



جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

إدارة الأعمال

التدريب الإلكتروني في فلسطين

Electronic Training in Palestine

إعداد

رنده سلمان "محمد علي" فنون

إشراف

د. غسان شاهين

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات

العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل

٢٠١٧م

إجازة الرسالة

التدريب الإلكتروني في فلسطين

إعداد:

رنده سلمان "محمد علي" فنون

إشراف:

د. غسان شاهين

نوقشت هذه الرسالة و أجزيت بتاريخ ٢٠١٧/١٢/٢٠م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم

وتواقيعهم:

التوقيع

د. غسان شاهين (مشرفاً ورئيساً):
د. محمد الجعبري (ممتحناً داخلياً):
د. رشيد الجيوسي (ممتحناً خارجياً):

ب

ب

آية قرآنية:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا ﴿٨٥﴾"

صدق الله العظيم

سورة الإسراء، آية (٨٥)

الإهداء

إلى من أحمل اسمه بكل اقتحار

إلى من يرتعش القلب لذكراه.....والذي رحمه الله

إلى ملاكي في الحياة

إلى من غمرتني بدعائها وحنانها..... والدتي الحبيبة

إلى رفيق دربي، من شجعني على مواصلة مسيرتي العلمية.....نروحي الغالي

إلى من أعشق وجودي لأجلهم.....أطفالي

إلى سندي وملاذي بعد الله.....أخوتي وأخواتي

إلى من أنسني ومرافقني في دراستي وشاركني همومي... صديقاتي

إلى زميلاتني وزملائي.....طلبة العلم

إلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي الدراسية

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقني على إنجاز هذه الرسالة بهذه الصورة، ولم يكن كذلك لولا من أكرموني بفضل علمهم وسعة معرفتهم، لذا أتقدم بجزيل الشكر والاعتزاز إلى جامعة الخليل، وعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي وجميع أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإدارية. وأخص بالشكر الدكتور غسان شاهين على جهوده وإرشاداته المستنيرة ومنحي قبول الإشراف على هذه الرسالة فله مني كل معاني الاحترام والتقدير، والدكتور محمد الجعبري والدكتور مجدي الكبيجي اللذان لم يوفرا أي معلومة من أجل إنجاز هذه الرسالة ومساعدتي في التوجه السليم لتحقيق أهدافها.

كما أتقدم بعميق الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة على ما قدموه من تقييم وملاحظات وتوجيهات قيمة، وهم الدكتور محمد الجعبري على تشريفه لي كمناقش داخلي، والشكر موصول للدكتور الفاضل رشيد الجبوسي والذي شرفني كمناقش خارجي، وإلى جميع الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة، لما كان لإرشاداتهم من فائدة في إثراء هذه الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مدراء دوائر الموارد البشرية في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين ولجميع الموظفين فيها، وذلك لحسن تعاونهم في إتمام المقابلات وتعبئة الاستبانات لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للوصول إلى نتائج الدراسة، وأشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد لانجاز هذه الرسالة.

وأخيراً أرجو من الله أن يجعل عملي خالصاً متقبلاً لوجهه الكريم، وأن يجعله في ميزان حسناتي يوم القيامة، إنه على كل شيء قدير.

الباحثة

رنده فنون

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	إجازة الرسالة	
ت	آية قرآنية	
ث	الإهداء	
ج	شكر وتقدير	
ح	قائمة المحتويات	
ذ	قائمة الجداول	
ر	قائمة الملاحق	
ز	الملخص باللغة العربية	
ص	الملخص باللغة الإنجليزية	
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة		
٢	المقدمة	١-١
٥	مشكلة الدراسة	٢-١
٧	أهداف الدراسة	٣-١
٧	أسئلة الدراسة	٤-١
٨	أهمية الدراسة	٥-١
٨	الأهمية على المستوى الشخصي	١-٥-١
٩	الأهمية البحثية	٢-٥-١
٩	الأهمية لمجتمع الدراسة	٣-٥-١
٩	حدود الدراسة	٦-١
٩	الحدود الموضوعية	١-٦-١
٩	الحدود البشرية	٢-٦-١
٩	الحدود الزمنية	٣-٦-١
١٠	الحدود المكانية	٤-٦-١
١٠	الحدود الأدائية	٥-٦-١
١٠	محددات الدراسة	٧-١

١١	التعريفات الإجرائية	٨-١
١٢	هيكلية الدراسة	٩-١
الفصل الثاني - الإطار النظري والدراسات السابقة		
١٤	المبحث الأول- التدريب	١-٢
١٤	مقدمة	١-١-٢
١٥	مفهوم التدريب	٢-١-٢
١٦	فوائد التدريب	٣-١-٢
١٦	أهمية التدريب	٤-١-٢
١٦	أهمية التدريب للمنظمة	١-٤-١-٢
١٨	أهمية التدريب لعاملين والأفراد	٢-٤-١-٢
١٨	أهمية التدريب للمجتمع	٣-٤-١-٢
١٨	الفرق بين التعليم والتدريب	٥-١-٢
١٩	المبحث الثاني- التدريب الالكتروني	٢-٢
١٩	تمهيد	١-٢-٢
٢٠	الفرق بين التعليم الالكتروني والتدريب الالكتروني	٢-٢-٢
٢١	مفهوم التدريب الالكتروني	٣-٢-٢
٢٣	مبررات التدريب الالكتروني	٤-٢-٢
٢٣	فوائد التدريب الالكتروني	٥-٢-٢
٢٥	سلبيات التدريب الالكتروني	٦-٢-٢
٢٦	عناصر التدريب الالكتروني	٧-٢-٢
٢٧	أنواع التدريب الالكتروني	٨-٢-٢
٢٨	متطلبات التدريب الالكتروني	٩-٢-٢
٢٩	دور الحاسوب في التدريب الالكتروني	١٠-٢-٢
٢٩	أنواع برمجيات التدريب الالكتروني بمساعدة الحاسوب	١١-٢-٢
٣٢	استراتيجيات التدريب الالكتروني	١٢-٢-٢
٣٦	المبحث الثالث- معوقات التدريب الالكتروني	٣-٢
٣٦	معوقات التدريب الالكتروني	١-٣-٢

٤١	الفرق بين التعليم الالكتروني والتدريب الالكتروني	٢-٣-٢
٤٢	المبحث الرابع- قطاع الخدمات في فلسطين	٤-٢
٤٣	الخدمات	١-٤-٢
٤٤	العوامل المحددة لإنتاج واستخدام الخدمات	٢-٤-٢
٤٤	المشاكل والتحديات التي تعترض تنمية الأنشطة الخدمية	٣-٤-٢
٤٥	التدريب في الشركات الفلسطينية	٤-٤-٢
٤٨	المبحث الخامس- الدراسات السابقة	٥-٢
٤٨	الدراسات العربية	١-٥-٢
٥٧	الدراسات الأجنبية	٢-٥-٢
٦٤	التعقيب على الدراسات السابقة	٣-٥-٢
٦٥	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	٤-٥-٢
الفصل الثالث - منهجية الدراسة		
٦٧	مقدمة	١-٣
٦٧	منهج الدراسة	٢-٣
٦٨	جمع البيانات والمعلومات	٣-٣
٦٩	مجتمع الدراسة	٤-٣
٧٠	عينة الدراسة	١-٤-٣
٧٢	أدوات الدراسة	٥-٣
٧٢	بناء أداة الدراسة	١-٥-٣
٧٥	صدق أداة الدراسة وثباتها	٢-٥-٣
٧٧	إجراءات تطبيق الدراسة	٦-٣
٧٩	المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات	٧-٣
٨١	مفتاح التصحيح	٨-٣
الفصل الرابع - الفصل الرابع - تحليل وعرض النتائج		
٨٣	تمهيد	١-٤
٨٣	تحليل وعرض نتائج المقابلات شبه المنتظمة	٢-٤
٩٠	خلاصة تحليل المقابلات	١-٢-٤

٩١	تحليل وعرض نتائج الاستبانة	٣-٤
١٠٥	ملخص تحليل مجالات الاستبانة	٤-٤
الفصل الخامس - النتائج والاستنتاجات والتوصيات		
١٠٩	النتائج	١-٥
١٠٩	مناقشة أسئلة الدراسة	١-١-٥
١١٦	التوصيات	٢-٥
١١٦	مقترحات الدراسة	٣-٥
١١٧	الخلاصة	٤-٥
المصادر و المراجع		
١١٨	المراجع العربية	١
١٢٥	المراجع الاجنبية	٢
١٢٨	المواقع الالكترونية	٣
١٢٩	المقابلات الشخصية	٤
١٣٠	الملاحق	٥

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
٢٨	أنواع التدريب الالكتروني	(١-٢)
٢٩	تطبيقات الحاسوب الآلي في التدريب الالكتروني	(٢-٢)
٤١	جدول الفرق بين التدريب الالكتروني والتدريب لتقليدي	(٣-٢)
٧٠	جدول مجتمع الدراسة	(١-٣)
٧١	جدول خصائص الديمغرافية للمبحوثين	(٢-٣)
٧٥	جدول توزيع الاستبانات على الشركات المشمولة في الدراسة	(٣-٣)
٧٦	جدول معاملات ثبات كرونباخ الفا	(٤-٣)
٧٧	جدول مصفوفة قيم معاملات الارتباط بيرسون	(٥-٣)
٨١	مفتاح التصحيح الخماسي	(٦-٣)
٩١	جدول نسبة معرفة المبحوثين لمفهوم التدريب الالكتروني	(١-٤)
٩٢	جدول النسب المئوية لاستخدام الشركات المشمولة في الدراسة للتدريب الالكتروني	(٢-٤)

٩٢	جدول النسب المئوية للمبوثين الذين تلقوا برنامج للتدريب الالكتروني في الشركات المشمولة في الدراسة	(٣-٤)
٩٣	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية ال متعلقة بالمعوقات الإدارية	(٤-٤)
٩٦	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية المتعلقة بالمعوقات الفنية(التقنية)	(٥-٤)
٩٨	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية المتعلقة بالمعوقات المالية والمادية	(٦-٤)
١٠٠	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية المتعلقة بالمعوقات الثقافية والتنظيمية)	(٧-٤)
١٠٢	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية المتعلقة بالمعوقات البشرية	(٨-٤)
١٠٤	جدول التكرارات والنسب المئوية للحلول المقترحة من قبل المبوثين	(٩-٤)
١٠٥	جدول الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمجالات ومحاور الاستبانة	(١٠-٤)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٣١	نموذج المقابلة	(١)
١٣٣	ترميز المقابلات	(٢)
١٣٤	استبانة الدراسة	(٣)
١٤٠	طلب تحكيم الدراسة	(٤)
١٤١	قائمة بأسماء المحكمين	(٥)
١٤٢	كتب من جامعة الخليل لتسهيل مهمة الباحثة في جمع البيانات	(٦)
١٤٥	شهادة تدقيق لغوي	(٧)

ملخص الدراسة

"التدريب الإلكتروني في فلسطين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، والتعرف على المعوقات التي واجهت هذه الشركات أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني، حيث تم دراسة المعوقات التالية وهي: المعوقات الإدارية، المعوقات الفنية(التقنية)، المعوقات المادية والمالية، المعوقات الثقافية والتنظيمية، المعوقات البشرية، والخروج بتوصيات لتطوير وتحسين عملية التدريب الإلكتروني، وإيجاد مقترحات مناسبة للتغلب على هذه المعوقات.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وموظفات الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين والبالغ عددها عشر شركات.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته موضوع الدراسة، وتم الاعتماد على الطريقة المختلطة في جمع البيانات وتحليلها، حيث تم إجراء مقابلات شبه منتظمة مع مدراء دوائر الموارد البشرية أو من ينوب عنهم في الشركات المبحوثة، وتم تحليل المقابلات يدوياً، ثم القيام بتوزيع (٣٦١) استبانته على مجتمع الدراسة وتم استرداد (٣١٢) استبانته، وتم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) المحوسب. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن درجة تطبيق الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين للتدريب الإلكتروني مرتفعة، وأعلى المعوقات كانت المعوقات البشرية وأدناها المعوقات المالية والمادية.

Abstract

"Electronic Training in Palestine"

This study aims to identify the level of application of electronic training(ET) in services and financial services companies listed in Palestinian exchange. It aims to identify the obstacles faced by companies upon application of ET. The following obstacles were investigated: administrative, technical, financial, cultural and organizational and human obstacles. It aimed to make recommendations on the development and improvement of ET as well as finding appropriate solutions to overcome these obstacles.

The study population consisted of all the ten services and financial services companies listed in Palestinian exchange.

The researcher adopted the analytical descriptive method to conduct this research, and the mixed approach was applied in the collection and analysis of data. Semi-structured interviews were conducted with heads or deputies of Human Resources Departments. Out of the 361 distributed questionnaire papers, 312 were retrieved. SPSS was used for data analysis. The study arrived at the following important conclusions:

1- The level of application of ET in these companies is high.

2- The highest obstacle facing this application is human obstacles while the lowest one is financial and material obstacles.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

❖ المقدمة

❖ مشكلة الدراسة

❖ أهداف الدراسة

❖ أسئلة الدراسة

❖ أهمية الدراسة

❖ حدود الدراسة

❖ محددات الدراسة

❖ التعريفات الإجرائية

❖ هيكلية الدراسة

١-١ المقدمة

يتسم عصرنا الحالي بثورة علمية وتكنولوجية غير مسبوقه في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات، واستخدامها في ميادين التعليم والتدريب وغيرها، فلقد أخذت هذه التقنية تغزو كل مرفق من مرافق الحياة، حيث انعكست مظاهر هذه الثورة في استخدام الحاسب الآلي والشبكة العنكبوتية والتي بدورها ساعدت على تسهيل أساليب التعلم والتدريب الإلكتروني، دون التقييد بزمان أو مكان، ولعل من أبرز استخدامات هذه التقنية كان في مجال التدريب.

يحتل التدريب مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة لتزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف الوظيفية المتخصصة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل لهم، وصقل المهارات التي يتمتعون بها بما يمكنهم من استثمار الطاقات التي يخترنوها ولم تجد طريقها للاستخدام الفعلي، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الأفراد فعلا من أجل إتاحة الفرص والمزيد من التحسين والتطوير في العمل الإنتاجي وتأمين الوصول إلى الأهداف الإنتاجية المتصاعدة. (الظفيري، ٢٠١٦)

فبالرغم من أهمية التدريب التقليدي وضرورته إلا أنه أصبح غير قادر على تلبية حاجات ورغبات المتدربين الذين يريدون التدرّب في وقت وجيز، بالإضافة إلى عدم قدرة برامجه تغطية الأعداد الكبيرة من المهنيين والموظفين والعاملين الذين يطلبون التدرّب على مهارات تخصصية والحصول على معلومات حديثة في مجال عملهم، بالإضافة إلى ذلك التغيرات التكنولوجية السريعة (الموسوي، ٢٠١٠). لذا توجب على الشركات والمؤسسات التدريبية البحث عن وسيلة أفضل لإيصال المواد التدريبية بوقت وكلفة أقل تتماشى مع تقنيات العصر الحديث وتتغلب على مشكلات التدريب التقليدي وذلك من خلال تقديم المواد التدريبية عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت)

والذي يعتبر شكلا من أشكال التدريب عن بعد أو ما يعرف بالتدريب الإلكتروني. (الحسين، ٢٠١٤)

وبالتالي فإن تطبيق التدريب الإلكتروني أصبح مطلبا أساسيا للنهوض بمستوى التدريب وحاجة ملحه للاستجابة للاحتياجات التدريبية للموظفين على اختلاف مستوياتهم وأماكن وجودهم، كما يعد فرصة متميزة للارتقاء بأداء المؤسسة ومواكبة المستجدات، ومن هنا تزايد الاهتمام بالتدريب الإلكتروني واتجهت الكثير من الدول إلى استخدام هذا التدريب والاستفادة من مخرجات تقنية المعلومات الحديثة وأدواتها في تدريب موظفيها، حيث يمثل التدريب الإلكتروني أحد أشكال مواكبة المستجدات التكنولوجية والتقنية الراهنة فيما يرتبط بعملية التدريب. (الحسين، ٢٠١٤)

وأظهر (Sanger & Greenbow, 2001) إن الاعتماد على الانترنت في عملية التدريب يسهم في تزايد معدلات إنجاز المتدرب، ويطور اتجاهاته وشخصيته المهنية.

ونتيجة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قامت الدول المتقدمة بتسريع عجلة التنمية التي أثرت على جميع القطاعات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية من خلال إعادة هيكلة الأنظمة ونقلها من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية والتي كانت سببا في تقدم تلك الدول، مما جعل الدول النامية تجري وراء هذا الركب الحاصل بالتكنولوجيا وذلك لانتشار ما يسمى "بالأمية التكنولوجية" أو "الرقمية"، وهذا الذي دعاها إلى إعداد العدة لإحداث تغييرات في قطاعاتها المختلفة بإدخال الحواسيب وشبكات الاتصال في كل التعاملات خاصة الإدارية منها، وقد تجلّى ذلك بعد القمتين العالميتين لمجتمع المعلومات في (جنيف ٢٠٠٣) و(تونس ٢٠٠٥) من خلال إدخال وسائل الاتصال الحديثة وإدراجها في كل الأنشطة الحياتية للإنسان بعصرنة الاقتصاد والدعم السياسي للدول عبر توفير بنية تحتية ضخمة قادرة على إرساء مجتمع معلوماتي يعتمد على قواعد بيانات. (نقودي وبوزيد، ٢٠١٦)

وتعد فلسطين من بين الدول التي تحاول مواكبة التطورات والتحديات لإرساء مجتمع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات من خلال قطاعاتها المختلفة ومؤسساتها ومنظماتها، واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال التدريب وذلك بالتحول التدريجي من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني لأهمية الدور الذي يلعبه التدريب الإلكتروني في ازدهار وتقدم المنشأة. ومن هذه القطاعات التي تحاول فلسطين مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال استخدام تقنية التدريب الإلكتروني هو قطاع الخدمات حيث يعتبر الاقتصاد الفلسطيني اقتصاداً خدمائياً بامتياز. -

فقد تمكنت فلسطين على مدار السنوات الماضية من تطوير قطاع الخدمات بنسب متفاوتة بين مختلف أنواع القطاع، الأمر الذي أدى إلى مساهمته بنسبة عالية في الاقتصاد الفلسطيني، وتميز الاقتصاد الفلسطيني "كالعديد من الاقتصاديات حول العالم" بكونه اقتصاداً خدمياً، حيث أسهم هذا القطاع بنحو ٥٧% من الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، و ٦٢% من إجمالي العمالة في عام ٢٠١٢. (مركز الدراسات والأبحاث، ٢٠١٦)

وقد قام قطاع الخدمات في فلسطين بشكل رئيسي على قطاع الخدمات التقليدية، في حين أن مساهمة قطاع الخدمات الحديثة لا زالت ضعيفة "خدمات الأعمال- الخدمات المالية". ويرجع سيطرة قطاع الخدمات التقليدية على قطاع الخدمات بصفة عامة إلى الاختلالات الاقتصادية التي بدأت مع الاحتلال عام ١٩٦٧م، ومنها العجز التجاري، وضعف التنافسية في القطاع الصناعي، إضافة إلى قيود الاحتلال التي حالت دون نمو الخدمات الحديثة. وبالرغم من مواجهة القطاع الخدمي لتحديات عديدة تمكن هذا القطاع من إحداث تغيير طفيف اتجاه الخدمات الحديثة، مما عزز من مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي، غير أن مساهمته في تشغيل العمالة لا زالت ضعيفة. (الجعفري ومكحول، ٢٠١٣)

ومن خلال المقابلات الأولية التي أجرتها الباحثة مع مدراء إدارة الموارد البشرية في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين عن تطبيق التدريب الإلكتروني في هذه الشركات والمعوقات التي واجهتهم أثناء تطبيقه، جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في فلسطين والتعرف على معوقاته وسبل معالجتها في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين.

٢-١ مشكلة الدراسة :

لا شك أن العملية التدريبية أصبحت إحدى أهم العوامل التي تساعد في تطوير المهارات والقدرات الإدارية والقيادية والفنية لدى الموظفين في فلسطين في الشركات العامة والشركات الخاصة، ونتيجة التطور السريع والهائل في تكنولوجيا المعلومات الذي أدى إلى نقلة نوعية في مجال التدريب الذي أصبح يعتمد على التقنيات الحديثة وشبكات الانترنت، وقد أدت هذه النقلة إلى ظهور مفاهيم الكترونية جديدة كالتعليم الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، والتدريب الإلكتروني الذي يعتبر من الركائز التي تعتمد عليها الدول في تسريع التنمية عبر الخدمات التي يقدمها والتي من شأنها انجاز العمل بسهولة ووقت أقل. (غبون، ٢٠١٢)

وفلسطين من الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال التدريب وذلك عبر التدريب الإلكتروني لتحقيق التقدم والتطور في قطاعاتها المختلفة، ولكن أظهرت بعض الدراسات وجود معوقات تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني، ومنها دراسة المطيري (٢٠١٢) التي أظهرت أبرز معوقات التدريب الإلكتروني وهي: ضعف المخصصات والحوافز المالية والمعنوية، وأن مقررات هذه البرامج لا تلبي احتياجات المتدربين، عدم تنوع وسائل التدريب الإلكتروني، ضعف البنية التحتية، المشاكل التقنية التي تواجه المتدربين، وعدم توفر المتخصصين في صيانة الأجهزة الحديثة.

ولما لقطاع الخدمات في فلسطين أهمية كبيرة إذ يتميز الاقتصاد الفلسطيني بأنه اقتصاد خدماتي، ولهذا تلعب الشركات الخدمية والخدمات المالية دور كبير في تقدم وتطور هذا القطاع وعليها مواكبة التغييرات التي تحدث في جميع المجالات، والتدريب إحدى هذه المجالات التي يتوجب على الشركات الاهتمام بها.

أشار (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧) إن الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين غنية بالمواد التدريبية التطويرية الخاصة بالكادر البشري لديها ولكنها تتبع المنظومة التقليدية. ونظرا للتقدم وتطور تكنولوجيا الاتصالات وظهور التقنيات الحديثة في العالم كان على الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة مواكبة هذه التطورات وإتباع التقنيات الحديثة في تدريب وتطوير كادرها حيث إن عدد الموظفين في ازدياد إضافة إلى التسارع المعرفي ولثورة المعلوماتية، ومن هنا كان على الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين إيجاد وسيلة للحاق بهذا التطور.

وعلى الرغم من أن عددا من الدراسات العالمية كدراسة (Ramayah & hong, 2012) أشارت إلى نجاح التدريب الإلكتروني في الدول المتقدمة ، إلا أنه ما زال في بداياته في فلسطين، وقد أظهرت نتائج عدد من المقابلات الأولية أجرتها الباحثة مع مدراء الموارد البشرية في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين استخداما للتدريب الإلكتروني يرافقه العديد من المعوقات.

وفي هذا الإطار تأتي هذه الدراسة التي تسعى إلى معرفة ماهية التدريب الإلكتروني والمعوقات التي يمكن أن تواجهه أثناء تطبيقه في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين وسبل معالجتها.

ومن هذا المنطلق، ترغب الباحثة من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في فلسطين وخاصة في الشركات الخدمية المدرجة في بورصة فلسطين ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة وهي ما مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية في فلسطين، وما هي معوقاته، وسبل التغلب على هذه المعوقات؟

٣-١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

١- معرفة مدى فهم الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الإلكتروني.

٢- معرفة مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في هذه الشركات.

٣- التعرف على معوقات التدريب الإلكتروني التي تواجه تطبيقه في هذه الشركات.

٤- اقتراح حلول لمعالجة معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني في هذه الشركات

٤-١ أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما مدى معرفة الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الإلكتروني في فلسطين؟

السؤال الثاني: ما مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

السؤال الثالث: ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

وللإجابة على هذا السؤال لابد من الإجابة على مجموعة من الأسئلة المتفرعة التالية:

١- ما هي المعوقات الإدارية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

٢- ما هي المعوقات الفنية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات

المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

٣- ما هي المعوقات المادية والمالية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

٤- ما هي المعوقات الثقافية والتنظيمية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات

الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

٥- ما هي المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

السؤال الرابع : ما هي الحلول المناسبة للتغلب على المعوقات التي تواجه تطبيق التدريب

الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١-٥ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال المحاور التالية:

١-٥-١ الأهمية على المستوى الشخصي:

تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى الشخصي للباحثة من منطلق أن هذا الموضوع يثري فكر

الباحثة ومعلوماتها حول أبعاد الموضوع.

٢-٥-١ أهميتها البحثية:

من خلال الاطلاع في مجال التدريب الإلكتروني اتضح-على حد علم الباحثة- قلة الأبحاث والدراسات التي تناولت معوقات التدريب الإلكتروني في فلسطين مما يجعل لهذه الدراسة أهمية بحثية بنتائجها وتوصياتها.

٣-٥-١ أهميتها لمجتمع الدراسة

تأتي أهمية الدراسة في كونها تمد إدارة الشركات الخدمية والخدمات المالية والمشرفين على برامج التدريب والقائمين عليها بنتائج قد تسهم في معرفة معوقات التدريب الإلكتروني التي تعترض المدربين في تطبيق التدريب الإلكتروني.

١-٦-١ حدود الدراسة:

١-٦-١-١ الحدود الموضوعية:

تتناول هذه الدراسة التدريب الإلكتروني في فلسطين من خلال مدى تطبيقه والتعرف على معوقاته وسبل التغلب عليها في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين.

٢-٦-١ الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على فئة مدراء إدارة الموارد البشرية في الإدارة العامة في الشركات الخدمية وعلى فئة الموظفين العاملين في هذه الشركات (باستثناء الاذنه والمراسلين) وقد تم تعريف مدراء إدارة الموارد البشرية في دراستنا: بأنهم الأشخاص الذين يضعون السياسات التي تنظم العمل وخطط البرامج لتحقيق الأهداف المرجوة، ويعملون على متابعة كل ما يتعلق بالموظفين الحاليين والذين سيتم تعيينهم لاحقاً من نشاطات ومهام.

٣-٦-١ الحدود الزمنية:

تمت هذه الدراسة خلال العام (٢٠١٦ / ٢٠١٧).

٤-٦-١ الحدود المكانية:

اشتملت الحدود المكانية على الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين

لعام ٢٠١٧/٢٠١٦

٦-٦-١ الحدود الأدائية:

اشتملت الحدود الأدائية على نوعين من الأدوات:

- المقابلة.
- الاستبانة.

٧-١ محددات الدراسة:

• اقتصرت الدراسة على الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين ولم تشمل جميع الشركات.

• مجتمع الدراسة كبير جدا لذلك تم استخدام عينة منه.

• تعرضت الباحثة لبعض الصعوبات في إعداد الدراسة، من أهمها:

١- عدم القدرة على التواصل مع شركة الكهرباء الفلسطينية والموجودة في قطاع غزة نظرا للوضع السياسي الراهن.

٢- استغرقت الباحثة وقتا طويلا في التنسيق لعمل مقابلات مع مدراء إدارة الموارد البشرية للشركات الخدمية بما يتلاءم مع وقتهم.

٣- اعتذار بعض الشركات الخدمية والخدمات المالية عن إجراء المقابلة وتعبئة الاستبانة بالرغم من محاولة إقناعهم ولكن دون جدوى.

٤- زيارة الشركات أكثر من مرة وذلك للبطء في تعبئة الاستبانة، والتواصل مع هذه الشركات عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف لأخذ مواعيد لتعبئة الاستبانة مما استغرق وقتا طويلا في جمع البيانات.

١-٨ التعريفات الإجرائية:

التدريب : الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة، وتستهدف إحداث تغييرات ايجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل كفاية أدائهم ".
(الطعاني، ٢٠٠٧)

التدريب الإلكتروني:

يعرفه عودة: " هو عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتة ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود الزمان والمكان" (عودة، ٢٠١٤)

المعوقات:

ورد لفظ عائق في المعجم الوسيط العوق: العائق ومن لا يزال يعوقه أمر عن حاجته، وعاقه عن الشيء -عوقا منعه منه وشغله عنه(المعجم الوسيط، ١٩٧٢).

المعوقات: كل الأشياء أو الأشخاص أو الأشكال الاجتماعية التي يمكن أن تكون عائقا يحول دون أن يحقق الإنسان أهدافه وطموحاته.(جرجس، ٢٠٠٥)

الشركات المدرجة في بورصة فلسطين:

هي شركات مساهمة بدأت أعمالها في العام ١٩٩٧ ويتم تداول الأوراق المالية من خلالها وتعمل تحت إشراف هيئة سوق رأس المال، وتضم خمس قطاعات:

- قطاع الصناعة.
- قطاع الخدمات
- قطاع الخدمات المالية
- قطاع التأمين
- قطاع الاستثمار

١-٩ هيكلية الدراسة

تقسم هذه الدراسة إلى خمسة فصول وهي:

الفصل الأول: ويشمل الإطار العام للدراسة من المقدمة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة

الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، محددات الدراسة، التعريفات الإجرائية، وهيكلية الدراسة

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة ويشمل على خمسة مباحث وهي:

المبحث الأول: التدريب

المبحث الثاني: التدريب الالكتروني

المبحث الثالث: معوقات التدريب الالكتروني

المبحث الرابع: قطاع الخدمات الفلسطيني

المبحث الخامس: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة ويشمل هذه الفصل على: منهج الدراسة، جمع البيانات

والمعلومات، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة، إجراءات تطبيق أدوات الدراسة، معالجة وتحليل البيانات

الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها

الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

❖ المبحث الأول: التدريب

❖ المبحث الثاني: التدريب الإلكتروني

❖ المبحث الثالث: معوقات التدريب الإلكتروني

المبحث الرابع: قطاع الخدمات الفلسطيني

❖ المبحث الخامس: الدراسات السابقة

٢- ١: المبحث الأول: التدريب

٢- ١- ١: مقدمة

يمثل التدريب المحور الرئيسي في عمليات التنمية البشرية لدى كافة المنظمات الكبيرة والصغيرة، الناجحة منها والمتعثرة، ومع تواصل منجزات التقدم الصناعي والتكنولوجي يتهيأ العالم اليوم بخطى متسارعة للتعامل مع الألفية الجديدة عبر بوابات عدة منها: الثورة المعلوماتية، والعولمة والتجمعات الاقتصادية العملاقة وغيرها، وما من شك أن التدريب-كرافد من روافد التنمية البشرية- قد غدا اليوم إحدى هذه البوابات الرئيسية. (الخطيب، ٢٠١٠)

وتعد وظيفة التدريب من أهم مقومات النجاح في المؤسسة الحديثة، وضرورية لبناء قوة بشرية فعالة ونشطة، وإن إهمال عملية تدريب العاملين ضمن إستراتيجية المؤسسة قد يكون أهم أسباب فشل تحقيق الأهداف المرجوة منه.

٢- ١- ٢: مفهوم التدريب

مفهوم التدريب لغة: كلمة مشتقة من كلمة درب وهو الطريق، فإن ذلك يعني وضع الأفراد والجماعات المستهدفة على الطريق السليم كي يسيروا فيه ويتعودوا عليه. (هلال، ٢٠٠٤)

أما التدريب اصطلاحاً كما يعرفه الغامدي بأنه: "كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إمامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات إدارية أو فنية تحتاج إليها المؤسسة أو تغير وجهات المعتقدات التي لدى الأفراد، تغيراً يؤثر بشكل إيجابي على نتائج أعمالهم. وهو نشاط يهدف إلى تنمية قدرات الأفراد أو صقل هذه القدرات". (الغامدي، ٢٠١٥)

أما الطعاني فيرى أن التدريب هو: "الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة، وتستهدف إحداث تغييرات ايجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل كفاية أدائهم". (الطعاني، ٢٠٠٧)

١-٢-٣ فوائد التدريب:

يعتبر التدريب الفاعل بحق استثماراً في الموارد البشرية، يدر عوائد ومنافع كثيرة على المنظمة والموظف، حيث يُعد استثماراً لرأس المال البشري لتطوير كفاءة العاملين في مختلف المجالات وفي مختلف المراكز الإدارية للمنشأة لمقابلة أية تغييرات تقنية أو تنظيمية، حيث يكسب الموظف مهارة التعامل مع الآخرين، أي زيادة قدرته على التكيف مع التغييرات التنظيمية والاجتماعية والتكنولوجية، والدقة في العمل وذلك يؤدي إلى الحد من الحاجة للرقابة من أجل متابعة عمل الموظف ونتيجة ذلك تقل التكاليف أقل ما يمكن. (إرشيد، ٢٠٠١)

١-٢-٤ أهمية التدريب:

لا يكفي انتقاء الأفراد الصالحين الذي يقع عليهم الاختيار في ضوء ما أجري من اختبارات مختلفة وإنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار توفير التدريب الملائم على أعمال الوظائف التي يشغلها العاملون بغية رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن. (توفيق، ٢٠٠٥)

حيث تتفق كافة المؤسسات ومنظمات الأعمال باختلاف طبيعتها ومكوناتها على أن التدريب إحدى أهم العناصر لنجاح وتطوير المنظمة وزيادة قدراتها على المنافسة ومواكبة التطورات الحديثة في العالم، لذا تتجه كثير من المؤسسات على اعتبار التدريب استثماراً وليس مصروفاً حيث تعتبر بريطانيا الإنفاق على التدريب استثماراً وليس مصروفاً.

وتذكر أدبيات العلم الإداري أن انتقال العالم من صناعة الآلة إلى صناعة المعرفة أعطى التدريب فرصة تغيير البنية الإدارية للمنظمات والمؤسسات الحديثة خاصة تلك المهتمة بالموارد

البشري، ويمكن القول أن التدريب قد احتل موقعا في سلم الأولويات داخل المؤسسة التي تسعى للمنافسة والبقاء. (الطعاني، ٢٠٠٧)

ويلخص (الطعاني، ٢٠٠٧) أهمية التدريب في النقاط التالية :

١- يعد مصدرا مهما من مصادر إعداد الكوادر البشرية وتطوير كفاءتهم وتطور أداء العمل وزيادة الإنتاج والإنتاجية.

٢- يعتبر ضرورة ملحة للتطور السريع في جميع المجالات وكافة المهن من أجل مواكبة التطور المتسارع الذي يضع الفرد أمام مسؤوليات جديدة ومهام كثيرة وأعباء متنوعة.

وتظهر أهمية التدريب من خلال:

١-٤-١-٢ أهمية التدريب للمنظمة:

التدريب مهم لكونه نشاطا يهتم بتزويد الأفراد والعاملين بالمعارف والمهارات، ويغير سلوكهم واتجاهاتهم ايجابيا، للوفاء بمتطلبات أدوارهم الحالية والجديدة في المنظمة، لمواكبة التغيير المستمر في ظل التطور والتقدم التكنولوجي.

وتحقق البرامج التدريبية الفوائد التالية للمنظمة حسب ما أشار إليه (السيد، ٢٠٠٧):

- ١- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة.
- ٢- التدريب يمكن المنظمة من حل مشاكلها واتخاذ قراراتها بفاعلية أكثر.
- ٣- يساعد على تجديد وتحديث المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة.
- ٤- يساهم بربط أهداف العاملين بأهداف المنظمة.
- ٥- يساعد في خلق الاتجاهات الايجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة.
- ٦- يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.

٢-٤-١-٢ أهمية التدريب للأفراد والعاملين:

تحقق برامج التدريب الفوائد التالية حسب ما بينها (السكرانة، ٢٠٠٩) وهي:

- ١- يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات الأحسن، وقدرتهم على حل المشاكل.
- ٢- يساعدهم على التغلب على حالات القلق والتوتر والاعتراب والصراع.
- ٣- يزود الأفراد بمعلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.
- ٤- يفتح المجال نحو الترقية والتقدم.
- ٥- يقلل من أخطاء العاملين ومن حوادث العمل.
- ٦- يعمل على تكوين مهارات جيدة في مجالات العمل والحديث والاستماع.
- ٧- يعمل على الإحساس بالرضا الوظيفي والانجاز.

٣-٤-١-٢ أهمية التدريب للمجتمع :

وأضاف (الزيادي، ٢٠٠٦) على أهمية التدريب للمنظمة ولل فرد، وأهمية التدريب للمجتمع، حيث إن الأهمية المتزايدة للتدريب إذا كانت تمثل ضرورة ملحة لكافة المجتمعات بصفة عامة، إلا أنها أكثر إلحاحا بالنسبة للمجتمعات النامية، نظرا للعبء المضاعف الملقى على عاتق التدريب والمتمثل في اللحاق بالمجتمعات المتقدمة وتضييق الفجوة الحضارية، ثم ملاحقة ذلك التطور الهائل في العلوم والمعارف وتطبيقاتها.

٥-١-٢ الفرق بين التعليم والتدريب :

من المهم جدا عند الحديث عن التدريب أن نبين الفرق بينه وبين التعليم، حيث أن أغلب الأفراد العاملين في بيئات التعليم والتدريب يعتقدون بأن التدريب مخصص فقط لإكساب المهارات العملية، وأنه لا وجود بناتا للمعارف النظرية أو المواقف والاتجاهات الشعورية في بيئات التدريب

وهذا فهم خاطئ تماماً، من أجل ذلك ينبغي أن ندرك الفرق بين مفهومي التدريب والتعليم.
(سلطان، ٢٠٠٥)

وأوضح (هلال، ٢٠٠٤) أن هنالك فرقا بين التدريب والتعليم حيث أن التعليم يوجه بشكل أكثر اتساعاً وشمولاً بالنسبة للتغيير، بينما التدريب عادة ينطوي على أفكار وسلوكيات جديدة تتحدد وبسهولة في سياق العمل، لذا فإن التدريب لا يوجه نحو الشخص نفسه كالتعليم ولكنه يوجه نحو الوظيفة التي يقوم بها الشخص. كما أن التدريب يهدف إلى تقديم المعرفة والمهارات اللازمة لغرس الاتجاهات المطلوبة لأداء مهام محددة، بينما التعليم يهدف إلى تقديم إطارات نظرية وإدراكية مصممة من أجل تحفيز القدرات التحليلية والنقدية عند الفرد بغض النظر عن نوعية الاتجاهات التي يمكن أن يتبناها.

وحدد (حمدان، ٢٠٠٧) نقاطاً للتفريق بين التدريب والتعليم وهي :

- ❖ التدريب لا يحدث إلا بالتعليم أو أن التعليم عملية سابقة للتدريب، حيث يجب أن يتعلم الفرد أولاً شيء حتى يمكنه التدرّب عليه بعد ذلك.
- ❖ التدريب لا يكتمل أبداً إلا بالتطبيق، بينما التعليم يمكن أن يكون نظرياً/عملياً، حسب الموقف التربوي الذي هو بصدده.

٢-٢ المبحث الثاني: التدريب الإلكتروني

١-٢-٢ تمهيد :

لقد أظهر القادة والإداريون اهتماماً كبيراً في التدريب من أجل مواكبة التطور والتغيير المستمر في ضوء انفجار المعرفة والتطور التكنولوجي، حيث أن التدريب يهدف لاكتساب المتدربين معارف ومهارات وإعادة تشكيل الأنماط السلوكية للأفراد على اعتبار أن التدريب عملية مستمرة ومتغيرة من

حيث المحتوى والشكل لمواكبة التغيرات المستمرة التي تشمل جميع مناحي الحياة. ومن هنا أصبح من الضروري أن يهتم التدريب في رؤيته المستقبلية بهذه التحولات والتغيرات، حيث يعتبر التدريب الإلكتروني أحد الوسائل وأهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة ونوع عملها واختصاصها، من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المؤسسة وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية.

وقد بدأ التدريب الإلكتروني في الانتشار بالدول المتقدمة وواصل حملته إلى مختلف دول العالم حسب الإمكانيات المتاحة، ولعل أنظمة التعليم في العالم تحتاج إلى تغيير سريع ومنقن في الوقت نفسه لمواجهة التغير المستمر في عالم التعليم مع استخدام التكنولوجيا. (بن إبراهيم، ٢٠٠٧)

٢-٢-٢ الفرق بين التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني:

قبل الخوض في مفهوم التدريب الإلكتروني لا بد من التفرقة بينه وبين التعليم الإلكتروني، حيث يشير (الموسوي، ٢٠١٠) إلى أن "التدريب الإلكتروني انبثق أساساً من تطبيق تقنية التعلم الإلكتروني في الجوانب التربوية". فيما يبين (حسين، ٢٠٠٩) أنه "لا يوجد فرق بينها من خلال بيئة التعليم الإلكتروني حيث كلاهما يتطلب الأمور الأساسية في أي نظام تعلم إلكتروني وكذلك نظام الفصول الافتراضية وآلية التسجيل والدخول، بينما يتجسد الفرق بشكل واضح وجلي في آلية تطبيق التعليم الإلكتروني على الطلاب أو المتدربين، حيث أن التعليم الإلكتروني مرتبط بمسمى المنشأة التعليمية (المدرسة والجامعة) يوجد مدرسين ويوجد طلاب واختبارات فصلية وحضور مميز وغيرها".

ويؤكد (إطميزي، ٢٠٠٧) أن أغلب الأبحاث تعتبر أن التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني شيئاً واحداً في حين أن بعضها تفرق بينهما مستندين إلى أنهما ورثا الفرق بين التعليم التقليدي والتدريب التقليدي ولخص الفرق في نقطتين هما:

- أن التدريب الإلكتروني هو جزء من التعليم الإلكتروني بمفهومه العريض.
- التدريب الإلكتروني غالباً ما يقتصر على المؤسسات والشركات التي تدرّب موظفيها لترفع من كفاءاتهم المهنية والعلمية.

لكن (الزنبقي، ٢٠١١) توضح أنه لا يوجد فرق بين التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني من خلال بيئة التعليم الإلكتروني، حيث كلاهما يتطلبان الأمور الأساسية في أي نظام تعلم إلكتروني بينما يتجسد الفرق بوضوح في آلية تطبيق التعليم الإلكتروني على الطلاب أو المتدربين.

٣-٢-٢ مفهوم التدريب الإلكتروني

إن مفهوم التدريب الإلكتروني ما زال في طور التكوين وغير محدد المعالم ولم يستقر على حال وهو في حالة تعديل مستمر نظراً لارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعليم التي تنمو وتتطور يوماً بعد يوم. ومن هنا ظهرت العديد من التعريفات للتدريب الإلكتروني ومنها:

يعرفه عودة: " هو عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتة ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود الزمان والمكان" (عودة، ٢٠١٤)

يعرفه عبد الرزاق بأنه: "نظام تدريب نشط Active Training غير تقليدي يعتمد على استخدام مواقع شبكة الانترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والمستفاد من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى موقع التدريب ودون وجود المدرب والمتدربين في نفس الحيز المكاني مع تحقيق

التفاعل ثلاثي الإبعاد (المحتوى التدريبي الرقمي - المتدربين - المدرب) وإدارة العملية التدريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة". (عبد الرزاق، ٢٠١٢)

تعرفه اليماني بأنه: " عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال وسيط من آليات الاتصال الحديثة من أجهزة الحاسوب وشبكة إنترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدربين والمدرّب". (اليماني، ٢٠٠٦)

و يعرفه عبد العزيز بأنه: " هو أحد أشكال التعليم عن بعد distance learning التي تعتمد على إمكانيات وأدوات شبكة المعلومات الدولية والإنترنت والحاسبات الآلية في دراسة محتوى تعليمي محدد عن طريق التفاعل المستمر مع المعلم والمتعلم والمحتوى". (عبد العزيز، ٢٠٠٨)

وتعرفه الزنبقي بأنه: " ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الحاسب الآلي (World Wide Web) وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها وللمواد أو برامج معينة لها، ويتدرب المتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول على تغذية الراجعة، ويهدف إلى جذب المتدربين الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تقليدي". (الزنبقي، ٢٠١١)

ويعرفه وهبة بأنه : "عبارة عن كل الأنشطة والبرامج التدريبية التي تقدم للمعلم من خلال توظيف الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية المتاحة (مثل الحاسب الآلي، وشبكة الانترنت، والأقراص المدمجة، والبرمجيات التدريبية، والبريد الإلكتروني وغيرها) وذلك لتلبية الاحتياجات التدريبية لكل معلم يرغب في التدريب في أي وقت ومن أي مكان وفي أي تخصص، وتتم هذه الأنشطة بصورة منظمة ومخططة مسبقاً، بهدف رفع كفاءة أداء المعلم في مجال عمله". (وهبة، ٢٠١١)

وفي هذه الدراسة تم اعتماد تعريف (عودة، ٢٠١٤) كونه الأكثر ملاءمة لواقع الدراسة.

٢-٢-٤ مبررات التدريب الإلكتروني

يتفق كل من (الموسوي، ٢٠١٠) و(الزنبقي، ٢٠١١) و(يماني، ٢٠٠٦) و(الهياجنة، ٢٠١٠) على أهم مبررات التدريب الإلكتروني التي تتمثل في:

١- التطور المعرفي والتقدم التقني وضرورة مواكبته بإعداد وتهيئة الأفراد للتعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة.

٢- تقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات والتطور في التقنيات الرقمية وضرورة إدماجها في عمليات التدريب.

٣- الزيادة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب مما يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد.

وتضيف (الزنبقي، ٢٠١١) مبرراً آخر يتمثل في عدم التوازن الجغرافي للمؤسسات التدريبية فهناك مناطق تتوفر فيها مراكز تدريبية فيما تفتقر بعض المناطق لمراكز تدريبية مما يضطر أهل المناطق البعيدة للهجرة للمدن لأغراض التدريب، فيما يضيف (ياسين وملحم، ٢٠٠٨) مبرراً آخر يعنى بالحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها، والحاجة إلى المهارة والإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات.

٢-٢-٥ فوائد التدريب الإلكتروني

تشير (الزنبقي، ٢٠١١) إلى الخصائص التي يمتاز بها التدريب الإلكتروني والتي تتمثل في ما يلي:

١- يعتبر طريقة جديدة في التدريب حيث تعتمد أساليب مغايرة لتلك المستخدمة في نظم التدريب التقليدية.

٢- تعدد الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات للمتدربين وذلك عن طريق عدم اعتماد مصدر واحد كما هو الحال في التدريب التقليدي.

٣- المرونة في القبول والتدريب حيث أصبح بإمكان المتدربين استقبال المعلومات والمعارف في أي وقت وأي مكان.

٤- الاقتصاد في النفقات حيث يعتبر نوع التدريب هذا أقل تكلفة من غيره من النظم التقليدية.

٥- القدرة على تقديم المواد الاجتماعية والإنسانية إلى جانب تقديم المواد الأخرى.

٦- التشجيع على التدريب الذاتي.

٧- التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء. (صالح، ٢٠١١)

ومن أهم الفوائد التي يتمتع بها التدريب الإلكتروني كما يذكر (إطيميزي، ٢٠٠٧) أنه :

١- يتمتع بالمرونة والملاءمة وسهولة وسرعة الوصول للمحتويات والأنشطة بأي وقت وأي مكان مع إمكانية الاختيار بين دورات متوفرة وتزايد باستمرار.

٢- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب مثلا أن يدرس بسرعة أو ببطء.

٣- يسهل متابعة المتدربين ولو كانوا كثر، كما يسهل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.

٤- كلفة المال: حيث يخفض تكلفة السفر، التنقل، والمعيشة، وكذلك يخفض تكلفة الإنتاج، والتوزيع للمواد التدريبية، وتكلفة المكاتب، والمدربين إضافة إلى تقليص تكلفة ضياع وقت العاملين.

٥- إمكانية التدريب في أي مكان يتوفر فيه حاسوب وإنترنت.

٦- الوقت: حيث يوفر ويتيح للمتدرب تنظيم وقته بحيث يجدول تلقيه لدورته بما يتناسب وظروف العمل، والعائلة كما ويتيح له القفز عن مواد ونشاطات يعرفها.

٧- الاتصالات والتفاعل: إمكانية الاتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين، وكذلك إتاحة الفرصة للمتدربين للتفاعل الفوري الإلكتروني فيما بينهم من خلال وسائل البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش وغرف الحوار ونحوها. (الطرشاني، ٢٠١٤)

أما توفيق (٢٠٠٧) فيستعرض أهم نتائج البحث الذي توصل إليه هاربر (Harper) من فوائد التدريب الإلكتروني تتمثل في مراعاة الاختلاف في مستويات سرعة وطرق التعلم وتنوع بدائل الاختيار أمام المدرب ودعم وتعزيز دوافع التعلم المستمر والتغلب على مشكلات الوقت والمكان والمرونة والمساواة.

٦-٢-٢ سلبيات التدريب الإلكتروني

يتفق كلا من (الزنبيقي، ٢٠١١) و(الهياجنة، ٢٠٠٦) و(الطميزي، ٢٠١٠) على أن التدريب الإلكتروني له عدد من السلبيات تتمثل في:

١- افتقار مشاركة المدرب إيجابيا في تبادل الآراء والأفكار مع المدرب من ناحية ومع مجموعة المتدربة من ناحية أخرى.

٢- تلاشي وإضعاف دور المدرب الإنسان كمؤثر تربوي وتعليمي مهم .

٣- صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها في بعض البرامج التدريبية. (الحري، ٢٠١٢)

٤- الصعوبة التي تواجه المدربين في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني، بالإضافة إلى أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتدرب النشط أو النائم أو الشارد أو الذي يظهر عليه الملل.

٥- كثرة توظيف التقنية ربما يؤدي إلى ملل المتدرب وعدم الجدية في التعامل مع هذه الوسائط.

٦- بعض المتدربين قد يشعرون بالعزلة عن أقرانهم وعن المدرب.

٧- صعوبة تقييم المتدربين.

٧-٢-٢ عناصر التدريب الإلكتروني

يقوم التدريب الإلكتروني على ثلاثة عناصر للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة للعملية التدريبية وهذه العناصر كما ذكرها (عودة، ٢٠١٤) هي:

١ - المتدرب

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

٢ - المدرب

للمدرب في عملية التدريب الإلكتروني دور مهم، لذلك فإنه من المهم اختيار المدرب المناسب الذي يجمع بين المؤهل العلمي والخبرة العملية، التي تجعله قادراً على استخدام أساليب التدريب الإلكتروني المتنوعة بما يتفق مع مستوى المتدربين وطبيعة التدريب وأهدافه. ولاختيار المدرب المناسب لا بد من الاهتمام بالمعايير التالية:

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

٣- المادة التدريبية :

على الرغم من اختلاف التدريب عن التعليم في أهدافه وأساليبه، إلا أن هذا الاختلاف لا يعني عدم وجود قراءات وكتب ومراجع، أي أسس نظرية يستند عليها المدرب في عملية التطبيق، إلا أن الفرق هو أن المادة العلمية بالنسبة للتدريب يكون عادة مختصرة ولا يقوم المدرب بشرحها وتفصيلها كما يفعل المعلم، كما أن المادة العلمية تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية يتم استخدامها في قاعة التدريب، بعضها يؤديه المتدرب وحده، وبعضها يؤدي بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات، ويفضل بالنسبة للمادة العلمية أن يسند إعدادها للمدرب الذي سيتولى تنفيذ البرنامج التدريبي، والتقييم من قبل مختصين قبل التدريب، وتقييم من قبل المتدربين بعد التدريب. حتى التدريب ذو الصبغة العملية لا بد له من أسس ومداخل نظرية، وهذا لا يعني عيباً يؤخذ على عملية التدريب وإنما يكمن العيب أحياناً في أسلوب المدرب حين يلجأ للطرق النظرية كالمحاضرات مثلاً. (عودة، ٢٠١٤)

٢-٢-٨ أنواع التدريب الإلكتروني

تتعدد أنواع التدريب الإلكتروني وتصنيفاته باختلاف مفهومه والتطور المتلاحق في تقنياته ومن تلك الأنواع ما ذكرها وهبة (٢٠١١) وهي:

الجدول رقم (٢-١) أنواع التدريب الإلكتروني

١- التدريب الإلكتروني المتزامن (Synchronous E-training)	٢- التدريب الإلكتروني غير المتزامن (Asynchronous E-training)	٣- التدريب الإلكتروني المدمج (Blended training)
<p>وهو تدريب يجتمع فيه كلا من المدرب والمتدربين معا في آن واحد ليتم الاتصال المتزامن بالنص أو الصوت والصورة، حيث تتوفر عملية التفاعل المباشر بينهما مثل تبادل الحوار من خلال المحادثة الفورية- الدردشة (chat) ومن المزايا لهذا النوع من التدريب أن المدرب يستطيع أن يحصل على التغذية الراجعة من المتدربين بشكل مباشر. ويشير (عبد العزيز، ٢٠٠٨) إلى مجموعة من الأدوات مثل المؤتمرات المرئية عن بعد، قاعات الدردشة أو الحوار المباشر عن بعد، المؤتمرات المسموعة، السبورة البيضاء، التطبيقات المشتركة.</p>	<p>وهذا التدريب لا يشترط فيه أن يتواجد المدرب والمتدربين معا في آن واحد على الشبكة، فهناك مادة معدة من قبل المدرب يتم استعراضها من قبل المتدرب بحيث يتفاعل مع المحتوى التدريبي من خلال البريد الإلكتروني كأن يرسل رسالة إلى المدرب للاستفسار عن مسألة ما، يتمكن المدرب من وضع خطة تدريب وتقييم على موقع التدريب ويدخل المتدرب للاستشارة بخطى المدرب من أجل الوصول للمعلومة التي حددها المدرب. ومن إيجابيات هذا النوع أن المتدرب يأخذ تدريبه حسب الوقت المناسب له وفي المكان المناسب له، وكذلك يستطيع المتدرب إعادة دراسة المادة التدريبية والرجوع إليها إلكترونيا كلما أحتاج ذلك . من أدوات التفاعل غير المتزامن: البريد الإلكتروني، المناقشات المتواصلة، قوائم عناوين البريد الإلكتروني</p>	<p>أي الدمج بين التدريب الشبكي وغير الشبكي، حيث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني ويقصد به أيضا التدريب الخليط، أي مزج أدوار المدرب التقليدي في القاعة التدريبية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرّب الإلكتروني. يتم التركيز في التدريب المدمج على مخرجات التدريب وليس مجرد المزج (الزنبقي، ٢٠١١)</p>

المصدر: (وهبة، ٢٠١١)

٢-٢-٩ متطلبات التدريب الإلكتروني

لكي ينجح التدريب الإلكتروني فإنه يحتاج لمتطلبات لخصها (اطميري، ٢٠١٤) في النقاط التالية:

١- خطط واضحة تبيّن كيفية دمج التدريب الإلكتروني، ومراحله، وميزانياته.

٢- متطلبات تقنية: بنية تحتية تكنولوجية، سعة نطاق عالية، خادم قوي، برامج إدارة المقررات

وإدارة المحتويات.

٣- متطلبات تنظيمية وإدارية.

٤- متطلبات بشرية، من كادر مؤهل يشمل خبراء بالتقنية، ويتطلب تدريب خاص للمدربين والمعلمين.

٢-٢- ١٠ دور الحاسوب في التدريب الإلكتروني

للحاسوب دور مهم وفعال في تطوير الكوادر من خلال التدريب الإلكتروني، حيث أن التوجهات الحديثة لعلوم التدريب القائم على الحاسوب هو الانطلاق بالتحول من تدريب بالطرق التقليدية نحو وسائط الكترونية أكثر تفاعلية، فتوافر الوسائل الجديدة ذات خاصية التفاعل المتبادل القادر على عنصر الزمن والمسافة للوصول إلى المتدربين، وكذلك الجمع والخلط بين تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات لتشكل ارتباطاً أكثر مرونة بمكون التدريب الإلكتروني. وتقع تطبيقات الحاسوب الآلي في التدريب الإلكتروني تحت أربعة فئات كما يصنفها (Wills, 2002):

جدول رقم (٢-٢) تطبيقات الحاسوب الآلي في التدريب الإلكتروني

التطبيق	التفصيل
١- التدريب بمساعدة الحاسوب (CBT) Computer Based Training	يستخدم الحاسوب كأداة تدريب يحتوي على مادة تدريبية يقوم الجهاز بعرضها مباشرة لتحقيق أهداف معينة ويستخدم فيه التدريب بالمحاكاة والألعاب والمدرب الخصوصي (tutorial) وحل المشكلات (Problem solving)
٢- الحاسوب لإدارة التدريب (CMT) Computer Mediated Communication	يستخدم الحاسوب كوسيط تخزين وتنظيم للعملية التدريبية وتسجل تقدم المتدربين في العملية التدريبية
٣- الحاسوب كوسيط لإدارة التدريب: (CMC) Computer Mediated Communication	ويستخدم من خلال استخدام الحاسوب كوسيط اتصال في عملية التدريب حيث يستخدم في البريد الإلكتروني ومؤتمرات الحاسوب والنشرات الإلكترونية.
٤- الحاسوب القائم على الوسائط المتعددة Computer-Based- Multimedia	يستخدم من خلال استخدام الحاسوب للوسائط المتعددة والمتراصة والهدف منها هو التكامل بين الصوت والصورة والحركة في أسلوب عرض متكامل.

٢-٢- ١١ أنواع برمجيات التدريب الإلكتروني بمساعدة الحاسوب:-

تصنف مجالات استخدام الحاسوب كمساعد في العملية التدريبية كما ورد عن (عبد العزيز،

٢٠٠٨) و(الزنبقي، ٢٠١١) كالتالي:

١- برامج المدرب الإلكتروني الخاص (Tutorial Mode)

وهذه البرمجية تعرض على شاشة الحاسوب للمتدرب في وقت ومكان مناسب له، بحيث يستعرض فيها المتدرب الشرح الكامل للموضوعات والمهارات المرتبطة بالموضوع المعد له، ويستفاد منها في تعليم القوانين والنظريات وتطبيقها ولكن تصميم البرمجة ليس سهلا حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار التدريب الذاتي للمتدرب واعتماده على نفسه في تحليل وفهم النص.

٢- برامج التدريب والممارسة (Drill and Practice Mode):

وهو نمط صقل المهارات وشائع الاستخدام ومثالي لإعطاء التدريبات اللازمة لتنمية المهارات، ويعتبر مفضل عن غيره من البرامج كونه يعطي تعزيز فوري عن استجابات المتدرب الايجابية والسلبية، يقدم تدريبات كثيرة للمتدرب حول المهارة التي سبق تعلمها، يقدم تدريبات كثيرة حول المهارة التي سبق تعلمها، يقدم مجموعة من الاختبارات القبلية لتحديد مستوى المتدرب وبالتالي يراعى الفروق الفردية، ولكنه يعاب على ذلك البرامج أنها لا تساعد على تنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى المتدرب، ومحدودية البرامج في تقييم أداء المتدرب حيث أنه يجيب على الأنشطة التدريبية من خلال أسئلة الاختبار من متعدد. (عبد العزيز، ٢٠٠٨)

٣- أسلوب النمذجة و المحاكاة (Modeling and Simulation):

وهي برمجيات تدرس المواقع الحياتية المختلفة وتحاكيها مشابهاً للواقع الحقيقي، بحيث يستخدم الحاسوب كمختبر ذا قدرة فائقة في تجريب المواقع وتقليد محكم لظاهرة ما أو مشكلة موجودة في الواقع، وتقدم نماذج وأنشطة وتدريباً تطبيقية قريبة من الواقع وبالتالي يقلل المخاطر والتكلفة المالية للتدريب الواقعي المكلف مالياً، وتعتبر برامج محاكاة ذات أهمية عالية في التدريب الحقيقي المكلف أو المشكل خطراً على المتدرب في التنفيذ، حيث أنه يقلل التكلفة والخطورة، ويتم استخدام

العمليات والإجراءات التي يصعب دراستها في الواقع الحقيقي. ولكن مع المزايا التي تتمتع بها برامج المحاكاة إلا أنها مكلفة في التصميم، وتأخذ وقت وجهد في التنفيذ، وتحتاج إلى فريق عمل وخبراء في التصميم بالإضافة إلى المعدات من أجهزة حاسوب تكون عالية المواصفات من حجم وذاكرة وسرعة معالجة للصور والصوت والحركة. (الزنبقي، ٢٠١١)

٤- البرمجة وحل المشكلات (Programming and Problem Solving):

وهي برمجيات تستخدم في تنمية مهارة حل المشكلات في المواقف التدريبية المختلفة، وتتميز بقدرتها في التعامل مع المستويات العليا في مجالات الأهداف المعرفية، والثقة بالنفس من قبل المتدرب في وضع حل المشكلة، وهناك نوعان من البرمجيات كما ذكرها (عبد العزيز، ٢٠٠٨):

١- المتدرب يحل مشكلة ما ومن ثم يقوم بتصميم برنامج محوسب من أجل وضع حل لتلك المسألة أو المشكلة، ويقوم الحاسوب بإيجاد الحل الصحيح.

٢- المبرمجون يقومون بكتابة بعض الخطوات لحل المشكلة والمتدرب له المعالجة.

٥- برامج الألعاب الكمبيوترية (Computer Games):

تعتبر أكثر البرامج تفاعلا وتشويقا للمتدربين، حيث يعرض برنامج محوسب على شكل لعبة تدريبية مشوقة تتضمن مفهوما محددًا أو مهارة محددة في شكل نشاط منظم. وتتميز بتشجيع المتدرب على مواصلة العمل في البرنامج، ولا يشعر بالتعب أثناء التدريب، وتتكون ألفة بين الحاسوب والمتدرب تساهم في تشجيع المتدرب على حل مشكلاته، أما عيوب تلك البرمجيات فهي مكلفة جدا من ناحية التصميم والإعداد، وتعطي معلومات قليلة للمتدرب. (عبد العزيز، ٢٠٠٨)

٦- التدريب الذكي بمساعدة الحاسوب (Training based Intelligent Computer):

وهي برمجيات تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات التدريب، حيث تقدم شخصية عملية للتدريب من خلال توليد حلول للمشاكل والاستفسار الآلي، وتمثيل اكتساب المعرفة عند المتدربين وتقديم المساعدة والتعليقات المناسبة اعتماداً على احتياجات المتدربين، وتتميز قدرتها على عمل نمذجة لعملية التدريب، والقدرة على اتخاذ القرارات بشأن مستوى المعرفة عند المتدربين، والقدرة على التواصل مع المتدربين والرد على استفساراتهم. (الزبقي، ٢٠١١)

٢-٢-١٢ استراتيجيات التدريب الإلكتروني :

مما لا شك فيه أن استراتيجيات التدريب متعددة وكثيرة ويمكن الاستفادة منها في التدريب الإلكتروني بشكل يعزز العملية التدريبية ويجعلها أكثر تفاعلاً وديناميكية وتشويق يذكر (إسماعيل، ٢٠٠٩) بأن نجاح التدريب الإلكتروني لا يتوقف على نوعية الأدوات والخدمات الإلكترونية المتاحة بقدر ما يتوقف على تحديد الاستراتيجيات التعليمية المستخدمة لإحداث التعلم في قاعة الدراسة أو في التدريب عن بعد، وعلى نوعية الوسائل التكنولوجية المستخدمة فيها لنقل وتوصيل محتوى المادة التدريبية إلى المتدربين بالشكل المطلوب، وعلى احتياجات واهتمامات المتدربين وطبيعة المحتوى المادة التدريبية المعطاة. وهناك مجموعات من الاستراتيجيات ومنها:

١- إستراتيجية العرض التقديمي الإلكتروني التفاعلي:

وهي من أكثر الاستراتيجيات انتشاراً واستخداماً وخاصة في اللقاءات والأبحاث والمحاضرات التي تحتاج لعرض مادة تدريبية محددة، وتعني وضع فقرات المادة التدريبية للبرنامج على شكل عرض تقديمي نصي ويتزامن مع فيديو لشرح البرنامج.

ويمكن استخدام برنامج البوربوينت (Ms Power Point) من أجل الإعداد بكل سهولة ويسر

ومن الممكن إضافة النص والصوت والصورة والفيديو والجداول. (المطيري، ٢٠١٢)

٢ - إستراتيجية الألعاب التربوية:

وهي عبارة عن ألعاب ومواقف تتميز بعنصر التسلية وإثارة الدافعية والتشويق للمتدرب حيث يمزج التدريب بالتسلية وتعتمد الكثير من الألعاب على أسلوب المحاكاة والنمذجة. ومن فوائد الألعاب التدريبية الالكترونية تأصيل المفاهيم المطلوب إيصالها للمتدرب، تساعد على تكوين اتجاهات ايجابية نحو بعض القضايا التي تطرح في اللعبة، زيادة شعور المتدرب بقدرة على ضبط البيئة والتحكم بها مما يحقق نتائج أفضل باللعب، وتثير جوا من المرح والاسترخاء والتفاعل، التعلم بمستوياته الثلاثة المعرفي والحركي والوجداني، وهناك ألعاب متنوعة منها الفردي ومنها الجماعي ومنها ما يعتمد على القدرات العقلية وأخرى حركية. (الزنبقي، ٢٠١١).

٣ - إستراتيجية المعارض البصرية الالكترونية:

وهي عبارة عن عرض مختلف الأدوات والبصريات لأغراض تعليمية ويمكن للمعلمين أو الطلاب أن يستخدموا المعارض البصرية الرقمية في مشاريعهم التي قد تكون تجارب محفزة ومثيرة لهم. (عبد العزيز، ٢٠٠٨)

٤ - إستراتيجية السرد القصصي الالكتروني:

وهي تقنية حكاية القصص التي يمكن استخدامها بشكل فاعل في التعلم الالكتروني لمختلف الثقافات، وتستخدم كإستراتيجية تعلم تربوية فالقصص هي شكل من أشكال التذكير ونقل المعلومات والاكتشاف والسرد القصصي الرقمي يوفر تعريفا واسعا للمصطلحات، الذي يشرك جميع أدوات الوسائط المتعددة المتوفرة كالرسومات البيانية والصوت والفيديو والرسوم المتحركة والإصدارات الالكترونية. (الزنبقي، ٢٠١١)

٥- إستراتيجية المحاكاة الالكترونية:

هي منهج أو طريقة أو أسلوب تدريبي، يقوم المدرب باستخدامه من أجل إنشاء مواقف غير حقيقية لمواقف الحياة الحقيقية الواقعية والتي يصعب توفيرها للمتدربين بسبب التكلفة المادية أو الموارد البشرية، وفي بيئة المحاكاة يمكن للمتدربين ممارسة واتخاذ قرارات حقيقية ومن ثم اكتشاف نتيجة قراراتهم. (القطار، ٢٠١٥)

تقسم المحاكاة إلى أربعة أنواع ذكرها (القطار، ٢٠١٥) وهي:

١- محاكاة مادة فيزيائية (Physical Simulation).

٢- محاكاة إجرائية (Procedural Simulation).

٣- محاكاة وضعية (Situational Simulation)

٤- محاكاة علمية أو معالجة (Process Simulation).

٦- إستراتيجية الواقع الافتراضي

هي بيئة افتراضية يتم تصميمها وإنتاجها من خلال الحاسوب بحيث تمكن المتدرب من التفاعل معها سواء كان ذلك بتفحص ما تحتويه هذه البيئة من خلال حاسبي السمع والبصر أو بالمشاركة والتأثير فيها بالقيام بعمليات التعديل والتطوير، وهي عملية محاكاة لبيئة واقعة أو خيالية يتم تصورها وبنائها من خلال الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة باستخدام الصوت والصورة ثلاثية الأبعاد، والرسومات، وذلك لإنتاج مواقف حياتية تجذب من يتفاعل معها وتدخله في عالمها. ولقد انتشرت أنظمة الواقع الافتراضي في مختلف المجالات العلمية، فمنها ما اعتمد على تقنيات التجوال من خلال أشكال ثلاثية الأبعاد، ومنها ما اعتمد على تقنيات الغمس الكلي للمشاركة في البيئة الافتراضية كما استخدمت أنظمة الواقع الافتراضي كبيئة اصطناعية لتصميم واختبار النماذج. (أبو خطوة، ٢٠٠٩)

٧- إستراتيجية التدريب والممارسة:

يفترض هذا النوع من البرامج بأن المتدرب قد تعلم حقائق ومفاهيم محددة قبل استخدام الحاسوب، ووظيفة النظام تقديم مادة علمية جديدة وأيضاً مجموعة أسئلة لكي ترتقي بمستوى أداء المتدرب سبق وتم تحديده وتعيينه، والأخذ بعين الاعتبار تدرج الأسئلة من السهل إلى الصعب حتى تعطي جواً من الراحة النفسية للمجيب، ومن خلال ذلك يمكن ملاحظة أن الهدف الأساسي من استخدام هذا الأسلوب يكمن في توفير فرصة للمتدرب لكي يراجع ويمارس ما تم تعلمه وقراءته، ويفضل دائماً الجمع بين البرامج التدريسية الخصوصي والتدريب والممارسة بحيث يكونان برنامجاً واحداً. (صالح، ٢٠١١)

٧- إستراتيجية التدريب التعاوني الإلكتروني:

وتستخدم هذه الإستراتيجية لتبادل المعلومات الإلكترونية بين المتدربين من خلال الوسائط والمواقع الإلكترونية. ويمكن للمتدربين من العمل بشكل تعاوني حيث يتعاونون مع بعضهم من أجل تحقيق هدف تعليمي موحد مثل كتابة التقرير أو مراجعة الدرس أو القيام ببحث أو دراسة عن موضوع متصل بالمنهج الدراسي وكذلك إجراء الحوارات والمناقشات حول هذا الهدف، فهي تتيح الفرصة للتفاعل بين المتدربين وبعضهم البعض، ويقوم المدرب بدور المراقبة والإشراف دون أي تدخل، ويتم التفاعل في مجموعات العمل من خلال القوائم البريدية والبريد الإلكتروني والحوار المباشر على شبكة الانترنت، وفيها يهتم المتدربون بالعمل والنجاح ويسعى كل فرد في المجموعة إلى إثبات ذاته وتقديم وإبراز ما تم إنتاجه حتى يحافظ على مكانه داخل المجموعة، كما تتيح الفرصة للمتدربين للعب الأدوار وتبادلها فيما بينهم. (الشرقاوي وعبد الرزاق، ٢٠١١)

٨- إستراتيجية التدريب الإلكتروني المدمج:

هو أحد صيغ التدريب التي يتكامل ويندمج فيها التدريب الإلكتروني مع التدريب التقليدي في إطار واحد، حيث توظف أدوات التدريب الإلكتروني، سواء المتعمدة على الكمبيوتر أو المعتمدة على شبكات في الدروس والمحاضرات وجلسات التدريب والتي تتم غالباً في قاعات الدرس الحقيقية المجهزة بإمكانية الاتصال بالشبكات (الطار، ٢٠١٥). وتعتبر هذه الإستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات.

٢-٣ المبحث الثالث: معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني

٢-٣-١ معوقات التدريب الإلكتروني

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن هناك مجموعة من القيود والمعوقات أمام الدول تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة. وتشير الدراسات بأنه توجد مقاومة لكل جديد من تغيرات تطرأ على الأفكار والمعتقدات في المجتمعات، وهناك معوقات كثيرة تواجه تطبيق استخدام الحاسوب والانترنت في التدريب، ويشير (طار، ٢٠٠٨) إلى مجموعة من المعوقات تعترض تطبيق التدريب الإلكتروني وهي كما يلي:

- الضعف الكبير في استخدام الحاسوب لدى المتدربين وضعف في مهارة استخدام التقنيات الحديثة كالتصفح في شبكة الانترنت.
- المقاومة الشديدة من جيل المحافظين من رجال التعليم.
- صعوبة تطبيق الاختبارات الإلكترونية عن بعد لاحتمالية التسرب لهذه الاختبارات.
- القناعة المترددة لبعض المدربين باستخدام الوسائط الإلكترونية في التدريب.
- التكاليف العالية في تصميم و إنتاج برمجيات التدريب والبرامج التعليمية.

إن معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين يرجع إلى أسباب عدة، وعلى هذه الشركات تبني أسلوبا جديدا للتفكير والقيادة لضمان الوصول بالتدريب الإلكتروني إلى كامل الإمكانيات، ومن هذه المعوقات :

أولاً: المعوقات الإدارية:

يشير (اطميري، ٢٠١٢) بأن ملف التدريب الإلكتروني موجود على مكتب كل مديري مراكز التنمية الموارد البشرية، نظرا للفوائد الهائلة من دمج التدريب الإلكتروني في نظام هذه المراكز. كما أن انتشار وسائل التدريب الإلكتروني في السنوات الأخيرة فرضت على تلك المراكز تبني نوع أحد أشكال التدريب الإلكتروني، ولكن بعد مراجعة سريعة لوثائق ومواقع العشرات من هذه المراكز، يلاحظ الارتباك الواضح في كيفية هذا التبني وفي كيفية تحويل التدريب التقليدي إلى تدريب إلكتروني.

ومن أبرز المعوقات الإدارية:

- **الرؤية والهدف:** إن الرؤية والهدف لها أهمية كبيرة لدى الفرد والمنظمة. حيث أن العاملين في المنظمة بحاجة للأهداف الرئيسية للمؤسسة والرؤية والرسالة من أجل معرفة مستقبل مؤسساتهم وحاضرهم الذي يعيشون. حيث يشير العلق (٢٠٠٦) إلى أن معرفة الرؤية مهمة وخصوصا عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية، فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصا رسالتها ورؤيتها، لان لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة، ويضيف أيضا أن تغيير ثقافة المنظمة للأفضل يمثل تحديا حقيقيا، وعلى الإدارة الفاعلة تحمل مسؤولية التواصل والاتصال مع بيئاتها الداخلية والخارجية، ويتمثل في معلومات أداء المنظمة، ورسالة المنظمة الحالية والمستقبلية، ورؤية المنظمة الواضحة في المستقبل وما ينبغي انجازه ورصيد المنظمة من معلومات حول التقدم الذي أنجزته. (العلق، ٢٠٠٦)

• **التخطيط:** يعد التخطيط من العمليات الإدارية المهمة، فالتخطيط يساعد المنظمات على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد له مما يساعد على إحداث تغييرات ايجابية وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة والعمل في ضوءها، فالتخطيط يعد أساس نجاح كل عمل فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود المنظمات إلى التميز والنجاح ومسايرة كل جديد دون تردد أو خوف. ولكن تواجه عملية التخطيط بعض من المعوقات حيث أن هناك ندرة في المعلومات والبيانات الإحصائية السليمة، النقص في الكوادر البشرية المتخصصة في العلوم المطلوبة، إضافة إلى وجود تعامل إداري بقيراطي مع التقييد في المعاملات الإدارية. (ياسين، وملحم، ٢٠١١)

• **الدورات التدريبية:** إن العالم المعاصر يشهد تطورا نوعيا وكما كبيرا في مجالات التقنية على المعلومات والاتصالات، كما تشهد المجتمعات البشرية المحلية والعالمية تغييرات سريعة في كل المجالات وعلى رأسها تقنيات وأساليب التعليم والتدريب.

وذلك يفرض على القائمين والإداريين في مراكز التنمية الموارد البشرية والتدريب مواكبة تلك التطورات، ورسم الخطط لدمج التقنيات الحديثة في منظوماتها. يعتبر التطور السريع من أحد العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام الإداريين.

وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب في البلاد العربية أوردتها (شعبان، ٢٠٠٦) فيما يلي:

١- عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه بحيث يتم التدريب في نهاية الدوام الرسمي أو مكان العمل مما يسهم في تشتيت اهتمام المتدربين.

٢- لا يتم التدريب بموجب خطة وإنما بشكل عشوائي.

ثانياً: المعوقات الفنية (التقنية)

إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولما أحدثته من تغييرات دور فعال في تطوير الشعوب وتقدمها في الدول المتطورة. فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية ومنها فلسطين أنها لم تستطع الاستفادة من إمكانيات التقنية؛ وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات. (Jessup & Valacich, 2006)

إن معظم المنظمات تواجه تحديات تقنية خاصة فيما يتعلق بوجود بنية تحتية شاملة وخاصة في الدول النامية (Jessup & Valacich, 2006). ويرى كلا من (قندلجي والسامرائي، ٢٠٠٢) أن التحرك العربي باتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً، واستثمار إمكانات الانترنت وخدماتها على وجه الخصوص لا يزال دون مستوى الطموح.

ويضيف (العلاق، ٢٠٠٥) أن الدول العربية بشكل عام تعاني نقصاً فادحاً باستخدام نظم المعلومات المحوسبة، كما أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي ما زالت عاجزة عن تلبية متطلبات الأعمال الالكترونية؛ لأنها قديمة، ومن ثم لا تستطيع تقديم أي دعم فعال لشبكات الأعمال مثل شبكات الاتصال المحلي، والانترنت، والاكسترانت.

ثالثاً: المعوقات المالية

يحتاج التدريب الإلكتروني إلى أموال من أجل تنفيذه ولذلك كونه يحتاج إلى مقومات أساسية ومستلزمات للعمل، ولكن توجد معوقات تواجه تطبيق هذه النهج وهو نابع من ضعف الدعم السياسي للمؤسسة والمالي، حيث يشير (غنيم، ٢٠٠٦) بضرورة مشاركة القطاع الخاص في

الاستثمار والتمويل لتحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات وصيانة الأجهزة، وكذلك إنشاء مراكز ومعاهد للتدريب الحاسوبي.

رابعاً: المعوقات البشرية

تعد المعوقات البشرية من أبرز العناصر التي المجتمعات على تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إذ يعتبر العنصر البشري ذات أهمية كبيرة في تكوين أي مؤسسة لذا يجب الاهتمام بالعنصر البشري لما له أهمية في بناء الأجيال والارتقاء بالمجتمعات. إن تدريب القوى البشرية وتطوير مهاراتهم هو حجر الأساس في نجاح أي مؤسسة.

إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمراً تعاني منه أغلب الدول و بالأخص الدول النامية. ويؤكد كلا من Vallchich & Jessup على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقاً يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجيا الحديثة (Jessup & Valacich, 2006)،

ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

- **الأمية المعلوماتية:** وهي عدم معرفة أفراد المجتمع أو المؤسسة بالتطورات التكنولوجية الحديثة واستخداماتها، حيث يرى (السالمي والسليطي، ٢٠٠٨) أن المجتمع العربي يعاني من أمية مخيفة في التعامل مع الحاسوب، والقضاء عليها يحتاج لتضافر الجهود من الجامعيين والجامعات والمؤسسات الحكومية والخاصة ، لإبراز أهمية الحاسوب ودوره في نهضة الأمم.
- **العائق اللغوي:** إن من أبرز الأسباب التي أدت على عزوف بعض المؤسسات بالوطن العربي عن التفاعل مع شبكة الانترنت هو اللغة، إذ تعتبر اللغة الانجليزية عي اللغة الرئيسية والرسمية للشبكة
- **مقاومة التغيير والخوف منه:** تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم المنظمات وذلك لجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وذلك الخوف على مراكزهم ووظائفهم

الحالية مما يجعلهم يقاومون كل تغيير داخل منظماتهم، ويعرفه روبنسون التغيير يأتيه: التحرك من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، أو هي العملية التي نتعلم فيها ونكتشف الأمور بصورة مستمرة. (روبنسون، ٢٠٠٠)

خامساً: المعوقات الثقافية

وهي دور الثقافة الذي يتمثل في إعاقة التقدم التدريب الإلكتروني داخل المؤسسة من أفكار ومعتقدات، اتجاهات، افتراضات، وقيم داخل المؤسسة، وتركز على مقدم الخدمة ومتلقيها والمجتمع. (صباح، ٢٠١١)

٢-٣-٢ الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني:

الجدول رقم (٢-٣): الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني

وجه المقارنة	التدريب التقليدي	التدريب الإلكتروني
المدرّب	ناقل للمعلومة وملقّن	مشارك و أحياناً متعلم
المتدرّب	متلقٍ فقط	مشارك ومتحكم في العملية التدريبية
المحتوى	ثابت لفترة طويلة	متغير ومتجدد باستمرار
المعرفة	حفظ، تذكّر، تراكم الحقائق	استفسار، ابتكار
التركيز	التركيز على كمية المادة المقدم	التركيز على نوعية المادة المقدمة
الوصول والانتشار	محدود جغرافياً	واسع الانتشار زمنياً وجغرافياً
التكلفة	مرتفعة	متوسطة
التفاعل	قليل بين المتدرّبين	تفاعل بين المتدرّبين وكذلك بينهم وبين المدرّب

المصدر: <http://www.bakkah.net.sa/ar/e-learning>

وبناء على ما سبق، ترى الباحثة أن التطور العلمي والتكنولوجي والثورة المعلوماتية في مجال التدريب فرضت على الشركات تحديات كبرى، ولهذا السبب عليها أن تنسيق الجهود والمبادرات لمناقشة تلك العقبات والتحديات وإيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد خطوات محدد لضمان نجاح تطبيق التدريب الإلكتروني ونشر الوعي الإلكتروني.

٢-٤ المبحث الرابع: قطاع الخدمات الفلسطيني

شهد الاقتصاد العالمي نمواً متسارعاً منذ منتصف القرن العشرين في نشاط قطاع الخدمات، مما أدى إلى تغيير بنيوي في العديد من البلدان نحو اقتصاد قائم على الخدمات. وتميز الاقتصاد الفلسطيني "كالعديد من الاقتصاديات حول العالم" بكونه اقتصاد خدمي، حيث أسهم هذا القطاع بنحو ٥٧% من الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، و٦٢% من إجمالي العمالة في عام ٢٠١٢ وقد قام قطاع الخدمات في فلسطين بشكل رئيسي على قطاع الخدمات التقليدية، في حين أن مساهمة قطاع الخدمات الحديثة لا زالت ضعيفة "خدمات الأعمال- الخدمات المالية. (مركز الدراسات والأبحاث، ٢٠١٣)

ولاستمرار نمو هذا القطاع على الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص الحد من الاختلالات الهيكلية التي يعاني منها الاقتصاد، وفتح الأفق أمام الخدمات الحديثة للمساهمة في توظيف المزيد من الأيدي العاملة، والحد من البطالة، إضافة إلى رفع المساهمة الاقتصادية للقطاع في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، في ظل تراجع القطاعات الاقتصادية الأخرى. (مركز الدراسات والأبحاث، ٢٠١٣)

٢-٤-١ الخدمات

تعريفها:

الخدمات: هي تلك التي توصف بالنشاطات الأخرى والتي لا تندرج تحت مظلة القطاع الصناعي والزراعي والإنشائي، وبناء على ذلك تم تصنيف النشاطات الخدمية حسب المعايير الدولية لتصنيفات القطاعات الاقتصادية "Rev3 ISIC" والصادرة عن الأمم المتحدة لعام ١٩٨٩م كما ذكرها (الجعفري ومكحول، ٢٠١٣):

- **خدمات الإنتاج:** وهي الخدمات الوسيطة وتضم القطاعات الخدمية الحديثة، الأنشطة العقارية، خدمات الأعمال والوساطة المالية ، وتشمل خدمات الأعمال، تأجير آلات، برمجة حاسوب وتحميل البيانات، خدمة البحث والتطوير، الخدمات القانونية، المحاسبة والتدقيق وغيرها.
- **كما تضم الوساطة المالية:** سلطة النقد، البنوك التجارية والإسلامية، مؤسسات الإقراض، إضافة إلى بورصة فلسطين، شركات الأوراق المالية، خدمات التأمين.
- **خدمات التوزيع:** وتضم في معظمها الخدمات التقليدية "تجارة الجملة، التجزئة، إصلاح المركبات، السلع الشخصية، النقل والتخزين"، وبعض الخدمات الحديثة مثل خدمات الاتصالات.
- **أما الخدمات التقليدية الأخرى** فتضم الخدمات الشخصية، الفنادق والمطاعم والأنشطة الاجتماعية والخدمات الأخرى
- **الخدمات الاجتماعية:** وتضم القطاع الحكومي ومنها الإدارة العامة - الدفاع - التعليم - الصحة - العمل الاجتماعي.

٢-٤-٢ العوامل المحددة لإنتاج واستخدام الخدمات:

يمكن التطرق على أهم المحددات لإنتاج و استخدام الخدمات في فلسطين كما ذكرها (الجعفري ومكحول، ٢٠١٣) وهي:

- ١- أدى تقييد وتحكم (الاحتلال الإسرائيلي) في التجارة السلعية الفلسطينية وحركة الأشخاص ووسائل النقل والشحن على المعابر إلى عدم الاستثمار والتوسع في إنتاج الخدمات الداعمة والمساندة لتدفق السلع وحركة الأشخاص من وإلى فلسطين.

٢- إن اتساع واستمرار العجز في الميزان التجاري السلعي مع (الاحتلال الإسرائيلي أدى إلى زيادة استيراد العديد من الخدمات منها كخدمات الشحن والنقل والتأمين اللازمة لتسهيل تدفق السلع المستوردة من الاحتلال الإسرائيلي في السوق المحلية.

٣- أدى تحكم الاحتلال في إنتاج وتزويد خدمات البنية التحتية في المناطق الفلسطينية كالمياه والكهرباء والاتصالات إلى زيادة الاعتماد عليها في الحصول على تلك الخدمات من جهة والحد من إنتاج الخدمات غير الرئيسية من جهة أخرى .

٢-٤-٣ المشاكل والتحديات التي تعترض تنمية الأنشطة الخدمية

تواجه صناعة الخدمات العديد من القيود الناجم بعضها عن عوامل ذاتية، وأخرى ناجمة عن عوامل موضوعية ترتبط بأداء الاقتصاد الفلسطيني من جهة، وقيود الاحتلال من جهة أخرى حيث الإجراءات المفروضة على الاقتصاد الفلسطيني من الاحتلال ومن أهم القيود التي تواجه قطاع الخدمات في فلسطين كما ذكرها (الجعفري ومكحول، ٢٠١٣):

١- ضعف خدمات البنية التحتية: لم تحظ مختلف قطاعات البنية التحتية من الكهرباء والمواصلات والاتصالات في فلسطين بالاهتمام الكافي خلال العقود الماضية، فبينما كانت تلك الخدمات تخضع للاحتلال فإن الاستثمار العام فيها كان ضعيفا مع استلام السلطة لتلك الخدمات ومع تطويرها وإصلاحها لم تصل إلى الدرجة المطلوب توفيرها للسكان .

٢- القيود المتعمقة بالاستثمار: عدم الاستقرار وصعوبة التمويل من أهم المعوقات التي واجهت ومازالت تواجه قطاع الخدمات وأن غالبية المشاريع تعتمد على التمويل الذاتي.

٣- ضعف التشريعات والقوانين الناظمة للإطار الاقتصادي الفلسطيني والذي من بينه قطاع الخدمات، حيث لم يتمكن المجلس التشريعي من مراقبة المؤسسات الاقتصادية الفلسطينية، ولم يمنح القطاع الخاص الدور المنوط به في تطوير تلك الخدمات.

٤-٤-٢ التدريب في الشركات الفلسطينية

إن الكثير من المؤسسات والشركات العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص، ليس لديها تصور علمي محدد عن معايير الأداء، أو نظام الفعالية الكلية، وطبيعة أدوات القياس اللازمة لمدخلات العمل المختلفة. كما أن المؤسسات التي لديها الفرص التدريبية الحالية، والتي عادة ما يتم تحديدها والحديث عنها أو عن نتائجها في شكل رقمي ليس له أي دلالة أو معنى سوى إضافته كرقم في التقارير السنوية لهذه المؤسسات، وغالبا ما يعبر عنها بهذه العبارة (لقد تم تنفيذ ١٥٠٠ ساعة تدريبية خلال العام ٢٠٠٦ استفاد منها ١٢٥٠ موظف بمعدل ٢٥ ساعة تدريبية...الخ. دون إعطاء أي دلالة على جدوى هذا التدريب ودون تبرير ما ينفق على تلك الدورات من وقت ومال وجهد. (دويكات والاسمر، ٢٠٠٧)

وذكر (دويكات والاسمر، ٢٠٠٧) أن التدريب الذي لا يبنى على أسس صحيحة يعتبر كل ما ينفق عليه فاقتدا ابتداء من الوقت والجهد والتكلفة لإعداد المادة التدريبية مرورا بضياح وقت المتدربين وما يصاحبه من إرباك لعمل المؤسسة التي ينتمي إليها المتدربين ومن المشاكل التي تواجه المؤسسات والشركات الفلسطينية هو عدم قدرة المؤسسات والشركات والقائمين على التدريب من التفريق بين المشكلات التي يمكن علاجها بالتدريب وتلك المشكلات التي لا يمكن علاجها بالتدريب، بمعنى آخر يجب على القائمين على التدريب أن يتيقنوا من التدريب ليس علاج مناسباً لكل المشكلات.

وأكد (دويكات، والأسمر، ٢٠٠٧) أن هناك مشكلات عديدة تواجه التدريب في المؤسسات والشركات الفلسطينية حيث تقام كثير من الدورات التدريبية واشتراك المتدرب في تلك الدورات التي ليس لها علاقة بالوظيفة التي يشغلها. وعدم وجود علاقة بين الحوافز والترقيات والتدريب الذي

يحصل عليه الموظف، ووجود ما يسمى بهواة حضور البرامج التدريبية بمعنى الحضور المتكرر لنفس الموظف للدورة أو البرنامج التدريبي.

وبما يخص شركات الخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين يلقى التدريب اهتماماً متزايداً، وذلك لما للتدريب من أهمية في مواجهة التحديات العصرية. ومن أجل زيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة وموائمة الفرد مع متطلبات الوظيفة التي يشغلها، أو الوظيفة التي سوف ينتقل إليها، ولكي يكون قادراً على التأقلم مع برامج عمل وطرق الوسائل الحديثة. (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧) وأشار (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧) أن في السنوات الأخيرة اتجهت الشركات الخدمية والخدمات إلى زيادة الإنفاق في مجال التدريب، وقد عملت بعض الشركات على إنشاء وحدات خاصة بها كجزء من الهيكل التنظيمي، والبعض الآخر عمل على الاستفادة من خدمات مراكز ومؤسسات تعمل في مجال التدريب.

ولمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتقليل تكاليف التدريب، عملت شركات الخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين على إدخال التقنيات والوسائل الحديثة في برامجها التدريبية واستخدامها في تطوير مهارات موظفيها، وبدأت باستخدام شكل جديد من التدريب باستخدام التقنيات الحديثة وهو التدريب الإلكتروني.

حيث يتيح التدريب الإلكتروني لشركات الخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين المجال لتدريب أعداد كبيرة من موظفيها في مختلف فروعها بنفس الوقت، حيث يتعدى التدريب الإلكتروني حدود المكان، كما أن استخدام التدريب الإلكتروني يزيد من كفاءة وفعالية التدريب وذلك بتمكين المتدرب من الحصول على التدريب في المكان والوقت الذي يتلائم مع ظروفه الخاصة. (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧)

وذكر (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧) مزايا التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية وهي:

١- إمكانية التدريب في أي وقت وأي مكان.

٢- زيادة فرص التدريب وعدم محدودية الأماكن وارتفاع التكاليف.

٣- مواد تدريبية حديثة وإمكانية استمرار تحديثها.

٤- التفاعل النشط بين أطراف العملية التدريبية.

٥- التمكن من تأهيل وتعليم العاملين دون الحاجة إلى ترك أعمالهم.

ولفلسطين خصوصية إذ أنها تخضع للاحتلال الإسرائيلي الذي بدوره يعمل على إعاقة حركة الموظفين من خلال الحواجز العسكرية، وعدم قدرة قطاع غزة على المشاركة في الدورات التي تعقد في الضفة، فمن خلال التدريب الإلكتروني تم معالجة هذه الأمور. إذ أصبح من الممكن المشاركة بالدورات التدريبية من خلال استخدام أساليب التدريب الإلكتروني المتزامنة والغير المتزامنة. وعلى الرغم من أهمية ومميزات التدريب الإلكتروني والنتائج الأولية والتي أثبتت نجاحه في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، إلا أن هناك بعض العقبات والتحديات التي واجهتهم أثناء تطبيقه سواء التحديات المتعلقة بالبنية التحتية أو المعوقات الفنية والتقنية أو تحديات المتدربين أو المدربين أو المحتوى التدريبي وغيرها من المعوقات التي تحد من استخدام التدريب الإلكتروني (الحسين، ٢٠١٤).

وذكر (دويكات والأسمر، ٢٠٠٧) بعضاً من هذه المعوقات وهي توفير البنية التحتية لاستخدام التدريب الإلكتروني من مكونات مادية وأنظمة، كما يحتاج إلى توظيف كادر مهني متخصص لتحويل المواد التدريبية من شكلها التقليدي إلى أشكال تتناسب مع التدريب الإلكتروني.

ومن هذا المنطلق ترغب الباحثة بالتعرف على مدى تطبيق الشركات الخدمية والخدمات المالية للتدريب الإلكتروني والتعرف على هذه المعوقات وإيجاد الحلول المناسبة للتغلب عليها.

٥-٢ المبحث الخامس: الدراسات السابقة

يعد موضوع التدريب الإلكتروني من المواضيع التي لاقت اهتماماً العديد من الباحثين، وستقوم الباحثة باستعراض عدد من الدراسات المرتبطة بموضوع البحث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وذلك لما توفره الدراسات السابقة من إثراء للدراسة الحالية من خبرات وتجارب الباحثين، وقد تم توزيع الدراسات السابقة في كل قسم حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، كما تم التعليق على هذه الدراسات بشكل عام. يتضمن هذا المبحث العناوين التالية:

١-٥-٢ الدراسات العربية

٢-٥-٢ الدراسات الأجنبية

٣-٥-٢ التعقيب على الدراسات السابقة

٤-٥-٢ أهم ما يميز الدراسة الحالية

١-٥-٢ الدراسات العربية:

١- دراسة (الظفيري، ٢٠١٦) بعنوان "متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بكليات ومعاهد الهيئة العاملة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت"

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بكليات ومعاهد الهيئة العاملة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لطبيعة الدراسة، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة لتطبيق الدراسة، وحول مجتمع الدراسة فقد تكون مجتمع الدراسة من المتدربين والمدرسين والمديرين بكليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وتكونت العينة من (١٠٠) متدرب كما أخذت عينة طبقية من المدرسين الخبراء وعددهم (٢٠) مدرب، وتم أخذ عينة من مديري الإدارات بالمعاهد والكليات التي تمت على

العاملين وأصبح عدد أفراد عينة المدراء (٤٠) مديراً، وكشفت نتائج الدراسة عن أن اتجاهات مفردات عينة الدراية قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على عبارات محور معوقات التدريب الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي (٤.١٠)، وكان أهم العبارات التي اتجهت إلى الموافقة التامة هي عدم ملائمة البرامج المستخدمة للتدريب الإلكتروني، وكانت العبارة الأقل اتفاقاً هي عدم وجود دعم فني لشبكات الاتصال، وعدم اهتمام إدارة التدريب بعمليات الصيانة والتحديث للأجهزة المستخدمة في التدريب الإلكتروني.

٢- دراسة (الطار، ٢٠١٥) بعنوان " معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وسبل التغلب عليها "

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وسبل التغلب عليها، وللإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام أداة الدراسة، وهي عبارة عن استبانة لقياس معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس العاملين بوكالة الغوث الدولية في محافظات غزة في المرحلتين الابتدائية والإعدادية وعددهم (٢٤٥) مديراً ومديرة، والمعلمين وعددهم (٨٠١٧) معلماً ومعلمة، والمختصين التربويين وعددهم (٦٤) وقد بلغت عينة الدراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة فيما يخص المديرين والمختصين وعددهم (٢٤٣) و(٦٤) ونسبة (٥%) من المعلمين وعددهم (٤٠٠)، وتوصلت الدراسة إلى أن الوزن النسبي الكلي لدرجة قياس معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة بلغ (٦٨.٢%) وبدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول درجة وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني بشكل عام تعزى لمتغير الجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة

إحصائية فيما يتعلق بالمجالين الأول لصالح الذكور، وفي المجال السادس لصالح الإناث، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة حول درجة وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في المجالين الثاني والثالث فقط ولصالح الفئة الأقل من ٥ سنوات، وكشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة حول درجة وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني بشكل عام تعزى لمتغير المؤهل العلمي، في حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالمجال الأول لصالح ماجستير فأكثر، وأخيراً أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول تقديرات أفراد العينة حول وجود معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة تعزى لمتغير طبيعة المهنة في المجال الخامس فقط ولصالح المعلم والمختص التربوي.

٣- دراسة (الحسين، ٢٠١٤) بعنوان " معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم العام أثناء الخدمة من وجهة نظر المشرفات التربويات في محافظة الإحساء "

هدفت إلى التعرف على معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم العام أثناء الخدمة من وجهة نظر المشرفات التربويات في محافظة الإحساء، والكشف على دلالة الفروق في تقدير أفراد عينة الدراسة لمعوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم العام أثناء الخدمة تبعاً لمتغيرات الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع الدراسة بالمشرفات التربويات في الإدارة العامة للتربية والتعليم في محافظة الإحساء بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهن (٣٨٧) مشرفة تربوية، وتم تطبيق أداء الدراسة على مجتمع الدراسة بكامله حيث تم توزيع الاستبانة عليهن وبلغ عدد الاستبانات المستردة (١٥٠) استبانة فقط، وأظهرت نتائج الدراسة إن العوائق المرتبة بالجوانب الفنية كان أكثر العوائق التي تقف أمام التدريب الإلكتروني ثم المعوقات المرتبطة بالمعلمة، ويليهما المعوقات المادية والإدارية ، وأخيراً المعوقات

المرتبة بالمشرفات التربويات، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة على معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم العام أثناء الخدمة تعزي إلى اختلاف المتغيرات (التدريب الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ودرجة الإلمام بالحاسب الآلي)، كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة على معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم العام أثناء الخدمة تعزي إلى اختلاف التخصص، وكانت الفروق لأفراد عينة الدراسة الذين تخصصهم اقتصاد منزلي.

٤- دراسة (الطرشاني، ٢٠١٤) بعنوان " التدريب الالكتروني ومتطلبات تنمية الموارد البشرية في المغرب العربي في ظل العولمة (ليبيا) -".

هدفت الدراسة للتعرف إلى دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في ظل تطورات العولمة، والتعرف إلى مبادئ وأحوال ووسائل التدريب الإلكتروني في المغرب العربي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بتحليل الدراسات السابقة في مجال التدريب الإلكتروني والدراسات الخاصة بالتدريب الحديث ومتطلبات في ضوء واقع دول المغرب العربي. وكان من أهم نتائج الدراسة أن هناك أهمية كبيرة للتدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية خاصة في ظل تطورات وسائل الاتصالات الحديثة وتعدد آليات العولمة، وان التدريب الإلكتروني يركز على عدة مبادئ أهمها: " مبدأ مواكبة التطور، مبدأ الواقعية، مبدأ الاستمرارية، مبدأ التدرج، مبدأ الشمول، مبدأ مراعاة التوقيت، مبدأ المشاركة، مبدأ التكرار.

٥- دراسة (المطيري، ٢٠١٢) بعنوان "متطلبات التدريب الإلكتروني و معوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين "

هدفت الدراسة للتعرف إلى متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة من أجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة، وقد بلغت عينة الدراسة (١١٩) مدرباً في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وكان من أهم النتائج وجود توافق بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالمدرّب والمتمثلة في إجادّة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وكذلك إتقان استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات، كما كشفت عن وجود توافق بين أفراد العينة على متطلبات التدريب الإلكتروني الخاصة بالبيئة التدريبية والمتمثلة في (توافر الحاسب الآلي بمواصفات فنية مناسبة وكذلك توافر قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لتطبيق التدريب الإلكتروني بالإضافة إلى توافر اتصال سريع بشبكة الانترنت وكذلك وجود فريق عمل يقوم بالدعم الفني وتوافر البرمجيات اللازمة لعمل الأجهزة)، وتبين وجود توافق بين أفراد العينة على معوقات التدريب الإلكتروني المالية والمتمثلة في (ضعف المخصصات المالية للتدريب الإلكتروني وكذلك ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات لتطبيق التدريب الإلكتروني وارتفاع تكاليف شراء بعض الأجهزة المستخدمة في التدريب الإلكتروني)، كما تبين وجود توافق بين أفراد العينة على معوقات التدريب الإلكتروني الفنية والمتمثلة في (عدم جود قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لاستخدام التدريب الإلكتروني، وقلة المختصين في إنتاج وتصميم البرمجيات التدريبية وكذلك عدم وجود دعم فني للبرمجيات والأجهزة وشبكات الاتصال المستخدمة في التدريب الإلكتروني)، وأخيراً كشفت الدراسة عن وجود توافق بين

أفراد العينة على معوقات التدريب الإلكتروني الإدارية والمتمثلة في (عدم اهتمام إدارة التدريب بتحضير المتدربين إلكترونياً وذلك لضعف في مرحلة التخطيط).

٦- دراسة (الحربي، ٢٠١٢) بعنوان " أثر تطبيق التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين بالتطبيق على شركة الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين التدريب الإلكتروني وفاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية (شركة الاتصالات السعودية جوال، شركة اتحاد اتصالات موبايلي، شركة زين السعودية زين)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التجريبي، واعتمد الباحث أسلوب المقابلة الشخصية وأسلوب الاستبيان كأداة للدراسة من أجل جمع البيانات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية وهي الجوال والبال عدد العاملين فيها (٢٢٠٠) وشركة موبايلي (٣٠٨٠) وشركة زين (٢٢٠٠) ليصبح الإجمالي (٢٧٨٢٠) عاملاً، خلال العام 2010 وتكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) عاملاً، وأظهرت النتائج أن التدريب الإلكتروني يساعد في المحافظة على وقت وجهد المتدربين، كما كشفت عن أن التدريب الإلكتروني لا يحمل المنظمة أعباء إضافية مثل التنقلات، وأظهرت أن المنظمة لا تحتاج إلى أماكن أو قاعات مخصصة للتدريب، كما تبين أن هناك علاقة تأثير إيجابية لمتغيرات التدريب الإلكتروني على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي.

٧- دراسة (صالح، ٢٠١١) بعنوان " اتجاهات الطالب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية". (جمهورية مصر العربية)

هدفت الدراسة إلى قياس اتجاهات الطالب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، حيث رصد كل من المكونات المعرفية والانفعالية والمهارية للطالب والمشرفين

نحو التدريب الإلكتروني، واستخدم الباحث المنهج المسحي الاجتماعي عن طريق العينة المنتقاة من الطالب والمشرفين وتنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية بحيث يتم وصف واقع اتجاهات الطالب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، واقتصرت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (٢٨٥) من مشرفي وطالب التدريب الميداني بكلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الفيوم. وكانت أم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن اتجاهات الطالب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني بنوعية المتزامن وغير المتزامن في الخدمة الاجتماعية تعد متوسطة القوة، حيث تقع في فترة الثقة ١.٨٣ إلى ٢.٧٨ وكان متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة قد بلغ ٢.٢٧، وأيضاً اتجاهات الطالب كانت أعلى من اتجاهات المشرفين ٢.٢٧، ٢.٢٤ على التوالي، وتبين أن الاتجاه نحو التدريب الإلكتروني تشكل من عدد ثلاثة مكونات أساسية هي المعرفية والمهارية والانفعالية، وكانت النسب المتوسطة كالتالي (٢٠٢٩٣، ٢٠٢٨١، ٢٠٢٣٧).

٨- دراسة (وهبة، ٢٠١١) بعنوان: " فلسفة التدريب الإلكتروني ومتطلباته كمدخل للتنمية المهنية المستدامة لمعلمي التعليم الثانوي (دراسة تحليلية ميدانية)". (جمهورية مصر العربية) هدفت الدراسة إلى بناء خطة وتصور مقترح لمتطلبات استخدام التدريب الإلكتروني كمدخل للتنمية المهنية للمعلمين بصفة عامة وللمعلمي التعليم الثانوي العام بصفة خاصة بجمهورية مصر العربية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج البحثية للدراسة حسب قوله، وتكونت عينة الدراسة من معلمي التعليم الثانوي العام من محافظات القاهرة والمنيا وسوهاج، باعتبارها تمثل مناطق مختلفة وبيئات متنوعة في مصر وأيضاً عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية جامعات عين شمس والمنيا وسوهاج وبعض المشرفين والإداريين بمراكز التعليم الإلكتروني في هذه الجامعات، وقام الباحث بتوزيع (٥٨٠) استبياناً. وكان من أهم نتائج الدراسة

أن هناك قصور في برامج ونظم تدريب معلمي التعليم الثانوي العام بمصر. وأن التدريب الإلكتروني صيغة جيدة للتدريب تواكب اتجاه العملية التعليمية للنمط الإلكتروني. وتوفير الحواسيب الخادمة العالية المواصفات مع البرمجيات الملائمة للعمل كمتطلب للبنية التحتية للتدريب الإلكتروني، ضرورة وجود فلسفة واضحة لبناء البرامج والمواد التدريبية الإلكترونية وبنية جيدة لعناصر المادة التدريبية و مكوناتها وتكامل المادة التدريبية الإلكترونية واستمراريتها، وضرورة إنشاء وحدة تتولى عملية إجراء عملية التقييم للبرامج التدريبية الإلكترونية بصفة مستمرة لضمان جودتها ونجاحها في تحقيق أهدافها، مع وجود جهاز إداري مركزي لإدارة التدريب.

٩- دراسة صباح (٢٠١١) بعنوان: "واقع تطبيق مفهوم المنظمة المتعلمة على شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة "

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مفهوم المنظمة المتعلمة على شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتطبيقها استخدمت الاستبانة كأداة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة والبالغ عددهم ١٤٦ موظفاً، وقد أخذت منهم عينة عشوائية تكونت من (١١٥) وزعت عليهم الاستبانة، وتم استبعاد (٥) استبانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن درجة تطبيق مفاهيم المنظمة المتعلمة في شركة الاتصالات الفلسطينية كانت جيد جداً، كما أظهرت النتائج وجود تأثير لعناصر الثقافة التنظيمية على واقع تطبيق مفهوم المنظمة المتعلمة، وبينت أن البيئة والثقافة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في دعم التعلم، حيث لا يستطيع الفرد التعلم في بيئة جامدة لا تسمح بوجود أخطاء ولا تسمح للأفكار الجديدة من قبل الأفراد وغير مسموح لأي شخص أن يبدي رأيه أو يطرح وجهة نظره أو أفكاره، وكشفت عن وجود تأثير للأداء التنافسي على واقع تطبيق مفهوم المنظمة المتعلمة، وأخيراً كشفت النتائج عن

وجود علاقة طبيعية جيدة وإيجابية بين الأفراد داخل شركة الاتصالات الفلسطينية تعتبر من أهم الأمور التي تساعد على خلق جود يشجع الإبداع ويجعله نمط حياة وسلوك اعتيادي لدى موظفي الشركة.

١٠- دراسة (ياسين وملحم، ٢٠١١) بعنوان " معوقات استخدام التعليم الإلكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات استخدام التعليم الإلكتروني التي يواجهها معلمو مدارس مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى وأثر كل من الجنس والمؤهل العلمي والخبرة العملية في ذلك، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (١٨٦) معلماً ومعلمة اختيروا بالطريقة العشوائية، واستخدمت الدراسة استبانة مكونة من (٢٨) فقرة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب توصلت الدراسة إلى أن جميع فقرات الأداء شكلت معوقات للتعليم الإلكتروني ، وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات المعلمين على أداء الدراسة والمتعلقة بمعوقات التعلم الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات التعلم الإلكتروني تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

١١- دراسة (الهرش وآخرون، ٢٠١٠) بعنوان " معوقات استخدام منظومة التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في لواء الكورة ". (الأردن)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات استخدام منظومة التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوي في لواء الكورة ، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٧ معلماً و٥٨ معلمة) تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وكان من أهم نتائج الدراسة أن المعوقات المتعلقة بالمعلمين جاءت في المرتبة الأولى، تلتها المعوقات المتعلقة بالبنية التحتية والتجهيزات الأساسية وجاءت المعوقات المتعلقة بالطلبة في المرتبة الأخيرة.

١- دراسة (Rabiee, et all, 2013) بعنوان:

"An Explanation for Internet Use Obstacles Concerning ELearning in Iran"

"العوائق التي تحول دون استخدام تكنولوجيا الإنترنت للتعليم الإلكتروني في إيران "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوائق التي تحول دون استخدام تكنولوجيا الإنترنت للتعليم الإلكتروني في إيران. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي والنوعي، كما استخدمت الملاحظات من ثمانية معاهد افتراضية للتعليم العالي وأخرت مقابلات مع ٢٠ خبيراً في هذه المعاهد. وأظهر تحليل البيانات أن العوامل الاجتماعية والثقافية والهيكلية والتعليمية والاقتصادية والقانونية كانت أبرز المعوقات لاستخدام تكنولوجيا الإنترنت. وكل عامل يتكون من عدد من المكونات. وللتحقق من العوامل والمكونات المستخرجة منها، طور الباحثون استبيان، الذي تألف من خمسة أنواع من العبارات والمكونات ذات الصلة، وكان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات. وطلب من عشرين طالبا في كل من المعاهد بملاء الاستبيان. وأظهر تحليل البيانات أن العوامل الاجتماعية والثقافية هي الحواجز الأكثر تأثيراً لاستخدام الإنترنت في التعليم الإلكتروني.

"A Model for Predicting Learning Flow and Achievement in Corporate e-Learning"

" نموذج توقعات تدفق التعلم والإنجاز في التعلم الإلكتروني للشركات ". (كوريا)

هدفت الدراسة إلى التحقيق في محددات تدفق التعلم والإنجاز في التدريب الإلكتروني للشركات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد حدد الباحث مجتمع الدراسة من العاملين في إحدى الشركات الكورية العملاقة والمشاركين في برنامج التعلم الإلكتروني في أكتوبر (٢٠٠٩) وتم اختيار هذه الشركة كونها تعمل في التدريب الإلكتروني لأكثر من ١٢ عاماً، واستخدم الباحث استبانتين مختلفتين لجمع المعلومات في هذا الرسالة (٣٢٦) و(٢٧١) من المتعلمين، حيث استجاب من عينة الدراسة (٢٤٨) شخصاً من المتعلمين الذين أكملوا التعليم الإلكتروني في المناهج التعليمية ضمن الشركة الكورية. وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة الإلكترونية، وكان من أهم النتائج أن الكفاءة الذاتية، القيمة الجوهرية، المنفعة المتوقعة، وسهولة الاستخدام المتوقعة تؤثر على تدفق التعلم. (ويفترض نموذج TAM أن تقبل أي تكنولوجيا والعمل عليها ناتج عن عاملين رئيسيين وهما المنفعة المتوقعة، وسهولة الاستخدام المتوقعة)، وكشفت عن أن القيمة الجوهرية وقلق الاختبار والمنفعة المتوقعة وسهول الاستخدام المتوقعة تعتبر مؤشراً كبيراً وهاماً على تحقق الانجاز، وبينت أن المنفعة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة هما العاملان الأكثر تأثيراً بتدفق التعلم والانجاز.

٣- دراسة (Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Hong, T. S2012) بعنوان:

"An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia"

" تقييم فاعلية التدريب الإلكتروني في الشركات متعددة الجنسيات في ماليزيا "

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الحرجة التي تؤثر على فعالية التدريب الإلكتروني في الشركات متعددة الجنسيات (MNCs) في ماليزيا من خلال دمج نموذج القبول التكنولوجي Technology Acceptance Model (TAM) ونموذج النجاح لنظام Delone and McLean (information system success model)، ونموذج تأكيد التوقع (Expectation ECM) (Confirmation Model). وتم اختبار الدراسة بواسطة مسار السببية لعوامل يمكن التنبؤ بفعاليتها التدريب الإلكتروني وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وقد حدد الباحثون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات ضمن قطاع الصناعات المختلفة في ماليزيا والذين لديهم خبرة في استخدام التدريب الإلكتروني في أماكن عملهم، أما عينة الدراسة فتمثلت في (١٩٤) موظف يعملون في الشركات متعددة الجنسيات ولديهم خبرة في استخدام التدريب الإلكتروني في مؤسساتهم، حيث استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن الدافعية للتعلم والدعم الإداري ودعم المؤسسة حصلت على أكثر استجابة نحو رضا المستخدمين، وأن الكفاءة الذاتية وسهولة الاستخدام ومحتوى التدريب لم يحظَ باستجابة كبيرة، كما بينت أن رضا المستخدمين يعتبر مؤشر قوي على استمرارية هذه الفرضية، وكشفت عن تركيز نظام التدريب الإلكتروني على محتويات التدريب فضلاً عن المعلومات ينبغي إدراجها، وأظهرت أن يتمتع التدريب الإلكتروني بسهولة في الاستخدام وبالتالي ينبغي على المنظمات النظر في استخدام الطرق المثلى

والبسيطة في عملية استعراض المعلومات والتزويد بتعليمات واضحة للمستخدم وجعل واجهة نظام التدريب الإلكتروني أكثر جاذبية وتفاعلية وسهلة الفهم.

٤- دراسة (Ahmadpour, and Mirdamadi, 2010) بعنوان:

"Determining Challenges in the Application of E-Learning Agricultural Extension Services in Iran"

"التحديات الأكثر تأثيراً في التعلم الإلكتروني في الإرشاد الزراعي"

هدفت إلى تحديد أي من التحديات هي الأكثر تأثيراً في التعلم الإلكتروني في الإرشاد الزراعي في إيران واتخذت نهجاً كمياً لتحديد أهم العوامل. وشمل مجتمع البحث جميع المرشدين في الدراسات العليا في جميع أنحاء إيران وبلغ عددهم (٢٧٤٥)، و باستخدام تقنية العينة الطبقية والنتائج من الاختبار التجريبي، وطبقت الدراسة على (٤٠٠) من المرشدين. وقد تم تطوير استبانة وزعت عن طريق البريد والبيانات التي تم جمعها من (٣٧٩) استبيان مسترد، وباستخدام التحليل العاملي تم ترتيب العوامل في ستة تحديات كبرى في المجالات التالية: المالية، وخدمات دعم التقنية والتنظيمية والثقافية والعوامل البشرية. في هذه الورقة سوف تناقش هذه التحديات والحلول المقترحة.

"The effects of technical difficulties on learning and attrition during online training".

"آثار الصعوبات التقنية في التعلم والاستنزاف خلال التدريب على الإنترنت "

هدفت إلى الكشف عن آثار الصعوبات التقنية في التعلم والاستنزاف خلال التدريب على الإنترنت والصعوبات التقنية، و تم استخدام تصميم التدابير المنكررة لدراسة تأثير تلك الصعوبات التقنية لها على التعلم والاستنزاف من التدريب التطوعي عبر الإنترنت، وشارك في الدراسة (٥٣٠) مشتركاً على الإنترنت وتطوعوا للمشاركة في برنامج تدريبي لمدة أربع ساعات على استخدام جداول البيانات. وتم إدراج الصعوبات التقنية في بعض وحدات التدريب في شكل رسائل خطأ، ومن خلال استخدام النمذجة متعددة المستويات، أشارت النتائج إلى أن الصعوبات التقنية تمثلت في ضعف التعلم، حيث واجه المتدربين صعوبات لتقنية في الوحدات التدريبية وعلاوة على ذلك، كان تأثير التعلم من خلال التدريب على التعلم أكبر بين المتدربين الذين انسحبوا في نهاية الدورة من بين المتدربين الذين أنهوا الدورة، ومن خلال الدراسة الحالية تم فصل بعض الآثار المترتبة على الصعوبات التقنية وتشير إلى أن المنظمات ينبغي أن توفر للمتدربين الدعم الفني اللازم للتغلب على الصعوبات التقنية في مجال التدريب..

٦- دراسة (Goktas and others, 2009) بعنوان :

"Main Barriers and Possible Enablers of ICTs Integration into Pre-service Teacher Education Programs "

" المعوقات الرئيسية وعوامل التمكين المحتملة لتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج تعليم المعلمين قبل الخدمة ". (تركيا)

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من المعوقات الرئيسية والعوامل المساعدة الممكنة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في برامج إعداد المعلمين قبل الخدمة في تركيا. وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي والمنهج الكمي في عمليات جمع البيانات وتحليلها، استخدمت الدراسة استبانتين لجمع البيانات الكمية من العمداء والمربين المعلمين، وأسئلة مفتوحة من الاستبيانات والمقابلات لنوعية جمع البيانات من عمداء الكليات والمربين وتكونت عينة الدراسة من (٥٣) من عمداء في كليات إعداد المعلمين (STE)، (١١١) من المعلمين المربين، (١٣٣٠) من المعلمين المحتملين، وبالإضافة إلى ذلك مقابلات مع (٦) من المعلمين المربين، و(٦) من المعلمين المحتملين للمستقبل. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن الغالبية العظمى من أصحاب المصلحة يعتقدون أن نقص التدريب أثناء الخدمة، ونقص البرامج والمواد المناسبة، وعدم وجود الأجهزة هي العوائق الرئيسية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج إعداد المعلمين قبل الخدمة، وأيضا لاتفاق على العوامل المساعدة في التمكين - خطط تكنولوجياية-وهي الإستراتيجية المتفق عليها بشدة في تلك الفئة.

"Profiles of potentially successful online learners in a teacher credential program"

"أساليب تفكير المتعلمين الكبار عبر الإنترنت في برنامج تدريب المعلمين الحاصلين على البكالوريا"

هدفت إلى الكشف عن أساليب تفكير المتعلمين الكبار عبر الإنترنت في برنامج تدريب المعلمين الحاصلين على البكالوريا في ولاية كاليفورنيا، وقد تم توجيه تعليمات (١٨٤) طالباً لكتابة سيرة ذاتية مختصرة قصيرة بإتباع أنماط التفكير، وقد تم تحليل هذه النتائج التفصيلية والسير الذاتية لمعرفة ما إذا كان هناك نمط تفكير معين سائد بين المتعلمين الناجحين عبر الإنترنت، بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل درجات الفصل الدراسي الأول - وهي العلامة الأولى من احتمالات النجاح الأكاديمي - وعلاقتها بأنماط الطالب في التفكير حسب ما وردت في أنماط التفكير، وأشارت النتائج إلى وجود دلالات لمجموعة من أنماط التفكير في خطابات الطالب لم يتم العثور على مجموعة من أنماط التفكير المعروفة باسم (أنماط التفكير الشخصي) في كتابات الطالب أو في نتائج المسح، وقد أدى هذا الاستنتاج إلى أنه يجب النظر في جميع أنماط التفكير الشخصي في تصميم النظم التعليمية لضمان وصول الطلاب إلى أقصى حد ممكن من التعلم وهناك احتمال لوجود علاقة وثيقة بين أنماط التفكير الشخصي والدرجات في أول فصل دراسي أكاديمي ولكن لا يمكن اكتشافه نظراً لحجم العينة، وأشارت نتائج هذه الدراسة وغيرها من البحوث السابقة إلى أهمية فهم تأثير أنماط التفكير على استخدام التقنيات في التعلم.

٢-٥-٣ التعقيب على الدراسات السابقة

تم استعراض الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، حيث توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج التي ساعدت الباحثة في إثراء دراستها، إضافة إلى ما ورد من معلومات ساعدت الباحثة في إعداد الأدب النظري للدراسة. ومن خلال قراءة وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت التدريب الإلكتروني يمكن إبراز الملاحظات التالية:
اتفقت الدراسات على ما يلي:

١- اقتصرت بعض هذه الدراسات على دراسة معوقات التدريب الإلكتروني والتعليم الإلكتروني

كالمعوقات الإدارية، البشرية، الفنية، المالية، كما جاء في دراسة العطار (٢٠١٥) ودراسة

الحسين (٢٠١٤) ودراسة ياسين وملحم (٢٠١١) ودراسة Rabiee & others (2013)

ودراسة Ahmadpour and Mirdamadi (2010)، ودراسة Goktas & others.

٢- استهدف بعض هذه الدراسات متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته، كما جاء في دراسة

الظفيري (٢٠١٦)، دراسة الطرشاني (٢٠١٤)، دراسة المطيري (٢٠١٢)، ودراسة

وهبة (٢٠١١).

٣- معظم الدراسات قامت بالتركيز فقط على قطاع التعليم والمعلمين ومنهم دراسة

الظفيري (٢٠١٦)، دراسة العطار (٢٠١٥)، دراسة الحسين (٢٠١٤)، دراسة ياسين

وملحم (٢٠١١)، ودراسة هبة (٢٠١١)، ودراسة Bishop (2008).

٤- اتفقت مجموعة من الدراسات في منهج الدراسة فمعظم الدراسات استخدمت المنهج

الوصفي التحليلي كما في دراسة الظفيري (2016)، دراسة العطار (٢٠١٥) دراسة

المطيري (٢٠١٢)، دراسة الصباح (٢٠١١).

٥- كان هناك اتفاق عام بأهمية التدريب الإلكتروني في جميع المجالات والمناطق.

٦-التدريب الالكتروني يساهم في بناء وتطوير المؤسسات سواء تعليمية أو خدماتية.

٧-تحديد مجتمع الدراسة واشتقاق العينة منه بشكل سليم وإحصائي.

٨ -٢-٥-٤ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

❖ تعتبر هذه الدراسة الأولى في فلسطين- على حد علم الباحثة - بما يتعلق بالتدريب الالكتروني في فلسطين

❖ تتميز في اختيارها لمجتمع الدراسة الممثل بالشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، وفي حدود علم الباحثة تعد هذه الدراسة العربية والمحلية الأولى التي طبقت الموضوع على الشركات الخدمية والخدمات المالية، حيث ركزت معظم الدراسات العربية على قطاع التعليم ومنها دراسة (الظفيري، ٢٠١٦)، (العطار، ٢٠١٥)، (المطيري، ٢٠١٢) وغيرها.

❖ لم تكتف الدراسة فقط بمعرفة مدى تطبيق التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية في بورصة فلسكين بل تطرقت إلى المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق التدريب الالكتروني وسبل التغلب عليها.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

❖ مقدمة

❖ منهج الدراسة

❖ جمع البيانات والمعلومات

❖ مجتمع الدراسة

❖ أداة الدراسة

❖ إجراءات تطبيق أدوات الدراسة

❖ معالجة وتحليل البيانات

١-٣ مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفا كاملا ومفصلا للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة بدءاً بتحديد منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، ومرورا بأدوات الدراسة وطريقة إعدادها والتحقق من صدقها وثباتها، وانتهاءً بوصف إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل ومعالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات، وللوصول إلى أفضل النتائج اعتمدت الباحثة على مصادر متعددة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، بدايةً من الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن ثم المقابلات شبه المنتظمة، وأخيراً استبانة البحث.

٢-٣ منهج الدراسة (Methodology):

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي "وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة ، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة ، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة". (ملحم، ٢٠٠٠)

واعتمدت الباحثة في دراستها على الطريقة المختلطة (MixedMethods) لملاءمتها موضوع الدراسة، حيث عرفتھا (علام، ٢٠١٠) بأنها: الطريقة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع وتحليل البيانات، وعمل توافق ودمج ما بين النتائج، والاستنتاجات التي حصل عليها من الطرق أو الأدوات الكمية والنوعية وذلك في نفس الدراسة أو البحث، واستخدمت الباحثة هذه الطريقة للوصول الى فهم أفضل لمشكلة البحث ولبعض أجزاء الدراسة قبل عمل الدراسة الأساسية. فكانت الطرائق النوعية عبارة عن مقابلات شبه منتظمة (Semi-Structured interviews) مع مدراء إدارة الموارد البشرية أو من ينوب عنهم في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين

والمشمولة في الدراسة. والطرائق الكمية كانت عبارة عن استبانة استخدمت مع مدراء وموظفين تلك الشركات.

٣-٣ جمع البيانات والمعلومات (Data Collection):

تم جمع البيانات والمعلومات من مصادر أولية وثانوية.

المصادر الثانوية: اشتملت هذه المصادر على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. حيث قامت الباحثة بزيارة عددٍ من مكاتب الجامعات، وكذلك الاطلاع على عددٍ من الدوريات والمقالات المحكمة ورسائل الدكتوراه والماجستير، وتصفح العديد من المواقع الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية، وموقع بورصة فلسطين، وموقع جمعية البنوك الفلسطينية، ومعهد ماس للأبحاث والدراسات، وشركات الاتصالات، والتقارير السنوية للشركات.

المصادر الأولية:

• مقابلات شبه منتظمة (Semi-structured Interviews)

نوع من أنواع المقابلات وهي تعطي الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من

المستجيب مزيداً من التوضيح. (عبيد، ٢٠٠٣)

ومن أبرز مزايا المقابلات شبه المنتظمة كما ذكرها (قاسم، ٢٠١٦):

١- أفضل أداء لاختبار وتقييم الصفات الشخصية.

٢- أنها ذات فائدة كبيرة في تشخيص ومعالجة المشكلات الإنسانية.

٣- أنها ذات فائدة كبرى في الاستشارات.

٤- أنها تزود الباحث بمعلومات إضافية كتدعيم للمعلومات التي تم جمعها بأدوات أخرى.

٥- أن نسبة المردود منها عالية إذا قورنت بالاستبيان.

• الاستبانة (Questionnaire)

يعد الاستبيان من احد أهم أدوات البحث العلمي، حيث يستخدم الاستبيان لجمع البيانات ذات الصلة بموضوع البحث، فيتم إعداد استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة التي ينبغي على المستجيب أن يجيب عليها. ولهذا يستخدم الاستبيان بشكلٍ رئيس في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحاليّة واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول على بيانات بشأنهم في أماكن متباعدة فإنّ أداة الاستبيان تمكّنه من الوصول إليهم جميعاً بوقت محدود وبتكاليف معقولة. (قاسم، ٢٠١٦)

وهناك عدة أسباب لاختيار الاستبانة كطريقة لجمع البيانات، يذكر (قاسم، ٢٠١٦) بعض منها:

١- أنّها أفضل طريقة للحصول على معلومات وحقائق جديدة لا توفرها مصادر أخرى.

٢- أنّها تتميز بالسهولة والسرعة في توزيعها بالبريد على مساحة جغرافيّة واسعة.

٣- أنّها توفر الوقت والتكاليف.

٤- أنّها تعطي للمستجيب حرية الإدلاء بأيّة معلومات يريدونها.

٣-٤ مجتمع الدراسة (The Population):

يشمل مجتمع الدراسة الشركات الخدمية والخدمات المالية والمدرجة في بورصة فلسطين للعام 2016/2017، وتتكون الشركات الخدمية من اثني عشر شركة وشركات الخدمات المالية تتكون من سبع شركات، ولكن مجتمع الدراسة الحالي يتكون من أربع شركات خدمية، حيث تم استثناء الفلسطينية للكهرباء لوجودها في غزة وصعوبة وصول الباحثة إليها، واعتذرت باقي الشركات لعدم اهتمامهم بالموضوع. أما شركات الخدمات المالية فتكون من ستة شركات واعتذر سوق فلسطين

الأوراق المالية. ويتكون مجتمع الدراسة المشمول بالاستبيان من جميع موظفي وموظفات الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين والبالغ عددهم (٧٢٣٣) موظفاً. فقد شمل مجتمع الدراسة على الشركات الخدمية وشركات الخدمات المالية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(٣-١): مجتمع الدراسة

الشركات الخدمية	الخدمات المالية
الاتصالات الفلسطينية	البنك الإسلامي العربي
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	البنك الإسلامي الفلسطيني
أبراج الوطنية	بنك القدس
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية (واصل)	بنك فلسطين
	البنك الوطني
	بنك الاستثمار الفلسطيني

٣-٤-١ عينة الدراسة (The Sample)

ويقصد بعينة الدراسة: جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل العينة جانبا أو جزء من محددات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج ويغني عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل خاصة في حالة صعوبة أو استحالة الدراسة، ويلجأ لها الباحث عند استخدام الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات. (الضامن، ٢٠٠٧)

٣-٤-١-١ الطرائق الكمية:

وتقوم الطريقة الكمية على جمع البيانات من خلال استعمال أدوات قياس كمية يجري تطويرها بحيث يتوافر فيها الصدق والثبات. ويجري تطبيقها على عينة من الأفراد تمثل المجتمع الأصلي ، ومن ثم معالجة البيانات الكمية بأساليب إحصائية تقود في النهاية إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي ضمن مدى معين من الثقة. (علام، ٢٠١٠)

وتم احتساب عينة الدراسة عن طريق جدول حجم العينات وبيّن هذا الجدول حجم المجتمع والعينة المطلوبة (sekesan, 2006)

حيث بلغ عدد العينة ٣٦١ من موظفي وموظفات الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية المنتظمة Stratified Random Systematic Sample، حيث تمثّل الشركات الطبقات وعددها ١٠ شركة.

وتم توزيع (٣٦١) استبياناً، وتم استرداد (٣١٢) استبياناً وبالتالي تكون نسبة الاسترداد ٨٦%، وفيما يلي عرض المعلومات الشخصية والديمغرافية للمبحوثين:

جدول رقم(٣-٢): الخصائص الديمغرافية للمبحوثين

المتغيرات	البدائل	العدد	النسب المئوية %
الجنس	ذكر	194	62.2
	أنثى	118	37.8
	المجموع	312	100.0
العمر	أقل من ٢٥ سنة	67	21.5
	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥	166	53.2
	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥	69	22.1
	من ٤٥ إلى أقل من ٥٥	7	2.2
	من ٥٥ سنة فأكثر	3	1.0
المجموع	312	100.0	
المؤهل العلمي	ثانوي	6	1.9
	دبلوم	23	7.4
	بكالوريوس	242	77.6
	دراسات عليا	41	13.1
	المجموع	312	100.0
الفئة الوظيفية	إدارية	157	50.3
	مالية	64	20.5
	فنية	32	10.3
	تسويقية	59	18.9
	المجموع	312	100.0
عدد الدورات التدريبية الإلكترونية	لا يوجد	51	16.3

27.6	86	دورتان فأقل	
31.4	98	من ٣-٥ دورات	
24.7	77	من ٦ دورات فأكثر	
100.0	312	المجموع	
46.5	145	من ٥ سنوات فأقل	سنوات الخبرة
32.7	102	من ٦-١٠ سنوات	
20.8	65	من ١١ سنة فأكثر	
100.0	312	المجموع	

٣-٤-١-٢ الطرائق النوعية

يقصد بها: أي نوع من البحوث يصل إلى النتائج بطرق غير إحصائية أو كمية ويسعى إلى التبصر، والفهم، والتطبيق على المواقف المشابهة؛ ومن ثم ينتج عن التحليل الكيفي نوعاً من المعرفة تختلف عن البحث الكمي. (علام، ٢٠١٠)

وبما يتعلق بالطريقة النوعية استخدمت الباحثة طريقة المقابلة، بحيث استهدفت جميع مدراء الموارد البشرية أو من ينوب عنهم في جميع الشركات المشمولة بالدراسة.

٣-٥ أدوات الدراسة

٣-٥-١-١ بناء أداة الدراسة

٣-٥-١-٣ الطرائق النوعية (المقابلات شبه منتظمة)

بعد جمع البيانات والمعلومات من المصادر الثانوية حول موضوع التدريب الإلكتروني ومعوقاته والانتهاه من بناء الإطار النظري، تم تصميم نموذج أولي لمقابلات شبه منتظمة، حيث وضعت الباحثة عدداً من الأسئلة وذلك بهدف التعرف على وجهة نظر مدراء الموارد البشرية في الشركات محل الدراسة حول مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في فلسطين والتعرف على المعوقات التي واجهتها الشركات أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني كل في شركته، ولأخذ ملاحظاتهم وآراءهم حول الموضوع عند تصميم أداة الدراسة التالية وهي الاستبانة ويبين الملحق رقم (١) نموذج المقابلة الذي تكون من عدة محاور رئيسية:

المحور الاول: نظام التدريب المستخدم في الشركات الخدمية والخدمات المالية

المحور الثاني: مدى إدراك وتطبيق إدارات الموارد البشرية لنظام التدريب الالكتروني.

المحور الثالث: المعوقات التي واجهت الشركات خلال تطبيق التدريب الالكتروني.

المحور الرابع: الحلول المقترحة من قبل مدراء الموارد البشرية لحل تلك المعوقات

٣-١-٥-٢ الطريقة الكمية (الاستبانة)

بعد الانتهاء من تحليل نتائج المقابلات شبه المنتظمة وبعد الاطلاع على الأدبيات التربوية من كتب ورسائل جامعية وأبحاث متخصصة والاستفادة من الاستبيانات المعدة من بعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة ومنها دراسة (القطار، ٢٠١٥) تم صياغة الاستبانة وفقا للخطوات التالية:

١- تحديد المجالات الرئيسة للاستبانة.

٢- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال

٣- عرض الاستبانة على المشرف لاختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.

٤- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف مناسباً.

٥- إعداد الاستبانة بصورتها الأولية والتي اشتملت على (٥٠) فقرة موزعة على خمسة محاور.

٦- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال الإدارة والتعليم

الالكتروني في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغ عددهم (٨) محكماً. كما هو مبين في ملحق

رقم (٥)

٧- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف بعض الفقرات ضمن المحاور،

وتعديل صياغة فقرات أخرى، وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية (٤٠) فقرة

موزعة على (٥) محاور.

ويبين الملحق رقم (٣) نموذج الاستبانة، وتكونت الاستبانة من ٤ أجزاء وهي :

الجزء الأول- مقدمة عامه لتعريف المبحوثين بأهداف الدراسة ودورهم في إثرائها.

الجزء الثاني- معلومات شخصية حول المبحوثين وتضمنت المتغيرات الديمغرافية التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية، عدد الدورات الالكترونية التي تم الالتحاق بها، وسنوات الخبرة).

الجزء الثالث- معلومات عن مدى استخدام وتطبيق التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين المشمولة في الدراسة.

الجزء الرابع- ويحتوي على محاور الاستبانة وهي خمسة محاور:

المعوقات الإدارية: وتكون هذا المحور من (٩) فقرة.

المعوقات الفنية: وتكون هذا المحور من (١٠) فقرة.

المعوقات المادية والمالية: وتكون هذه المحور من (٨) فقرة.

المعوقات الثقافية والتنظيمية: وتكون هذا المحور من (٧) فقرة.

المعوقات البشرية: وتكون هذا المحور من (٦) فقرة.

وضم الجزء الأخير سؤالاً مفتوحاً للموظفين حول اقتراحاتهم للتغلب على معوقات التدريب الالكتروني.

كما واستخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert scale)، وأعطيت إجابة (موافق بشدة) خمس درجات، وإجابة (موافق) أربع درجات، وإجابة (محايد) ثلاث درجات، وإجابة (غير موافق درجتين)، وإجابة (غير موافق بشدة) درجة واحدة، وكلما زادت الدرجة زاد مستوى تحقق الفقرات وبالتالي زاد مستوى رضا المبحوثين عن الفقرات. وقد تم توزيع الاستبانات على الشركات المشمولة في الدراسة كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٣-٣): توزيع على الشركات المشمولة في الدراسة

اسم الشركة (الطبقات) الاستبانات	حجم المجتمع	حجم العينة الموزعة	حجم العينة المستردة	النسبة الاسترداد
البنك الإسلامي الفلسطيني	507	25	23	0.92
البنك الإسلامي العربي	335	17	17	100.0
بنك القدس	633	31	27	0.87
بنك فلسطين	1405	70	57	0.81
البنك الاستثمار الفلسطيني	256	13	13	100.0
البنك الوطني	376	19	19	100.0
الاتصالات الفلسطينية	2910	146	122	0.83
موبايل وطنية الفلسطينية للاتصالات	411	20	17	0.85
الفلسطينية للتوزيع للخدمات اللوجستية (واصل)	250	12	10	0.83
أبراج وطنية	150	8	7	0.87
المجموع	7233	361	312	0.86

٢-٥-٣ صدق أداة الدراسة وثباتها (Validity & Reliability)

١-٢-٥-٣ الطريقة النوعية (المقابلات شبه المنتظمة)

للتحقق من صدق أداة الدراسة النوعية (المقابلات شبه المنتظمة) وثباتها قامت الباحثة باستخدام صدق المحتوى (Content Validity)، وذلك بعرض نموذج المقابلة على عدد من المحكمين المختصين، انظر الملحق رقم (٥) كما وقامت الباحثة بالتحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري ليتناسب التفسير النظري مع الواقع الميداني (الصيرفي، ٢٠٠١) كما استخدمت الباحثة إستراتيجية التأمل (reflexivity) لتقليل تأثير الميول الشخصي المحتمل في الدراسة، وتعرف بأنها البحث الذاتي عن مواطن انحيازها المحتمل ومحاولتها السيطرة عليها وتحديد الوسائل التي تمكنها من ذلك (حجر، ٢٠٠٣).

٢-٢-٥-٣ الطريقة الكمية (الاستبانة)

صدق الاستبانة ويقصد بها: "مدى تحقيق الأداة للغرض الذي أعدت من أجله فتقيس ما وضعت لقياسه فقط" (الأغا، ٢٠٠٢) وقد تم التحقق من صدق الأداة بعرضها على مجموعة

من المحكمين والذين أبدوا بعض الملاحظات والآراء حول مدى صلاحية المقياس في دراسة التدريب الإلكتروني في فلسطين، وبناء على هذه الملاحظات والآراء قامت الباحثة بتعديل الاستبانة، انظر الملحق رقم (٤) طلب تحكيم الدراسة، وملحق رقم (٥) قائمة بأسماء المحكمين.

صدق الثبات الداخلي

ثبات أداة الدراسة يعبر عن مدى تجانس وتناسق (اتساق) إجابات المبحوثين على فقرات وعبارات أداة الدراسة ومدى دقة إجاباتهم، وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها على عينة أخرى مماثلة في نفس الظروف. و للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام طريقة معاملات الثبات كرونباخ ألفا، وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (٣-٤): معاملات الثبات كرونباخ ألفا

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المعوقات الإدارية	9	0.96
المعوقات الفنية	10	0.95
المعوقات المادية والمالية	8	0.93
المعوقات الثقافية والتنظيمية	7	0.91
المعوقات البشرية	6	0.91
الدرجة الكلية للمعوقات	40	0.98

كما يتضح من الجدول السابق تراوحت قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة (٠.٩٦-٠.٩١)، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية لأداة الدراسة (٠.٩٨)، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إنتاج ٩٨% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مرتفعة و مناسبة لأغراض الدراسة.

من ناحية أخرى تم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل مجال أو محور من محاور أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالي عندما تكون جميع أو معظم معاملات الارتباط دالة إحصائياً (مستوى دلالتها اقل أو يساوي ٠.٠٥) مما يدل

على ارتباط هذه المجالات بأداة الدراسة، وبالتالي يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذه المجالات أو المحاور. ويتضح من الجدول أدناه بأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عالي وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول التالي يوضح نتائج معاملات الارتباط بيرسون.

جدول رقم (٣-٥): مصفوفة قيم معاملات الارتباط بين مجالات أداة الدراسة ودرجتها الكلية (الدرجة الكلية

للمعوقات)

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	0.90	0.00
المعوقات الفنية	0.92	0.00
المعوقات المادية والمالية	0.85	0.00
المعوقات الثقافية والتنظيمية	0.92	0.00
المعوقات البشرية	0.69	0.00

٦-٣ إجراءات تطبيق أدوات الرسالة

بعد إعداد نموذج المقابلات والاستبانة تم اتخاذ الإجراءات التالية:

١- الحصول على كتب رسمية من لجنة الدراسات العليا (برنامج ماجستير إدارة الأعمال) لتسهيل

مهمة الباحثة في جمع البيانات، انظر الملحق (٦)

٢- تم تحديد مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وتقسيم المجتمع إلى طبقات حيث تمثل كل شركة من

الشركات المشمولة في الدراسة طبقة واحدة.

٣- تصميم المقابلة شبه المنتظمة" انظر الملحق رقم (١)" ، ثم التأكد من صدقها.

٤- تم اختيار جميع مدراء الموارد البشرية في الإدارات العامة للشركات أو من ينوب عنهم والمؤلف

عدددهم من ١٠ مدراء.

٥- التنسيق مع إدارات الشركات من أجل الحصول على موعد لإجراء المقابلات والتي استغرق إجراءها مدة تتجاوز الشهر وتم الاعتماد على التسجيل اليدوي وقد استخدمت الباحثة نموذج المقابلة المعتمد من قبلها لطرح الأسئلة على المبحوثين وقامت الباحثة بإدخال بعض التعديلات على الأسئلة المطروحة على بعضهم بما يتوافق مع طبيعة عملهم وإجاباتهم.

٦- تحليل المقابلات.

٧- تصميم الاستبانة بالاعتماد على نتائج المقابلات "انظر الملحق رقم (٣)"، وتعديلها اعتماداً على ملاحظات المحكمين "انظر الملحق رقم (١)".

٨- بعد التأكد من صدق الاستبانة تم اختيار عينة طبقية عشوائية منتظمة من مجتمع الدراسة، وتوزيع الاستبانة شخصياً من قبل الباحثة، حيث قامت الباحثة بمتابعة الاستبانة شخصياً في بعض الفروع، أما بقية الفروع فقد تم الاتفاق مع الإدارات العامة في رام الله ونابلس على توزيعها بطريقة العينة الطبقية العشوائية المنظمة بإعطاء الاستبانات أرقاماً متسلسلة، وإرسال الاستبانات عن طريق البريد الخاص بالفروع في مدينة الخليل، حيث قامت الباحثة بجمعها واستغرقت عملية جمع البيانات ثلاثة أشهر تقريباً.

٩- تم توزيع ٣٦١ استبانة واسترداد ٣١٢، وقد استغرق توزيع الاستبانات وجمعها حوالي ثلاثة أشهر.

١٠- إدخال الاستبانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي.

٧-٣ المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات

١٠-٧-٣ الطريقة النوعية (المقابلات شبه المنتظمة)

تمت عملية تحليل بيانات المقابلات شبه المنتظمة وفق الآلية التالية:

- كانت المقابلات عبارة عن فئة واحدة وهي مقابلات مدراء الموارد البشرية أو من ينوب عنهم وإعطاء رمز (م)

- ترميز المقابلات، حيث تم إعطاء رمز تسلسلي للمقابلات السابقة حيث كانت رموز لمدراء الموارد البشرية من (١، ١٠)، فمثلا مقابلة الأولى مع مدير الموارد البشرية رمزها (م م ١)، والثانية (م م ٢) والثالثة (م م ٣). (القصراوي، ٢٠١٦). انظر الملحق رقم (٢).

- وتم تقسيمها إلى المحاور التالية:

المحور الأول: نظام التدريب المستخدم في الشركات الخدمية والخدمات المالية

المحور الثاني: مدى إدراك وتطبيق إدارات الموارد البشرية لنظام التدريب الإلكتروني.

المحور الثالث: المعوقات التي واجهت الشركات خلال تطبيق التدريب الإلكتروني.

المحور الرابع: الحلول المقترحة من قبل مدراء الموارد البشرية لحل تلك المعوقات.

- تم تحديد أسئلة المقابلات المتعلقة بكل محور من المحاور السابقة، وقراءة الأسئلة المتعلقة بالمحور الواحد لكل شركة ومن ثم الشركات العشر دفعة واحدة، وبعدها تحديد المواضيع الرئيسية لكل محور.

- ثم تم قراءة كل الإجابات للسؤال الواحد على مرحلتين، قراءة الإجابات لهذا السؤال لكل شركة ومن ثم قراءة كل الإجابات لنفس السؤال لكل الشركات دفعة واحدة، من أجل تحديد الأفكار والمعلومات المتعلقة بكل سؤال، وتحديد الاقتباسات ذات الدلالة وتوظيفها في عملية التحليل من أجل الوصول إلى النتائج.

فمثلا من بين المواضيع التي تناولتها إجابات الباحثين هي نظام التدريب المستخدم والمطبق في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين والمشمولة في الدراسة فكان المحور الأول هو نظام التدريب المتبع في تلك الشركات، وكانت أسئلة المقابلة بشقها الأول (نظام

التدريب المتبع في الشركة) تتعلق بهذا المحور، انظر الملحق رقم (١). وبعد تحديد المحور الأول وتحديد الأسئلة المتعلقة به وهي الأسئلة من (١_٥)، قامت الباحثة بقراءة إجابة مقابلة مدير الموارد البشرية في البنك الإسلامي الفلسطيني على السؤال الأول، ومن ثم إجابة مقابلة مدير الموارد البشرية في البنك الإسلامي العربي على السؤال الأول، وهكذا حتى باقي الأسئلة. ومن ثم انتقلت للسؤال الثاني واستخدمت نفس الآلية، وهكذا حتى باقي الأسئلة. بعدها قامت بتحليل الأسئلة المتعلقة بالمحور الأول للبنك الإسلامي الفلسطيني، ومن ثم قامت بتحليل الأسئلة بالمحور الأول للبنك الإسلامي العربي، وهكذا حتى أنهت جميع الشركات كل شركة على حدة، بعدها قامت بدراسة وتحليل إجابات الأسئلة المتعلقة بالمحور الأول لجميع الشركات دفعة واحدة، بهذا تعرفت على نظام التدريب المتبع في كل شركة، ثم انتقلت إلى المحاور التالية بنفس الآلية، وسيتم التطرق إلى تحليل المقابلات في الفصل الرابع.

٣-٧-٢ الطريقة الكمية (الاستبانة)

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية كالآتي: الإجابة (غير موافق بشدة=١)، الإجابة (غير موافق=٢)، الإجابة (محايد=٣)، الإجابة (موافق=٤) والإجابة (موافق بشدة=٥) بحيث كلما زادت درجة الاستجابة زادت درجة معوقات التدريب الإلكتروني في فلسطين. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

٨-٣ مفتاح التصحيح

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (١ _ ٥)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي ١ من أعلى قيمة وهي ٥ وبالتالي يصبح الناتج (٥-١ = ٤) وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو ٥ ليصبح الناتج $٤/٥ = ٠.٨$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة (١) وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (٣-٥) يوضح ذلك :

جدول رقم (٣-٦): مفتاح التصحيح الخماسي

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من ١.٨
منخفضة	من ١.٨ _ أقل من ٢.٦
متوسطة	من ٢.٦ _ أقل من ٣.٤
مرتفعة	من ٣.٤ _ أقل من ٤.٢
مرتفعة جداً	من ٤.٢ فأكثر

الفصل الرابع عرض النتائج وتحليلها

❖ تحليل وعرض نتائج المقابلات شبه المنتظمة

❖ تحليل وعرض ونتائج الاستبانة

١-٤ تمهيد:

تتاول هذا الفصل تحليل وعرض لنتائج الدراسة، بدءاً من تحليل وعرض نتائج المقابلات شبه المنتظمة، ومن ثم تحليل وعرض نتائج الاستبانة.

٢-٤ تحليل وعرض نتائج المقابلات شبه المنتظمة

ويحوي أربعة محاور رئيسية وهي:

أولاً: نظام التدريب المستخدم في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة

فلسطين

يتناول هذا المحور نظام التدريب الموجود والذي تتبعه الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، وقد وجدت الباحثة بعد دراسة دقيقة وتحليل مكثف لإجابات المبحوثين من مدراء دائرة الموارد البشرية في الشركات المبحوثة على الأسئلة الخاصة بهذا المحور:

- اتفقت جميع الشركات على أن هناك نظام تدريب مكتوب لديها حيث يتم إعداد خطة تدريب سنوية تعتمد من الإدارة العليا تهدف إلى مساندة وتحقيق الأهداف والخطة الإستراتيجية للشركة، بحيث تراعي تلبية الاحتياجات التدريبية للموظفين. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)
- من حيث نظام التدريب المتبع، تشابهت إجابات المبحوثين حول نظام التدريب المتبع حيث يقوم على إفادة مجموعة من الموظفين لحضور المؤتمرات والندوات وورش عمل ودورات تدريبية محلية وعربية ودولية وأيضا بعض الدورات online وذلك من أجل تحقيق أهداف الشركة ويتم إعداد البرامج التدريبية بناء على دراسة مستفيضة للاحتياجات التدريبية. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

- ومن حيث تأدية البرامج التدريبية التقليدية للأهداف المرجوة منها تشابهت إجابات المبحوثين على أن البرامج التدريب التقليدية تحقق الأهداف المرجوة في بعض الأحيان. ويتم تقييم هذه البرامج من خلال استفادة الموظفين منها وإكسابهم المهارات المطلوبة، وأيضا من خلال متابعة المدير أو المسؤول المباشر، وقياس التأثير **impact performance** (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

في حين أن نتائج المقابلات في الشركات المتبقية انفتحت على أن البرامج التدريبية تؤدي الأهداف المرجوة منها بشكل كامل. (م م ٩) (م م ١٠)

- من حيث المشاكل التي تواجه التدريب التقليدي عند التنفيذ، تشابهت جميع إجابات المبحوثين على أن هناك مشاكل تواجههم أثناء تطبيق التدريب التقليدي ولكن سرعان ما يتم حلها. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

- أما من حيث إيجاد بديل عن التدريب التقليدي، تشابهت إجابات المبحوثين على أن هذه الفكرة قائمة وقيد التنفيذ باستخدام نظام يساعد ويساند هذا النظام وليس بديلا عنه، فكانت إجابات المبحوثين تدور حول استخدام الحاسوب وشبكة الانترنت في عملية التدريب بجانب إشكال التدريب التقليدي من دورات وورش عمل داخلية وخارجية ومحلية. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ١٠)

بعد قراءة دقيقة ومفصلة لمحور المقابلة الأول لكافة الشركات الخدمية والخدمات المالية دفعة واحدة، تبين أن جميع الشركات يوجد لديها نظام تدريب موجود ضمن خطتها الإستراتيجية وان نظام التدريب المتبع يكون على شكل دورات محلية وداخلية وخارجية و ورشات وعمل ودورات

online

ثانيا: مدى إدراك وتطبيق إدارة الموارد البشرية لنظام التدريب الإلكتروني.

يتناول هذا المحور مدى فهم وإدراك إدارة الموارد البشرية لمفهوم التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، ومدى تطبيق نظام التدريب الإلكتروني، وقد وجدت الباحثة بعد دراسة دقيقة وتحليل مكثف لإجابات المبحوثين من مدراء دائرة الموارد البشرية في الشركات المبحوثة على الأسئلة الخاصة بهذا المحور:

- اتفقت معظم الشركات المشمولة في الدراسة على أن للتدريب الإلكتروني تقنية حديثة وجدت من خلال التقدم التكنولوجي، وحتى تستطيع الشركات التقدم ومواكبة العصر كان لا بد من معرفة ماهية التدريب الإلكتروني وعن ماذا يتحدث وبعد ذلك استخدام هذه التقنية بالتدرج وليس بشك كامل. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠).

- ومن حيث استخدام التدريب الإلكتروني تشابهت إجابات المبحوثين بما أن التدريب الإلكتروني نظام حديث فإن استخدامه وتطبيقه كان حديثاً لم يتجاوز الخمس سنوات الماضية ولكن لم يطبق بشكل كامل. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

- أما من حيث إذا ما كان التدريب الإلكتروني ضمن الخطة الإستراتيجية، اتفقت جميع الشركات المشمولة بالدراسة على أن التدريب الإلكتروني لم يندرج ضمن الخطة الإستراتيجية لديها. ومن الأسباب التي دعت الشركات لاستخدام التدريب الإلكتروني تشابهت إجابات المبحوثين فكانت أهم هذه الأسباب: التطور العلمي والتكنولوجي، تقليل تكاليف التدريب التقليدي، والتغلب على المعوقات التي يضعها الاحتلال من خلال الحواجز التي تعيق حركة المواطنين وتمنعهم من المشاركة في الدورات التدريبية. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨).

- أما من حيث أشكال التدريب الإلكتروني فكانت إجابات المبحوثين متشابهة وكانت على هذا النحو:

١- التدريب عن طريق الحاسوب وشبكات الانترنت(online training). (م م ١) (م م ٢) (م م ٣)

(م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٢- التدريب عن طريق video conference (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٣- التدريب عن طريق البريد الالكتروني إذ يقوم بإرسال المادة التدريبية للموظفين عن طريق E-mail

(م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٤- التدريب المدمج وهو استخدام النظامين مع التقليدي والالكتروني.(م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤)

(م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

• وفيما يتعلق بالفوائد التي تم تحقيقها من خلال تطبيق نظام التدريب الالكتروني فقد أجمعت الشركات

المشمولة بالدراسة أن للتدريب الالكتروني فوائده كثيرة وكانت الإجابات على هذا النحو:

١- يعتبر التدريب الالكتروني أقل تكلفة من التدريب التقليدي. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥)

(م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٢- يتيح المجال للشركة أو لعدة شركات تدريب أعداد كبيرة جدا من الموظفين. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣)

(م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٣- إمكانية التدريب في أي وقت وفي أي مكان. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦)

(م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

٤- التغلب على المشاكل التي تحد من حرية الموظفين في التنقل بين المحافظات داخل فلسطين

وخارجها لحضور الدورات التدريبية وورش العمل، وذلك بسبب الاحتلال الإسرائيلي. (م م ١) (م م ٢)

(م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

٥- التشجيع على التدريب الذاتي. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٦- أكثر مرونة وسهولة. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

٧- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) .

٨- الاستفادة من الخبرات الخارجية في إعداد الدورات دون الحاجة للحضور إلى فلسطين باستخدام تقنيات التدريب الالكتروني الحديثة. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

أما عن سلبيات التدريب الالكتروني فكانت الإجابات المبحوثين تتمثل في:

١- عدم وجود التفاعل المباشر بين المدرب والمتدربين. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠) .

٢- صعوبة تطبيق بعض المهارات المراد تعلمها في بعض البرامج التدريبية الالكترونية. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٩) (م م ١٠) .

٣- كثرة استخدام التقنية ربما يؤدي إلى ملل المتدرب. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٩) (م م ١٠)

٤- بعض المتدربين قد يشعرون بالعزلة عن أقرانهم و عن المدرب. (م م ٩) (م م ١٠)

٥- صعوبة تقييم ومتابعة المتدربين. (م م ٩) (م م ١٠) .

بعد قراءة دقيقة ومفصلة لمحور المقابلة الثاني لكافة الشركات الخدمية والخدمات المالية دفعة واحدة، تبين أن جميع الشركات تستخدم التدريب الالكتروني بشكل جزئي بالإضافة إلى التدريب التقليدي وان هناك فوائد وسلبيات للتدريب الالكتروني. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥)

(م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

ثالثاً: المعوقات

تعددت وتنوعت المعوقات التي تواجه تطبيق التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات

المالية المدرجة في بورصة فلسطين، ولذلك خصص هذا المحور للتعرف على هذه المعوقات.

بعد دراسة دقيقة وتحليل مكثف لإجابات المبحوثين من مدراء دائرة الموارد البشرية في الشركات

المبحوثة على الأسئلة الخاصة بهذا المحور، وجدت الباحثة أن المعوقات تتمثل في:

معوقات إدارية وتتعلق هذه المعوقات بالنواحي الإدارية في وجود ضعف في التخطيط للتحويل

نحو التدريب الالكتروني، وضعف نشر ثقافة التدريب الالكتروني، وقلة المتخصصين في مجال

التدريب الالكتروني. إذ يتم استخدام تقنيات التدريب الالكتروني ووسائله وإشكاله المختلفة ولكن مع

عدم معرفة الموظفين أن هذا الشكل من التدريب يسمى التدريب الالكتروني (م م ٣) (م م ٤) (م

م ٩) (م م ١٠)

معوقات فنية ومنها عدم ملائمة بعض الأجهزة المتوفرة لاستخدامات التدريب الالكتروني وضعف

في تصميم برمجيات التدريب الالكتروني. (م م ٣) (م م ٤) (م م ٩) (م م ١٠)، عدم وجود

فنيين متخصصين قادرين على تقديم الدعم الفني أثناء التدريب الالكتروني. (م م ١) (م م ٢) (م م

٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)، التطورات السريعة والمتلاحقة التي تحدث على

التكنولوجيا والتقنيات المستخدمة في التدريب الالكتروني. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م

٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨)

معوقات المادية والمالية إن الشركات المشمولة بالدراسة لا تعاني من قلة الموارد المالية ولكن

هناك ضعف في وضع مخصص كافي لغايات التدريب الالكتروني، وارتفاع تكلفة شراء الأجهزة

والمعدات والبرامج الخاصة بالتدريب الالكتروني. (م م ٩) (م م ١٠)

معوقات الثقافة التنظيمية وهي المعتقدات والأفكار التي تؤدي إلى إعاقة تقدم التدريب الإلكتروني داخل الشركات ومنها عدم إعطاء التدريب الإلكتروني الأهمية والأولوية عند وضع الخطط الخاصة بالتدريب ، معارضة أصحاب المصالح من الإدارات وأصحاب الشركات لاستخدام التدريب الإلكتروني. (م م ١) (م م ٣) (م م ٦) (م م ٩)، اعتقاد معظم الموظفين من عدم الجدوى من التدريب الإلكتروني وذلك لعدم وجود التفاعل المباشر بين المدرب والمتدرب. مما يفقد التدريب القيمة والفائدة المرجو تحقيقها. م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

معوقات بشرية وتتمثل في العنصر البشري وهو الركيزة الأساسية لتقدم الشركات ومن هذه المعوقات مقاومة الموظفين للتدريب الإلكتروني، ونقص في عدد الخبراء والفنيين في مجال التدريب الإلكتروني، وخوف الموظفين القدامى من التغيير وذلك بسبب عدم قدرتهم على استخدام تقنيات التدريب الإلكتروني الحديثة، عدم التزام الموظفين بالتدريب الإلكتروني. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

رابعاً: الاقتراحات

ويتناول هذه المحور الحلول المقترحة من قبل مدراء دوائر الموارد البشرية للشركات المشمولة في الدراسة للتغلب على هذه المعوقات، وبعد دراسة دقيقة وتحليل مكثف لإجابات المبحوثين كانت الاقتراحات على النحو التالي:

- نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الشركات. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)

- زيادة الانفاق المالي لشراء جميع الأجهزة الالكترونية الخاصة بالتدريب الالكتروني من حواسيب وتجهيز الشبكات اللازمة. (م م ٣) (م م ٤) (م م ٩) (م م ١٠)،
- زيادة التوعية نحو التدريب الالكتروني وتهيئة بيئة مناسبة تشبه بيئة التدريب المعتاد. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠)
- توفير مادة تدريبية تفاعلية. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٩) (م م ١٠).
- اتخاذ قرار إداري باعتماد سياسة التدريب الالكتروني. (م م ٦) (م م ٩) (م م ١٠)
- التوعية للإدارة والأقسام والدوائر والموظفين بأهمية التدريب كما له من فوائد ويوفر الوقت والجهد والمال. (م م ١) (م م ٢) (م م ٣) (م م ٤) (م م ٥) (م م ٦) (م م ٧) (م م ٨) (م م ٩) (م م ١٠).

٤-٢-١ خلاصة تحليل المقابلات

بعد تحليل المقابلات يدويا من طرف الباحثة، والاطلاع على الأجوبة لشكل مفصل، تبين وجود إجماع على أهمية التدريب الالكتروني وتطبيقه في الشركات المشمولة في الدراسة، وتعزو الباحثة هذا الإجماع لما للتدريب الالكتروني من فوائد جمة تؤدي إلى تطور وتقدم هذه الشركات، ومن أهم فوائده تقليل التكاليف، وإمكانية التدريب في أي وقت ومكان. واجمع الجميع على وجود معوقات تواجه التدريب الالكتروني أثناء تطبيقه، وتتمثل في المعوقات الإدارية، الفنية، المالية، التفافية، والبشرية. وكانت المعوقات البشرية أكثر المعوقات التي واجهت الشركات أثناء التطبيق، وتعزو الباحثة على أن العنصر البشري من أهم العناصر وأكثرها تأثيرا في الشركات

٣-٤ تحليل وعرض نتائج الاستبانة

أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مدى معرفة الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين

لمفهوم التدريب الإلكتروني في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب الأعداد والنسب المئوية لإجابات المبحوثين المتعلقة بهذا

السؤال على النحو التالي:

(١) ما مدى معرفتك بالتدريب الإلكتروني؟

جدول رقم (٤-١): نسبة معرفة المبحوثين بالتدريب الإلكتروني

النسبة المئوية	العدد		
31.4	98	مرتفعة جدا	الفئات
34.9	109	مرتفعة	
25.6	80	متوسطة	
6.4	20	منخفضة	
1.6	5	منخفضة جدا	
100.0	312	المجموع	

من الجدول السابق يتضح بأن نسبة المبحوثين ذوي المعرفة المرتفعة والمرتفعة جدا بالتدريب

الإلكتروني (٦٦.٣%) مقابل (٨%) فقط للمبحوثين ذوي المعرفة المنخفضة أو المنخفضة جدا،

وبالتالي يستنتج بأن درجة معرفة الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين

لمفهوم التدريب الإلكتروني في فلسطين مرتفعة.

السؤال الثاني: ما مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية

المدرجة في بورصة فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب الأعداد والنسب المئوية لإجابات المبحوثين المتعلقة بهذا

السؤال على النحو التالي:

٢) هل تستخدم شركتكم التدريب الإلكتروني؟

جدول رقم (٤-٢): النسب المئوية لاستخدام الشركات المشمولة في الدراسة للتدريب الإلكتروني

النسبة المئوية	العدد		
85.6	267	نعم	الفئات
14.4	45	لا	
100.0	312	المجموع	

من الجدول السابق يتضح بأن نسبة استخدام التدريب الإلكتروني في الشركات بلغت (٨٥.٦%)،

وبالتالي يستنتج بأن درجة تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة

في بورصة فلسطين مرتفعة جدا.

٣) هل تلقيت برنامجا تدريبيا الكترونيا من قبل الشركة التي تعمل بها حاليا؟

جدول رقم (٤-٣): النسب المئوية للمبحوثين الذين تلقوا برنامج للتدريب الإلكتروني في الشركات المشمولة في الدراسة

النسبة المئوية	العدد		
67.0	209	نعم	الفئات
33.0	103	لا	
100.0	312	المجموع	

من الجدول السابق يتضح بأن نسبة المبحوثين الذين تلقوا برنامجا تدريبيا الكترونيا من قبل الشركة

التي يعملون بها حاليا (٦٧%)، وهذا أيضا يدل على أن درجة تطبيق التدريب الإلكتروني في

الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين مرتفعة.

هل تعتقد أن التدريب الإلكتروني أفضل وأكثر مرونة من التدريب التقليدي؟

النسبة المئوية	العدد		
76.3	238	نعم	الفئات
15.4	48	لا	
8.3	26	لا أدري	
100.0	312	المجموع	

من الجدول السابق يتضح بأن معظم المبحوثين يعتقدون بأن التدريب الإلكتروني أفضل وأكثر مرونة من التدريب التقليدي بنسبة (٧٦.٣%)

السؤال الثالث: ما هي المعوقات التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

(١) ما هي المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الإدارية:

الجدول رقم (٤-٤): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الإدارية

رقم	المعوقات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	نقص في توفر مدربين متخصصين في مجالات محددة في التكنولوجيا الحديثة في التعليم لدى الشركة.	3.51	0.96	10.6 %	51.9%	16.3%	20.2%	1.0%
٢	الافتقار إلى التخطيط السليم للتحول نحو التدريب الإلكتروني	3.43	0.98	9.9%	48.1%	17.9%	23.1%	1.0%
٣	ضعف التغذية الراجعة عن نظام التدريب الإلكتروني للمدربين.	3.41	0.95	10.3 %	42.3%	26.3%	20.2%	1.0%
٤	ضعف التعاون ما بين دائرة الموارد البشرية في الشركة والموظفين في الشركة نحو المشاركة في الدورات التدريبية الإلكترونية.	3.40	0.97	10.6 %	42.6%	23.4%	22.8%	0.6%
٥	الافتقار إلى التخطيط السليم للتحول نحو التدريب الإلكتروني	3.39	0.98	8.7%	47.8%	19.6%	22.4%	1.6%
٦	افتقار دائرة الموارد البشرية إلى نشر	3.37	0.99	9.3%	45.2%	20.5%	23.4%	1.6%

رقم	المعوقات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	ثقافة التدريب الإلكتروني في الشركة.							
٧	عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بأهمية التدريب الإلكتروني	3.34	0.91	7.1%	41.3%	30.8%	19.9%	1.0%
٨	عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بماهية التدريب الإلكتروني	3.31	0.99	9.6%	39.4%	25.3%	24.0%	1.6%
٩	انخفاض مستوى تقييم ردود الفعل لدى المشتركين في البرنامج التدريبية الإلكترونية	3.31	0.99	8.0%	42.9%	22.4%	25.0%	1.6%
	الدرجة الكلية	3.39	0.84	9.3%	44.6%	22.5%	22.3%	1.2%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس المعوقات الإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٣٩) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٨٤)، مما يدل على أن درجة المعوقات الإدارية متوسطة، حسب مفتاح التصحيح الخماسي. انظر الجدول (٣-٦)

ورتيبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (نقص في توفر مدربين متخصصين في مجالات محددة في التكنولوجيا الحديثة في التعليم لدى الشركة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٦)، الفقرة (الافتقار إلى التخطيط السليم للتحويل نحو التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٨)، الفقرة (ضعف التغذية الراجعة عن نظام التدريب الإلكتروني للمدربين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٥)، الفقرة (ضعف التعاون ما بين دائرة الموارد البشرية في الشركة والموظفين في الشركة نحو المشاركة في الدورات التدريبية الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٧).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بأهمية التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩)، الفقرة (عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بماهية التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩)، الفقرة (انخفاض مستوى تقييم ردود الفعل لدى المشتركين في البرامج التدريبية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٩١)، الفقرة (افتقار دائرة الموارد البشرية إلى نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الشركة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩).

و من خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالتالي: المعوقات الإدارية الأعلى درجة تتمثل بنقص في توفر مدربين متخصصين في مجالات محددة في التكنولوجيا الحديثة في التعليم لدى الشركة، الافتقار إلى التخطيط السليم للتحويل نحو التدريب الإلكتروني، ضعف التغذية الراجعة عن نظام التدريب الإلكتروني للمدربين، ضعف التعاون ما بين دائرة الموارد البشرية في الشركة والموظفين في الشركة نحو المشاركة في الدورات التدريبية الإلكترونية.

٢) ما هي المعوقات الفنية التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الفنية

الجدول (٤-٥): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الفنية

رقم	المعوقات الفنية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محلد	غير موافق بشدة	غير موافق
١٠	ضعف تصميم برمجيات التدريب الإلكتروني	3.48	0.97	9.6%	51.0%	19.6%	17.6%	2.2%

رقم	المعوقات الفنية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١١	التطورات الكبيرة والمتلاحقة في مجالات التكنولوجيا تحد من قدرة المدربين متابعة التكنولوجيا الخاصة بالتدريب الإلكتروني	3.45	1.00	9.9%	50.0%	17.3%	20.2%	2.6%
١٢	عدم توفر دعم في مناسب أثناء التدريب الإلكتروني.	3.44	1.00	9.9%	49.4%	17.3%	21.2%	2.2%
١٣-	عدم وجود هيكلية واضحة للتدريب الإلكتروني	3.43	0.94	8.7%	48.1%	21.8%	20.5%	1.0%
١٤	قصر تقييم دورات التدريبية الإلكترونية في مختبرات حاسوب مخصصة للتدريب الإلكتروني.	3.43	0.98	12.5%	40.4%	25.0%	21.5%	0.6%
١٥	عدم وضوح أهداف التدريب الإلكتروني .	3.41	1.01	11.2%	44.2%	20.5%	22.4%	1.6%
١٦	ضعف التجهيزات المكانية اللازمة للتدريب الإلكتروني.	3.35	1.02	9.3%	45.2%	18.9%	24.0%	2.6%
١٧	عدم ملائمة الأجهزة لمتوفرة لاستخدامات التدريب الإلكتروني.	3.31	1.04	9.0%	44.6%	18.9%	24.0%	3.5%
١٨	ضعف الدعم الفني والإداري المقدم في مجال صيانة معدات التدريب الإلكتروني.	3.29	0.98	7.4%	43.6%	20.5%	27.6%	1.0%
١٩	ضعف توفير برمجيات الحماية من الفيروسات والاختراقات الإلكترونية.	3.21	1.11	11.2%	35.6%	19.9%	29.2%	4.2%
	الدرجة الكلية	3.38	0.82	9.9%	45.2%	20.0%	22.8%	2.1%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس المعوقات الفنية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير

الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط

الحسابي للدرجة الكلية (٣.٣٨) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٨٢)، مما يدل على أن درجة

المعوقات الفنية متوسطة. انظر الجدول (٣-٦)

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحاسوبية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (ضعف تصميم برمجيات التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٧)، الفقرة (التطورات الكبيرة والمتلاحقة في مجالات التكنولوجيا تحد من قدرة المدربين متابعة التكنولوجيا الخاصة بالتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤) وانحراف معياري مقداره (١)، الفقرة (عدم توفر دعم فني مناسب أثناء التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٤) وانحراف معياري مقداره (١)، الفقرة (عدم وجود هيكلية واضحة للتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٤).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (ضعف توفير برمجيات الحماية من الفيروسات والاختراقات الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢١) وانحراف معياري مقداره (١.١١)، الفقرة (ضعف الدعم الفني والإداري المقدم في مجال صيانة معدات التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٨)، الفقرة (عدم ملائمة الأجهزة المتوفرة لاستخدامات التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣١) وانحراف معياري مقداره (١.٠٤)، الفقرة (ضعف التجهيزات المكانية اللازمة للتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٥) وانحراف معياري مقداره (١.٠٢).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالتالي: المعوقات الفنية تتمثل بضعف تصميم برمجيات التدريب الإلكتروني، التطورات الكبيرة والمتلاحقة في مجالات التكنولوجيا تحد من قدرة المدربين متابعة التكنولوجيا الخاصة بالتدريب الإلكتروني، عدم توفر دعم فني مناسب أثناء التدريب الإلكتروني، عدم وجود هيكلية واضحة للتدريب الإلكتروني، اقتصار تقديم الدورات التدريبية الإلكترونية في مختبرات حاسوب مخصصة للتدريب الإلكتروني، عدم وضوح أهداف التدريب الإلكتروني.

٣) ما هي المعوقات المادية والمالية التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات

الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات المادية والمالية:

الجدول (٤-٦): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات المادية والمالية

رقم	المعوقات المادية والمالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٠	ارتفاع تكلفة تصميم المواد التدريبية المناسبة لتطبيق التدريب الإلكتروني.	3.56	0.92	10.3%	53.5%	18.9%	16.3%	1.0%
٢١	ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات الخاصة للتدريب الإلكتروني.	3.53	0.90	9.3%	52.6%	19.9%	17.9%	0.3%
٢٢	ارتفاع تكاليف تشغيل وأجور المدربين.	3.47	0.93	9.6%	48.4%	21.5%	20.2%	0.3%
٢٣	صعوبة توفير التحديثات الضرورية لبرامج التدريب الإلكتروني	3.39	1.00	9.6%	46.8%	17.6%	25.0%	1.0%
٢٤	عدم تقديم حوافز مادية تشجيعية للموظف ترغيبهم في التوجه نحو التدريب الإلكتروني.	3.38	0.91	9.6%	38.1%	33.3%	18.3%	0.6%
٢٥	ارتفاع تكاليف الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات ذات العلاقة بالتدريب الإلكتروني.	3.31	1.00	9.3%	41.3%	21.8%	26.6%	1.0%
٢٦	ضعف المخصصات المالية التي توليها الشركة لعلايات التدريب الإلكتروني.	3.24	1.03	12.8%	27.6%	32.1%	26.0%	1.6%
٢٧	صعوبة التواصل الإلكتروني بين المدربين والمتدربين بسبب عدم توفر خدمة إنترنت لجميع المتدربين.	3.04	1.08	8.7%	30.8%	20.2%	36.5%	3.8%
	الدرجة الكلية	3.36	0.79	9.9%	42.4%	23.2%	23.4%	1.2%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس المعوقات المادية والمالية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي،

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٣٦) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٧٩)، مما يدل على أن درجة المعوقات المادية والمالية متوسطة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (ارتفاع تكلفة تصميم المواد التدريبية المناسبة لتطبيق التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٢)، الفقرة (ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات الخاصة للتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٩)، الفقرة (ارتفاع تكاليف تشغيل وأجور المدربين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٣)، الفقرة (صعوبة توفير التحديثات الضرورية لبرامج التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٩) وانحراف معياري مقداره (١).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (صعوبة التواصل الإلكتروني بين المدربين والمتدربين بسبب عدم توفر خدمة انترنت لجميع المتدربين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٠٤) وانحراف معياري مقداره (١.٠٨)، الفقرة (ضعف المخصصات المالية التي توليها الشركة لغايات التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٤) وانحراف معياري مقداره (١.٠٣)، الفقرة (ارتفاع تكاليف الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات ذات العلاقة بالتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣١) وانحراف معياري مقداره (١)، الفقرة (عدم تقديم حوافز مادية تشجيعية للموظف ترغبهم في التوجه نحو التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٩١). ومن خلال آراء الباحثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق

بالتالي: المعوقات المادية والمالية تتمثل بارتفاع تكلفة تصميم المواد التدريبية المناسبة لتطبيق التدريب الإلكتروني، ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات الخاصة للتدريب الإلكتروني، ارتفاع تكاليف تشغيل وأجور المدربين.

(٤) ما هي المعوقات الثقافية والتنظيمية التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الثقافية والتنظيمية:

الجدول (٤-٧): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات الثقافية والتنظيمية

رقم	المعوقات الثقافية والتنظيمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٨	عدم إعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني عند التخطيط للتدريب.	3.69	0.91	15.4%	51.9%	19.6%	12.2%	1.0%
٢٩	اعتقاد المدربين والمتدربين بعدم توفير التدريب الإلكتروني لإمكانية التفاعل المباشر.	3.59	0.88	9.9%	55.4%	19.6%	14.1%	1.0%
٣٠	العجز في تحديد معايير واضحة لجودة محتوى الوراثة التدريبية الإلكترونية.	3.50	0.99	11.5%	49.0%	18.9%	18.6%	1.9%
٣١	ضعف قدرة الإدارة في بناء ثقافة التدريب الإلكتروني.	3.43	0.99	10.9%	44.6%	22.4%	20.5%	1.6%
٣٢	اقتصار التدريب الإلكتروني على بعض الجوانب التطبيقية.	3.38	1.01	10.9%	42.3%	21.5%	24.0%	1.3%
٣٣	انطوائية بعض المتدربين وعدم تقبل الاختلاط بالآخرين أثناء التدريب الإلكتروني.	3.34	1.05	11.5%	40.4%	22.1%	22.8%	3.2%
٣٤	معارضة أصحاب المصالح داخل الشركة التوجه نحو استخدام التدريب الإلكتروني.	3.29	0.99	11.9%	29.8%	36.5%	19.2%	2.6%
	الدرجة الكلية	3.46	0.79	11.7%	44.8%	22.9%	18.8%	1.8%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس المعوقات الثقافية والتنظيمية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٤٦) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٧٩)، مما يدل على أن درجة المعوقات الثقافية والتنظيمية مرتفعة.

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (عدم إعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني عند التخطيط للتدريب) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٩١)، الفقرة (اعتقاد المدربين والمتدربين بعدم توفير التدريب الإلكتروني لإمكانية التفاعل المباشر) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٨)، الفقرة (العجز في تحديد معايير واضحة لجودة محتوى الدورات التدريبية الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩)، الفقرة (ضعف قدرة الإدارة في بناء ثقافة التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (معارضة أصحاب المصالح داخل الشركة التوجه نحو استخدام التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩)، الفقرة (انطوائية بعض المتدربين وعدم تقبل الاختلاط بالآخرين أثناء التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٤) وانحراف معياري مقداره (١.٠٥)، الفقرة (اقتصار التدريب الإلكتروني على بعض الجوانب التطبيقية) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٨) وانحراف معياري مقداره (١.٠١).

ومن خلال آراء الباحثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيصها بالتالي: المعوقات الثقافية والتنظيمية تتمثل بعدم إعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني عند التخطيط للتدريب، اعتقاد

المدرسين والمنتدربين بعدم توفير التدريب الإلكتروني لإمكانية التفاعل المباشر، العجز في تحديد معايير واضحة لجودة محتوى الدورات التدريبية الإلكترونية، ضعف قدرة الإدارة في بناء ثقافة التدريب الإلكتروني.

٥) ما هي المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟
الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات البشرية

الجدول (٤-٨): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية للفقرات المتعلقة بالمعوقات البشرية

الرقم	المعوقات البشرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٣٥	نقص في عدد المدربين الخبراء في مجال التدريب	3.82	0.78	15.1%	59.6%	17.6%	7.7%	0.0%
٣٦	نقص الدافعية لدى العاملين للتدريب الإلكتروني	3.78	0.79	13.8%	58.7%	19.2%	8.0%	0.3%
٣٧	مقاومة العاملين للتدريب الإلكتروني.	3.74	0.87	15.4%	55.8%	17.6%	10.3%	1.0%
٣٨	الحاجة إلى وقت كبير في تهيئة المنتدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني	3.71	0.80	10.6%	61.2%	17.3%	10.9%	0.0%
٣٩	نقص في عدد الموظفين المختصين في متابعة صيانة معدات التدريب الإلكتروني	3.71	0.88	14.7%	54.2%	18.3%	12.5%	0.3%
٤٠	نقص في خبراء تصميم برمجيات المتخصصة في التدريب الإلكتروني	3.70	0.84	11.5%	59.0%	18.6%	9.6%	1.3%
	الدرجة الكلية	3.74	0.69	13.5%	58.1%	18.1%	9.8%	0.5%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس المعوقات البشرية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير

الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي

للدرجة الكلية (٣.٧٤) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٦٩)، مما يدل على أن درجة المعوقات البشرية مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (نقص في عدد المدربين الخبراء في مجال التدريب) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٨٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٨)، الفقرة (نقص الدافعية لدى العاملين للتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٩)، الفقرة (مقاومة العاملين للتدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٧).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (نقص في خبراء تصميم برمجيات المتخصصة في التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٤)، الفقرة (نقص في عدد الموظفين المختصين في متابعة صيانة معدات التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧١) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٨)، الفقرة (الحاجة إلى وقت كبير في تهيئة المتدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧١) وانحراف معياري مقداره (٠.٨).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالتالي: المعوقات البشرية تتمثل بنقص في عدد المدربين الخبراء في مجال التدريب، نقص الدافعية لدى العاملين للتدريب الإلكتروني، مقاومة العاملين للتدريب الإلكتروني، الحاجة إلى وقت كبير في تهيئة المتدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني، نقص في عدد الموظفين المختصين في متابعة صيانة معدات التدريب الإلكتروني، نقص في خبراء تصميم برمجيات المتخصصة في التدريب الإلكتروني.

السؤال الرابع: ما هي الحلول المناسبة للتغلب على معوقات التي تواجه تطبيق التدريب

الإلكتروني الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

وأجاب عن هذا السؤال ٥٢ من عينة الدراسة وقامت الباحثة بإيجاد التكرارات والنسبة المئوية لكل فقرة من إجابات أفراد العينة وكانت النتائج على النحو التالي

جدول رقم(٤-٩) التكرارات والنسب المئوية للحلول المقترحة من قبل المبحوثين

الرقم	الفقرة	التكرار	النسبة
١-	توفير جميع الموارد المتاحة والمعدات والأجهزة للتدريب الالكتروني	5	9.62%
٢-	اتخاذ قرار إداري باعتماد سياسة التدريب الالكتروني	2	3.85%
٣-	العمل على توعية ونشر ثقافة التدريب الالكتروني للدوائر وإعطاء دورات للموظفين عن التدريب الالكتروني وأهميته	26	50%
٤-	توفير مدربين ذو كفاءة عالية	5	9.62 %
٥-	توفير مادة تدريبية تفاعلية	3	5.77%
٦-	العمل على نشر ثقافة التدريب الالكتروني في الجامعات قبل دخول طلاب فلسطين إلى سوق العمل	3	5.77%
٧-	توفير فريق دعم فني تقني لمواكبة مثل هذا النوع من التدريب	2	3.85%
٨-	تطوير البرامج المستخدمة	2	3.85 %
٩-	إنشاء تطبيقات للهاتف	2	3.85 %
١٠-	تحفيز الموظفين معنوياً	2	3.85 %

ويتضح من الجدول رقم(٤-٩) بأن نسبة ٥٠% من أفراد العينة التي أجابت على السؤال المفتوح

قد اعتبرت أنه يجب العمل على توعية ونشر ثقافة التدريب الالكتروني للدوائر وإعطاء دورات

للموظفين عن التدريب الالكتروني وأهميته وجاءت هذه الفقرة رقم (٣) بالمرتبة الأولى وتعزو

الباحثة ذلك إلى عدم إيلاء الإدارات العليا في الشركات الأهمية الكبيرة لهذا النوع من التدريب،

ورغبة الموظفين بتطوير مهاراتهم ومعارفهم من خلال استخدام الأساليب الحديثة في التدريب ومنها

التدريب الالكتروني

٤-٤ ملخص تحليل مجالات الاستبانة

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمجالات ومحاور الاستبيان:

الجدول رقم (٤-١٠): الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمجالات ومحاور الاستبيان

المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المعوقات الإدارية	3.39	0.84	9.3%	44.6%	22.5%	22.3%	1.2%
المعوقات الفنية	3.38	0.82	9.9%	45.2%	20.0%	22.8%	2.1%
المعوقات المادية والمالية	3.36	0.79	9.9%	42.4%	23.2%	23.4%	1.2%
المعوقات الثقافية والتنظيمية	3.46	0.79	11.7%	44.8%	22.9%	18.8%	1.8%
المعوقات البشرية	3.74	0.69	13.5%	58.1%	18.1%	9.8%	0.5%
الدرجة الكلية للمعوقات	3.46	0.69	10.6%	46.4%	21.4%	20.2%	1.4%

يتضح من الجدول السابق بأن الدرجة الكلية للمعوقات مرتفعة بوسط حسابي (٣.٤٦).

- تتراوح المتوسطات الحسابية للمجالات الخمسة بين (٣.٧٤) كحد أعلى للمعوقات البشرية،

و(٣.٣٦) كحد أدنى لمجال المعوقات المادية والمالية، وتعني هذه النتيجة :

١- توجد معوقات أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في

بورصة فلسطين بدرجة متوسطة عدا المعوقات البشرية فكانت بدرجة مرتفعة.

٢- بالرغم من وجود معوقات تواجه التدريب الإلكتروني إلا أن الشركات الخدمية والخدمات المالية

تعمل على تطبيق التدريب الإلكتروني وتحاول التغلب على هذه المعوقات وإيجاد الحلول المناسبة

لها.

- تترتب المجالات الخمسة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية على النحو التالي: المعوقات

البشرية (٣.٧٤)، يليها المعوقات الثقافية والتنظيمية (٣.٤٦)، ثم المعوقات الإدارية (٣.٣٩)، ثم

المعوقات الفنية (٣.٣٨)، وأخيراً المعوقات المادية والمالية (٣.٣٦).

- حصل مجال " المعوقات البشرية" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٧٤) وبدرجة مرتفعة وتعزو الباحثة ذلك إلى:

١- قلة الدافعية لدى المتدربين وشعورهم بعدم الجدوى من التدريب والناج عن زيادة العبء الوظيفي داخل الشركات.

٢- قلق وخوف القائمين على التدريب من استخدام تقنيات التدريب الالكتروني.

٣- مقاومة الموظفين للتغيير على التدريب نحو استخدام التدريب الالكتروني.

٤- قلة عدد المتخصصين في مجال التدريب الالكتروني في الشركات المشمولة بالدراسة

- حصل مجال "المعوقات الثقافية والتنظيمية" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٤٦) وبدرجة مرتفعة وتعزو الباحثة ذلك إلى:

١- لا زالت الشركات الخدمية والخدمات المالية تعاني من قصور في نشر ثقافة التدريب الالكتروني بالرغم من تطبيقه، ويظهر ذلك من خلال اعتمادها على التدريب التقليدي بشكل اكبر في الدورات التي يتلقاها موظفيها.

٢- شعور وقناعة الموظفين بعدم الجدوى من التدريب الالكتروني وعدم الاستفادة منه في الحصول على خبرات ومهارات تفيدهم في العمل.

٣- وجود قناعة أن التدريب التقليدي يعطي نتيجة أفضل من التدريب الالكتروني وذلك لوجود التفاعل المباشر بين المدرب والمتدرب.

- حصل مجال "المعوقات الإدارية" على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣.٣٩)، وبدرجة متوسطة وتعزو الباحثة ذلك إلى:

١- عدم إدراج التدريب الالكتروني في الشركات المشمولة بالدراسة ضمن خطتها الإستراتيجية بعد.

٢- افتقار الشركات المشمولة بالدراسة إلى نشر ثقافة التدريب الإلكتروني والتعريف بأهميته في تطوير مهارات الموظفين وتقديم الشركات.

• حصل مجال " المعوقات الفنية" على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣.٣٨)، وبدرجة متوسطة وتعزو الباحثة ذلك:

١- التطورات المتلاحقة والسريعة في عالم التقنيات والتكنولوجيا يحتاج إلى تحديث مستمر في الخدمات التقنية والتي يتم استخدامها وهذا يعني الحاجة إلى تمويل بشكل كبير ودائم.

٢- نقص في المتخصصين من فنيين لمتابعة الأجهزة الخاصة بالتدريب الإلكتروني، ومبرمجين لتصميم البرامج التدريبية الإلكترونية.

• حصل مجال "المعوقات المادية والمالية" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٣٦)، وبدرجة متوسطة وتعزو الباحثة ذلك إلى:

١- ارتفاع تكاليف شراء وصيانة الأجهزة والمعدات الخاصة بالتدريب الإلكتروني

٢- زيادة الأجور وذلك من خلال زيادة الموارد البشرية العاملة في صيانة وتركيب الأجهزة والمعدات وتصميم البرامج التدريبية الخاصة بالتدريب الإلكتروني.

الفصل الخامس

❖ النتائج

❖ التوصيات

❖ مقترحات الدراسة

❖ الخلاصة

١-٥ النتائج

١-١-٥ مناقشة أسئلة الدراسة

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة التدريب الإلكتروني في فلسطين، توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

سيتم التطرق إلى نتائج التحليل لكل أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما مدى معرفة الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الإلكتروني في فلسطين؟

١. تبين بأن درجة معرفة الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الإلكتروني في فلسطين مرتفعة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام الشركات الخدمية والخدمات المالية لمعرفة كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة في مجال التدريب وذلك للاستفادة منه في تطور وتقديم هذه الشركات.

السؤال الثاني: ما مدى تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين مرتفعة جداً، وتفسر الباحثة هذه الارتفاع إلى التطورات التكنولوجية السريعة ومحاولة هذه الشركات مواكبة هذه التطورات عن طريق تطبيقها للتقنيات التكنولوجية الحديثة في شركاتها في جميع المجالات والاستفادة منها وخاصة في مجال التدريب.

٢. وانفتحت هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات مع مدراء الموارد البشرية في جميع الشركات، وهي أن الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين تستخدم التدريب الإلكتروني إلى

جانب التدريب التقليدي

السؤال الثالث : ما هي المعوقات التي تواجه الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في

بورصة فلسطين؟

١. تبين أن الدرجة الكلية للمعوقات مرتفعة

نتائج تحليل الأسئلة الفرعية للسؤال الثالث:

(١) ما هي المعوقات الإدارية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة المعوقات الإدارية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين متوسطة

٢. تبين بأن المعوقات الإدارية تتمثل بنقص في توفر مدربين متخصصين في مجالات محددة في

التكنولوجيا الحديثة في التدريب لدى الشركة، الافتقار إلى التخطيط السليم للتحويل نحو التدريب

الإلكتروني، ضعف التغذية الراجعة عن نظام التدريب الإلكتروني للمدربين، ضعف التعاون ما بين

دائرة الموارد البشرية في الشركة والموظفين في الشركة نحو المشاركة في الدورات التدريبية

الإلكترونية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى قلة الكادر البشري المؤهل لقيادة التدريب الإلكتروني

والتخطيط له، وضعف التخطيط للتدريب الإلكتروني إذ أن التدريب الإلكتروني لم يندرج في الخطة

الإستراتيجية للشركات المشمولة في الدراسة.

٣. تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات على وجود معوقات إدارية تواجه الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني ومن أهم هذه

المعوقات وجود ضعف التخطيط للتحويل من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني، ونقص

المتخصصين في هذه المجال..

٢) ما هي المعوقات الفنية (التقنية) التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة المعوقات الفنية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين متوسطة.

٢. تبين بأن المعوقات الفنية تتمثل بضعف تصميم برمجيات التدريب الإلكتروني، التطورات الكبيرة

والمتلاحقة في مجالات التكنولوجيا تحد من قدرة المدربين متابعة التكنولوجيا الخاصة بالتدريب

الإلكتروني، عدم توفر دعم فني مناسب أثناء التدريب الإلكتروني، اقتصار تقديم الدورات التدريبية

الإلكترونية في مختبرات حاسوب مخصصة للتدريب الإلكتروني، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى

عدم وجود الخبرة اللازمة لدى بعض الشركات في المجال التقني، وقلة وجود قاعات مجهزة

بالمعدات للتدريب الإلكتروني، التغييرات السريعة التي تحدث في عالم التقنيات والتكنولوجيا يحتاج

إلى تحديث مستمر وهذا يحمل الشركات عبء مالي إذ يعني الحاجة إلى تمويل بشكل كبير.

٣. تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات على وجود معوقات فنية تواجه الشركات الخدمية والخدمات

المالية المدرجة في بورصة فلسطين أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني ومن أهم هذه المعوقات

التغييرات والتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا والتقنيات، ونقص في الفنيين المتخصصين

لمتابعة وصيانة الأجهزة والمعدات الخاصة بالتدريب الإلكتروني

٣) ما هي المعوقات المادية والمالية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات

الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة المعوقات المادية والمالية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات

الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين متوسطة.

٢. تبين بأن المعوقات المادية والمالية تتمثل بارتفاع تكلفة تصميم المواد التدريبية المناسبة لتطبيق التدريب الإلكتروني، وارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات الخاصة للتدريب الإلكتروني، وارتفاع تكاليف تشغيل وأجور المدربين، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى التكلفة العالية التي ستدفع مقابل شراء وصيانة الأجهزة والبرامج والبرمجيات الخاصة بالتدريب الإلكتروني.

١. تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات على وجود معوقات مالية ومادية تواجه الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني ومن أهم هذه المعوقات ارتفاع تكلفة شراء الأجهزة الخاصة بالتدريب الإلكتروني وارتفاع تكاليف البرامج التدريبية (٤) ما هي المعوقات الثقافية والتنظيمية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة المعوقات الثقافية والتنظيمية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين مرتفعة.

٢. تبين بأن المعوقات الثقافية والتنظيمية تتمثل بعدم إعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني عند التخطيط للتدريب، واعتقاد المدربين والمتدربين بعدم توفير التدريب الإلكتروني لإمكانية التفاعل المباشر، وضعف قدرة الإدارة في بناء ثقافة التدريب الإلكتروني، وتفسر الباحثة هذه الارتفاع بأن التدريب الإلكتروني لا يتم فيه التفاعل المباشر أي التحدث وجها لوجه بين المدرب والمتدرب مما يؤدي إلى حرمان المدرب من الانفعالات وحركات جسد المدرب والذي يكون له أثر في عملية التدريب، وضعف إدارات الشركات على نشر ثقافة التدريب الإلكتروني بين الموظفين والتعريف بأهميته، ووجود قناعة وثقافة لدى القائمين على التدريب بأن التدريب التقليدي والمواجهة بين المدرب والمتدرب يعطي نتائج أفضل من التدريب الإلكتروني.

٣. تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات على وجود معوقات ثقافية وتنظيمية تواجه الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني ومن أهمها اعتقاد الموظفين بعدم وجود التفاعل المباشر بين المدربين والمتدربين مما يفقد التدريب قيمته والفائدة المرجوة منه

(٥) ما هي المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

١. تبين بأن درجة المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية في بورصة فلسطين مرتفعة وهي أعلى درجة.

٢. تبين بأن المعوقات البشرية تتمثل بنقص في عدد المدربين الخبراء في مجال التدريب، نقص الدافعية لدى العاملين للتدريب الإلكتروني، مقاومة العاملين للتدريب الإلكتروني، الحاجة إلى وقت كبير في تهيئة المتدربين لاستخدام التدريب الإلكتروني، نقص في عدد الموظفين المختصين في متابعة صيانة معدات التدريب الإلكتروني، نقص في خبراء تصميم برمجيات المتخصصة في التدريب الإلكتروني. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى مقاومة العاملين للتدريب الإلكتروني وشعورهم بعدم الجدوى من التدريب الإلكتروني مما يؤدي إلى قلة الدافعية لديهم اتجاه التدريب الإلكتروني، وضعف الكادر البشري من مؤهلين ومختصين في مجال التدريب الإلكتروني. وعدم وجود حوافز سواء مادية أو معنوية للموظفين.

٣. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة المقابلات حيث كانت المعوقات البشرية من أكثر المعوقات التي واجهت الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين

السؤال الرابع : ما هي الحلول المناسبة للتغلب على معوقات التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

وأجاب عن هذا السؤال ٥٢ من عينة الدراسة وقامت الباحثة بإيجاد التكرارات والنسبة المئوية لكل فقرة من إجابات أفراد العينة وكان أكثر الإجابات تكرارا هي:

١- العمل على توعية ونشر ثقافة التدريب الإلكتروني وإعطاء دورات للموظفين عن التدريب الإلكتروني وأهميته، وتفسر الباحثة هذه الإجابة برغبة المبحوثين التعرف على التدريب الإلكتروني عن طريق اخذ دورات تعريفية بأهمية التدريب الإلكتروني وكيفية الاستفادة منه في مجال عملهم.

٢- توفير جميع الموارد المتاحة والمعدات والأجهزة للتدريب الإلكتروني، وتعزو الباحثة هذه الإجابة إلى عدم وجود المعدات والأجهزة الخاصة بالتدريب الإلكتروني وضرورة توفرها حتى يتمكن الموظفون من التدريب عليها واستخدامها.

٣- العمل على نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الجامعات قبل دخول طلاب فلسطين إلى سوق العمل، وتعزو الباحثة هذا حتى يكون لدى خريجي الجامعات خلفية كافية عن التدريب الإلكتروني ليستطيعوا الانخراط في سوق العمل وما فيه من مستجدات تكنولوجية قادرين على التعامل معها ومن خلال نتائج المقابلات والاستبانة وإجابات المبحوثين تستطيع الباحثة أن تقترح بعض الحلول للمعوقات التي تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين وهي:

- ١- عقد برامج تدريبية تدل على أهمية التدريب الإلكتروني والعمل على تطبيقها.
- ٢- إنشاء مراكز متخصصة في الشركات خاصة بالتدريب الإلكتروني.
- ٣- الاستعانة بخبرات خارجية ناجحة في مجال التدريب الإلكتروني.
- ٤- الاطلاع على تجارب ناجحة ساهم التدريب الإلكتروني برفع كفاءة العاملين فيها.
- ٥- إعطاء وحوافز ومكافآت للعاملين لتشجيعهم على استخدام أساليب التدريب الإلكتروني من أجل تطوير مهاراتهم.

٥-٢ التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات وهي:

١- العمل على نشر ثقافة التدريب الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، من خلال إعطاء دورات للموظفين عن التدريب الإلكتروني وأهميته وكيفية استخدامه، وتوزيع نشرات توعية عن التدريب الإلكتروني.

٢- جعل التدريب الإلكتروني ضمن الخطة الإستراتيجية لدائرة الموارد البشرية في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين وإيلائه الأهمية لنتناسب مع التطور التكنولوجي، ووضع موازنة خاصة للتدريب الإلكتروني ضمن خطتها.

٣- العمل على نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الجامعات قبل دخول طلاب فلسطين إلى سوق العمل، من خلال جعل التدريب الإلكتروني جزء من المقررات الدراسية في الجامعة، وعمل ندوات ومؤتمرات من قبل إدارة الجامعة تبيين ماهية التدريب الإلكتروني وأهميته.

٤- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية في الشركات من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق التدريب الإلكتروني، وتوفير قاعات مجهزة بالأجهزة والمعدات اللازمة لعملية التدريب، وخصوصا في ظل التطور والتغيير السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر.

٥- تعزيز ثقافة التغيير في المؤسسات وتعميم هذه الثقافة والعمل على إدراجها كجزء أساسي في المؤسسة لأن المشكلة في التدريب الإلكتروني مقاومة المتدربين لهذه الثقافة، وذلك لوجود فئة من المتدربين لا تجيد استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، وقناعتهم بأن التدريب

التقليدي أفضل من التدريب الإلكتروني لوجود الاحتكاك المباشر بالمدرّب واكتساب المهارات والخبرات.

٦- زيادة المخصصات المالية وإضافة بنود في الموازنة السنوية للشركات لشراء جميع الأجهزة الإلكترونية الخاصة بالتدريب الإلكتروني من حواسيب وبرامج وبرمجيات، وتجهيز الشبكات اللازمة.

٧- يجب تحفيز المتدربين بالصورة المناسبة (ماديا أو معنويا) التي تراها الشركة؛ بحيث تضمن دافعيتهم واستمرارهم في التدريب الإلكتروني، من خلال ربط التدريب بالاداء والتقدم الوظيفي بعدد الدورات الإلكترونية، ومنح مكافآت مجزية بعد إنهاء كل برنامج تدريبي إلكتروني.

٥-٣ مقترحات الدراسة:

لما كان ميدان البحث يفتقر إلى البحوث والدارسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث، وسعيا لإثراء هذه الميدان بالبحوث ذات الصلة فإن الباحثة تقترح ما يلي:

١. توجيه طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات حول موضوع التدريب الإلكتروني ومتطلباته ومعوقاته في الشركات الفلسطينية وفي القطاعات الأخرى.

٢. إجراء دراسات عن متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته في الشركات الفلسطينية الأخرى المدرجة في بورصة فلسطين.

٥-٤ الخلاصة:

أصبح التدريب الإلكتروني أحد الموضوعات المهمة في الفترة الحالية لما له من أثر إيجابي على نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، وبناء على نتائج هذه الدراسة فقد تحققت أهداف هذه الدراسة الأربعة، فقد تحقق الهدف الأول وهو معرفة مدى فهم الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين لمفهوم التدريب الإلكتروني من خلال الإجابة على السؤال الأول إذ أن معرفة الشركات بمفهوم التدريب الإلكتروني كانت مرتفعة أما الهدف الثاني للدراسة معرفة مدى تطبيق للتدريب الإلكتروني في هذه الشركات فقد تحقق من خلال إجابة السؤال الثاني إذ أن الشركات المشمولة بالدراسة تطبق التدريب الإلكتروني بشكل مرتفع.

والهدف الثالث المتمثل بمعرفة المعوقات التي تواجه الشركات أثناء تطبيق التدريب الإلكتروني فقد تم تحقيقه من خلال الإجابة على السؤال الثالث بفروعه فقد كانت المعوقات البشرية هي أعلى المعوقات وتليها المعوقات الثقافية والتنظيمية، ثم المعوقات الإدارية و ثم المعوقات الفنية وأخيرا المعوقات المالية والمادية.

وأخيرا تم تحقيق الهدف الرابع المتمثل في الحلول والسبل التي يمكن إتباعها للتغلب على هذه المعوقات من خلال الإجابة على السؤال الرابع باقتراح عدة من الحلول من قبل المبحوثين تساعد على حل هذه المعوقات.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

❖ القرآن الكريم

ثانياً: المراجع العربية

١- أبو خطوة، السيد (٢٠٠٩). استراتيجيات استخدام الحاسوب في التعليم. استرجع بتاريخ ٢٠١٦/١٢/١٢ من الموقع التالي:

[./https://kenanaonline.com](https://kenanaonline.com)

٢- أبو عطوان، مصطفى(٢٠٠٨). معوقات تدريب المعلمين أثناء الخدمة وسبل التغلب عليها بمحافظة غزة . رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣- إسماعيل، محمد أحمد (٢٠٠٨). برامج التنمية المهنية لمعلمي التعليم الثانوي في ضوء مفاهيم الجودة ومعايير الاعتماد. المؤتمر القومي لتطوير التعليم الثانوي وسياسات القبول بالتعليم العالي. القاهرة من ١٠-١٥/٥/٢٠٠٨.

٤- إطميزي ، جميل أحمد (٢٠٠٧). التدريب الإلكتروني: رؤية مستقبلية للتدريب في فلسطين، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية : "توعية التعليم في فلسطين: واقع وطموحات وتحديات"، رام الله خلال الفترة من ١٦ و ١٧ديسمبر-كانون أول٢٠٠٧.

٥- اطميزي، جميل (٢٠٠٧). أهمية التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية في العالم العربي. استرجع بتاريخ ٢٠١٦/٩/١١ من خلال العنوان الإلكتروني التالي

<http://www.acit2k.org/ACIT/2014Proceedings/279.pdf>

- ٦- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٥). مهارات أخصائي التدريب، مركز الخبرات المهنية للإدارة-بميك.
- ٧- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٧). التدريب عن بعد باستخدام الكمبيوتر و الإنترنت. الطبعة الثالثة، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة - بميك .
- ٨- جرجس ، جرجس ميشال (٢٠٠٥). معجم مصطلحات التربية والتعليم عربي- فرنسي -انجليزي بيروت: دار النهضة العربية.
- ٩- حجر، خالد أحمد (٢٠٠٣). معايير شروط الموضوعية والصدق والثبات في البحث الكمي: دراسة نظرية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الخامس عشر.
- ١٠- الحربي، طلال (٢٠١٢). أثر تطبيق التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي للعاملين بالتطبيق على شركة الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- ١١- الحسين، دلال (٢٠١٤) معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب معلمات التعليم أثناء الخدمة من وجهة نظر المشرفات التربويات في محافظة الإحساء. مجلة القراءة والمعرفة، مصر.
- ١٢- حسن، شوقي محمد (٢٠٠٩). التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية. مجلة التعليم الإلكتروني، حملت من موقع <http://emag.mans.edu.eg>.
- ١٣- الجعفري، محمود والمكحول، باسم (٢٠٠٣). قطاع الخدمات الفلسطيني ودوره في عملية التنمية الاقتصادية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية "ماس"، ص٣٤-٤٠.
- ١٤- الخطيب، أحمد (٢٠١٠). التدريب: المدخلات، العمليات، المخرجات. مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية، الاردن.
- ١٥- دويكات، معروف والأسمر، معاذ (٢٠٠٧). التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية والمصرفية العاملة في فلسطين. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

١٦- الزنيقي، حنان سليمان (٢٠١١). **التدريب الإلكتروني**، ط١. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة.

١٧- الزيايدي، عادل (٢٠٠٦). **إدارة المؤسسات البشرية**. القاهرة: مكتبة عين شمس.

١٨- زيتون، حسن (٢٠٠٥). **التعليم الإلكتروني**. الرياض: الدار الصوتية للتربية.

١٩- زيتون، كمال (٢٠٠٤). **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات**، ط٢. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

٢٠- زين، محمد (٢٠١٢). **التدريب في البيئة الافتراضية**، شبكة خبراء المناهج وطرق التدريس، متاح على الموقع التالي:

<http://www.almnahg.com/articles.php>

٢١- السالمي، علاء (٢٠٠٥). **الإدارة الإلكترونية**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

٢٢- السكارنة، بلال خلف (٢٠٠٩). **دراسات إدارية معاصرة**. الطبعة الأولى، عمان: دار المسير للنشر والتوزيع.

٢٣- السيد، محمد آدم أحمد (٢٠٠٧). **تقنيات التدريب عن بعد**، مؤتمر المعرض التقني السعودي الثالث، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، الرياض.

٢٤- سلطان، عادل (٢٠٠٥). **تكنولوجيا التعليم والتدريب**، الطبعة الأولى، الكويت: مكتبة الفلاح.

٢٥- الشامي، رفعت عبد الحميد (٢٠٠٦). **موسوعة العلم والفن في التعليم و التدريب**، الطبعة الأولى. الرياض: دار قرطبة.

٢٦- شعبان، محمد حسن (٢٠٠٦). **التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها**. دورية معهد الإدارة العامة. ٠١

٢٧- الصيرفي، محمد (٢٠٠٦). الإدارة الإلكترونية. الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع.

٢٨- الطرشاني، الدوكالي مفتاح على (٢٠١٤). التدريب الإلكتروني ومتطلبات تنمية الموارد البشرية في المغرب العربي في ظل العولمة. مجلة الجامعة المغربية، جامعة طرابلس.

٢٩- الطعاني، حسن (٢٠٠٧). التدريب مفهومه وفعاليتيه وبناء البرامج التدريبية وتقويمها. عمان: دار الشروق.

٣٠- الظفيري، نواف سفاح (٢٠١٦). متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بكليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت. مجلة العربية للعلوم الاجتماعية، الكويت.

٣١- عبد العزيز، حمدي (٢٠٠٨). التعليم الإلكتروني: الفلسفة والمبادئ والأدوات والتطبيقات، ط ١. عمان : دار الفكر ناشرون وموزعون

٣٢- عبد المعطي، أحمد حسين و زارع، أحمد زارع (٢٠١٢). التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية "دراسة تقييمية". المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات المتحدة.

٣٣- عبيد، مصطفى (٢٠٠٣). مهارات البحث العلمي. أكاديمية الدراسات العليا، غزة، فلسطين.

٣٤- عطار، عبد الله (٢٠٠٨). التعليم الإلكتروني وتكنولوجيا التعليم (تدريب وتجارب). القاهرة: الجمعية المصرية لتكنولوجيا المعلومات.

٣٥- عطوي، جودت عزت (٢٠٠٤). الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها و تطبيقاتها، الأردن: دار الثقافة.

٣٦- العطار، ناهض (٢٠١٥). معوقات التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣٧- العلق، بشير عباس (٢٠٠٥). الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، الطبعة الأولى، أبو ظبي:

مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية.

٣٨- العلق، بشير عباس (٢٠٠٦). الاتصالات التسويقية الالكترونية: مدخل تحليلي تطبيقي. عمان:

مؤسسة الوراق للنشر.

٣٩- علام، رجاء (٢٠١٠). مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع

٤٠- العلي، أحمد عبد الله (٢٠٠٥). التعليم عن بعد ومستقبل التربية في الوطن العربي. القاهرة: دار

الكتاب الحديث.

٤١- عودة، فراس (٢٠١٤). التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس مال الفكري. المجلة الالكترونية لمراكز

التميز والتعليم المستمر، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية، غزة.

٤٢- غبون، رامي (٢٠١٢) "أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين

العام في قطاع غزة". دراسة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٤٣- الغامدي، محمد (٢٠٠٦). "فاعلية استخدام البث الفضائي المباشر والموجه في تدريب الطلاب عن

بعد في المملكة العربية السعودية". دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٤٤- الغديان، عبد المحسن (٢٠١٠). المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير

الجودة، استرجع بتاريخ ١١/٣/٢٠١٦ من خلال الموقع:

<http://www.aaa4you.com/vb/archive/index.php/t-11803.html>

٤٥- الغراب، إيمان (٢٠٠٣). " التعليم الإلكتروني مدخل إلى التدريب غير التقليدي"، القاهرة :

المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٤٦- غنيم، أحمد (٢٠٠٦). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في

مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. المجلة التربوية.

٤٧- غنيم، أحمد علي (٢٠٠٦). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم للبنين بالمدينة المنورة. المجلة التربوية.

٤٨- القادري، سليمان (٢٠٠٦). التدريب الإلكتروني عبر الانترنت. ورقة مقدمة إلى " المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية "، رؤية مستقبلية، ٢٧-٢٩/٦/٢٠٠٦، الجامعة الأردنية الهاشمية، الأردن.

٤٩- القصراوي، غدير (٢٠١٦). دور إدارة الموارد البشرية في صنع القرارات الإدارية في جامعات جنوب الضفة الغربية. دراسة ماجستير، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.

٥٠- قندلجي، عامر والسامرائي، إيمان (٢٠٠٢). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

٥١- الكردي، أحمد. مراحل وخطوات تصميم وتنفيذ التدريب الإلكتروني على شبكة الانترنت استرجع بتاريخ ١٦-٣-٢٠١٦ من خلال الموقع:

[./https://kenanaonline.com](https://kenanaonline.com)

٥٢- المطيري، حمد بن محيا (٢٠١٢) " متطلبات التدريب الإلكتروني و معوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين". رسالة ماجستير، كلية التربية بجامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

٥٣- المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية. الجزء الثاني، مطبعة مصر، القاهرة ١٩٦١.

٥٤- ملتقى التدريب والتنمية (٢٠٠٦). استيراد واستنساخ التدريب، ورقة عمل مقدمة لملتقى التدريب والتنمية، الجمعية السعودية للإدارة، من الفترة ١-٣ مايو ٢٠٠٦. الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

٥٥- الموسوي، علي (٢٠١٠). التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي. مشاركة مقدمة إلى " الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في التعليم والتدريب " ١٢-١٤ أبريل ٢٠١٠، جامعة الملك سعود، كلية التربية قسم تقنيات التعليم، السعودية.

٥٦- الموسى، عبد الله والحري، محمد (٢٠٠٨). الحاجات التدريبية لمعلمي الرياضيات بالمرحلة الثانوية لاستخدام التعليم الإلكتروني في التدريس. مجلة جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ١١٦-١٤٨.

٥٧- نقودي، فطيمة وبوزيد، خديجة (٢٠١٦). واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

٥٨- هلال ، محمد عبد الغني (٢٠٠٤). أسس و مبادئ التدريب، الطبعة الثانية، القاهرة : مركز تطوير الأداء و التنمية للنشر و التوزيع.

٥٩- الهياجنة، جمال عبد الرحمن (٢٠١٠). متطلبات وتحديات التدريب الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة للملتقى الثامن لمسؤولي التدريب في القطاعين الحكومي والخاص، جامعة الإمام سعود الإسلامية، المركز الجامعي لخدمة المجتمع والتعليم المستمر في ١٤ مايو ٢٠١٠.

٦٠- وهبة، عماد (٢٠١١). فلسفة التدريب الإلكتروني ومتطلباته كمدخل للتنمية المهنية المستدامة لمعلمي التعليم الثانوي العامة (دراسة تحليلية ميدانية). المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة أسيوط، ٢٧٤-٣٠٧

٦١- ياسين، بسام محمود وملحم، محمد أمين (٢٠١١). معوقات استخدام التعلم الإلكتروني التي تواجه المعلمين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، ١١٥-١٣٦.

٦٢- يماني، هناع عبد الرحيم (٢٠٠٦). التدريب الالكتروني وتحديات العصر الرقمي، ورقة عمل

مقدمة لملتقى التدريب والتنمية، من ١-٣ مايو ٢٠٠٦، الجمعية السعودية للإدارة، الرياض.

٦٣- اليونسكو (٢٠١٣) منتدى التعليم العالمي اليونسكو تحت على حلول مبتكرة لضمان التعليم للجميع،

بوكوفا، استرجع بتاريخ ١٢/٤/٢٠١٦ من خلال الموقع:

http://www.un.org/arabic/news/story.asp?NewsID=15983#.WaK-W_mGPiV

ثالثا: المراجع الاجنبية:

- 1- Aiden, S (2011). Effective Programs for Training Teachers On the Use of Technology:
Available at: <http://www.trainingreference.co.uk/>
- 2- Bary, Wills (2002). Distance Education–Strategies and Tools and Distance Education–A Practical Guide, Univ.Of Idaho, Retrieved from:
<https://eo.uidaho.edu>.
- 3- Cho, somyung kim ;Berge, Zanel. (2000) Overcoming Barriers to Distance Training and Education, ERIC: EJ 645658.
- 4- Dietinger, T and Murer, H (2005). How Modern WWW System support Teaching and learning proceedings of International conference on Computers in Education, Kuching, Sarawak Malaysia.

- 5– HanBing, Yan (2009). "Teacher training in China and a practical model: e-Training Community (eTC)", **Camous-Wide Information Systems**, Vol. 26 Iss: 2, PP. 114–121.
<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewFile/30/85>.
- 6– Jessup, Leonard & Valacich, Joseph (2006). Information systems
- 7– Joo, Y. J., Lim, K. Y., & Kim, S. M. (2012). A Model for Predicting Learning Flow and Achievement in Corporate e-Learning .**Educational Technology & Society**, 15 (1).
- 8– Jung, Insung (2001). Issues and Challenges of Providing Online Inservice Teacher Training: Korea's Experience. **International Review of Research in Open and Distance Learning**, retrieved from:
<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewFile/30/85>
- 9– Leonard Jessup, Joseph Valacich (2006). **Information Systems Today: Why IS Matters**, E2, Published by Prentice Hall.
- 10– Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Hong, T. S. (2012). An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia. **Educational Technology & Society**, 15(2), 125–137.
- 11– Regino, R. (2009) Teacher Perceptions Of Their Training To Teach Online Within Community Coleges in One Region in California,

Unpublished Disertation, Capela University, USA; AAT 341926.today:
managing in the digital world.

12–Sanger, M. and GreenBowe, T (2001). Addressing student misconceptions concerning electorn flow in electrolyte solutions with instruction including computer animations and conceptual change strategies, International Journal of Science Education.

13–Sekesan, Uma, Research method for business, 2006, Wiley publishing home, New York.

14–Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James(2008). Information Technology for management (transforming organization in the digital economy).

15–University of Wales (2009). Training Professional Skills and Qualifications, Earn Training Reference. U.K: University of Wales.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

١. بورصة فلسطين. تاريخ الاسترداد ١٥ نيسان، ٢٠١٦، من الموقع الإلكتروني لبورصة فلسطين:

<http://www.pex.ps/PSEWebSite/Default.aspx> بورصة

٢. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. تاريخ الاسترداد ١٢ حزيران، ٢٠١٦، من الموقع

الإلكتروني: <http://www.pcbs.gov.ps>

٣. منتدى الأعمال الفلسطيني (٢٠١٦). تاريخ الاسترداد ١٤ تموز، ٢٠١٧، من خلال الموقع:

<http://www.eamaar.org/?mod=article&ID=5742>

٤. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية (٢٠١٢). تاريخ الاسترداد ٢٢ كانون الأول، ٢٠١٦، من

خلال الموقع: <https://hrdiscussion.com/hr49443.html>

٥. أسس واستراتيجيات البحث العلمي. تاريخ الاسترداد ١٥ أكتوبر، ٢٠١٧، من خلال الموقع:

<http://educad.me/37221/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB>

٦. آفاق علمية وتربوية. تاريخ الاسترداد ١٦ أكتوبر، ٢٠١٧، من خلال الموقع:

<http://al3loom.com/?p=2010>

خامسا: المقابلات الشخصية

- مقابلة مع راتب عطيان، مدير دائرة التدريب، البنك الاسلامي العربي، رام الله، ١٥ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع محمد نوفل، مدير دائرة الموارد البشرية ومسؤول قسم التدريب والتطوير، البنك الإسلامي الفلسطيني، رام الله ١٥ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع سلام أبو عواد، مديرة التدريب والتطوير، بنك القدس، رام الله ١٥ كانون الثاني ٢٠١٧،
- مقابلة مع طارق التميمي، مدير دائرة الموارد البشرية، شركة الوطنية الموبايل للاتصالات، رام الله، ١٥ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع غسان كسابرة، مدير دائرة الموارد البشرية، أبراج وطنية، رام الله، ١٥ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع رنده موسى، مديرة دائرة الموارد البشرية، بنك فلسطين، رام الله، ٢٤ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع تمارا سلامة، مديرة دائرة الموارد البشرية، بنك الاستثمار الفلسطيني، رام الله، ٢٤ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع السيدة رانيا، مديرة دائرة الموارد البشرية، الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية(واصل)، رام الله، ٢٤ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع فراس الصالح، مدير دائرة الموارد البشرية، شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية(جوال)، رام الله، ٢٤ كانون الثاني ٢٠١٧.
- مقابلة مع هيا أبو شمسية، مسؤولة قسم التدريب والتطوير، البنك الوطني، رام الله، ٣٠ كانون الثاني ٢٠١٧.

الملاحق

ملحق رقم (١) نموذج المقابلة

التاريخ:

الوقت:

الوظيفة

هل تطبق شركتكم نظام التدريب الالكتروني؟

نعم

لا

محاور المقابلة

أولاً: نظام التدريب المستخدم في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة

فلسطين

١- هل يوجد نظام تدريب مكتوب وموثق في الخطة الإستراتيجية لديكم؟

٢- ما هو نظام التدريب المتبع لديكم؟

٣- هل تؤدي البرامج التدريبية التقليدية الأهداف المرجوة منها؟ وكيف يتم تقييمها؟

٤- هل هناك مشاكل لهذا النوع من التدريب؟

٥- هل فكرتم باستخدام بديل عن نظام التدريب التقليدي الذي تتبعونه؟

ثانياً: مدى ادراك وتطبيق إدارة الموارد البشرية لنظام التدريب الالكتروني؟

١- ما هي نظرتكم للتدريب الالكتروني؟

٢- متى بدأت باستخدام التدريب الالكتروني؟

٣- وما هي الأسباب التي دعتمك لاستخدامه؟ وهل هو مدرج ضمن الخطة الاستراتيجية الخاصة

بالشركة؟

٤- ما هي أشكال التدريب الالكتروني المستخدمة لديكم؟

٥- ما هي ايجابيات وسلبيات التدريب الالكتروني؟

ثالثا: المعوقات

١- ما هي المعوقات التي واجهتكم خلال تطبيقكم للتدريب الالكتروني؟

رابعا: الاقتراحات

٢- هل لديكم أي اقتراحات للتغلب على هذه المعوقات؟

الملحق رقم (٢) ترميز المقابلات

الترميز	المقابلة	الرقم
م م ١	المقابلة الأولى مع مدير دائرة التدريب والتطوير للبنك الإسلامي العربي "السيد راتب عطيان"	.١
م م ٢	المقابلة الثانية مع مدير دائرة الموارد البشرية للبنك الإسلامي الفلسطيني "السيد محمد نوفل"	.٢
م م ٣	المقابلة الثالثة مع مديرة قسم التدريب والتطوير لبنك القدس "السيدة سلام أبو عواد"	.٣
م م ٤	المقابلة الرابعة مع مدير دائرة الموارد البشرية لبنك فلسطين "السيدة رنده موسى"	.٤
م م ٥	المقابلة الخامسة مع مدير قسم التدريب والتطوير للبنك الوطني "السيدة هيا أبو شمسية"	.٥
م م ٦	المقابلة السادسة مع مدير دائرة الموارد البشرية للبنك الاستثمار الفلسطيني "السيدة تمارا سلامه"	.٦
م م ٧	المقابلة السابعة مع مدير دائرة الموارد البشرية للاتصالات الفلسطينية "شركة الاتصالات الخلوية جوال" "السيد فراس الصالح"	.٧
م م ٨	المقابلة الثامنة مع مدير دائرة الموارد البشرية لموبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات "السيد طارق التميمي"	.٨
م م ٩	المقابلة التاسعة مع مدير دائرة الموارد البشرية لأبراج الوطنية "السيد غسان كسابرة"	.٩
م م ١٠	المقابلة العاشرة مع مديرة دائرة الموارد البشرية الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية (واصل) "السيدة رانيا"	.١٠

الملحق رقم (٣) استبانة الدراسة



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج ماجستير إدارة الأعمال

استبانة

أخي الموظف/ أختي الموظفة

تجري الباحثة دراسة بعنوان "التدريب الالكتروني في فلسطين"، وذلك استكمالاً لمتطلبات درجة

الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الخليل في فلسطين، بإشراف الدكتور غسان شاهين.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق التدريب الالكتروني في فلسطين وتحديد

معوقاته، والوقوف على هذه المعوقات، علماً أن هذه الدراسة قد اقتصرت على الشركات الخدمية

والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين.

لذا ترجو الباحثة قراءة فقرات استبانة الدراسة بتمعن والإجابة عنها بعناية، علماً أن البيانات

والمعلومات التي ستدلون بها ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم،،،

الباحثة: رنده فنون

إشراف الدكتور: غسان شاهين

.....المدينة:

.....الشركة:

.....الفرع:

القسم الأول: البيانات العامة: يرجى وضع إشارة (x) داخل مربع الإجابة الذي يتفق وحالتك لكل

مما يأتي:

١-الجنس: ذكر أنثى

٢-العمر: أقل من 25 سنة

25 إلى أقل من 35

من 35 إلى أقل من 45

45 إلى أقل من 55

55 سنة فأكثر

٣-المؤهل العلمي: ثانوي دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

٤-الفئة الوظيفية: إدارية مالية فنية تسويقية

٥- عدد الدورات التدريبية الالكترونية التي تم التحاق بها:

لم التحق بأي دورة تدريبية

دورتان فأقل

٣- ٥ دورات

٦- ١١ دورات فأكثر

عدد سنوات الخبرة:

٥ سنوات فأقل

٦-١٠ سنوات

١١ سنة فأكثر

القسم الثاني خاص بالتدريب الالكتروني:

ما مدى معرفتك بالتدريب الالكتروني؟

مرتفعة جدا مرتفعة متوسطة منخفضة منخفضة جدا

هل تستخدم شركتكم التدريب الالكتروني؟

نعم لا

هل تلقيت برنامجا تدريبييا الكترونيا من قبل الشركة التي تعمل بها حاليا؟

نعم لا

هل تعتقد أن التدريب الالكتروني أفضل وأكثر مرونة من التدريب التقليدي؟

نعم لا لا أدري

القسم الثالث معوقات التدريب الالكتروني في فلسطين

درجة الاستجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
أولاً: المعوقات الإدارية: المشكلات المتعلقة بالنواحي الإدارية						
					١. عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بماهية التدريب الالكتروني	
					٢. عدم معرفة إدارة الموارد البشرية بأهمية التدريب الالكتروني	
					٣. الافتقار إلى التخطيط السليم للتحويل نحو التدريب الالكتروني	
					٤. انخفاض مستوى تقييم ردود الفعل لدى المشتركين في البرامج التدريبية الالكترونية.	
					٥. افتقار دائرة الموارد البشرية إلى نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الشركة.	
					٦. الافتقار إلى التخطيط السليم للتحويل نحو التدريب الالكتروني	

درجة الاستجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					٧. نقص في توفر مدربين متخصصين في مجالات محددة في التكنولوجيا الحديثة في التعليم لدى الشركة.	
					٨. ضعف التعاون ما بين دائرة الموارد البشرية في الشركة والموظفين في الشركة نحو المشاركة في الدورات التدريبية الإلكترونية.	
					٩. ضعف التغذية الراجعة عن نظام التدريب الإلكتروني للمدربين.	
ثانياً: المعوقات الفنية: هي المعوقات التي تؤثر مباشرة في تقدم العملية التدريبية الإلكترونية						
					١٠. اقتصار تقديم الدورات التدريبية الإلكترونية في مختبرات حاسوب مخصصة للتدريب الإلكتروني.	
					١١. ضعف الدعم الفني والإداري المقدم في مجال صيانة معدات التدريب الإلكتروني.	
					١٢. عدم وضوح أهداف التدريب الإلكتروني .	
					١٣. عدم وجود هيكلية واضحة للتدريب الإلكتروني	
					١٤. ضعف توفير برمجيات الحماية من الفيروسات والاختراقات الإلكترونية.	
					١٥. التطورات الكبيرة والمتلاحقة في مجالات التكنولوجيا تحد من قدرة المدربين متابعة التكنولوجيا الخاصة بالتدريب الإلكتروني.	
					١٦. عدم ملائمة الأجهزة المتوفرة لاستخدامات التدريب الإلكتروني.	
					١٧. ضعف التجهيزات المكانية اللازمة للتدريب الإلكتروني.	
					١٨. عدم توفر دعم فني مناسب أثناء التدريب الإلكتروني.	
					١٩. ضعف تصميم برمجيات التدريب الإلكتروني	

درجة الاستجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
ثالثا: المعوقات المادية والمالية: وتعني المحددات الأساسية من معدات تقنية لنشر التدريب الإلكتروني مثل شبكات الحاسوب، وأجهزة الاتصالات والبنية التحتية لتشغيل التدريب الإلكتروني						
					٢٠. ضعف المخصصات المالية التي توليها الشركة لغايات التدريب الإلكتروني.	
					٢١. عدم تقديم حوافز مادية تشجيعية للموظف ترغبهم في التوجه نحو التدريب الإلكتروني.	
					٢٢. ارتفاع تكاليف شراء بعض البرمجيات الخاصة للتدريب الإلكتروني.	
					٢٣. ارتفاع تكلفة تصميم المواد التدريبية المناسبة لتطبيق التدريب الإلكتروني.	
					٢٤. صعوبة توفير التحديثات الضرورية لبرامج التدريب الإلكتروني	
					٢٥. ارتفاع تكاليف الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات ذات العلاقة بالتدريب الإلكتروني.	
					٢٦. صعوبة التواصل الإلكتروني بين المدربين والمتدربين بسبب عدم توفر خدمة إنترنت لجميع المتدربين.	
					٢٧. ارتفاع تكاليف تشغيل وأجور المدربين.	
رابعا: المعوقات الثقافية والتنظيمية: تعني دور الثقافة في إعاقة تقدم التدريب الإلكتروني داخل الشركات الخدمية من أفكار ومعتقدات واتجاهات وافتراسات وقيم						
					٢٨. عدم إعطاء أولوية للتدريب الإلكتروني عند التخطيط للتدريب.	
					٢٩. ضعف قدرة الإدارة في بناء ثقافة التدريب الإلكتروني.	
					٣٠. العجز في تحديد معايير واضحة لجودة محتوى الدورات التدريبية الإلكترونية.	
					٣١. انطوائية بعض المدربين وعدم تقبل الاختلاط بالآخرين أثناء التدريب الإلكتروني.	
					٣٢. معارضة أصحاب المصالح داخل الشركة التوجه نحو استخدام التدريب الإلكتروني.	
					٣٣. اقتصار التدريب الإلكتروني على بعض الجوانب	

درجة الاستجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					التطبيقية.	
					اعتقاد المدربين والمتدربين بعدم توفير التدريب الالكتروني لإمكانية التفاعل المباشر.	٣٤.
خامسا: المعوقات البشرية: وهي المحددات أو المعوقات التي تعتبر الكادر البشري جزء من إضعاف تقدم التدريب الإلكتروني في الشركات الخدمية						
					نقص في عدد المدربين الخبراء في مجال التدريب	٣٥.
					نقص الدافعية لدى العاملين للتدريب الالكتروني	٣٦.
					نقص في عدد الموظفين المختصين في متابعة صيانة معدات التدريب الالكتروني	٣٧.
					الحاجة إلى وقت كبير في تهيئة المتدربين لاستخدام التدريب الالكتروني	٣٨.
					مقاومة العاملين للتدريب الالكتروني.	٣٩.
					نقص في خبراء تصميم برمجيات المتخصصة في التدريب الالكتروني	٤٠.

الأسئلة المفتوحة:

ما هي السبل المقترحة للتغلب على معوقات التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين؟

شاكراً لكم حسن تعاونكم،،،،

الملحق رقم (٤) طلب تحكيم الاستبانة



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

كلية التمويل والإدارة

قسم إدارة الأعمال

الدكتور الفاضلالمحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركانه:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول التدريب الالكتروني في فلسطين تهدف إلى التعرف على مدى تطبيقه ومعرفة المعوقات التي تواجه تطبيق وتنفيذ التدريب الالكتروني في الشركات الخدمية والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، وذلك للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. وقد قامت الباحثة بتطوير استبيان لجمع البيانات من الشركات المعنية لمعرفة مدى تطبيق التدريب الالكتروني لديها والمعوقات التي واجهتها هذه الشركات.

لذا أرجو التكرم من حضرتكم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان ومدى صلاحيتها، ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية.

مع خالص الشكر والتقدير

الباحثة: رنده فنون

إشراف الدكتور غسان شاهين

الملحق رقم (٥) قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	أسماء محكمي الاستبانة	مكان العمل
١.	الدكتور سمير أبو زنيد	جامعة الخليل
٢.	الدكتور محمد الجعبري	جامعة الخليل
٣.	الدكتور مروان جلعود	جامعة بوليتكنك فلسطين
٤.	الدكتور محمد فخري حسونة	جامعة بوليتكنك فلسطين
٥.	الدكتور مجدي الكبيجي	جامعة القدس المفتوحة
٦.	الدكتور محمد عمرو	جامعة القدس المفتوحة
٧.	الدكتور سهيل سلطان	جامعة بيرزيت
٨.	الدكتور إسلام حسونة	جامعة بوليتكنك فلسطين

الملحق رقم (٦) كتب من جامعة الخليل لتسهيل مهمة الباحثة في جمع البيانات

HEBRON UNIVERSITY		جامعة الخليل
Ref.	بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	الرقم :
Date		التاريخ : 2017/1/19
	المحترمون	السادة / بنك القدس
		تحية طيبة وبعد،،،
	<u>الموضوع / بحث دراسات عليا</u>	
	<p>يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة رندة سلمان فنون ورقمها الجامعي (21319041) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (التدريب الالكتروني في فلسطين)، مع العلم انه لن يتم مقارنة النتائج مع أي شركة اخرى بل الهدف التعرف على معوقات التدريب الإلكتروني</p>	
	يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.	
	مع الاحترام و التقدير،،،	
		
	د. سمير ابو زويد عميد كلية التمويل والإدارة رئيس لجنة الدراسات العليا	HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل كلية التمويل والإدارة COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : [http // www.hebron.edu](http://www.hebron.edu)

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : 970 (0)2-222-0995
فاكس : 970 (0)2-222-9303

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2017/1/12

السادة / البنك الوطني المحترمون

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة رندة سلمان فنون ورقمها الجامعي (21319041) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (التدريب الإلكتروني في فلسطين)، مع العلم انه لن يتم مقارنة النتائج مع أي شركة اخرى بل الهدف التعرف على معوقات التدريب الإلكتروني

يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

د. سمير ابو زنيد
د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2017/2/19

المحترمون / السادة / الفلسطينيين للتوزيع والخدمات
الوجستية

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة رندة سلمان فنون ورقمها الجامعي (21319041) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (التدريب الإلكتروني في فلسطين)، مع العلم انه لن يتم مقارنة النتائج مع أي شركة اخرى بل الهدف التعرف على معوقات التدريب الإلكتروني

يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

د. سمير ابو زنيد
د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



شهادة تدقيق

أنا الموقع اسمي أدناه أ. جمال عبدالمعطي الطباعي قمت بالتدقيق اللغوي والإملائي لرسالة
الباحثة "رنده سلمان محمد علي فنون" بعنوان "التدريب الإلكتروني في فلسطين" وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير
في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل .

التوقيع

أ. جمال الطباعي
سجل
2018 - 1 - 8