

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

واقع التدريب الالكتروني وعلاقته بالروح المعنوية لدى موظفين الجامعات
الفلسطينية

دراسة حالة جامعة القدس وجامعة الاستقلال

الهام سعدي سعيد جويلس

رسالة ماجستير

القدس-فلسطين

2021 م / 1443هـ

واقع التدريب الالكتروني وعلاقته بالروح المعنوية لدى موظفين الجامعات
الفلسطينية

دراسة حالة جامعة القدس وجامعة الاستقلال

اعداد

الهام سعدي سعيد جويلس

بكالوريوس ادارة أعمال جامعة القدس المفتوحة فرع القدس / فلسطين

المشرف: الدكتور عمر الصليبي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

ادارة الاعمال / كلية الأعمال والاقتصاد/ جامعة القدس

2021 م / 1443هـ



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

ماجستير ادارة الاعمال

إجازة الرسالة

واقع التدريب الالكتروني وعلاقته بالروح المعنوية لدى موظفين الجامعات الفلسطينية

دراسة حالة جامعة القدس وجامعة الاستقلال

اسم الطالب: الهام سعدي سعيد جويلس

الرقم الجامعي: 21710710

المشرف: الدكتور. عمر الصليبي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2021 / 8 / 11 من أعضاء لجنة المناقشة المُدرجة
أسمائهم وتواقيعهم:

التوقيع

التوقيع

التوقيع

1-رئيس لجنة المناقشة: د. عمر الصليبي

2-ممتحناً داخلياً: د. نضال درويش

3-ممتحناً خارجياً: د. محمد هلسة

القدس - فلسطين

2021 م / 1443هـ

اهداء

- الى كل من ساندي ووقف الى جانبي خلال فترة الدراسة كاملة، أفراد الأسرة قاطبة بلا استثناء، مع حفظ المكانة العائلية للجميع.
- الى صديقتي اللاتي سهرن وتعبن لأجلي أيام طويلة لأتمكن من الوصول الى هذه المرحلة.
- الى الدكتور سليم خفش الذي لعب دور مهم في تسهيل وتيسير بعض مراحل اتمام هذه الدراسة.
- الى الذين عاشوا معي لحظات تجهيزها لحظة بلحظة منذ بدايتها لمرحلتها الحالية.
- العزيزات اللاتي تركن مهامهن وأتبن لمساعدتي في أطفالي دون كلل وملل كل منهن بصفتها الخاصة التي تعني، لأتم الدراسة بشكلها المناسب.
- الى الذين رحلوا عن الدنيا ولكن لولا رضاهما ماكنت لأكون هنا اليوم والداي رحمهما الله.
- الى كل هؤلاء أهدي جهدي المتواضع المكمل بتعبهم ووجودهم في حياتي.
- وماكنت لأصل هنا لولا رضا الله وتوفيق

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة بأنها قدمت الى جامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها تتويجا ونتيجة لأبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الاشارة اليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة او أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة علمية عليا لأية جهة او معهد آخر.

التوقيع: 

الاسم. الهام سعدي سعيد جويلس

التاريخ. 2021/08/11

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والصلاة والسلام على سيد الخلق سيدنا محمد صل الله عليه وسلم أما بعد:

لك الحمد يا الله لولاك ما وفقنا، ان واجب العرفان والجميل يدفعني لأشكر جامعة القدس، وكلية الأعمال والاقتصاد ممثلة بكافة أعضائها.

أتقدم بالشكر والامتنان الى مشرفي الفاضل الدكتور عمر الصليبي، فقد تابع رسالتي منذ كانت فكرة الى أن أصبحت عملا متكاملًا بفضلته وفضل الله. حيث بذل جهده وأفاض بعلمه وتوجيهاته القيمة.

كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة الدكتور نضال درويش والدكتور محمد هلسة عل اشرافهم عل مناقشة رسالتي.

وأتقدم بخالص الشكر الى هيئة المحكمين الأفاضل الذين قدموا اقتراحاتهم لتحكيم الاستبانة وجعلها بأفضل صورة.

أسأل الله العظيم أن أكون وفقته في هذه الرسالة، وأن يتقبلها عملا صالحا.

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع التدريب الالكتروني وعلاقته برفع الروح المعنوية لدى موظفين الجامعات الفلسطينية، وكانت دراسة الحالة موجهة نحو جامعة القدس وجامعة الاستقلال. كما هدفت الدراسة للتعرف على علاقة التدريب الالكتروني برفع الروح المعنوية لدى موظفي الجامعات الفلسطينية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات من المصادر الثانوية المتاحة من كتب ومجلات ومواقع الكترونية، ومن خلال المصادر الأولية حيث صممت الاستبانة لجمع البيانات.

تعتبر عينة الدراسة عينة صدفية، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي جامعة القدس والذين بلغ عددهم 732 موظفاً، وجامعة الاستقلال التي بلغ عدد موظفيها 320 موظفاً. بينما تم تصميم العينة بالاعتماد على حاسبة العينة الإلكترونية تم احتساب عدد أفراد العينة 282 موظفاً، وباحتساب التوزيع النسبي يجب أن يشكل موظفو جامعة القدس 69.5% من أفراد العينة أي حوالي 196 موظفاً. بينما عدد أفراد العينة من جامعة الاستقلال 86%. استجاب للاستبيان 251 موظفاً من كلا الجامعتين، أي أن نسبة الاستجابة للاستبيان 90%. تم تحليل النتائج احصائياً باستخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة الى عدة استنتاجات وتوصيات أهمها: رضا الموظفين عن برامج التدريب الالكتروني التي يتلقونها، ووسيلة نجاحهم، حيث تبين أنها تحقق أهداف الموظفين وتنمي مهاراتهم العملية، وأن المؤسسات تدعم برامج التدريب الالكتروني، ووجدت أيضاً أن العلاقة الجيدة بين الموظفين والادارة وعدم وجود مشاكل في العمل ترفع معنويات الموظفين.

وجاءت أبرز التوصيات بضرورة اتباع أسلوب تشجيعي لزيادة اقبال الموظفين على التدريب الالكتروني، وضرورة افتتاح برامج تدريب الكترونية مشتركة مع جامعات رائدة.

**the Morale of The Reality of Electronic Training and Its Relationship to
Palestinian University Employees: A Case Study of Al-Quds**

Prepared by: Ilham Sade Said Jweiles

Supervisor: D. Omar Salaibi

Abstract:

This study aimed to identify the reality of electronic training and its relationship to raising the morale of workers in Palestinian universities, and the case study was directed towards Al-Quds University and Al-Istiqlal University. The study came with a definition of electronic training, and what are the advantages and disadvantages of using it, its components and means. The study also aimed to identify the relationship of electronic training to raising the morale of the Palestinian University employees.

The study used the descriptive approach, and data was collected from secondary sources available for books, magazines and websites, and through primary sources, where a questionnaire was designed to collect data.

Study population and sample: The study sample consisted of a clamshell sample. The study population consists of all employees of Al-Quds University, which number 732 employees, and Al-Istiqlal University, which number 320 employees. While the sample was designed based on the electronic sample calculator, the number of sample members reached 282 employees, and by calculating the relative distribution, Al-Quds University employees should make up 69.5% of the sample members, that is, about 196 employees. While the number of sample members from Al-Istiqlal University was 86%. 251 employees of the two universities answered the questionnaire, that is, the response rate to the questionnaire was 90%. The results were statistically analyzed using SPSS software.

The study reached several conclusions and recommendations, the most important of which are: employees' satisfaction with the electronic training programs they receive, and their means of success, as it was found that they achieve employees' goals and develop their practical skills, and that institutions support training programs, and also found that the good relationship of employees with management and the absence of problems at work Raises the morale of the employees.

Among the most prominent recommendations was the necessity of adopting an encouraging method to increase employee demand for electronic training, and the need to open joint electronic training programs with leading universities, in addition to the necessity of studying the impact of the reality of electronic training on raising the level of training. The morale of the Palestinian University employees.

الفصل الاول

مقدمة عامة للدراسة:

1.1 المقدمة:

ان ما يشهده العصر الحاضر من موجة غير مسبوقة من التقدم الهائل في جميع المجالات الاقتصادية والثقافية والتكنولوجية، أصبحت عجلة السرعة تدور على أعلى درجة ولم يعد وجود لمسلمات ثابتة في هذا العصر.

ان سرعة تطور أنظمة وتقنيات المعلومات والاتصالات أحدثت أيضا تحولا هائلا في المعرفة والمهارات وطرق اكتسابها ونقلها وتطبيقها، وظهر ذلك جليا في نظام التدريب. حيث انتشر أسلوب التدريب الالكتروني وأصبح النمط المسيطر على تدريب الموارد البشرية في كافة القطاعات والمجالات، وهو فرصة مجدية كونه يخفض التكاليف والوقت والجهد ويغني مشاكل التواجد الوجيه.

ان هذا التطور الغير مسبوق في المجال التكنولوجي ساهم بشكل كبير في انتشار التدريب الالكتروني في كافة المجالات التنظيمية. ففي عام 2000 كانت حقبة جديدة من النمو للتدريب الالكتروني، كما ان أحداث أيلول /11/ 2001 سارعت في هذا النمو وانعكس بازدياد على جهود التعلم الالكتروني (صالح، 2018). أما في الوقت الراهن بسبب جائحة كورونا ازداد الاقبال على التدريب الالكتروني لتخطي عوائق المكان والزمان فتوسع انتشاره في كافة المجالات.

ونظرا لهذا التحول المتسارع باتت جميع الجهات والمنظمات المسؤولة تدعم العنصر البشري لمواكبة التطور (فهو محرك وأساس ومحور أي عمل)، ولان رأس المال البشري أثمن من أي مال، ظهرت النتائج الحديثة والتوجهات التي تدعمه وترفع من شأنه وتبحث عن طرق تطويره وتتميمه بأفضل شكل وعلينا واجب دعمه ورفع شأنه ومكانته.

وكون الهدف من التدريب هو سد الفجوة بين الاداء الحالي والاداء المرغوب فيه، فانه يرمي للتوجه نحو تحسين المهارات والمعرفة والاداء، ورفع الثقافة التنظيمية وبناء علاقات مميزة، بالإضافة

للكفاءات في العمل والحوافز (والتي بدورها مجتمعة ترفع شأن المنظمة ككل بجانب رفع قيمة الكادر البشري).

التدريب والاستثمار في تطوير ثقافة بناء المهارات يؤثران بشكل كبير على الاحتفاظ بالموظفين. 21% من الموظفين الجدد يبقون في الشركات التي لا تفعل ذلك، بينما 62% من الموظفون الجدد يعتزمون البقاء عند توفير التدريب، وهي ما يقارب ثلاثة أضعاف، وبذلك تكون مثالا قويا على تأثير التدريب الايجابي للتدريب (Training Impact on Project Survey, 2011).

تأتي هذه الدراسة استجابة لتوجه العالم بأكمله نحو التدريب الإلكتروني لتخطي عوائق الزمان والمكان وتخفيض تكاليف التدريب وتسهيل عملية تلقي التدريبات على الموظفين المتدربين حيث يمكنهم استيعاب التدريب الإلكتروني في أي وقت يناسبهم إضافة لإمكانية تبادل التساؤلات والاستفسارات بين المدرب والمتدرب.

1.2 مشكلة الدراسة:

ونظراً للتطورات التكنولوجية والحاجة الدائمة للموارد البشرية للتدريب، وبالنظر إلى العديد من المؤسسات والمنظمات المحيطة، أشارت الباحثة، خاصة في ظل جائحة كورونا، وعدم القدرة على التدريب وجهاً لوجه، فكان لا مفر من اللجوء إلى التدريب الإلكتروني للتغلب على العديد من معوقات التدريب التقليدي ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة والتي تتلخص في سؤال الرئيس:

- ما هو واقع التدريب الإلكتروني وعلاقته في رفع الروح المعنوية لدى الموظفين المتدربين الإلكترونيا؟

1.3 هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتوضيح واقع التدريب الإلكتروني وعلاقته برفع الروح المعنوية لدى الموظفين في مجال أعمالهم ووظائفهم.

1.4 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من جانبين الجانب العلمي والجانب التطبيقي العملي حيث تتلخص الأهمية العلمية في:

- السعي بأن تكون هذه الدراسة اضافة علمية جديدة تفتح الأفق للباحثين الجدد في هذا المجال.
- كما أنها تقدم توضيح لواقع التدريب الالكتروني وعلاقته برفع الروح المعنوية لدى موظفي الجامعات الفلسطينية تحديدا الجامعتين قيد الدراسة.
- أما أهميتها التطبيقية فهي تساهم في التجديد المستمر والسعي للتنمية والتطور على كافة الأصعدة والمجالات.
- كما يمكن أن تأتي بنتائج تساعد الجامعتين قيد الدراسة على تحفيزهم وتشجيعهم لتطوير برامجهم التدريبية التي من شأنها رفع الروح المعنوية لدى موظفيها.
- تفتح مجال أوسع للباحثين بتطوير برامج تدريبية أكثر حداثة وتعميمها على الجامعات كافة.
- أهمية تعميم التدريب الالكتروني على كافة موظفين الجامعات بكافة المستويات.

1.5 أسئلة الدراسة:

من الضروري علينا معرفة مدى فاعلية التدريب الالكتروني المقدم لدى الجامعات الفلسطينية، وقد تم تطبيق الدراسة على جامعتي القدس وجامعة الاستقلال. وعليه نطرح التساؤلات التالية:

• ما هو واقع التدريب الالكتروني في الجامعات الفلسطينية وما علاقته برفع الروح المعنوية لدى للموظفين.

- ما هو تأثير هذه البرامج التدريبية على الموظفين المتدربين الكترونيا من حيث تطوير الوظائف الموكلة إليهم؟
- ما هو دور البرامج التدريبية المطروحة في رفع الروح المعنوية للموظفين المتدربين الكترونيا؟
- الى أي مدى يساهم التدريب الالكتروني بإضافة مهام وظيفية جديدة بناء على نمو المؤهلات العلمية الجديدة؟
- ما هو واقع التدريب الالكتروني؟

1.6 حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: العام الدراسي 2020 - 2021

الحدود المكانية: جامعة القدس وجامعة الاستقلال

الحدود البشرية: جميع الموظفين في جامعة القدس وجامعة الاستقلال اللذين تلقوا التدريب الالكتروني ولو لمرة واحدة خلال فترة خدمتهم في الجامعة.

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة البحث في واقع التدريب الالكتروني وتأثيره على الموظفين المتدربين الكترونيا في الجامعات الفلسطينية

1.7 محددات الدراسة:

- في ظل الازمة الحالية (جائحة كورونا المستجدة) هناك العديد من الاقسام التي تم تقليص عدد موظفيها أو الاستغناء عنهم.
- صعوبة الوصول لجميع الموظفين خلال هذه الفترة.
- مدى استجابة الموظفين مع هذه الدراسة ومساندتهم في الاجابة بمصادقية عن الاستبانة الخاصة في هذه الدراسة.
- تعرضت الباحثة لرفض العديد من موظفي الجامعات اللذين رفضوا الاجابة على الاستبانة.
- لم تشمل الاستبانة المستويات الادارية العليا في الجامعات قيد الدراسة نظرا لرفض ادارات تلك الأقسام عن الاجابة عليها لكنها شملت باقي المستويات الأخرى.

1.8 متغيرات الدراسة وفرضياتها:

المتغير المستقل: هو الذي يؤثر ولا يتأثر بالمتغير التابع. (خضر، 2013)

المتغير المستقل: واقع التدريب الالكتروني أو التدريب عن بعد.

المتغير التابع: هو الذي يتم التأثير عليه من قبل المتغير المستقل. (خضر، 2013)

المتغير التابع: ارتفاع الروح المعنوية لدى الموظفين.

المتغيرات الديموغرافية (الضابطة):

- العمر

- الجنس

- المؤهل العلمي
- عدد سنوات الخبرة
- عدد الدورات التدريبية التي تلقاها المتدرب
- الجامعة التي ينتمي لها

1,9 فرضيات الدراسة:

- H₁: عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين في الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني من ناحية جودة المدرب، والبرنامج التدريبي، والمادة التدريبية باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية.
- H₂: عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية.
- H₃: عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية.
- H₄: عدم وجود فرق بين واقع التدريب والروح المعنوية للموظفين.
- H₅: عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية.

1,10 مصطلحات الدراسة:

(التدريب: هو كل عمل من شأنه أن يؤدي الى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان المامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات ادارية أو فنية تحتاج اليها المؤسسة أو تغيير وجهات المعتقدات التي لدى الأفراد، تغييرا بشكل ايجابي على نتائج أعمالهم وهو نشاط يهدف الى تنمية قدرات الأفراد وصقل هذه القدرات، الغامدي، 2014 هـ 1435 ص 23)

(التدريب الإلكتروني: أسلوب تدريبي يعتمد على استخدام وسائل الاتصال والتقنيات الإلكترونية بأشكالها المتنوعة لإيصال المعلومات والمهارات والاتجاهات للمتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن بأقل جهد وأكثر كفاءة وجودة، المطيري، 2012 ص 28).

(الروح المعنوية: الحالة النفسية لدى العاملين التي تدفعهم الى العمل بحماس لتحقيق الأهداف التي يعملون فيها، النخالة، 2015 ص 34)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة:

2.1 مقدمة:

التطور المتسارع في أنظمة تقنيات المعلومات ووسائل التواصل والاتصال الحديثة أصبح أوسع نظام شامل يعم جميع مناحي الحياة وكافة مجالاتها. حيث قضى على مشكلة المسافات والوقت الطويلين، بحيث جعل العالم كله وكأنه قرية واحدة. وهذا التطور الهائل جعل من الضروري على المؤسسات والشركات كافة استخدام هذه التقنيات وتوظيفها بطريقة سليمة للاستفادة منها في العمل وفي تدريب العاملين لديها لتواكب التطور السريع.

والتدريب (سواء أكان تدريب الكتروني أم تدريب بالشكل التقليدي) فهو يحظى بأهمية عالية جدا في تنمية الموارد البشرية ورفع قدراتهم وانجازهم وكيفية تطبيقهم للمهام والاعمال. وعلى المستوى الشخصي للمتدربين فان التدريب الالكتروني يرفع الروح المعنوية لدى الموظفين، ويصقل شخصياتهم بالصفات المميزة التي من شأنها أن ترفع قيمة المتدرب نفسيا ومعنويا وفي وظائفهم وموقعهم الوظيفي، ويفتح الأفق أمامهم.

2.2 المحور الأول: التدريب: المفهوم والأهمية:

2.2.1 مفهوم التدريب:

سوف نتناول مفهوم التدريب في البداية:

- يعرف التدريب أنه: "كل عمل من شأنه أن يؤدي الى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان المامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات ادارية أو فنية تحتاج اليها المؤسسة أو تغيير وجهات المعتقدات التي لدى الافراد، تغييرا بشكل ايجابي على نتائج أعمالهم وهو نشاط يهدف الى تنمية قدرات الافراد، وصقل هذه القدرات (الغامدي, 2014 ص 23).
- ويعرف التدريب الالكتروني: "التدريب عن بعد باستخدام الانترنت والانترنت لتوفير المعرفة الضرورية للأفراد حول مختلف الموضوعات المختارة أو المتخصصة لرفع المستوى العلمي أو

لتحقيق اعادة تأهيل باستخدام الحاسوب، الصوت، الفيديو، الوسائط المتعددة، الكتب الالكترونية، البريد الالكتروني، الدردشة، ومجموعات النقاش" (Amara and Atia, 2016,P3)

- أما الموسوي عرفه على أنه: "عملية منظوميه تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الانترنت والحاسوب متعدد الوسائط، والاجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الالكترونية لتصميم وتطبيق وتقييم البرامج التدريبية التزامنية وغير التزامنية باتباع أنظمة التدريب الذاتي والتفاعلي والمزيج لتحقيق الاهداف التدريبية واتقان المهارات بناء على سرعة المتدربين في التعلم ومستوياتهم الفكرية وظروف عملهم وحياتهم ومواقعهم الجغرافي" (2010 ص 3).
- ويعرفه المطيري على أنه: "أسلوب تدريبي يعتمد على استخدام وسائل الاتصال والتقنيات الالكترونية بأشكالها المتنوعة لإيصال المعلومات والمهارات والاتجاهات للمتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن بأقل جهد وأكثر كفاءة وجودة" (2012، ص 28).
- أما كما جاء في تعريف حسن للتدريب الالكتروني: "فهو منظومة تدريبية غير تقليدية مقترحة تعتمد على استخدام مواقع الانترنت بأنماطها المتزامنة والغير متزامنة والتي تنظم في صورة مجموعة من الوحدات التعليمية المصغرة، مشتملة على الاهداف، المحتوى، أساليب التدريس، الانشطة والوسائل التعليمية، أساليب تقييم المتدربين (المكونات الاساسية للبرامج التدريبية) وذلك لتنمية بعض مهارات ادارة الفصول الافتراضية لدى معلم الحاسب الالي" (2017، ص564).
- أما تعريف صالح للتدريب الالكتروني فكان: "أسلوب تدريبي يعتمد على استخدام وسائل الاتصال والتقنيات الالكترونية بأشكالها المتنوعة لإيصال المعلومات والمهارات والاتجاهات للمتدربين بشكل متزامن وغير متزامن بأقل جهد وأكثر كفاءة وجودة" (2018، ص 348)

2.2.2 مميزات التدريب الالكتروني:

ورد في العديد من الدراسات مميزات متنوعة للتدريب الالكتروني نستعرض منها بعض ما جاء في دراسة الدهشان (2019) واطميري (2010) و Amara and Atia (2016) و عبد العزيز وبخيت (2018):

- سهولة تطوير وتحديث محتويات البرامج التدريبية.
- التحكم والادارة لكل مراحل التدريب، قبل وأثناء وبعد عملية التدريب.
- التفاعل بين العناصر الثلاثة الاله في عملية التدريب الالكتروني، المدرب، المتدربين، البرنامج التدريبي.
- تنفيذ التدريب وفق نظريات التدريب الحديثة المعتمدة على التنوع في طرق تقديم المادة التدريبية، نصوص، صور، صوت، وفيديوهات. وغيرها العديد من المميزات الاخرى.
- المرونة والملائمة: سهولة وسرعة الوصول للمحتويات.
- الوقت: يتيح للمتدرب بتنظيم الوقت بحيث يجدول تلقيه لدوراته.
- المال: يخفض تكلفة السفر والتنقل والمعيشة.
- تقليل الوقت والمكان: فالتخزين الالكتروني يوفر مساحات تخزين هائلة من المعلومات التي يمكن للمتدرب الوصول اليها بسهولة.
- التدريب على شبكات الاتصال وتتحدد مجموعة الادوات المستتدة على التكنولوجيا لتشكيل شبكة اتصال تسمح بتبادل المعلومات مع الانشطة الاخرى.
- العولمة: وهي البيئة التي تنشط فيها هذه التقنيات (فتتخذ المعلومات مسار معقد لنشرها عبر مناطق مختلفة).
- يوفر فرص لاستثمار التقدم التكنولوجي في مجال التدريب، وامكانية تحديد المحتوى التدريبي.
- يوفر فرص تدريب كبيرة ويسمح بزيادة أعداد المتدربين، ويسمح بتكرار الانشطة (حسب القدرات والمهارات وفرص منافسة في التدريب).

كما أنه هناك خمسة فوائد للتدريب الالكتروني مقارنة بالتدريب التقليدي كما جاء في دراسة Kendal Job تتمثل في:

- مرونة الجدول الزمني: هناك قدر لا يصدق من المرونة يمكن أن تقدمه الدورات عبر الانترنت، فيتم تحديد مواعيد نهائية للمهام في أوقات مختلفة من الدورة، كما يسمح للمشاركين بالتعلم

بالسرعة التي تناسبهم، ويمكن عمل جدول زمني لحياتك للتدريب عبر الانترنت دون مقاطعة الحياة المهنية. باستطاعة الطلاب عبر الانترنت خلق بيئة الدراسة الخاصة بهم دون الانحرافات التي يقدمها الفصل الدراسي التقليدي.

- التكلفة البسيطة: من حيث أن تكلفتها أرخص من تكلفة الحضور التقليدي الذي يتبعه تكاليف اضافية لذا يعد هذا خيارا أكثر فعالية من حيث التكلفة ويتم تقديم جميع المواد عبر الانترنت، كما يمكن تنزيل الكتب أو استئجارها بسعر أقل بكثير.
- تعزيز التقدم الوظيفي: أحيانا يكون الحاجز بين وظيفتك الحالية والترقية التالية هي درجة شهادة أعلى، ويمكن أيضا اختيار الدورات التدريبية التي تحتاجها للالتحاق بها، ولن يكون أمرا شاقا بأخذ الدورات التدريبية عبر الانترنت.
- الانضباط الذاتي: الدورات التدريبية تتيح للطلاب تنظيم وإدارة الوقت من خلال استشعار المساءلة الفردية، يجب على المرء تعلم الارتباط لاكتمال العمل والوفاء بالمواعيد النهائية المرتبطة بالعمل.
- تنوع المحتوى التدريبي: يسمح التدريب عبر الانترنت بتنوع رهيب من الدورات التدريبية وهو أفضل رهان للحصول على أكبر عدد من الخيارات والاختيار من بين مجموعات واسعة من الدورات، يمكن أخذ دورات دقيقة تقود نحو شهادة أو درجة خاصة بكل شخص. (University of Illinois,2019)

2.2.3 عناصر التدريب الالكتروني:

التدريب الالكتروني عملية تفاعلية بين عناصر هذه العملية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات أو التساؤلات بين المدرب والمتدرب عن طريق وسيلة تدريبية خاصة لنقل المادة التدريبية بصورة مناسبة واستيعابها والاستفادة منها وقد حددت فنون عناصر العملية التدريبية بالتالي:

- المتدرب: وعادتا يكون مؤهلا علميا لدرجة تمكنه من أداء مهام عمله، ويكتسب خبرة مع الزمن تساعد على التكيف والتأقلم مع المتغيرات، ونجاح التدريب يعتمد على وجود متدرب مقتنع بأهمية التدريب الالكتروني وحاجته اليه، ووجود متدربين مشتركين في نفس الاهداف والخبرات والمستويات الوظيفية.

- المدرب: في التدريب الإلكتروني دوره مهم، لذا من الضروري اختيار المدرب المناسب الذي يجمع المؤهل العلمي والخبرة العلمية التي تجعله قادرا على استخدام اساليب تتفق مع مستوى المتدربين وطبيعة التدريب وأهدافه.

- المادة التدريبية: المادة التدريبية بالنسبة للتدريب الإلكتروني عادة تكون مختصرة ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، كما أنها تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في قاعة التدريب، بعضها يؤديه المتدرب وحده وبعضها جماعي (2017).

على المدرب الناجح التمتع بعدة صفات وكفايات معرفية ومهنية وانفعالية تمكنه من انجاز عمله بدقة واحترافية كما ذكرها بن محمد تتمثل في الآتي:

- معرفة أسس الاتصال المادية والعملية، ومعرفة خصائص المتدربين الثقافية، عليه بتنوع مصادر معلوماته، وعليه الاستماع للمتدربين، كما يجب أن ينظم الوقت ويحدد أهداف التدريب، يحلل البرنامج التدريبي واحتياجات المتدربين، وينبغي أن ينظم الجلسة والاستماع لجميع المتدربين، يتمتع بشخصية تسمح له أن يبني خبرات للمتدربين ويوازن بين اللغة اللفظية وغير اللفظية، وذو خبرة في الاتصال، يستمع ويلاحظ جيدا، كما يكون بمقدرته أن يقدم تغذية راجعة، ويمارس أسلوب الحوار، ويثق بقدرات المتدربين ومتحمس للعمل. وغيرها العديد من الصفات (2016).

2.2.4 أنواع التدريب الإلكتروني:

وقد ورد في دراسة أحمد، تحت عنوان التدريب عن بعد وضح من خلاله عدة أنواع للتدريب فكانت:

- من حيث الزمان: -تدريب قبل الخدمة، وتدريب أثناء الخدمة.
- من حيث المكان: -تدريب داخل الجهة، وتدريب خارج الجهة.
- من حيث الهدف: -تدريب لتجديد المعلومات، وتدريب مهارات، وتدريب سلوكي (2014).

2,2,5 طرق التدريب الإلكتروني:

- تعتبر طريقة التدريب من أهم ركائز العملية التدريبية، حيث يتم من خلالها إيصال المعلومات والمهارات ومحتوى المادة التدريبية الكاملة للمتدرب وصلها بخبرات جديدة. اختلفت الأساليب واختلافها من فرد لآخر عن المدربين والباحثين، ولم يتم تأكيد الطريقة المثالية للتدريب الإلكتروني، أيضًا لوجود فروق فردية بين المتدربين. بعض هذه الطرق بسيطة وسهلة، وبعضها الآخر ذو مستوى أعلى يتطلب تحضيرًا مسبقًا من المدرب نفسه أو جهدًا أكبر من المتدرب ليتمكن، وبناءً على دراسات عديدة سابقة، تم تحديد عدة طرق من خلالها يمكن إجراء التدريب بين طرفي التدريب (المدرب والمتدرب)، بما في ذلك:

-المحاضرة -المناقشة -المؤتمرات -الاجتماعات -التوجيه

-دراسة الحالة -العصف الذهني -تمارين بيتية (الطار, 2015).

إن التدريبات الإلكترونية التي تتم بأي من الطرق المذكورة أعلاه تساهم في إيصال المادة التدريبية من المدرب إلى المتدرب في أي وقت يناسبه. كما يمكنه طرح الأسئلة أو الإجابة على أسئلة المدرب وتبادل الآراء والأفكار بينهم، بالإضافة إلى تحفيز المتدرب على بذل الجهد الذهني في ابتكار أفكار وأبحاث ودراسات جديدة موجهة نحو موضوع معين.

2.2.6 أهمية التدريب الإلكتروني:

تكمن أهمية التدريب الإلكتروني من خلال النتائج التابعة له (بعد انتهاء فترة التدريب) وهذا يظهر في تحسن أداء الأعمال ورفع الروح المعنوية لدى المتدربين، وصل شخصية المتدربين بخصائص تظهر وتتجلى واضحة في التعامل معهم، إضافة للرضا الوظيفي الذي يشعر فيه المتدربين بعد حصولهم على التدريب.

وقد ورد عن العديد من الباحثين أهمية هذا النوع من التدريب من خلال:

- التطور المتسارع في المبتكرات وتطبيقاتها ودمجها بتكنولوجيا التعليم والتعلم والمعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية. وهذا يقتضي التدريب على استخدام هذه المبتكرات لتحديث

- معلوماتهم باستمرار، وهذا ما يجعلهم أفضل في المستقبل، ومواجهة القضايا اليومية ومشاكلها لأنهم يملكون القدرة والثقة والمهارات التقنية اللازمة لتوسيع معارفهم.
- التقليل من التكلفة المادية وتوفير الوقت والجهد مقابل الحصول على نتائج تدريب نوعية.
- وضع استراتيجية تدريب في أي مجال تدريبي.
- تهيئة الافراد أنفسهم لسوق العمل أو اعادة تأهيل من هم على رأس العمل في المصانع والشركات أو حتى ربات البيوت المحتاجين لتطوير معلوماتهم وقدراتهم (موسوي,2010).
- التطور السريع في الابتكارات وتطبيقاتها والتكامل مع التعليم والتعلم والمعلومات والاتصالات والتقنيات والتكنولوجيا الرقمية، يسمح بأكبر قدر ممكن.
- عدد المتدربين لحضور مستويات مختلفة من التدريب وفقا لمبدأ تكافؤ الفرص والتدريب للجميع.
- تطور قدرة المتدربين الكترونيا على استخدام الكمبيوتر والاستفادة من الانترنت، مما يساعدهم في حياتهم المهنية.
- ضرورة مرافقة الانفجار المعرفي اعداد فرد قادر على التعامل مع العولمة من خلال التعلم مدى الحياة (Atia AND Amara, 2016) .
- تعزيز الرضا الوظيفي: فالموظفين الذين يحصلون على التدريب أكثر مواجهة للتحدي، وتعزيز الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي، اضافة لرفع مستوى الكفاءة لديهم. وهذا الجانب المهم التأكيد عليه في الدراسة الحالية.
- تعزيز القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.
- زيادة الكفاءة (خاطر, 2019).
- تقليل الاخطاء.
- زيادة الانتاجية.
- الاحتفاظ بالموظفين.
- بالإضافة لرفع مهارة الموظف، وزيادة حماسه على العمل.
- وتجديد مهارة الموظف ومعلوماته، وتعزيز قدراته.
- منح الموظف حافز للتعلم واستخدام مهاراته في العمل (أسعد,2019).
- مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- تقدم تقنيات الانترنت للتدريب المتزامن واللا متزامن.

- يتم بمعزل عن الآخرين بحيث يمنح فرصة للتجربة بالخطأ.
- توفير أساليب ووسائل تعليمية مغايرة للمستخدم في المؤسسات التدريبية التقليدية.
- يساعد على نقل بيئة التدريب من داخل أسوار المؤسسة الى المنزل مما يجنب المتدربين الاحراج عند القاء الاسئلة أو التعبير عن الآراء.
- تطوير القدرات الذاتية للأفراد للتكيف مع المتغيرات.
- رفع كفاءة الموظف الذي لا يستطيع التفرغ للدراسة وهو على رأس العمل.
- سهولة الوصول للمتدرب حتى خارج أوقات التدريب الرسمية (نبيل, 2012).
- أهمية التدريب للأفراد والعاملين.
- أهمية التدريب للمجتمع.
- أهمية التدريب للمنظمة (فنون, 2017).
- الشعور بالرضا الشخصي والانجازات وتوسيع فرص العمل في المستقبل.
- المساعدة في تحسين أداء العاملين وجودة العمل.
- زيادة الثقة والدافعية والالتزام لدى العاملين في حقل التعليم.
- رفع الروح المعنوية للعاملين وشعورهم بالانتماء للمؤسسة بعد رفع كفاءتهم في المؤسسة. (وهذا يتناسب مع هدف الدراسة الحالية).
- تحقيق أهداف المؤسسة العامة الفرعية بعد الاستخدام الامثل للموارد والمصادر المتاحة (القطار, 2015).

2.2.7 أهداف التدريب الالكتروني:

تتمثل أهداف التدريب الالكتروني من خلال مساندة المؤسسات والشركات المعنية بتدريب موظفيها لتطوير أنظمة التدريب التقليدية للاستفادة من التدريب الالكتروني لتنمية الموارد البشرية (أساس تسيير الاعمال في أي مؤسسة).

الهدف من التدريب الالكتروني كما حددتها دراسة عبد العزيز وبخيت:

- بناء المعرفة ذاتيا، والتدريب في أي مكان وأي زمان.
- زيادة ثقة المتدرب في نفسه.

- مساعدة المتدربين في استخدام تقنية المعلومات والاتصال المتاحة إلكترونياً.
 - اعداد متدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية.
 - التغلب على مشكلات أساليب التدريس. بناء المعرفة ذاتياً.
 - التدريب في أي مكان وزمان.
 - زيادة ثقة المتدرب بنفسه.
 - مساعدة المتدربين في استخدام التقنيات والاتصال بالشبكات المتاحة لدراسة البرامج والمناهج والمقررات التدريبية.
 - اعداد المتدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية.
 - التغلب على مشاكل اساليب التدريب التقليدي.
 - تصميم البرامج التدريبية ومناهج ومقررات بطريقة رقمية.
 - معرفة أسس ومعايير اجراء التعديلات لتطوير منظومة التدريب.
 - تصميم البرامج الرقمية، ومعرفة أسس ومعايير اجراء التعديلات لتطوير التدريب (2018).
- حري بنا هنا التركيز على أن هدف الدراسة الحالية تتناسب مع أهمية التدريب من وجهة نظر الكاتب هنا، والمتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين والموظفين.
- كما جاء في دراسة الموسوي: فان التدريب الإلكتروني يهدف لمواكبة التحديث المتسارع في مناهج التدريب وتصميمها ومحتواها وأساليبها فيهيئ فرصة مرنة وميسرة للقيام به باستمرار باستخدام البيئة الافتراضية (2010).
- في حين دراسة Amara and Atia: ذكرت أن التدريب الإلكتروني يهدف الى:
- توفير مصادر معلومات متعددة ومتباينة تتيح فرص المقارنة والمناقشات والتحليل والتقييم.
 - تحديث معلومات ومهارات المتعلمين وفقاً للبيانات الجديدة حول المعرفة البشرية.
 - تبادل الخبرات من خلال وسائط التدريب.
 - الحصول على بيئة تفاعلية من خلال التقنيات الإلكترونية الجديدة ومصادر وخبرات المعلومات المختلفة.
 - تلبية احتياجات السوق من الموظفين والموظفات المؤهلين وخاصة احتياجات السوق للوظائف القائمة على المعرفة.

- توفير فرص التدريب والتعليم للموظفين ومديري الوظائف.
- نشر الثقافة التقنية من أجل انشاء مجتمع الكتروني قادر على مواكبة التطور في عصرنا (2016).

أما دراسة أحمد: فحدد الهدف من البرامج التدريبية بالنقاط التالية:

- رفع الكفاءة الانتاجية للعاملين، وتحسينه كما ونوعا.
- تخطيط القوى العاملة وتنميتها وتخفيف العبء على المشرفين والرؤساء.
- معالجة أسباب الانقطاع عن العمل.
- لكن كانت توصيات هذه الدراسة تلح على ضرورة ربط هذه الترقيات الى الرتبة الاعلى بالحصول على دورات تدريبية محددة، وقصر العمل في وظائف محددة على الحاصلين على دورات تدريبية في نفس المجال (شريطة أن تكون معلنة مسبقا) (2014).
- بالربط بين هذه الآراء تبينت العلاقات المشتركة التالية:
- نرى هنا اتفاق على سهولة ومرونة الاستخدام للتدريب الالكتروني، سواء من ناحية الزمان او المكان او الحصول على المحتوى التدريبي.
- اضافة لوجود تأكيد على امكانية التفاعل والتواصل بين المدربين والمتدربين والتفاعل بينهما.

2.2.8 التمييز بين التدريب الالكتروني والتدريب التقليدي:

من المؤكد مع تطور وتسارع التحديثات التي جرت في أنظمة التكنولوجيا ووسائل التواصل المختلفة حدثت نقلة نوعية، أدت لتغير طرق التدريب الى طرق مختلفة تتناسب مع جميع المتغيرات والمستجدات اللازمة لمواكبة العصر.

المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير بمصر قامت بنشر ورقة عمل أخذت عنوان تطوير برامج التدريب في المؤسسات العربية لمواكبة عصر الابتكار وريادة الاعمال، أعد هذه الورقة أد. جمال الدهشان (2019) وضح فيها الفرق بين التدريب الالكتروني والتدريب التقليدي بالشكل التالي:

التدريب التقليدي	التدريب الالكتروني
تدفق المعلومات ذو اتجاه واحد	تدفق المعلومات تفاعلي ذو اتجاهين

تدريب ذاتي عن طريق الاستكشاف الفردي	تدريب اجباري من المحاضرات
المتدربون مشاركون في العملية التدريبية (تدرب ايجابي)	متدربون فقط متلقون (تدريب سلبي)
المتدرب يتلقى المعلومات بالطريقة التي يريدها وفي الوقت والزمان المناسبين له	المكان والزمان محددان مسبقا في قاعة التدريب
استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة	استخدام عدد قليل من الوسائل المساعدة والاكتفاء بالشرح اللفظي
المعرفة عبارة عن: استفسار، ابتكار	المعرفة عبارة عن: حفظ، تذكر، تراكم الحقائق
الكلفة نسبية	الكلفة عالية
تدريب تعاوني	تدريب فردي

(الدهشان, 2019)

2.2.9 سلبيات التدريب الإلكتروني:

من المؤكد ان كل شيء له مزايا يتبعها سلبيات أيا كانت مجالاته، كذلك التدريب الإلكتروني حسب دراسات سابقة سوف نستعرض بعضا منها:

حسب ما ورد مجلة منتدى الاجيال العربية:

- افتقار مشاركة المتدرب ايجابيا في تبادل الآراء والافكار مع المدرب من ناحية ومع مجموعة المتدربين من جهة أخرى.
- الصعوبة التي يشعر بها بعض المتدربين عند الرغبة في التواصل المباشر مع المدربين، وتظهر عملية التواصل والتخاطب عندما يقوم المدربون بتحديد الواجبات والمهام للمتدربين.
- تلاشي واضعاف دور المدرب (الانسان) كمؤثر تربوي وتعليمي مهم.
- عدم الاستفادة من التغذية الراجعة لصعوبة استرجاع الدروس مع المتدربين لمعرفة مدى استيعابهم وذلك لصعوبة وندرة الاتصال المباشر بين المدرب والمتدرب.

- التدريب الإلكتروني لا يعلم المتدرب الاحساس بشعور الاخرين، واللفظ والبشاشة وحسن التعامل مع الاخرين ولا يعلم المتدرب الاحساس بالمسؤولية.
- صعوبة السيطرة على اجراءات ادارة الامتحانات والتأكد من مصداقيتها وصعوبة تقييم المتدربين (2009).
- تفاعل أقل وجها لوجه: حيث يميل الطالب للتقليل من الأثر الذي يأتي نتيجة عدم استيفائهم لمدرسههم وللطلاب الاخرين في الفصل.
- ينطوي على المزيد من العمل في العمل عبر الانترنت، فالمتدرب يحتاج لقدرة أكبر من القراءة بالإضافة الى المهمة ليثبت أنه أتقن المادة التي تعلمها.
- برامج منخفضة الجودة وبدون اعتماد، لا يتم اعتماد معظم الدورات التدريبية عبر الانترنت لتقديم التدريب ذي الصلة الذين يدعون تدريبه لذا ينتهي بهم الامر الى تقديم تدريب منخفض الجودة قد لا يفيد المتدرب (elearning industry.com,2017).
- هناك نخوف من وقوع المتدرب ضحية المراكز الوهمية.
- العلاقة سلبية بين السن وسنوات الخبرة فيما يخص بالالتحاق بالدورات التدريبية (بلفقيه،2006).

2.2.10 معوقات التدريب الإلكتروني:

- أما معوقات التدريب الإلكتروني فكما حددتها الأستاذة في دراسة لها بعنوان وسائل التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد) فجاءت كالتالي:
- رفض الموظف فكرة استخدام التكنولوجيا في عمله وتفضيله للطرق التقليدية.
 - سلبية البعض وعدم احساسه بجدوى استخدام التكنولوجيا.
 - عدم معرفة البعض لاستخدام الحاسوب والاجهزة الذكية.
 - عدم قناعة المسؤولين بأهمية تقنيات الاتصال الحديثة كوسيلة للارتقاء.
 - عدم اهتمام بعض الادارات المدرسية (حسب مجال بحث الدراسة) لتدريب المعلمين على التقنيات الحديثة.
 - عدم توفر حوافز مادية او معنوية للموظفين تدفعهم للتدريب المستمر.
 - الخوف من فقدان الخصوصية والسرية في المعلومات.

- عدم توفر الفنيين المؤهلين المناسبين لإصلاح الاضرار التي قد تلحق بالأجهزة الالكترونية وبرمجها (2019).

بناء على ما نشره التعاون الاوروبي في مجال التعليم والتدريب حتى عام 2020 ينبغي انشاء إطار استراتيجي يشمل نظم التعليم والتدريب ككل، يجب أن يتناول الأهداف الاستراتيجية التالية:

- جعل التعليم مدى الحياة والنقل حقيقة واقعة.
- تحسين جودة وكفاءة التعليم والتدريب.
- تعزيز العدالة والتماسك الاجتماعي، وسياسة التعليم والتدريب.
- تعزيز الابداع والابتكار وروح المبادرة على جميع المستويات بما فيها التعليم والتدريب (2009).

• بينما حددت أبو شقرة معوقات التدريب الالكتروني في دراستها التدريب الالكتروني في ظل جائحة كورونا بين الضرورة والتطبيق، وذلك من خلال دراسة الموضوع في فترة أزمة وجائحة كورونا المستجدة بالنقاط التالية:

- انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر ولفترات طويلة.
- عدم وجود بنية تحتية مجهزة لأغراض التدريب الالكتروني.
- انخفاض معدلات الاجور والرواتب تحول دول توفير المعلمين لأجهزة حواسيب ذات مواصفات جيدة.
- السرعات المنخفضة لشركات الانترنت التي تزود المستخدمين، اضافة للتكلفة المرتفعة.
- انخفاض مستوى الأمن المعلوماتي عبر شبكة الانترنت يولد الرهبة من التعامل مع البرمجيات والمنصات التعليمية.
- انعدام الحوافز المادية للمتدربين والمدربين (2020).

كتب قاسم موضوع تحت عنوان نصائح لتتشتيط الكسول وزيادة انتاجيته، كضرورة وأمر حيوي لنجاح العمل، ذكر خلالها العديد من الأمور التي تحسن وتساعد في تطوير العمل منها:

الاستثمار في تعيين الكفاءات في جميع المستويات، وتحفيز الكفاءات بأي شكل من أشكال التحفيز كالمكافآت أو زيادة المرتبات، ومساحة النمو في العمل كوعد الموظف بترقية في مرحلة

ما، اضافة لعنصر الاهتمام بالتدريب والتطوير والذي يسهم في وجود موظفين قادرين على أداء الادوار المختلفة وسد فجوات الانتاج (2020).

2.3. المحور الثاني: الروح المعنوية:

2.3.1 مفهوم الروح المعنوية:

تعتبر الروح المعنوية ظاهرة مركبة وصعبة ومعقدة ومتغيرة وليست بسيطة وتتطلب الامكانية المادية والبشرية الكبيرة وخاصة عندما يكون عدد الموظفين كبير ويستدعي تفحص الخبرة والكفاءة المهنية الخاصة بهم (عكاشة, 2020).

الروح المعنوية: هي شعور متصل ومتعلق بالروح والحماس. وإذا استخدم لمجموعة من العمال فإنه يشير للجو العام المحيط بالعمل، فإذا ظهر من العمال أنهم متحمسون ومتفائلون اتجاه أعمالهم وكانت روح الصداقة تسود بينهم حينها يمكن وصف الجو السائد بأنه روح معنوية عالية (جمال الدين, 2017).

في حين ارتبط المفهوم بالفرد: ومدى قدرته على التكيف مع عمله مع الدور والمهام التي يؤديها، كما تعبر عن مشاعره تجاه نوع العمل الذي يؤديه واتجاه زملائه ومركزه العملي والعلمي اضافة لردود فعله تجاه ساعات العمل والدخل الذي يحصل عليه ونوع الاشراف الذي يخضع له، وسياسات الافراد وأساليبهم داخل النظام القائم (جمال الدين, 2017).

تنوعت تعريفاتها في مجموعة عامة من الاتجاهات كما حددها رجب:

- الاتجاه الأول: تعريف الروح المعنوية على أساس شخصي، حيث يعبر أصحاب هذا الاتجاه عن ارتفاع الروح المعنوية إذا كان العامل يشعر بالسعادة، قادرا على التكيف مع زملائه، لا يثير المتاعب لرؤسائه وأقرانه ومرؤوسيه.
- الاتجاه الثاني: أصحابه يعرفون الروح المعنوية على أسس موضوعية ترتبط بالجو العام للعمل وليس العاملين كأفراد: كأن تنعدم الخلافات بين العاملين، يسود شعور الارتياح والرضا، قلة

الشكاوى الحقيقية أو الكيدية، انخفاض معدل غياب الموظفين، قلة طلبات النقل لخارج المؤسسة، انخفاض حالات التعدي والعنف داخل المؤسسة.

- الاتجاه الثالث: يعبر أصحابه عن ارتفاع الروح المعنوية من خلال مؤشرات الانجاز الحقيقي المتمثل في: زيادة الانتاج يوم بعد يوم، التحسن الملحوظ في مستوى الانتاج، مشاركة الجميع في الأنشطة الاجتماعية، تقبل العاملين لكل تطوير وتغيير في المؤسسة بروح طيبة من الترحيب والسرور، قلة الصراعات على المناصب الأعلى (2021).

2.3.2 عناصر الروح المعنوية وأهميتها ومظاهرها:

عناصر الروح المعنوية:

يمكن الخروج من متهات التعدد لتعريفات الروح المعنوية بتصور عناصر الروح المعنوية عبر شكلين:

- شعور العاملين بالرضا التام عن عملهم والتحمس له.
- انعدام المشكلات النفسية والادارية في مناخ العمل. (رجب, 2021)

2,3,3 أهمية الروح المعنوية:

- نجد الأهمية الكبيرة لمعنويات الافراد أنها تقيس فاعلية أداء الافراد. لذا فجميع التقديرات والمعايير الخاصة بمستويات الروح المعنوية تعتمد على بعض الظواهر: كالأفعال والتعبيرات والتعليقات الشفوية والانتقادات والاجابات عن الاسئلة.
- السلوك الصريح للأفراد والذي يعبر عنه معدل دوران العمل والانتاجية والدقة في المواعيد ومنع الاسراف. وكذلك ما يقوله الافراد والطريقة التي تصدر بها الاقوال وكيفية تعبيرهم عن آراءهم وردود أفعالهم. (جمال الدين, 2017)

مظاهر الروح المرتفعة للجماعة:

- وجود رغبة ودافعية للعمل دون ملل في العمل الجماعي والعمل بحماس.
- الاهتمام بالعمل ومحاولة تجويده وتحسينه.
- الميل الى التعاون والانسجام في فرق عمل.

- تماسك أعضاء الجماعة ووجود أهداف مشتركة.
- انخفاض معدلات الغياب والتأخر والشكاوى والصراعات وحوادث العمل.
- المحافظة على مواقيت العمل وسير النظام في المنظمة.
- الاقبال على التدريب والاستفادة منه.
- الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة. (أرفيس, 2017)

مظاهر الروح المرتفعة للفرد:

- الشعور بالرغبة والدافعية والحماس للعمل.
- العمل بجدية واهتمام.
- الرضا عن الادارة والمسؤولين بصفة عامة.
- الرضا عن العمل.
- احترام مواقيت العمل.
- الرضا عن العلاقة بين زملاء العمل.
- الميل للعمل الجماعي. (أرفيس, 2017)

2.3.4 أساليب رفع الروح المعنوية:

تسعى المؤسسات لرفع الروح المعنوية لدى موظفيها لما للروح المعنوية من تأثير واضح على انجاز أعمالهم، وتحسن مستوى الأعمال داخل المؤسسة نفسها، والنهوض بكامل المؤسسة وارتفاع شأنها نتيجة اندماج الموظفين فيها وشعورهم كأنهم جزء من هذا الكيان.

يمكن اللجوء لعدة أساليب لرفع الروح المعنوية لدى الموظفين ومن هذه الأساليب:

- الأجر الذي يشبع حاجات ورغبات الموظفين.
- وضع العامل في وظيفة تناسبه.
- محتوى العمل المتفق مع قدرات وميول الموظفين.
- فرص التقدم والترقية.
- الاشراف: عادتاً ما يفضل العاملون العمل بحرية دون اشراف لصيق.
- بيئة العمل المناسبة والمادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل كبير على الرضا عن العمل.

- ساعات العمل التي تؤثر على الرضا المهني (رجب، 2021).

2.3.5 طرق قياس الروح المعنوية:

يسعى المسؤولون لقياس الروح المعنوية من حين لآخر للوقوف على شعور الموظفين واتجاهاتهم وارتباطهم بالمؤسسة، من أجل الاطمئنان على حسن سير العمل، أو من أجل اجراء تعديلات على سياسة وأساليب الادارة، لذا فهناك عدة طرق لقياس الروح المعنوية:

• الطرق الغير مباشرة: من خلال:

- سجلات الانتاجية المهنية.

- سجلات المستخدمين الخاصة بالدوران المهني.

- سجلات خاصة بالغياب والتأخير عن العمل.

- السجلات الخاصة بالحوادث المهنية.

- سجلات البرامج المهنية والتطوير المهني.

- سجلات الشكاوى الخاصة بالموظفين، وغيرها من السجلات.

• الطرق المباشرة:

- الاستبانات: وهي أكثر الطرق انتشارا في العمل والمؤسسات لما لها من مزايا: كالوقت

الكافي للموظف للإجابة بتمهل، سهولة تصنيفها وتحليلها.

- المقابلات الشخصية: وهي طريقة ناجحة للحصول على معلومات مباشرة من الموظف

ويشجع الموظف على مناقشة أي موضوع يهتم فيه (عكاشة، 2020).

ترتبط الروح المعنوية بعدة عوامل:

- ثقة أعضاء الفريق في الهدف.

- ثقة أعضاء الفريق في القيادة.

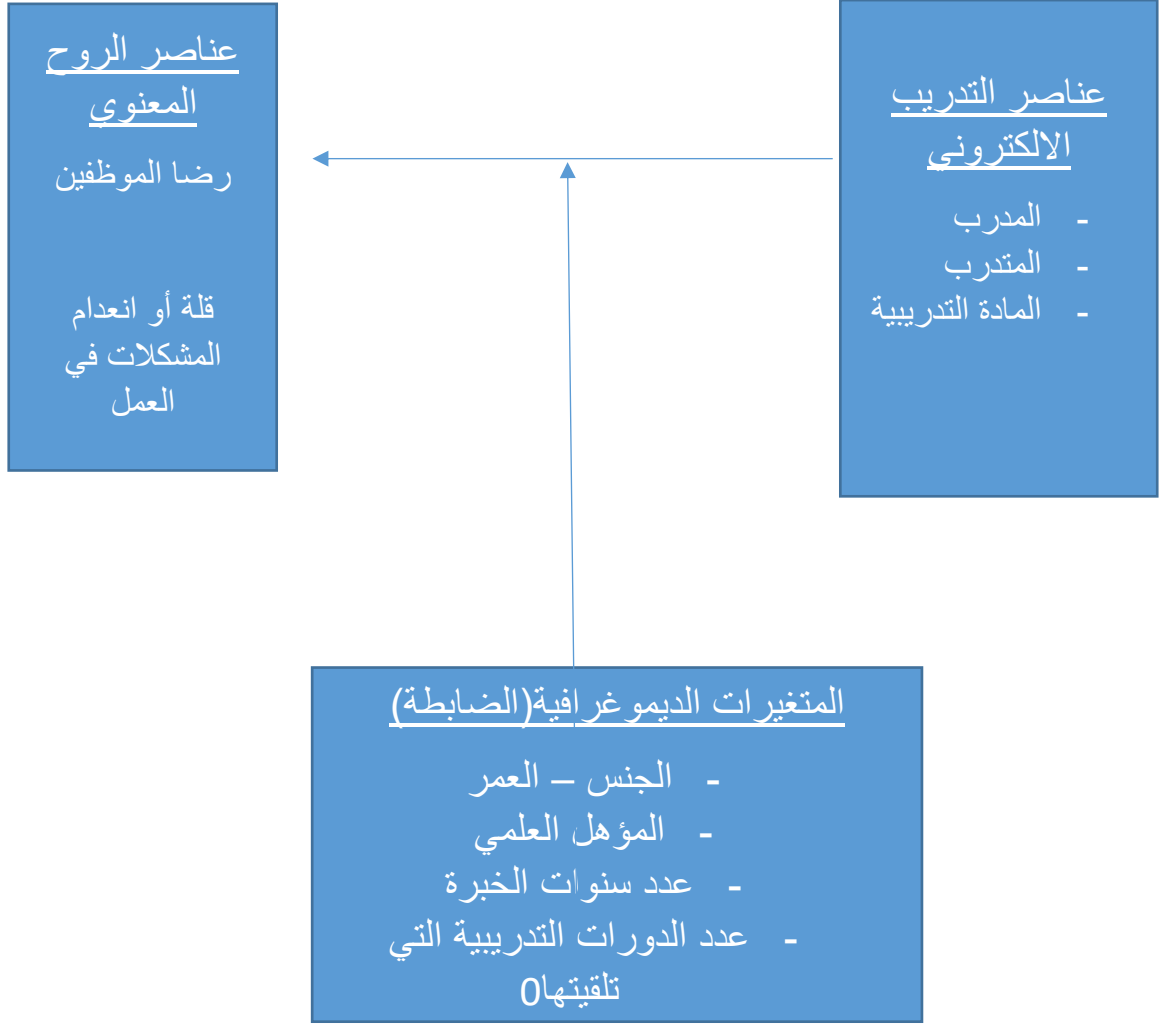
- ثقة أعضاء الفريق ببعضهم البعض.

- الكفاءة التنظيمية للفريق.
- الحالة العاطفية والنفسية والذهنية لأعضاء المجموعة (ستار تايمز, 2012).

2.3.6 العوامل التي تؤثر على الروح المعنوية:

- الاستقرار الاقتصادي.
- الاستقرار الاجتماعي.
- الرغبة في المشاركة.
- الاحساس في الانتماء.
- القدرة على التعبير.
- التنمية الذاتية.
- اثبات الذات.
- احترام النفس والآخر (جمال الدين, 2017).
- التدريب الشخصي عبر الانترنت يعتبر من العوامل الرئيسية التي تساعد على الاحتفاظ بالموظفين، حسب ما ورد في دراسة حول استراتيجيات لتعزيز برامج الاحتفاظ بالموظفين وتحسين مهاراتهم (Sinha, 2021).

2.4 أنموذج الدراسة:



2,5 مبررات الدراسة:

- طرحت الباحثة هذا الموضوع لمعرفة واقع التدريب الإلكتروني. وعلاقته من حيث مساهمته في رفع الروح المعنوية لدى موظفين الجامعتين قيد الدراسة وتأثير هذه التدريبات الإلكترونية التي تم تلقيها، وهل ساهمت هذه التدريبات في توكيل مهام إضافية للموظفين الذين التحقوا بهذه التدريبات، أو تم إضافة مهام جديدة تحتاج لمهارات متطورة للقيام بها أسهم التدريب في إضافتها.
- كما أن الأزمة الراهنة التي يمر بها العالم بأكمله هذه الفترات نتيجة أزمة كورونا المستجدة استدعى وجود نظام خاص يسهل عملية التعليم والتدريب والأعمال كافة لتيسير سير الحياة بشكل مرن، خاصة في ظل الحجر الاجباري في المنازل نتيجة الأزمة الحالية.

- أيضا أن عجلة السرعة التكنولوجية والتطور العلمي الهائل الذي يحدث في العالم تستوجب تطور جميع مناحي الحياة بشكل يتناسب مع المتطلبات الحديثة.
- اضافة الى ما ذكر فالاستفادة من مزايا التدريب الالكتروني من توفير وقت وجهد ومال يعتبر الدافع الأساسي لإجراء أي عملية الكترونية، مع الاخذ بعين الاعتبار توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة لإتمام العملية بنجاح، مثل الحواسيب والانترنت.
- كيفية انشاء دورات تدريبية عبر الانترنت لتدريب الموظفين:

في هذا المضمون كتبت Sana Bhat دراسة بعنوان How to create online courses for your employee training program in 6 simple steps

انشاء دورات تدريبية عبر الانترنت فكانت:

- تحديد الهدف الخاص بك.
- تحديد موضوع الدورات الخاصة بك.
- تجميع مصادر الموارد الخاصة بك.
- بناء هيكل الدورات الخاص.
- انشاء محتوى الدورة التدريبية الخاص.
- تحديث وتنظيم المحتوى (Sana,2020)،(E learning industry .com).

2.6 حالة الدراسة -جامعة القدس وجامعة الاستقلال

2.6.1 جامعة القدس:

نبذة تاريخية عن جامعة القدس:

جاءت فكرة إعادة إحياء دور مدينة القدس كمركز تعليمي خلال مؤتمر إسلامي عقد في مدينة القدس في العام 1931، وكانت نتيجة هذا المؤتمر الدعوة لتأسيس جامعة باسم "الأقصى"، المعقل الإسلامي في مدينة القدس، وظلت هذه الجامعة مجرد فكرة بسبب الانتداب البريطاني والاحتلال الاسرائيلي حتى أواخر السبعينات، ثم جاءت المبادرة الأولى مع إنشاء كلية الدعوة وأصول الدين في بيت حنينا في عام 1978، وتبعتها كليتا المهن الطبية، والعلوم والتكنولوجيا في مدينة البيرة وأبو ديس على التوالي، في عام 1979، وفي عام 1982، تشكلت كلية هند

الحسيني للمرأة (كلية الآداب) ومركز الآثار الإسلامية في حي الشيخ جراح في القدس، ومن هنا بدأت الرؤية لتشكيل جامعة في العاصمة القدس، تبلورت عندما تقرر في عام 1984 توحيد هذه الكليات. جاءت هذه الولادة الرمزية استجابة لمطلب من قبل اتحاد الجامعات العربية كشرط للاعتراف شهادته، وفي عام 1994 تأسست كلية الطب، وتحقق الاندماج الرسمي لكافة الكليات في عام 1995 تم اقرار "القانون الأساسي" للجامعة، وتلاه إقرار اللوائح الداخلية المتكاملة ووضعت حيز التنفيذ، مما مهّد الطريق لولادة جامعة القدس كمؤسسة موحدة. وتدرجياً، تم فتح مراكز وكليات جديدة أو دمجها، وتم وضع مجموعة كاملة من البرامج الأكاديمية والخطط التعليمية لتعزيز مفهوم إيجابي للتفاعل مع المجتمع. وأخيراً، ولدت جامعة القدس، ككيان واحد ومستقل.

توفر الجامعة فرصة للتعليم العالي والخدمات المجتمعية في منطقة القدس وفي البلدات والقرى ومخيمات اللاجئين المجاورة لها في الضفة الغربية. تحتوي الجامعة على خمسة عشر كلية أكاديمية موزعة على أربعة مواقع، وهي: كلية الآداب، والعلوم والتكنولوجيا، والطب، وطب الأسنان، والصحة العامة، والقانون، والقرآن والدراسات الإسلامية، وكلية الدعوة وأصول الدين، والمهن الصحية، والهندسة، والفقه، والتعليم، والإدارة والاقتصاد، والكلية الشرفية (بارد)-القدس، والصيدلة.

تستوعب هذه الكليات أكثر من ثلاثة عشر ألف طالبا وطالبة من منطقة القدس ومن مناطق بيت لحم والخليل وجنين وأريحا ونابلس ورام الله وطولكرم وقلقيلية، وتقدّم جامعة القدس بيئة تعليمية حيوية لطلابها وتخلق في الوقت ذاته نواة للإبداع وتبادل الأفكار، وحرية التعبير والابتكار في البحوث، وأنشأت جامعة القدس في سعيها المستمر لتعزيز النموذج التعليمي وأساليب التعليم المتبعة، عدة شراكات مع مؤسسات تعليمية أمريكية وأوروبية، حيث يرتبط أكثر من 30 مركزا ومعهدا بالجامعة، حيث يعمل بعضها في إنشاء البحوث المبتكرة وبعضها الآخر يعمل على تلبية الاحتياجات المجتمعية من خلال قديم المساعدة لمجتمع القدس.

أهداف جامعة القدس:

تهدف جامعة القدس إلى تطوير توجه متعدد الثقافات لتنمashi مع الواقع السياسي والاجتماعي والاقتصادي الحالي في القدس، وذلك للطبيعة الفريدة التي تتمتع بها القدس باعتبارها فسيفساء تجمع بين مختلف القوميات والثقافات والأديان، مع التركيز بصفة خاصة على تعريف الطلاب

خاصة، وأيضاً مجتمع الجامعة ككل، إلى تراث متعدد الثقافات للحضارة الإنسانية. ويمكن تحقيق ذلك بعدد من الطرق، من خلال دورات خاصة في الحضارات الإنسانية أو حقوق الإنسان، والتعاون الدولي، ومشاريع تعليمية مشتركة تضم أعضاء هيئة التدريس والطلاب، والمحاضرات والنشاطات، والمنح الدراسية والتبادلات مع مؤسسات وجامعات أخرى. وبذلك يتم تشجيع الطالب على تطوير نظرة موسّعة، بما في ذلك تقدير الأفكار والتسامح مع الآخر، وتشكيل قاعدة أخلاقية إنسانية (www.alquds.edu).

رسالة جامعة القدس:

تكمن رسالة جامعة القدس في تزويد الطلاب بالأدوات اللازمة للتغلب على التحديات الصعبة ورسم مستقبل ناجح من خلال تشجيع البحوث الأكاديمية والتفوق المهني من خلال بعض المبادئ والقيم:

المهنية: تنفيذ المشاريع بطريقة مسؤولة والحفاظ على معايير الاحتراف من خلال إثراء مهارتنا في مجالات التعليم والبحوث والأعمال.

• المساواة والتنوع: تعزيز تكافؤ الفرص لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال خلق منصة لتبادل للأفكار، وحرية التعبير وتبادل المعرفة.

• سهولة الوصول إلى التعليم: هنا، في جامعة القدس نعتقد اعتقاداً راسخاً بأن التعليم حق من حقوق الإنسان الأساسية التي يجب أن تمارس من قبل جميع أولئك الذين يرغبون في مواصلة التعليم العالي. تهدف جامعة القدس إلى تزويد الشباب الفلسطيني بأفضل تعليم ممكن، وتعزيز فرص العمل للطلاب.

• تعزيز السلام: تعمل الجامعة على تعزيز قيم الديمقراطية والحوار والسلام "برفع صوت" الطلاب والمجتمع الدولي لتبادل أفكارهم من خلال المشاركة في عمل المشاريع والدورات الصيفية والمحاضرات.

(www.alquds.edu).

رؤية جامعة القدس

تكمن رؤية الجامعة في مواصلة تزويد الطلاب بأفضل أساليب التعليم الممكنة وترسيخ قيم المواطنة الملتزمة، والانفتاح على الأفكار الجديدة، وتحفيز التعاون البناء، واحترام ثقافات العالم (www.alquds.edu).

2.6.2 جامعة الاستقلال:

وضع حجر الأساس للأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية عام 1998، وتم افتتاح الأكاديمية من قبل الرئيس محمود عباس عام 2007، تم تحويلها بقرار رئاسي لجامعة عام 2011، وتم اعتماد أول برنامج ماجستير عام 2018، عام 2021 في الجامعة 6 كليات، 12 برنامج بكالوريوس، 6 برامج دبلوم متوسط، 5 برامج ماجستير. معهد التدريب والتنمية 8 برامج دبلوم مهني متخصص. وأيضا 7 مراكز علمية. الكليات والبرامج المتوفرة: كلية العلوم الانسانية، كلية القانون، كلية العلوم الادارية، كلية تكنولوجيا المعلومات، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، الكلية المتوسطة للدراسات الأمنية، معهد التدريب والتنمية - alistiqlal.edu

رؤية الجامعة:

جامعة فلسطينية المنشأ، عالمية الأداء، تسع تسعى لأن تكون في طليعة الجامعات والأكاديميات الأمنية وموضع اعتبار وتميز أكاديمي وتدريب، على المستوى العربي والاقليمي والدولي في المجال الأمني والعسكري والشرطي alistiqlal.edu

رسالة الجامعة:

مؤسسة تعليم عالي للعلوم الأمنية والأكاديمية، توفر للطلاب تعليم أكاديمي وتدريب عال ونوعي في التخصصات ذات العلاقة بالعلوم الأمنية والعسكرية والشرطية، وذلك لرفد أجهزة الأمن الفلسطينية بمختلف فروعها بالكوادر والضباط المؤهلين أكاديميا ومهنيا alistiqlal.edu الغايات والأهداف الاستراتيجية:

الدور المتميز للجامعة في مجال المسؤولية المجتمعية والحفاظ على البيئة. تحقيق التميز الأكاديمي وفقا لمعايير الجودة الشاملة. السعي لأن تكون جامعة الاستقلال رائدة في مجال اعداد الضباط وتأهيلهم ونشر الثقافة والمعرفة الأمنية في دولة فلسطين. تطوير القدرات البحثية لتعظيم الاستفادة من مخرجات الدراسات والأبحاث في خدمة القضايا الأمنية وقضايا التنمية والمجتمع. تطوير الهيكلية التنظيمية للجامعة وتحسين بيئة العمل التي تعزز جودة الأداء. رفع كفاءة الأداء الاداري والمالي وتحسين الخدمات الادارية. تطوير البيئة التحتية لمنشأة الجامعة بما يضمن تحقيق أهداف الجامعة الأكاديمية والأمنية والادارية. تعزيز دور الطلبة في العملية التعليمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم على الابداع والابتكار والتفكير العلمي والريادة alistiqlal.edu

الأهداف الاستراتيجية العامة:

- الاستدامة: للحفاظ على استدامة واستمرارية الجامعة وتطورها.
- التميز والريادية: للوصول للتميز والريادية على مستوى محلي وعالمي.
- الغاية (1): تحقيق التميز الأكاديمي وفقا لمعايير الجودة الشاملة.
- الغاية (2): السعي أن تكون جامعة الاستقلال الرائدة في مجال اعداد الطلاب الضباط وتأهيلهم ونشر الثقافة والمعرفة الأمنية في فلسطين.
- الغاية (3): تطوير القدرات البحثية لتعظيم الاستفادة من مخرجات الدراسات والأبحاث في خدمة القضايا الأمنية وقضايا التنمية والمجتمع.
- الغاية (4): تطوير الهيكلية التنظيمية للجامعة وتحسين بيئة العمل التي تعزز جودة الأداء.
- الغاية (5): رفع كفاءة الأداء الاداري والمالي وتحسين الخدمات الادارية.
- الغاية (6): تطوير البنية التحتية لمنشآت الجامعة بما يضمن تحقيق أهداف الجامعة الأكاديمية والأمنية والادارية والمجتمعية.
- الغاية (7): تعزيز دور الطلبة في العملية التعليمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم على الابداع والابتكار والتفكير العلمي والريادة.
- الغاية (8): الدور المتميز للجامعة في مجال المسؤولية المجتمعية والحفاظ على البيئة

alistiqlal.edu

2.7 الدراسات السابقة:

تضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً لعدة دراسات سابقة، وعربية وأجنبية احتوت موضوعات ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك بهدف الاستفادة منها كخلفية علمية، ومصادر مهمة لإتمام الدراسة بشكلها الصحيح.

عرضت الدراسات السابقة مرتبة من الأحدث للأقدم حسب سنة إصدارها، وتم عرض اسم الباحث، وهدف ومنهجية الدراسة بالإضافة للنتائج والتوصيات التي خلصت لها تلك الدراسات.

2.7.1 الدراسات العربية:

دراسة اسراء السعيد (2019): جاءت الدراسة تحت عنوان فاعلية التدريب الالكتروني المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية، هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين، وكانت الدراسة تحت عنوان فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية. وذلك لوجود فجوة بين ما تقدمه تلك البرامج التدريبية ونتائج التدريب الفعلية. تم تطبيق هذه الدراسة على دوائر التعليم المستمر التابع لجامعات جنوب الخليل وبيت لحم وجامعة القدس المفتوحة (الخليل) وبوليتكنك فلسطين وجامعة فلسطين الاهلية. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الدبلوم المهني في الجامعات. استخدم المنهج الوصفي لدراسة الظاهرة. تم توزيع الاستبانات الكترونياً، واسترد منها وتم تحليله 32% منها، تم معالجتها باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة أن للتدريب فاعلية عالية من وجهة نظر المتدربين، وطورت ورفعت أدائهم، وحسنت مهاراتهم، وأثرت على سلوكياتهم، وأن هناك تطابق بين متطلبات الوظيفة والشخصية والبرامج التدريبية. وعرضت الدراسة النتائج التالية: ان التدريب رفع أداء العاملين بنسب كبيرة نظراً لملائمة البرامج التدريبية لمتطلبات الوظيفة، كما تطور أداء المتدربين وتطورت معرفتهم بتقنيات العمل وحدثت من وقوع الأخطاء، إضافة أنها طورت مهاراتهم ومعرفتهم وتنمية شبكة علاقات جديدة والقدرة على العمل ضمن فريق، وتنظيم الوقت، كما وزادت الثقة بالنفس وارتفاع الروح المعنوية لديهم ورفع تقديرهم للعمل وزيادة الانتماء له، والرضا الوظيفي، مما يزيد من بذل الجهد فيه وأقل تردد في اتخاذ القرارات، وقد أوصت الدراسة بضرورة تنويع برامج التدريب وتقييم

الاستفادة من البرامج التدريبية , ومشاركة الخبراء في البرامج التدريبية, وتقييم المتدربين قبل وبعد العملية التدريبية.

دراسة عبد العزيز وبخيت (2018): تحت عنوان أثر بيئة التدريب الالكترونية القائمة على الاحتياجات المهنية، كان هدف هذه الدراسة تصميم بيئة تدريب الكترونية تعمل على تنمية الكفايات التدريسية لدى معلمي العلوم (في الكويت). وجاءت الدراسة بعنوان أثر بيئة تدريب الالكترونية قائمة على الاحتياجات المهنية في تنمية الكفايات التدريسية لدى معلمي العلوم. وقد تكون مجتمع الدراسة من 30 معلم أحياء في المرحلة الثانوية، استخدمت الاستبانة لجمع البيانات والاختبار التحليلي للتوصل للنتائج. واستخدم المنهج الوصفي لتحديد الاحتياجات المهنية والمنهج شبه التجريبي. توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج، لقد تبين وجود أثر لبيئة التدريب الالكتروني على تنمية الكفايات والاداء لدى معلمي الاحياء، اضافة لظهور فاعلية التدريب في تنمية كفايات الاداء التدريسي لدى المعلمين.

دراسة صلاح الدين صالح (2018): تناولت موضوع اتجاهات المتدربين نحو التدريب الالكتروني في الجامعة العراقية-كلية الادارة والاقتصاد، هدفت هذه الدراسة لتوضيح الابعاد ذات الصلة بالتدريب الالكتروني وبيان مدى جاهزية وتقبل استخدام هذا الاسلوب في التدريب من وجهة نظر المتدربين. استخدمت الاستبانة لجمع بيانات عينة البحث، وتكون مجتمع الدراسة المتدربين المشتركين في الدورات التدريبية الذي نفذ من قبل مركز التعليم المستمر التابع للجامعة العراقية، تألف من 63 استبانة تم تحليلها احصائياً، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستفادة من المسح المكتبي ودوريات علمية والاستفادة من الانترنت. توصل الباحث من خلال هذه الدراسة لعدة نتائج كان أهمها: ان التدريب التقليدي هو النمط الوحيد في تلك المؤسسة (والمراكز المبحوثة)، غالبية أفراد العينة يفضلون بقاء النمط التقليدي (دون اغفال الحاجة للإلكتروني)، كما أبدا كافة أفراد العينة رغبتهم بتطوير التدريب، وقد أظهرت إدراك واضح لأهمية التدريب الالكتروني في زيادة المعرفة ورفع مستويات المهارات والقدرات للمتدربين، كما أوصت بضرورة توظيف الكفاءات العلمية لتولي مهمة التدريب وتجهيز البنية التحتية اللازمة، اضافة لإعطاء التدريب الالكتروني الاهمية التي يستحقها.

دراسة فنون (2017): كانت الدراسة بعنوان التدريب الالكتروني في فلسطين، وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين والتعرف على المعوقات التي واجهتها. واستخدمت المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وزعت 361 استبانة وتم استرجاع 312 استبانة، حللت باستخدام برنامج SPSS. المتغيرات التي تم استخدامها في هذه الدراسة: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية، عدد الدورات التدريبية الالكترونية، سنوات الخبرة. هدفت الدراسة لمعرفة مدى فهم الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الالكتروني. ومعرفة مدى تطبيق التدريب الالكتروني في هذه الشركات. والتعرف على معوقات التدريب الالكتروني في هذه الشركات. وتم اقتراح حلول لمعالجة هذه المعوقات في الشركات قيد الدراسة. تحقق هدف الدراسة من خلال النتائج التي تم الوصول لها وجاءت كالتالي: فهم الشركات الخدمية والخدمات المالية (المدرجة في بورصة فلسطين) لمفهوم التدريب الالكتروني بدرجة مرتفعة، تطبيق التدريب الالكتروني في هذه الشركات يطبق مرتفع، معرفة المعوقات التي تواجه الشركات أثناء تطبيقا لتدريب الالكتروني وتحققت بتحديد المعوقات البشرية أعلى المعوقات، تليها الثقافة التنظيمية، ثم المعوقات الادارية، تليها الفنية وآخرها المعوقات المادية والمالية. وقد تم التوصل للحلول والسبل التي يمكن اتباعها للتغلب على هذه المعوقات وتم تقديم عدة حلول تساعد على حل هذه المعوقات، أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق التدريب الالكتروني هي المعوقات البشرية في المرتبة الاولى، بالإضافة للمعوقات المادية والمالية والفنية الاخرى.

دراسة الهدي (2017): تناولت هذه الدراسة موضوع أثر التدريب على أداء الموظفين، في بنك فيصل الاسلامي في السودان. هدفت الدراسة لقياس الحجم الحقيقي للاهتمام بدور التدريب في بنك فيصل، والتعرف على الإطار العام للتدريب ومفهومه وأهميته ومبادئه واستخدام الوسائل الحديثة في التدريب وغيرها من الاهداف التي حددها الباحث من خلال التعرف على الوسائل التدريبية، والبرامج والاحتياجات التدريبية اللازمة وذلك بسبب ازدياد أهمية التدريب في العالم (من الناحية العلمية)، ولنظرا لوجود صورة توجي بعدم الاستفادة من المخرجات بصورة كافية، والتقييم لم يتم بصورة صحيحة. استخدم الباحث الاسلوب الوصفي في هذه الدراسة لمناسبتها لها. وتم الاستعانة بكتب ودراسات سابقة ومقابلات شخصية والملاحظة والتحليلات الاحصائية المناسبة.

تكونت عينة الدراسة من 36 محاسب واداري وتقني ومراجعين وشاغلين وظائف، في بنك فيصل الاسلامي في السودان. نتائج الدراسة المهمة جاءت كالتالي: يساهم التدريب في تطوير أداء العاملين وزيادة انتاجيتهم، التدريب التعريفي للموظفين يؤدي الى تعزيز الثقة بالنفس ورفع الروح المعنوية، يوجد علاقة ايجابية بين تنوع وسائل التدريب وأداء العاملين، اختيار نوع وأسلوب التدريب (حسب طبيعة العمل) يؤدي لنتائج مرضية، اتاحة فرص دراسية للموظفين لإضافة مؤهلات عليا يساهم في تطوير الاداء ورفع الروح المعنوية لدى الموظفين.

دراسة بو كمال وآخرون (2016): حملت الدراسة عنوان التدريب الإلكتروني وأداء الموظفين وكانت دراسة عملية على وزارة التربية والتعليم في البحرين حين أشار أحد الباحثين الموضوع كونه يعمل في وزارة التربية والتعليم من عدة سنوات الى وجود مشكلة من حيث استعداد الوزارة للعمل على التدريب الإلكتروني، وتم اجراء دراسة عملية على الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم ، استخدم هذا البحث اسلوب البحث الوصفي، وتكونت العينة من 194 موظف يعملون في الوزارة، وتم تحليل البيانات احصائيا باستخدام برنامج SPSS ، و من خلال استخدام استبيان منظم للحصول على معلومات من المستجيبين، ومراجعة الابحاث المتاحة لتحديد السمات المشتركة المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وأداء التوظيف، خلص البحث الى وجود علاقة موجبة ومعنوية بين التدريب الإلكتروني و أداء الموظفين، وأن كفاءة التدريب تؤثر على الأداء الوظيفي، كما تبين وجود فروق ذات دلالات احصائية من حيث المتغيرات الديموغرافية.

دراسة عباس (2016): تناولت الدراسة موضوع أثر التدريب على الأداء الوظيفي، هدفت هذه الدراسة للتعرف على التدريب الإلكتروني وأبعاده والاداء الوظيفي وطرق تقييمه والتعرف على مدى وجود تأثير للتدريب الإلكتروني على الاداء الوظيفي. وكانت أهمية الدراسة لإتاحة الفرصة للمتدرب لكي يتدرب في الوقت الذي يناسبه وتقليل تكاليف التدريب. متغيرات هذه الدراسة التي تم الاعتماد عليها: تم تحديد التدريب الإلكتروني على انه العامل المستقل، والاداء الوظيفي هو العامل التابع. كان هذا البحث دراسة حالة تطبيقية في مؤسسة سونلغاز بالمدينة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين من المستويات الادارية الثلاثة في المؤسسة التي اجري البحث عليها، وتم سحب عينة عشوائية مكونة من 30 عامل. استخدم اسلوب الاستبانات لجمع المعلومات اللازمة وبرنامج التحليل الاحصائي SPSS لتحليل النتائج. كان من أهم نتائج هذه الدراسة: تبين أن هناك أثر

إيجابي للتدريب الإلكتروني على الاداء الوظيفي في المديرية (ذلك نظرا للدور الحيوي الذي يلعبه التدريب الإلكتروني)، ودوره في تجسيد وتطوير الفكر الاداري الذي ساهم في رفع مستوى الاداء الوظيفي. أثبتت الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالات احصائية نحو أثر التدريب الإلكتروني على الاداء الوظيفي يرجع للخصائص الشخصية. وكانت من أهم توصيلتها الاهتمام بالتدريب الإلكتروني الذي يرفع ويحسن أداء الموظفين والاستفادة من التطور التكنولوجي والاتصالات الحديثة للاستفادة منها.

دراسة العطار (2015): حملت الدراسة عنوان معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل التغلب عليها. تم اجراء هذه الدراسة لمعرفة معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة في مدارس وكالة الغوث وكيف يمكن التغلب عليها. استخدم الاسلوب الوصفي لملاءمته لنوع الدراسة، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات لقياس معيقات التدريب والتي تم وزعت على: معيقات ادرية ومعيقات تقنية ومعيقات بشرية ومعيقات ثقافية ومعيقات مادية ومعيقات مالية ومعيقات تعليمية. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات مدارس الغوث في المحافظة، واستخدمت عينة عشوائية مكونة من 243 مدير/ة 400 معلمين 64 تربوي. هدفت هذه الدراسة الى: التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة في مدارس وكالة الغوث، وطرح بعض الطرق للتغلب على هذه المعوقات. تلخصت نتائج الدراسة بالتالي: حسب المتوسطات ترتبت النتائج تنازليا الى معيقات مادية، مالية، بشرية، ثقافية، تعليمية، تقنية، ادارية، لا توجد فروق بسبب متغير الجنس أو المؤهل العلمي، يوجد فروق حول تقديرات أفراد العينة ترجع لسبب عدد سنوات الخدمة، (تقنية وبشرية لدى فئة أقل من 5 سنوات خبرة)، يوجد فروق حول وجود معيقات للتدريب الإلكتروني ترجع لطبيعة المهنة (مادية وبنية تحتية) لدى المعلم والمختص التربوي.

دراسة المطيري (2012): حملت الدراسة عنوان متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين. هدفت هذه الدراسة للتعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته من وجهة نظر المدرسين، اعتمد فيها الباحث المنهج الوصفي، استخدم فيها عينة مقدارها 115 مدربا، تم اختيارهم عشوائيا، واستخدم الاستبانة لجمع المعلومات، وتم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS وعدة اساليب احصائية اخرى. استخدمت

الدراسة متغيرات الخبرة، التخصص، الدورات التدريبية، الالمام بالحاسب الآلي. هدفت هذه الدراسة الى: التعرف على متطلبات التدريب الالكتروني في تدريب المعلمين، التعرف على معوقات التدريب الالكتروني في تدريب المعلمين، التعرف على الفروق بين متوسطات استجابة المدربين حول (متطلبات التدريب الالكتروني الخاصة بالمدرّب والخاصة بالبيئة التدريبية ومعوقات التدريب الالكتروني المالية والفنية والادارية). وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: وجد ان هناك موافقة على متطلبات التدريب الالكتروني الخاصة بالمدرّب. وموافقة بشدة على متطلبات التدريب الالكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية. وموافقة على معوقات التدريب الالكتروني المالية والفنية والادارية. وغيرها من النتائج والتوصيات.

في دراسة أجراها عبد المعطي وزارع (2012): تحت عنوان التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية. هدفت الدراسة الى: توضيح فلسفة التدريب وأهم أبعاده وأساليبه ومعوقاته ومميزاته وعوائق استخدامه، وأيضاً لمعرفة مدى أهمية التدريب الالكتروني في تحقيق التنمية المهنية للمعلم. استخدمت المنهج الوصفي، واستفادت من الكتابات والدراسات السابقة، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة (دراسات ميدانية) ومعالجة النتائج احصائياً. تناولت العينة معلمي الدراسات الاجتماعية في مدارس التعليم الاعدايي في أسبوط (مصر)، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 70 فرد لديهم خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتصميم البرامج التدريبية. توصيات ونتائج الدراسة جاءت بالتالي: اوصت باستخدام طرق تكنولوجيا حديثة في التعليم وطرق التدريس والتدريب، وضع خطة شاملة لتحديد الاحتياجات المهنية والتدريبية لمعلم الدراسات الاجتماعية ووضع خطة تدريبية اللازمة لتلبية الاحتياجات، تشجيع معلمي الدراسات الاجتماعية على التعامل مع التدريب الالكتروني، وجاء أهم اجراء لتفعيل دور التدريب الالكتروني لتحقيق التنمية المهنية لمعلمي الدراسات الاجتماعية من حيث: تطوير الذات، النمو المهني، والتربوي، والأكاديمي، والتكنولوجي.

دراسة فتاح (2011): كانت الدراسة بعنوان أثر البرامج التدريبية في تطوير أداء العاملين. اجريت الدراسة التطبيقية في وزارة العلوم والتكنولوجيا في كلية بغداد. لمعرفة أثر البرامج التدريبية في تطوير أداء العاملين في كلية بغداد. تم تحديد العامل المستقل وهو البرامج التدريبية، والعامل التابع هو تطوير أداء العاملين. اعتمدت المنهج التطبيقي على المسح الميداني والمقابلات الشخصية

لملاءمتها مع البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 60 فرد في دائرة المواد الخطرة التابعة لوزارة العلوم والتكنولوجيا. أهداف الدراسة تمثلت في: بيان البرامج التدريبية المتبعة لتطوير أداء العاملين أثناء الخدمة، الفائدة المحققة من البرامج التدريبية، ومدى استفادة المتدربين، مستوى الاستجابة والاستفادة للعاملين من وراء اشراكهم بدورات تدريبية في مجالات تخصصاتهم العلمية والهندسية والادارية والفنية. وجاءت نتائج الدراسة كانت كالتالي: أعلى معدل وأهمية: الحصول على المعارف والمعلومات تعزز قناعة المستفيد بأهمية التدريب وتبين حاجة العاملين للبرامج التدريبية، مدة البرنامج التدريبي قد تكون غير كافية لتغطية المفردات المقررة، أوصت الدراسة بضرورة استخدام اساليب علمية وتقنية حديثة لتغطية مفردات البرنامج التدريبي، اعطاء دائرة البحوث البيئية أهمية أكبر للبرامج التدريبية لرفع الروح المعنوية للعاملين، والاستفادة من أدائهم، مراعاة الدقة في اختيار المدة المناسبة لتغطية البرامج المقررة من حيث الكفاية العلمية لتحقيق الهدف المطلوب، تشجيع معلمي الدراسات الاجتماعية على التعامل مع التدريب الإلكتروني.

دراسة شمس الدين (2009): حملت الدراسة عنوان فاعلية برامج التعلم عن بعد التي تقدمها مراكز التدريب بدولة الكويت في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المشاركين فيها. هدفت الدراسة الى الكشف عن فاعلية برامج التعلم عن بعد التي تقدمها مراكز التدريب في الكويت في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر المشاركين فيها. تكونت عينة الدراسة من 160 مشارك، استخدم الباحث الاستبانة لجمع معلومات وبيانات العينة، وتم اختبارها عشوائيا بالطريقة الطبقيية. وكانت نتائج الدراسة كالتالي: كانت درجة تفاعلية برامج التعلم عن بعد من وجهة نظر المشاركين عالية، ولا يوجد فروق ترجع للمؤهل العملي أو الخبرة، أوصى الباحث بضرورة مراعاة برامج التعلم عن بعد حاجة سوق العمل وفقا للتخصصات المختلفة، توفير الكوادر البشرية المؤهلة لتدريب المشاركين.

دراسة بلفقيه (2006): كان عنوان الدراسة التدريب عن بعد كمدخل لتأهيل وتنمية الموارد البشرية. هذه هدفت الدراسة للتعرف على أسلوب التدريب عن بعد كمدخل لتنمية القوى العاملة وتأهيلها. عرضت مفاهيم التدريب عن بعد ومعوقاته والصعوبات التي قد تواجهه. تم تطبيق هذه الدراسة في جامعة الملك عبد العزيز في جدة، استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات، وبعض الاديبيات والاكاديميات ممن سبق لها الاطلاع على المهام الادارية. تألفت العينة من 384 عنصر،

استخدمت الاساليب الاحصائية للتحليل وبرنامج SPSS لاستكمال التحليل. ونتائج الدراسة جاءت على النحو التالي: وعي الموظفين بالتطور الحاصل في وسائل الاتصال، مما يدفع المؤسسات التعليمية والتدريبية تتجه نحو هذا النوع من التدريب، تبين مرونة وملاءمة الجدول الزمني للمستفيد من الايجابيات، اضافة لتوفير الوقت والجهد والمال والسفر، توصلت أن من سلبيات التدريب الالكتروني أن هناك تخوف من أن يقع المتدرب ضحية المراكز الوهمية، وحسب هذه الدراسة فالسن وسنوات الخبرة العلاقة سلبية فيما يخص الالتحاق بالدورات التدريبية.

2.7.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة Davika (2018):

(A study of training and development practices in service sector in relation to employee engagement across Delhi and NCR)

تناولت الدراسة موضوع حول ممارسات التدريب والتطوير في قطاع الخدمات فيما يتعلق بمشاركة الموظفين في مدينة دلهي، منهجية الدراسة تقيم الأدبيات بشكل نقدي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم العثور على المقالات باستخدام محركات البحث والمراجعة الشاملة، أشارت الدراسة الى أن التدريب والتطوير من الكيانات التي لا تؤثر فقط على أداء الموظفين ولكن أيضا على مستوى التزامهم ومشاركتهم تجاه المنظمة. بسبب وجود تأثير ايجابي أو سلبي تجاه التدريب فان نتائجها لم تكن قاطعة، كشفت الدراسة عن وجود تأثير ايجابي للتدريب مع دمج أحدث التقنيات المطلوبة لتعزيز تقدم الموظفين ومشاركتهم.

دراسة Sun and Chen 2016:

(Online education and its effective practice)

استخدمت هذه الدراسة نهج التحليل النوعي واستعرضت عدة دراسات حول موضوع التدريب الالكتروني، ركزت على كيفية تطبيق الممارسات والتقييمات على بيئة التعليم عبر الانترنت، كان هدفها تقديم اقتراحات عملية لمن يخططون لتطوير دورات عبر الانترنت لاتخاذ قرارات مستنيرة

في التنفيذ, واستنادا للنتائج من الدراسة وجد المؤلفون أن التدريس الفعال عبر الانترنت يعتمد على محتوى الدورة التدريبية, والتفاعل المحفز بين المعلم والمتعلم, والمعلمين المجهزين جيدا, أجري البحث على ثلاث مراحل واستخدمت قواعد البيانات لجمع المعلومات والبيانات عبر الانترنت تم اختبارها بمعايير الدراسة, منهجيتها كانت مراجعة الدراسات والبحوث المنشورة حول التدريس والتعليم عبر الانترنت قبل عام 2008 وعلى البحث التجريبي, خرجت الدراسة باستنتاجات كان منها أن التعليم عبر الانترنت موجود ومن المرجح أن يستمر وينمو, ويظهر بوضوح أن التعليم عبر الانترنت تطور بسرعة مدعوما باتصال الانترنت والتكنولوجيا المتقدمة ولكن قد لا يحل محل التعليم التقليدي, وأشارت بالتوصيات الى أن التعليم عبر الانترنت يدخل في الاتجاه السائد ويصبح سوقا متناميا, ونهاية يتمحور التعليم حول تشجيع الأفكار المختلفة لوجهات النظر.

دراسة Uche 2016:

(Vocational education and training A veritable tool for reducing unemployment and youths restiveness in Nigeria)

حملت الدراسة عنوان التعليم والتدريب المهني أداة حقيقة لحد من البطالة واضطراب الشباب في نيجيريا, ورد في الدراسة أن التعليم والتدريب المهني برنامج يهدف الى تعداد الطلاب للصناعة والزراعة وغيرها من المجالات ويؤدي لاكتساب المهارات العملية التطبيقية والمعرفة العلمية, حيث ناقشت الدراسة تأثير التعليم والتدريب في الحد من البطالة وتمت مراجعة المفاهيم وتأثيرها وعواقبها, وتم الحصول على البيانات من خلال البيانات الثانوية ومناقشة سبل احياء المراكز المهنية, وتم التأكيد على طرق تغيير مكانة تعليم التدريب المهني, أوصت الدراسة ضرورة انشاء المزيد من المراكز المهنية واتاحة المنح الميسرة للخريجين للتخفيف من البطالة, لذا فهذه الدراسة هو تحديد دور التعليم المهني بشكل حاسم في الحد من البطالة فتم التعرف على المشاكل التي تعترض التعلم والتدريب, واقترح طرق واستراتيجيات تجديد التعليم والتدريب المهني, ومن هذه الطرق: زيادة عدد المراكز المهنية في نيجيريا , توظيف المزيد من الخبراء المهنيين ,بناء قدرات الخبراء الموجودين, تحسين تمويل المراكز .

دراسة Ellis and Kuznia, (2014):

(Corporate E-learning impact on employees)

بحثت هذه الدراسة تأثير التعلم الإلكتروني للشركات على إنتاجية الموظفين والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي العام والالتزام التنظيمي، وكان المطلوب تحديد إذا كان الاستخدام للتعليم الإلكتروني له علاقة بهذه المتغيرات، تم المسح عبر الانترنت من عشر مؤسسات تعليمية وشركتين دوليتين. خلصت نتائج الدراسة أن استخدام التعلم الإلكتروني من قبل الموظفين كان له ارتباط متفاوت مع إنتاجية الوظيفة والأداء الوظيفي والرضا والالتزام التنظيمي. وأن استخدام التكنولوجيا وحده لا يكفي لتحقيق النتائج المرجوة وتحتاج الشركات للتوازن بين استراتيجية التعليم الإلكتروني والدعم الإداري. استكشف البحث كيف تأثرت إنتاجية الموظفين والرضا والأداء الوظيفي باستخدام التعليم الإلكتروني التي تستخدم عدة تطبيقات مختلفة. استخدم الاستطلاع 341 موظف، 48% منهم شهدوا تحسن في الأداء وزادت إنتاجيتهم، بناء على استخدام تحليل الانحدار و ANOVA والتحليل الكمي، وليكروت.

دراسة Mohsin and Sulaiman 2013:

(The Effectiveness of E-learning)

حملت الدراسة عنوان اعتماد التدريب الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ماليزيا، هدفت هذه الدراسة الى استكشاف امكانية تبني مفهوم التدريب الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، طبقت النهج الكمي والنوعي الذي تضمن تقنيات المسح والمقابلة، وحللت النتائج التي استخدمت كأساس لتطوير الاطار المقترح، ونتيجته هي اعتماد التدريب الإلكتروني يمكن من مساعدة المؤسسة على التقدم الى مستوى آخر من تقديم المعرفة واشراكها لبناء موظفين على دراية ومهرة، نتائجها أوجدت فجوة تتمثل في عدم اعتماد التدريب الإلكتروني الذي يؤدي لخلق الوعي، وناقشت الدراسة بإيجاز القضايا التي تدعم تبني التدريب الإلكتروني والتوعية، لأن المعايير جاءت على نسبة مئوية تشير الى جاهزية وقبول المتدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني.

دراسة Arsovski and others (2007):

(Effectiveness of E-Training)

في هذه الدراسة تم وصف نموذج الفعالية كخصائص جودة عملية التدريب، والتي تشمل الجودة والفعالية التي تقيس: رضا المتدرب، اكتساب المتدرب للمهارات والسلوكيات المعرفية، أداء

المتدرب أثناء العمل، رضا ادارة المتدرب، مستوى فعالية التدريب الالكتروني، اجراءات مراقبة عملية التدريب، هناك اعتقاد أن التعليم العالي الاوروبي لن يكتمل بدون وجود تعليم قوي عن بعد وتعلم الكتروني، في هذه الدراسة تم وصف خصائص جودة عملية التدريب وجودة وفعالية نموذج التدريب الالكتروني المرتبط بالاحتياجات التنظيمية المعنية بإرضاء توقعات المستهلك واحتياجاته ورغباته والتي تمكن الموظف من امتلاك المعرفة والسلوك المناسب للعمل بكفاءة. كما بينت الدراسة أنه يمكن قياس فعالية التدريب الالكتروني من خلال عدد من المؤشرات منها: عدد الأشخاص ومستوى رضا الأشخاص عن مستوى التدريب والفائدة والمعرفة والمهارة في التطبيق العملي

دراسة Kutlu (2010):

(Employee satisfaction of corporate e-training program)

جاءت الدراسة بهدف معرفة مدى رضا الموظفين عن البرامج التدريبية في المنظمة في مدينة استانبول، تعتبر هذه الدراسة جزء من مركز الأبحاث وتطبيق نظم المعلومات البحثي، هدفت الدراسة الى فحص مستوى رضا الموظفين في شركة رائدة عن التمويل، حيث استخدم التعلم الالكتروني كأداة تدريب مؤسسية، استخدمت نموذج تقييم ذا أربعة مستويات، تم جمع البيانات بواسطة enocta التابعة لأحد البنوك، تضمنت البيانات خصائص ونتائج ل 3456 من المتعلمين الكترونيا وأخذوا الدورات المختلفة، حددت المتغيرات الديموغرافية وقياس مستوى رد الفعل باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وحللت البرامج بطريقة برنامج SPSS , خلصت بنتائج أنه يمكن استخدام مسح المستخدم النهائي كمقياس للرضا القائم على رد الفعل المتدرب، وهناك حاجة الى مزيد من البحث لتعزيز النماذج تتضمن متغيرات جديدة واستخدام مزيد من بيانات شركات متعددة من قطاعات متعددة.

2.7.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

- ارتبطت دراسة السعيد بالدراسة قيد البحث أن كلتا الدراستين تعنى برفع الروح المعنوية لدى المتدربين.

- توصيات عبد العزيز وبخيت يفترض أن تكون متوافقة مع الدراسة الحالية قيد البحث وعلمنا القاء الضوء عليها أو عرضها من خلال البحث في المؤسسة التعليمية التي سوف تطبق عليها الدراسة (وهي نشر ثقافة التدريب الإلكتروني) في جامعتي القدس والاستقلال.
- الهدف المرجو من الدراسة الحالية معرفة مدى استفادة المتدربين من التدريبات الإلكترونية التي يخضعون لها في أوقات الخدمة أو خارج أوقات الخدمة في قطاع الخدمات الجامعية في الجامعات الفلسطينية كما يتوافق مع دراسة صالح.
- ما يربط دراسة فنون في هذه الدراسة ان كلتا الدراستين تبحث في مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في المجالات الخدمية في فلسطين ولكن سيتم البحث في ذلك في مجال خدمي آخر وهو الخدمات التعليمية في جامعتي القدس وجامعة الاستقلال.
- جاءت دراسة الهدي منسجمة مع هدف الدراسة الحالية في كونها تركزان على رفع الروح المعنوية للموظفين، نتيجة الحصول على التدريب وهذا ما سيتم تأكيده نهاية الدراسة الحالية لكن فيما يخص التدريب الإلكتروني وليس التدريب التقليدي، وهو المتبع خلال الفترة الحالية نتيجة الظروف الراهنة (جائحة كورونا).
- التنمية المهنية هي العنصر القريب بين دراسة زارع وعبد المعطي والدراسة الحالية، اضافة لاختيار مؤسسة خدمية قريبة من تلك التي اجريت عليها الدراسة لتطبيق الدراسة عليها في الدراسة الحالية، وهما جامعتي القدس وجامعة الاستقلال.
- من خلال الربط بين دراسة فتاح والدراسة الحالية يمكن القول انه من خلال معرفة علاقة التدريب في رفع الروح المعنوية للعاملين، يمكن معرفة مدى الاستفادة النفسية للعاملين والتميز في وظائفهم ورفع شأن أنفسهم من خلال التدريب الإلكتروني داخل الكلية أو الجامعة في المجتمع المحلي.
- ارتباط الدراسة الحالية مع دراسة شمس الدين أننا نسعى للتأكد من أن برامج التدريب المطبقة توافق متطلبات سوق العمل والوظائف الحالية.
- لقد تم تطبيق دراسة بلفقيه على مؤسسة تعليمية وهو ما يطابق دراستنا الحالية. جامعة القدس وجامعة الاستقلال.
- تشابه هدف الدراسة الحالية مع دراسة Davika 2018 أن كلتا الدراستين تعنى بالتدريب الإلكتروني في قطاع الخدمات (بالتحديد في دراستنا الخدمات التعليمية).

- بينما دراسة Sun and Chen 2016 أفادت أن التعليم عن الانترنت موجود ومن المرجح أن يستمر بالنمو والتطور ويتطور بسرعة بدعم التكنولوجيا لكن لا يحل محل التقليدي، وهذا فعلا مطابق لدراستنا فقد جاءت بعد عدة سنوات من هذه الدراسة وبينت فعلا أنه ينمو مع التكنولوجيا وينتشر بسرعة وحسب رأي المدرب شجاعة فانه يفضل أن يكون التعليم والتدريب الالكترونيين بطريقة مدمجة أي الالكتروني وتقليدي كما أفادت الدراسة.
- جاءت في توصيات دراستنا الحالية ضرورة انشاء مراكز تدريب الكتروني مشتركة مع جامعات أخرى واتباع أساليب تشجيعية للموظفين لزيادة الإقبال عليها، وهذا يتوافق مع دراسة Emmanuel Uche 2010 التي أوصت بإنشاء المزيد من المراكز بفرص ميسرة للخريجين.
- خلصت دراسة Prince F Ellis، 2014، Kuznia أن استخدام التعلم الالكتروني له ارتباط متفاوت مع انتاجية الوظيفة والأداء الوظيفي والرضا والالتزام التنظيمي، فجاءت الدراسة الحالية متماشية مع هذه الدراسة كون التدريب الالكتروني الذي يرتبط برفع الروح المعنوية للموظفين يدعم الموظفين نفسيا ومعنويا مما يدفعهم للإبداع في عملهم وبالتالي الوصول للرضا الوظيفي، وتحسين أدائهم.
- دراستنا أكدت أن نظام التدريب الالكتروني نظام قائم ويتم العمل به في جامعاتنا الفلسطينية ذات التعليم العالي، وهذا ما كانت دراسة Mohsin, Rosnafisah 2013 تهدف للتعرف على امكانية تبنيه في هذه المؤسسات.

الفصل الثالث

منهجية البحث

منهج الدراسة

متغيرات الدراسة

طرق جمع البيانات

مجتمع الدراسة

أداة الدراسة

صدق الأداة

الفصل الثالث:

الطريقة والإجراءات:

3.1 مقدمة:

يتمحور الجانب العملي التطبيقي في الدراسة حول منهجيتها، حيث يتكون من وصف كامل ودقيق للإجراءات المتبعة من قبل الباحثة للوصول الى المعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينها وخصائص مجتمع الدراسة وادوات الدراسة، بالإضافة للتحليل الاحصائي اللازم لتحليل البيانات. وينتهي باستخلاص النتائج والتوصيات واختبار الفرضيات.

3.2 منهج الدراسة:

توظف الدراسة المنهج الوصفي لإجراء الدراسة، كونها تهدف للبحث في واقع التدريب الالكتروني والى أي مدى يساهم في رفع الروح المعنوية لدى موظفين الجامعات الفلسطينية، وتم تطبيق الدراسة على جامعة القدس وجامعة الاستقلال. استخدمت الباحثة أداة الاستبانة الالكترونية بالإضافة للاستبانة الورقية لجمع البيانات من الموظفين الذين حصلوا على تدريب الكتروني لمرّة واحدة كحد أدنى خلال فترة الخدمة والحصول على النتائج من خلال تحليل الاجابات التي نحصل عليها باستخدام برنامج SPSS

مصادر جمع البيانات:

- المصادر الأولية: التي تم الاعتماد عليها هي الاستبانة الالكترونية والورقية، تكونت من خمسة محاور رئيسية حيث تعنى بواقع التدريب الالكتروني وعناصره وأهداف الموظفين الفردية والعملية من التدريب الالكتروني، ودور المؤسسة في تشجيع موظفيها على التدريب الالكتروني، والعوامل المؤثرة على الروح المعنوية لدى الموظفين.
- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والمقالات والتقارير والبحوث، إضافة لمواقع الانترنت المختلفة، للاستفادة من اجتهادات الباحثين الآخرين في هذا

الموضوع ومعالجة الإطار النظري للدراسة. استخدمت لذلك ما يزيد على 50 مرجع عربي وأجنبي.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

جامعة الاستقلال	جامعة القدس	
320	732	المجتمع
86	196	عدد أفراد العينة
%30.7	%69.3	نسبة الاسترداد
%90	%90	نسبة الاستجابة

تم تصميم العينة بالاعتماد على حاسبة العينة الإلكترونية تم احتساب عدد أفراد العينة 282 موظفاً، وباحتساب التوزيع النسبي يجب أن يشكل موظفو جامعة القدس 69.5% من أفراد العينة أي حوالي 196 موظفاً. بينما عدد أفراد العينة من جامعة الاستقلال 86 موظفاً. استجاب للاستبيان 251 موظفاً من كلا الجامعتين، أي أن نسبة الاستجابة للاستبيان 90%. وتطبق الحاسبة الإلكترونية بالمعادلة التالية:

$$n = NX / ((N-1)E^2 + X) \dots (1)$$

$$X = (Z(c/100))^2 r(1-r) \dots (2)$$

n: عدد أفراد العينة

N: عدد أفراد المجتمع

E: هامش الخطأ = 0.05

Z: القيمة الحرجة عند درجة الثقة 95% وتساوي 1.96

r: النسبة المتوقعة للاستجابة عادة ما تكون 50%

تطبيق المعادلة (2): $x = (1.96^2) * (0.5 * 0.5) = 0.9604$

تطبيق المعادلة (1): $n=(0.9604*1052)/((1052-1)*(0.05^2)+0.9604)=281.6\approx 282$

3.4 أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة تحتوي على ستة محاور رئيسية ومحور المتغيرات الديموغرافية وقدمت لذوي الاختصاص لتحكيمها وأخذ استشارتهم بناء على خبراتهم السابقة لمعرفة مدى توافقها مع الدراسة. يتكون المحور الأول من (19) فقرة تقيس آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب الإلكتروني، والقسم الثاني يتكون من (16) فقرة تختص بالأهداف الفردية من التدريب. ويتكون القسم الثالث من (9) فقرات تؤكد على أهداف التدريب الإلكتروني المرتبطة بالعمل. والقسم الرابع يشمل (9) فقرات تركز على دور المؤسسة في تحفيز موظفيها على التدريب. أما القسم الأخير فيتكون من (14) فقرة لقياس الروح المعنوية للموظفين والتعرف على العوامل التي تؤثر بها. كما شمل الاستبيان على ستة أسئلة تعنى بالمتغيرات الديموغرافية والاجتماعية.

3.5 ثبات أداة الدراسة:

تم اختبار ثبات الاستبانة بتطبيق (Reliability Test) من خلال حساب معامل ثبات الاستبانة (Cronbach's alpha) حيث بلغت قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبانة أعلى من 0.65، وهذا يدل على أن البنود الخاصة بكل محور من محاور الاستبانة قادرة على التعبير عن كل محور.

جدول (1.3): معاملات الثبات لمحاور الاستبانة

عدد الفقرات	معامل الثبات	المحور
19	0.924	التدريب الإلكتروني (المادة التدريبية والمدرّب)
16	0.928	أهداف التدريب بالنسبة للأفراد
9	0.874	أهداف التدريب المتعلقة بالعمل
9	0.910	أهداف التدريب المتعلقة بالمؤسسة
14	0.835	الروح المعنوية

3.6 صدق أداة الدراسة:

قامت الباحثة بفحص صدق أداة الدراسة لتحديد مدى وملاءمتها بتحقيق الغرض الذي صممت من أجله باستخدام طريقتين:

الطريقة الأولى صدق المحتوى:

تم اختبار صدق محتوى الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجالات الإحصاء، والبحث العلمي، والإدارة، بهدف التأكد من مدى ترابط فقرات الاستبيان، ووضوحها، وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة. بناء على ملاحظات المحكمين قامت الباحثة بتعديل بعض البنود، وإعادة ترتيبها، وحذف بعضها منها حتى أصبحت بشكلها النهائي (ومرفق ملحق بأسماء هؤلاء المحكمين).

الطريقة الثانية الصدق التكويني:

قامت الباحثة باستخدام هذه الطريقة بهدف قياس مدى ترابط فقرات الاستبيان وقدرتها على التعبير عن كل محور، ومن ثم قياس الترابط بين كل محور والمحور الرئيسي. تعتمد هذه الطريقة على حساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) بين فقرات الاستبيان ومحاوره، حيث يعد معامل هذا الارتباط المعامل الأنسب للتعامل مع البيانات الترتيبية.

اختبار صدق المحور الأول (المادة التدريبية والمدرب)

يوضح الجدول (2-3) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول مع المحور الأول ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يدل على أن فقرات المحور الأول ذات ترابط قوي مع المحور الكلي وتصف واقع التدريب الإلكتروني بشكل دقيق

جدول (2-3): نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الأول المتعلقة بعناصر التدريب الإلكتروني (المادة التدريبية والمدرب)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البند
0.000	0.468**	يحدد مضمون التدريب الإلكتروني بناء على الاحتياجات الوظيفية
0.000	0.583**	يتلاءم الوقت التدريبي مع وقت المتدربين من حيث طول فترته الزمنية
0.000	0.570**	أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة التدريب
0.000	0.423**	أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة عرض المادة التدريبية
0.000	0.650**	طريقة التدريب الغير متزامن أتاحت فرصة لأكثر عدد من المتدربين للاستفادة من التدريب
0.000	0.648**	المادة التدريبية تلم بكافة المتطلبات التي تشعرهم بأهمية الذات
0.000	0.633**	تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب عدة وظائف
0.000	0.689**	تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب مختلف المستويات الإدارية
0.000	0.562**	يسمح للمتدرب بطرح الأسئلة مع اجراء نقاش مع المدرب حول موضوع التدريب
0.000	0.497**	توفر الأجهزة والمعدات اللازمة لإتمام عملية التدريب
0.000	0.698**	أنصح باستمرار الدورات التدريبية الإلكترونية في الظروف العادية الطبيعية أيضا
0.000	0.723**	المحتوى التدريبي ساهم في تطوري نفسيا

0.000	0.660**	المحتوى التدريبي ساهم في تطويرك عمليا
0.000	0.534**	تحديد الاحتياجات التدريبية وأسلوب التدريب الالكتروني ليتناسب مع مختلف الوظائف
0.000	0.629**	أسلوب التدريب الالكتروني المقدم يسعى ليتناسب مع طبيعة الوظائف المستجدة في ظل جائحة كورونا
0.000	0.682**	يسعى التدريب الالكتروني لتوفير المهارات المطلوبة في سوق العمل
0.000	0.705**	يساعد التدريب في تخفيض أخطاء العمل
0.000	0.636**	يساهم التدريب الالكتروني في اسناد وظائف جديدة للموظف من خلال التدريبات الحديثة المقدمة من خلاله
0.000	0.562**	الحصول على وظيفة ذات مستوى أعلى نتيجة التدريب الالكتروني تدل على كفاءة البرنامج التدريبي

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

اختبار صدق المحور الثاني (أهداف الأفراد من التدريب)

يوضح الجدول (3-3) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني مع المحور الثاني ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يدل على أن فقرات المحور الثاني ذات ترابط قوي مع المحور الكلي وذات علاقة بأهداف الأفراد من التدريب.

جدول (3-3): نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثاني (أهداف الأفراد من التدريب)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	.655**	حققت الدورة التدريبية الهدف الشخصي المحدد من الحصول عليها
0.000	.705**	اكتسبت مهارات جديدة ذات عمق أكبر فيما يتعلق بالموضوع الدورات التدريبية التي شاركت فيها
0.000	.855**	ارتفع مستوى الاداء الشخصي لدي بعد التدريب الالكتروني الذي حصلت عليه
0.000	.649**	تعززت ثقتي بنفسي بعد التدريب الالكتروني الذي تلقيته

0.000	.715**	حصلت على خبرة أكبر في اختصاصي من خلال الدورة التدريبية
0.000	.832**	يساعد التدريب الإلكتروني في رفع مستوي الوظيفي في العمل
0.000	.787**	لو سنحت لي فرصة لتلقي هذه التدريبات باستمرار فسوف أنمي اليها
0.000	.629**	التدريب الإلكتروني أفضل من التدريب التقليدي من وجهة نظرك
0.000	.755**	أثار التدريب اهتمام الرؤساء بي وبطريقة انجازي للمهام وتطبيق الاعمال
0.000	.631**	معرفة الموظف بهدف التدريب الإلكتروني بشكل واضح يضمن تجاوبه مع اجراءات التدريب وما يترتب عليه بعد اتمام التدريب
0.000	.685**	قمت بتشجيع الموظفين للالتحاق بمثل هذه الدورات التدريبية
0.000	.643**	سعيي نحو أن تكون الأفضل في العمل هو العامل الذي ساعد في مواكبتني لأسلوب التدريب الإلكتروني
0.000	.567**	أهدافي المستقبلية ومهاراتي التي تسعى للحصول عليها كان لها تأثير ايجابي في استيعابي وتجاوبي مع البرامج التدريبية الإلكترونية
0.000	.442**	أقوم بتقييم الفرص التدريبية المتاحة أمامي للحصول على أفضلها

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

اختبار صدق المحور الثالث (أهداف التدريب المرتبطة بالعمل)

يوضح الجدول (3-4) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث مع المحور الثالث ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يدل على أن فقرات المحور الثالث ذات ترابط قوي مع المحور الكلي وتحدد أهداف العمل من التدريب.

جدول (3-4): نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثالث (أهداف التدريب المرتبطة بالعمل)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.271**	من العوامل التي تساعد الموظف من تطوير نفسه المهارات التكنولوجية الحديثة التي يحصل عليها من التدريب الإلكتروني
0.000	0.301**	معرفتي للهدف من العملية التدريبية يساهم في تشجيعي لها والانضمام اليها

0.000	0.584**	جودة محتوى الدورات التدريبية أتاحت لي الفرصة بالالتحاق في وظائف ذات مستوى وظيفي أفضل
0.000	0.689**	مكتسباتي من الدورات التدريبية ساهمت في تطبيقي للعمل بشكل أفضل
0.000	0.809**	تطورت طريقة أداء الاعمال وانجاز المهام نتيجة الدورات التدريبية
0.000	0.413**	الدافع الشخصي نحو التقدم للأفضل أثر ايجابيا على طريقة انجاز العمل
0.000	0.781**	لاحظت الإدارات التأثير الإيجابي على وظيفتي
0.000	0.824**	لاحظت الإدارات التأثير الإيجابي على تطور عملي نتيجة التدريب
0.000	0.538**	مقارنة الموظفين بعضهم ببعض يحول دون فعالية نظام التدريب ونجاحه

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

اختبار صدق المحور الرابع (دور المؤسسة)

يوضح الجدول (3-5) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع مع المحور الرابع ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يدل على أن فقرات المحور الرابع ذات ترابط قوي مع المحور الكلي وتصف دور المؤسسة في تشجيع موظفيها على الالتحاق ببرامج التدريب الإلكتروني.

جدول (3-5): نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الرابع (دور المؤسسة)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.359**	كلما ارتفع المستوى الإداري كلما احتاج الى مهارات اضافية
0.000	0.429**	كلما ارتفع المستوى الإداري كلما احتاج تدريبات إضافية تسمح بتعدد الوظائف والمهام
0.000	0.601**	تعتبر المؤسسة الموظف المتدرب جزء من التدريب يجب العناية به
0.000	0.626**	تدعم المؤسسة التدريب الإلكتروني بشكل كبير
0.000	0.770**	تقدر المؤسسة الموظفين الذين يتقدمون للتدريب

0.000	0.653**	ترفع المؤسسة من شأن موظفيها اللذين حصلوا على تدريبات وكان ذلك واضحا في أدائهم لأعمالهم
0.000	0.700**	تعمل المؤسسة على توفير التدريبات اللازمة باستمرار للموظفين للحفاظ على مستوى التميز في أعمالها
0.000	0.764**	تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب متطلبات الوظيفة
0.000	0.755**	تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب المتغيرات البيئية المحيطة

** معامل الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

اختبار صدق المحور الخامس (الروح المعنوية)

يوضح الجدول (3-6) نتيجة اختبار معامل الارتباط سبيرمان لقياس الترابط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس مع المحور الخامس ككل. وبما أن مستوى الدلالة لكل فقرة كانت أقل من 0.05، فهذا يدل على أن فقرات المحور الخامس ذات ترابط قوي مع المحور الكلي وتقيس الروح المعنوية لموظفي الجامعات الفلسطينية.

جدول (3-6): نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الخامس (الروح المعنوية)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.030	0.138*	تجاوبت المؤسسة مع طريقة تطبيقي للأعمال بعد التدريب
0.020	0.148*	توفر المؤسسة البيئة التحتية المناسبة للتدريب الالكتروني
0.007	0.172**	الماد التدريبية بكافة المتطلبات التي تساعد في رفع الروح المعنوية لدى المتدربين
0.000	0.524**	ساهم التدريب بدعم روحي المعنوية وحفزت لدي الجهد الاكبر في العمل
0.046	0.127*	انجازي للوظيفة تبعه دعم لروحي المعنوية

0.047	0.127*	ترفع المؤسسة الروح المعنوية للموظفين المتدربين بالثناء عليهم
0.000	0.377**	روحي المعنوية أساس في استمرار متابعتي لعملي بشكل سليم
0.008	0.231*	روحي المعنوية هي نقطة الارتكاز التي تسعى المؤسسات المتفوقة للحفاظ عليها من أجل استمراريتها
0.020	0.238*	هل تشعر أنك جزء من المؤسسة التي تعمل بها
0.000	0.561**	أساس ارتفاع روحك المعنوية هو الرضا عن الوظيفة
0.035	0.134*	قلة المشكلات التي تواجهني في عملي ترفع معنوياتي أثناء العمل
0.000	0.362**	توفر بيئة عمل صحية نظيفة هادئة تحفز الروح المعنوية
0.000	0.478**	ترتبط روحي المعنوية في عملي بتوفر المكان الجيد التهوية والاضاءة السليمة التي تساعدك على انجاز العمل بدقة واتقان
0.039	0.132*	الثقة المتبادلة بيني وبين رؤساء العمل تدعم روحي المعنوية
0.016	0.153*	يعتبر الاحترام والتعاون أساس استمراري في عملي بدافع نفسي وشخصي
0.003	0.185**	الثناء على من قبل الرؤساء يحفز روحي المعنوية

* الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.05

** الارتباط ذو أهمية معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

3.7 خطوات تطبيق الدراسة:

قامت الباحثة بعدة خطوات لإنجاز هذه الدراسة، وهي:

1. اختيار عينة تجريبية وتوزيع الاستبيان عليها بهدف اختبار صدق وثبات الاستبيان، وقدرته على تحقيق أهداف الدراسة.
2. توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المكونة من موظفي جامعة القدس وجامعة الاستقلال، وقد تم توزيعها إلكترونياً وبسبب انخفاض نسبة الاستجابة تم توزيعها بشكل شخصي.
3. تنزيل ملف تعبئة الاستبيان ومعالجته ليسهل إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي .SPSS.

4. ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن ثم تحليلها بالشكل الذي يجيب على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

3.8 المعالجة الإحصائية:

1. تمت معالجة البيانات من خلال ترميزها على طريقة (Likert Scale) بحيث يرمز الرقم (1) إلى عدم الموافقة بشدة، والرقم (2) إلى عدم الموافقة، والرقم (3) إلى الموافقة بشكل متوسط، والرقم (4) إلى الموافقة، والرقم (5) إلى الموافقة بشدة.

2. تم استخراج التوزيع النسبي لدرجة موافقة أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بكل محور، ومن ثم حساب مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري).

3. تم حساب متغير لكل محور من خلال حساب المتوسط الحسابي لفقرات كل محور، ومن ثم تصنيفها بناء على حساب طول الفترة بالاعتماد على المعادلة: المدى (أعلى قيمة-أقل قيمة) / عدد الخيارات، بمعنى (5-1) / 5 وتساوي 0.8 ليصبح التصنيف على الشكل التالي:

4. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لتحديد الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة. حيث تبين أن البيانات لا تتوزع طبيعياً، وبالتالي فإن الاختبارات اللامعلمية هي الأنسب لاختبار فرضيات الدراسة.

5. استخدام اختبار (Mann-Whitney Test) لاختبار الاختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص عناصر التدريب الإلكتروني، وأهدافهم منه، وأهداف العمل، وواقع عمل المؤسسة، والروح المعنوية لموظفي الجامعات باختلاف الجنس، والجامعة نظراً لأنه الاختبار المناسب في حال كان المتغير يتكون من خيارين.

6. استخدام اختبار (Kruskal Wallis Test) لاختبار الاختلاف بين آراء الاختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص عناصر التدريب الإلكتروني، وأهدافهم منه، وأهداف العمل، وواقع عمل المؤسسة، والروح المعنوية لموظفي الجامعات باختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية في حال المتغيرات التي تتكون من أكثر من خيارين.

7. استخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman)، لفحص مدى وجود علاقة بين كل من واقع التدريب الإلكتروني، وأهداف الموظفين المتعلقة به، وأهداف العمل، وواقع المؤسسة والروح المعنوية لموظفي الجامعات الفلسطينية.

3.9 متغيرات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغير تابع، متغير مستقل، وستة متغيرات ضابطة:

المتغير المستقل: التدريب الإلكتروني أو التدريب عن بعد.

المتغير التابع: ارتفاع الروح المعنوية لدى موظفي جامعتي القدس والاستقلال.

المتغيرات الضابطة (الخصائص الديموغرافية والاجتماعية): 1-الجنس 2-الفئة العمرية 3- المستوى التعليمي 4-عدد سنوات الخبرة 5-عدد الدورات التدريبية 6-الجامعة

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

تم فحص التوزيع الطبيعي للبيانات لكل محور من محاور الدراسة، باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) واختبار (Shapiro-Wilk) لتحديد الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة. وتنص الفرضية الصفرية لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، بأن البيانات تتوزع بشكل طبيعي. وتشير نتيجة الاختبار الموضح في جدول (3-9) إلى رفض الفرضية الصفرية لجميع محاور الدراسة نظراً لأن احتمالية قبول الاختبار لكل محور أقل من 0.05. بناء على هذه النتيجة فإن الاختبارات الملائمة لفحص فرضيات الدراسة الرئيسية هي الاختبارات اللامعلمية (Non parametric Tests).

جدول (3-7): نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			محاور الدراسة
مستوى الدلالة (P-value)	df	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة (P-value)	df	قيمة الاختبار	
0.000	223	0.925	0.000	223	0.178	واقع التدريب
0.000	223	0.938	0.000	223	0.151	الأهداف الفردية
0.000	223	0.896	0.000	223	0.186	أهداف خاصة بالعمل

0.000	223	0.862	0.000	223	0.186	واقع المؤسسة
0.000	223	0.880	0.000	223	0.182	الروح المعنوية

جدول (3-8): تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس (Likert Scale)

الفئة	درجة الموافقة
1.80 - 1.00	منخفضة جداً
2.60 - 1.81	منخفضة
3.40 - 2.61	متوسطة
4.20 - 3.41	كبيرة
5 - 4.21	كبيرة جداً

3.10 خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول (3-11) خصائص أفراد العينة حسب الجنس، والفئة العمرية، وسنوات الخبرة. فعلى صعيد الجنس شكلت نسبة الإناث 53.5% من أفراد العينة، وبلغت نسبة الذكور 46.5%. أما بالنسبة إلى توزيع العينة حسب الفئة العمرية، فقد شكلت النسبة الكبرى من أفراد العينة من الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة) بواقع 41.2%. تليها الفئة العمرية (31-40 سنة) بواقع 33.5%، تليها نسبة الأفراد من الفئة العمرية (21-30 سنة). ويرى الباحث أن التمثيل النسبي للفئات العمرية منطقي، نظراً لاستقرار الأفراد في وظائفهم مع ازدياد أعمارهم.

وبالنسبة إلى توزيع أفراد العينة بحسب الجامعة، فشكل موظفو جامعة القدس النسبة الأكبر بواقع 69.3%. فيما شكل موظفو جامعة الاستقلال 30.7%. وهذا يتفق مع توزيع أفراد العينة بحسب عدد موظفي كل من هاتين الجامعتين، ونظراً لأن عدد موظفي جامعة القدس يصل إلى ما يزيد عن ضعف جامعة الاستقلال.

وبحسب المستوى التعليمي، شكل أفراد العينة الذين يحملون شهادات الدراسات العليا النسبة الأكبر بواقع 57.7%، يليهم حملة البكالوريوس بنسبة 36.3%، وأخيراً حملة الدبلوم فما دونه بنسبة

6%. يعتبر هذا التوزيع منطقي بشكل كبير نظراً لكون غالبية موظفي الجامعات من حملة الشهادات العليا. وبالنسبة إلى عدد سنوات الخبرة فما يزيد عن ثلثي أفراد العينة تزيد خبرتهم عن ثمان سنوات بنسبة 70%، وبنسبة 23.3% تتراوح خبرتهم من 4-7 سنوات، فيما 6.7% تقل سنوات خبرتهم عن 3 سنوات. وهذا يتفق مع توزيع أفراد العينة بحسب الفئة العمرية.

وبالنسبة إلى توزيع أفراد العينة بحسب عدد الدورات التدريبية، فغالبية أفراد العينة بنسبة 48.5% لم يتجاوز عدد الدورات التدريبية التي أخذوها ثلاث دورات. و28% اشتركوا في ثمانية دورات فأكثر. و23.4% اشتركوا في (4-7 دورات تدريبية).

جدول (3-9): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية

النسبة المئوية (%)	التكرار		
30.7	77	الاستقلال	الجامعة
69.3	174	القدس	
46.6	117	ذكر	الجنس
53.4	134	أنثى	
25.5	64	30-21	الفئة العمرية
33.5	84	40-31	
41.0	103	40 فأكثر	
6.0	15	دبلوم فأقل	المستوى التعليمي
36.2	91	بكالوريوس	
57.8	145	دراسات عليا	
6.8	17	3 فأقل	سنوات الخبرة
23.3	58	7-4	
70.1	176	8 فأكثر	
48.6	122	3-1	
23.5	59	7-4	

عدد الدورات التدريبية	8 فأكثر	70	27.9
-----------------------------	---------	----	------

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها:

4.1 المقدمة

يستعرض هذا الفصل النتائج التي تم التوصل إليها بالاستناد إلى تحليل الاستبيان من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها بهدف التعرف على واقع التدريب الإلكتروني، وأهداف الموظفين، وأهداف العمل وواقع عمل المؤسسات على الروح المعنوية للموظفين. وذلك من خلال التعرف على آراء موظفي جامعتي القدس والاستقلال بخصوص واقع التدريب الإلكتروني، وأهداف كل من الموظفين والعمل، وواقع العمل على الروح المعنوية للموظفين، بالإضافة إلى فحص اختلاف آراء الموظفين بهذه العناصر باختلاف خصائصهم الديموغرافية والاجتماعية. كما تناول هذا الفصل فحص الارتباط بين عناصر التدريب الإلكتروني والأهداف المرجوة منه على الصعيدين الشخص والعملية، وواقع عمل المؤسسة والروح المعنوية للموظفين.

4.2 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

الرقم	البند	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يحدد مضمون التدريب الالكتروني بناء على الاحتياجات الوظيفية	4.01	0.79	كبيرة
2	يتلاءم الوقت التدريبي مع وقت المتدربين من حيث طول فترته الزمنية	3.76	0.83	كبيرة
3	أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة التدريب	3.71	0.81	كبيرة
4	أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة عرض المادة التدريبية	3.67	0.72	كبيرة
5	طريقة التدريب الغير متزامن أتاحت فرصة لأكبر عدد من المتدربين للاستفادة من التدريب	3.72	0.84	كبيرة
6	المادة التدريبية تلم بكافة المتطلبات التي تشعرهم بأهمية الذات	3.67	0.80	كبيرة
7	تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب عدة وظائف	3.43	0.81	كبيرة
8	تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب مختلف المستويات الإدارية	3.53	0.92	كبيرة
9	يسمح للمتدرب بطرح الأسئلة مع اجراء نقاش مع المدرب حول موضوع التدريب	4.00	0.71	كبيرة
10	توفر الأجهزة والمعدات اللازمة لإتمام عملية التدريب	3.76	0.93	كبيرة
11	أنصح باستمرار الدورات التدريبية الالكترونية في الظروف العادية الطبيعية أيضا	3.65	1.15	كبيرة
12	المحتوى التدريبي ساهم في تطوري نفسيا	3.69	0.90	كبيرة
13	المحتوى التدريبي ساهم في تطويرك عمليا	3.68	0.97	كبيرة
14	تحديد الاحتياجات التدريبية وأسلوب التدريب الالكتروني ليتناسب مع مختلف الوظائف	3.69	0.85	كبيرة
15	أسلوب التدريب الالكتروني المقدم يسعى ليتناسب مع طبيعة الوظائف المستجدة في ظل جائحة كورونا	3.60	0.92	كبيرة
16	يسعى التدريب الالكتروني لتوفير المهارات المطلوبة في سوق العمل	3.55	0.91	كبيرة
17	يساعد التدريب في تخفيض أخطاء العمل	3.65	0.97	كبيرة
18	يساهم التدريب الالكتروني في اسناد وظائف جديدة للموظف من خلال التدريبات الحديثة المقدمة من خلاله	3.74	0.84	كبيرة
19	الحصول على وظيفة ذات مستوى أعلى نتيجة التدريب الالكتروني تدل على كفاءة البرنامج التدريبي	3.62	0.93	كبيرة

- جاءت هذه الأسئلة للإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

للتعرف على وجهة نظر موظفي الجامعات الفلسطينية في واقع التدريب الإلكتروني والاجابة عن السؤال الخاص بمعرفة تأثير هذه البرامج التدريبية على المتدربين الكترونيا من ناحية تطوير الوظائف الموكلة لهم؟ ويوضح الجدول (1-4) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل بند، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بند ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة بخصوص واقع التدريب الإلكتروني من خلال دراسة مكوناته من المدرب والمادة التدريبية.

جدول (1-4): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في واقع التدريب الإلكتروني

النتيجة	المقاييس الإحصائية		البند	الرقم
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
كبيرة	0.854	3.66	حققت الدورة التدريبية الهدف الشخصي المحدد من الحصول عليها	1
كبيرة	0.728	3.68	اكتسبت مهارات جديدة ذات عمق أكبر فيما يتعلق بالموضوع الدورات التدريبية التي شاركت فيها	2
كبيرة	0.887	3.48	ارتفع مستوى الاداء الشخصي لدي بعد التدريب الالكتروني الذي حصلت عليه	3
كبيرة	0.894	3.61	تعززت ثقتي بنفسي بعد التدريب الالكتروني الذي تلقيته	4
كبيرة	0.883	3.63	حصلت على خبرة أكبر في اختصاصي من خلال الدورة التدريبية	5
كبيرة	0.927	3.51	يساعد التدريب الالكتروني في رفع مستواي الوظيفي في العمل	6
كبيرة	0.953	3.81	لو سحت لي فرصة لتلقي هذه التدريبات باستمرار فسوف أنتمي اليها	7
متوسطة	1.226	3.10	التدريب الالكتروني أفضل من التدريب التقليدي من وجهة نظرك	8
متوسطة	1.164	3.20	أثار التدريب اهتمام الرؤساء بي وبطريقة انجازي للمهام وتطبيق الاعمال	9
كبيرة	0.749	3.71	معرفة الموظف بهدف التدريب الإلكتروني بشكل واضح يضمن تجاوبه مع اجراءات التدريب وما يترتب عليه بعد اتمام التدريب	10
كبيرة	0.857	3.61	قمت بتشجيع الموظفين للالتحاق بمثل هذه الدورات التدريبية	11

كبيرة	0.776	3.77	سعيي نحو أن تكون الأفضل في العمل هو العامل الذي ساعد في مواكبي لأسلوب التدريب الإلكتروني	12
كبيرة	0.834	3.80	أهدافي المستقبلية ومهاراتي التي تسعى للحصول عليها كان لها تأثير ايجابي في استيعابي وتجاوبي مع البرامج التدريبية الإلكترونية	13
كبيرة	0.672	3.84	أقوم بتقييم الفرص التدريبية المتاحة أمامي للحصول على أفضلها	14
كبيرة	0.746	4.01	من العوامل التي تساعد الموظف من تطوير نفسه المهارات التكنولوجية الحديثة التي يحصل عليها من التدريب الإلكتروني	15
كبيرة	0.841	3.83	معرفتي للهدف من العملية التدريبية يساهم في تشجيعي لها والانضمام اليها	16
كبيرة	0.768	3.729	الكلي	

يوضح الجدول (4-1) غالبية أفراد العينة على إيجابية واقع التدريب الإلكتروني من خلال موافقتهم على كل بند من البنود المتعلقة بالتدريب، حيث تراوح المتوسط الحسابي للإجابات بين 3.53 إلى 3.1، فيما بلغ المتوسط ككل 3.9. وهذا يعني أن آراء الأفراد تتوافق بشكل كبير بخصوص واقع التدريب الإلكتروني. وعند تحليل درجة موافقتهم على كل بند يتبين ما يلي:

- البرنامج التدريبي: أفاد 74.1% من أفراد العينة أن اعتماد آلية التدريب غير المتزامن قد أتاحت الفرصة لأكثر عدد من المتدربين للمشاركة والاستفادة من التدريب، كما يرى 71.8% أن التدريب الإلكتروني في خلق وإسناد وظائف جديدة مواكبة للتطورات التكنولوجية، وبنفس النسبة تقريباً يرون أن التدريب يساعد في الحد من الخطأ في العمل. ويرى 59.4% أن فرص الحصول على وظائف بمستويات أعلى مرتبطة بكفاءة البرنامج التدريبي. كما يجب تحديد الاحتياجات التدريبية الإلكترونية ليتناسب مع مختلف الوظائف. ويؤكد 68.1% من أفراد العينة على توفر الأجهزة والمعدات اللازمة للتدريب الإلكتروني. كما أن 62.9% يرون أن أسلوب التدريب الإلكتروني مناسب لطبيعة الوظائف التي استحدثت في ظل جائحة كورونا. نتيجة لذلك، ينصح 70.1% باستمرار الدورات التدريبية الإلكترونية في الظروف الطبيعية أيضاً، إذ يسعى التدريب الإلكتروني لتوفير المهارات المطلوبة في سوق العمل.

- المادة التدريبية: يرى 83.3% من أفراد العينة أن تحديد مضمون المادة التدريبية مرتبط بالاحتياجات الوظيفية اللازمة لتطوير الوظائف الموكلة لهم، ويرى 70.4% أن محتوى المادة التدريبية ساهم في التطور العملي، حيث أن 55.4% أفادوا بأن تنوع المحتوى التدريبي يناسب مختلف المستويات الإدارية، إلا أن 49% يرون أن تنوع المحتوى التدريبي يناسب عدة وظائف. ويرى 68.1% منهم أن المحتوى التدريبي ساهم في تطوير الموظفين على الصعيد النفسي نظراً لأن المادة التدريبية تشعرهم بأهمية الذات.

- المدرب: أبدى 84% من أفراد العينة موافقتهم بخصوص السماح لهم بالنقاش وطرح الأسئلة، فيما أفاد 72.5% أن وقت التدريب كان ملائماً للمدرب، كما أن 69.7% منهم يرون أن طريقة المدرب في التدريب ملائمة، كما أن 68.1% منهم يرون أن أسلوب المدرب يناسب طريقة عرض المادة التدريبية.

- من ناحية أخرى، أبدى موظفي الجامعة موافقتهم بدرجة متوسطة على البنود الأخرى المتعلقة بوجود إطار قانوني وتنظيمي فعال في جامعة القدس جامعة الاستقلال كوجود أنظمة خاصة للجانبين الأكاديمي والإداري في الجامعة، ووضوح القوانين، وصلابتها والخبرة في تطبيقها.

من وجهة نظر الباحثة يتبين رضا الموظفين في الجامعات الفلسطينية على برامج التدريب الإلكترونية، حيث أن غالبيتهم يجمعون على توفر سبل نجاح هذه البرامج، وفائدتها على المستوى الوظيفي. من ناحية أخرى، تبين وجود مدربين يتسمون بالكفاءة اللازمة لتعظيم الاستفادة من برامج التدريب الإلكترونية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الدهشان، 2019) الذي ذكر أن من مميزات التدريب الإلكتروني التفاعل بين المدربين، والمتدربين والبرنامج التدريبي. كما اتفقت مع دراسة (اطميري، 2010) الذي ذكر أن من أهم مميزات التدريب الإلكتروني المرونة والملاءمة.

- للإجابة عن سؤال الدراسة الى أي مدى ساهمت البرامج التدريبية الالكترونية بإضافة مهام وظيفية جديدة بناء على نمو المؤهلات العلمية الجديدة، ويوضح الجدول (4-2) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل بند، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بند ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة في مدى تحقيق أهدافهم من المشاركة في برنامج التدريب الإلكتروني.

- جدول (4-2): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب أهدافهم الفردية من التدريب

النتيجة	المقاييس الإحصائية		البنود	الرقم
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
كبيرة	0.854	3.66	حققت الدورة التدريبية الهدف الشخصي المحدد من الحصول عليها	1
كبيرة	0.728	3.68	اكتسبت مهارات جديدة ذات عمق أكبر فيما يتعلق بالموضوع الدورات التدريبية التي شاركت فيها	2
كبيرة	0.887	3.48	ارتفع مستوى الاداء الشخصي لدي بعد التدريب الالكتروني الذي حصلت عليه	3
كبيرة	0.894	3.61	تعززت ثقتي بنفسي بعد التدريب الالكتروني الذي تلقينته	4
كبيرة	0.883	3.63	حصلت على خبرة أكبر في اختصاصي من خلال الدورة التدريبية	5
كبيرة	0.927	3.51	يساعد التدريب الالكتروني في رفع مستواي الوظيفي في العمل	6
كبيرة	0.953	3.81	لو سنحت لي فرصة لتلقي هذه التدريبات باستمرار فسوف أنتمي اليها	7
متوسطة	1.226	3.10	التدريب الالكتروني أفضل من التدريب التقليدي من وجهة نظرك	8
متوسطة	1.164	3.20	أثار التدريب اهتمام الرؤساء بي وبطريقة انجازي للمهام وتطبيق الاعمال	9
كبيرة	0.749	3.71	معرفة الموظف بهدف التدريب الإلكتروني بشكل واضح يضمن تجاوبه مع اجراءات التدريب وما يترتب عليه بعد اتمام التدريب	10
كبيرة	0.857	3.61	قمت بتشجيع الموظفين للالتحاق بمثل هذه الدورات التدريبية	11
كبيرة	0.776	3.77	سعيي نحو أن تكون الأفضل في العمل هو العامل الذي ساعد في مواكبتني لأسلوب التدريب الالكتروني	12
كبيرة	0.834	3.80	أهدافي المستقبلية ومهاراتي التي تسعى للحصول عليها كان لها تأثير ايجابي في استيعابي وتجاوبي مع البرامج التدريبية الإلكترونية	13
كبيرة	0.672	3.84	أقوم بتقييم الفرص التدريبية المتاحة أمامي للحصول على أفضلها	14
كبيرة	0.746	4.01	من العوامل التي تساعد الموظف من تطوير نفسه المهارات التكنولوجية الحديثة التي يحصل عليها من التدريب الالكتروني	15
كبيرة	0.841	3.83	معرفتي للهدف من العملية التدريبية يساهم في تشجيعي لها والانضمام اليها	16
كبيرة	0.768	3.729	الكلية	

يوضح الجدول (4-2) أن معظم أفراد العينة على غالبية البنود الإيجابية المتعلقة بأهداف الموظفين عند الالتحاق ببرامج التدريب الإلكترونية، حيث تراوح المتوسط الحسابي للإجابات بين 3.1 إلى

4.01، فيما بلغ المتوسط ككل 3.7. بمعنى أنهم يرون أنهم يحققون أهدافهم بالمشاركة في برامج التدريب الإلكترونية، وعند تحليل درجة موافقتهم على كل بند يتبين ما يلي:

- يرى حوالي 85% من أفراد العينة أن برامج التدريب الإلكتروني تساعدهم على تطوير مهاراتهم التكنولوجية. كما يرى 78.1% أن تحديد الأهداف والمهارات المنوي الحصول عليها تؤثر بشكل إيجابي على الاستفادة من البرامج التدريبية الإلكترونية. 77.3% يقيمون الفرص التدريبية المتاحة للحصول على أفضلها. وأفاد 75.7% أن معرفة الهدف من البرنامج التدريبي يلعب دوراً مشجعاً في الإقبال عليها. 73.3% لن يفوتوا فرص الانضمام لبرامج التدريب الإلكترونية. 72.5% السعي نحو الأفضل يساهم في مواكبة برامج التدريب الإلكترونية. 70.5% 70.1% اكتساب مهارات جديدة. 68.9% زادت البرامج التدريبية من خبرتهم. 67.3% حققوا أهدافهم من المشاركة، 66.5% يشجعون زملاءهم للالتحاق بهذه الدورات، 62.2% زادت ثقتهم بأنفسهم، 57.8% ارتفع مستوى أداءهم، 57.4% يساعد في رفع مستواهم الوظيفي ورفع مؤهلاتهم العلمية. بالرغم من هذه الإيجابيات، يرى 47.4% آثار التدريب اهتمام رؤساءهم في العمل، و40.6% يرون أفضلية للتدريب الإلكتروني على التدريب التقليدي. .

بشكل عام، تحقق برامج التدريب الإلكترونية أهداف الموظفين من عدة نواحي، تطوير مهاراتهم، زيادة خبرتهم ومؤهلاتهم، تعزيز ثقتهم في أنفسهم، إلا أن النسبة الكبرى لا زالت تفضل برامج التدريب التقليدية على برامج التدريب الإلكتروني. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خاطر، 2019) التي وضحت أن أهمية التدريب تكمن في تعزيز القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.

أهداف التدريب من الناحية العملية للتعرف مساهمة برامج التدريب الإلكترونية في إضافة مهام جديدة بناء على نمو المؤهلات العلمية، ويوضح الجدول (3-4) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل بند، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بند ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة في مساهمة التدريب الإلكتروني في الناحية العملية للموظفين.

جدول (3-4): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب أهداف التدريب المرتبطة بالعمل

النتيجة	المقاييس الإحصائية		الرقم	البند
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		

1	وظائف ذات مستوى وظيفي أفضل	جودة محتوى الدورات التدريبية أتاحت لي الفرصة بالالتحاق في	3.41	0.959	كبيرة
2	مكتسباتي من الدورات التدريبية ساهمت في تطبيقي للعمل بشكل أفضل		3.58	0.787	كبيرة
3	تطورت طريقة أداء الاعمال وانجاز المهام نتيجة الدورات التدريبية		3.57	0.899	كبيرة
4	الدافع الشخصي نحو التقدم للأفضل أثر ايجابيا على طريقة انجاز العمل		3.97	0.685	كبيرة
5	لاحظت الإدارات التأثير الإيجابي على وظيفتي		3.48	0.874	كبيرة
6	لاحظت الإدارات التأثير الإيجابي على تطور عملي نتيجة التدريب		3.48	0.898	كبيرة
7	مقارنة الموظفين بعضهم ببعض يحول دون فعالية نظام التدريب ونجاحه		3.50	0.817	كبيرة
8	كلما ارتفع المستوى الإداري كلما احتاج الى مهارات اضافية		4.01	0.739	كبيرة
9	كلما ارتفع المستوى الإداري كلما احتاج تدريبات إضافية تسمح بتعدد الوظائف والمهام		3.92	0.738	كبيرة
الكلي			0.755		كبيرة

يوضح الجدول (3-4) وجود موافقة عالية جدا على المساهمة الإيجابية لبرامج التدريب الإلكتروني على آدائهم الوظيفي، حيث تراوح المتوسط الحسابي للإجابات من 3.41 إلى 4.01، فيما بلغ المتوسط ككل 3.82. وهذا يعني تأثر موظفي الجامعات الفلسطينية بشكل إيجابي جراء مشاركتهم في برامج التدريب الإلكترونية، وعند تحليل درجة موافقتهم على كل بند يتبين ما يلي:

- تماشيا مع سؤال الدراسة الذي يبحث في تأثير البرامج التدريبية الالكترونية على الموظفين من ناحية تطوير الوظائف وازدافة مهام جديدة يرى 85% من أفراد العينة أن الدافع الشخصي أثر إيجابياً على طريقة إنجاز العمل. كما أن 84% يرون أن ارتفاع المستوى الإداري يحتاج إلى مهارات إضافية، ويرى 79.3% يعتقدون أن ارتفاع المستوى الإداري يحتاج تدريبات إضافية نتيجة تعدد الوظائف والمهام الموكلة لهم. 71.1% يرون أن الدورات التدريبية قد حسنت من آدائهم العملي، 69.1% تطورت طريقة آدائهم. على صعيد آخر، 59.3% يرون أن الإدارة لاحظت التأثير الإيجابي للتدريب على وظيفتهم، 52.4% منهم لاحظوا أن جودة المحتوى التدريبي أتاح لهم فرصة الالتحاق في وظائف ذات مستوى أفضل.

- بشكل عام، تبين أن برامج التدريب الإلكتروني تلعب دوراً بارزاً في تنمية المهارات العملية للموظفين في شتى المستويات، إلا أن الإدارات لا تزال لا تشجع الموظفين على الالتحاق بهذه الدورات التدريبية رغم أنهم يؤمنون بالعائد الإيجابي لها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أسعد، 2019) التي توصلت إلى أن تدريب الموظفين يقلل من أخطائهم، وينمي مهاراتهم.

جدول (4-4): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في دور المؤسسة في التدريب الإلكتروني

النتيجة	المقاييس الإحصائية		البنء	الرقم
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
كبيرة	0.846	3.84	تعتبر المؤسسة الموظف المتدرب جزء من التدريب يجب العناية به	1
كبيرة	0.750	3.72	تدعم المؤسسة التدريب الإلكتروني بشكل كبير	2
كبيرة	0.964	3.46	تقدر المؤسسة الموظفين الذين يتقدمون للتدريب	3
متوسطة	0.825	3.39	ترفع المؤسسة من شأن موظفيها اللذين حصلوا على تدريبات وكان ذلك واضحاً في أداؤهم لأعمالهم	4
كبيرة	0.901	3.65	تعمل المؤسسة على توفير التدريبات اللازمة باستمرار للموظفين للحفاظ على مستوى التميز في أعمالها	5
كبيرة	0.805	3.55	تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب متطلبات الوظيفة	6
كبيرة	0.808	3.62	تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب المتغيرات البيئية المحيطة	7
كبيرة	0.925	3.45	تجاوبت المؤسسة مع طريقة تطبيقي للأعمال بعد التدريب	8
كبيرة	0.890	3.55	توفر المؤسسة البيئة التحتية المناسبة للتدريب الإلكتروني	9
كبيرة	0.770	3.757	الكلية	

- ولإجابة عن سؤال الدراسة الخاص برفع الروح المعنوية للموظفين المتدربين إلكترونياً بناءً على ظروف العمل في المؤسسة وتوفير البيئة المناسبة للتدريب، ويوضح الجدول (4-4) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل بند، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بند ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن آراء أفراد العينة حول ظروف عمل المؤسسة.

يبين الجدول (4-4) أن غالبية الموظفين على إيجابية دور المؤسسة والظروف التي توفرها إلا أن هذه الموافقة العالية ليست بمستوى الإجماع على العناصر السابقة. وتراوح المتوسط الحسابي للإجابات من 3.39 إلى 3.84 فيما بلغ المتوسط ككل 3.76.

- 72.1% يرون أن المؤسسة تعتبر الموظف المتدرب جزء من التدريب يجب العناية به، 70.9% يلامسون دعم المؤسسة للتدريب الإلكتروني، 70.5% تعمل باستمرار على توفير التدريب اللازم للموظفين، 68.1% توفر لهم مؤسستهم البنية التحتية المناسبة للتدريب الإلكتروني، 66.1% تواكب التغييرات في برامجها التدريبية، 63.7% تواكب المتطلبات الوظيفية في برامج التدريب، 62.5% يشعرون بتقدير المؤسسة عند مشاركتهم ببرامج تدريبية، 56.6% لامسوا تجاوب المؤسسة مع آدائهم بعد التدريب، 51% شعروا بتحفيز المؤسسة لهم بعد التدريب. بشكل عام، تدعم المؤسسات برامج التدريب وتحفز الموظفين على المشاركة فيها وتوفر لهم كل ما يحتاجونه، لكن ليس بدرجة كبيرة.

- أما سؤال الدراسة الخاص بمدى مساهمة التدريبات الإلكترونية في رفع الروح المعنوية للموظفين المتدربين إلكترونياً، ويوضح الجدول (4-5) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في كل بند، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بند ومن ثم تم تجميعها لتعبر عن الروح المعنوية لموظفي الجامعات.

النتيجة	المقاييس الإحصائية		الرقم	البند
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
كبيرة	0.706	3.68	1	المادّة التدريبية بكافّة المتطلبات التي تساعد في رفع الروح المعنوية لدى المتدربين
كبيرة	0.815	3.61	2	ساهم التدريب بدعم روعي المعنوية وحفزت لديّ الجهد الأكبر في العمل
كبيرة	0.820	3.82	3	انجازي للوظيفة تبعه دعم لروحي المعنوية
كبيرة	0.944	3.51	4	ترفع المؤسسة الروح المعنوية للموظفين المتدربين بالثناء عليهم
كبيرة	0.689	4.10	5	روحي المعنوية أساس في استمرار متابعتي لعملي بشكل سليم
كبيرة	0.855	3.97	6	روحي المعنوية هي نقطة الارتكاز التي تسعى المؤسسات المتفوقة للحفاظ عليها من أجل استمراريتها

7	هل تشعر أنك جزء من المؤسسة التي تعمل بها	4.03	1.045	كبيرة
8	أساس ارتفاع روحك المعنوية هو الرضا عن الوظيفة	4.00	0.849	كبيرة
9	قلة المشكلات التي تواجهني في عملي ترفع معنوياتي أثناء العمل	4.05	0.875	كبيرة
10	توفر بيئة عمل صحية نظيفة هادئة تحفز الروح المعنوية	4.07	0.905	كبيرة
11	ترتبط روحي المعنوية في عملي بتوفر المكان الجيد التهوية والإضاءة السليمة التي تساعدك على إنجاز العمل بدقة واتقان	4.19	0.718	كبيرة
12	الثقة المتبادلة بيني وبين رؤساء العمل تدعم روحي المعنوية	4.11	0.851	كبيرة
13	يعتبر الاحترام والتعاون أساس استمراري في عملي بدافع نفسي وشخصي	4.18	0.852	كبيرة
14	الثناء علي من قبل الرؤساء يحفز روحي المعنوية	4.08	0.821	كبيرة
	الكلية		0.711	كبيرة جداً

جدول (4-5): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب العوامل المؤثرة في الروح المعنوية للموظفين، يوضح الجدول (4-5) موافقة معظم أفراد العينة على البنود المتعلقة بالروح المعنوية للموظفين، حيث تراوح المتوسط الحسابي للإجابات من 3.51 إلى 4.18، فيما بلغ المتوسط ككل 4.00. وعند تحليل درجة موافقتهم على كل بند يتبين ما يلي:

- أفاد ما يزيد عن 80% من أفراد العينة ارتباط الروح المعنوية بتوفر ظروف مناسبة وصحية في مكان العمل من ناحية التهوية، والإضاءة، والنظافة، ما يلعب دوراً مهماً في قدرتهم على استيعاب التدريبات الالكترونية التي يخضعون لها. كما أن الاحترام والتعاون يرفع الثقة المتبادلة بين الموظف ورئيسه في العمل مما يساعد الموظف لتلبية دعوة الرئيس له للتقدم للتدريب الالكتروني بكل سلاسة، والعكس حيث يدفع الرئيس لتشجيع موظفه على التدريب الالكتروني.

- بدرجة أقل أفاد ما يزيد عن 70% إلى 78.5% من أفراد العينة أن عدم وجود مشاكل في مكان العمل يرفع من معنوياتهم، كما يؤدي إلى زيادة انتماء الموظف للمؤسسة التي يعمل بها. إذ تعتبر الروح المعنوية هي نقطة الارتكاز التي تسعى المؤسسات المتفوقة للحفاظ عليها من أجل استمراريتها.

- أفاد 67.7% من أفراد العينة أن الإلمام بالمادة التدريبية يرفع من الروح المعنوية للموظفين، فيما أفاد 64.9% أن التدريب بشكل عام يؤثر إيجاباً على دعم الروح المعنوية ويدفع لبذل جهد أكبر في العمل. بينما يرى 59% منهم أن المؤسسة ترفع من الروح المعنوية لموظفيها بالثناء عليهم.

بشكل عام، ترتفع إنتاجية الموظف إذا توفرت العوامل التي تشجعه وترفع من روحه المعنوية، وبالمخلص فإن توفير ظروف عمل مناسبة من ناحية التهوية والنظافة والإضاءة تحفز هذه الروح المعنوية. كما أن علاقة الموظفين بالإدارة يجب أن تقوم على الاحترام المتبادل مما يقلل من حدوث مشاكل في العمل وبالتالي ستسهم في المحافظة على الروح المعنوية العالية لهم وسيزيد من رضاهم الوظيفي. وبرز هنا وإن كان بنسبة منخفضة دور التدريب في تحفيز الموظفين ودعم روحهم المعنوية.

4.3 اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الصفرية الأولى على عدم وجود اختلاف بين آراء الموظفين في الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني من ناحية جودة المدرب، والبرنامج التدريبي، والمادة التدريبية باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية، قامت الباحثة باختبار الفرضية الأولى على مستوى الجنس والجامعة باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى مستوى الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية المتلقية باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (4-3-1) إلى ما يلي:

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. ويظهر من نتيجة الاختبار أن الذكور ينظرون إلى واقع التدريب الإلكتروني بشكل إيجابي أكثر من الإناث.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.031$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. وتبين أن الموظفين ممن تجاوزوا سن الأربعين هم الأقل إيجابية حول التدريب الإلكتروني، وتعزي الباحثة ذلك إلى قلة معرفتهم بالأنظمة التكنولوجية الحديثة مقارنة بمن هم أصغر سناً. إضافة إلى كونهم لا يحتاجون التدريب مقارنة بمن هم أقل عمراً.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.090$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.057$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف عدد الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.226$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني باختلاف الجامعة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.001$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث تبين أن موظفي جامعة الاستقلال أكثر إيجابية حول واقع التدريب الإلكتروني مقارنة بجامعة القدس، وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى كون جامعة الاستقلال حديثة العهد مقارنة بجامعة القدس، لذلك فموظفوها يرون أن التدريب عنصر أساسي لاستمرار التطور الوظيفي.

جدول (4-3-1): نتائج اختبار آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية

القرار	الاحتمالية P- value	الفرضية الصفرية (H_0)
--------	---------------------------	---------------------------

رفض الفرضية الصفريية	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف الجنس
رفض الفرضية الصفريية	0.031	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف الفئة العمرية
قبول الفرضية الصفريية	0.090	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف المستوى التعليمي
قبول الفرضية الصفريية	0.057	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف سنوات الخبرة
قبول الفرضية الصفريية	0.226	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف عدد الدورات
رفض الفرضية الصفريية	0.001	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب باختلاف الجامعة

اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الصفريية الثانية على عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية، قامت الباحثة باختبار الفرضية الثانية على مستوى الجنس والجامعة باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى مستوى الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية المتلقية باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (4-3-2) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.448$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.102$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. وتبين أن الموظفين من حملة الشهادات الدنيا والمتوسطة هم الأكثر حرصاً على التدريب، وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى حاجتهم لتطوير مهاراتهم ومن ثم زيادة دخلهم بعكس حملة الشهادات العليا الذين يتمتعون بدخل مرتفع، ويملكون مهارات متميزة.

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.091$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف عدد الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.005$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث أن الذين تلقوا أكثر من 8 دورات تدريبية، هم الأقل تحديداً للأهداف. تعزي الباحثة هذه النتيجة إلى أنهم قد حازوا على عدة دورات تدريبية ما أدى إلى انخفاض رغبتهم في الحصول على دورات أكثر.

وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجامعة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث تبين أن موظفي جامعة الاستقلال أكثر تحديداً للأهداف من موظفي جامعة القدس، وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى كون جامعة الاستقلال حديثة العهد مقارنة بجامعة القدس، لذلك فموظفوه مهتمون بالتدريب أكثر من موظفي جامعة القدس.

جدول (4-3-2): نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية

القرار	الاحتمالية P- value	الفرضية الصفرية (H_0)
قبول الفرضية الصفرية	0.448	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف الجنس
قبول الفرضية الصفرية	0.102	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف الفئة العمرية
رفض الفرضية الصفرية	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف المستوى التعليمي
قبول الفرضية الصفرية	0.091	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف سنوات الخبرة
رفض الفرضية الصفرية	0.005	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف عدد الدورات
رفض الفرضية الصفرية	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهدافهم من التدريب باختلاف الجامعة

اختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الصفرية الثالثة على عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية، قامت الباحثة باختبار الفرضية الثالثة على مستوى الجنس والجامعة باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى مستوى الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية المتلقية باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (3-3-4) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.636$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. وتبين أن الموظفين ممن تجاوزوا سن الأربعين هم الأقل تحديداً للأهداف، وتعزي الباحثة ذلك إلى قلة اهتمامهم بالدورات التدريبية خاصة الإلكترونية منها، نظراً لكبر سنهم وانخفاض طموحاتهم مقارنة بالشباب اللذين يركزون بشكل أساسي على ضمان وظيفة مستقبلية لهم.

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.216$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.075$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف عدد الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.002$)

وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث أن الذين تلقوا أكثر من 8 دورات تدريبية، هم الأقل تحديداً للأهداف. تعزي الباحثة هذه النتيجة إلى أنهم قد حازوا على عدة دورات تدريبية ما أدى إلى انخفاض رغبتهم في الحصول على دورات أكثر.

- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجامعة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث تبين أن موظفي جامعة الاستقلال أكثر تحديداً للأهداف من موظفي جامعة القدس، وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى كون جامعة الاستقلال حديثة العهد مقارنة بجامعة القدس، لذلك فموظفوها مهتمون بالتدريب أكثر من موظفي جامعة القدس. وقد يكون الوضع الراهن بسبب أزمة كورونا عدم دقة هذه المعلومات كون العديد من الموظفين يعانون من عدم الاستقرار الوظيفي نتيجة الأزمة.

اختبار الفرضية الرابعة:

جدول (3-3-4): نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية

القرار	الاحتمالية P-value	الفرضية الصفرية (H_0)
قبول الفرضية الصفرية	0.636	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف الجنس
رفض الفرضية الصفرية	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف الفئة العمرية
قبول الفرضية الصفرية	0.216	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف المستوى التعليمي

قبول الفرضية الصفريّة	0.075	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف سنوات الخبرة
رفض الفرضية الصفريّة	0.002	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف عدد الدورات
رفض الفرضية الصفريّة	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص أهداف العمل من التدريب باختلاف الجامعة

تنص الفرضية الصفريّة الرابعة على عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية، قامت الباحثة باختبار الفرضية الرابعة على مستوى الجنس والجامعة باستخدام اختبار (Mann-Whitney)، وعلى مستوى الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية المتلقية باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (4-3-4) إلى ما يلي:

- وجود اختلاف في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.002$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.468$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار (P-value= 0.032) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف عدد الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار (P-value= 0.022) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجامعة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار (P-value= 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. حيث تبين أن جامعة الاستقلال أكثر اهتماماً بالتدريب من جامعة القدس، وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى كون جامعة الاستقلال حديثة العهد مقارنة بجامعة القدس، لذلك فهي مهتمة برفع كفاءة موظفيها وتطويرهم من خلال التدريب.

جدول (4-3-4): نتائج فحص وجود اختلاف في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية

القرار	الاحتمالية P-value	الفرضية الصفرية (H_0)
رفض الفرضية الصفرية	0.002	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف الجنس
رفض الفرضية الصفرية	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف الفئة العمرية
قبول الفرضية الصفرية	0.468	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف المستوى التعليمي

رفض الفرضية الصفريّة	0.032	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف سنوات الخبرة
رفض الفرضية الصفريّة	0.022	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف عدد الدورات
رفض الفرضية الصفريّة	0.000	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع المؤسسة باختلاف الجامعة

اختبار الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الصفريّة الخامسة على عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف العوامل الاجتماعية والديموغرافية، قامت الباحثة باختبار الفرضية الخامسة على مستوى الجنس والجامعة باستخدام اختبار (Mann-Whitney) ، وعلى مستوى الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية المتلقية باستخدام اختبار (Kruskal Wallis). وتشير النتائج في جدول (4-3-5) إلى ما يلي:

- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف الجنس، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.548$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value} = 0.539$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05 .

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.682$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- عدم وجود اختلاف آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.161$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف عدد الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.805$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

- وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف الجامعة، حيث بلغت قيمة احتمالية قبول الاختبار ($P\text{-value}= 0.617$) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4-3-5): نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية

القرار	الاحتمالية P-value	الفرضية الصفرية (H_0)
قبول الفرضية الصفرية	0.548	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف الجنس
قبول الفرضية الصفرية	0.539	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف الفئة العمرية

قبول الفرضية الصفريية	0.682	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف المستوى التعليمي
قبول الفرضية الصفريية	0.161	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف سنوات الخبرة
قبول الفرضية الصفريية	0.805	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف عدد الدورات
قبول الفرضية الصفريية	0.617	لا يوجد اختلاف بين آراء موظفي الجامعات بخصوص الروح المعنوية باختلاف الجامعة

فحص الارتباط الذاتي بين عناصر وأهداف التدريب والروح المعنوية للموظفين:

تم تطبيق اختبار الارتباط الذاتي بين واقع التدريب، وأهدافه، وأثره على الروح المعنوية للموظفين. حيث استخدم الباحث معامل سبيرمان (Spearman's rho) لتحديد درجة الارتباط نظراً لعدم تحقيق البيانات لشرط التوزيع الطبيعي للبيانات. تشير نتائج الاختبار كما في الجدول (4-4-1) تبين وجود علاقة إيجابية بين علاقة التدريب والروح المعنوية للموظفين حيث بلغت احتمالية الاختبار (P-value= 0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يعني رفض الفرضية الصفريية التي تنص على عدم وجود علاقة بين أثر التدريب الإلكتروني والروح المعنوية للموظفين. من ناحية أخرى تبين عدم وجود علاقة بين واقع التدريب والروح المعنوية للموظفين، حيث أن قيمة احتمالية الاختبار لواقع التدريب (P-value= 0.444) وهي أعلى من مستوى الدلالة 0.05، ما يعني قبول الفرضية الصفريية التي تنص على عدم وجود علاقة بين واقع التدريب والروح المعنوية للموظفين.

والجدول التالي يبين معاملات الارتباط:

جدول (1-4-4): معامل الارتباط سبيرمان بين عناصر التدريب وأهدافه والروح المعنوية للموظفين.

المتغير	قيمة معامل الارتباط سبيرمان	الاحتمالية (P-value)
واقع التدريب	0.051	0.444
أثر التدريب	*0.157	0.014

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات:

5.1 النتائج:

توصلت الدراسة بناء على ما تم نقاشه في الفصول السابقة، وبالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان إلى ما يلي:

1-تدعم المؤسسات برامج التدريب الإلكتروني وتحفز الموظفين على المشاركة فيها وتوفر لهم كل ما يحتاجونه، لكن ليس بدرجة كبيرة.

2-تظهر نتائج الاستبيان رضا الموظفين في الجامعات الفلسطينية عن برامج التدريب الإلكترونية، حيث اتفق غالبيتهم على توافر وسائل إنجاح هذه البرامج، وفائدتها على المستوى الوظيفي. من ناحية أخرى، وجد أن هناك مدربين مؤهلين لازمة لتعظيم استخدام برامج التدريب الإلكترونية.

3-تبين أن إقبال الموظفين على التدريب الإلكتروني نابع من أهميته في العمل، ولما للمؤسسات من دور كبير في حث الموظفين وتشجيعهم على التدريب الإلكتروني مما يشعر الموظفين بأهميتهم في أماكن عملهم وبالتالي يرفع من روحهم المعنوية.

وقد اتفقت هذه النتائج مع سؤال الدراسة الأول والذي يتمثل في واقع التدريب الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية.

4-تحقق برامج التدريب الإلكترونية أهداف الموظفين من عدة نواحي، تطوير مهاراتهم، زيادة خبرتهم، تعزيز ثقتهم في أنفسهم، إلا أن النسبة الكبرى لا زالت تفضل برامج التدريب التقليدية على برامج التدريب الإلكتروني.

5-تبين أن إقبال الموظفين على التدريب الإلكتروني نابع من أهميته في العمل، ولما للمؤسسات من دور كبير في حث الموظفين وتشجيعهم على التدريب الإلكتروني مما يشعر الموظفين بأهميتهم في أماكن عملهم وبالتالي يرفع من روحهم المعنوية.

واتفقت هذه النتائج بالسؤال الثاني للدراسة وهو تأثير البرامج التدريبية على الموظفين المتدربين الإلكترونيا من حيث تطوير وظائفهم.

6-تبين أن برامج التدريب الإلكتروني تلعب دوراً بارزاً في تنمية المهارات العملية للموظفين في شتى المستويات، إلا أن الإدارات لا تزال لا تشجع الموظفين على الالتحاق بهذه الدورات التدريبية رغم أنهم يؤمنون بالعائد الإيجابي لها.

وهذه النتيجة اتفقت مع السؤال الرابع للدراسة وهو لأي مدى يسهم التدريب الإلكتروني بإضافة مهام وظيفية جديدة بناء على المؤهلات العلمية الجديدة.

7-لا وجود لأي اختلاف في آراء موظفي الجامعات بخصوص العوامل المؤثرة في روحهم المعنوية باختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية.

أما هذه النتائج فقد ارتبطت بالسؤال الثالث حول دور التدريب الإلكتروني في رفع الروح المعنوية للموظفين المتدربين الإلكترونيا.

8-ترتفع إنتاجية الموظف إذا ما توفرت العوامل التي تشجعه وترفع من روحه المعنوية، وبالمخلص فإن توفير ظروف عمل مناسبة من ناحية التهوية والنظافة والإضاءة تحفز هذه الروح المعنوية. كما أن علاقة الموظفين بالإدارة يجب أن تقوم على الاحترام المتبادل مما يقلل من حدوث مشاكل في العمل وبالتالي ستسهم في المحافظة على الروح المعنوية العالية لهم وسيزيد من رضاهم الوظيفي، وبالتالي تقبلهم للبرامج التدريبية الإلكترونية الداعمة لوظائفهم. وبرز هنا وإن كان بنسبة منخفضة دور التدريب الإلكتروني في تحفيز الموظفين ودعم روحهم المعنوية.

9-يوجد اختلاف بين آراء الموظفين في الجامعات حول واقع التدريب الإلكتروني من ناحية جودة المدرب، والبرنامج التدريبي، والمادة التدريبية باختلاف الجنس، والفئة العمرية، والجامعة. بينما لا يوجد اختلاف بين في آرائهم باختلاف المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية.

10- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف المستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية، والجامعة. بينما لا يوجد اختلاف في الأهداف باختلاف الجنس، والفئة العمرية، وسنوات الخبرة.

11- وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني باختلاف الفئة العمرية، وعدد الدورات التدريبية المتلقية، والجامعة. بينما لا يوجد اختلاف في الأهداف باختلاف الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

12- عدم وجود اختلاف في آراء موظفي الجامعات في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني باختلاف الجنس، والفئة العمرية، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات، والجامعة. بينما لا يوجد اختلاف في الآراء بهذا الخصوص باختلاف المؤهل العلمي.

13- عدم وجود علاقة بين أهداف الموظفين الفردية المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وروحهم المعنوية.

5.2 التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بهدف دعم التدريب الإلكتروني وتأثيره في رفع الروح المعنوية للموظفين في الجامعات الفلسطينية بما يلي:

1- تقترح الباحثة على أن تتبع الجامعات الفلسطينية أساليب تشجيعية تهدف إلى زيادة إقبال موظفيها على البرامج التدريبية خاصة الإلكترونية نظراً لمرونتها وعدم تأثيرها على سير العمل بشكل سلبي. وذلك من خلال استحداث آليات عمل جديدة تحتاج إلى مهارات خاصة، ومكافئة الموظفين الذين يطورون من أنفسهم باستمرار لما يخدم مصلحة العمل.

2- من الممكن أن تفتتح الجامعات الفلسطينية برامج تدريبية إلكترونية مشتركة مع الجامعات العالمية المرموقة، وذلك للاستفادة من تجاربهم في هذا المجال خاصة أنه حديث العهد في فلسطين.

3- توصي الباحثة الجامعتان قيد الدراسة على البحث في أثر واقع التدريب الإلكتروني على الروح المعنوية للموظفين في ظروف خالية من الأزمات كأزمة كورونا الحالية.

4- قد يكون مجدي للجامعات الفلسطينية افتتاح دورات تدريبية الالكترونية للأفراد من خارج نطاقها وبالتالي يكون امتداد لسلسلة الجامعة، ومصدر دعم إضافي ودخل لها، بحيث يتيح الاستفادة لأي شخص لا ينتمي لها.

5- من التوصيات المفيدة أن يتم تثقيف الموظفين باستمرار وتعريفهم على مدى أهمية وفائدة التدريب الالكتروني للاستفادة منه، وتعريفهم على مدى ارتباطه بروحهم المعنوية.

6- كما ترى الباحثة حاجة ملحة أن تواظب الجامعات الفلسطينية على برامج التدريب الإلكترونية خاصة الجامعات حديثة التأسيس، حيث تبين من خلال نتائج الدراسة أن الجامعات الحديثة أكثر إقبالاً على التدريب الإلكتروني من غيرها.

7- ضرورة أن تحفز الجامعات الفلسطينية الموظفين كبار السن حتى يواكبوا التطور التكنولوجي، ويطورا من مهاراتهم، إذ تبين أنهم الفئة الأقل اهتماماً ببرامج التدريب الإلكترونية.

8- من وجهة نظر خاصة فانه من المجدي أن تقوم الجامعات الفلسطينية بالبدء بعمل برامج تدريبية إلكترونية لطلابها حتى تعزز فيهم الحرص على هذه البرامج، وذلك من خلال إدخال بعض البرامج التدريبية المتخصصة من ضمن متطلبات التخرج.

7- إضافة إلى التدريب الالكتروني، ترى الباحثة أنه من المهم أن تهتم الجامعات بتهيئة ظروف مناسبة للموظفين في أماكن عملهم لما له من آثار إيجابية على الروح المعنوية لهم، وبالتالي ستعكس على إنتاجيتهم.

8- توصي الباحثة موظفي الجامعات بأخذ البرامج التدريبية الالكترونية بشكل جدي لما له من دور كبير في تطوير مهاراتهم على المستوى العملي والحياتي.

9- توصي الباحثة موظفي الجامعات باستغلال برامج التدريبية الإلكترونية قدر الإمكان، نظراً لمرونتها وإمكانية متابعتها والالتحاق بها دون أن تؤثر على التزاماتهم العملية والاجتماعية.

10- بما أن نتائج الدراسة بينت أن موظفي الجامعات متقبلين لأسلوب التدريب الالكتروني، نوصي الجامعات بالحرص على الاستمرار بها دوماً لكافة المستويات الإدارية.

11- كما ترى الباحثة أن الحرص المستمر على ظروف العمل المريحة الخالية من المشكلات وتوفير بيئة عمل صحية تحفز الموظفين وتدفعهم للبحث عن التدريبات الداعمة لهم في مجال أعمالهم وتحديدًا التدريبات الإلكترونية نظراً لأنها تتوفر للمتدربين في الوقت المناسب والزمان المناسب.

5.3 الاستنتاجات:

- ترى الباحثة أن جامعة الاستقلال حازت على درجة أفضلية في مجال التدريب الإلكتروني وتطبيقه، لكن ومن وجهة نظر شخصية ان جامعة القدس العريقة لا تقلل من أهمية التدريب الإلكتروني لأنها فعليا تعمل عليه وتدريب موظفيها إلكترونياً، لكن الظروف الغير مستقرة والتي أدت لزعة العديد من الوظائف والموظفين حالت دون التأكد من مستوى هذا التدريب.
- لذا فيمكن القول هنا أن أزمة البلاد التي تمر بها نتيجة أزمة كورونا زودتنا بنتائج قد تكون غير دقيقة، ونوصي الجامعتان قيد الدراسة بإعادة دراستها مرة أخرى حال انتهاء هذه الفترة بشكل كامل ونهائي.
- التدريب الإلكتروني يعتبر محرك التطور لموظفين الجامعات الفلسطينية في الوقت الحالي وقد يتم الاعتماد عليه فقط في مثل هذه الوظائف.
- العوامل التي تدفع الموظفين للتدريب إلكترونياً هي أيضاً تسهم في رفع الروح المعنوية للموظفين.

قائمة المصادر والمراجع:

- جامعة الاستقلال 2021\248 - <http://alistiqlal.edu.ps/index-ar.html>
- جامعة القدس 2021\186 - www.alquds.edu
- facebook.com/groups/osolwemabadeelqyada/permalink
- www.mawdoo3.com أسعد سمر , 2019 , أهمية التدريب للموظف
- www.mawdoo3.com خاطر اسراء , 2019 , أهمية تدريب وتطوير الموظفين
- أبو شقرة ايناس، التدريب الالكتروني في ظل جائحة كورونا بين الضرورة والتطبيق, 2020, www.new-edu.com
- أحمد ابراهيم خضر , 2013، الفروق بين المتغير المستقل والمتغير التابع والمتغير الوسيط، شبكة الألوكة
- أحمد أشرف, 2014، التدريب عن بعد، مجلة كلية التدريب والتنمية في أكاديمية الشرطة، القاهرة
- الأستاذ رضية. 2019، وسائل التدريب الالكتروني (التدريب عن بعد)
- أصول ومبادئ الادارة، قاسم هاني, 2020،
- اطميزي جميل, 2010، رؤية مستقبلية للتدريب الإلكتروني في فلسطين-دراسة مخصصة لحالة وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية
- بلفقيه مها , 2006، التدريب عن بعد كمدخل لتأهيل وتنمية الموارد البشرية

- بن محمد فيصل, 2016, <https://m.specialties.bayt.com/ar/specialities>
- بو كمال خلود وآخرو, 2016, [Journals of](#) [التدريب الالكتروني وأداء الموظفين](#)
- An International Peer-reviewed Journals, 2016, E-Training and Performance a Practical Study on Ministry of Education in the Kingdome of Bahrain
- [التعاون الأوروبي, 2009, التعليم والتدريب حتى عام 2020](#)
- حسن هبة الله, 2017, فاعلية نمط التدريب الالكتروني في تنمية مهارات ادارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي
- الدهشان جمال, 2019, [التدريب الالكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر, المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير](#)
- رندا العكاشة, 2020, [طرق قياس الروح المعنوية في العمل والمؤسسات المهنية](#)
<http://e3arabi.com>
- ستار تايمز, 2012, <http://www.startimes.com>
- السعيد اسراء, 2019, فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية, جامعة الخليل
- شمس الدين بدر, 2009, فاعلية برامج التدريب من وجهة نظر المشاركين فيها, جامعة اليرموك
- صالح صلاح, 2018, اتجاهات المتدربين نحو التدريب الالكتروني, مركز التعليم المستمر, الجامعة العراقية
- عباس هلا, 2016, [التدريب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي](#)
- عبد العزيز, بخيت, 2018, [أثر بيئة تدريب الالكتروني قائمة على الاحتياجات المهنية](#)
- عبد المعطي أحمد, زارع أحمد, 2012, [التدريب الالكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية](#)
- العطار ناهض, 2015, [معوقات تطبيق التدريب الالكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظة غزة وسبل التغلب عليها](#)
- عوض الله الهدي, 2017, [دور التدريب في أداء العاملين](#)

- الغامدي خالد عبد الرحمن، دور التدريب في رفع كفاءة الموظفين في القطاع العام، 2015
- فتاح ابتسام، 2011، أثر البرامج التدريبية في تطوير أداء العاملين، كلية بغداد
- فنون رنده، 2017، التدريب الالكتروني في فلسطين، جامعة الخليل
في تنمية الكفايات التدريسية لدى معلمين العلوم
المراجع العربية:
- مريم أرفس، 2017، الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة
- مصطفى رجب، 2021، الروح المعنوية، <http://m.al-sharq.com>
- المطيري، 2012، متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته من وجهة نظر المديرين
- منتدى الاجيال العربية، 2009، elajial.yoo7.com/t77-topic
- الموسوي، 2010، مفهوم التدريب الالكتروني وأهميته وسبل تطبيقه في تنمية الموارد البشرية
وبيان صلته تربويا بالتعليم الالكتروني
- نبيل سارة، 2012، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية
- نخالة محمد رضوان، 2015، القيادة الاستراتيجية ودورها في رفع الروح المعنوية لمنتسبي
الأجهزة الأمنية في محافظة غزة
- هشام فؤاد جمال الدين، 2017، 8 عوامل تؤثر في الروح المعنوية للفرد،
[Http://maqqaal.com/2017](http://maqqaal.com/2017)

المراجع الأجنبية:

- Academy of management Journal , Amara , Atia (2016)
Anna and Chen
- Articles, elearning industry.com 2017 6 strategies to enhance your employee retention program and upskill staffers in 2021 (and beyond), Gourav Sinha
- Elearning industry.com, 2017, disadvantages of e-training
- [Employee satisfaction of corporate e-training programs, WCES-2010, Meltem Ozturan, Birgul Kutlu, WWW.sciencedirect.com](#)
- <http://elearningindustry.com/> Sana Bahat, 2020 How to create online courses for your employee training program in 6 simple steps
- International Journal of Asian Social Science, 2013, A study on E-training Adoption for Higher Learning Institution, Mueen Mohsen, Rosnafisah Suleiman
- Journal of Information Technology, Online Education and its Effective Practice, 2016, <http://www.informingscience.org/Puplication/3502>
- Journals of Education Policy and Entrepreneurial Research (JEPER), Vocational Education and Training A Veritable Tool for Reducing Unemployment and Youths Restiveness In Nigeria, 2016, Emmanuel Uche
- Prince F.Ellis, Cincinnati Kevin D Kuznia, 2014,Corporate E-learning impact on employees
- [Training Impact on Project Survey, IDC, 2011, The value of Training, IBM Training building skills for a smarter planet](#)
- University of Illinois web privacy notice- Illinois online.edu, 2019, 5 Benefits of online courses vs. a traditional classroom, Kendal job-

- www.instructure.com, 2020
- www.repuplication.com, Devika Chadha (2018),
- Zora Arsovski, Effectiveness of E-training 2007, international journals for quality research, 2007

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجداول
68	معاملات الثبات لمحاو الاستبانة	جدول رقم (1.3)
70	نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الأول المتعلق بعناصر التدريب الإلكتروني (المادة التدريبية والمدرّب)	جدول رقم (2.3)
71	نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثاني (أهداف الأفراد من التدريب)	جدول رقم (3.3)
73	نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثالث (أهداف التدريب المرتبطة بالعمل)	جدول رقم (3.4)
74	نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الرابع (دور المؤسسة)	جدول رقم (3.5)
78	نتائج معامل الارتباط سبيرمان لفقرات المحور الخامس (الروح المعنوية)	جدول رقم (6.3)

79	تصنيف قيمة المتوسط الحسابي ضمن مقياس (Likert Scale)	جدول رقم (7.3)
79	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	جدول رقم (8.3)
81	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية	جدول رقم (9.3)
85	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وجهة نظرهم في واقع التدريب الإلكتروني	جدول رقم (1.4)
69	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب أهدافهم الفردية من التدريب	جدول رقم (2,4)
71	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب أهداف التدريب المرتبطة بالعمل	جدول رقم (3,4)
92	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب آرائهم في دور المؤسسة في التدريب الإلكتروني	جدول رقم (4.4)
94	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب العوامل المؤثرة في الروح المعنوية للموظفين	جدول رقم (5.4)
98	نتائج اختبار آراء موظفي الجامعات بخصوص واقع التدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية	جدول رقم (1.3.4)
100	نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات الفردية من الالتحاق	جدول رقم (2.3.4)

102	نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات المتعلقة بالعمل للالتحاق بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية	جدول رقم (3.3.4)
104	نتائج فحص وجود اختلاف في دور المؤسسات بالتحاق موظفيها بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية	جدول رقم (4.3.4)
106	نتائج وجود اختلاف في أهداف موظفي الجامعات من الالتحاق بالتدريب الإلكتروني بحسب اختلاف العوامل الديموغرافية والاجتماعية	جدول رقم (5.3.4)
108	معامل الارتباط سبيرمان بين عناصر التدريب وأهدافه والروح المعنوية للموظفين	جدول رقم (1.4.4)

أسئلة الاستبانة

هدفت الباحثة من خلال هذه الاستبانة التعرف على واقع التدريب الإلكتروني وتأثيره على رفع الروح المعنوية لدى موظفين الجامعات الفلسطينية. وفي ظل جائحة كورونا المستجدة اضطرت معظم المجالات العملية للالتحاق بهذا النوع من التدريب، فكان لا بد من معرفة تأثير هذا النوع من التدريب على الموظفين الحاصلين عليه ومدى تجاوبهم معه، والنتائج المترتبة على استخدامه.

أرجو من حضرتكم مراعاة الموضوعية في الإجابة على الاستبانة من أجل الوصول لنتائج واضحة يمكن استخدامها والاعتماد عليها كنتيجة لبحث علمي قابل للتحليل والتقييم والوصول لنتائج دقيقة قدر الامكان لغرض البحث. علماً أن المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

ولكم جزيل الشكر.

الباحثة: الهام جويلس

اشراف الدكتور: عمر الصليبي

القسم الأول:

- الاسئلة الديموغرافية:
- الجنس * ذكر * أنثى *
- العمر *20-فأقل * 30-21 * 40-31 * 40-فأكثر *
- المؤهل العلمي *دبلوم فأقل * بكالوريوس * دراسات عليا *
- عدد سنوات الخبرة * 3-فأقل * 7-4 * 8-فأكثر *
- عدد الدورات التدريبية التي تلقيتها * 3-1 * 7-4 * 8-فأكثر *

القسم الثاني:

- الاسئلة الخاصة بالتدريب:

السؤال	(او افق بشدة)	(او افق)	(محايد)	(لا وافق بشدة)
يحدد مضمون التدريب بناء على الاحتياجات الوظيفية				
يتلاءم الوقت التدريبي مع وقت المتدربين من حيث طول فترته الزمنية				
أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة التدريب				
أسلوب المدرب يتناسب مع طريقة عرض المادة التدريبية				
طريقة التدريب الغير متزامن أتاحت فرصة لأكبر عدد من المتدربين للاستفادة من التدريب				
المادة التدريبية تلم بكافة المتطلبات التي تشعرهم بأهمية الذات				
تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب عدة وظائف				
تنوع المحتوى التدريبي بحيث يناسب مختلف المستويات الادارية				
يسمح للمتدرب بطرح الاسئلة مع اجراء نقاش مع المدرب حول موضوع التدريب				
توفر الاجهزة والمعدات اللازمة لإتمام عملية التدريب				
أتصح باستمرار الدورات التدريبية الالكترونية في الظروف العادية الطبيعية أيضا				
المحتوى التدريبي ساهم في تطوير نفسي				
المحتوى التدريبي ساهم في تطوير عمليا				
تحديد الاحتياجات التدريبية وأسلوب التدريب الالكتروني ليتناسب مع مختلف الوظائف				
أسلوب التدريب الالكتروني المقدم يسعى ليتناسب مع طبيعة الوظائف المستجدة في ظل جائحة كورونا				
يسعى التدريب الالكتروني لتوفير المهارات المطلوبة في سوق العمل				
يساعد التدريب في تخفيض أخطاء العمل				
يساهم التدريب الالكتروني في اسناد وظائف جديدة للموظف من خلال التدريبات الحديثة المقدمة من خلاله				
الحصول على وظيفة ذات مستوى أعلى نتيجة التدريب الالكتروني تدل على كفاءة البرنامج التدريبي				

● الأهداف الفردية:

السؤال	(اوافق بشدة)	(اوافق)	(محايد)	(لا اوافق بشدة)	(لا اوافق)
حققت الدورة التدريبية الهدف الشخصي المحدد من الحصول عليها					
اكتسبت مهارات جديدة ذات عمق أكبر فيما يتعلق بالموضوع الدورات التدريبية التي شاركت فيها					
ارتفع مستوى الاداء الشخصي لدي بعد التدريب الالكتروني الذي حصلت عليه					
تعززت ثقفتي بنفسي بعد التدريب الالكتروني الذي تلقيتته					
حصلت على خبرة أكبر في اختصاصك من خلال الدورة التدريبية					
يساعد التدريب الالكتروني في رفع مستواي الوظيفي في العمل					
لو سئحت لي فرصة لتلقي هذه التدريبات باستمرار فسوف أنتمي اليها					
التدريب الالكتروني أفضل من التدريب التقليدي من وجهة نظرك					
أثار التدريب اهتمام الرؤساء بي وبطريقة انجازي للمهام وتطبيق الاعمال					
معرفة الموظف بهدف التدريب الإلكتروني بشكل واضح يضمن تجاوبه مع اجراءات التدريب وما يترتب عليه بعد اتمام التدريب					
قمت بتشجيع الموظفين للالتحاق بمثل هذه الدورات التدريبية					
سعيي نحو أن تكون الأفضل في العمل هو العامل الذي ساعد في مواكبتني لأسلوب التدريب الإلكتروني					
أهدافي المستقبلية ومهاراتي التي تسعى للحصول عليها كان لها تأثير ايجابي في استيعابي وتجاوبي مع البرامج التدريبية الإلكترونية					
أقوم بتقييم الفرص التدريبية المتاحة أمامي للحصول على أفضلها					
من العوامل التي تساعد الموظف من تطوير نفسه المهارات التكنولوجية الحديثة التي يحصل عليها من التدريب الإلكتروني					
معرفتي للهدف من العملية التدريبية يساهم في تشجيعي لها والانضمام اليها					

• الاهداف الخاصة بالعمل:

لا وافق بشدة	لا وافق	(محايد)	(وافق)	(وافق بشدة)	السؤال
					جودة محتوى الدورات التدريبية أتاحت لي الفرصة بالالتحاق في وظائف ذات مستوى وظيفي أفضل
					مكتسباتي من الدورات التدريبية ساهمت في تطبيقي للعمل بشكل أفضل
					تطورت طريقة أداء الاعمال وانجاز المهام نتيجة الدورات التدريبية
					الدافع الشخصي نحو التقدم للأفضل أثر ايجابيا على طريقة انجاز العمل
					لاحظت الادارات التأثير الايجابي على وظيفتي
					لاحظت الادارات التأثير الايجابي على تطور عملي نتيجة التدريب
					مقارنة الموظفين بعضهم ببعض يحول دون فعالية نظام التدريب ونجاحه
					كلما ارتفع المستوى الاداري كلما احتاج الى مهارات اضافية
					كلما ارتفع المستوى الاداري كلما احتاج تدريبات اضافية تسمح بتعدد الوظائف والمهام

• أسئلة خاصة بالمؤسسة:

لا وافق بشدة	لا وافق	(محايد)	(وافق)	(وافق بشدة)	السؤال
					تعتبر المؤسسة الموظف المتدرب جزء من التدريب يجب العناية به
					تدعم المؤسسة التدريب الالكتروني بشكل كبير
					تقدر المؤسسة الموظفين الذين يتقدمون للتدريب
					ترفع المؤسسة من شأن موظفيها اللذين حصلوا على تدريبات وكان ذلك واضحا في أدائهم لأعمالهم
					تعمل المؤسسة على توفير التدريبات اللازمة باستمرار للموظفين للحفاظ على مستوى التميز في أعمالها

					تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب متطلبات الوظيفة
					تسعى المؤسسة دوماً للتجديد في محتويات المادة التدريبية حسب المتغيرات البيئية المحيطة
					تجاوبت المؤسسة مع طريقة تطبيقي للأعمال بعد التدريب
					توفر المؤسسة البيئة التحتية المناسبة للتدريب الإلكتروني

أسئلة خاصة بالروح المعنوية:

السؤال	(وافق بشدة)	(وافق)	(محايد)	(لاوافق)	(لاوافق بشدة)
المادّة التدرّيبية بكافة المتطلبات التي تساعد في رفع الروح المعنوية لدى المتدربين					
ساهم التدريب بدعم روح المعنوية وحفزت لديك الجهد الأكبر في العمل					
انجازك للوظيفة تبعه دعم لروح المعنوية					
ترفع المؤسسة الروح المعنوية للموظفين المتدربين بالثناء عليهم					
روح المعنوية أساس في استمرار متابعتك لعملك بشكل سليم					
روح المعنوية هي نقطة الارتكاز التي تسعى المؤسسات المتفوقة للحفاظ عليها من أجل استمراريتها					
هل تشعر أنك جزءاً من المؤسسة التي تعمل بها					
أساس ارتفاع روح المعنوية هو الرضا عن الوظيفة					
قلة المشكلات التي تواجهك في عملك ترفع معنوياتك أثناء العمل					
توفر بيئة عمل صحية نظيفة هادئة تحفز الروح المعنوية					
ترتبط روح المعنوية في عملك بتوفر المكان الجيد التهوية والإضاءة السليمة التي تساعدك على إنجاز العمل بدقة واثقان					
الثقة المتبادلة بينك وبين رؤساء العمل تدعم روح المعنوية					
يعتبر الاحترام والتعاون أساس استمرارك في عملك بدافع نفسي وشخصي					
الثناء عليك من قبل الرؤساء يحفز روح المعنوية					

قائمة المحكمين للاستبانة:

الدكتور نضال درويش	جامعة القدس
الدكتورة سلوى البرغوثي	جامعة القدس
الدكتورة ايناس نصر	جامعة القدس
الدكتور ناصر جرادات	جامعة فلسطين الأهلية
الدكتور ماهر عمر	جامعة خضوري
الدكتورة عهد الخطيب	جامعة خضوري

فهرس المحتويات

المحتويات

د	اهداء
أ	إقرار
ج	المخلص
د	Abstract:
1	الفصل الاول
1	مقدمة عامة للدراسة:
1	1.1 المقدمة:
2	1.2 مشكلة الدراسة:
2	1.3 هدف الدراسة:
2	1.4 أهمية الدراسة:
3	1.5 أسئلة الدراسة:
3	1.6 حدود الدراسة:
4	1.7 محددات الدراسة:
4	1.8 متغيرات الدراسة وفرضياتها:
5	1,9 فرضيات الدراسة:
5	1,10 مصطلحات الدراسة:
6	الإطار النظري والدراسات السابقة:
6	2.1 مقدمة:

6	2.2 المحور الأول: التدريب: المفهوم والأهمية:
6	2.2.1 مفهوم التدريب:
7	2.2.2 مميزات التدريب الإلكتروني:
9	2.2.3 عناصر التدريب الإلكتروني:
10	2.2.4 أنواع التدريب الإلكتروني:
11	2,2,5 طرق التدريب الإلكتروني:
11	2.2.6 أهمية التدريب الإلكتروني:
13	2.2.7 أهداف التدريب الإلكتروني:
15	2.2.8 التمييز بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي:
16	2.2.9 سلبيات التدريب الإلكتروني:
17	2.2.10 معوقات التدريب الإلكتروني:
19	2.3. المحور الثاني: الروح المعنوية:
19	2.3.1 مفهوم الروح المعنوية:
20	2.3.2 عناصر الروح المعنوية وأهميتها ومظاهرها:
21	2.3.4 أساليب رفع الروح المعنوية:
22	2.3.5 طرق قياس الروح المعنوية:
23	2.3.6 العوامل التي تؤثر على الروح المعنوية:
24	2.4 أنموذج الدراسة:
24	2,5 مبررات الدراسة:
25	2.6 حالة الدراسة -جامعة القدس وجامعة الاستقلال
25	2.6.1 جامعة القدس:
28	2.6.2 جامعة الاستقلال:
30	2.7 الدراسات السابقة:
30	2.7.1 الدراسات العربية:
37	2.7.2 الدراسات الأجنبية:
40	2.7.3 التعقيب على الدراسات السابقة:
44	الفصل الثالث:
44	الطريقة والإجراءات:
44	3.1 مقدمة:
44	3.2 منهج الدراسة:

45	3.3 مجتمع وعينة الدراسة:
46	3.4 أداة الدراسة:
46	3.5 ثبات أداة الدراسة:
47	3.6 صدق أداة الدراسة:
53	3.7 خطوات تطبيق الدراسة:
54	3.8 المعالجة الإحصائية:
55	3.9 متغيرات الدراسة:
56	3.10 خصائص عينة الدراسة
59	الفصل الرابع
59	عرض النتائج ومناقشتها:
59	4.1 المقدمة
60	4.2 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:
70	4.3 اختبار الفرضيات:
83	الفصل الخامس
83	النتائج والتوصيات:
83	5.1 النتائج:
85	5.2 التوصيات:
87	5.3 الاستنتاجات:
88	قائمة المصادر والمراجع:
	المراجع الأجنبية:..... שגיא! הסימניה אינה מוגדרת.
92	فهرس الجداول

