



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت



مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت عنوان:

أثر التدريب الإلكتروني على أداء العمال دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة المحترم:

من إعداد الطالبتين:

- لواتي ختيمة

• عبد الله ثاني فاطمة

• عيسى كريدك شيماء

لجنة التقييم :

| | | | |
|--------|------------------|-----------------|--------------|
| رئيسا | جامعة عين تموشنت | أستاذ محاضر. أ. | مراد اسماعيل |
| مشرفا | جامعة عين تموشنت | أستاذ محاضر. أ. | لواتي خاتمة |
| ممتحنا | جامعة عين تموشنت | أستاذ محاضر. أ. | سيد حياة |

السنة الجامعية 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله حمدا يليق بجلالة قدره وعظيم سلطانه الذي وفقنا في بحثنا هذا ولرسوله الذي غرس في قلوبنا حب العمل والإيمان.

بعد إتمام موضوع بحثنا هذا رست أفكارنا على مرسى النهاية فخرج بذلك هذا العمل إلى النور فوجدنا أنفسنا منقادين بشرف الوفاء وخالص العرفان وجميل التقدير إلى الأستاذة "لواتي" بصدر رحب الإشراف على هذا البحث ومسايرتنا في الخطوات التي رافقت إنجازه بما قدم لنا من توجيه رشيد وفيما بذل من جهد جهيد.

كما نتوجه بالشكر إلى كل موظفي مؤسسة سونلغاز لولاية عين تموشنت على حسن الإستقبال ومد يد العون.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف الخلق و المرسلين مُحَمَّد بن عبد الله النبي الصادق الوعد
الأمين و على آله و صحبه أجمعين

أما بعد

أهدي عملي المتواضع إلى :

إلى من كانت سبب لكوني في هذا الوجود، إلى من سهرت الليالي على تربيتي و رعايتي و أنا صغير ...

و على تعليمي و نجاحي و أنا كبير .

**** و قل ري ارحمهما كما ربياني صغيرا ****

إلى من أدين لها بكل لحظة من حياتي و كل ما أملك

غمرتني بحنانها و كانت سنداً لي في دربي و عانت الحلو و المر حتى أوصلتني إلى ما أبغي إلى أعلى ما أملك في
الوجود "أمي الغالية".

إلى التي تكفلت المشقة في تعليمي ولم تبخلني بشيء أختي و حبيبة قلبي "بدرة" أطال الله عمرها و ألبسها

لباس الصحة و العافية

إلى أعلى ما أهدتني الحياة: أختوتي وأخواتي الأعزاء

إلى زوجي العزيز "مُحَمَّد"

إلى الأستاذة لواتي التي أشكرها جزيلاً على كل ما قدمه لي من توجيهات

إلى صديقتي ورفيقتنا دربي شيماء و وسام

فاطمة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي هذا العمل إلى من خصمها عز وجل بالشكر "وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا"

إلى أعز ما أملك في الحياة الوالدين الكريمين اطال الله في عمرهما، أُمي احسانا وعرفانا
إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي ولم يخلع على بشيء، إلى الذي رباني وأرادني أن أبلغ المعالي إلى
الذي كان مثلي الأعلى في الصبر وطاعة الله

أبي العزيز

إلى من قاسموني الحياة بجلوها ومرها إلى اخوتي.

إلى كل عائلتي

إلى صديقتي ورفيقة دربي فاطمة

تشيما

الفهرس العام

الفهرس العام

تشكرات

الإهداء

الفهرس

المقدمة

العامة.....أ-ج

الفصل الأول: مقارنة نظرية لتدريب الإلكتروني

2.....تمهيد الفصل

3.....المبحث الأول: ماهية التدريب الإلكتروني

3.....المطلب الأول: تعريف التدريب الإلكتروني، أنواعه وعناصره

3.....الفرع الأول: تعريف التدريب الإلكتروني

3.....الفرع الثاني: أنواع التدريب الإلكتروني

4.....الفرع الثالث: عناصر التدريب الإلكتروني

6.....المطلب الثاني: مبادئ التدريب الإلكتروني

7.....المطلب الثالث: أهمية التدريب الإلكتروني وأهدافه

7.....الفرع الأول: أهمية التدريب الإلكتروني

8.....الفرع الثاني: أهداف التدريب الإلكتروني

8.....المطلب الرابع: أساسيات التدريب الإلكتروني

8.....الفرع الأول: مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني

9.....الفرع الثاني: وسائل التدريب الإلكتروني

10.....الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في التدريب الإلكتروني

11.....المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للأداء

| | |
|----|------------------------------------------------------------|
| 11 | المطلب الأول: مفهوم أداء العمال |
| 11 | المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء |
| 12 | الفرع الأول: عناصر أداء العمال |
| 12 | الفرع الثاني: محددات الأداء |
| 13 | المطلب الثالث: تعريف تقييم الأداء، مراحل، أسسه وطرق تقييمه |
| 13 | الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء |
| 14 | الفرع الثاني: مراحل عملية تقييم الأداء |
| 14 | الفرع الثالث: أسس تقييم الأداء |
| 15 | المطلب الرابع: طرق تقييم الأداء |
| 18 | خلاصة الفصل |

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز عين تموشنت

| | |
|----|------------------------------------------------------------------|
| 20 | تمهيد الفصل الثاني |
| 21 | المبحث الأول : تعريف مؤسسة سونلغاز |
| 21 | المطلب الأول : نشأة و تطور مؤسسة سونلغاز |
| 22 | المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت |
| 26 | المبحث الثاني : دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز بعين تموشنت |
| 26 | المطلب الأول : أدوات جمع البيانات |
| 27 | الفرع الأول: تحديد مجتمع الدراسة |
| 27 | الفرع الثاني : أساليب التحليل |
| 27 | المطلب الثاني: معالجة الدراسة |

| | |
|---------|----------------------------------------------------|
| 27..... | الفرع الأول : دراسة و تحليل الاستبيان |
| 29..... | الفرع الثاني : دراسة و تحليل المعلومات الشخصية |
| 33..... | المطلب الثالث : عرض و تحليل محور و متغيرات الدراسة |
| 40..... | المطلب الرابع : اختبار الفرضيات الدراسية |
| 47..... | خلاصة الفصل الثاني |
| 49..... | خاتمة عامة |
| 51..... | قائمة المصادر و المراجع |
| 54..... | الملاحق |

المقدمة العامة

أدى التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحولات وتغيرات جذرية على مختلف الأصعدة خاصة في البيئة الإدارية، وذلك في ظهور أساليب وتقنيات حديثة في إدارة الموارد البشرية، نالت هذه التكنولوجيا اهتماما كبيرا في مجال الإدارة هذا الأمر جعلنا بحاجة ماسة إلى تطوير أساليب التدريب ومهارته للوصول به إلى إكتساب تقنيات مبرمجة بصورة إلكترونية بهدف إكساب المتدرب معارف ومهارات تتواءم ومتطلبات عصر ثورة المعلومات ، كذلك ثورة المعرفة تحتم على الأنظمة التعليمية التركيز على كيفية التدريب والإبداع وتوليد المعرفة بدلا من تعليم المعرفة نفسيا. هذا ما ساعد في ظهور أسلوب حديث ومبتكر في التدريب وهو ما يعرف بالتدريب الإلكتروني كاتجاه حديث في التدريب ليوكب عصر الثورة المعلوماتية ويجعل من عملية التدريب عملية مستمرة لا تتقيد بالزمان والمكان وتتم في بيئة تفاعلية.

حيث أصبح إستخدام التدريب الإلكتروني للموارد البشرية مطلب وضرورة ملحة لا غنى عنها في كافة المؤسسات العامة منها أو خاصة، لما تحققه من نتائج إيجابية فيما يخص تحسين الأداء، لأنه هو المؤشر الذي يستدل من خلاله على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق غاياتها مرتبطة بنوعية القوى العاملة فيها وعلى الإستخدام الفعال للتدريب الإلكتروني ووسائله. وقد زاد الاهتمام بالموارد البشري من خلال إدراك المؤسسة بأن العنصر البشري من أهم المحددات الرئيسية للإنتاجية.

وتسعى المؤسسات الحديثة إلى تعزيز قدرتها التنافسية من خلال تنمية مهارات ومعارف عناصرها البشرية، والإرتقاء بأداء المؤسسة والإستفادة القصوى من التقنيات والموارد البشرية المتاحة لديها، وذلك بإستخدام تقنية التدريب الإلكتروني، حيث أصبحت هذه المؤسسات ترى في التدريب الإلكتروني خيار استراتيجي للإستثمار في مواردها البشرية وذلك لدوره الرئيسي في تحقيق عملية التنمية وتحسين جودة أداء العمل.

إن الفضول البحثي في الحقيقة يلتقي في محاولة تشخيص الواقع الاقتصادي للمؤسسة الجزائرية ومكانة التدريب الإلكتروني فيها والعلاقة القائمة بينه وبين تحسين الأداء، من خلال الاهتمام بالموارد البشري وتطويره بحكم أنه الحجر الأساس الذي يضمن استمرار المؤسسة.

وضمنالصياغالسابقفإنالإشكاليةالرئيسيةللبحثتمحورفيمايلي:

مامدى تأثيرالتدريب الإلكتروني على أداء العاملين على مستوى وكالة سونلغاز عين تموشنت ؟.

ومن خلال هذه الإشكالية تطرح التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ما هو مفهوم التدريب الإلكتروني؟

➤ ماذا نعني بأداء العاملين؟

➤ كيف يساهم التدريب الإلكتروني في تأثير على أداء العاملين؟

➤ ماهي المكانة التي يحتلها التدريب الإلكتروني في مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت؟

❖ الفرضية الرئيسية :

➤ يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتدريب الإلكتروني على أداء العمال عند مستوى معنوية 5%.

❖ الفرضيات الفرعية :

➤ يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسهولة الاستخدام وجودة المحتوى التدريبي على أداء العمال عند مستوى معنوية 5%.

➤ يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتفاعل والتواصل بين المدربين والمتدربين على أداء العمال عند مستوى معنوية 5%.

➤ يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمناخ التنظيمي المشجع على أداء العمال عند مستوى معنوية 5%.

❖ أسباب إختيار الموضوع:

هناك دوافع ذاتية موضوعية نذكرها فيما يلي:

✓ إرتباط هذا الموضوع بمجال التخصص.

✓ إضافة مرجع جديد بمكتبتنا لزيادة الإطلاع على هذا النوع من الدراسات.

✓ الرغبة في الإطلاع على استفادة قدر الإمكان في مجال الواسع واثري على هذا النوع من المواضيع وبالتالي الإطلاع على الدور الذي يلعبه التدريب الإلكتروني

✓ الميل إلى المواضيع الحديثة التي تشهد تطورات وتحوالات متلاحقة.

❖ حدود الدراسة:

○ الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت

○ الحدود الزمانية: تم البحث في هذا الموضوع ودراسة مختلف جوانبه وتطبيق الدراسة ميدانيا خلال

الفترة الممتدة ما بين 12 أبريل الى غاية ماي 2022 .

❖ المنهج المستخدم:

للإجابة على إشكالية بحثنا واختبار صحة فرضياته، إتمدنا على المنهج الوصفي الجانبي النظري للإمام الموضوع من مختلف جوانبها النظرية وعلم المنهج التحليلي من خلال إستخدام أداة المقابلة في الجانب التطبيقي

❖ التقسيم المنهجي للبحث:

للإجابة على إشكالتنا وكذا إثبات صحة الفرضيات أو نفيها إضافة إلى الإمام بأهم جوانب الموضوع قسمنا بحثنا إلى فصلين الأول تناولنا فيه مقارنة نظرية لتدريب الإلكتروني أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه للدراسة الميدانية لمؤسسة سونلغاز لعين تموشنت

❖ صعوبات الدراسة:

أول عائق واجهنا وواجه كل دفعة 2020 هو تفشي فيروس كورونا وما تبعه من إجراءات كفرض الحجر الصحي المنزلي الكامل والجزئي والذي دام 06 أشهر ومنع التنقل وغلق المرافق التي يحتاجها الباحث.

الفصل الأول:

مقارنة نظرية لتدريب الإلكتروني

تمهيد :

في ظل الثورة الرقمية والمعرفية التي شهدتها تقنية المعلومات والاتصال أو ما يعرف بالتحولات العالمية التي أثرت على أساليب وطرق التدريب ونتيجة لهذه التطورات ظهرت آليات حديثة الاستخدام.

يعد التدريب الإلكتروني مفهوم حديث حل محل التدريب التقليدي ويرتكز أساسا على مبدأ التغيير والتطوير والتحسين في العمل وأساليبه وتعد وظيفة التدريب الإلكتروني من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة وذلك لبناء قوة بشرية ذات كفاءة وفعالية.

يساهم التدريب الإلكتروني في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وذلك بتزويد العاملين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة المنشودة وذلك بأقل جهد وفي فترة زمنية محددة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين من أجل الإلمام بالموضوع من مختلف الجوانب وهي كالتالي:

- المبحث الأول: ماهية التدريب الإلكتروني
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء

المبحث الأول: ماهية التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني أحد أساليب التدريب التي نالت حظاً من التطور التقني الذي وقع في مجال التدريب منذ منتصف تسعينات القرن الماضي وحتى اليوم إذ استخدمت شبكة الانترنت وتطبيقات الحاسوب لخدمة عملية التعليم وتطوير وتأهيل القوى البشرية.

المطلب الأول: تعريف التدريب الإلكتروني، أنواعه وعناصره

سننطلق في هاذ المطلب لمجموعة من التعاريف التي تتعلق بالتدريب الإلكتروني (الفرع الأول)، ونبرز أنواع هاذ التدريب (الفرع الثاني)، لنصل فالأخير للعناصر التي يقوم عليها التدريب الإلكتروني للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة للعملية التدريبية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف التدريب الإلكتروني

"يعني به التدريب على إستخدام مختلف آليات الاتصال الحديثة من أجهزة الحاسوب والانترنت ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، ورسومات، ولآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، أي استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتدرب بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة"¹.

يعرف كذلك على "أن هو منظومة تدريبية غير تقليدية مقترحة تعتمد على استخدام مواقع شبكة الأنترنت بأنماطها المتزامنة وغير المتزامنة والتي تنظم في صورة مجموعة من الوحدات التعليمية المصغرة مشتملة على الأهداف المحتوى، أساليب التدريس، الأنشطة والوسائل التعليمية"².

يمكن تقديم تعريف شامل يتمثل فيمايلي :

التدريب الإلكتروني منظومة تدريبية غير تقليدية، يكون عبر الشبكة الافتراضية، لا يلتزم بمحدودية الوقت والمكان، يعتمد على مبدأ التدريب الذاتي، يقوم على أسلوب متزامن وغير متزامن وغير مكلف.

الفرع الثاني: أنواع التدريب الإلكتروني

من المتعارف عليه أن التدريب الإلكتروني يقدم من خلال نمطين هما الأسلوب المتزامن synchronous e- training أو الأسلوب غير المتزامن asynchronous e-training

ويمكن توضيحهما على النحو التالي:

¹ حنان سليمان الزنبقي، التدريب الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 17
² هبة الله نصر محمد حسن، فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي، مجلة التربية، جامعة بور سعيد، العدد 22، 2017، ص 567

أولاً: الأسلوب غير المتزامن

فتتم فيه عملية التدريب في مكانين وزمانين مختلفين من خلال وضعي أدوات ووسائل التدريب من خطط موضوعات للنقاش اختبارات وبحوث على بيئة التدريب التقنية ثم يقوم المتدرب بالاطلاع عليها في أي وقت يرغب أو وفق محددات المدرب، ويمكن أن يتواصل كل منهما بإحدى أساليب الإتصال الصوت أو النص أو الصورة عبر وسائط التقنية الحديثة وأساليب التواصل مثل البريد الإلكتروني، وفصول و/أو غرفة المحادثة. وإن العديد من المؤسسات التدريبية تطبق الأسلوب غير المتزامن نظراً للممارسات والمبادرات الأولية في هذا المجال وكذلك لإستفادة العديد من الأفراد لهذا النوع من التدريب، إضافة إلى ضعف بنية الاتصالات في بعض البلدان والتي لا تمكنها من تطبيق الأسلوب المتزامن.

ثانياً: الأسلوب المتزامن

تم عملية التدريب من أماكن أو عدة أماكن مختلفة في وقت واحد بشكل مباشر وتفاعلي بن أطراف العملية باستخدام الصوت، الصورة النص أو أي وسيلة أخرى وذلك عبر وسائط التقنية المتعددة سواء كانت حاسب أو انترنت أو انترانت.

فمن خلال هذه العملية يمكن تقديم عملية التدريب من خلال المناقشة الفورية شفها أو كتابيا لمواضيع التدريب أو من خلال توفر فصول وقاعات تدريب الافتراضية تتم عبرها عملية التفاعل لتحقيق تدريب الإلكتروني.³

يعد أكثر الأساليب التدريبية المتطورة حيث يتوافر فيه التطبيقات المشتركة، المؤتمرات المرئية، المؤتمرات المسموعة... ومن ثم يشارك المتدرب فعلياً في الجلسة التدريبية.⁴

الفرع الثالث: عناصر التدريب الإلكتروني

يقوم التدريب الإلكتروني على ثلاثة عناصر للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة للعملية التدريبية، وهذه العناصر هي⁵:

³ حفيظ أمينة، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة تخرج ماستر قسم علوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016 ص 25-26

⁴ رضوان محمد أحمد عبد الفتاح، نظرية التدريب: التحول من أفكار ومبادئ التدريب إلى واقع الملموس، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013، ص 85

⁵ حفيظ أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 24-25

أولاً- المتدرب:

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

ثانياً- المدرب:

للمدرب في العملية التدريبية دور مهم، لذلك فإنه من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي والخبرة العملية، التي تجعله قادراً على استخدام أساليب التدريب الإلكتروني المتنوعة بما يتفق مع مستوى المتدربين، طبيعة التدريب وأهدافه.

ولاختيار المدرب المناسب لا بد من الاهتمام بالمعايير التالية:

- أن تتوفر لديه الرغبة في التدريب والتطوير الذاتي.
- متابعة كل ما هو جديد في مجال عمله.
- لا بد أن يتمتع بالخبرة في مجال التدريب الإلكتروني، وكذلك في المادة التدريسية التي سيشرّف عليها تدريبها.

ثالثاً- المادة التدريسية:

على الرغم من اختلافات التدريب عن التعليم في أهدافه وأساليبه، إلا أن هذا الاختلاف لا يعني عدم وجود قراءات وكتب ومراجع، أي أسس نظرية يستند عليها المتدرب في عملية التطبيق، إلا أن الفرق هو أن المادة العلمية بالنسبة للتدريب تكون عادة مختصرة ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، كما أن المادة العلمية تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في قاعة التدريب، بعضها يؤديه المتدرب لوحده، وبعضها يؤدي بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات، ويفضل بالنسبة للمادة العلمية أن يسند إعدادها للمدرب الذي سيتولى تنفيذ البرنامج التدريبي، وأن تقيم من قبل مختصين قبل التدريب، وتقيم من قبل المتدربين بعد التدريب.

حتى التدريب ذو الصبغة العلمية لا بد له من أسس ومداخل نظرية، وهذا لا يعني عيباً يؤخذ على عملية التدريب، وإنما يمكن العيب أحياناً في أسلوب المدرب حتى يلجئ للطرق النظرية كالمحاضرات مثلاً.

المطلب الثاني: مبادئ التدريب الإلكتروني

يتميز التدريب الإلكتروني بمجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي:⁶

- **التفاعل:** يقوم التدريب الإلكتروني على مبدأ هام وهو التفاعل أول أنواع هذا التفاعل هو تفاعل المتدرب النشط مع المحتوى حيث يقوم المتدرب بممارسة عدد من الأنشطة التدريب أثناء تفاعله مع المحتوى منتظر التغذية المرتدة من المدرب والمتدرب أو من البرامج الإلكترونية المخصصة لذلك، والنوع الثاني هو التفاعل الشخصي والاجتماعي مع المدرب والأقران حيث يتم طرح أسئلة وإجراء المناظرات والمناقشات المتواصلة بين المتدربين والمدرب.
- **التمركز حول المتدرب:** يبقى المتدرب هو المستفيد الوحيد من النوع في استخدام أدوات التدريب الإلكتروني فقد ساهمت هذه الأخيرة في التعمق في دراسات احتياجات المتدربين وأنماط تعلمهم من أجل تصميم وتطوير المقررات التدريبية التي تناسب الغالبية العظمى منهم.
- **التكامل الدمج:** أصبحت الأدوات التقليدية التي اعتاد المدربين استخدامها داخل الفصول القاعات التدريبية مختلفة تماماً في شكلها وإمكانياتها حيث تحولت من عالم الماكرو الى عالم الميكرو والى عالم النانو ميكرو وتكامل واندمج معظمها مما أدى إلى تضاؤل المسافات الزمانية والمكانية بين الحدود إلى درجة لم تكن موجودة من قبل.
- **دعم وتعزيز دوافع التعلم المستمر:** يعمل التدريب الإلكتروني على تنمية قدرات المتدرب ودافعيته للمبادرة والاعتماد على النفس في التدريب المستمر كما أن التكرار والممارسة العملية من أهل الخصائص التي يعتمد عليها التدريب الإلكتروني.
- **الموثوقية** تعطي شبكة الأنترنت الفرصة للمتدرب في التخاطب أو التفاعل مع والإستعانة بالخبراء المتخصصين في حقل تدريبي ما، وكذلك الوصول إلى قواعد بيانات حقيقية والمشاركة في تطبيقات مباشرة.
- **التعلم الجماعي** حيث يعمل المتدربون سوياً في حالات دراسية ومشروعات وتمارين عن بعد ويساعد هذا المبدأ في تشكيل وتكوين ما يسمى بمجتمع التعلم الذي يحقق الرؤية الفلسفية للتدريب الإلكتروني.

⁶ نصيرة بركنو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعليم التنظيمي (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات، جامعة مصطفى أسطمبولي، معسكر، 2017، ص 106-107

○ الحداثة والإجرائية يعتبر التغيير المستمر سمة جوهرية من سمات العصر الرقمي ولكون التدريب الإلكتروني أداة من أدوات العصر الرقمي فإن مبدأ الحداثة والإجرائية سيكون من أهم مبادئ التي تحكم سياق عملية التدريب الإلكتروني.

○ المرونة والمساواة التدريب الإلكتروني تدريب مرن فهو يتيح الفرصة للمتدرب أن يتدرب في الوقت المناسب له وفي المكان الذي يفضله وحسب خطوة الذاتي وسرعته في التدريب.

المطلب الثالث: أهمية التدريب الإلكتروني وأهدافه

سنتناول في هاذ المطلب لأهمية التدريب الإلكتروني (الفرع الأول)، ولأهم الأهداف التي تتعلق بهذا التدريب (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أهمية التدريب الإلكتروني

تتمثل أهمية التدريب الإلكتروني في ⁷:

- ✓ ينشئ التدريب الإلكتروني علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدرسين.
- ✓ المتدرب هو المتحكم في العملية التعليمية أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب.
- ✓ المتدربين مشاركين في العملية التعليمية -تدريب إيجابي-
- ✓ يمكن للمتدرب أن يصل إلى الحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له
- ✓ إستخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريبية مختلفة.
- ✓ تقليل تكلفة التدريب ورفع كفاءة المتدربين
- ✓ يقلل من تكلفة السفر للمتدرب والمدرّب.
- ✓ يشجع المتدرب على الإعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا وزيادة ثقة المتدرب بنفسه.
- ✓ يسمح للمتدربين بتطوير المادة التدريبية بإستخدام المصادر الإلكترونية والأنترنّت.
- ✓ يسمح للمدرسين بالإحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت وأي مكان.
- ✓

⁷ محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية HR) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014، ص 366

الفرع الثاني: أهداف التدريب الإلكتروني

يهدف التدريب الإلكتروني إلى:

- إيجاد بيئة تعليمية تدريبية تفاعلية من خلال تقنيات إلكترونية جديدة والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة.
- توسيع دائرة إتصالات كل من المشرف التربوي والمعلم من خلال شبكات الاتصالات العالمية المحلية.
- إتاحة الفرصة للمعلمين في الإشتراك بالبرامج التدريبية في أي وقت وفي أي مكان.⁸
- تفعيل تفريد التدريب عن طريق تحديد المستوى العلمي والوظيفي للمتدربين مقارنة بتحديد الاحتياجات التدريبية .
- توجيه التدريب من أجل المساعدة في حل المشكلات وإتخاذ القرارات أن يركز التدريب الإلكتروني على تحليل للمواقف والمشكلات المختلفة والتعرف على عواملها ومتغيراتها وإيجاد العلاقات التي تربط بعضها ببعض.⁹

المطلب الرابع : أساسيات التدريب الإلكتروني

يمثل التدريب الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجالاً خصباً للتنمية المهنية المستمرة، وذلك لما يحققه من مرونة في مكان وزمان التعلم، وتنوع كبير في مصادر التدريب المتاحة، وتوفير قدر كبير من التفاعلية والنشاط أثناء التدريب.

الفرع الأول: مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني

تضم مراحل بناء برنامج التدريب الإلكتروني ما يأتي:¹⁰

- **المرحلة الأولى:** تخطيط التدريب الإلكتروني: تتطلب تلك المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على إشباعها وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب، ووضع الاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين.

⁸ أحمد حسين عبد المعطي وأحمد زارع، التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية، دراسة تقويمية، المجلة الدولية للأبحاث التربوية جامعة الإمارات العربية المتحدة العدد 31، سنة 2012، ص 294-295

⁹ حسن أحمد الطعاني، التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية مفاهيم التدريب وأساليبه، التدريب الإداري الإلكتروني، مكونات العملية التدريبية، الحقيبة التدريبية، بناء البرامج التدريبية وتقييمها، الطبعة 1 عمان دار وائل للنشر والتوزيع، 2013، ص 116-117

¹⁰ صلاح الدين حسين صالح اتجاهات متدربين نحو التدريب الإلكتروني: دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر مجلة الدنانير الجامعة العراقية كلية الإدارة والاقتصاد العدد 13 سنة 2018، ص 357-358

● **المرحلة الثانية:** تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي: ويقصد بها الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة الاستراتيجيات والإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق أهداف التدريب بالإضافة لتصميم أنشطة الدورات التدريبية، كما تركز تلك المرحلة على عملية تصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الأنترنت.

● **المرحلة الثالثة:** تنظيم التدريب: تتمثل خطوات تنظيم التدريب فيما يأتي:

أ - **تحديد المدة الزمنية للتدريب:** بحيث يتضمن كل أسبوع المواد والأنشطة التدريبية الخاصة به المحتوي للتدريبي - موضوعات المحادثة الإلكترونية - Chatting المصادر الإثرائية - الاختبارات التدريبية.

ب - **الإشراف التدريبي:** يتضمن الموقع نظام فعال للإشراف على التدريب يتيح للمدرب متابعة العمال للتدريبي والحصول على التغذية الراجعة واستخراج البيانات وكتابة التقارير.

ج - **الدعم والمساندة:** يضمن الموقع خدمة الدعم والمساندة لضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات حيث يتم الاستفادة من التغذية الراجعة لتطوير المحتوى التعليمي من الناحية العلمية والتدريبية بالإضافة إلى تطوير الأهداف والأنشطة والأساليب وتمثل طرق الدعم المتاحة بالموقع في: الدعم بالهاتف - الدعم بالبريد الإلكتروني -

المحادثة الإلكترونية. Chatting.

● **المرحلة الرابعة:** تنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي وتضمن الدخول إلى نظام التدريب الإلكتروني، وتنفيذ سيناريو التدريب كما تم وضعه في مرحلة التصميم.

● **المرحلة الخامسة:** تقييم التدريب الإلكتروني تستند عملية تقييم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية.

الفرع الثاني: وسائل التدريب الإلكتروني

إن وسائل التدريب الإلكتروني هي الوسائط أو الآليات التي يتم عن طريقها تنفيذ البرامج التدريبية الإلكترونية، وهي التقنيات والبرمجيات التي يستفاد منها في تهيئة بيئة تدريبية إلكترونية لنقل وتقديم البرامج التدريبية الإلكترونية، وتتمثل هذه الوسائل في¹¹:

○ أجهزة الحاسب الآلي.

○ شبكة الأنترنت.

¹¹ عبد الله عوض الكرمي حاج المختار، دراسة بعنوان التدريب الإلكتروني لأخصائي المكتبات والمعلومات في السودان دراسة للواقع والمستقبل، المؤتمر العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، الخرطوم السودان، 2013، ص 09

- الأقرص المدججة.
- البرمجيات التدريبية.
- مواقع مؤتمرات واجتماعات الويب.
- المنتديات.
- برمجيات تسجيل ونقل الصوت.
- برمجيات تسجيل ونقل الفيديو.
- خدمات البريد الإلكتروني.
- القوائم والمجموعات البريدية.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في التدريب الإلكتروني

يوجد مجموعة من العوامل التي تعدى عائقا أمام نجاح عملية التدريب الإلكتروني ومن تحقيق فعاليته ومن بين هذه العوامل التي يتأثر بيها التدريب الإلكتروني نذكر منها:¹²

- ✓ العوامل الاقتصادية: المدة الزمانية مناسبة/ وقت التدريب مرن وبتكلفة أقل.
- ✓ العوامل البيئية: الدافع من الإدارة/ ردود الفعل من المديرين/ دعم الزملاء التوجيه والدعم.
- ✓ العوامل الفردية: الجنس والعمر/ المستوى التعليمي/ الوظيفة، القسم/ الكفاءة الذاتية والإجاهات (كفاءة الحاسوب).
- ✓ العوامل الصناعية: الاتجاهات المتغيرة بسرعة في الصناعة وقلة عرض العمل.
- ✓ العوامل التنظيمية تبادل المعرفة ضمن مجموعات/ المشاركة النشطة للعاملين في تصميم وتطوير محتوى الدورة التدريبية/ تغير في ساعات العمل خلال عملية التدريب الإلكتروني/ إشراك المدراء في المراحل المختلفة لعملية التدريب الإلكتروني/ تخصيص الموارد.
- ✓ العوامل التكنولوجية: توافر جهاز الحاسوب/ سهولة الوصول إلى الانترنت بالإضافة إلى العامل المرتبط بالمنظمة ويتجسد في ثلاث عوامل فرعية وهي ثقافة المنظمة، دعم الإدارة العليا، نوع وحجم المنظمة.

¹² نصيرة بركنو، مرجع سبق ذكره ، ص ص 116-117

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء

قد اجمع المفكرين أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة يصل بالمنظمة الى أسى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات الى انجاز اعمالها بكفاءة وفعالية عالية من اجل الوصول الى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة.

المطلب الأول: مفهوم أداء العمال

وردت العديد من المحاولات لإعطاء تعريف لهذا المصطلح نذكر منها:

يعرف على " أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن يقاس بها أداء الفرد وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد المبذول وغط الأداء".¹³

التعريف الثاني: "بانه مستوى الإنجاز الذي يصله الفرد في عمله، وان الأداء كفاءة العامل لعمله ومسلكه فيه ومدى صلاحيته في الخوض بأعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة"¹⁴.

التعريف الثالث: "يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج لإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية من خلال الفترة الزمنية المدروسة"¹⁵

التعريف الرابع: "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد."¹⁶

ومن التعاريف السابقة يمكن إستنتاج تعريف شامل لأداء العمال بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول نوعية الجهد وغط الأداء.

المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء

ستتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على عناصر أداء العمال (الفرع الأول)، ومحددات الأداء (الفرع الثاني).

¹³ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 216

¹⁴ أحمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوى، الكويت وكالة المطبوعات، 1993، ص 121

¹⁵ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة. سنة 2012

ص 86

¹⁶ محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 219

الفرع الأول: عناصر أداء العمال

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس و تحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي :

✓ **الموظف و كفاءاته**: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات واهتمامات و قيم و اتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و التي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و إنجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة في الإشراف و التوجيه.

✓ **العمل و متطلباته** : وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشتمل الدقة و النظام والإتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز و التحرر من الأخطاء.¹⁷

✓ **البيئة التنظيمية و مركباتها**: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله و أهدافه ومورده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية، الحضارية، السياسية و القانونية¹⁸.

الفرع الثاني: محددات الأداء

نجد أن محددات الأداء تتوضح فيما يلي:

- **الدافعية الفردية** : تعبر عن مدى الرغبة الموجودة للفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وقباله على العمل الذم يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله وإتجاهاته.
- **مناخ العمل** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع جميع حاجاته.

¹⁷أسعد مجدعكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 37

¹⁸درة، إبراهيم عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، العربية للتنمية عمان، 2003، ص 96

■ **القدرة لدى الفرد على أداء العمل** إن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، إكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل¹⁹.

■ **الموقف بيئة التنظيم الداخلية** أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة وهي تتضمن التالي مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الإتصال السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب.

إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية الذي يعمل به الموظف على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية.²⁰

المطلب الثالث: تعريف تقييم الأداء، مراحلها، أسسه وطرق تقييمه

إن تقييم أداء العاملين بالمنظمة يعد من أهم الأنشطة التي تقوم لها إدارة الموارد البشرية لتحديد مدى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف، ويعتبر كذلك من العوامل المساعدة على تنمية قدرات العمال واستثمار طاقتهم بما ينعكس على زيادة فعالية المنظمة.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء

هو أسلوب يمكن من إصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته والقيام بمسؤوليات وظيفته، والتحقق كذلك من سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، ومن مدى التحسن الذي طرأ على أدائه لواجباته ومسؤوليات وظيفته، وقدرته على تحمل واجبات ومسؤوليات إضافية²¹.

ويقصد به أيضاً "تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي والتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لمناصب أعلى مستقبلاً"²².

الفرع الثاني: مراحل عملية تقييم الأداء

لتكون عملية تقييم أداء العاملين موضوعية وتتصف بالعدالة يجب أن تخضع لعدد من الشروط أهمها مايلي²³:

¹⁹ الحنيطة عبد الله، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا المملكة العربية السعودية، 2003، ص55

²⁰ شرايطية، فعالية التقييم الفردي كأداء لتسيير وتنمية الموارد البشرية بالجودة الشاملة رسالة، ماجستير قسم العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014 ص 48

²¹ أبو شيخه نادر، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء، عمان، 2004، ص217

²² حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، الطبعة الأولى، جامعة زيتونة، الأردن، 2009، ص169

²³ سهيلة عباس محمد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص 244

1- **تحديد معايير الأداء:** يجب تحديد المعيار الملائم والمناسب للأداء الفعال وذلك يختلف باختلاف مواصفاته العمل وشروطه، وهناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد وهي: الصدق، الثبات، التمييز، القبول، وسهولة الاستخدام.

2- **نقل التوقعات لأداء العاملين:** يجب توضيح المعايير للعاملين لمعرفة ما يجب أن يعملوا وماذا يتوقع منهم. وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هي نقل المعلومات من المدير لمروؤسيه ومناقشتها معهم والتأكد من فهمها ثم معرفة ردود فعل المرؤوسين حول استفعالهم أية جوانب غير واضحة لهم.

3- **قياس الأداء:** وهذه الخطوات تتعلق بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي، وهناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي: ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، الشفوية، المكتوبة

4- **مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:** تعتبر هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي، ومن الأمور المهمة هنا هي، إمكانية المقيم في الوصول إلى نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للفرد وقناعة الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في الأداء.

5- **مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:** يجب أن تتم مناقشة كافة الجوانب الايجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف لتوضيح الأمور المهمة التي يدركها الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في الأداء.

6- **الإجراءات التصحيحية:** قد تكون مباشرة دون إن تتحقق من الأسباب التي أدت إلى هذه الانحرافات وإنما محاولة تعديل الأداء فهذا التصحيح هو من النوع الفني، وقد تكون أكثر دقة بحيث يتم البحث عن أسبابوكيفية حصول الانحرافات وتحديد السبب الرئيسي لذلك، وهذا الأسلوب يعتبر أكثر عقلانية وله فوائد كثيرة في المستقبل.

الفرع الثالث: أسس تقييم الأداء

يمكن تلخيص أهم الأسس والمبادئ التي يقوم عليها التقييم الفعال لأداء العاملين على النحو التالي:²⁴

- تحديد الأهداف المراد تحقيقها بدقة وكذا تحديد مجالات تقييم الأداء.
- وضع معايير موضوعية واضحة لعملية تقييم الأداء.
- ضرورة أن يكون لنظام عملية تقييم الأداء صلة وثيقة بالوظيفة، أي تكون معايير التقييم ذات علاقة مباشرة بالوظيفة.
- تدريب مقيمي الأداء على استخدام نظم وأساليب التقييم تدريجياً كافيًا.

²⁴ زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 91

➤ ضرورة الاتصال المستمر للمقيمين بالعاملين المراد تقييم أدائهم وكفاءته وكيفية.

الفرع الرابع: طرق تقييم الأداء

طرق تقييم الأداء هي الأداة التي يستخدمها القائم بعملية التقييم لتقدير كفاءة العامل، والتي تشرح الأسلوب الذي يتم على أساسه تقييم أدائه، وتشير الأبحاث والمؤلفات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية على أن هناك طرق مختلفة لتقييم أداء العاملين يمكن حصرها في مجموعتين رئيسيتين تقليدية وحديثة، بحيث كل الطرق المتاحة لها مزاياها ولها عيوبها.

أولاً: الطرق التقليدية

وهناك عدة طرق تقليدية نذكر منها:

1- طريقة الترتيب: يكون الرئيس فكرة عامة عن أفراد، وبالتالي يمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعدياً، تتطلب هذه الطريقة وجود عدد محدود من الأفراد حتى يستطيع الرئيس ترتيبهم، كما تمتاز بالسهولة والبساطة، لكنها تفتقد لموضوعية، ولا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي، كما أنها صعبة عند وجود عدد كبير من الأشخاص

2- طريقة المقارنة المزدوجة: وتكون بمقارنة كل موظف بزملائه والترتيب النهائي يكون بتحديد عدد المرات التي كان فيها الموظف متفوقاً على الآخرين²⁵

3- طريقة التوزيع الإجمالي: تستند هذه الطريقة ظاهرة التوزيع الطبيعي، ومدلول هذه الظاهرة هو أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ غالباً شكل المنحنى الطبيعي حيث تكون ظاهرة كتابة أسماء العاملين الخاضعين لعملية التقييم على بطاقات صغيرة، ويطلب من المقيم توزيع العاملين إلى مجموعات وذلك بعد مقارنة أدائهم ببعضهم البعض وعلى النحو التالي

❖ المجموعة الأولى: مجموعة ضعفاء الكفاءة = 10% من العاملين.

❖ المجموعة الثانية: مجموعة أقل من المتوسط = 20% من العاملين.

❖ المجموعة الثالثة: مجموعة المتوسطين = 40% من العاملين.

❖ المجموعة الرابعة: مجموعة اعمى من المتوسط = 20% من العاملين.

❖ المجموعة الخامسة: مجموعة الممتازين = 10% من العاملين²⁶

²⁵ محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2005، ص. 280

4-طريقة التمثيل البياني: يتم بموجبها حصر الصفات أو الخصائص أو الواجبات التي تتطلب العمل الكفاء والتي يجب أن تتوفر في الفرد لتأدية عمله بشكل جيد، ويطلب من المقيم قياس مدى توفر هذه الصفات لديه و عن طريق استخدام المقياس البياني لكل صفة والتي تقسم إلى أقسام يمثل كل منها مرتبة معينة بالكفاءة²⁷.

ثانياً: الطرق الحديثة

وهناك كذلك عدة طرق حديثة نذكر منها:

1-طريقة الحداث الحرجة: تعتبر هذه الطريقة من الطرق الحديثة والأساس الذي تركز عليه هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في إنجاح أو فشل العمل، والتي تؤثر في أداء الأفراد، سواء من ناحية نجاحه أو إخفاقه وتحديد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل²⁸

تتطلب هذه الطريقة من المقيم حفظ سجل لأفراد العاملين، ويخصص لكل فرد صفحة يدون فيها الأحداث والإنجازات المميزة والمخالفات والقصور في الأداء حسب تواريخ حدوثها، ويعتبر هذا قاعدة بيانات وأساساً عادلاً واقعي، لمراجعة أداء العاملين خلال الفترة عام التي سيقوم أدائها²⁹

2-الإدارة بالأهداف: تعتبر الإدارة بالأهداف فلسفة إدارية تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوسين في وضع الأهداف التي يقوم بتحقيقها واتخاذ القرارات الملائمة لذلك، وتستخدم كأسلوب لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تطبيق البرنامج في المنظمة والتي تتضمن ما يلي:

- يجتمع الرؤساء والمرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف والنتائج المراد تحقيقها والتي تكون عادة ضمن الإطار الأهم لأهداف المنظمة
- يشرف الرؤساء والمرؤوسين على وضع وتحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها ويجب أن تكون هذه الأهداف واقعية ويسهل قياسها.
- يجتمع الرؤساء والمرؤوسين مرة أخرى لدراسة إنجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعية وتقييمهم لها.

²⁶ عبد الباري درة آخرون، إدارة القوى البشرية، الشركة العربية لتسويق والتوريدات، مصر، 2008 ص 287-288.

²⁷ المرجع نفسه، ص 289

²⁸ مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار المجدلوي للنشر، الأردن، 1991 ص 57

²⁹ إبراهيم نصير محمد الخفاف، توظيف المقربات المرجعية لتقييم أداء العاملين في تحقيق متطلبات الجودة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، 2016، ص 162.

-إذا تبين من خلال عملية التقييم أن هناك نواحي ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع حلول لها.³⁰

3-طريقة التقرير المكتوب: هي طريقة يقوم المشرف أو المدير بكتابة تقرير تفصيلي على الموظف يصف نقاط القوة والضعف التي يتصف بها واطافة إلى المهارات التي يمتلكها هذا الموظف ويمكن تطويرها مستقبلا، وكذا إمكانية التقدم الوظيفي أو ترقية هذا الموظف، ولكن بالرغم من المعلومات التي يمكن أن يوفرها هذا التقرير إلا أنه لا توجد مواصفات معيارية خاصة بهذا التقرير وكما أنه يعتمد على مهارة القائم بإعداده، ويحتاج إلى وقت طويل لإنجازه، خاصة إذا كان عدد المرؤوسين.³¹

4-طريقة الاختيار الإجباري: يتم حصر وجمع عدد من العبارات التي تصف أداء الموظف أو العامل للعمل سواء من الناحية الإيجابية أو السلبية، وتقسم العبارات إلى مجموعات ثنائية، بحيث تضم كل مجموعة ثنائيتين، كل ثنائية تضم عبارتين، الثنائية الأولى تصف نواحي حسنة في الموظف، والثنائية الثانية تصف نواحي سلبية والمقيم مجبر على اختيار ثنائية واحدة من كل معيار. تتميز هذا الأسلوب قدرته على تحقيق الموضوعية في العدالة القياس، نظرا لأن المقيم لا يعرف عند اختياره مدى أهمية كل منها، وهل اختياره في صالح الفرد أو لا، كما أنه يجبر المقيم على دراسة أداء وسلوك الفرد بشكل دقيق، واجراء أحكام تحليلية للعبارات لمعرفة مدى مطابقتها مع سلوك وأداء الفرد، إما منحيث المأخذ فتمثل بصعوبة الاحتفاظ بالأوزان السرية، ويحتاج الأمر إلى مهارة عالية من قبل المقيم التي قد لا تتوفر لدى جميع المقيمين.³²

³⁰كمال بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة الثانية، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2000ص134.

³¹راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص221.

³²عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2013 ص214-215.

الخلاصة :

تناولنا في هاذ الفصل لأهم الأسس والمفاهيم المرتبطة بالتدريب الإلكتروني حيث يعد هذا الأخير أسلوباً تدريبي يعتمد على استخدام وسائل الاتصال والتقنيات الإلكترونية بأشكالها المتنوعة لا يصال المعلومات والمهارات والاتجاهات للمتدربين بشكل متزامناً وغير متزامن بأقل جهد وأكثر كفاءة وجودة يعد التدريب الإلكتروني من بين أهم الأنشطة والوسائل التي تستعملها المؤسسة مهما كان نوعها أو الإدارة ككل ومهما كانت طبيعة ونوع عملها واختصاصها من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية وتحسين المهارات ومعارف العاملين بالمؤسسة.

حيث تطرقنا إلى أهمية التدريب الإلكتروني على الفرد والمؤسسة، والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها جراء عملية التدريب، وكذلك تناولنا مبادئ التي ينبغي على المنظمة مراعاتها عند ممارسة عملية التدريب الإلكتروني.

لنصل في الأخير ونتطرق للعوامل التي تؤثر على التدريب الإلكتروني وتقف عائقاً في تحقيق فعاليته.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز

(عين تموشنت)

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل لمبحثين الأول نتناول فيه مختلف الجوانب النظرية لمفهوم أداء العاملين فمن الواضح أن هذا الأخير هو عامل أساسي في تحقيق أهداف المؤسسة ولذلك تهتم المنظمة بالأداء وتحسينه، أما المبحث الثاني نتناول فيه الدراسة الميدانية حيث أجريت على مستوى مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت وهذا من أجل القدرة على الإجابة على فرضيات الدراسة.

➤ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأداء العمال.

➤ المبحث الثاني: الدراسة الميدانية في مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت.

المبحث الأول: تعريف مؤسسة سونلغاز لولاية عين تموشنت

سنتطرق في هذا المبحث للدراسة الميدانية لمؤسسة سونلغاز من خلال النشأة والتطور التي مرت عليه المؤسسة وهيكلها التنظيمي، بالإضافة لعرض نتائج المقابلة التي أجريت على موظفي المؤسسة وتحليل نتائج المقابلة.

المطلب الأول : نشأة وتطور مؤسسة سونلغاز

➤ **مرحلة ما بعد الاستقلال (1962 – 1969) :** في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة

التي كانت تسير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية :

* سهولة الاتصال وقرب المسافة .

* طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين

فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة .

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي :

* إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية .

* السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.

* عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة .

➤ **مرحلة التسيير الاشتراكي (1969 – 1990) :** بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة

الوطنية للكهرباء والغاز ، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحول

الذي عرفته البلاد. ومجمل مهامها يكمن فيما يلي :

❖ احتكار لصالح الدولة 100٪.

❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني .

❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سونطراك ، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة

للسوق الوطنية .

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة

بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:

- كهريف KAHRIF أشغال الكهرباء الريفية.

- كهريب KAHRAKIB تختص بالأشغال الكهربائية

- كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز.

- إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز.
- أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات.
- أم س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي:

- ❖ التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا.
- ❖ العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز).
- ❖ العمل على توسيع دائرة التغطية

➤ **مرحلة التسعينات :** في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 1991/12/14 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتححر شيئا فشيئا من تدخل الدولة . وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة و أصبحت شركة ذات أسهم الأمر ألذي أعطاهها دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت

تحتوي مديرية للتوزيع بعين على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها وتمثل فيما يلي:

1- **مدير مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بعين تموشنت:** وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليا وإداريا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية.

2- **كاتبة مديرية:** وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير

3- **مكلف بالشؤون القانونية:** تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منها كسرقة الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد ... الخ.

4- مهندس الأمان: حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم.

5- المكلف بالأمن الداخلي: ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمان والحماية داخل المؤسسة.

6- قسم العلاقات التجارية: لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ويقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد:

6-1 مصلحة تقني تجاري: ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين:

* فوج توصيل الغاز و الكهرباء للزبائن الجدد.

* فوج ترقية المبيعات.

6-2 مصلحة الزبائن: ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

* فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين (A.D) والإدارات.

* فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط.

* فوج تغطية الديون.

7- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال: تتمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من

طرف قسم العلاقات التجارية فتقوم بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم :

* مصلحة تسيير الاستثمارات: تملك مهاما تقنية وأخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال، وتقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين ويتم اختيار المقاول الذي يقدم اقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول.

8- قسم الأنظمة المعلوماتية: يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات

الاستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد، وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة.

9- قسم استغلال الغاز: وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا القسم:

* استغلال ومراقبة شبكة الغاز.

* فرع الخرائطية.

* تسيير المنشآت.

10- قسم استغلال الكهرباء: ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة

الشبكات وصيانة الشبكة ونجد فيه:

* استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية.

* تسيير المحولات الكهربائية.

* تسيير المنشآت.

* فرع الخرائطية.

11- قسم الشؤون العامة: S. A. G مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات

ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات وتنقسم إلى قسمين أساسيين.

* فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود.

* فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12- قسم المالية والمحاسبة:

يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر

العصب الرئيسي والحساس، وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13- قسم الموارد البشرية: D.R.H يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات

المتعلق بالأجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات..... الخ، وإضافة إلى ذلك فان هذا

القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب:

* متابعة المستخدمين.

* عداد الرواتب.

* القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال، تحديد العطل... الخ.

* إعداد مختلف المخططات والكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.

تحليل قسم الموارد البشرية:

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة سونلغاز توزيع بالجلفة وذلك لأن اهتمامه

يرتكز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات ومواجهة تحديات المؤسسة، عن طريق استخدام الأفراد

كوسيلة لذلك، فهو يقوم بتسيير مستخدمي المراكز (الموارد البشرية) ويعمل على تدبير إجراءات الأجور وتنمية

وتطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين وترقية وتأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم ومعالجة الرواتب وتحرير شهادات للعمل وتحديد العطل.

إضافة إلى كل هذا فإن قسم الموارد البشرية يقوم بـ:

* التحضير والتوجيه والمراقبة لهيئة المستخدمين (توظيف، تكوين، ترقية).

* يضمن تنسيق ورقابة الأنشطة في الإدارات وتسيير المستخدمين (توظيف، استقبال، تنصيب، ترقية، تحويل).

* يحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين، الأولى مصلحة التكوين والثانية مصلحة تسيير الموارد البشرية، بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية وسنعرف فيما يلي مهام كل منها:

1/ مصلحة التكوين: تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي:

* تعني بإحصائيات تكوين الموظفين.

* تحديد احتياجات التكوين.

* إنجاز العمليات التكوينية ومتابعتها.

* العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية والخارجية للتكوين.

2/ مصلحة الإدارة (مصلحة تسيير الموارد البشرية): تعمل هذه المصلحة على:

* التكفل بأجور العمال.

* تتكفل باحتياجات العمال ومعالجة شكاواهم في هيئة أجور المستخدمين.

* ملفات العمال

* ضمان ومراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل.

* مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل: مركز طب العمل، الضمان الاجتماعي، التقاعد، التعاضدية... الخ.

* إعداد الميزانية وعقود التسيير.

* مكلف بالإحصائيات (الغيابات، عدد الموظفين، عدد المتخليين العطل).

3/ نشاط تنمية الموارد البشرية: يهتم نشاط تنمية الموارد البشرية بالمسار المهني للعمال منذ دخوله للمؤسسة

إلى خروجه منها حيث يتكفل بما يلي:

* تحضير وتوجيه ومراقبة مختلف مخططات الموظفين (مخطط التوظيف) اعتمادا على احتياجات المؤسسة لليد العاملة، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية وتقييم ومتابعة المسار المهني للعامل.

* التنسيق ومراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير العمال من ناحية الاستقبال والتكوين والتنقل.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة سونلغاز بعين تموشنت

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو خطوة أساسية للبدئ في الجانب التطبيقي وذلك بعد تحديد عينة الدراسة الذي يتلائم مع موضوع البحث بمختلف أبعاده ويستجيب لأدوات جمع البيانات بشكل إيجابي، والأداة المستعملة لجمع البيانات، والعينة ومواصفاتها.

المطلب الاول : أدوات جمع البيانات

- الاستبيان :

لجأ الباحثان لمعالجة الجوانب التحليلية للدراسة بالاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رسمية للبحث، حيث قامت الباحثان بجمع بيانات من خلال تصميم استمارة تكونت من محاورين و معلومات شخصية أساسية .و الإجابة على فرضيات الدراسة استعملت مقياس " ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان و كذا يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (01): درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

كما تم تحديد طول خلايا المقياس ليكرت، و ذلك بحساب المدى $5-1=4$ ، ثم تحديد طول الخلية عن طريق قسمة المدى على عدد خلايا المقياس $4 \div 5 = 0.80$ بعد ذلك نضيف طول الخلية إلى أصغر قيمة في المقياس (و هي الواحد) و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، و هكذا حتى نصل إلى الحدود الدنيا و العليا لكل خلية وتكون كما يلي :

-إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1 و 1.80 يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة جدا.

-إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1.80 و 2.60 يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة.

- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 2.60 و 3.40 يصنف في الخلية بدرجة استجابة متوسطة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 3.40 و 4.20 يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 4.20 و 5 يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة جدا.

الفرع الأول: تحديد مجتمع الدراسة

سنتطرق في هذا العنصر إلى تحديد عينة الدراسة و الأساليب المعتمدة في التحليل يتمثل مجتمع الدراسة في كافة عمال سونلغاز وكالة عين تموشنت و الذي يقدر بـ 215 عامل، و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، حيث قمنا بتوزيع 33 استمارة و استرجاع نفس العدد أي عل بنسبة 100.0% و هذا ما يعني أن العينة مثالية.

الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي

- النسب المئوية و التكرارات و المتوسط الحسابي النسبي: تستخدم هذه الأساليب من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله

- اختبار 'ألفا كرونباخ' Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني: معالجة الدراسة

الفرع الأول: دراسة و تحليل الاستبيان

• **بيانات الاستبيان:** قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة عن طريق تصميم الاستبيان أنظر الملحق رقم 01

يتكون من المعلومات الشخصية و 28 سؤالاً شملت متغيرات الدراسة.

• **قياس صدق و ثبات الدراسة**

صدق الاستبيان الظاهري :

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين أنظر الملحق رقم 02 و ذلك بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة حيث يتكون الاستبيان على المعلومات الشخصية الأساسية و 28 سؤالاً يشمل تغيرات الدراسة و هذا بغرض معرفة و تأكد من صياغة و دقة فقرات الاستبيان.

- قياس صدق الاستبيان .

قبل تحليل البيانات المتحصل عليها باستعمال الأساليب الإحصائية واختبار الفرضيات المصاغة في هذه الدراسة حيث ندرس أولاً ثبات الإستبانة و صدقها و هذا باستعمال معامل الثبات 'ألفا كرونباخ' عن طريق البرنامج الإحصائي و تحصلنا على النتائج التالية :

الجدول رقم (01):دراسة حالة العينة

Récapitulatif de traitement des observations

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Observations Valid | 28 | 100,0 |
| Excluded ^a | 0 | ,0 |
| Total | 28 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الجدول رقم (02): صحة ثبات الاختبار

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| 0,831 | 35 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

يستخدم معامل الثبات 'ألفا كرونباخ' الذي يتراوح قيمته بين (0-1) أي إذا اقترب من (000) فلا يوجد ن ثبات في قيمة المعامل ،و كما نلاحظ في الجدول 02 ان قيمة الفا تتراوح 0.831 اذن يوجد ثبات في قيمة المعامل.

الفرع الثاني: دراسة و تحليل المعلومات الشخصية
الجدول رقم (03): المعلومات الشخصية للعيينة المدروسة

| العينة | النوع | السن | المستوى التعليمي | الخبرة |
|--------|-------|------|------------------|--------|
| | 33 | 33 | 33 | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

النوع كما مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم 04 نوع الجنس للعيينة المدروسة

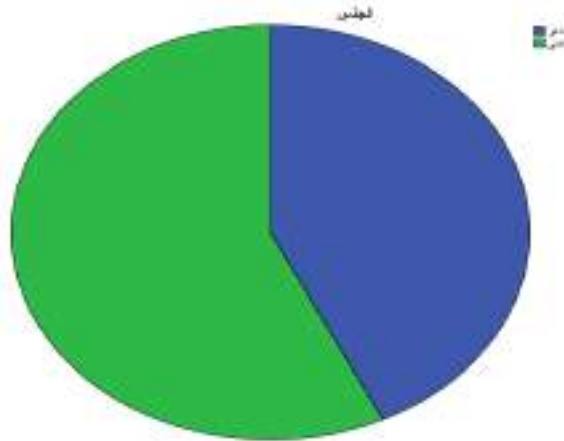
| العينة | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصالحة |
|---------|---------|----------------|------------------------|
| ذكر | 14 | 42.9 | 42.9 |
| انثى | 19 | 57.1 | 57.1 |
| المجموع | 33 | 100.0 | 100.0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

بالنسبة لنوع الجنس: يلاحظ من الجدول اختلاف في النسبة المئوية كل من الذكور و الاناث حيث تقدر

النسبة ب 57.1 بالمئة بالنسبة للاناث و ما نسبته 42.9 بالمئة من الاناث و هذا ما سيوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نوع العينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

السن كما مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم 04 الفئة العمرية للعينة المدروسة

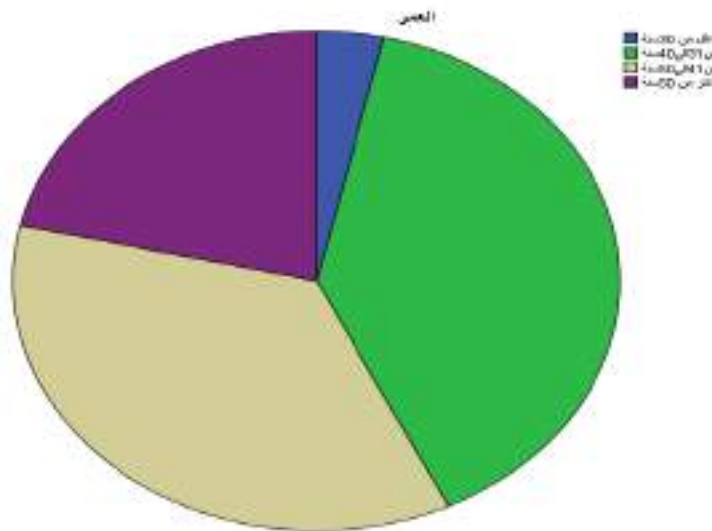
| العينة | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصالحة |
|------------------|---------|----------------|------------------------|
| اقل من 30 سنة | 2 | 3.6 | 3.6 |
| من 31 الى 40 سنة | 12 | 39.3 | 39.3 |
| من 41 الى 50 سنة | 11 | 35.7 | 35.7 |
| اكثر من 50 سنة | 8 | 24.1 | 21.4 |
| المجموع | 33 | 100.0 | 100.0 |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل بالنسبة للفئة العمرية :

نلاحظ من الجدول رقم(04) أن ما نسبته 3.6% في المائة من مجتمع الدراسة أعمارهم اقل من 30 سنة وفي حين ما نسبته 39.3 المائة أعمارهم بين 31 الى 40 حيث يتضح من الجدول أنها الفئة العمرية الأكثر نشاط و ما نسبته 35.7 التي تتراوح أعمارهم من اكثر من 41 الى 50 سنة و الفئة الاكثر من 50 سنة ذلك بنسبة 21.4% في المائة و هذا ما سنوضحه في الشكل التالي

الشكل رقم (02): الفئة العمرية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الجدول رقم 05 المستوى التعليمي للعيينة المدروسة

| العيينة | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصالحة |
|-------------|---------|----------------|------------------------|
| متوسط | 2 | 3.6 | 3.6 |
| ثانوي | 5 | 14.3 | 14.3 |
| جامعي | 22 | 75.0 | 75.0 |
| دراسات عليا | 4 | 7.1 | 7.1 |
| المجموع | 33 | 100.0 | 100.0 |

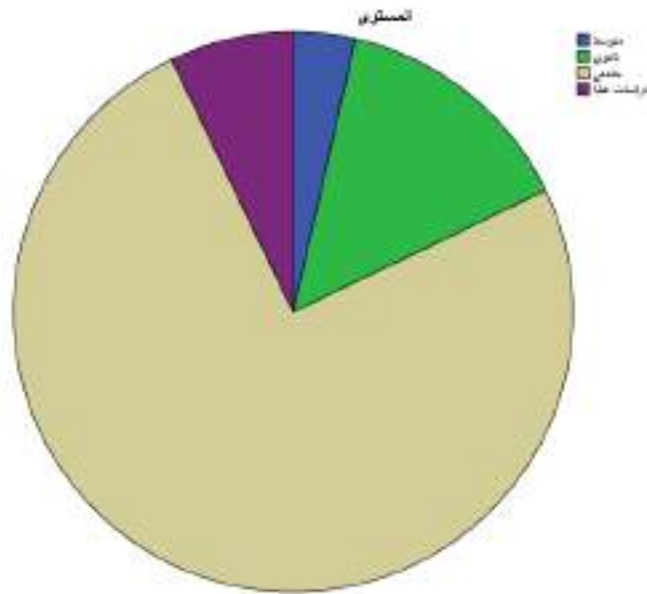
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى مستوى هم الجامعيين بلغوا 75.0% ثم تليها اصحاب

الثانوي بنسبة 14.3% واصحاب المتوسط بنسبة 3.6% و اخيرا اصحاب الدراسات العليا بنسبة 7.1%.

الشكل رقم (03): المستوى التعليمي للعيينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الجدول رقم 06 : الخبرة للعينة المدروسة

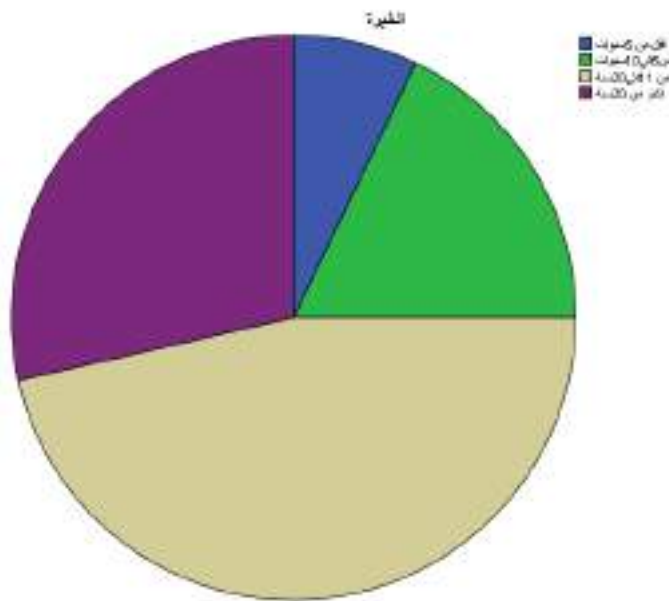
| العينة | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصالحة |
|-------------------|---------|----------------|------------------------|
| اقل من 5 سنوات | 3 | 7.1 | 7.1 |
| من 5 الى 10 سنوات | 6 | 17.9 | 17.9 |
| من 11 الى 20 سنة | 14 | 46.4 | 46.4 |
| أكثر من 20 سنة | 10 | 28.6 | 28.6 |
| المجموع | 33 | 100.0 | 100.0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان ما نسبته 7.1% بالنسبة للأشخاص الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات و 17.9% بالنسبة للأشخاص الذين لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات وما نسبته 46.4% بالنسبة للأشخاص الذين لديهم خبرة من 11 الى 20 سنة و اكثر من 20 سنة بنسبة 28.6% .

الشكل رقم (04): الخبرة المهنية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الجدول رقم 07 : عدد دورات التدريب للعينة المدروسة

| العينة | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصالحة |
|----------------|---------|----------------|------------------------|
| صفر | 7 | 21.4 | 21.4 |
| دورة واحدة | 7 | 21.4 | 21.4 |
| دورتين | 2 | 3.6 | 3.6 |
| أكثر من دورتين | 17 | 53.6 | 53.6 |
| المجموع | 33 | 100.0 | 100.0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19 التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان ما نسبته 3.6% بالنسبة للأشخاص اللذين مارسوا دورتين في التدريب الالكتروني ثم تليها 21.4% للذين مارسوا دورة واحدة و ما نسبته 53.6% بالنسبة للأشخاص اللذين مارسوا التدريب اكثر من دورتين.

المطلب الثالث : عرض و تحليل محور و متغيرات الدراسة

تظهر الجداول في الأسفل لإجابات الأفراد على الأسئلة التي تم عرضها عليهم و هذا من أجل التوصل إلى النتائج مبينة على اقتراحاتهم و آرائهم و الذي اعتمدهما على مقياس ' ليكرت الخماسي '.
يتكون هذا الاستبيان من محورين كل محور يشمل على عدة اسئلة التي توضح اثر التدريب الالكتروني على اداء العاملين ، والتي تعرضنا إليها في الدراسة النظرية و محاولة تطبيقها على ارض الواقع و سنقوم بتوضيح متغيرات من خلال العبارات التالية :

- المعلومات الشخصية
- المحور الأول :أبعاد التدريب الالكتروني يشمل على
 - سهولة الاستخدام و جودة المحتوى التدريبي : 01,02,03, 0504
 - التفاعل و التواصل بين المدرب و المتدربين : 06,07,08,09,10
 - المناخ التنظيمي المشجع : 11,12,13,14,15
 - المتطلبات التقنية و المادية : 16,17,18,19,20

■ المحور الثاني

○ أبعاد أداء العاملين: 35,34,33, 32,31,30,29,28,27,26,25,24,23,22,21

و من تم كذلك استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعبارات التي يتضمنها الاستبيان التي يتضمنها الاستبيان، من أجل التعرف على اثر التدريب الالكتروني على أداء العاملين .

الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الاول سهولة الاستخدام و

جودة المحتوى التدريبي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجموع | العبارات | | | | | الرقم | | |
|-------------------|-----------------|---------|------------|--------|--------|-----------|----------------|-------|--|--|
| | | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | | |
| | | | تكرار | تكرار | تكرار | التكرار | تكرار | | | |
| | | | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | | | |
| 0.848 | 4.14 | 33 | 11 | 17 | 3 | 0 | 2 | 01 | | |
| | | | 32.1 | 57.1 | 7.1 | 0.0 | 3.6 | | | |
| 1.054 | 4.00 | 33 | 11 | 13 | 4 | 3 | 2 | 02 | | |
| | | | 53.7 | 42.9 | 10.7 | 7.1 | 3.3 | | | |
| 0.772 | 4.18 | 33 | 12 | 15 | 4 | 2 | 0 | 03 | | |
| | | | 35.7 | 50.0 | 10.7 | 3.6 | 0.0 | | | |
| 0.891 | 4.14 | 33 | 12 | 15 | 4 | 0 | 2 | 04 | | |
| | | | 35.7 | 50.0 | 10.7 | 0.0 | 3.6 | | | |
| 0.903 | 4.00 | 33 | 10 | 13 | 6 | 3 | 0 | 05 | | |
| | | | 32.1 | 42.9 | 17.9 | 7.1 | 0.0 | | | |
| 0.607 | 4.09 | 33 | المجموع | | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الاول بلغ 0.607 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمتغير الاول قدر ب 4.09 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة.

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الثاني التفاعل و التواصل بين المدرب و المتدربين

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجموع | العبارات | | | | | الرقم |
|-------------------|-----------------|---------|------------|--------|--------|-----------|----------------|-------|
| | | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | |
| | | | تكرار | تكرار | تكرار | التكرار | تكرار | |
| | | | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | |
| 0.686 | 4.21 | 33 | 12 | 15 | 6 | 0 | 0 | 01 |
| | | | 35.7 | 50.0 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.667 | 4.00 | 33 | 8 | 17 | 8 | 0 | 0 | 02 |
| | | | 21.4 | 57.1 | 21.4 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.787 | 4.21 | 33 | 13 | 12 | 8 | 0 | 0 | 03 |
| | | | 42.9 | 35.7 | 21.4 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.737 | 4.11 | 33 | 12 | 15 | 4 | 2 | 0 | 04 |
| | | | 28.6 | 57.1 | 10.7 | 3.6 | 0.0 | |
| 0.731 | 4.36 | 33 | 14 | 12 | 6 | 0 | 0 | 05 |
| | | | 50.0 | 35.7 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.556 | 4.18 | 33 | المجموع | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الثاني بلغ 0.556 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمتغير الثاني قدر ب 4.18 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة.

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الثالث المناخ التنظيمي

المشجع

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجموع | العبارة | | | | | الرقم |
|-------------------|-----------------|---------|------------|--------|--------|-----------|----------------|-------|
| | | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | |
| | | | تكرار | تكرار | تكرار | التكرار | تكرار | |
| | | | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | |
| 0.629 | 4.11 | 33 | 7 | 20 | 6 | 0 | 0 | 01 |
| | | | 25.0 | 60.7 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.858 | 3.93 | 33 | 9 | 15 | 6 | 3 | 0 | 02 |
| | | | 25 | 50.0 | 17.9 | 7.1 | 0.0 | |
| 0.887 | 3.75 | 33 | 7 | 15 | 7 | 4 | 0 | 03 |
| | | | 17.9 | 50.0 | 21.4 | 10.7 | 0.0 | |
| 0.956 | 4.11 | 33 | 15 | 10 | 6 | 3 | 0 | 04 |
| | | | 42.9 | 32.1 | 17.9 | 7.1 | 0.0 | |
| 1.066 | 4.11 | 33 | 14 | 10 | 6 | 3 | 1 | 05 |
| | | | 46.4 | 28.6 | 17.9 | 3.6 | 3.6 | |
| 0.635 | 4.00 | 33 | المجموع | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الثالث بلغ 0.635 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمتغير الثالث قدر ب 4.000 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة
الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الرابع المتطلبات التقنية و

المادية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجموع | العبارة | | | | | الرقم |
|----------------------|--------------------|---------|------------|--------|--------|-----------|----------------|-------|
| | | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | |
| | | | تكرار | تكرار | تكرار | التكرار | تكرار | |
| | | | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | |
| 1.054 | 4.00 | 33 | 11 | 13 | 4 | 3 | 2 | 01 |
| | | | 35.7 | 42.9 | 10.7 | 7.1 | 3.6 | |
| 0.819 | 4.18 | 33 | 12 | 14 | 5 | 2 | 0 | 02 |
| | | | 39.3 | 42.9 | 14.3 | 3.6 | 0.0 | |
| 1.186 | 4.00 | 33 | 13 | 10 | 5 | 2 | 3 | 03 |
| | | | 42.9 | 32.1 | 14.3 | 3.6 | 7.1 | |
| 0.945 | 3.82 | 33 | 6 | 18 | 4 | 3 | 2 | 04 |
| | | | 17.9 | 60.7 | 10.7 | 7.1 | 3.6 | |
| 1.287 | 3.79 | 33 | 12 | 8 | 6 | 4 | 3 | 05 |
| | | | 39.3 | 25.0 | 17.9 | 10.7 | 7.1 | |
| 0.731 | 3.96 | 33 | المجموع | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب تينا بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاول للمتغير الرابع بلغ 0.731 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمتغير الرابع قدر ب 3.96 و ذلك بدرجة استجابة متوسطة.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني اداء العاملين

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجموع | العبرة | | | | | الرقم |
|-------------------|-----------------|---------|------------|--------|--------|-----------|----------------|-------|
| | | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | |
| | | | تكرار | تكرار | تكرار | التكرار | تكرار | |
| | | | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | النسبة | |
| 0.943 | 4.00 | 33 | 12 | 13 | 6 | 0 | 2 | 01 |
| | | | 32.1 | 42.9 | 21.4 | 0.0 | 3.6 | |
| 0.685 | 4.39 | 33 | 15 | 13 | 5 | 0 | 0 | 02 |
| | | | 50.0 | 39.3 | 10.7 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.612 | 4.32 | 33 | 12 | 17 | 4 | 0 | 0 | 03 |
| | | | 39.3 | 53.6 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.567 | 4.39 | 33 | 13 | 17 | 3 | 0 | 0 | 04 |
| | | | 42.9 | 53.6 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.630 | 4.21 | 33 | 10 | 18 | 5 | 0 | 0 | 05 |
| | | | 32.1 | 57.1 | 10.7 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.833 | 4.21 | 33 | 12 | 14 | 4 | 3 | 0 | 06 |
| | | | 42.9 | 39.3 | 14 | 3.6 | 0.0 | |
| 0.756 | 4.14 | 33 | 13 | 17 | 5 | 3 | 0 | 07 |
| | | | 32.1 | 53.0 | 10.6 | 3.6 | 0.0 | |
| 0.488 | 4.64 | 33 | 20 | 13 | 0 | 0 | 0 | 08 |
| | | | 64.3 | 35.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |

| | | | | | | | | |
|-------|------|----|---------|------|------|-----|-----|----|
| 0.488 | 4.67 | 33 | 13 | 15 | 5 | 0 | 0 | 09 |
| | | | 42.9 | 46.4 | 10.7 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.744 | 4.46 | 33 | 17 | 11 | 3 | 2 | 0 | 10 |
| | | | 57.1 | 35.7 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | |
| 0.573 | 4.43 | 33 | 14 | 16 | 3 | 0 | 0 | 11 |
| | | | 46.4 | 50.0 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.548 | 4.32 | 33 | 13 | 17 | 3 | 0 | 0 | 12 |
| | | | 35.7 | 60.7 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.690 | 4.43 | 33 | 15 | 15 | 3 | 0 | 0 | 13 |
| | | | 50.0 | 46.4 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.723 | 4.18 | 33 | 13 | 14 | 6 | 0 | 0 | 14 |
| | | | 35.7 | 46.4 | 17.9 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.634 | 4.43 | 33 | 15 | 15 | 3 | 0 | 0 | 15 |
| | | | 50.0 | 42.9 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | |
| 0.199 | 4.33 | 33 | المجموع | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الثاني بلغ 0.199 و المجموع الكلي

للمتوسط الحسابي للمحور الثاني قدر ب 4.33 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط و ذلك لقبول الفرضية او رفضها

حسب المعادلة التالية $y=a_0+a_1x_1+u$:

Y: المتغير التابع

X1: المتغير المستقل

A0: تمثل المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات تساوي 0

A: معامل الانحدار للمتغير المستقل

U: الخطأ العشوائي

اختبار الفرضية الرئيسية

سنحاول من خلال هذا الاختبار ان نبين هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية التدريب الالكتروني و اداء العاملين.

الفرضية **H0** : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التدريب الالكتروني و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية **H1** : يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التدريب الالكتروني و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

اداء العاملين المتغير التابع Y:

X: التدريب الالكتروني المتغير المستقل .

لاختبار الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط تحقق من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين و الجدول التالي يوضح ذلك .

الجدول رقم 14: نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية

| معامل الارتباط | تحديد R | مصدر التباين | مجموع المربعات | متوسط المربعات | درجة الحرية | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|---------|--------------|----------------|----------------|-------------|--------|---------------|
| 0.720 | 0.50 | البواقي | 0.006 | 0.006 | 2 | 0.135 | 0.000 |
| | | الانحدار | 1.064 | 1.064 | 28 | | |
| | | المجموع | 1.070 | 1.070 | 30 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية حيث بلغت قيمة $F = 0.135$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a = 0.05$ حيث بلغ معامل التحديد $R = 0.50$ اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 50.0 بالمئة من التباين في المتغير التابع الاداء للعاملين.

الجدول رقم 15: نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية

| متغير تابع | نموذج | معامل A | Beta معامل | قيمة المحسوبة T | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|--------------------|---------|------------|-----------------|-------------------|
| اداء العاملين | جزء الثابت | 4.423 | 0.072 | 16.679 | 0.000 |
| | التدريب الإلكتروني | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان القيمة الاحتمالية هي 0.000 و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين التدريب الإلكتروني و المتغير التابع اداء العاملين .

ثانيا : اختبار الفرضيات الفرعية

-اختبار فرضية الفرعية الاولى :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

H1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام و اداء العاملين و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم 16: نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الاولى

| مستوى الدلالة | قيمة F | درجة الحرية | متوسط المربعات | مجموع المربعات | مصدر التباين | تحديد R | معامل الارتباط |
|---------------|--------|-------------|----------------|----------------|--------------|---------|----------------|
| 0.000 | 0.135 | 2 | 0.006 | 0.006 | البواقي | 0.501 | 0.720 |
| | | 26 | 0.041 | 1.064 | الانحدار | | |
| | | 28 | | 1.070 | المجموع | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الاولى حيث بلغت قيمة $F=0.135$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a=0.05$ حيث بلغ معامل التحديد $R=0.50$ اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 50.0 بالمئة من التباين في المتغير التابع اداء العاملين.

الجدول رقم 17 : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الاولى

| متغير تابع | نموذج | معامل A | Beta معامل | قيمة المحسوبة T | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|------------------------------|---------|------------|-----------------|-------------------|
| اداء العاملين | جزء الثابت | 4.423 | 0.720 | 16.679 | 0.000 |
| | سهولة الاتصال و جودة المحتوى | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان القيمة الاحتمالية هي 0.000 و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل سهواة الاستخدام و المحتوى و المتغير التابع اداء العاملين من خلال معامل A بلغ 4.423.

-اختبار فرضية الفرعية الثانية :

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التفاعل و التواصل و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التفاعل و التواصل و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%

الجدول رقم 16: نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

| مستوى الدلالة | قيمة F | درجة الحرية | متوسط المربعات | مجموع المربعات | مصدر التباين | تحديد R | معامل الارتباط |
|------------------|--------|----------------|----------------|----------------|--------------|------------|-------------------|
| 0.000 | 4.699 | 2 | 0.164 | 0.164 | البواقي | 0.153 | 0.391 |
| | | 26 | 0.035 | 0.906 | الانحدار | | |
| | | 28 | | 1.070 | المجموع | | |

المصدر: من إعداد الطالب تينا بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة $F = 4.699$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a = 0.05$ حيث بلغ معامل التحديد $R = 0.153$ اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 15.3 بالمئة من التباين في المتغير التابع اداء العاملين.

الجدول رقم 17 : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثانية

| متغير تابع | نموذج | معامل A | Beta معامل | قيمة المحسوبة T | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|-------------------|---------|------------|-----------------|-------------------|
| اداء العاملين | جزء الثابت | 3.791 | 0.391 | 13.740 | 0.000 |
| | التواصل و التفاعل | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن القيمة الاحتمالية هي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل التفاعل و التواصل و المتغير التابع اداء العاملين من خلال معامل A بلغ 3.791.

اختبار فرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي المشجع و اداء العاملين. H_0 :
 . المناخ التنظيمي المشجع و اداء العاملين يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين H_1 :

الجدول رقم 16: نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

| معامل الارتباط | تحديد R | مصدر التباين | مجموع المربعات | متوسط المربعات | درجة الحرية | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|---------|--------------|----------------|----------------|-------------|--------|---------------|
| 0.681 | 0.820 | البواقي | 0.030 | 0.300 | 2 | 4.699 | 0.000 |
| | | الانحدار | 1.093 | 0.400 | 26 | | |
| | | المجموع | 1.070 | | 28 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية حيث بلغت قي $F=4.699$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a=0.05$ حيث بلغ معامل التحديد $R^2=0.820$ اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 82 بالمئة من التباين في المتغير التابع اداء العاملين.

الجدول رقم 17 : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثالثة

| متغير تابع | نموذج | معامل A | Beta معامل | قيمة المحسوبة T | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|------------------------|---------|------------|-----------------|-------------------|
| اداء العاملين | جزء الثابت | 4.573 | 1.350 | 18.488 | 0.000 |
| | المناخ التنظيمي المشجع | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان القيمة الاحتمالية هي 0.000 و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل المناخ التنظيمي المشجع و المتغير التابع اداء العاملين من خلال معامل A بلغ 4.573 .

-اختبار الفرضية الرابعة :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المتطلبات التقنية و المادية و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المتطلبات التقنية و المادية و اداء العاملين عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم 16: نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

| مستوى الدلالة | قيمة F | درجة الحرية | متوسط المربعات | مجموع المربعات | مصدر التباين | تحديد R | معامل الارتباط |
|---------------|--------|-------------|----------------|----------------|--------------|---------|----------------|
| 0.000 | 7.250 | 2 | 0.001 | 0.001 | البواقي | 0.510 | 0.920 |
| | | 26 | 0.041 | 1.069 | الانحدار | | |
| | | 28 | | 1.070 | المجموع | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة حيث بلغت قي $F=7.250$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a=0.05$ حيث بلغ معامل التحديد R0.510 اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 51 بالمئة من التباين في المتغير التابع اداء العاملين.

الجدول رقم 17: نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الرابعة

| متغير تابع | نموذج | معامل A | Beta معامل | قيمة المحسوبة T | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|-----------------------------|---------|------------|-----------------|-------------------|
| اداء العاملين | جزء الثابت | 4.358 | 1.450 | 20.301 | 0.000 |
| | المتطلبات التقنية و المادية | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان القيمة الاحتمالية هي 0.000 و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل المتطلبات التقنية و المادية و المتغير التابع اداء العاملين من خلال معامل A بلغ 4.358.

خلاصة

تناولنا في هذا الفصل لمبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه للإطار المفاهيمي لأداء العمال أما المبحث الثاني فخصصناه للجانب التطبيقي وهذا من خلال دراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مديرية سونلغاز بعين تموشنت وقمنا بتحليل النتائج للأجوبة المقدمة من طرف موظفي مديرية سونلغاز بولاية عين تموشنت وبناء على ذلك تم التوصل إلى جملة من نتائج ساعدتنا للإجابة على الفرضيات.

الخاتمة العامة

يكتسي التدريب الإلكتروني أهمية كبيرة بإعتباره أداة الإستثمار في الطاقات البشرية لما له من أثر إيجابي على نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها المسطرة، حيث تسعى المؤسسات من خلاله إلى تطوير وتحسين موردها البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي تبني المؤسسة استراتيجيتها عليه، فالإدارة الناجحة هي الإدارة التي تهتم بتطوير وتحسين المورد البشري من أجل تحقيق أهدافها المسطرة من جهة، وركب التطور من جهة أخرى، فقد تتطلب إدارة الموارد البشرية مسيرين يمتلكون قدرات فكرية منطقية لمواجهة التطورات الحاصلة.

حيث نجد أن عملية التدريب الإلكتروني وأداء العاملين من العمليات التي كان القصد من التطرق لها، وبشكل واضح الكشف عن العلاقة المتبادلة بينهما وبين غيرها من العمليات الإدارية، وأن غياب فعالية التدريب الإلكتروني يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، فالتدريب الإلكتروني يمثل جزء مهما وطبيعيا في أي مؤسسة اقتصادية، حيث يساهم في رفع أداء العاملين، بإعتبار الأداء سلوك وظيفي للعاملين بها فيجب أن يكون هذا الأداء متميز وهذا يتوقف على عملية التدريب الإلكتروني وهذا الأخير له دور مهم وأساسي داخل أي منظمة.

وعلى هذا الأساس كان هدف بحثنا هذا الكشف عن أثر التدريب الإلكتروني في أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت، وهذا التأثير يظهر من خلال وجود إدارة الموارد البشرية انطلاقا من التخطيط له، وضرورة تفعيل وضائف أي مؤسسة والتي يكون فيها العنصر البشري هو الفاعل الذي لا يمكن الاستغناء عنه أو إستبداله بوسائل أخرى.

ومن خلال دراستنا للتدريب الإلكتروني وأثره على تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بعين تموشنت، تطرقنا إلى شقين أولهما الجانب النظري اما الشق الثاني كان تطبيقي حيث جسد من خلال هذا الأخير الدور الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز بإستخدام أداة المقابلة كأداة رئيسية للدراسة، من خلال ما تم تناوله في بحثنا توصلنا إلى مجموعة من نتائج والتي على أساسها تم إقتراح التوصيات.

نتائج الدراسة

- ✓ نشر ثقافة التدريب الإلكتروني بين العاملين
- ✓ العمل على توظيف تقنيات التدريب الحديثة من أجل الرفع من مستوى أداء العمل
- ✓ الإستفادة من التدريب في تحقيق التقارب بين الرؤساء والمرؤوسين مما يؤثر إيجابا على مستوى الأداء.

✓ تخطي قيود الزمان والمكان

✓ تتسم المؤسسة سونلغاز بوجود مستوى عالي للتدريب الإلكتروني وهذا من خلال الدورات التدريبية التي

تجرى على مستوى فرع متخصص تابع للمؤسسة من أجل تدريب عمالها خاصة التدريب الإلكتروني.

✓ أوضحت الدراسة أن مؤسسة سونلغاز توفر أرض خصبة من أجل تطبيق التدريب في تنمية وتطوير أداء

العاملين

توصيات الدراسة

وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم إقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تستفيد منها مؤسسة

سونلغاز عند القيام بعملية التدريب الإلكتروني مما يساعدها في تحسي أداء العاملين وهي كالتالي

-تحديث وتجديد وسائل العمل في الجانب البشري والتقني

-تحسين طرق التدريب وجعل الفرد على إطلاع بما يجري داخل المؤسسة

-ضرورة التأكيد على تبادل الخبرات مع المؤسسات الأخرى، وكذا الإستفادة من تجارب المؤسسات الناجحة في

مجال تطبيق التدريب الإلكتروني.

-زيادة الاهتمام بعملية التدريب الإلكتروني الذي يؤدي إلى رفع وتحسين من مستوى أداء العاملين

-ضرورة تحمل المخاطر من قبل الإدارة المترتبة على العاملين نتيجة إستخدام أساليب جديدة في العمل.

نشر ثقافة التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة وبين العاملين

-الإستعانة بمختصين ذوي خبرة وكفاءة من أجل تقديم دورات تدريبية إلكترونية والإستفادة من خبراتهم.

-ضرورة توفير البنية اللازمة لعملية التدريب مثل الأجهزة والبرامج...

قائمة المصادر والمراجع

1. إبراهيم نصير مُجّد الخفص، توظيف المقربات المرجعية لتقييم أداء العاملين في تحقيق متطلبات الجودة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، 2016
2. أبو شيخه نادر، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء، عمان، 2004
3. أحمد حسين عبد المعطي وأحمد زارع، التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية، دراسة تقويمية، المجلة الدولية للأبحاث التربوية جامعة الإمارات العربية المتحدة العدد 31، سنة 2012
4. أحمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوى، الكويت وكالة المطبوعات، 1993
5. أسعد مُجّد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة، 2008
6. حسن أحمد الطعاني، التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية مفاهيم التدريب وأساليبه، التدريب الإداري الإلكتروني، مكونات العملية التدريبية، الحقيبة التدريبية، بناء البرامج التدريبية وتقويمها، الطبعة 1 عمان دار وائل للنشر والتوزيع، 2013 .
7. حفيظ أمينة، دور التدريب الإلكتروني في تطوير كفاءات العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة تخرج ماستر قسم علوم تسيير، جامعة مُجّد خيضر بسكرة 2015-2016
8. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، الطبعة الأولى، جامعة زيتونة، الأردن، 2009.
9. حنان سليمان الزنبقي، التدريب الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
10. الحنيطة عبد الله، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا المملكة العربية السعودية، 2003
11. درة، إبراهيم عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، العربية لتنمية عمان، 2003
12. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004
13. رضوان مُجّد أحمد عبد الفتاح، نظرية التدريب: التحول من أفكار ومبادئ التدريب إلى واقع الملموس، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013
14. زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001
15. سهيلة عباس مُجّد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 1999

16. شرايطية، فعالية التقييم الفردي كأداء لتسيير وتنمية الموارد البشرية بالجودة الشاملة رسالة، ماجستير قسم العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014
17. صلاح الدين حسين صالح اتجاهات متدربين نحو التدريب الإلكتروني: دراسة استطلاعية فيمركز التعليم المستمر مجلة الدنانير الجامعة العراقية كلية الإدارة والاقتصاد العدد 13 سنة 2018،
18. عبد الباري درة آخرون، إدارة القوى البشرية، الشركة العربية لتسويق والتوريدات، مصر، 2008
19. عبد الله عوض الكريم حاج المختار، دراسة بعنوان التدريب الإلكتروني لأخصائي المكتبات والمعلومات في السودان دراسة للواقع والمستقبل، المؤتمر العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، الخرطوم السودان، 2013،
20. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة مُجّد خيضر بسكرة. سنة 2012
21. عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة، الطبعة الاولى، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2013
22. كمال بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة الثانية، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2000،
23. مُجّد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2005. ص. 280
24. مُجّد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003،
25. مُجّد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية HR) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014،
26. مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار المجدلاوي للنشر، الأردن، 1991،
27. نصيرة بركنو، دور ومكانة التدريب الإلكتروني في مسار التعليم التنظيمي (دراسة حالة مؤسسة اتصالاتالجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات، جامعة مصطفى أسطمبولي، معسكر، 2017،
28. هبة الله نصر مُجّدحسن، فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي، مجلة التربية، جامعة بور سعيد، العدد 22، 2017 .

الملاحق

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية بعنوان: " أثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين-دراسة مؤسسة سونلغاز عين تموشنت "، ونحيطكم علماً ان الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

البريد الإلكتروني:

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

| | | أنثى | ذكر | الجنس |
|----------------|------------------|--------------------|-----------------|------------------|
| أكثر من 50 سنة | من 41 إلى 50 سنة | من 31 إلى 40 سنة | أقل من 30 سنة | الفئة العمرية |
| دراسات عليا | جامعي | ثانوي | متوسط | المستوى التعليمي |
| أكثر من 20 سنة | من 11 إلى 20 سنة | من 05 إلى 10 سنوات | أقل من 05 سنوات | الخبرة |
| | | | | |

| | | | | |
|----------------|--------------------|------------|------------|------------------------------|
| متصرف فأكثر | ملحق رئيسي للإدارة | عون تحكم | عون تنفيذي | المسمى الوظيفي |
| أكثر من دورتين | دورتين | دورة واحدة | صفر | عدد دورات التدريب الإلكتروني |

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: أبعاد التدريب الإلكتروني

| سلم القياس | | | | | العبارة | الرقم |
|------------|-------|-------|----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | | |
| | | | | | البعد الأول: سهولة الاستخدام و جودة المحتوى التدريبي | |
| | | | | | 01 تسهل وسائل التدريب الإلكتروني عملية الاطلاع على المحتوى التدريبي | |
| | | | | | 02 أستطيع التنقل في منصة التدريب الإلكتروني بمرونة وسرعة من محتوى لآخر خلال عملية التدريب | |
| | | | | | 03 تسهل المساعدات الفنية والتقنية في المنصات الإلكترونية (آراء خبراء في المنتديات، دليل الاستخدام، روابط ذات الصلة...) عملية الوصول إلى المعلومات | |
| | | | | | 04 تمتاز المعارف والمعلومات المقدمة في إطار دورات التدريب الإلكتروني بالدقة والموثوقية | |
| | | | | | 05 تتميز المعارف والمعلومات المقدمة في دورة التدريب الإلكتروني بالحدثة والملائمة من ناحية الزمان والمكان | |
| | | | | | البعد الثاني: التفاعل و التواصل بين المدرب و المتدربين | |
| | | | | | 06 تبادل المعارف والمعلومات بين المدرب والمتدربين يتم بشكل مرن وبدون عوائق | |
| | | | | | 07 عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني لا تتطلب إجراءات وتعقيدات إدارية | |
| | | | | | 08 اللغة المستخدمة في عملية الاتصال والتفاعل الإلكتروني تمتاز بالبساطة وسهولة الفهم | |
| | | | | | 09 عملية الاتصال والتفاعل في التدريب الإلكتروني تطور حالة الانسجام والتلاحم بين أطراف التدريب | |
| | | | | | 10 أدوات الاتصال والتفاعل الإلكتروني Email ، Chat ، Forum ... تسهل | |

| | | | | | عملية التواصل بين المدرب والمتدربين | |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | البعد الثالث: المناخ التنظيمي المشجع | |
| | | | | | تشعر بالانتماء والولاء الوظيفي لمؤسستك من خلال برمجتها لدورات تدريبية متنوعة ومتعددة لهم | 11 |
| | | | | | تشجعك المؤسسة على التجديد والابتكار في العمل من خلال تكثيف عمليات التدريب الالكتروني | 12 |
| | | | | | تدعم المؤسسة التعلم المستمر لعمالها عبر بوابة التدريب الالكتروني | 13 |
| | | | | | تعمل المؤسسة جاهدة على إدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة قصد تطوير وعصرنة أدوات العمل | 14 |
| | | | | | بيئة العمل في المؤسسة (الرؤساء، الزملاء، فرق العمل...) تشجع على العمل الجماعي في الدورات التدريبية | 15 |
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | البعد الرابع: المتطلبات التقنية و المادية | |
| | | | | | تتوفر مؤسستكم على أجهزة الحاسوب الحديثة المناسبة وجميع مستلزماته | 16 |
| | | | | | تمتلك المؤسسة ملحقات الحواسيب (الطابعة، الماسح الضوئي Scanner ، شاشات عرض البيانات...) | 17 |
| | | | | | تتوفر المؤسسة على قاعة مجهزة خاصة بتطبيق التدريب الالكتروني (قاعات للمحاضرات المرئية، قاعة الاجتماعات...) | 18 |
| | | | | | تعتمد المؤسسة على برمجيات لازمة للتدريب الالكتروني | 19 |
| | | | | | تتوفر المنصات المعتمدة في التدريب الالكتروني داخل المؤسسة على اختبارات قبلية وبعدي للمتدربين | 20 |

الخور الثاني: أبعاد أداء العاملين

| سلم القياس | | | | | العبارة | الرقم |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|-------------------------------------|-------|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | البعد الأول: القدرة و الرغبة | |

| | | | | | | |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|----|-------------------------------------------------------------------|
| | | | | | 01 | تمتلك العاملون المعارف و المهارات اللازمة لأداء المهام الموكلة لك |
| | | | | | 02 | تحرص على الحفاظ على المستوى العالي من العمل |
| | | | | | 03 | بإمكانك أداء مهام متعددة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية |
| | | | | | 04 | تعمل على إكمال مهامك وواجباتك في الوقت المحدد |
| | | | | | 05 | أنت قادر على التعامل مع واجباتك دون الحاجة إلى مستوى إشراف عالي |
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | البعد الثاني: الإلتصباط و السلوك |
| | | | | | 06 | تحرص على الإلتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات |
| | | | | | 07 | تلتزم بالأوقات الرسمية للعمل |
| | | | | | 08 | لا تغيب عن العمل إلا في حالة الضرورة القصوى |
| | | | | | 09 | تتعاون مع زملائك في حالة وجود أعباء إضافية في العمل |
| | | | | | 10 | تساهم توجيهات وإرشادات العاملين في المؤسسة في تحسين سلوكك |
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | البعد الثالث: النتائج |
| | | | | | 11 | تسعى العاملون لإنجاز كمية العمل المطلوبة في الوقت المحدد |
| | | | | | 12 | تحرص دوما على إنجاز أعمالك بكفاءة |
| | | | | | 13 | تبحث دوما على الحل الأمثل لمشكلات العمل |
| | | | | | 14 | تقترح على رؤساء العمل أفكار جديدة لتطوير الأداء |
| | | | | | 15 | تحرص على الإلتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات |

نشكركم على حسن تعاونكم

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التدريب الإلكتروني والتطرق إلى أداء العاملين من خلال دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة سونلغاز بعين تموشنت.

ولهذا الغرض تم الإعتماد على المقابلة كأداة لبحثنا العلمي وهذا بغرض التأكد من الفرضيات المطروحة.

وإنتهت الدراسة إلى جملة من نتائج أهمها أن التدريب الإلكتروني يساهم في تحسين أداء العاملين وأن مؤسسة سونلغازتعتمد على التدريب الإلكتروني كوسيلة وأسلوب لتنمية ورفع كفاءة مواردها البشرية

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني، أداء العاملين

Abstract:

This study aims to identify the concept of e-training and address the performance of employees through a field study conducted at the Sonelgaz Foundation in Ain Temouchent.

For this purpose, the interview was relied upon as a tool for our scientific research, in order to verify the hypotheses put forward.

The study concluded with a number of results, the most important of which is that e-training contributes to improving the performance of employees and that the Sonelgaz Corporation relies on e-training as a means and method for developing and raising the efficiency of its human resources.

Keywords: e-training, employee performance .