالكلية الموارد البشرية المدربة بما يدعم التدريب عبر الإنترنت		
			30.80	41.70	20.80	6.70	0	0			%
77.0	1.026	3.850	38	41	28	11	2	ك	تحويل المعارف والمهارات إلى محتوى إلكتروني يزيد من فاعلية التدريب		
			31.70	34.20	23.30	9.20	1.70	1.70			%
67.3	1.130	3.367	21	36	36	20	7	ك	يساهم التدريب عن بُعد في تحسين أدائي		
			17.50	30.00	30.00	16.70	5.80	5.80			%
67.2	1.106	3.358	18	42	31	23	6	ك	تمتلك الكلية رؤية تُحفز ممارسات التدريب عبر الإنترنت		
			15.00	35.00	25.80	19.20	5.00	5.00			%
79.2	1.064	3.958	47	35	28	6	4	ك	هناك قابلية للتغيير من قبل الموارد البشرية بالكلية نحو تطبيق التدريب عن بُعد	واقع التدريب عن بُعد	
			39.20	29.20	23.30	5.00	3.30	3.30			%
78.7	0.838	3.933	25	71	19	1	4	ك	هناك قابلية لدمج التدريب عن بُعد في العمليات والأنشطة الإدارية المختلفة		
			20.80	59.20	15.80	0.80	3.30	3.30			%
65.3	1.051	3.267	15	37	37	27	4	ك	يوجد أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد في الكلية تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية		
			12.50	30.80	30.80	22.50	3.30	3.30			%
63.7	1.145	3.183	19	32	23	44	2	ك	نقص الوعي العلمي والتقني في الكلية حول فوائد التدريب عن بُعد وأهميته للموارد البشرية		
			15.80	26.70	19.20	36.70	1.70	1.70			%
68.2	1.141	3.408	21	48	11	39	1	ك	وجود مشاكل تقنية متمثلة في صعوبة الوصول للمعلومات نتيجة لضعف شبكة الإنترنت		معوقات التدريب عن بُعد
			17.50	40.00	9.20	32.50	0.80	0.80			
64.0	1.142	3.200	16	39	23	37	5	ك	عدم توفر البرامج التدريبية التفاعلية التي تزيد من رغبة المتدربين في التدريب عن بُعد		
			13.30	32.50	19.20	30.80	4.20	4.20		%	
57.3	1.181	2.867	11	32	18	48	11	ك	ضعف برامج تدريب الموارد البشرية حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الكلية		
			9.20	26.70	15.00	40.00	9.20	9.20		%	
54.3	1.427	2.717	18	23	18	29	32	ك	صعوبة تأقلم الموارد البشرية مع هذا النوع من التدريب بسبب تعودهم على التدريب التقليدي والخوف من التغيير		
			15.00	19.20	15.00	24.20	26.70	26.70		%	
120									جملة من سنلوا		

تشير بيانات الجدول السابق إلى استجابات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد، حيث جاءت كالتالي:

- بالنسبة لبعد مدى أهمية التدريب عن بُعد: احتل (أتطلع لأية فرصة للتدريب عن بُعد تبادر بها إدارتي) في المقدمة بوزن نسبي 84.7%، وجاءت (التدريب عن بُعد يساعدني في إضافة مهارات جديدة في العمل الإلكتروني) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 84.5%، وجاءت (التدريب عن بُعد سيقبل من الضغط في مسؤوليتي المهنية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 75%، وجاءت (التدريب عن بُعد يساعدني في تنمية الجوانب المعرفية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 72.7%.
- بالنسبة لبعد مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد: احتل (يتوفر بالكلية الموارد البشرية المدربة بما يدعم التدريب عبر الإنترنت) في المقدمة بوزن نسبي 79.3%، وجاءت (تحويل المعارف والمهارات إلى محتوى إلكتروني يزيد من فاعلية التدريب) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 77.0%، وجاءت (يساهم التدريب عن بُعد في تحسين أدائي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 67.3%، وجاءت (تمتلك الكلية رؤية تُحفز ممارسات التدريب عبر الإنترنت) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 67.2%.
- بالنسبة لبعد واقع التدريب عن بُعد: احتل (هناك قابلية للتغيير من قبل الموارد البشرية بالكلية نحو تطبيق التدريب عن بُعد) في المقدمة بوزن نسبي 79.2%، وجاءت (هناك قابلية لدمج التدريب عن بُعد في العمليات والأنشطة الإدارية المختلفة) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 78.7%، وجاءت (يوجد أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد في الكلية تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 65.3%، وجاءت (نقص الوعي العلمي والتقني في الكلية حول فوائد التدريب عن بُعد وأهميته للموارد البشرية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 63.7%.
- بالنسبة لبعد معوقات التدريب عن بُعد: احتل (وجود مشاكل تقنية متمثلة في صعوبة الوصول للمعلومات نتيجة لضعف شبكة الإنترنت) في المقدمة بوزن نسبي 68.2%، وجاءت (عدم توفر البرامج التدريبية التفاعلية التي تزيد من رغبة المتدربين في التدريب عن بُعد) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 64.0%، وجاءت (ضعف برامج تدريب الموارد البشرية حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الكلية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 57.3%، وجاءت (صعوبة تأقلم الموارد البشرية مع هذا النوع من التدريب بسبب تعودهم على التدريب التقليدي والخوف من التغيير) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 54.3%.

ولقياس الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على هذا المقياس تبعاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية:

1- الفروق تبعاً ل (النوع):

جدول (15.4): نتائج اختبار (T.test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بعد تبعاً للنوع

المتغير	العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	الدلالة
النوع	الذكور	77	56.2468	6.91139	1.515	غير دالة
	الإناث	43	58.1163	5.6282		

تشير نتائج اختبار "ت" في الجدول السابق إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بعد تبعاً للنوع (الذكور/ الإناث)، حيث بلغت قيمة "ت" 1.515 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

2- الفروق تبعاً ل (العمر/ الحالة الاجتماعية/ المؤهل التعليمي/ سنوات الخبرة):

جدول (16.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بعد تبعاً (العمر/ الحالة الاجتماعية/ المؤهل التعليمي/ سنوات الخبرة)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	210.013	3	70.004	1.675	غير دالة
	داخل المجموعات	4847.153	116	41.786		
	المجموع	5057.167	119			
العمر	بين المجموعات	16.256	3	5.419	0.125	غير دالة
	داخل المجموعات	5040.911	116	43.456		
	المجموع	5057.167	119			
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	191.776	3	63.925	1.524	غير دالة
	داخل المجموعات	4865.39	116	41.943		
	المجموع	5057.167	119			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	132.646	3	44.215	1.042	غير دالة
	داخل المجموعات	4924.521	116	42.453		
	المجموع	5057.167	119			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف 1.675 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد تبعاً للعمر، حيث بلغت قيمة ف 0.125 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد تبعاً للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 1.524 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد تبعاً لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 1.042 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

3- استجابات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين:

جدول (17.4): استجابات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	الأبعاد					الاستجابة	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	ك	%
84.8	0.722	4.242	46	60	11	3	0	ك	حجم الأعمال التي انجزها تتفق مع توقعات رئيسي المباشر
			38.30	50.00	9.20	2.50	0	%	
68.0	1.184	3.400	23	40	27	22	8	ك	يزداد إنجازي لعدد المعاملات بشكل يومي
			19.20	33.30	22.50	18.30	6.70	%	
66.3	1.257	3.317	23	39	22	25	11	ك	مستوى أدائي يرتفع بشكل يومي
			19.20	32.50	18.30	20.80	9.20	%	
90.7	0.564	4.533	68	48	4	0	0	ك	أحرص على فهم واجباتي بصورة دقيقة لأتمكن من أدائها بشكل صحيح.
			56.70	40.00	3.30	0	0	%	
89.8	0.661	4.492	68	45	5	2	0	ك	أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي
			56.70	37.50	4.20	1.70	0	%	
89.3	0.697	4.467	66	47	5	1	1	ك	أقوم بتأدية الأعمال المناطة بي بالكفاءة والفعالية المطلوبة
			55.00	39.20	4.20	0.80	0.80	%	

87.7	0.663	4.383	56	56	6	2	0	ك	تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية.	نمط الأداء	
			46.70	46.70	5.00	1.70	0	%			
91.0	0.532	4.550	68	50	2	0	0	ك	التزم بقواعد وأنظمة عمل الكلية.		
			56.70	41.70	1.70	0	0	%			
88.0	0.586	4.400	53	63	3	1	0	ك	أتواصل بشكل فعال مع الآخرين		
			44.20	52.50	2.50	0.80	0	%			
86.7	0.585	4.333	47	66	7	0	0	ك	لدى القدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة		
			39.20	55.00	5.80	0	0	%			
			120						جملة من ستلوا		

تشير بيانات الجدول السابق إلى استجابات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين، حيث جاءت كالتالي:

- بالنسبة لبعده كمية الجهد المبذول: احتل (حجم الأعمال التي أنجزها تتفق مع توقعات رئيسي المباشر) في المقدمة بوزن نسبي 84.8%، وجاءت (يزداد إنجازي لعدد المعاملات بشكل يومي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 68.0%، وجاءت (مستوى أدائي يرتفع بشكل يومي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 66.3%.
- بالنسبة لبعده الجهد المبذول: احتل (أحرص على فهم واجباتي بصورة دقيقة لأتمكن من أدائها بشكل صحيح) في المقدمة بوزن نسبي 90.7%، وجاءت (أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 89.8%، وجاءت (أقوم بتأدية الأعمال المناطة بي بالكفاءة والفعالية المطلوبة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 89.3%، وجاءت (تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 87.7%.
- بالنسبة لبعده نمط الأداء: احتل (التزم بقواعد وأنظمة عمل الكلية) في المقدمة بوزن نسبي 91.0%، وجاءت (أتواصل بشكل فعال مع الآخرين) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 88.0%، وجاءت (لدى القدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 86.7%.

ولقياس الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على هذا المقياس تبعاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية:

1- الفروق تبعاً ل (النوع):

جدول (18.4): نتائج اختبار (T.test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً للنوع

المتغير	العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	الدلالة
النوع	الذكور	77	41.961	4.44096	0.537	غير دالة
	الإناث	43	42.3953	3.88611		

تشير نتائج اختبار "ت" في الجدول السابق إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً للنوع (الذكور/ الإناث)، حيث بلغت قيمة "ت" 0.537 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

2- الفروق تبعاً ل (العمر/ الحالة الاجتماعية/ المؤهل التعليمي/ سنوات الخبرة):

جدول (19.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً (العمر/ الحالة الاجتماعية/ المؤهل التعليمي/ سنوات الخبرة)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	20.065	3	6.688	0.366	غير دالة
	داخل المجموعات	2118.302	116	18.261		
	المجموع	2138.367	119			
العمر	بين المجموعات	17.55	3	5.85	0.32	غير دالة
	داخل المجموعات	2120.816	116	18.283		
	المجموع	2138.367	119			
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	73.73	3	24.577	1.381	غير دالة
	داخل المجموعات	2064.636	116	17.799		
	المجموع	2138.367	119			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	5.502	3	1.834	0.1	غير دالة
	داخل المجموعات	2132.864	116	18.387		
	المجموع	2138.367	119			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف 0.366 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً للعمر، حيث بلغت قيمة ف 0.320 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 1.380 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين تبعاً لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.100 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

3-1-4 عرض النتائج المتعلقة بإثبات صحة فرضيات الدراسة

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة:

جدول (20.4): معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة

أداء العاملين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
0.001	**0.562	برامج التدريب عن بُعد

يتضح من الجدول السابق: إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.562)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.001).

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى أهمية التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة:

جدول (21.4): معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين مدى أهمية التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة

أداء العاملين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
0.001	**0.545	مدى أهمية التدريب عن بُعد

يتضح من الجدول السابق: إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى أهمية التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.545)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001).

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة:

جدول (22.4): معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة

أداء العاملين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
0.001	**0.536	مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد

يتضح من الجدول السابق: إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.536)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001).

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة:

جدول (23.4): معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين واقع التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة

أداء العاملين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
0.001	**0.463	واقع التدريب عن بُعد

يتضح من الجدول السابق: إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.463)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.05).

الفرض الخامس: توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين معوقات التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة:

جدول (22.4): معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين معوقات التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة

أداء العاملين		المتغيرات
الدلالة	معامل الارتباط	
غير دالة	0.029	معوقات التدريب عن بُعد

يتضح من الجدول السابق: إلى عدم وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين معوقات التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.029)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوي دلالة (0.001).

2-4 المبحث الثاني: النتائج والتوصيات

1-2-4 أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- تشير استجابات أفراد العينة على مقياس برامج التدريب عن بُعد، إلى مجموعة من النتائج منها:
 - بالنسبة لبعد مدى أهمية التدريب عن بُعد: احتل (أطلع لأية فرصة للتدريب عن بُعد تبادر بها إدارتي) في المقدمة بوزن نسبي 84.7٪، وجاءت (التدريب عن بُعد يساعدني في إضافة مهارات جديدة في العمل الإلكتروني) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 84.5٪، وجاءت (التدريب عن بُعد سيقبل من الضغط في مسؤوليتي المهنية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 75٪، وجاءت (التدريب عن بُعد يساعدني في تنمية الجوانب المعرفية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 72.7٪.
 - بالنسبة لبعد مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد: احتل (يتوفر بالكلية الموارد البشرية المدربة بما يدعم التدريب عبر الإنترنت) في المقدمة بوزن نسبي 79.3٪، وجاءت (تحويل المعارف والمهارات إلى محتوى إلكتروني يزيد من فاعلية التدريب) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 77.0٪، وجاءت (يساهم التدريب عن بُعد في تحسين أدائي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 67.3٪، وجاءت (تمتلك الكلية رؤية تُحفز ممارسات التدريب عبر الإنترنت) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 67.2٪.
 - بالنسبة لبعد واقع التدريب عن بُعد: احتل (هناك قابلية للتغيير من قبل الموارد البشرية بالكلية نحو تطبيق التدريب عن بُعد) في المقدمة بوزن نسبي 79.2٪، وجاءت (هناك قابلية لدمج التدريب عن بُعد في العمليات والأنشطة الإدارية المختلفة) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 78.7٪، وجاءت (يوجد أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد في الكلية تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 65.3٪، وجاءت (نقص الوعي العلمي والتقني في الكلية حول فوائد التدريب عن بُعد وأهميته للموارد البشرية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 63.7٪.
 - بالنسبة لبعد معوقات التدريب عن بُعد: احتل (وجود مشاكل تقنية متمثلة في صعوبة الوصول للمعلومات نتيجة لضعف شبكة الإنترنت) في المقدمة بوزن نسبي 68.2٪، وجاءت (عدم توفر البرامج التدريبية التفاعلية التي تزيد من رغبة المتدربين في التدريب عن بُعد) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 64.0٪، وجاءت (ضعف برامج تدريب الموارد البشرية حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الكلية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 57.3٪، وجاءت (صعوبة تأقلم الموارد البشرية مع هذا النوع

من التدريب بسبب تعودهم على التدريب التقليدي والخوف من التغيير) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 54.3%.

• تشير استجابات أفراد العينة على مقياس أداء العاملين، إلى مجموعة من النتائج منها:

- بالنسبة لبعد كمية الجهد المبذول: احتل (حجم الأعمال التي أنجزها تتفق مع توقعات رئيسي المباشر) في المقدمة بوزن نسبي 84.8%، وجاءت (يزداد إنجازي لعدد المعاملات بشكل يومي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 68.0%، وجاءت (مستوى أدائي يرتفع بشكل يومي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 66.3%.

- بالنسبة لبعد الجهد المبذول: احتل (أحرص على فهم واجباتي بصورة دقيقة لأتمكن من أدائها بشكل صحيح) في المقدمة بوزن نسبي 90.7%، وجاءت (أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 89.8%، وجاءت (أقوم بتأدية الأعمال المناطة بي بالكفاءة والفعالية المطلوبة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 89.3%، وجاءت (تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 87.7%.

- بالنسبة لبعد نمط الأداء: احتل (التزم بقواعد وأنظمة عمل الكلية) في المقدمة بوزن نسبي 91.0%، وجاءت (أتواصل بشكل فعال مع الآخرين) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 88.0%، وجاءت (لدي القدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 86.7%.

4-2-2 مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

هدفت هذه الدراسة إلى عرض الجوانب النظرية لبرامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين وتوضيح العلاقة بينهما حيث كشفت من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة التي تبين وجود تلك العلاقة من عدمها كما تبين الأثر المتوقع لأبعاد برامج التدريب عن بُعد على مستوى أداء العاملين وفي هذا الإطار وبعد القيام بمختلف الاختبارات الإحصائية لفرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

كشفت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.562)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001)، فإذا ما تم مقارنة هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كلاً من (الجهني، 2019) و(سعيد، حنان، 2019) و(Athar and Shah, 2015) بأن البرامج التدريبية

القائمة على الأساليب الحديثة تزيد من مستوى أداء العاملين كما تعمل على تطوير وتنمية قدرات العاملين نحو المبادرة والاعتماد على الذات في عملية التعلم بالإضافة إلى توفير برامج تدريبية متنوعة ومتعددة وزيادة قدرة المؤسسة على التعامل مع أكبر قدر من المستفيدين.

توضح النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى أهمية التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.545)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001)، تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (بلحاج، حبيبة، وبوغازي، فريدة، 2018) و (Mapelu and Jumah, 2013) بأهمية نشاط التدريب عن بُعد في إحداث تغيرات إيجابية في سلوك واتجاهات العاملين من خلال إكسابهم المعارف الجديدة وصقل مهاراتهم وتطوير الأساليب والعادات التي يستخدمونها بالإضافة إلى بناء قوى بشرية أكثر إنتاجية والتزام تجاه المؤسسة التي ينتمون لها وذلك لشعورهم بأنهم من أهم العناصر التي تساهم في تطوير المؤسسة.

كشفت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.536)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001)، تتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (حاجيه، خالد، 2018) و (جمل، أيمن، 2010) أن برامج التدريب عن بُعد لها دور كبير في توفير المهارات والمعارف والخبرات لدى العاملين بالمؤسسة كأحد مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد وتوفير بيئة عمل إلكترونية جاذبة تحقق مبدأ تكافؤ الفرص التدريبية بين العاملين دون تمييز عبر أتمتة البيانات والمعلومات لضمان تطوير مستوى أداء العاملين وجودة سير الإجراءات وتكاملها مع بعضها لبعض.

تبين النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين واقع التدريب عن بُعد كأحد أبعاد برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.463)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05)، اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كلاً من (مسعود، ناصر، 2015) و (جي، سوسن، 2016) بوجود قابلية لدمج التدريب عن بُعد في الأنشطة والعمليات اليومية المختلفة للمؤسسة ووجود أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد تعمل

على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية بما يساهم في رفع مستوى أدائهم ومساعدتهم على التكيف مع ظروف العمل المتغيرة من أجل استمرارية المؤسسة وزيادة قدرتها على مواجهة التحديات المختلفة في ظل العولمة. كشفت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين معوقات التدريب عن بُعد كأحد أبعاد مقياس برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.029)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001)، لا تتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الانصاري، رفيده، 2021) في أن معوقات التدريب عن بُعد له تأثير طردي على أداء العاملين بالمؤسسة كما أنها لا تتفق معها في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توجهات عينة الدراسة نحو فرص وتحديات التدريب عن بُعد تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (النوع، المؤهل).

3-2-4 الإضافة العلمية والعملية للدراسة:

تطلعت هذه الدراسة إلى معالجة وسد الفجوة بين جانبين مهمين من جوانب إدارة الموارد البشرية من خلال توضيح العلاقة والأثر بين متغير برامج التدريب عن بُعد بأبعاده الأربعة المتمثلة في (الأهمية، المكونات، الواقع، المعوقات) كمتغيرات جزئية من المتغير المستقل الرئيسي ومتغير أداء العاملين كمتغير تابع خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) كونها من الدراسة الحديثة التي طبقت على الكلية التقنية بمدينة جدة التابعة للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني حيث تبين للباحثة خلال البحث والاستقصاء في الدراسات السابقة أنه لا يوجد دراسات تناولت هذه الجوانب في المملكة العربية السعودية، فقد قامت الباحثة بهذه الدراسة لمساعدة المهتمين في مجال تنمية وتطوير المورد البشري في الاعتماد على الأساليب والممارسات الحديثة في هذا المجال لإيمانها بضرورة إتاحة فرص التطوير لجميع الموارد البشرية في المؤسسة مما يساهم في تحقيق الأهداف بفاعلية وفق الخطط الاستراتيجية التي تضمن تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وإلغاء الفجوة بين الأداء الحالي والمستهدف من خلال تحديد الاحتياجات الفعلية للتدريب واختيار أفضل أساليب التدريب التي تساعد في تطوير المورد البشري في جميع الجوانب السلوكية والمهنية والعلمية، كما بينت الدراسة أن هناك أثر لأبعاد التدريب عن بُعد الثلاثة (الأهمية، المكونات، الواقع) تساهم بشكل إيجابي في تحسين مستوى أداء العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة، وأن العوامل الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) لا تؤثر على اتجاهات العاملين نحو برامج التدريب عن بُعد وهذا يدل على أن العاملين بالكلية التقنية بمدينة جدة مدركين بأن نجاح برامج هذا النوع من التدريب مرتبط

بمدى تحقيقه لمتطلباته وأهدافه وأن الاتجاه الغالب للعاملين نحو تحسين الأداء من خلال المشاركة في برامج التدريب عن بُعد.

إن مجال إدارة الموارد البشرية بشكل عام وإدارة التدريب بشكل خاص يعد من الأمور الصعبة في إعداد البحوث والدراسات وذلك لارتباطه بسلوك المورد البشري الذي يتسم بالتغير وعدم الثبات وكون أن المورد البشري من أهم الموارد التي تمتلكها مؤسسات العصر الحالي الذي يحقق لها الريادة والتميز في مجال عملها ويحقق لها الميزة التنافسية بين المؤسسات الأخرى، وعلى هذا الأساس يبقى المجال مفتوح لإيجاد حلول للمشكلات المختلفة التي تخص المورد البشري، ولما كان ميدان الدراسة يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة يمكن اقتراح المواضيع التالية:

- ❖ تأثير جودة برامج التدريب عن بُعد وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
- ❖ دور برامج التدريب عن بُعد في بناء مجتمع المعرفة.
- ❖ أثر أساليب التدريب الحديثة ومدى مساهمتها في نجاح العملية التدريبية.
- ❖ قياس العائد على الاستثمار في برامج التدريب عن بُعد.
- ❖ تقويم فعالية برامج التدريب عن بُعد في القطاعات المختلفة وسبل تطويرها.

4-2-4 الخاتمة والتوصيات

إن للتدريب عن بُعد أهمية كبيرة باعتباره أداة الاستثمار في الطاقات البشرية لما له من أثر إيجابي على نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، حيث تسعى المنظمات من خلاله تطوير وتحسين موردها البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي تبني المؤسسة استراتيجيتها عليه، حيث نجد أن عملية التدريب عن بُعد وأداء العاملين من العمليات التي كان القصد التطرق لها والكشف عن العلاقة المتبادلة بينهما.

كما أن استخدام التدريب عن بُعد يزيد من فعالية وكفاءة التدريب، التدريب عن بُعد هو المستقبل المنظور لتطوير عملية التدريب كنظام من تفاعلي وذلك بتمكين المتدرب من الحصول على التدريب في المكان والزمان الذي يتناسب مع ظروفه الخاصة، كما أنه يتيح المجال أمام المتدرب في الحصول على تدريب ي مواضع ومجالات مختلفة حسب اهتمامه وحاجته لتطوير كفاءته وزيادة قدراته في إنجاز عمله بشكل سليم.

تسعى المنظمات الحديثة إلى تعزيز قدرتها التنافسية من خلال تنمية مهارات ومعارف عناصرها البشرية والارتقاء بأداء المنظمة والاستفادة القصوى من التقنيات والموارد المتاحة لديها وذلك بالاعتماد على تقنية التدريب عن بُعد حيث أصبحت المنظمات ترى أن التدريب عن بُعد خيار استراتيجي للاستثمار في مواردها البشرية وذلك لدوره الرئيسي في تحقيق عملية التنمية وتحسين جودة العمل.

ومن خلال هذه الدراسة تبين للباحثة أهمية الوقوف على السؤال التالي: ما مدى أثر التدريب عن بُعد على أداء العاملين.

ومن هنا نجد أن نتائج الدراسة توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب عن بُعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالكلية التقنية بمدينة جدة، كما توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين أبعاد التدريب عن بُعد (الأهمية، المكونات، الواقع) وأداء العاملين، أما فيما يخص معوقات التدريب عن بُعد فتبين أنه لا يوجد علاقة طردية بين معوقات التدريب عن بُعد وأداء العاملين.

وبناءً على النتائج التي أشارت إليها الدراسة، عليه فإن الباحثة توصي بالآتي:

- 1- ضرورة العمل على توفير التقنيات الحديثة التي تخدم عملية التدريب عن بُعد وتساهم في رُقي العملية التدريبية وإيصالها بالطريقة المثلى للمتدرب لتحقيق أهداف التدريب بجودة عالية والعمل على زيادة المشاركة الإيجابية للعاملين بالمؤسسة.
- 2- نشر ثقافة التدريب عن بُعد بين العاملين في مختلف الإدارات والمستويات الإدارية في الكلية من خلال الأدلة والنشرات الإرشادية التوعوية التي تحثهم على كيفية التعامل مع التقنيات المستخدمة في برامج التدريب عن بُعد ليتمكن العاملين من الاستفادة القصوى وامتلاك الخبرة للتعامل مع هذا النوع من التدريب بشكل فعال.
- 3- استخدام الأساليب الحديثة في إنجاز العمل وتعزيز ربط نظام إدارة الأداء مع نظام التدريب والتطوير كوسيلة لتشجيع العاملين على اكتساب المزيد من المعارف والمهارات لخلق بيئة عمل فعالة تساعد على زيادة الإنتاجية.
- 4- العمل على تقييم أداء العاملين لقياس مدى تأثير تطبيق نظام برامج التدريب عن بُعد على الأداء الفردي والمؤسسي والوقوف على جوانب القوة، وتعزيزها، وجوانب الضعف ومعالجتها

- 5- تبني برامج التدريب عن بُعد كخيار استراتيجي ضمن استراتيجية إدارة الموارد البشرية التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات المورد البشري في الكلية وتواكب التغييرات المتسارعة والطارئة اقتصادية كانت أو اجتماعية أو تكنولوجية مما يساعد على رفع الأداء الفردي والأداء المؤسسي.
- 6- تطبيق برامج التدريب عن بُعد بناء على معايير وأسس علمية ومهارية واضحة تتلاءم مع مستويات العاملين بالمؤسسة كون أن عملية التدريب تساهم في نقل المعرفة العملية والعلمية والفنية التي تمكن العاملين والمؤسسة من مواجهة التحديات التي يفرضها التطور السريع في المعرفة ببيئة العمل.
- 7- دراسة احتياجات التدريب عن بُعد بشكل مستمر والاهتمام بتوفير برامج تدريبية نوعية تهدف إلى تطوير أداء العاملين الحالي والمستقبلي بالإضافة إلى تزويد المؤسسة بالكفاءات والقدرات اللازمة لتحقيق معدلات سريعة في تنمية المورد البشري وتحقيق الأهداف المرجوة.
- 8- العمل على وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم تشغيل وتدقق المعلومات بشكل آمن لتنفيذ برامج التدريب عن بُعد والتي لديها قدرة على التعامل مع أكبر عدد من العاملين ولاسيما في ظل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المراجع

1- المراجع العربية

• الكتب العربية:

1. أبو النصر، مدحت. (2017). التدريب عن بعد بواباتك لمستقبل أفضل. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. أبو سمرة، محمود، الطيطي، محمد. (2019). مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. الدروبي، سليمان. (2006). التحفيز عن طريق إدراك الذات. عمان: دار عالم للنشر والتوزيع.
4. الزنبقي، حنان. (2011). التدريب الإلكتروني. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

5. أفندي، عطية. (2003). تمكين العاملين مدخل للتطوير والتحسين المستمر. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
6. المحمدي، سعد. (2019). إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
7. أونيس، عبد المجيد، وشامي، صليحة، وبن طالب، سامية. (2013). مدخل لطريقة العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
8. خطاب، عايد. (2000). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية. القاهرة: دار كيلوبترا.
9. دويدري، رجا. (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. بيروت: دار الفكر المعاصر.
10. رضوان، محمود. (2012). التدريب المؤثر في العمل. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
11. عامر، طارق، والمصري، إيهاب. (2019). التدريب والاحتياجات التدريبية. القاهرة: المكتب العربي للمعارف.
12. عبوي، زيد. (2017). الاستراتيجية الحديثة في إدارة التخطيط والتطوير. عمان: دار المعترف للنشر والتوزيع.
13. سلطان، محمد. (2003). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر.

• الرسائل العلمية:

1. الجهني، نهي. (2018). دور برامج التدريب على رأس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة 2030. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.
2. الحلابية، غازي. (2013). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.

3. المطيري، حمد. (2012). متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
4. بارة، شفيعة. (2020). ممارسات تعبئة الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. أطروحة دكتوراه. جامعة فرحات عباس سطيف، كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
5. بوقلوف، وفاء. (2017). دور التدريب في رفع الكفاءة الانتاجية للمؤسسة. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
6. برياح، محمد، ويحيى، موساوي. (2016). تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية. رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
7. بوعطيط، جلال الدين. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. ص78.
8. جي. سوسن. (2016). فاعلية برامج التدريب من وجهة نظر المتدربين باستخدام تقنية تحليل الأهمية والأداء. رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية، كلية العلوم الإدارية.
9. جمل، أيمن. (2010). فاعلية تقنية التدريب الإلكتروني باستخدام الصوت والصورة في تحصيل المتدربين. أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية التربية.
10. حجاب، نجاة، وموسى، عفاف. (2018). أثر التوظيف الداخلي في زيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
11. حاجيه، خالد. (2018). التدريب الإلكتروني ودوره في تطوير الأداء من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية.
12. حسن، ناصر. (2015). إدارة التدريب عن بُعد باستخدام الانترنت لتنمية الموارد البشرية. أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، كلية القيادة والإدارة.

13. دعاس، عادل. (2018). مساهمة التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز. أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
14. سلمي، فاطمة. (2020). استراتيجية التمكّن وأثرها على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
15. سوفات، وهيبة، وناني، فتيحة، وكريكر، هدى. (2018). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
16. شايب، إكرام. (2019). دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
17. عليوة، إكرام، وبلغمبور، حميدة. (2020). التدوير الوظيفي وأثره على أداء العاملين، رسالة ماجستير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
18. عياشي، إيمان. (2017). التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في الإدارة العمومية الجزائرية. رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
19. فنون، رنده. (2017). التدريب الإلكتروني في فلسطين. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي.
20. قريشي، سامي. (2013). دور التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 20 أوت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
21. لخريف، مريم، وبن باي، نوال. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين. رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

• المجلات العلمية:

1. أحمد، أشرف. (2014). التدريب عن بعد. مجلة كلية التدريب والتنمية بأكاديمية الشرطة، العدد(9)، ص5.
2. السنبل، عبدالعزيز. (2003). استشراف مستقبل التدريب عن بعد في المملكة العربية السعودية. مركز بحوث كلية التربية، جامعة الملك سعود.
3. الأنصاري، رفيدة. (2021). التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5(8).
4. الهياجنة، جمال. (2010). متطلبات وتحديات التدريب الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة للملتقى الثامن لمسؤولي التدريب في القطاعين العام والخاص، جامعة الإمام سعود الإسلامية، المركز الجامعي لخدمة المجتمع والتعليم المستمر.
5. بلحاج، حبيبة، وبوغازي، فريدة. (2018). فعالية التدريب الإلكتروني في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات. مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6(10)، ص111.
6. خفاجي، باسم. (2007). دور التعليم والتدريب الإلكتروني في خدمة الشركات العربية. مجلة عالم الإبداع، العدد(8)، ص42.
7. سرحاني، ليلي. (2017). الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة الخرج. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد(4).
8. شعيب، حنين. (2021). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات. المجلة العربية للإدارة، المجلد 41(1).
9. عطار، عبدالله. (2008). التعليم الإلكتروني وتكنولوجيا التعليم تدريب وتجارب. الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، المجلد18.
10. وهبة، عماد. (2011). فلسفة التدريب الإلكتروني ومتطلباته كمدخل للتنمية المهنية المستدامة لمعلمي التعليم الثانوي العامة. المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة اسيوط، المجلد 27 (1)، ص 274-307.

2- المراجع الأجنبية:

1. Athar, R. and Shah, F (2015). Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi). Journal of Business and Management, 17(11): PP 58-67.
2. Amir Elnaga, Amen Imran, "The Effect of Training on Employee Performance", Article published in European Journal of Business and Management, Vol.5, No.4, 2013, P 141.
3. Mapelu, I. C., & Jumah, L. (2013). Effect of training and development on employee turnover in selected medium sized hotels in kisumu city, kenya. Journal of tourism, hospitality and sports.1
4. Seyyedeh, Hamideh Salimbahrami, H., Ahmadi, H., Hajikolaei, F., and H., Mirzajani (2015), "The Relation of Organizational Structure and its Dimensions with Staff's Quality of Work Life ", American International Journal of Contemporary Research, Vol. 5, No. 3; 106-114.
5. Timothy Bartram, Gian Casimir, "The relationship between leadership and follower in-role performance and satisfaction with the leader: The mediating effects of empowerment and trust in the leader", Article in Leadership & Organization Development Journal, Vol. 28 Issue: 1, Emerald Group Publishing Limited, 2007, P 4.
6. Yusuf Noah, "A Study of Worker Participation in Management Decision Making within Selected Establishments in Lagos- Nigeria", Article published in Journal of Social Science, 17, 2008, PP: 31-39.

3- المواقع الإلكترونية:

- 1- TVTC. (2021), Technical and Vocational Training Corporation, <https://www.tvtc.gov.sa/Regions/makkah/internal-college-jeddah.html>, 18/04/2021.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة بعنوان: (أثر برامج التدريب عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني) للحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، وبهدف التعرف على أثر برامج التدريب عن بعد ومدى انعكاسها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)، حتى يحقق البحث أهدافه أرجو من سيادتكم قراءة هذه الاستبانة المرفقة بتمعن ومن ثم الاجابة على كافة بنودها بدقة وموضوعية لما له تأثير على نتائج الدراسة وتوصياتها بوضع علامة أما الخيار الذي ترونه مناسب، كما تؤكد لكم الباحثة أن كافة المعلومات سوف تكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،

الباحثة: دعاء النفيعي

القسم الأول: (المعلومات والبيانات الشخصية والمهنية)

الجنس	ذكر	أنثى	يفضل عدم التصريح	
الحالة الاجتماعية	متزوج	أعزب	أرمل	مطلق
العمر	35-25 سنة	45-36 سنة	55-46 سنة	56 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
سنوات الخبرة	أقل من 4 سنوات	4-7 سنوات	8-11 سنة	12 سنة فأكثر

القسم الثاني: (مقياس برامج التدريب عن بعد)

ضع/ي علامة صح أمام العبارة المناسبة:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
مدى أهمية التدريب عن بعد						
1	أنتطلع لأية فرصة للتدريب عن بعد تبادر بها إدارتي.					
2	التدريب عن بعد سيقلل من الضغط في مسؤوليتي المهنية.					
3	التدريب عن بعد يساعد في تنمية الجانب المعرفي					
4	التدريب عن بعد يساعدني في إضافة مهارات جديدة في العمل الإلكتروني.					

مكونات الاتجاه نحو التدريب عن بُعد					
				5	تحويل المعارف والمهارات إلى محتوى إلكتروني يزيد من فاعلية التدريب.
				6	يساهم التدريب عن بُعد في تحسين أداء المتدربين.
				7	يتوفر بالكلية الموارد البشرية المدربة بما يدعم التدريب عبر الإنترنت.
				8	تمتلك الكلية رؤية تُحفز ممارسات التدريب عبر الإنترنت.
واقع التدريب عن بُعد					
				9	هناك قابلية للتغيير من قبل الموارد البشرية بالكلية نحو تطبيق التدريب عن بُعد.
				10	يوجد أهداف استراتيجية واضحة للتدريب عن بُعد في الكلية تعمل على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية.
				11	هناك قابلية لدمج التدريب عن بعد في العمليات والأنشطة الادارية المختلفة.
				12	نقص الوعي العلمي والتقني في الكلية حول فوائد التدريب عن بُعد وأهميته للموارد البشرية.
معوقات التدريب عن بُعد					
				13	عدم توفر البرامج التدريبية التفاعلية التي تزيد من رغبة المتدربين في التدريب عن بُعد.
				14	ضعف برامج تدريب الموارد البشرية حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها في الكلية.
				15	صعوبة تأقلم الموارد البشرية مع هذا النوع من التدريب بسبب تعودهم على التدريب التقليدي والخوف من التغيير.
				16	وجود مشاكل تقنية متمثلة في صعوبة الوصول للمعلومات نتيجة لضعف شبكة الإنترنت.

القسم الثالث: (مقياس أداء العاملين)

ضع/ي علامة صح أمام العبارة المناسبة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
كمية الجهد المبذول						
1	حجم الأعمال التي أنجزها تتفق مع توقعات رئيسي المباشر.					
2	يزداد إنجازي لعدد المعاملات بشكل يومي.					
3	مستوى أدائي يرتفع بشكل يومي.					
الجهد المبذول						
4	تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية.					

					أحرص على فهم واجباتي بصورة دقيقة لأتمكن من أدائها بشكل صحيح.	5
					أقوم باستثمار كافة الموارد المتاحة لدي أثناء أدائي الوظيفي.	6
					أقوم بتأدية الأعمال المناطة بي بالكفاءة والفعالية المطلوبة.	7
					نمط الأداء	
					لدي القدرة على حسن التصرف في المواقف الحرجة.	8
					أتواصل بشكل فعال مع الآخرين.	9
					التزم بقواعد وأنظمة عمل الكلية.	10