عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دور منصة التدريب الالكتروني (Moodle) في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية

أحمد عبد الفتاح محمود القطو

رسالة ماجستير

القدس– فلسطين

1441 هـ / 2020 م

دور منصة التدريب الالكتروني (Moodle) في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية

إعداد:

أحمد عبد الفتاح محمود القطو

بكالوريوس هندسة الكترونية (جامعة القدس _ فلسطين)

المشرف: د. أحمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة

مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية – معهد التنمية المستدامة

جامعة القدس – أبو ديس

1441 هـ / 2020 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

دور منصة التدريب الالكتروني (Moodle) في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية

اسم الطالب: أحمد عبد الفتا محمود القطو
الرقم الجامعي: 21720135

المشرف: د. أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2020/6/2م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله التوقيع:
2. ممتحنا داخليا: د. محسن عدس التوقيع:
3. ممتحنا خارجيا: د. فتح الله غانم التوقيع:

القدس– فلسطين

1441 هـ / 2020 م

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى خاتم الأنبياء والمرسلين رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلّت أناملهم ليقدما لي لحظة سعادة، إلى من حصدا الأشواك عن دربي ليمهدا لي طريق العلم، إلى رمز التضحية والإيثار، الى من كللهما الله بالهيبة والوقار، من أحمل إسمهما بكل إفتخار، إلى روح والداي رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته.

إلى راعية قلبي، سكينتي، ملاذي ومأمني ورفيقة دربي ومؤنسة تفكيري زوجتي الغالية غادة.

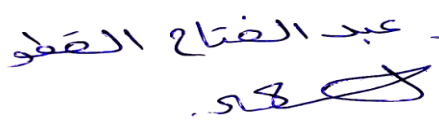
إلى من أشربوا فؤادي بالأمل وعلموني معنى التواصل...الى نوري في الحياة فلذات كبدي أبنائي ندين، باسل، لين وزينة.

إلى أعظم عطايا الخالق الغالين على قلبي أخوتي وأخواتي أسأل الله أن يحفظهم من كل مكروه ...

إلى أساتذتي الكرام عامة على مدار سنوات حياتي التعليمية منكم إستقيتُ الحروف، وتعلّمت كيف أنطق الكلمات، وأصوغ العبارات، وأمضي قدماً حباً في العلم والتعلم بوركتم وجزاكم الله عني خير جزاء.

الى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع عله يكون بذرة بناء للأجيال القادمة.

الباحث: أحمد عبد الفتاح القطو



إقرار

أقرُّ أنا مُعِدّ الرسالة بأنّها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمّت الإشارة إليه حيث ورد، وأنّ هذه الرسالة، أو أي جزءٍ منها، لم يُقَدَّم لنيل أيّة درجة عُليا لأيّة جامعة، أو أي معهد آخر.

التوقيع : احمد عبد الفتاح العطو

التاريخ: 2020/06/01 م

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل الخلق وخاتم النبيين والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم، الحمد لله الذي أعانني على انجاز هذا العمل، الحمد لله أولا وأخيرا.

إنه ليطيب لي أن أثني ثناء حسناً على من أضاء بعلمه عقل غيره وهدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان للدكتور أحمد حرز الله على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة، لما لمسته من صدر رحب وتوجيه مثمر ونصائح قيمة كان لها أبلغ الاثر في تحقيق هذا الإنجاز.

ولا أنسى شكري وتقديري لمن كانت لهم بصمات واضحة للخروج بهذه الرسالة بصورتها النهائية وأخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بمناقشة الرسالة ولملاحظاتهم القيمة فلهم مني جزيل الشكر والامتنان.

كما ولا يفوتني في هذا المقام أن أشكر الاساتذة المحكمين الاكارم على ما قدموه من وقتهم وتوجيهاتهم وملاحظاتهم بكل كرم وسخاء مما صحح الكثير وقوم الكثير حتى وصلت الرسالة الى شكلها النهائي وحققت أهدافها.

وهذا واتوجه بالشكر والعرفان لجميع الزملاء والزميلات في الإدارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة الفلسطينة وكلية ابن سينا للعلوم الصحية لما لمسته من مساعدة وحسن تعاون وتسهيل مهمتي البحثية ودعمي لإنجاز هذه الرسالة.

الباحث: أحمد عبد الفتاح القطو

احمد عبد الفتاح القطو

مصطلحات الدراسة

التدريب : نقل للمواهب والمهارات من شخص لاخر لاكتساب معارف وأساليب جديدة وتعويض نواقص لدى الشخص او لصقل مهارات موجودة وايضاحها وذلك لاجل زيادة الاداء والفاعلية بالعمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوب فيها، حيث تتم عملية التدريب في المنظمات وفق مجموعة من الاسس التي تبنى على حافز داخلي في المنظمة يؤدي للجوء للتدريب (الاشهب، 2015).

تقييم التدريب : عملية مستمرة تهدف لمعرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لاهدافه المحددة وإبراز نواحي القوة لتدعيمها ونواحي الضعف للتغلب عليها او العمل على تلافيها في البرامج التدريبية المقبلة، حتى يمكن تطوير التدريب وزيادة فاعليته بصورة مستمرة (السكارنة، 2011).

التدريب الالكتروني : العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تُمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان، حيث يتم تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وباعتماد مبدأ التدرب الذاتي أو التدرب بمساعدة مدرب، أو بدون مدرب أو مزيج بين ذلك كله (الدهشان، 2019).

المعرفة : مجموعة من الحقائق والخبرات والمهارات والمعلومات والبيانات والاراء وأساليب العمل التي يكتسبها الفرد عن طريق التعلم او الممارسة، ثم يسعى الى تعميمها حتى تساعده في تطوير مستويات حياته (السماوي، 2014).

المهارة : القدرة على تطبيق المعرفة في مجال ما وتنفيذ الاعمال بطريقة أفضل، وهي تنمو من خلال عمليات التدريب والتأهيل والعمل وتطبيق المعارف المكتسبة في ميادين مختلفة، وهي لا تعتبر نهائية وتحتاج دائما الى صقل وتطوير وتنوع باختلاف مجالات العمل (الحسيني، 2014).

المهن الطبية والصحية : هي المهن التي يقوم بها اشخاص محترفين بعد حصولهم على درجة علمية معترف بها رسميا في الدولة التي يمارسون بها هذه المهنة وحاصلين على الاعتماد اللازم من وزارة الصحة ووزارة العمل بعد اجتيازهم التدريب العملي المطلوب، ويكونوا مسجلين في سجلات نقابات المهن الطبية والصحية المختلفة ويمتلكون الخبرة اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية والتاهيلية للافراد والجماعات، وتشمل المهن الطبية المهن التالية: الطب البشري، طب الاسنان والصيدلة بكافة تخصصاتهم، وتشمل المهن الصحية المهن التالية: التحاليل الطبية، مساعدو الصيادلة، التمريض، القبالة وفنيي الاشعة والمختبرات والتخدير والتصوير الطبي (وزارة الصحة الفلسطينية، 2017).

Moodle : هو نظام تعليم مفتوح المصر صمم على أسس تعليمية ليساعد المدربين على توفير بيئة تعليمية الكترونية ومن الممكن استخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد، كما يمكن أن يخدم عدد كبير من المتدربين، وقد صمم النظام باستخدام لغة PHP ولقواعد البيانات MySQL (الزاحي، 2012).

إختصارات الدراسة

No	الاختصار	المصطلح
.1	Moodle	Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment منصة تعليمية عبر الانترنت مفتوحة المصدر
.2	MOH	Ministry Of Health وزارة الصحة
.3	E-Training	Electronic Training التدريب الالكتروني
.4	PHP	Personal Home Pageلغة برمجة لتطوير صفحات الانترنت
.5	MySQL	Structured Query Language نظام إدارة قاعدة بيانات
.6	UNFPA	United Nations Population Fund صندوق الامم المتحدة للسكان
.7	Intra Health	International Health Organization منظمة دولية غير ربحية تعنى بتحسين اداء العاملين في القطاع الصحي
.8	USAID	United States Agency for International Development الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية
.9	LMS	Learning Management System نظام ادارة التعلم
.10	ISO	International Organization for Standardization المنظمة الدولية للمعايير
.11	ICT	Information and Communication Technologies تقنيات المعلومات والاتصالات
.12	WAP	Wireless Application Protocol بروتوكول التطبيقات اللاسلكية

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف الى دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، من خلال التعرف الى كفاءة التدريب الالكتروني المقدم عبر هذه المنصة، التعرف الى مدى مواكبة برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العامل، توضيح الاليات المتبعة والمعيقات التي تحد من دور المنصة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بتصميم استبانة تضمنت (62) فقرة موزعة على خمسة محاور والتي تمتعت بدرجة صدق وثبات عالية.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الإلكتروني Moodle والبالغ عددهم (2740) موظفاً، وبلغت قيمة عينة الدراسة (337) موظف، حيث تم حسابها من خلال معادلة روبيرت ماسون.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، كما تبين وجود علاقة ارتباط عكسية ذو دلالة احصائية بين المعيقات وبين محور تطوير المعرفة والمهارة، كما تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً عند متغير المسمى الوظيفي عند محور دور منصة التدريب الالكتروني Moodle، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً عند متغير عدد الدورات التدريبية عند محور دور منصة التدريب الالكتروني Moodle.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أبرزها تفعيل تقديم الحوافز المادية والمعنوية التشجيعية للمتدربين للإلتحاق ببرامج التدريب الالكتروني، والعمل على ربط التدريب بالاداء والتقدم الوظيفي بعدد الدورات التدريبية، ومنح مكافآت مجزية بعد إنهاء كل برنامج تدريبي الكتروني، ومتابعة تطوير وتحديث البنية التحتية والامكانيات الفنية الخاصة بدعم عمل منصة التدريب الالكتروني، والاهتمام بنشر ثقافة التدريب الالكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة، والعمل على نشر ثقافة التدريب الالكتروني عبر منصة التدريب التابعة لوزارة الصحة، والاستمرار في تعزيز الدورات المطروحة وزيادة عددها نظرا للنتائج التي اظهرت مستوى عالي الكفائة لمنصة التدريب الالكترونية وزيادة التوعية لدى العاملين بأهمية التدريب الالكتروني لتبنيه آفاق واسعة في مجال المعرفة والتطوير،

ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة ايضا تكثيف وتطوير اسلوب دراسة احتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية وذلك لرفع مستوى تلبية برامج التدريب الالكتروني لهذه الاحتياجات والمتطلبات، وتعزيز تقييم ومتابعة البرامج التدريبية الالكترونية التي تقدم عبر منصة التدريب حيث اظهرت الدراسة ضعفا الى حد ما في هذا الجانب.

The role of the E-training platform (Moodle) in developing the knowledge and skill to the employees of medical and health professions at MOH (Palestinian Ministry of Health)

Prepared by Researcher : Ahmad Abdel-Fattah Al-Qatto

Supervised by: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract :

The study aims to identify the role of E-training platform (Moodle) in developing the knowledge and skill to the employees of medical and health professions at MOH (Palestinian Ministry of Health), through identifying the efficiency of E-training's provided by this platform, the ability of E-training to keep up with the needs and the requirements of the employees, and clarifying the used methods challenges and circumstances that might be faced, to do this, the researcher conducted a questionnaire includes 62 questions that are divided into 5 parts, and it ensures a high level of reliability and transparency.

The targeted group of the study consists of the employees of medical and health professions at MOH (Palestinian Ministry of Health) who received E-training through (Moodle) platform, and they reach to 2740 employees, the study sample is about 337 employees, and this was calculated by Robert Mason equation.

The result of the study shows a positive correlation with a statistical index between E-training platform (Moodle) and developing the knowledge and skill to the employees of medical and health professions at MOH (Palestinian Ministry of Health), on the other hand, it shows an inverse correlation with a statistical index between circumstances and the skills development, besides, the results didn't provide any significant differences according to the statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) in the average of targeted group responses about the role of E-training platform (Moodle) in developing the knowledge and skill, they are related to variables such as: (gender, age, educational qualifications, years of experience), and it shows a statistical significant differences in the variable of job title /part of the role of E-training platform (Moodle). The study also provides statistically significant differences in the numbers of training/part of the role of the E-training platform (Moodle).

The study concludes a few recommendations, first of all is to offer moral and

material incentives in order to encourage the admission of trainees for E-training programs, working on linking training to performance and career progression to number of trainings, rewarding trainees at the end of each E-training, developing and updating the infrastructure and the technical abilities to enhance the performance of the platform, spreading the culture of E-training and technology usage, spreading the culture of E-training through ministry of health training platform, enhancing and increasing number of the proposed training sessions as the results show a high level of efficiency of the E-training platform, and raising awareness among employees about the importance of E-training as it affords broad prospects for knowledge and development, another recommendation's produced by the study which is to intensify and develop the way of studying the needs and requirements of the work, in order to raise the level of E-training performance in satisfying these needs and requirements, the last recommendation is to enhance the assessment and following up with the E-training programs, as the study reflects some weaknesses in this area to some extent.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

ان العصر الحالي الذي نعيشه الان يمر بثورة تكنولوجية ومعلوماتية كبيرة نسعى من خلالها الى استثمار هذه التكنولوجيا في تطوير الكادر البشري في مؤسساتنا ومنظماتنا المختلفة، ولقد شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورات دراماتيكية سريعة قامت بنقله عبر مراحل متعددة وفي مجالات عديدة مختلفة، واحد هذه المجالات هو التعلم والتدريب غير التقليدي والذي يطلق عليه التعلم والتدريب الالكتروني.

وحيث ان التدريب اصبح يمثل أهم مقومات النجاح واساس التنمية البشرية لدى جميع المنظمات، ومع التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات فان هذه المنظمات صارت ملزمة بالتعامل مع هذا التقدم من خلال تطوير اساليب وطرق التدريب لديها عبر الانتقال من التدريب التقليدي الى التدريب الالكتروني، والذي يعتبر رافدا من روافد التنمية البشرية في عصرنا الحالي، واحد اهم مقومات النجاح لدى المنظمات من خلال تحسين قدرات ومعرفة ومهارة العاملين لديها (فنون، 2017).

لقد انتشرت المواقع والمنصات العالمية والمحلية المختلفة التي تسعى الى التدريب والتعلم الالكتروني، منها ما يزود التدريب الالكتروني مجانا ومنها ما يزوده بمقابل مادي، كما تطورت ونمت إدارات الموارد البشرية في مختلف المؤسسات، وأصبحت تجد في التدريب والتعلم الالكتروني هدفاً استراتيجياً تسعى لتحقيقه في خططها الاستراتيجية لتدريب وتطوير العنصر البشري في مؤسساتها، كون العنصر

البشري هو احد أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة، وذلك لاهميته في عملية التنمية في جميع المجالات (الحسين، 2014).

التدريب يؤدي الى زيادة وتعميق المعرفة المتخصصة والمهارة الخاصة بالفرد واللازمة لانجاز عمل معين، كما يؤدي التعليم والتعلم الى زيادة وتعميق المعرفة والثقافة العامة والالمام بالبيئة ككل، ويقدم التدريب والتنمية معرفة جديدة ويضيف معلومات متنوعة للفرد ويعطيه مهارات وقدرات وينمي إدراكه ودافعيته للعمل ويضيف معلومات متنوعة، وحيث ان التدريب نشاط يهتمّ بنقل التعليمات والمعلومات، بهدف تطوير الأداء الخاص بالفرد المتلقّي لها، أو مساعدته على الوصول إلى مرحلة معينة من المهارات والمعارف، فانه عملية تهدف إلى تعلم مجموعة من المهارات الجديدة للأفراد، من أجل تنفيذ نشاط أو عمل ما، وهو تزويد الأفراد بالخبرات المناسبة التي تساعدهم على تنمية المهارات الخاصة بهم، وزيادة معرفتهم، من خلال الاعتماد على تطبيق العملية التدريبية بأكثر الوسائل كفاءة، حيث يسهم في تعديل الافكار والسلوك ويطور العادات والاساليب ويعمل على التطور الذاتي للفرد (السماوي، 2014).

وحيث ان وزارة الصحة الفلسطينية هي إحدى المؤسسات التي تسعى ومن خلال إدارة التعليم الصحي فيها ومركز هذه الإدارة هو كلية ابن سينا للعلوم الصحية، للعمل على رفع كفاءة وفعالية أداء موظفيها من خلال تطوير المعرفة والمهارة لديهم وخاصة ممن يعملون في المهن الطبية والصحية، فقد قامت هذه الإدارة بإنشاء منصة للتعليم والتدريب الالكتروني وبدأت برفد هذه المنصة بالمقررات التعليمية والمواد التدريبية لكافة موظفي وزارة الصحة وخاصة ممن يعملون في المهن الطبية والصحية، وتم تسجيل كافة موظفي الوزارة وعددهم 7749 موظف يندرجون ضمن كافة التخصصات الادارية والطبية والصحية، منهم 5312 موظف ضمن التخصصات الطبية والصحية و2437 موظف ضمن التخصصات الادارية، وتم رفع 36 مقرر تعليمي وتدريبي لغاية الان على هذه المنصة ضمن تخصصات مختلفة في المجال الطبي والصحي وبتمويل من جهات متعددة مثل صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA و USAID و Intra Health، وقد أنشأت منصة التدريب الالكتروني هذه من اجل تطوير المورد البشري في وزارة الصحة، وحتى يكون هذا المورد على درجة عالية من الكفاءة والفعالية في أداء عمله، وان تسعى الى تطوير المعرفة والمهارة لديه، وان تصل به الى درجة عالية من المهارات المختلفة والكفاءة العالية في مجال عمله داخل مرافق ودوائر وزارة الصحة المختلفة.

2. 1 مشكلة الدراسة

الإدارة العامة للتعليم الصحي ومركزها كلية ابن سينا للعلوم الصحية، هي واحدة من الإدارات الرئيسية في وزارة الصحة الفلسطينية، التي تهدف إلى تدريب وتعليم وتطوير الموارد البشرية الطبية والصحية في فلسطين، والسعي نحو تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي القطاع الصحي، وبما ان العالم يشهد تسارعا في الحداثة والتكنولوجيا، فانه كان لزاما على ادارة هذه الدائرة توفير الدورات اللازمة لموظفيها من اجل مواكبة هذه الحداثة، ورفع كفاءة الموظفين وزيادة المهارة والمعرفة لديهم، لذلك تم اطلاق منصة التدريب الالكتروني Moodel الخاصة بموظفي وزارة الصحة، وتم انشاء حسابات على هذه المنصة لكافة الموظفين، من أجل تمكينهم من الاستفادة من المقررات الدراسية والتدريبية الموجودة عليها.

ومن خبرة الباحث حيث عمله كمشرف على هذه المنصة ومن الدراسات السابقة حول التدريب الالكتروني والتي تم الاطلاع عليها من قبل الباحث، فكان لا بد من معرفة ان هذه المنصة والتي كلفت وزارة الصحة المال والجهد والطواقم الفنية والادارية هل تعطي النتائج المرجوة التي وجدت من اجلها في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية، وعليه تلخصت المشكلة البحثية في التساؤل التالي:

ما هو دور منصة التدريب الالكتروني (Moodle) في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية؟

3.1 مبررات الدراسة

تتمثل مبررات الدراسة فيما يلي:

- رغبة الباحث الشخصية حيث عمله كمشرف على موقع التدريب الالكتروني الخاص بوزارة الصحة، وبالتالي فهو لديه رغبة شخصية للقيام بهذه الدراسة التي تصب في مجال عمله الخاص بالتطوير.
- نظرا للاهتمام المتزايد بموضوع التدريب الالكتروني الذي اصبح حديث الساعة في المؤسسات الحكومية والخاصة، ونظرا للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات.
- خصوصية منصة التدريب الالكتروني Moodel في وزارة الصحة الفلسطيني ودورها الهام في تطوير الكفاءات المتخصصة.

- الدور المهم الذي يلعبه تطوير المعرفة والمهارة لدى الموارد البشرية في وزارة الصحة وخاصة ممن يعملون في مجال المهن الطبية والصحية.

4.1 اهمية الدراسة:

تتبع اهمية الدراسة من المحاور التالية:

- الاهمية النظرية: نظرا لقلة الابحاث في موضوع التدريب الالكتروني خاصة في المؤسسات الصحية، فان هذه الدراسة ستساهم في وضع اطار معرفي ومرجع للباحثين في هذا المجال، حيث انه وحسب علم الباحث فانها الدراسة الاولى من نوعها في مجال القطاع الصحي الفلسطيني.
- المحور الشخصي للباحث: تتمثل اهمية هذا البحث على المستوى الشخصي للباحث حيث رغبته الشخصية في البحث في قضية تخص بيئته الوظيفية وهي التدريب الالكتروني، فهذا البحث يزيد من معرفة الباحث بموضوع التعلم والتدريب الالكتروني وهو مسؤوليته ومجال عمله.
- محور مجتمع البحث: فاهمية البحث من اهمية مجتمع البحث وهو العنصر البشري في وزارة الصحة الفلسطينية وتطويره مما ينعكس ايجابا على جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى في المرافق الصحية.
- المحور العملي التطبيقي: حيث ان نتائج هذه الدراسة وما خرجت به من مقترحات وتوصيات قد تساعد الادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة الفلسطينية والقائمين على منصة التدريب الالكتورني في تعديل وتطوير البرامج التعليمية والتدريبية الالكترونية.

5.1 اهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

1.5.1. الهدف العام

التعرف الى دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينة.

2.5.1 الاهداف الفرعية

- التعرف الى كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية.

- التعرف الى مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية.
- التعرف الى آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية.
- التعرف الى المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية.
- التعرف الى دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- التعرف الى إمكانية وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- التعرف الى إمكانية وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية).

6.1 اسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الاسئلة الآتية التي انبثقت من مشكلة الدراسة:

1.6.1. السؤال الرئيسي:

ما دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينة؟

2.6.1. الاسئلة الفرعية:

- ما كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية؟
- ما مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية؟
- ما آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟
- ما هي المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟
- ما دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية؟

- هل يوجد علاقة معنوية بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية؟
- هل يوجد علاقة معنوية حول دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية وبين المعيقات التي قد تحد من فعالية التدريب الالكتروني؟
- هل يوجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى للمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية)؟

7.1 فرضيات الدراسة

❖ **الفرضية الرئيسة الأولى:** "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

❖ **الفرضية الرئيسة الثانية:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغيرات

(الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

8.1. حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة بالاتي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينة.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية من ذوي التخصصات الطبية والصحية، ممن يتلقون التدريب عبر المنصة.

- **الحدود المكانية:** اقتصر إجراء وتطبيق هذه الدراسة على دوائر ومرافق وزارة الصحة في المحافظات الشمالية الفلسطينية (محافظات الضفة الغربية).
- **الحدود الزمنية:** تم اجراء هذه الدراسة خلال العام 2020.

9.1 مصادر جمع المعلومات والبيانات

إعتمد الباحث على مصدرين رئيسين لجمع البيانات وهما:

- **المصادر الأولية:** تم ذلك من خلال إتباع المنهج الوصفي من خلال إعداد إستبانه ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، من خلال إستجابات المبحوثين من العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية من ذوي التخصصات الطبية والمهنية حول دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لديهم.
- **المصادر الثانوية:** تم مراجعة الكتب والدوريات والإنترنت والتقارير السنوية الصادرة عن وزارة الصحة لعرض الأدب السابق ذات العلاقة بمشكلة الدراسة والإطلاع والملاحظة.

10.1 هيكلية الدراسة

تكونت هذه الدراسة من خمس فصول وهي:

- الفصل الأول: فيه تم تقديم عرض عام وتمهيد لهذه الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها، وهيكليتها.
- الفصل الثاني: تضمن الإطار النظري للدراسة وكذلك الدراسات السابقة ذات العلاقة
- الفصل الثالث: تناول هذا الفصل عرضا شاملا لمنهجية الدراسة، كمنهجية الإعداد، والأدوات، والمجتمع، ومدى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.
- الفصل الرابع: الاجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها.
- الفصل الخامس: يتضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات، وأخيرا تم إضافة قائمة بأهم المراجع والملاحق ذات الصلة.

الفصل الثاني

الادب النظري والدراسات السابقة

يستعرض الباحث في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة، أما الجزء الثاني فتناول الباحث عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة والصلة بالموضوع.

1.2. المقدمة

يعد المورد البشري من أهم الموارد في جميع المجتمعات، ويعتبر المحرك الرئيسي في عجلة التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، لذا لا بد من تمتع هذا المورد بالقدرة على أداء مهامهه ودوره في المنظمات بكفاءة وفاعلية، لذا أصبح موضوع تدريب الموارد البشرية من أهم المواضيع التي تشغل إدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات، في سبيل رفع كفاءة العمل من خلال كفاءة الاداء (غنيم، 2018).

ان التطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات وأدوات ووسائل الاتصالات أدى الى تطور هائل ومتسارع في كافة جوانب الحياة بحيث أزال هذا التطور كافة الحواجز المكانية والزمانية، وبما ان التدريب اصبح يمثل أهم مقومات النجاح وأساس التنمية البشرية لدى كافة المؤسسات، ومع تواصل الانجازات على المستوى العلمي والتكنولوجي فان العالم اليوم يسير بخطى متسارعة للتعامل مع الثورة المعلوماتية عبر بوابات عدة منها التدريب الالكتروني، والذي يعتبر رافدا من روافد التنمية البشرية، وتعتبر عملية التدريب الالكتروني للموظفين من اهم مقومات النجاح في أي مؤسسة تعتبر نفسها تواكب الحداثة والتطور وتعتبر نفسها تهتم بتحسين قدرات ومعرفة ومهارة القوى العاملة فيها بحيث تصبح قوة بشرية فعالة ونشطة (فنون، 2017).

يعتبر تطبيق التدريب الالكتروني مطلب أساسي من أجل النهوض بمستوى التدريب، وحاجة ملحة للاستجابة للإحتياجات التدريبية للموظفين على اختلافهم، بالاضافة الى كونه فرصة مميزة من أجل الارتقاء بالاداء العام للمؤسسة وجعلها تواكب التطورات في بيئتها الداخلية والخارجية، وبالتالي فقد تزايد الاهتمام بالتدريب الالكتروني حيث إستخدمت الكثير من الدول هذا النوع من التدريب من أجل الاستفادة من مخرجات تقنية المعلومات الحديثة وأدواتها في تدريب الموظفين، فأصبح التدريب الالكتروني يمثل أحد أشكال مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية الراهنة فيما يرتبط بعملية التدريب (الحسين، 2014).

تعد فلسطين من بين الدول التي تحاول مواكبة التطورات لارساء مجتمع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، في جميع مؤسساتها وقطاعات عملها، من خلال استخدام التكنولوجيا في مجال التدريب، والتحول التدريجي من التدريب التقليدي الى التدريب التكنولوجي، في سبيل تطور وازدها المؤسسات الخدماتية في دولة فلسطين، ومن ضمن القطاعات التي تستخدم هذه التقنية هو قطاع الصحة الفلسطيني (فنون، 2017).

2.2 التدريب

1.2.2. مفهوم التدريب

يرى ابو النصر (2017) ان التدريب هو عملية تعليم الموظفين الجدد و/أو الحاليين المهارات الأساسية التي يحتاجونها لأداء وظائفهم بفعالية، وهو زيادة معرفة ومهارة الموظف للقيام بعمله.

ويعرفه الهلالات (2016) بأنه الجهد التنظيمي المخطط الذي يهدف لاكتساب العاملين المهارات المرتبطة بالعمل والحصول على المعارف من خلال تجربة تعليمية، بهدف الوصول الى أداء أكثر فاعلية وصولاً لتحقيق أهداف المنظمة، وهو عملية يومية مترابطة الاطراف، ومسؤولية تقع على عاتق كل فرد في المنظمة ابتداءً من رأس الهرم الوظيفي الذي يعكس من خلال أسلوبه رؤيته التي يأمل بتحقيقها، مروراً بالمدراء الذين يلعبون دوراً كبيراً نظراً لقربهم من الموظفين في الحياة العملية اليومية وقدرتهم على طرح الحلول والتأثير في الاداء فالموظفين أنفسهم قادرون على تطوير أدائهم وسد ثغرات الاداء ومحاولة التعلم والسؤال المستمر وتطبيق ما هو جديد في عملهم.

وتعرف الاشهب (2015) التدريب بانه نقل للمواهب والمهارات من شخص لاخر لاكتساب معارف وأساليب جديدة وتعويض نواقص لدى الشخص او لصقل مهارات موجودة وايضاحها وذلك لاجل زيادة الاداء والفاعلية بالعمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوب فيها، حيث تتم عملية التدريب في المنظمات وفق مجموعة من الاسس التي تبنى على حافز داخلي في المنظمة يؤدي للجوء للتدريب.

ويشير رضوان (2013) إلى أن التدريب هو التعديل المنهجي للسلوك من خلال التعلم الذي يحدث كنتيجة للتعليم والتطوير والخبرة المخطط لها.

أما السكارنة (2011) يعتبر التدريب جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف تغيير مهاري ومعرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية او المستقبلية لكي يتمكن من الايفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل.

وبالتالي، يمكن أن نخلص إلى أن التدريب هو عملية محاولة تحسين المهارات، أو إضافة إلى مستوى المعرفة الحالي بحيث يكون الموظف مهيأ بشكل أفضل لأداء وظيفته الحالية، أو لتكوينه ليكون لائقًا لوظيفة أعلى تنطوي على مسؤوليات أعلى، بمعنى آخر، التدريب هو تجربة تعليمية تسعى إلى تغيير دائم نسبيًا في فرد من شأنه تحسين قدرته على أداء وظيفته.

2.2.2. اهمية التدريب

إن التطوير والتحسين المستمر للموارد البشرية، يجب أن يكون من خلال اساليب التدريب المخططة وتحديث ورفع المهارات وتطوير القيادة، ويجب أن يكون له الأولوية في المنظمات المتجددة والتي تستجيب مع البيئة المحيطة والمتغيرة، والتدريب يجب أن يستمر في تحسين نتائج الأعمال من خلال تمكين الإدارة من تحديد المعارف والمهارات والقدرات اللازمة من أجل مساعدة المنظمات على تحقيق التطوير، فالتدريب له أهمية كبيرة يمكن توضيحها بما يلي:

1.2.2.2. أهمية التدريب للمنظمة

يرى الهلالات (2016) بأن هنالك أهمية للتدريب بالنسبة للمنظمة وهي كما يلي:

- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء التنظيمي، اذ أن إكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لاداء وظائفهم يساعدهم في أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية.
- خلق الإتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة.
- توضيح السياسات العامة للمنظمة، وبذلك يرتقي أداء الموظفين عن طريق معرفتهم للأهداف العامة التي ترغب المنظمة بتحقيقها في المستقبل.
- ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية في المنظمة.
- تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.
- المساهمة في بناء قاعدة فاعلة للإتصالات والاستشارات الداخلية، وبذلك يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل داخل المنظمة.

2.2.2.2. أهمية التدريب للعاملين

يرى نجيب (2017) بأن هنالك أهمية للتدريب بالنسبة للعاملين في المنظمة وهي كما يلي:

- مساعدتهم في تحسين فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها.
- مساعدتهم في حل مشاكلهم في العمل، والقدرة على اتخاذ القرارات الادارية.
- يطور وينمي الدافعية نحو الأداء، ويتيح المجال أمام العاملين نحو فرص الترقية والتقدم الوظيفي.
- يقدم لهم معلومات عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات.
- تقليل حالات التوتر والقلق والاغتراب والصراع الناجم عن النقص في المعرفة او المهارة.
- يساهم في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والرفاهية لدى العاملين.
- يقلل التدريب من حدوث الاخطاء وحوادث العمل.
- يعمق الاحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.

3.2.2. أهداف التدريب

يسعى التدريب لتحقيق العديد من الاهداف (الغامدي، 2014) وهي كما يلي:

- زيادة معلومات ومعارف الموراد البشرية، وتطوير مستويات أدائها ومهاراتها وقدراتها العملية.
- رفع مستوى كفاءة أداء الموارد البشرية وتخفيض التكاليف من خلال تدريبها لاستخدام أساليب عمل جديدة تمكنها من إتقان عملها وأدائه بكفاءة وفاعلية وجودة عالية.
- خلق علاقة إيجابية بين الموارد البشرية والمنظمة من خلال توجيه السلوك والإتجاهات الايجابية وتنميتها تجاه العمل، الامر الذي يؤدي الى تحفيز العاملين ورفع الروح المعنوية وزيادة التنافس والانتاجية.
- خفض العملية الاشرافية في المنظمة من خلال تمكين مواردها البشرية من أداء أعمالها بدون متابعة وتدقيق مباشر، فإذا حصل الموظفون على التدريب المناسب، يتم تقليل مسؤولية الإشراف. التدريب لا يلغي الحاجة إلى الإشراف، لكنه يقلل من الحاجة إلى إشراف تفصيلي ومستمر.
- تمكين الموارد البشرية من التكيف والقدرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية في بيئة العمل الداخلية والخارجية.
- زيادة القدرة لدى العاملين على اكتشاف المشكلات وتقليل والاخطاء ومعوقات الأداء والحد منها، من أجل المساهمة في تحسين جودة الخدمات.

يرى (Kulkami & Pallavi, 2013) أن الهدف الرئيسي للتدريب هو التأكد من توفر الموارد البشرية الماهرة والمؤهلة لخدمة المنظمة، بالاضافة الى أربع أهداف أخرى للتدريب وهي:

- أهداف فردية: وهي مفيدة للموظفين في تحقيق أهدافهم الشخصية والتي بدوره يعزز المساهمة الفردية في المنظمة.
- أهداف تنظيمية: وهي مساعدة المنظمة على تحقيق الاهداف التي وضعتها من خلال توافر الموارد البشرية الماهرة.
- أهداف وظيفية: وهي المحافظة على مستوى عالي لاداء العاملين مع احتياجات المنظمة.
- اهداف اجتماعية: وهي للتأكيد على أن المنظمة أخلاقية وذات مسؤولية اجتماعية إتجاه احتياجات المجتمع.

وقد لخص سيد والجمل (2016) اهداف التدريب كما يلي:

- تحديد المستقبل: تبدأ هذه الإستراتيجية بالتركيز على الرؤية والرسالة والأهداف التي تجعل مستقبل المنظمة مثيراً، ومهما كانت الاهداف، فيجب التأكد من تحديدها بوضوح وبشكل ذكي.
- العثور على الفجوات: حيث سيتم الاهتمام بمعرفة مدى جودة أداء الموظفين وفقًا لأهداف العمل هذه، ويشار إلى هذه العملية غالبًا باسم تحليل الاحتياجات التدريبية، الخاصة بتحديد مدى امتلاك الموظفون المهارات والمعرفة والقدرات المناسبة لتحقيق رؤية المنظمة، في سبيل تحديد مدى ملائمة برامج التدريب الحالية لتطوير المهارات والمعارف للموظفين لتحقيق أهداف العمل، وبمجرد تحديد الثغرات، سيتم تحديد أهداف التدريب والتطوير التي يجب أن يتم التركيز عليها.
- وضع أهداف التطوير الاستراتيجي: حيث تهتم بتحديد أهداف التدريب والتطوير لسد الثغرات المحددة سابقاً، وهنا يجب أن يكون التركيز على تطوير أهداف التدريب التي ستقود الموظفين إلى تعلم المعرفة والمهارة التي يحتاجونها لتحقيق رؤية العمل، لذلك، إذا كان هدف العمل هو تقليل وقت الإنتاج، فمن المحتمل أن تتعلق أهداف التدريب والتطوير الخاصة بنا بالمهارات التي يحتاجها الموظفون لاستخدام الآلات بشكل أكثر كفاءة وإدارة وقتهم بشكل أكثر فعالية.
- دعم التعلم الجديد في مكان العمل: بمجرد اكتمال التدريب، سيكون موظفي المنظمة متحمسين لاختبار قيادة معارفهم ومهاراتهم الجديدة التي تم العثور عليها في مكان العمل، ولكن إذا كان زملاؤهم ومدرائهم لا يدعمون هذه السلوكيات الجديدة، فيمكننا التأكد من أن الموظفين سيعودون إلى الطريقة القديمة لفعل الأشياء، ولكي يكون للتدريب تأثير دائم على تحقيق أهداف التعلم والتطوير، يجب ابتكار ثقافة في مكان العمل تدعم التعلم المستمر، من مستويات القيادة، ويجب أن يكون هناك تشجيع نشط للموظفين لممارسة مهاراتهم في مكان العمل.
- القياس والتكرار: ان الاستثمار في المعرفة يحقق المصلحة العليا، ويتضمن قياس عائد الاستثمار في التدريب عددًا من المعايير، مثل معدلات إتمام التدريب وملاحظات المتعلم والأداء في

التدريب، ولكن هذه كلها مرتبطة بالتعلم نفسه، ونتخذ خطوة إلى الأمام من خلال الرجوع إلى أهداف SMART وأهداف أداء الموظفين، وتقييم التغيير أو التحسن في أداء الموظفين، ومدى قرب العمل من تحقيق أهدافهم الاستراتيجية.

4.2.2. مجالات التدريب

يرى السكارنة (2011) بأن التدريب يشمل خمسة مجالات أساسية وهي كما يلي:

- المعرفة: حيث يتم مساعدة المتدرب على تعلم وفهم وتذكر الحقائق والمعلومات والمبادئ.
- المهارات: وهي عبارة عن أي تصرف أو عمل مادي يقوم به الشخص المتدرب.
- الأساليب: ويقصد بها التطبيق للمعرفة والمهارات في موقف ديناميكي بمعنى طريقة التفكير والسلوك.
- الإتجاهات: وهي الإتجاهات التي يمكن تعديلها أو تغييرها، حيث أن هناك عوامل كثيرة تؤثر في اتجاهات الفرد ومعتقداته وفي ذات الوقت لا يمكن تغييرها، لذا يركز التدريب على السلوك الذي يمكن تعديله أو تقويمه.
- الخبرة: وهى ناتجة عن الممارسة والتطبيق العملي للمعرفة والمهارة والأسلوب في عدة مواقف مختلفة خلال فترة طويلة من الزمن.

5.2.2. مراحل العملية التدريبية

يلخص درّس (2019) المراحل الاساسية التي تمر بها العملية التدريبية وهي كما يلي:

- مرحلة تحديد الاحيتاجات التدريبية: فالاحتياجات التدريبية تعبر عن الفرق بين مستوى الأداء المرغوب، ومستوى الأداء الفعلي، وهذا الاحتياج يظهر نتيجة لحدوث تغيرات تطرأ على حياة الفرد كالتعيين والانتقال والترقية وغير ذلك من أمور، وتغيرات تطرأ على المنظمة كتغير السياسات والأهداف، أو استخدام تكنولوجيا جديدة أو استحداث خدمات أو منتجات جديدة، فهذه العملية تتم وفقاً لما يتناسب والأهداف والاستراتيجيات العامة للمنظمة، وتعد أساس تخطيط العملية التدريبية، كونها تساعد في تحديد أهداف البرنامج التدريبي ومحتوياته، وأساليب التدريب، وتحديد الزمان والمكان المناسبين، وأساليب تقويم البرامج التدريبية، ويتم تحديد الاحتياجات التدريبية بالاعتماد على تحليل شامل لكل من المنظمة والفرد والمهام.
- مرحلة تصميم البرامج التدريبية: حيث يتم في هذه المرحلة انتاج وتطوير المواد التدريبية التي ستشكل محتوى البرنامج التدريبي بناءً على أهداف التدريب التي تشكل انعكاس الاحتياج التدريبي،

ويتم تصميم البرنامج التدريبي من خلال "تحديد أهداف البرنامج، وموضوعات البرنامج، والمواد التدريبية، وأساليب التدريب، والوسائل والمستلزمات التدريبية، والزمان والمكان، واختيار المدربين والمتدربين، وتحديد الميزانية التدريبية".

- مرحلة تطوير البرنامج التدريبي: ويتم خلالها تطوير المحتوى التدريبي من حيث الاستراتيجيات التدريبية الخاصة بعرض المحتوى التدريبي، واختيار الوسائل الخاصة بعرض المحتوى التدريبي، من أجل تسهيل إيصال المادة التدريبية للمتدربين بطرق فاعلة.
- مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي: يتم تحديد عملية التنفيذ بناءً على المعطيات والمحتويات والأهداف للبرنامج التدريبي، وتتأثر هذه العملية بمجموعة من العوامل "كتوقيت البرنامج التدريبي وتوزيع الوقت على المواد التدريبية، والمكان ومستلزمات التدريب"، ويتوقف نجاح البرنامج التدريبي على التنفيذ السليم لخطوات التدريب، من أجل سد الفجوة التدريبية لدى المتدربين.
- مرحلة تقييم العملية التدريبية: يتم خلالها قياس كفاءة البرامج التدريبية ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها، وقياس كفاءة المتدربين والمدربين، وتهدف الى تحديد نقاط القوة وتطويرها وتحديد نقاط الضعف والحد منها، وتحديد مدى الاستفادة من البرنامج وقياس كفاءة عناصر العملية التدريبية.

6.2.2 انواع التدريب

يرى سيد والجمل (2016) أن هنالك العديد من الانواع للتدريب ومن ضمنها:

- التدريب التقني أو التكنولوجي: هو نوع من التدريب يهدف إلى تعليم الموظف الجديد الجوانب التكنولوجية للوظيفة، كالتدريب على انظمة جديدة في الحاسوب تم ادخالها في بيئة العمل.
- التدريب من اجل الجودة: هذا النوع من التدريب مهم في الأعمال التي تركز على الإنتاج، حيث يهتم بتعريف الموظفين بوسائل منع العناصر التي لا تطابق معايير الجودة واكتشافها والقضاء عليها، ويمكن الموظفين من المعرفة اللازمة للتعرف على المنتجات التي لا ترقى إلى معايير الجودة ويعلمهم ماذا يفعلون فيها، وتقوم العديد من المنظمات، مثل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)، بقياس الجودة بناءً على عدد من المقاييس، حيث طورت ISO معايير الجودة لكل مجال يمكن تخيله تقريبًا، ليس فقط مع مراعاة جودة المنتج ولكن أيضًا اعتماد الشركات في جودة الإدارة البيئية، ويمكن لتدريب الموظفين على معايير الجودة، بما في ذلك معايير ISO، منحهم ميزة تنافسية، ويمكن أن يؤدي إلى وفورات في تكاليف الإنتاج وتوفير ميزة في تسويق المنتجات التي تتحكم في الجودة.
- التدرب على المهارات: ويشمل الكفاءات والمهارات والمعارف والمعلومات اللازمة لأداء المهام الوظيفة.

- التدريب على المهارات اللينة: تشير المهارات اللينة إلى سمات الشخصية والسمات الاجتماعية والتواصل والعادات الشخصية التي يتم استخدامها لتمييز العلاقات مع أشخاص آخرين.
- التدريب المهني والتدريب القانوني: حيث يجب أن يتم التدريب المهني بشكل مستمر في بعض الوظائف داخل المنظمات، حيث أن التدريب المهني هو نوع من التدريب المطلوب أن يكون متطوراً في المجال المهني الخاص به.
- التدريب بنظام الفريق: الهدف من تدريب الفريق هو تطوير التماسك بين أعضاء الفريق، والسماح لهم بالتعرف على بعضهم البعض وتسهيل بناء العلاقات، وتدريب الفريق كعملية تمكن الفريق من تحسين مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات وتطوير الفريق لتحقيق نتائج العمل. ويحدث هذا النوع من التدريب بعد إعادة هيكلة المنظمة وعمل أشخاص جدد معًا أو ربما بعد الاندماج أو الاستحواذ، ويهدف تدريب الفريق الى عدة أمور ومن ضمنها (تحسين التواصل، جعل مكان العمل أكثر متعة، تحفيز فريق، بهدف تعارف الموظفين بعضهم ببعض، تدريس استراتيجيات التنظيم الذاتي للفريق، مساعدة المشاركين على معرفة المزيد عن أنفسهم، تحديد واستخدام نقاط قوة أعضاء الفريق، تحسين إنتاجية الفريق، ممارسة التعاون الفعال مع أعضاء الفريق).
- التدريب الإداري: يحدث التدريب الإداري عندما يترشح أحد الاشخاص الذي قضى وقته بالمنظمة للترقية، وقد تتضمن الموضوعات التدريبية المهارات الشخصية لدى المنظمة، وكيفية التحفيز والتفويض، وتخطيط استراتيجي، واتصال وتواصل، وتنظيم، وتوجيه، وقيادة، أرشفة، وغيرها من أمور إدارية.
- التدريب على السلامة: هو نوع من التدريب يحدث لضمان حماية الموظفين من الإصابات الناجمة عن الحوادث المتعلقة بالعمل، وهو مهم بشكل خاص للمؤسسات التي تستخدم المواد الكيميائية أو أنواع أخرى من المواد الخطرة في إنتاجها، حيث يمكن أن يشمل خطط الإخلاء وتدريبات الإطفاء وإجراءات العنف في مكان العمل.

ويرى الزبيدي وآخرون (2016) أن برامج تدريب الموارد البشرية تتخذ أنواع مختلفة وتتباين في الاسلوب والهدف حسب الموقف التدريبي، ويمكن تصنيف أنواع التدريب كما يلي:

أولا: التدريب من حيث الزمان

- **التدريب قبل الالتحاق بالعمل:** حيث يتم إعداد الموارد البشرية علميا وعمليا ومسلكيا من أجل تأهيلهم للقيام بمهامهم ومسؤولياتهم التي ستوكل إليهم عند التحاقهم بالمنظمة.

- **التدريب أثناء الخدمة:** حيث يتم تدريب الموارد البشرية الحالية في الوظيفة، بهدف صقلهم وإحاطتهم بأحدث التطورات التي تستجد في مجالات اختصاصها وتحسين مستوى أدائها عن طريق تحسين أساليب العمل.

ثانيا: التدريب من حيث المكان

- **التدريب في موقع العمل داخل المنظمة:** يتم هذا التدريب على أساس فردي أو ضمن مجموعة من الموظفين، حيث يعقد لهم دورات أو اجتماعات في المنظمة التي ينتسبون إليها.
- **التدريب خارج موقع العمل:** يعني انقطاع الموظف عن العمل لفترة محدودة ليلتحق أثنائها بدورة او برنامج تدريبي في أحد المراكز التدريبية داخل البلد او خارجها، حيث يتيح الفرصة للمتدربين أن يلتقوا بأفراد من جهات عمل مختلفة يتبادلون خبراتهم وتجاربهم.

ثالثا: التدريب من حيث أهداف التدريب

- التدريب لتجديد المعلومات: يهدف الى اعطاء الموظفين معلومات جديدة عن مجالات عملهم وأساليبه.
- تدريب المهارات: بهدف زيادة قدرة الإداريين على أداء أعمال معينة ورفع كفاءتهم في الأداء، وتزويد الموارد البشرية بالمهارات الادارية والاشرافية التي تؤدي بالضرورة الى زيادة فعاليتهم.
- التدريب السلوكي (الاتجاهات): يهدف إلى تغيير أنماط السلوك أو وجهات النظر والاتجاهات التي يتبعها المدراء في أداء أعمالهم.
- التدريب للترقية: يهدف الى تحسين امكانيات الموارد البشرية من أجل تحسين مستوى الاداء الوظيفي، وتحضيرهم لتولي وظائف ادارية اعلى بالمستقبل.

3.2. تقييم التدريب

يعتبر تقييم التدريب عملية أساسية لاختبار كفاءة البرامج التدريبية، حيث تعمل على التأكد من أن ما تحقق فعلاً مطابق لما هو مخطط، ومن خلاله يتم قياس مدى فاعلية البرنامج التدريبي بالاضافة لقياس حجم التغيير الذي أحدثه التدريب او المتدرين ومعرفة سلوكهم (جودة، 2010).

ويشير حسونة (2011) الى أهم الاساليب التي يمكن من خلالها تقييم مدى استفادة المتدربين من البرنامج التدريبي وهي كما يلي:

- مقارنة تقييم أداء المتدرب قبل وبعد البرنامج التدريبي.

- الاختبارات حيث يمكن قياس مدى استيعاب واستفادة المتدربين من البرنامج.
- الترقيات الناتجة عن كفاءة وسلوك المتدربين الجيد بعد البرنامج التدريبي.
- ظهور تحسين على الادارات التي يعمل فيها المتدربون.

1.3.2. تعريف تقييم التدريب

يرى عيشي (2012) ان عملية تقييم التدريب تعتبر جزء أساسي من أي برنامج تدريبي ومتمم لهذا البرنامج، وهو يتمثل بمجموعة من الإجراءات التي تستخدم في عملية قياس البرنامج التدريبي ومدى تحقيقه للاهداف التي وضع من اجلها، ومدى التغيير الذي حصل لكفائة المتدربين وأدائهم وقدرتهم على تحقيق الأهداف الموضوعة للبرنامج التدريبي.

ويعرف السكارنة (2011) تقييم التدريب بأنها عملية مستمرة تهدف لمعرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لاهدافه المحددة وإبراز نواحي القوة لتدعيمها ونواحي الضعف للتغلب عليها او العمل على تلافيها في البرامج التدريبية المقبلة، حتى يمكن تطوير التدريب وزيادة فاعليته بصورة مستمرة.

اما النجار (2011) فتعتبر أن تقييم التدريب هي الاجراءات التي تستخدمها الادارة من أجل قياس كفاءة البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في تحقيق الاهداف، وقياس كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي أحدثه التدريب فيهم، وكذلك قياس كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي.

2.3.2.اهداف عملية تقييم التدريب

يشير حسونة (2011) الى إن عملية تقييم التدريب تهدف الى تحقيق العديد من الامور وهي كما يلي:

- الوقوف على الفجوات التي حدثت خلال تنفيذ البرنامج التدريبي ومعالجتها وتجنب حدوثها مستقبلاً.
- التأكد من نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهدافها سواء من حيث التخطيط او التنفيذ.
- معرفة مدى نجاح المدربون في نقل المادة التدريبية للمتدربون.
- التأكد من كفاءة المدربين من حيث تخصصهم وخبرتهم وقدرتهم واهتماماتهم ومدى تطابقها مع المادة التدريبية.
- متابعة التطور العلمي والعملي في المجال الذي يعملون به.
- التعرف على مدى نجاح المدربين في تحمل مسؤولية قيامهم بعملية التدريب.

- اعطاء صورة واضحة عن مدى استفادة المتدربين من البرنامج التدريبي ويتم ذلك بتقييم المتدرب قبل وبعد عملية التدريب.

3.3.2. مراحل عملية تقييم التدريب

حدد السكارنة (2011) مراحل عملية التقييم بثلاثة مراحل كما يلي:

- مرحلة التقييم قبل تنفيذ البرنامج التدريبي: من خلال القيام بتحديد اهداف البرنامج التدريبي ونتائجه المرجوة، وذلك بتقييم الترتيبات الإدارية، واعداد المرشحين للتدريب واستطلاع ارائهم حول التوقعات المرجوة.
- مرحلة التقييم خلال تنفيذ البرنامج التدريبي: حيث يتضمن متابعة كل خطوة اثناء تنفيذ البرنامج للتاكد من سير البرنامج وفق ما خطط له، ومدى الالتزام بالمنهاج ومدى كفاءة الوسائل والأساليب التدريبية.
- مرحلة التقييم بعد انتهاء البرنامج التدريبي: حيث يتم اخذ تغذية راجعة من المتدربين حول البرنامج التدريبي والمدرب وقياس مدى استفادتهم من البرنامج ونقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.

4.3.2. معايير تقييم كفاءة التدريب

أشار السكارنة (2011) الى وجود العديد من المعايير التي يتم من خلالها اختبار كفاءة وأثر التدريب، وتستخدم هذه المعايير نوعين من المقاييس وهي كما يلي:

- المقاييس غير المرنة: وتتمثل في المقاييس المرتبطة بالتحسين في الأداء، وتشمل المقاييس غير المرنة: الوقت، والناتج، والنوعية، والكلفة، وعائد الاستثمار، وتتميز البيانات غير المرنة بسهوله قياسها وتحليلها إلى أرقام، والسهولة النسبية في تحويلها إلى قيم مالية، وتستند إلى الأهداف والمقاييس العامة لأداء المؤسسة، وبالتالي تعتبر ذات مصداقية لدى الإدارة.
- المقاييس المرنة: تشمل مقاييس مثل أساليب العمل، والمهارات، والتحفيز، والمناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية، فهي مقاييس يصعب قياسها وتحويلها إلى أرقام في أغلب الحالات، وهي أقل مصداقية من وجهة نظر بعض الاشخاص، وعادة ما تكون سلوكية التوجه.

4.2. التدريب الالكتروني

1.4.2. مفهوم التدريب الالكتروني

يعد التدريب الإلكتروني مصطلحاً جديداً يوضح مدى التطور الحاصل في مجال التدريب عند استخدام وسائل الاتصال والتقنية الحديثة، وهو يشتمل على جميع أنواع التدريب التي لا تحتاج إلى مدرب يديرها أو إلى أماكن للتدرب فيها، بل يكتفي هذا النوع من التدريب بوجود مدرب يشرف بشكل عام على التدريب، ومراكز تدريبية تدير وتشرف على البرامج التدريبية في أماكن بعيدة عن المتدرب، وينظر الى هذا النوع من التدريب على أنه تجديد وإصلاح للتدريب التقليدي وليس بديلا عنه (نجيب، 2017).

إن مفهوم التدريب الإلكتروني ما زال في طور التطوير وهو غير محدد المعالم ولم يستقر بعد على نمط محدد وهو في حالة تعديل مستمر نظراً لارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعليم التي تتطور بشكل مستمر، وسوف يظهر فهم أفضل لمفهوم التدريب الإلكتروني عند نضوج صناعته وانتشار استخدامها في المؤسسات المختلفة، حيث أنّ هناك تزايد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهل عملية التدريب والتعلم، فهناك التساؤل من خلال محركات البحث، البرمجيات والحزم الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعية والمدونات الشخصية، بالاضافة الى برمجيات تضم إدارة المحتوى التعليمي والتعليم الافتراضي والتدريب الالكتروني (الهادي، 2011).

فقد وصف صلاح الدين (2019) التدريب الإلكتروني بانه تطبيق المعلومات وتقنيات الاتصالات (ICT) إلى الوظائف المؤسسية الأساسية مثل الإدارة وتطوير المواد وتوزيعها، تقديم الدورات الدراسية والتعليم، وتوفير خدمات المتعلم مثل تقديم المشورة، تقييم التعلم المسبق وتخطيط البرنامج.

ويعرف الدهشان (2019) التدريب الإلكتروني بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تُمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان، حيث يتم تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وباعتماد مبدأ التدرب الذاتي أو التدرب بمساعدة مدرب، أو بدون مدرب أو مزيج بين ذلك كله.

ويعرفه عودة (2014) بأنه عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسوب الالي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود الزمان والمكان.

كما وتعرفه الزنبقي (2011) بأنه ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الحاسب الالي، وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها، ويتدرب المتدرب فيه عن طريق الحاسب الالي ويتمكن من خلاله بالحصول على التغذية الراجعة، ويهدف الى جذب المتدربين الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تدريب تقليدي.

فالتدريب الإلكتروني يصف أي نوع من أنواع التدريب الذي يعتمد على الاتصالات الإلكترونية أو يعززها باستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات (ICT)، ويغطي مجموعة واسعة من التطبيقات والعمليات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك التدريب القائم على الكمبيوتر، والتدريب القائم على شبكة الإنترنت، والفصول الافتراضية، والتعاون الرقمي والشبكات، ويُشار إليها باسم التعليم والتعلم اللذين يتم تمكينهما عبر الإنترنت، فتعلم الفصول الدراسية التقليدية غير قادر على تلبية هذه الحاجة، لذا فالتعلم الإلكتروني هو البديل المفضل بشكل متزايد لتعلم الفصول الدراسية التقليدية، والانتقال إلى إجراء التعليم والتعلم عبر الإنترنت تكتسب زخما بسرعة مع تقدم تكنولوجيا المعلومات، وان التعلم على شبكة الإنترنت أصبح جزءا هاما من المشهد الروتيني للتعليم والتدريب، ومن خلال شبكة الإنترنت يتمكن المزيد من المتعلمين من الوصول إلى المواد التعليمية، ويتم من خلالها توفير المادة التعليمية والتدريبية للمتدربين والمدربين بمرونة وراحة غير مسبوقة (Homavazir 2015) .

وينظر البعض في التدريب الإلكتروني من منظور محتوى التدريب ويرون أنه عملية تدريب تهدف إلى تحسين محتوى التدريب من خلال آليات اتصال الكمبيوتر الحديثة لتوفير الإنترنت لسد المسافة الجغرافية بين المدربين والمدربين، لأنه تدريب حيث يختار المتدرب من يدربه، ومن يتدرب وما يدرب في حدود ممكنة، حيث أن برامج التدريب التعليمية تقدم من خلال العديد من الوسائط الإلكترونية التي تحتوي على أقراص مدمجة وشبكة الإنترنت، وفقًا لمبدأ التدريب أو التدريب الذاتي بمساعدة مدرب، ويتميز التدريب عبر الإنترنت له بعض الخصائص، فهو يتغلب على عوامل الزمان والمكان، لأنه لا توجد حاجة لأن يكون المدرب والمتدرب في نفس المكان وفي نفس الوقت، كما يسمح للأطراف المشاركة في العملية التدريبية بالتغلب على مختلف حواجز التدريب التقليدية مثل الحواجز المادية، والسفر، إلخ، بالاضافة الى أنه يوفر فرصًا هائلة للاستثمار بشكل كبير في التقدم التكنولوجي في

التدريب، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد والتكاليف، كما يتيح للمدربين تكرار الأنشطة التدريبية حسب الرغبة ودون إحراج وقدرتهم على إتقان مهارات التدريب المطلوبة (عودة، 2014).

يتضح مما سبق أن التدريب الإلكتروني هو أداة حديثة ومتطورة مصممة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير رأس المال البشري في إطار علمي يلبي احتياجات الموظفين وتطلعات الإدارات العليا، وبفضل تطوير سياسة التعليم الحديثة، حيث شهد التدريب الإلكتروني تطوراً مفاجئاً في أساليبه وأدواته، كما أن ظهور مفهوم إدارة المعرفة الذي تحاول العديد من المؤسسات تنفيذه قد أثر بشكل كبير على تطوير آليات واستراتيجيات التدريب الإلكترونية.

2.4.2. مبررات التدريب الإلكتروني

هنالك مبررات متنوعة جعلت من التدريب الإلكتروني ضرورياً ومنها (المطيري، 2012):

- مستوى تطور المعرفة ومستوى التقدم التقني واهمية الاستعداد لهذا التطور والتقدم من خلال العمل على تهيئة الافراد من اجل التعامل مع معطيات العولمة وذلك من خلال التعليم المستمر.
- التطور الهائل في عملية تبادرل المعلومات ونقلها وذلك من خلال تطور التقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات وضرورة دمجها في عملية التدريب.
- ازدياد الطلب على التدريب وارتفاع نسبة الراغبين بالتدريب مما يؤدي الى الضغط على مراكز التدريب، وبالتالي عدم المقدرة على تلبية حاجة السوق من التدريب، مما ادى الى التوجه الى التدريب الالكتروني وميزته في استيعاب اعداد شبه لا محدودة من المتدربين في نفس الوقت.
- عدم التوزيع العادل لمراكز التدريب، فبعض المناطق تتوافر فيها مراكز التدريب اكثر من غيرها مما يدفع طالبي التدريب الى الانتقال والسفر لمسافات احيانا تكون بعيدة للوصول الى مراكز التدريب المطلوبة.
- البحث عن سرعة الحصول على المعلومات وعملية معالجتها، والبحث عن الابداع والاتقان في اداء الاعمال وايجاد الحلول المناسبة للمشكلات.

ويرى الدهشان (2019) بأنه يقف وراء الدعوة الى استخدام التدريب الالكتروني في عمليات التدريب في الوقت الحالي مبررات وفوائدة عديدة من ابرزها:

- مواكبة التطور الكبير في مجال التقنيات والاتصالات والمعلومات؛ وبالتالي سرعة الحصول على كل جديد في مختلف المجالات، حيث يمثل التدريب الإلكتروني أحد أشكال مواكبة المستجدات التكنولوجية والتقنية الراهنة فيما يرتبط بعملية التدريب، من خلال توظيف تقنيات وتطبيقات

الانترنت والحوسبة والشبكة المعلوماتية وغيرها في دعم العملية التدريبية التي تتم في بيئات التدريب التقليدي التي تستند إلى وجود المتدربين في ذات المكان والزمان.

- عجز مؤسسات التدريب التقليدية عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع نتيجة لأسباب مختلفة تؤثر على هذه المقدرة.
- تعميم عملية التدريب وإيصالها لكل المتدربين في مختلف فروع المؤسسة، حيث بإمكان كل الموظفين التدرّب وفق نفس البرنامج التدريبي في أيّ وقت ومن أي مكان.
- استفادة أكبر عدد من المدرّبين ذوي الخبرة العالية، من خلال وضع برامجهم التدريبية على الموقع التدريبي.
- تنفيذ أكبر قدر ممكن من البرامج التدريبية على مدار السنة، وعدم جعل التدريب يقديدها بفترات زمنية محددة.
- علاج إشكالات التدريب التقليدى والمتمثلة في الاختيار بين الموظفين للاستفادة من البرامج المهنية، فبدلا من اختيار موظف أو اثنين من إدارة معيّنة يمكنهم التدرّب جميعا؛ ما يساهم في تقليل الغيابات والإجازات بغرض التدريب، سواء داخل المؤسسة أو خارجها، علاج مشكلة قلة الموّظفين المؤهلين من الإدارة نفسها، العدالة في تدريب كل موظفي الإدارة،وتقديم هذه البرامج يعزز من ثقة الموظفين بمؤسستهم، ويحفّز طاقات العمل لديهم.
- توفير مبالغ مالية باهظة يتم صرفها على برامج التدريب التقليدي والمتمثلة في، أجور المدربين، أجور قاعات التدريب، أجور الإعلانات، تكاليف السفر والتنقل، أجور بدلات استقدام المدربين من الخارج عند الضرورة لذلك، كل هذه المصاريف يمكن أن يتمّ تقليلها عن طريق تفعيل واستخدام التدريب الإلكتروني لموظفيّ المؤسسة.

ويرى الباحث ان التدريب الالكتروني في فلسطين وخاصة في وزارة الصحة الفلسطينية ومن خلال تجربته في الادارة العامة للتعليم الصحي والتي قامت وتقوم بالعديد من الدورات باستخدام التدريب التقليدي انه عندما بدأت في استخدام التدريب الالكتروني فقد تم توفير مبالغ مالية لا بأس بها من خلال التوفير في المواصلات التي كانت تدفع للمتدربين وتوفير في القرطاسية اللازمة للمتدربين خلال الدورات واحيانا توفير في تكاليف الاقامة في الفنادق التي كانت توفرها للمتدربين من المحافظات البعيدة.

3.4.2. أهمية التدريب الالكتروني

تشير أبو شعبان (2013) الى أن أهمية التدريب الالكتروني تكمن فيما يلي:

- ينشئ التدريب الإلكتروني علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدربين وبين المتدربين معاً.
- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة.
- تقليل تكلفة التدرب ورفع كفاءة المتدربين.
- يشجع المتدربين على تصفح الانترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع التدريب.
- يطور قدرة المتدرب على استخدام الحاسوب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنته المستقبلية.
- يشجع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا وزيادة ثقة المتدرب في نفسه.
- يسمح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الإلكترونية والانترنت.
- يسمح للمدربين بالاحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت.

4.4.2. اهداف التدريب الالكتروني

يهدف التدريب الإلكتروني إلى مساعدة المؤسسة في تعديل الطرق التقليدية في تنمية الموارد البشرية إلى طرق حديثة بحيث يتم مساعدة المتدربين في زيادة الإنتاج في مجتمع المعرفة باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وكذلك إعداد المتدربين لتوظيف ذلك بصورة فعالة في سوق العمل، كما يهدف الى إزالة جوانب الضعف في أداء وسلوك الأفراد والناتجة من عدم مقدرتهم على الأداء والسلوك وفق المستوى المرغوب فيه من قبل إدارة المؤسسة ولتحقيق هذا الهدف يتطلب الأمر وجود أهداف فرعية أخرى يتم وضعها على ضوء الاحتياجات التدريبية، وأهم هذه الأهداف ما يلي (عودة، 2014):

- يكتسب المتدرب ما يحتاجه من مهارة ومعلومة وخبرة في المجال الذي يحتاجه.
- يكتسب المتدرب نمط وسلوك جديد تكون في صالح العمل الذي يقوم به.
- يعمل التدريب على تحسين وصقل المهارة والقدرة الموجودتين لدى الشخص المتدرب.
- يعمل التدريب على زيادة الانتماء لدى العامل لمنظمته وذلك من خلال وضع مصلحة كل منهما في اطار واحد.
- العمل على سد النقص في اعداد المدربين المؤهلين في بعض المجالات وخاصة المجال الطبي والمجال الصحي.
- يعمل التدريب الالكتروني على تخفيض تكاليف الدورات التدريبية التقليدية عند تحويل نظام التدريب من تدريب تقليدي الى تدريب الكتروني.

- تحرير التدريب من القيود المعقدة والتي تحد من نشره وجعله أكثر مرونة، بحيث تصبح معيقات الزمن والمكان في حكم الغير موجودة، وبالتالي تحقيق العدالة في فرص التدريب.
- العمل على المشاركة في رفع المستويين الثقافي والمعرفي والعلمي لدى ابناء المجتمع.
- جعل نظام التدريب الالكتروني فرص التدريب متاحا للجميع.
- معالجة النقص وتصحيح الاخطاء التي أحدثتها مؤسسات التدريب التقليدية، من خلال تقديم برامج وتخصصات جديدة تشبع أحتياجات المتنوعة لدى أغلب المؤسسات.
- استحداث وسائل وأساليب ووسائط تدريبية حديثة من أجل الرقي بالتدريب الإلكتروني بحيث تكون مغايرة عن الوسائل المستخدمة في التدريب التقليدي.

5.4.2. مزايا التدريب الالكتروني

إن التدريب الإلكتروني يتمتع بالعديد من المزايا التي تميزه عن غيره من أنواع التدريب المختلفة، واختلاف تلك المزايا بحسب الوسائل التكنولوجية المستخدمة، فمن خلال الحاسوب يستطيع المتدرب تحديد الوقت والمادة التدريبية المحببة لدية للقراءة حسب رغبته، ويجمل كل من (العطار، 2015) و (رضوان، 2013) و (الزنبقي، 2011) مزايا التدريب كما يلي:

- وصول مريح ومرن: حيث ان الوصول المريح والمرن إلى التدريب الالكتروني هو إحدى المزايا الرئيسية للتدريب الإلكتروني في بيئة التدريب، حيث يمكن الوصول إلى الدورات التدريبية في أي وقت وفي أي مكان من أي جهاز كمبيوتر او جهاز محمول، هذا يعني أنه يمكن للموظفين التعلم في أي مكان، وليس على الجميع التعلم في نفس الوقت، بحيث يمكن للموظفين الوصول إلى تعلمهم عندما يكون لديهم الوقت، وعندما يتم زيادة مستويات الطاقة والتركيز للحفاظ عليها.
- تكاليف قليلة: حيث أن البرامج التدريبية عبر الشبكة ذات تكلفة متواضعة بالنسبة للمتدربين والمدربين والمنظمات الراعية للمنظومة، حيث تخفيض تكلفة السفر والكتب والمطبوعات، والتكلفة التشغيلية للمؤسسات ستنخفض نظراً لانخفاض تكلفة الصيانة والتسهيلات المادية لعدم الحاجة إلى فصول وقاعات تدريبية.
- يقدم أساليب تدريب مختلفة: ليس كل شخص يتعلم بنفس الطريقة، قد يحتفظ البعض بمزيد من المعرفة من خلال مقاطع الفيديو، بينما يفضل البعض الآخر الملاحظات المكتوبة، وقد يحتاج البعض إلى فرص واقعية لممارسة التمارين قبل أن يدركوا حقًا مهارة جديدة، واحدة من أعظم فوائد التدريب الإلكتروني لتدريب وتطوير الموظفين هو أن لديهم عالم من تنسيقات المحتوى في متناول أيديهم التي تجعل التعلم الإلكتروني جذابًا للجميع، وهناك أنواع مختلفة من التقييمات، مثل الاختبارات ودراسات الحالة، وبالتالي يمكن إشراك المتدربين وفقًا لمستوى فهمهم المتزايد أثناء

تقدمهم في التدريب، والمزيد من المشاركة هو علامة أكيدة على أن الموظفين سيرغبون في إكمال دراستهم ، وهو ما يطلق عليه التعلم النشط او التعلم التفاعلي.

- تحكم ذاتي بوتيرة ذاتية: في بداية البرنامج التدريبي، تكون الفرص ضئيلة في أن يتمتع الجميع بنفس المستوى من المعرفة أو المهارة أو الخبرة، لذا قد يتعلم بعض الموظفين بشكل أسرع أو أبطأ من غيرهم، وقد يكون البعض بالفعل على دراية بأجزاء معينة من التدريب لا يريدون تضييع الوقت فيها، وقد يكون البعض الآخر جديدًا تمامًا على جوانب التعلم، وتتمثل فائدة التدريب الإلكتروني في أنه يمكن للموظفين التعلم وفقًا لاحتياجاتهم التدريبية، هذا يعني أن الموظفين لا يتعرضون لضغط لا لزوم له.
- نتائج البرامج التدريبية قابلة للقياس وتزود تقارير بسهولة: عندما يتم التدريب عبر الإنترنت، يكون من السهل والسريع سحب البيانات التي تحتاج إليها لقياس فعاليتها، ويمكن جمع المعلومات، مثل معدلات إتمام الدورة، والمشاركة في المنتدى، ودرجات التقييم، والوقت المستغرق لإكمال الدورة التدريبية في شكل تقارير، مباشرةً من نظام إدارة التعلم (LMS)، وبالتالي يمكن من استصدار اي تقرير حول المتدرب او المادة التدريبية بسهولة ويسر وسرعة.
- تحتوي على العديد من حلقات النقاش، كحلقات النقاش التزامنية وغير التزامنية، والعديد من نماذج الاختبارات المتنوعة، كالاختبارات ذات الاسئلة المفتوحة، ذات الاسئلة المغلقة، اسئلة اختيار من متعدد، اسئلة الخطأ والصواب، اسئلة المطابقة وغيرها.
- حفظ السجلات الرقمية وإدارتها: فمن خلال التدريب عبر الإنترنت، يدخل الموظفون المسجلون على نظام إدارة التعلم (LMS)، ولا توجد أقلام وأوراق ومجلدات دائرية، ففي أي وقت، يمكن لموظفي الإدارة الدخول وسحب التقارير لتحديد الموظفين الذين بدأوا أو أنهوا تدريبهم، والذين ما زالوا بحاجة إلى القليل من الدعم.
- مواكب لأعمال القرن الحادي والعشرين: إن التدريب الإلكتروني يعتمد على التكنولوجيا وهي إحدى مزايا التدريب عبر الإنترنت للموظفين، ويرتبط التدريب الإلكتروني بالأعمال والوظائف الحديثة، كما أن وضع روابط التدريب على المنصات التي يستخدمها الموظفون كمنصات التواصل الاجتماعي، أمر لا بد منه لاستقطاب اكبر عدد من الموظفين للمشاركة في عملية التدريب.
- التفاعل والمحاكاة: بعض المهارات الجديدة تحتاج فقط إلى أكثر من الملاحظات ومقاطع الفيديو البسيطة، في بعض الأحيان، يتطلب التعلم مشاركة نشطة من الموظفين، حيث يوفر التدريب الالكتروني ميزات تدعم المحاكاة ويشمل سيناريوهات كاملة يسمح لها بتفاعل وممارسة كاملين ودون مخاطرة، وتسمح دورات التدريب الإلكتروني التفاعلية للموظفين بممارسة مهارات جديدة في مكان آمن عندما يتعلق الأمر بالتطبيق الفعلي.

- دعم الخبراء والفنيين المتواصل: تتمثل إحدى فوائد التدريب عبر الإنترنت للموظفين في أنه يمكنهم التعلم في وقتهم الخاص، وفقًا للفروق الفردية، مع الاستمرار في الوصول إلى خبراء في المواضيع المطروحة ضمن البرنامج التدريبي والدعم الفني في اي وقت، ميزات الأسئلة والأجوبة وحلقات النقاش، والمدونات، والدردشة النصية، ليست سوى عدد قليل من الطرق التي يمكن للموظفين من خلالها الوصول إلى الإرشادات الحية والشخصية التي يحتاجون إليها، بالإضافة إلى ذلك تضمن الميزات التي تتيح تسجيل ندوات عبر الإنترنت والبرامج التعليمية المباشرة عدم تفويت أي شخص.
- التفاعل الاجتماعي: يمكن أن يكون التعلم وحيدًا، لكن يجب أن يكون تمرينًا اجتماعيًا، لأن الموظفين غالبًا ما يتعلمون من خلال التفاعل مع أقرانهم أكثر مما يتعلمون من قراءة كتاب، فغالباً ما يؤدي الجمع بين الموظفين إلى مناقشات تؤدي إلى الابتكار، فالتدريب الإلكتروني لا يجب أن يكون رحلة فردية، لأن المجتمع والتعاون هما في الواقع فوائد للتدريب عبر الإنترنت، من خلال ميزات مثل حلقات النقاش والبرامج التعليمية المباشرة، يمكن للموظفين المشاركة مع الآخرين في مجتمع التعلم الافتراضي، وتعمل المشاركة مع الموظفين الآخرين على تعزيز التعاون وثقافة الفريق، والتي لها فوائد تتجاوز بيئة التدريب التقليدي.
- تغذية راجعة تزامنية: عندما يتضمن التدريب عبر الإنترنت عناصر تفاعلية مثل الاختبارات وسيناريوهاتها المتفرعة، يمكن للموظفين الوصول إلى ملاحظات فورية، وهي ميزة اخرى وفائدة جديدة من فوائد التعلم الإلكتروني في مكان العمل، تساعد النتائج الفورية للتقييمات عبر نظام المودل الموظفين على قياس مدى جودة أدائهم، وأقسام المواد التعليمية التي قد يحتاجون إلى مراجعتها قبل المضي قدمًا، بالإضافة إلى توفر ميزات التحكم التي تتضمن قائمة المتميزين في البرنامج التدريبي كوضع افضل خمس اشخاص من الموظفين المتميزين شعورًا بالاعتراف والإنجاز الذي يحفزهم على التعلم.
- اتصال واسع النطاق: غالبًا ما تكافح المنظمات التي لها فرق متعددة وإدارات وفرق متفرقة جغرافيًا أو عمال عن بُعد، من أجل توصيل الموظفين من خلال برنامج تدريبي موحد، فهذه واحدة من فوائد التدريب والتطوير من خلال بيئة تعليمية عبر الإنترنت، حيث تمكن برامج التعلم الإلكتروني المؤسسات من تقديم المحتوى نفسه لجميع موظفيها في جميع أنحاء العالم،متخطية قيود الوقت والمكان، وبالتالي لن يحضر الموظفون نفس الجلسات الحية ويشاهدون مقاطع الفيديو نفسها فحسب، بل سيتمكنون أيضًا من التفاعل مع أعضاء الفريق الآخرين الذين لا يمكنهم الوصول إليهم في المكتب الفعلي.
- التركيز على اكتساب الخبرات المطلوبة: وذلك ان التدريب الالكتروني يسمح للمتدرب ببدء التدريب فورا ودون الحاجة الى بذل الوقت في عملية الذهاب الى المكاتب الادارية للتسجيل والحجز ضمن

خطوات روتينية تاخذ منهم الوقت والجهد، فالمطلوب منك فقط التركيز على اكتساب الخبرات المطلوبة من خلال التدريب الالكتروني.

- الفرصة متاحة للمشاركة في دورات خارج الوطن: من خلال التدريب الالكتروني وهو التدريب عن بعد فان الفرصة متاحة للمشاركة في دورات خارج الوطن، فالتدريب الالكتروني لا تحده حدود مكانية ولا زمانية فبالامكان المشاركة في دورات في اي بلد تشاء من خلال شبكة الانترنت.
- برامج تدريبية مختلفة ومتنوعة في مكان واحد: ان التدريب التقليدي يعمل على توفير عدد اقل من المواد التدريبية في الدورات المقدمة مقارنة بالتدريب الالكتروني الذي يعمل على توفير عدد هائل من الدورات التدريبية في مكان واحد وهو الموقع الالكتروني على الانترنت، وبالتالي اعطاء المتدرب فرصة اختيار ما يناسبه من قائمة طويلة من الدورات المعروضة امامه.

6.4.2. سلبيات التدريب الالكتروني

ان عملية التدريب اصبحت جزءا اساسيا من خطة اي منظمة، لكن الاعتماد فقط على منصة التدريب الإلكتروني يمكن أن يجعل التدريب أقل شخصية وأقل تفاعلًا وأقل فعالية في هذه العملية، وفيما يلي مساوئ التدريب الإلكتروني كما ذكرها (الزعبي، 2016) وهي كما يلي:

- عدم الانضباط الذاتي: حيث ان من اهم مزايا عملية التدريب الإلكتروني انها ذاتية التطبيق، فإذا كان المتدرب بحاجة إلى مشاهدة مقطع فيديو مرة أخرى، فيمكنه ذلك، إذا كان يريد أن يأخذ استراحة من المواد، يمكنه التوقف والعودة إليها عندما يشعر بالانتعاش، وبسبب هذه الحرية، غالباً ما يترجم التدريب الإلكتروني إلى عدم التعلم، فقد يتحول الأشخاص عن المشاركة الكاملة في المادة، ويرون في التدريب الالكتروني انه مجرد عنوان من عناوين صفحات الانترنت العديدة التي يستعرضونها، مما يفقد عملية التدريب الالكتروني جاذبيتها للمدرب للاستمرار في الدورة التدريبة الخاصة به.
- عدم التفاعل وجها لوجه بين المدرب والمتدرب: سيكون لدى الطالب دائمًا ميل إلى التقليل من التأثير الذي يحدث بسبب عدم مقابلته لمدربه وكذلك المتدربين الاخرين على منصة التدريب، وبالتالي، فإن التدريب عبر الإنترنت سيخلق واقعا وحوارا ليس حقيقيا في جو التدريب.
- عدم المرونة: التدريب الإلكتروني يمكن أن يكون رائعًا لتعلم مهارات محددة وللمعرفة التي يجب نقلها، ومع ذلك، مع وجود مهارات وكفاءات أكثر تعقيدًا، من الصعب للغاية إنشاء برنامج فعال للتدريب الإلكتروني، وفي بيئة العمل، غالبًا ما تكون هذه المهارات المعقدة هي الأكثر أهمية، حيث يحدث التعلم الأفضل عندما يكتشف الطلاب الحلول بمفردهم، ومع التعلم الإلكتروني يصعب القيام بذلك، إن لم يكن مستحيلا.

- قلة المداخلات من المتدربين: التدريب الإلكتروني منظم، وعندما يتم تطوير البرنامج، فإنه يعتمد على ما يعتقد مطورو المقرر أنها المناهج الدراسية الصحيحة في ذلك الوقت، ومع ذلك، يمكن أن تصبح المواد التعليمية قديمة بسرعة وقد تحتوي على أخطاء حتى من البداية، وبالتالي فان ملاحظات الطلاب ذات قيمة عالية وتعمل على مساعدة المدرب في تعديل المادة او الاسلوب او الطرح وهذا يكون تأثيره قليل جدا بل يكاد يكون معدوم من خلال دورة التدريب الإلكتروني.
- يحتاج جهد اكبر من المتدرب: في التدريب عبر الإنترنت، يحتاج المتدرب إلى قدر أكبر من القراءة وكذلك الجهد لإثبات أنه قد أتقن المواد التي كان من المتوقع أن يتعلمها، إنه أحد عيوب التدريب عبر الإنترنت للموظفين.
- معظم الدورات التدريبية الالكترونية غير معتمدة من الجهات ذات العلاقة: معظم الجهات التي تقدم الدورات التدريبية عبر الإنترنت غير معتمدة لتقديم التدريب ذي الصلة الذي يزعمون تقديمه، وبالتالي ينتهي بهم الأمر بتقديم تدريب منخفض الجودة جدًا قد لا يفيد المتدرب.

ويشير الزنبقي (2011) الى أن للتدريب الالكتروني سلبيات تتمثل في ما يلي:

- محدودية مشاركة المتدرب بشكل ايجابي في تبادل الآراء والأفكار مع المدرب ومع زملائه.
- يواجه المدربين صعوبة في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني بالإضافة إلى أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتدرب النشط أو غير النشط.
- تلاشي وإضعاف دور المدرب الإنسان كمؤثر تعليمي مهم.
- صعوبة تقييم المتدربين.
- كثرة توظيف التقنية ربما يؤدي إلى شعور المتدربين بالملل وعدم الجدية في التعامل مع هذه الوسائط.
- قد يشعر بعض المتدربين بالعزلة عن أقرانهم وعن المدرب.
- صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها في بعض البرامج التدريبية.

7.4.2. عناصر التدريب الالكتروني

يوجد خمسة مكونات رئيسية للتدريب الإلكتروني في جوهرها والتي تعتبر ضرورية لبيئة التدريب من خلال الإنترنت، يمكن إجمالها كما يلي:

- المدرب: للمدرب في العملية التدريبية الإلكترونية دور مهم، لذلك من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي والخبرة العملية، التي تجعله قادر على استخدام أساليب التدريب المتنوعة بما يتفق مع مستوى المتدربين، وطبيعة التدريب، وأهدافه، ولاختيار المدرب

المناسب لابد أن تتوفر فيه القدرة على التدريب واستخدام تقنيات التعليم الحديثة، ومعرفة استخدام الحاسوب بما في ذلك الانترنت والبريد الإلكتروني، والقدرة على نسج العلاقات الاجتماعية مع المتدربين، وهذا لزيادة فعالية التدريب الإلكتروني (نجيب، 2017).

- الجمهور (المتدربين): يعد الجمهور المستهدف عاملاً أساسيًا في تطوير الدورة التدريبية عبر الإنترنت، يتم إنشاء كل شيء وتنظيمه مع وضع الجمهور المستهدف في الاعتبار، حيث تتمثل إحدى المراحل الأولية في عملية (التحليل والتصميم والتطوير والتنفيذ والتقييم) في إجراء تحليل متعمق للجمهور المستهدف، حيث يساعد هذا الفحص في تحديد الهيكل الأساسي للمكونات الأربعة الأخرى، وأثناء إنشاء نظام تعليمي عبر الإنترنت، يجب أن نضع في عين الاعتبار النقاط التالية المتعلقة بالمتدربين والتي تشمل (التفضيلات، قدرات المتدرب، المعدات المتاحة "الأجهزة/ البرمجيات"، مسؤوليات العمل، التوقعات) (Holmes and Gardner, 2013).
- هيكل الدورة التدريبية: تدور بنية الدورة التدريبية حول كيفية تصميم الدورة التعليمية الإلكترونية، حيث تؤدي بنية الدورة التدريبية عاملاً مهمًا في كيفية تعلم المتعلمين للمواد المعروضة، وسط مرحلة التصميم في عملية (التحليل والتصميم والتطوير والتنفيذ والتقييم)، فيمكننا وضع تصور لكيفية تنظيم الدورة التدريبية وتنظيمها، وهناك امور يجب اخذها بعين الاعتبار أثناء تنظيم الدورة التدريبية وهي (تجميع المحتوى في وحدات متماسكة منطقية، والامتناع عن صنع وحدات تتجاوز 8–10 صفحات، ودمج المفاهيم التفاعلية، واستخدم الصور والرسوم التوضيحية للمساعدة في توضيح الأفكار أو العبارات) (Holmes and Gardner, 2013).
- تصميم الصفحة: حيث يعد تصميم الصفحة للدورة التدريبية عبر الإنترنت أمرًا مهمًا للغاية في عملية التدريب، ويمكن لهيكلة الصفحة أن تؤثر بشكل كبير على تجربة التدريب للمتدربين، ويجب اخذ النقاط التالية في الاعتبار عند تنسيق الدورة التدريبية وهي (أن يكون التنقل سهل الاستخدام، والتوازن الصحيح بين المعلومات النصية والرسومات، وترك مساحة بيضاء كبيرة، والاتساق هو المفتاح (بما في ذلك النمط المرئي، النوافذ المنبثقة، التنسيق)، وأن تكون تصفية المعلومات بسيطة) (Holmes and Gardner, 2013).
- محتوى المشاركة: دمج الأنشطة أو الأحداث داخل التدريب الإلكتروني يمكن أن يعوض غياب المدرب الذي يمكن أن يشمل تلك اللمسة الإنسانية، كما هو الحال في بيئة القاعة التدريبية، يجب أن يكون هناك توازن في استخدام المحتوى الجذاب، ويمكن للإفراط في المشاركة أن يسيطر على أهداف التدريب وقد يؤدي التفاعل القليل جدًا إلى فقدان المتدرب اهتمامه بالموضوع، لذلك يجب ان نضع في الاعتبار النقاط أدناه، عند محاولة إشراك المتدرب في إعداد مادة التدريب الالكتروني وهي (استخدام الارتباطات التشعبية لمفاهيم أو تفسيرات أو تعريفات إضافية، وتوفير خيارات إضافية للمتدرب، ودمج التصاميم الذكية، مثل الرسوم المتحركة، واختبارات فهم المحتوى،

مسابقات وتقارير تقييم المهارات، والقيام بتمارين ممتعة، كالألعاب أو التمارين التفاعلية الأخرى، والتأكد من أن التمارين تركز فقط على هدف الدورة، وعدم جعل التكنولوجيا تطغى على أهداف الدورة) (Holmes and Gardner, 2013).

- سهولة الاستخدام: لا يمكن تلقي دورة تدريبية فعالة عبر الإنترنت جيدًا إذا لم تنجح بشكل مناسب، وسهولة الاستخدام تشير إلى اختبار تطبيقات ومحتوى التدريب الإلكتروني، وعند الانتهاء من تطوير الدورة التدريبية عبر الإنترنت، يجب اختبارها في بيئة مماثلة سيستخدمها المتدرب لإكمال الدورة التدريبية، كما يجب ان نضع في الاعتبار النقاط أدناه عند تحليل سهولة استخدام الدورة التدريبية عبر الإنترنت (اختبار أن جميع الروابط تعمل على النحو المنشود، والتأكد من أن التمارين تعمل حسب التصميم، وفحص المحتوى للتأكد من صحة الهجاء والقواعد، والتأكد من أن الرسومات مرئية بوضوح، والتحقق من أن الدورة التدريبية تعمل بشكل صحيح في جميع بيئات الخادم القابلة للتطبيق، والتأكد من أن دقة الشاشة تعمل للمتعلمين من حيث اعدادات الوضوح، والتأكد من تحقيق أهداف الدورة وتوقعات المتعلمين) (Holmes and Gardner, 2013).

8.4.2. الفرق بين التدريب الالكتروني والتدريب التقليدي

يختلف التدريب الالكتروني عن التدريب التقليدي في جوانب متعددة، ويمكن ابرازها كما في الجدول التالي:

جدول رقم (1.2) الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي

وجه المقارنة	التدريب الإلكتروني	التدريب التقليدي
المدرب والمتدرب	المدرب مشارك وأحياناً متعلم	المدرب ناقل للمعرفة وملقن
	المتدرب هو الأساس	المدرب هو الأساس
المتدرب	دور تفاعلي ومشارك	دور المتلقي
المحتوى	متغير ومتجدد باستمرار	ثابت لفترة طويلة
المعرفة	استفسار – ابتكار	حفظ – تذكر – تراكم الحقائق
التركيز	التركيز على نوعية المادة المقدمة	التركيز على كمية المادة المقدمة
الوصول والانتشار	واسع الانتشار زمنياً وجغرافياً	محدود جغرافياً
التكلفة	متوسطة	مرتفعة

المصدر: موقع شبكة بكة للتدريب والاستشارات https://bakkah.net.sa/ar/e-learning/

ويلخص العطار (2015) أبرز السمات التي تميز التدريب الالكتروني وهي كما يلي:

- تعلم عدد كبير من المتدربين دون قيود الزمان والمكان وفي وقت قصير.
- إمكانية تبادل الحوار والنقاش مع فئات ومجموعات في مختلف الأماكن والتوقيتات الزمنية و تبادل الخبرات بين المدارس والجامعات ومراكز التدريب مع سهولة في تحديث المحتوى.
- استخدام العديد من مساعدات التدريب والوسائل التدريبية التي قد لا تتوافر لدى العديد من المتدربين من الوسائل السمعية والبصرية.
- التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء، وتشجيع التعلم الذاتي ومشاركة أهل المتدرب بطريقة فعالة.
- استخدام الفصول الافتراضية كبديل للفصول الواقعية.
- نشر الاتصال بالمتدربين وبعضهم البعض مما يحقق التوافق بين الفئات المختلفة ذات المستويات المتساوية والمتوافقة.
- دعم الابتكار والابداع لدي المتدربين، والاستعانة بالخبراء النادرين.

9.4.2. انواع التدريب الإلكتروني

أشار صلاح الدين (2019) الى وجود أنواع متعددة للتدريب الالكتروني وهي كما يلي:

- التدريب القائم على الويب Web based training: يتم الوصول إلى هذا النوع من التدريب عبر متصفحات الويب أو الشبكة الداخلية للشركة، وأفضل جزء من هذا التدريب تمكينه للمتعلمين الوصول إليه بسرعة خاصة بهم في الوقت المحدد، ولا يحتاجون إلى السفر إلى مركز التدريب لحضور التدريب.
- الندوات عبر الإنترنت والفصول الافتراضية Webinars and Virtual Classrooms: وهي دورة تدريبية أو ورشة عمل يتم تقديمها عبر الويب باستخدام برنامج مؤتمرات الفيديو، وتشبه الفصول الافتراضية الفصول الدراسية التقليدية، باستثناء أن المعلم والمتعلمين يقومون بتسجيل الدخول فعليًا من أماكن مختلفة، وتوفر هاتان الطريقتان لتقديم التدريب عبر الإنترنت مزيجًا من التعلم المتزامن وغير المتزامن الذي يسمح للموظفين بالتعاون والمناقشة والتعلم مع نظرائهم وقادة الفكر في جميع أنحاء العالم، حيث ان التعلم المتزامن ينسجم مع الصفوف الافتراضية والتعلم المتزامن وغير المتزامن ينسجم مع نظام المودل.
- التدريب القائم على الفيديو Video-based Training: في هذا النوع يتم نقل التدريب عبر مقاطع فيديو جذابة تجذب انتباه المتعلم الذي كان لديه ما يكفي من التعلم التقليدي ، ويمكن أن

تتضمن مقاطع الفيديو الرسوم المتحركة ودراسات الحالة الموثقة والمقابلات وشهادات الخبراء أو تسجيلات الدخول، ويمكن الوصول لهذه المواد التدريبية عبر الإنترنت في أي وقت من أي مكان، مما يسمح للمتعلمين بمشاهدة الفيديو عدة مرات كما يرغبون ويتعلمون وفقًا لقدراتهم.

- التدريب التعاوني Collaborative Training: يركز هذا النوع على بناء التعاون وتشجيع التفاعل بين المتعلمين وأقرانهم والمدربين وغيرهم من الخبراء في هذا المجال، فالتعلم التعاوني يجب ان يكون متصل بالإنترنت؛ حيث تلعب الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت دورًا مهمًا في ربط القوى العاملة المتنوعة والعالمية، ومنصات التعلم الاجتماعي مثل لوحات المناقشة، وغرف الدردشة، وهي موجودة في معظم أنظمة إدارة التعلم، وتشجع الموظفين على مناقشة وتبادل الأفكار والآراء.
- التدريب الالكتروني المخصص Custom E-Training: وهي مصممة خصيصًا للجمهور المستهدف، وفقًا لمتطلبات المحتوى والأعمال المحددة، على عكس الدورات التدريبية الجاهزة، فهي ليست مقاس واحد يناسب الجميع، كما أنها لا تأتي مع رسوم ترخيص لكل مستخدم، ويتم تطوير هذه الدورات التدريبية عبر الإنترنت من نقطة الصفر مع الجهود المشتركة لخبراء المواد الدراسية والمصممين التعليميين ومطوري البرامج التعليمية، في حين أن العديد من المنظمات لديها فرق داخلية يمكنها تطوير مثل هذه الدورات، إلا أن معظمها تجد أنه من الأفضل الاستعانة بمصادر خارجية لتطوير دورات مخصصة للتعليم الإلكتروني بسبب مشكلات قابلية التوسع والتعقيد لعملية التطوير.
- التدريب من خلال الهاتف المحمول Mobile E-Training: لقد أحدثت الأجهزة المحمولة ثورة في الطريقة التي نرى بها الأشياء، حيث يمكن الوصول بسهولة إلى أي معلومة في أي وقت بسهولة لتدريب الموظفين، وأدى ذلك إلى تنسيق التعلم عبر الهاتف المحمول أو التدريب على الإنترنت والتي تكتسب شعبية بسرعة، ويوفر التعلم عبر الجوال معلومات للمتعلمين التي يمكن الوصول إليها عن بُعد من خلال أجهزتهم المحمولة، وبالتالي مكّنت هذه السياسة أيضًا التعلم المتنقل من أن يصبح تنسيقًا مستقلًا للتعلم عبر الإنترنت، بينما تم استخدامه مسبقًا كجزء من برنامج التدريب الإلكتروني العادي.
- التدريب المصغر MicroTraining: فإن منهجية التدريب هذه تنقل التدريب إلى المستوى الجزئي عن طريق تجزئة المعلومات الى اجزاء صغيرة، وبخلاف دورات التعلم الإلكتروني العادية، يتعامل التعلم المصغر مع هدف تعليمي واحد فقط لكل دورة، وهذا يسمح للمتعلمين بالتركيز على معلومات محددة ويخفف أيضًا من تعزيز المعرفة، كما يمكن أن يكون التعلم المصغّر المتعلّق بالتعلم المتنقل أو التعلم الاجتماعي أكثر فاعلية في إشراك المتعلّمين وتعزيز الاحتفاظ بالمعرفة.

وقد اشار الحنجوري (2014) والزنبقي (2011) الى وجود ثلاثة أنواع رئيسية للتدريب الالكتروني وهي كما يلي:

- التدريب الالكتروني التزامني (Synchronous E-Learning): وهو التدريب على الهواء والذي يحتاج إلى وجود المتدربين في نفس الوقت أمام اجهزة الحاسوب لإجراء المناقشة والمحادثة بين المتدربين انفسهم، وبينهم وبين المدرب عبر غرف الدردشة الفورية (Chatting) أو تلقي الدروس من خلال الفصول الإفتراضية (Virtual classroom)، ويتميز هذا النوع من التدريب أن المدرب يستطيع أن يحصل على التغذية الراجعة من المتدربين بشكل مباشر، ويستطيع المدرب تطبيق هذا النوع من التدريب في المؤتمرات.
- التدريب غير التزامني (Asynchronous E-Learning): وهو التدريب غير المباشر الذي لا يشترط وجود المتدربين في نفس الوقت أو في نفس المكان، ويتم من خلال بعض تقنيات التدريب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني أو منصات مثل المودل، ويتم تبادل المعلومات بين المتدربين انفسهم أو بينهم وبين المدرب في أوقات متتالية، ويختار فيه المتدرب الأوقات والأماكن التي تناسبه للحصول على المعلومة، ويتميز هذا النوع بأن المدرب يأخذ تدريبه حسب الوقت والمكان المناسب له، ويستطيع إعادة دراسة المادة التدريبية والرجوع اليها الكترونياً بأي وقت، ويستطيع استخدام مجموعة من الادوات كالبريد الالكتروني والمناقشات المتواصلة وقوائم عناوين البريد الالكتروني والتحاور عن طريق النصوص الكتابية.
- التدريب المدمج: حيث يتم الدمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي، حيث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الالكتروني، ويقصد به أيضاً التدريب المدمج، أي المزج بين ادوار المدرب التقليدية في القاعات التدريبية مع الفصول الافتراضية والمدرب الالكتروني، ويتم التركيز في التدريب المدمج على مخرجات التدريب وليس مجرد المزج.

وتقوم الادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة باستخدام نظام التدريب الالكتروني Moodle في تطبيق التدريب الالكتروني والذي يعتبر من البرامج المجانية مفتوحة المصدر Open Source ويستطيع النظام ان يخدم 40000 متدرب في ان واحد اذا توفرت البنية التحتية المناسبة من خوادم servers وسرعة انترنت عالية، ويستخدم النظام لغة PHP للتصميم و MySQL لقواعد البيانات.

وتشمل منصة التدريب الالكتروني Moodle الخاصة بوزارة الصحة الفلسطينية على معظم انواع التدريب الالكتروني المختلفة السابقة الذكر فهي تعتمد على الويب وهو الاساس، وتشتمل على الصفوف الافتراضية للتدريب Virtual Classrooms، وهو اداة شبيهة بالصف التقليدي يلتقي فيها المدرب والمتدربين مع امكانية عرض شرائح البوربوينت واتاحة الفرصة لجميع المشاركين بالتحدث

والنقاش والدردشة الكتابية، وامكانية عمل اختبارات قصيرة، وهذه الاداة يمكن ان تكون جزء في المودل، ومعظم المقررات التدريبية تعتمد على الفيديو في اعدادها، وبالامكان الدخول للمنصة من خلال تطبيق على الهاتف المحمول.

10.4.2. معوقات التدريب الالكتروني وسبل تذليلها

تعتبر التقنية الالكترونية أحد الموارد الاساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، الا أنه يوجد هناك مجموعة من القيود والمعوقات أمام الدول تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، وهنالك معوقات كثيرة تواجه تطبيق استخدام الحاسوب والانترنت في التدريب، وهي كما ذكرها (Patterson, 2019):

- تحويل موضوع غير شيق إلى تجربة تعليمية إلكترونية تثير الانتباه: حيث ان الموضوع الجاف والممل هو مشكلة كل محترفي التعلم الإلكتروني، لذا يجب علينا استخدام كافة الاساليب وطرق الابتكار والإبداع وكل مورد نستطيع الحصول عليه لتحويل الموضوع الجاف إلى شيء مثير وجذاب.
- ضعف رغبة المتدرب وقلة مشاركته: حيث انه لن يلتزم كل متعلم عبر الإنترنت بنسبة 100٪ بتجربة التعلم الإلكتروني، وقد يكون مشتت أو مشغول أو غير متحمس، ويمكن للمتعلمين الوصول إلى معلومات أكثر مما يمكنهم استهلاكه، كل هذه العقبات تمنعهم من الانخراط بنشاط في برامج التعلم، وفي سبيل معالجة ذلك يجب القيام بتزويدهم بدورة تعليمية تفاعلية تتضمن اهتماماتهم وتتماشى مع أهدافهم، كما يجب عليهم رؤية القيمة في دورة التعلم الإلكتروني إذا اردنا منهم المشاركة بنشاط.
- مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا: الأدوات التقنية والأدوات والبرامج الجديدة التي يتم القيام بها واستخدامها لتحسين تقديم التعلم الإلكتروني في تطور سريع ومتواصل، لذا يجب على القائمين على عملية التدريب الالكتروني الاطلاع المستمر على ما هو جديد، وتحديد أذا كانت أدوات التعلم الاكتروني الحديثة تتناسب واحتياجاتهم.
- تصميم دورات التدريب الإلكتروني لاجيال مختلفة: محتوى التدريب الالكتروني ليس بحجم واحد يناسب الجميع، حيث يتكون الجمهور الآن من عدة أجيال مختلفة، مما قد يجعل من الصعب إنشاء تجارب تعليمية إلكترونية عامة للجميع لأن لكل جيل سماته واحتياجاته الخاصة به، ويتم التغلب على ذلك من خلال المعرفة قدر الإمكان عن أهداف وتفضيلات وخلفيات المتعلمين من خلال الدراسات الاستقصائية أو باستخدام منصة تعلمية تجمع البيانات حول السلوك، والتي يمكنك

تحليلها بعد ذلك، ثم يتم استخدام البيانات الجديدة المتعمقة لإنشاء شخصيات متعلمة تتيح تخصيص تجربة التعلم بناءً على مستوى الخبرة والقدرة التقنية لكل مجموعة تعليمية.

- مواعيد نهائية غير واقعية: فقد يضطر القائمين على منظومة التدريب الالكتروني إلى التعامل مع المواعيد النهائية المستحيلة التي تجعلهم يتعاملون مع مقدار عالي من التوتر، وبغض النظر عن عدد المرات التي حاولوا فيها تحويل الأمور وتخصيص الموارد، لا يبدو انهم قادرين على جعل الجدول الزمني يعمل لصالحهم، وسر التغلب على المواعيد غير الواقعية هو الشفافية والصدق الكاملين، فيجب عليهم التاكد من أن أولئك الذين يحددون هذه المواعيد النهائية (المديرين أو الإدارة العليا) انهم على دراية بكل خطوة في عملية التعلم الإلكتروني حتى يعلموا مقدار العمل الذي يذهب إلى تقديم نتائج التدريب الالكتروني والتي توفر قيمة للمنظمة بأكملها وتتماشى مع أهداف العمل.
- شركاء عديمي الخبرة: إذا لم يكن الناس على دراية بمبادرات التعلم الإلكتروني، فلن يكونوا على دراية بمدى صعوبة عملية التصميم والتطوير، وبالتالي فمن المهم الجلوس معهم مسبقًا وشرح ما الذي سيتم القيام به، وكيف سيتم تحقيق الأهداف، وعدد المرات التي يمكنهم توقع تقرير مرحلي فيها، إذا كانوا يعرفون ما يجري وراء الكواليس، فسيكونون عادة أكثر تعاونًا وتفهمًا.
- موضوع الخبراء مع عدم وجود المعرفة قبل التصميم التعليمي: حيث ان الخبراء في موضوع المواد التدريبية الالكترونية قد يكونوا جددا في عالم التعلم الإلكتروني ولا يعرفون الكثير عن نماذج التصميم التعليمي والنظريات ذات الصلة، فيجب القيام بتزويدهم بقائمة من الموارد عبر الإنترنت التي يمكنهم استخدامها لتحسين اساسيات التدريب، ويجب الاعتماد على القوى العاملة لدى المنظمة في المؤسسة للمساهمة بالمحتوى التدريبي.
- قلة الموازنة المرصودة لعملية التدريب الإلكتروني: لن تأتي جميع مشاريع التدريب الإلكتروني بميزانيات غير محدودة للتدريب الإلكتروني، حيث سيتم تقييد معظمها على الموارد المالية المحدودة، وبالتالي يجب الابداع في العمل بما لدى المنظمة قبل البدء في أي مشروع للتدريب الإلكتروني، فيجب القيام بإعداد ميزانية مفصلة تتضمن جميع النفقات والتأكد من الحصول على تقدير واقعي لما سيتطلبه مشروع التدريب الإلكتروني قبل تقديم الاقتراح.
- اختيار ادوات التصميم المثالية ومنصة التدريب الالكتروني المناسبة والنموذجية: حيث ان اختيار أداة جديدة للتصميم الإلكتروني أو منصة مناسبة لاطلاق عملية التدريب الالكتروني عملية ليست بالسهلة ويوجد صعوبة في عملية الاختيار، وهناك الكثير من أدوات التصميم وبرامج التصميم الخاصة بعملية التدريب الالكتروني والعديد من منصات التدريب واحيانا يكون الوقت محدود للاختيار فيما بينها، فمن الحكمة تضييق قائمة الميزات التي يجب أن تتوفر لدى المنظمة، ثم الاستفادة الكاملة من العروض التجريبية المجانية، ويساعد ذلك في اختيار الأداة المناسبة

لاحتياجات المتدربين وفريق تطوير التدريب الإلكتروني الخاص بالمنظمة، وهناك إمكانية لتحقيق عوائد كبيرة في المشاركة والإنتاجية والكفاءة والابتكار عندما يتم التدريب الإلكتروني بشكل جيد ويتم استخدام التكنولوجيا المناسبة لدعم اهداف التدريب.

ويشير الزنبقي (2011) والعطار (2008) و(Rodny, 2002) الى أن هنالك معوقات كثيرة يمكن مواجهتها عند تطبيق استخدام الحاسوب والانترنت في التدريب ومنها:

- عدم توفر قناعة كافية لدي صانعي ومتخذي القرارات بأهمية استخدام الحاسوب والانترنت في التدريب الكتروني.
- قلة الرغبة وضعف الاستعداد لدى بعض العاملين في مراكز التدريب باستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة بسبب عدم معرفتهم بأهميتها.
- ضعف لدى المدربين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق تدريبهم بالشكل المطلوب.
- الضعف الكبير في استخدام الحاسوب لدى المتدربين وضعف في مهارة استخدام التقنيات الحديثة كالتصفح في شبكة الانترنت.
- توفير التكنولوجيا الحديثة من معدات وأدوات وأجهزة تحتاج إلى تكلفة مالية عالية من أجل التجهيز.
- التكاليف العالية في تصميم وانتاج برمجيات التدريب والبرامج التعليمية.

ويتضح أن معوقات التعلم الإلكتروني متباينة حسب ظروف كل مؤسسة وامكاناتها المادية حيث؛ المختبرات وتوافر شبكة الإنترنت، وكذلك امكاناتها البشرية المعدة للتعامل مع التعلم الإلكتروني، والخدمات اللوجستية، وبما يتوافر فيها من طاقة تدريبية، والحوافز المادية، والمعنوية، والقدرة على الصيانة لتدارك الأخطاء وتوجه المؤسسات في تبني فلسفة التعلم الإلكتروني من البداية.

5.2. منصة التدريب الالكتروني مودل Moodle

1.5.2. تعريف منصة التدريب الالكتروني

هي منصة تدريب الكترونية مفتوحة المصدر، تعمل على تقديم الخدمات الضرورية للتعامل مع إدارة المساقات الالكترونية من كافة الجوانب من خلال واجهة ويب واحدة وتشمل هذه الخدمات: رفع المساقات على المنصة الالكترونية، إدارة محتوى المساق التدريبي، توفير الاتصال المتزامن وغير المتزامن بين المدرب والمتدربين من جهة وبين المتدربين انفسهم من جهة أخرى، تقييم المتدربين، إدارة المتدربين ورفع وجمع وتنظيم الاختبارات والاستبانات يقوم هذا النظام على اكثر من 77 لغة حول

العالم، ومن ضمنها اللغة العربية. ويستعمل النظام أكثر من 85 ألف منظمة عالمية في 199 دولة مختلفة، تقوم بخدمة أكثر من 176 مليون مستخدم، وأكثر من 1.4 مليون معلم، عبر أكثر من 20 مليون مادة علمية في النظام.(www.moodle.org)

ويقوم النظام بتحويل عمل المنظمات التعليمية من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، حيث يمكن للنظام تسريع عملية التعلم وضمان جودتها بشكل كبير، وهو سهل الإستخدام سواء من قِبل الإدارة أو الكادر التعليمي وحتى الطلبة المستفيدون من النظام، ويمكن للمنظمة التعليمية تركيبه بسهولة على موقعها الإلكتروني وتغيير التصميم ليتوافق مع هوية المنظمة التعليمية (دحلان، 2012).

وهو نظام يعمل على ادارة المساقات والمقررات التي يتم رفعها ضمن منصته الخاص بمؤسسة ما Course Management System (CMS) وموودل يعتبر ايضا من انظمة ادارة التدريب والتعلم الالكتروني Training & Learning Management System (TLMS)، وهو من البيئات التدريبية الافتراضية يتمكن من خلالها المدربون من انشاء موقع تدريبي افتراضي فعال Virtual Training Environment (VTE).

وأشارت الزاحي (2012) بأن نظام (Moodle) هو نظام تعليم مفتوح المصر صمم على أسس تعليمية ليساعد المدربين على توفير بيئة تعلمية الكترونية ومن الممكن استخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد، كما يمكن أن يخدم عدد كبير من المتدربين، وقد صمم النظام باستخدام لغة PHP ولقواعد البيانات MySQL.

يعرف دحلان (2012) نظام إدارة التدريب الإلكتروني مودل (Moodle) بأنه "أحد أنظمة إدارة التدريب الإلكتروني صمم على أسس تدريبية ليساعد المدرب المقرر على توفير بيئة تدريبية إلكترونية وإمكانية إنشاء وتصميم موقع خاص به بكل يسر وسهولة، ويمكن المتدربين من الوصول إلى موادهم التدريبية المتاحة وممارسة العديد من الأنشطة داخل النظام.

ونظام موودل مجاني مفتوح المصدر، فهو متاح للجميع وبلغات مختلفة للقيام بانشاء منصة تدريب وتعلم الكتروني ويمكن الحصول عليه من موقع www.moodle.org وتنزيله على سيرفر المؤسسة ومن ثم اجراء عملية تخصيص له ليلائم المؤسسة المطلوبة واحتياجاتها ومن ثم رفع المواد التدريبية عليه وتسجيل المستخدمين عليه وهم المتدربين، وتستخدم نظام موودل العديد من الجامعات والمدارس والمؤسسات الخاصة والعامة في مختلف دول العالم .

2.5.2. مميزات نظام موودل Moodle

يمتاز نظام مودل بعدة ميزات (www.moodle.org):

- يمتاز بوجود منتدى مفتوح للنقاش، حيث يتم في هذا المنتدى مناقشة المواضيع التي لها علاقة بالعملية التدريبية في كافة جوانبها ومجالاتها.
- مفتوح للمتدربين والمدربين على مدار الساعة مع امكانية عمل نظام للمقررات التدريبية تكون مرتبطة بوقت معين او فترة زمنية محدودة.
- بامكان المدرب ان يعمل على تسليم الواجبات المطلوبة للمقرر التدريبي من خلال منصة التدريب نفسها دون الحاجة الى استخدام البريد الالكتروني.
- يحتوي النظام على غرف المحادثات المباشرة التي تمكن المتدربين والمدربين من التواصل المباشر فيما بينهم.
- يستطيع المتدرب ان يبحث في المواضيع الماضية والتي لم يحضرها.
- يحتوي على خاصية انشاء المجموعات وتصنيفها وتقسيمها حسب المهام والتخصص او اي تصنيف يقوم بانشائه مدير النظام.
- يمتاز بخاصية انشاء بنك اسئلة لكل مقرر تدريبي ومن ثم انشاء امتحان بعدد اسئلة محدد، ويقوم النظام في كل امتحان باختيار اسئلة مختلفة من بنك الاسئلة، كما يوفر نظام الامتحان في المودل امكانية shuffle بمعنى خلط الاجاباتات لكل سؤال بحيث يصبح لدينا نماذج مختلفة للامتحانات للمتدربين مما يعطي مصداقية عالية في الامتحانات.
- يوجد نماذج مختلفة لصياغة الاسئلة من الاختيار من متعدد الى اسئلة الصح والخطأ الى تعبأة الفراغات، بالاضافة للاسئلة المفتوحة (الانشائية).
- يستطيع المدرب الحصول على احصائيات شاملة كاملة وفي كافة الجوانب حول المقرر التدريبي والمتدربين وعلاماتهم وترتيبهم بسهولة ويسر ومتى شاء.
- خاصية انشاء صفحة انترنت خاصة بالمؤسسة من خلال النظام نفسه.
- نظام حماية وامان عالي للمقررات التدريبية والامتحانات ومعلومات المستخدمين.
- خاصية السماح للمتدرب بتسجيل نفسه في المقرر التدريبي الجديد.
- تقرير شامل وكامل حول المتدرب من لحظة دخوله للنظام وحتى خروجه.
- وجود نماذج تمكن المدرب من انشاء تمارين خاصة بالمقررات التدريبية.
- طباعة شهادة للمتدرب مباشرة بعد اجتيازه لامتحان المقرر التدريبي.

- منصة التدريب الاكثر استخداما في العالم: حيث تعمل "موودل" على تشغيل عشرات الآلاف من بيئات التعلم على مستوى العالم، وتثق بها مؤسسات كبيرة وصغيرة، مما يجعل منها منصة التعلم الأكثر استخدامًا في العالم.
- مع أكثر من 10 سنوات من التطوير والاسترشاد بالتربية البنائية الاجتماعية، يقدم النظام مجموعة قوية من الأدوات التي تركز على المتعلم وبيئات التعلم التعاونية التي تمكن كل من التعليم والتعلم.
- سهل الاستخدام: حيث تعمل الواجهة البسيطة وميزات السحب والإفلات Drag and Drop والموارد الموثقة جيدًا جنبًا إلى جنب مع التحسينات المستمرة على قابلية الاستخدام على جعله سهلة التعلم والاستخدام.
- تحديث دائم ومستمر: يعني النهج المفتوح المصدر لمشروع Moodle حيث أن هذا النظام تتم مراجعته باستمرار ويتم تحسينه ليناسب الاحتياجات الحالية والمتطورة لمستخدميها.
- مودل في لغتك: تضمن قدرات Moodle متعددة اللغات عدم وجود قيود لغوية على التعلم عبر الإنترنت، وقد تم البدء بترجمة النظام إلى العديد من اللغات حتى يتمكن المستخدمون بسهولة من توطين موقع Moodle الخاص بهم، إلى جانب الكثير من الموارد والدعم والمناقشات المجتمعية المتوفرة بلغات مختلفة.
- يوفر هذا النظام مجموعة الأدوات الأكثر مرونة لدعم كل من التعلم المختلط والدورات التدريبية عبر الإنترنت بنسبة 100٪.
- مرنة للغاية وقابلة للتخصيص بالكامل: نظرًا لأنه مفتوح المصدر، يمكن تخصيص Moodle بأية طريقة ومصممة لتلبية الاحتياجات الفردية، ويسمح التصميم المعياري والتشغيل البيني للمطورين بإنشاء مكونات إضافية ودمج التطبيقات الخارجية لتحقيق وظائف محددة.
- قوية وآمنة وخاصة: فهي منصة ملتزمة بحماية أمان البيانات وخصوصية المستخدم، يتم باستمرار تحديث عناصر التحكم في الأمان وتنفيذها في عمليات تطوير برامج Moodle.
- يتم استخدامها في أي وقت وفي أي مكان وعلى أي جهاز: حيث أن هذا النظام يعتمد على الويب ويمكن الوصول إليه من أي مكان في العالم، من خلال واجهة افتراضية متوافقة مع الأجهزة المحمولة وتوافق عبر متصفح الانترنت ، ويمكن الوصول بسهولة إلى المحتوى على النظام الأساسي Moodle ومتسق عبر متصفحات الويب والأجهزة المختلفة.
- للمنصة موارد واسعة النطاق ومتاحة دائما: حيث يمكنك الوصول إلى مستندات Moodle الشاملة ومنتديات المستخدمين بلغات متعددة، والمحتوى المجاني والدورات التدريبية التي يشاركها مستخدمو Moodle في جميع أنحاء العالم، بالإضافة إلى مئات المكونات الإضافية التي ساهم بها مجتمع عالمي كبير.

- يحظى مشروع Moodle بدعم كبير من مجتمع دولي نشط، وفريق من المطورين المتخصصين بدوام كامل وشبكة من شركاء Moodle المعتمدين، مدفوعًا بالتعاون المفتوح والدعم المجتمعي الكبير، يواصل المشروع تحقيق إصلاحات وتحسينات سريعة للأخطاء، مع إصدارات جديدة رئيسية كل ستة أشهر.

3.5.2. احصائيات حول موودل Moodle

- منصات تدريب = 103000 منصة تدريب مسجلة.
- مقررات تدريبية = 21 مليون مقرر.
- متدربين = 180 مليون متدرب.
- اسئلة اختبارات = حوالي 2 مليار سؤال. (www.moodle.org)

4.5.2. اكثر 10 دول تستخدم نظام موودل Moodle

- الولايات المتحدة الامريكية: 9390 منصة.
- اسبانيا: 8171 منصة.
- المكسيك: 5932 منصة.
- البرازيل: 4909 منصة.
- المانيا: 4444 منصة.
- فرنسا: 4288 منصة.
- بريطانيا: 3515 منصة.
- روسيا الاتحادية: 3370 منصة.
- ايطاليا: 2949 منصة.
- الهند: 2805 منصة.
- واما بالنسبة لفلسطين فقد بلغ عدد المنصات المسجلة رسميا على موقع مودل هو 72 منصة (www.moodle.org).

5.5.2. منصة التدريب الالكتروني التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية

تسعى وزارة الصحة الفلسطينية ومن خلال إدارة التعليم الصحي فيها، ومركز هذه الإدارة وهو كلية ابن سينا للعلوم الصحية للعمل على رفع كفاءة وفعالية أداء موظفيها وخاصة ممن يعملون في المهن الطبية والصحية، حيث قامت هذه الإدارة بانشاء منصة للتعلم والتدريب الالكتروني، وبدأت برفد هذه

المنصة بالمقررات التعليمية والمواد التدريبية لكافة موظفي وزارة الصحة وخاصة ممن يعملون في المهن الطبية والصحية.

وقد تم تسجيل كافة موظفي الوزارة وعددهم 7749 موظف يندرجون ضمن كافة التخصصات الادارية والطبية والصحية، منهم 5312 موظف ضمن التخصصات الطبية والصحية، وتم رفع 36 مقرر تعليمي وتدريبي لغاية الان على هذه المنصة ضمن تخصصات مختلفة في المجال الطبي والصحي، وبتمويل من جهات متعددة مثل صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA وUSAID و Intra Health، وقد استخدم المنصة حوالي 2740 موظف من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية.

أنشأت منصة التدريب الالكتروني من اجل تطوير الموارد البشرية في وزارة الصحة، حتى تكون هذة الموارد على درجة عالية من الكفاءة والفعالية في أداء عملها، وان تسعى الى تطوير المعرفة والمهارة لديها، وان تصل به الى درجة عالية من المهارات المختلفة والكفاءة العالية في مجال عملها داخل مرافق ودوائر وزارة الصحة المختلفة.

6.5.2. قائمة المقررات التدريبية على المنصة

يلخص الباحث اعداد ونوعية المقررات التدريبية على المنصة الخاصة بوزارة الصحة الفلسطينية حيث تم رفع 36 مقرر تدريبي، ويوجد منها 35 مقرر باللغة الانجليزية وواحد باللغة العربية، وكافة هذا المقررات تتكون من مادة للقراءة وفيديوهات توضيحية، وبالنسبة للامتحانات لهذه المقررات فهناك نوعين من المتدربين على المنصة، النوع الاول وهم موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية حيث يقومو يتقديم الامتحانات مباشرة من مكان عملهم او من المنزل عند الانتهاء من حضور الدورة التدريبية من خلال المنصة ثم يتم تزويدهم بالشهادة للمقرر التدريبي، والنوع الاخر وهم اطباء الامتياز فهم يقوموا بحضور الدورة التدريبية الخاصة بهم على المنصة من البيت ثم الحضور لاقرب مركز تابع للادارة العامة للتعليم الصحي لتقديم الامتحان تحت اشراف ومراقبة موظفين الادارة العامة للتعليم الصحي، وهذه المراكز هي:

- مركز الشمال في كلية ابن سينا للعلوم الصحية – نابلس – حوارة.
- مركز الوسط في مجمع فلسطين الطبي – رام الله.
- مركز الجنوب في مستشفى الخليل – الخليل.

ثم يحصل على شهادة بالمقرر الذي انهى امتحانه بنجاح.

جدول رقم (2.2) يوضح المقررات التي تم رفعها على منصة التدريب الالكتروني التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية

الرقم	المقررات التي تم رفعها على منصة	الرقم	المقررات التي تم رفعها على منصة
.1	Infection Conrtol Course	.19	Danger Signs in Pregnancy
.2	Basic Life Support	.20	OSCE Examination
.3	Managing Postpartum Hemorrhage	.21	Counseling in Reproductive Health
.4	Ethics	.22	SPSS
.5	Patient safety	.23	Simulation in Health Care Education
.6	Hospital safety	.24	Essential Newborn Care
.7	Advanced Cardiac life support	.25	Orientation for Clinical Training Sites
.8	Neonatal Nursing	.26	Managing Puerperal Sepsis
.9	Palliative Care and oncology	.27	Advanced Research Methods
.10	Clinical Preceptorship	.28	Sexually Transmitted Infections
.11	Managing Postabortion Care	.29	Episiotomy
.12	Perioperative Nursing Course	.30	Breast Canser
.13	Active Learning Teaching Methods	.31	Novel Corona Virus (COVID-19)
.14	Infection Prevention advanced Principles	.32	Family Planning for Frontline Health Workers
.15	Prevention of Behavior change communication for postpartum family planning	.33	Social and Behavior change Communication for Postpartum family planning
.16	Post Open Heart Surgery Nursing Care	.34	Professionalism and communication for health providers
.17	Managing Prolonged and Obstructed Labor	.35	Bleeding after Birth for Frontline Health Workers
.18	Managing Pre-Eclampsia and Eclampsia	.36	العنف ضد المرأة

7.5.2. الية التسجيل على منصة التدريب الالكتروني Moodle

يلخص الباحث الخطوات التي تستخدم في آلية التسجيل على منصة التدريب الالكتروني الخاصة بوزارة الصحة الفلسطينية بالآتي:

- تم احضار قائمة بموظفي وزارة الصحة في محافظات الضفة الغربية من دائرة شؤون الموظفين في الوزارة، والقائمة تحتوي على كامل المعلومات عن كل موظف تتضمن الاسم الكامل، رقم الهوية، مكان العمل، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي وتاريخ التعيين، وبلغ عددهم 7749 موظف ضمن كافة التخصصات الادارية والطبية والصحية، منهم 5312 موظف ضمن التخصصات الطبية والصحية.

- تم تسجيل كافة الموظفين بمعلوماتهم التفصيلية على منصة التدريب الالكتروني Moodle الخاصة بوزارة الصحة الفلسطينية، وتم عقد ورشات عمل في مختلف مرافق الوزارة للتعريف بمنصة التدريب وآلية الدخول اليها وكيفية البدء بالتدريب على المقررات التدريبية المرفوعة على المنصة وذلك للموظفين من التخصصات الطبية والصحية، حيث تم اطلاق عملية التدريب.
- تم تجهيز ثلاثة مراكز تابعة للادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة، مركز في شمال الضفة وموقعه في كلية ابن سينا للعلوم الصحية في نابلس– حوارة، ومركز في وسط الضفة الغربية وموقعه مجمع فلسطين الطبي– رام الله، ومركز في جنوب الضفة الغربية وموقعه في مستشفى الخليل– الخليل، حيث يتم متابعة المتدربين على المنصة من خلال هذه المراكز الثلاثة، حيث انه بعد ان يأخذ المتدرب الدورة التدريبية المطلوبة او المرغوبة على المنصة من منزله او من مكان عمله يحضر لاحد هذه المراكز– المركز الاقرب عليه – ويقدم الامتحان الخاص بالدورة تحت اشراف موظفين مختصين في هذه المراكز ليتم اعتماد شهادة له بالدورة المجتازة.

6.2 المعرفة والمهارة

يؤدي التدريب إلى زيادة وتعميق المعرفة المتخصصة والمهارة الخاصة بالفرد واللازمة لانجاز عمل معين، كما يؤدي التعليم والتعلم الى زيادة وتعميق المعرفة والثقافة العامة والالمام بالبيئة ككل، ويقدم التدريب والتنمية معرفة جديدة ويضيف معلومات متنوعة للفرد ويعطيه مهارات وقدرات وينمي إدراكه ودافعيته للعمل ويضيف معلومات متنوعة، ويسهم في تعديل الافكار والسلوك ويطور العادات والاساليب ويعمل على التطور الذاتي للفرد فيزيد من مستوى طموحه وينمي دوافعه ويجدد نظرته للدور الذي يلعبه، ويحسن معدلات أدائه بشكل عام (السماوي، 2014).

1.6.2. مفهوم المعرفة والمهارة

يشكل التقاء المعرفة والمهارة مع الرغبة احد أهم أدوات تطوير أداء الفرد وتحسين انتاجيته، والمحرك الرئيسي للتقدم والتطور وانجاز الاعمال، حيث تسمح المعرفة بتوصيف الظواهر العلمية والطبيعية، وفهم آليات عملها وتقييم نتائجها وتحديد أسبابها واستخلاص نظريات حول سير عملها واختبارها، وتكتسب المعرفة من خلال جمع المعلومات وتفسيرها وتحليلها وتشكل الاهداف التعليمية للمواضيع والمواد في سنوات الدراسة من مراحل التعليم العام والجامعي احدى أدوات اكتساب المعرفة، ويؤدي العمل والتعلم المستمر الى زيادة المعرفة، كما تسمح عمليات القراءة والاستدلال والتحليل والاستنباط بتطوير المعارف المكتسبة واغنائها.

عرفها (Kazenti, 2017) بانها عملية التعلم عبر المنظمات (المعرفة الداخلية)، وترميز المعرفة (المعرفة الخارجية) وتوزيع ونقل المعرفة في تعلم بعض المهارات.

عرف (Micić, 2015) المعرفة بأنها عملية تعزيز الاداء التنظيمي من خلال خلق وتطبيق المعالجة والنظام، والهيكل، والثقافة، التي تساند في تكوين وتبادل واستخدام المعرفة.

ويعرف السماوي (2014) المعرفة بأنها مجموعة من الحقائق والخبرات والمهارات والمعلومات والبيانات والاراء وأساليب العمل التي يكتسبها الفرد عن طريق التعلم او الممارسة، ثم يسعى الى تعميمها حتى تساعده في تطوير مستويات حياته.

وعرف السامرائي والزغبي (2004) المعرفة بأنها عبارة عن معلومات موجهة ومختبرة تخدم موضوعا معينا، تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين.

فالمعرفة إذن لا هي بيانات ولا هي معلومات، وإنما هي قدرة الفرد على اكتساب هذه المعلومات مع الوقت والتي تسمح له (أي القدرة) عند ربط المعلومات مع بعضها البعض بإعطائها معنى، ونجد أن معارف الفرد كامنة في رأسه متجسدة في أعماله من خلال المهارات التي اكتسبها والخبرات التي حصل عليها طوال فترة عمله وتكوينه وتعلمه، واعتماد المؤسسة على هذه المعارف فقط يكبدها مخاطر ناجمة من خروج هؤلاء العاملين، لذا نجد أن المعارف التنظيمية لا تكون فقط لدى الأفراد بل هي متضمنة في الإجراءات المحددة من طرف المؤسسة وكذلك متضمنة في التكنولوجيات وهي طريقة لجعل المعرفة متاحة في كل وقت ويسهل نقلها واستعمالها (Françoise Rossin, 2008).

ويرى الباحث أن إدارة المعرفة عملية تقوم بها المؤسسة، تهدف من ورائها إلى استخراج معارف مواردها البشرية وتخزينها ونقلها للأخرين للاستفادة منها عن طريق تطبيقها في الأعمال اليومية، من أجل التحسين من أداء مواردها البشرية وبالتالي التحسين من الأداء الكلي لها.

ويعرف الحسيني (2014) المهارة بأنها القدرة على تطبيق المعرفة في مجال ما وتنفيذ الاعمال بطريقة أفضل، وهي تنمو من خلال عمليات التدريب والتأهيل والعمل وتطبيق المعارف المكتسبة في ميادين مختلفة، وهي لا تعتبر نهائية وتحتاج دائما الى صقل وتطوير وتنوع باختلاف مجالات العمل.

وعرف (Françoise Rossin, 2008) المهارة بأنها تعني قدرة الفرد على تنفيذ عمل ما بطريقة مرضية، وهي مجموع المواهب والأهليات والمعارف المكتسبة المستخدمة في إنجاز عمل ما.

وقد أشار (Jaques Aubert, 2009) الى أن المهارة لا تعبر عن حالة او معرفة تمتلكها ولكنها مجموعة ثلاث أبعاد مترابطة وهي المعرفة والممارسة ومعارف التحلي وهذا الترابط خاصية اساسية من أجل ادارة وتطوير أي نظام، كما وأشار الى أن هنالك علاقة بين المهارة والاداء وقد عرفها على هذا الاساس بانها عملية انتاج اقتصادي او اجتماعي.

فالمعلومات ناتجة من إعطاء معنى للبيانات، وإذا ما عولجت وحللت وتخصصت في موضوع معين أعطيت لنا معرفة، والمعرفة إذا اكتسبها الفرد وطبقها في أعماله أصبحت مهاراة.

2.6.2. خصائص المعرفة

تتميز المعرفة بعدة خصائص، ذكرها حسن (2008) وهي كما يلي:

- قابلية المعرفة للتوليد: حيث أن بعض المؤسسات لديها خصوبة ذهنية بواسطة الأفراد المتميزين التي تمتلكهم، فهم قادرون على خلق وتوليد المعرفة واستدامتها.
- المعرفة يمكن أن تندثر: فالقليل من معارف الفرد التي تتكون خلال تجاربه هو الذي سجل في كتب أو دوريات، فبعض المعارف تندثر وتتلاشى بهلاك صاحبها والبعض الآخر يندثر بإحلال معارف جديدة محل القديمة.
- قابلية المعرفة للامتلاك: أي أن المعرفة ذات القيمة العالية يمكن أن تمتلك، فنجد أن بعض المؤسسات تتمسك بمثل هذه المعرفة عن طريق تحويلها إلى براءات اختراع.
- المعرفة متجذرة في الأفراد: فليس كل معارف المؤسسة صريحة وظاهرة بل أن معظمها كامن في أدمغة كوادرها البشرية.
- قابلية المعرفة للتخزين: فيمكن للمؤسسة أن تخزن معارفها في وثائق، أشرطة، على الحاسوب، او اي وسيلة تخزينية أخرى.
- قابلية المعرفة للتطبيق: أي أن المعرفة يمكن أن يجسدها صاحبها في أعماله.
- عدم نضوب المعرفة (غير قابلة للاهتلاك): فاستعمال المعرفة لا يؤدي إلى نفاذها حتى ولو انتقلت إلى أفراد آخرين فصاحبها لن يفقدها، بل بالعكس ستزداد معارفه من خلال تبادل المعارف مع العاملين.
- قابلية المعرفة للاستنساخ: أي أن المؤسسة إذا ما استطاعت تخزين المعارف التي تمتلكها كوادرها البشرية؛ فإنها بذلك تستطيع أن تجعل منها عدة نسخ وبتكاليف منخفضة.

3.6.2. خصائص المهارات

تتميز المهارات بخصائصها التالية والتي لخصتها خان (2004) تتمثل فيما يلي:

- تعتبر من أهم مزايا الموارد البشرية، وذلك لما تحتويه من سرعة رد الفعل.
- التكيف مع مختلف التغييرات التنظيمية.
- تلعب دوراً اساسياً في توجيه الموارد البشرية.
- تتميز بأنها غير مرئية ولكنها تتجسد في الاهداف والنتائج.
- تتصف المهارات بأنها مكتسبة من خلال التعلم والتكوين والخبرة.

4.6.2. مستويات المهارة

يوجد ثلاثة مستويات للمهارة اشارت اليها خان (2004) وتشمل ما يلي:

- مهارة التقليد: تتمثل في الفرد الذي يقوم بتقليد وتكرار كل ما يرى من حركات وأنشطة وكيفية العمل.
- مهارة الاسقاط: ويقصد بها أن الفرد عندما يواجهه مواقف جديدة تشبه مواقف قديمة، يقوم بتعديل الوضعيات الجديدة حسب الوضعيات والمواقف السابقة بناءً على التشابه بينها.
- مهارة الابداع: وهذه المهارة تسمح للفرد أن يحل المشاكل من خلال اكتشاف حلول وطرق جديدة لمواجهة هذه المشاكل والتغلب عليها، وغالباً ما يستخدم هذه المهارات في حل الاشكاليات الصعبة واعدتد الاستراتيجيات.

5.6.2. مصادر المعرفة

- المصادر الداخلية: حيث يوجد العديد من المصادر الداخلية للمعرفة والتي يمكن للمؤسسات أن تحصل على المعرفة من خلالها، ومن ضمنها (السامرائي، 2004):

✓ الموار البشرية العاملة في المؤسسة: حيث يعتبر الفرد مصدر للمعرفة، والذي لديه معارف وخبرات في كيفية انجاز الاعمال ذات الطبيعة الخاصة التي تتطلب ابداعاً في العمل، ويعتبر هؤلاء الافراد رأس المال الفكري وهم المسؤولون عن تحقيق القيمة المضافة لمؤسساتهم من خلال مهاراتهم وخبراتهم.

✓ فرق العمل: يمثل هؤلاء مجموعة العاملين ضمن مجال وظيفي معين او مجالات مختلفة، ويتميزون بقدرات ابداعية، ويعملون لابتكار معارف جديدة في مجال عملهم.

- ✓ البحوث والدراسات: وتعتبر مصدراً هاماً لانتاج المعرفة، حيث تساهم في خلق معرفة جديدة يكون لها الدور الفعال في تطور أنشطة المنظمة.
- المصادر الخارجية: يوجد العديد من المصادر الخارجية التي تستطيع من خلالها المؤسسات الحصول على المعرفة، ومن ضمنها المشاركة في المؤتمرات، استئجار الخبراء، متابعة الصحف والمجلات والموارد المنشورة، مشاهدة التلفزيون، أفلام الفيديو، مراقبة الاتجاهات الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، وجمع المعلومات والبيانات من الزبائن والمنافسين والموردين، وإنشاء التحالفات وإقامة المشاريع المشتركة (حجازي، 2005).

6.6.2. أهداف المعرفة

تتنوع الاهداف التي تسعى المعرفة الى تحقيقها في المؤسسات، حيث أشار علي (2013) لهذه الاهداف وهي كما يلي:

- تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل والسرعة المناسبة،ليتم استخدامها في الوقت المناسب.
- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة لها.
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع الموارد البشرية في المنظمة.
- نقل المعرفة الكامنة (الضمنية) في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.
- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة.
- تحسين عملية صنع القرارات، من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها.
- إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة، من خلال تقليل الزمن المستغرق في إنجاز الخدمات المطلوبة، وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار.
- تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار.
- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة التي تتبناها المنظمة لتبادل ومشاركة المعرفة.
- نشر وتبادل الخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية.
- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة، لتلبية متطلبات التكيف مع التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة.

7.6.2. أهمية إدارة المعرفة

تبرز ادارة المعرفة من خلال اعتبارها أساساً في تقدم المجتمعات وتحقيق غايتها وجزء لا يتجزأ من المؤسسات التي تتعامل بالمعرفة، ويمكن تلخيصها كما أشار اليها الكبيسي (2005) كما يلي:

- تعتبر إدارة المعرفة فرصة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات.
- تعتبر عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء التنظيمي المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتطويره.
- تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيقها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكينها من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

8.6.2. عناصر المعرفة والمهارة

يوجد العديد من العناصر الخاصة بالمعرفة والمهارة أشار إليها (الحسيني، 2014) وهي كما يلي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- المثابرة والثقة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في اوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

9.6.2. محددات المعرفة والمهارة

أشار نجم (2008) الى محددات المعرفة والمهارة للعاملين والتي تكمن في الآتي:

- الجهد: والذي يشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك.
- القدرات: وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دورا في تكوينها وصقله، وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.
- ادراك الدور: ويتمثل في مدى إلمام الموظف بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المؤسسة.

10.6.2. معايير المعرفة والمهارة

تنحصر اهم هذه المعايير كما أشار اليها (نجم، 2008) فيما يلي:

- الأداء والإنجاز: يرتكز هذا المعيار على حجم الأداء الذي يقدمه الموظف، ونوعية وطبيعة الإنجازات الوظيفيّة والمهنية التي يُحقّقها، فيُنظر إذا ما تم تحقيق أهداف تزيد عن تلك المتوقعة، وما هو مطلوب منه، وكذلك المهام الصعبة المنجزة، والتي تحتاج إلى وقت وجهد أكبر.
- المبادرة والإبداع: يدرس مدى مُبادرة الموظّف لتقديم الأفكار والاقتراحات، والدراسات، والأساليب المميّزة التي تساعد على تطوير الأداء، وتحسين نوعية الإنتاج، والتي ترتقي بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، كما يهتمّ بدرجة الإبداع والتميز التي ينفرد بها الموظف.
- التعاون والالتزام الوظيفي: حيث يعنى بدرجة تعاون الموظف مع زملائه، سواء كانوا من داخل المؤسسة أو خارجها، ويركّز على مدى الإيجابية في التعامل، كما أنه يهتم بالسلوك الوظيفي الخاص به، وملاحظة مدى التزامه واحترامه للقوانين والأنظمة الخاصة بالمؤسسة.
- المشاركة وتحمل المسؤولية: يبحث في مدى حرص الموظّف على المشاركة في مختلف الأنشطة، والفعاليات الرسمية، وغير الرسمية التي تنظّمها المؤسسة، ومدى مساهمته في الأعمال التطوعية فيها، كما يقيس مدى تحمله للمسؤولية لا سيّما في الحالات غير الروتينية.
- المهارات الإشرافية: يقوم على دراسة المهارات والقُدرات الإشرافيّة التي يمتلكها الموظف، والتي تتمثّل في القدرة على التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والتفويض، والتحفيز، والتدريب، بالإضافة إلى المهارات القياديّة، والإدارية التي يمارسها أثناء قيامه بعمله.

- القدرة على التعلم: تدل على رغبة وقدرة الموظف على اكتساب المهارات المتعلقة بالمهام المطلوبة منه، ومدى قدرته على الاستفادة من خبرات زملائه، والجهود التي يبذلها للحصول على المعرفة، والمعلومات المستجدة في مجال عمله، والتي تساعده على تطوير وتنمية أدائه.

11.6.2. دور المعرفة والمهارة في تحسين الاداء

تشكل المعرفة والمهارة أحد أهم أدوات تحسين الاداء وتعزيز الكفاءة في إنجاز الأعمال، وترتكز العديد من المنظمات على المعرفة وتطوير الكوادر البشرية في سبيل الارتقاء باداء المنظمة والسير بها نحو مستقبل ثابت ومستقر، من خلال استغلال المعارف للوصول لقرارات سليمة يمكن أن تحدد مصير هذه المنظمات، حيث تقود المعرفة المؤسسات تجاه الابداع والابتكار، وتؤثر المعارف والمهارات في تحسين أداء العاملين بطرق متنوعة حيث تستطيع تطوير وتحسين عملية التعلم لديهم بشكل مستمر، مما يحقق لها قدرة على التغيير في البيئة الداخلية والخارجية واستجابة لمتطلبات التطور التكنولوجيي، وتجعل العاملين أكثر مرونة، بالإضافة إلى تدعيمها لرضا العمل لديهم، بالاضافة الى أن اكتساب العاملين للمعارف والمهارات يمكنهم من تحسين قدرتهم على حل ومعالجة مختلف المشاكل التي يواجهونها في عالم الأعمال، بالاضافة الى توسيع الخبرات لدى العاملين ودعم وزيادة رضا الزبائن، وزيادة الربح والعوائد، كما وتسطيع إدارة المعرفة مساعدة العاملين على التعلم والانطلاق نحو المعرفة المتجددة في حقولهم وتخصصاتهم المختلفة، وتجعلهم متفاعلين اجتماعيا ومتشاركين في التطبيقات، (زرقون، 2014)

كما وتسهم في تحسين العمليات والفعاليات المختلفة داخل المنظمة مثل التسويق والمحاسبة والهندسة بالإضافة إلى العلاقات العامة، كما أن جميع هذه الآثار يمكن مشاهدتها من خلال ثلاثة أبعد رئيسية هي: الفعالية – الكفاءة – درجة الإبداع والابتكار في العمليات، وتساعد إدارة المعرفة المؤسسة في جعلها أكثر فاعلية في عالم الأعمال من خلال مساعدتها في اختيار وتنفيذ العمليات الأكثر مناسبة وملائمة لأعمالها، لأن إدارة المعرفة الفاعلة تساعد العاملين في المنظمة على اختيار المعلومات ذات القيمة العالية والضرورية في مراقبة الأحداث الخارجية، وهذا ينتج عن استخدام القاعدة المعرفية من قبل القادة الإداريين في المؤسسة، وبالتالي يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى تحديث الخطط وجعلها أكثر استقرارا. وتؤثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات من خلال تحفيز العاملين على المشاركة والانفتاح أكثر والاستفادة من هذه المشاركة في مواجهة التحديات؛ وتجنب الدخلاء الذين يسعون للحصول على المعرفة من دون مساعدة الآخرين وتطويرهم؛ وتقليل الكلف ذات العلاقة بالاستنتاجات والوصول إلى الأنماط المختلفة من المعرفة القيمة، وتدعم إدارة المعرفة والمهارات عمليات الابتكار في العمليات حيث بمقدور المؤسسة تحقيق الاعتماد المتزايد على المعرفة المشتركة، من خلال مساهمة العاملين

في إنتاج الحلول المبتكرة للمشاكل، بالإضافة إلى تطوير عمليات الابتكار في المؤسسة، وقد وجدت المعرفة كأداة مساعدة في تحفيز نشاطات العصف الذهني وبالتالي مساندة عملية الابتكار(زرقون، 2014).

وتتم العلاقة بين الابتكار وإدارة المعرفة علاقة تأثير متبادل حيث تظهر علاقة التأثير بين إدارة المعرفة والابتكارات من خلال أن كل عنصر من عناصر إدارة المعرفة يؤثر سلبا أو إيجابا في الابتكارات، وتؤدي في النهاية إلى أن تصبح الابتكارات معرفة بعد تطبيقها، كما تلعب الابتكارات دورا مهما في تفعيل نشاطات إدارة المعرفة حيث تركز الإدارة عليها في توليد المعرفة من أجل اتخاذ القرارات الإدارية الكفيلة بتوجيه اليد البشرية إلى استثمار المعرفة وخزنها وتوثيقها واستعمالها كسلاح تنافسي وتساعدها في امتلاك الوسائل التقنية الكفيلة بتلبية ما تريد المؤسسة أو المنظمة للوصول إلى آلية تساير التطورات التقنية، لذلك يجب على إدارة المعرفة أن تحتوي على إضافات جديدة تختلف عن باقي المنافسين من خلال الابتكار.

7.2. الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من أهم السبل المتاحة للباحثين لزيادة معرفتهم بموضوع البحث، من خلال التعرف إلى خبرات وتجارب الباحثين الآخرين في مجالات البحث العلمي القريبة من موضوع الدراسة، والوقوف على الآليات والأدوات المستخدمة، والنتائج التي تم التوصل إليها من قبل الباحثين في هذا المجال، ومن خلال اطلاع الباحث على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية واطلاعه على الأدب الإداري، أمكن تقسيمها إلى محورين مرتبة من الأحدث للأقدم، وهي كالتالي:

1.7.2.الدراسات المحلية والعربية

دراسة غنيم (2018) بعنوان اثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية (دراسة قياسية على العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني)، حيث هدفت الدراسة قياس اثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية، وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة، وقد استخدم الباحث العينة العشوائية المنتظمة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كاداة للدراسة. واظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجميع محاوره (محتوى البرامج التدريبية، اهداف التدريب، تحديد الاحتياجات التدريبية، طرق التدريب، تقييم التدريب، تنفيذ التدريب) وجودة الأداء في البنك الإسلامي الفلسطيني، واظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب على جودة أداء العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني.

دراسة فنون (2017) بعنوان التدريب الالكتروني في فلسطين، وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، والتعرف على المعوقات التي واجهت هذه الشركات اثناء تطبيق التدريب الالكتروني، حيث تم تدراسة المعوقات التالية (الادارية، الفنية، المادية والمالية، الثقافية والتنظيمية، البشرية)، واتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليل، وتم الاعتماد على الطريقة المختلطة بجمع البيانات وتحليلها، حيث تم اجراء مقابلات شبه منتظمة مع مدراء الموارد البشرية في الشركات المبحوث، وتم تحليل المقابلات يدوياً، واستخدم الباحث الاستبانة، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي الشركات الخدمية والمالية في بورصة فلسطين، ولكن مجتمع الدراسة الذي أجريت عليه الدراسة فعليا يتكون من 4 شركات خدمية و6 شركات مالية حيث اعتذرت باقي الشركات عن المشاركة في الدراسة، وتم استخدام العينة العشوائية الطبقية المنتظمة وعدد افراد العينة 361 من موظفي الشركات وتمثل الشركات الطبقات

وعددها 10 شركات، وتوصلت الدراسة الى ان درجة تطبيق الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين للتدريب الالكتروني مرتفعة، واعلى المعوقات كانت المعوقات البشرية وادناها المعوقات المالية والمادية، وتبين ان عملية التطبيق للتدريب الالكتروني في شركات الخدمات المالية مرتفعة جدا ويعود ذلك الى ان هذه الشركات تواكب التطور من خلال تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة في كافة المجالات وخاصة مجال التدريب.

دراسة نجيب (2017) بعنوان اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على اثر التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز في مجمع سونلغاز، واجريت الدراسة على العاملين بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز– مجمع سونلغاز– الجزائر، واتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم التركيز على اداة الاستبيان لجمع البيانات، بالاضافة الى اداة المقابلة، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في فروع سونلغاز الذين اجتازوا احد البرامج التدريبية الالكترونية المقدمة من طرف مؤسسة التكوين في مجال الكهرباء والغاز لمجمع سونلغاز والمقدر عددهم حوالي 367، وبالنسبة للعينة فقد تم اختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة، وتم توزيع 50 استبيان واسترجع الباحث 36 استبيان منها، كلها صالحة ولم تستبعد أي واحدة منها، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى التدريب الإلكتروني بالمؤسسة محل الدراسة جاء مرتفع، ومستوى أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة جاء مرتفع، وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين في الشركة الوطنية للكهرباء، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى التدريب الإلكتروني ومستوى اداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى لتأثير السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

دراسة حنتولي (2016) بعنوان واقع التعلم الالكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية، وبيان اثر متغيرات الدراسة على ذلك، حيث هدفت الدراسة الى التعرف الى واقع التعلم الالكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا لبرامج كلية التربية واعضاء الهيئة التدريسية، وأجريت الدراسة على طلبة واعضاء الهيئة التدريسية في كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية في جامعة النجاح الوطنية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، وتم استخدام اسلوب المسح الشامل لمفردات مجتمع الدراسة، حيث وزعت على طلبة كلية الدراسات

العليا في برامج كلية التربية والبالغ عددهم 428 طالب وطالبة وتم مقابلة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية في جامعة النجاح الوطنية والبالغ عددهم 9 أعضاء، وتم تحليل الوثائق الصادرة عن مركز التعلم الالكتروني، واظهرت نتائج الدراسة ان الدرجة الكلية لمجالات واقع التعلم الالكتروني في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية قد كانت مرتفعة وذلك لاستجابة افراد عينة الدراسة، وتبين التعلم الالكتروني يزيد من التفاعل بين المتعلمين انفسهم وبين المتعلمين والمدرس لتنوع ادوات التفاعل والتواصل التي يوفرها.

دراسة عباس (2016) بعنوان التدريب الالكتروني واثره على الاداء الوظيفي، حيث هدفت الدراسة الى التعرف الى واقع التدريب الالكتروني بمؤسسة موبيليس بولاية ورقلة وتأثيره على الاداء الوظيفي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، واختارت الباحثة العينة العشوائية، واظهرت النتائج ان هناك تأثير للتدريب الالكتروني على الاداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس، ووجود تأثير لابعاد التدريب الالكتروني من خلال التصميم والتنفيذ والتقييم على الاداء الوظيفي، كما اظهرت الدراسة انه لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية في التدريب الالكتروني والاداء الوظيفي اذا اختلف الجنس او العمر او المستوى التعليمي او الاقدمية المهنية او الفئة الوظيفية.

دراسة الكنجي (2016) بعنوان التدريب الالكتروني وأثره على أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (اورانج)، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على عناصر التدريب الالكتروني واثرها على أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركة المذكورة والبالغ عددهم 700 موظف وموظفة، حيث استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة، والاستبانة كاداة للدراسة. وتوصلت الدراسة الى ان تقييم العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (اورانج) حول مستوى تطبيق عناصر التدريب الالكتروني المتمثلة ب (تحديد الاحتياجات التدريبية، تنفيذ البرنامج التدريبي، وتقييم البرنامج التدريبي) كان بدرجة متوسطة ولجميع العناصر من وجهة نظر الموظفين، ووجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لعناصر التدريب الالكتروني المتمثلة ب (تحديد الاحتياجات التدريبية، تنفيذ البرنامج التدريبي، وتقييم البرنامج التدريبي) على أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (اورانج).

دراسة الزعبي (2016) بعنوان أثر إستراتيجية إدارة التدريب في المنظمات الذكية: الدور الوسيط التعلّم الإلكتروني دراسة تطبيقية في شركات صناعة الأدوية المدرجة في بورصة عمان، حيث هدفت الدراسة الى توضيح اثر استراتيجية إدارة التدريب في المنظمات الذكية في شركات صناعة الادوية المدرجة في بورصة عمان وبيان دور التعلم الالكتروني، والمتمثل بالتعلم الالكتروني (المتزامن

وغير المتزامن) كمتغير وسيط، وتكون مجتمع الدراسة من شركات صناعة الادوية المدرجة في بورصة عمان، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كاداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية إدارة التدريب بدلالة ابعادها مجتمعة (الاحتياجات التدريبية، تنوع البرامج التدريبية، وتقييم المدرب)، على المنظمات الذكية بدلالة ابعادها مجتمعة (التعلم المستمر، فهم البيئة والتمكين) في شركات صناعة الادوية المدرجة في بورصة عمان.

دراسة المزين (2015) بعنوان معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية وسبل الحد منها من وجهة نظر الطلبة في ضوء بعض المتغيرات، وهدفت الدراسة الى التعرف إلى أهم معوقات تطبيق التعلم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة وسبل الحد منها في ضوء بعض المتغيرات، وتمثلت حدود الدراسة في عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية، واقتصرت الدراسة في حدها المؤسسي على: (الجامعة الإسلامية، وجامعة الأمة)، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم استبانة وتم تطبيقها على عينة الدراسة، والبالغ عددها (281) بنسبة (10%) من طلبة الكليات الإنسانية والتطبيقية في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأمة في بمحافظات غزة، وشمل مجتمع الدراسة طلبة الكليات الإنسانية والتطبيقية في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأمة في بمحافظات غزة، وتم استخدام العينة الطبقية العشوائية في هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المعوقات التي واجهت التعلم الإلكتروني تمثلت "انشغال الطلبة في مواقع ليس لها علاقة بالتعلم الالكتروني" و"كبر حجم المنهاج الجامعي يجعل الأستاذ الجامعي يميل إلى التعليم التقليدي" و"اعتقاد البعض بأن التعلم الالكتروني يلغي دورهم في عملية التدريس" و"قلة عدد الأجهزة بما يتناسب مع عدد الطلبة" و"عدم التعاون بين الجامعات في تبادل الخبرات لتطوير التعلم الالكتروني"، وتبين وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمعوقات تطبيق التعلم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية حسب متغير نوع التعليم (تقليدي، مفتوح) لصالح التعليم المفتوح، في حين لم توجد فروق ذات دلالة حسب متغير: (الجنس، والكلية، والتخصص).

دراسة العطار (2015) بعنوان معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وسبل التغلب عليها، وهدفت الدراسة الى التعرف إلى معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وسبل التغلب عليها حيث اقتصرت الدراسة على معرفة معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني في الدورات التدريبية أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة في 7 مجالات كمعوقات على النحو التالي: الإدارية، التقنية، البشرية، الثقافية، المادية، المالية، التعليمية، واجريت هذه الدراسة على كل من المختصين التربويين،

مديري المدارس في مدارس وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة للقياس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس العاملين بوكالة الغوث الدولية في محافظات غزة في المرحلتين الابتدائية والاعدادية، وعددهم 245 مديرا ومديرة والمعلمين وعددهم 8017، والمختصين التربويين وعددهم 64 مختصا تربويا، وقد بلغت عينة الدراسة جميع افراد مجتمع الدراسة وعددهم 243 مدير و64 مختص ونسبة 5% من المعلمين وعددهم 400، وتوصلت الدراسة إلى أنّ الوزن النسبي الكلي لدرجة قياس معوقات تطبيق التدريب الالكتروني اثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة بلغ درجة كبيرة وترتبت المعوقات حسب متوسطها الحسابي كالتالي: المعوقات المالية، المعوقات البشرية، المعوقات الثقافية، المعوقات التعليمية، المعوقات التقنية، المعوقات الإدارية، كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات افراد العينة حول درجة وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني بشكل عام تعزى لمتغير الجنس وللمتغير المؤهل العلمي، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالمجالين الاول والسادس تعزى لمتغير الجنس، في المجال الأول لصالح الذكور وفي المجال السادس لدى الإناث، كما تبين وجود فروق ذاتُ دلالةٍ إحصائيةٍ حول تقديرات افراد لعينة حول درجة وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة تعزى لمتغير طبيعة المهنة في المجال الخامس فقط (المعوقات المادية "البنية التحتية") وذلك لدى المعلم والمختص التربوي.

دراسة المبارك (2014) بعنوان أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية "الانترنت" على تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والتواصل بجامعة الملك سعود، حيث هدفت الدراسة الى التعرف الى اثر استخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العنكبوتية العالمية "الانترنت" على تحصيل طلاب البكالوريوس بكلية التربية بجامعة الملك سعود، في مقرر تقنيات التعلم والاتصال، واستخدم الباحث في دراسته المنهج شبه التجريبي (نموذج المجموعة الواحدة)، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وبالنسبة لعينة الدراسة ونوعها فقد اختار الباحث شعبتين من شعب مقرر تقنيات التعليم والاتصال بكلية التربية واستخدم العينة الطبقية العشوائية دراسته، وتوصلت الدراسة الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط تحصيل الطلبة بن المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة عند المستوى المعرفي الثاني والثالث، كما تبين بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط تحصيل الطلبة بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في مجمل الاختبار التحصيلي.

دراسة العواودة (2012) صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الاساتذة والطلبة، حيث هدفت الدراسة الى التعرف إلى صعوبات توظيف التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الأساتذة والطلبة، ومعرفة أثر الجامعة، الجنس، التخصص لكلٍ

من الأساتذة والطلبة وكذلك معرفة أثر المستوى الدراسي للطلبة، واقتصرت على أساتذة وطلبة الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وهي جامعة الأزهر الجامعة الإسلامية جامعة الأقصى، واتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة، وقام الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة الى قسمين تمثل القسم الأول بجميع المحاضرين في الجامعات الفلسطينية (الأزهر، الإسلامية، الأقصى) بمحافظات غزة والبالغ عددهم (1578) محاضر ومحاضرة والقسم الثاني بجميع طلبة الجامعات الفلسطينية (الأزهر، الإسلامية، الأقصى) في محافظات غزة والبالغ عددهم (56903) طالباً وطالبة، وتكونت عينة الدراسة من (208) محاضرٍ ومحاضرة، و(1028) طالباً وطالبة، من أساتذة وطلبة الجامعات الفلسطينية (الأزهر، الإسلامية، الأقصى) في محافظات غزة للعام الدراسي وتم اختيار العينة من مجتمع الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة الى أن الجامعات الفلسطينية تواجه صعوبات في توظيف التعليم الإلكتروني وكان ترتيب هذه الصعوبات على النحو التالي صعوبات تتعلق بالإدارة الجامعية، صعوبات تتعلق بالطلبة، صعوبات تتعلق بالبنية التحتية والدعم الفني في قاعات المحاضرات، صعوبات تتعلق بالمنهاج الجامعي، صعوبات تتعلق بالخبرة في مجال التعليم الإلكتروني، ومن وجهة نظر الطلبة كان ترتيبها لديهم على النحو التالي صعوبات تتعلق بالمنهاج الجامعي، صعوبات تتعلق بالبنية التحتية والدعم الفني في قاعات المحاضرات، صعوبات تتعلق بالطلبة، صعوبات تتعلق بالإدارة الجامعية، صعوبات تتعلق بالخبرة في مجال التعليم الإلكتروني، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الأساتذة والطلاب حول صعوبات توظيف التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة وفي درجة صعوبات توظيف التعليم الإلكتروني، في مجال صعوبات تتعلق بالخبرة في مجال التعليم الإلكتروني، ومجال صعوبات تتعلق بالبنية التحتية والدعم الفني في قاعات المحاضرات، ومجال صعوبات تتعلق بالطلبة، ومجال صعوبات تتعلق بالمنهاج الجامعي، وبالدرجة الكلية للاستبانة ولقد كانت الفروق لصالح الطلاب، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مجال صعوبات تتعلق بالإدارة الجامعية.

دراسة المطيري (2012) متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين، حيث اقتصرت هذه الدراسة على معرفة متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته من وجهة نظر المدربين وتم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام 2011 /2012 في مراكز التدريب التربوي بإدارة التدريب التربوي بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة الدراسة التي بلغ عددها 115 مدرباً في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض تم

اختيارهم بطريقة عشوائية، وتكون مجتمع الدراسة من المدربين في مراكز التدريب بإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض البالغ عددهم 213 مدرب أساسي ومتعاون في الفصل الدراسي الثاني من العام 2011، واشتملت عينة الدراسة والتي يبلغ عددها 137 مدرباً تم اختيارهم بطريقة عشوائية وبنسب متساوية تقريباً بواقع 34 مدرباً لكل مركز من مراكز التدريب التابعة لإدارة التدريب التربوي بمدينة الرياض وتحصّل الباحث على 115 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد 10 استبانات غير مكتملة البيانات و12 استبانة فاقده، وتوصلت الدراسة الى أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالمدرب والمتمثلة في إجادة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وكذلك إتقان استخدام الإنترنت في البحث عن المعلومات... إلخ، كما وبينت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية والمتمثلة في توافر الحاسب الآلي بمواصفات فنية مناسبة وكذلك توافر قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لتطبيق التدريب الإلكتروني بالإضافة إلى توافر اتصال سريع بشبكة الإنترنت وكذلك وجود فريق عمل يقوم بالدعم الفني وتوافر البرمجيات اللازمة لعمل الأجهزة...إلخ، وأوضحت نتائج الدراسة أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على معوقات التدريب الإلكتروني المالية والمتمثلة في ضعف المخصصات المالية للتدريب الإلكتروني وكذلك ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات لتطبيق التدريب الإلكتروني وارتفاع تكاليف شراء بعض الأجهزة المستخدمة في التدريب الإلكتروني...إلخ.

دراسة الزاحي (2012) التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية– مقومات التجسيد وعوائق التطبيق دراسة ميدانية بجامعة سكيكدة، حيث هدفت الدراسة الى التعرف الى مقومات التجسيد وعوائق التطبيق في التعليم الالكتروني بجامعة سكيكدة الجزائرية، وجرت الدراسة في شهر 5 من عام 2010 الى غاية شهر 10 من عام 2011 في جامعة سكيكدة – الجزائر وتمت على أساتذة وطلبة السنة الثانية والثالثة من جامعة سكيكدة، وقد اختار الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، واختار الباحث العينة العشوائية الطبقية والتي تمثلت في طلبة السنة الثانية والثالثة إضافة الى اساتذتها حيث تم اختيار نسبة 10% للفئتين، وتوصلت الدراسة الى أن طلبة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة قادرين على التعامل واستعمال مختلف وسائل وتكنولوجيات المعلومات، ويعتمد أساتذة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة على مختلف الوسائل التعليمية والتكنولوجية لدعم العملية التعليمية، كما يعتمد أساتذة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة على الإنترنيت للتواصل مع طلبتهم كخطوة أولى للتوجه نحو التعليم الالكتروني، وأساتذة جامعة 20 أوت 1955بسكيكدة في أتم الاستعداد للتحول نحو التعليم الالكتروني، وتبين عدم وجود فروق دالة احصائياً بين التدريب الالكتروني وتطوير المعرارف وتحسين الاداء في العملية التعليمية.

2.7.2.الدراسات الاجنبية

دراسة (Asisri and Aly, 2018) بعنوان دراسة تقييمية لاستخدام واقع نظم التعلم الإلكتروني وادواته في التدريس والتدريب من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلاب، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام أنظمة وأدوات التعلم الإلكتروني من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلاب في دورات التدريس والتعلم في كلية التربية بجامعة نجران، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة ولتحقيق هذا الهدف، تم تطوير استبانتين لكل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، فتم اختيار عينة من (60) من أعضاء هيئة التدريس و(120) من الطلاب بنظام العينة العشوائية البسيطة للمشاركة في الدراسة الحالية، وأظهرت النتائج أن مستوى البلاك بورد يستخدم من قبل كان أعضاء هيئة التدريس من الذكور والإناث إما مرتفعين أو مرتفعين جدًا في تدريس دورات الكلية للطلاب ولم يكن هناك فرق ذي دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمستوى استخدام أدوات التعلم الإلكتروني وممارساتها التربوية بسبب الجنس والخبرة، وكشفت النتائج أيضًا أن مستوى استخدام الطلاب والطالبات لاستخدام Blackboard كان مرتفعًا جدًا في دراسة دورات الكلية، علاوة على ذلك، لم يكن هناك دلالة إحصائية بين الطلاب فيما يتعلق باستخدام أدوات التعلم الإلكتروني وممارساتها التربوية بسبب الجنس والمتوسط التراكمي.

دراسة (Gilbert, 2015) بعنوان التدريب عبر الإنترنت – الكشف عن الفوائد والتحديات، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على الفوائد المتوخاة والتحديات القائمة للتدريب عبر الانترنت، واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها، واستخدم الاستبانة كاداة للدراسة وتم ارسالها عبر الانترنت لافراد العينة حيث استخدم الباحث اسلوب المعاينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، وكانت اهم نتائج هذه الدراسة ان الدورات عبر الإنترنت تقدم طريقة ممتازة للمتدربين لتوسيع فرصهم التعليمية والحفاظ على القدرة التنافسية في مجال التعليم الذي يتطلب الكثير، فيحتاج المتدربين الذين يشرعون في مسار التعليم العالي من خلال الدورات الدراسية عبر الإنترنت أن يكونوا متعلمين بدوافع ذاتية ومستقلين ومسؤولين، وسيستفيد المدربون ومصممو الدورة التدريبية أيضًا من فهم جوانب الدورة التدريبية التي تزيد من فهم الطلاب ومشاركتهم، حيث يعد التواصل من حيث التعليقات الداعمة، والنقد البناء، وردود الفعل السريعة من المدربين إلى الطلاب مكونًا رئيسيًا في الدورات التدريبية عبر الإنترنت، وتسمح بيئات التعلم عبر الإنترنت بحدوث التعلم في مكان غير مقيد بالمكان أو الوقت فالتعلم عبر الإنترنت لديه القدرة على تفكيك الحواجز التي تم إنشاؤها بواسطة الفقر والموقع والإعاقة، فضلا عن عوامل أخرى.

دراسة (Singh, 2015) بعنوان التعلم من خلال الدورات الضخمة المفتوحة عبر الإنترنت، حيث هدفت الدراسة إلى استكشاف الممارسات التربوية وخبرات المتعلمين في أول دورة دولية ضخمة مفتوحة على الإنترنت (MOOC) بعنوان "ما الذي يعمل: الممارسات الواعدة في التنمية الدولية" التي تقدمها جامعة أوسلو بالتعاون مع مؤسسات أخرى في عام 2015 من خلال منصة Future Learn وأهميتها في سياق التعليم العالي، وتم استخدام المنهج الوصفي منهجا للدراسة، واستخدم الباحث الاستبانة كاداة للدراسة حيث تم جمع البيانات من خلال طرق مختلطة باستخدام الاستبيانات المستندة إلى الويب التي يديرها مزود الدورة وملاحظة المشاركين لأنشطة المتعلمين في منصة Future Learn، تم استخدام كل من البيانات الكمية والنوعية لاستكشاف أسئلة البحث، نظرًا لوجود اختلاف كبير في معدلات الرد على أسئلة الاستطلاع، فقد تم استخدام البيانات النوعية لتكوين فهم حول الممارسات التربوية وتجارب المتعلمين للمشاركة في MOOC وأهميتها في سياق التعليم العالي، واظهرت الدراسة نتائج عدة كان ابرزها ان الممارسات التربوية في المنصات التدريبية تتألف من ستة عناصر رئيسية؛ محاضرات بالفيديو ومواد للقراءة والتقييم الإلكتروني ومنتديات المناقشة ومؤتمرات الفيديو. وتم توفير مواد التعلم ثم تم إخبار المتعلمين بمناقشة التعلم والتعاون معه، ويمكن وصف هذه العملية بأنها مواد للتعلم أولاً ثم مناقشة نهج التدريس، تم تقديم الدورة بأهداف واضحة وطرق تحقيقها من قبل المتعلمين فكانت مقاطع الفيديو المرفقة هي الشكل الرئيسي لتقديم المحتوى ومنتديات المناقشة وكانت الأدوات الرئيسية المصممة لجعل المتعلمين يناقشون ويفسرون محتويات الدورة حيث وجد غالبية المتعلمين أن المعلمين/ الموجهين ينخرطون في تسهيل عملية التعلم، لم يشارك المعلمون في الرد على استفسارات المتعلمين، وقد ساعد المرشدين المتعلمين على توضيح المفاهيم ومشاركة مواد القراءة وطرح الأسئلة والرد على أسئلة المتعلمين في منتديات المناقشة، ولم تكن الية الدورة التدريبية جديدة أو ابتكارية للغاية، بل كانت مجرد ترقية مكنها تطوير التكنولوجيا لما كان يُمارس منذ فترة طويلة في التعليم عن بعد، وقد كانت التجربة العامة لغالبية المتعلمين في المشاركة في المنصات التدريبية جيدة، بشكل عام، من حيث تصميم الدورة التدريبية ومحتوياتها وعملية التدريس من قبل غالبية المتعلمين، وجد المتعلمون الدورة مثيرة للتفكير ومثيرة للاهتمام وأكاديمية، ومع ذلك، فقد رأى بعض المتعلمين بعض أجزاء محتويات الدورة كمواد دعائية وكثيفة وغامضة، حقق أغلبية المتعلمين (65.63٪) توقعاتهم للتعلم من خلال التفاعل مع زملائهم المتعلمين والتعلم بشكل أكثر مرونة حول التزاماتهم الأخرى، بينما توقع غالبية المتعلمين (69.87٪)، قبل بدء الدورة، تعلم شيء جديد من دورة، وبالمثل، ساعدت المنصة التدريبية المتعلمين الآخرين على استكمال دراساتهم الحالية (56.25٪)، لمعرفة المزيد عن الجامعة التي تدير الدورة (48.48٪)، وتعلم أشياء جديدة (46.88٪)، وتحسين آفاق العمل (46.88٪)، أمضى غالبية المتعلمين أقل من ساعة في كل مرة زاروا فيها الدورة، مقدار الوقت الذي يقضونه للتعلم لم يكن كافيا، ففضلوا التعلم من خلال مشاهدة

محاضرات الفيديو والانخراط في منتديات المناقشة/ التفكير مع زملائهم المتعلمين، كانت منتديات المناقشة هي الأدوات الوحيدة لإشراك المتدربين في محتويات الدورة بخلاف مؤتمري الفيديو، كانت التفاعلات التي جرت في المنتديات غير متزامنة، كما كانت المنتديات هي الطرق الوحيدة لتعزيز ممارسات التعلم التعاوني.

دراسة (Ordonez, 2014) بعنوان توقع عوامل النجاح الحرجة الدولية في التعلم الإلكتروني، حيث هدفت الدراسة الى التعرف العوامل التي تسهم في نجاح التعلم عبر الإنترنت في التعليم العالي من وجهة نظر المتعلمين والمعلمين، تم استخدام نموذج قائم على المدخلات– المخرجات– العملية– النظامية والبناء الاجتماعي مع خمسة عوامل للمتعلم والتي تشمل ما يجلبه المتعلمون إلى تجربة التعلم عبر الإنترنت (الكفاءة الذاتية العامة، والكفاءة الذاتية عبر الإنترنت، والتحفيز، والمعرفة المسبقة، وتوقع الدورة)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي كمنهجا للدراسة والاستبانة كاداة للدراسة حيث تم إكمال الاستبانة بواسطة 198 متعلمًا و40 معلمًا من إحدى جامعات المكسيك من خلال استخدام العينة العشوائية البسيطة، ثم تمت مقارنته بالنتائج الموجودة في ثلاث جامعات في ثلاث دول مختلفة، وهي جامعة نيو مكسيكو (الولايات المتحدة الأمريكية)، وجامعة بكين (الصين)، والجامعة المفتوحة كاتالونيا (إسبانيا)، واظهرت نتائج الدراسة الى انه وبناءً على تحليل الانحدار المتعدد، فقد تم تحديد العديد من المتغيرات التي تنبئ بنجاح المتعلم في بيئات التعلم عبر الإنترنت، تشير النتائج إلى أنه من وجهة نظر المتعلمين، كان تصميم الدورة التدريبية ومحتوى التعلم والمعرفة السابقة من المؤشرات المهمة لنجاح المتعلم، من ناحية أخرى، يشير المعلمون إلى أن هناك ستة عوامل أساسية هي الأكثر أهمية في إنشاء فصل دراسي فعال عبر الإنترنت: تصميم الدورة، والتعليم، ومنصة التعلم، وتفاعل التعلم، ومحتوى التعلم والوجود الاجتماعي، وتشير النتائج أيضًا إلى أن المتعلمين يميلون إلى الموافقة على عبارات عوامل المتعلم أكثر من المعلمين، يميل المعلمون إلى الاتفاق مع العوامل المؤسسية، ويميل المتعلمون إلى الموافقة على عبارات الرضا أكثر من المعلمين على عكس المدرسين، الذين يميلون إلى الاتفاق أكثر مع عبارات المعرفة واكتساب ونقل المعرفة، وارتبط التعلم بالرضا بشكل كبير عن الوقت الذي قضاه المتعلمون في استخدام الإنترنت للإنترنت، كما ارتبط بشكل كبير بعدد الساعات المخصصة للدورة في الأسبوع. تشير هذه النتيجة إلى أن المتعلمين الذين لديهم خبرة أكبر في استخدام الإنترنت أكثر ثقة في استخدام النظام الأساسي وإكمال المهام، لديهم مهارات كافية لإنهاء الأنشطة في فترة زمنية قصيرة واستخدام الدورة التدريبية كخبرة تعلم مفيدة.

دراسة (Karnouskos & Holmlund, 2014) بعنوان تأثير الدورات المكثفة المفتوحة عبر الإنترنت (MOOCs) على كفاءات الموظفين والابتكار، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير

الدورات المكثفة المفتوحة عبر الانترنت باستخدام المنصة التدريبية MOOCs على كفاءات الموظفين والابتكار، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام أداة الدراسة وهي الاستبانة للقياس، وتم استخدام اسلوب المعاينة العشوائية البسيطة، حيث تم عرض الاستبانة عبر الويب وتم اختيار النسخة الالكترونية للوصول الى جمهور اوسع بشكل فعال وتم جمع 181 استبانة، وتظهر نتائج الدراسة الى انه تلعب العديد من العوامل دورًا محوريًا في عمليات الابتكار للشركات الحديثة، حيث تظهر العوامل التي تدعمها MOOC مثل تلك التي تم تحليلها في هذه الدراسة أن MOOCs يمكن أن يكون لها مساهمة في تعزيز كفاءات القوى العاملة الحديثة وهذا له تأثير إيجابي لاحق على الابتكار، مع قيام اقتصادات المعرفة الناشئة بدفعنا بسرعة إلى حقبة جديدة، وكون الابتكار ميزة تنافسية رئيسية، يبدو أن MOOCs يعد واعدًا أداة لتحقيق تأثير إيجابي. يبقى تحقيقنا عمدًا على مستوى عالي، من أجل التقاط أكبر قدر ممكن من العوامل عالية المستوى والجمهور المستهدف في الغالب هم المديرين وصناع القرار في الشركات التي تتعامل مع تطوير وتعلم الموظفين، ويأمل الباحثان بأن تؤدي نتائج هذه الدراسة إلى مزيد من التحقيقات الأعمق حول الدور الذي يمكن أن تلعبه MOOCs بشكل خاص ومنصات التدريب الالكتروني بشكل عام في تطوير اداء الموظفين في المؤسسات الحديثة وكيف يمكن لجميع أصحاب المصلحة الاستفادة.

دراسة (Raniee, et al., 2013) بعنوان العوائق التي تحول دون استخدام تكنولوجيا الانترنت للتعليم في إيران، وهدفت الدراسة الى تحديد العوائق التي تحول دون استخدام تكنولوجيا الانترنت للتعلم الالكتروني في ايران، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي والنوع، كما استخدمت الملاحظات من ثمانية معاهد افتراضية للتعليم العالي واجرت مقابلات مع 20 خبيراً في هذه المعاهد باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة، وأظهر تحليل البيانات أن العوامل الاجتماعية والثقافية والهيكلية والتعليمية والاقتصادية والقانونية كانت أبرز المعوقات لاستخدام تكنولوجيا الانترنت، وكل عامل يتكون من عدد من المكونات، وللتحقق من العوامل والمكونات المستخرجة منها، طور الباحث استبيان، تكون من خمسة أنواع من العقبات ذات الصلة، وتم توزيعه على 20 طالباً في المعاهد باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة، وأظهرت النتائج أن العوامل الاجتماعية والثقافية هي الحواجز الاثر تأثيراً لاستخدام الانترنت في التعلم الالكتروني، وتبين وجود فروق في دور التدريب الالكتروني في تعزيز المهارات تعزى للعمر، والمستوى الاكاديمي، وعدد الدورات التدريبية.

دراسة (Saadi, et al., 2013) بعنوان عقبات التدريب المعتمد على شبكة الانترنت في التعليم الزراعي العالي: منظور أعضاء هيئة التدريس، وهدفت الدراسة للتعرف إلى معوقات تطوير التدريب

المعتمد على شبكة الانترنت في التعليم الزراعي العالي، حيث أن هذا النوع من التعليم يقدم من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الانترنت والانترانت والاكسترانت والنص التشعبي، وتهدف الدراسة أيضا لتحقيق ثلاثة أهداف تتمثل في تحديد المعيقات المختلفة (التقنية والبشرية والإدارية) في تطوير التعلم الإلكتروني في كلية الزراعة، وتحديد الحلول المختلفة (التقنية والبشرية والإدارية) لتطوير التعلم الإلكتروني في كلية الزراعة، وتقييم الاحتياجات التعليمية للطلاب والمعلمين لاستخدام الأمثل للتعلم لإلكتروني في التعليم والتعلم، وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، واسلوب المعاينة العشوائية البسيطة ، وقد حدد مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والخريجين وطلاب الدكتوراة في الزراعة في جامعة بو على سينا في غرب ايران، وكانت أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات هي الاستبيان، حيث تم استخدام التحليل العاملي لتحقيق العوامل الرئيسية، بالإضافة إلى ذلك المقابلات وبطاقة الملاحظة، وتوصلت الدراسة الى أن نقص المديرين التنفيذيين، وانعدام حوافز المتعلمين، وحواجز البنية التحتية، والقيود الائتمانية، وقيود على البرمجيات والأجهزة هي المشاكل الرئيسية في تطوير التدريب على شبكة الإنترنت، كذلك تبين أن الاستثمار في تدريب الموارد البشرية وتدريب القوى العاملة الماهرة هي مسألة هامة أخرى في تطوير التعلم الإلكتروني، لأن تطوير التعلم الإلكتروني سوف يفشل دون دوى عاملة ماهرة وقادرة وسيتم زيادة مقاومة التدريب التقليدية، كذلك تبين أنه ينبغي تحديد السياسات لتوجيه وتوفير الموارد اللازمة لتسهيل تطوير عملية التعلم الالكتروني.

دراسة (Siirak, 2011) بعنوان الموديل بيئة التعليم الالكتروني كأداة فاعلة في التعليم الجامعي، وهدفت الدراسة الى معرفة كيف يقدر الطلبة الدورات المقدمة لهم في بيئة التعلم الالكتروني (موديل)، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، والعينة العشوائية البسيطة في جمع الاستبانات حيث تم توزيعها على مجموعة من الطلبة في نهاية الدورات المقدمة، وأشار 96% من أفراد عينة الدراسة أن بيئة التعلم الالكتروني (موديل) هي أداة تعليمية فاعلة جداً، وعبر الطلبة على أن بيئة التعلم الالكتروني تشجعهم وتحفزهم على تعلم المزيد وأنهم لا يرغبون في الدورات التي لا تقدم في بيئة التعلم الالكتروني (موديل)، وأشار 80% منهم أن مشاركتهم في المحافل والانشطة الممتاحة بشكل واضح في بيئة التعلم الالكتروني (موديل) مفيدة جداً لتعلمهم وتشجيعهم على الحصول على معرفة جيدة، وتزيد من اهتمامهم في الانشطة الصفية، وأشار البعض منهم أن بيئة التعلم الالكتروني (موديل) تمنح الفرصة للتعلم في المكان والزمان المناسبين لكل طالب، وأضاف بعض الطلبة أن تجربة التعلم في تلك البيئة هي مفيدة لتطوير إنضباطهم الذاتي.

دراسة (Coleman, 2011) بعنوان تقييم اعتماد التعلم الإلكتروني في الجامعات بغانا، وهدفت الدراسة الى التعرف على كيفية تقييم اعتماد التعلم الإلكتروني بين الجامعات بغانا، وللوصول إلى هذا

الهدف، تم تقييم ودراسة اعتماد التعلم الإلكتروني في أربع (4) جامعات في جميع أنحاء غانا، واتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المناسب لطبيعة موضوع الدراسة، واستخدم الباحث اسلوب العينة العشوائية البسيطة والاستبانة كاداة للدراسة فتم تطوير استبانة منظمة وتم اختبارها على عينة من 103 أشخاص من الطلاب والمحاضرين الجامعيين والسلطات الإدارية في الجامعات الأربع المختارة التي تستخدم التعلم الإلكتروني في مناهجها التعليمية، وتوصلت الدراسة الى أن إدارات الجامعات والمحاضرين لم ينشئوا مرافق أوسع للتعلم الإلكتروني يمكن أن تؤدي بالطلاب لاعتماد التعلم الإلكتروني، كما أن المرافق الحالية المستخدمة قليلة جدًا وغير كافية، على الرغم من أن بعض الجامعات قد نصت على عدة طرق لتقديم التعلم الإلكتروني، إلا أن الطلاب والمحاضرين ليسوا على دراية بها، وبالتالي، لا يتم استخدام معظم أوضاع التسليم هذه على الإطلاق، فيبدو أن مستوى وصول الطلاب إلى أجهزة الكمبيوتر، والاتصال بالإنترنت، ونقص إمدادات الطاقة الكهربائية المنتظمة في الحرم الجامعي هو أهم العوامل التي من المرجح أن تؤثر سلبًا على الطلاب لتعوقهم عن حضور دورات التعلم الإلكتروني، وقد تبين أيضًا أن أهم الحواجز التي من المحتمل أن تؤثر على تنفيذ التعلم الإلكتروني تشمل ضعف الاتصال بالإنترنت، والخوف من الفشل في خدمات الإنترنت/ التعلم الإلكتروني، والخوف من الاحتيال على الإنترنت، وانخفاض سرعة الإنترنت.

دراسة (Roy, Raymond, 2008) بعنوان التدريب الالكتروني وأثره على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهدفت الدراسة الى بحث أستخدام المشروعات الصغيرة والمتوسطة للتعليم الالكتروني ومدى تلبيته للحاجات التدريبية لاعضاء هذه المشروعات، وتم استخدام المنهج الوصفي، وقد جمعت المعلومات بواسطة المقابلات الشخصية مع مالكي المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومع مسؤولي التدريب والاداريين وتراوح عدد الموظفين في هذه المؤسسات ما بين 60 الى 485 موظف، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة كبيرة من هذه المؤسسات تستخدم التدريب الالكتروني لتدريب موظفيها، وتبين وجود علاقة ايجابية بين التدريب الالكتروني وأداء الموظفين.

دراسة (Koohang, 2004) بعنوان اتجاهات المتعلمين نحو التعلم الإلكتروني، وهدفت الى استقصاء اتجاهات المتعلمين نحو التعلم الإلكتروني وأثره على كلٍ من الجنس والعمر والخبرة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، والمعاينة العشوائية البسيطة وأظهرت نتائج الدراسة أن الدارسين الذين يمتلكون خبرة الانترنت لديهم اتجاهات ايجابية اكثر من نظرائهم الذين لا يملكون الخبرة فيها كما أنها لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس الدارسين وأعمارهم.

3.7.2. تعقيب على الدراسات السابقة

لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات السابقة العربية او الاجنبية انطلاق أغلبها من محاولة تسليط الضوء على دراسة اهمية التدريب الالكتروني ودوره في تحسين أداء الموظفين او المعلمين او المحاضرين أو تحسين مستوى أداء الطلبة من خلال تحسين مهارتهم وزيادة معرفتهم، وأكدت هذه الدراسات على أهمية التدريب الالكتروني في جميع المؤسسات، بالاضافة الى وجود معوقات تحد من تطبيق التدريب الالكتروني في بعض المؤسسات، كما أكدت على أن للتدريب الالكتروني دور في تطوير الكوادر البشرية في المنظمات، وقدمت هذه الدراسة عرضاً لعدد من الدراسات السابقة صممت وأجريت في بيئات مختلفة، وأوقات مختلفة، وقد لاحظ الباحث في عرض الدراسات السابقة الآتي:

1.3.7.2. من حيث المنهج العلمي:

استخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والنوعي كمنهج علمي للدراسة لملائمته لطبيعة الدراسات.

2.3.7.2.على صعيد الأهداف:

هدفت الدراسات السابقة إلى مجموعة أهداف حددها مجال الدراسة، وموضوعها، والمتغيرات، والمنهج العلمي الذي اتبعه، بالإضافة إلى الاسئلة والفرضيات التي تناولتها، فكان من أهم أهداف هذه الدراسات قياس أثر التدريب والتدريب الالكتروني على جودة أداء العاملين، معرفة مدى تطبيق التدريب الالكتروني في المؤسسات، والتعرف على واقع التدريب الالكتروني، كما وهدف البعض منها للتعرف على عناصر التدريب الالكتروني، والبعض الاخر هدف الى معرفة معوقات التدريب الالكتروني، كما هدف البعض الاخر منها الى التعرف على متطلبات التدريب الالكتروني.

3.3.7.2. على مستوى النتائج، وما خرجت به الدراسات السابقة حيث كانت كما يلي:

- ✓ هنالك علاقة إرتباطية طردية بين التدريب وجودة الاداء.
- ✓ تسخدم العديد من المؤسسات التدريب الالكتروني بدرجات مرتفعة.
- ✓ يوجد العديد من المعوقات التي تواجهة تطبيق التدريب الالكتروني مالية وبشرية ومادية.
- ✓ التدريب الالكتروني يزيد من التفاعل بين المتدربين أنفسهم.
- ✓ تواجه بعض المؤسسات صعوبات في توظيف التدريب الالكتروني.
- ✓ ركزت معظم هذه الدراسات على قطاع التعليم ودراسة اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء المعلمين والمحاضرين وتحسين مستوى الطلبة او تحسين اداء المدربين التربويين، في حين ركز

الجزء الاخر منها على قطاع العمل ودراسة اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء العاملين بالمنظمة.

- ✓ مواكبة غالبية المؤسسات التي اجريت فيها هذه الدراسات سواءا كانت اكاديمية او ادارية او خدماتية او صناعية للتطور من خلال تطبيق التقنيات التكنولوجية في كافة المجالات وخاصة في مجال التدريب.

4.3.7.2.الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات، والكيفية التي تمت فيها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
- ✓ استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة.
- ✓ استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري للدراسة.
- ✓ استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة، وفي تسلسل عرض الاطار النظري للدراسة.
- ✓ الاستفادة من النتائج والتوصيات لهذه الدراسات.
- ✓ وسع الباحث القاعدة والخلفية المعرفية والمعلوماتية عن موضوع الدراسة.

5.3.7.2. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها ترتبط معها في متغيرات الدراسة وموضوع الدراسة الرئيسي، ولكن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ما يلي:

- ✓ انها الدراسة الاولى التي تجري في قياس دور البرامج التدريبية الالكترونية في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي وزارة الصحة الفلسطينية، وكون الباحث هو المسؤول عن موقع التدريب الالكتروني في وزارة الصحة، وبالتالي فإن أية دراسة ستتم على هذا الموضوع فلا بد من الرجوع إليه مباشرة للحصول على البيانات والمعلومات المرتبطة بالنظام –ولم يتم ذلك– مما يؤكد ان دراسته هي الوحيدة بهذا النطاق.
- ✓ انها اول دراسة –على حد علم الباحث– تقوم بقياس المعرفة والمهارة للموظفين فكافة الدراسات السابقة التي استعرضها الباحث قامت بقياس تحسين الاداء للموظفين.
- ✓ خصوصية منصة التدريب الالكترونية من حيث مركزيتها وشموليتها لجميع موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
- ✓ تميزت هذه الدراسة من خلال متغيراتها المستقلة ومتغيراتها التابعة.
- ✓ كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في البعدين المكاني والزماني.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. المقدمة

تناول الباحث في هذا الفصل إجراءات الدراسة المتمثلة بالجوانب التوضيحية لكافة الخطوات والمراحل التي تم إعدادها وتنفيذها، وذلك وفق الأصول العلمية للبحث العلمي، من أجل بلوغ الهدف العام لهذه الدراسة، والذي يتجلى في توضيح النظرة العامة المتعلقة في دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، وفيما يلي تم توضيح كل الخطوات التي اتبعها الباحث للوصول إلى هدفه، ابتداءا من منهج هذه الدراسة حتى بلورة ونضوج فكرتها، مروراً بتحديد عينتها وأدواتها وآليات تطبيقها، والتأكد من صدقها وثباتها.

2.3 منهج الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي للتعرف إلى دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، من خلال إستخدام الأسلوب الإرتباطي، كون هذا المنهج يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة، وجمع المعلومات الخاصة بها، حيث يتطلب ذلك عدم التحيز في وصف الظاهرة او الحالة، كونه أسلوب يعتمد على وصف الظاهرة بشكل دقيق من خلال دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً (Saunders, et-al., 2012).

3.3. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية الذين مضى على تعيينهم في الوزارة سنة على الاقل وتلقوا دورة تدريبية على الاقل على منصة التدريب الإلكتروني Moodle والبالغ عددهم (2740) موظفاً.

4.3.عينة الدراسة

من أجل تحديد حجم العينة تم إستخدام معادلة روبيرت ماسون التالية:

$$n = \frac{M}{\left[\left(S^2 \times (M-1)\right) \div pq\right] + 1}$$

M: حجم المجتمع
S: قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1.96 على معدل الخطأ 0.05
P: نسبة توافر الخاصية وهي 0.50
Q: النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50

وبعد إدخال حجم المجتمع البالغ (2740) موظف من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة، تم إحتساب العينة فبلغت (337) موظف اي ما نسبته 12.3% من حجم المجتمع موزعين على المسميات الوظيفية المختلفة واختار الباحث العينة العشوائية الطبقية حيث تم تقسيم المجتمع الى 7 طبقات تبعا للمسمى الوظيفي، وكانت حصة كل طبقة من العينة كالتالي:

جدول رقم 1.3: حجم عينة الدراسة العشوائية الطبقية.

الطبقة	مجتمع الدراسة	العدد	حجم العينة
.1	الطب البشري	520	64
.2	طب الاسنان	128	16
.3	الصيدلة	164	20
.4	التمريض	980	121
.5	القبالة	385	47
.6	الفنيين	325	40
.7	الطب المخبري والتحاليل الطبية	238	29
المجوع		2740	337

وفيما يلي توضيح لخصائص العينة بحسب متغيرات الدراسة المستقلة:

جدول رقم 2.3: توزيع أفراد العينة بحسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**127**	**37.7**
أنثى	**210**	**62.3**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (2.3) ان ما نسبته 62.3% من افراد العينة كانوا اناثا، في حين أن 37.7% من افراد العينة ذكورا ويعود الارتفاع في عدد الاناث الى أن أعدد كبيرة من المسميات الوظيفية كالقبالة والتمريض نجدها للإناث مما أدى الى ارتفاع نسبة الاناث عنه للذكور.

جدول رقم 3.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	**19**	**5.6**
من 25- أقل من 35 سنة	**122**	**36.2**
من 35- أقل 45 سنة	**113**	**33.5**
45 سنة-أقل من 55 سنة	**76**	**22.6**
55 سنة فأكثر	**7**	**2.1**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (3.3) ان ما نسبته 36.2% من افراد العينة تتراوح أعمارهم (من 25-أقل من 35 سنة)، في حين أن 33.5% منهم تراوحت أعمارهم (من 35- أقل 45 سنة)، كما تبين أن ما نسبته 22.6% تراوحت أعمارهم (45 سنة- أقل من 55 سنة)، وأن ما نسبته 5.6% أعمارهم أقل من 25 سنة، وأن 2.1% من أفراد العينة أعمارهم أقل 25 سنة.

جدول رقم 4.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	**53**	**15.7**
بكالوريوس	**241**	**71.5**
ماجستير	**41**	**12.2**
دكتوراه	**2**	**.60**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (4.3) ان ما نسبته 71.5% من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريس، وأن ما نسبته 15.7% منهم يحملون درجة الدبلوم، في حين أن 12.2% منهم يحملون درجة الماجستير، وأن 6% منهم يحملون درجة الدكتوراه.

جدول رقم 5.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
طب بشري	**64**	**19.0**
طب أسنان	**16**	**4.7**
صيدلة	**20**	**5.9**
تمريض	**121**	**35.9**
قبالة	**47**	**14.0**
فني	**40**	**11.9**
طب مخبري- تحاليل طبية	**29**	**8.6**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (5.3.) ان ما نسبته 35.9% من افراد العينة تخصصاتهم تمريض، وأن 19% منهم تخصصاتهم طب بشري، وأن 14.0%، من أفراد العينة تخصصاتهم قبالة، وأن ما نسبته 11.9% منهم تخصصاتهم فنية، في حين أن ما نسبته 8.6% منهم تخصصاتهم طب مخبري وتحاليل طبية، وأن ما نسبته 5.9% منهم تخصصاتهم صيدلة، وأن 4.7% منهم تخصصاتهم طب أسنان.

جدول رقم 6.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة.

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	**31**	**9.2**
من 5- أقل من 10 سنوات	**89**	**26.4**
من 10- اقل من 15 سنة	**94**	**27.9**
15 سنة فأكثر	**123**	**36.5**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (6.3) أن ما نسبته 36.5% من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم أكثر من 15سنة، في حين ان ما نسبته 27.9% من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 10-أقل من

10سنوات، وأن ما نسبته ما نسبته 26.4% من افراد العينة سنوات خبرتهم من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات، وأن 9.2% منهم سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات.

جدول رقم 7.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية.

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
دورتان فأقل	**198**	**58.8**
من 3- 4 دورات	**94**	**27.9**
من 5- 6 دورات	**14**	**4.2**
أكثر من 6 دورات	**31**	**9.2**
المجموع	**337**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (7.3) أن ما نسبته 58.8% من أفراد عينة الدراسة حصلوا على دورتين فأقل، وأن ما نسبته 27.9% منهم حصلوا على دورات تدريبية من (3-4 دورات)، وأن ما نسبته 9.2% من أفراد العينة حصلوا على دورات تدريبية تعدت الستة دورات، وأن 4.2% من أفراد العينة حصلوا على دورات تدريبية ما بين 5-6 دورات.

5.3. أداة الدراسة

تكونت هذه الدراسة من مصدر رئيسي متمثل بالاستبانة الميدانية لغرض تنفيذ الدراسة، حيث تم إعداد (إستبانه) وتطويرها بالإستعانة بالأدبيات السابقة وفق الخطوات التالية:

- ✓ صمم الباحث نموذج الاستبانه بطريقة علمية محكمة حيث تضمنت متغيرات تابعة ومستقلة وديمغرافية.
- ✓ قام الباحث بصياغة فقرات الاستبانه بالاستعانة بعدد من المراجع المتنوعة من كتب، ودوريات، والاطلاع على دراسات سابقة.
- ✓ الاستفادة من محاضرات وكتيبات منشورة، وكذلك من تقارير ومنشورات المؤسسات المهتمه بقياس دور منصات التدريب الالكترونية في تطوير المعارف والمهارت لدى الموظفين.
- ✓ تم عرض الاستبانه بصورتها الأولية على المشرف ومن ثم محكمين من ذوي الإختصاص لمعرفة ما قد يواجهه المستجيب على الاستبانة، ومدى فهمهم لفقراتها بغية تعديلها.
- ✓ تكونت الاستبانه بصورتها النهائية من (62) فقرة فعيلة موزعة على خمسة مجالات أساسية حددت أوزانها حسب سلم ليكرت الخماسي من (1-5).
- ✓ قسمت الاستبانة على شكل محاور على النحو التالي:

- المحور الاول: كفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية ويتضمن 9 اسئلة.
- المحور الثاني: تلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة ويتضمن 11 سؤال.
- المحور الثالث: تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني في وزارة الصحة ويتضمن 11 سؤال.
- المحور الرابع: دور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى العاملين في وزارة الصحة ويتضمن 19 سؤال.
- المحور الخامس: المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة ويتضمن 12 سؤال.

1.5.3 صدق أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة، أي هل تستطيع أداة الدراسة قياس ما صممت لقياسه، ويتم التحقق من صدق اداة الدراسة بطرق عديدة أهمها: صدق المحكمين والصدق الاحصائي فقام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على المشرف على الدراسة، إضافة إلى المحكمين المختصين وفق ما هو مرفق في ملحق رقم (2)، حيث طلب منهم وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة وإبداء آرائهم على اداة الدراسة من حيث مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية والمعنى لهذه الفقرات، وبناءً عليه تم ما يلي:

- حذف الفقرات التي اقترح حذفها اثنان من المحكمين فأكثر.
- إضافة بعض الفقرات التي اقترحها عدد من المحكمين.
- تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها لتعطي المدلول المقصود منها.
- تحديد المجالات التي تنتمي إليها العبارات بدقة.
- بعد إجراء التعديل المطلوب من المحكمين أصبحت الأداة مكونة من (62) فقرة.
- تم حساب معاملات الاستخراج بإستخدام أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، والتي توضح قيم معاملات الاستخراج لكل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة، حسب كل محور مع الدرجة الكلية لذلك المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالية عندما تزيد جميع أو معظم معاملات الاستخراج عن القيمة (0.5)، حيث تتبع هذه الطريقة أسلوب انحدار الفقرات على الدرجة الكلية لها في حساب معاملات الانحدار (الاستخراج)، حيث أنه من المعروف إحصائياً بأنه كلما زادت قيمة معامل الانحدار زادت قيمة إرتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمجال أو المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، مما يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي

للفقرات داخل هذا المجال أو المحور، ويتضح من الجدول أدناه ارتفاع جميع هذه القيم عن (0.5) فيما يتعلق بأداة الدراسة المستخدمة، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عالي، وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل العاملي.

جدول رقم 8.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق بكفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية Moodle.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	0.73	5	0.75
.2	0.67	6	0.74
.3	0.72	7	0.76
.4	0.68	8	0.67

جدول رقم 9.3: مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق بتلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
9	0.80	15	0.82
10	0.77	16	0.69
11	0.64	17	0.70
12	0.73	18	0.82
13	0.76	19	0.67
14	0.70		

جدول رقم 10.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثالث المتعلق بتقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني في وزارة الصحة

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
20	0.63	26	0.75
21	0.83	27	0.70
22	0.78	28	0.81
23	0.68	29	0.73
24	0.75	30	0.72
25	0.79		

جدول رقم 11.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الرابع المتعلق بدور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى العاملين الموظفين في وزارة الصحة

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
31	0.83	40	0.72
32	0.65	41	0.64
33	0.74	42	0.68
34	0.69	43	0.83
35	0.82	44	0.73
36	0.76	45	0.69
37	0.68	46	0.68
38	0.75	47	0.75
39	0.70	48	0.69

جدول رقم 12.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الخامس المتعلق بالمعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
49	0.76	56	0.67
50	0.65	57	0.70
51	0.73	58	0.72
52	0.69	59	0.64
53	0.67	60	0.68
54	0.76	61	0.83
55	0.68	62	0.71

2.5.3. ثبات أداة الدراسة

أداة الدراسة تكون ثابتة عندما عندما تكون النتائج التي نحصل عليها متقاربة اذا تكرر تطبيقها اكثر من مرة في ظروف مماثلة، اي عند تطبيق الاداة اكثر من مرة هل نحصل على نتائج لها صفة الاستقرار والثبات، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ–ألفا (Cronbach-Alpha) باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة على (62) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية بعد هذه العملية (0.92)، وفيما يلي جدول يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والمحاور الفرعية:

جدول رقم 13.3: معاملات الثبات كرونباخ ألفا

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
كفاءه التدريب الإلكتروني	**8**	**0.88**
تلبية برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل	**11**	**0.93**
تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني	**11**	**0.92**
دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة	**18**	**0.93**
المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني	**14**	**0.94**

يتضح من الجدول السابق (13.3) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.88-0.93) عند محاور الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج (0.88-0.93) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث وإستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللأهداف التي وضعت محاورها وفقراتها من أجلها.

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة

قام الباحث بعدة اجراءات لأتمام هذه الدراسة لخصها بالآتي:

- ✓ جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد مشكلة الدراسة.
- ✓ تحديد مجتمع الدراسة، وإختيار العينة من هذا المجتمع، وتوضيح حجم العينة وأسلوب إختيارها.
- ✓ جمع البيانات والمعلومات المطلوبة من المبحوثين بواسطة أداة الدراسة "الاستبانة" بطريقة منظمة ودقيقة، وقام بإجراء زيارات ميدانية لمن تم إختيارهم ضمن عينة الدراسة.
- ✓ بعد جمع البيانات قام الباحث بتفريغ الاستجابات، وعددها (337) استبانه، واستخراج النتائج بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية المعروفة بإسم الـ (SPSS) للمعالجات الإحصائية، ثم قام بتفسير النتائج والتعليق عليها، ومن ثم استخلاص النتائج والاستنتاجات والتوصيات منها.

7.3 متغيرات الدراسة

لقد ضمت هذه الدراسة عدة متغيرات وهي كما يلي:

1.7.3 المتغيرات المستقلة: تشمل منصة التدريب الإلكترونية Moodel ومحاورها الفرعية:

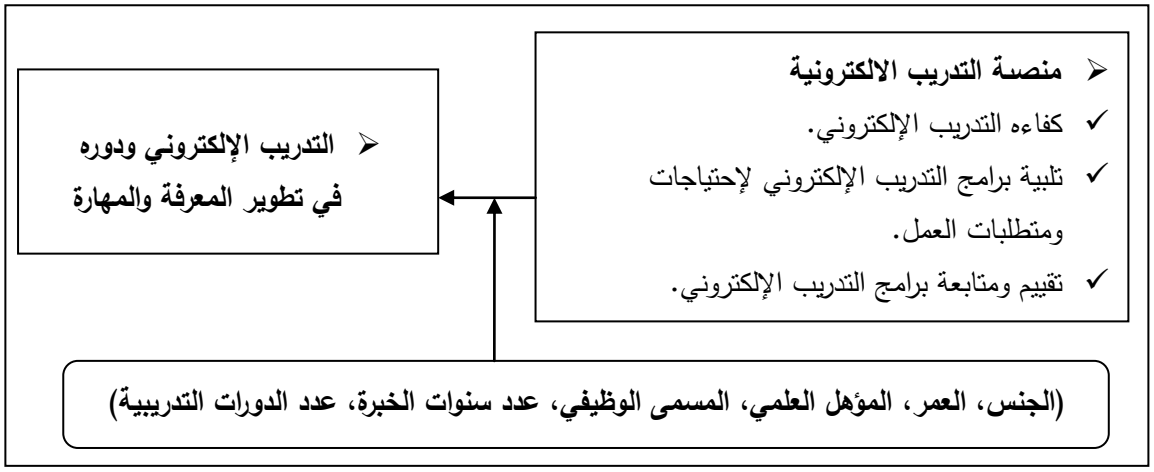
- كفاءه التدريب الإلكتروني.
- تلبية برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل.
- تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني.

2.7.3 المتغيرات التابعة: وتشمل: دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة.

3.7.3 المتغيرات المستقلة الثانوية: تشمل خصائص عينة الدراسة وهي:

- ✓ **الجنس.**
- ✓ **العمر.**
- ✓ **المؤهل العلمي.**
- ✓ **التخصص.**
- ✓ **عدد سنوات الخبرة.**
- ✓ **عدد الدورات التدريبية.**

4.7.3 المتغير الوسيط: المعيقات.



شكل رقم (1.3): يوضح النموذج الخاص بهذه الدراسة

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، وتفريغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم معالجتها بإستخدام برنامج (Statistical Package for Social Sciences) بهدف الحصول على معالجات إحصائية دقيقة للبيانات المتوفرة، تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة كبيرة جداً 5 درجات، الإجابة كبيرة 4 درجات، الإجابة بدرجة متوسطة ثلاث درجات، الإجابة بدرجة منخفضة درجتين، والإجابة بدرجة منخفضة جداً أعطيت درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة التقدير للإجابة الخاصة بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الإعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية

والإنحرافات المعيارية، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، عن طريق استخدام إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة وإختبار تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، إضافة الى اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة، وتم إستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الاستخراج بطريقة التحليل العاملي المبني على طريقة المكونات الأساسية (Components Principal) لفحص صدق أداة الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت للتعرف إلى دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، وذلك من خلال الإجابة على أسئلتها وفحص فرضياتها:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكرت كما يأتي:

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي

1.80 – 1.00	**بدرجة منخفضة جداً**
2.60 – 1.81	**بدرجة منخفضة**
3.40 – 2.61	**بدرجة متوسطة**
4.20 – 3.41	**بدرجة كبيرة**
5 – 4.21	**بدرجة كبيرة جداً**

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس حيث أنه بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزان اتجاهاتهم من (1–5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 وهو ما يسمى المدى، ثم تمت قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج = 4/5 = 0.8، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي.

1.2.4. منصة التدريب الإلكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية.

1.1.2.4 محور كفاءة التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية؟

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير في محور كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): إجابات المبحوثين حول محور كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	كفاءة التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
.1	توفر منصة التدريب الالكتروني قاعدة معرفية متنوعة من البرامج التدريبية.	4.05	0.72	كبيرة
.2	توفر منصة التدريب الالكتروني أحدث التقنيات الالكترونية وفق احتياجات المتدربين.	3.96	0.93	كبيرة
.3	تعزز منصة التدريب الالكتروني التدريب الذاتي المستمر.	3.95	0.90	كبيرة
.4	توفر منصة التدريب الالكتروني حزم متنوعة من البرامج التدريبية.	3.95	0.70	كبيرة
.5	تعتمد منصة التدريب الالكتروني على استخدام البرمجيات المتخصصة لكافة الوظائف.	3.92	0.83	كبيرة
.6	تعمل منصة التدريب الالكتروني على تحقيق (الكفاءة والفعالية) في التدريب.	3.90	0.83	كبيرة
.7	تعزز منصة التدريب الالكتروني المشاركة الفاعلة بين مختلف المتدربين.	3.87	0.75	كبيرة
.8	تشمل منصة التدريب الالكتروني نطاق واسع من المتدربين المشمولين بالبرامج المختلفة.	3.82	0.68	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.93	0.59	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول الجدول (2.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور كفاءة التدريب الالكتروني كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية

كانت الفقرة التي تنص (توفر منصة التدريب الالكتروني قاعدة معرفية متنوعة من البرامج التدريبية)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (4.05)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.72)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle يلمسون الدور الخاص بالمنصة في توفير العديد من البرامج والمواد التدريبية المتنوعة والتي تختص مجالات عمل واهتمام العاملين في المهن الطبية والصحية، حيث اشتملت المنصة على ما يقارب 36 مقرر تدريبي ضمن اختصاصات مختلفة، حيث أن ما يقدم عبر المنصة من برامج تدريبية يتم ربطها بالاعمال والوظائف الحديثة والمستجدة التي تهم عمل وإختصاص وزارة الصحة بشكل مباشر، وتساعدها على تحقيق أهدافها ورؤيتها ورسالتها التي تسعى اليها في تقديم خدمات نوعية للمواطن الفلسطيني، وتحقيق رؤية وزارة الصحة الفلسطينية والتي تم التأكيد عليها في أجندة السياسات الوطنية والتي تسعى لتقديم خدمات تلقى رضا المواطن الفلسطيني، والوصول الى جودة الاداء في وزارة الصحة.

ونجد من جدول (2.4) أن الفقرة التي تنص (تشمل منصة التدريب الالكتروني نطاق واسع من المتدربين المشمولين بالبرامج المختلفة) قد حظيت باقل متوسط حسابي والبالغ قدره (3.92)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.68)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، ولكن الباحث يستطيع تبرير هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة ان البعض من أفراد العينة لديهم معرفة متواضعة بالميزات الاجمالية لمنصة التدريب الالكتروني، حيث أنها وعلى مستوى وزارة الصحة استفاد من خدماتها التدريبية المباشرة حوالي 2740 موظف لغاية الان، وهي في طور التعميم والشمول لجميع العاملين في المهن الطبية والصحية، بالاضافة الى أن هذا النوع من التدريب الالكتروني يتميز بامكانية الاتصال واسع النطاق وتقديم العديد من البرامج المشتركة وبنفس الوقت لجميع الموظفين على اختلاف أماكن تواجدهم، سواء كانوا داخل الوطن او خارجه، حيث ان البرامج المقدمة لا ترتبط بحدود المكان والزمان، حيث بامكان الجميع من المشاركة في الدورات التدريبة من أي بلد يتواجدون فيها عبر شبكة الانترنت، الامر الذي يسهم في تقديم خدمات تدريبية متميزة لجميع موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (2.4) الخاص بكفاءة التدريب الالكتروني كأحد محاور منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.93) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.59)، وهنا يرى الباحث أن جميع موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني

Moodle يدركون الدور المهم لهذه المنصة في تعزيز كفاءة التدريب من خلال ما توفره هذه المنصة من امكانيات متنوعة على صعيد تنوع البرامج والمواد التدريبية والتي تسهم بشكل مباشر في بتوفير قاعدة معرفية متنوعة تدعم العاملين في مجال المهن الطبية والصحية في تأدية مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية، بالاضافة الى أنها تشجع على عملية التدريب الذاتي المستمر وتعزز المشاركة الفاعلة بين مختلف المتدربين من خلال بيئة التدريب الافتراضية التي تقوم بتوفيرها، عبر استخدام افضل التقنيات الالكترونية والتي تتوافق مع احتياجات وقدرات المتدربين، والتي تسهم في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بالموظفين واداء مهامهم بكفاءة وفاعلية، وبالتالي فإن كفاءة التدريب تدفع بالموظفين الى تحقيق أهدافهم الخاصة في صقل مهاراتهم بخبرات جديدة وتحقق رؤية ورسالة واهداف وزارة الصحة الفلسطينية وخططها الاستراتيجية، الامر الذي ينعكس وبشكل مباشر على نوعية الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة للمواطن الفلسطيني، وهذا يتفق مع دراسة (عباس، 2016) حول وجود تأثير للتدريب الالكتروني على أداء العاملين، كما يتفق ذلك مع دراسة (Saadi, et al., 2013) والتي أِشارت أن الاستثمار في تدريب الموارد البشرية وتدريب القوى العاملة الماهرة هي مسألة هامة أخرى في تطوير التعلم الإلكتروني، كذلك دراسة (Siirak, 2011) حول بيئة التعلم الالكتروني (موديل) هي أداة تعليمية فاعلة جداً، كما أن بيئة التعلم الالكتروني (موديل) تمنح الفرصة للتعلم في المكان والزمان المناسبين، وتساعد هذه الطريقة في التعلم على تطوير الانضباط الذاتي.

2.1.2.4 محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير في محور مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول رقم (3.4-أ-ب) يوضح ذلك.

جدول (3.4-أ): إجابات المبحوثين حول محور مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يتم تحديد أهداف التدريب بناءً على الاحتياجات التدريبية للموظفين اللازمة للتطوير.	3.94	0.77	كبيرة

جدول (3.4–ب): إجابات المبحوثين حول محور مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
.2	تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة يستند على عملية تحليل الوظائف.	3.93	0.71	كبيرة
.3	تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة ينسجم مع أهدافها الاستراتيجية.	3.88	0.74	كبيرة
.4	يتم تعديل البرامج التدريبية الالكترونية حسب الاحتياج الفعلي.	3.86	0.84	كبيرة
.5	تتبنى الوزارة خطة استراتيجية للتدريب مبنية على احتياجاتها الفعلية.	3.85	0.76	كبيرة
.6	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال المقابلات مع الموظفين والرؤساء.	3.82	0.84	كبيرة
.7	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال فحص نوعية الخدمة المقدمة.	3.75	0.94	كبيرة
.8	تحدد البرامج التدريبية في الوزارة بناء على مخرجات تقييم الاداء.	3.74	0.71	كبيرة
.9	تقوم الوزارة بدراسة احتياجات التدريب بشكل منتظم.	3.72	0.87	كبيرة
.10	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال ورشات العمل المتخصصة.	3.69	0.82	كبيرة
.11	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال سجل أداء العمل.	3.63	0.80	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.80	0.62	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول (3.4–أ–ب) أن قيمة الانحراف المعياري لمحور مواكبة برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية تراوحت ما بين (0.71 الى 0.94) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكانت قيمة الانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.62)، ويرى الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون قيمة الانحراف المعياري بشكل عام قليل، حيث حظيت الفقرات الثانية والثامنة بأقل قيمة انحراف معياري عن بقية الفقرات، وهذا يدل على أن إستجابة أفراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني أقل تشتتاً فيما يتعلق بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية تستند على عملية تحليل الوظائف وعلى مخرجات تقييم الاداء، كما أن ذلك يؤكد بأن البرامج التدريبية المقدمة تواكب احتياجات العمل.

تبين من نتائج الجدول (3.4–أ–ب) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle كانت الفقرة التي تنص (يتم تحديد أهداف التدريب بناءً على الاحتياجات التدريبية للموظفين اللازمة للتطوير)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.94)،

وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.77) ، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle يلمسون المنهجية العلمية التي يتم على أساسها تحديد البرامج التدريبية والمساقات المطروحة للتدريب، حيث يقوم العاملين على ادارة هذه المنصة بتحديد الاهداف التدريبية التي يسعون لتحقيقها من خلال دراسة الاحتياجات التدريبية العامة في الوزارة والتي تم تحديدها في الخطة الاستراتيجية للتدريب، حيث يتم تقديم برامج تدريبية تخصصية متنوعة تصب في أساس عمل وظائف المهن الصحية والطبية وتسهم في تمكينهم من أداء مهامهم الوظيفية ومسؤولياتهم التي تم تحديدها في بطاقات الوصف الوظيفي لكل مسمى وظيفي، بحيث يهدف التدريب من خلال المنصة الى اكسابهم مهارات وخبرات ومعارف وسلوكيات تدعم قدرتهم على تقديم خدمات طبية نوعية للمواطن الفلسطيني.

ونجد من جدول (3.4-أ-ب) أن الفقرة التي تنص (تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال سجل أداء العمل) قد حظيت باقل متوسط حسابي والبالغ قدره (3.63)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.80)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، ولكن الباحث يستطيع ان يبرر هذا الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة عن بقية الفقرات، نتيجة ان البعض من أفراد عينة الدراسة لا يمتلكون المعرفة الكافية بأساليب تحديد الاحتياجات التدريبية التي يتم ممارستها من قبل القائمين على ادارة المنصة في وزارة الصحة الفلسطينية، حيث يتم اتباع اساليب متنوعة ومن ضمنها اسلوب سجل أداء العمل الخاص بكل موظف وقسم وادارة عامة، حيث يتم تحديد نقاط القوة والضعف، ووضع برامج تدريبية مساندة لعمل الموظفين في مختلف التخصصات من أجل الوصول لمستوى أداء عالي وخدمات نوعية تلقى رضا المواطن الفلسطيني، وتوفر خبرات وكوادر بشرية مؤهلة داعمة لعمل الوزارة.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول (3.4-أ-ب) الخاص بمواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.80) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.62)، وهنا يرى الباحث أن الغالبية العظمى من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle على اطلاع مباشر بالاجراءات والاساليب التي يتم على اساسها تحديد الاحتياجات التدريبية المتضمنة في منصة التدريب الالكتروني، حيث يتم دراسة وتحديد هذه الاحتياجات بشكل منظم وبما يتناسب

الاحتياج الفعلي في سبيل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني، حيث يتم الاستناد على عملية تحليل العمل وتحديد المهام والمسؤوليات الخاصة بكل موظف والمهارات والكفايات الازمة لاداء الوظيفية، بالاضافة الى الاستناد على تقييم الاداء السنوي لكل موظف وتحديد جوانب القصور في الاداء ومحاولة تضمين برامج تدريبي يعمل على الحد من هذه الجوانب وتعزيز الجوانب الايجابية، بالاضافة الى مراعاة انسجام تحديد هذه الاحتياجات التدريبية مع رؤية ورسالة الوزارة وأهدافها الاستراتيجية، وهذا يتفق مع دراسة (فنون، 2017) من حيث أن عملية التطبيق للتدريب الالكتروني تواكب التطور من خلال تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة في كافة المجالات وخاصة مجال التدريب، كما أن دراسة (الكنجي، 2016) أشارت الى أن هنالك تقييم جيد من قبل العاملين لمستوى تطبيق عناصر التدريب الالكتروني وفي مجال تحديد الاحتياجات.

3.1.2.4: محور تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ومستوى التقدير في محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول رقم (4.4-أ-ب) يوضح ذلك.

جدول (4.4-أ): إجابات المبحوثين حول محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
.1	يتم تقييم مدى اكتساب المتدربين للمهارة العملية من التدريب.	3.89	0.78	كبيرة
.2	يتم تقييم البرنامج التدريبي من قبل المتدربين بعد انتهاء التدريب.	3.89	0.79	كبيرة
.3	توجد سهولة في تحميل المحتوى الالكتروني للمقررات التدريبية.	3.85	0.89	كبيرة
.4	يراعي برنامج التدريب الالكتروني التخصصات المختلفة.	3.83	0.93	كبيرة
.5	الشكل الاخراجي لمحتويات البرنامج التدريبي الالكتروني (جيد ومنظم).	3.83	0.88	كبيرة
.6	يتم تقييم مدى اكتساب المتدربين للمعرفة النظرية من التدريب.	3.82	0.74	كبيرة
.7	يتم تقييم سير البرنامج التدريبي بشكل مستمر.	3.77	0.87	كبيرة
.8	يتم قياس أثر التدريب بعد انتهاء البرنامج التدريبي.	3.74	0.93	كبيرة

جدول (4.4–ب): إجابات المبحوثين حول محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
.9	**يتم متابعة المتدربين في أماكن عملهم بعد انتهاء فترة التدريب.**	**3.68**	**0.83**	**كبيرة**
.10	**تقوم الوزارة بعمل تغذية راجعة عن الجهة المنفذة للتدريب الالكتروني.**	**3.68**	**0.89**	**كبيرة**
.11	**يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل (سريع ومباشر).**	**3.63**	**0.97**	**كبيرة**
	الدرجة الكلية	**3.45**	**0.59**	**كبيرة**

أظهرت نتائج الجدول (4.4–أ–ب) أن قيمة الانحراف المعياري لمحور تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني تراوحت ما بين (0.74 الى 0.97) وهذه الفروقات ليست كبيرة نسبياً، وبلغت الدرجة الكلية للانحراف المعياري لهذا المحور (0.59)، ويرى الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون قيمة الانحراف المعياري بشكل عام قليل نسبياً، حيث حظيت الفقرة السادسة بأقل قيمة للانحراف المعياري عن بقية الفقرات، وهذا يدل على أن إستجابة أفراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني أقل تشتتاً فيما يخص عملية تقييم مدى اكتساب المتدربين للمعرفة النظرية من التدريب، وهذا يؤكد بأن هنالك توافق حول الاجراءات المتبعة في عملية تقييم ومتابعة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية.

تبين من نتائج الجدول (4.4–أ–ب) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle كانت الفقرة التي تنص (يتم تقييم مدى اكتساب المتدربين للمهارة العملية من التدريب)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.89)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.78)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle يدركون المميزات الخاصة من تطبيق التدريب الالكتروني حيث أنه يوفر تغذية راجعة وبشكل مباشر من خلال استخدام عناصر الاختبارات والتمارين، حيث يستطيع المدرب قياس فاعلية التدرب وتقييم مدى استفادتهم واكتسابهم للمهارة العملية من المادة التدريبية، وبذلك يستطيع المتدربون الحصول على التغذية الراجعة عن جودة أدائهم بشكل فوري، حيث أن ذلك يساعد على تطوير المادة التدريبية والاساليب التدريبية

بشكل يحقق الفائدة المرجوة من التدريب وهي تحسين مستوى الاداء الفعلي للمتدربين وبما ينعكس ايجاباً على تحسين نوعية الخدمة في وزارة الصحة الفلسطينية.

ونجد من جدول (4.4-أ-ب) أن الفقرة التي تنص (يتم الوقوف على أي إنحرافات في العملية بشكل سريع ومباشر) قد حظيت باقل متوسط حسابي والبالغ قدره (3.63)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.97)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، ولكن الباحث يستطيع ان يبرر هذا الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة عن بقية الفقرات، نتيجة ان البعض من أفراد عينة الدراسة لا يدركون الدور المباشر الذي تمارسه الوزارة والطاقم التدريبي الذي يدير منصة التدريب الالكترونية، حيث أن هنالك متابعة دائمة ومستمرة للعملية التدريبية لجميع الجوانب المتعلقة بها سواء من حيث المادة التدريبية او شكلها الاخراجي او اللوجستيات التقنية المتعلقة بالمنصة والتي تسهل عملية التدريب، حيث أن ذلك يتم من قبل المدرب ومنسقي التدريب، وذلك بهدف تحديد مستوى الانحرافات السلبية عن الاهداف التدريبية التي تم وضعها لكل مساق تدريبي، وتصحيح مسارها وضمان تحقيق الاهداف المرجوة من العملية التدريبية.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول (4.4-أ-ب) الخاص بآليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.45) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.59)، وهنا يعزو الباحث على أن الغالبية العظمى من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle لديهم مستوى عالي من الفهم والادراك تجاه الاجراءات التي يتم تطبيقها في سبيل تقييم ومتابعة البرامج التدريبية من خلال هذه المنصة، حيث أن عملية التقييم والمتابعة تتم على ثلاثة مراحل قبل وخلال وبعد تنفذ البرنامج التدريبي، بهدف التأكد من نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهدافها المرجوة، والتأكد من كفاءة المدربين ونجاحهم في تقديم وعرض المادة التدريبية بشكل فاعل ويلبي توقعات واحتياجات المتدربين، وقد قامت وزارة الصحة والقائمين على منصة التدريب الالكتروني بتجهيز ثلاثة مراكز تابعة للادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة، مركز في شمال الضفة وموقعه في كلية ابن سينا للعلوم الصحية في نابلس- حوارة، ومركز في وسط الضفة الغربية وموقعه مجمع فلسطين الطبي- رام الله، ومركز في جنوب الضفة الغربية وموقعه في مستشفى الخليل- الخليل، حيث يتم متابعة المتدربين على المنصة من خلال هذه المراكز الثلاثة، حيث انه بعد ان يأخذ المتدرب الدورة التدريبية المطلوبة على المنصة من أي مكان يرغب به يحضر لاحد هذه المراكز القريبة منه ويقدم الامتحان الخاص بالدورة تحت اشراف موظفين مختصين ليتم اعتماد شهادة له

بالدورة المجتازة، وهذا يتفق مع دراسة (عباس، 2016) حول وجود تأثير لابعاد التدريب الالكتروني والمتمثلة بالتقييم والمتابعة على مستوى الاداء، كذلك دراسة (غنيم، 2018) حول أن عملية تقييم التدريب تأثر بشكل ايجابي على تحسين نوعية التدريب والأداء.

4.1.2.4: المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ومستوى التقدير في محور المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول رقم (5.4) يوضح ذلك.

جدول (5.4): إجابات المبحوثين حول محور المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	عدم وجود حوافز تشجيعية من الإدارة للالتحاق بالدورات التدريبية على منصة التدريب الالكترونية.	3.65	1.12	كبيرة
2.	قلة الوقت المخصص للتدريب.	3.54	1.13	كبيرة
3.	عدم استمرارية الدورات التدريبية.	3.52	1.11	كبيرة
4.	قلة المخصصات المالية المتوفرة للتدريب.	3.47	1.02	كبيرة
5.	عدم اهتمام وقناعة الادارة العليا بأهمية التدريب.	3.37	1.11	متوسطة
6.	عدم وجود ربط ما بين التدريب والمهام الوظيفية.	3.35	1.15	متوسطة
7.	حصر التدريب ببعض الفئات الوظيفية والتخصصات.	3.32	1.08	متوسطة
8.	التدريب الالكتروني يمثل عبئاً إضافياً فوق عبء العمل الموكل لي.	3.32	1.19	متوسطة
9.	عدم اندماج وتفاعل بعض المتدربين بالعملية التدريبية.	3.31	1.11	متوسطة
10.	اشعر ان التدريب الالكتروني يفتقد الى (السرية والأمان) بالنسبة للمحتوى والامتحانات	3.30	1.21	متوسطة
11.	تدني مستوى الدعم الإداري (التسهيلات) المقدمة للتدريب الالكتروني.	3.19	1.13	متوسطة
12.	عدم التحديد الدقيق (للاحتياجات، الاولويات، المواضيع) التدريبية.	3.18	1.06	متوسطة
13.	الاختبارات المرافقة للمقررات التدريبية لا تغطي المادة التدريبية.	3.18	1.24	متوسطة
14.	عدم توفر الخبرة الكافية للمشرفين على التدريب الالكتروني.	3.16	1.11	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.35	0.86	متوسطة

أظهرت نتائج الجدول (5.4) أن قيمة الانحراف المعياري الخاص بالمعيقات التي تحد من فاعلية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة تراوح ما بين (1.02 الى 1.24) وهذه الفروقات جاءت متباينة في مدى التوافق عليها من قبل أفراد عينة الدراسة بشكل عام، وكانت الدرجة الكلية للانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.86)، وقد حظيت الفقرة الرابعة بأقل rقيمة للانحراف المعياري حيث يتفق أغلب أفراد عينة الدراسة أن من اهم المعيقات التي تواجه عملية التدريب الالكتروني هي قلة توفر المخصصات المالية لعملية التدريب، يليها الفقرة الاولى والتي تشير الى عدم وجود حوافز تشجيعية من قبل الادارة العليا في وزارة الصحة من أجل تحفيز الموظفين للإلتحاق بهذه الدورات الخاصة بمنصة التدريب الالكتروني.

تبين من نتائج الجدول (5.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدرب الالكتروني Moodle كانت الفقرة التي تنص (عدم وجود حوافز تشجيعية من الادارة للالتحاق بالدورات التدريبية على منصة التدريب الالكترونية)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.65)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (1.12)، ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle بعدم حصولهم على أي حوافز تشجيعية من الادارة العليا في الوزارة من أجل الالتحاق بهذه الدورات الموجودة على منصة الدريب الالكتروني، حيث أنه لم يتم ربط هذه الدورات بأي حوافز على صعيد الحصول على درجات وظيفية او ترقيات ادارية داخل العمل كون ذلك يرتبط بالقوانين والانظمة الادارية المعمول بها في الخدمة المدنية، بالإضافة الى عدم حصولهم على اي حوافز مالية ولعل ذلك يرتبط بالازمة المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية، بإستثناء حصولهم على حافز معنوي يتمثل في الشهادة التي يحصل عليها الموظفين بنهاية الدورة التدريبية، ويؤكد الباحث هنا أن منصة التدريب الالكتروني تقدم فائدة علمية ومهنية للملتحقين بالدورات التدريبية، وتفتح لهم نافذة للتواصل الاجتماعي مع الزملاء والاستفادة من الخبرات التراكمية المتوفرة لدى الكثير من الطواقم الطبية والصحية العاملة في وزارة الصحة الفلسطينية على الرغم من وجود تشتت واضح في إستجابات المبحوثين.

ونجد من جدول (5.4) أن الفقرة التي تنص (عدم توفر الخبرة الكافية للمشرفين على التدريب الالكتروني) قد حظيت باقل متوسط حسابي والبالغ قدره (3.16)، وبدرجة تقدير متوسطة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (1.11)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، وهنا يشير الباحث الى أن أفراد عينة الدراسة أشاروا الى أن هذا العائق هو أقل المعيقات تأثيراً على فاعلية منصة التدريب الالكتروني، قد يكون السبب في ذلك من وجهة نظر الباحث هو أن هناك طاقم مهني

ذو كفاءة عالية ومتخصص بتقنيات الحاسوب والانترنت، ويتمتع بجميع الخبرات والمهارات المهنية والتقنية التي تسهل تشغيل هذه المنصة وتنفيذ التدريب الالكتروني من خلالها بالرغم من التشتت والتباين في إستجابات أفراد العينة، حيث أن المنصة تعمل على تقديم الدعم للمتدربين بأي وقت، وعلاج المشكلات التقنية التي من الممكن أن تواجههم أثناء استخدام منصة التدريب الالكتروني.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (5.4) الخاص بالمعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية كأحد محاور منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.35) وبدرجة تقدير متوسطه، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.49)، وهنا يؤكد الباحث على أن غالبية موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle لديهم مستوى جيد من الفهم والادراك تجاه المعوقات التي قد تحد من فاعلية منصة التدريب الالكتروني والتي تتمثل بمعوقات تنظيمية بشرية، ومعوقات مالية، ومعوقات فنية تقنية، حيث أن المتدربين لا يحصولون على أي حوافز تشجيعية للإلتحاق بالبرامج النوعية والمتميزة المتوفرة على منصة التدريب الالكتروني الامر الذي يؤدي الى ضعف دافعيتهم واندماجهم بالعملية التدريبية، كما أن البعض منهم لديه اشكالية وضعف في استخدام الحاسوب والمهارات التقنية الحديثة والانترنت، بالاضافة الى أن هنالك اشكالية في الموازنة المرصودة لعملية التدريب الالكتروني والتي تكون من ضمن ميزانية وزارة الصحة بشكل اساسي بالاضافة الى وجود بعض الدعم الخارجي من قبل المؤسسات الدولية المهتمة بهذا المجال مثل صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA و USAID و Intra Health، حيث يجب أن يتم القيام بإعداد ميزانية مفصلة تتضمن جميع النفقات الخاصة بمنصة التدريب الإلكتروني بسبب أن هنالك تكاليف عالية في تصميم وانتاج برمجيات التدريب والبرامج التعليمية، وبالتالي يؤكد الباحث في هذا السياق أن وزارة الصحة والقائمين على منصة التدريب الالكتروني يدركون هذه المعيقات ويسعون من خلال خططهم المستقبلية على الحد منها قدر الامكان في سبيل الوصول للهدف المنشود من هذه المنصة، وهذا يتفق مع دراسة (العطار، 2015) حول وجود العديد من المعوقات التي تواجه التدريب الالكتروني كالمعوقات المالية والبشرية والثقافية والتعليمية والتقنية والادارية، كذلك دراسة (العواودة، 2012) حول وجود صعوبات تواجه توظيف التعلم الالكتروني، كذلك دراسة (المطيري، 2012) حول وجود معوقات مالية تواجه التدريب الالكتروني، كذلك دراسة (Raniee, et al., 2013) أن العوامل الاجتماعية والثقافية هي الحواجز الاثر تأثيراً لاستخدام الانترنت في التعلم الالكتروني.

5.1.2.4: المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ومستوى التقدير الكلي لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً:

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى التقدير
.1	**كفاءه التدريب الإلكتروني**	**3.93**	**0.59**	**كبيرة**
.2	**تلبية برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل**	**3.80**	**0.62**	**كبيرة**
.3	**تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني**	**3.45**	**0.59**	**كبيرة**
	المحور الكلي	**3.73**	**0.52**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (6.4) أن قيمة الانحراف المعياري لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تراوحت ما بين (0.59 الى 0.62) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكانت قيمة الانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.52)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والذين تلقوا دورات تدريبية بالدور المهم لمنصة التدريب الالكتروني Moodle، كون قيمة الانحراف المعياري قليلة، حيث تبين أن المحور الذي حظي بأقل قيمة للانحراف المعياري عن بقية المحاور كان المحور الخاص بكفاءة التدريب الالكتروني، وهذا يدل على أن إستجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً عن باقي المحاور، يليه محور تلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل وكان بالمرتبة الثانية، اما المرتبة الاخيرة فقد جاء محور تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني، وبالنظر لهذه المحاور وقيمة الانحراف المعياري الخاص بكل محور نجد أن هنالك عدم تشتت بإلاستجابات العامة لأفراد عينة الدراسة على هذه المحاور، الامر الذي يشير الى الدور الهام لمنصة التدريب الالكتروني.

كما يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (6.4) أن محور كفاءة التدريب الالكتروني بلغ المتوسط الحسابي له (3.93)، وانحرافه المعياري (0.59)، وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك محور تلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل بلغ المتوسط الحسابي له (3.80)، وانحرافه المعياري (0.62)، وبدرجة تقدير كبيرة، ايضاً محور تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني بلغ المتوسط الحسابي له (3.45)، وانحرافه المعياري (0.59)، وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أخيراً أن

الدرجة الكلية لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية كانت مرتفعة بوسط حسابي كلي (3.73) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.52)، وهذا يشير الى دور هذه المنصة في توفير برامج تدريبية تلمس الاحتياجات الفعلية للعاملين في المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة بكفاءة وفاعلية، حيث يتم توفير حزم وبرامج تدريبية متنوعة تشمل نطاق واسع من المتدربين، يتم تحديدها بناءً على طرق علمية تستند لتحليل العمل واستراتيجية الوزارة وتقييم الاداء، في اطار شامل من المتابعة المتسمرة والتقييم لمخرجاتها، وهذا يتفق مع دراسة (حنتولي، 2016) والتي أشارت الى أن واقع التعلم الالكتروني كان مرتفع، ويزد من التفاعل بين المدرب والمتدربين نتيجة توفيره مصادر تفااعل متنوعة، كما يتوافق ذلك أيضاً مع دراسة (Siirak, 2011) والتي أشارت الى أن بيئة التعلم الالكتروني (موديل) هي أداة تعليمية فاعلة جداً، كونها تشجع وتحفز المتدربين على التعلم، بالاضافة الى توفيرها لعديد من الامتيازات المعلقة بالمكان والزمان، كذلك دراسة (Roy, Raymond, 2008) حول استخدام المؤسسات للتدريب الالكتروني لتدريب موظفيها يعمل على تطوير المعرفة والمهارة لديهم.

2.2.4. دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير في محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول رقم (7.4.أ.ب) يوضح ذلك.

جدول (7.4–أ): إجابات المبحوثين حول محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ومرتبة تنازلياً:

الرقم	دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يسهم التدريب الالكتروني في مساعدتك على استخدام مهارات جديدة مرتبطة بتقدم العمل.	4.03	0.50	كبيرة
2.	ينمي التدريب الالكتروني قدرتك على التعامل مع المواقف المختلفة داخل العمل.	4.00	0.59	كبيرة

جدول (7.4–ب): إجابات المبحوثين حول محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ومرتبة تنازلياً:

الرقم	دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
.3	يعمل التدريب الالكتروني على تنمية مهارات التحليل لديك.	4.00	0.71	كبيرة
.4	يساعدك التدريب الالكتروني على تحمل المسؤوليات الخاصة بالعمل.	3.99	0.80	كبيرة
.5	يعمل التدريب الالكتروني على تعزيز ثقتك بنفسك.	3.97	0.75	كبيرة
.6	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في زيادة قدرتي على القيام بتادية الاعمال (بالكفائة والفاعلية) المطلوبة.	3.96	0.69	كبيرة
.7	ينمي التدريب قدرة الموظفين على تنظيم العمل.	3.96	0.72	كبيرة
.8	يعمل التدريب الالكتروني على تشجيع التعلم الذاتي.	3.94	0.67	كبيرة
.9	ينمي التدريب الالكتروني قدرتك على اتخاذ القرارات.	3.94	0.78	كبيرة
.10	يسهم التدريب الالكتروني في زيادة (معرفتك ومهاراتك) بمهامك الوظيفية.	3.93	0.71	كبيرة
.11	التدريب الالكتروني يجعلك أكثر قدرة على تحسس المشكلات في العمل.	3.93	0.63	كبيرة
.12	تسهم البرامج التدريبية المقدمة في تطوير مهارة التعامل مع ضغوط العمل.	3.92	0.86	كبيرة
.13	يسهم التدريب في رفع مستوى دقة الموظفين في العمل.	3.91	0.66	كبيرة
.14	تزيد نوعية البرامج التدريبية المقدمة قدرتي على (المبادرة والابداع).	3.89	0.73	كبيرة
.15	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في زيادة معرفتي بأهم (التكنولوجيات والوسائل والطرق) المستخدمة في العمل.	3.89	0.79	كبيرة
.16	تزيد نوعية البرامج التدريبية المقدمة قدرتي على تحمل المخاطر.	3.89	0.78	كبيرة
.17	يعمل التدريب الالكتروني على تشجيعك على توظيف أسلوب حل المشكلات.	3.87	0.73	كبيرة
.18	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في تطوير مهارة (التواصل والحوار) .	3.77	0.83	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.93	0.49	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول (7.4–أ–ب) أن قيمة الانحراف المعياري لمحور دور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية تراوحت ما بين (0.50 الى 0.86) وهذه

الفروقات ليست كبيرة وكانت قيمة الانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.49)، وهنا يرى الباحث أن هنالك ثقة كبيرة بهذا المحور كون قيمة الانحراف المعياري قليلة، حيث حظيت الفقرة الاولى على أقل قيمة للانحراف المعياري عن بقية الفقرات، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة كانت أقل تشتتاً فيما يتعلق بمساهمة التدريب الالكتروني في مساعدة الموظفين على استخدام مهارات جديدة مرتبة بتقدم العمل، يليها الفقرة اثانية والتي تشير الى أن التدريب الالكتروني ينمي قدرة الموظفين على التعامل مع المواقف المختلفة داخل العمل، وعليه فإن الباحث هنا يرى أن هنالك دور فاعل للتدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

تبين من نتائج الجدول (7.4-أ-ب) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية كانت الفقرة التي تنص (يسهم التدريب الالكتروني في مساعدتك على استخدام مهارات جديدة مرتبطة بتقدم العمل)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (4.03)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.50)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle يؤكدون على الفائدة المتحققة لديهم من جراء التحاقهم بالبرامج التدريبية المعروضة عبر هذه المنصة، حيث أن هذه البرامج التدريبية ترتبط وبشكل مباشر باحتياجات العمل الفعلية، وتقدم لهم معارف ومهارات متطورة متعلقة بمهامهم الوظيفية وترتبط بالعلم الحديث، حث انها تسهم في تحسين مستويات أدائهم الوظيفي والمهني، وتزيد قدرتهم على تقديم مبادرات ابداعية لتطوير العمل، وتزيد من مهاراتهم الادارية والاشرافية والقيادية وقدرتهم على تحمل المسؤولية، وتفسح لهم المجال في تبادل الخبرات مع أقرانهم في المجالات التخصصية، الامر الذي ينعكس ايجاباً على نوعية الخدمات الطبية المقدمة من قبل وزارة الصحية الفلسطينية.

ونجد من نتائج الجدول (7.4-أ-ب) أن الفقرة التي تنص (تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في تطوير مهارة التواصل والحوار) قد حظيت باقل متوسط حسابي والبالغ قدره (3.77)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.83)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، ولكن الباحث يستطيع ان يبرر هذا الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة عن بقية الفقرات، نتيجة ان البعض من أفراد عينة الدراسة ونتيجة ضعف رغبتهم وعدم تفاعلهم من خلال منصة التدريب الالكتروني بشكل كامل، الامر الذي لم يمكنهم من التعرف على الامكانيات التي توفرها هذه المنصة عبر النوافذ الخاصة بالنقاش المرتبط بكل برنامج ومادة تدريبية والتي تسمح لهم بتبادل الخبرات مع

الزملاء وفتح نقاش علمي ومهني حول المواضيع المرتبطة بطبيعة عملهم، الامر الذي يكسبهم قدرة على التواصل والحوار.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في نتائج الجدول (7.4-أ-ب) الخاص بدور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.93) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.49)، وهنا يرى الباحث أن غالبية موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle لديهم مستوى عالي من الفهم والادراك تجاه الاسهامات المتميزه التي تقدمها منصة التدريب الالكتروني في مساعدة المتدربين على اكتساب مهارات ومعارف جديدة ترتبط بطبيعة المهام الوظيفية التي يقومون بها، وبالتالي زيادة قدرتهم على القيام بتأدية الاعمال بكفاءة وفاعلية، بالاضافة الى تنمية قدرتهم على التعامل مع المواقف المختلف داخل بيئة العمل سواءً على صعيد الموظفين او المراجعين بطريقة ابداعية، كذلك تنمية مهاراتهم على التحليل واستخدام المنهج العلمي في حل المشكلات واتخاذ القرارات من خلال عملية النقاش المفتوح للمواضيع التدريبية، الامر الذي يعزز من ثقتهم بأنفسهم ويزيد من قدرتهم على ممارسة المهارات القيادية في العمل، وزيادة قدرتهم على تحمل مسؤوليات العمل والتعلم الذاتي، الامر الذي يعمل على ايجاد كوادر بشرية مؤهلة وذات قدرات وطموح عالية، يمكن الاستاد عليها في تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية للمواطن الفلسطيني، مما يسهم في تحقيق رؤية ورسالة وزارة الصحة وأهدافها الاستراتيجية، وهذا يتفق مع دراسة (Siirak, 2011) والتي أشارت الى أن التعلم الالكتروني (موديل) هي أداة تعليمية فاعلة جداً، كونها تشجع وتحفز المتدربين على التعلم، بالاضافة الى توفيرها لعديد من الامتيازات المتعلقة بالمكان والزمان، وأن المشاركة في المحافل والانشطة المتاحة بشكل واضح في بيئة التعلم الالكتروني (موديل) مفيدة جداً للتعلم وتشجيع المتدربين على الحصول على معرفة جيدة.

3.4.النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

1.3.4 الفرضية الرئيسة الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (8.4): معامل ارتباط بيرسون بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

Pearson Correlation		محور تطوير المعرفة والمهارة
المحور الكلي لمنصة التدريب الإلكتروني Moodle	معامل ارتباط بيرسون	**0.693****
	مستوى المعنوية	**0.000**
	عدد أفراد العينة	**337**

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

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (8.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.693**) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاخذ بالفرضية البديلة، أي توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة كانت منطقية بسبب ما توفره هذه المنصة من برامج ومواد تدريبية متنوعة وتشمل نطاق واسع من العاملين في المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة، والتي يتم العمل على تحديدها وفق اساليب وطرق علمية مبنية على رؤية ورسالة واستراتيجية الوزارة الخاصة بتنمية المهارات والقدرات والمعارف للعاملين، وتدريبيهم على كيفية تجنب المشكلات التي تواجههم في بيئة العمل، في سبيل زيادة قدرتهم ومهارتهم على تأدية المهام الموكلة اليهم وتقديم خدمات نوعية ومتميزة للمواطن الفلسطيني، الامر الذي ينعكس ايجاباً نحو نظرة المواطن الفلسطيني لطبيعة عمل وزارة الصحة، ويتفق ذلك مع دراسة (نجيب، 2017) حول وجود علاقة ارتباط طردية بين التدريب الإلكتروني وتحسين اداء العاملين ومستوى المعرفة لديهم.

1.1.3.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9.4): معامل ارتباط بيرسون بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

Pearson Correlation		محور تطوير المعرفة والمهارة
محور كفاءه التدريب الإلكتروني	معامل ارتباط بيرسون	**0.545****
	مستوى المعنوية	**0.000**
	عدد أفراد العينة	**337**

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

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (9.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (**0.545) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة بسبب أن منصة التدريب الإلكتروني Moodle ومن خلال ما توفره من تقنيات تدريبية الكترونية تتوافق مع كافة الوظائف، تعمل على تعزيز كفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة من خلال تقديمها برامج تدريبية متخصصة وتشمل جميع الاحتياجات الخاصة بالموظفين بمختلف تخصصاتهم المهنية، الامر الذي يسهم بتوفير قاعدة معرفية متنوعة ومساعدتهم على تعزيز ثقتهم بأنفسهم واستخدام مهارات متطورة في التحليل وحل المشكلات، الامر الذي ينعكس بشكل ايجابي في تحسين نوعية أداء العاملين في المهن الطبية والصحية، وتقديم خدمات متميزة للمواطن الفلسطيني، ويتفق ذلك مع دراسة (Roy, Raymond, 2008) حول وجود علاقة ايجابية بين التدريب الالكتروني وتحسين أداء الموظفين، كذلك دراسة (غنيم، 2018) حول وجود علاقة ارتباطية طردية بين التدريب وتحسن الاداء والمعرفة.

2.1.3.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الثانية تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (10.4): معامل ارتباط بيرسون بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

محور تطوير المعرفة والمهارة	Pearson Correlation	
0.591**	معامل ارتباط بيرسون	**محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل**
0.000	مستوى المعنوية	
337	عدد أفراد العينة	

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

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ، ويظهر الجدول رقم (10.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.591**) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة بسبب ما يقوم به العاملين على برنامج التدريب الالكتروني وسعيهم الدائم بتوفير برامج تدريبية ملبية لاحتياجات العاملين وتواكب متطلبات العمل بالوزارة، حيث تقوم الوزارة بدراسة وتحديد احتياجاتها التدريبية بشكل مستمر ومنتظم، وبشكل ينسجم مع أهدافها الاستراتيجية، كذلك يتم تحليل الوظائف وتحديد المهارات والخبرات المطلوب توافرها في الطواقم الطبية في سبيل توفير برامج تدريبية تعزز من قدرة الموظفين على أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية، وبما يعزز نوعية الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني بوزارة الصحة الفلسطينية، ويتفق ذلك مع دراسة (الكنجي، 2016) حول وجود علاقة احصائية بين التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والاداء، ودراسة (الزعبي، 2016) حول وجود أثر معنوي لادارة التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية على تحسين المعارف والمهارات وبالتالي تحسين الاداء العام للمنظمات.

3.1.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الثالثة تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (11.4): معامل ارتباط بيرسون بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

محور تطوير المعرفة والمهارة	Pearson Correlation	
0.661**	معامل ارتباط بيرسون	**آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني**
0.000	مستوى المعنوية	
337	عدد أفراد العينة	

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

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (11.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (**0.661) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والاخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة بسبب ما تقوم به وزارة الصحة الفلسطينية ومن خلال العاملين على منصة التدريب الإلكتروني Moodle بإجراءات متنوعة في مجال تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني، حيث يتم تقييمها بطريقة شاملة ومتكاملة قبل وخلال وبعد التدريب من قبل المتدربين والمدربين، بهدف التأكد من أن هذه البرامج التدريبية المقدمة تعمل على تحقيق الاثر المرجو منها في صقل العاملين بمجال المهن الطبية والصحية بالوزارة بالمعارف والمهارات التي تمكنهم من أداء وظائفهم بكفاءة وفاعلية، وتساعدهم على تطبيق الممارسات النظرية بواقع العمل وتعزيز قدرتهم على التعامل مع المواقف المختلفة بمسؤولية ومهنية عالية، الامر الذي يعزز من امكانية الوزارة بتوفير طاقم طبي متخصص يتمتع بأعلى درجات المهنية، ويتفق ذلك مع دراسة (غنيم، 2018) حول وجود علاقة ارتباطية طردية بين التدريب ممثل بتقييم التدريب وتحسين مستوى المعرفة والاداء الوظيفي للعاملين.

4.1.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الفرعية الرابعة تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين محور المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12.4): معامل ارتباط بيرسون بين المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.

Pearson Correlation.		محور تطوير المعرفة والمهارة
تأثير المعيقات على المحور الكلي لمنصة التدريب الإلكتروني Moodle	معامل إرتباط بيرسون	**0.269-**
	مستوى المعنوية	**0.000**
	عدد أفراد العينة	**337**

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

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (12.4) يؤكد وجود علاقة ارتباط عكسية ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المعيقات وبين محور تطوير المعرفة والمهارة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.269) ويعني ذلك بأنه كلما قلت درجة المعيقات من خلال تطبيق التدريب الإلكتروني ازداد تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية، ويؤكد الباحث على أن هنالك بعض المعيقات التي قد تحد من فاعلية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية، والتي يتم الاهتمام بها والحد من آثارها بشكل دائم ومستمر من قبل القائيمن على ادارة هذه المنصة، والتي تتمثل في المعيقات التنظيمة المرتبطة بالموارد البشرية وامكانية استمرارهم في التدريب، والمعيقات المالية المخصصة للتدريب،بالاضافة الى المعيقات التقنية المرتبطة بادارة النظام، ويتفق ذلك مع دراسة (العطار، 2015) حول وجود العديد من المعوقات التي تواجه التدريب الالكتروني والتي تؤثر الغاية المرجوة من عملية التدريب، كذلك دراسة (العواودة، 2012) حول وجود صعوبات تواجه التعلم الالكتروني، كذلك دراسة (المطيري، 2012) حول وجود معوقات متنوعة تواجه التدريب الالكتروني.

2.3.4 الفرضية الرئيسة الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية)".

ولفحص الفرضية أعلاه تم فحص الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.2.3.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير الجنس، فقد تم إجراء إختبار (T-Test) للعينات المستقلة، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار:

جدول (13.4): نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير الجنس.

المحاور الرئيسية	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة T-Test	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
المحور الكلي لمنصة التدريب الالكتروني	ذكر	127	3.76	.42	.96	335	0.33
	أنثى	210	3.70	.57			
محور تطوير المعرفة والمهارة	ذكر	127	3.95	.43	.61	335	0.53
	أنثى	210	3.92	.52			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (13.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس في محوري الدراسة الرئيسيين، وهذا يتفق مع دراسة (نجيب، 2017) ودراسة (عباس، 2016) حول عدم وجود فروق بين مستوى التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والمهارات والاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للمحور الكلي لمنصة التدريب الالكتروني قد بلغت (0.33)، عند متغير الجنس، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف أجناسهم لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه الدور الهام لمنصة التدريب الالكتروني، حيث ان البرامج التي تقدمها تشمل نطاق واسع من المتدربين المشولين بالبرامج المختلفة حيث التحق بهذه المنصة ما يقارب 2740 موظف من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة

الصحة الفلسطينة في محافظات الضفة الغربية، وتسهم في خلق الدافعية لدى الموظفين في سبيل التدريب الذاتي كونها لا ترتبط بزمان ومكان وتعطي حرية للموظف في اختيار المادة والبرنامج التدريبي الذي يحتاجه، حيث يتوفر في هذه المنصة ما يقارب 36 مقرر تعليمي وتدريبي ضمن تخصصات مختلفة في المجال الطبي والصحي، كما وتسعى ادارة المنصة بتحديد أهداف التدريب بناءً على الاحتياجات التدريبية الفعلية اللازمة لتطوير الاداء العام للموظفين وبما يتفق مع الاستراتيجية التدريبية في وزارة الصحة، بالاضافة الى أن هنالك اهتمام ومتابعة مستمرة لتقييم البرامج التجريبية المقدمة عبر هذه المنصة من خلال دراسة مدى اكتساب المتدربين للمعرفة النظرية والعملية، وعلية تم قبول الفرضية.

وتشير النتائج ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة قد بلغت (0.53)، عند متغير الجنس، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$) ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف أجناسهم لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه الدور الهام للتدريب الالكتروني في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بهم، من خلال اسهامه في تطوير وتعزيز قدرتهم ودافعيتهم تجاه التعلم الذاتي الذي يعطي حرية واسعة للمتدرب في اختيار نمط ونوع التدريب، كما أن هذا التدريب مكنهم من اكتساب مهارات جديدة واستخدامها في تطوير قدراتهم الوظيفية والمهنية من أجل تنفيذ وتادية المهام والمسؤوليات الخاصة بهم والتي ترتبط ببطاقة الوصف الوظيفي بكفاءة وفاعلية، وبما ينعكس على تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني، وعلية تم قبول الفرضية.

2.2.3.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير العمر".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير العمر، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (14.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير

المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير العمر.

المحاور الكلية	المتوسطات الحسابية				
	أقل من 25 سنة	من 25 – أقل من 35 سنة	من 35 – أقل من 45 سنة	من 45- أقل من 55 سنة	55 سنة فأكثر
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	3.82	3.70	3.71	3.75	3.99
محور تطوير المعرفة والمهارة	3.98	3.96	3.91	3.87	4.28

أظهرت بيانات جدول (10.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية حسب متغير العمر، حيث يلاحظ من الجدول وجود فروق ظاهرية وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي كما يلاحظ في الجول التالي.

جدول (15.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	بين المجموعات	.79	4	.19	.72	0.57
	داخل المجموعات	91.31	332	.27		
	المجموع	92.11	336			
محور تطوير المعرفة والمهارة	بين المجموعات	1.34	4	.33	1.36	0.24
	داخل المجموعات	81.37	332	.24		
	المجموع	82.71	336			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (15.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير العمر" في محوري الدراسة الرئيسيين، وهذا يتفق مع دراسة (نجيب، 2017) ودراسة (عباس، 2016) حول عدم وجود فروق بين مستوى التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والمهارات والاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

تبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للمحور الكلي لمنصة التدريب الالكتروني قد بلغت (0.57)، عند متغير العمر، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويشير

الباحث الى أن السبب بذلك هو أن أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف مستوياتهم العمرية لديهم درجات عالية من المعرفة تجاه دور منصة التدريب الالكتروني في تعزيز كفاءة التدريب بوزارة الصحة الفلسطينية من خلال تعزيزها للمشاركة الفاعلة بين مختلف المتدربين والمدربين حيث أنها تعمل على ايجاب بيئة تدريبية افتراضية تفاعلية، تسهم في تعزيز النقاش والحوار بين جميع المشاركين، بالاضافة الى اعتمادها على تقنيات وبرمجيات متخصصة تخدم كافة الوظائف في المهن الكبية والصحية، كما أن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة والتي يتم ادراجها عبر هذه المنصة تتم بناءً على مخرجات تقييم الاداء السنوي للموظفين وبالاستناد على عملية المقابلات الشخصية مع جميع الموظفين، من أجل القدرة على تحليل مهام العمل وتحديد المهارات والكفايات المطلوبة لذى شاغلي الوظائف الطبية والصحية، بالاضافة الى اهتمام القائمين على هذه المنصة بمتابعة وتقييم التدريب حيث يتم متابعة المتدربين في أماكن عملهم بعد انتهاء التدريب من اجل فحص مستوى التحسن الذي طرأ على الأداء، وانعكاس ذلك على نوعية وجودة الخدمات المقدمة، وعلية تم قبول الفرضية.

وتشير النتائج ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة قد بلغت (0.24)، عند متغير العمر، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية والذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف أعمارهم لديهم مستويات متقاربة من الفهم والادراك تجاه دور التدريب الالكتروني في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بهم، من خلال اسهامه في تنمية قدرتهم على تنظيم العمل عبر اكسابهم مهارات ادارية وتخصصة مرتبطة بالمهام التي يقومون فيها، بالاضافة الى زيادة قدرتهم على ممارسة الطرق العلمية في عملية اتخاذ القرارات وتحديد المشكلات، الامر الذي يسهم في تطوير معارفهم وخبراتهم وتحسين أدائهم، وعلية تم قبول الفرضية.

3.2.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المؤهل العلمي، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (16.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق نحو دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير المؤهل العلمي.

المحاور الكلية	المتوسطات الحسابية			
	دبلوم متوسط	بكالوريس	ماجستير فأكثر	دكتوراة
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	**3.71**	**3.74**	**3.64**	**4.29**
محور تطوير المعرفة والمهارة	**3.94**	**3.94**	**3.88**	**4.44**

أظهرت بيانات جدول (16.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية حسب متغير المؤهل العلمي، حيث يلاحظ من الجدول وجود فروق ظاهرية وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي كما يلاحظ في الجول التالي.

جدول (17.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	**بين المجموعات**	**.98**	**3**	**.32**	**1.20**	**0.30**
	داخل المجموعات	**91.12**	**333**	**.27**		
	المجموع	**92.11**	**336**			
محور تطوير المعرفة والمهارة	**بين المجموعات**	**.62**	**3**	**.20**	**.84**	**0.47**
	داخل المجموعات	**82.09**	**333**	**.24**		
	المجموع	**82.71**	**336**			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (17.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي" في محوري الدراسة الرئيسيين، وهذا يتفق مع دراسة (نجيب، 2017) ودراسة (عباس، 2016) حول عدم وجود فروق بين مستوى التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والمهارات والاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

أظهرت نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للمحور الكلي لمنصة التدريب الالكتروني قد بلغت (0.30)، عند متغير المؤهل العلمي، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزوا الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه دور منصة التدريب الالكتروني في تعزيز كفاءة التدريب بوزارة الصحة الفلسطينية من خلال قيامها بتحقيق الكفاءة والفاعلية في التدريب حيث يتيح امكانية الوصول الى الدورات التدريبية في أي وقت ومكان، بالاضافة الى انها تقدم اساليب تدريبية متنوعة تتناسب مع احتياجات كل شخص، حيث أنه يمكن للموظف التعلم وفقاً لقدراته الخاص واحتياجاته التدريبية، كما ويتم تحديد هذه الاحتياجات بالاستاد على طرق علمية متنوعة والتي منها تحليل سجل أداء العمل وفحص نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، كما ويهتم المشرفون على هذه المنصة بمتابعة وتقييم البرامج التدريبية المقدمة بشكل مستمر من أجل الوقوف على أية إنحرافات في العملية التدريبية وتصحيح مسارها، وعلية تم قبول الفرضية.

وتشير النتائج ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة قد بلغت (0.47)، عند متغير المؤهل العلمي، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة الذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle يمتلكون مؤهلات علمية تخصصية تخدم مهنة إنسانيه تلامس جميع أفراد المجتمع الأمر الذي أظهر تقارباً في إستجابات المبحوثين في كون التدريب الالكتروني طور من المعارف والمهارات الخاصة بهم، من خلال ارتباط هذه البرامج بالاعمال والوظائف الحديثة، واسهامها في زيادة معارف وقدرات الموظفين على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يتم استخدامها في العمل، وتشجيعهم على روح الابداع والمبادرة وتقديم اسهامات وأفكار تطويرية مميزة لتطوير الاداء في مجال عملهم الطبي والصحي، وبما يرتقي بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني، وعلية تم قبول الفرضية.

4.2.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص العلمي".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المسمى الوظيفي، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (18.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير التخصص العلمي.

المحاور الكلية	المتوسطات الحسابية						
	طب بشري	طب أسنان	صيدلية	تمريض	قبالة	فني	طب مخبري- تحاليل طبية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	3.45	3.84	3.62	3.66	3.95	4.02	3.84
محور تطوير المعرفة والمهارة	3.72	4.01	3.99	3.92	4.05	4.10	3.95

أظهرت بيانات جدول (18.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بفعالية تطبيق منظومة التوظيف الإلكترونية في تعزيز مباديء النزاهة والشفافية وتكافؤ الفرص في إشغال الوظائف الحكومية في دولة فلسطين حسب متغير التخصص العلمي، حيث يلاحظ من الجدول وجود فروق ظاهرية وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي كما يلاحظ في الجول التالي.

جدول (19.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص العلمي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	بين المجموعات	11.86	6	1.97	8.13	0.000
	داخل المجموعات	80.24	330	.24		
	المجموع	92.11	336			
محور تطوير المعرفة والمهارة	بين المجموعات	4.85	6	.80	3.43	0.003
	داخل المجموعات	77.85	330	.23		
	المجموع	82.71	336			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (19.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تؤكد على وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة

الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص العلمي" في محوري الدراسة الرئيسيين، وهذا يتعارض مع دراسة (نجيب، 2017) حول عدم وجود فروق بين مستوى التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والمهارات والاداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص العلمي.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور منصة التدريب الالكتروني Moodle (0.00)، عند متغير التخصص العلمي وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في وجود فروق في استجابات أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية من خلال منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية تجاه هذا المحور تبعا لمتغير التخصص العلمي، نتيجة وجود مستويات متباينة تجاه كفاءة دورها في تلبية احتياجات العمل لديهم، وعلية تم رفض الفرضية المفترضة، وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى هذا المحور تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (20.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير التخصص العلمي وفق محور منصة التدريب الإلكتروني Moodle.

متغير المسمى الوظيفي	طب بشري (3.45)	طب أسنان (3.84)	صيدلي (3.62)	تمريض (3.66)	قبالة (3.95)	فني (4.02)	طب مخبري- تحاليل (3.84)
طب بشري (3.45)	--	.38110*	.16945	.20485*	.49663*	.56348*	.38644*
طب أسنان (3.84)	--	--	.21165	.17624	.11553	.18239	.00534
صيدلي (3.62)	--	--	--	.03541	.32718*	.39403*	.21699
تمريض (3.66)	--	--	--	--	.29177*	.35863*	.18159
قبالة (3.95)	--	--	--	--	--	.06686	.11019
فني (4.02)	--	--	--	--	--	--	.17704
طب مخبري/ تحاليل (3.84)	--	--	--	--	--	--	--

يتضح من الجدول (20.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية تبعا لمتغير التخصص العلمي، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يحملون مسمى وظيفي في مجال الطب البشري وبين التمريض والقبالة والفني والطب المخبري/ التحاليل، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02)، كما وجد فروق بين مسمى صيدلي وبين القبالة والفني، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي

الاعلى (4.02)، كما وجد فروق بين مسمى تمريض وبين القبالة والفني، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02).

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة (0.003)، عند متغير التخصص العلمي وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في وجود فروق في استجابات أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية من خلال منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية تجاه المحور الخاص بتطوير المعرفة والمهارة تبعا لمتغير التخصص العلمي، نتيجة وجود مستويات متباينة من الفهم والادراك تجاه دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة الخاصة بهم، وعليه تم رفض الفرضية المفترضة، وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى هذا المحور تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول(21.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير التخصص العلمي وفق محور تطوير المعرفة والمهارة.

متغير السمى الوظيفي	طب بشري (3.72)	طب أسنان (4.01)	صيدلي (3.99)	تمريض (3.92)	قبالة (4.05)	فني (4.10)	طب مخبري- تحاليل (3.95)
طب بشري (3.72)	--	.29601*	.27587*	.20794*	.32957*	.37865*	.23500*
طب أسنان (4.01)	--	--	.02014	.08807	.03356	.08264	.06101
صيدلي (3.99)	--	--	--	.06793	.05370	.10278	.04087
تمريض (3.95)	--	--	--	--	.12163	.17071	.02706
قبالة (4.05)	--	--	--	--	--	.04907	.09458
فني (4.10)	--	--	--	--	--	--	.14365
طب مخبري/ تحاليل (3.95)	--	--	--	--	--	--	--

يتضح من الجدول (21.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو محور تطوير المعرفة والمهارة تبعا لمتغير التخصص العلمي، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يحملون تخصص العلمي في مجال الطب البشري وبين طب الاسنان والصيدلي والتمريض والقبالة والفني والطب المخبري/ التحاليل، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02).

5.2.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب

الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عدد سنوات الخبرة، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (22.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير عدد سنوات الخبرة.

المحاور الكلية	المتوسطات الحسابية			
	أقل من 5 سنوات	من 5- أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات – أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	3.64	3.74	3.72	3.74
محور تطوير المعرفة والمهارة	3.93	3.99	3.91	3.91

أظهرت بيانات جدول (22.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية حسب متغير عدد سنوات الخبرة، حيث يلاحظ من الجدول وجود فروق ظاهرية وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي كما يلاحظ في الجول التالي.

جدول (23.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	بين المجموعات	.261	3	.08	.31	0.81
	داخل المجموعات	91.85	333	.27		
	المجموع	92.11	336			
محور تطوير المعرفة والمهارة	بين المجموعات	.431	3	.14	.58	0.62
	داخل المجموعات	82.28	333	.24		
	المجموع	82.714	336			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (23.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة" في محوري الدراسة الرئيسيين. وهذا يتفق مع دراسة (نجيب، 2017) حول عدم وجود فروق بين مستوى التدريب الالكتروني وتحسين المعارف والمهارات والاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر

أظهرت نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للمحور الكلي لمنصة التدريب الالكتروني قد بلغت (0.81)، عند متغير سنوات الخبرة، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزوا الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف سنوات خبرتهم لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه دور منصة التدريب الالكتروني في تعزيز كفاءة التدريب بوزارة الصحة الفلسطينية من خلال امكانية المشاركة في دورات من أي مكان عبر شبكة الانترنت، وإعطائها المتدربين فرصة لاختيار ما يناسبه من الدورات التدريبية المعروضة عبر المنصة، وتوفير تغذية راجعة للمتدربين من خلال هذه المنصة التفاعلية حيث يتم توفير الاختبارات والامثلة التدريبية ودراسة الحالات التي تخلق بيئة تدريبية متكاملة، كما وتقوم الوزارة بإجراء دراسات لتحديد الاحتيجات التدريبية بطريقة مهنية من خلال عقد ورش العمل المتخصصة، وتقوم بتقديم تغذية راجعة عن الجهات المنفذه للتدريب، وتسعى بشكل متواصل لتقييم ومتابعة أثر التدريب بعد انتهاء البرامج التدريبية، وعلية تم قبول الفرضية.

وتشير النتائج ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة قد بلغت (0.62)، عند متغير سنوات الخبرة، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد عينة الدراسة الذين تلقوا دورات تدريبية على منصة التدريب الالكتروني Moodle وعلى اختلاف سنوات خبرتهم لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه دور التدريب الالكتروني في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بهم، من خلال اسهامها في تعزيز القدرات العقلية والجسمية للمتدربين، في تسحين مستوى الاداء والانجاز وتحقيق التعاون والالتزام الوظيفي داخل الوزارة وخارجها، واكسابهم المهارات الاشرافية والقيادية والادارية والتي يستطيع من خلالها المتدرب تطوير قدرته على اداء الاعمال وتحمل المسؤولية ومواجهة المخاطر في بيئة العمل والحد منها، وصولاً الى أداء متميز يلبي توقعات المواطن الفلسطيني، ويحقق رؤية الحكومة الفلسطينية بتقديم خدمات نوعية ومتميزة، وعلية تم قبول الفرضية.

6.2.3.4 الفرضية الفرعية السادسة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عدد سنوات الخبرة، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (24.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير عدد الدورات التدريبية.

المحاور الكلية	المتوسطات الحسابية			
	دورتان فأقل	من 3- 4 دورات	من 5 - 6 دورات	أكثر من 6 دورات
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	3.65	3.85	3.74	3.82
محور تطوير المعرفة والمهارة	3.88	4.04	3.94	3.91

أظهرت بيانات جدول (24.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية حسب متغير عدد الدورات التدريبية، حيث يلاحظ من الجدول وجود فروق ظاهرية وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي كما يلاحظ في الجول التالي.

جدول (25.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
منصة التدريب الإلكتروني Moodle	بين المجموعات	2.83	3	.94	3.52	0.01
	داخل المجموعات	89.28	333	.26		
	المجموع	92.11	336			
محور تطوير المعرفة والمهارة	بين المجموعات	1.56	3	.52	2.13	0.09
	داخل المجموعات	81.15	333	.24		
	المجموع	82.71	336			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (25.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية السابعة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية" عدا محور الدراسة الأول الخاص بمنصة التدريب الإلكتروني.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور منصة التدريب الالكتروني Moodle (0.01)، عند متغير عدد الدورات التدريبية وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في وجود فروق في استجابات أفراد العينة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية من خلال منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية تجاه هذا المحور تبعا لمتغير عدد الدورات التدريبية، نتيجة وجود مستويات متباينة من الفهم والادراك تجاه دور المنصة في تلبية احتياجات العمل لديهم، وعلية تم رفض الفرضية المفترضة، وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى هذا المحور تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير عدد الدورات التدريبية، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار، ويتفق ذلك مع دراسة (Raniee, et all. 2013) حول وجود فروق في دور التدريب الالكتروني في تعزيز المهارات تعزى لعوامل العمر، والمستوى الاكاديمي، وعدد الدورات التدريبية.

جدول(26.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير عدد الدورات التدريبية وفق محور منصة التدريب الإلكتروني Moodle.

عدد الدورات التدريبية	دورتان فأقل (3.65)	من 3-4 دورات (3.85)	من5-6 دورات (3.74)	أكثر من 6 دورات (3.82)
دورتان فأقل (3.65)	--	.19964*	.08674	.16587
من 3-4 دورات (3.85)	--	--	.11289	.03377
من 5-6 دورات (3.74)	--	--	--	.07913
أكثر من 6 دورات(3.82)	--	--	--	--

يتضح من الجدول (26.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية تبعا لمتغير عدد الدورات التدريبية، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين شاركوا بدورتان فأقل وبين الذين شاركوا 3-4 دورات، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي شاركوا 3-4 دورات ذات المتوسط الحسابي الاعلى (3.85).

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تطوير المعرفة والمهارة قد بلغت (0.09)، عند متغير عدد الدورات التدريبية، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك نتيجة أن أفراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية من خلال منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية على اختلاف عدد الدورات التي حصلوا عليها لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه الدور الهام لمنصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لديهم، حيث أنها ساهمت في تمكينهم في استخدام مهارات جديدة في مجالات العمل المتنوعة والتي انعكست في تحسين قدرتهم على تقديم الخدمات الطبية للمواطن الفلسطيني، وزيادة القدرة على التواصل والحوار مع فئات المواطنين المختلفة، الامر الذي إنعكس على مستوى الاداء العام للوزارة في تقديم خدمات نوعية ومتميزة، وتمكنها من تحقيق رؤية الحكومة المتمثلة بأجندة السياسات الوطنية والتي تركز على المواطن الفلسطيني، وعلية تم قبول الفرضية، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة (الزاحي، 2010) حول عدم وجود فروق دالة احصائياً بين التدريب الالكتروني وتطوير المعارف وتحسين الاداء في العملية التعليمية.

الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لدور منصة التدريب الالكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.37)، وبانحراف معياري قدره (0.52)، وبمعامل اختلاف قدره (14%) وبدرجة تقدير كبيرة.
2. أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمحور دور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.93)، وبانحراف معياري قدره (0.49)، وبمعامل اختلاف قدره (12%) وبدرجة تقدير كبيرة.
3. بلغ المتوسط العام لمحور كفاءة التدريب الالكتروني كأحد محاور منصة التدريب الالكتروني (3.93)، وبانحراف معياري قدره (0.59)، وبمعامل اختلاف قدره (15%) وبدرجة تقدير كبيرة.
4. بلغ المتوسط العام لمحور تلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل كأحد محاور منصة التدريب الالكتروني (3.80)، وبانحراف معياري قدره (0.62)، وبمعامل اختلاف قدره (16%) وبدرجة تقدير كبيرة.
5. بلغ المتوسط العام لمحور تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني كأحد محاور منصة التدريب الالكتروني (3.45)، وبانحراف معياري قدره (0.59)، وبمعامل اختلاف قدره (17%) وبدرجة تقدير كبيرة.
6. بلغ المتوسط العام للمحور الخاص بالمعيقات التي تحد من فعالية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية (3.35)، وبانحراف معياري قدره (0.49)، وبمعامل اختلاف قدره (12%) وبدرجة تقدير كبيرة.

7. تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.
8. تبين وجود علاقة ارتباط عكسية ذو دلالة احصائية بين المعيقات وبين محور تطوير المعرفة والمهارة.
9. تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة).

- ✓ تبين أنه وعند متغير المسمى الوظيفي وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو دور منصة التدريب الالكتروني Moodle، وكانت الفروق بين استجابات أفراد العينة الذين يحملون مسمى وظيفي في مجال الطب البشري وبين التمريض والقبالة والفني والطب المخبري/ التحاليل، ولصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02)، كما وجد فروق بين مسمى صيدلي وبين القبالة والفني، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02)، كما وجد فروق بين مسمى تمريض وبين القبالة والفني، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02).
- ✓ تبين وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو محور تطوير المعرفة والمهارة، حيث كانت هذه الفروق بين استجابات أفراد العينة الذين يحملون مسمى وظيفي في مجال الطب البشري وبين طب الاسنان والصيدلي والتمريض والقبالة والفني والطب المخبري/ التحاليل، وكانت لصالح أفراد العينة الذي يشغلون مسمى فني ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.02).
- ✓ تبين أنه وعند متغير عدد الدورات التدريبية وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو دور منصة التدريب الالكتروني Moodle، وكانت الفروق بين استجابات أفراد العينة الذين شاركوا بدورتان فأقل وبين الذين شاركوا 3-4 دورات، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذي شاركوا 3-4 دورات ذات المتوسط الحسابي الاعلى (3.85).

10. اظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة بسبب أن منصة التدريب الإلكتروني Moodle ومن خلال ما توفره من تقنيات تدريبية الكترونية تتوافق مع كافة الوظائف، تعمل على تعزيز كفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة من خلال تقديمها برامج تدريبية متخصصة وتشمل جميع الاحتياجات الخاصة بالموظفين بمختلف تخصصاتهم المهنية، الامر الذي يسهم بتوفير

قاعدة معرفية متنوعة ومساعدتهم على تعزيز ثقتهم بأنفسهم واستخدام مهارات متطورة في التحليل وحل المشكلات، الامر الذي ينعكس بشكل ايجابي في تحسين نوعية أداء العاملين في المهن الطبية والصحية، وتقديم خدمات متميزة للمواطن الفلسطيني

11. أظهرت نتائج الدراسة لمحور كفاءة التدريب الالكتروني ان الفقرة التي تنص (توفر منصة التدريب الالكتروني قاعدة معرفية متنوعة من البرامج التدريبية)، حظيت باعلى درجة من حيث التقدير، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من موظفي المهن الطبية والصحية ممن تلقوا دورات تدريبية على منصة التدرب الالكتروني Moodle يلمسون الدور الخاص بالمنصة في توفير العديد من البرامج والمواد التدريبية المتنوعة والتي تختص مجالات عمل واهتمام العاملين في المهن الطبية والصحية.
12. أظهرت نتائج الدراسة لمحور كفاءة التدريب الالكتروني ان الفقرة التي تنص (تشمل منصة التدريب الالكتروني نطاق واسع من المتدربين المشمولين بالبرامج المختلفة) قد حظيت باقل متوسط حسابي ،وان الباحث يبرر هذا الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة ان البعض من أفراد العينة لديهم معرفة متواضعة بالميزات الاجمالية لمنصة التدريب الالكتروني، حيث أنها وعلى مستوى وزارة الصحة استفاد من خدماتها التدريبية المباشرة حوالي 2740 موظف لغاية الان، وهي في طور التعميم والشمول لجميع العاملين في المهم الطبية والصحية.
13. اظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد عينة الدراسة يتفقون على ان من اهم المعيقات التي تواجه عملية التدريب الالكتروني هي قلة توفر المخصصات المالية لعملية التدريب، يليها فقرة عدم وجود حوافز تشجيعية من قبل الادارة العليا في وزارة الصحة من أجل تحفيز الموظفين للإلتحاق بهذه الدورات الخاصة بمنصة التدريب الالكتروني، وبالمجمل العام فإن الباحث يؤكد على أن هناك تباين في مستوى الثقة في هذا المحور كون معامل الاختلاف بشكل متشتت، ولكنه وفي نفس الوقت يؤكد على اتفاق أفراد عينة الدراسة تجاه وجود العديد من المعيقات التي تحد من فاعلية التدريب الالكتروني.
14. اظهرت نتائج الدراسة لمحور تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني ايضا ان هناك ثقة عالية في توفر الخبرة الكافية للمشرفين على التدريب الالكتروني حيث اشار افراد عينة الدراسة الى ان العائق المتمثل بعدم توفر الخبرة الكافية للمشرفين على التدريب الالكتروني هو أقل المعيقات تأثيراً على فاعلية منصة التدريب الالكتروني، بسبب وجود طاقم مهني ذو كفاءة عالية ومتخصص بتقنيات الحاسوب والانترنت، ويتمتع بجميع الخبرات والمهارات المهنية والتقنية التي تسهل تشغيل هذه المنصة وتنفيذ التدريب الالكتروني من خلالها، وتقديم الدعم للمتدربين بأي وقت، وعلاج المشكلات التقنية التي من الممكن أن تواجههم أثناء استخدام منصة التدريب الالكتروني.
15. تبين ان المسمى الوظيفي من مسميات المهن الطبية والصحية المختلفة في وزارة الصحة

الفلسطينية الذي حصل على اعلى نسبة في محور تطوير المعرفة والمهارة هو مسمى فني يليه مسمى قابلة ثم مسمى طبيب اسنان والمسمى الذي حصل على ادنى نسبة في محور تطوير المعرفة والمهارة هو مسمى طبيب بشري.

2.5 الاستنتاجات

1. هنالك دور كبير لمنصة التدريب الإلكتروني Moodle في توفير برامج تدريبية تلمس الاحتياجات الفعلية للعاملين في المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة بكفاءة وفاعلية عالية، حيث يتم توفير حزم وبرامج تدريبية متنوعة تشمل نطاق واسع من المتدربين، يتم تحديدها بناءً على طرق علمية تستند لتحليل العمل واستراتيجية الوزارة وتقييم الاداء، في اطار شامل من المتابعة المتسمرة والتقييم لمخرجاتها، وذلك بهدف تقديم خدمات نوعية للمواطن الفلسطيني، وبما ينسجم مع أجندة السياسات الوطنية للحكومة الفلسطينية والمرتكزة على مفهوم "المواطن أولاً".
2. يوجد دور فاعل لعملية التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، من خلال الاسهامات المتميزه التي تقدمها منصة التدريب الالكتروني في مساعدهم على اكتساب مهارات ومعارف جديدة ترتبط بطبيعة المهام الوظيفية التي يقومون بها، الامر الذي أدى الى زيادة قدرتهم على تأدية وظائفهم بكفاءة وفاعلية، وتنمية قدرتهم على التعامل مع المشاكل والمواقف المختلف داخل بيئة العمل سواءً على صعيد الموظفين او المراجعين بطريقة ابداعية، مما أدى الى ايجاد كوادر بشرية مؤهلة وذات قدرات وطموح عالية، يمكن الاستاد عليها في تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية للمواطن الفلسطيني، الامر الذي يسهم في تحقيق رؤية ورسالة وزارة الصحة وأهدافها الاستراتيجية.
3. يواجه المتدربون عبر منصة التدريب الالكتروني بعض المعيقات النسبية والمتمثلة بمعوقات تنظيمية بشرية، ومعوقات مالية، ومعوقات فنية تقنية، حيث أن وزارة الصحة والقائمين على منصة التدريب الالكتروني يدركون هذه المعيقات ويسعون من خلال خططهم المستقبلية على الحد منها قدر الامكان في سبيل الوصول للهدف المنشود من منصة التدريب الالكتروني.
4. يتميز التدريب الالكتروني في وزارة الصحة بأنه ذو كفاءة عالية، حيث أن منصة التدريب الالكتروني توفر امكانيات متنوعة على صعيد تنوع البرامج والمواد التدريبية والتي تسهم بشكل مباشر في توفير قاعدة معرفية متنوعة تدعم العاملين في مجال المهن الطبية والصحية في تأدية مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية، بالاضافة الى تشجيع عملية التدريب الذاتي المستمر والمشاركة الفاعلة بين المتدربين من خلال بيئة التدريب الافتراضية، عبر استخدام افضل التقنيات الالكترونية والتي تتوافق مع احتياجات وقدرات المتدربين، حيث أن ذلك أسهم وبشكل كبير في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بالموظفين لاداء مهامهم بكفاءة وفاعلية.
5. برامج التدريب الإلكتروني تواكب الإحتياجات التدريبية المتنوعة للموظفين ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية، حيث أن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بالموظفين والتي تم ادراجها بمنصة التدريب الالكتروني Moodle كانت مبنية على أسس ومنهج علمي يستند على

تحليل الوظائف، وبطاقات الوصف الوظيفي للعاملين بالمهن الطبية والصحية، من أجل معرفة المهارات والكفايات اللازم توافرها بهذه الوظائف، كما وتم الاهتمام بتحليل نتائج التقييم السنوي للموظفين وتحديد جوانب القصور في الاداء ومحاولة تضمين برامج تدريبية تعمل على الحد من هذه الجوانب وتعزيز الجوانب الايجابية، بالاضافة الى أن تحديد هذه الاحتياجات المدرجة بمنصة التدريب الالكتروني جاء منسجماً مع خطة الاستراتيجية للتدريب في الوزارة ومع رؤية ورسالة الوزارة وأهدافها الاستراتيجية.

6. هنالك دور فاعل ومباشر لعملية المتابعة والتقييم لبرامج التدريب الالكتروني، في تحقيق نتائج ايجابية من منصة التدرب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية، حيث أن عملية التقييم والمتابعة تتم على ثلاثة مراحل قبل وخلال وبعد تنفيذ البرنامج التدريبي، بهدف التأكد من نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهدافها المرجوة، والتأكد من كفاءة المدربين ونجاحهم في تقديم وعرض المادة التدريبية بشكل فاعل ويلبي توقعات واحتياجات المتدربين، ومن أجل تحقيق ذلك تم تجهيز ثلاثة مراكز تابعة للادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة، من أجل متابعة المتدربين على المنصة.

3.5 التوصيات

تأسيساً على النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها الباحث، ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتنجز أهدافها على خير وجه، لا بد من تقديم بعض التوصيات وهي كما يلي:

1. تفعيل تقديم الحوافز المادية والمعنوية التشجيعية للمتدربين للإلتحاق ببرامج التدريب الالكتروني، والعمل على ربط التدريب بالاداء والتقدم الوظيفي بعدد الدورات التدريبية، ومنح مكافآت مجزية بعد إنهاء كل برنامج تدريبي الكتروني.
2. زيادة المخصصات المالية لتطوير منصة التدريب الالكتروني.
3. تعزيز مهارات وكفايات العاملين على منصة التدريب الالكتروني.
4. تطوير مهارات المتدربين في استخدام الحاسوب والانترنت.
5. متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية والامكانيات الفنية الخاصة بدعم عمل منصة التدريب الالكتروني.
6. الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال تصميم وإنتاج البرمجيات التدريبية.
7. الاهتمام بنشر ثقافة التدريب الالكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة، والعمل على زيادة التوعية لدى العاملين بأهمية التدريب الالكتروني لتبنيه آفاق واسعة في مجال المعرفة والتطوير.
8. زيادة الاهتمام بالدعم الفني وزيادة الطواقم اللازمة لذلك، من أجل تذليل العقبات التي قد تواجه عملية التدريب الالكتروني.
9. تعزيز عملية الاستثمار برأس المال البشري من خلال تبني برامج تدريبية شاملة يلتحق بها جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم الادارية وتخصصاتهم في وزارة الصحة الفلسطينية.
10. ضرورة أن تشتمل برامج التدريب الالكتروني على المهارات والمعارف التطبيقية، وعلى آخر التحديثات المتطورة في مجال التدريب الالكتروني.
11. ضرورة الاهتمام بإزالة العقبات التي تحد من فاعلية تطبيق نظام التدريب الالكتروني.
12. زيادة الاهتمام بتقييم البرامج التدريبية الالكترونية حتى تحقق الاهداف المطلوبة من عملية التدريب الالكتروني، وبما يخدم أهداف وزارة الصحة التي تسعى لتحقيقها من استخدام هذه المنصة.
13. دعم نشاطات الابداع والابتكار لدى الموظفين والعمل على زيادة الوعي والمعرفة التقنية.
14. بما ان منصة التدريب الالكتروني (moodle) التابعة لوزارة الصحة أثبتت كفاءتها بطواقمها الاداري والفني في تدريب موظفي المهن الطبية والصحية وتطوير المعرفة والمهارة لديهم فان الباحث يوصي بالتعاون ما بين الادارة العامة للتعليم الصحي في وزارة الصحة الفلسطينية

والجامعات الفلسطينية للافادة من هذه المنصة في جانب التدريب العملي للطلبة في ظل جائحة فيروس كورونا واغلاق الجامعات لمبانيها امام الطلبة واعتماد التعلم الالكتروني (التعلم عن بعد)، وخاصة المقررات التعليمية في الجامعات والتي تعتمد على الجانب العملي والسريري.

4.5 المقترحات البحثية:

1. اجراء دراسة حول متطلبات تطبيق التدريب الالكتروني ومعوقاته في المؤسسات الحكومية.
2. اجراء دراسة حول واقع تطبيق التدريب الالكتروني في مراكز التدريب الحكومية بدولة فلسطين.
3. اجراء دراسة حول أثر نظام موديل Moodle على تعزيز التعليم المدمج.
4. اجراء دراسة حول أثر التدريب الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة الصحة الفلسطينية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

1. أبو النصر، م.(2017)، التدريب عن بعد، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الثانية، القاهرة.
2. أبو شعبان، ف.(2013): أثر التدريب الالكتروني في إكساب مهارات تصميم البرمجيات التعليمية لدى الطالبات المعلمات بالجامعة الاسلامية، رسالة مجاستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
3. الاشهب، ن.(2015): ادارة الموارد البشرية، دار أمجد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن.
4. جودة، م.(2010): ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن.
5. حجازي، هـ.(2005): إدارة المعرفة– مدخل نظري، دار الاهلية للنشر والتوزيع، الاردن.
6. حسن، ع.(2008): استراتيجيات الادارة المعرفية في منظمات الاعمال، إثراء للنشر والتوزيع، المكتبة الجامعية، الاردن.
7. حسونة، ف.(2011): ادارة الموارد البشرية، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن.
8. الحسين، د.(2014): معوقات استخدام التدريب الالكتروني في تدريب معلمات التعليم أثناء الخدمة من وجهة نظر المشرفات التربويات في محافظة الاحساء، مجلة القراءة والمعرفة، مصر.
9. الحسيني، ع.(2014): المعرفة والمهارة والرغبة، الدار العربية للعلوم ناشرون، الطبعة الاولى، بيروت.
10. حنتولي، ت.(2016): واقع التعلم الالكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
11. الحنجوري، م.(2014): جذور التدريب التقليدي وإمكانيات التدريب الإلكتروني، المجلة الالكترونية لمراكز التميز والتعليم المستمر، مجلة دورية، الجامعة الاسلامية، غزة.
12. خان، أ.(2004): تيسير الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
13. دحلان، ع.(2012): فاعلية برنامج معزز بنظام Moodle لإكساب طلبة التعليم الأساسي بجامعة الأزهر مهارات التخطيط اليومي للدروس واتجاهاتهم نحوه، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

14.درّس، ع.(2018): علاقة إدارة الموارد البشرية في ريادة الاعمال لدى لشركات الصناعية التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، أبو ديس.
15. الدهشان، ج.(2019): التدريب الالكتروني مدخلاً لنطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة علمية منشور مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز القدرات بجامعة بنها، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، المجلد الثاني، العدد الرابع.
16.رضوان، م.(2013): نظرية التدريب (التحول من افكار ومباديء التدريب الى واقعه الملموس)، المجموعة العربية للتدريب والنشر الطبعة الاولى، القاهرة.
17. الزاحي، ح.(2012): التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية – مقومات التجسيد وعوائق التطبيق دراسة ميدانية بجامعة سكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، الجزائر.
18. الزبيدي، غ والزبيدي، ن وعباس، ح.(2016): ادارة الموارد البشرية مفاهيم وتوجهات معاصرة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان.
19. زرقون، م.(2014): أثر إدارة المعرفة على الاداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 1، الجزائر.
20. الزعبي، ف.(2016): أثر إستراتيجية إدارة التدريب في المنظمات الذكية: الدور الوسيط التعلّم الإلكتروني، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الاردن.
21. الزنبيقي، ح.(2011): التدريب الالكتروني، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن.
22. السامرائي، ا والزغبي، هـ.(2004): نظم المعلومات الادارية، دار صفاء، الاردن.
23. السامرائي، س.(2004): متطلبات التحول نحو الاقتصاد المعرفي، ورقة بحثية مقدمة في إطار المؤتمر العالمي الرابع حول ادارة امعرفة بالعالم العربي، جامعة الزيتونة، الاردن.
24.السكارنة، ب.(2011): تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
25. السماوي، أ.(2014): أثر التدريب والتنمية على أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة، دراسة حالة وزارة المالية باليمن، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
26.سيد، أ والجمل، ع.(2016): التدريب والتنمية المهنية المستدامة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، القاهرة.
27.صلاح الدين، أ.(2019): تكنولوجيا التعليم والتدريب الالكتروني "الاستراتيجيات– الأدوات– التطبيقات"، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، القاهرة.
28.عباس، هلاء.(2016): بعنوان التدريب الالكتروني واثره على الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
29.عبد الحفيظ، إ، باهي، م.(2000): طرق البحث والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.

30.العطار، ع.(2008): التعليم الالكتروني وتكنولوجيا التعلم (تدريب وتجارب)، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعلم، القاهرة.
31.العطار، ن.(2015): معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
32. علي، أ.(2013): اتجاهات ادارية معاصرة: إدارة المعرفة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، القاهرة.
33.العواودة، ط.(2012): صعوبات توظيف التعليم الالكتروني في الجامعات الفلسطينية بغزة كما يراها الاساتذة والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، بجامعة الازهر، غزة، فلسطين.
34. عودة، ف.(2014): التدريب الالكتروني وتنمية رأس المال الفكري، المجلة الالكترونية لمراكز التميز والتعليم المستمر، مجلة دورية، الجامعة الاسلامية، غزة.
35.عيشي، ع.(2012): اتجاهات التدريب المعاصرة وتقييم أداء الافراد العاملين، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
36.الغامدي، خ.(2014): دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية.
37.غنيم، م.(2018): أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
38.فنون، ر.(2017): التدريب الالكتروني في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
39. الكبيسي، ص.(2005): إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
40.الكنجي، ع.(2016): التدريب الالكتروني وأثره على أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، اربد، الأردن.
41.المبارك، أ.(2014): أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية "الانترنت" على تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والتواصل بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
42.المزين، س.(2015): معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية وسبل الحد منها من وجهة نظر الطلبة في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

43.المطيري، ح.(2012): متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
44.النجار، ع.(2011): البرامج التدريبية وأثرها على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظة الخليل: واقع وطموحات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
45.نجم، ن.(2008): ادارة المعرفة_المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن.
46.نجيب، س.(2017): اثر التدريب الالكتروني في تحسين اداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية – دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر_ بسكرة، الجزائر.
47.الهادي، م.(2011): البنية الاساسية التكنولوجية المتكلبة لتطوير التعلم والتدريب الالكتروني، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
48.الهلالات، ص.(2016): الادارة الفاعلة للموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن.

المراجع الاجنبية:

1. Asisri, Abdulaziz & Aly, Hasan. (2018). An Evaluative Study for the use reality of E-learning systems and tools in teaching and learning by faculty members and students (Published master's thesis on World Journal of Education –Saudi Arabia / Najran University . Vol.8, No.1.
2. Coleman, Ruth. (2011). Assessing the adoption of E-learning in Ghanaian universities (Unpublished master's thesis) .Sweden / Lulea University of Technology .
3. Frençoise Rossin. (2008).(avec la collaboration de sandirine leriche), Transfert des savoirs-Stratégie, moyens d'action, solution adaptées a votre organisation, LAVOISIER,Paris.
4. Gilbert, Brittany. (2015). Online learning – Revealing the benefits and challenges (Published master's thesis at Fisher Digital Publications). United States of America / St. John Fisher College .
5. Holmes, Bryn and Gardner, John (2013) .E-Learning: Concepts and Practice , Vol. 2.
6. Homavazir, Zuleika (2015) . Impact of E- learning on student learning and employability – A study in India .
7. Jaques Aubert, (2009). patrih Gilbert frederique pigeyre P. le notions de cometences das les diffeirtes displies.
8. Karnouskos, Stamatis & Holmlund, Martin. (2014). Impact of massive open online courses (MOOCs) on employee competencies and innovation (Unpublished master's thesis). Sweden / Blekinge Institute of Technology.
9. Kazemi ,B. (2017). National Framework for Knowledge Management Strategies: The Case of the National Comprehensive Scientific Roadmap (NCSR) in Iran. In Soofi,A &Goodarzi, The Development of Science and Technology in Iran. Springer.
10. Koohang, A. (2004). A Study of Users Perceptions Toward E- learning Courseware.
11. Kulkarni, Pallavi P.(2013). A literature review on training & development and quality of work life. Researchers World, Vol. 4, No. 2.
12. Micić , R. (2015). Leadership Role In Certain Phases Of Knowledge Management Processes. Scientific Review Article , Vol. 61, No. 4
13. Ordonez, Armando. (2014). Predicting international critical success factors in e-learning (PhD thesis). Spain/ university of catalonia .
14. Patterson, Thomas. (2020), Docebo Learning Platform, https://www.docebo.com/blog/top10-elearning-challenges/ 3/2/2020.
15. Rodny, B. (2002). The integration of instructional technology in to public education. usability.International Journal on E- Learning, Vol. 3, No. 2.
16. Saadi, H., Mirzayi, Kh., & Movahedi, R. (2013).The obstacles on the development of WEB – based Training in the agricultural higer education:

faculty members' perspective. International Journal of Language Learning and Applied Linguistics World, Vol. 4, No. 1.
17. Saunders, M. , Lewis, P. and Thornhill, A. (2012). Research methods for business students , Vol. 5.
18. Siirak, Vire. (2011). Moodle E-Learning Enviornment as an Effective Tool in University Education. Online Journal of Information Technology and Application in Education, Vol. 2, No. 2.
19. Singh, Ammar.(2015). Learning through massive open online courses (Unpublished master's thesis). Norway / University of Oslo .

مراجع الانترنت:

1. بكة. شبكة التدريب والاستشارات، التدريب الالكتروني، السعودية، (تاريخ الزيارة 2019/12/20)، (https://bakkah.net.sa/ar/e-learning/).
2. الموقع الالكتروني لنظام موديل، (تاريخ الزيارة 2019/10/22)، (www.moodle.org moodle web site).
3. وزارة الصحة الفلسطينية، أنظمة وقوانين (2019)، فلسطين، (تاريخ الزيارة 2019/12/20) (http://site.moh.ps/index/condition/Language/ar).
4. وزارة الصحة الفلسطينية، موقع التعليم الالكتروني (2019)، فلسطين (تاريخ الزيارة 2019/12/5) (http://moodle.moh.ps/).

ملحق1: الاستبانة بصورتها النهائية

أخي الموظف/ اختي الموظفة المحترمين
تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان

"دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة/ بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية/ جامعة القدس.

وقد صممت هذه الإستبانة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، راجياً منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بصدق وموضوعية لتفي بالغرض الذي أعدت من أجله، علماً بان المعلومات التي ستدلي بها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تحظى بالسرية التامة.

شاكرا لكم جهودكم وحسن تعاونكم

إشراف الدكتور: أحمد حرز الله **الباحث: أحمد القطو**

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة (X) أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.
- ✓ يرجى مراعاة الدقة في قراءة بنود الاستبانة.

القسم الأول: البيانات الأساسية

أخي الموظف/اختي الموظفة: يحتوى هذا القسم على البيانات الشخصية الخاصة بك، الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة التي تناسبك:

1. الجنس:

1.1	**ذكر**	☐	**2.1**	**أنثى**	☐

2. العمر:

1.2	**أقل من 25 سنة**	☐	**2.2**	**من 25– أقل من35 سنة**	☐
3.2	**35 – أقل 45 من سنة**	☐	**4.2**	**45 – أقل من 55 سنة**	☐
5.2	**55 سنه فأكثر.**	☐			

3. المؤهل العلمي:

☐	**دبلوم متوسط فأقل**	☐	**بكالوريوس**
☐	**ماجستير**	☐	**دكتوراة**

4. المسمى الوظيفي:

☐	**طب بشري**	☐	**طب اسنان**
☐	**صيدلة**	☐	**تمريض**
☐	**قبالة**	☐	**فني (أشعة، تخدير، مختبر، علاج طبيعي، بصريات، تصوير طبي)**
☐	**طب مخبري – تحاليل طبية**		

5. عدد سنوات الخبرة في العمل بالقطاع الصحي:

☐	**اقل من 5 سنوات**	☐	**من 5 - أقل من 10سنوات**
☐	**من 10- أقل من 15 سنة**	☐	**15 سنة فأكثر**

6. عدد الدورات التدريبية الالكترونية التي شاركت بها من خلال منصة التدريب الالكتروني:

☐	**دورتان فأقل**	☐	**من 3 الى 4 دورات**
☐	**من 5 الى 6 دورات**	☐	**اكثر من 6 دورات**

القسم الثاني: فقرات الإستبانة

فيما يلي مجموعة من الفقرات عن دور منصة التدريب الالكتروني التابع لوزارة الصحة Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية، وعليه يتمنى الباحث عليك وضع إشارة (√) مقابل كل فقرة وتحت درجة موافقتك عليها.

المحور الاول: كفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية		درجة الموافقة				
		بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
1.	توفر منصة التدريب الالكتروني حزم متنوعة من البرامج التدريبية.					
2.	توفر منصة التدريب الالكتروني قاعدة معرفية متنوعة من البرامج التدريبية.					
3.	تشمل منصة التدريب الالكتروني نطاق واسع من المتدربين المشمولين بالبرامج.					
4.	تعزز منصة التدريب الالكتروني التدريب الذاتي المستمر.					
5.	تعزز منصة التدريب الالكتروني المشاركة الفاعلة بين مختلف المتدربين.					
6.	توفر منصة التدريب الالكتروني أحدث التقنيات الالكترونية وفق احتياجات المتدربين.					
7.	تعتمد منصة التدريب الالكتروني على استخدام البرمجيات المتخصصة لكافة الوظائف.					
8.	تعمل منصة التدريب الالكتروني على تحقيق (الكفاءة والفعالية) في التدريب.					
المحور الثاني: تلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة		بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
9.	تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة يستند على عملية تحليل الوظائف.					
10.	تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة ينسجم مع أهدافها الاستراتيجية.					
11.	يتم تحديد أهداف التدريب بناءً على الاحتياجات التدريبية للموظفين اللازمة للتطوير.					
12.	تتبنى الوزارة خطة استراتيجية للتدريب مبنية على احتياجاتها الفعلية.					
13.	تحدد البرامج التدريبية في الوزارة بناء على مخرجات تقييم الاداء.					
14.	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال المقابلات مع الموظفين والرؤساء.					
15.	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال سجل أداء العمل.					
16.	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال فحص نوعية الخدمة المقدمة.					
17.	تحدد الاحتياجات التدريبية في الوزارة من خلال ورشات العمل المتخصصة.					

18. يتم تعديل البرامج التدريبية الالكترونية حسب الاحتياج الفعلي.					
19. تقوم الوزارة بدراسة احتياجات التدريب بشكل منتظم.					
المحور الثالث: تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني في وزارة الصحة	**بدرجة كبيرة جداً**	**بدرجة كبيرة**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة منخفضة**	**بدرجة منخفضة جداً**
20. يتم تقييم البرنامج التدريبي من قبل المتدربين بعد انتهاء التدريب.					
21. يتم تقييم مدى اكتساب المتدربين للمعرفة النظرية من التدريب.					
22. يتم تقييم مدى اكتساب المتدربين للمهارة العملية من التدريب.					
23. يتم متابعة المتدربين في أماكن عملهم بعد انتهاء فترة التدريب.					
24. يتم قياس أثر التدريب بعد انتهاء البرنامج التدريبي.					
25. يتم تقييم سير البرنامج التدريبي بشكل مستمر.					
26. يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل (سريع ومباشر).					
27. تقوم الوزارة بعمل تغذية راجعة عن الجهة المنفذة للتدريب الالكتروني.					
28. يراعي برنامج التدريب الالكتروني التخصصات المختلفة.					
29. الشكل الاخراجي لمحتويات البرنامج التدريبي الالكتروني (جيد ومنظم).					
30. توجد سهولة في تحميل المحتوى الالكتروني للمقررات التدريبية.					
المحور الرابع: دور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى العاملين الموظفين في وزارة الصحة	**بدرجة كبيرة جداً**	**بدرجة كبيرة**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة منخفضة**	**بدرجة منخفضة جداً**
31. يسهم التدريب الالكتروني في مساعدتك على استخدام مهارات جديدة مرتبطة بتقدم العمل.					
32. ينمي التدريب الالكتروني قدرتك على التعامل مع المواقف المختلفة داخل العمل.					
33. التدريب الالكتروني يجعلك أكثر قدرة على تحسس المشكلات في العمل.					
34. يعمل التدريب الالكتروني على تنمية مهارات التحليل لديك.					
35. يعمل التدريب الالكتروني على تشجيعك على توظيف أسلوب حل المشكلات.					
36. يعمل التدريب الالكتروني على تشجيع التعلم الذاتي.					
37. يساعدك التدريب الالكتروني على تحمل المسؤوليات الخاصة بالعمل.					
38. يعمل التدريب الالكتروني على تعزيز ثقتك بنفسك.					
39. ينمي التدريب الالكتروني قدرتك على اتخاذ القرارات.					
40. يسهم التدريب الالكتروني في زيادة (معرفتك ومهاراتك) بمهامك الوظيفية.					

41.	ينمي التدريب قدرة الموظفين على تنظيم العمل.					
42.	يسهم التدريب في رفع مستوى دقة الموظفين في العمل.					
43.	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في زيادة قدرتي على القيام بتادية الاعمال (بالكفائة والفاعلية) المطلوبة.					
44.	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في زيادة معرفتي بأهم (التكنولوجيات والوسائل والطرق) المستخدمة في العمل.					
45.	تزيد نوعية البرامج التدريبية المقدمة قدرتي على (المبادرة والابداع).					
46.	تزيد نوعية البرامج التدريبية المقدمة قدرتي على تحمل المخاطر.					
47.	تسهم البرامج التدريبية المقدمة في تطوير مهارة التعامل مع ضغوط العمل.					
48.	تسهم نوعية البرامج التدريبية المقدمة في تطوير مهارة (التواصل والحوار).					
	المحور الخامس: المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الالكتروني في وزارة الصحة.	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
49.	اشعر ان التدريب الالكتروني يمثل عبئاً إضافياً فوق عبء العمل الموكل لي.					
50.	اشعر ان التدريب الالكتروني يفتقد الى (السرية والأمان) بالنسبة للمحتوى والامتحانات					
51.	عدم التحديد الدقيق (للاحتياجات، الاولويات، المواضيع) التدريبية.					
52.	عدم توفر الخبرة الكافية للمشرفين على التدريب الالكتروني.					
53.	تدني مستوى الدعم الإداري (التسهيلات) المقدمة للتدريب الالكتروني.					
54.	قلة المخصصات المالية المتوفرة للتدريب.					
55.	عدم استمرارية الدورات التدريبية.					
56.	قلة الوقت المخصص للتدريب.					
57.	حصر التدريب ببعض الفئات الوظيفية والتخصصات.					
58.	عدم اندماج وتفاعل بعض المتدربين بالعملية التدريبية.					
59.	عدم اهتمام وقناعة الادارة العليا بأهمية التدريب.					
60.	عدم وجود ربط ما بين التدريب والمهام الوظيفية.					
61.	الاختبارات المرافقة للمقررات التدريبية لا تغطي المادة التدريبية.					
62.	عدم وجود حوافز تشجيعية من الإدارة للالتحاق بالدورات التدريبية على منصة التدريب الالكترونية.					

شاكراً لكم حسن تعاونكم

ملحق 2 : رسالة تحكيم الاستبانة.

حضرة الدكتور/ة ..... المحترم /ة

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تحكيم استبانه لرسالة ماجستير

أتقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم إستخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان:

"دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية"

إشراف: د. أحمد حرز الله

وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/ بناء المؤسسات وتنمية موارد بشرية من جامعة القدس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، ومن حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات ترونها مناسبة، الفقرات المقترح حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

الباحث : أحمد القطو

ملحق 3 : قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة الدراسة

قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	الوظيفة	مكان العمل
1.	د. سعدي الكرنز	استاذ مساعد	جامعة القدس
2.	د. ثمين هيجاوي	استاذ مساعد	جامعة القدس
3.	د. محسن عدس	استاذ مساعد	جامعة القدس
4.	د. عطية مصلح	استاذ مشارك	جامعة القدس المفتوحة
5.	د. شريف ابو كرش	استاذ مشارك	الجامعة العربية الامريكية
6.	د. مجيد منصور	استاذ مشارك	الجامعة العربية الامريكية
7.	أ . بلال عيسى	الادارة العامة التعليم الصحي	وزارة الصحة
8.	أ. احمد ابو بكر	محلل احصائي	وزارة الاتصالات

ملحق 4: كتاب موجه من ادارة المعهد الى مدير عام التعليم الصحي في وزارة الصحة للسماح بتوزيع الاستبانة في مرافق وزارة الصحة

بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development

2020/2/24

حضرة الدكتورة امل أبو عوض المحترمة

مدير عام التعليم الصحي في وزارة الصحة

الموضوع : السماح للطالب احمد القطو بتوزيع استبانات في مرافق وزارة الصحة

تحية طيبة وبعد ،،،،

الطالب احمد عبد الفتاح القطو ورقمه الجامعي 21720135 هو احد طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس ويقوم بعمل بحث بعنوان :

دور منصة التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية

وعليه يرجى مساعدته بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة من خلال توزيعه استبانات للدراسة في مرافق وزارة الصحة المختلفة ، علما بان المعلومات والبيانات التي يحصل عليها الطالب تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث فقط .

وتفضلوا بقبول الاحترام

د. احمد حرز الله

مدير معهد التنمية المستدامة

Jerusalem – Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002
email: Info@srd.alquds.edu

القدس- أبوديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 او 20002
البريد الالكتروني: Info@srd.alquds.edu

ملحق 5: كتاب موجه من مدير عام التعليم الصحي في وزارة الصحة الى الادارات العامة للمستشفيات والرعاية الصحية الاولية ومجمع فلسطين الطبي للسماح بتوزيع الاستبانة في مرافق وزارة الصحة

State of Palestine
Ministry of Health - Nablus
General Directorate of Education in Health

دولة فلسطين
وزارة الصحة- نابلس
الإدارة العامة للتعليم الصحي

Ref.: .....
Date:.....

الرقم: ع.ت/١٢٨٤/١٤٣٦
التاريخ: ٢٠١٤/٠٤/٢٥

الأخ مدير عام الادارة العامة للمستشفيات المحترم،،،
الاخ مدير مجمع فلسطين الطبي المحترم،،،
الأخ مدير عام الادارة العامة للرعاية الصحية الأولية المحترم،،،

تحية واحترام،،،

الموضوع: تسهيل مهمة طالب ماجستير

يرجى تسهيل مهمة **الطالب: أحمد القطو- ماجستير بناء مؤسسات وتنمية بشرية- جامعة القدس**، في عمل مشروع التخرج بعنوان: " **دور منصة التدريب الالكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية** "، لذا يرجى تسهيل مهمته من خلال السماح له بتوزيع استبانة البحث على الكادر الصحي عينة البحث (بعد اخذ موافقتهم)، وذلك في:

- **جميع المستشفيات الحكومية في الضفة الغربية**
- **مجمع فلسطين الطبي**
- **جميع مديريات الصحة في الضفة الغربية**

مع العلم ان المشرف على البحث هو د. احمد حرز الله.

كما أنه سيتم الالتزام بمعايير البحث العلمي والحفاظ على سرية المعلومات.

مع الاحترام،،،

دولة فلسطين وزارة الصحة
الإدارة العامة للتعليم الصحي

د. امل أبو عوض
مدير عام التعليم الصحي

نسخة: مدير معهد التنمية المستدامة المحترم/ جامعة القدس

P.O .Box: 14
TelFax: 09-2333901

ص.ب. 14
تلفاكس: 09-2333901

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1.	الاستبانة بصورتها النهاية.....	130
2.	رسالة تحكيم الاستبانة.....	135
3.	أسماء محكمي اداة الدراسة	136
4.	كتاب موجه من ادارة المعهد الى مدير عام التعليم الصحي في وزارة الصحة للسماح بتوزيع الاستبانة في مرافق وزارة الصحة.....	137
5.	كتاب موجه من مدير عام التعليم الصحي في وزارة الصحة الى الادارات العامة للمستشفيات والرعاية الصحية الاولية ومجمع فلسطين الطبي للسماح بتوزيع الاستبانة في مرافق وزارة الصحة.....	138

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.2	الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي.....	31
.2.2	المقررات التي تم رفعها على منصة التدريب الالكتروني التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية.....	43
1.3	حجم عينة الدراسة العشوائية الطبقية.....	69
2.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير الجنس.....	70
3.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر.....	70
4.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي	70
5.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير التخصص.....	71
6.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة.....	71
7.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد الدورات التدريبية	72
8.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق بكفاءة التدريب الالكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية Moodle.....	74
9.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق بتلبية برامج التدريب الالكتروني لاحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة.....	74
10.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثالث المتعلق بتقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني في وزارة الصحة.....	74
11.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الرابع المتعلق بدور التدريب الالكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى العاملين الموظفين في وزارة الصحة.....	75
12.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الخامس المتعلق بالمعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني.....	75
13.3	معاملات الثبات كرونباخ ألفا.....	76

1.4	مفتاح التصحيح الخماسي.....	79
2.4	إجابات المبحوثين حول محور كفاءة التدريب الإلكتروني المقدمة عبر منصة Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	80
3.4_أ	إجابات المبحوثين حول محور مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	82
3.4_ب	إجابات المبحوثين حول محور مدى مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	83
4.4_أ	إجابات المبحوثين حول محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	85
4.4_ب	إجابات المبحوثين حول محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	86
5.4	إجابات المبحوثين حول محور المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	88
6.4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير الكلية لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية مرتبة تنازلياً.....	91
7.4.أ	إجابات المبحوثين حول محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ومرتبة تنازلياً.....	92
7.4.ب	إجابات المبحوثين حول محور دور التدريب الإلكتروني في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية ومرتبة تنازلياً.....	93
8.4	معامل ارتباط بيرسون بين منصة التدريب الإلكتروني Moodle وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.....	96
9.4	معامل ارتباط بيرسون بين محور كفاءه التدريب الإلكتروني وبين تطوير	97

المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.....

10.4 معامل ارتباط بيرسون بين محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية..... 98

11.4 معامل ارتباط بيرسون بين محور آليات تقييم ومتابعة برامج التدريب الالكتروني وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية..... 99

12.4 معامل ارتباط بيرسون بين المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية وبين تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية..... 100

13.4 نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير الجنس..... 101

14.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير العمر..... 103

15.4 نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر..... 103

16.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق نحو دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير المؤهل العلمي..... 105

17.4 نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً 105

لمتغير المؤهل العلمي.....
18.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق دور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير التخصص العلمي..... 107
19.4 نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص العلمي..... 107
20.4 نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير التخصص العلمي وفق محور منصة التدريب الإلكتروني Moodle..... 108
21.4 نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير التخصص العلمي وفق محور تطوير المعرفة والمهارة..... 109
22.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير عدد سنوات الخبرة..... 110
23.4 نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة..... 110
24.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية بحسب متغير عدد الدورات التدريبية..... 112
25.4 نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية..... 112
26.4 نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير عدد الدورات التدريبية وفق محور منصة التدريب الإلكتروني Moodle..... 113

فهرس الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.3	نموذج الدراسة.....	77

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
الإقرار	.....	أ
الشكر والعرفان	.....	ب
التعريفات	.....	ج
إختصارات الدراسة	.....	هـ
الملخص بالعربية	.....	و
الملخص بالإنجليزية	.....	ح
الفصل الأول: خلفية الدراسة واهميتها	.....	1
1.1.	المقدمة	1
2.1.	مشكلة الدراسة	3
3.1.	مبررات الدراسة.....	3
4.1.	أهمية الدراسة	4
5.1.	أهداف الدراسة.....	4
1.5.1.	الهدف العام.....	4
2.5.1.	الاهداف الفرعية.....	4
6.1.	أسئلة الدراسة.....	5
1.6.1.	السؤال الرئيسي	5
2.6.1.	الاسئلة الفرعية.....	5
7.1.	فرضيات الدراسة.....	6
8.1.	حدود الدراسة.....	7
9.1	مصادر جمع المعلومات والبيانات	8
10.1	هيكلية الدراسة.....	8

الفصل الثاني: الادب النظري والدراسات السابقة..... 9

1.2 المقدمة..... 9

.2.2 التدريب..... 10

.1.2.2 مفهوم التدريب..... 10

.2.2.2 أهمية التدريب..... 11

.1.2.2.2 أهمية التدريب للمنظمة..... 11

.2.2.2.2 أهمية التدريب للعاملين..... 12

.3.2.2 أهداف التدريب..... 12

.4.2.2 مجالات التدريب..... 14

.5.2.2 مراحل العملية التدريبية..... 14

.6.2.2 أنواع التدريب..... 15

.3.2 تقييم التدريب..... 17

1.3.2 تعريف تقييم التدريب..... 18

.2.3.2 أهداف عملية تقييم التدريب..... 18

.3.3.2 مراحل عملية تقييم التدريب..... 19

.4.3.2 معايير تقييم كفاءة التدريب..... 19

.4.2 التدريب الالكتروني..... 20

.1.4.2 مفهوم التدريب الالكتروني..... 20

.2.4.2 مبررات التدريب الالكتروني..... 22

.3.4.2 أهمية التدريب الالكتروني..... 23

4.4.2 أهداف التدريب الالكتروني..... 24

.5.4.2 مزايا التدريب الالكتروني..... 25

.6.4.2 سلبيات التدريب الالكتروني..... 28

.7.4.2 عناصر التدريب الالكتروني..... 29

.8.4.2 الفرق بين التدريب الالكتروني والتدريب التقليدي..... 31

9.4.2.	أنواع التدريب الالكتروني.....	32
10.4.2.	معوقات التدريب الالكتروني.....	35
5.2	منصة التدريب الالكتروني Moodle	37
1.5.2	تعريف منصة التدريب الالكتروني.....	37
2.5.2.	مميزات نظام موديل Moodle	39
3.5.2.	إحصائيات حول موديل Moodle.....	41
4.5.2.	أكثر 10 دول تستخدم نظام موديل Moodle	41
5.5.2.	منصة التدريب الالكتروني التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية.....	41
6.5.2.	قائمة المقررات التدريبية على المنصة.....	42
7.5.2.	آلية التسجيل على منصة التدريب الالكتروني Moodle.....	43
6.2.	المعرفة والمهارة.....	44
1.6.2.	مفهوم المعرفة والمهارة.....	44
2.6.2.	خصائص المعرفة	46
3.6.2.	خصائص المهارات.....	47
4.6.2.	مستويات المهارة.....	47
5.6.2.	مصار المعرفة.....	47
6.6.2	أهداف المعرفة.....	48
7.6.2	أهمية إدارة المعرفة.....	49
8.6.2.	عناصر المعرفة والمهارة.....	49
9.6.2.	محددات المعرفة والمهارة.....	50
10.6.2.	معايير المعرفة والمهارة.....	50
11.6.2	دور المعرفة والمهارة في تحسين العمل.....	51
7.2	الدراسات السابقة.....	53
1.7.2	الدراسات المحلية والعربية.....	53
2.7.2	الدراسات الأجنبية.....	60
3.7.2.	تعقيب عام على الدراسات السابقة	66

1.3.7.2. من حيث المنهج العلمي..... 66

2.3.7.2. على صعيد الاهداف..... 66

3.3.7.2. على مستوى النتائج..... 66

4.3.7.2. الاستفادة من الدراسات السابقة..... 67

5.3.7.2. ما يتيمز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة..... 67

الفصل الثالث: منهجية الدراسة واجراءاتها..... 68

1.3 المقدمة..... 68

2.3 منهج الدراسة..... 68

3.3 مجتمع الدراسة..... 69

4.3 عينة الدراسة..... 69

5.3 أداة الدراسة..... 72

1.5.3 صدق أداة الدراسة..... 73

2.5.3 ثبات أداة الدراسة..... 75

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة..... 76

7.3 متغيرات الدراسة..... 76

1.7.3 المتغيرات المستقلة..... 76

2.7.3 المتغيرات التابعة..... 77

3.7.3 المتغيرات الضابطة..... 77

4.7.3 المتغير الوسيط..... 77

8.3 أساليب المعالجة الإحصائية..... 77

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها..... 79

1.4 المقدمة 79

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها..... 79

1.2.4	منصة التدريب الالكتروني Moodle في وزارة الصحة الفلسطينية.....	80
.1.1.2.4	محور كفاءة التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية	80
.2.1.2.4	محور مواكبة برامج التدريب الإلكتروني لإحتياجات ومتطلبات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية.....	82
3.1.2.4	محور تقييم ومتابعة برامج التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة.....	85
.4.1.2.4	المعيقات التي تحد من فعالية التدريب الإلكتروني في وزارة الصحة.....	88
.5.1.2.4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لدور منصة التدريب الإلكتروني Moodle لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.....	91
.2.2.4	دور التدريب في تطوير المعرفة والمهارة لدى موظفي المهن الطبية والصحية في وزارة الصحة الفلسطينية.....	92
.3.4	النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها.....	95
.1.3.4	الفرضية الرئيسية الاولى.....	95
.1.1.3.4	الفرضية الفرعية الأولى.....	96
2.1.3.4	الفرضية الفرعية الثانية.....	97
.3.1.3.4	الفرضية الفرعية الثالثة.....	98
4.1.3.4	الفرضية الفرعية الرابعة.....	99
2.3.4	الفرضية الرئيسة الثانية.....	100
.1.2.3.4	الفرضية الفرعية الأولى.....	101
.2.2.3.4	الفرضية الفرعية الثانية.....	102
.3.2.3.4	الفرضية الفرعية الثالثة.....	104
.4.2.3.4	الفرضية الفرعية الرابعة.....	106
.5.2.3.4	الفرضية الفرعية الخامسة.....	109
6.2.3.4	الفرضية الفرعية السادسة	11
	الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات.....	115

1.5 النتائج..... 115
2.5 الاستنتاجات..... 119
3.5 التوصيات..... 121
4.5 المقترحات البحثية..... 123

المصادر والمراجع..... 124
فهرس الملاحق..... 138
فهرس الجداول..... 140
فهرس الاشكال..... 144
فهرس المحتويات..... 145