



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قلمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الموضوع:

دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية

لدى العامل في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية قلمة -

تحت إشراف:

أ.د/ حواوسة جمال

إعداد الطلبة:

✓ فراقة فريال

✓ معايشة آية

لجنة المناقشة:

رئيسا	د/ ديش فاتح
مشرفا ومقررا	أ.د/ حواوسة جمال
ممتحنا	د/ بن حسان زينة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين...

أما بعد نقدم شكرنا الخالص بعد اتمام هذا البحث

لأستاذنا المشرف المتواضع

أ.د/ حواصة جمال

الذي لطالما سطر في مسيرتنا كل معاني البذل والعطاء والجهد والصبر...

فنشكره على جميل صنعه وعلى توجيهاته ودعمه المتواصل لنا..

له منا كل الثناء وجزاه الله عنا خير الجزاء ...

وشكراً لكل الأساتذة الذين أحانونا ورافقونا طيلة الخمس سنوات..

شكراً من القلب

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والأشكال

مقدمة

أ- ب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

04	تمهيد.....
04	أولاً- الإشكالية.....
06	ثانياً- أسباب اختيار الموضوع.....
06	ثالثاً- أهمية الدراسة.....
06	رابعاً- أهداف الدراسة.....
07	خامساً- تحديد المفاهيم.....
09	سادساً- الدراسات السابقة.....
15	سابعاً- الاتجاهات النظرية المفسرة للدراسة.....
20	خلاصة.....

الفصل الثاني: التدريب الالكتروني

22	تمهيد.....
22	أولاً- ماهية التدريب.....
31	ثانياً- أهمية وأهداف التدريب الالكتروني.....
33	ثالثاً- أنواع التدريب الالكتروني.....
34	رابعاً- خصائص التدريب الالكتروني.....
35	خامساً- أدوات التدريب الالكتروني.....
37	سادساً- مراحل التدريب الالكتروني.....
39	سابعاً- محتوى برنامج التدريب الالكتروني.....
40	ثامناً- الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني.....
41	تاسعاً- معوقات التدريب الالكتروني.....
42	خلاصة.....

الفصل الثالث: الكفاءة المهنية

44	تمهيد.....
44	أولاً- أهمية الكفاءة المهنية.....
46	ثانياً- خصائص الكفاءة المهنية.....
47	ثالثاً- أبعاد ومكونات الكفاءة المهنية.....
50	رابعاً- المبادئ الأساسية للكفاءة المهنية.....
52	خامساً- أنواع الكفاءة المهنية.....
53	سادساً- مستويات ومعايير الكفاءة المهنية.....
55	سابعاً- عوامل رفع وطرق تطوير الكفاءة المهنية.....
56	ثامناً- طرق قياس الكفاءة المهنية للعاملين.....
57	تاسعاً- تقييم الكفاءة المهنية.....
57	عاشراً- أثر التدريب الإلكتروني على الكفاءة المهنية للعامل.....
58	خلاصة.....

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية

60	تمهيد.....
60	أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة.....
60	1. منهج الدراسة.....
60	2. أدوات جمع البيانات.....
61	3. مجالات الدراسة.....
61	أ. المجال المكاني.....
62	ب. المجال الزمني.....
62	ج. المجال البشري.....
62	4. العينة، اختيارها وتحديدها.....
63	ثانياً- عرض البيانات وتحليلها.....
63	1. خصائص عينة الدراسة.....
65	2. بيانات خاصة بواقع التدريب الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية.....
71	3. بيانات خاصة بالعلاقة بين مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل والتدريب الإلكتروني.....
77	4. بيانات خاصة بالحلول المقترحة لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية.....

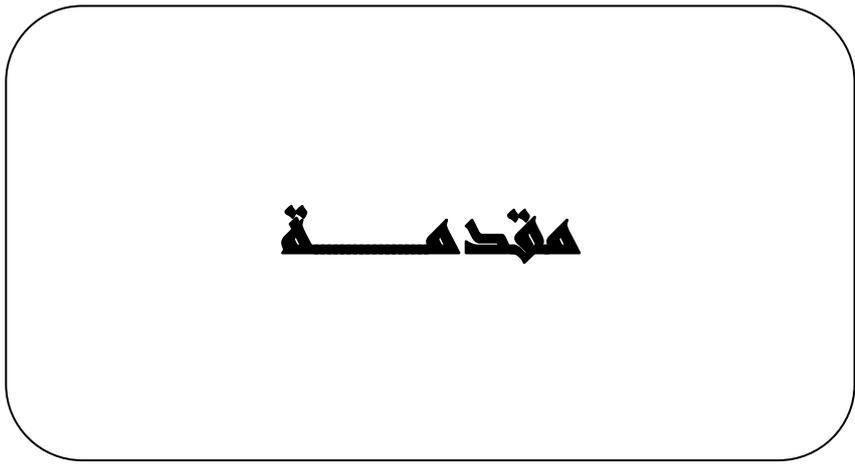
.....	لدى العامل
81 ثالثا- النتائج العامة للدراسة
82 خلاصة
84 خاتمة
86 قائمة المصادر والمراجع
92 الملاحق
106 ملخص

فهرس الجداول والأشكال

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني	40
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	63
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	63
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	64
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	64
06	يوضح مدى اعتماد المؤسسة على دورات تدريبية	65
07	يوضح مدى توفر المؤسسة على مصلحة أو قسم خاص بالتدريب الالكتروني	66
08	يوضح مدى اعتبار العمال التدريب الالكتروني ضرورة ملحة في المؤسسة	67
09	يوضح مدى قدرة العامل على استخدام وسائل وأجهزة التدريب الالكتروني	68
10	يوضح مدى رضا المبحوثين عن المزايا التي يقدمها التدريب الالكتروني داخل المؤسسة	68
11	يوضح مدى وجود تعاون بين العمال والإدارة في استخدام برامج التدريب الالكتروني	69
12	يوضح مدى فرض المؤسسة التدريب الالكتروني على جميع العاملين	70
13	يوضح ما إذا لاققت فكرة التدريب الالكتروني قبول كل العمال	70
14	يوضح مدى تناسب محتوى التدريب الالكتروني مع المستوى المعرفي للعاملين	71
15	يوضح مدى مساهمة التدريب الالكتروني في زيادة كفاءة ومهارة العامل أو إبداعه	71
16	يوضح مدى استطاعة التدريب الالكتروني تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التغيرات التي تطرأ على المؤسسة	72
17	يوضح مدى اكتساب العامل مهارات أساسية لأداء العمل من خلال التدريب الالكتروني	73
18	يوضح مدى وجود تطور ملحوظ على العمال بعد القيام بنشاط التدريب الالكتروني	74
19	يوضح مدى اعتبار التدريب الالكتروني حافز أساسي للرفع من معنويات العامل أثناء العمل	74
20	يوضح مدى إتاحة برنامج التدريب الالكتروني تبادل الأفكار والمعارف بين العاملين	75
21	يوضح مدى كفاية التدريب الالكتروني في رفع مهارة العاملين	76
22	يوضح مدى رفع التدريب الالكتروني لمستوى العاملين	77
23	يوضح العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريب الكتروني ناجح	77

78	يوضح ما إذا كانت الوسائل التدريبية كفيلة لرفع مستوى العاملين	24
78	يوضح كيفية تطبيق التدريب الالكتروني داخل المؤسسة	25
79	يوضح ما إذا كان هناك تحديث لمحتوى التدريب الالكتروني في المؤسسة بشكل مستمر لمواكبة المستجدات الحديثة	26
79	يوضح أهم المعوقات التي تواجه العاملين أثناء تدريبهم	27
80	يوضح الاقتراحات المقدمة للمؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريبي الكتروني ناجح	28

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل أبعاد الكفاء المهنية	48
02	يمثل قطبي الكفاءة المهنية	49
03	يمثل أثر التدريب الالكتروني على الكفاءة المهنية	58



مقدمة:

المؤسسة كيان تنظيمي يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف سواء اقتصادية أو اجتماعية، ثقافية... الخ وذلك حسب النشاط الذي تمارسه، وتعد هذه الأخيرة بمثابة بوصلة التي ترسم اتجاهات المؤسسة وتوجه أنشطتها، إذ تعتمد في تحقيق تلك الأهداف على مجموعة من الموارد المالية والمادية والبشرية، ويعد المورد البشري حجر الزاوية في المؤسسة والقوة المحركة للإنتاج حيث يلعب دورا حيويا في نجاحها واستدامتها، ونظرا لأهميته البالغة فتعمل على تطويره والإحاطة بكافة جوانبه في بيئة العمل من أجل الرفع من كفاءته المهنية والتحسين من أدائه.

ولا يخفى عنا اليوم أننا نعيش عصر ديناميكي تسوده المعلومة السريعة والمنتشرة والمتغيرة، هذا ما جعل المؤسسة أمام صعوبات وتحديات كبيرة وأصبح يتعين عليها تدريب العاملين على الجانب المعلوماتي من أجل مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في المؤسسات، حيث أصبحت أساليب العمل معقدة وتحتاج إلى عمال ذوي مهارات وكفاءات عالية لإدارته، فيجب عليها أن تتبنى استراتيجيات فعالة لمواكبة هاته التطورات وفهم التغيرات التي تطرأ على السوق والاستجابة لها لضمان استمراريتها، ومن بين هاته الاستراتيجيات نجد التدريب الالكتروني إذ يعد أحد التقنيات الحديثة التي يتم فيها تدريب الكفاءات على أجهزة الحواسيب والبرمجيات ويعتمد بصفة رئيسية على شبكة الانترنت، حيث يقوم العامل بوظيفته بأقل جهد وأسرع وقت إضافة إلى زيادة التفاعل بين العمال والإدارة، والتحسين من جودة الإنتاج، وهذا ما يلزم على المؤسسة تبني هذا النوع من التدريب من أجل زيادة الكفاءة والمهارة وخبرات عاملها وتحقيق أداء متميز وفعال في عصر أصبحت فيه التكنولوجيا أمر ضروريا ولا بد منه لمسايرة التطورات الحاصلة.

وعليه، فقد احتوت هذه الدراسة على أربعة فصول، حيث يعرض الفصل الأول الإطار العام لدراسة، وفيه تم تحديد الإشكالية وأهمية الموضوع وأسباب اختياره، والأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، كذلك تم عرض بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع، وبعدها تم تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، وأخير أهم الاتجاهات النظرية التي فسرت الموضوع من زوايا مختلفة.

أما الفصل الثاني فقد تناول ماهية التدريب حيث تم التطرق فيه إلى أهميته وأهدافه، أنواعه ومراحله ليتم بعدها التطرق إلى أهمية وأهداف التدريب الالكتروني خصائصه أنواعه ومراحله وأدواته، وأخيرا محتوى التدريب الالكتروني، ليختم بذلك الفصل بمعوقات التدريب الالكتروني.

وفيما يخص الفصل الثالث والذي جاء بعنوان الكفاءة المهنية تم فيه التطرق إلى أهمية وخصائص الكفاءة المهنية ثم أبعادها ومكوناتها وأنواعها والمستويات والمبادئ مرورا بعوامل رفع وطرق تطوير الكفاءة المهنية، طرق قياسها وتقييمها ليختم الفصل بأثر التدريب الالكتروني على الكفاءة المهنية.

وأخير تم تخصيص الفصل الرابع للإجراءات المنهجية ثم تحليل البيانات الميدانية وتفسيرها وصولاً إلى النتائج العامة لدراسة، مع محاولة لفت الباحثين لأهمية الموضوع لإجراء دراسات مستقبلية واستشرافية حوله.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولاً- الإشكالية

ثانياً- أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً- أهمية الدراسة

رابعاً- أهداف الدراسة

خامساً- مفاهيم الدراسة

سادساً- الدراسات السابقة

سابعاً- الاتجاهات النظرية المفسرة للدراسة

خاتمة

تمهيد:

تعتبر مرحلة الإطار العام للدراسة ودون شك مرحلة جد مهمة وأساسية في مراحل البحث العلمي، إذ من غير الممكن لأي باحث أن يقوم بدراسته دون وجود تساؤلات أثارت حيرة في نفسه والتي تقتضي محاولات للإجابة عنها. ففي هذا الفصل سيتم التطرق إلى إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، مع تحديد المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة مع عرض الدراسات سابقة تناولت دراسة نفس موضوع الدراسة من جوانب مختلفة.

الإشكالية:

إن المؤسسات التي نراها اليوم على اختلاف أشكالها لم تظهر بهذه الصورة منذ نشوئها، بل مرت بالعديد من التطورات والتغيرات الموازية للتغيرات التي عرفها المجتمع، سواء من الناحية الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الحضارية، والبشرية حتى أصبحت بشكلها الحالي، وإذا أردنا الإشارة إلى نشأتها فلا يمكن تحديدها في حبة زمنية معينة، فكل مرحلة مر بها المجتمع تركيبة خاصة به، "قبل ظهور الثورة الصناعية كانت عبارة عن إنتاج أسري بسيط وتميزت هذه المرحلة بالركود والاعتماد على الفلاحة حيث اعتبر الإنسان زراعة الأرض آنذاك من أهم نشاطاته، ثم تليها مرحلة الوحدات الحرفية كانت استجابة لتهيأة الظروف المتمثلة في تكوين التجمعات الحضارية وارتفاع الطلب على مختلف المنتجات الحرفية من ملابس، أدوات إنتاج... الخ كل هذا أدى إلى تكوين ورشات حرفية للنجارة والنسيج وغيرها". (الساعاتي، 1980: 169)

بعد ذلك تأتي مرحلة المانيفاكتيرة (النواة الأولى للمصنع الحديث) والتي يعود ظهورها إلى تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج السابقة وارتفاع الطلب هذا من جهة، ومن جهة أخرى زيادة السكان وتطور المستوى الحضاري، حيث ظهرت المصانع في شكلها الأولي وكانت قائمة على أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم، ومع تطور الاكتشافات العلمية التكنولوجية واتساع السوق أكثر وظهور المؤسسات الآلية الأولى كان ذلك مع بداية القرن الثامن عشر أي مع ظهور الثورة الصناعية التي كان من نتائجها ظهور المؤسسات الكبرى المشغلة لعدد كبير من العمال، وكذا بروز تقسيم العمل وغيره". (عدوي، 1998: 09)

ومن هنا، بدأت معالم جديدة للعمل من أعمال يدوية بسيطة إلى استخدام الآلات وتطور المعدات والتجهيزات، ونظرا لنجاعة هذه المؤسسات وما حققته من تطورات في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية أصبحت ضرورة ملحة، حيث تبنت أغلب الدول فكرة تجسيد المؤسسات، ومن بين الدول التي تبنت هذه الفكرة الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم الأخرى حيث رأت في المؤسسات طريق للتنمية وذلك بعد الاستقلال وبعد جملة من الإصلاحات، حيث شهدت المؤسسة الجزائرية منذ الاستقلال العديد من التطورات عبر مختلف المراحل فكانت المؤسسة هي السبيل للعمل التنموي والأداة الأساسية التي استخدمتها لتحقيق مشاريعها وحل مشكلات التنمية والمشكلات الاجتماعية،

ومن بين الأساليب التي انتهجتها الجزائر للنهوض بمؤسساتها وزيادة تحريك عجلة النمو الاقتصادي القيام بدورات تدريبية للعمال خارج البلاد من أجل السير الحسن للمؤسسات، وتوزيع الوظائف وتحديد المهام وفق سياسة حكم رشيدة، وذلك أن المؤسسات الجزائرية في الفترة الاستعمارية كانت تدار من طرف المعمرين الأوروبيين وتسد إلى العمال الجزائريين الأعمال الشاقة، أما بعد الاستقلال ونظراً لافتقار الجزائر لليد العاملة المؤهلة لجأت إلى تدريب اليد العاملة إلى يد عاملة مؤهلة، وقد كان للتدريب دور أساسي في الزيادة من فعالية أداء العامل، إذ تعود البوادر الأولى لهذا الأخير منذ نشأة البشرية وهو ثمرة عمل طويل مستمر خلال أجيال ويشهد على ذلك ما توصلنا إليه من معلومات من الحضارات السابقة، فأصحاب الحرف قديماً لم يكونوا متعلمين بما هو عليه الآن وإنما كان بالمشاهدة والقيام بالحرفة توارثاً من الآباء والأجداد، وبقي نظام التدريب ساري حتى عام 2100 قبل ميلاد وذلك عندما شملت شريعة حمو رابي قواعد لتدريب الحرفيين ولم تكن بنقل مهارات فقط بل تعدت إلى مهن: طب، تعليم، محاماة... الخ". (الدوري، 1976: 07).

وزاد الإقبال على التدريب بشكل أكبر في أواخر القرن 19 بتلقي العمال إرشادات السلامة المهنية وأنظمة العمل، ويرجع ذلك لحركة الإدارة العلمية في أوائل القرن 20 التي أيقظت أصحاب العمل على أهمية المورد البشري والتركيز على ضرورة تدريب الأفراد حسب وظائفهم، وبشكل عام فقد تطور التدريب في العديد من دول العالم حيث تم إنشاء أكاديميات خاصة به، وبما أن العالم عرف طفرة هائلة في مجال المعرفة بصفة عامة وعلى مستوى البرمجيات والالكترونيات أي الرقمنة بصفة خاصة، عرفت المعلومات انتشاراً واسعاً وزيادة الإقبال على الأساليب التكنولوجية في كافة المجالات، حيث أصبح من الضروري على المؤسسات أن تطور أنظمتها وأساليبها لمواكبة التطور الحاصل والعمل على الرفع من كفاءة العاملين خاصة، والتخلي على القوالب الجامدة والطرق التقليدية في التسيير، وهذا لا يمكن تحقيقه و تثبيته إلا من خلال التدريب. "قالمورد البشري الآن هو مورد يمتلك مهارات حديثة تمكنه من التعامل مع التكنولوجيات الحديثة وأساليب وطرق العمل الجديدة." (عقيلي، 2005: 14)

أما المؤسسة الجزائرية فقد اعتمدت على التدريب كوسيلة لتحسين جودة العمال وزيادة الكفاءة المهنية للعاملين داخل المؤسسة، أما بعد موجة التطورات الحاصلة ظهر بما يسمى بالتدريب الالكتروني الذي يعتمد على الوسائط الالكترونية التي تزيد من فعالية العمل مع نقص الجهد والوقت في آن واحد، فأصبح هذا النوع من التدريب ضرورة ملحة تستخدمها المؤسسات للزيادة من جودة العمل وفعاليتها وكذا لتنمية مهارات العاملين وكفاءاتهم المهنية لتحقيق الأهداف المرسومة.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

كيف يساهم التدريب الالكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة الجزائرية ؟

وللإحاطة بالإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة قمنا بطرح التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هو واقع التدريب الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية ؟
2. هل هناك علاقة بين مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل والتدريب الإلكتروني ؟
3. ما هي الحلول المقترحة لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل ؟

ثانيا- أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نجد:

- حداثة الموضوع وتوافقه مع تخصصنا (تنظيم وعمل).
- الرغبة والميول الشخصي في دراسة موضوع التدريب الإلكتروني، خاصة إذا علمنا أن أغلب الدراسات السوسيوولوجية ركزت على التدريب بشكل عام، بينما هذه الدراسة ستركز على التدريب الإلكتروني بشكل خاص.
- أهمية موضوع التدريب الإلكتروني في حد ذاته، وخاصة أن المؤسسة الجزائرية مطالبة بمواكبة التغيرات الحاصلة في العالم لاسيما في المجال الرقمي.
- الأهمية البالغة للموضوع في المؤسسة الجزائرية.
- الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين بكل المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والإلكترونيات.

ثالثا- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون التدريب الإلكتروني من الطرق الحديثة التي يمكن للمؤسسة انتهاجها لتطوير الكفاءة المهنية للعاملين وفي كونه أصبح ضروري لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن التدريب الإلكتروني له دور في تطوير الكفاءات المهنية للعاملين داخل المؤسسة وذلك بتحسين قدراتهم عبر استخدام البرمجيات والأجهزة الرقمية المتطورة، وبالتالي فإن هذا الموضوع من المواضيع الجديرة بالدراسة والاهتمام إضافة إلى قلة الأبحاث والدراسات حوله.

رابعا- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة:

- إبراز واقع التدريب الإلكتروني، ودوره في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة الجزائرية.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني من جهة، والكفاءة المهنية من جهة أخرى.
- الكشف عن العراقيل والمشكلات التي تعترض المؤسسات الجزائرية في تطبيقها للتدريب الإلكتروني.
- محاولة إيجاد حلول لتفعيل هذا النوع من التدريب.

خامسا - تحديد المفاهيم:

1- مفهوم الدور:

الدور لغة هو الاضطلاع بمهمة. (المنجد الأبجدي، 1987: 451)، أما اصطلاحا هو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما يحكم سنه أو جنسه أو حالته الاجتماعية أو وظيفته أو تحصيله، وهو الجزء الذي ينتظر من الفرد ن يلعبه أو السلوك الذي يؤديه في كل سلسلة مراكز. (زايد، دون سنة: 37)

ويعرفه تالكوت بارسونز على أنه قطاعا من النسق التوجيهي الكامل للفرد ومكانته، فهو منظم حول التوقعات المرتبطة بالمستوى التفاعلي و مندمج في مجموعة خاصة من المعايير والقيم التي تحكم التفاعل مع دور أو عدة أدوار تشكل مجموعة من التفاعلات و السلوكيات المتكاملة، فالدور في النهاية يرتبط بالتنشئة الاجتماعية للأفراد وبما يؤمنون به من معتقدات ومفاهيم عن ذلك الدور الذي يؤديه، من خلال احتلالهم مناصب معينة في المجتمع، كما يرتبط بما يتوقعه الأفراد الآخرون من تأدية تلك الأدوار. (شتا، 2000: 43)

ومما سبق، فإن الدور هو جملة من الأفعال والوظائف التي يقوم بها الفرد والتي يتوقعها المجتمع من ذلك الفرد الذي يشغل مكانة أو وضع اجتماعي معين.

2- مفهوم التدريب:

التدريب لغة هو من درب فلانا بشيء أي عوده ومرنه أي علمه السير على الدروب، كما أنه عملية يكتسب فيها الفرد مهارات ومعارف تساعدهم على بلوغ الأهداف. (المدهون، 2005: 78)

أما اصطلاحا هو تزويد الفرد بأساليب وخبرات واتجاهات علمية وعملية سليمة لازمة لاستخدام المعارف والمهارات العالية التي يمتلكها أو الجديدة التي يكتسبها لتقديم أفضل أداء ممكن في وظيفته الحالية وبعدها للقيام بمهام الوظيفة المستقبلية وفق مخطط علمي لاحتياجاته التدريبية. (ستاتحة، 2019: 29)

وهو جهد منظم ومخطط له لتزويد القوى البشرية في الجهاز الإداري بمعارف معينة وتحسين وتطوير معارفهم وقدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل ايجابي مما يساعد الأفراد على أداء وظائفهم الحالية والمستقبلية بفعالية وبالتالي رفع مستوى الإنتاج وتحقيق أهداف كل من المنظمة والموظف. (السلمي، 1985: 346)

ومما سبق، فإن التدريب هو جملة المعارف والمعلومات الجديدة التي يتم تزويدها للمتدربين وذلك بهدف تطوير العمل وتحسين أداء المهام الحالية والمهام المستقبلية للوظائف.

3- مفهوم التدريب الالكتروني:

يعرف التدريب الالكتروني اصطلاحا على أنه طريقة للتدريب قائمة على البريد الالكتروني وأشرطة الفيديو والمنديات والتخاطب باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب آلي وشبكات ووسائله المتعددة، وذلك لتوفير

بدينه تفاعلية تتيح للمتدربين التدريب في أي وقت وفي أي مكان وبأقل تكلفة ممكنة. (بن غيدة، 2018: 262) ويعد التدريب الإلكتروني شكل من أشكال التدريب عن بعد بما له من وفرة هائلة و تنوع في المصادر من معلومات، كتب الكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات والمواقع التعليمية، ويمكن تعريفه طريقة التدريب باستخدام آليات اتصال حديثة مثل: الحاسب الآلي والشبكات والوسائط المتعددة من أجل إيصال المعلومات بأسرع وقت وبأقل تكلفة، أو هو تقديم برامج تدريس عبر وسائط الكترونية متنوعة تشمل الأقراص وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وتنقسم أنشطته إلى، جمع وتحليل البيانات والمعلومات، حل المشكلات، الاتصال وتبادل المعلومات مع الآخرين. (أخواجة، 2017: 79)

ومما سبق، فإن التدريب الإلكتروني هو نوع من أنواع التدريب الحديث والذي يقدم فيه محتوى التدريب من خلال وسائل الاتصال الحديثة والأكثر فعالية من الأساليب التقليدية الأخرى في التدريب حيث يلغي كافة الظروف والعوائق التي تحول دون تدريب المتدربين.

3- مفهوم الكفاءة:

الكفاءة لغة كافأه على الشيء: جازاه والكفيء هو النظير، الكفاء هو النظير والمساوي، أما كلمة فهي مصدر مشتق من فعل كفى يكفي: إذ قام بالأمر. (ابن منظور، 1988: 2269)، وتعني أيضاً أنها الجدارة والأهلية. (جبور، 1999: 276)

أما اصطلاحاً فالكفاءة هي مجموعة سلوكيات اجتماعية وجدانية وكذا مهارات نفسية حسية حركية تسمح بممارسة دور ما أو نشاط بشكل فعال. (بن دريدي، 2009: 08)

وعليه، فإن الكفاءة هي تركيبية معارف وخبرات التي تطبق في الإطار أو الوسط المهني تمكن الفرد من انجاز المهمة بفعالية ونشاط، وهي القدرة التي يظهرها الفرد في وضع معارفه حيز التنفيذ.

4- الكفاءة المهنية:

تعرف الكفاءة المهنية اصطلاحاً على أنها قدرة عامة على أداء سلوك معين يربط بمهام وأعمال مطلوبة ويتم إنجازها بإتقان لتحقيق الأهداف المنشودة وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط.

وهي مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات التي تترجم إلى تصرفات أو أعمال أو نشاطات في ميدان العمل أو أثناء تأدية وظيفة ما في إطار محدد وقابل للملاحظة والقياس وذلك من أجل مواجهة تحديات العمل المفروض أو الخروج من مواقف عملية حرجة في إطار المهنة المنوطة به. (عزوز، دون سنة: 05)، ويعرفها فيليب بيرنو بالقدرة على التصرف بفاعلية في نمط معين من الوضعيات، فهي قدرة تستند إلى معارف لكنها لا تختزل فيها فمواجهة وضعية ما يجب استخدام موارد معرفية متكاملة ومتعددة منها المعارف (بيرنو، 2004: 12)

ومما سبق، فالكفاءة المهنية هي مختلف المعارف والمهارات التي تتحول إلى نشاطات أثناء أداء وظيفة ما تكون قابلة للقياس والملاحظة، توظف لمواجهة تحديات في إطار المهنة المكلف بها.

5- مفهوم المؤسسة:

المؤسسة لغة، أصل كلمة المؤسسة مشتق من فعل أسس الذي هو الدار التي من حدودها ورفع قواعدها، أي بني هيكلًا أو أنشأ إطارًا فكريًا، أو أوجد تنظيمًا معينًا على أساس قواعد متينة فهي إذا نتيجة فعل التأسيس التي يرجع حدوثه للماضي. (البستاني، 1978: 08)

أما اصطلاحاً فالمؤسسة هي شكل اقتصادي، تقني، قانوني، اجتماعي، لتنظيم العمل المشترك بين العاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقديم عمل اجتماعي بهدف من إنتاج سلع أو وسائل إنتاج ولتقديم خدمات معينة. (عبود، 1982: 58)

وتعرف أيضاً على أنها كل هيكل تنظيمي واقتصادي مستقل مالياً في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج وتبادل السلع والخدمات بغرض تحقيق تنمية ملائمة وهذا في شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجه فيه وتبعاً للحجم ونوع النشاط. (عدوي، 1998: 08)

ومنه، فالمؤسسة هي وحدة أو تنظيم اقتصادي، اجتماعي، قانوني، تتداخل فيه عدة عوامل مادية، بشرية، مالية... إلخ بهدف تحقيق أهداف ومصالح مشتركة.

خامساً- الدراسات السابقة:

1- الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: دراسة شعلال (2017)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: التدريب الإلكتروني على البحث الوثائقي وأثره في تنمية مهارات المستفيدين من المكتبات، حيث أجريت بمكتبة جامعة تبسة على عينة قوامها 250 مستفيد من المكتبة وهدفت إلى الكشف عن آثار كل من التدريب الإلكتروني والتقليدي على مهارات وسلوك المستفيد في البحث الوثائقي.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- للتدريب الإلكتروني وقع وأثر عميق على مستوى مهارات المتدربين.
- هناك أثر مباشر وغير مباشر للتدريب بعيد المدى يمكن اكتشافه حسب الحاجة وحسب المواقف البحثية التي يتعرض لها الباحث، وثبت أيضاً أن تطبيقات التكنولوجيا الحديثة تسمح للمدرب أن يوصل الرسالة التدريبية لأكثر قدر ممكن من الأفراد، وتتيح للمتدرب أن يوصل الرسالة التدريبية لأكثر قدر ممكن وأن يتفاعل ويعيد ويكرر عند الحاجة حتى يستوفى غرضه.

- الأساس في عملية التدريب هو التمرن وإذا كان المدرب غير قادر على تدريبهم مباشرة نظرا لعددهم وتشتتهم من حيث الزمان والمكان، فيمكن سد هذه الثغرة من خلال الاستفادة من الفضاءات الافتراضية ومنصات التعليم الإلكتروني. (شعلا، 2017)

الدراسة الثانية: عماري، خذري (2018)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الكفاءات، حيث هدفت إلى الوقوف على مظاهر الثروة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات على وظيفة أساسية وحساسة في المؤسسة ألا وهي وظيفة إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال معرفة أثر هذه التكنولوجيا على وظائفها وعلى رأسها وظيفة تدريب الكفاءات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية.
- يعتبر التدريب الإلكتروني أحد الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة لتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للكفاءات البشرية.

- إن استخدام التدريب الإلكتروني يزيد من فعالية وكفاءة التدريب وذلك بتمكين المتدرب من الحصول على التدريب في الزمان والمكان الذي يتناسب مع ظروفه الخاصة، كما أنه يتيح المجال أمام المتدرب في الحصول على التدريب في مواضيع ومجالات مختلفة. (عمار، 2017)

الدراسة الثالثة: بولداني، مرابط (2020)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: التدريب الإلكتروني كأداة لرفع الكفاءة المهنية للعامل، حيث هدفت إلى الوصول إلى كيفية مساهمة التدريب الإلكتروني في تحقيق الكفاءة المهنية، ومن أهم مميزات هذا النمط من التدريب الكشف عن العلاقة المتواجدة بين كل من الكفاءة المهنية والتدريب الإلكتروني.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- هناك أهمية بالغة يحظى بها التدريب الإلكتروني كأداة لرفع الكفاءة المهنية للعامل في إطار العملية الشاملة لتنمية الموارد البشرية قصد مواكبة التطورات التكنولوجية للعملية المتسارعة والتكيف مع التغيرات الحاصلة في مجالات مختلفة.

- التدريب الإلكتروني مطلب أساسي تسعى كل المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها إلى تفعيله واعتماده كآلية لتحسين الأداء وضمان الديمومة والاستمرار. (بولداني، مرابط، 2020)

الدراسة الرابعة: بن الحبيب وآخرون (2022)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: فعالية التدريب الإلكتروني وأثره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث أجريت في مؤسسة سونلغاز بورقلة، على عينة تعدادها 30 عامل وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على التدريب الإلكتروني والتعرف على مدى تطبيقه في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديد الأثر الموجود بين التدريب الإلكتروني واستفادة المسيرين ومتخذي القرار من نتائج وتوصيات البحث وتطبيقها في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- هناك أثر إيجابي لتدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز وذلك نظرا لأهمية الدور الحيوي الذي يلعبه التدريب الإلكتروني ودوره في تجسيد وتطوير الفكر الإداري الحديث الذي يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

- أثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي سونلغاز نحو أثر التدريب الإلكتروني على أدائهم الوظيفي تعزي للخصائص الشخصية والوظيفية. (بن الحبيب وآخرون، 2022)

الدراسة الخامسة: نصره، بوطرفة (2023)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية حيث أجريت بمؤسسة سونلغاز فرع تبسة على عينة تعدادها 40 موظف، حيث هدفت إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز فرع تبسة، ومن أبرز النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- توجد علاقة تأثير بين التدريب الإلكتروني وتنمية المعارف والموارد البشرية في المؤسسة قيد الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير بين التدريب الإلكتروني وتنمية القدرات والمهارات للموارد البشرية.
- يعمل التدريب الإلكتروني على توفير الأساليب العلمية المناسبة التي تمكن المتدرب من استخدام كل المعارف والمهارات.

- يسعى التدريب الإلكتروني إلى تزويد الموظفين بالخبرات المكثفة ذات العلاقة بتنمية أداءه حاليا ومستقبلا.
- تعديل الاتجاهات، الافتراضات، الميول السلوكية والإنسانية لدى الفرد المتدرب، إضافة إلى تدعيم الاتجاهات المطلوبة بهدف زيادة رغبة المتدرب ودرجة نضجه السلوكي.

- اكتساب المتدرب مهارات عمل جديدة من خلال التدريب الإلكتروني بهدف زيادة قدراته ورفع كفاءته في أداء الوظيفة.

- مساعدة المتدرب على اكتساب المعارف والأسس العلمية والنظرية الفلسفية للقيام بأداء مناسب للوظيفة بأسلوب علمي. (نصره، بوطرفة، 2023)

2-الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة المطيري (2012)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين، وهي عبارة عن رسالة ماجستير، أجريت بمراكز التدريب التربوي بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، على عينة قوامها: 115 مدربا، حيث هدفت إلى:

- التعرف على معوقات استخدام التدريب الالكتروني في تدريب المعلمين بمراكز التدريب التربوي بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين.

- التعرف على متطلبات التدريب الالكتروني في تدريب المعلمين بمراكز التدريب التربوي بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين.

- التعرف على الفروق بين متوسطات استجابات المدربين حول متطلبات التدريب الالكتروني الخاصة بالمدرّب وبالبيئة التدريبية ومعوقات التدريب الالكتروني المالية، الفنية، الإدارية، تعزى إلى اختلاف متغيرات الدراسة (الخبرة، التخصص، الدورات التدريبية، الإلمام بالحاسب الآلي).

كما توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الالكتروني الخاصة بالمدرّب والمتمثلة في إجادة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته والانترنت في البحث عن المعلومات.

- إجادة التعامل مع برامج (Microsoft office)، وكذا البريد الالكتروني والقدرة على تحميل الكتب والبرامج.

- بينت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الالكتروني خاصة البيئة التدريبية (توفر الحاسب الآلي، قاعات مجهزة بأجهزة).

- أوضحت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على معوقات التدريب الالكتروني المالية والمتمثلة في ضعف المخصصات المالية والحوافز المادية والتشجيعية للمدربين باستخدام التدريب الالكتروني. (المطيري،

2012)

الدراسة الثانية: دراسة عبد المعطي، زارع (2012)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية

"دراسة تقويمية"، أجريت في محافظة أسيوط بإدارتها التعليمية المختلفة باعتبارها المحافظة الوحيدة التي تضم أكبر

عدد من معلمي الدراسات الاجتماعية بالمرحلة الإعدادية على عينة قوامها: 400 معلم في مصر وهدفت إلى:

- توضيح فلسفة التدريب الالكتروني وأهم أبعاده وأساليبه وبيان أهم مقوماته ومميزاته وعوائق استخدامه.

- إبراز مفهوم وأهمية دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية.
- تقديم إجراءات التصور المقترح لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- تفعيل دور التدريب الإلكتروني في تحقيق التنمية المهنية لمعلمي الدراسات الاجتماعية من حيث (تطوير الذات، النمو المهني والتربوي، النمو الأكاديمي، النمو التكنولوجي) ويكون ذلك على النحو التالي:
- إنشاء شبكة داخلية للتدريب الإلكتروني للمعلمين تربط مراكز التدريب الإلكتروني بالمدارس والحاسبات الشخصية للمعلمين وبوزارة التربية والتعليم وبالإدارة العليا للتدريب الإلكتروني وبجميع المواقع التابعة.
- توفير البرمجيات اللازمة التي سوف تحتاجها البرامج التدريبية الإلكترونية مثل: برمجيات التشغيل، برمجيات المعالجة والتوصيل والتحويل، برمجيات الوصول للويب، برمجيات محركات البحث... الخ
- تصميم وإنشاء موقع خاص بالتدريب الإلكتروني للمعلمين على الانترنت يكون جيداً فنياً وتخصصياً، تزويد المدارس بخطوط الربط الشبكي بينهما وبين مراكز التدريب الإلكتروني وإجراء اختبارات تجريبية وميدانية للبرامج والأجهزة المستخدمة. (عبد المعطي، 2012)

الدراسة الثالثة: دراسة دغيم (2015)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: الكفاءة المهنية وعلاقتها بمستوى الطموح والخوف من التقييم السلبي لدى الطالبات المعلمات المتفوقات وغير المتفوقات أكاديمياً، حيث أجريت في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت، على عينة قوامها: 128 طالبة جامعية، وقد هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن العلاقة بين الكفاءة المهنية وعلاقتها بمستوى الطموح والخوف من التقييم السلبي لدى طالب المعلم.
- ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات المعلمات المتفوقات وغير المتفوقات في الكفاءة المهنية ومستوى الطموح، في حين لم تظهر فروق دالة إحصائية بين المجموعتين في الخوف من التقييم السلبي.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الكفاءة المهنية ومستوى الطموح.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائية بين الكفاءة المهنية والخوف من التقييم السلبي، ودلت النتائج أيضاً على إمكانية التنبؤ بالكفاءة المهنية من خلال مستوى الطموح. (دغيم، 2015)

الدراسة الرابعة: دراسة المؤمن (2018)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: دور التدريب الإلكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين، حيث أجريت في قطاع التدريب في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (مركز ابن الهيثم) بدولة الكويت، على عينة قوامها: 91 عامل بمعاهد التدريب، وهدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع التدريب الإلكتروني ومجالات تطبيقه في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
- تقديم مجموعة مقترحات وتوصيات من خلال يتم تفعيل وتحسين فرص تطبيق التدريب الإلكتروني في قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

- مستوى توفر الإمكانيات متوسط / -مستوى توفر متطلبات التطبيق مرتفع.
- مستوى معوقات التطبيق متوسطة / -عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للعمر في محاور توفر الإمكانيات ومتطلبات التطبيق، ارتفاع متوسطات توفير الإمكانيات ومتطلبات التطبيق لدى الموظفين بفئات العمر من 21 إلى 30، ومن 41 إلى 50 عام مقارنة بباقي الفئات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمؤهل في محاور توفر الإمكانيات ومتطلبات التطبيق، لدى الموظفين الحاصلين على شهادة جامعية أو دراسات عليا. (المؤمن، 2018)

الدراسة الخامسة: دراسة الأنصاري (2021)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات، حيث أجريت في كلية التربية بجامعة طيبة في المملكة العربية السعودية، على عينة قوامها 105 مفردة، وقد هدفت إلى الكشف عن أبرز فرص التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية، وأبرز تحديات التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية، وأثر متغير (النوع البشري، المؤهل العلمي، المنصة المفضلة) في واقع الفرص والتحديات التي تواجه التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نجد:

- أن معدل توجه عينة الدراسة للفرص والتحديات التي تعلق بالتدريب الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية كان عاليا جدا، حيث تضمنت الفرص المتاحة إتاحة الفرصة لأكثر عدد من المتدربين للاستفادة وفي مواقع مختلفة جغرافيا، إتاحة فرصة التنوع في مصادر المعلومات والخبرة من خلال محتوى رقمي ذي جودة عالية يمكن أن تسهل إيصال المعلومة حيث تتنوع طرق عرض المحتوى (نصوص مكتوبة، مقاطع صوتية، صور، رسوم...)، مما يزيد جودة المحتوى التعليمي وزيادة كفاءته.

- فيما يخص التحديات برزت في المشاكل الفنية كبطء الشبكة، ضعفها، انقطاعها أحيانا...مما يؤثر على عملية التدريب.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في توجيهات عينة الدراسة نحو الفرص والتحديات التي تعلق بالتدريب الالكتروني عبر المنصات الالكترونية تعزى لمتغيرات النوع البشري (تنوع المنصات المفضلة لديهم، المؤهل العلمي...). (الأنصاري، 2021)

* تعقيب:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أنها تباينت في تناولها لموضوع التدريب الالكتروني بصفة عامة والتدريب الالكتروني ودوره في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل بصفة خاصة، فمعظم هذه الدراسات ركزت على دور التدريب الالكتروني وأهميته لكن كل دراسة حسب مجالها وتخصصها، فيما يخص الدراسات العربية فإنها ركزت على ضرورة التدريب الالكتروني ودوره في تنمية المهارات وبالتالي فقد تشابهت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في تناولها لموضوع التدريب الالكتروني، واختلفت معها في بعض المتغيرات الأساسية، فكل دراسة درست الموضوع من وجهة نظر معينة حيث غطت جوانب وأغفلت جوانب أخرى.

ومنه، نجد أن الدراسة الحالية قد اختلفت عن بعض الدراسات السابقة في تناولها لمنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، واتفقت مع بعضها في المنهج المستخدم في الدراسة ألا وهو المنهج الوصفي.

سادسا- الاتجاهات النظرية المفسرة للدراسة:

1. الاتجاهات النظرية المفسرة للتدريب:

أ- النظرية البنائية الوظيفية لتالكوت بارسونز:

ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين من روادها تالكوت بارسونز وتتنظر هذه النظرية للمؤسسة على أنها وحدة اجتماعية تسعى لتحقيق أهداف واضحة نسبيا وهناك جملة من المتطلبات التي يتعين على كل نسق أن يواجهها إذا أراد البقاء.

وفي هذا الإطار ركزت على حشد الموارد التنظيمية، ورفع كفاءة العاملين من خلال عمليات التنشئة والتدريب للمحافظة على توازن النسق، وأن عمليات التدريب والتأهيل تعتبر مصدرا أساسيا لضمان السير الحسن للمؤسسة، فمن خلال إعداد الأفراد ووضع خطط تدريبية مناسبة يمكن الوصول إلى الغايات المحددة.

وعلى هذا الأساس يصبح التدريب كأحد المتطلبات الوظيفية المصاحبة لتحقيق أهداف التكامل، فمن خلال هذه العملية يمكن التنسيق بين سياسات الدولة وسياسات المؤسسات بمختلف أصنافها، كما أن هذه النظرية تتنظر للتدريب كعنصر بنائي في التنظيم يحقق الانسجام ومن ثم فإن البنائية الوظيفية تعتبر التدريب نسق فرعي يرتبط

بباقي الأنساق الأخرى ويستقل عنها في بعض الجزئيات والخصوصيات نظرا لارتباطه بالبناء التنظيمي للمؤسسة، وعليه، فالبنائية الوظيفية هي واحدة من النظريات التي تتأدى بتقسيم العمل والتخصص الوظيفي باعتبارهما مرتكزين أساسيين لعملية التدريب والتكوين التي تساعد على وضع العامل داخل المؤسسة (الجيلالي، 2008: 46)

ب- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:

ظهرت النظرية البيروقراطية في بداية القرن العشرين، ويعتبر الألماني ماكس فيبر المؤسس الأول لها، إذ يصفها بأنها الأولى في نظريات التنظيم العلمية، وتعتبر البيروقراطية حسب "ماكس فيبر" وصف تنظيم الجهاز الإداري للمنظمة وكيف يؤثر على أداء وسلوك العاملين فهي سلطة المكتب المستمدة من التعليمات والأوامر والإجراءات التي يتضمن التنظيم الرسمي. وتعتبر البيروقراطية النموذج المثالي للتنظيم الذي يقوم على مبدأ التفسير الإداري والعمل المكتبي وتهدف البيروقراطية إلى إلغاء الطابع الشخصي من حيث توزيع الأعمال ووسائل وأداء العمل وتفسير الأداء، ولتسهيل ذلك لابد من وجود لوائح ونظم وقواعد تحكم عملية التقسيم الإداري وتحديد الخطوات العاملة بين مختلف الوظائف ضمنا لعدم حدوث ازدواجية في العمل وتضارب بين وحدات العمل. (رشوان، 2002: 134)

وتقوم هذه النظرية على العديد من المبادئ منها: التنظيم البيروقراطي هو الذي يملئ على الموظف كيفية أداء عمله فهو مطالب بأداء أعمال محددة بطريقة يتم تدريبه عليها وفي هذه النظرية يعتبر التدريب المسبق للأفراد ضرورة وأساس مهم لشغل الوظائف في هذه النظرية. (عزالدين، 2015: 268)

ج- نظرية الإدارة العلمية:

ظهرت وتطورت نظرية الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية على يد رائدها فريدريك تايلور، نتيجة للتضارب بين العوامل التي ساعدت على التطور الاقتصادي آنذاك وتلك العوامل التي أدت إلى التذبذب في الإنتاجية، ويعد تايلور من الأوائل الذين اهتموا بتطبيق أسلوب علمي في تناول مشكلات الصناعة أثناء عمله في شركة أمريكية، وقد ركزت نظرية الإدارة العلمية على الدراسة العلمية وأسلوب العمل، عن طريق استخدام أدوات دراسة الحركة والزمن التي تقوم بتبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن والتخلص من الحركات الزائدة، وتحديد الوقت اللازم لكل حركة، وعليه فأساس الإدارة العلمية هو أن النشاط الإنساني يمكن تحليله وقياسه والرقابة وعليه بوسائل تشبه تلك المستخدمة في العلوم الطبيعية. (الشواني، 1976: 43)

كما استند على مبدأ الاختيار العلمي للعاملين هي أساس نجاح إدارة الأفراد، كما أكد على أن العامل لن ينتج بالطاقة المطلوبة منه إلا بعد أن يكون لديه الاستعداد للعمل وكذا التدريب المناسب على العمل وبذلك فإن التدريب للعاملين وتطويره أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب في العمل. (عبد وهاب، 2015: 03)

2. الاتجاهات النظرية المفسرة للكفاءة المهنية :

ترتكز هذه النظريات على مجموعة من المبادئ التي وضعها العديد من المفكرين والعلماء ويمكن إبراز كيفية تقديرهم للكفاءة المهنية من خلال جملة النظريات الآتية:

أ- نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور:

التعريف بصاحب النظرية: فريدريك تايلور مهندس ميكانيكي أمريكي سعى لتحسين الكفاءة الصناعية، بدأ حياته كعامل بسيط في إحدى مصانع العائلة وسرعان ما أصبح مسؤولاً ومشرفاً لعدد كبير من العمال وهذا ما فتح له الأبواب ليكون من أبرز علماء الإدارة المعاصرة ليصبح بمثابة أب علم الإدارة. (مقدود، 2016: 8)

ويعد فريدريك تايلور (Frederick Taylor) الأب الحقيقي والقوة الرافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية، حيث ساهم هو وزملائه في تطوير الفكر الإداري على صعيد العالم، حيث ركز تايلور على تعاون ما بين الإدارة والعاملين، فيعتقد أن القياس العلمي للعمل (دراسة العمل) وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار والتعيين للأفراد المناسبين في الأعمال تتناسب ومؤهلاتهم، ووضع الأجور المناسبة وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعاملين يمكن أن يقود إلى زيادة الإنتاج وزيادة الأجور من خلال زيادة الأرباح. وتتحدد المبادئ التي تستند إليها نظرية الإدارة العلمية فيما يلي:

- استخدام طرق دراسة الوقت والحركة لتحديد أحسن طريقة لأداء العمل.
- استخدام الحوافز للإغراء العمال على تأدية العمل بالطريقة المطلوبة وبالسرعة أو المعدل المطلوب.
- استخدام الخبراء المختصين لتحديد الظروف والشروط المحيطة بالعمل، أي أن الإدارة العلمية تركز على الصناعة والخصائص التالية لتنظيم:

- العمل.

- التخصص وتقسيم العمل.

- الرشد في العمال والإدارة.

- استخدام التنظيم والتسلسل الرئيسي.

- استخدام الحوافز الاقتصادية لتشجيع الأفراد على العمل. (مرابط، دون سنة: 18-19)

ب- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:

ماكس فيبر (Max weber) عالم اجتماع واقتصاد، وكعالم اجتماع كان على دراية واسعة بدور الفرد في المجتمع وتأثير المجموعة عليه وأثره عليها، كما كان كعالم اقتصاد مهتماً بالإنتاجية وضرورة تحفيز العاملين وهذا لزيادة الإنتاجية والتقييد بمواصفات الإنتاج.

ويعود إنشاء هذا المدخل لماكس فيبر (1884-1920)، إذ نجد أنه أول من استعمل مصطلح "الكفاءة" بالنسبة للأفراد، وذلك عندما ربط المنصب بمدى كفاءة الفرد الفنية، ووضع أسس علمية للإدارة تأخذ بعين الاعتبار مصلحة كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة لتحقيق الحد الأعلى من الفعالية الإدارية والإنتاجية، وسماها بالبيروقراطية، وتتمثل هذه الأسس في:

- التحديد الدقيق لأهداف وسياسات وإجراءات العمل، وأنظمة وتعليمات لينتقيد بها العمال في أداء العمل.
- الخدمة عامة ولا تحيز فيها لمن تنطبق عليه شروط الاستفادة منها، وعلى العامل التفريق بين دوره الرسمي في العمل وبين علاقاته ومصالحه الشخصية التي لا يجب أن تؤثر في دوره الرسمي.
- تطبيق مبدأ تقسيم الأعمال لتشجيع التخصص وكذا لتبسيط العمل بالنسبة للعامل.
- ترميم الأنشطة الخاصة بالعمل لتسهيل عملية المراقبة وتقييم الأعمال.
- تدرج الوظائف في مستويات السلطة، حيث حرص على أن تكون السلطة في تحديد مسؤولية العاملين واضحة ومفهومة لدى الجميع، وكذا يتم التقيد بلوائح تنفيذ الأعمال.
- تسخير المؤهلات والخبرات للوظيفة والتقييد بها عند اختيار العامل، والابتعاد عن أي مؤثرات شخصية، بمعنى الاعتماد على كفاءتهم الفنية وليس على أساس المكانة الاجتماعية أو الولاء لشخص أو مكان ما.
- الاعتماد على التوثيق لضبط المعاملات، وهذا لسهولة الرجوع إليها مستقبلاً عند الحاجة.
- وضع نظام عمل للعاملين في المنظمة، منذ اختارهم إلى غاية تركهم للعمل مع بيان حقوقهم وواجباتهم.
- السرية في كل ما يتعلق بالعمل والالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات وهذا حماية للعامل بقدر ما هي إجراء لكي لا يسيء استخدام أو أداء عمله.
- مركزية السلطة في اتخاذ القرارات. (مقدود، 2016: 10-11)

ج- نظرية التقسيم الإداري لهنري فايول:

هنري فايول فرنسي ولد في عام 1841 من عائلة برجوازية، تخرج مهندساً للمناجم ثم عين عام 1860 مهندساً في شركة، وأخذ يرتقي في سلم الوظائف حتى وصل إلى مركز المدير عام 1918، وظل مديراً في نفس الشركة حتى تقاعد عن العمل، توفي في سنة 1925.

وفي نفس الوقت الذي ظهر تايلور بأفكاره من خلال مدخل الإدارة العلمية اقترح هنري فايول (Henry Fayol) مدخل مبادئ الإدارة، حيث اهتم بالتنظيم الإداري لمعالجة أزمة القيادة التي استقبل أمرها آنذاك، فقسم المنظمة لستة وظائف، وهي تقنية فنية، تجارية، محاسبية، مالية، أمنية وإدارية، واهتم بصفة أساسية بالوظيفة الإدارية وذلك بوصف الممارسات الإدارية الناجحة للمديرين، وعليه حدد العمليات الأساسية لهم والمتمثلة في: التخطيط، التنظيم

القيادة، التنسيق والمراقبة، وقد حدد "فايول" لكل وظيفة قدرات (Capacité) مناسبة ليميز بذلك بين القدرات التقنية، القدرات التجارية، القدرات المالية، القدرات الإدارية وغيرها، وكل واحدة من هذه القدرات تعتمد على مجموعة من الصفات و المعارف، وهي واجبة التوفر لدى المدير، وبهذا يظهر أنه ركز على كفاءة المدير بالدرجة الأولى، لأنه من يتحكم في العاملين.

وحدد مجموعة من المبادئ التي يجب تطبيقها لضمان زيادة أداء العاملين وتمثل في:

- تقسيم العمل إلى مجموعة من الوظائف إذ يتولى كل فرد أداء وظيفة محددة بهدف زيادة كفاءته.
 - ارتباط السلطة بالمسؤولية لأن السلطة بدون مسؤولية تؤدي إلى عدم الانضباط، أما المسؤولية بدون سلطة تؤدي إلى نقص الفعالية.
 - وحدة الأوامر: بمعنى تلقي العامل الأوامر من رئيس واحد أو مشرف واحد.
 - وحدة التوجه: بمعنى كل من في المنظمة يجب أن يسعى لتحقيق هدف مشترك ومحدد وواضح.
 - يعتبر وضع العقوبات أمر ضروريا لضمان النظام في المنظمة والانضباط في السلوك.
 - خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة.
 - العدالة في المكافئة وتعويض.
 - المركزية: أي تركيز السلطة في اتخاذ القرار في المستوى الإداري الأعلى.
 - تدرج السلطة من الأعلى إلى الأسفل على شكل هرم وظيفي.
 - الترتيب: أي وضع الموارد البشرية والمادية في مكانها المناسب لزيادة الكفاءة عند أداء الوظيفة.
 - الاحتفاظ بالكفاءات الإدارية وذلك بالاحتفاظ بالعاملين المتميزين، ويكون ذلك من خلال حسن اختيارهم العاملين وحسن تدريبهم والعمل على صيانتهم.
 - تنمية روح المبادرة، وذلك بتشجيع على إعطاء الأفكار الجديدة التي تؤدي لتطوير العمل.
 - تنمية روح الجماعة وروح الفريق بين العاملين.
- وتبين من خلال المبادئ التي وضعها فايول أن تفعيلها وتطبيقها في المؤسسة يهدف إلى الزيادة من كفاءة العامل وتحسين أداءه. (مقدود، 2016: 9-10)

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل تقديم لمحة عامة عن موضوع التدريب الإلكتروني وعلاقته بالكفاءة المهنية، من خلال محاولة طرح الإشكالية وتحديد أهداف الدراسة ومفاهيمها، وعرض الدراسات السابقة التي كانت بمثابة الأرضية التي انطلقنا منها لدراسة هذا الموضوع دراسة ميدانية وتفسير ذلك على ضوء التراث النظري وكل ما كتب حول موضوع التدريب الإلكتروني والكفاءة المهنية.

الفصل الثاني: التدريب الإلكتروني

تمهيد

أولاً: ماهية التدريب

ثانياً: أهمية وأهداف التدريب الإلكتروني

ثالثاً: أنواع التدريب الإلكتروني

رابعاً: خصائص التدريب الإلكتروني

خامساً: أدوات ومراحل التدريب الإلكتروني

سادساً: محتوى برنامج التدريب الإلكتروني

سابعاً: الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني

ثامناً: معوقات التدريب الإلكتروني

خاتمة

تمهيد:

تحتل المؤسسات اليوم مكانة هامة جداً أكثر من أي وقت مضى، وذلك لأدوارها ومهامها التي تقوم بها في ظل القوى التنافسية والتحديات التي تواجهها في عصر طغت فيه الرقمنة والتكنولوجيا والأساليب المتطورة، وبما أن أهمية المورد البشري من أهمية المؤسسة فتوجب على المؤسسات تدريب الموارد البشرية إلكترونياً، وهو ما يعرف بالتدريب الالكتروني المعاصر الذي حل محل التدريب التقليدي الذي لم يكن بتلك الفعالية المطلوبة وكونه لا يتماشى مع التطورات الالكترونية.

ويعمل التدريب الالكتروني على تدريب الأفراد تبعاً لقدراتهم وخبراتهم وكذا مستواهم وهذا ما يعود بالنفع على الأداء الوظيفي للعاملين، كإنجاز المهام بطريقة أسرع وبالجودة والفعالية المطلوبة، حيث أصبح من الضروري على المؤسسات انتهاز هذه التقنية الحديثة التي لطالما تبنتها أغلبية المؤسسات العالمية و التي تعد من مقومات نجاح المؤسسات الحديثة.

أولاً- ماهية التدريب:

1- أهمية التدريب:

تتجلى أهمية التدريب في أنه يتيح للعمال التأقلم مع التغيرات التي تحدث على مستوى العمال، نظراً لحالة التطور التي تمس أسلوب العمل، التقنيات والآلات والتي تؤدي بدورها إلى تغيير طبيعة العمليات الإنتاجية، فضلاً على أن التدريب هو في حد ذاته صقل للمهارات والخبرات والمعلومات والمعارف كما يمكننا أن نستكشف أكثر أهمية التدريب بالنسبة لمسألة التنمية البشرية من خلال أنه:

- يمكن التدريب المؤسسات من زيادة إنتاجيتها من خلال تحسين مهارات ومعارف عناصرها البشرية الأمر الذي ينعكس في سرعة تنفيذ المهام والعمليات الموكلة إليهم، ومن ثم الحصول على الناتج المرغوب.

- يهدف التدريب إلى رفع الروح المعنوية للعناصر البشرية، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة المؤسسة عندما يكونون محور البرامج التدريبية، مما يدفعهم إلى العمل بكامل قدراتهم.

وللتدريب أهمية كبيرة في حياة المنظمة ولل فرد:

☞ أهمية التدريب على صعيد المنظمة:

تظهر في تحسين أداء الأفراد مما يؤدي إلى نتائج ايجابية على السلع والخدمات في النوع والكم لتقليل الحاجة إلى الإشراف حيث أن زيادة معلومات العاملين دون الحاجة المتكررة إلى توجيهات الرئيس المباشر يزيد من رضا الزبائن، بالإضافة لذلك مواكبة للتكنولوجيا لزيادة المركز التنافسي للمنظمة في السوق.

☞ أهمية التدريب على صعيد الفرد نفسه:

- يزيد من معرفته ومعلوماته في مجال عمله ويساعد المتدرب على رفع الروح المعنوية لديه وزيادة الثقة بالنفس والتدريب الناجح هو الذي يعمل على تطوير قدرات الفرد في عمله، يكسبه مهارة وصقل للخبرة الموجودة لدى المتدرب.

- يهدف التدريب إلى تأقلم العمال مع المستجدات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة، والمتعلقة بالمهام والوظائف المنوطة.

- يقود التدريب إلى خلق القدرة لدى العمال المتدربين على تحمل المسؤولية والمبادرة. (بلحاجي، 2018: 152)

- ضمان إتقان الوظائف وتحقيق الاستقرار الوظيفي.

- تحقيق أهداف المنظمة بصفة عامة وأهداف الأفراد المنظمة.

- تطوير مختلف الأساليب وتقنيات القيام بالمهام.

- مدى تطور وتقدم المؤسسة مرتبط ارتباطا وثيقا بالعملية التدريبية للأفراد وذلك لأنها تعمل على الارتقاء بمستوى

الأفراد من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل يمكنهم من مسايرة التطورات الحاصلة وانجاز المهام بدقة وإتقان.

ومنه، فإن أهمية التدريب تتركز في اعتباره من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة.

2- أهداف التدريب:

يتمثل السبب الرئيسي للقيام بعملية التدريب بالنسبة للمؤسسة في ضمان أن تحقق أفضل عائد ممكن من

استثمارها في أكثر مواردها أهمية والذي يتمثل في الموظفين العاملين بالمؤسسة ومن أجل هذا فإن الهدف الرئيسي

من أي عملية تدريبية سوف يتمثل في تحقيق نوع من التغيير في المعرفة أو المهارات أو الخبرة أو السلوك، الذي

من شأنه تعزيز كفاءة الفرد، وأنه يتم الاستعانة بعملية التدريب لتحقيق ما يلي:

- تطوير مهارات وقدرات الأفراد وذلك بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

- إيجاد نوع من الألفة بين الموظفين والأنظمة والإجراءات وطرق العمل الجديدة.

- مساعدة الموظفين والمستجدين على أنه يألفوا المتطلبات المتعلقة بالوظيفة والمتعلقة بالمؤسسة. (بن بريكة،

2016: 262)

- تنمية قدرات العاملين للقيام بالوظائف المستقبلية.

- زيادة كفاءة العمال وإمكانية ترقيةهم.

- جعل المتدربين قادرين على استيعاب متطلبات وظيفة معينة، وكذا استيعاب المتطلبات المتعلقة بالمؤسسة بمعنى مساعدة الموظفين والمستخدمين على أن يألفوا المتطلبات المرتبطة بوظيفة معينة والمتطلبات المتعلقة بالمؤسسة. (عليوة، 2001: 12)

- اكتساب الأفراد المعارف الوظيفية وصقل المهارات للإنجاز العمل على أكمل وجه.
- تطوير أساليب الأداء لضمان أداء العمل بفعالية.
- تخفيف العبء على المشرفين.
- الحد من الأخطاء وتحقيق الاستفادة القصوى من فرق العمل.
- مساعدة كل موظف على فهم وإدراك العلاقة بين عمله وعمل الآخرين. (محمود، 2012: 13)
- مواكبة المتدربين للمستجدات في حقول المعرفة.
- ويسعى التدريب إلى تحقيق أهداف أساسية أهمها:
- رفع مستوى أداء الفرد عن طرق إكسابه المهارات الحرفية والعملية المستخدمة في ميدان عمله.
- زيادة قدرة الفرد على التفكير المبدع الخلاق، بما يمكنه من التكيف مع عمله من ناحية ومواجهة مشكلاته والتغلب من ناحية أخرى.
- تنمية الاتجاهات السليمة للفرد نحو تقديره لقيمة عمله وأهميته والآثار الاجتماعية المتصلة به والمرتتبة عنه.
- ☞ **أهداف تقليدية:** وتتضمن أهداف معرفية مثل:
- تدريب العاملين الجدد وتعريفهم بالمنظمة وأهدافها وأنشطتها والإجراءات والقوانين المطبقة بها، تشمل تزويد بعض العاملين بمعلومات ومهارات معينة عند إدخال تعديلات في الأساليب العمل وطرقه وفي القوانين والأنظمة أو عند إجراء تنقلات على نطاق واسع داخل المنظمة.
- ☞ **أهداف حل المشكلات:** تتجه هذه الأهداف:
- نحو إيجاد حلول لمشكلات محددة تعاني منها المنظمة، عن طريق إعداد وتدريب العاملين فيها ليكونوا قادرين على التعامل مع تلك المشكلات وهذه بالدرجة الأولى.
- استخدام أساليب علمية متطورة بحيث لا تكون المشكلات هنا واضحة ومحددة، بل تحتاج إلى قدرة ومهارة في التشخيص والتحليل وإجراء المقارنات واختيار البديل الأمثل لحل تلك المشكلات.
- ☞ **أهداف إبداعية:** تمثل هذه الأهداف مستوى أعلى من المهمات التدريبية وترمي إلى:
- تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية والأداء.
- يتطلب تحقيق هذه الأهداف استخدام وسائل علمية متطورة وعناصر متميزة وقادرة بحسن

أخلاقي رفيع وانتماء للمنظمة التي يعملون فيها، بحيث ترتقي البرامج والأساليب التدريبية إلى مستوى التجديد والابتكار والإبداع. (الطعاني، 2013: 39)

ومما سبق يمكننا تلخيص أهداف التدريب في:

- تحسين أداء العمال وهذا هو الهدف الأول والرئيسي الذي تعمل المؤسسة على تحقيقه في أي عملية تدريبية.
- الزيادة من كفاءة العمال وفعاليتهم في انجاز مهامهم.
- مساعدة العمال على حل المشاكل حيث أن البرنامج التدريبي يهدف إلى خلق أفراد قادرين على إدارة الأزمات والمشاكل التي تواجههم.
- زيادة الإنتاج وتقديمه بأحسن جودة ونوعية.
- رفع الروح المعنوية للعمال من خلال تلبية مختلف الاحتياجات الإنسانية من تحقيق ذات...
- تنمية اتجاهات المتدربين الايجابية اتجاه العمل والعاملين.
- زيادة قدرة الفرد على التفكير المبدع الخلاق، بما يمكنه من التكيف مع عمله من جهة ومواجهة العقبات والمشكلات من جهة أخرى.
- تنمية الروابط الإنسانية السليمة وتقوية أواصر شبكة العلاقات الإنسانية.
- زيادة معارف المتدربين ومعلوماتهم.
- إكساب المتدربين بعض المهارات اللازمة لتطوير كفاءتهم الإدارية.
- تنمية اتجاهات المتدربين الايجابية نحو العمل والعاملين معهم.
- زيادة الاستقرار في العمل بما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للمتدربين.
- تنمية الروابط الإنسانية السليمة.

3- أنواع التدريب:

تتعدى أنواع التدريب، وتختلف من كاتب إلى آخر، ولكن يمكن أن نقسم التدريب إلى أنواع

ويتم تصنيفها كالآتي:

- التدريب من حيث الأهداف.
 - التدريب من حيث المكان والموقع.
 - التدريب من حيث التوقيت.
- ☞ التدريب من حيث الأهداف وينقسم إلى:

- تزويد المعلومات: أي زيادة قدرة الفرد على التفكير المبدع الخلاق بما يمكنه من التكيف مع عمله ومواجهة المشكلات والتغلب عليها.
- التدريب على المهارات: وذلك عن طريق رفع مستوى أداء الفرد عن طريق إكسابه المهارات المعرفية والعملية المستحدثة في ميدان عمله، أو تطويرها بصورة مستمرة.
- تكوين الاتجاهات: تنمية الاتجاهات السليمة للفرد نحو تقديره لقيمة عمله وأهميته والآثار الاجتماعية المتصلة به والمرتبة عليه.
- التدريب للترقية: وذلك عن طريق إعداد الفرد إعداداً جيداً لممارسة المهام التي يتطلبها العمل الجديد بإكسابه المعلومات والمهارات والاتجاهات الجديدة.
- ☞ التدريب من حيث المكان والموقع:
- التدريب في مواقع العمل يستخدم اللفظ غالباً استخداماً عاماً ليشمل أي نوع من التدريب الذي لا يجري في مدرسة أو مركز تدريب.
- وفي هذا النوع من التدريب يقوم كل من المدرب والمتدرب بالعمل في بيئة العمل العادية، ويتم تقليدياً شرح العملية للمتدرب الذي يقوم بملاحظتها وتفهم وصفها ثم يقوم بتنفيذها تحت إشراف وإرشاد المدرب، وفي أثناء أدائه للعملية يقوم المدرب بتصحيح أخطائه وتعديل انحرافاتة حتى يصبح من المهارة بدرجة تمكنه من أداء العمل وحده.
- في هذا النوع من التدريب يستخدم المتدرب نفس المواد والأدوات والآلات التي سيستخدمها في عمله الفعلي بعد انتهاء تدريبه، ويستجيب لظروف مماثلة تماماً كالتي سيقابلها أثناء العمل. وتكون المستويات المحددة لاستجاباته مستويات حقيقية ومطابقة الواجبات الوظيفية أو العمل الأصلي، ويتم التدريب في منطقة العمل العادية سواء كانت ورشة أو معمل وأثناء التدريب في موقع العمل على المدرب أن يراعي ما يلي:
- إعطاء فرصة حقيقية لتدريب العاملين مع إعطاء الأفراد الأقل خبرة فرصة أداء العمل تحت إشراف أحد العاملين المهرة.
- حسن استغلال فترات عدم الضغط الإنتاجي في التدريب مع توضيح وشرح الجوانب الفنية الدقيقة.
- الحرص على إتباع سياسة الباب المفتوح لمقترحات العامل بشأن تحسين عمله.
- المناقشة والحوار وتشجيع مقترحات العاملين تعتبر تدريباً إضافياً وتنمية للعامل أنفسهم.
- وحتى يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل للتدريب في مواقع العمل يجب أن يكون المدرب على درجة من المهارة تكفي لتحقيق وتدعيم السلوك المستهدف والمطلوب وعلم الاندفاع في إعطاء جرعة زائدة من التدريب بحيث يكون التدريب نفسه مبنياً بناءً محكماً دقيقاً حتى يمكن تعليم أنماط السلوك الحاكمة وتقييم أداء الأعمال الفرعية بصفة دورية.

هذا النوع من التدريب يساعد المتدرب على تطوير نفسه، ويتيح له تجريب المهارات والمعارف التي اكتسبها خلال مراحل تدريبه التقليدية أثناء حياته الوظيفية. حيث يعد نظام مثالي يحقق السلوك المستهدف، ويكون أكثر فاعلية إذا ما توافر له المدرب الماهر فإن التدريب في مواقع العمل يتيح أحسن الظروف الملائمة لملاحظة وتدعيم وتصحيح استجابات المتدربين، وما دام المتدرب يعمل في ظروف أو مواقف عمل واقعية، فإن التدعيم للسلوك المستهدف يمكن أن يتحقق من كفايته الإنتاجية الطبيعية لأن المتدرب سوف يلاحظ ما ينتجه وهذا تدعيم كافي يجعل المتدرب يحصل على تغذية عكسية مستمرة من موقفة ومن مشاهدته لنتائج التي يحصلها وبالنسبة للمدرب يحصل على تغذية عكسية فورية توضح مدى فاعليته في أداء عمله التدريبي من واقع الإنتاجية الفعلية للمتدرب.

والتدريب في مواقع العمل يمكن أن يتلاءم مع الفروق الفردية في التعليم بين الأفراد نظراً للعلاقة الخاصة التي تكون بين المدرب وكل متدرب على حده. (الطعاني، 2013: 46-48)

☞ التدريب من حيث التوقيت:

يعتمد هذا النوع من التدريب على المدة الزمنية المطلوبة للتدريب كأساس لتحديد نوع التدريب وهي:

أ/ التدريب قصير الأجل: وغالبا ما يستغرق هذا النوع أسبوع أو ستة أسابيع، وفيه يتم عقد الدورات التدريبية بصورة مكثفة أو مركزة، حيث يقوم المدرب بإعطاء فكرة عامة وشاملة حول البرنامج التدريبي، دون الدخول بالتفاصيل التي يتطلبها البرنامج، ولذا من عيوبه عدم توفر الوقت الكافي لإلمام بالمادة التدريبية، بصورة كاملة وشاملة.

ب/ التدريب طويل الأجل: يمتد إلى سنة أو أكثر، من مزاياه حصول المتدرب على معلومات كافية ووافية حول المادة التدريبية، مما يجعل الاستفادة أكبر بكثير قياسا بالتدريب قصير الأجل، كما أن المدرب يمتلك الوقت الكافي للدخول في التفاصيل التي يرغب بإيصالها للمتدرب، ومن عيوبه تعيين أشخاص يقومون بأداء عمل المتدرب بالإضافة إلى التكاليف الناجمة عن العملية التدريبية. (حمود، الخرشة، 2015: 142)

ومنه فالتدريب ثلاثة أنواع تدريب من حيث الأهداف فالمدرب أو مدير الموارد البشرية لكي يتمكن من الإحاطة بمتطلبات المنظمة عليه أولا الإحاطة بأهداف التدريب وذلك كون الأهداف هي أساس كل برنامج تدريبي وهذا النوع من التدريب يعمل على زيادة قدرات الفرد وإبداعاته وتمكينه من التغلب على الصعوبات والعوائق التي تواجهه.

ثم النوع الثاني التدريب حسب الموقع أي تبعا للمكان الذي سيطبق فيه التدريب ومن خصائصه أنه يعمل المتدرب في بيئة مشابهة لبيئة عمله، يتولى المتدرب تصحيح الأخطاء للمتدرب، يتيح المجال للمتدرب العمل في الوظيفة التي يشغلها...الخ.

والنوع الثالث والأخير التدريب حسب التوقيت ينقسم إلى طويل الأجل يمتد من سنة إلى أكثر يحصل فيه المتدرب على معلومات وفيرة بالتفاصيل المرغوب الحصول عليها، والتدريب القصير الأجل والذي يستغرق من أسبوع إلى ستة أسابيع تكون فيه دورات مكثفة والمعلومات عامة بسبب ضيق الوقت.

4- مبادئ التدريب:

هناك عدد من المبادئ أو الأسس التي ينبغي مراعاتها عند ممارسة النشاط التدريبي بالمنظمة، وذلك حتى تتحقق فعالية التدريب منها:

أ- التدريب نشاط مستمر وليس كماليا لفترة معينة: والقصد هنا أن التدريب ليس أمر كماليا تلجأ إليه الإدارة أو تتصرف عنه باختيارها ولكن التدريب نشاط ضروريا، فبعد اختيار الفرد لشغل وظيفة معينة، تأتي عملية الإعداد والتهيئة، التي تهدف إلى تعريف الفرد بالعمل المسند إليه من خلال تنظم مقابلات للفرد الجديد مع المسؤولين في إدارة الموارد البشرية والمشرف عليه، وتتم هذه المقابلات في الفترة الأولى من التحاقه بالعمل، كما تلجأ بعض المنظمات إلى إتباع ما يسمى بنظام الزمالة أو الرعاية الذي يقصد به أن يتولى زمالة الموظف الجديد ورعايته أحد العاملين القدامى في المنظمة وينبغي أن يتوافر فيه شروط معينة.

كذلك تعد البرامج التدريبية للعاملين القدامى في المنظمة لإكسابهم مهارات ومعارف جديدة يتطلبها التقدم التكنولوجي، وتساعد في تحسين قدراتهم على انجاز العمل، وتمكنهم من النهوض بمسؤوليات وأعباء الوظائف ذات المستوى الأعلى المرشحين للترقية لها.

وتعد برامج التدريب للعاملين بصفة عامة إذا طرأت تعديلات على أنظمة العمل وإجراءاته وتساعد هذه البرامج على مواجهة هذه التعديلات الجديدة.

ب- التدريب نشاط متغير ومتجدد: يقصد بذلك أن التدريب يتعامل مع متغيرات عديدة من داخل وخارج المنظمة، ومن ثم لا يجوز أن يتجمد في قوالب، وإنما يجب أن يتصف بالتغير والتجدد هو الآخر، فالإنسان الذي يتلقى التدريب عرضة للتغير في عاداته وسلوكه وكذا في مهاراته والوظائف التي يشغلها المتدربون تتغير هي الأخرى لتواجه متطلبات التغيير في الظروف الاقتصادية وفي تقنيات العمل، وكذلك تصبح إدارة التدريب مسؤولة عن تجديد وتطوير النشاط التدريبي.

ج- التدريب نشاط إداري فني: فالتدريب باعتباره عملاً إدارياً ينبغي أن تتوفر فيه مقومات العمل الإداري الكفاء، ومنها وضع الأهداف والسياسات، إعداد الخطط والبرامج وتوافر الموارد المادية والبشرية، وأخيراً توافر الرقابة المستمرة، كذلك يعتبر التدريب عمل فني يحتاج إلى خبرات متخصصة وأهمها خبرة تخصصية في تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد المناهج والمواد العلمية، وأيضاً خبرة في تنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها وتقييمها.

- د- التدريب له مقوماته الإدارية والتنظيمية: حيث يستند التدريب إلى مقومات إدارية وتنظيمية منها:
- وجود خطة للعمل تحدد الأهداف والأنشطة.
 - توفر الإمكانيات والمعدات الفنية اللازمة للأداء السليم للعمل.
 - توافر نظام سليم لقياس أداء العاملين وتقييم كفاءتهم، حتى يمكن استنتاج الاحتياجات التدريبية بدقة وموضوعية.
 - توافر نظام الحوافز المادية والمعنوية يربط بين التقدم الوظيفي والمزايا وأشكال التقدير المادي والمعنوي التي يحصل عليها العامل من ناحية وبين أدائه الوظيفي من ناحية أخرى.
- هـ- التدريب نظام متكامل: ويقصد بذلك أن هناك تكامل وترابط في العمل التدريبي، فالتدريب ليس نشاطاً عشوائياً من جانب، كما أنه لا ينبع من فراغ ولا يتجه إلى فراغ من جانب آخر. (بن عيشي، 2012: 82-83)
- ومنه، فإن مبادئ التدريب تتلخص في:
- الاستمرارية حيث يعتبر نشاط ضروري فبعد أن يختار الفرد وظيفته تبدأ عملية إعداده وتعريفه بالمهام وتدريبه عليها.
 - التدريب نشاط متجدد ليس ثابت حيث أنه يتغير بتغير تقنيات العمل ومع التطور الحاصل.
 - التدريب نشاطاً إدارياً يجب أن يعمل على إعداد الخطط، وضع أهداف، الرقابة... الخ
 - التدريب نشاط مكمل للوظيفة فهو ليس مستقل وحده وإنما يتماشى ومهام الوظيفة وشروط العمل.
 - مواكبة التطور أي يجب أن يكون التدريب حديثاً وجديداً ويتماشى والتغيرات التكنولوجية.
 - يلبي التدريب الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويتناسب مع قدراتهم ومستوياتهم.

5- مراحل التدريب:

يمر التدريب بأربع مراحل أساسية:

- أ- تحديد الاحتياجات التدريبية: تعبر الاحتياجات التدريبية عن "مجموعة التغييرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعارفه ومهاراته وخبراته وسلوكه واتجاهاته لجعله لائقاً لشغل وظيفة أعلى أو لأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية، ويعتبر تحديد الاحتياجات أساس نجاح العملية التدريبية، حيث يقوم المسؤولون على العملية التدريبية على العملية التدريبية باتخاذ القرارات ووضع الخطط الصحيحة والمدروسة من أجل الرفع من مستوى المتدربين من حيث الأداء والجاهزية في تأدية الأعمال والمهام الوظيفية، يحدث الاحتياج التدريبي عندما تظهر فجوة بين ما هو مطلوب أي بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.
- وتستند عملية تحديد الاحتياجات التدريبية إلى مجموعة من الأبعاد:

* البعد الأول: والذي يتعلق بتحليل التنظيم فهو يشمل تحليل كافة الوحدات في المستويات التنظيمية لتحديد الحاجة إلى التدريب.

* البعد الثاني: فيتعلق بتحليل المهام ويهدف هذا التحليل إلى تحديد الاحتياجات التدريبية خاصة بالنسبة للموارد البشرية الجديدة وأما فيما يتعلق بالبعد الثالث أي تحليل الأفراد فيهدف إلى تحديد الأفراد الذين تبدو الحاجة إلى تدريبهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم مسألة ضرورية.

ب- تصميم البرنامج التدريبي: تأتي هذه المرحلة بعد تعرف المؤسسة على احتياجاتها التدريبية وتعني تحديد أهداف العملية التدريبية، تحديد محتوى التدريب، اختيار الأساليب التدريبية، المدربين، مدة البرنامج التدريبي، مكانه وتكاليفه، كما أن عملية بناء وتصميم البرنامج التدريبي يجب أن تتم بطريقة احترافية ومدروسة وتتضمن مجموعة من الإجراءات المتسلسلة أهمها: تحديد الموضوعات المرتبطة بالفجوة والمطلوب التدريب عليها، اختيار أسلوب أو طريقة التدريب المناسبة، اختيار المدربين المناسبين من ذوي الخبرة والاحتراف.

ج- تنفيذ البرنامج التدريبي: بعد الانتهاء من تصميم البرنامج التدريبي يبقى للمنظمة ترجمته على أرض الواقع، فتقوم باختيار الطرق المناسبة والأسلوب الأمثل لتنفيذ البرنامج التدريبي سواء كان من ناحية مدى ملائمة خطة التدريب لتحقيق الهدف، أو من ناحية اختيار المدربين الأكفاء ومواعيد وأماكن إجراء البرنامج التدريبي.

د- تقييم البرنامج التدريبي: مرحلة تقييم العملية التدريبية في آخر مرحلة في مراحل التدريب وتهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية العملية التدريبية ورصد مناطق القوة والضعف بها، وذلك من أجل تطوير العمل التدريبي والارتقاء به، وتحسين خطة التدريب وتطويرها. (نصروش، 2002: 295).

ومنه، فالتدريب يمر بأربع مراحل يمكن تلخيصها في: الاحتياجات التدريبية وذلك من خلال تحديدها وهي مجمل ما يمكن تغييره سواء كان متعلقاً بأداء الفرد أو مهاراته أو معارفه، أي ما يجعله ذو كفاءة عالية في وظيفته وهذه المرحلة تعتبر من المراحل المهمة التي من خلالها تتجس العملية التدريبية، كما يقوم المدربين في هذه المرحلة بتحديد الأداء الفعلي والأداء المتوقع من الفرد، ولهذه المرحلة بعدين بعد يتعلق بتحليل التنظيم ككل أي الوحدات في المستويات التنظيمية، والبعد الثاني يتعلق بتحليل الوظائف والبعد الثالث يتعلق بتحليل قدرات الأفراد.

المرحلة الثانية هي مرحلة تصميم البرنامج التدريبي وتحدد فيه المؤسسة بدقة ما تحتاج إليه من العملية التدريبية وكذا تحديد أهداف العملية التدريبية (محتواها، أساليبها، مدتها، المكان، الزمان، المدربين...الخ).

المرحلة الثالثة مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي ويكون ذلك على أرض الواقع وفق الخطة المرسومة سابقاً. والمرحلة الأخيرة مرحلة تقييم البرنامج التدريبي وتكون فيها قياس كفاءة وفعالية البرنامج التدريبي والإحاطة بنقاط القوة والضعف من أجل تطوير العملية التدريبية والارتقاء بها لمستوى أفضل.

ثانيا- أهمية وأهداف التدريب الإلكتروني:

1- أهمية التدريب الإلكتروني:

إن التغيير السريع في المجتمعات البشرية عامة والمجتمعات العربية بصفة خاصة وفي كل المجالات وفي مقدمتها تقنيات وأساليب التعليم والتدريب، يفرض على المؤسسات تنمية الموارد البشرية، والتدريب مواكبة لتلك التطورات فالتدريب المبني على التقنية هو الحل الأمثل لكثير من التحديات التي تواجهها المؤسسات بشتى أنواعها وتخصصاتها وتقوم هذه الفلسفة على إتاحة الفرصة للمتدربين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر دون اضطرابهم دوماً إلى ترك أماكن عملهم أو تقليل عدد اللقاءات وإلى استثمار الوقت الإضافي بعد ساعات العمل.

وتكمن أهمية التدريب الإلكتروني في:

- ارتباطه بأعلى الموارد وأكثرها قيمة وأهمية في المؤسسات ألا وهو العنصر البشري.
- الفوائد والمزايا الجمة المتحصلة منه مقارنة بالتدريب التقليدي.
- إن طباع الناس وأمزجتهم تتغير، ولم يعد الموظفين يرغبون باستخدام الوسائل التدريبية التي طبقت قبل عقد من الزمان.

- زيادة الحاجات التدريبية لموظفي المؤسسات الحالية عن الوضع السابق. (بن عروس، طيبي، 2021: 25)

تركز العديد من المؤسسات على تحسين أداء موظفيها في أعمالهم، وذلك بتوجيههم إلى دور التدريب الإلكتروني في دعم مهاراتهم، وأن التدريب الإلكتروني سيسهم في تطوير الموظف، وأيضاً فإن أهميته لا تقل شأنًا عن أهدافه والتي من خلالها يتضح الدور الإيجابي لهذه التقنية في التقدم بهذه المؤسسات المتطورة، وتتضح أهمية التدريب الإلكتروني في النقاط التالية:

- إعداد متدربين أكثر مواكبة لثورة المعلوماتية الهائلة والمتلاحقة.
- يساعد التدريب الإلكتروني على تطوير الموظفين في أدائهم الوظيفية بشكل مستمر.
- له دور إيجابي من خلال جعل المتدربين هم المتحكمين في العملية التدريبية.
- إتاحة بيئة تدريبية تفاعلية أكثر أثارة للاهتمام، وأكثر تحفيزاً وتشويقاً.
- رفع كفاءة الموظفين على رأس العمل دون الحاجة إلى التفرغ للتدريب. (قيسي، 2023: 187)
- ومنه، فالتدريب الإلكتروني يساهم في تخفيض تكلفة التنقل للمتدربين وتكلفة ضياع وقت العاملين والإنتاج.
- تسهيل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف الطرق التقليدية.
- سهولة وفعالية تواصل وتفاعل المدرب والمتدربين.
- يساهم في تحديث المعرفة والمهارات وتعزيز التعلم الذاتي ومراقبة التقدم والتعلم المستمر

لذا يجب على المنظمات والمؤسسات الاستثمار في هذه التقنية المبتكرة لتطوير قدرات وكفاءة العاملين وتحقيق التطور ومواكبة التغيرات الحاصلة.

2- أهداف التدريب الإلكتروني:

- للتدريب الإلكتروني أهدافا متعددة يسعى إلى تحقيقها، يمكن إيجازها في التالي:
- ☞ رفع جودة العملية التدريبية، وهذا ما اتفقت عليه معظم الدراسات المنشورة عالميا من أن التدريب الإلكتروني يعد خطوة مهمة نحو المعيارية في التدريب وبالتالي نحو الجودة في التدريب.
 - ☞ تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية والتدريبية بين أفراد المجتمع دون تمييز بينهم لأسباب تتعلق بمكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية أو بسبب العرق والدين.
 - ☞ إيصال الخدمات التدريبية إلى الفئات الخاصة التي تمنعهم ظروفهم من الالتحاق بالتدريب التقليدي مثل (المعاقين والسجناء وبعض النساء والعاملين في المناطق النائية) بدعم وتعزيز دوافع التعليم المستمر، فالتدريب الإلكتروني يعمل على تطوير وتنمية قدرات المتدرب على المبادرة والاعتماد على الذات.
 - ☞ تخفيف الضغط الحادث حاليا على المؤسسات التعليمية التقليدية القائمة، وإيجاد الظروف التدريبية الملائمة، فالتدريب الإلكتروني يتصف بالمرونة والقدرة على التكيف مع الظروف.
 - ☞ جعل التدريب أكثر مرونة وتحريره من القيود المعقدة حيث تتم الدراسة دون وجود عوائق زمانية ومكانية كالاضطرار للسفر لمراكز الجامعات ومعاهد التدريب.
 - ☞ الإسهام في التنمية المجتمعية ورفع مستوى الأفراد الثقافي من خلال برامج التدريب والتنقيف.
 - ☞ الاستجابة لمتطلبات خطط التنمية الوطنية من الكوادر البشرية المؤهلة والمدرية. (العيسى، العمران، 2021: 353).

ويسعى التدريب الإلكتروني أيضاً إلى تحقيق العديد من الأهداف منها:

- تقديم فرص التدريب لكل موظف مع تأكيد على أهمية الاستمرار في التدريب ومواصلته.
- إتاحة أساليب ووسائل تدريبية متطورة مختلف عن تلك المتابعة في المؤسسات التدريبية التقليدية.
- إتاحة فرص التعاون التدريبي والبحثي وتبادل المعلومات بين مؤسسات التدريب في العالم.
- جعل التدريب أكثر مرونة وتحريره من القيود الزمانية أو المكانية التي تعيق المتدرب عن مواصلة التدريب.
- يساهم التدريب الإلكتروني في رفع المستوى العلمي والثقافي لدى أفراد المجتمع.
- يساعد التدريب الإلكتروني في نشر الثقافة التقنية في المجتمع.
- ومنه، فإن التدريب الإلكتروني يهدف إلى توفير فرص مرنة ومتاحة للجميع في إطار العمل.

- تعزيز التفاعل والتواصل بين العمال وزيادة تحفيزهم على المشاركة الفعالة.
- تحقيق الفعالية والكفاءة من خلال توفير التقنيات والأدوات المناسبة للبرنامج التدريبي.
- تعزيز التعلم الذاتي والمسؤولية الذاتية لدى المتدربين وتشجيعهم على استخدام المهارات التكنولوجية في عملية التدريب وتطويرها. (قيسي، 2023: 186)

ثالثاً- أنواع التدريب الالكتروني:

1. التدريب غير المتزامن:

كما هو الحال في التدريب التقليدي، يجمع التدريب غير المتزامن بين المتدربين والمدربين معاً للتدريب على المعارف والمهارات الجديدة، حيث يقوم المتدربون والمدرّب بالدخول إلى شبكة الإنترنت في أوقات مختلفة لإنجاز المهام التي يكلفون بها، وللقراءة والعمل في المشروعات، وبهذه الطريقة يتبادل المتدربون خبراتهم إلا أنهم لا يتقابلون في الوقت الحقيقي، وتمزج هذه الطريقة بين العديد من التكنولوجيات المتنوعة للشبكة، مثل النصوص الفائقة (HyperText)، والاختبارات القصيرة المباشرة (Online quiz)، والوسائط المتعددة (MultiMedia)، وملفات تدوين الملاحظات (Note files)، والبريد الإلكتروني (E-mail)، في إنتاج البرامج ويتميز هذا النوع من التدريب باعتماده على أدوات الاتصال المتنوعة التي تسمح بالتعامل المباشر بين فرد وآخر والتدريب الجماعي والتوجيه بين المدرّب والمتدرب.

2. التدريب المتزامن:

وهو أكثر الأساليب التدريبية المتطورة فنياً، حيث يتواجد المدرّب والمتدربون على الشبكة في الوقت نفسه، بالإضافة إلى توافر الأدوات التالية:

- * السبورة البيضاء (White boards): وتعمل على تمكين المتدربين جميعهم بالكتابة عليها بالتوالي.
- * التطبيقات المشتركة (Shared applications): مثل الجداول الالكترونية، فهي تسمح للمتدربين بالعمل كمجموعة للكتابة داخل خلايا الجداول، وتصحيح المعادلات أو تعديل عناوين الأعمدة.
- * المؤتمرات المرئية والمسموعة (Video & audio conferencing): كلا المناقشات المرئية والمسموعة تتيح للمتدرب إمكانية التفاعل في الوقت الحقيقي حيث يشاهد و (أو) يستمع إلى المدرّب والمتدربين الآخرين المشاركين في التدريب.

* قاعة الحوار (Chat room): هي طريقة مهيكلّة تتيح للمتدربين إمكانية الاستمرار في الحوار عن كتابة التعليقات حول المناقشات الجارية.

3. التدريب المدمج:

وهو الدمج بين التدريب المتزامن والتدريب غير المتزامن وهو نوع من التدريب الحديث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني ويقصد به أيضاً التدريب الخليط عن طريق مزج أو خلط أدوار المدرب التقليدي في القاعات التدريبية التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرب الإلكتروني أي أنه يجمع بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني، ولا تكمن أهمية التدريب المدمج في مجرد مزج أنماط نقل مختلفة، بل التركيز على مخرجات التدريب. (الخرز، 2021: 81)

وتتلخص أنواع التدريب الإلكتروني في التدريب الغير متزامن حيث يقدم فيه المقرر التدريبي بصفة متزامنة يتواجد المدرب والمتدرب أثناء عرض البرنامج التدريبي وفي وقت واحد ويستطيع المتدرب هنا تقييم مستواه وأدائه خلال فترة قصيرة، إضافة إلى توفر أدوات منها: السبورة البيضاء، المؤتمرات السمعية والبصرية... الخ.

أما التدريب المتزامن ففي هذا النوع ليس من الضروري أن يكون المدرب والمتدرب في مكان واحد في نفس الوقت وهذا النوع مناسب إذا كان بين المدرب والمتدرب مسافة أو كان عدد المتدربين كبير، ويكون بدخول المتدربين والمدرب إلى شبكة الانترنت في أوقات مختلفة للإنجاز مهامهم ويتبادلون الخبرات في أوقات مختلفة، ويعتمد هذا النوع من التدريب على النصوص الفائقة، الاختبارات القصيرة المباشرة، البريد الإلكتروني، تدوين الملاحظات... الخ، ويتميز هذا النوع بأدوات تسمح بالتعامل المباشر بين المدرب والمتدرب.

والنوع الأخير التدريب المندمج أو الممتزج وهو طريقة للتدريب تهدف إلى الدمج بين أشكال التدريب التقليدية والحديثة.

رابعاً- خصائص التدريب الإلكتروني:

يتيح التدريب الإلكتروني تكافؤ في الفرص التعليمية بين المتدربين ويرفع من مستويات الالتحاق بمستوى التدريب، وبذلك فهو يفتح آفاقاً جديدة يتمكن الطالب من خلالها من إشباع رغباته وفق قدراته وإمكاناته، مما يدفع بالفرد إلى التفكير بالالتحاق به مقارنة مع الفرص الأخرى المتاحة، كما أن التدريب الإلكتروني على عكس التدريب التقليدي الذي يركز على المدخلات، فإنه يركز على العمليات والمنتجات، فالمتدرب منتج للمعرفة ليس مستهلكاً لها فقط وهذا يتطلب الكثير من المهارات التي ينبغي إتقانها أثناء التدريب، وبمعنى آخر فإن للمتدرب خيارات أكثر ما كان عليه الحال في السابق، ومن خصائص هذا التدريب ما يلي:

- 1- المشاركة الإيجابية للمتدربين.
- 2- قدرة المتدرب على التحكم في عملية التدريب.
- 3- التفاعل المستمر والنشط بين المتدرب والمدرب.

- 4- تلقي التدريب حسب وقت وموقع المتدرب.
- 5- يساعد على إعطاء تغذية راجعة فورية للمتدرب حول تقدمه العلمي.
- 6- يمكن المتدرب من تقويم ذاته ومهاراته ومراقبة أدائه. (اكن، قرون، 2017: 336).
- 7- التدريب يهيئ الفرص أمام المتدرب لاكتساب معارف ومهارات جديدة.
- 8- يساعد التدريب على اكتساب أفاق جديدة في مجال ممارسته مهنته وذلك من خلال تبصيره بمشكلات مهنته وتحدياتها وأسبابها وكيفية التخلص منها.
- 9- زيادة انتماء المتدرب على الانفتاح على الآخرين من زملائه بهدف تنميته مهنيا، وذلك من خلال فرص الاحتكاك مع الزملاء في إطار المهام والنشاطات الجماعية.
- 10- التدريب قادر على تحويل الموظف من وظيفة إلى أخرى، وهذا من أنواع التدريب الحديثة يطلق عليه التدريب التحويلي.
- 11- يساعد التدريب على تغيير الاتجاهات واكتساب اتجاهات ايجابية تجاه المهنة الممارسة مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته في العمل ورفع روحه المعنوية. (معمار، 2010: 22)
- ومن هنا، نستنتج أن من خصائص التدريب الإلكتروني أنه موفر للوقت والجهد، يساعد على التفاعل والمشاركة الايجابية للمتدربين.
- 12- يساعد المتدرب على تقويم وزيادة مهارات تحكمه في العمل وترقية أدائه.
- 13- انتماء المتدرب إلى زملائه وانجاز مهام مشتركة.
- 14- يوفر التدريب الإلكتروني وسائط تعليمية وأساليب متعددة عن أساليب التدريب التقليدي.
- 15- يختص التدريب الإلكتروني بمراعاة الفروق الفردية بين المتدربين، حيث يعطي لك متدرب خصوصية في العمل مما يمكنه ذلك من المحاولة مرات عديدة حتى يتمكن ويتقن العمل.

خامسا- أدوات التدريب الإلكتروني:

تصنيف أدوات التدريب الإلكتروني إلى نوعين هما أدوات التدريب الإلكتروني المتزامن وأدوات التدريب الإلكتروني غير المتزامن، وفيما يلي حصر لكل منهما:

1. أدوات التدريب الإلكتروني المتزامن:

ويقصد بها تلك الأدوات التي تسمح للمستخدم الاتصال المباشر بالمستخدمين الآخرين على الشبكة، ومن أهم هذه الأدوات ما يلي:

* المحادثة (Chat): وهي إمكانية التحدث عبر الإنترنت مع المستخدمين الآخرين في وقت واحد عن طريق برنامج بشكل محطة افتراضية تجمع المستخدمين من جميع أنحاء العالم على الإنترنت للتحدث كتابةً وصوتاً وصورة.

* المؤتمرات الإلكترونية: المؤتمرات الإلكترونية تعتمد المؤتمرات الإلكترونية على درجة عالية من المشاركة، حيث تجمع هذه الأداة بين المشاركة في النقاش من قبل المتدربين والاستماع إلى آراء المتخصصين، وتعد المؤتمرات حلقات نقاش للمتدربين، وتعتمد هذه الأداة على تصميم مواقع الإنترنت، وتوجد العديد من مواقع الإنترنت المتخصصة في استضافة المؤتمرات الإلكترونية، وتنقسم المؤتمرات الإلكترونية إلى نوعين هما:

- المؤتمرات الصوتية (Audio conference): وهي تقنية الكترونية تعتمد على الانترنت تستخدم هاتفاً عادياً آلية للمحادثة على هيئة خطوط هاتفية توصل للمتحدث (المدرّب) بعدد من المستقبلين المتدربين في أماكن متفرقة.

- مؤتمرات الفيديو (Video conference): وهي المؤتمرات التي يتم التواصل من خلالها وهي مجموعة تصرفات اجتماعية وجدانية وهي من المهارات المعرفية والنفسية الحس حركية التي تمكن من ممارسة دور، وظيفة، نشاط، مهمة، على أكمل وجه بين أفراد تفصل بينهم مسافة من خلال شبكة تلفزيونية عالية القدرة عن طريق الإنترنت ويستطيع كل فرد متواجد بطريقة محددة أن يرى المتحدث، كما يمكنه أن يتوجه بأسئلة استفسارية وإجراء حوارات مع المتحدث (أي توفير عملية التفاعل) وتمكن هذه التقنية من نقل المؤتمرات المرئية المسموعة (صوت وصورة) في تحقيق أهداف التدريب الإلكتروني.

* اللوح الأبيض (White board): وهو عبارة عن سبورة شبيهة بالسبورة التقليدية وهي من الأدوات الرئيسية اللازم توفرها في الفصول الافتراضية، ويمكن من خلالها تنفيذ الشرح والرسوم التي يتم نقلها إلى شخص آخر.

* برامج الأقمار الصناعية (Sattelite programs): تتميز تقنية الأقمار الصناعية بسرعة نقل الرسائل المكتوبة والمنطوقة، ويمكن عن طريق هذه التقنية إذا توفرت المحطات الأرضية، وأجهزة الاستقبال، وربطها بشبكات الاتصالات العالمية، نقل جميع الخبرات (منطوقة أو مكتوبة أو مرئية) إلى المستفيد خلال دقائق من إرسالها من المركز.

2. أدوات التدريب الإلكتروني الغير متزامن:

* البريد الإلكتروني (Email): يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت حيث بالإمكان إرسال الرسائل إلى أي شخص وفي أي وقت وبأي مكان عبر العالم وذلك بمجرد معرفة عنوان بريده الإلكتروني، وقد انتشر هذا الاستخدام بسبب قلة كلفته إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية وكذلك يمتاز بسرعه العاليه.

* الشبكة النسيجية (World wide web): وهو عبارة عن نظام المعلومات يقوم بعرض معلومات مختلفة على صفحات مترابطة، ويسمح للمستخدم بالدخول لخدمات الانترنت المختلفة.

* القوائم البريدية (Mailing list): وهي عبارة عن قائمة من العناوين البريدية المضافة لدى الشخص أو المنظمة يتم تحويل الرسائل إليها من عنوان بريدي واحد.

* مجموعات النقاش (Discussion groups): هي إحدى أدوات الاتصال عبر شبكة الانترنت بين مجموعة من الأفراد ذوي الاهتمام المشترك في تخصص معين يتم عن طريقها المشاركة كتابياً في موضوع معين أو إرسال استفسار إلى المجموعة المشاركة أو المشرف على هذه المجموعة دون التواجد في وقت واحد.

* نقل الملفات (File Exchange): وتختص هذه الأداة بنقل الملفات من حاسب إلى آخر متصل معه عبر شبكة الإنترنت أو من الشبكة النسيجية للمعلومات إلى حاسب شخصي.

* الفيديو التفاعلي (Interactive video): وهي التقنية التي تتيح إمكانية التفاعل بين المتدرب والمادة المعروضة المشتملة على الصور المتحركة المصحوبة بالصوت بغرض جعل التدريب أكثر تفاعلية، وتعتبر هذه التقنية وسيلة اتصال من اتجاه واحد لأن المتدرب لا يمكنه التفاعل مع المدرب وتشتمل تقنية الفيديو التفاعلي على كل من تقنية أشرطة الفيديو وتقنية أسطوانات الفيديو مداراة بطريقة خاصة من خلال حاسب أو مسجل فيديو.

* الأقراص المدمجة (CD): وهي عبارة عن أقراص يتم فيها تجهيز المواد التدريبية وتحميلها والرجوع إليها وقت الحاجة، كما تتعدد أشكال المادة التدريبية على الأقراص المدمجة، فيمكن أن تستخدم كفيلم فيديو تعليمي مصحوباً بالصوت أو لعرض عدد من آلاف الصفحات من كتاب أو مرجع ما أو لمزيج من المواد المكتوبة مع الصور الثابتة والفيديو (صور متحركة). (بركنو، 2019: 164-166)

ومما سبق، فإن أدوات التدريب الالكتروني تنقسم إلى أدوات التدريب الالكتروني المتزامن والتي تسمح بالاتصال المباشر مع الآخرين على الشبكة ومنها المحادثة، المؤتمرات الالكترونية والتي تنقسم بنوعها إلى صوتية ومؤتمرات الفيديو، اللوح الأبيض وبرامج الأقمار الصناعية.

أما عن أدوات التدريب الالكتروني الغير متزامن فهي التي تجمع بين المتدربين والمدرب مع للتدريب لتنمية المهارات والمعارف الجديدة من خلال الدخول على الشبكة في أوقات مختلفة وتتمثل في البريد الالكتروني، الشبكة النسيجية، القوائم البريدية، نقل الملفات، الفيديو التفاعلي والأقراص المدمجة.

سادسا- مراحل التدريب الالكتروني:

1. مراحل تصميم برنامج التدريب الالكتروني:

يتم تصميم برنامج التدريب الالكتروني عبر مراحل أهمها:

أ- تخطيط التدريب الإلكتروني، والتي يتم فيها التنسيق مع خبراء التدريب من أجل وضع الخطة العامة للبرنامج وخطة اللقاءات وأساليب التقويم وجمع محتوى المادة التدريبية، وكذلك وضع استراتيجيات التدريب والإجراءات اللازمة لبدء البرامج التدريبية.

ب- تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي، وفي هذه المرحلة يتم ترجمة الاستراتيجيات التي وضعت في المرحلة السابقة والبدء بتصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الإنترنت فيما يتعلق بتجهيز محتوى البرنامج التدريبي وتقييم وتحكيم محتواه وتقسيم المحتوى إلى سلسلة من اللقاءات، ومن ثم تصميم موقع خاص للبرنامج التدريبي وتضمين الموقع أساليب التقييم للمتدربين والدعم الفني والتربوي وكذلك توفير أساليب التواصل المباشر وغير المباشر مع المتدربين، وتصميم الجلسات التدريبية وتحديد محتواها وأساليبها.

ج- تنظيم وتنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي، وفي هذه المرحلة لا بد من تحديد المدة الزمنية للتدريب ومدة كل لقاء، وتحديد مواعيد التدريب ومنهجيته وأماكن انعقاده، وكذلك توفير الدعم والمساندة لضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات.

د- تقويم التدريب الإلكتروني، ومن خلال عملية التقويم يمكن إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية. (العيسى، العمران، 2021: 358)

2. مراحل بناء التدريب الإلكتروني:

تتمثل المراحل الرئيسية لبناء تدريب إلكتروني فيما يلي:

أ- المرحلة الأولى (التخطيط للتدريب الإلكتروني):

تتطلب هذه المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين للعمل على إشباعها وتحديد الأهداف العامة والخاصة للتدريب ووضوحها ووضع السياسات والاستراتيجيات والإجراءات اللازمة لتطوير أداء المتدربين والمسؤول في المقام الأول عن هذه المرحلة هي الجهة المستفيدة من التدريب مع الاستعانة بمتخصصين في التدريب وأساتذة الجامعات وخبراء التقنية.

ب- المرحلة الثانية (تنفيذ التدريب الإلكتروني):

حيث يتم تنفيذ التدريب الإلكتروني في بيئة افتراضية، تتيح نوعاً من المرونة والحرية في اختيار مكان التدريب وزمانه، ويتطلب تجهيز مواقع التدريب بمتطلبات منظومة التدريب الإلكتروني وتكنولوجياتها، واختيار رئيس فريق التدريب لديه القدرة والكفاءة الإدارة مثل هذا النظام، أما باقي فريق التدريب الإلكتروني فيكون من بعض مديري إدارات التدريب مصممي البرامج التدريبية مجموعة من الفنيين في مجالات تقنية المعلومات والبرمجة والشبكات، وأمن المعلومات الذين تتكامل جهودهم مع الفنيين الأكاديميين.

ج- المرحلة الثالثة (تقويم التدريب الإلكتروني):

تستند عملية تقويم التدريب الإلكتروني على عدد من الأسس والمعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية، وشمول عملية التقويم واستمراريتها، وترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها، وتكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها. (زير، 2017: 628)

ومنه، يمكن تلخيص مراحل البرنامج التدريبي في:

- التخطيط لنظام التدريب فعملية التخطيط مرحلة مهمة جدا في برنامج التدريب الإلكتروني وتسير هذه العملية من طرف المتخصصين في التدريب ويتحدد فيها مقدار الحاجة للتدريب في المؤسسة والأهداف العامة.
- تنفيذ التدريب ويقصد كيفية ترجمة الاستراتيجيات والإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق الأهداف المرسومة، ويتم تنفيذ التدريب الإلكتروني في بيئة تتميز بالمرونة وتجهيز مواقع التدريب بالوسائط اللازمة مثل الانترنت، الوسائل الإلكترونية على اختلافها الوسائط المتعددة بالإضافة إلى ذلك، يتم اختيار المدرب الذي تكون لديه القدرة والكفاءة اللازمة لتفعيل برنامج التدريب الإلكتروني.
- تقويم التدريب الإلكتروني وتكون فيها تعديل ما لم يتماشى جيدا مع العملية التدريبية ووضع خطط مستقبلية.

سابعاً- محتوى برنامج التدريب الإلكتروني:

إن البرنامج التدريبي الإلكتروني يكون على شكل تطبيق على صفحة الويب، وهو يحتوي على مجموعة من العناصر والبيانات المهمة التي تتم من خلالها العملية التدريبية الإلكترونية، وعلى المتدرب أن تكون لديه القدرة على استخدام هذا النظام، وذلك من أجل الاستفادة منه بأكبر قدر ممكن.

يكون البرنامج التدريبي الإلكتروني مزود بقاعدة بيانات تتضمن عدة معلومات من بينها: المواد المتوفرة في البرنامج التدريبي، المتدربين، استمارات التقويم، وقصد إدارة البرنامج التدريبي الإلكتروني تهتم الإدارة بمجموعة التحضيرات والإجراءات والأعمال التي تتطلبها طبيعة إقامة البرنامج التدريبي، حيث تقوم بعرض البرنامج التدريبي الإلكتروني بالمواد التالية: مصطلحات أولية في المعلوماتية الحواسيب والملفات، معالجة النص، عرض الجداول، قاعدة البيانات، بهذه المواد كل الموظفين المعنيين بالبرنامج التدريبي الإلكتروني المختصين في الإعلام والآلي أو غير المختصين فهذه المواد عامة تهدف لتمكين المتدرب من الاستغلال الجيد وفهم قواعد البيانات ونظم تسييرها (PowerPoint, Excel, word) المفيد للملفات المكتبية حتى يسهل التعامل معها، بعد إقامة البرنامج التدريبي الإلكتروني على موقع الويب ترسل رسالة إلكترونية عن طريق البريد المحلي الإعلام الموظفين عن وجود مثل هذا الحل للتدريب عن بعد ودعوات للاشتراك بالإجابة على هذه الرسالة حتى يستفيدوا من كلمة سر للدخول إلى البرنامج التدريبي الإلكتروني.

تتولى الإدارة الإجابة على الرسائل الإلكترونية المستقبلية على حدى بإعطاء التوجيهات للاستفادة من البرنامج التدريبي الإلكتروني، كما يمكن للمسير الدخول للبرنامج التدريبي عن طريق متصفح الويب المتابعة الدروس مثل أي متدرب ويمكنه تقويم ومتابعة فعالية المتدربين وقياس كفاءتهم من خلال ما يلي:

- 1- تسجيل إلغاء استفادة متدرب من البرنامج التدريبي.
 - 2- تخصيص مواد تدريبية لكل متدرب التي ستشكل برنامج التدريب بما يتفق مع مواصفات وظيفته.
 - 3- منع بعض المواد التدريبية لبعض المتدربين التي لا تتفق مع مواصفات وظيفتهم.
 - 4- تفحص استمارات تقويم المتدربين.
 - 5- الإطلاع على قوائم بأسماء المتدربين الأكثر حضوراً على موقع الويب المتابعة البرنامج التدريبي.
- وكذلك يمكن للمتدربين الدخول للبرنامج التدريبي من خلال متصفح الويب ولهم الحق في:
- الاستماع للدروس.
 - التقويم الإلكتروني من خلال استمارات التقويم المتاحة في نهاية كل مستوى من المادة التدريبية.
 - ويمكن للمتدربين الاتصال بالمسير في أي وقت الطلب تخصيص مادة تدريبية جديدة، حذف مادة تدريبية خصصت له من قبل، أو إلغاء تسجيله بالبرنامج التدريبي. (مهيل، 2012: 171-173)
- ثامنا - الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني:

جدول رقم (01): يوضح الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي

التدريب التقليدي	التدريب الإلكتروني
تدفق معلومات ذو اتجاه واحد	تدفق المعلومات تفاعلي ذو اتجاهين
تدريب فردي	تدريب تعاوني
تدريب إجباري من المحاضرات	تدريب ذاتي عن طرق الاستكشاف الفردي
المتدربين متلقين فقط	المتدربين مشاركين في العملية التدريبية (تدرب ايجابي)
المكان والزمان محددين مسبقا في قاعة التدريب	المتدرب يتلقى المعلومات بالطريقة التي يريدها وفي الوقت والزمان المناسبين له
المعرفة عبارة عن: حفظ، تذكر، تراكم الحقائق	استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة
الكلفة عالية	الكلفة نسبية

المصدر: (الدeshان، 2019: 11-12).

تاسعا- معوقات التدريب الالكتروني:

- يواجه التدريب الالكتروني مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون تحقيقه لأهدافه أو دون تطبيقه كليا على أرض الواقع ومن أبرز تلك المعوقات ما يلي:
- نقص الخبرات وعدم توفر الكوادر المؤهلة.
 - قلة الدعم المادي لبرامج التعليم عن بعد.
 - ضعف البنية التحتية للاتصالات وشبكات المعلومات.
 - ضعف دافعية المتدربين نحو استخدام التدريب الالكتروني.
 - التوجه السلبي نحو استخدام وسائل التكنولوجيا.
 - مقاومة الموظفين هذا النمط من التدريب.
 - قلة المهارات اللازمة لاستخدام التدريب عن بعد سواء عند المتدربين أو المدربين.
 - قلة الوعي بأهمية التدريب الالكتروني.
 - عدم توفر الخصوصية والسرية، فقد يحدث اختراق للجلسات التدريبية الالكترونية. (المران، العيسى، 2021: 360)

- وعلى الرغم من الأهمية البالغة للتدريب الالكتروني وضرورة تطبيقه، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه هذا النوع من التدريب منها:
- غياب القناعة الكافية للمدراء بأهمية التدريب الالكتروني واستخدام الحاسوب والانترنت داخل المنظمة بصفة مستمرة.
 - يحتاج التدريب الالكتروني إلى أجهزة متطورة والاتصال السريع بشبكة الانترنت.
 - يوسع فجوة العلاقات الإنسانية أحيانا بين المتدرب والمدرّب أو بين المتدربين أنفسهم.
 - أجهزة التدريب الالكتروني ووسائله تحتاج إلى تكلفة مالية عالية.
 - ضعف استخدام الأجهزة الحديثة من حواسيب أو شبكة الانترنت مما يعيق عملية التدريب الالكتروني.
 - قلة رغبة المتدربين في التدريب على الأجهزة الحديثة وعدم اهتمامهم بالتدريب الالكتروني.
 - عجز المدربين عن إيصال المعلومات للمتدربين.
 - افتقار المادة التدريبية أو البرنامج التدريبي إلى الدورات وغيرها... الخ
 - إهمال الجانب العملي إذ تتجه العديد من المؤسسات إلى عقد دورات تدريبية وتقتصر على الجانب النظري فيها فقط.

خلاصة:

عملت شبكة الانترنت والوسائل التقنية الحديثة على إضفاء طابع جديد للتدريب ألا وهو التدريب الالكتروني، الذي يعد من التقنيات الحديثة وهو تدريب تعاوني ايجابي مراعي للفروق الفردية بين المتدربين ويتلقى فيه المتدربين المعلومات وأساليب العمل المتطورة في الوقت والزمان المناسبين لهم، فنشر ثقافة تبني التدريب الالكتروني أصبح ضرورة ملحة لجميع المؤسسات على حد سواء لمزاياه المتعددة ونتائجه الفعالة على الفرد العامل والمؤسسة ككل مقارنة بالتدريب التقليدي، بشرط تكييفه بالصورة المناسبة والأخذ بعين الاعتبار كافة الاحتياجات المطلوبة.

الفصل الثالث: الكفاءة المهنية

تمهيد

أولاً- أهمية الكفاءة المهنية

ثانياً- خصائص الكفاءة المهنية

ثالثاً- أبعاد ومكونات الكفاءة المهنية

رابعاً- المبادئ الأساسية للكفاءة المهنية

خامساً- أنواع الكفاءة المهنية

سادساً- مستويات ومعايير الكفاءة المهنية

سابعاً- عوامل رفع تطوير الكفاءة المهنية

ثامناً- طرق قياس الكفاءة المهنية

تاسعاً- تقييم الكفاءة المهنية

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الكفاءة المهنية من بين أهم العناصر الواجب أن تكون في العامل وذلك لما تشمله من خبرة ومعرفة ومهارة، كما أن المؤسسة الناجحة هي التي تسعى دائماً إلى تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية لضمان الجو والبيئة الملائمة للعمل كما يجب أن تهتم بالأساس بالعنصر البشري والذي يعتبر الحجر الأساس في المؤسسة ويكون ذلك من خلال الاهتمام بمختلف قدراته وخبراته وتنمية مهاراته لضمان أداء مهني أفضل.

أولاً- أهمية الكفاءة المهنية:

يحتل مفهوم الكفاءات حيزاً هاماً في جميع المستويات داخل المنظمة بدءاً بالمستوى الفردي إلى المستوى الجماعي، وأخيراً على مستوى المنظمة ككل.

1- أهمية الكفاءات على المستوى الفردي:

تعتبر الكفاءات بمثابة الورقة الرابحة للفرد، ففي ظل التحديات الجديدة التي يفرزها الاقتصاد الجديد والمتميز بعدم التأكد وبيئة العمل المتغيرة أصبحت الكفاءة تمثل أهمية كبرى بالنسبة للفرد للأسباب التالية:

☞ زيادة خطر فقدان الوظيفة أو المنصب سواء بالنقل أو التسريح، نظراً للمتطلبات المنافسة والاعتبارات الاقتصادية للمنظمة والمتمثلة في تخفيض التكاليف المترتبة عن العاملين، إذ أصبحت المنظمات تحتفظ بذوي الكفاءات التي ستحقق لها قيمة مضافة وتسرح العمالة الزائدة عن حاجتها والتي تعتبر كبطالة مقنعة بالنسبة لها، لان الاحتفاظ بها سيكون مكلف ويمكن أن تلتهم القيمة المضافة التي يمكن أن تحقق.

☞ في حال امتلاك الفرد كفاءة معينة فان ذلك سيعزز من فرصة الحصول على المكان في سوق العمل يتناسب وطموحه، ذلك لان حيازة كفاءة أو أكثر تمثل اليوم جواز للشغل ورهانا فرديا قويا أمام تضخم الشهادات فان ذلك يقلص من حظوظ الأفراد في الحصول على عمل، وهذا ما يحفز الأفراد أكثر في تنمية واستغلال كفاءاتهم للحصول على المكانة المطلوبة، فعلى رغم من أهمية المعرفة المحصلة عن طريق الدراسات الجامعية فإنها غير كافية لأنها لا توحى للاحترازية في العمل. (مقدود، 2016: 39)

☞ لا يمكن للأفراد داخل المؤسسة تحسين وضعيتهم كالترقية إلا بامتلاكهم لعنصر التأهيل وهذا الأخير لينتأى إلا بإعطاء عنصر الكفاءة أهمية كبرى.

☞ تشكل الكفاءة أهمية بالغة في عدة مجالات منها القيادة الكفاءة للفريق وحسن ضمان سيره على النحو المراد.

☞ ضرورة التكيف السريع والمستمر مع التغيرات البيئية والتنظيمية. (بويحيوي، بن أحمد، 2016: 19)

☞ تعتبر الكفاءة بالنسبة للفرد رهان مهني، قبل أن تكون له ذات أبعاد شخصية وثقافية، فالعمل على بناء وصقل كفاءته يعد للعامل أمراً مهماً من أجل تطوير مساره المهني فاكتساب كفاءات يفتح للعامل آفاق جديدة داخل مؤسسته وخارجها، وبالتالي فإن الكفاءة تشكل حافزاً قوياً. (ناقة، 2018: 775)

2- أهمية الكفاءات على المستوى الجماعي:

تمثل الكفاءة بالنسبة للجماعة في المنظمة عنصر أساسياً لتحسين سير عملها، ويظهر وفق ما يلي:

☞ تساهم فعالية الكفاءات في حل بعض النزاعات والصراعات بين الأفراد دون اللجوء للسلطة أو المدير، فهي تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد وتزرع فيهم روح التعاون والتعارض الكفيل بتجنب جميع هذه النزاعات، وذلك لخدمة أهداف المنظمة.

☞ تلعب الكفاءة دور هاماً في تنمية العمل الجماعي في سبيل تحقيق أهداف المنظمة إذ تعتبر بمثابة أساس في العمل في عصر المعرفة والمعلومات.

☞ أمام تعقد الأوضاع والحالات المهنية وإدارتها كان ولا بد ضبط سيرها وحركتها، وأمام الكم الهائل من المعلومات المتدفقة على المنظمة من داخلها وخارجها أصبح من ضروري وضع حل لتمكين من فرز وتحليل وصياغة هذه المعلومات في شكل معلومات مفيدة تخدم أهداف المنظمة وذلك لن يتأتى إلا بالعمل الجماعي للفرق حيث بدأت بعض المنظمات بتخصيص عمال الإدارة هذه المعلومات وصياغاتها، ولخدمة هذه العملية لابد من إعطاء أهمية بالغة لعنصر الكفاءات نظر لدور الذي تقوم به في اختصار وتخفيض التكاليف وضمان السير الحسن لظروف العمل.

☞ يقوم العمل الناجح داخل المنظمة على أساس التعاون والتآزر بين الأفراد وهي بذلك تضمن إقامة علاقات للتأثير المتبادل بين الكفاءات التي تنتج عن هذا التعاون.

☞ نظراً لتطور السريع في المفاهيم والدراسات والنتائج فقد ظهرت بعض الحاجات الجديدة للمنظمة، وذلك مما فرضه الاقتصاد الجديد ومجتمع المعلومات، حيث أصبحت المنظمات تعتمد مثلاً على نظام شبكة الكفاءات المكونة من مجموع الكفاءات الفردية، أين يساهم كل فرد في إثراء هذه الشبكة مما يساهم في حل المشاكل. (مقدود، 2016: 40)

3- أهمية الكفاءات على المستوى التنظيمي:

أصبح تطور المؤسسات اليوم وتحقيقها للتنمية المستدامة مرهوناً بمدى قدرتها على التكيف مع المتغيرات التي تحدثها البيئة المحيطة بها، مدى قدرتها على إشباع حاجيات عملائها من حيث تنوع الخدمات والمنتجات وجودتها، وهذا ما يجعلها الأكثر حرصاً على تطوير ممارستها التنظيمية وكذا أفرادها.

المؤسسة اليوم تقف أمام تحديات هامة، كالعولمة، الاقتصاد، زيادة المنافسة، الضغط الشديد من الأسواق الجديدة، التطور التكنولوجي السريع وكذا تطور وسائل الإعلام والاتصال مما جعل المؤسسة تولي أهمية قصوى لكفاءات أفرادها من أجل تحقيق المرونة اللازمة في العمل، فالكفاءات تعتبر القوى المحركة لنجاح أي مؤسسة بمشاركتها في تطوير وتنمية المؤسسة ومواجهة هذه التحديات. (ناقة، 2018: 772-773)

ومنه، فإن للكفاءة المهنية أهمية كبيرة من عدة جوانب سواء بالنسبة للفرد فهي تمكنه من أداء مهامه بأكثر فعالية مما يزيد من إنتاجيته ويعزز من قدرته على تحقيق الأهداف المهنية، كما أن الأفراد ذوي الكفاءة المهنية العالية يكونون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل، سواء كانت تكنولوجية أو تنظيمية، مما يجعلهم أكثر استعداداً لمواجهة تحديات المستقبل، أما بالنسبة للجماعة فيكون ذلك من خلال تنمية روح المشاركة والعمل كفريق بشكل فعال، حيث يفهم الجميع مسؤولياتهم ويؤدون مهامهم بشكل متناسق، وتحسين التواصل الداخلي مما يقلل من حدوث الخلافات وحل المشاكل بطريقة سلسة مما يؤدي ذلك تحقيق الأهداف المشتركة، أما بالنسبة للمنظمة فنجاح المؤسسة أو فشلها مرهون بمدى كفاءة أو عدم كفاءة عاملها.

ثانياً - خصائص الكفاءة المهنية:

الكفاءة تتركز على عدة خصائص منها:

- الكفاءات محطات نهائية لسلك دراسي أو مرحلة تكوينية معينة في إطار منهج مبني على الكفاءات.
- الكفاءات شاملة ومدمجة للمعارف وللمختلف المجالات.
- الكفاءات ليست استاتيكية ولا متخشبة ولا مطلقة وتستمد ديناميكيتها من مستوى تطور المحيط الاجتماعي والبيداغوجي لحاملها.
- الكفاءات تحتل مكانة الأهداف التي نسعى لتحقيقها، من خلال المنهج وتطبيقاته.
- الكفاءات مرتبطة بالسلوكيات والإنجازات التي تعد المؤشرات الملموسة التي تسمح بملاحظتها وتقييمها. (نمديلي، 2019: 219-220).
- الكفاءة المهنية تعبر عن السلوكيات محددة وقابلة للملاحظة.
- الكفاءة المهنية تمثل الخبرة المعرفية للفرد المعرفة السابقة التي اكتسبها خلال مساره المهني وما قبل المهني وبالتالي يستعملها الفرد لتحقيق هدف معين.
- الكفاءة المهنية لها غاية تظهر بالمقارنة مع الهدف ونتيجة تزيد الوصول وتستطيع تقييم هذه الكفاءة لأنها مرتبطة بمعايير محددة. (بوكرمة، 2008: 25).

وهناك مجموعة من الصفات والسمات التي تميز الأفراد ذوي الكفاءة والمهارة عن غيرهم من الأفراد العاديين منها:

- سرعة الفهم والإدراك خاصة في وظائف الإنتاج وإدارة المعلومات في وظائف برمجة الحسابات الآلية.
 - القدرة على التحليل والتصور، فالوظائف الفنية تحتاج إلى مثل هذه القدرة مثل أعمال الهندسة والتصميم.
 - القدرة على التقييم العلمي، وهي القدرة على تطبيق مبادئ معينة للوصول إلى حلول فريدة والإدارة العليا بحاجة إلى مثل هذه القدرة.
 - توافر القدرات الميكانيكية خاصة في الأعمال والوظائف الفنية مثل أعمال المهندس ومصممي الآلات... الخ.
- (بويحيوي، بن أحمد، 2016: 13)

ومن خلال ما سبق، فإن الكفاءة المهنية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تميز الأفراد القادرين على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، ومن أبرز هذه الخصائص: المعرفة والمهارة في المجال المهني وتحديثهما بشكل مستمر لمواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة، الخبرة، القدرة على التحليل وحل المشاكل.

ثالثاً - أبعاد ومكونات الكفاءة المهنية:

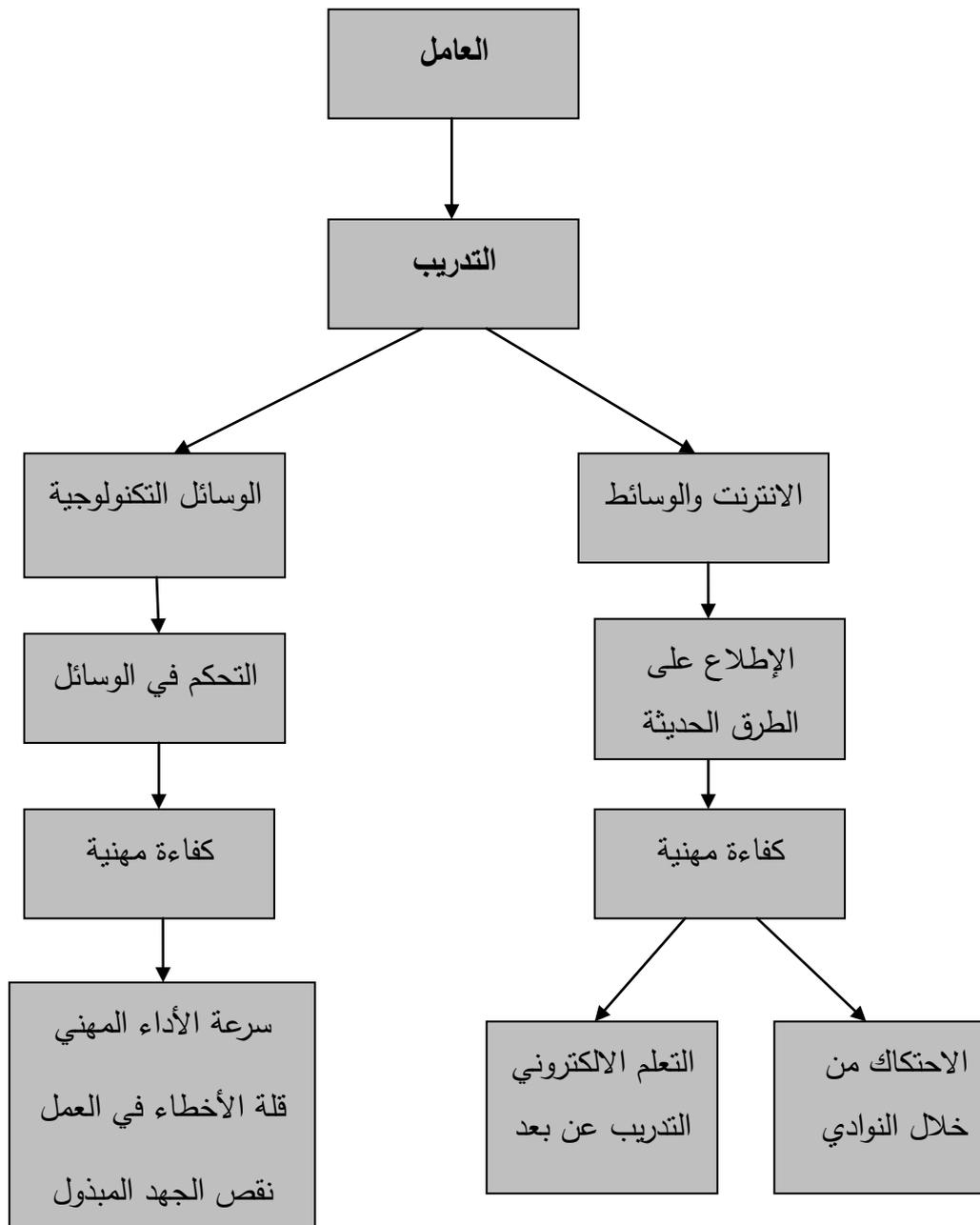
1- أبعاد الكفاءة المهنية:

حدد الكاتب الأبعاد الثلاثة التالية:

- ☞ المعارف: هي مجموعة من المعارف العامة والخاصة والمملوكة (الإجرائية) والتي يمكن استخدامها في استغلال المعارف النظرية والتحكم في عدة شهادات علمية وتقنية.
- ☞ المهارات: تجمع في المعرفة الممثلة عن طريق اكتساب لنوع معرفي والتطبيق الذي يعني وضع هذه المعرفة موضع التنفيذ مثل المهارات العلمية، مهارات التواصل، المهارة الذهنية.
- ☞ حسن التصرف: يتضمن السلوك الملائم لإظهار التكيف التحفيز والطاقة مثل: الصرامة، الفعالية، السرية، والتحكم في النفس. (نمديلي، 2019: 220)
- ☞ إن الكفاءة المهنية تشتمل على الأقل على ثلاثة أبعاد وهي: المعلومات، المهارات، الاتجاهات.

ويمكن تلخيص أبعاد الكفاءة المهنية في الشكل الآتي:

شكل رقم (01): يمثل أبعاد الكفاءة المهنية



المصدر: (الأسدي، 2016: 84)

2- مكونات الكفاءة المهنية:

تتكون الكفاءة من قطبين متعاكسين:

👉 **القطب الأول:** يتضمن التصور شومسكي أي كفاءة قدرة كامنة، أي قدرتنا على تكييف أفعالنا وعبارتنا

وكلامنا مع سلسلة من الوضعيات، كما هو الحال في الكفاءة اللغوية حسب ما وصفها "شومسكي"، يجب

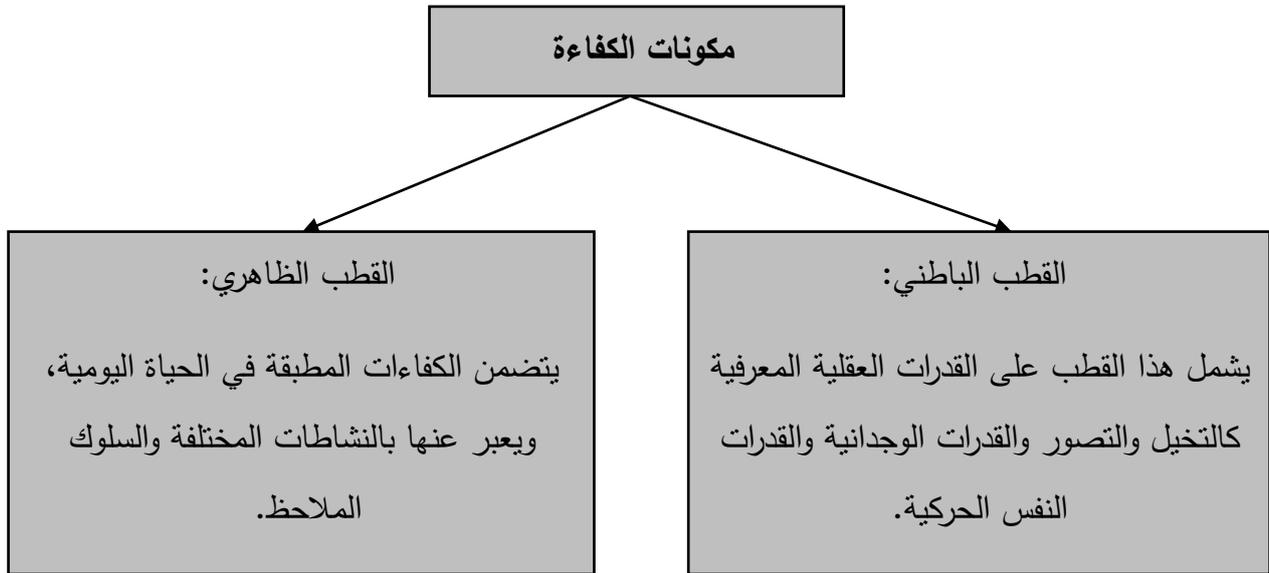
تحديد الكفاءة وتوضيحها كقدرة كامنة وتكيف الأفعال، أما التصور الثاني فيتضمن (الكفاءة السلوك) و(الكفاءة الوظيفية).

👉 القطب الثاني:

أ- الكفاءة السلوك: ننظر إليها من منظور المستوحى من الحاجة إلى تحديد وتوضيح الأهداف من خلال السلوك الناتج عنها.

ب- الكفاءة الوظيفية: في حالة ما أردنا أن نعطي الكفاءة معناها السلوكي البشري يجب أن نوضح الكفاءة بإرجاعها إلى الغاية الاجتماعية التقنية، ما يسمح لنا بتحديدتها من خلال وظيفتها. (بوكرمة، 2008: 54-55) ويتبين لنا ذلك من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم (02): يمثل قطبي الكفاءة المهنية



المصدر: (بوكرمة، 2008: 55).

وتتكون الكفاءات البشرية من مجموعة من العناصر التي تساعد في تحقيق الأداء المهني المتميز، وتشمل هذه العناصر:

- المعارف التنظيمية: هي المعارف التي يحصل عليها الفرد من خلال التعلم والتدريب، وتشمل المعارف العلمية والتقنية والمهنية.

- المعارف العلمية: هي المعارف التي يستخدمها الفرد في العمل، وتشمل المعارف المجسدة للعمل كالتخطيط والاتصال والتصنيع والبيع وغيرها.

- المعارف السلوكية: هي القدرة على التصرف بشكل فعال ومناسب في الوضعيات المهنية، باستخدام المعارف العلمية وتظهر في العلاقات بين الأفراد وفي انجاز المهام.

وتعتبر هذه العناصر أساسية في تطوير الكفاءات المهنية، حيث يمكن للفرد الذي يمتلك هذه العناصر أن يتفوق في عمله ويحقق الأهداف التي تم تحديدها له. (منصور، صولح، 2010: 50)

رابعاً- المبادئ الأساسية للكفاءة المهنية:

هناك مجموعة من المبادئ والمقومات التي يجب ان تتوفر في الكفاءة المهنية ويمكن ايجاز بعضها فيما يلي:

1. المستوى التعليمي الجيد:

إن الاستثمار الحقيقي هوذلك الاستثمار في رأس المال البشري، وهذا الاستثمار يكون في مراحل التكوين الأولى أي المرحلة الدراسية، حيث أنه لايمكن الحصول على عامل كفؤ دون أن يتحصل على تعليم الجيد، ويبدو أن العالم اتجه إلى ادراك المعنى الحقيقي للتكيف مع المتغيرات الدولية، وذلك بإعادة مفهوم التربية والتدريس وإعادة الاعتبار لرأس المال البشري باعتباره محور تطوير التعليم، ونجد الكثير من الدول الآن بدأت تهتم بالاستثمار التربوي التعليمي وخير دليل على ذلك أندونيسيا التي كانت قبل سنوات في مصاف الدول المتخلفة، لكن بعد الاستثمار في رأس المال البشري أصبحت من أكبر الدول المصدرة للتكنولوجيا ومن الأكثر نمواً في العالم.

2. الاختيار الجيد للعمال:

أول أساس أو قاعدة يمكن من خلالها بناء الكفاءة المهنية هي القدرة على العمل والرغبة فيه، إذن من بين شروط اختيار العمال هو القدرة فعند توظيف العمال يجب الأخذ بعين الاعتبار القدرة الجسدية والمؤهلات العقلية والفكرية والقرارات النفسية لفرد. فالقدرة الجسدية تعتبر عاملاً مهماً عند اختيار العمال للعديد من الوظائف كالعمل في ورشات البناء والتصنيع، الخدمات اللوجيستية، قطاع الفلاحة... الخ، كما أن هناك بعض الوظائف تستوجب المؤهلات العقلية والاستقرار والاتزان النفسي.

3. تخطيط القوى العاملة:

إن تخطيط القوى العاملة يعد أحد أهم العوامل الحديثة لرفع الكفاءة المهنية للعامل، كما يعد أحد أهم عوامل رفع كفاءته الإنتاجية أيضاً، وذلك عن طريق اتباع أسلوب علمي سليم، يكون إما قصير المدى أو طويل المدى على حسب الحاجة وعلى حسب نوع العمل، وخطة القوى العاملة تتطوي على الخطوات التالية:

- تحديد أنواع الأعمال المطلوبة لتحقيق اهداف المشروع.

- توصيف الأعمال والوظائف المختلفة.

- تحديد المهارات والكفاءات البشرية اللازمة الأداء تلك الأعمال والوظائف.. دراسة قوة العمل الحالية ومقارنتها بقوة العمل المطلوب توفرها، والعمل على سد النقص أو التخلص من الزيادة.

4. العدل الوظيفي:

ويقصد بالعدل الوظيفي العدالة بين العمال كل حسب كفاءته وقدرته وادائه المهني، وتتحقق لدى العامل العدالة الوظيفي من خلال العدل في من المميزات والمكافآت والترقيات والمنح والأجور والعطل وغيرها من المميزات الأخرى إذ تمنح على أساس كفاءة وجدارة العامل.

5. مكان العمل:

يقصد بالظروف المادية للعمل المؤسسة، بما تحتويه ابتداء من المكاتب أو أجهزة العمل وكل ما يحيط بالعامل، فلا يمكن أن تكون الظروف غير مهيئة للعمل، فمن الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على الإنتاج بأقل مجهود فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكتئاب للعامل، ونجد الرطوبة عندما تقل عن 30 في المئة تعيق من أداء العامل، بالإضافة إلى التهوية فغيابها يؤدي للعامل إلى الخمول والملل والاكتئاب، ونجد أيضاً الضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة تؤثر على العامل، وكلها عوامل لاتساعد على العمل وتؤثر بالسلب على الكفاءة المهنية للعامل.

كما أنه يجب أن تكون علاقة جيدة بين العمال حتى يتسنى للعامل أن يكون مطمئناً في عمله ومبتعداً عن الحسابات الخارجية التي لا تساعد على العمل، والتي تعطل العملية الإنتاجية ككفلي ظل التنافس وتناحر بين العمال، وهو ما يعرف بالصراع التنظيمي، والذي يكون بين العمال والإدارة وبين نقابات العمال والإدارة ومختلف الصراعات الأخرى.

بالإضافة إلى ضرورة توفير الأمن للعمال، حيث نجد الكثير من الاعتداءات الجسدية واللفظية على العمال خاصة على الذين يتعاملون مع الموظفين بصورة مباشرة. (مرابط، دون سنة: 10 - 11)

ومن خلال ماسبق، نستنتج أن الكفاءة المهنية تركز على مجموعة من المبادئ لضمان الأداء العالي والجودة في العمل، إذ يعتبر المستوى التعليمي مؤشراً هاماً للكفاءة المهنية حيث يساعد التعليم على اكتساب المعرفة والمهارات الضرورية لأداء الوظيفة بكفاءة وزيادة الفرص في سوق العمل.

كما أن انتقاء العمال بشكل جيد يعد أمر ضروري لنجاح العمل وتحقيق الأهداف المنشودة لذلك توضع العديد من الشروط لاختيار العامل المناسب للوظيفة التي تناسبه وتنمأشى وقدراته الجسدية ومهاراته الفكرية.

إن العدالة بين العمال وتعزيز ثقافة المساواة بينهم وتوفير فرص للتطوير المهني للجميع بغض النظر عن الفروقات التي بينهم يساهم في خلق نوع من الاستقرار في بيئة العمل هذا ما ينعكس على إنتاجية المؤسسة، زيادة

على ذلك فالظروف الفزيقية لها تاثير مباشر على أداء الأفراد فلا يستطيع العامل أن يقدم الأحسن والظروف المحيطة به غير مؤهلة لذلك.

خامسا- أنواع الكفاءة المهنية:

يرى زيد حمدان أن الكفاءة المهنية تأخذ أربعة أنواع:

- 1- **الكفاءة المعرفية:** المعلومات والمهارات العقلية الضرورية لأداء الفرد في شتى مجالات عمله.
 - 2- **الكفاءة الوجدانية:** وتشير إلى استعدادات الفرد وميوله واتجاهاته وقيمه ومعتقداته.
 - 3- **الكفاءة الادائية:** وتشير إلى الكفاءات الأداء التي يظهرها الفرد، وتتضمن المهارات النفسية الحركية وأداء هذه المهارات يعتمد على ما حصله الفرد سابقاً من الكفاءات معرفية.
 - 4- **الكفاءة الإنتاجية:** وتشير إلى قدرة الفرد على تسخير عمله من مهارات والقدرات، أو بالأحرى الكفاءات المهنية الأخرى، من أجل تحقيق انتاج أوفر ونتاجية مستدامة. (مرابط، د، س: 13)
- وهناك عدة تصنيفات للكفاءة حسب معايير مختلفة والتي قسمت إلى الكفاءات الأساسية والكفاءات التفاضلية:
- * **الكفاءات الأساسية:** هي عبارة عن معارف والمؤهلات فكل الفرد بحاجة إليها لاكتساب الفعالية في أعمالهم، ويمكن هذه الكفاءات أن تكتسب عن طريق التكوين والتطوير.
- * **الكفاءات التفاضلية:** هي مجمل الصفات العبقرية والدوافع وادراك الذات، وهي تسمح بالتمييز بين ذوي الأداء المرتفع والأداء المتوسط. (مقيح، 2008: 176)

كما أن هناك تصنيف يرتكز على الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية:

- * **الكفاءات الفردية:** وفقاً لبعض الباحثين مثل (athey & orth)، تتضمن الكفاءة الفردية مجموعة من الأبعاد الأدائية الملاحظة مثل المعرفة الفردية والمهارات والاستطاعات والسلوكيات والقدرات التنظيمية، حيث تعمل هذه الأبعاد معاً لتحقيق أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية، وتطوير الكفاءة الفردية يتم من خلال التعلم المستمر والتدريب والخبرة والعلمية، واكتساب المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة بصورة فعالة ومثالية. (صولح، 2012: 86)

- * **الكفاءات الجماعية:** الكفاءة الجماعية معقدة المفهوم أكثر من الكفاءة الفردية، فيمكننا تعريفها على أنها: "فريق مهني (مصلحة، وحدة، مجموعة، مشروع،...) القادر على تسيير وتنفيذ مهامه بشكل كفاء وتحقيق أهدافه"، وتتشأ الكفاءات الجماعية من خلال تلاحم وتأزر الكفاءات الفردية وتنظيم الفريق المهني لتسهيل عملية الوصول إلى نتائج المحددة (مقيح، 2008: 177)، أو هي المحصلة التي تنشأ من التعاون والتجمع، وتشمل مجموعة من المهارات والمعارف التي تتضمن مثلاً: معرفة كيفية إعداد وتقديم عروض مشتركة، ومعرفة الاتصال والتعاون، والقدرة على

اكتساب الخبرات بشكل جماعي، تحدد الكفاءة الجماعية قوة أو ضعف المؤسسة في سوق المنافسة، وتتمثل قيمتها في حكم المجتمع الذي يختار الموارد الأكثر كفاءة. (بلحاج، 2017: 68)

ومنه نستخلص، أن للكفاءات العديد من الأنواع كل حسب تصنيفها منها المعرفية والوجدانية والأدائية والإنتاجية، والتي تعبر على المستوى المهاري والادائي للفرد، ومنها الأساسية التي تمثل المعارف التي يجب أن تتوفر في كل فرد، وبينما التفاضلية فتمثل في صفات العبقرية والمعرفية ذات المستوى العالي ومنها الفردية والجماعية، فكل هذه الكفاءات تساعد في تعزيز الأداء المهني وتحقيق النجاح في مختلف المجالات.

سادسا- مستويات ومعايير الكفاءة المهنية:

1- مستويات الكفاءة المهنية:

أ- البيانات:

هي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة يتم ابرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها ووضعها في اطار واضح مفهوم للمتلقي، كما تعتبر مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول الى معلومات مفهومة ومفيدة.

ب- المعلومات:

هي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية، ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش.

ت- المعرفة:

يرى (drucker) المعرفة على أنها ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول والمهارات الفكرية.

ج- الخبرة:

هي تلك الدرجة العالية المشكلة للكفاءة وتنتج عن تلك الحالة المتميزة بالتحكم الهائل في المعارف، زائدة عن مستوى مقبول من المعارف الفنية. (بن جدو، 2013: 6-7)

وتصنف مستويات الكفاءة حسب فترات تحصيلها إلى:

أ- الكفاءة القاعدية:

هي مستوى خاص من المعارف والمهارات، مقبولة استناداً إلى معيار أو مجموعة من المعايير الظاهرية، تمثل نواتج التعلم الأساسية المرتبطة بالوحدات التعليمية في ظروف محددة، ويجب على المتعلم التحكم فيها ليتبين له الدخول دون مشاكل في التعلّات الجديدة ولاحقة، وهي الأساس الذي يبنى عليه التعلم فهي إذن مجموع نواتج

التعلم الأساسية المرتبطة بالوحدات التعليمية التي ينبغي على المتعلم اكتسابها والتمكن منها استعداد الاستقبال تعلمات لاحقة والتي يتم الكشف عنها باستخدام التقويم التشخيصي.

ب- الكفاءة المرئية:

هي مجموعة من المهارات المتكاملة تسمح بممارسة نشاط أو مهمة بشكل فعال في وضعية بيداغوجية محددة، وتساعد على اكتساب الكفاءة وترتبط بفترة تعليمية محددة وهي مرئية، وتتشكل من مجموعة من الكفاءات القاعدية الأساسية، ويتحقق هذا النوع من الكفاءات عبر مرحلة زمنية قد تستغرق شهراً أو ثلاثياً أو سداسياً، أو مجالاً معيناً.

ج- الكفاءة الإدماجية الختامية:

وهي مجموعة من المعارف والاتجاهات والمهارات المندمجة والمتكاملة التي تجندك لمواجهة وضعيات معقدة، يتم فيها توظيف المكتسبات السابقة، وهي نهائية تصف عمالاً كلياً منتهياً. (صيد، 2023: 45)

2- معايير الكفاءة المهنية:

- **الفعالية الكلية:** تعني القدرة التنظيمية الشاملة في تحقيق النتائج والاهداف مميزة ضمن الإمكانيات والمعطيات المتاحة.

- **النمو:** يتمثل في قدرة التنظيم على الازدهار والانتشار والتقدم والزيادة الكمية والنوعية.

- **الحوادث:** ترتبط بمعدل الإصابات في مجال الاعمال وهي ظاهرة سلبية يمكن أن ترجع للأسباب عديدة تتعلق بالجوانب الإنسانية والبشرية.

- **دوران العمل:** تتمثل هذه الظاهرة في عدم استقرار العمال في وظائفهم أي انتقال العمال من وظيفة لأخرى ويكون الدوران إيجابي أو سلبي.

- **الرضا الوظيفي:** مستوى قناعة العمال في مجال العمل على مستوى اتجاه المادي أو المعنوي.

- **الرقابة:** هي الآلية لضبط العام فردياً وتنظيمياً.

- **الاجماع على الأهداف:** يعني موافقة الأفراد والمعنيين بالأهداف وتفهمهم المشترك بطبيعة هذه الأهداف وسبل تحقيقها.

- **التوعية:** تتمثل في مستوى الجودة وخصائص السلع والخدمة المقدمة.

- **الجاهزية:** تتعلق بالقدرة المستمرة ومستوى الإنتاجية وملائمة لمختلف المتغيرات. (ناقل، 2001: 15)

سابعاً- عوامل رفع وطرق تطوير الكفاءة المهنية:

1- عوامل رفع الكفاءة المهنية:

تحدد كفاءة الأفراد في مهنتهم بالمقدرة والحافز، المقدرة على أداء العمل من خلال الاعداد والتأهيل والتدريب والحوافز التي تمثل دافع للعمل والإنتاج، ومن المهم توفر المقدرة والحافز كلاهما، فإذا توفرت المقدرة ولم يتوفر الحافز فلن تظهر هذه المقدرة في الأداء وأن توفر الحافز ولم تتوفر المقدرة فلن يكون للحافز معنى، أي أن المقدرة والحافز جزئين ضروريين ومتكاملين لضمان الأداء الفعال وليس بالضرورة تكون الحوافز مادية كالأجر والمكافآت بل يمكن أن تكون حوافز معنوية كغرض الترقية والالتحاق بالبرامج والدورات التدريبية وتحسين ظروف بيئة العمل. (الأسدي، 2016: 96)

ويمكن على وجه العموم رفع الكفاءة المهنية من خلال الاهتمام بالعوامل التالية:

- ☞ الاختيار والتوجيه المهني.
- ☞ الممارسة والخبرة والتدريب.
- ☞ الاعداد والتكوين المهني.
- ☞ ممارسة البحث العلمي.

☞ بيئة وظروف العمل. (بوكرمة، 2008: 97)

ومما سبق نستنتج، أن من بين أهم العوامل التي تساهم في زيادة الكفاءة المهنية نجد(التدريب، التكوين، التحفيز، البيئة الملائمة)، فالتدريب يساهم في إعداد الفرد إعداداً سليماً، وتزويده بالمهارات والخبرات الجديدة التي تجعل منه عامل جدير وقادر على أداء مهامه على أكمل وجه، أما التكوين على اختلاف أشكاله وأنواعه يمكن العامل من التكيف مع أي تغيرات قد تطرأ على العمل، ويرفع من مستوى أدائه، أما بالنسبة لتحفيز بنوعيه سواء كان مادياً أو معنوياً ينشط العمال ويشجعهم أكثر على القيام بأعمالهم، كما ينمي روح الابداع والابتكار مما يرفع من إنتاجية المؤسسة، كذلك البيئة المؤهلة وظروف الجيدة تسمح بزيادة كفاءته العامل.

2- طرق تطوير الكفاءة المهنية:

يوجد خمسة طرق لتطوير الكفاءة المهنية وهي كالآتي:

- ☞ التدريب: يمكن اكتساب الكفاءة المهنية من خلال التدريب والتعرض لوضعيات مهنية جديدة، واستخدام منهج المحاولة والخطأ لمواجهة تلك الوضعيات. يجب على الشخص البحث عن حلول للمشاكل التي يواجهها، مما يزيد من دافعه للتعلم.
- ☞ التكوين التناوبي: يمكن الحصول على المعارف النظرية وتطبيقها في وضعيات مهنية حقيقية للحصول على الكفاءة المهنية.

☞ تحليل السلوكيات: يمكن تحليل سلوكيات الفرد أثناء القيام بواجباته المهنية اليومية ونمذجة السلوكيات الصحيحة التي تعبر عن الكفاءة لتعميمها ونقلها للآخرين.

☞ تحديد معايير الجودة: يمكن لبعض المؤسسات والإدارات تحديد معايير للجودة أو نسب للإنتاجية، وتحتاج العاملين إلى اتخاذها بعين الاعتبار أثناء انجاز ومراقبة أدائهم بشكل دوري، مما يحفزهم على الوصول إلى الكفاءة المهنية.

☞ الاندماج: يمكن للمعارف النظرية التي يحصل عليها الفرد من خلال التكوين، تغذية قدراته وتحويلها إلى كفاءات مختلفة حسب وضعيات مهنية التي يواجهها، ويجب عليه الاندماج في العملية التعليمية والتطبيقية لتحقيق الكفاءة. (مهنا، 2018: 39)

ثامنا - طرق قياس الكفاءة المهنية للعاملين:

1- الطريقة الوصفية:

تعتمد على الاشتراك مع إدارة الأفراد المختصة بشؤون الاستخدام في التعيين والترقية والخلافة بوضع عدد من العوامل التي يقوم رئيس العمل بتقديرها وفق لرأيه وحكمه الشخصي، وتتلخص العوامل المذكورة فيما يلي: المعرفة بالعمل، حب العمل، المقدرة على التعلم، القدرة على الابتكار والابداع مستوى الإنتاج الشخصي، القدرة على التعلم.

2- الطريقة العددية:

وفيها تستخدم الأرقام الحسابية للتعبير عن التقدير اللازم لقياس كفاءة العامل، وتخضع هذه الطريقة أيضا لحكم أو اعتقاد المسؤول الشخصي.

3- الطريقة البيانية:

وتقوم هذه الطريقة على تصنيف عوامل القياس المشار إليها سابقاً على فئات يسهل تحديدها بالنسبة للعاملين الخاضعين للقياس، كما لو قسمنا مثلاً العامل في القدرة على التعلم إلى سريع التعلم، يتعلم بسهولة، عادي، بطيء، متخلف الذهن... الخ

4- قائمة التثبيت:

تتميز بتعدد الصفات المعروفة في الوظائف والأعمال، وبمعنى آخر تعني سرد المفردات المطلوب توفرها عند العامل وذلك بطريقة عامة.

5- طريقة الترتيب الفردي:

وتقضي بترتيب العامل بالنسبة للمجموعة التي ينتمي إليها ويعمل معها، وبجانب ذكر الترتيب تعطى تقديرات كذلك عن العوامل الجوهرية اللازمة لعمله.

6- طريقة الأوزان:

بموجبها يعطى كل عامل من عوامل القياس الوزن المناسب له بحسب أهمية العمل، وذلك نظراً لأن بعض الخصائص أو المؤهلات أكثر أهمية من غيرها، ولتوضيح تعطى العوامل السابقة ذكرها في طريقة الوصفية نسب مئوية. (يعقوب، 2014: 87)

ومنه، فإن طرق قياس الكفاءة المهنية مختلفة ومتعددة، فكل مؤسسة تعتمد على طريقة معينة في تحديد كفاءة عاملها فمنها من تعتمد على الاحصائيات لتحديد تقديرات العاملين، إذ تقوم الإدارة بإعداد تقارير سنوية تشمل مستوى أداء العمال وعلى أساسها تتم قياس كفاءاتهم، ومنها من تعتمد على الترتيب حسب المجموعات التي ينتمي إليها العمال، ومنها من يراعي درجة الابتكار والابداع التي تميز العامل...الخ.

تاسعا- تقييم الكفاءة المهنية:

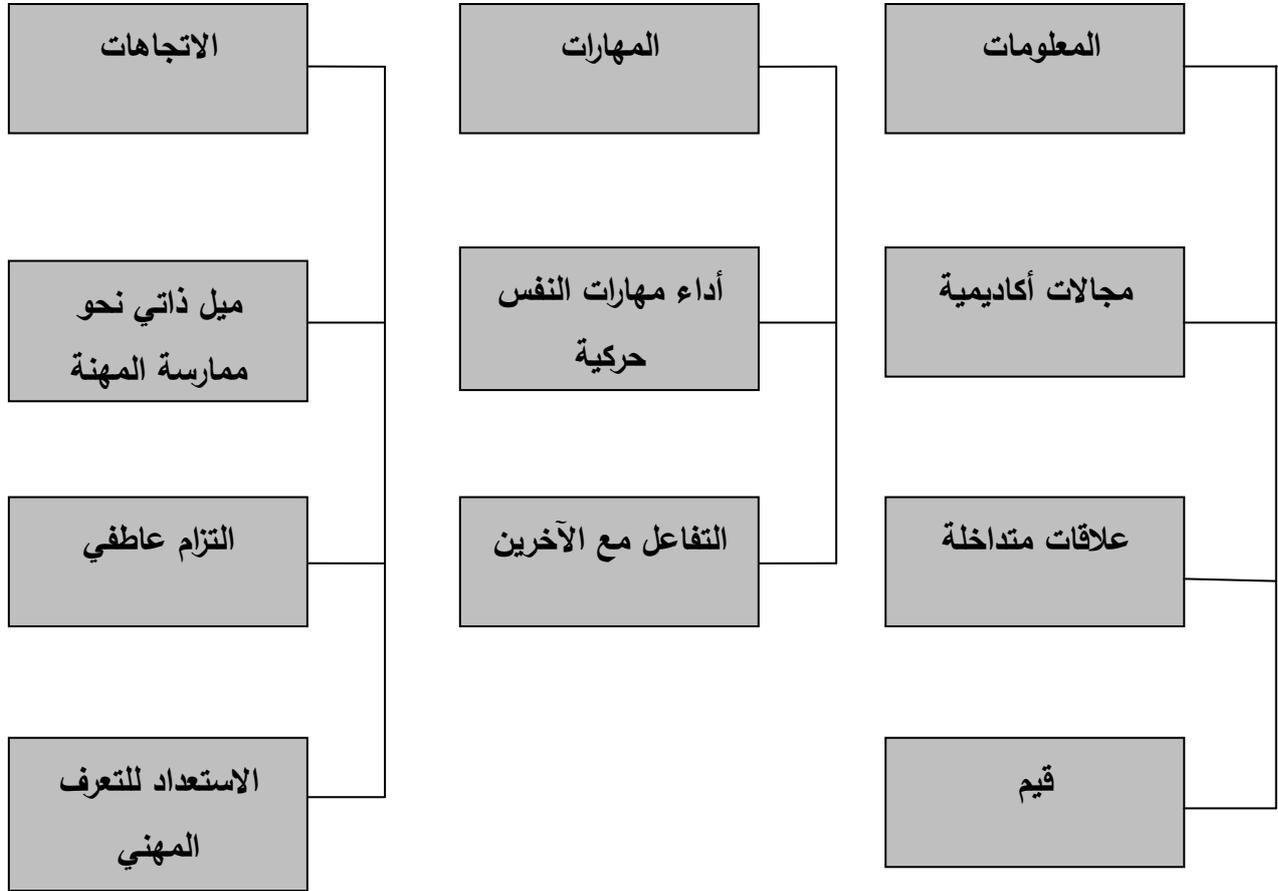
تركز تقييم الكفاءة المهنية على تقدير ما يمتلكه الفرد أو الجماعات وهو تحديد التوافق والتساوي ما بين الأداء والأهداف، ويقصد أيضاً إعطاء مسبق انطلاقة من انجاز قياسات وتعاليم حول فعالية الأعمال، كما يمكن القول أن التقييم هو عبارة عن مسار مستمر يندرج في نظام التعلم الذي يخص العالم المكون من أجل المساعدة على تخزين وحفظ الطريقة، فتقييم الكفاءات يعود وبشكل كبير إلى المسيرين المقربين بسبب قدرتهم على ملاحظة الكفاءات المطبقة فعلاً من طرف الأفراد وبشكل يومي أثناء التقييم فإن المسير القريب يقوم بتحديد الكفاءات التي يتحكم فيها بنجاح والكفاءات المطلوبة والتي لايجوزها. (مرسي، 2003: 63)

عاشرا- أثر التدريب الالكتروني على الكفاءة المهنية للعامل:

يسمح التدريب الالكتروني للعامل من حمل جملة من الصفات الجديدة التي تمكنه من رفع كفاءته المهنية، وهذا التميز يجعله قادراً على أداء وظائفه بأقل جهد وأسرع وقت ممكن، وبأقل نسبة من الأخطاء، كما يسمح التدريب الالكتروني للعامل من مسايرة العصرنة التكنولوجية لوسائل الإنتاج، والاستغلال الجيد لهذه المعدات الحديثة. (بوشارب، مرابط ، 2020: 358-359)

وسنحاول أن نلخص العلاقة بين التدريب الالكتروني والكفاءة المهنية للعامل من خلال الشكل الآتي:

شكل رقم (03): يمثل أثر التدريب الالكتروني على الكفاءة المهنية



المصدر: (بوشارب، مرابط، 2020: 359).

خلاصة:

من خلال ماسبق عرضه في هذا الفصل، يمكننا القول بأن الكفاءة المهنية أصبحت ضرورة ملحة في إدارة كل مؤسسة ناجحة في عصرنا الحالي، فهي السبيل الوحيد لضمان أداء العامل وذلك من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، أي إعطاء كل عامل الوظيفة التي تتماشى وقدراته الفكرية والجسدية... الخ، مع ضرورة توفير بيئة تعليمية محفزة وبرامج تدريبية وغيرها لضمان تحقيق الأهداف التي وضعتها المؤسسة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

وإجراءاتها المنهجية

تمهيد

أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة

ثانياً- تحليل البيانات وتفسيرها

ثالثاً- النتائج العامة للدراسة

خاتمة

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري للدراسة والذي يعتبر خطوة مهمة في البحث العلمي حيث عرضنا فيه التساؤلات ومتغيرات الدراسة وأحطنا بالموضوع إلى حد ما، وبهدف إثراء موضوع البحث أكثر أجرينا دراسة ميدانية لتسليط الضوء حول واقع التدريب الإلكتروني ودوره في زيادة الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الجزائرية، على اعتبار أن الجانب الميداني لا يقل أهمية عن الجانب النظري.

ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة، ثم تحليل البيانات وتفسيرها واستخلاص النتائج.

أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- منهج الدراسة:

المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير، يعتمد على الباحث لإنجاز بحثه لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها للوصول إلى حقائق حول الظاهرة أو الحدث لموضوع الدراسة. (دشلي، 2016: 53)، واستناداً على الإشكالية وطبيعة الموضوع اعتمدنا المنهج الوصفي وذلك كون الدراسة دراسة استطلاعية وصفية تهدف إلى معرفة دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة، ومن هنا فقد استخدمنا المنهج الوصفي لصياغة مشكلة البحث صياغة علمية ولجمع المعلومات وتفسيرها واستخلاص النتائج.

2- أدوات جمع البيانات:

أ- الملاحظة:

هي مشاهدة حسية مقصودة ومنظمة ودقيقة للحوادث والأمور والظواهر، بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها ونظرياتها، عن طريق القيام بعملية النظر في هذه الأشياء والأمور والوقائع. (بدوي، 1977: 128)

ولقد استخدمنا الملاحظة المباشرة أثناء اختيارنا لموضوع الدراسة عن دور أجهزة التدريب الإلكتروني في زيادة كفاءة العاملين في المؤسسة وزيادة الفاعلية في عصر الرقمنة، ومن هنا أردنا أن نسقط هذه الملاحظات على أرض الواقع وكيف يمكن أن يكون التدريب الإلكتروني داعم أساسي للمؤسسة ككل وللعاملين خاصة في زيادة مهاراتهم.

ب- الاستمارة:

تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف، والأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها الباحث. كما تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة تسلم للأشخاص باليد أو ترسل عبر البريد للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها. (بوحوش، 2019: 71)

ولقد طبقنا هذه الأداة التي تكونت من أربع محاور رئيسية مع البيانات الشخصية، وتحتوي على 27 سؤال مغلق ومفتوح، ولقد أردنا فيها معرفة آراء المبحوثين حول تقنية التدريب الإلكتروني ووسائله ودوره في زيادة مهاراتهم وكفاءتهم المهنية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة.

وتمثلت المحاور في:

المحور الأول: بيانات خاصة بالمبحوثين.

المحور الثاني: بيانات خاصة بواقع التدريب في المؤسسة الجزائرية.

المحور الثالث: بيانات خاصة بالعلاقة بين مستوى الكفاءة لدى العامل والتدريب الإلكتروني.

المحور الرابع: بيانات خاصة بالحلول المقترحة لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل.

د- الوثائق والسجلات:

وهي المصادر والمراجع التي تعين الباحث في دراسته حيث تتضمن معلومات عن مجتمع الدراسة ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على بعض الوثائق المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر كالهيكلة التنظيمي...إلخ.

3- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية باتصالات الجزائر، وهي مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، والتي تشهد تطوراً مدهلاً في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين، وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماماً مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.

واتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والانترنت تأسست حسب القانون 03/ 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلاً عن قرارات المجلس الوطني ومساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001، والذي نص على انشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وتعتبر اتصالات الجزائر بولاية قالمة وحدة عملية للاتصالات تابعة للمديرية الإقليمية لولاية عنابة وهي وحدة تضم 227 موظف، تقع المؤسسة في وسط المدينة بشارع سريدي محمد الطاهر، يحدها شمالاً القباضة الرئيسية

للبريد ومن الشرق قبضة الضرائب ومن الجنوب شركة سونلغاز وغربا الحديقة العمومية سريدي محمد الطاهر، وتحتوي على خمسة مصالح رئيسية برأس كل مصلحة رئيس الذي يقدم تقريره مدير الوحدة والذي بدوره يتولى التنسيق بين مختلف المصالح وهي كالتالي: مصلحة الزبائن، مصلحة المستخدمين، مصلحة شبكة المشتركين، مصلحة الوسائل.

ب- المجال الزمني:

مرت هذه الدراسة بمرحلتين:

* مرحلة الجانب النظري: تم الشروع فيه منذ بداية شهر فيفري 2024، بجمع المادة العلمية والاطلاع حول الموضوع، وتم في أواخر شهر ماي 2024.

* مرحلة الجانب الميداني: كان في بداية شهر أفريل من انجاز استمارة البحث وتحكيمها من قبل 03 أساتذة يوم 17 أفريل، وتوزيعها على المبحوثين في المؤسسة، وكان ذلك في 05 ماي 2024، واستغرقت عملية جمع الاستمارات حوالي 10 أيام أي إلى غاية 15 ماي 2024، ثم الشروع في تفريغها وتحليلها وتفسيرها واستخلاص نتائج الدراسة.

ج- المجال البشري:

تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في العاملين لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة والبالغ مجموعهم 227 عامل منهم: إطار سامي 04، إطار 142، تحكم 39، تنفيذ 42.

4- العينة، اختيارها وتحديدها:

العينة هي جزء من مجتمع الدراسة ومرحلة اختيار العينة مرحلة أساسية في البحث ويتم اختيارها وفق شروط معينة توفرت في المبحوثين حيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.

ومن أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرفها موريس أنجرس: أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث كما أنها ذلك الجزء من المجتمع الذي يجرى اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. (أنجرس، 2004: 301)

وبعد اختيارنا لمجتمع الدراسة الأصلي تأتي مرحلة تحديد العينة، نوعها، حجمها... ويكون ذلك وفق طريقة تتناسب وطبيعة موضوع الدراسة، حيث قمنا باختيار عينة قصدية تتكون من 30 مفردة من أصل 227 عامل، من مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة، بشرط أساسي ألا وهو تعامل أفراد هذه العينة مع التدريب الالكتروني (مدرب، خاضع للتدريب).

ثانيا- عرض البيانات وتحليلها:

1- خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	ك	%
ذكر	17.00	56.66
أنثى	13.00	43.33
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن أكثر نصف أفراد العينة ذكور بنسبة 56.66 %، بينما بلغت نسبة الإناث 43.33 %، وربما يعود زيادة الذكور على الإناث إلى أنه في تلك الفترة لم يكن للمرأة نصيب في العمل مثلما هو الحال اليوم.

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	ك	%
أقل من 30	05.00	16.66
من 30 إلى 40 سنة	08.00	26.66
أكثر من 40 سنة	17.00	56.66
المجموع	30.00	100

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (03) أن أكثر من نصف المبحوثين تفوق أعمارهم 40 سنة، وذلك بنسبة 56.66 %، تليها من تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 26.66 %، ثم أقل من 30 سنة بنسبة 16.66 %، وربما يعود ذلك إلى عدم شغور مناصب شغل جديدة كي يشغلها الشباب، كذلك أغلبية المسابقات التي تنظمها مديرية اتصالات الجزائر تضع الخبرة من أولى شروطها، فالشباب البالغ من العمر أقل من 30 سنة لا يملك الخبرة الكافية إذا ما قورن بالشباب البالغ من العمر أكثر من 40 سنة.

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ك	%
ثانوي	06.00	20.00
جامعي	23.00	76.66
دراسات عليا	01.00	03.33
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن أغلب الباحثين وبنسبة 76.66 % جامعيين، بينما بلغت نسبة ذوي المستوى الثانوي 20.00 %، ودراسات عليا بنسبة 03.33 %، وبالنظر إلى المعطيات هذه المعطيات نجد أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءة والمستوى التعليمي العالي الذي يمكنهم من شغل هذه المناصب كونها تتطلب مهارات ومعارف تتعكس فيما بعد على الأداء في العمل.

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	ك	%
أقل من 5 سنوات	03.00	10.00
من 5 إلى 10 سنوات	03.00	10.00
أكثر من 10 سنوات	24.00	80.00
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أغلب الباحثين لهم أقدمية في العمل تفوق 10 سنوات وبنسبة 80.00 %، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن هذه المؤسسة تضم إطارات لهم خبرة واسعة في العمل والإحاطة بمختلف جوانبه، وهذا ما يساعدهم على تنمية معارفهم ومهارتهم من خلال التدريب المستمر، ثم يأتي من لديهم أقدمية في العمل أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات بنفس النسبة، أي 10.00 %.

2- بيانات خاصة بواقع التدريب الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية:

جدول رقم (06): يوضح مدى اعتماد المؤسسة على دورات تدريبية

الحالات	ك	%			
نعم	27.00	90.00	السبب	ك	%
			بشكل دوري	12.00	44.44
			عند الضرورة	15.00	55.55
			أخرى تذكر	00.00	00.00
المجموع	27.00	100			
لا	03.00	10.00			
المجموع	30.00	100			

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (05) أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وبنسبة 90.00 % يرون أن المؤسسة تعتمد على دورات تدريبية، وذلك عند الضرورة بنسبة 55.55 %، وربما يعود ذلك إلى ضيق الوقت أي لا يمكن للعامل تقسيم وقته بين أداء وظيفته والمشاركة في هذه الدورات، وبشكل دوري بنسبة 44.44 %، وقد يعود أيضاً إلى طبيعة نشاط المؤسسة والذي يقوم أساساً على الجانب التكنولوجي، فلا بد من مواكبة كافة التطورات والتغيرات، ذلك ما يستوجب على المؤسسة اعتماد هذا النمط من الدورات بشكل دوري، وهذا من أجل التكيف وزيادة من المستوى المهاري للعاملين، وهذا ما أكدته (دراسة شعلال، 2017) في كون التدريب الإلكتروني وقع وأثر عميق على مستوى مهارات المتدربين، وفي المقابل نجد نسبة ضئيلة من المبحوثين قدرت بـ 10.00 % أجابوا بعدم اعتماد المؤسسة على دورات تدريبية، وربما يعود ذلك إلى عدم مشاركتهم في هذه الدورات أو أن مستواهم التعليمي لا يسمح لهم بالمشاركة فيها.

جدول رقم(07): يوضح مدى توفر المؤسسة على مصلحة أو قسم خاص بالتدريب الالكتروني

			ك	%	الحالات
السبب	ك	%	60.00	18.00	نعم
قاعة اجتماعات	10.00	55.55			
قاعة مجهزة	08.00	44.44			
أخرى تكرر	00.00	00.00			
المجموع	18.00	100			
			40.00	12.00	لا
			100	30.00	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن أكثر من نصف المبحوثين وبنسبة 60.00 % يرون أن المؤسسة تتوفر على مصلحة أو قسم خاص بالتدريب الالكتروني، وتتمثل في قاعات الاجتماعات بنسبة 55.55 %، وقاعات مجهزة لهذا الغرض بنسبة 44.44 %، وهذا الاختلاف بين المبحوثين يدل على وجود قاعة للاجتماعات مجهزة بأدوات وعتاد للتدريب كالحواسيب واللوحات الرقمية والعاكس الضوئي... الخ، ونفس القاعة تقام فيها دورات التدريبية وذلك لأنه تقريبا نفس الأدوات التي يستخدمها العاملين أثناء الاجتماعات تستخدم كذلك خلال تقديم الدورات التدريبية، لذلك وقع هناك نوع من الخلط في التصنيف، أما الذين يرون أن المؤسسة لا تتوفر على مصلحة خاصة بالتدريب الالكتروني فقد بلغت نسبتهم 40.00 %، وقد يعود ذلك إلى أنهم لا يشاركون في الدورات التدريبية لذلك يجهلون عدم وجود مصلحة خاصة بها، أو قد تكون قاعات الاجتماعات هي نفسها قاعة التدريب كما صرح المبحوثين سابقاً، وعدم استقلاليتها بتسمية خاصة بها.

جدول رقم (08): يوضح مدى اعتبار العمال التدريب الإلكتروني ضرورة ملحة في المؤسسة

			الحوالات	ك	%
السبب	ك	%	نعم	27.00	90.00
لزيادة المعارف	10.00	37.03			
القدرة على مواجهة المشاكل بسلاسة	07.00	25.92			
مواكبة التطورات الحاصلة	04.00	14.81			
للقيام بالوظيفة بأقل جهد ووقت	03.00	11.11			
النهوض بالمؤسسة	03.00	11.11			
أخرى تذكر	00.00	00.00			
المجموع	27.00	100	لا	03.00	10.00
			المجموع	30.00	100

يتبين من خلال الجدول رقم (08) أن أغلب المبحوثين وبنسبة 90.00 % يرون أن التدريب الإلكتروني ضرورة ملحة في المؤسسة، حيث يساهم في زيادة المعارف بنسبة 37.03 %، ويساعد العامل على مواجهة المشاكل بسلاسة أكثر بنسبة 25.92 %، كما أنه يساهم في مواكبة التطورات بنسبة 14.81 %، ويساعده على القيام بوظيفته بأقل جهد ووقت بنسبة 11.11 %، والنهوض بالمؤسسة بنسبة 11.11 %.

ومنه، فإن التدريب الإلكتروني أحد الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة لتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للكفاءات البشرية، وهذا ما أشارت إليه دراسة (عماري، خدري، 2008)، كما أن العامل يكتسب من خلال التدريب مهارات جديدة تمكنه من أداء عمله بسلاسة وأكثر جودة بعيد عن الأساليب التقليدية التي تعيقه وتأخذ وقت طويل في أداءه لعمله، فعلى سبيل المثال في السابق نجد أنه عندما تريد استخراج أي وثائق أو ما شبه ذلك من أي إدارة يجب عليك الانتظار طويلاً، وكذا العامل يقوم بجهد كبير وهو يبحث في رفوف والأرشيف وغيرها بينما الآن بكبسة زر يتمكن من ذلك، تماماً هو حال الموظف أثناء أداءه لعمله، كما يعتبر التدريب الإلكتروني مطلب أساسي تسعى كل المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها إلى تفعيله واعتماده كآلية لتحسين الأداء وضمان الديمومة والاستمرار وهذا ما أكدته دراسة (بولوداني، مرابط، 2020).

أما عن المبحوثين الذين يرون أن التدريب الإلكتروني ضرورة غير ملحة في المؤسسة قدرت نسبتهم بـ 10.00 %، وقد يعود ذلك إلى أنهم اعتادوا على الطرق التقليدية في تعاملاتهم الوظيفية أو أن وظيفتهم بسيطة وغير معقدة لا تستوجب التدريب أصلاً.

جدول رقم (09): يوضح مدى قدرة العامل على استخدام وسائل وأجهزة التدريب الإلكتروني

الحالات	ك	%
نعم	28.00	93.33
لا	02.00	06.66
المجموع	30.00	100

نستشف من خلال الجدول رقم (09) أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وبنسبة 93.33 % يرون أن لدى العامل القدرة على استخدام وسائل وأجهزة التدريب الإلكتروني، ومنه يتضح لنا أن قدرة العمال عالية في استخدام وسائل وأجهزة التدريب الإلكتروني، كون هذه الأجهزة والوسائل الحديثة تسمح للعامل بالتعامل معها، وذلك بتمكين المتدرب من الحصول على التدريب في الزمان والمكان الذي يتناسب مع ظروفه الخاصة وقدراته، كما أنه يتيح المجال أمام المتدرب في الحصول على التدريب في مواضيع مناسبة له تتماشى وحالاته وهذا ما أكدته دراسة (عماري، الخذري، 2018)، إضافة إلى مستواه التعليمي الذي يساهم في تسهيل العملية التدريبية، أما بالنسبة للذين يرون أن العامل ليس لديه القدرة على استخدام وسائل وأجهزة التدريب الإلكتروني كانت نسبتهم ضئيلة قدرت بـ 06.66 %، وهذا ما يؤكد على عدم مشاركتهم في هذه الدورات التدريبية وانخراطهم فيها.

جدول رقم (10): يوضح مدى رضا المبحوثين عن المزايا التي يقدمها التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة

الحالات	ك	%
نعم	24.00	80.00
لا	06.00	20.00
المجموع	30.00	100

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (10) أن أغلب المبحوثين وبنسبة 80.00 % راضون عن المزايا التي يقدمها التدريب الإلكتروني، أما عن الذين يرون عكس ذلك قدرت نسبتهم بـ 20.00 %، ومن هنا فإن رضا العمال عن المزايا التي يقدمها التدريب الإلكتروني كانت كبيرة وذلك ليتماشى برنامج هذا التدريب مع قدرات العمال، كما

أن هذه البرامج تجعل مهمة العملية التدريبية دقيقة وسريعة وضرورة لتطوير أدائهم، وهذا ما أكدته نظرية الإدارة العلمية حيث أقرت بأن تدريب العاملين وتطويره أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب في العمل، وأن العامل لن ينتج الطاقة المطلوبة منه والأداء الفعال إلا بعد تلقيه التدريب المناسب (الشواني، 1976: 43).

أما عن المبحوثين غير راضون عن المزايا التي يقدمها التدريب الإلكتروني ربما مازالوا بحاجة أكثر إلى وسائل وإمكانيات تدريبية.

جدول رقم (11): يوضح مدى وجود تعاون بين العمال والإدارة في استخدام برامج التدريب الإلكتروني

الحالات	ك	%			
نعم	25.00	83.33	وضع آليات للتواصل	15.00	60.00
			السماح لهم بطرح انشغالاتهم	06.00	24.00
			المشاركة في التسيير	04.00	16.00
			المجموع	25.00	100
لا	05.00	16.66			
المجموع	30.00	100			

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن أغلب المبحوثين وبنسبة 83.33 % يرون أن هناك تعاون بين العمال والإدارة في استخدام برامج التدريب الإلكتروني، وذلك بوضع آليات للتواصل بنسبة 60.00 %، والسماح بطرح انشغالاتهم بنسبة 24.00 %، والمشاركة في التسيير بنسبة 16.00 %. ومن هنا فإن وضع آليات للتواصل كالبريد الإلكتروني والسماح للعمال بطرح انشغالاتهم عبر المنصات المشتركة بينهم يدل على أهمية التدريب الإلكتروني وأنه مطلب أساسي تسعى إليه كل المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها إلى تفعيله واعتماده كآلية لتحسين الأداء وضمان الديمومة والاستمرار وهذا ما أكدت عليه دراسة. (بولوداني، مرابط، 2020)

وعلى الرغم من أهميته البالغة فإنه يتطلب التعاون والمشاركة في تفعيله داخل المؤسسة والتي تعتبر ضرورة لنجاحه بأن يكون هناك اتصال وتعاون بين المدرب والمتدربين للوصول لنتائج ايجابية و لرفع كفاءة العمال والزيادة من الفعالية، أما عن الذين يرون أنه لا يوجد تعاون بين العمال والإدارة في استخدام برامج التدريب الإلكتروني كانت نسبتهم ضئيلة قدرت بـ 16.66 %، وربما يعود ذلك إلى عدم اهتمامهم ببرامج التدريب أو وجود مشاكل شخصية بينهم وبين الإدارة أو أنهم ليسوا على اطلاع بالتعليمات التي تصدر حول استخدامات هذا التدريب.

جدول رقم (12): يوضح مدى فرض المؤسسة التدريب الإلكتروني على جميع العاملين

		الحالات	ك	%
		نعم	24.00	80.00
الحالات	ك	%		
عمال جدد	04.00	66.66		
عمال قدامى	02.00	33.33		
أخرى تذكر	00.00	00.00		
المجموع	06.00	100		
		المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أغلب الباحثين وبنسبة 80.00 %، يرون أن المؤسسة تفرض التدريب الإلكتروني على جميع العاملين من أجل ضمان تحقيق أهدافها والتحسين من جودة أداء العاملين، أما عن الذين يرون عكس ذلك بلغت نسبتهم 20.00 %، فمنهم من يرى أن المؤسسة تفرض التدريب الإلكتروني على العمال الجدد فقط بنسبة 66.66 %، وربما يعود ذلك إلى نقص خبرتهم وعدم احاطتهم بكافة جوانب العمل، وبالتالي لا بد من القيام بالتدريب لاكتساب مهارات جديدة، بينما نجد نسبة 33.33 % يرون أن المؤسسة تفرض التدريب على العمال القدامى فقط خاصة وأن مجال البرمجيات والإلكترونيات يعد من التقنيات الجديدة التي لم يسبق للعمال القدامى التعامل معها، لذلك تفرض المؤسسة عليهم هذا التدريب من أجل مواكبة التطورات الحاصلة.

جدول رقم (13): يوضح ما إذا لاقى فكرة التدريب الإلكتروني قبول كل العمال

الحالات	ك	%
نعم	28.00	93.33
لا	02.00	06.66
المجموع	30.00	100

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول (13) أن الأغلبية الساحقة من الباحثين وبنسبة 93.33 % يرون أن فكرة التدريب الإلكتروني لقت قبول كل العمال، وذلك لما يحمله التدريب الإلكتروني من مزايا وإيجابيات تزيد من كفاءة العامل، كما أن الفكرة جديدة وتعمل بها أغلب المؤسسات حيث لقت رواج كبير في سوق العمل، لذلك فهي

محل ترحيب من قبل العمال، أما عن المبحوثين الذين يرون أن فكرة التدريب الإلكتروني لم تلق قبول كل العمال قدرت نسبتهم بـ 06.66 % فقط، وربما يعود ذلك إلى عدم تعرفهم على مزايا التدريب وإيجابياته لذلك رفضوا الفكرة كما أن هناك البعض من العمال لازالوا متمسكين بالطرق التقليدية في العمل وبالتالي يرفضون كل ما هو جديد ومخالف لما اعتادوا عليه.

جدول رقم (14): يوضح مدى تناسب محتوى التدريب الإلكتروني مع المستوى المعرفي للعاملين

الحالات	ك	%
نعم	30.00	100
لا	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (14) أن كل المبحوثين يرون أن محتوى التدريب الإلكتروني يتناسب مع المستوى المعرفي للعاملين، نظراً لمرونة محتوى التدريب الإلكتروني وتماشيه مع مستوى كل فرد في المؤسسة وتوفر برامج تدريبية متنوعة ومرنة قادرة على مسايرة المتدربين واختيار أساليب التدريب الأكثر فعالية والمناسبة لإمكانات المتدربين وقدراتهم ومراعاة الفروق الفردية بينهم، كما أن التدريب يعمل على توفير الأساليب العلمية المناسبة التي تمكن المتدرب من استخدام كل المعارف والمهارات، وهذا ما أثبتته دراسة (نصرة، بوطرفة، 2023).

3- بيانات خاصة بالعلاقة بين مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل والتدريب الإلكتروني:

جدول رقم (15): يوضح مدى مساهمة التدريب الإلكتروني في زيادة كفاءة ومهارة العامل أو إبداعه

الحالات	ك	%
زيادة كفاءة ومهارة العامل	14.00	46.66
إبداع العامل	03.00	10.00
كلاهما معاً	13.00	43.33
أخرى تذكر	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

يتبين من خلال الجدول رقم (15) أن 46.66 % من المبحوثين يرون أن التدريب المسبق ضرورة وأساس مهم لشغل الوظائف ولزيادة كفاءة العامل وفعاليته، وهذا ما أكدته النظرية البيروقراطية (رشوان، 2002: 134)،

ومن جهة أخرى ترى ما نسبته 43.33 % من المبحوثين يرون أن التدريب الالكتروني يساهم في زيادة كفاءة ومهارة العامل وإبداعه معاً، من خلال الدقة والسرعة في أداء عمله وصقل مواهبه نحو الأفضل.

بينما ترى ما نسبته 10.00 % أن التدريب الالكتروني يساهم في إبداع العامل وذلك من خلال زيادة قدراته ومساعدته على اكتساب المعارف وغيرها، فالتدريب والإبداع تجمعهما علاقة ترابطية، كما أن التدريب يساهم بشكل كبير في تحقيق الأداء الإبداعي من خلال ما يحصله الفرد من خبرات تسمح له بالتطوير والتغيير.

جدول رقم (16): يوضح مدى استطاعة التدريب الالكتروني تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التغيرات

التي تطرأ على المؤسسة

			الحوالات	ك	%
الحوالات	ك	%			
نعم	25.00	83.33	الأسباب	ك	%
			برامج جديدة ومواكبة التغيرات من خلال	12.00	48.00
			العصرنة وتطوير تجهيزات المؤسسة		
			تجسيد مبدأ الكفاءة في التسيير المهني	08.00	32.00
			الاطلاع على كل ما هو جديد	05.00	20.00
			المجموع	25.00	100
الحوالات	ك	%			
لا	05.00	16.66	التدريب الالكتروني مستوى عالي مقارنة	03.00	60.00
			بقدرة الاستجابة		
			التدريب الالكتروني لا يتماشى والواقع	02.00	40.00
			الوظيفي		
			المجموع	05.00	100
المجموع	30.00	100			

نستشف من خلال الجدول رقم (16) أن أغلب المبحوثين وبنسبة 83.33 % يرون أن التدريب الالكتروني يستطيع تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التغيرات التي تطرأ على المؤسسة، وذلك عن طريق برامج جديدة ومواكبة التغيرات من خلال العصرنة وتطوير تجهيزات المؤسسة بنسبة 48.00 % وتجسيد مبدأ الكفاءة في التسيير المهني بنسبة 32.00 %، والاطلاع على كل ما هو جديد بنسبة 20.00 %، ومن هنا فالتدريب يمكن العمال من مواكبة

التطورات والتغيرات التي تشهدها المؤسسة ومعرفة التعامل معها عن طريق ما تم تلقيه من محتوى البرنامج التدريبي من تعليمات وإرشادات وغيرها.

بينما نجد ما نسبة 16.66 % من المبحوثين يرون أن التدريب الالكتروني لا يستطيع تهيئة الموارد البشرية لمواجهة تغيرات المؤسسة كونه مستوى عالي مقارنة بقدرة الاستجابة بنسبة 60.00 %، وأنه لا يتماشى مع الواقع الوظيفي بنسبة 40.00 %، أي أن التغيرات التي تطرأ على المؤسسة لا تمكنهم من مسايرتها نظراً لما يقدمه برنامج التدريب الالكتروني أو ربما يعود ذلك لطبيعة الأفراد ومستواهم المعرفي والفكري وكذا مختلف المهارات.

جدول رقم (17): يوضح مدى اكتساب العامل مهارات أساسية لأداء العمل من خلال التدريب الالكتروني

الحالات	ك	%
نعم	25.00	83.33
لا	05.00	16.66
المجموع	30.00	100

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (17) أن أغلب المبحوثين وبنسبة 83.33% يرون أن العامل يكتسب مهارات أساسية لأداء العمل، كون عملية التدريب تعمل على رفع كفاءة العاملين وضمان السير الحسن للمؤسسة بإكسابهم مهارات وقدرات تمكنهم من الجودة في الأداء والعمل بصفة عامة، وهذا ما أكدت عليه النظرية البنائية الوظيفية (الجيلالي، 2008: 46)، وأن من أهم المهارات التي يكتسبها العامل لأداء العمل القدرة على التواصل الفعال، وحل المشكلات بسهولة، وتعزيز النمو الشخصي والمهني للعمال واستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بشكل أفضل وإدارة الوقت والموارد بفعالية.

وفي المقابل نجد نسبة 16.66% من المبحوثين يرون أن العامل لا يكتسب مهارات أساسية لأداء العمل، وربما يكون ذلك بسبب عدم رغبة المتدربين في التعلم أو أن المادة التدريبية لا تعطي نفس التأثير على جميع المتدربين واكتسابهم مهارات أساسية في أداء العمل.

جدول رقم (18): يوضح مدى وجود تطور ملحوظ على العمال بعد القيام بنشاط التدريب الالكتروني

الحالات	ك	%			
نعم	28.00	93.33	السبب	ك	%
			زيادة المهارة والأداء	12.00	42.85
			القيام بالوظيفة أو العمل بأكثر دقة وجودة	10.00	35.71
			التحكم أكثر في أساليب العمل	06.00	21.42
			أخرى تكرر	00.00	00.00
المجموع	28.00	100			
لا	02.00	06.66			
المجموع	30.00	100			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وبنسبة 93.33 % يرون أن هناك تطور لدى العامل بعد قيامه بالتدريب الالكتروني، من خلال زيادة المهارة والأداء بنسبة 42.85 %، والقيام بالوظيفة أو العمل بأكثر دقة وجودة بنسبة 35.71 %، والتحكم أكثر في أساليب العمل بنسبة 21.42 %، فالتدريب الالكتروني له أهمية بالغة ودور حيوي في تجسيد وتطوير الفكر الإداري الحديث الذي يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وهذا ما أكدته دراسة (بن حبيب، وآخرون، 2022)، كما أنه يسعى إلى تزويد الموظفين بالخبرات المكثفة التي لها علاقة بمجالهم وذلك بهدف زيادة قدراتهم والرفع من كفاءاتهم في أداء الوظيفة، وهذا ما أشارت إليه دراسة (نصرة، بوطرفة، 2023).

في المقابل نجد فئة ضئيلة من المبحوثين قدرت بـ 06.66 % لم يلاحظوا أي تطور بعد القيام بنشاط التدريب الالكتروني، وقد يكون ذلك راجع إلى أن محتوى التدريب الالكتروني يفوق قدراتهم الفكرية، كذلك التشبث بكل ما هو كلاسيكي والنفور من التطورات الجديدة بإعتبارها عنصر دخيل على الإدارة.

جدول رقم (19): يوضح مدى اعتبار التدريب الالكتروني حافز أساسي للرفع من معنويات العامل أثناء العمل

الحالات	ك	%
نعم	19.00	63.33
لا	11.00	36.66
المجموع	30.00	100

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن أكثر من نصف المبحوثين وبنسبة 63.33 % يرون أن التدريب الإلكتروني حافز أساسي للرفع من معنويات العامل أثناء العمل، وذلك باعتبار أنه تقنية جديدة تسهل على العامل أداء عمله وتقلل من الضغوطات التي تواجهه، كما أن هذا التدريب يمكن العمال من العمل بأريحية أكثر والخروج من الجو الروتيني الذي يسود الإدارات، كذلك هناك نوع من التجديد في نظام سيرورة العمل، فمثلا قد تقوم ببعض الأعمال حضوريا بينما الأخرى عن بعد ولا يشترط أن يكون هناك مكتب أو حواسيب...الخ من أجل القيام بالوظيفة لذا يعتبر التدريب الإلكتروني حافز أساسي للعامل.

ومن جهة أخرى نجد ما نسبته 36.66 % من المبحوثين يرون عكس ذلك، إذ يعتبروا أن هناك العديد من الحوافز الأخرى التي تزيد من رغبة العامل في العمل، خاصة الجانب المادي كارتفاع الأجور وتقديم المنح والعطل...الخ، فهناك العديد من العمال يربطون مفهوم الحوافز بتلك الأمور، وهذا ما أكدت عليه نظرية الإدارة العلمية التي تعتبر الحوافز المادية شرط أساسي لإغراء العمال من أجل تأدية العمل بالطريقة المطلوبة. (عبد الوهاب، 2015: 03)

جدول رقم (20): يوضح مدى إتاحة برامج التدريب الإلكتروني لتبادل الأفكار والمعارف بين العاملين

الحالات	ك	%			
نعم	27.00	90.00	من خلال المشاركة الجماعية	12.00	44.44
			التعرف على معلومات وخبرات من طرف عمال آخرين	08.00	29.62
			الانفتاح على طرق جديدة التي تعتمدها المؤسسات الأخرى	07.00	21.42
			أخرى تذكر	00.00	00.00
			المجموع	27.00	100
لا	03.00	10.00			
المجموع	30.00	100			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وبنسبة 90.00 % يرون أن برامج التدريب الإلكتروني تتيح تبادل المعارف والأفكار بين العاملين، وذلك من خلال المشاركة الجماعية بنسبة 44.44

%، والتعرف على معلومات وخبرات من طرف عمال آخرين بنسبة 29.62 %، والانفتاح على طرق جديدة التي تعتمد على المؤسسات الأخرى بنسبة 25.92 %، وهذا ما أكد عليه هنري فايول من خلال المبادئ التي وظيفها في نظريته التقسيم الإداري والتي يجب تطبيقها من أجل ضمان زيادة كفاءة العامل والتي من بينها تنمية روح الجماعة والمشاركة بين العاملين، كما أن تبادل المعارف والخبرات يعود إلى الانفتاح على طرق جديدة التي تعتمد على المؤسسات الأخرى، ففي العديد من المرات تقام دورات تدريبية على المستوى الوطني فيكون هناك احتكاك بالعديد من العمال من مؤسسات مختلفة، وبالتالي كل عامل يفيد ويستفيد من العامل الآخر. (مقدود، 2016: 9-10)

في المقابل نجد نسبة 10.00 % من المبحوثين يرون أن برامج التدريب الإلكتروني لا تتيح تبادل المعارف والأفكار بين العاملين، وربما يعود ذلك إلى أن هذه الفئة شاركت في برامج التدريب المغلقة أو مع عاملين من نفس مستواهم المهاري والوظيفي.

جدول رقم (21): يوضح مدى كفاية التدريب الإلكتروني في رفع مهارة العاملين

			ال حالات	ك	%
			نعم	16.00	53.33
السبب	ك	%	لا	14.00	46.66
جدية العامل	08.00	57.14			
الرغبة في تحسين الأداء	06.00	42.85			
أخرى تكرر	00.00	00.00			
المجموع	14.00	100	المجموع	30.00	100

يتبين من خلال الجدول رقم (21) أن أكثر من نصف المبحوثين وبنسبة 53.33 % يرون أن التدريب الإلكتروني كافٍ لرفع مهارة العاملين.

وعليه، فإن العمال كانوا يعملون بطرق بسيطة تقليدية ونفس الأداء مقدم، وبعد تلقيهم التدريب الإلكتروني تتعزز مهاراتهم ومعارفهم بما يتناسب مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، إضافة إلى أنه يساعدهم على أداء أفضل في أدوارهم الحالية ويعددهم لمسؤوليتهم المستقبلية مما يزيد من رضاهم الوظيفي، وبالتالي فهو كفيلاً برفع مهارة العاملين، في حين نجد ما نسبته 46.66 % من المبحوثين يرون أن التدريب الإلكتروني غير كافٍ لرفع مهارة العاملين بسبب جدية العامل بنسبة 57.14 % ورغبته في تحسين أداءه بنسبة 42.85 %.

جدول رقم (22): يوضح مدى رفع التدريب الإلكتروني لمستوى العاملين

الحالات	ك	%
نعم	27.00	90.00
لا	03.00	10.00
المجموع	30.00	100

تبين من خلال الجدول رقم (22) أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وبنسبة 90.00 % يرون أن التدريب الإلكتروني يرفع من مستوى أداء للعاملين، وهذا ما أكدته دراسة (نجيب، وآخرون 2019)، حيث أفرت بأن التدريب الإلكتروني له أثر ايجابي على الأداء الوظيفي ويطور من الفكر الإداري الحديث الذي يساهم في رفع مستوى العاملين، كما أنه يعمل على رفع مستوى المهارات الحالية لدى العمال ويساعد في غرس الثقة في نفوس العاملين ويحسن بدوره جودة العمل كما يلاحظ على مستوى العمال بعد تدريبهم تحسن وتغير مقارنة عن ذي قبل فأصبحوا يتحكمون أكثر في أساليب العمل وإدارتها.

أما بالنسبة للذين أجابوا بأن التدريب لا يرفع من مستوى العاملين قدرت نسبتهم بـ 10.00 %، وربما يعود ذلك إلى تدني مستواهم المعرفي، وبالتالي ليست لديهم قابلية لتلقي التدريب الإلكتروني وساعدهم فقط في اكتساب مهارات بسيطة لا تكاد تؤثر على مستواهم.

4- بيانات خاصة بالحلول المقترحة لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل:

جدول رقم(23): العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريب الكتروني ناجح

العوامل	ك	%
العتاد والوسائل	16.00	53.33
توفير البيئة الملائمة	10.00	33.33
جلب مدربين ذوي كفاءة	04.00	13.33
أخرى تذكر	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن أكثر من نصف المبحوثين وبنسبة 53.33 % يرون أن العتاد والوسائل عامل أساسي تحتاجه المؤسسة من أجل نجاح برنامج التدريب، حيث أن الإمكانيات والوسائل المادية لها

دور فعال في السير الحسن للعملية التدريبية، ضف إلى ذلك فإن مجال التدريب الإلكتروني تحديدا يستلزم العتاد والوسائل الخاصة به لكي تتم العملية التعليمية مثل الحواسيب، اللوحات الرقمية، شبكة الانترنت...الخ، ومن جهة أخرى نجد 33.33 % من المبحوثين يرون أن توفير البيئة الملائمة للتدريب أهم حل لتطوير وتنفيذ برنامج الكورس ناجح، حيث أن توفير بيئة عمل آمنة وسليمة أمر يساهم في الاستثمار في الموظفين وتحسين كفاءتهم ويزيد من فعالية وإنتاجية العمال.

وفي المقابل نجد ما نسبته 13.33 % من المبحوثين يرون أن جلب مدربين ذوي كفاءة ومهارة أهم عامل لنجاح البرنامج التدريبي، وهذا باعتبار أن كلما كانت هناك كفاءة وقدرة عالية للمدرب كلما سمحت له بإيصال الرسالة التدريبية لأكثر قدر ممكن من المتدربين، كما أن الأساس في عملية التدريب هو التمرن، فإذا كان المدرب غير قادر على تدريبهم فذلك ينعكس بشكل مباشر على المتدربين.

جدول رقم (24): يوضح ما إذا كانت الوسائل التدريبية كفيلة لرفع مستوى العاملين

الحالات	ك	%
نعم	30.00	100
لا	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (24) أن كل المبحوثين أكدوا على أن الوسائل التدريبية كفيلة في أن تضمن للعاملين مستوى الأداء المطلوب وذلك بنسبة 100 %، خاصة وأن المؤسسة تعمل على توفير كافة الوسائل والظروف لضمان تدريب العمال بشكل جيد بهدف تحسين مستوى أدائهم من أجل تحقيق الأهداف التي وضعتها.

جدول رقم (25): يوضح كيفية تطبيق التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة

الحالات	ك	%
عن طريق الدورات التدريبية	15.00	50.00
من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة	12.00	40.00
عن طريق العاملين المدرسين	03.00	10.00
أخرى تذكر	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

نستشف من خلال الجدول رقم (25) أن نصف المبحوثين وبنسبة 50.00 % يرون أن التدريب الإلكتروني يتم عن طريق الدورات التدريبية التي تعمل على إنعاش الخبرات التدريبية السابقة وإكساب المتدربين خبرات جديدة سواء كانت خبرات تقنية أو إدارية...الخ، كما أنها تقدم منهجيات جديدة تساعد على تنمية التفكير والإبداع ومواجهة العقوبات التي تواجه العاملين بسلاسة، كما أن نسبة 40.00 % أفروا بأن التدريب الإلكتروني يتم من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل جاهدة على توفير التكنولوجيات الحديثة للعاملين ليتدربوا إلكترونياً كونها الركيزة الأساسية لهذا التدريب، بينما نجد ما نسبته 10.00 % من المبحوثين يرون أن التدريب الإلكتروني يتم تطبيقه عن طريق العاملين المدربين، وهذا لأهمية المدربين في عملية التدريب، حيث يتم اختيار خبراء ومختصين في المجال لتحديد كل ما هو محيط بالعمل.

جدول رقم (26): يوضح ما إذا كان هناك تحديث لمحتوى التدريب الإلكتروني في المؤسسة بشكل مستمر

لمواكبة المستجدات الحديثة

الحالات	ك	%
نعم	30.00	100
لا	00.00	00.00
المجموع	30.00	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) أن كل المبحوثين وبنسبة 100 % أكدوا على ضرورة تحديث محتوى التدريب الإلكتروني في المؤسسة بشكل مستمر لمواكبة المستجدات الحديثة، وهذا باعتبار أن في عصرنا التكنولوجيا والمعلومات والمعرفة في تطور وتقدم مستمر لذلك لا بد من مواكبة كل المستجدات الحديثة في هذا المجال.

جدول رقم (27): جدول يوضح أهم المعوقات التي تواجه العاملين أثناء تدريبهم

الحالات	ك	%
ضيق الوقت	16.00	53.33
عجز المدربين على إيصال المعلومة	07.00	23.33
المحتوى أو البرنامج التدريبي لا يتماشى مع الوظيفة	04.00	13.33
عدم تأقلم الدربين مع المتدربين	03.00	10.00
المجموع	30.00	100

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن المبحوثين قدموا مجموعة من المعوقات التي تواجههم أثناء تدريبهم في مقدمتها ضيق الوقت بنسبة 53.33 %، وهو من أهم العراقيل التي تواجه العاملين أثناء تدريبهم، يليها عجز المدربين على إيصال المعلومة بنسبة 23.33 %، ثم كون المحتوى أو البرنامج التدريبي لا يتماشى مع الوظيفة بنسبة 13.33 %، وعدم تأقلم المتدربين مع المدربين بنسبة 10.00 %، ويرجع هذا إلى عدم قدرة العاملين على التوفيق بين أدائهم لوظيفتهم وتدريبهم من أجل تحسين أدائهم خاصة وأن أغلب الدورات التي تقام غالباً ما تكون في فترات العمل وليس في العطل.

كما أن هناك عدم تكافؤ بين مستوى المدربين والمتدربين فقد يكون المدرب ذو مستوى عالي من الكفاءة والمتدرب يجهل أدنى الأساسيات في العمل فهنا سيكون نوع من الفجوة بينهما وبالتالي لا يستطيع إيصال المعلومة للمتدرب بشكل جيد والعكس، كما قد تكون الوظيفة تطبيقية بنسبة أكثر من كونها نظرية، ففي العديد من المرات يكون محتوى البرنامج التدريبي نظري ولا يمكن إسقاطه على الوظيفة، صف إلى ذلك فإن تكيف المدربين مع المتدربين له دور في إيصال المعلومة، فلا بد أن يكون هناك اتفاق بينهما من أجل سير العملية التدريبية بشكل جيد.

جدول رقم (28): يوضح الاقتراحات المقدمة للمؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريبي إلكتروني ناجح

الحالات	ك	%
توفير مدربين ذوي كفاءة لإيصال المعلومة	12.00	40.00
دورات كثيفة	06.00	20.00
مشاركة العمال في طرح انشغالاتهم	05.00	16.66
إنشاء معاهد ومدارس للتدريب	04.00	13.33
تطوير المحتوى التدريبي وجعله يتماشى والواقع الوظيفي	03.00	10.00
المجموع	30.00	100

نستشف من خلال الجدول رقم (28) أن المبحوثين قدموا جملة من المقترحات للمؤسسة من أجل تطوير وتنفيذ برنامج إلكتروني ناجح منها توفير مدربين ذوي كفاءة لإيصال المعلومة بنسبة 40.00 %، وتقديم دورات كثيفة بنسبة 20.00 %، ومشاركة العمال في طرح انشغالاتهم بنسبة 16.66 %، وإنشاء معاهد ومدارس بنسبة 13.33 %، وتطوير المحتوى وجعله يتماشى والواقع الوظيفي بنسبة 10.00 %، حيث تعتبر كفاءة المدرب ضرورة ملحة لزيادة من فعالية البرنامج التدريبي، كما أن القيام بدورات بشكل دوري يزيد من كفاءة العمال فكلما زاد معدل الدورات

كلما زادت إنتاجية العمال، كما أن التواصل بين العمال والإدارة يسمح لهم بطرح انشغالاتهم ويساعدهم على معرفة الثغرات ونقاط الضعف وبالتالي تداركها في المستقبل، صف إلى ذلك فإن البرنامج التدريبي يجب أن يقدم فيه ما يتعرض له المتدرب في حياته المهنية والمشكلات التي تواجهه وكيفية إيجاد حلول لها.

ثالثاً - النتائج العامة للدراسة:

بعد إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بقائمة حول موضوع "دور التدريب الإلكتروني في زيادة

الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة الجزائرية توصلنا إلى جملة من النتائج على النحو الآتي:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين أكدوا أن المؤسسة تعتمد على دورات تدريبية عندما تقتضي الضرورة، فهي تتوفر على مصلحة أو قسم خاص بالتدريب، ونفس المصلحة يتم اعتمادها كقاعة للاجتماعات، كما أكدوا على أن العامل له القدرة على استخدام وسائل وأجهزة التدريب، وأقروا بوجود تعاون بين الإدارة والعمال وذلك من خلال وضع آليات توصل بينهم، وأغلبهم راضين عن المزايا التي يقدمها التدريب داخل المؤسسة، كما يعتبر ضرورة ملحة وذلك لزيادة المعارف، وأغلب المبحوثين أكدوا على أن المؤسسة تفرض التدريب على جميع العاملين، كما أن فكرة التدريب الإلكتروني لقت قبولا لديهم، ومحتواه التدريب يتناسب مع مستواهم المهاري.

2- بينت نتائج الدراسة أن معظم المبحوثين يرون أن التدريب الإلكتروني يساهم في زيادة كفاءة ومهارة العامل، وأن التدريب الإلكتروني استطاع تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التغيرات التي تطرأ على المؤسسة وذلك من خلال تجسيد مبدأ الكفاءة في التسيير، كما أن العامل يكتسب المهارات الأساسية لأداء العمل من خلال التدريب الإلكتروني، كما أن هناك تطور ملحوظ على أداء العامل بعد القيام بنشاط تدريبي من خلال زيادة المهارة والأداء، لهذا يعتبر التدريب الإلكتروني حافزاً أساسياً لرفع معنوياته أثناء العمل، فبرامج التدريب الإلكتروني تتيح تبادل المعارف والأفكار من خلال المشاركة الجماعية، لذا فالتدريب الإلكتروني كاف لرفع مهارة العاملين.

3- كشفت نتائج الدراسة أن من بين العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج الكتلوني ناجح توفير العتاد والوسائل المادية، كما أن الوسائل التدريبية كفيلة في أن تضمن للعاملين مستوى الأداء المطلوب، كما أن كفاءة التدريب في المؤسسة تتم عن طريق الدورات التدريبية، وأن محتوى التدريب في تحديث مستمر بهدف مواكبة المستجدات الحديثة، لكن من بين أهم المعوقات التي تواجه العاملين أثناء تدريبهم ضيق الوقت.

4- توصلت الدراسة الميدانية أن من بين أهم المقترحات التي قدمها المبحوثين للمؤسسة من أجل تطوير وتنفيذ برنامج تدريبي الكتلوني ناجح تسخير مدربين ذوي كفاءة لإيصال المعلومة، وتقديم دورات كثيفة، ومشاركة العمال في طرح انشغالاتهم، وإنشاء معاهد ومدارس خاصة بالتدريب مع تطوير المحتوى وجعله يتماشى والواقع الوظيفي.

خلاصة:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، يمكن القول أن التدريب الإلكتروني مطلب أساسي لا بد من توفره في الإدارة المعاصرة، في كونه يحسن من كفاءة العاملين من خلال توفير المعرفة والمهارات التي تساعدهم على أداء مهامهم بشكل أفضل، كما يلعب دور هاماً في نجاح المؤسسة من خلال تطوير أساليب العمل ومواكبة المستجدات وبالتالي زيادة من الإنتاجية وتحسين الجودة.

خاتمة

خاتمة:

لقد أصبح التدريب الالكتروني من الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة ولاسيما في الوقت الحالي وفي زمن طغت فيه التطورات العلمية والتكنولوجية على جميع الأصعدة والمجالات، حيث ألزمت المؤسسات كافة بالتحول من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة في تحسين مستوى التدريب ومستوى كفاءة الأفراد.

ولقد حاولنا في هذه الدراسة إبراز مدى أهمية التدريب الالكتروني ودوره في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة الجزائرية وتحديداً في مؤسسة "اتصالات الجزائر"، والتي كانت محل الدراسة الميدانية. ومن خلال هذه الدراسة نقدم بعض التوصيات التي تبرز أهمية تطبيق التدريب الالكتروني والإحاطة بمختلف جوانبه وترقيع الثغرات التي تحول دون تطبيقه على الوجه المطلوب ويكون ذلك من خلال:

- تهيئة العاملين من خلال تدريبهم وفقاً لمهاراتهم الفردية ومستواهم واحتياجاتهم للتدريب وبالتالي تحسين أدائهم الوظيفي.

- اختيار المدربين ذوي الكفاءة العالية مما ينعكس إيجاباً على برنامج التدريب وقابلية تلقيه.

- تطوير الوسائل التدريبية وتحديثها وفقاً للتطورات التكنولوجية.

- ربط برامج التدريب الالكتروني بالواقع الوظيفي.

- تحفيز العمال مادياً ومعنوياً لضمان تقبلهم لهذه البرامج التدريبية ورغبتهم في تحسين مستواهم.

- ضرورة الاستفادة من خبرات الدول المتطورة في هذا المجال وربطها بالواقع المؤسسي بما يحقق أهداف المؤسسة والعاملين، إضافة إلى تحقيق الخدمة المجتمعية.

- كما نقترح فكرة دمج وتطبيق برامج التدريب الالكتروني باستخدام الوسائل التكنولوجية من حواسيب وشبكات وغيرها في مختلف مؤسسات المجتمع الجزائري وخاصة التعليمية منها لإعداد وتنشئة الأفراد مستقبلاً لسوق العمل نظراً لأهمية المورد البشري في تحقيق التطور والازدهار، إضافة إلى مواكبة مؤسسات المجتمع لأحدث الخدمات مع تحقيق مستوى عالي من الإبداع والابتكار داخل هذه المؤسسات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً- القواميس:

- 1- ابن منظور (1988)، *لسان العرب*، المجلد الخامس، القاهرة: دار المعارف للطباعة والنشر.
- 2- البستاني فؤاد وآخرون، (1978)، *منجد الطالب*، ط 2، بيروت، لبنان: دار الشروق.
- 3- سهيل إدريس جبور عبد النور، (1999)، *قاموس المنهل*، بيروت، لبنان: دار الآداب.
- 4- *المنجد الأبجدي*، (1987)، ط 5، بيروت، لبنان: دار المشرق.

ثانياً- الكتب:

- 5- أخواجة علي، (2017)، *أثر أنماط التدريب الإلكتروني التشاركي في تنمية مفاهيم ومهارات الجودة*، نور للنشر (كتاب رقمي).
- 6- بدوي عبد الرحمان، (1977)، *مناهج البحث العلمي*، ط 3، الكويت: وكالة المطبوعات.
- 7- بركنو نصيرة، (2019)، *التدريب الإلكتروني*، جامعة معسكر: مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، خلية الطباعة والنشر.
- 8- بن دريدي فوزي، (2009)، *المناخ المدرسي (دراسة ميدانية)*، بيروت، لبنان: الدار العربية للعلوم ناشرون.
- 9- بن عيشي عمار، (2012)، *اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد*، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 10- حسن أحمد الطعاني، (2013)، *التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية*، الأردن: دار وائل للنشر.
- 11- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، (2002)، *الإدارة والمجتمع، دراسة في علم الاجتماع*، الإسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
- 12- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، (2015)، *إدارة الموارد البشرية*، ط 6، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 13- دشلي كمال، (2016)، *منهجية البحث العلمي*، سوريا: مديرية الكتب والمطبوعات.
- 14- الساعاتي حسن، (1980)، *علم الاجتماع الصناعي*، ط 3، القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.
- 15- سامي مصطفى زايد، سلمى محمود، (دون سنة)، *طريقة العمل في الجماعات*، مصر: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية.
- 16- ستاتحة عائشة، (2019)، *التدريب في منظمات الأعمال مفاهيم وميادين*، الأردن: دار اليازوني للنشر.
- 17- سعد جاسم الأسدي، (2016)، *التنمية المهنية القائمة على الكفاءات والكفايات التعليمية (المعلم - المدير - المشرف)*، عمان: دار المنهجية لنشر والتوزيع.

- 18- السيد عليوة، (2001)، *تحديد الاحتياجات التدريبية*، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر.
- 19- شتاعلي، (2003)، *نظرية الدور والمنظور الظاهري لعلم الاجتماع*، مصر: المكتبة العصرية للطباعة والنشر.
- 20- الشواني صالح، (1976)، *إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، القاهرة، مصر: دار الجامعة المصرية.
- 21- صلاح صالح معمار، (2010)، *التدريب الأسس والمبادئ*، عمان، الأردن: ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع.
- 22- صمويل عبود، (1982)، *اقتصاد المؤسسة*، ط 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 23- علي السلمي، (1985)، *إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية*، القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة.
- 24- عمر وصفي عقيلي، (2005)، *إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي*، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 25- فاطمة الزهراء بوكرمة، (2008)، *الكفاءة مفاهيم ونظريات*، الجزائر: دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع.
- 26- فيليب بيرنو، (2004)، *بناء الكفاءات انطلاقاً من المدرسة*، ترجمة حسن بوتلاي، المغرب: منشورات عالم التربية.
- 27- الجيلاني حسن، (2008)، *التنظيم والجماعات*، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر: دار الفجر.
- 28- الدوري حسين، (1976)، *الإعداد والتدريب الإداري بين النظرية والتطبيق*، القاهرة، مصر: مطبعة العاصمة.
- 29- محمود عبد الفتاح رضوان، (2012)، *التدريب المؤثر في العمل*، القاهرة، مصر: دار الكتب المصرية.
- 30- المدهون إبراهيم محمد، (2005)، *إدارة وتنمية الموارد البشرية*، فلسطين: غزة إبداع للطباعة والنشر.
- 40- مرابط عياش عزوز، (دون سنة)، *الكفاءة المهنية*، الجزائر: دار اقرأ.
- 41- موريس أنجرس، (2006)، *منهجية البحث في العلوم الإنسانية*، ط 2، الجزائر: دار القصبية للنشر.
- 42- ناصر دادي عدوي، (1998)، *اقتصاد المؤسسة*، ط 2، الجزائر: دار المحمدية.
- 43 - ناقل عبد الحفيظ، (2001)، *العوامل الهياكل والأساليب*، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- 44- نبيل محمد مرسي، (2003)، *الإدارة الاستراتيجية تكوين وتنفيذ استراتيجية التنافس*، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- ثالثاً - المجالات العلمية:
- 45- أحمد بن يحيى المطيري، *متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمركز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين*، المجلة العربية للإدارة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2012.

- 46- أحمد حسين عبد المعطي، أحمد الزارع، *التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية "دراسة تقييمية"*، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، العدد 31، جامعة أسيوط، مصر، 2012.
- 47- أحمد صيد، *مفهوم الكفاءة وأنظمة بنائها في المقاربة بالكفاءات*، العدد 1، المجلد 15، جامعة أحمد بوقرة، الجزائر، 2023.
- 48- أسماء نمديلي، *دور التمكين في تحسين الكفاءة المهنية في الموارد البشرية*، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، المجلد 9، العدد 2، سبتمبر 2019.
- 49 - الدهشان، جمال علي، *التدريب الإلكتروني مدخل لتطوير منظومة التدريب*، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، العدد 4، جامعة مصر، 2012.
- 50- بلحاجي أمينة، *التكوين والتدريب كمدخل لبناء رأس المال البشري*، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة الجزائر، نوفمبر 2018.
- 51- بن بريكة إبراهيم، *العمل وتنمية الموارد البشرية*، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 05، جامعة عبد القاسم سعد الله، الجزائر، جوان 2016.
- 52- بن غيدة سارة، *حركات سعيدة، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي*، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 1، المجلد 5، جامعة أم البواقي، 2018.
- 53- بويحايوي إبراهيم، ابن احمد نوال، *أهمية ودور الكفاءات البشرية داخل المنظمات*، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد السادس، جوان 2016.
- 54- خالد بوشارب بولوداني، مرابط عياش عزوز، *التدريب الإلكتروني كأداة لرفع الكفاءة المهنية للعامل*، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد 08، جامعة الجلفة، سبتمبر 2020.
- 55- رفيدة عدنان الأنصاري، *التدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية الفرص والتحديات*، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 08، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2021.
- 56- سلمى عمارة، نعيمة بارك، *التدريب الإلكتروني كدعامة لتنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي*، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 03، جامعة سوق أهراس الجزائر، 2019.
- 57- سليمان عز الدين، *التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، دراسة سوسيوتنظيمية*، مجلة مقاربات، العدد 05، جامعة الجلفة، أكتوبر 2015.

- 58- سليمة شعلال، *التدريب الإلكتروني على البحث الوثائقي وأثره في تنمية المستفيدين من المكتبات الجامعية*، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 47، جامعة عبد الحميد بن باديس، قسنطينة، جوان 2017.
- 59- صبرينة زير، *نحو التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في المؤسسة*، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 48، جامعة بسكرة، الجزائر، سبتمبر 2017.
- 60- صوفي عبد الوهاب، *طبيعة العقد النفسي بين العامل والمنظمة*، مجلة الحوار الثقافي، العدد 02، جامعة مستغانم، الجزائر، ديسمبر 2015.
- 61- عدنان مراد المؤمن، *دور التدريب الإلكتروني في تطوير وتنمية مهارات العاملين*، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد 02، الكويت، 2018.
- 62- عماري علي، خذري توفيق، *مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الكفاءات*، مجلة المعيار، العدد 4، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 63- غزيل العيسى، أفنان العمران، *التدريب عن بعد*، مجلة التدريب الإلكتروني، المجلة العربية للإدارة، العدد 02، جامعة الملك سعود، السعودية، جوان 2021.
- 64- كمال منصور، سماح صولح، *تسيير الكفاءات الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى*، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 7، جامعة معسكر، الجزائر، جوان 2010.
- 65- ماجد بن محمد قيسب، *دور التدريب الإلكتروني عن بعد في دعم المهارات الرقمية لمنسوبي عمادة تقنية المعلومات*، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 57، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، جويلية 2023.
- 66- محسن بن الحبيب وآخرون، *فعالية التدريب الإلكتروني وأثره في تحسين الأداء الوظيفي*، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 09، العدد 02، جامعة أم البواقي، جوان 2022.
- 67- محمد بن عروس، طيبي عمار، *دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية*، مجلة التميز، العدد 01، مخبر علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية، المركز الجامعي البيض، الجزائر، 2021.
- 68- محمد دغيم، *الكفاءة المهنية وعلاقتها بمستوى الطموح والخوف من التقييم السلبي لدى الطالبات المعلمات المتفوقات وغير المتفوقات أكاديمياً*، مجلة كلية التربية، العدد 162، جامعة الأزهر، مصر، 2015.
- 69- مقيح صبري، *أسلوب القيادة الإدارية والكفاءة الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية*، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 2، جامعة سكيكدة، فيفري 2008.
- 70- نجيب نصروش، بوسالم بويكر، *تدريب الموارد البشرية وعلاقته في تحسين الأداء التنظيمي*، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 02، جامعة الجزائر، 2022.

- 71- نجوى نصر، صورية بوظرفة، *مساهمة التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية*، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 01، جامعة ميله، جويلية 2023.
- 72- نهلة ناقة، *سوسيولوجيا الكفاءات من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة*، مجلة الحقيقة، العدد 43، جامعة الجزائر، 2018.
- 73- هنادي بدر الخراز، *التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في دولة الكويت*، المجلة الدولية، العدد 02، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، ديسمبر 2019.
- رابعا- الرسائل الجامعية:
- 74- بن جدو محمد الأمين، *دور الإدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز*، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2013.
- 75- هيبه مقدود، *أسلوب الإدارة بالكفاءات كتوجه إداري جديد لتحقيق مزايا تنافسية في المنظمة*، أطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2016.
- 76- سماح صولح، *دور تسيير الرأسمال البشري في تحقيق التميز للمؤسسة المتعلمة*، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2012.
- 77- مهيل وسام، *تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة الموارد البشرية*، رسالة ماجستير في التسيير العمومي، جامعة الجزائر، 2012.
- 78- وسيلة بلحاج، *معايير قياس الكفاءة الإطار في المؤسسة الصناعية الجزائرية*، أطروحة في الموارد البشرية، جامعة تلمسان، 2017.
- 79- يعقوب خديجة أسماء، *التوافق الأسري وعلاقاته بالكفاءة المهنية للمرأة العاملة*، رسالة ماجستير في الإرشاد والصحة النفسية، جامعة الجزائر 2، 2014.
- خامسا- الملتقيات:
- 80- اكن لطفي، قرون نورهان، الأعمال الكاملة للمؤتمر العملي الثاني عشر بعنوان: *التدريب الإلكتروني من أجل التشغيل والتنمية*، جامعة بسكرة، الجزائر 09-10 ديسمبر 2017.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



استمارة بحث حول:

دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل

في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية قالمة-

تحت إشراف:

أ. د/ حواوسة جمال

من إعداد الطالبتين:

فراقة فريال

معايشية آية

أخي الكريم، أختي الكريمة، السلام عليكم... وبعد:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة الجزائرية، لذا يُرجى الإجابة على هذه الأسئلة لما فيه خير للعلم والمجتمع مع العلم المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

مع شكرنا وتقديرنا على تعاونكم معنا

2024/2023

أولاً- بيانات أولية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 40 سنة
- أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
- 4- الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

ثانياً- بيانات خاصة بواقع التدريب الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية:

5- هل تعتمد المؤسسة على دورات تدريبية ؟

- نعم لا

✓ إذا كانت الإجابة بنعم، هل يكون ذلك ؟

بشكل دوري

عند الضرورة

..... أخرى تذكر

6- هل تتوفر المؤسسة على مصلحة أو قسم خاص بالتدريب الإلكتروني ؟

- نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، ما نوعها ؟

قاعة اجتماعات قاعة مجهزة

.....أخرى تذكر.....

7- هل يعتبر العمال التدريب الإلكتروني ضرورة ملحة في المؤسسة ؟

نعم لا

✓ إذا كانت الإجابة بنعم، لماذا ؟

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | مواكبة التطورات الحاصلة | <input type="checkbox"/> | لزيادة المعارف |
| <input type="checkbox"/> | النهوض بالمؤسسة | <input type="checkbox"/> | للقيام بالوظيفة بأقل جهد ووقت |
| | | <input type="checkbox"/> | القدرة على مواجهة المشاكل بسلاسة أكثر |

.....أخرى تذكر.....

8- هل لدى العامل القدرة على استخدام وسائل وأجهزة التدريب الإلكتروني ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

.....

9- هل أنت راض عن المزايا التي يقدمها التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة ؟

نعم لا

10- هل هناك تعاون بين العمال والإدارة في استخدام برامج التدريب الإلكتروني ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟

.....

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

.....

11- هل تفرض المؤسسة التدريب الإلكتروني على جميع العاملين ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، هل يقتصر هذا التدريب على ؟

العمال الجدد فقط

العمال القدامى فقط

..... أخرى تذكر

12- هل لقبيت فكرة التدريب القبول من طرف كل العمال ؟

نعم لا

13- هل محتوى التدريب الإلكتروني مناسب للمستوى المعرفي والمهاري للعاملين ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

.....

ثالثاً- بيانات خاصة بالعلاقة بين مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل والتدريب الإلكتروني:

14- هل يساهم التدريب الإلكتروني في ؟

زيادة كفاءة ومهارة العمل

إبداع العامل

كلاهما معاً

..... أخرى تذكر

15- هل استطاع التدريب الإلكتروني تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التغيرات التي تطرأ على المؤسسة ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

16- هل يكتسب العامل مهارات أساسية لأداء العمل من خلال التدريب الإلكتروني ؟

نعم لا

17- هل تلاحظ أن هناك تطور ملحوظ بعد القيام بنشاط التدريب الإلكتروني ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟

زيادة المهارة والأداء

القيام بالوظيفة أو العمل بأكثر دقة وجودة

التحكم أكثر في أساليب العمل

.....أخرى تذكر

18- هل يعتبر التدريب الإلكتروني حافز أساسي للرفع من معنويات العامل أثناء العمل ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟

19- هل برامج التدريب الإلكتروني تتيح تبادل المعارف والأفكار بين العاملين ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟

- من خلال المشاركة الجماعية
- التعرف على معلومات وخبرات من طرف عمال آخرين
- الانفتاح على الطرق الجديدة التي تعتمدها المؤسسات الأخرى

..... أخرى تذكر.

20- هل التدريب الإلكتروني كافي لرفع مهارة العاملين ؟

- نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

- جدية العامل
- الرغبة في تحسين الأداء

..... أخرى تذكر.

21- هل التدريب الإلكتروني يرفع من مستوى أداء العاملين ؟

- نعم لا

رابعاً- بيانات خاصة بالحلول المقترحة لتفعيل دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية

لدى العامل:

22- ما هي العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريب إلكتروني ناجح ؟

- العتاد والوسائل المادية
- توفير البيئة الملائمة
- جلب مدربين ذوي مهارة وكفاءة

..... أخرى تذكر.

23- هل الوسائل التدريبية كفيلة في أن تضمن للعاملين مستوى الأداء المطلوب ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، ماذا تقترح كبديل لهذه الوسائل ؟

.....

24- كيف يتم التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة ؟

- من خلال توفير التجهيزات اللازمة والوسائل
- عن طريق العاملين المدرسين
- عن طريق دورات تدريبية

..... أخرى تذكر

25- هل هناك تحديث لمحتوى التدريب الإلكتروني في مؤسستك بشكل مستمر ليواكب المستجدات

الحديثة ؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بلا، لماذا ؟

.....

26- ما هي أهم المعوقات التي تواجه العاملين أثناء تدريبهم ؟

- عجز المدربين على إيصال المعلومة
- ضيق الوقت
- المحتوى أو البرنامج التدريبي لا يتماشى مع الوظيفة
- عدم تأقلم المتدربين مع المدربين

..... أخرى تذكر

27- ما هي الاقتراحات التي تقدمها للمؤسسة لتطوير وتنفيذ برنامج تدريبي إلكتروني ناجح؟

.....

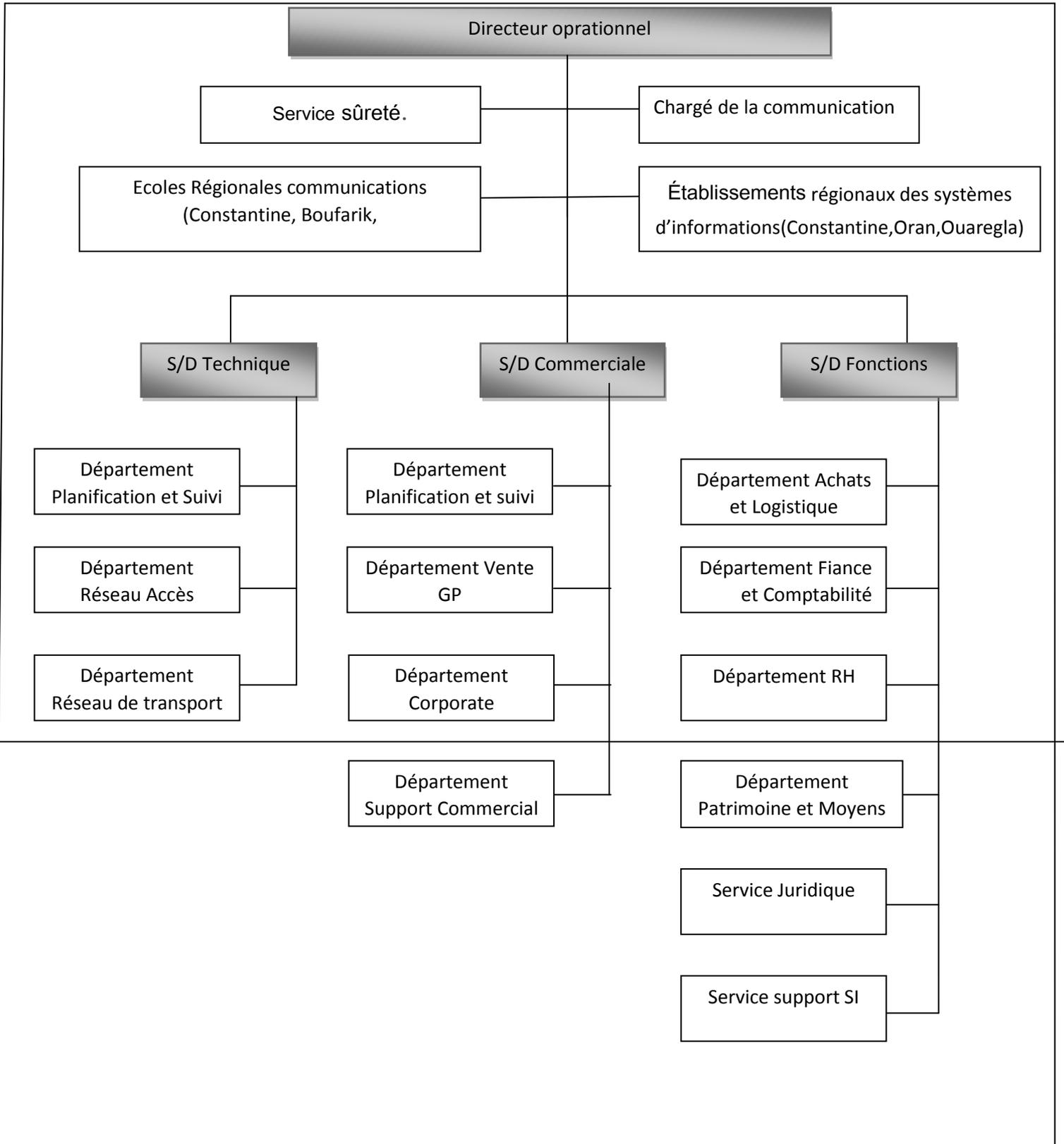
.....

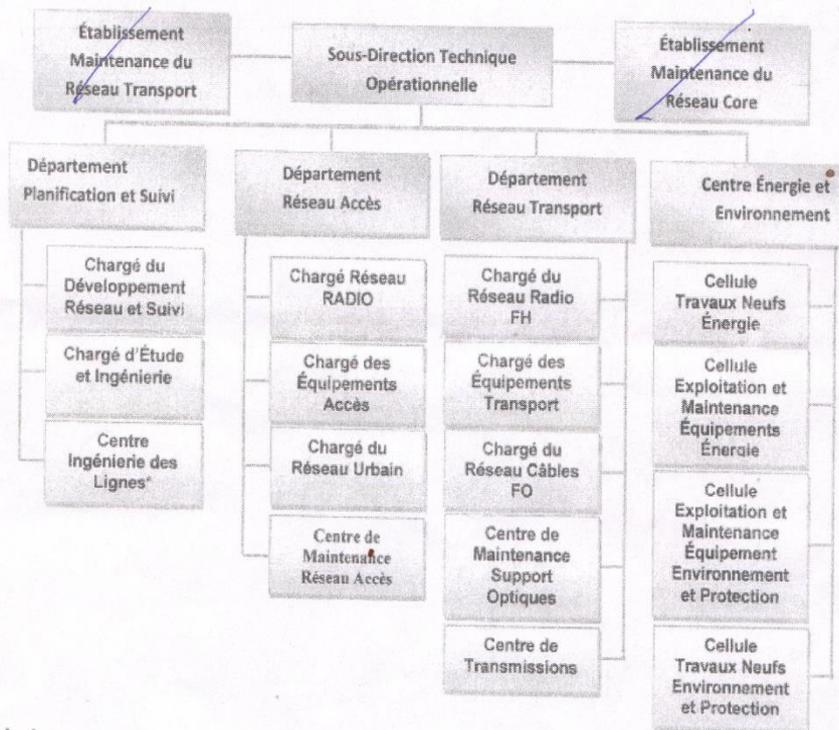
.....

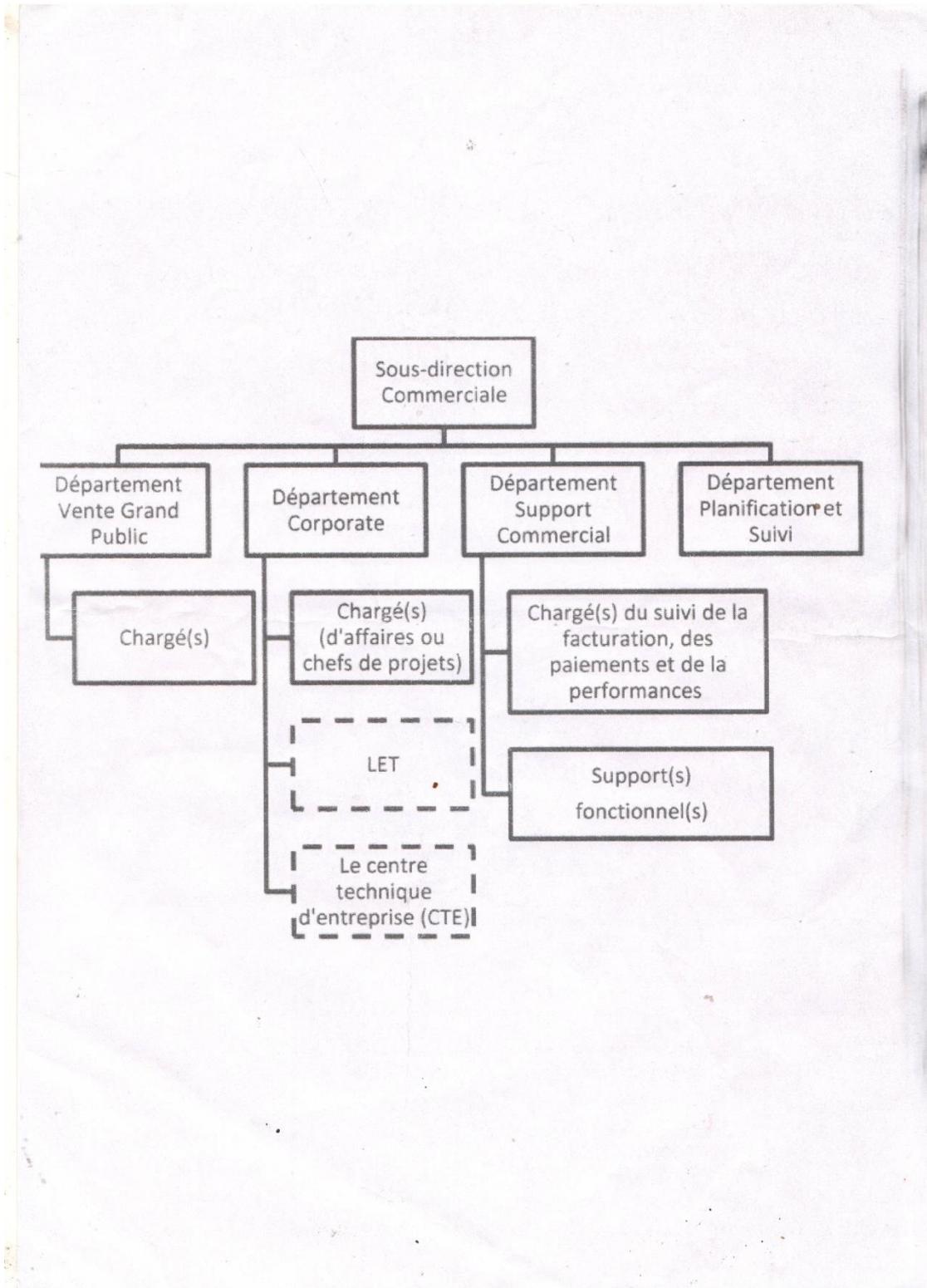
.

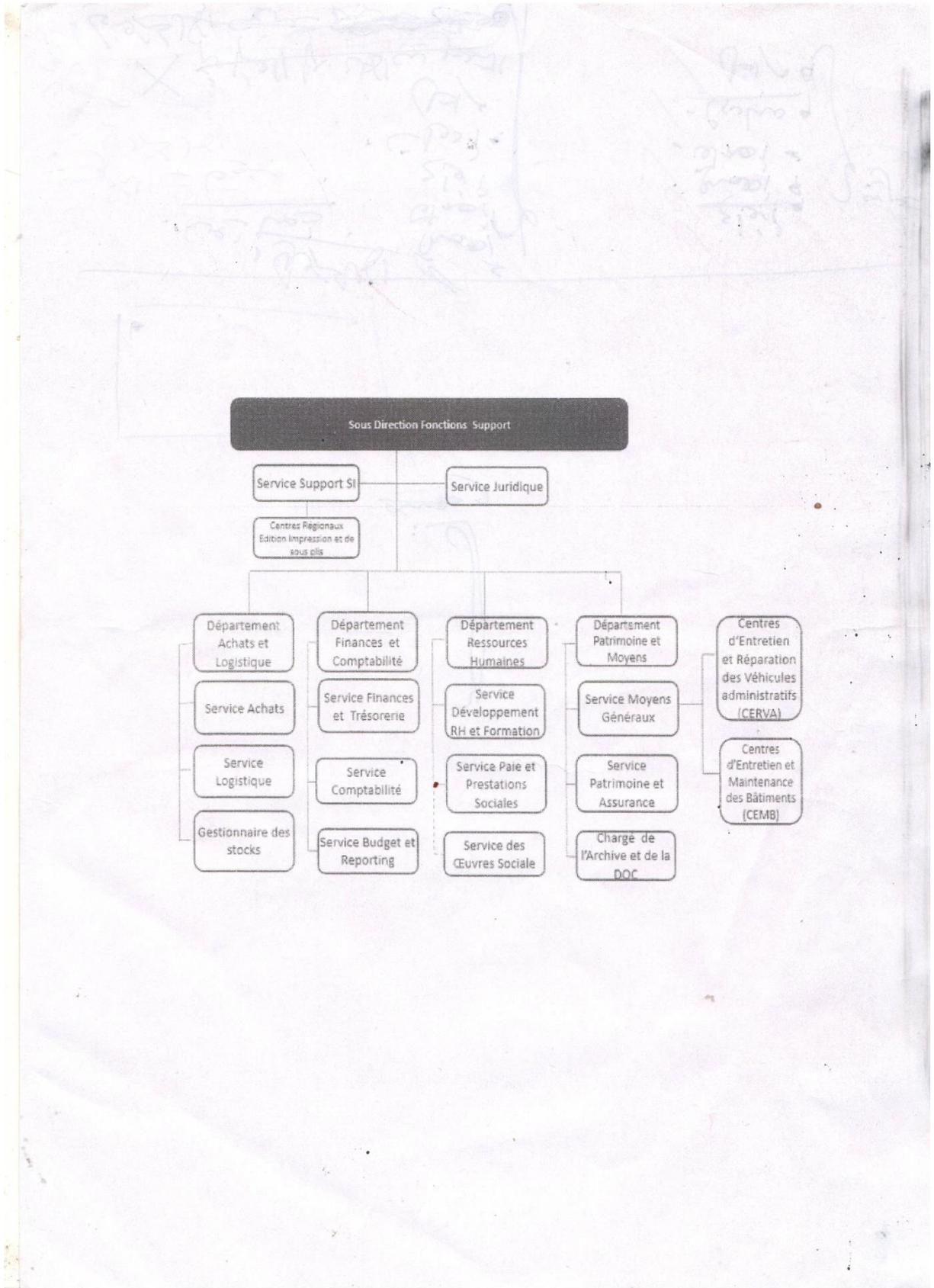
الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - قائمة -











ملخص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على دور التدريب الإلكتروني في زيادة الكفاءة المهنية، حيث أجريت بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة على عينة قصديّة قوامها 30 مفردة من عمال المؤسسة الذين تنطبق عليهم المواصفات المثالية للمجتمع المحلي، حيث توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

1- التدريب الإلكتروني ضرورة ملحة في المؤسسة، لأنه يزيد من معارف العمال وكفاءتهم ويساعدهم على مواكبة التطورات الحاصلة في المجتمع، ويمكنهم من حل المشاكل التي تعترضهم، ونظراً لأهميته البالغة فإن المؤسسة تحرص على القيام بدورات تدريبية.

2- أن العامل يكتسب مهارات جديدة من خلال التدريب الإلكتروني، حيث أن هناك تطور ملحوظ لدى العمال بعد قيامهم بالنشاط التدريبي، فالعامل يعتبر التدريب بمثابة الحافز الأساسي لرفع معنوياته، كونه يتيح للعمال تبادل الأفكار والمعارف فيما بينهم.

3- من بين أهم العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتفعيل برنامج تدريب الكترولني ناجح توفير الوسائل اللازمة وجلب مدربين ذوي كفاءة ومهارة عالية، وتحديث محتوى التدريب الإلكتروني لمواكبة المستجدات الحديثة.

الكلمات المفتاحية: الدور، التدريب الإلكتروني، الكفاءة المهنية، العامل، المؤسسة الجزائرية.

Summary:

This study aimed to try to identify the role of e-training in increasing professional efficiency, as it was conducted by Algeria Telecom in the wilaya of Guelma on an intentional sample of 30 individual workers who meet the ideal specifications of the local community, where the study reached a number of results summarized as follows :

1- E-training is an urgent necessity in the institution, because it increases the knowledge and efficiency of workers and helps them keep pace with developments in society, and enables them to solve the problems they face, and due to its great importance, the institution is keen to carry out training courses.

2- The worker acquires new skills through electronic training, as there is a remarkable development among workers after carrying out the training activity, as the worker considers training as the main incentive to raise his morale, as it allows workers to exchange ideas and knowledge among themselves.

3- Among the most important factors that the institution needs to activate a successful e-training program is to provide the necessary means, bring in highly qualified and skilled trainers, and update the content of e-training to keep pace with modern developments .

Keywords: role, online training, professionalism, worker, Algeria institution.