



الجامعة الإسلامية-غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى

ديوان الموظفين العام في قطاع غزة

إعداد

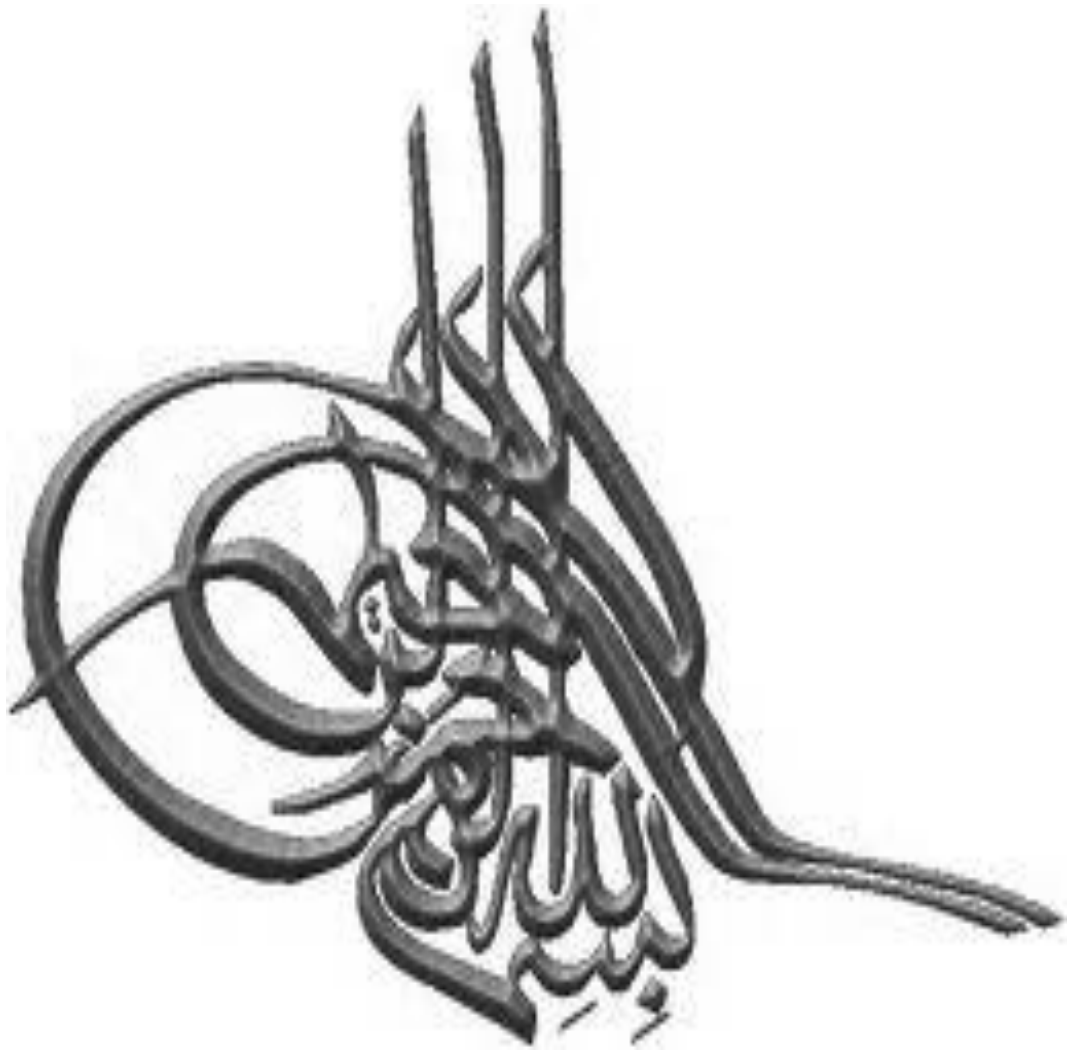
رامي فؤاد غبون

إشراف

د. محمد إبراهيم المدهون

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
(بحث تكميلي)- كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال

1433هـ/2012م



إهداء

إلى والدي الكريمان الذين تعبوا كثيرا من أجل تربيته وظلا يتربان
بعين الأمل لحظات الحصاد وأنا أقرأ في عينيها كل يوم مزيدا من
ومضات الضوء التي تشتعل لتتير لي الطريق.

إلى زوجتي التي ضحت بالكثير من جهدها ووقتها في الوقوف إلى
جانبي في سبيل راحتي وتحصيلي العلمي.

إلى أساتذتي ومعلمي وأهل الفضل علي الذين غمروني بالحب
والتقدير والنصيحة والتوجيه.

إلى كل من ساهم معي وقدم لي عونا بجهده وعلمه ونصحه من
أساتذة ومعلمين وطلبة علم.

إليهم جميعا أهدي هذا البحث المتواضع ،،

الباحث

شكر وتقدير

قال عمر بن عبد العزيز : "كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"
الحمد لله الذي قدر فهدي وخلق فسوى وعلم الإنسان ما لم يعلم، أحمده على نعمائه، وأشكره على جزيل فضائله، وأصلي وأسلم على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين ..

يطيب لي بعد أن من الله علي بانجاز هذه الرسالة أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي الفاضل د . محمد إبراهيم المدهون وزير الثقافة والشباب والرياضة الفلسطيني والأستاذ المشارك بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة والمصرف على هذه الرسالة، والذي لم يبخل علي يوما بوقته وجهده وفكره وأرائه النيرة وملاحظاته وتوجيهاته السديدة ونصائحه القيمة التي كان لها - بعد الله - أكبر الأثر في إتمام هذه الرسالة وإخراجها بهذه الصورة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لعضوي المناقشة د . فارس أبو معمر و د . نهاية التلباني وذلك لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة وحسن رعايتهم وتوجيههم لي، فجزاهم الله عني كل خير.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من اقتطع من وقته بتحكيم أداة الدراسة، وأشكر كل من أعانني على إخراج هذه الدراسة بهذه الصورة، وأدعو الله لهم جميعا بالخير.

خلاصة الدراسة

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر استخدام تقنية التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام وقد تلخصت مشكلة الدراسة وفق التالي:

أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب المتمثلة في العناصر التالية: (تخفيض تكاليف العملية التدريبية، اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية، الوصول للكفاءات التدريبية، إقبال المتدربين على التدريب، التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية، التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال) وطبقت الدراسة على ديوان الموظفين العام في قطاع غزة.

وقد استخدم الباحث للإجابة على أسئلة الدراسة كل من المنهج الوصفي والمنهج التجريبي، حيث قام الباحث بالتنسيق مع إدارة التدريب والتطوير في ديوان الموظفين العام باختيار مجموعة من المتدربين من العاملين في الوزارات الح كومية في قطاع غزة لتنفيذ الدراسة، حيث بلغ إجمالي عدد العينة (102) من أصل (121) متدربا بالإضافة لموظفي الديوان العام الذين لهم علاقة بالعملية التدريبية داخل الديوان، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام وبين تحسين جودة العملية التدريبية.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى (للجنس، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، إجادة استخدام الحاسوب).

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات كان من أهمها ما يلي:

- الاستفادة من تقنية الشبكة العالمية (الانترنت) في العملية التدريبية واستثمارها بشكل فعال في التواصل مع المتدربين وفي تمكين المتدربين من التواصل فيما بينهم وتبادل خبراتهم .

- تصميم وتطوير نظام تدريب افتراضي متكامل عبر ديوان الموظفين العام يمتلك إمكانات عالية وقدرات فنية تمكن من المشاركة بالصوت والصورة وعرض الصور والشرائح وتسجيل المحاضرات، بالإضافة إلى تطوير نظام وآلية تواصل مستمرة بالمتدرب بعد عملية التدريب.

- تشجيع وتوعية المدربين والمحاضرين والمتدربين للاستفادة من تقنية الفصول الافتراضية في تحسين وتطوير العملية التدريبية كوسيلة اتصال إضافية تتميز بسهولة الاستعمال وسرعة نقل

المعلومات، خصوصاً وأن العالم كله بدأ يتجه بتسارع نحو تطوير تقنيات التدريب الافتراضي واعتمادها كوسيلة تعليمية وتدريبية في كافة المؤسسات التربوية .
- الاستفادة من الخبرات والكفاءات النادرة حول العالم وتمكين موظفي ا لحكومة من الاستفادة من خبراتهم وإمكاناتهم وذلك عبر تقنية التدريب الافتراضي.

Abstract

The present study aimed to identify the effect of using the virtual training on improving the quality of training at the General Personnel Council, the problem has been summarized as follows:

The effectiveness of the virtual training application on the quality of training in the following elements: (reducing the cost of the training process, choosing the time and place for the process of training, access to skills training, Orientation of trainees on training, continuous improvement the performance of the process of training, respond to ongoing needs of the trainee and requirements effectively) and applied in the General Personnel Council in the Gaza Strip.

The researcher used to answer the questions of the study the descriptive and experimental method, in coordination with the Department of Training and Development in the General Personnel Council to select a group of internal employees in government ministries in the Gaza Strip until the implementation of the study, The total number of respondents (102) from (121) trainees in addition to the staff of the SAI-General, who are involved in the process of training within the Bureau, The study found the following results:

- ✓ There is a statistically significant relationship between the use of virtual training and improving the quality of the training process.
- ✓ There are significant differences in the opinions of trainers and those responsible for training regarding to the virtual training to improve the quality of training due to age.
- ✓ There are no statistically significant differences in the views in the opinions of trainers and those responsible for training regarding to effectiveness of the virtual training to improve the quality of training due to (Gender, educational qualification, nature of work, and proficiency in computer use).

Based on the study results, the researcher recommended a set of recommendations as follows:

- ✓ Take advantage of web technology (Internet) in the training process and invested in communicating effectively with the trainees to enable the trainees to communicate among themselves and share their experiences.
- ✓ Design and develop an integrated training system through the General Personnel Council with high potential and technical capabilities able to participate with sound, image and view photos and slides, recording lectures, as well as to develop a system and a communication mechanism with the trainees after the training process.
- ✓ Encourage and educate trainers, lecturers and trainers to take advantage of the virtual classrooms technology to improve and develop the training process as a means additional connection is characterized by ease of use and speed of information transfer, especially as the whole world is heading rapidly towards the development of virtual training and adopted as a means of education and training in all educational institutions.
- ✓ Take advantage of the expertise and talent scarce around the world and enable government employees to take advantage of their experience and potential, through virtual technical.

فهرس محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	خلاصة الدراسة باللغة العربية
و	خلاصة الدراسة باللغة الانجليزية
ز	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
ل	فهرس الملاحق
1	الباب الأول .. مدخل الدراسة
3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	متغيرات الدراسة
7	فرضيات الدراسة
8	مجتمع الدراسة
9	عينة الدراسة
10	هيكل الدراسة
11	حدود الدراسة
11	صعوبات الدراسة
13	ملخص الباب
14	الباب الثاني.. الإطار النظري
15	أولاً: مفهوم التدريب
16	التعريف والمفهوم
18	أهمية التدريب
19	فوائد التدريب
20	أساليب وتصنيفات التدريب
25	ثانياً: جودة التدريب
25	تعريف ومفهوم الجودة
26	مفهوم جودة التدريب
27	أهمية وفائدة تطبيق جودة التدريب

28	ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني
30	عناصر جودة التدريب المذكورة في البحث
31	تخفيض تكاليف العملية التدريبية
32	كيفية تحديد تكلفة التدريب
33	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية
33	الوصول للكفاءات التدريبية
34	إقبال المتدربين على التدريب
34	التحسين المستمر لأداء للعملية التدريبية
34	التجارب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال
35	ثالثاً: التدريب الافتراضي
35	مقدمة
36	تعريف التعليم الإلكتروني
37	الفرق بين التعليم عن بعد والتعليم التقليدي
38	أنواع التعليم الإلكتروني
38	التدريب الافتراضي
39	مبدأ التعليم الافتراضي
39	فوائد التدريب الافتراضي
40	التدريب داخل الصفوف الافتراضية
41	مميزات وعيوب الفصول الافتراضية
41	التعريفات التي وردت حول الفصول الافتراضية
42	أنواع الفصول الافتراضية
42	الأدوار الجديدة لكل من المعلم والطالب من خلال التعلم الإلكتروني في الفصول الافتراضية
44	رابعاً: ديوان الموظفين العام
44	نشأة الديوان
46	الإدارات العامة لديوان الموظفين العام
47	الإدارة العامة للتدريب والتطوير
51	خامساً: الدراسات السابقة
51	أولاً: الدراسات العربية
57	ثانياً: الدراسات الأجنبية
59	ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة
60	ملخص الباب
61	الباب الثالث .. المنهجية العلمية
63	منهج الدراسة
64	أداة الدراسة

65	مجتمع الدراسة
65	صدق وثبات الاستبانة
71	خصائص وسمات عينة الدراسة
80	المعالجات الإحصائية
82	ملخص الباب
83	الباب الرابع .. التحليل والنقاش
85	اختبار التوزيع الطبيعي
86	تحليل فقرات الدراسة
98	تحليل فرضيات الدراسة
109	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
112	ملخص الباب
113	الباب الخامس .. النتائج والتوصيات
114	عرض ومناقشة النتائج
116	توصيات الدراسة
117	دراسات مقترحة
118	قائمة المراجع
119	المراجع العربية
126	المراجع الأجنبية
128	الملاحق

فهرس محتويات الجداول

الصفحة	موضوع الجدول	الجدول
8	توزيع مجتمع الدراسة وأعدادها	1-1
9	تفاصيل الدورات التدريبية الافتراضية التي عقدها الديوان	2-1
32	حجم التكاليف التي تم توفيرها من استخدام تقنية التدريب الافتراضي في الشركات	1-2
37	الفروقات بين التدريب التقليدي والتدريب عن بعد	2-2
49	الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان لموظفي الوزارات الحكومية	3-2
65	مقياس الإجابات	1-3
67	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: تكاليف العملية التدريبية	2-3
67	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	3-3
68	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الوصول للكفاءات التدريبية	4-3
69	الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	5-3
70	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	6-3
70	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	7-3
71	معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	8-3
72	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	9-3
72	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	10-3
72	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	11-3
73	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مجال العمل في الوزارة	12-3
74	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية	13-3
74	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية	14-3
75	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان	15-3
75	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقوا بها في الديوان	16-3
76	درجة الخبرة في استخدام الحاسب الآلي	17-3
76	من وجهة نظرك ما هي الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان	18-3
77	هل لديك ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين	19-3
77	ما هو أكثر ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟	20-3
78	ما هو أقل ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟	21-3
79	ما هو رأيك في درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي؟	22-3

79	طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في المجالات التالية	23-3
80	الوسائل للتفاعل مع زملائك التي تستخدمها عبر برنامج التدريب الافتراضي	24-3
80	جدول يوضح أطوال الفترات	27-3
85	اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	1-4
88	تحليل فقرات المحور الأول: تكاليف العملية التدريبية	2-4
91	تحليل الفقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	3-4
93	تحليل الفقرات المحور الثالث: الوصول للكفاءات التدريبية	4-4
96	تحليل الفقرات المحور الرابع: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية	5-4
97	تحليل محاور الدراسة (أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام)	6-4
98	معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية	7-4
99	معامل الارتباط بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب	8-4
100	معامل الارتباط بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة	9-4
101	معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب	10-4
103	معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية	11-4
104	معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال	12-4
105	نتائج اختبار t للفروق بين إجابات الباحثين في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس	13-4
106	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي	14-4
107	نتائج اختبار t للفروق بين إجابات الباحثين في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر	15-4
108	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل	16-4
109	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لإجادة الحاسوب	17-4

فهرس الملاحق

الصفحة	موضوع الملحق	الملحق
129	الخطاب الموجه لمحكمي الاستبانة	1
130	قائمة بمحكمي الاختبار التحصيلي	2
131	الاستبانة الخاصة بالتعرف على أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام	3
137	ارشادات هامة لكيفية الدخول للفصل الافتراضي قام الباحث بإعداده وتوزيعه على المتدربين في بداية كل دورة.	4

الباب الأول

مدخل الدراسة

الباب الأول

مدخل الدراسة

- ❖ مقدمة
- ❖ مشكلة الدراسة
- ❖ أهداف الدراسة
- ❖ أهمية الدراسة
- ❖ حدود الدراسة
- ❖ متغيرات الدراسة
- ❖ فرضيات الدراسة
- ❖ مجتمع وعينة الدراسة
- ❖ هيكل الدراسة

1.1 مقدمة:

تتطور المؤسسات التدريبية في الوقت الراهن تطوراً سريعاً تماشياً مع ما يشهده العالم المعاصر اليوم من تقدم غير مسبوق في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات وانعكاس استخدامها على كافة مجالات الحياة، وأصبح التعامل مع هذه المستجدات أمر حتمي لمن يسعى لتحقيق النجاح وعامل رئيسي من عوامل تحقيق الجودة في المؤسسات.

ففي ظل التقدم التكنولوجي الفائق، أصبحت الأدوات التقليدية التي تعود عليها المدربون داخل الفصول الدراسية وقاعات التدريب مختلفات تماماً في إمكانياتها وقدراتها، حيث اندمج وتكامل معظمها لتخرج إلينا بأدوات جديدة توفر قدرات هائلة من الإمكانيات والقدرات التي لم تكن متاحة من قبل، مما أدى إلى تضاؤل الحدود التي كانت تفصل الوقت الذي يقضيه الفرد في التعلم أو التدريب عبر الشبكات، والوقت الذي يمارس فيه عمله المعتاد في الواقع العملي، أو يستخدم الشبكة في التسلية، فقط أتاحت تلك التكنولوجيا الجديدة فرص الاستفادة من شبكات الحاسب الآلي والانترنت في العديد من المجالات التي تلبى احتياجاتنا وطموحاتنا، وتحررنا من قيود الأدوات القديمة وإمكانياتها المحدودة. (توفيق، 2007، ص25)

ويعد المدرب في العملية التدريبية هو الركن الأساسي من وجهة نظر الكثيرين، وأصبح المدرب في الكثير من المؤسسات الراقية مرشداً للمتدربين بدلاً عن كونه ناقلاً للمعلومات لذا برز التدريب الإلكتروني وما يتضمنه من برمجيات سهلة التعامل يعتبر ناقلاً موصلاً للمعلومات بطريقة فعالة أكثر من المدرس مع عدم إهمال جانب المدرس، هذه البرمجيات تحث الطلبة على تلقي البيانات بصورة مبتكرة تلفت سمعهم وبصرهم ويتلقاها العقل بتمعن.

كما ساعد النمو الهائل في أعداد مستخدمي الإنترنت إلى انتشار مصادر التدريب الإلكتروني وزيادة الاهتمام به واستخدامه، حيث كان عدد المستخدمين في ديسمبر عام 2000 م 360,985,492، بينما في عام 2009 م ارتفع عدد المستخدمين إلى 1,733,993,741، بينما في دول الشرق الأوسط كان عدد المستخدمين في ديسمبر عام 2000 م 3,284,800، بينما في عام 2009 م ارتفع عدد المستخدمين إلى 57,425,046. (أبو خطوة، 2011، ص3)

لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للاستفادة من تقنيات التدريب الإلكتروني وتطبيقها في ديوان الموظفين العام الذي يعتبر أكبر مؤسسة تدريبية رسمية في قطاع غزة، وستقتصر الدراسة على التدريب الإلكتروني المترامن أو ما يعرف بالتدريب الافتراضي والذي يقصد منه استخدام الفصول الافتراضية في التدريب.

2.1 مشكلة الدراسة:

لاشك أن العملية التدريبية أصبحت إحدى أهم العوامل التي تساعد في تطوير المهارات والقدرات الإدارية والقيادية والفنية لدى الموظفين في لطفة المؤسسات الحكومية وغير الحكومية. ومن خلال عمل الباحث واطلاعه على عملية التدريب في المؤسسات الحكومية، لاحظ أن العملية التدريبية في أغلبها لا تحقق الأهداف المرجوة منها وذلك لإتباع الطرق التقليدية في التدريب بعيدا عن الإبداع والابتكار ودراسة الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق، إضافة لنقص حاد في أعداد المدربين في الداخل وصعوبة السفر والانتقال للتدريب في الخارج. كذلك اضطرار المتدرب للذهاب لمكان التدريب، وعدم التزام بعض المتدربين أو المدرب الحضور في الموعد المحدد إهدارا كبيرا للوقت، ودافعا كبيرا لدى المتدربين ل عدم الالتزام في حضور كافة لقاءات الدورة.

من هذا المنطلق، اتجه الباحث في البحث عن عملية تدريبية تتغلب على هذه المعوقات، وذلك لتحسين وتطوير جودة التدريب بعيدا عن الطرق التقليدية وتمكين المتدرب من اختيار الوقت والمكان المناسب للتدريب، بالإضافة لربطه بأكبر المراكز التدريبية والمدربين في العالم، والاستفادة من التطور الهائل في الاتصال عبر الانترنت والذي لا يكاد بيت يخلو منه حيث تشير شركة إنتل على صفحتها في جوجل بلس بعرض رسم تقديري لما يحدث خلال دقيقة واحدة على الانترنت هو تحميل 47 ألف تطبيق، إرسال 20 مليون بريد الكتروني، إضافة لـ 6 مواد جديدة على الويكيبيديا، إنشاء 100 حساب جديد على Linked، 320 حساب في تويتر، تسجيل دخول 277 ألف مستخدم في الفيسبوك.

في ظل هذا العالم التكنولوجي الهائل استفادت العديد من الشركات العالمية من تطبيق التقنيات الحديثة في التدريب فكان للفصول الافتراضية دور كبير في تطوير أداء العملية التدريبية في المؤسسة من جهة وفي توفير مبالغ كبيرة من جهة أخرى حيث استطاعت شركة أي بي أم من توفير 350 مليون دولار نتيجة الانتقال بمنظومة التدريب من النمط التقليدي إلى التدريب الافتراضي وكذلك شركة سيسكو استطاعت توفير 240 مليون دولار.

لذا وفي ظل الظروف الصعبة التي يعيشها قطاع غزة من صعوبة السفر والانتقال للخارج وبالتالي صعوبة الوصول لتدريب على مستوى عالٍ من الإمكانيات والكفاءات وجد الباحث أن التدريب الافتراضي يساعد في تمكين الديوان من الاستعانة بكفاءات تدريبية من الخارج دون الحاجة للسفر أو الانتقال.

ويبقى السؤال الرئيس ما هو أثر تطبيق أنظمة التدريب الافتراضي الحديثة على جودة التدريب

لدى ديوان الموظفين العام في قطاع غزة؟

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أهم الفوائد التي ستتحقق نتيجة لتطبيق تقنيات التدريب الافتراضي لدى ديوان الموظفين العام، حيث تتمحور الأهداف في النقاط التالية:

- التعرف على معيقات تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام، ووسائل التغلب عليه.
- التعرف على المعايير التي يحققها تطبيق التقنية على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام.
- وضع الخطوات العملية لتطبيق تقنية التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام وذلك لتحقيق جملة من الفوائد :

✓ توفير الأموال الطائلة التي تصرف كبديل للانتقال وللإعاشة في حال انتقال المتدربين من الموظفين أو المدربين للحصول على هذه الدورات وخصوصاً في حال الانتقال للسفوح خارج فلسطين.

✓ ربط هذه التقنية بعدة جامعات ومراكز تدريبية مما يزيد من فرص الاستفادة القصوى من الخبرات المتنوعة.

✓ الإسهام في التقليل من الفجوة الكبيرة في عملية التعليم المستمر والتدريب التخصصي والتعليم مدى الحياة، الذي نفتقر له اليوم بتقديمه خدمات عالية الجودة للعاملين في مواقع عملهم دون الحاجة إلى الطرق التقليدية المكلفة.

✓ توفير مكتبات إلكترونية كبيرة جداً عبر شبكة الانترنت للموظفين، وبذلك تسد النقص في أعداد الكتب .

✓ تقليل من فرص هجرة العقول الشابة بحثاً عن الجديد في المعرفة الذي نفتقر إليها المؤسسات التدريبية التقليدية المحلية.

4.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في التالي:

أهمية الدراسة للباحث:

- ✓ هذه الدراسة ستعمل على تطوير الخبرة والمعرفة لدى الباحث في دور نظم المعلومات في مساندة وتطوير العملية الإدارية والتدريبية.
- ✓ رغبة الباحث في تطوير العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإدارة التطبيقية والبحثية لدى المؤسسات والوزارات الحكومية.

أهمية الدراسة للجامعة:

✓ عدم وجود دراسات سابقة (على حد علم الباحث) التي تناولت ربط التدريب الافتراضي بجودة التدريب ، لذا جاءت هذه الدراسة في محاولة لمساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال.

أهمية الدراسة للديوان:

✓ نتائج هذه الدراسة ستكون هامة للإدارة العليا في ديوان الموظفين العام، حيث ستوفر معلومات كافية عن أهمية ودور التدريب الافتراضي في تطوير الموارد البشرية في المؤسسات والوزارات الحكومية.

✓ ستكون هذه الدراسة بمثابة حجر الأساس لتطبيق تقنية التدريب الافتراضي في مؤسسات تدريبية كثيرة، حيث ستضع الدراسة كافة المعايير والخطوات العملية اللازمة لتنفيذ هذه التقنية.

أهمية الدراسة للمجتمع:

✓ ربط العملية التدريبية والتعليمية بالتكنولوجي، والاستفادة من التقنيات الهائلة التي تحيط بنا.

✓ تزويد المؤسسات التدريبية بالمعلومات الأساسية حول تقنية التدريب الافتراضي التي يمكن أن تمثل خطوة أساسية لأي محاولة جادة في تطوير الأداء التدريبي لها.

5.1. متغيرات الدراسة:

1. المتغير التابع: جودة العملية التدريبية في البيئة الافتراضية

وينبثق عنها مجموعة من المتغيرات التابعة وهي:

- تخفيض تكاليف العملية التدريبية.
- اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية.
- الوصول للكفاءات التدريبية.
- إقبال المتدربين على التدريب.
- التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية.
- التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

علما أن المتغيرات السابقة تمثل عناصر الجودة المقصودة في عنوان الرسالة ، حيث أن التأثير في كل عنصر سواء بالزيادة أو النقصان يؤثر على جودة العملية التدريبية.

2. المتغير المستقل:

يتمثل المتغير المستقل في التدريب الافتراضي

6.1. فرضيات الدراسة:

يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:-

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعوامل الشخصية مثل: (الجنس- العمر- المؤهل العلمي- طبيعة العمل- إجادة الحاسوب).
- مع ملاحظة أن الفرضية الرابعة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب) سيتم الحصول عليها عبر ربطها بمجموع المتغيرات التالية : (تخفيض تكاليف العملية التدريبية، اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية، الوصول للكفاءات التدريبية).

وكذلك الفرضية السادسة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال) وبين عدد من البنود في الاستبانة والتي ترتبط بالتجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته وهي كالتالي : (أستطيع من خلال استخدام التدريب الافتراضي الحصول على الدورة في أي مكان يناسبني ، يساهم التدريب

الافتراضي في الحصول على مدربين أكفاء، يساهم التدريب الافتراضي في تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق أفضل ، يمكن التدريب الافتراضي ادارة التدريب والتطوير من رفد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر).

7.1. مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من موظفي ديوان الموظفين العام (غزة) الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعملية التدريبية والتطويرية للموارد البشرية بالإضافة ل موظفي الحكومة الفلسطينية في غزة الذين استفادوا من الدورات التدريبية الافتراضية التي عقدها الديوان خلال فترة إعداد الدراسة، حيث بلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة (121) توزعوا كالتالي:

- (107) متدربا حصلوا على دورات تدريبية افتراضية في ديوان الموظفين العام.
- (14) موظف له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعملية التدريبية والتطويرية للموارد البشرية.(ديوان الموظفين العام،2010)

جدول رقم (1-1)

توزيع مجتمع الدراسة وأعدادها

م.و	الفئة	العدد
1	موظفو الحكومة الفلسطينية الذين استفادوا من الدورات الافتراضية التي عقدها الديوان	107
2	موظفو ديوان الموظفين العام الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعملية التدريبية	14
	العدد الإجمالي	121

وفيما يلي جدول يوضح أعداد وأنواع الدورات الافتراضية التي عقدها الديوان خلال فترة الدراسة وذلك من يناير - ديسمبر 2011:

جدول رقم (1-2)

تفاصيل الدورات التدريبية الافتراضية التي عقدها الديوان

م	اسم الدورة	عدد الطلاب	عدد الساعات
1	أمن المعلومات	41	10
2	وسائل الإعلام الجديد	16	10
3	التفكير الإبداعي	10	8
4	وسائل الإعلام الجديد	12	8
5	التفكير الإبداعي	8	10
6	وسائل الإعلام الجديد	20	8
	العدد الإجمالي للمتدربين	107	

8.1. عينة الدراسة:

استخدم الباحث المسح الشامل في دراسة الظاهرة، حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانة على كافة أفراد الفئة المستهدفة في ديوان الموظفين العام وكافة أفراد الفئة المستهدفة من الموظفين في الحكومة الفلسطينية الذين استفادوا من دورات الديوان والبالغ عددهم الإجمالي (121) تنوعوا بين متدربين وقائمين على العملية التدريبية في ديوان الموظفين العام، وراعى استخدام أسلوب شبة الحصر الشامل في توزيع الاستبانة حيث تم استرداد (102) استبانته ولم يتم استبعاد أي منها نظرا لمطابقتها للمواصفات المطلوبة، وعمل الباحث على ضمان التوازن في اختيار العينة بين الوزارات والفئات والجنس، وذلك من أجل التمكن من إجراء مقارنة موضوعية بينهم، وفيما يلي الإدارات موضع الدراسة في ديوان الموظفين العام:

أولاً: موظفو الإدارة العليا في الديوان والذين لهم علاقة إشرافية على العملية التدريبية والتطويرية:

1. رئيس الديوان.
2. مدير عام الديوان.

ثانيا: دوائر إدارة التدريب والتطوير في الديوان:

1. دائرة إستراتيجية وسياسة التدريب.
2. دائرة البرامج التدريبية.
3. دائرة البعثات والمهمات الخارجية.

ثالثا: إدارات لها علاقة بتطوير الكادر البشري:

1. الموارد البشرية والمالية.
2. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. السياسات والتخطيط.

رابعا: الوزارات الحكومية التي استفادت من الدورات التي عقدها الديوان:

كافة الوزارات الحكومية قد استفادت من دورات الديوان.

9.1. هيكل الدراسة:

تقع هذه الدراسة في خمسة أبواب، يأتي تسلسلها على النحو التالي:

الباب الأول: وهو بعنوان الإطار المنهجي للدراسة.

يتم من خلاله عرض الإطار المنهجي للدراسة وسيحتوي على مقدمة ، أهمية الدراسة، الدراسات السابقة ، والدراسة الاستطلاعية، وأهداف الدراسة، ومشكلة الدراسة، ومتغيرات الدراسة، وفروض الدراسة، ومنهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة، وخصائص ذلك المجتمع.

الباب الثاني: الإطار النظري للدراسة ويحتوي على ثلاثة فصول كالتالي .

الفصل الأول: التدريب.

الفصل الثاني: ديوان الموظفين العام واليات التدريب والتطوير فيه.

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

الباب الثالث: المنهجية العلمية.

ويشمل أسلوب الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الاستبانة، ثبات الاستبيان،

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الباب الرابع: التحليل والنقاش.

يتم من خلاله "اختبار الفروض ومناقشتها"، حيث سيحتوي هذا الفصل على دراسة ميدانية وتطبيقية للتدريب الافتراضي والتقليدي والمقارنة بينهم، وقياس دور التدريب الافتراضي في تطوير جودة وكفاءة التدريب.

الباب الخامس: النتائج والتوصيات.

ويحتوي هذا الفصل على النتائج والتي بناءً عليها سيتم اقتراح التوصيات المناسبة.

10.1. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في اقتصارها على ديوان الموظفين العام في قطاع غزة في عام 2011 .
وفيما يلي الحدود المختلفة للدراسة:

❖ الحد الزمني: جرى إعداد الدراسة في العام 2011.

❖ الحد المكاني: قطاع غزة.

11.1 صعوبات الدراسة:

تعتبر تجربة التدريب الافتراضي حديثة عهد في ديوان الموظفين العام حيث تم تطبيقها لأول مرة من خلال هذه الدراسة لذا واجه الباحث مجموعة من الصعوبات خلال إعداد الدراسة كانت كالتالي:

1. عدم وجود خبرة كافة أحيانا في مجال الحاسوب لدى العديد من المدربين الإداريين في الديوان مما يشكل عائق كبير خلال التعامل مع الفصل الافتراضي.
2. الحاجة لتدريب الموظفين والمدربين على آلية استخدام الفصل الافتراضي في بداية كل دورة تدريبية وتقديم الدعم الفني المستمر لهم خلال المحاضرات.
3. مشكلة انقطاع التيار الكهربائي والتي أدت إلى عدم تمكين بعض المتدربين من مواصلة المحاضرة.
4. عدم توفر سرعة انترنت مناسبة لدى بعض المتدربين مما أدى لظهور بطء في الاتصال أحيانا واستقبال متأخر للمعلومات خلال المحاضرة.

5. وجود العديد من الإجراءات الإدارية في الديوان لعقد دورة تدريبية والتي أدت إلى إهدار وقت كبير أثناء تنفيذ الدراسة.

ملخص الباب الأول

تناول الباب الأول مدخل للدراسة حيث قدم في البداية مشكلة الدراسة الرئيسية وهي مدى فعالية تطبيق أنظمة التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العا م، كما تمحورت أهداف الدراسة حول التعرف على المعوقات والمعايير لتطبيق البيئة الافتراضية في التدريب لدى ديوان الموظفين العام ووضع الخطوات العملية لتطبيق ذلك.

كذلك تكمن أهمية الدراسة في توفير المعلومات الكافية للإدارة العليا في الديوان حول آلية تطبيق التدريب الافتراضي ومدى فعاليته ودورها في ربط العملية التدريبية والتعليمية بالتكنولوجي بالإضافة لندرة الدراسات السابقة التي تتعلق بهذا المجال.

الدراسة إضافة خبرة جديدة للباحث حول دور نظم المعلومات في مساندة وتطوير العملية الإدارية والتدريبية.

كذلك حاولت الدراسة من خلال متغيرات الدراسة أن تشمل كافة معايير جودة التدريب باعتبارها متغيرات تابعة وعددها (6) متغيرات وربطها بمتغير مستقل يؤثر بشكل مباشر فيها وذلك عبر (7) فرضيات.

استخدمت الدراسة كلاً من المنهج الوصفي والمنهج التجريبي نظراً لملاءمتهما لموضوع وطبيعة الدراسة.

كما بلغ مجتمع الدراسة الإجمالي (121) شمل كل من المتدربين الحاصلين على دورات تدريبية افتراضية في الديوان بالإضافة للقائمين على العملية التدريبية في ديوان الموظفين العام.

وبلغت عينة الدراسة كافة مجتمع الدراسة حيث استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل وتم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة واسترد الباحث منها (102) استبانة لم يستبعد أي منها نظراً لمطابقتها لاحتوائها على الإجابات المطلوبة.

قدم الباب أيضاً هيكلاً عاماً للدراسة حيث تكونت الدراسة من خمسة أبواب تشمل : {مدخل للدراسة، الإطار النظري، المنهجية العلمية، التحليل والنقاش، النتائج والتوصيات}.

في الباب الثاني سيتم الانتقال للحديث عن الإطار النظري للدراسة بعد عرض مقدمة عامة عنها.

الباب الثاني

الإطار النظري

الباب الثاني

الإطار النظري

- ❖ التدريب وجودته
- ❖ التدريب الافتراضي
- ❖ ديوان الموظفين العام
- ❖ الدراسات السابقة

1.2 التدريب

1.1.2 مقدمة:

يمثل التدريب المحور الرئيسي في عمليات تنمية الموارد البشرية لدى كافة المنظمات الكبيرة و الصغيرة ، الناجحة منها و المتعثرة، و مع تواصل منجزات التقدم الصناعي و التكنولوجي 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، 2010، ص1)

إن التدريب يكتسب أهميته البالغة المتميزة في عالم الإدارة اليوم لكونه إحدى الدعائم الأساسية المكونة لرأس المال البشري ، والمنفذ الرئيس لزيادة عدد الأفراد الذين تتوفر لديهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي توصلهم إلى الخبرة المطلوبة، الأمر الذي يعينهم في النهاية على مواكبة المتغيرات الحاصلة أو المتوقعة في جميع مجالات الحياة. (الخطيب، 2010، ص1)

كما يؤكد توفيق (2007، ص94) أن الراصد لموجة التدريب الضارية الأطناب في عالم الإدارة اليوم، يجد أن كثيرا من المؤسسات سرعان ما تنزع إلى التدريب -كمنفذ - أمام أية مشكلة إدارية تريد لها حلا، أو أية ظاهرة خدمية تبحث لها عن تطوير.

2.1.2 التدريب لغة:

التدريب كلمة مشتقة من " كلمة درب، والدرب هو الطريق، فإن ذلك يعني وضع الأفراد والجماعات المستهدفة على الطريق السليم كي يسيروا فيه ويتعودوا عليه" (هلال، 2001، ص13)

وكلمة يدرب To Train أصلها الكلمة الفرنسية القديمة Trainer بمعنى يسحب أو يجر، وهناك تعاريف متعددة للفعل يدرب ومنها يغري، ينمو بطريقة مرجوة، التحضير لأداء بواسطة تعاليم، التمرين بالممارسة، وحديثاً تعني " إيصال الشخص المطلوب في السلوك أو المهارة عن طريق التعليم بعناية خاصة" (عطوان، 2001، ص15)

ويوجد اختلاف بين التدريب Training والتعلم Education فالتدريب يؤدي إلى تعميق المعرفة المتخصصة والمهارة لدى الفرد بخصوص إنجاز عمل أو أداء وظيفة معينة بذاتها، أما التعلم فيؤدي إلى زيادة وتعميق المعرفة أو الثقافة العامة والإلمام بالبيئة ككل. (حنفي، 1997، ص35)

3.1.2 التدريب اصطلاحا:

✓ وقد عرف التدريب على أنه عملية هادفة تسعى لتطوير المورد البشري بتزويده بالمعلومات والمعارف اللازمة لتنمية قدراته ومهاراته والعمل على تعديل اتجاهاته وقناعاته وذلك من أجل رفع مستوى كفاءته وتحسين أدائه وزيادة إنتاجيته وتحقيق أهدافه الخاصة والوظيفية بلقضى قدر ممكن من الجودة والسرعة والاقتصاد. (الحمادي، 1999، ص13)

✓ كذلك عرف التدريب على أنه العملية المنظمة التي يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم، كما أنه "الإجراء المنظم الذي يستطيع الأفراد من خلاله اكتساب مهارة أو معرفة جديدة تساعدهم على تحقيق أهداف محددة". (السالم وصالح، 2002، ص 1)

✓ كذلك يقصد بالتدريب زيادة المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة إلى كونه محاولة في زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها، وبتعبير آخر هو عملية تعلم لمعارف وطرق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغيرات في قابلية الأفراد لأداء أعمالهم. (شحادة وآخرون، 2000، ص 51)

✓ ويرى (القاضي، 1998) أن التدريب هو معاونة الفرد على اكتساب المهارات المهنية التي تساعده لمواجهة المقتضيات المهنية للعمل حتى يستطيع التنافس مع الآخرين.

✓ كما عرف (عبد الله، 1987) التدريب بأنه وسيلة إدارية وفنية وعملية وعلمية يساعد في الارتقاء الإنساني في العمل إلى أعلى درجة ممكنة وذلك من خلال محاولة إحداث تغيير في مهارات الأفراد وقدراتهم و تطوير أنماط سلوكياتهم أثناء العمل.

✓ كذلك هو "نشاط مخطط يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين وتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة". (مصطفى، 2000، ص 250)

✓ ويؤكد ديسلر (1999، ص 249) أن التدريب هو العملية التي تهدف إلى تعليم الموظفين الجدد المهارات الأساسية لأداء وظائفهم.

مما سبق يتضح من التعاريف السابقة أن هناك عناصر أساسية مشتركة تتفق فيها كافة التعريفات حول أهداف العملية التدريبية على النحو التالي:

أ- الأساليب : تزويد المتدرب بالأساليب والأدوات الجديدة التي تمكنه من الاستفادة من المعرفة المحيطة به لتطوير مهاراته وقدراته بما يخدم مجال عمله.

ب- الخبرة : وتعني تزويد المتدرب بالخبرات اللازمة لتطوير أدائه في عمله ، وذلك من خلال نقل تجارب وخبرات وإمكانات وطاقات المشاركين والمدربين ورؤساء العمل لاستباق الأحداث من خلال إمداد المتدرب بكافة الفرص والمعينات التي قد تواجهه في عمله، وكيفية التغلب عليها، وبالتالي تكثيف عملية التعلم والإسراع بها.

ج- الاتجاهات : تعديل اتجاهات وسلوك وميول المتدرب بما يخدم العمل ، وتدعيم وتسخير كافة التوجهات المطلوبة لزيادة إقباله ودرجة نضجه السيكولوجي.

د- المهارات : من خلال إكساب المتدرب مهارات جديدة أو تطوير مهارات قديمة بهدف زيادة قدرة المتدرب على التعامل مع المعطيات الجديدة في عمله ومواكبة التطورات الحديثة.

هـ - المعرفة: من خلال تطوير المعارف والأسس العلمية والنظرية بما يعد الموظف للقيام بأداء مناسب في عمله، وتمكينه من التواءم مع الجديد في وظيفته.

4.1.2 أهمية التدريب:

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

لذلك تخصص الدول والمنظمات نسب كبيرة من ميزانيتها للتدريب، وتؤكد الإحصائيات الحديثة ما يلي: (عبد الرزاق، 2009)

1. ما يتم صرفه على التدريب والتطوير في العالم أكثر من 800 مليار سنوياً.
2. الولايات المتحدة وحدها تصرف أكثر من 100 مليار دولار سنوياً.
3. العالم العربي ما يقارب 250 مليار دولار سنوياً.
4. تتفق الحكومة في المملكة العربية السعودية على التدريب ما يزيد على مليار ريال.
5. ينفق معهد الإدارة العامة في المملكة على التدريب وتأهيل العاملين من أعضاء هيئة تدريب وإداريين وفنيين نحو 18 مليون ريال سنوياً، وهو ما يشكل نحو 8 في المائة من الميزانية السنوية للمعهد.

كذلك أوضحت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ASTD أن ما تنفقه المنظمات الأمريكية على التدريب والتطوير هو نحو 109.25 مليار دولار أمريكي بشكل سنوي وهي موزعة على النحو التالي: 79.75 مليار دولار تصرف على فعاليات التدريب الداخلية والباقي 29.50 مليار دولار تصرف على فعاليات التدريب الخارجية. (عبد الرزاق، 2009)

كما بينت الجمعية أن التراخيص وشهادات ومواصلة التدريب ونمو المهارات الجديدة للاحتياجات التدريبية قد ازدادت ووفقاً لتقرير وزارة الصناعة State of Industry عام 2006 والتقرير الدوري للجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير حول تحولات تدريب وتطوير الوظائف يبين زيادة الإقبال على التدريب والتطوير، كما وضحت الجمعية نفسها من خلال المقارنات بالتميز بين المنظمات الأفضل والمنظمات الكبيرة والمهمة والحاصلة على جوائز في مجال تدريب وتعليم الموظفين مقدار الاستثمارات الكبيرة لهذه الشركات والمنظمات في مجال تدريب وتطوير وتعليم موظفيها، ووجدت دراسة الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير أن معدل الزيادة على تدريب الموظف للشركات الكبيرة والمهمة التي أجريت عليها الدراسة المقارنة توضح أن نسبة الصرف على الموظف الواحد ازدادت 1.424 دولار لعام 2005 وهي تشكل نسبة 4 في المائة زيادة عن عام 2004، أما نسبة الزيادة

لموظفي الشركات الأفضل فقد بلغت 1.616 دولار للموظف الواحد وهي تشكل نسبة 3.7 في المائة لعام 2005 عن عام 2004، كما أن نسبة ساعات التدريب والتعلم قد زادت من 35 ساعة بالنسبة لعينة الدراسة للشركات الكبرى عام 2004 إلى 41 ساعة لعام 2005، كما زادت ساعات التدريب والتعليم للشركات الأفضل من 36 ساعة عام 2004 إلى 43 ساعة لعام 2005. (عبد الرزاق، 2009)

5.1.2. فوائد التدريب:

يعتبر التدريب الفاعل كحقيقة استثمارا في الموارد البشرية، يدر عوائد ومنافع كثيرة على المنظمة والموظف. في كل من المدى القصير والطويل حيث يسهم في زيادة القدرة على حل المشكلات باعتباره عملية تعليمية، كما ويعمل على تنمية القدرات الفكرية والتحليلية لدى الموظف، ويكسب الموظف مهارة التعامل مع الآخرين، أي زيادة قدرته على التكيف مع التغيرات التنظيمية والاجتماعية والتكنولوجية، والدقة في العمل وبالتالي الحد من الحاجة للرقابة والإشراف من أجل متابعة عمل الموظف - وكنتيجة لذلك تصبح التكاليف أقل ما يمكن. (رشيد، 2001، ص 59) سواء كان التدريب على استخدام مكن جديدة أو على الأساليب القيادية والإشراف، أو غير ذلك فهناك فوائد واضحة بالنسبة للجميع ويمكن حصر هذه الفوائد على مستوى الفرد أو المنظمة. (السالم وصالح، 2002، ص 133)

أ. فوائد التدريب للمنظمة

- ✓ تحسين ربحية المنظمة
- ✓ تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة.
- ✓ تحسين معنوية العاملين.
- ✓ يساعد العاملين في التعرف على الأهداف التنظيمية.
- ✓ تحسين نوعية الإنتاج وزيادة كميته.
- ✓ تحليل التكاليف في المجالات الفنية والإدارية.
- ✓ تنمية مناخ مناسب للنمو والاتصالات بين العاملين في المنظمة.
- ✓ تخفيض الحوادث وإصابات العمل.
- ✓ الاقتصاد في النفقات

ب. فوائد التدريب للأفراد:

- ✓ يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات الأحسن، وقدرتهم على حل المشاكل.
- ✓ يساعدهم على التغلب على حالات القلق والتوتر والاغتراب والصراع.
- ✓ يزود الأفراد بمعلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.
- ✓ يفتح المجال نحو الترقية والتقدم.

- ✓ يقلل من أخطاء العاملين ومن حوادث العمل.
- ✓ يعمل على تكوين مهارات جيدة في مجالات العمل والحديث والاستماع.
- ✓ يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.
- ✓ يقلل من دوران العمل نتيجة لزيادة الاستمرار والثبات في حياة العاملين.

وقدرة التدريب في التأثير على الإنتاجية تعد نسبيا ذات أهمية عظيمة مقارنة مع العوامل الأخرى، وهذا ما تؤكدته وزارة التربية والتعليم في الولايات المتحدة بالتعاون مع مركز الإحصاء، حيث أن زيادة أسهم رأس المال (10 %) أدى إلى زيادة الإنتاجية (3.2 %)، أما زيادة ساعات عمل الفرد (10 %) أدى إلى زيادة الإنتاجية (6%)، ولكن زيادة مستوى تدريب الفرد (10%) أدى إلى زيادة الإنتاجية (8.6%)، وقد قامت مجلة Fortyne بعمل مسح لأفضل (100) شركة تعمل في أمريكا، وقد أظهرت الدراسة أن التدريب المكثف والمستمر يأتي في المرتبة الثانية بعد خيارات الأسهم كوسيلة أساسية لجذب والاحتفاظ بالموظفين المتميزين، وفي مسح آخر لموظفي تكنولوجيا المعلومات أكثر من (80%) من المستجيبين قالوا أن الخطط التطويرية الفردية، والوصول إلى تدريب المهارات الفنية يجعلهم أقل رغبة في مغادرة شركاتهم. (Mondy&Noe, 2005, p202)

6.1.2. أساليب وتصنيفات التدريب

تصنف أساليب التدريب إلى مجموعة من الطرق الرئيسية وهي:

1. المحاضرة:

يعتبر أسلوب المحاضرة من أكثر الأساليب استخداما حيث أنها تمثل واحدة من أكثر الطرق استخداما لنقل المعرفة من طرف واحد لمجموعة صغيرة أو كبيرة من المستمعين . (kroehnert, 2006, p75)

ومن أهم مزاياها أنه من الممكن للمدرب توصيل كم كبير من المعلومات في وقت قصير، وتكون فعالة عندما يكون عدد المتدربين قليلا بحيث يسمح بالمناقشة ويكون لدى المدرب المهارة في استخدام الوسائل المساعدة للحفاظ على انتباه المتدربين. (Mondy & Robert, 2005, p210)

2. المناقشة:

يتم تبادل المعرفة والأفكار، والآراء بين المتدربين وبين المدرب بحرية، تصلح عندما تكون المعلومات عرضه للمناقشة، أو عندما نرغب في استنتاج أو تغيير الاتجاهات، هنا يكون المتدربون أكثر استعدادا لتغيير اتجاهاتهم بعد المناقشة بعكس الحال إذا قمنا بإخبارهم أثناء المناقشة بضرورة تغيير اتجاهاتهم، تصلح أيضا كوسيلة للحصول على الأثر المرتد بالنسبة للمدرب وذلك بخصوص الطريقة التي يمكن أن يطبق بها المتدربون المعرفة التي حصلوا عليها، قد يتعرض المتدربون للشروع عن الموضوع أو أن يفشلوا في مناقشته بطريقة صحيحة، وقد تكون المناقشة بأكملها مملة

وغامضة، و قد يعتمد المتدربون إلى التمسك باتجاهاتهم بدلا من الاستعداد لتغييرها. (توفيق، 2007 ، ص286)

3. فرق الحوار:

مفهوم فرق الحوار هي الطريقة التي يقوم فيها عدد من الأفراد (3-10) تحت توجيه منسق فريق الحوار بتقديم وجهات نظرهم في موضوع أو مشكلة، أو في نقاط معينة من موضوع واسع. (رضا، 2003، ص128)

وعادة ما تضمن طبيعة هذه الطريقة التي تقوم على المشاركة أن يتم الاستحواذ على اهتمام المتدربين، ومن الممكن أن تأخذ هذه الطريقة أشكالا عدة على سبيل المثال كما في تدريب تقوم من خلاله مجموعة بإجراء مناقشة بينما تقوم مجموعة أخرى بملاحظة التفاعلات بين أفراد المجموعة، وبصفة عامة فإن مثل هذه المجموعات تمكن الحاضرين من التعلم من خبرة الآخرين، كما تمكنهم من الممارسة والرفع من مستوى المهارات الخاصة بالتعبير عن الذات، غير أنه يكون هناك أحيانا خطر سيطرة قلة لبقة على هذه المجموعات. (كشواي، 2006، ص135)

4. البيان العملي:

يستخدم بكثرة في ورش التدريب المهني حيث يقوم المدرب في طريقة البيان العملي بأداء فعلي لعملية أو عمل، حيث يعرض للمتدربين ما يجب القيام به وكيفية القيام به، و يستخدم الشرح لبيان :لماذا، وأين، و متى يتم ذلك ؟حيث يستخدم البيان العملي غالبا في المجالات التالية : (رضا، 2003 ، ص134)

- ✓ التدريب على العمليات الحركية أو الإجراءات (كيفية أداء شئ ما).
- ✓ التدريب على حل المشكلات ومهارات التحليل.
- ✓ توضيح المبادئ (لماذا يعمل شيئا بالطريقة التي يعمل بها).
- ✓ التدريب على تشغيل الأجهزة.
- ✓ التدريب على أسلوب الفريق في العمل.
- ✓ بيان المستوى النموذجي الفني للصناعة.
- ✓ التدريب على إجراءات السلامة.

5. التدريب العملي:

تعتمد تقنية التدريب العملي على طريقة التعلم عن طريق الاكتشاف، والتي تقوم على أن أكثر الطرق فاعلية في التعلم عندما يكون على المتدرب أن يكتشف ويستوضح بنفسه، ويستلزم هذا النهج أن يكون هناك رؤية واضحة في المقام الأول بخصوص ما يحتاج المتدرب إلى معرفته حتى يتمكن من تنفيذ مسؤولياته بكفاءة، كما يستلزم تحديد المكان الذي ربما يتم الحصول على المعلومات فيه ثم بعد ذلك إعطاء المتدرب ملخصاً بالمعلومات اللازمة وربما تحديد المشروعات

التي تعتمد على ذلك، وفي النهاية يتم رفع تقرير للشخص المسئول عن مراقبة التقدم وتوفير الإرشاد. (كشواى، 2003، ص 1)

6. الواجبات الدراسية:

يقوم المدرب في طريقة الواجبات الدراسية بتكليف المتدربين بقراءات في كتب أو دوريات، أو يكلفهم بإعداد مشروع أو بحث، أو يحدد لهم مشكلات أو تمارين للتدريب على مهارة معينة، حيث تستخدم فيما يلي: (رضا، 2003، ص136)

- ✓ تعريف المتدربين بموضوع معين، وذلك قبل تناوله في الصف أو في المعمل.
- ✓ التمهيد للمحاضرة أو البيان العملي أو المناقشة.
- ✓ مراعاة الفروق الفردية في قدرات المتدربين أو خلفياتهم وخبراتهم السابقة من خلال الواجبات.
- ✓ إتاحة الفرصة للمتدربين لمراجعة المواد التي تمت تغطيتها في الصف، أو القيام بالتمرين اللازم لتنمية المهارات أو القدرة على حل المشكلات.
- ✓ تزويد المتدربين بمواد إثراء تعليمي.

7. التمارين:

تقوم التمارين بأداء عمل معين للوصول إلى نتيجة معينة، وبإتباع الأسلوب الذي يحدده المدرب، وهي عبارة عن تمرين أو اختبار للمعرفة يكون معروفاً قبل بداية التمرين، وقد تستخدم التمارين في اكتشاف المعرفة الحالية المتوفرة لدى المتدربين، أو أفكارهم قبل إمدادهم بمعلومات إضافية أو أفكار جديدة، وتصلح التمارين مع الأفراد والمجموعات، و تصلح لأي موقف يحتاج فيه المتدربين إلى التمرين على نمط معين من الأداء لتحقيق هدف معين، ويكون المتدربون في هذه الحالة (مندمجين تماماً) إلى حد كبير.

وتعتبر التمارين أحد أشكال التعليم التي تتمتع بالفعالية الشديدة، وتستخدم التمارين بدلا من الاختبارات الرسمية للتعرف على مقدار استيعاب المتدرب، والمدرب الذي تتوفر لديه القدرة على الابتكار يفضل استخدام هذه الطريقة، كما يجب أن يتمتع التمرين بالواقعية والتأكد من أن النتيجة النهائية للتمرين يمكن المتدربين من الوصول إليها وإلا فإن المتدربين سيفقدون الثقة في الطريقة ويصابون بالإحباط. (توفيق، 2007، ص 28)

8. المشروعات التطبيقية:

تشبه التمارين ولكنها تعطي للمتدرب فرصة أكبر لعرض الأفكار المبتكرة والخلاقة ويقوم المدرب بتحديد العمل أو المشروع المطلوب القيام به على أن تترك طريقة الوصول إلى الهدف للمتدرب، ويمكن أن توجه المشاريع التطبيقية للأفراد أو للمجموعات مثلها في ذلك مثل التمارين، تصلح لاختبار أو إثارة الإبداع، تتيح المشاريع الحصول على أثر مرتد للمهارات الشخصية للمتدربين

وأيضاً للمعرفة المتوفرة لديهم واتجاهاتهم في العمل، ويمكن استخدام المشاريع بدلا من الاختبارات الرسمية كما هو الحال مع التمارين. (توفيق، 2007، ص 286)

9. دراسة الحالة:

هي عبارة عن وصف لحالة عملية واقعية حيث يتم تركيز الضوء على مشكلة معينة، هذه المشكلة يمكن حلها بأكثر من طريقة، مستخدماً أساسيات ونظريات تكون معطاة للمتدربين مسبقاً، في الغالب الحالة الدراسية تكون مكتوبة وأحياناً تكون مصورة، وكذلك تحليل المشكلة وحلها يكون إما بشكل فردي أو جماعي أو يتم مزج الطريقتين معاً، وتنقسم دراسة الحالة إلى قسمين رئيسيين:

(Charney&Conway, 2005, p77)

أ. الدراسة التي يقوم فيها المتدرب بتشخيص أسباب حدوث مشكلة معينة.

ب. الدراسة التي يقوم فيها المتدرب بحل مشكلة معين، والهدف منه:

1. تصلح في النظر إلى المشكلة أو إلى ظروف معينة نظراً هادئة بعيداً عن الضغوط التي تتوفر في المواقف الحقيقية.

2. تتيح توافر الفرص لتبادل الأفكار والحلول البديلة للمشاكل التي سيواجهها المتدربون في العمل.

10. تمثيل الأدوار:

يعتبر تمثيل الأدوار أسلوباً تدريبياً يحمل فيه المشاركون كما هو مفترض هوية تختلف عن هويتهم الأصلية، وبما يتمشى مع واقع مشاكل افتراضية في مجال العلاقات الإنسانية وغيره من المجالات، وعلى الرغم من أنه أسلوب يستخدم غالباً في سياق معلمي إلا أنه منهج مستقل وبما يكفي لتحقيق التحليل والمعالجة، وهناك العديد من السمات التي تعطي لهذا الأسلوب أهميته وفائدته كأداة للتدريس منها أنه من الممكن استخدامه في كافة مجالات التدريب تقريبه ويقوم المشاركون - عند تمثيلهم لأدوارهم - بالتمثيل والتعبير عن أنماط سلوكية يعتقدون أنها تمثل سمة لتلك الأدوار في مواقف معينة. (توفيق، 2007، ص 263)

ولضمان نجاح لعب الأدوار يتطلب وجود ثقة ومعرفة عند المتدربين بالأشخاص الذين سيتم التفاعل معهم، لذلك يجب استخدام هذه التقنية في وقت متأخر من التدريب بعد أن يتم التعارف بين المشتركين. (Dolasinski and others, 2004, p112).

11. المحاكاة:

هي طريقة يتم فيها تقليد الواقع العملي، حيث يتم اختبار قدرات الأشخاص على تطبيق ما تعلموه من أساسيات، تستخدم في التدريب وأيضا عند تقييم أشخاص. (Harney & Conway, 2005, p81)

حيث تتاح الفرصة للمتدربين للتعامل مع مشكلة أو حالة أو موقف شبيه إلى درجة كبيرة جدا بما يوجد أو قد يوجد في بيئة العمل، من مزايا هذا الأسلوب أنه يوفر الفرصة للمتدربين لمعيشة مواقف أقرب ما يمكن إلى ما يصادفونه في حياتهم العملية، تقوية بصائر المتدربين في توقع نوع المشكلات التي يمكن أن تظهر في عملهم وطرق معالجتها، بالإضافة إلى توفر الفرصة لتنمية قدرة المواجهة والتصرف السريع في المواقف، واتخاذ القرارات الملائمة، ولكن من جوانب القصور أنها تحتاج إلى وقت وجهد في الإعداد والتدريب، وارتفاع كلفة المحاكاة. (جبران، 2006، ص86)

12. التلمذة الصناعية:

يعني نظام التلمذة الصناعية قيام شخص يمتلك المهارة والخبرة بنقل معرفته وخبرته إلى شخص آخر جديد ليصبح بدوره بعد فترة من التلمذة الصناعية شخصا ماهرا أو مساعدا مفيدا وهو الأساس الذي قام عليه التدريب المهني في بداياته . (توفيق، 2007، ص33)

تعتبر هذه الطريقة من أقدم الطرق التدريبية الشائعة الاستخدام في أكثر الدول تقدما صناعياً مثل ألمانيا، وهو أحد أنواع التدريب في مكان العمل كما أنه شائع في مجالات الوظائف الحرفية سمكري، حلاق، نجار، ميكانيكي، وتمتد فترة برنامج التلمذة الصناعية من سنتين إلى خمس سنوات.

13. التوجيه:

حيث يكون للمشرف دور ايجابي منظم في تدريب المتدربين على أداء أعمالهم، يشار إلى هذا التدريب على أنه طريقة تدريب تحت التوجيه المنظم والملاحظة المستمرة من قبل المشرف للمتدرب، لضمان حصول المتدرب على المعرفة والمهارة والخبرة اللازمة كما في مدرب فريق كرة القدم. (سلطان، 2003، ص197)

14. التدريب العملي خلال الدراسة:

هي أحد أنواع التدريب في مكان العمل، حيث يقضي الطالب خلال دراسته وقتا في العمل داخل مؤسسة لفترة من الوقت كمتطلب للتخرج، حيث تتاح الفرصة للمتدرب بدمج ما تعلمه نظريا بالممارسة العملية في العمل، ويكون على المؤسسة أن تقدم تقريرا تقييما لعمل ذلك المتدرب خلال فترة تدريبه (Mondy & Robert, 2005, p216).

2.2 جودة التدريب

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة ، و قديماً كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية ، و حديثاً تعني مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية و ظهور الشركات الكبرى و ازدياد المنافسة ، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و متشعبة ، و يمكن تعريف الجودة بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات و الخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة و التي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء و إسعادهم (الدرادكة والشبلي، 2001، ص17)

و يتضمن مفهوم الجودة المزايا التي يفترض المستهلك أو المشتري توافرها في المنتج أو السلعة، و من الطبيعي أن تكون تلك المزايا هي المواصفات التي تجتذب المشتريين إلى السلعة، أو الخدمة و تزيد من رغبتهم فيها و اقتنائها و الإفادة منها أو الاستمتاع بها. (بندجي، 1998، ص398)

1.2.2 الجودة في اللغة:

من خلال الرجوع إلى أصل كلمة جودة ، فقد جاء في معجم المنجد والوسيط في باب جاد ما يلي: جاد وجود جَوْدَةً و جُوداً : أي صار جيداً و ضده الرديء ، و جَوْدَ الشيء : أي حسنه و جعله جيداً، و أجاد : أتى بالجيد ، تجوّد : أي تخيّرَ الجيد(دار المشرق، 1992، ص109)
كما ورد في لسان العرب ما يلي:

جود : نقيض الرديء ، و جاد الشيء : أي صار جيداً ، و جاد جودة و أجاد : أي أتى بالجيد من القول أو الفعل ، و استجدت الشيء : أعددته جيداً ، و استجاد الشيء : وجده جيداً أو طلبه جيداً.

2.2.2 الجودة في الاصطلاح:

يعرف نايف الجودة بأنها ملائمة المنتج للاستعمال في الغرض المخصص له بدرجة ترضي المستهلك.

كما تم تعريفها من الأيزو 9000 لعام 2000: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوافقة أو قادراً على تلبيةها"

وذكر موقع ويكيبيديا أن الجودة "هي إتباع اشتراطات محددة في المنتج أو الخدمة المقدمة للعميل ، فكانت تختص في البداية بمبدأ الاهتمام بالعميل"

وبالتالي فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو الزبون الذي يقرر ما إذا كان المنتج يلبي حاجاته أم لا. (السلطي والياس، 1999، ص26)

و عرف العجرامة (2005، ص329) الجودة بكونها : الخصائص و الصورة الكلية للمنتج التي تقوى القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون ، و إنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها و أنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها.

ويذكر (محرم وفهمي، 2000، ص3) مجموعة من التعريفات لعلماء الجودة منها:

✓ تحقيق احتياجات ورغبات وتوقعات المستهلك.

✓ مدى تحقيق المنتج للوظيفة التي صمم من أجلها.

✓ تحقيق درجة التماثل والانتظام والتطابق المتوقعة بأقل تكلفة وبما يناسب متطلبات العميل.

ويرى (الدرادكة والشبلي، 2002، ص17) أن الجودة عبارة عن "مجموعة من الصفات و الخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم " ، ويرى الدرادكة وزميله أن الجودة هنا ينظر إليها من خلال ثلاث زوايا هي:

1. جودة التصميم وهي مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة.

2. جودة الإنتاج وهي المواصفات التي تحقق خلال العملية الإنتاجية نفسها.

3. جودة الأداء وتظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج أو تلقي الخدمة.

أما معهد الجودة الأمريكي (الحوالي، 2004، ص9) فيعرف الجودة بأنها: "تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على تقويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء"

3.2.2 جودة التدريب:

إن تحسين جودة التدريب تعد من المحاور الأساسية لنجاح أي برنامج تدريبي وذلك للتأكد من تزويد المتدربين بالمهارات المطلوبة لممارسة المهنة بحرفية يتطلبها سوق العمل. (اليحيى وآخرون، 2010، ص3)

وتعرف جودة التدريب على أنها "تقديم تدريب يحقق للمتدرب الوصول إلى درجة من الامتياز أو

الاستحقاق في إتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل". (اليحيى وآخرون، 2008، ص3)

كما عرفت جودة التدريب على أنها: (رواس، 2007، ص8)

✓ تجويد وتحسين مدخلات وعمليات ومخرجات التدريب بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية بالمجتمعات.

✓ التحسين المستمر للأداء في التدريب بما يحقق الجودة في جميع نشاطاته ونتائجه .

- ✓ إعادة هيكلة نظام وآلية التدريب في ضوء المعايير العالمية للجودة الشاملة وربطه بمدخلات وعمليات ومخرجات النظام التدريبي لتحسين العملية التدريبية .
- ✓ كما أن الجودة في المؤسسات التدريبية : تعني مدى مطابقتها لمخرجات التدريب للأهداف والمعايير الموضوعية .

4.2.2 أهمية وفائدة تطبيق جودة التدريب: (اليحيى وآخرون، 2008، ص2).

1. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
2. التحسين المستمر لأداء المدربين وتأهيلهم للحصول على شهادات الاعتماد الوطني والعالمي للجودة.
3. انخفاض التكاليف المادية نظراً لانعدام تقريبي للأخطاء.
4. زيادة الكفاءة التدريبية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين وأعضاء الهيئة التدريبية.
5. إيجاد بيئة تدريبية رسالتها التطوير المستمر.
6. وضع إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
7. تحسين مخرجات المؤسسة للرقى لمستوى توقعات أرباب العمل.
8. زيادة حدة المنافسة لجعل التدريب المتميز قيمة تنافسية.
9. ربط خطط التدريب التقني والمهني بخطط التنمية الاقتصادية لمواجهة التحديات العالمية وتزويد السوق السعودي بكوادر عالية التأهيل.
10. التقليل من أثر أنظمة العولمة في تقليل الحماية للعمالة الوطنية مما حول المهارة إلى حماية اجتماعية.
11. العمل على تأهيل المتدربين وفق قدراتهم وميولهم تبعاً لحاجات القطاعات والمؤسسات الاقتصادية المختلفة في ضوء المبادئ العلمية للتوجيه المهني.
12. تدعيم التكامل بين الدراسة النظرية والتدريب العملي التطبيقي لإكساب المتدربين طريقة التفكير العلمي والتعلم الذاتي ل مساعدتهم على تنمية قدراتهم والاستمرار في التجديد والابتكار .
13. إكساب المتدربين حب العمل في نفوسهم وإشعارهم بأهميته في مجال الحياة العملية.
14. تدريب المتدربين على اقتصاديات العمل بما يحقق الإنتاج بأقل كلفة ممكنة وأقصر وقت.
15. تهيئة المتدربين للاندماج في سوق العمل والإسهام فيه من خلال فهم صحيح لدور الفرد في المجتمع.

5.2.2 ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني:

ضوابط ومعايير الجودة للتعليم عن بعد (ترجمة د. موسى الكندي، 2007)

الضابط الأول: تصميم المنظومة المتكاملة للتعليم من بعد

- ❖ تحكم القواعد العامة للتعليم الج امعي ممارسات التعلم من بعد ، حيث تقوم المؤسسة التي تنوي تقديم برامج دراسية عن طريق التعلم من بعد بتطوير وإدارة هذه البرامج بما يتناسب مع الأسس المتعارف عليها للتعليم الجامعي، مع الأخذ في الاعتبار خصوصيات ومتطلبات هذا النمط غير التقليدي.
- ❖ تملك البرامج والدرجات المطروحة عن طريق نظام التعلم عن بعد أحد المكونات الإستراتيجية لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، كما يجب أن تصمم وتطور أنظمة التعلم من بعد بحيث تسهم في تفعيل هذه الإستراتيجية.
- ❖ يجب على المؤسسة التعليمية قبل الشروع في تقديم برامج التعلم من بعد أن تصمم وتجرب أنظمة التدريس والإدارة للبرامج التي تنوي طرحها وتوفير كافة متطلباتها بغرض الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة والالتزام بالمعايير.
- ❖ تراعي المؤسسة التعليمية القوانين السارية في البلد التي تقدم فيها برامج التعلم عن بعد.
- ❖ توفر المؤسسة الميزانية المطلوبة لبرامج التعلم من بعد التي تنوي تقديمها ولكامل المدة التي سيقضيها الطلاب في دراسة هذه البرامج وبما يحافظ على معايير الجودة التي تضعها المؤسسة.

الضابط الثاني: المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج واعتمادها ومراجعتها

- ❖ تحرص المؤسسة التعليمية على أن تكون المعايير الأكاديمية للدرجات الممنوحة لبرامج التعلم عن بعد مكافئة للدرجات التي تمنحها المؤسسة بالطرق المعتادة وملزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة في البلد.
- ❖ تحرص المؤسسة على أن تتسم برامج التعلم من بعد ومكوناتها بالتوافق الواضح ما بين أهداف التعلم من جهة وإستراتيجيات التدريس من بعد ومحتوى المادة العلمية وأنماط ومعايير التقويم من جهة أخرى.
- ❖ تحرص المؤسسة التعليمية على أن توفر برامج التعلم من بعد للطلاب فرصاً عادلة ومعقولة للوصول إلى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرج.
- ❖ تطور المؤسسة التعليمية إجراءات للموافقة على برامج التعلم من بعد التي تحقق التوازن بين القواعد الأكاديمية للتعليم العالي والمتطلبات الخاصة للنمط المعتمد للتعلم من بعد.
- ❖ تتضمن إجراءات الموافقة على برامج التعلم من بعد لدى المؤسسة آلية للتقييم أو التحقق الخارجي.

❖ تخضع برامج التعلم من بعد المعتمدة والمطبقة في المؤسسة لعمليات الفحص والمراجعة وإعادة الاعتماد بشكل دوري ، وعلى وجه الخصوص يجب الحرص على أن تظل المواد العلمية حديثة وذات أهمية وأن يتم تحسين المادة العلمية واستراتيجيات التدريس والتقييم بناءً على التغذية الراجعة.

الضابط الثالث: ضبط الجودة والمعايير في إدارة برامج التعلم من بعد

❖ تقوم المؤسسة التعليمية بإدارة تقديم برامج التعلم من بعد بالأسلوب الذي يحقق المعايير الأكاديمية للدرجة الممنوحة.

❖ تحرص المؤسسة التعليمية على أن يتم تقديم برامج التعلم من بعد بحيث توفر للطلاب فرصاً عادلة ومعقولة للوصول إلى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرج.

❖ يمثل التعلم من بعد نشاطاً يمارسه جميع المشاركين في النظام بحيث تستخدم نتائج التقويم والمراجعة والتغذية الراجعة بشكل مستمر لتطوير كافة مكونات التعليم والتعلم بالإضافة إلى التقنيات المستخدمة.

الضابط الرابع: تطوير ودعم الطلاب

❖ تعطي المؤسسة اهتماماً واضحاً لتطوير ودعم التعلم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في مفهوم التعليمي ، ولذا يجب على المؤسسة أن تضع أهدافاً واقعية وطرقاً عملية لتحقيقها ووسائلاً للتحقق من بلوغ الأهداف.

❖ توفر المؤسسة المعلومات الكاملة والواضحة للطلاب الدارسين من بعد في المجالات التالية: طبيعة برنامج التعلم من بعد ومتطلباته ، العلاقة بين التحصيل والإنجاز والتقييم، التقدم الأكاديمي وتجميع الساعات المعتمدة، خصائص نظام التعلم من بعد وكيفية التفاعل معه. كما يجب أن تقدم هذه المعلومات بحيث تعين الطلاب على اتخاذ القرارات حول دراستهم وتقييم مساهمهم الدراسي حسب معايير واضحة للأداء.

❖ تتأكد المؤسسة من فعالية المعلومات المقدمة للطلاب وتقوم بتعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك.

❖ تحدد المؤسسة الوسائل المناسبة لتواصل الطلاب وتقديم أعمالهم بما يتلاءم مع الطلاب الدارسين من بعد وأن تبلغ الطلاب بهذه الوسائل.

الضابط الخامس: تقييم الطلاب

❖ تبين المؤسسة ما يثبت أن طرق التقييم الختامي المستخدمة لبرامج التعلم من بعد مناسبة لنمط الدراسة ، ولظروف الدراسة بهذا النمط ولطبيعة التقييم المطلوب كما تثبت المؤسسة

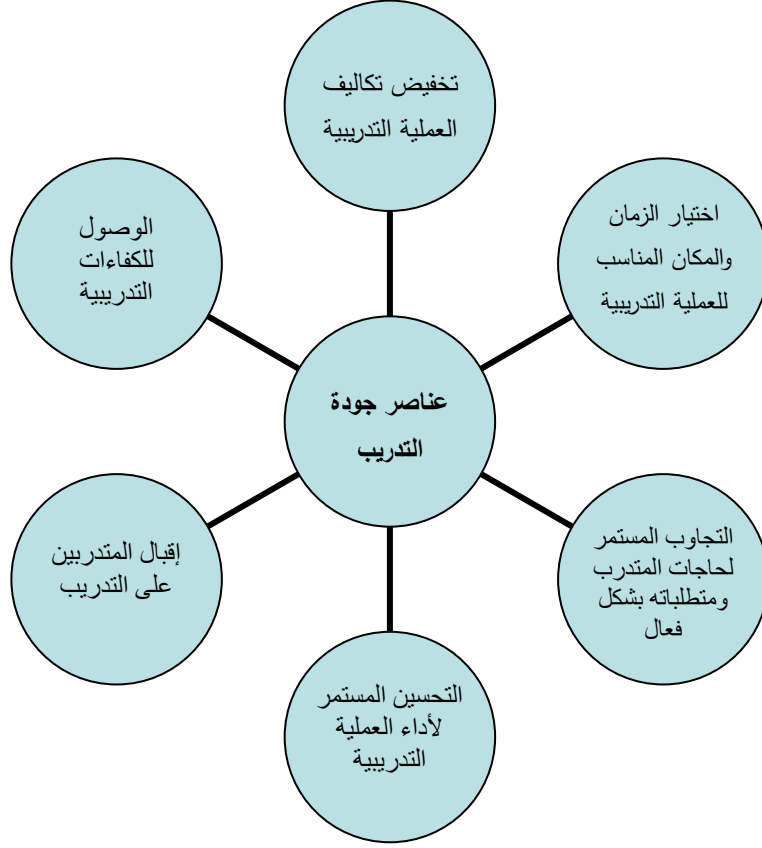
- أن إجراءات التقييم والتصحيح وإعلان الدرجات تجرى بشكل موثوق ومنظم ، وأن هذه الإجراءات تلتزم بالمعايير الأكاديمية.
- ❖ تثبت المؤسسة ما يبين أن التقييم الختامي للبرامج أو مكوناته يقيس بشكل مناسب إنجاز الطلاب للكفايات الموضوعية للبرنامج أو المكون.
 - ❖ يكون التقييم الختامي وتحديد النتائج النهائية للطلاب تحت الإشراف المباشر للمؤسسة.
 - ❖ تستخدم المؤسسة التقييم التكويني كجزء من عملية تصميم برنامج التعلم من بعد.
 - ❖ تراجع المؤسسة بشكل منهجي سلامة إجراءات وممارسات التقييم وتقوم بتعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك بناءً على التغذية الراجعة.

6.2.2 عناصر جودة التدريب المذكورة في البحث:

- من خلال الاطلاع على العملية التدريبية في العديد من المؤسسات التدريبية يلاحظ أن العناصر المذكورة تعتبر من أهم ركائز نجاح أي عملية تدريبية.
- حيث تتميز وتختلف المؤسسات فيما بينها بقدرتها على التخفيض أو الزيادة في عناصر الجودة، مما يؤدي إلى تغير كفاءة عملية التدريب.
- عناصر جودة التدريب مناط الدراسة هي:**
- العنصر الأول:** تخفيض تكاليف العملية التدريبية.
 - العنصر الثاني:** اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية.
 - العنصر الثالث:** الوصول للكفاءات التدريبية.
 - العنصر الرابع:** إقبال المتدربين على التدريب.
 - العنصر الخامس:** التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية.
 - العنصر السادس:** التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

شكل رقم (1-2)

عناصر جودة التدريب موضع الدراسة



(جرت بواسطة الباحث)

أولاً: تخفيض تكاليف العملية التدريبية:

كما أشرنا عند الحديث عن أهمية التدريب إلى أن ما يصرف على التدريب في العام الواحد يزيد عن 800 مليار دولار عالمياً.

لذا سعت المؤسسات والعاملين بمجال التنمية البشرية بشكل عام إلى تطوير وسائل وأدوات لتخفيض تكاليف العملية التدريبية دون التأثير على الجودة، ومن أبرزها كانت الانتقال بالعملية التدريبية من التدريب التقليدي إلى إدخال التكنولوجي في التدريب عبر تطبيق أنظمة التدريب الافتراضي.

وقد نجحت العديد من الشركات العالمية في توفير الكثير من مصاريف العملية التدريبية عند انتقالها من التدريب التقليدي إلى التدريب الافتراضي، فيما يلي جدول يبين عدة شركات استطاعت توفير ملايين الدولارات من خلال استخدام تلك التقنية:

جدول رقم (1-2)

يوضح حجم التكاليف التي تم توفيرها من استخدام تقنية التدريب الافتراضي في الشركات

الشركة	التكاليف بملايين الدولارات
أي بي أم	350
سيسكو	240
فورد	25
اتصالات بريطانيا	20

المصدر: لخضر، بن حامد. 2009، "التعليم الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية"، بحث علمي منشور في موقع علوم التربية.

وتتمثل تخفيض التكاليف في التالي:

1. تكاليف السفر والتي تصل في أغلب البرامج التدريبية لإثني تكاليف العملية التدريبية.
2. تقليل الوقت بعيدا عن العمل.
3. توفير في التجهيزات اللازمة لتنفيذ البرنامج التدريبي من استئجار قاعة، مصاريف الكهرباء والإنارة، أجهزة حاسوب، وسائل تدريبية مساعدة.
4. زيادة فرص السلامة وتقليل الحوادث على المستوى الوطني.

كيفية تحديد تكلفة التدريب:

(عبد الرزاق، 2009)

إن زيادة تكلفة التدريب والتطوير المستمر مبرر قوي للسعي إلى إيجاد وسائل حديثة لتقييم هذا العائد وتوضيحه للقيادة العليا في منظمات الأعمال والمنظمات الحكومية، وذلك لتدعيم أنشطة وتطوير الموارد البشرية وتبرير ميزانياتها المخصصة لها.

ويساعد تحديد تكلفة تطوير الموارد البشرية الإدارة على الجوانب التالية:

1. تحديد حصة الفرد الواحد من التكلفة الكلية للتدريب.
2. التنبؤ بالتكلفة المستقبلية للبرنامج .
3. زيادة فاعلية وكفاءة إدارة تطوير الموارد البشرية.
4. تقييم البدائل المختلفة لتنفيذ أنشطة الموارد البشرية.
5. القدرة على تخطيط ميزانية العام التالي.

ويتم إنجاز الجوانب السابقة من خلال وضع نظام للتكاليف يتبع أسلوبا محددًا في تصنيف

التكاليف، وغالبا ما يستخدم أحد النظم التالية كأساس للتصنيف :

أ- التصنيف حسب العملية / الوظيفة وتقسّم إلى عدة فئات.

ب- التصنيف حسب المصروفات (مثل الرواتب، والمواد التدريبية والمصروفات الأخرى.. وغيرها).

ويمكن الجمع بين الطريقتين (أ، ب) عند استخدام أو وضع نظام للتكاليف بحيث تقسم التكاليف وظيفيا إلى أربع مجالات:

1. تكاليف التحليل.
2. تكاليف التطوير.
3. تكاليف التنفيذ.
4. تكاليف التقييم.

ومن خلال هذا ال دمج بين الطريقتين يمكن للمنظمة أن تطور المعادلة الخاصة بها في مجال تحديد تكلفة التدريب والتطوير.

ثانيا: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

تنقسم أماكن التدريب إلى قسمين أساسيين:

1. التدريب داخل المنظمة: بحيث تعقد الدورات التدريبية داخل مكان العمل ، وعادة من يقوم بالدورة أحد مدراء المؤسسة التي يتبع لها الموظف أو زملائهم الذين لهم خبرات سابقة في موضوع الدورة.

2. التدريب خارج المؤسسة : وتعني انقطاع الموظف عن عمله فترة محدودة لالتحاقه بدورة خارج مكان عمله.

كما تسعى مراكز التدريب لتوفير أماكن ومناخ مناسب لتففيذ البرامج التدريبية لكنها تواجه مشكلة اختلاف أذواق المتدربين في طبيعة المكان الذي يناسبهم.

من خلال تطبيق أنظمة التدريب الافتراضي تمكن المؤسسات المتدرب من اختيار المكان الذي يناسبه لحضور البرنامج التدريبي، وبالتالي تستطيع المؤسسة توفير وقت كبير يهدر أثناء ء تنقل الموظف من مكان عمله لمكان التدريب في الخارج وعودته.

كذلك يمكن تنفيذ الدورات التدريبية في الفترة المسائية بدون حاجة الموظف لخروجه من بيته لحضور المحاضرة وخاصة الموظفات التي قد لا يكون من المناسب خروجها من بيتها في الفترة المسائية.

إضافة لوجود التدريب الغير متزامن الذي يمكن المتدرب من اختيار الوقت الذي يناسبه لحضور المحاضرة، كما يستطيع القائمين على العملية التدريبية تسجيل المحاضرات ونشرها للمتدربين.

ثالثا: الوصول للكفاءات التدريبية:

تعتبر الكفاءات التدريبية العمود الفقري لأي برنامج تدريبي حيث تسعى الهيئات القائمة على التدريب لاستقطاب كفاءات متميزة وذات خبرة واسعة في المجال المطلوب للتدريب، مما يحمل المؤسسة تكاليف باهظة لسفر وانتقال وإقامة المدربين والمتدربين.

من خلال التدريب الافتراضي تستطيع المؤسسات استقطاب أعلى الكفاءات التدريبية من أي مكان في العالم دون الحاجة لدفع بدل سفر وإقامة وغيره، حيث يستطيع المدرب الالتقاء بالمتدربين والتواصل معهم وتقديم المحاضرة الكترونيا وهو في بلده وبين أهله كما تكون دافعا ومشجعا قويا لقبول المدربين الاشتراك في البرنامج.

رابعاً: إقبال المتدربين على التدريب

شهد التدريب الافتراضي تزايداً وإقبالاً متزايداً عليه لكافة شرائح المجتمع كمكمل لحلول التدريب التقليدية وذلك ل مرونته وفعاليته الاقتصادية وإلغائه لحواجز المكان والزمان . ولعل من أهم العوامل التي تساهم في زيادة استخدام تقنية التدريب الافتراضي حول العالم: (التركي، 2006، ص2)

- 1- دوام الحاجة إلى التعليم و التدريب و ذلك بسبب التطور في مختلف المجالات المعرفية
- 2- الحاجة الماسة إلى التعليم و التدريب في الوقت المناسب و المكان المناسب على مدار الساعة.
- 3- الجدوى الاقتصادية من استخدام تقنية التعليم الإلكتروني التي تساهم في تخفيض تكاليف التعليم و التدريب للموظفين أو الدارسين المنتشرين حول العالم.

خامساً: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية:

يمكّننا التدريب الافتراضي من التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية عبر تطوير المادة التدريبية، تزويد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه، إشراك المتدرب في تطوير المادة التدريبية عبر تحديد احتياجاته التدريبية.

سادساً: التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال:

يعتبر المتدرب هو المحور الأساسي في عملية التدريب، لذا تسعى المؤسسات بشكل عام لمواصلة تطوير الموظف وتنمية قدراته خلال حياته الوظيفية بكاملها منذ استلامه العمل وحتى خروجه من المؤسسة وكلما استطاعت المؤسسة التجاوب لاحتياجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال كلما أصبح الهدف المنشود من العملية التدريبية أفضل وأدق. لذا من خلال التدريب الافتراضي تستطيع المؤسسة ومن خلال تواصلها المستمر والدائم مع الموظف إشراكه في اختيار وتحديد احتياجاته التدريبية بشكل مستمر.

3.2 التدريب الافتراضي

1.3.2 مقدمة:

يعيش العالم في الفترة الأخيرة ثورة علمية وتكنولوجية كبيرة، كان لها تأثيراً كبيراً على جميع جوانب الحياة، وأصبح التعليم مطالباً بالبحث عن أساليب ونماذج تعليمية جديدة لمواجهة العديد من التحديات على المستوى العالمي منها زيادة الطلب على التعليم مع نقص عدد المؤسسات التعليمية، وزيادة الكم المعلوماتي في جميع فروع المعرفة، فظهر نموذج التعلم الإلكتروني ليساعد المتعلم في التعلم في المكان الذي يريده وفي الوقت الذي يفضله دون الالتزام بالحضور إلى قاعات الدراسة في أوقات محددة، وفي التعلم من خلال محتوى علمي مخلف عما يقدم في الكتب المدرسية، حيث يعتمد المحتوى الجديد على الوسائط المتعددة (نصوص، رسومات، صور، فيديو، صوت ..) ويقدم من خلال وسائط إلكترونية حديثة مثل الكمبيوتر، والإنترنت، الأقمار الاصطناعية، الإذاعة، التلفزيون، الأقراص الممغنطة، البريد الإلكتروني، مؤتمرات الفيديو. (سالم، 2004)

فالتغيرات السريعة والمتلاحقة في مختلف الميادين التعليمية والتكنولوجية هي من مميزات هذا العصر. (الربيعي، 2006) والاهتمام بمهنة التعليم يعد من أهم الخطوات لإصلاح التعليم ولقد فتحت تكنولوجيا المعلومات الرقمية مورداً جديداً للتعليم والتعلم. (فرج، 2005) فقد أصبح التعلم عن طريق الإنترنت يحل محل الفصول التقليدية ويغير من طرائق تدريسنا، وبه سيتمكن الطلاب من تعلم ما يريدون وحينما يريدون، وبالقدر الذي يريدون، والأكثر أهمية أنهم سيتمكنون من تقييم ما تعلموه، لذا فإن دمج التعليم الإلكتروني في المدارس والجامعات سوف يغير من الطرق التي يعمل بها المعلم وذلك سوف يحسن من قدرة المتعلم على التعلم مدى الحياة. (عبد العزيز، 2008)

ويقول مارتين تساشيل مدير المدارس الشعبية العليا بمدينة أوير أورزيل بألمانيا بعض التعبيرات القيمة فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني في مقاله بعنوان (التعليم الإلكتروني تحد جديد للتربويين: كيف نثبتهم أمام "الفوضى المعلوماتية"):

✓ لم تتفق إدارة الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون ثمانية بلاي بين دولار أمريكي على التعليم الإلكتروني لمجرد الترفيه عن التلاميذ الأمريكيين وجعلهم يستمتعون بالحصص المدرسية.

- ✓ إذا كانت الشركات قد توصلت منذ فترة طويلة إلى قناعة بأنها دون الدخول في خضم العالم الجديد فإنها تضج عاجزة عن البقاء ، فإن الأمر نفسه يجب أن يصبح بديه يا بالنسبة لقطاعات التدريب الأخرى.
- ✓ إن التعليم الإلكتروني يؤتي ثماره على المدى البعيد ، حين ينتهي التلاميذ من دراستهم الجامعية ويقتحمون سوق العمل، عندها ستظهر الإيجابية لهذا التعليم .
- ✓ وما من شك في أن دفن الرأس في الرمال لا يوفر الحصانة اللازمة تجاه عملية التقدم التقني ، بحيث لا نتأثر بها وتبقى بعيدة عن عالمنا .
- ✓ إن التعليم الإلكتروني هو تحد للتربويين وللمجتمع بأسره ، يجب تقبله وتعلم كيفية التعامل معه .
- ✓ ضرورة مشاركة التلاميذ في عالم الغد أي العالم الكوني، وهذا العالم الكوني هو العالم الرقمي .(سالم، 2004)

وهناك من يسأل: هل التعليم الإلكتروني يسعى للحلول محل التعليم التقليدي؟ ورأينا أنه لا يسعى للحلول محل التعليم التقليدي، بل أنه يدعم عملية التعلم بوسائل جديدة وتسهيلها بحيث تنصف بالمرونة في المكان والزمان ، إنه يسعى لإيجاد بيئة تعليمية تدمج فيها مجموعة من الأدوات بطريقة مؤثرة وفعالة. (إطميزي، 2008)

2.3.2 تعريف التعليم الإلكتروني:

لايوجد اتفاق كامل حول تحديد مفهوم شامل لمصطلح " التعلم الإلكتروني " فمعظم المحاولات والاجتهادات التي قضت بتعريفه نظرت كل منها للتعليم الإلكتروني من زاوية مختلفة حسب طبيعة الاهتمام والتخصص. (سالم، 2004).

التعليم الإلكتروني هو التعليم الذي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للمعلومات ، وتمكّن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان. (العويد وحامد، 2003).

هو نظام تعليمي يستخدم تقنيات المعلومات وشبكات الحاسب الآلي في تدعيم وتوسيع نطاق العملية التعليمية من خلال مجموعة من الوسائل منها : أجهزة الحاسب الآلي ، الشبكة العالمية للمعلومات والبرامج الإلكترونية المعدة إما من قبل المختصين في الوزارة أو الشركات (غلوم، 2003).

عرف لال والجندي (2005) بأنه توسيع مفهوم عملية التعليم والتعلم لتتجاوز حدود جدران الفصول التقليدية والانطلاق لبيئة غنية متعددة المصادر يكون لتقنيات التعليم التفاعلي عن بعد دور أساسي

فيها بحيث تعاد صياغة دور كل من المعلم والمتعلم ويكون ذلك جلياً من خلال استخدام ت قنية الحاسب الآلي في دعم واختبار التعلم.

كما عرف المحيسن وهاشم (2003)التعليم الإلكتروني هو ذلك النوع الذي يعتمد على استخدام الوسائط في الاتصال بين المعلمين والمتعلمين وبين المؤسسة التعليمية و يميل المحيسن إلي مصطلح التعليم الإلكتروني بدلا من التعليم الافتراضي لأن هذا النوع من التعليم شبيه بالمعتاد إلا أنه يعتمد على الوسائط الإلكترونية.

ويرى الباحث أن هناك نقاط مشتركة في مفهوم التعليم أو التدريب الإلكتروني بين كافة التعريفات السابقة وفق التالي:

- نظام تعليمي تفاعلي عن بعد.
- يستخدم الوسائط وتقنيات المعلومات وشبكات الحاسب الآلي في الاتصال.
- يساعد في توسيع مفهوم العملية التعليمية إلي بيئة غنية متعددة المصادر.
- تمكن المتعلم من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت وأي مكان.

3.3.2 الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدي:

جدول رقم (2-2)

الفروقات بين التدريب التقليدي والتدريب عن بعد

نموذج التدريب عن بعد (الإلكتروني)	نموذج التدريب التقليدي
المدرس هو موجه ومسهل لمصادر التعلم	المدرس هو المصدر الأساسي للتعلم
المتعلم يتعلم عن طريق الممارسة والبحث الذاتي	المتعلم يستقبل أو يستسقي المعرفة من المدرس
المتعلم يتعلم في مجموعة ويتفاعل مع الآخرين	المتعلم يعمل مستقلاً بدون الجماعة (إلى حد ما)
المتعلم يتعلم بطريقة مستقلة عن الآخرين وحسب ظروفه	كل المتعلمين يتعلمون ويعملون نفس الشيء
المدرس في حالة تعلم مستمر أو متواصل حيث يبدأ بالتدريب الأولي ويستمر بدون انقطاع	المدرس يتحصل على تدريب أولي ومن ثم على تدريب عند الضرورة
المتعلم له فرصة الحصول على التعليم والمعرفة بدون عوائق مكانية أو زمانية ومدى الحياة	المتعلم المتميز يستكشف ويعطى له الفرصة في تكميل تعليمه

المصدر: كردي، أحمد السيد. 2010، التدريب الافتراضي، نشرة علمية منشورة في موقع التنمية الإدارية.

4.3.2 أنواع التعليم الإلكتروني :

✓ التعليم الإلكتروني المباشر (المتزامن Synchronous E-learning) : وتعني أسلوب وتقنيات التعليم المعتمدة على الشبكة العالمية للمعلومات لتوصيل وتبادل الدروس ومواضيع الأبحاث بين المتعلم والمعلم في نفس الوقت الفعلي لتدريس المادة ، مثل المحادثة الفورية (Real-time chat) أو تلقي الدروس من خلال ما يسمى بالفصول الافتراضية، من إيجابيات هذا النوع أن الطالب يستطيع الحصول من المعلم على التغذية الراجعة المباشرة لدراسته .(الموسى، 2002)، و(الرافعي، 2002، ص79-80)، و(الشهري، 2002، ص38-39)

✓ التعليم الإلكتروني غير المباشر (غير المتزامن Asynchronous E-learning) : وفيه يحصل المتعلم على دورات أو حصص وفق برنامج دراسي مخطط ينتهي فيه الأوقات والأماكن التي تتناسب مع ظروفه عن طريق توظيف بعض أساليب التعليم الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني وأشرطة الفيديو، ويعتمد هذا التعليم على الوقت الذي يقضيه المتعلم للوصول إلى المهارات التي يهدف إليها الدرس . ومن إيجابيات هذا النوع أن المتعلم يحصل على الدراسة حسب ملائمة الأوقات له وبالجهد الذي يرغب في إعطائه ، كذلك يستطيع الطالب إعادة دراسة المادة والرجوع إليها إلكترونياً كلما احتاج لذلك . أما أهم السلبيات فهي عدم استطاعة الطالب الحصول على تغذية راجعة من الأستاذ أو المعلم إلا في وقت متأخر أو عند الانتهاء من الدورة أو البرنامج ، كذلك يحتاج المتعلم (الطالب) دائماً إلى تحفيز نفسه للدراسة، وذلك لأن معظم ال دراسة انفرادية، مما يشعره بالعزلة . (الموسى، 2002)؛ و(الرافعي، 2002، ص79-80)؛ و(الشهري، 2002، ص38-39)

5.3.2 التدريب الافتراضي:

لقد تراجع مصطلح التعليم عن بعد ليمح بتقدم مصطلح آخر أوسع وأكثر شمولية وهو التعليم الافتراضي، وهو نوع من أنواع التعليم عن بعد لك ن بوسائل متطورة جداً، حيث أثبت هذا النوع الجديد من التعليم جدارته مما أدى تدريجياً إلى تقسيم التعليم في العالم إلى نوعين: التعليم التقليدي ويقصد به التعليم الجامعي الذي يألفه الجميع، والتعليم الافتراضي. (الكردي، 2010) لكن الرافعي (2002، ص79) يرى أن التعليم الإلكتروني أو الدراسة الإلكترونية أو التعليم الافتراضي أو الدراسة عن بعد يعد جميعها مسميات تنصب في المعنى نفسه وهو فرضية أن أي

شخص يرغب في التعلم يستطيع الحصول على التعليم من خلال ما يطرح على شبكة المعلومات دون الحاجة إلى الذهاب إلى الجامعة أو الكلية أو مركز التدريب المطلوب.

من خلال ما سبق يرى الباحث أن التدريب الإلكتروني هو مصطلح شامل لكافة وسائل التدريب المختلفة التي تستخدم الوسائل الإلكترونية في أدائها، ولذا اقتصر الباحث في عنوان الرسالة على مصطلح التدريب الافتراضي وليس التدريب الإلكتروني وذلك إشارة إلى الاكتفاء بدراسة دور الفصول الافتراضية والتواصل الإلكتروني المتزامن في غالبه بين المدرب والمتدرب.

6.3.2 مبدأ التعليم الافتراضي: (الكردي، 2010)

بمجرد انتساب المتدرب أو الطالب إلى إحدى الجامعات الافتراضية سيصبح طالباً في صف افتراضي virtual Class سيكون هنالك عدد من الطلاب ممن يدرسون نفس اختصاصه معه في الصف، وسيكون لديه برنامج محاضرات يحتوي على مواعيد لمحاضرات عليه حضورها بشكل مباشر على الانترنت Online، وإن تخلفه عن حضور بعض المحاضرات سيؤثر على درجاته، وسيدور بينه وبين أستاذ المادة نقاشات ومحاضرات مرئية أو مسموعة أو مكتوبة، يمكن أن يسأل أي سؤال يخطر في ذهنه عن أحد مواضيع مادة معينة وسيجيبها الأستاذ أو الطلاب، سيكون عليه إرسال واجباته اليومية ووظائفه إلى الأستاذ وبمواعيد محددة. وسيطلب منه إعداد حلقات البحث والدراسات بمختلف أنواعها، بل من الممكن أن يكون قد وجد طريقة الدراسة هذه ذات فائدة كبيرة، فمن الصعب أن يجد طلاب الجامعات التقليدية كل هذا الاهتمام ولا أعتقد أن تساؤلات الطالب ستتم الإجابة عنها جميعها، هذا إن تمكن من طرح جميع ما يخطر في باله من أسئلة حول المحاضرات خصوصاً في جامعاتنا التي تعاني من كثرة عدد الطلاب، وهو ما يجعل من المستحيل على المدرسين أن يقوموا بالإجابة عن جميع تساؤلات الطلاب. كما أنه من المهم معرفة أن العديد من الجامعات الشهيرة في الدول المتقدمة تعتمد بشكل كبير وتدرجي على الانترنت كأداة فاعلة وأساسية في دراستها. وأن هناك توجهاً كي تتحول الكثير من الجامعات العريقة إلى الدراسة الافتراضية بشكل كامل خلال السنوات العشر القادمة، وذلك لأهمية التعليم الافتراضي ونوعيته العالية.

7.3.2 فوائد التدريب الافتراضي: (المصدر السابق)

- ✓ إمكانية الدراسة في أي مكان من العالم دون التقيد بحدود جغرافية.
- ✓ حرية أكبر في التحكم بأوقات الدراسة والعمل.

- ✓ اعتماد الانترنت كمصدر أساسي وهائل لاستقاء المعلومات التي تجعل من الطالب على دراية وعلم بأخر ما توصل إليه الباحثون في مجال دراسته ، خاصة إذا كان يدرس أحد المجالات التقنية التي تتطور لحظة بلحظة.
- ✓ طبيعة الدراسة الافتراضية التي تعتمد بشكل أساسي على النقاش والحوار المتبادل التفاعلي بين الطلاب والمدرسين، تجعل من الطالب مشاركاً رئيسياً في صنع العملية التعليمية وهو أسلوب ذو فائدة جمة على الطالب ، يكسر به التعليم الافتراضي الطريقة التقليدية في التدريس والتي تعتمد على كون الطالب مجرد متلقي والمدرس مجرد ملقي.
- ✓ يتمكن الطالب من دراسة الاختصاصات الغير متوفرة في جامعات بلده ، ودراسة الاختصاصات النادرة التي من الصعب أن يجدها في الكثير من جامعات العالم.
- ✓ هذا التعليم يعد ضروري لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمتعلمين في عصر العولمة الذين يريدون استكمال تع ليمهم ولا يقدرّون على الالتحاق بالجامعات التقليدية .(المبارك ، 2004، ص49)

الانتقال من منطقة إلى أخرى أو من دولة إلى أخرى يحقق العديد من الايجابيات : التعرف على عادات وتقاليذ جديدة ، الاتصال والتفاعل مع طلاب من مجتمعات مختلفة ، التعلم من النظم والقوانين المختلفة من تلك الدول ، وهذا لا يمكن أن يتحقق بواسطة التعليم الافتراضي .(العطوي، 2006)

8.3.2 التدريب داخل الفصول الافتراضية

أحدث الأساليب التعليمية تقدماً من حيث إدارة العملية التدريبية والتعليمية، هو نظام يعتمد على ما يسمى الفصول الافتراضية، حيث يتم في تلك الفصول بناء نموذج تشبيهي للفصول التقليدية يتيح هذا النموذج التعليم أو التدريب في أي مكان أو زمان ومع أي شخص في مكان العمل أو خارجه في البيت أو خارج البيت صباحاً أو مساءً ويستطيع أن يصل إلى عدد أكبر من المتدربين والدارسين لأنه يعمل على تقليل نفقات الدورات التقليدية من بدلات وانتقالات ويعمل على توفير الوقت والجهد، كما أنه يتخطى كثيراً من أوجه القصور في التدريب أو التعليم التقليديين، ويمكن استخدامه أيضاً في عقد اجتماعات متزامنة مع عدد كبير من المشاركين وفي أماكن مختلفة من خلال الشبكة المعتمدة من قبل المشاركين. (الكردي، 2010)

9.3.2 فيما يلي بعض التعريفات التي وردت حول الفصول الافتراضية(المبارك، 2003)

✓ هي فصول شبيهة بالفصول التقليدية من حيث وجود المعلم والطلاب، ولكنها على الشبكة العالمية حيث لا تتقيد بزمان أو مكان وعن طريقها يتم استحداث بيئات تعليمية افتراضية، بحيث يستطيع الطلبة التجمع بوساطة الشبكات للمشاركة في حالات تعلم تعاونية بحيث يكون الطالب في مركز التعلم وسيتعلم من أجل الفهم والاستيعاب . (فالأوسكاس وارنل، 2000)

✓ هي أنظمة الكترونية تتيح التفاعل مع المعلم بالصوت والصورة من خلال عرض كامل للمحتوي (المحتوي التعليمي للفصل التخيلي) علي الهواء مباشرة من خلال الشبكة الداخلية أو الشبكة العالمية للمعلومات من خلال مناقشات تفاعلية بين الطلبة والمعلم وبين الطلبة بعضهم البعض وبين المدارس المختلفة وهو ما يعرف بالتعلم والتفاعل التزامني.

✓ عبارة عن غرفة قد تكون احدي الوحدات التي يتكو ن منها مركز مصادر التعلم في المدرسة ويتم تجهيز الغرفة بوصلات وأسلاك أو باستخدام موجات قصيرة عالية التردد ترتبط عادة بالقمر الاصطناعي أو بوسائل اتصال أخري بحيث يتمكن المتعلمون المتواجدون في الصف الافتراضي من التواصل مع معلم أو متعلمين آخرين في مناطق جغرافية متعددة. (الصالح وآخرون، 2002).

10.3.2 ميزات وعيوب الفصول الافتراضية: محاضرة التعليم عن بعد- تقديم مركز تقنية

المعلومات (وحدة التدريب)

المميزات:

- ✓ توفير اقتصادي.
- ✓ توفر العدد والأنواع الهائلة من مصادر المعلومات.
- ✓ توليد القدرة على البحث لدي الطلاب.
- ✓ القدرة علي التركيز مع المعلم حيث لا يشعر الطالب بوجود الطلاب الآخرين إلا إذا أراد ذلك.
- ✓ الحرية في اختيار الوقت والمادة والمعلم مما يتيح للطلاب القدرة علي استيعاب أكبر.
- ✓ استخدام الحوار.

نقاط الضعف :

- ✓ ضرورة أن يكون للطالب القدرة علي استخدام الحاسب الالكتروني.
- ✓ ضرورة أن يكون المعلم علي قدر كبير من المعرفة بالتعامل مع الفصول التخيلية وكيفية التعامل مع الطلاب من خلالها.

- ✓ ضرورة توفر شبكة الانترنت أو شبكة معلومات محلية الانترنت.
- ✓ ضرورة توفر محتوى تعليمي مناسب للنشر علي المواقع باللغة التي يستوعبها الطلاب.
- ✓ ضرورة وجود نظام إدارة وم تابعة لنظام الفصول التخليية.

11.3.2 أنواع الفصول الافتراضية: (الجهني، 2011)

- تقسم هذه الفصول حسب الأدوات الإلكترونية والتقنيات المستخدمة فيها على نوعين :
1. فصول افتراضية غير تزامنية : حيث يطلق عليه البعض بأنظمة التعليم الإلكتروني الذاتي ، وهذه الفصول لا تتقيد بزمان أو مكان لذا فهي تستخدم برمجيات وأدوات إلكترونية غير تزامنية حيث أنها تسمح للطلاب بأن يتفاعل معها دون حدود المكان أو الزمان ومن أمثلة هذه الأدوات:
 - ❖ أداء التمارين والواجبات.
 - ❖ قراءة الدروس.
 - ❖ قائمة المراسلات بين المعلم وطلابه وبين الطلاب بعضهم البعض.
 - ❖ قائمة الدرجات .
 - ❖ إرسال الأعمال والمشاريع إلى المعلم.(المبارك، 2004، ص50)
 2. فصول افتراضية تزامنية: وهذه الفصول شبيهة بالقاعات الدراسية، ولكن يستخدم فيها المعلم أو الطالب أدوات وبرمجيات مرتبطة بزمن معين (أي يشترط تواجد المعلم والطلاب في نفس الوقت دون حدود للمكان)، ومن أمثلة الأدوات الإلكترونية المستخدمة هنا:
 - ❖ اللوحة البيضاء: وهي تساعد جميع الطلبة على المشاركة في الكتابة عليها.
 - ❖ مؤتمرات الفيديو : التواصل بالصوت والصورة والنص بين المعلم وطلابه وبين الطلاب بعضهم البعض.
 - ❖ غرفة الدردشة : التواصل بالنص بين المعلم وطلابه و بين الطلاب بعضهم لبعض.(المبارك، 1425، ص60)

12.3.2 الأدوار الجديدة لكل من المعلم والطلاب من خلال التعلم الإلكتروني في الفصول

الافتراضية (الجهني، 2011)

الأدوار الجديدة للمعلم:

- يتحول المعلم من الحكيم والمحاضر الذي يزود الطلاب بالإجابات إلى الخبير بإثارة الجدل ليرشد ويمد بالمصادر التعليمية.
- يصبح المعلمين مصممين للخبرات التعليمية مع إمداد الطلاب بالدفعة الأولى للعمل ،وزيادة

- تشجيعهم على التوجيه الذاتي، والنظر إلى الموضوعات بروى متعددة مع التأكيد على النقاط البارزة
- فضلاً على التنافس بين المعلمين مقدمي المحتوى للوصول إلى الجودة
 - يعد المعلم مركز القوة لبنية التغيرات فهو يتحول من العضو المنزوي في مراقبته الكلية لبيئة التعلم إلى عضو في فريق التعلم مشاركاً في البيئة التعليمية كرفيق للطلاب المتعلمين

الأدوار الجديدة للطالب:

- تحول الطالب من أوعية تحفظ الحقائق عن ظ هر قلب والتعامل مع أدنى مستوى للمعرفة إلى واضع الحلول للمشكلات المعقدة التي تبني معارف.
- ينقح الطلاب أسئلتهم وبيحثوا عن إجابات بأنفسهم ، ورؤية الموضوعات بمنظورات متعددة وفقاً لعملهم في مجموعات، وأداء الواجبات التعاونية مع ملاحظة أن تفاعل المجموعة يؤدي إلى ازدياد خبرات التعلم.
- التشديد على تلقائية الطلاب وحثهم على الاستقلال بذاتهم مع حثهم على إدارة وقتهم وعمليات تعلمهم والاستفادة من مصادر التعلم.

4.2 ديوان الموظفين العام

1.4.2 نشأة الديوان:

البذور الأولى لنشأة هذا الجهاز الإداري تعود إلى الانتداب البريطاني على فلسطين، إلى أن تصل إلى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، ويمكن إيجاز مراحل هذا التطور فيما يلي أولاً: في العاشر من آب 1922، صدر مرسوم ملكي من ملك بريطانيا باسم دستور فلسطين، والذي كان يتضمن تعيين مندوب سامي في فلسطين، حيث ينص تعيينه على أن على المندوب السامي أن يعين أو يجيز تعيين من سيتم تعيينهم من الموظفين لحكومة فلسطين، بالألقاب التي يراها مناسبة وله أن يقرر حدود وظائفهم، كما له أن يعزل أو يوقف أي شخص يدان بسبب كاف يبرر عزله أو إيقافه

ثانياً: بعد نكبة مايو 1948 وتقسيم فلسطين إلى ثلاث أقسام : فلسطين المحتلة، الضفة الغربية، قطاع غزة.

أ. بالنسبة للضفة الغربية

✓ أقر الأردن دستور المملكة عام 1952 والذي نص فيه على أن يتولى مجلس الوزراء جميع شئون الدولة الداخلية والخارجية حيث نصت المادة (120) على أن التقسيمات الإدارية في المملكة، وتشكيلات الحكومة، ودرجاتها وأسماءها ومناهج إدارتها وكيفية تعيين الموظفين وعزلهم والإشراف عليهم وحدود صلاحيتهم واختصاصهم، تتم بموجب أنظمة يصدرها مجلس الوزراء وبموافقة الملك.

✓ بتاريخ 1966/3/30 صدر نظام الخدمة المدنية لعام 1966م وسرى مفعوله من 1966/4/1 وتم إنشاء ديوان الموظفين لتأدية هذا الغرض ، وتطبيقاً للمادة (60) بإنشاء الديوان كجهاز مستقل يتولى إدارته رئيس الديوان ويكون تابعا لرئيس الوزراء أو من ينوب عنه وقد طبق هذا النظام الإداري في الضفة الغربية حتى عام 1967.

ب. أما في قطاع غزة

✓ فقد صدر قرار وزاري من وزير الحربية رقم (153) لعام 1948 بتعيين اللواء أحمد سالم باشا حاكماً إدارياً للمناطق الخاضعة لرقابة القوات المصرية في فلسطين.

✓ بتاريخ 1955/5/11 صدر قرار رقم (255) لسنة 1955م نصت المادة 12 منه على أن يعين الحاكم الإداري العام بقرار من مجلس الوزراء المصري ، ويكون تابعاً لوزارة الحربية، والمادة (18) نصت على تشكيل المجلس التنفيذي ويكون الحاكم الإداري العام رئيساً له.

✓ بتاريخ 1955/1/1 صدر القرار الإداري رقم (102)، وعدل بالأمر رقم (8داخلي) بتاريخ 1956/6/23 بتشكيل لجنة شؤون الموظفين ، وحيث تختص اللجنة بالنظر بالوظائف

الخاصة بالميزانية من مواضيع التعيينات والترقيات والعلاوات الدورية وإنهاء الخدمة بالتقاعد والمسائل المتعلقة بالموظفين.

في عام 1964م تم تعيين الأستاذ إبراهيم حسين أبو ستة مديراً لمديرية الشؤون المدنية التابعة للحاكم الإداري العام وهو أول فلسطيني يتولى هذا المنصب.

ثالثاً: بعد حرب 1967 صدرت عدة أوامر عسكرية بخصوص الإدارة في قطاع غزة وفي الضفة الغربية، وأهمها الأمر العسكري رقم 67/53، والذي نص على أن تؤول جميع صلاحيات الحاكم العام والمجلس التنفيذي إلى قائد قوات الجيش الإسرائيلي أو من يخوله. وقد أطلق مصطلح "الجهاز الحكومي" على كل نص أو نظام يتناول جهاز إدارة الدوائر والمؤسسات الحكومية في قطاع غزة، من تعيين وإقالة، تحديد صلاحيات، ومهام، وحقوق وواجبات وشروط عمل الأمر العسكري رقم (67/37)، الذي نص على أن تؤول جميع صلاحيات الحكومة الأردنية وأي سلطة لها بخصوص الجهاز الحكومي إلى مسئول يعين من قبل الحاكم العسكري العام للضفة.

رابعاً: شؤون الخدمة المدنية في السلطة الوطنية الفلسطينية بعد توقيع وثيقة إعلان المبادئ 1993م والتي نتج عنها قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث قام الرئيس ياسر عرفات بإعادة إقرار القوانين التي كانت سارية المفعول في فلسطين في الفترة السابقة ولقد تم تشكيل ديوان الموظفين العام ليكون مسئولاً عن شؤون موظفي الخدمة المدنية بادئاً بذلك مرحلة تنمية وتطوير طويلة الأمد تشمل الأفراد والمؤسسات ولقد كان لديوان الموظفين العام ومنذ البداية دوراً هاماً وأساسياً في تحويل أجهزة مبعثرة إلى مؤسسات لها كيان، وذلك لملء الفراغ الإداري الذي خلفه الاحتلال الإسرائيلي.

ولقد كان من أبرز التحديات التي واجهها الديوان في ذلك الحين ما يلي:

- ✓ تطوير قانون الخدمة المدنية بما يضمن الشفافية والمساواة في آليات التوظيف وتطوير المسار الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية
- ✓ إعداد وتنفيذ نظام رواتب فلسطيني فور تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية لمهامها على أرض الوطن
- ✓ وضع ومتابعة اللوائح والأنظمة الإدارية الخاصة بتسهيل دور الوزارات لخدمة المواطن
- ✓ ملء الفراغ الإداري خلال المرحلة الانتقالية لتسلم السلطة الوطنية الفلسطينية مقاليد الأمور، وشمل ذلك إنشاء وزارات ومؤسسات الدولة وتزويدها بالكوادر المؤهلة العمل على خلق جو من التناغم والانسجام في أداء الكوادر الموجودة والكوادر القادمة إلى أرض الوطن، بما يضمن أداء خدمة متميزة للمواطن

2.4.2 الإدارات العامة لديوان الموظفين العام

يتكون ديوان الموظفين العام من عدد من الإدارات العامة ذات الاختصاص في شؤون الخدمة المدنية ومن أفراد ذات كفاءات وخبرة عالية وتقسم الإدارات العامة لديوان الموظفين العام إلى إدارات عامة فنية وإلى إدارات عامة مساعدة وإلى دوائر ووحدات مساندة للإدارة العليا على النحو التالي:

أولاً: الإدارات العامة الفنية:

1. الإدارة العامة للتعيينات:

وهي تعني بتعيين الموظفين ووضع القواعد الخاصة باختيار وامتحان المرشحين للتعيين واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعيينهم وتحديد موازنة الوظائف واحتياجات كل وزارة من الموظفين ومتابعة هذه الاحتياجات وتقسيم الإدارة إلى عدد من الدوائر وهي: (تعيينات وظائف عادية - تعيينات وظائف عليا - الإعلانات والامتحانات - الموازنة والشواغر والتشكيلات).

2. الإدارة العامة لشؤون موظفي الخدمة المدنية:

وهي تعني بشؤون الموظفين بعد التعيين من حيث الأجازات واحتساب بدل التنقل و البدلات الأخرى واحتساب الخبرات السابقة ومتابعة الإقرارات المختلفة ومراجعة يوميات السير (حضور وانصراف الموظفين الشهري) لكافة الوزارات والمؤسسات وإنهاء خدمة الموظف ومتابعة حقوقه لدى هيئة التقاعد وكل ما يتعلق بشؤون الموظفين وتقسيم إلى عدد من الدوائر وهي (الاستحقاقات - التغييرات - التقاعد وإنهاء الخدمة - يوميات السير - الأرشيف).

3. الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية:

وهي تعني بالهياكل التنظيمية للوزارات والمؤسسات الحكومية وإعداد جداول تشكيلات الوظائف و بطاقات الوصف الوظيفي وإجراء التعديلات والترقيات الوظيفية وفقاً للهيكل التنظيمي المعتمد من قبل مجلس الوزراء وإجراء الدراسات والخطط المستقبلية لتطوير وتحسين أداء العمل في الوزارات والمؤسسات الفلسطينية وتقسيم إلى عدد من الدوائر وهي (الدراسات والإحصاء - تخطيط الموارد البشرية - الكفاءة والأداء المؤسسي - الهيكليات).

4. الإدارة العامة للتدريب و التطوير:

وهي الإدارة التي تعني بحصر الاحتياجات التدريبية لكافة الوزارات والمؤسسات الحكومية وإعداد خطط التدريب وحصر الخبرات المتوفرة وإعداد وتدريب وتطوير الكادر الوظيفي من خلال دورات مهنية وإدارية وما لية وإعداد القادة كما وتعنى بإيفاد الموظفين إلى بعثات ودورات ومؤتمرات ومهمات عمل رسمية ومنحهم إجازات دراسية. وتقسيم إلى عدد من الدوائر وهي (إستراتيجية و سياسة التدريب - البرامج التدريبية - البعثات و المهمات الخارجية).

ثانياً: الإدارات العامة المساعدة:

1. الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية:

وهي تعني بالأمور الإدارية وشؤون موظفي الديوان وكافة الشؤون المالية ومستلزمات الديوان والصيانة والهندسة والأرشفيف وكل ما يتعلق بالأمور الإدارية والمالية . وتقسم إلى عدد من الدوائر وهي (الشؤون المالية - الشؤون الإدارية - الموارد البشرية - المتابعة والتنسيق - الخدمات والصيانة)

2. الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

وهي تعني بكافة المعلومات المتوفرة بالديوان وأعمال الحاسوب والإحصاء و مراجعة ومتابعة كافة بيانات الموظفين المدخلة بالحاسوب والإش راف على شبكة الحاسوب وعلى موقع الديوان وشبكة الانترنت وتقسم إلى عدد من الدوائر و هي (البرمجيات وتطوير أنظمة المعلومات - الدعم الفني والتدريب - الشبكات والأجهزة - الصفحة الإلكترونية وخدمات الإنترنت).

ثالثاً: الدوائر والوحدات المساندة للإدارة العليا:

(مكتب رئيس ديوان الموظفين العام - مستشاري رئيس ديوان الموظفين العام - دائرة الرقابة - دائرة العلاقات العامة - دائرة الشؤون القانونية - وحدة شؤون المرأة - وحدة شؤون مجلس الوزراء-مركز إعداد القادة).

3.4.2 الإدارة العامة للتدريب والتطوير:

تتولى إدارة التدريب والتطوير تحديد الاحتياجات التدريبية لكافة الوزارات والمؤسسات الحكومية وإعداد خطط التدريب وحصر الخبرات المتوفرة وإعداد وتدريب وتطوير الكادر الوظيفي من خلال دورات مهنية وإدارية ومالية وإعداد قادة المستقبل كما وتعنى بإيفاد الموظفين إلى بعثات ودورات ومؤتمرات ومهام عمل رسمية ومنحهم إجازات دراسية ويمارس التدريب من خلال الدوائر التالية:

أولاً: دائرة إستراتيجية وسياسة التدريب:

وتعمل على تطوير إستراتيجية تدريب شاملة لتطوير القطاع العام من خلال:
- إعداد الدراسات والبحوث للمساهمة في وضع تصور استراتى يجي للاحتياجات التدريبية في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

- تحديد أولويات التدريب بالتنسيق مع الوزارات والمؤسسات الحكومية.

- صياغة الخطة الوطنية للتدريب لتتال موافقة ودعم الحكومة.

ثانياً: دائرة البرامج التدريبية:

تتولى تنفيذ مهامها في رفع مستوى كفاء ة موظفي الخدمة المدنية، وتأهيل الموظفين الجدد من خلال برامج تدريبية متخصصة، والسعي لتوفير الدعم المالي لتنفيذ الخطط والبرامج التدريبية،

ووضع الخطة التنفيذية السنوية والقيام بتنفيذها بما يخدم إستراتيجية التدريب ولهذا تقوم بالمرحلة التالية:

أ- خطوات إعداد البرامج التدريبية:

1. يتم حصر الاحتياجات التدريبية للوزارات والمؤسسات الفلسطينية من خلال نموذج خاص لذلك.
2. تصنيف الاحتياجات التدريبية.
3. تقدير الإمكانيات المتاحة للاحتياجات التدريبية.
4. الموازنة بين الاحتياجات التدريبية والإمكانيات المتاحة.
5. تصميم البرامج التي سيتم تنفيذها.
6. تقدير تكاليف تنفيذ الخطة التدريبية.
7. تصميم جدول زمني لسير الخطة التدريبية.
8. اعتماد الخطة وإعداد الدليل التدريبي.

ب - آلية تنفيذ البرامج التدريبية:

1. يتم الاتصال والتنسيق بالمدرسين بشأن تجهيز المادة التدريبية لتنفيذ البرامج التدريبية.
2. يتم مخاطبة الوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن ترشيح من يرونه مناسباً للدورات التدريبية ويحدد في الرسالة اسم الدورة ومدتها.
3. فحص طلبات الترشيح الواردة من الوزارات والمؤسسات الحكومية ويتم تجهيز قائمة بالأسماء المقبولين لحضور الدورة.
4. يتم مخاطبة الوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن المقبولين للدورة التدريبية ويحدد موعد تنفيذ انعقاد الدورة.
5. تجهيز القاعات التدريبية والتنسيق فيما بينها بحيث لا تتعارض مواعيد عقد الدورات.
6. الإشراف على سير التدريب في القاعات التدريبية.
7. تقييم المدرب من خلال المتدربين في نهاية الدورة التدريبية من خلال استبانة خاصة لذلك.
8. تحليل الاستبانة الخاصة بتقييم المدرب ومحاولة الاستفادة من النتائج في البرامج اللاحقة.
9. بعد فترة لا تقل عن ثلاث شهور يتم تقييم المتدرب من خلال مسئوله المباشر، وذلك من خلال استبانة خاصة لذلك لمعرفة مدى استفادة المتدرب والمؤسسة من الدورة التي شارك فيها.
10. تحليل الاستبانة الخاصة بتقييم المتدرب ومحاولة الاستفادة من النتائج للارتقاء بعمل الإدارة.

الدورات التي تقدمها الإدارة العامة للتدريب والتطوير لموظفي الوزارات الحكومية: تسعى الإدارة العامة للتدريب والتطوير إلى تأهيل الكادر البشري في مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية عبر عقد البرامج التدريبية المتخصصة بما يتناسب مع الاحتياجات المختلفة والتي منها:

جدول رقم (2-3)

الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان لموظفي الوزارات الحكومية

الرقم	اسم الدورة	عدد الساعات
1.	برنامج موظف جديد	16
2.	مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين	15
3.	دورة الرقابة الداخلية	12
4.	دورة البرمجة اللغوية العصبية	18
5.	التفكير الإبداعي	12
6.	كتابة الرسائل والتقارير	12
7.	قانون الخدمة	12
8.	اللغة الانجليزية	9
9.	أمن المعلومات	6
10.	كتابة مقترحات المشاريع	24
11.	التخطيط الاستراتيجي	8
12.	مهارات إدارية	18
13.	التجربة اليابانية	9
14.	تدريب مدربين الصحة	18
15.	إعداد الموازنات الحكومية	9
16.	التفويض الفعال	9
17.	إدارة المشاريع	18
18.	التوجيه والإشراف	12
19.	مدرب محترف	64
20.	بناء فرق العمل	12
21.	مناهج بحث	9
22.	سكرتارية تنفيذية	12
23.	الجودة الإدارية	9
24.	تحديد الاحتياجات التدريبية	9

12	الرقابة المالية	.25
12	إدارة الوقت	.26
12	مهارات تخطيط الموارد البشرية	.27

المصدر: التقرير السنوي لديوان الموظفين العام. 2010، موقع ديوان الموظفين العام.

5.2 الدراسات السابقة

1.5.2 أولاً/ الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: (دراسة المبارك، 2004)

أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية الانترنت على تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود.

استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي (نموذج المجموعة الواحدة)، وكانت عينة الدراسة 42 طالباً (21 طالباً للمجموعة التجريبية و 21 طالباً للمجموعة الضابطة) في مادتين دراسيتين.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في متوسط تحصيل الطلاب بين

المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة عند المستوى المعرفي الأول لتصنيف بلوم لكل

من المستويات الثلاث: (مستوى التذكر - مستوى الفهم - مستوى التطبيق).

وأوصى الباحث بمجموعة من التوصيات كان من أهمها ما يلي:

- الاستفادة من تقنيات الشبكة العالمية في التعليم بمختلف صورها ، ومن نشر للمقررات

الدراسية، وإعطاء التمارين المنزلية، وتبادل الرسائل الالكترونية بين الطلاب بعضهم البعض

و بين معلمهم.

- الاستفادة من تقنية الفصول الافتراضية في حل بعض المشكلات التعليمية مثل حل مشكلات

الطلاب الذين هم في خطر ترك الدراسة، أو بعض فئات المجتمع ممن تزيد أعمارهم عن سن

الدراسة الجامعية (الانتساب)، كما يمكن أن يسهم في تعليم المرأة أو في حال نقص أعضاء

هيئة التدريس أو الاستفادة من خبرات متواجدة في مناطق أخرى في العالم.

- تشجيع وتوعية أعضاء هيئة التدريس في الجامعات للاستفادة من الشبكة العالمية بتقنياتها

المختلفة ، وذلك لتحسين وتسهيل العملية التعليمية التقليدي ة المعتمدة على التعليم

المباشر (استخدام الشبكة العالمية كوسيلة إيضاح إضافية تتميز بسهولة الاستعمال وسرعة

نقل المعلومات).

الدراسة الثانية: (دراسة خلف، 2009)

استخدام الفصول الافتراضية لتقديم الدروس لطلبة الثانوية العامة

ورقة عمل مقدمة للمشاركة في : العملية التربوية في القرن الحادي والعشرين : واقع وتحديات

هدفت الدراسة إلى تقييم تجربة استخدام الفصول الافتراضية virtual class room في التعليم

وخاصة لطلبة الثانوية العامة في فلسطين لتقديم الدروس المباشرة عبر الانترنت إذ تم استخدامها

أول مرة في فلسطين خلال العام الدراسي 2008-2009 وذلك من خلال توزيع استبيان تم

تصميمه لهذا الغرض حيث اشتملت العينة على 100 طالب وطالبة ،من الطلبة الذين يتابعون الدروس و 50 معلماً ومعلمه يقومون بتقديم الدروس عبر تلك الفصول.

واهتمت الورقة بمناقشة أنظمة الفصول الافتراضية التي تم استخدامها بشكل تجريبي، وإجراء مقارنة بين تلك الأنظمة قبل اختيار النظام الحالي وهو نظام wiziq، حيث تم الاعتماد على مجموعة من المعايير العامة:

التكاليف السنوية، والمميزات المرغوبة في النظام وعدد المشرفين أو المعلمين ، وعدد الدروس التي يتم تقديمها في نفس الوقت بالإضافة إلى عدد المتواجدين في آن واحد.

وكان من أهم نتائج البحث : استفادة الطلبة من الدروس المباشرة المقدمة عبر الفصول الافتراضية ، وإقبال المعلمين على استخدامها مع إبداء الرغبة في العمل على نشر الفكرة بين الطلاب وزملائهم وتشجيعهم على التدريس باستخدام الفصول الافتراضية.

أما بخصوص إيجابيات الفصول الافتراضية من وجهة نظر المعلمين والطلاب فقد بينت الدراسة أن استخدام الفصول الافتراضية تؤدي إلى زيادة قدرة المعلم على إيصال المعلومة واستخدام التقنيات الحديثة الموجودة في الفصول، وزيادة التفاعل بين الطلبة والمعلمين عبر الفصول، كذلك استخدام الفصول الافتراضية لا يحتاج إلى خبرة كبيرة في الحاسوب، واستخدامها يؤدي إلى زيادة مهارات استخدام الحاسوب وزيادة دافعية التعلم لدى الطلاب، بالإضافة إلى سهولة الوصول للدروس المقدمة.

وأشارت الدراسة إلى أن استخدام الفصول الافتراضية يؤدي إلى زيادة التحصيل العلمي لدى الطلاب، ويساعد المعلمين في التواصل وتبادل الخبرة.

وبخصوص آراء الطلاب، فقد كشف البحث أن الفصول الافتراضية تساهم في استيعاب الطلاب للدروس، وتزيد من حماسهم لاكتساب مهارات علمية ومعرفية، وتقلل الاعتماد على الدروس الخصوصية والكتب المساعدة مما يساهم في تخفيف العبء عن ولي الأمر للطلاب.

أما بخصوص سلبيات استخدام الفصول الافتراضية من وجهة نظر المعلمين والطلاب: فكانت في انشغال الطلاب أحيانا بالحديث الجانبي عبر (الشات) المستخدم داخل الفصل، انشغال الطلبة ببعض المواقع الالكترونية، عدم انتظام أوقات الأسئلة والإجابات بين الطلاب والمعلمين.

الدراسة الثالثة: (دراسة العقاد، 2009)

التعليم الإلكتروني والتحديات المعاصرة

قامت الباحثة بعمل استبيان حول التعليم الإلكتروني، والذي يشمل نمطين من الأسئلة الأول حول مدى استخدام الأفراد للتكنولوجيا، والثاني حول رأيهم بفعالية التعليم الإلكتروني وإمكانية تطبيقه على المدارس وفيما يلي بعض النتائج التي تتعلق بالدراسة:

- ❖ 61% يرغبون بالتسجيل لبرنامج تعليم إلكتروني مقابل 39% لا يرغبون بذلك.
- ❖ 62% يعتقدون أن التعليم الإلكتروني أكثر مرونة من التعليم التقليدي مقابل 38% يعتقدون العكس.
- ❖ 67% يعتقدون أن التعليم الإلكتروني أفضل من التقليدي مقابل 33% يعتقدون العكس.
- ❖ 88% يعتقدون أن التعليم الإلكتروني في سن مبكرة و صفوف اب تداثية في المدارس قادر على الوصول بأطفالنا إلى مستوى أعلى من التفكير و الإبداع مقابل 22% يعتقدون العكس.
- ❖ 49% يعتقدون أن المعلمين قادرين على التأقلم مع التعليم الإلكتروني.
- ❖ 50% يعتقدون أن الطلاب قادرين على الانتقال من التعليم العادي إلى التعليم الإلكتروني، بالمقابل 50% يعتقدون العكس.
- ❖ 82% يعتقدون أن التعليم الإلكتروني في سن مبكرة و صفوف ابتدائية قادر على توجيه أطفالنا نحو استخدام علمي للحاسوب بشكل دائم والتقليل المستمر من استخدامه في الترفيه بالمقابل 18% يعتقدون العكس.

الدراسة الرابعة: (دراسة الغريبي، 2009)

أثر التدريس باستخدام الفصول الإلكترونية بالصور الثلاث (تفاعلي- تعاوني- تكاملي) على تحصيل تلاميذ الصف الخامس الابتدائي في مادة الرياضيات. هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريس باستخدام الفصول الإلكترونية بالصور الثلاث (الفصل الإلكتروني التفاعلي، الفصل الإلكتروني التعاوني، الفصل الإلكتروني التكاملي) على التحصيل المعرفي لمستويات التذكر والفهم والتطبيق والمستويات الثلاث مجتمعة على تلاميذ الصف الخامس الابتدائي لمادة الرياضيات في وحدة القسمة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التذكر بين مجموعات الدراسة الثلاث (الفصل الإلكتروني التفاعلي، الفصل الإلكتروني التعاوني، الفصل الإلكتروني التكاملي) بعد ضبط الاختبار القبلي لمجموعات الدراسة الثلاث.
2. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الفهم بين الفصل الإلكتروني التفاعلي والفصل الإلكتروني التعاوني لصالح الفصل الإلكتروني التكاملي، وأنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين الفصل الإلكتروني التكاملي والفصل الإلكتروني التعاوني في التحصيل المعرفي عند مستوى الفهم، كما أنه لا يوجد فرق دال

إحصائياً بين الفصل الإلكتروني التعاوني والفصل الإلكتروني التفاعلي في التحصيل المعرفي عند مستوى الفهم.

1. أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى التطبيق بين مجموعات الدراسة الثلاث (الفصل الإلكتروني التفاعلي، الفصل الإلكتروني التعاوني، الفصل الإلكتروني التكاملي) بعد ضبط الاختبار القبلي لمجموعات الدراسة الثلاث.
2. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستويات الكلية بين الفصل الإلكتروني التفاعلي والفصل الإلكتروني التكاملي لصالح الفصل الإلكتروني التكاملي، وأنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين الفصل الإلكتروني التكاملي والفصل الإلكتروني التعاوني في التحصيل المعرفي عند المستويات الكلية، كما أنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين الفصل الإلكتروني التعاوني والفصل الإلكتروني التفاعلي في التحصيل المعرفي عند المستويات الكلية.

الدراسة الخامسة: (دراسة السعادات، 2010)

توظيف التعليم عن بعد لأغراض التدريب

ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب بجامعة الملك سعود.

هدفت هذه الورقة لمناقشة توظيف التعليم عن بعد لأغراض التدريب، وتوصلت الورقة إلى أن كثرة أعداد المتدربين وتعدد الاحتياجات التدريبية وطبيعة العصر المتغيرة تتطلب توظيف وسائل التعليم عن بعد في عمليات التدريب، وأن قلة عدد المدربين وندرتهم في تخصصات معينة يحتم الاستعانة بوسائل التدريب والتعليم الحديثة، واقترحت الورقة الاستفادة من وسائل التعليم عن بعد لتقديم برامج تدريبية في مجالات مختلفة وتدريب المدربين لاستخدام وسائل التدريب عن بعد.

الدراسة السادسة: (دراسة البجادي، 2007)

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية نحو البرامج التدريبية الخاصة بالتعليم عن بعد عبر الانترنت.

مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم

دراسة حول اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية نحو البرامج التدريبية الخاصة بالتعليم عن بعد عبر الانترنت وأ وضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس تعود لمتغير الجنس وهي لصالح الذكور ، ومتغير المؤهل العلمي لصالح الأساتذة المشاركين ، ومتغير مستوى الخبرة في التعليم عن

بعد عبر الانترنت، ومقدار التدريب الذي تعرضوا له، وأن اتجاه أعضاء هيئة التدريس نحو البرامج التدريبية الخاصة بالتعليم عن بعد باستخدام الانترنت اتجاه موجب، وأوصت الدراسة بتهيئة البيئة المناسبة للتدريب الالكتروني، وتكثيف البرامج التدريبية النسائية ودمج الجوانب النظرية بالتطبيقية في البرامج التدريبية عن بعد.

الدراسة السابعة: (دراسة المهيزعي، 2009)

فاعلية برامج التدريب الالكتروني التي تقدمها شركة أرامكو السعودية من وجهة نظر المتدربين. حيث تكونت عينة الدراسة من 1734 متدربا وأوضحت نتائج الدراسة أن برامج التدريب الالكتروني التي تقدمها شركة أرامكو السعودية ذات فعالية عالية حيث ترفع من قدرة المتدرب على التدريب الذاتي وتطوير نفسه، وتزيد من ثقته بنفسه وترفع من حصيلته المعلوماتية وتعزز مهاراته، وتمكنه من الانفتاح على البرامج العالمية في المجتمعات المتقدمة ، كما بينت نتائج ا لدراسة أن برامج التدريب الالكتروني عززت من مهارات المتدرب الإبداعية والابتكارية كالتفكير الناقد وحل المشكلات، وجعل المتدربين أكثر قدرة على التدريب على عدد من المهارات في وقت أقل لما توفره لهم من مرونة وسرعة ، وأنها أكسبت المتدربين مهارات فنية ساهمت في رفع كفاءتهم الإنتاجية ورفعت من قدرتهم على تلبية متطلبات العمل.

الدراسة الثامنة : (دراسة الزهراني، 2003)

أثر استخدام صفحات الشبكة العنكبوتية على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض
وهدفت الدراسة إلى:

- معرفة أثر استخدام صفحات الشبكة العنكبوتية على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض.
 - معرفة أثر تدريس مقرر تقنيات التعليم باستخدام صفحات الشبكة العنكبوتية على اتجاهات طلاب كلية المعلمين بالرياض نحو المقرر.
- وقام الباحث بتحديد مجتمع الدراسة بطلاب مقرر تقنيات التعليم بكليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية، واختار منهم بطريقة عشوائية عينة الدراسة التي تكونت من 34 طالبا، حيث تم تقسيم العينة العشوائية إلى مجموعتين : ضابطة وتجريبية .
وتوصلت الدراسة لنتائج كان من أهمها :

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في متوسطات التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بين المجموعة التي درست باستخدام صفحات الشبكة العنكبوتية والمجموعة التي درست بالطريقة التقليدية.
2. توجد علاقة ايجابية في الاتجاه نحو مقرر تقنيات التعليم ودراسته باستخدام صفحات الشبكة العنكبوتية.

2.5.2 ثانيا/ الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: (دراسة هالسن Halsen، 2002)

مقارنة بين التعليم من خلال شبكة الانترنت والتعليم التقليدي

Online Versus Traditionally-Delivered Instruction: A Descriptive Study of Learner Characteristics in acommunity College Setting”

هدفت الدراسة إلى المقارنة بين نوعين من أساليب التعليم هما التعليم عن طريق شبكة الانترنت والتعليم بالطريقة التقليدية ، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي على عينة تجريبية عبر شبكة الانترنت مكونة من (587) طالبا ، ومجموعة ضابطة مكونة من (1055) طالبا درست بالطريقة التقليدية . وبعد إجراء التجربة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أكمل جميع الطلاب في المجموعة الضابطة دراستهم بنسبة 100% بينما لم يكمل جميع طلاب المجموعة التجريبية دراستهم وقدر نسبة من استمر في الدراسة منهم 75.9%.
2. أغلب الطلاب الذين درسوا عبر شبكة الانترنت تجاوزت أعمارهم 26 سنة بينما أغلب الطلاب الذين تعلموا بالطريقة التقليدية أعمارهم دون 26 سنة.
3. يفضل أغلب الطلاب الذين تعلموا عبر الانترنت أسلوب التعلم البصري.
4. أسهمت الدراسة عبر الانترنت في حل مشكلة الطلاب الذين لا تسمح ظروفهم بالانتظام في الدراسة.

الدراسة الثانية: (دراسة نغراها، باول Paul،Nughraha، 2003)

الجودة الشاملة في علمية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي

“Management in teaching & learning process”

- هدفت هذه الدراسة لتحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي ، حيث اتبعت المنهج الوصفي ، استخدمت استبانة طبقت على 120 طالبا وطالبة من خلال أربع مقابلات، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:
1. يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي عامة.
 2. يجب أن يكون الطالب بؤرة التفاعل الصفي، وعلى الجامعة أو الكلية التي تطبق الجودة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه وما يتوصل إليه الطالب.
 3. المحاضر الجامعي هو المسئول عن تطوير التعليم لدى الطلبة ، وهو يبحث عن تحسين نوعية التعليم والتعلم.

4. يجب البحث عن تقنيات جديدة ومناسبة لتقويم الطالب الجامعي.
5. يفضل الطلبة العمل في فريق عمل للجودة، وذلك لإقرار مهارات صنع القرار الجماعي.
6. تتطلب إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الجانب العملي دعما لما هو نظري.
7. القيادة الجامعية الفاعلة هي التي تعمل لا أن تتكلم فقط.

الدراسة الثالثة: (دراسة جامعة كاليفورنيا، 2002)

تجربة لمقارنة مخرجات التعليم عن بعد مع مخرجات التعليم التقليدي تمت هذه الدراسة في جامعة كاليفورنيا الحكومية، حيث قام الأساتذة بتجربة لمقارنة مخرجات التعليم عن بعد باستخدام الشبكة العنكبوتية مع مخرجات التعليم التقليدي، حيث تم تقسيم مجموعة مكونة من 23 طالبا بصورة عشوائية إلى مجموعتين وتم تدريسهم مادة الإحصاء بالطريقة التقليدية وطريقة التعلم عن بعد وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

1. أحرزت مجموعة التعليم عن بعد سبقا بمعدل 20% عن مثيلتها في اختبارين.
2. مجموعة التعلم عن بعد كان لها اتصال أكبر بعضها البعض، ومع المدرس.
3. أنفقت مجموعة التعلم عن بعد وقتا أكبر في الأعمال الصيفية (الواجبات - التقارير - .. الخ).

4. ذكر طلاب مجموعة التعلم عن بعد أن الدراسة كانت مرنة وأنهم حققوا فهما جيدا لمادة الدرس وتعززت لديهم اتجاهات جديدة زادت من ثقتهم بصورة أكبر.

الدراسة الرابعة:

برنامج تدريبي لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بجامعة نبراسكا في جامعة نبراسكا 2005 university of Nebraska، طور معهد التدريس عن بعد برنامجا تدريبيا لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يتكون من خمسة أسابيع في فترة الصيف بواسطة الخط المباشر ، وقد انضم إلى البرنامج التدريبي بواسطة تقنيات التعلم عن بعد 164 أستاذا ، وأفاد الأساتذة أن هذا البرنامج قدم معلومات جديدة ومفيدة وأنهم سيوصون زملائهم بالانضمام لهذا البرنامج و 69% منهم أن البرنامج أعدهم لاستخدام وسائط التعليم عن بعد ، و 92% منهم أنهم سيشاركون في برنامج تدريبي آخر حول تطوير مهارات التدريب و 83% منهم أن الحافز لإنهاء التدريب كان عاليا لديهم خلال مراحل البرنامج.

3.5.2 ثالثاً/ التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أن كافة الدراسات التي اتجهت لتطبيق التقنية الافتراضية في التدريب والتعليم لاقت نجاحاً كبيراً في أغلبها ولم يقل مستوى الأداء التجريبي عن الأداء السابق بل في كثير من الدراسات كان هناك تحسن كما اتضح في الدراسة الأولى التي توصلت إلى أن استخدام تقنية الفصول الافتراضية لم يؤثر على تحصيل الطلبة في المستويات المعرفية الثلاث لبلوم (التذكر - الفهم - التطبيق)، وأكدت هذه الدراسة الرابعة والتي كانت النتائج فيها لصالح الفصل الإلكتروني التفاعلي في التحصيل المعرفي عند المستويات الكلية.

وفي بعض الدراسات أثرت الفصول الدراسية على زيادة التحصيل العلمي للطلبة وساعدت المعلمين في التواصل وتبادل الخبرات.

كذلك أجمعت كافة الدراسات على أن استخدام الفصول الافتراضية ساهمت في زيادة حماس الطلاب لاكتساب المعرفة والمهارات العلمية، وأوصت كافة الدراسات بضرورة الاستفادة من تقنية الفصول الافتراضية وتشجيع المدربين والمتدربين على تطوير مهاراتهم في استخدامها والاستفادة القصوى منها.

لذا يتضح من الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيقات الفصول الافتراضية في المجال التدريبي والتربوي أنها ركزت على أهمية تطبيق التدريب الافتراضي كبديل عن التدريب التقليدي، وكان المحور المشترك في الدراسات السابقة حول مدى جدوى فعالية تطبيق تقنية الفصول الافتراضية، وأنها تكاد تخلو من دراسة أثر تطبيق التقنية على جودة التدريب لذا حاولت الدراسة تقديم إضافة جديدة في هذا الاتجاه عبر مناقشة التدريب الافتراضي وأثره على معايير جودة التدريب وهذا يضيف ميزة جديدة للدراسة، وتم اختيار 6 عناصر أساسية لجودة التدريب وهي كالتالي:

- تخفيض تكاليف العملية التدريبية.

- اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية.

- الوصول للكفاءات التدريبية.

- إقبال المتدربين على التدريب.

- التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية.

- التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

كذلك تم اختيار ديوان الموظفين العام لتطبيق الدراسة وهذا أعطى الدراسة انفراداً جديداً، حيث أن الدراسات السابقة كافة ناقشت تطبيق تقنية الفصول الافتراضية في شركات أعمال أو مؤسسات تربوية دون التطرق للقطاع الحكومي.

ملخص الباب الثاني

تناول الباب ثلاثة فصول وهي : { مفهوم التدريب والتدريب الافتراضي، نبذة عن الإدارة العامة للتدريب والتطوير في ديوان الموظفين العام، الدراسات السابقة}.

حيث ركز الفصل الأول على تعريف التدريب وأهميته وفوائده بالإضافة لأساليب وتصنيفات التدريب المختلفة، تم انتقال لمفهوم الجودة في العملية التدريبية وأهميتها ومعايير تطبيقها في البيئة الافتراضية وبشيء من التفصيل عرض الفصل عناصر جودة التدريب موضع الدراسة. وأخيرا عرض الفصل مفهوم التدريب الافتراضي (مبدئه وفوائده) بعد تعريف التعليم الالكتروني وأوجه الفرق بين التدريب عن بعد والتدريب التقليدي بالإضافة لأنواع التعليم الالكتروني والأدوار الجديدة لكل من المعلم والطالب في الفصل الافتراضي.

كما تناول الفصل الثاني نظرة عامة حول ديوان الموظفين العام في الحكومة الفلسطينية بمختلف مكوناته وإدارته وتطرق بشيء من التفصيل حول الإدارة العامة للتدريب والتطوير وطبيعة عملها. الفصل الأخير من الباب تمحور حول الدراسات السابقة التي كتبت في هذا المجال حيث عرض الفصل مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تتعلق بالدراسة وحاول المقارنة فيما بينها وأوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية.

الباب الثالث

المنهجية العلمية

الباب الثالث

المنهجية العلمية

- ❖ منهجية الدراسة
- ❖ مجتمع الدراسة
- ❖ صدق وثبات الاستبانة
- ❖ خصائص وسمات عينة الدراسة
- ❖ المعالجات الإحصائية

1.3 مقدمة:

يتناول هذا الباب وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الباب وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث عليها في تحليل الدراسة.

2.3 منهجية الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبعها الباحث خطأها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية. وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة، وحيث أن الباحث يعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة من خلال إطلاعه على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وسعى الباحث للوصول إلى دراسة مدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام، وهذا يتوافق مع كل من المنهج الوصفي والمنهج التجريبي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضع البحث لنفس يراها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التجريبي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد لدراسة النتائج السابقة ومن ثم تطبيق تجربة جديدة وقياس النتائج المستجدة وإثبات صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، فإن الباحث اعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، كما أنه استخدم أسلوب الحصر الشامل في اختياره لِمجتمع الدراسة، واستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولية حيث تم توزيعها على مجتمع الدراسة من الموظفين الحكوميين الحاصلين على دورات تدريبية افتراضية، بالإضافة للقائمين على العملية التدريبية في ديوان الموظفين العام وكذلك المدربين.

1.2.3 طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من البيانات

1-البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج

SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام

الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

2-البيانات الثانوية.

وتمت مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بمدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام وأية مراجع أخرى قد تساهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وتم ذلك من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة.

2.2.3 أداة الدراسة :

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1 -إعداد استبانة أولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات وذلك من خلال توزيعها على كافة أفراد الفئة المستهدفة من الموظفين الحاصلين على دورة تدريبية افتراضية في الديوان.

2 -عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات وتعديلها بناء على التوصيات.

3 -تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وعددهم 8 (انظر الملحق رقم 2) والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.

4 -إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما يناسب.

5 -توزيع الاستبانة على جميع أفراد ال مجتمع لجمع البيانات اللازمة للدراسة ، ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين كما يلي:

1. الجزء الأول : وينقسم إلى قسمين:

القسم الأول : يتكون من معلومات تتعلق بمعلومات عن برنامج التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام ويتكون من 7 فقرات

القسم الثاني : يتكون من المعلومات الأولية عن مجتمع الدراسة ويتكون من 9 فقرات

2. الجزء الثاني : يتناول مدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام وتم تقسيمه إلى أربعة محاور كما يلي:

1. **المحور الأول:** يتناول تكاليف العملية التدريبية ويتكون من 7 فقرات.
 2. **المحور الثاني:** يتناول اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية ويتكون من 8 فقرات
 3. **المحور الثالث:** يتناول الوصول للكفاءات التدريبية ويتكون من 4 فقرات
 4. **المحور الرابع:** التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية) ويتكون من 5 فقرات.
- وقد كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 5 إجابات حيث الدرجة " 5 " تعني موافق بشدة والدرجة "1" تعني غير موافق بشدة كما هو موضح بجدول رقم (3-1).

جدول رقم(3-1)
مقياس الإجابات

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

3.3. مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من موظفي ديوان الموظفين العام (غزة) الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعملية التدريبية والتطويرية للموارد البشرية بالإضافة لموظفي الحكومة الفلسطينية في غزة والذين استفادوا من الدورات التدريبية الافتراضية التي عقدها الديوان خلال الفترة من يناير - ديسمبر 2011، حيث بلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة (121) توزعوا كالتالي:

- (107) متدربا حصلوا على دورات تدريبية افتراضية في ديوان الموظفين العام.
- (14) موظف له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعملية التدريبية والتطويرية للموارد البشرية.(ديوان الموظفين العام،2010)

4.3 صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995، ص429) ، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"(عبيدات وآخرون 2001، ص179) ، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

1.4.3 صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

1) الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) أعضاء من المتخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء (انظر الملحق رقم 1). وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المبحوثين)، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة . وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أن بعض المحكمين بين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

2 - صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على مجتمع الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 25 مفردة وبعد التأكد من صدق الإستبانة لم يتم التعديل عليها وتم توزيعها على مجتمع الدراسة، وفيما يلي حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للجزء التابعة له :
الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : تكاليف العملية التدريبية

جدول رقم (3-2) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (تكاليف العملية التدريبية) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-3)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: تكاليف العملية التدريبية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف نقل وسفر وإقامة المتدربين والمدربين.	0.610	0.001
2	يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص السلامة وتقليل الحوادث.	0.631	0.001
3	يساهم التدريب الافتراضي في تقليل الوقت بالنسبة للموظف بعيدا عن عمله.	0.809	0.000
4	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف إنتاج وتصميم المادة التدريبية مثل الكتابة والطباعة والتصوير	0.845	0.000
5	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف معدات وأجهزة عملية التدريب مثل الكمبيوتر, التلفزيون, LCD, جهاز عرض الشرائح, حيز القاعات والمعارض اللازمة	0.699	0.000
6	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الإشراف والمتابعة للعملية التدريبية.	0.698	0.000
7	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الحصول على تقييم للعملية التدريبية.	0.655	0.000
8	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف المدربون الخبراء والمساعدون.	0.432	0.031

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

جدول رقم (3-3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (3-3)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أفضل الحصول على الدورة التدريبية في مكان العمل أو المنزل	0.468	0.018
2	أفضل الحصول على الدورة التدريبية في قاعات	0.824	0.000

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	تدريب ديوان الموظفين.		
3	أفضل الحصول على الدورة التدريبية من المنزل.	0.678	0.000
4	أستطيع من خلال استخدام التدريب الافتراضي الحصول على الدورة في أي مكان يناسبني.	0.775	0.000
5	مواعيد عقد الدورات التدريبية الافتراضية مناسب لظروف عملي.	0.702	0.000
6	أفضل التدريب خلال فترة العمل في الوزارة.	0.892	0.000
7	أفضل التدريب في الفترة المسائية بعد الدوام.	0.726	0.000
8	أفضل التدريب في فترة الإجازات.	0.756	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الوصول للكفاءات التدريبية

جدول رقم (3-4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث (الوصول للكفاءات التدريبية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (3-4)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الوصول للكفاءات التدريبية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يساهم التدريب الافتراضي في تمكين إدارة التدريب من الوصول للمدربين في أي مكان في العالم.	0.534	0.006
2	يساهم التدريب الافتراضي في الحصول على مدربين أكفاء.	0.511	0.009
3	يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا للكفاءات التدريبية النادرة من الاشتراك في البرامج التدريبية التي يعقدها الديوان.	0.411	0.041
4	يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا لإدارة التدريب من اختيار الكفاءات التدريبية العالمية.	0.822	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية

جدول رقم (3-5) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع (مدى التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الرابع صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (3-5)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
0.000	0.649	يساهم التدريب الافتراضي في تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق أفضل.	1
0.000	0.721	يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص رقابة العملية التدريبية من خلال (الإدارة العليا-مراكز التطوير-دائرة التدريب)	2
0.001	0.638	يمكن التدريب الافتراضي إدارة التدريب والتطوير من رفق المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر.	3
0.000	0.738	يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة قياس مهارات ومعارف وسلوك المتدربين.	4
0.000	0.720	يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة تحليل نتائج قياس العملية التدريبية.	5

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

• صدق الاتساق البنائي لمحاوَر الدراسة

جدول رقم (3-6) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396.

جدول رقم (3-6)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	العنوان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	تكاليف العملية التدريبية	0.705	0.000
الثاني	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	0.853	0.000
الثالث	الوصول للكفاءات التدريبية	0.763	0.000
الرابع	التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	0.729	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

2.4.3 ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 1995، ص430)، وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على المجتمع الاستطلاعية نفسها بطريقتي هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{2r}{r+1} \text{ حيث } r \text{ معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (3-7) يبين أن هناك}$$

معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة

جدول رقم (3-7)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	عنوان المحور	التجزئة النصفية		
		عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الأول	تكاليف العملية التدريبية	8	0.754	0.860
الثاني	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	8	0.843	0.915

0.000	0.874	0.776	4	الوصول للكفاءات التدريبية	الثالث
0.000	0.870	0.770	5	التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	الرابع
0.000	0.889	0.800	25	جميع المحاور	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (3-8) أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة

جدول رقم (3-8)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	تكاليف العملية التدريبية	8	0.887
الثاني	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	8	0.924
الثالث	الوصول للكفاءات التدريبية	4	0.894
الرابع	التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	5	0.907
	جميع الفقرات	25	0.928

5.3 خصائص وسمات عينة الدراسة:

تم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 102 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات لم يستبعد أي منهما نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة، والجدول التالي تبين خصائص وسمات مجتمع الدراسة كما يلي:

الجزء الأول:

أولاً: خصائص العينة:

الجنس:

يبين جدول رقم (3-9) أن 84.3% من مجتمع الدراسة من " الذكور " ، و 15.7 % من مجتمع الدراسة من "الإناث " .

جدول رقم (3-9)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	86	84.3
أنثي	16	15.7
المجموع	102	100.0

2. المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (3-10) أن 15.7% من مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي " ماجستير " ، و 71.6% من مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس " ، و 12.7% من مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي " دبلوم فما دون " .

جدول رقم (3-10)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	0	0.0
ماجستير	16	15.7
دبلوم عالي	0	0.0
بكالوريوس	73	71.6
دبلوم فما دون	13	12.7
المجموع	102	100.0

3. العمر:

يبين جدول رقم (3-11) أن 3.9% من مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم " 20 - أقل من 23 سنة " ، و 96.1% من مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم " 23 سنة فأكثر "

جدول رقم (3-11)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
17 - أقل من 20 سنة	0	0.0

3.9	4	20 - أقل من 23 سنة
96.1	98	23 سنة فأكثر
100.0	102	المجموع

4. مجال العمل في الوزارة:

يبين جدول رقم (3-12) أن 46.1% من مجتمع الدراسة مجال عملهم في وزارتهم " إداري " ، و 18.6% من مجتمع الدراسة مجال عملهم في وزارتهم " فني حاسوب " ، و 11.8% من مجتمع الدراسة مجال عملهم في وزارتهم " إشرافي " ، و 2.9% من مجتمع الدراسة مجال عملهم في وزارتهم " خدماتي " ، و 20.6% من مجتمع الدراسة مجال عملهم في وزارتهم " مجالات أخرى " .

جدول رقم (3-12)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مجال العمل في الوزارة

النسبة المئوية	التكرار	مجال العمل في الوزارة
46.1	47	إداري
18.6	19	فني حاسوب
11.8	12	إشرافي
2.9	3	خدماتي
20.6	21	أخرى
100.0	102	المجموع

5. الوضع الوظيفي الحالي:

يبين جدول رقم (3-13) أن 21.6% من مجتمع الدراسة الوظيفة الحالية لهم " مدير دائرة " ، و 24.5% من مجتمع الدراسة الوظيفة الحالية لهم " رئيس قسم " ، و 50.0% من مجتمع الدراسة الوظيفة الحالية لهم " موظف " ، و 3.9% من مجتمع الدراسة الوظيفة الحالية لهم " وظائف أخرى " .

جدول رقم (3-13)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفي الحالي
0.0	0	مدير عام
21.6	22	مدير دائرة
24.5	25	رئيس قسم
50.0	51	موظف
3.9	4	أخرى
100.0	102	المجموع

6. سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:

يبين جدول رقم (3-14) أن 66.7% من مجتمع الدراسة تراوحت سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية " أقل من 5 سنوات " ، و 21.6% من مجتمع الدراسة تراوحت سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية " 5-9 سنوات " ، و 6.9% من مجتمع الدراسة تراوحت سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية " 9-13 سنة " ، و 2.9% من مجتمع الدراسة تراوحت سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية " 14-17 سنة " ، و 2.0% من مجتمع الدراسة تراوحت سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية " أكثر من 17 سنة " .

جدول رقم (3-14)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية
66.7	68	أقل من 5 سنوات
21.6	22	5-9 سنوات
6.9	7	9-13 سنة
2.9	3	14-17 سنة
2.0	2	أكثر من 17 سنة
100.0	102	المجموع

7. إجمالي عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان:

يبين جدول رقم (3-15) أن 43.1% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان "دورتين فأقل"، و 35.3% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان "3-4 دورات"، و 21.6% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان "5-6 دورات".

جدول رقم (3-15)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان

عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان	التكرار	النسبة المئوية
دورتين فأقل	44	43.1
3-4 دورات	36	35.3
5-6 دورات	22	21.6
7 دورات فأكثر	0	0.0
المجموع	102	100.0

8. عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقت بها في الديوان:

يبين جدول رقم (3-16) أن 79.4% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقت بها في الديوان "دورتين فأقل"، و 13.7% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقت بها في الديوان "3-4 دورات"، و 6.9% من مجتمع الدراسة بلغ إجمالي عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقت بها في الديوان "5-6 دورات".

جدول رقم (3-16)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقوا بها في الديوان

النسبة المئوية	التكرار	جدول رقم (1) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقوا بها في الديوان
79.4	81	دورتين فأقل
13.7	14	3-4 دورات
6.9	7	5-6 دورات
0.0	0	7 دورات فأكثر

100.0	102	المجموع
-------	-----	---------

9. الخبرة في استخدام الحاسب الآلي عموماً:

يبين جدول رقم (3-17) أن 47.1% من مجتمع الدراسة درجة خبرتك في استخدام الحاسب الآلي عموماً " خبرة عالية " ، و 30.4% من مجتمع الدراسة درجة خبرتك في استخ دام الحاسب الآلي عموماً " خبرة فوق المتوسط " ، و 22.5% من مجتمع الدراسة درجة خبرتك في استخدام الحاسب الآلي عموماً " خبرة متوسطة " .

جدول رقم (3-17)

درجة الخبرة في استخدام الحاسب الآلي

النسبة المئوية	التكرار	درجة الخبرة في استخدام الحاسب الآلي
47.1	48	خبرة عالية
30.4	31	خبرة فوق المتوسط
22.5	23	خبرة متوسطة
0.0	0	خبرة أقل من المتوسط
100.0	102	المجموع

الجزء الثاني: (معلومات عن برنامج التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام)

10. وجهة النظر حول الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها

الديوان:

يبين جدول رقم (3-18) أن 22.5% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان هي " التدريب الافتراضي عن بعد " ، و 14.7% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان هي " التدريب داخل قاعات تدريبية " ، و 62.7% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان هي " التدريب الافتراضي والقاعات التدريبية معاً " .

جدول رقم (3-18)

من وجهة نظرك ما هي الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان ؟

النسبة المئوية	التكرار	من وجهة نظرك ما هي الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان ؟
22.5	23	التدريب الافتراضي عن بعد

14.7	15	التدريب داخل قاعات تدريبية
62.7	64	التدريب الافتراضي والقاعات التدريبية معاً
100.0	102	المجموع

11. الثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين:

يبين جدول رقم (3-19) أن 61.8% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان لديهم ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين ، و 9.8% من مجتمع الدراسة لا يعتقدون بان لديهم ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين ، و 28.4% من مجتمع الدراسة محايدون.

جدول رقم (3-19)

هل لديك ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	هل لديك ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين
61.8	63	نعم
9.8	10	لا
28.4	29	محايد
100.0	102	المجموع

12. أكثر ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي: (يمكن اختيار أكثر من اجابة)

يبين جدول رقم (3-20) أن 15.8% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الذي يعجبهم في برنامج التدريب الافتراضي هو " كثرة التطبيق والتدريب " ، يليه " الاستقلالية في التدريب " بنسبة 21.2%، يليه " تقليل تكلفة الدراسة " بنسبة 18.7%، يليه " اكتساب مهارات أكثر من الحاسب الآلي وبرامجه " بنسبة 16.6% ، يليه " تنمية مهارة البحث عن المعرفة باستخدام التكنولوجيا " بنسبة 16.2%، وأشياء أخرى بنسبة 11.6%

جدول رقم (3-20)

ما هو أكثر ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟

النسبة المئوية	التكرار	ما هو أكثر ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟
15.8	38	كثرة التطبيق والتدريب

21.2	51	إعطائي استقلالية في التدريب
18.7	45	تقللي تكلفة الدراسة
16.6	40	اكتسابي مهارات أكثر من الحاسب الآلي وبرامجه
16.2	39	تنمية مهارة البحث عن المعرفة باستخدام التكنولوجيا
11.6	28	أخرى
100.0	241	المجموع

13. أقل ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي:

يبين جدول رقم (3-21) أن 36.3% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان أقل ما يعجبهم في برنامج التدريب الافتراضي هو " انعدام الاتصال المباشر وجها لوجه بين الطالب والأستاذ " ، يليه " ظهور مشكلات فنية (كانقطاع وبطء الاتصال)" بنسبة 25.1 %، يليه " الاقلال من العلاقات الاجتماعية بين الطالب وزملائه " بنسبة 14.9 %، يليه " انعدام الدافعية للتعلم " بنسبة 13.0 %، يليه " أشياء أخرى" بنسبة 10.7%.

جدول رقم (3-21)

ما هو أقل ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟

النسبة المئوية	التكرار	ما هو أقل ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟
36.3	78	انعدام الاتصال المباشر وجها لوجه بين الطالب والأستاذ
25.1	54	ظهور مشكلات فنية (كانقطاع وبطء الاتصال)
14.9	32	يقلل من العلاقات الاجتماعية بين الطالب وزملائه
13.0	28	يقلل الدافعية للتعلم
10.7	23	أخرى
100.0	215	المجموع

14. سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي:

يبين جدول رقم (3-22) أن 18.6% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي " الدخول سهل جدا "، و 59.8% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي " سهل "، و 18.6% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي " صعب "، و 2.9% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان در دخول موقع الفصل الافتراضي " صعب جداً " .

جدول رقم (3-22)

ما هو رأيك في درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي؟

النسبة المئوية	التكرار	ما هو رأيك في درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي؟
18.6	19	الدخول سهل جدا
59.8	61	الدخول سهل
18.6	19	الدخول صعب
2.9	3	الدخول صعب جداً
100.0	102	المجموع

15. أنا أجد طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في المجالات التالية: (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

يبين جدول رقم (3-23) أن 46.1% من مجتمع الدراسة طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في " دورات في العلوم الاجتماعية " ، و 36.2% من مجتمع الدراسة طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في " دورات في العلوم الإنسانية " ، و 17.8% من مجتمع الدراسة طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في " دورات في العلوم الطبيعية والرياضيات " .

جدول رقم (3-23)

طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في المجالات التالية

النسبة المئوية	التكرار	طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في المجالات التالية
46.1	70	دورات في العلوم الاجتماعية
36.2	55	دورات في العلوم الإنسانية
17.8	27	دورات في العلوم الطبيعية والرياضيات
100.0	152	المجموع

16. الوسائل للتفاعل مع الزملاء عبر برنامج التدريب الافتراضي:

يبين جدول رقم (3-24) أن 45.5% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الوسائل للتفاعل مع الزملاء التي يستخدمونها عبر برنامج التدريب الافتراضي هي " الدردشة الكتابية " ، و 41.6% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان الوسائل للتفاعل مع الزملاء التي يستخدمونها عبر برنامج التدريب الافتراضي هي " الدردشة الصوتية " ، و 13.0% من مجتمع الدراسة يعتقدون بان

الوسائل للتفاعل مع الزملاء التي يستخدمونها عبر برنامج التدريب الافتراضي هي " البريد الإلكتروني "

جدول رقم (3-24)

الوسائل للتفاعل مع زملائك التي تستخدمها عبر برنامج التدريب الافتراضي

النسبة المئوية	التكرار	الوسائل للتفاعل مع زملائك التي تستخدمها عبر برنامج التدريب الافتراضي
45.5	70	الردشة الكتابية
41.6	64	الردشة الصوتية
13.0	20	البريد الإلكتروني
100.0	154	المجموع

6.3 المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- 1) تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي (منخفضة جداً ، 2 منخفضة ، 3 متوسطة ، 4 كبيرة ، 5 كبيرة جداً)، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($5-1=4$)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي ($4/5=0.8$) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول رقم (3-25) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول رقم (3-25)

5.0-4.20	4.20-3.40	3.40-2.60	-1.80 2.60	1.80-1	الفترة
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	درجة الموافقة

الوزن	1	2	3	4	5
-------	---	---	---	---	---

2. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة
3. المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك ، 1996 ، 89).
4. تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها)
5. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
6. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات
7. معادلة سبيرمان براون للثبات
8. اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1- Sample K-S)
9. اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3"
10. اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين
11. تحليل التباين الأحادي للفرق بين ثلاث متوسطات فأكثر

ملخص الباب الثالث

تناول الباب الثالث المنهجية العلمية للدراسة حيث تطرق إلى منهجية الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، صدق وثبات الاستبانة، المعالجات الإحصائية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التجريبي واعتمدت على نوعين من البيانات :
البيانات الأولية المتمثلة في الاستبانة وتحليلها، والبيانات الثانوية والمتمثلة في الكتب والرسائل العلمية التي تتعلق بموضوع الدراسة.

كذلك بلغ عدد الاستبانات التي تم استردادها (102) استبانة من أصل (121) أي بنسبة 84.2 % ولم يتم استبعاد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

عرض الباب أيضا بشيء من التفصيل خصائص وسمات مجتمع الدراسة بالإضافة لمعلومات عن برنامج التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام.

كذلك تطرق إلى صدق وثبات الاستبانة عبر مجموعة من الطرق، ومقدمة عامة عن المعالجات الإحصائية لمحاور الدراسة تمهيدا لعرضها في الباب الرابع.

الباب الرابع

التحليل والنقاش

الباب الرابع

التحليل والنقاش

- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي
- ❖ تحليل فقرات وفرضيات الدراسة

1.4 مقدمة:

الفصل التالي يعرض تحليل لفقرات الاستبانة، وقد استخدم في البداية اختبارا للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ومن ثم المعالجات الإحصائية اللازمة لتحليل فقرات الاستبانة وفرضيات الدراسة.

2.4 اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S))

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً . ويوضح الجدول رقم (1-4) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (1-4)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول	تكاليف العملية التدريبية	8	0.497	0.966
الثاني	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	8	0.539	0.933
الثالث	الوصول للكفاءات التدريبية	4	0.908	0.381
الرابع	التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	5	0.752	0.625
	جميع الفقرات	25	0.695	0.720

3.4 تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.98 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05

تحليل فقرات وفرضيات الدراسة

1.3.4 تحليل فقرات المحور الأول: تكاليف العملية التدريبية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (4-2) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول (تكاليف العملية التدريبية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي (من الأعلى إلى الأسفل) هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 85.49% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تخفيض تكاليف نقل وسفر وإقامة المتدربين والمدربين " .
2. في الفقرة رقم " 4 " بلغ الوزن النسبي " 83.48% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تخفيض تكاليف إنتاج وتصميم المادة التدريبية مثل الكتابة والطباعة والتصوير " .
3. في الفقرة رقم " 3 " بلغ الوزن النسبي " 80.98% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تقليل الوقت بالنسبة للموظف بعيدا عن عمله " .
4. في الفقرة رقم " 7 " بلغ الوزن النسبي " 80.48% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تخفيض تكاليف الحصول على تقييم للعملية التدريبية " .

5. في الفقرة رقم " 5 " بلغ الوزن النسبي " 78.60% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي ساهم في تخفيض تكاليف معدات وأجهزة عملية التدريب مثل الكمبيوتر، التلفزيون، LCD، جهاز عرض الشرائح، حجز القاعات والمعارض اللازمة " .

6. في الفقرة رقم " 6 " بلغ الوزن النسبي " 78.60% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي ساهم في تخفيض تكاليف الإشراف والمتابعة للعملية التدريبية " .

7. في الفقرة رقم " 8 " بلغ الوزن النسبي " 77.62% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي ساهم في تخفيض تكاليف المدربين الخبراء والمساعدون " .

8. في الفقرة رقم " 2 " بلغ الوزن النسبي " 75.49% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في زيادة فرص السلامة وتقليل الحوادث " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (تكاليف العملية التدريبية) تساوي 4.00، و الوزن النسبي يساوي 79.98% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 13.876 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن التدريب الافتراضي يساهم في تخفيض تكاليف نقل وسفر وإقامة المتدربين والمدربين ويساهم في تخفيض تكاليف معدات وأجهزة عملية التدريب مثل الكمبيوتر، التلفزيون، LCD، جهاز عرض الشرائح، حجز القاعات والمعارض اللازمة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

كما يلاحظ من النتائج السابقة أن الوزن النسبي يتجه بشكل ايجابي كبير بعيداً عن الوزن النسبي المحايد، ذلك يعني أن استخدام تقنية التدريب الافتراضي في المؤسسات التدريبية بشكل عام وفي ديوان الموظفين العام بشكل خاص يساعد القائمين على العملية التدريبية من تخفيض تكاليف الدورات التدريبية وبالتالي توفير الفائض في تطوير العملية التدريبية في جوانب أخرى ، كذلك حاول الباحث في هذا الجانب شمل كافة المحاور التي تخ صص لها تكلفة مادية في العملية التدريبية حتى يصل إلى التأكد من أن تطبيق هذه التقنية في التدريب يخفض التكاليف بشكل كامل وإجمالي وليس على حساب محاور لم يتم ذكرها، وحيث أن غالبية أفراد العينة من المتدربين نجد أن تكاليف السفر والإقامة حصلت على أعلى وزن نسبي وذ لك يعود لأنها أكثر الأسباب وضوحاً بالنسبة للمتدربين

بينما باقي الأسباب غالباً ما يتم تقديرها عبر القائمين على العملية التدريبية بشكل أكبر من المتدربين وكذلك ترتيب باقي المحاور في أغلبها بناء على فهمها بالنسبة للمتدربين.

بشكل عام تتفق الدراسة الحالية مع دراسة خلف (2009) والتي توضح أن استخدام تقنية الفصول الافتراضية ساهم في التأثير على كل من التكاليف السنوية التي تتحملها المؤسسات مقابل التدريب.

جدول رقم (4-2)

تحليل فقرات المحور الأول: تكاليف العملية التدريبية

مس لسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف نقل وسفر وإقامة المتدربين والمدرسين.	4.27	0.785	85.49	16.387	0.000
2	يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص السلامة وتقليل الحوادث.	3.77	0.953	75.49	8.204	0.000
3	يساهم التدريب الافتراضي في تقليل الوقت بالنسبة للموظف بعيداً عن عمله.	4.05	0.979	80.98	10.825	0.000
4	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف إنتاج وتصميم المادة التدريبية مثل الكتابة والطباعة والتصوير	4.17	0.769	83.48	10.354	0.000
5	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف معدات وأجهزة عملية التدريب مثل الكمبيوتر, التلفزيون, LCD, جهاز عرض الشرائح, حجز القاعات والمعارض اللازمة	3.93	0.856	78.60	7.124	0.000
6	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الإشراف والمتابعة للعملية التدريبية.	3.93	0.856	78.60	7.124	0.000

مس لسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
7	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الحصول على تقييم للعملية التدريبية.	4.02	0.811	80.48	8.180	0.000
8	ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف المدربين الخبراء والمساعدون.	3.88	1.064	77.62	5.366	0.000
	جميع الفقرات	4.00	0.727	79.98	13.876	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "101" تساوي 1.98

2.3.4 تحليل فقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (4-3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني (اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي (من الأعلى إلى الأسفل) هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "80.98%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن أي "أستطيع من خلال استخدام التدريب الافتراضي الحصول على الدورة في أي مكان يناسبني".
2. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "78.04%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن أي "أفضل الحصول على الدورة التدريبية في مكان العمل أو المنزل".
3. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "75.10%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "مواعيد عقد الدورات التدريبية الافتراضية مناسب لظروف عملي".
4. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "73.73%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن أي "أفضل التدريب خلال فترة العمل في الوزارة".

5. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "70.20%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن ي " أفضل الحصول على الدورة التدريبية في قاعات تدريب ديوان الموظفين " .
6. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "65.49%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.033" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن ي " أفضل الحصول على الدورة التدريبية من المنزل "
7. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "58.24%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.515" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن ي " أفضل التدريب في فترة الإجازات بدرجة متوسطة "
8. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "57.84%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.441" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن ي " أفضل التدريب في الفترة المسائية بعد الدوام بدرجة متوسطة "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية) تساوي 3.50، و الوزن النسبي يساوي 69.95% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 8.685 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه من خلال استخدام التدريب الافتراضي يمكن الحصول على الدورة في أي مكان وأن مواعيد عقد الدورات التدريبية الافتراضية مناسب لظروف عملهم عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بالاعتماد على النتائج السابقة يتضح أن النتائج تتجه بشكل كبير إلى أن التدريب الافتراضي مكّن المتدربين من الحصول على الدورة التدريبية في أي مكان يناسبه م بينما التدريب في قاعات ديوان الموظفين العام لم تكن ضمن الخيارات الأولى للمتدرب، ذلك يؤكد أن العملية التدريبية الافتراضية أكثر قبولا للمتدربين عنها من العملية التدريبية التقليدية في قاعات ديوان الموظفين العام.

كذلك يتجه كثير من المتدربين لاختيار التدريب في مكان العمل، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية حيث يتجه أغلب الموظفين خاصة في القطاع الحكومي للحصول على التدريب اللازم خلال فترة العمل، وذلك لأن طبيعة عمل الموظف الحكومي تمكنه من تلقي التدريب أثناء الدوام دون

التأثير على عمله بدرجة كبيرة، ويؤكد هذا التحليل أن الوزن النسبي للراغبين بالحصول على الدورات التدريبية خلال فترة الإجازة يقل عن الوزن النسبي المحايد مما يحقق فرضية أن العملية التدريبية خلال فترة عمل الموظفين الحكوميين تكون أكثر تقبلا عن غيرها من الأوقات.

لذا اختيار التدريب الافتراضي يحقق رغبة الموظف في الحصول على فرصة تدريبه خلال فترة عمله ولا يتطلب منه إهدار وقت كبير في الانتقال للوصول لمكان التدريب خارج إطار المؤسسة التي يعمل بها وبذلك يحقق منفعة متبادلة للموظف وللمؤسسة الحكومية التي يعمل بها.

وهذه الدراسة تتفق إلى حد كبير مع كل من دراسة جامعة كاليفورنيا (2002) والتي أثبتت أن الدراسة عن بعد كانت أكثر مرونة وأن الطلاب حققوا فهما جيدا لمادة الدرس وتعززت لديهم اتجاهات جديدة زادت من ثقتهم بصورة أكبر.

كذلك تتفق مع (دراسة هالسن Halsen، 2002) والتي ذكرت أن استخدام تقنية الفصول الافتراضية ساهمت في حل مشكلة الطلبة الذين لا تسمح ظروفهم بالانتظام في الدراسة.

جدول رقم (3-4)

تحليل الفقرات المحور الثاني: اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

مستسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	أفضل الحصول على الدورة التدريبية في مكان العمل أو المنزل	3.90	1.048	78.04	8.689	0.000
2	أفضل الحصول على الدورة التدريبية في قاعات تدريب ديوان الموظفين.	3.51	1.012	70.20	5.086	0.000
3	أفضل الحصول على الدورة التدريبية من المنزل.	3.27	1.283	65.49	2.161	0.033
4	أستطيع من خلال استخدام التدريب الافتراضي الحصول على الدورة في	4.05	0.883	80.98	11.998	0.000

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
					أي مكان يناسبني.	
0.000	8.317	75.10	0.917	3.75	مواعيد عقد الدورات التدريبية الافتراضية مناسب لظروف عملي.	5
0.000	6.468	73.73	1.072	3.69	أفضل التدريب خلال فترة العمل في الوزارة.	6
0.441	-0.774	57.84	1.407	2.89	أفضل التدريب في الفترة المسائية بعد الدوام.	7
0.515	-0.653	58.24	1.365	2.91	أفضل التدريب في فترة الإجازات.	8
0.000	8.685	69.95	0.579	3.50	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "101" تساوي 1.98

3.3.4 تحليل فقرات المحور الثالث : الوصول للكفاءات التدريبية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (4-4) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (الوصول للكفاءات التدريبية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي (من الأعلى إلى الأسفل) هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 84.90% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تمكين إدارة التدريب من الوصول للمدربين في أي مكان في العالم " .
2. في الفقرة رقم " 3 " بلغ الوزن النسبي " 78.63% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يعتبر مشجعا للكفاءات التدريبية النادرة من الاشتراك في البرامج التدريبية التي يعقدها الديوان " .

3. في الفقرة رقم " 4 " بلغ الوزن النسبي " 77.25% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يعتبر مشجعاً لإدارة التدريب من اختيار الكفاءات التدريبية العالمية " .

4. في الفقرة رقم " 2 " بلغ الوزن النسبي " 73.73% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في الحصول على مدرّبين أكفاء " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (الوصول للكفاءات التدريبية) تساوي 3.93 ، و الوزن النسبي يساوي 78.63% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 14.851 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن التدريب الافتراضي يساهم في تمكين إدارة التدريب من الوصول للمدرّبين في أي مكان في العالم و الحصول على مدرّبين أكفاء عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وحيث أن المدرّب هو محور العملية التدريبية والجزء الرئيس في تطويرها وبنائها يتضح جلياً أن تطبيق تقنية التدريب الافتراضي يساعد القائمين على العملية التدريبية من تحقيق التنوع في الكفاءات التدريبية السابقة ويساعدها في تطوير العملية التدريبية بشكل كبير ومتسارع في ظل غياب الكفاءات التدريبية في كثير من التخصصات في القطاع المحلي.

ويرى الباحث أن النتيجة تتفق مع ورقة العمل المقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب بجامعة الملك سعود، 2010، والتي تظهر أن طبيعة العصر المتغيرة تتطلب توظيف وسائل التعليم عن بعد في عمليات التدريب، وأن قلة عدد المدرّبين وندرتهم في تخصصات معينة يحتم الاستعانة بوسائل التدريب والتعليم الحديثة.

جدول رقم (4-4)

تحليل الفقرات المحور الثالث: الوصول للكفاءات التدريبية

مسلّس	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
-------	--------	-----------------	-------------------	--------------	--------	-------------------

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
0.000	19.301	84.90	0.652	4.25	يساهم التدريب الافتراضي في تمكين إدارة التدريب من الوصول للمدربين في أي مكان في العالم.	1
0.000	7.344	73.73	0.944	3.69	يساهم التدريب الافتراضي في الحصول على مدربين أكفاء.	2
0.000	12.574	78.63	0.748	3.93	يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا للكفاءات التدريبية النادرة من الاشتراك في البرامج التدريبية التي يعقدها الديوان.	3
0.000	10.772	77.25	0.809	3.86	يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا لإدارة التدريب من اختيار الكفاءات التدريبية العالمية.	4
0.000	14.851	78.63	0.633	3.93	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "101" تساوي 1.98

4.3.4 تحليل فقرات المحور الرابع: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (4-5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع (التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي (من الأعلى إلى الأسفل) هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "78.97%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "التدريب الافتراضي يمكن إدارة التدريب والتطوير من رفد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر".

2. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 76.96% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق أفضل " .
3. في الفقرة رقم " 2 " بلغ الوزن النسبي " 74.43% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في زيادة فرص رقابة العملية التدريبية من خلال (الإدارة العليا-مراكز التطوير-دائرة التدريب)" .
4. في الفقرة رقم " 5 " بلغ الوزن النسبي " 72.05% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في سرعة ودقة تحليل نتائج قياس العملية التدريبية " .
5. في الفقرة رقم " 4 " بلغ الوزن النسبي " 69.87% " والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " التدريب الافتراضي يساهم في سرعة ودقة قياس مهارات ومعارف وسلوك المتدربين " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية) تساوي 3.74، و الوزن النسبي يساوي 74.73% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 8.843 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن هناك تحسين مستمر لأداء العملية التدريبية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

سعى الباحث من خلال هذه الفقرة إلى التأكد من مدى مساهمة تقنية التدريب الافتراضي من تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول إلى نتائج التقييم وقياس مستوى الرضا، ومن الواضح أن تطبيق هذه التقنية سيساعد إدارة التدريب من تحقيق النتائج بشكل أفضل وأدق ومستمر من التي تحققت عبر التدريب التقليدي، وذلك في ظل أن عملية تقييم التدريب أصبحت من المحاور المهمة التي تركز عليها إدارة التدريب وجزءاً لا يمكن تجاهله في تطوير العملية التدريبية.

وهذا يتفق مع دراسة المهيزعي (2009) والتي بينت أن برامج التدريب الإلكتروني التي تقدمها شركة أرامكو السعودية ذات فعالية عالية حيث ترفع من قدرة المتدرب على التدريب الذاتي وتطوير نفسه، وتزيد من ثقته بنفسه وترفع من حصيلته المعلوماتية وتعزز مهاراته، وتمكنه من الانفتاح على البرامج

العالمية في المجتمعات المتقدمة، كما بينت نتائج الدراسة أن برامج التدريب الالكتروني عززت من مهارات المتدرب الإبداعية والابتكارية كالتفكير الناقد وحل المشكلات، وجعل المتدربين أكثر قدرة على التدريب على عدد من المهارات في وقت أقل لما توفره لهم من مرونة وسرعة، وأنها أكسبت المتدربين مهارات فنية ساهمت في رفع كفاءتهم الإنتاجية ورفعت من قدرتهم على تلبية متطلبات العمل.

جدول رقم (4-5)

تحليل الفقرات المحور الرابع: التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية

مسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يساهم التدريب الافتراضي في تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق أفضل.	3.85	0.907	76.96	8.310	0.000
2	يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص رقابة العملية التدريبية من خلال (الإدارة العليا-مراكز التطوير-دائرة التدريب)	3.72	0.905	74.43	7.087	0.000
3	يمكن التدريب الافتراضي إدارة التدريب والتطوير من رفد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر.	3.95	0.771	78.97	10.865	0.000
4	يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة قياس مهارات ومعارف وسلوك المتدربين.	3.49	1.047	69.87	4.138	0.000
5	يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة تحليل نتائج قياس العملية التدريبية.	3.60	1.073	72.05	4.959	0.000
	جميع الفقرات	3.74	0.740	74.73	8.843	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "101" تساوي 1.98

5.3.4 تحليل جميع محاور الدراسة:

تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة والنتائج مبينه في جدول رقم (4-6) والذي يبين آراء أفراد عينه الدراسة في محاور الدراسة مرتبه تنازليا حسب الوزن النسبي لكل محور و يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور يساوي 3.73، و الوزن النسبي يساوي 74.6% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 13.568 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن تطبيق التدريب الافتراضي يعمل على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام.

بناءً على ما سبق واستنادا إلى النتائج في جدول (31) يلاحظ أن النتائج تتجه بشكل ايجابي كبير حول تطبيق تقنية التدريب الافتراضي وذلك لتأثر كافة محاور جودة التدريب (تكاليف العملية التدريبية - اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية - الوصول للكفاءات التدريبية - التحسين المستمر للعملية التدريبية) بذلك وبشكل ملموس حيث أن الوزن النسبي الإجمالي 74.6 وهذه تعتبر كبيرة نسبياً مقارنة بالوزن النسبي المعياري 60%، مما يحقق جميع فرضيات الدراسة السابقة.

جدول رقم (4-6)

تحليل محاور الدراسة (أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام)

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العنوان	المحور
1	0.000	13.876	79.98	0.727	4.00	تكاليف العملية التدريبية	الأول
4	0.000	8.685	69.95	0.579	3.50	اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية	الثاني
3	0.000	14.851	78.63	0.633	3.93	الوصول للكفاءات التدريبية	الثالث
2	0.000	8.843	74.73	0.740	3.74	التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية (خاص بالقائمين على العملية التدريبية)	الرابع

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العنوان	المحور
	0.000	13.568	74.60	0.543	3.73	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "101" تساوي 1.98

4.4 تحليل فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (4-7) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.764 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية.

جدول رقم (4-7)

معامل الارتباط بين التدريب وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية

المحور	الإحصاءات	تخفيض تكاليف العملية التدريبية
التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.764
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	102

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (4-8) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.901 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب.

تتفق النتيجة الحالية مع دراسة جامعة كاليفورنيا (2002)، والتي أظهرت أن مجموعة التعلم عند بعد كانت دراستهم مرنة وأنهم حققوا فهماً جيداً لمادة الدرس، ويرى الباحث أن تمكين المتدرب من اختيار الوقت والمكان المناسب لتلقي تدريبه تحقق لديه رضا أكبر عن العملية التدريبية وتساعد في فهم واستيعاب المادة بشكل أفضل حيث أن الكثير من المتدربين يتلقى التدريب التقليدي دون قناعته بالوقت والمكان المختارين لذلك، وبالتالي لا يستطيع الوصول إلى نفس الدرجة من الرضا والاستيعاب.

كذلك تشير كافة الدراسات التي تتعلق بالعملية التدريبية أن اختيار الوقت والمكان المناسب للعملية التدريبية جزء أصيل من مكونات تطوير التدريب وأضحت الكثير من المؤسسات التدريبية والتعليمية إلى التسابق في توفير أفضل الأجواء التدريبية، وهذا ما حققته الدراسة الحالية عبر تمكين المتدرب من اختيار أي وقت ومكان يناسبه لتلقي عملية التدريب.

جدول رقم (4-8)

معامل الارتباط بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب

المحور	الإحصاءات	اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب
تطبيق التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.901
	القيمة الاحتمالية	0.000

102	حجم العينة
-----	------------

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (4-9) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.793 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة.

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة السعادات (2010) والتي تظهر أن طبيعة العصر المتغيرة تتطلب توظيف وسائل التعليم عن بعد في عمليات التدريب، وأن قلة عدد المدربين وندرتهم في تخصصات معينة يحتم الاستعانة بوسائل التدريب والتعليم الحديثة.

ونظراً لأوضاع قطاع غزة الصعبة والتي حرمت الكثير من القطاعات والمؤسسات الخاصة والحكومية من التوجه نحو استقطاب كفاءات تدريبية عالمية تساهم في تقديم تدريب مميز وعالي أو تمكين المتدربين من السفر والانتقال للخارج وتلقي التدريب في مؤسسات تدريبية خارجية، لذا يرى الباحث أن التدريب الافتراضي يساهم بشكل كبير في التغلب على هذه المشكلة ومساعدة المؤسسات التدريبية من الوصول إلى أعلى مستويات التدريب دون الحاجة للسفر أو الانتقال للخارج.

جدول رقم (4-9)

معامل الارتباط بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة

المحور	الإحصاءات	تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة
تطبيق التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.793

0.000	القيمة الاحتمالية
102	حجم العينة

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وتم ربط المتغير التابع الحالي بمجموع المتغيرات في كل من (المحور الثالث، المحور الرابع، المحور الخامس)، والنتائج مبينة في جدول رقم (4-10) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.861 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب.

تتفق الدراسة الحالية إلى حد كبير مع دراسة العقاد والتي تظهر أن 61% يرغبون في التسجيل لبرنامج تعليم إلكتروني مقابل 39% لا يرغبون بذلك، وتعتبر هذه النتيجة منطقية لأنها تعتمد على الفرضيات السابقة حيث أن انخفاض تكلفة العملية التدريبية وتمكين المتدرب من اختيار الوقت والزمان المناسب للتدريب والوصول للكفاءات التدريبية لا شك أنها تؤدي إلى زيادة الإقبال على التدريب لأنها تضيف للمتدرب مزايا جديدة غير متوفرة في التدريب التقليدي.

جدول رقم (4-10)

معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب

المحور	الإحصاءات	زيادة إقبال المتدربين على التدريب
التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.861
	القيمة الاحتمالية	0.000

102	حجم العينة	
-----	------------	--

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (4-11) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.801 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية.

من خلال الرجوع لتحليل الفقرات للمحور في جدول (4-5) نلاحظ أن توجه المبحوثين وهم القائمون على العملية التدريبية حول " تمكين إدارة التدريب والتطوير من رفد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر" مما يدل على أن المؤسسات التدريبية ترى في التدريب الافتراضي مساهمة نوعية تمكنهم من التواصل مع المتدرب قبل وخلال وبعد عملية التدريب حيث أن التدريب التقليدي في غالبه لا يمكن المتدرب من متابعة الحصول على مواد تدريبية تتعلق بمجال الدورة بعد الانتهاء منها نظراً لصعوبة ذلك، يؤكد ذلك أن خيار "تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق وأفضل" جاء في المرتبة الثانية وهذا يعتبر جزء من التواصل مع المتدرب قبل عملية التدريب.

جدول رقم (4-11)

معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية

المحور	الإحصاءات	التحسين المستمر للعملية التدريبية
التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.801
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	102

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وتم ربط المتغير التابع الحالي بمجموع المتغيرات في كل من البنود التالية (28، 34، 37، 39)، والنتائج مبينة في جدول رقم (4-12) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.853 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.195، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

وهذا يؤكد مبدأ التدريب الافتراضي الذي يتيح فرص تدريب جماعي ويساعد في إرجاع الأثر الفوري حيث يتميز بذلك عن التدريب التقليدي فالقدرة على التواصل المستمر مع المتدرب بعد عملية التدريب وعقد لقاءات دورية مفتوحة يتم دعوة كافة المتدربين إليها للمناقشة والعمل معاً، والعصف الذهني للأفكار، وتحليل الحالات العملية، والتفكير الجماعي في المشروعات والبرامج التدريبية القادمة في الوقت الحقيقي لها دور كبير في التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

جدول رقم (4-12)

معامل الارتباط بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال

المحور	الإحصاءات	التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال
التدريب الافتراضي	معامل الارتباط	0.853
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	102

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية "100" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.195

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعوامل الشخصية مثل: (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - طبيعة العمل - إجادة الحاسوب).
وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس والنتائج مبينة في جدول رقم (4-13) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.853 وهي اكبر من 0.05 وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 0.186 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس.

من النتيجة السابقة يتضح أن التدريب الافتراضي لا يتعلق بالجنس حيث يستطيع المتدرب الاستفادة منه بنفس الكيفية بغض النظر عن جنسه وذلك لأن طبيعة مكونات التدريب الافتراضي غير مرتبطة بهذا التنوع، وبالتالي تختلف هذه الدراسة مع دراسة البجادي (2007) والتي أوضحت أن هناك فروق

ذات دلالة إحصائية تعود للجنس وهي لصالح الذكور، ويرى الباحث أن ذلك قد يعود إلى وقت تنفيذ الدراسة حيث أن توجه النساء للانترنت بدءاً يتزايد شيئاً فشيئاً حيث أن العديد من النساء اللواتي رفضن استخدام الانترنت في عام 2007 تغيرت نظرتهم في 2011 وأصبحن أكثر تقبلاً لاستخدامه وتلقى التدريب عن طريقه.

جدول رقم (4-13)

نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس	الجزء
0.853	0.186	0.556	3.734	86	ذكر	أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب
		0.486	3.707	16	أنثى	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "100" تساوي 1.98

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (4-14) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 3.021 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.09، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.053 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

لذا يتضح من النتائج السابقة أن المؤهل العلمي للمتدربين ليس مقياساً لتطبيق تقنية التدريب الافتراضي من عدمها، ذلك لأن هذه التقنية لا تحتاج لإمكانات عقلية وعلمية كبيرة حيث يستطيع التعامل معها كافة المتدربين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية، وهذا يجعل من العملية التدريبية الافتراضية ذات أهمية كبيرة في المستقبل، وبالتالي تختلف الدراسة الحالية مع دراسة

البجادي (2007) والتي تظهر أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية يعود لمتغير المؤهل العلمي، ويرى الباحث أن هذا الاختلاف يعود إلى درجة سهولة الوصول لآلية التدريب الالكترونية وسهولة استخدامها، حيث حاول الباحث خلال عملية التطبيق إلى تسهيل عملية الولوج للفصل الافتراضي والتعامل معه بينما لم يكن هذا الأمر متحققا بنفس الدرجة في دراسة البجادي، لذا لم يجد الباحث أي فروق تذكر بين آراء المتدربين تعزو للمؤهل العلمي.

جدول رقم (14-4)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية
أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب	بين المجموعات	1.715	2	0.857	3.021	0.053
	داخل المجموعات	28.104	99	0.284		
	المجموع	29.819	101			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 99" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.09

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على

العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر والنتائج مبينة في جدول رقم (4-15) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 3.878 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر والفروق لصالح فئات العمر " 20 - أقل من 23 سنة "

يرى الباحث أن هذا الاختلاف قد يعود إلى حجم مجتمع الدراسة في الفئة المذكورة وذلك لأن نسبة الفئة المذكورة 3.9% مقارنة بالفئة الأخرى " 23 سنة فأكثر " والبالغة 96.1%، وبالتالي لو تغيرت

هذه النسبة قد تتغير النتيجة، كما تتعارض هذه الدراسة مع دراسة هالسن (2002) والتي أظهرت أن أغلب الطلاب الذين درسوا عبر شبكة الانترنت تجاوزت أعمارهم 26 سنة بينما أغلب الطلاب الذين تعلموا بالطريقة التقليدية دون 26 سنة، ويعتقد الباحث أن آراء المتدربين تجاه توظيف الانترنت بالنسبة لمتغير العمر واحدة وأن النتائج السابقة واختلافها قد يعود لظروف معينة وهذا يؤكد العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال والتي تكاد تخلو من اختلاف يعود لمتغير العمر.

جدول رقم (4-15)

نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر

تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	العمر	الجزء
0.000	3.878	0.252	4.698	4	20 - أقل من 23 سنة	أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب
		0.515	3.690	98	23 سنة فأكثر	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "100" تساوي 1.98

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على

العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (4-16) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.521 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.47، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.202 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يعتبر هذا المحور تأكيدا للمحاور السابقة والتي يتضح من خلالها أن عملية التدريب الافتراضية لا تتطلب مستوى علمي معين أو طبيعة عمل معين، بمعنى أن كافة المستويات التنظيمية داخل المؤسسة تستطيع استخدام تقنية التدريب الافتراضي والاستفادة منها، وهذا ما تؤكدته الدراسات السابقة حيث لم تظهر أي دراسة أن استخدام التدريب الافتراضي أو الإلكتروني يختلف من مس توى وظيفي إلى آخر وأن كافة المستويات التنظيمية قادرة على التعامل مع التقنية الافتراضية والإلكترونية بشكل متساوي.

جدول رقم (4-16)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" الاحتمالية	القيمة
أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب	بين المجموعات	1.760	4	0.440	1.521	0.202
	داخل المجموعات	28.058	97	0.289		
	المجموع	29.819	101			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "4، 97" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.47

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في آراء المتدربين والقائمين على

العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لإجادة الحاسوب

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لإجادة الحاسوب عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (4-17) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.151 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.09، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.860 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول

أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لإجادة الحاسوب عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

استناداً لذلك تعتبر عملية التدريب الافتراضية عملية ملائمة لجميع الموظفين داخل القطاع الحكومي ولا تتطلب مهارة عالية في استخدام الحاسوب حيث يستطيع كافة مستخدمي الحاسوب باختلاف مستوى مهارتهم في استخدام الحاسوب من التعامل مع التدريب الافتراضي بدون أن يواجهوا مشكلات فنية كبيرة ومعقدة، وبالتالي تختلف الدراسة الحالية مع دراسة البجادي (2007) والتي تظهر أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين يعود لمتغير مستوى الخبرة في التعليم عن بعد عبر الانترنت.

ويرى الباحث أن هذا الاختلاف يعود أيضاً لوقت إجراء الدراسة حيث أن التعامل مع الانترنت في عام 2007 كان أقل بدرجة كبيرة عن عام 2012 وأنه كان يقتصر في غالب ه على المتخصصين في التعامل مع الحاسوب وبالتالي من المنطقي أن يكون هناك توجه أكبر من قبل المتخصصين في الحاسوب تجاه استخدام الانترنت في التعليم أو التدريب أما الآن وقد أصبح جهاز الحاسوب والانترنت من مكونات كافة البيوت فلا شك أن نظرة المتدربين ستختلف حول إمكانية تلقي التدريب افتراضياً.

جدول رقم (4-17)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" الاحتمالية
أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب	بين المجموعات	0.091	2	0.045	0.151
	داخل المجموعات	29.728	99	0.300	
	المجموع	29.819	101		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 99" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.09

5.4 مناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

نتائج الدراسة أظهرت أن استخدام تقنية التدريب الافتراضي ساهم في تمكين المتدرب من اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية وبالتالي اتفقت الدراسة مع دراسة جامعة كاليفورنيا (2002)، والتي أظهرت أن مجموعة التعلم عن بعد كانت دراستهم مرنة وأنهم حققوا فهما جيدا لمادة الدرس.

كذلك نتائج الدراسة تظهر وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على العملية التدريبية وهذا يتفق إلى حد كبير مع دراسة العقاد والتي تظهر أن 61% يرغبون في التسجيل لبرنامج تعليم إلكتروني مقابل 39% لا يرغبون بذلك.

أيضا أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر ، وذلك يتفق مع كل من:

- دراسة العقاد والذي يظهر أن 82 % من المبحوثين يعتقدون أن التعليم الإلكتروني في سن مبكرة قادر على التوجيه نحو استخدام علمي للحاسوب بشكل دائم والتقليل المستمر من الترفيه بالمقابل 18% يعتقدون العكس.

- (دراسة هالسن 2002 Halsen) والتي أظهرت أن أغلب الطلاب الذين درسوا عبر شبكة الانترنت تجاوزت أعمارهم 26 سنة بينما أغلب الطلاب الذين تعلموا بالطريقة التقليدية أعمارهم دون 26 سنة.

كذلك تتفق الدراسة مع دراسة السعادات (2010) والتي تظهر أن طبيعة العصر المتغيرة تتطلب توظيف وسائط التعليم عن بعد في عمليات التدريب، وأن قلة عدد ال مدربين وندرتهم في تخصصات معينة يحتم الاستعانة بوسائط التدريب والتعليم الحديثة ، حيث أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التدريب الافتراضي عن بعد وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة.

كما لم تظهر نتائج هذه الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية في آراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية يعود لكل من: الجنس، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، إجادة الحاسوب وبالتالي تختلف مع دراسة البجادي (2007) والتي أوضحت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية يعود لكل من الجنس وهي لصالح الذكور، ومتغير المؤهل العلمي لصالح الأساتذة المشاركين، ومستوى الخبرة في التعليم عن بعد عبر الانترنت.

كذلك أوضحت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفاعل الإلكتروني بين المتدرب والقائمين على العملية التدريبية وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال وهذا يتفق مع دراسة المهيزعي (2009) والتي بينت أن برامج التدريب الإلكتروني التي تقدمها شركة أرامكو السعودية ذات فعالية عالية حيث ترفع من قدرة المتدرب على التدريب الذاتي وتطوير نفسه، وتزيد من ثقته بنفسه وترفع من حصيلته المعلوماتية وتعزز مهاراته، وتمكنه من الانفتاح على البرامج العالمية في المجتمعات المتقدمة، كما بينت نتائج الدراسة أن برامج التدريب الإلكتروني عززت من مهارات المتدرب الإبداعية والابتكارية كالتفكير الناقد وحل المشكلات، وجعل المتدربين أكثر قدرة على التدريب على عدد من المهارات في وقت أقل لما توفره لهم من مرونة وسرعة، وأنها أكسبت المتدربين مهارات فنية ساهمت في رفع كفاءتهم الإنتاجية ورفعت من قدرتهم على تلبية متطلبات العمل.

ملخص الباب الرابع

تناول الباب الرابع التحليل والنقاش للمعالجات الإحصائية التي وردت في الباب السابق، حيث بدأ الباب باختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لاستخدام الاختبارات المعلمية في التحليل بعد ذلك. كذلك تناول الباب تحليلاً لكافة فقرات وفرضيات الدراسة بشيء من التفصيل وتوصلت الدراسة في نهاية الباب إلى مطابقة التحليل مع فرضيات الدراسة عدا متغير ال عمر حيث دللت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد العينة تعزى للعمر والفروق لصالح فئات العمر من "20 - أقل من 23" سنة.

الباب الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة:

الباب التالي يستعرض النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة بعد تطبيق التجربة بتوفيق من الله وتحليل لكافة فقرات الاستبانة وجاءت النتائج على الشكل التالي:

2.5 نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: نتائج عامة:

1. حقق التدريب الافتراضي رضا عام لكل من القائمين على العملية التدريبية في ديوان الموظفين والموظفين الحكوميين الذين حصلوا على الدورات الافتراضية حيث كانت تعليقات كافة المتدربين على آلية التدريب بالاجابية وأنهم استفادوا منها بشكل كبير.
2. كما ساهم التدريب الافتراضي في تطوير مهارات استخدام الحاسوب بعضهم حيث دفعت الكثير منهم للبحث والتعلم أكثر حول كيفية الوصول للفصل الافتراضي والتواصل مع المدرب والمتدربين.
3. ساعد التدريب الافتراضي إدارة التدريب في ديوان الموظفين العام من تنفيذ أكثر من دورة في نفس الوقت لسهولة آلية التدريب وعدم الحاجة للقاعة.
4. حقق استخدام التدريب تحسين عام على جودة التدريب ضمن المعايير الستة موضع الدراسة.

ثانياً: نتائج تتعلق بفرضيات الدراسة:

1. النتائج المتعلقة بتخفيض تكاليف العملية التدريبية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين تخفيض تكاليف العملية التدريبية.
2. اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين المتدرب من اختيار المكان والزمان المناسب للتدريب.
3. النتائج المتعلقة بالوصول للكفاءات التدريبية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين تطبيق التدريب الافتراضي وبين تمكين القائمين على العملية التدريبية من الوصول للكفاءات التدريبية المتميزة.
4. النتائج المتعلقة بإقبال المتدربين على التدريب

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين زيادة إقبال المتدربين على التدريب.

5. النتائج المتعلقة بالتحسين المستمر للعملية التدريبية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين التحسين المستمر للعملية التدريبية.

6. النتائج المتعلقة بالتجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين التدريب الافتراضي وبين التجاوب المستمر لحاجات المتدرب ومتطلباته بشكل فعال.

7. النتائج المتعلقة بأراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب

الافتراضي على جودة التدريب تعزى لمتغير (الجنس- المؤهل العلمي- العمر- طبيعة العمل- إجابة الحاسوب)

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في أراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للجنس.
✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في أراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للمؤهل العلمي.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في أراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى للعمر .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في أراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لطبيعة العمل .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في أراء المتدربين والقائمين على العملية التدريبية حول أثر تطبيق التدريب الافتراضي على جودة التدريب تعزى لإجابة الحاسوب

3.5 توصيات الدراسة

في ضوء ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، وفي ضوء ما ورد من نتائج هذه الدراسة، فإن الباحث يقترح عددا من التوصيات التي يمكن أن تسهم في زيادة الأثر المتوقع من استخدام تقنية التدريب الافتراضي على جودة التدريب لدى المؤسسات التدريبية بصورة عام ولدى ديوان الموظفين العام في قطاع غزة بصورة خاصة:

أولاً: التوصيات العامة

- ✓ الاستفادة من تقنية الشبكة العالمية (الانترنت) في العملية التدريبية واستثمارها بشكل فعال في التواصل مع المتدربين وفي تمكين المتدربين من القواصل فيما بينهم وتبادل خبراتهم.
- ✓ ترويد واضعي الخطط التطويرية لعملية التدريب بمتطلبات تطبيق تقنية التدريب الافتراضي وطبيعة استخدامها.
- ✓ توعية المتدربين بأهمية الاهتمام بتقنية التدريب الافتراضي والحرص على الاستفادة منها وتطوير قدراتهم الفنية بما يتلاءم مع طبيعتها واحتياجاتها وأن مستقبل العملية التدريبية بدأ يتجه صوب الاستخدام الأقصى للتكنولوجيا.

ثانياً: توصيات تتعلق باختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية

- ✓ دعم تقنية التدريب الافتراضي في المؤسسات الحكومية لحل العديد من المشكلات الإدارية التي تواجه الوزارات في تدريب موظفيهم من انقطاعهم عن العمل وصعوبة تنقل بعض الموظفين من أماكن عملهم لأماكن التدريب.

ثالثاً: توصيات تتعلق بالوصول للكفاءات التدريبية

- ✓ الاستفادة من الخبرات والكفاءات النادرة في أماكن مختلفة حول العالم وتمكين موظفي الحكومة من الاستفادة من خبراتهم وإمكاناتهم وذلك عبر تقنية التدريب الافتراضي.

رابعاً: توصيات تتعلق بالتحسين المستمر لأداء العملية التدريبية

- ✓ تصميم وتطوير نظام تدريب افتراضي متكامل عبر ديوان الموظفين العام يمتلك إمكانات عالية وقدرات فنية تمكن من المشاركة بالصوت والصورة وعرض الصور والشرائح وتسجيل المحاضرات، بالإضافة إلى تطوير نظام وآلية تواصل مستمرة بالمتدرب بعد عملية التدريب.

- ✓ تشجيع وتوعية المدربين والمحاضرين للاستفادة من تقنية الفصول الافتراضية في تحسين وتطوير العملية التدريبية كوسيلة اتصال إضافية تتميز بسهولة الاستعمال وسرعة نقل المعلومات ، خصوصاً وأن العالم كله بدأ يتجه بتسارع نحو تطوير تقنيات التدريب الافتراضية واعتمادها كوسيلة تعليمية وتدريبية في كافة المؤسسات التربوية.
- ✓ تطوير المواد التدريبية بما يتناسب مع طبيعة البيئة الافتراضية للتدريب والتي تجعل من المتدرب جزء رئيس في العملة التدريبية .

4.5 دراسات مقترحة:

يقترح الباحث إجراء مجموعة من الدراسات حول تق نية الفصول الافتراضية وأثر استخدامها على تطوير العملية التدريبية، وتتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

1. مدى نجاح تطبيق تقنيات التدريب الافتراضي في المؤسسات التعليمية والتربوية في قطاع غزة.
2. معايير تطبيق تقنية التدريب الافتراضي في المؤسسات الفلسطينية، واستخدام تقنيات مختلفة للفصول الافتراضية مثل WIZIQ وغيرها.
3. دراسة ميدانية حول مدى فعالية ونجاح تطبيق تقنية الفصول الافتراضية على كل من (الطالب والمدرس) في عدة جامعات فلسطينية.
4. تطبيق الدراسة الحالية على أكثر من مؤسسة تدريبية تهتم بالعملية التدريبية، ودراسة عوامل نجاحها.

المراجع

المراجع العربية:

أولاً/ الكتب:

- الإدارة العامة للإشراف الفني (2008م)، "الدليل الإجرائي للمدرب نحو تحسين جودة التدريب"، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المملكة العربية السعودية.
- الدرادكة ، مأمون و الشبلي ، طارق ، " الجودة في المنظمات الحديثة "، عمان، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع،2001م.
- الربيعي ،محمد (2006م): طرائق و أساليب التدريس المعاصرة،عمان،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- السيد، محمد. (1999م)، الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، الإصدار العاشر.
- الشرهان، جمال. (2001م)، الكتاب الإلكتروني والمدرسة الإلكترونية والمعلم الافتراضي، مطابع الحميضي، الرياض.
- الشرهان، جمال. (2000م)، الوسائل التعليمية ومستجدات تكنولوجيا التعليم، مطابع الحميضي، الرياض، الطبعة الأولى.
- العتيبي، محسن (2007م)، " إستراتيجية نظام الجودة في التعليم"، الطبعة الأولى، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- العويد ، محمد صالح والحامد، أحمد بن عبد الله (1424هـ) التعليم الإلكتروني في كلية الاتصالات والمعلومات بالرياض : دراسة حالة، ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم المفتوح في مدارس الملك فيصل ، الرياض
- العطيوي،صالح.(2006م). التعلم الإلكتروني والجامعة المفتوحة .ورقة معدة ضمن مقرر أصول تكنولوجيا التعليم، الرياض كلية الدراسات العليا/قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم/جامعة الملك سعود.
- العساف، صالح حمد.(1995م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان.
- الغراب، إيمان. (2003م)، التعلم الإلكتروني: مدخل إلى التدريب غير التقليدي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.
- الفار، ابراهيم. (2003م)، استخدام الحاسوب في التعليم، دار الفكر للطباعة والنشر، الأردن، عمان.
- بسيوني، عبد الحميد. (2000م)، التعليم والدراسة على الانترنت، مكتبة ابن السينا، القاهرة.

- توفيق، عبد الرحمن.(2001م)، التدريب عن بعد .. تنمية الموارد البشرية باستخدام الكمبيوتر والانترنت ، مركز الخبرات المهنية للإدارة " بميك " ، القاهرة.
- توفيق، عبد الرحيم. (1994م)، التدريب الأصول والمبادئ العلمية، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- جابر، سميح، (2001م)،" تدريب وإعداد مدربي التدريب المهني " ، المركز العربي للتدريب المهني وإعداد المدربين، ليبيا.
- حامد، سعيد. (1996م)، تقييم برامج التدريب باستخدام تحليل التكلفة والعائد بالتطبيق على قطاع البترول، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة.
- حمدان، محمد. (1990م)، التقييم العلمي للتدريب، دار التربية الحديثة، عمان، الأردن.
- خير بك، عمار. (2000م)، البحث عن المعلومات في الانترنت، دار الرضا للنشر.
- زيتون، كمال. 2002م، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب، القاهرة.
- سالم، أحمد (2004م)، تكنولوجيا التعليم و التعليم الإلكتروني، الرياض، مكتبة الرشد.
- عبد العزيز ،حمدي (2008م):التعليم الإلكتروني،عمان، دار الفكر للطباعة و النشر.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد(2001م) البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه. عمان: دار الفكر.
- عباس، بشار. (2001م)، ثورة المعرفة والتكنولوجيا، دار الفكر، دمشق.
- عطوان، أحمد. (2002م)، " مدخل إلى التدريب المهني "، الطبعة الأولى، رام الله :معهد تدريب المدربين.
- غلوم ، منصور (2003م)، التعلم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية بدولة الكويت ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني مدارس الملك فيصل ، الرياض
- فرج ،عبد اللطيف بن حسين (2005م):طرق التدريس في القرن الواحد و العشرين، عمان، دار المسيرة لنشر و التوزيع.
- كشك، محمد. (1996م). مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية. دار الطباعة الحرة، الإسكندرية.مصر.
- محرم، أحمد وفهمي، محمد. (2002م)، تكاليف الجودة مدخل إلى التطوير والتحسين المستمر ، مركز نور الإيمان.
- محمد، مصطفى. (1999م)، تكنولوجيا التعليم دراسات عربية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
- منصور، أحمد. (2001م)، الانترنت استخداماته التربوية، المكتبة العصرية، المنصورة.

ثانياً/ المجالات والدوريات العلمية:

- ✚ الرفاعي، عمر. (2003م)، الدراسة الالكترونية الحل في..(المخلوط).مجلة المعرفة العدد 91.
- ✚ الطالب، هشام. (1995م)، دليل التدريب القيادي، الولايات المتحدة الأمريكية، الطبعة الثانية.
- ✚ العبادي، محسن. (2003م)، التعليم الالكتروني والتعليم التقليدي: ماهو الاختلاف، مجلة المعرفة، العدد 91.
- ✚ العريني، عبد الرحمن. (2003م)، من التعليم المبرمج إلى التعليم الالكتروني، مجلة المعرفة، العدد 91 ديسمبر 2003.
- ✚ اللعيد، عبد الخالق. (1997م)، افاق جديدة في التنمية البشرية والتدريب، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن.
- ✚ اليحيى، صالح وآخرون، (2010م)، "دليل المدرب الإجرائي" ، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتقويم التدريب، المملكة العربية السعودية، الإصدار الرابع.
- ✚ اليحيى، صالح وآخرون، (2008م)، "الدليل الإجرائي للمدرسة نحو تحسين جودة التدريب" ، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتقويم التدريب، المملكة العربية السعودية.
- ✚ بندقي ، محمد، دراسة بعنوان " : اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لدى شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى - الأردن ". ، مجلة دراسات ،الأردن ،المجلد 25، العدد الثاني ، تموز 1998 .

ثالثاً/ الدراسات والرسائل العلمية:

- ✚ أبو سلطان، يوسف، (2004م)، تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج "دراسة تطبيقية على المؤسسات الغير حكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية.
- ✚ أبو سويرح، أحمد، (2009م)، برنامج تدريبي قائم على التصميم التعليمي في ضوء الاحتياجات التدريبية لتنمية بعض المهارات التكنولوجية لدي معلمي التكنولوجيا، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية.
- ✚ أبو سلمية، باسمة. (2007م)، مدى فعالية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأتروا الإقليمي بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية.

- ✚ البجادي، محمد، (2007م)، "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية نحو البرامج التدريبية الخاصة بالتعليم عن بعد عبر الانترنت"، مجلة كلية اللغة العربية، جامعة القصيم، العدد الأول.
- ✚ التركي، محمد، (2006م)، التعليم الإلكتروني أهميته و فوائده، بحث منشور في ندوة التعليم الإلكتروني، البحرين.
- ✚ الحداد، علاء عمر الزير. (2009م)، دور التدريب التقني والمهني في خلق فرص عمل للمتدربين/ حالة دراسية: كلية مجتمع غزة- الأنروا، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
- ✚ الحمادي، علي، (1999م)، "555 طريقة ووصية لتصبح مدربا ناجحا وخطيبا مؤثرا ومتكلما بارعا"، دار ابن حزم، بيروت، لبنان.
- ✚ الزهراني، عماد ، (2003م) "اثر استخدام صفحات الشبكة العنكبوتية على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض"،رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ✚ السالم، مؤيد وصالح، عادل، (2002م) ، " إدارة الموارد البشرية – مدخل استراتيجي"، عالم الكتب الحديث، الأردن.
- ✚ السعادات، خليل. (2010م)، توظيف التعليم عن بعد لأغراض التدريب، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ورقة عمل مقدمة للندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب.
- ✚ العبيد، ابراهيم. (2002م)، مدى استفادة معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الرياض من الشبكة العالمية للمعلومات "الانترنت"، رسالة ماجستير غير منشورة -قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ✚ العقاد، أسماء، "التعليم الإلكتروني والتحديات المعاصرة"، جامعة بيرزيت، كلية تكنولوجيا المعلومات، قسم هندسة أنظمة الحاسوب المشرف: الأستاذ عبد السلام الصياد.
- ✚ العسافي، غسان. (2002م)، التدريب الإداري في المنظمة، مؤتمر التدريب الثالث، الدوحة، قطر.
- ✚ الغريبي، ياسر. (2009م)، أثر التدريس باستخدام الفصول الإلكترونية بالصور الثلاث (تفاعلي - تعاوني - تكاملي) على تحصيل تلاميذ الصف الخامس الابتدائي في مادة الرياضيات، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.

- ✚ القوقا، ابراهيم. (2007م)، أثر التدريب على أداء المشروعات الصغيرة والصغيرة جدا في قطاع غزة/ دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية.
- ✚ المبارك، أحمد. (2003م)، أثر التدريس باستخدام الفصول الافتراضية عبر الشبكة العالمية 'الانترنت' على تحصيل طلاب كلية التربية في تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم، كلية التربية، جامعة الملك سعود: الرياض.
- ✚ المهيزعي، محمد. (2009م)، " فاعلية برامج التدريب الالكتروني التي تقدمها شركة أرامكو السعودية من وجهة نظر المتدربين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الرياض، جامعة الملك سعود.
- ✚ توفيق، عبد الرحمن (1995م)، " كيف تصبح مدربا فعالا؟"، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، القاهرة.
- ✚ جابر، سميح. (2001م)، " تدريب وإعداد مدربي التدريب المهني " ، المركز العربي للتدريب المهني وإعداد المدربين.
- ✚ خلف، زهير. (2009م)، استخدام الفصول الافتراضية لتقديم الدروس لطلبة الثانوية العامة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي العملية التربوية في القرن الواحد والعشرين: واقع وتحديات، جامعة النجاح الوطنية- نابلس.
- ✚ رواس، فائزة. (2007م)، "مواصفات جودة التدريب أثناء الخدمة في التعليم العام، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
- ✚ سعية، منصور. (2005م)، تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر المتدربين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية.
- ✚ شاويش، مصطفى. (2000م)، " إدارة الموارد البشرية :إدارة الأفراد " ، رام الله :دارالشروق للنشر والتوزيع.
- ✚ شقفة، عبد الرؤوف. (2010م)، دور الدورات التدريبية في تطوير النمو المهني لمعلمي العلوم في مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تفعيله، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية.
- ✚ شحادة نظمي وآخرون. (2000م) ، " إدارة الموارد البشرية"، دار صفاء، عمان رشيد مازن فارس، " إدارة الموارد البشرية - الأسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية "، مكتبة العبيكات ، الرياض.
- ✚ قشطة، كمال. (2004م)، " المعوقات التي تحول بين التدريب الإداري وتوظيفه على الواقع العملي"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة عين شمس :كلية البنات، وجامعة الأقصى، غزة.

✚ محيسن، باسم ، " اتجاهات المشرفين الأكاديميين نحو شبكة الإنترنت واستخداماتها في التعليم الجامعي في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين"، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

✚ موسى، أسامة. (2007م)، واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين/ دراسة حالة بنك فلسطين (م.ع.م) في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.

✚ نتيل، جمال. (2007م)، دور التدريب في تطوير كفايات مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.

رابعاً/ المنشورات:

✚ كردي، أحمد، التدريب الافتراضي، نشرة علمية منشورة في موقع التنمية الإدارية، 2010.

✚ محاضرة التعليم عن بعد- تقديم مركز تقنية المعلومات (وحدة التدريب).

الانترنت/


✚ الشبكة العربية للتعليم والتدريب، علامة الجودة في التعليم والتدريب، 2011، متاح في:
<http://www.alnour.info/Quality-mark-in-education-and-training.htm>

✚ المنتدى العربي لتنمية الموارد البشرية، مفهوم جودة التدريب، 10 ديسمبر 2010. تاريخ الإتاحة < 13/03/2011 > متاح في :
<http://www.hrdiscussion.com/hr18454.html>

✚ النجاح الموسوعة العربية لتطوير الذات، القدرة على قياس العائد من العملية التدريبية مؤشر لنجاح الشركات والمنظمات الإدارية، 15 سبتمبر 2009. تاريخ الإتاحة < 16 مارس 2011 > متاح في: http://annajah.net/arabic/show_article.shtml?id=3139

✚ علوم التربية، التعليم الالكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية، 1 مارس 2010. تاريخ الإتاحة < 1 ديسمبر 2009 > متاح في: <http://ykadri.ahlamontada.net/t99-topic>

✚ هدى الجهني، التعليم الالكتروني وارتباطه بواقع التعليم الافتراضي، تاريخ الإتاحة < 22 مارس 2011 > متاح في:
<http://informatics.gov.sa/details.php?id=204>

ويكيبيديا، الجودة، آخر تعديل 3 مارس 2011. تاريخ الإِتاحَة < 6/2/2011 > متاح 
في: <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9>

- ✚ Agnala A., (1997), "Management training and development within its environment, the case study of Libyan industrial companies" *Journal of European Industrial training*, Vol. 21 No. 3.
- ✚ Carlson R., (1997), "Education online: Creating the virtual Classroom Community", U.S, Kentucky, ERIC_NO: ED412934.
- ✚ Clark T., (2001), "Virtual Schools: Trends and Issues. A study of virtual school in the United States", U.S, Illinois, ERIC_NO: ED46292.
- ✚ Charney C., Conway K., (2005), "The Trainer's Tool Kit", 2nd Edition, American Management Association, USA
- ✚ Dolasinski M. and others., (2004), "Training the Trainer Performance-Based Training for Today's Workplace", Person Education, Inc., New Jersey.
- ✚ Flower G., (1998), "Improving vocational training" *Education + Training*, Vol. 40 No 6/7.
- ✚ Halsne M., (2002), "Online Versus Traditional-Delivered Instruction : A Descriptive Study of Learner Characteristics in a community College Setting, ERIC document Reproduction Service", no. ED 465404.
- ✚ Kroehnert G., (2000), "Basic Training for Trainers", Third Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., Australia.
- ✚ Mondy W., Noe R., (2005), "Human Resource Management", Ninth Edition, Prentice Hall, Person Education International.
- ✚ Monday R., and others, (2005), "Human Resource Management", Ninth Edition, Prentice Hall, USA.
- ✚ McConnell J., (2006), "**How to Identify your Organization's Training Needs**", American Management Association
- ✚ Nugraha, (2003), "Management in teaching of learning Process". Available from:
<http://www.petra.ac.id/english/science/tqm/papers.htm>
[Accessed 21 jan.2007].
- ✚ Stout S., (1994), "**Managing Training**", London Kogan Page Limited.
- ✚ Robinson K., (1985), "*A Handbook of Training Management*", KoganPage Ltd. London.
- ✚ Thomas, F., (1985) , "Management Training. Justify costs or say Good bye", *Training and Development. Journal*.
- ✚ University of Nebraska Summer institute for online teaching., (2005), journal of Asynchronous learning network, Vol. 9, Issue2.

- ✚ WATC (2000) The Training Program (Online) Available from <http://www.pal.watc.org> (Accessed 4-2- 2010).
- ✚ Watson E., (1979), "*Management Development Through Training*", California: Adison- Wesley Publishing Co.
- ✚ Wills M., (1993), "**Managing the Training Process**", Putting the Basics into Practice. London. The McGraw-Hill Training Series.

الملاحق

ملحق رقم (1)

الخطاب الموجه لمحكمي الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

حفظها الله

الأخ/ت الدكتور/ة ..

السلام عليكم ورحمة الله .. تحية طيبة وبعد

أضع بين أيديكم استبانة خاصة بدراسة عنوانها (مدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام) , وذلك لنيل درجة الماجستير من قسم إدارة الأعمال/ كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، وقد تألفت الاستبانة من 41 فقرة موزعة على 6 مجالات.

أرجو التكرم من سيادتكم بالحكم على فقرات الاستبانة، هل هي مناسبة من حيث الصيغة والمضمون؟ وهل تنتمي فعلا للمجال الذي وضعت فيه؟

املا من الله أن تلقى جل اهتمامكم ورعايتكم، وأن يجعل جهدكم هذا ذخرا عند الله تعالى في ميزان حسناتكم.

الباحث/ رامي فؤاد غبون

ملحق رقم (2)

قائمة بمحكمي الاختبار التحصيلي

م	الاسم	الجهة التي يعمل بها
1	الدكتور عليان الحولي	عميد كلية التربية في الجامعة الإسلامية
2	الدكتورة سناء أبو دقة	رئيس وحدة الجودة - جامعة الإسلامية
3	الدكتور سهيل ذياب	جامعة القدس المفتوحة
4	الدكتور ماجد الفرا	عميد كلية التجارة - الجامعة الإسلامية
5	الدكتور سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية
6	الدكتور سمير صرافي	الجامعة الإسلامية
7	الدكتور نافذ بركات	الجامعة الإسلامية
8	الدكتور سامي أبو ناصر	جامعة الأزهر

ملحق رقم (3)

الاستبانة الخاصة بالتعرف على مدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي المتدرب

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ،،

فيما يلي استبانة لتقييم تجربة تطبيق تقنية التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام بهدف اكمال البحث المعنون (مدى فعالية تطبيق التدريب الافتراضي على تحسين جودة التدريب لدى ديوان الموظفين العام)، وذلك لنيل درجة الماجستير من قسم إدارة الأعمال/ كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، والمطلوب منك التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة التي أمامك، مع ملاحظة ما يلي:

- أن جميع البيانات التي تقدمها تحاط بسرية ولن تقدم لأي جهة، ويقصد منها البحث العلمي.
- أنه لن يتم تقييمك بموجب هذه الاستبانة، وكتابة الاسم غير مطلوب.
- يؤمل منك تحري الدقة والأمانة العلمية في الإجابة، مما سيؤدي إلى مردود إيجابي لهذا البحث العلمي.

ولكم مني جزيل الشكر ،،،

الباحث

رامي فؤاد غبون

الجزء الأول: (معلومات أولية)

أرجو التكرم بالإجابة على جميع أسئلة الإمتحان التالية بدقة، عن طريق وضع علامة (√) في المربع المناسب أمام كل سؤال، أو التظليل لإجابتك المناسبة:
1- الجنس:

A- ذكر

B- أنثى

2- العمر:

A- 17 - أقل من 20

B- 20 - أقل من 23

C- 23 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

A- دكتوراة B- ماجستير C- دبلوم عالي D- بكالوريوس E- دبلوم فما دون

4- ما هو مجال عملك في وزارتك:

A- إداري B- فني حاسوب C- إشرافي D- خدماتي E- غير ذلك

.....

5- ما هو وضعك الوظيفي الحالي:

A- مدير عام B- مدير دائرة C- رئيس قسم D- موظف

E- غير ذلك

6- سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:

A- 5 فأقل B- 6-9 سنوات C- 10-13 سنة D- 14-17 سنة

E- أكثر من 17

7- إجمالي عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في الديوان:

A- دورتين فأقل B- 3-4 دورات C- 5-6 دورات D- 7 دورات فأكثر

8- عدد الدورات التدريبية الافتراضية التي التحقت بها في الديوان:

A- دورتين فأقل B- 3-4 دورات C- 5-6 دورات D- 7 دورات فأكثر

9- من وجهة نظرك ما هي درجة خبرتك في استخدام الحاسب الآلي عموماً؟

A- خبرة عالية

B- خبرة فوق المتوسط

C- خبرة متوسطة

D- خبرة أقل من المتوسط

الجزء الثاني: (معلومات عن برنامج التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين العام)

10- من وجهة نظرك ماهي الطريقة المثلى للحصول على الدورات التدريبية التي يعقدها الديوان ؟

- A- التدريب الافتراضي عن بعد
- B- التدريب داخل قاعات تدريبية
- C- التدريب الافتراضي والقاعات التدريبية معاً

11- لدي ثقة في جدوى ونجاح تطبيق التدريب الافتراضي في ديوان الموظفين:

- A- نعم B- لا C- محايد

12- ما هو أكثر ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟

- A- كثرة التطبيق والتدريب
- B- إعطائي استقلالية في التدريب
- C- تقليل تكلفة الدراسة
- D- اكتسابي مهارات أكثر من الحاسب الآلي وبرنامجي
- E- تنمية مهارة البحث عن المعرفة باستخدام التكنولوجيا وغيرها
- H- أخرى (الرجاء ذكرها)

13- ما هو أقل ما يعجبك ببرنامج التدريب الافتراضي ؟

- A- انعدام الاتصال المباشر وجها لوجه بين الطالب والأستاذ
- B- ظهور مشكلات فنية (كانقطاع وبطء الاتصال)
- C- يقلل الدافعية للتعلم
- D- يقلل من العلاقات الاجتماعية بين الطالب وزملائه
- E- أخرى (الرجاء ذكرها)

14- ما هو رأيك في درجة سهولة دخول موقع الفصل الافتراضي؟

- A- الدخول سهل جدا
- B- الدخول سهل

-C - الدخول صعب

-D - الدخول صعب جداً

15- أنا أجد طريقة التدريب الافتراضي ملائمة للتدريب في المجالات التالية: (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- A دورات في العلوم الاجتماعية
 -B دورات في العلوم الإنسانية
 -C دورات في العلوم الطبيعية والرياضيات

16- ما هي الوسائل للتفاعل مع زملائك التي تستخدمها عبر برنامج التدريب الافتراضي؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- A البريد الإلكتروني
 -B الدردشة الكتابية
 -C الدردشة الصوتية
-D أخرى (الرجاء ذكرها).....

الجزء الثالث: تكاليف العملية التدريبية

نأمل تفضلكم بوضع علامة (√) في العامود المناسب أمام العبارة للتعبير على درجة موافقتكم عليها أو عدم موافقتكم:

العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	محايد
الدرجة للموافقة	5	4	3	2	1
17- يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف نقل ومواصلات المتدربين والمدربين.					
18- يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص السلامة وتقليل الحوادث.					
19- يساهم التدريب الافتراضي في تقليل الوقت بالنسبة للموظف بعيداً عن عمله.					
الأسئلة من 20-24 خاصة بالقائمين على العملية التدريبية) .. يرجى من المتدربين الانتقال لسؤال 25					
20- ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف إنتاج وتصميم المادة التدريبية.					

					21- ساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف معدات وأجهزة للتدريب مثل الكمبيوتر والتلفزيون، LCD، جهاز عرض الشرائح، حجز القاعات والمعارض اللازمة.
					22- يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الإشراف والمتابعة للعملية التدريبية.
					23- يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف الحصول على تقييم للعملية التدريبية.
					24- يساهم التدريب الافتراضي في تخفيض تكاليف المدربين الخبراء والمساعدون.

الجزء الرابع: (اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية)

محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	العبارة
1	2	3	4	5	الدرجة للموافقة
					25- أفضل الحصول على الدورة التدريبية في مكان العمل أو المنزل
					26- أفضل الحصول على الدورة التدريبية في قاعات تدريب ديوان الموظفين.
					27- أفضل الحصول على الدورة التدريبية من المنزل.
					28- أسطيع من خلال استخدام التدريب الافتراضي الحصول على الدورة في أي مكان يناسبني.
					29- مواعيد عقد الدورات التدريبية الافتراضية مناسب لظروف عملي.
					30- أفضل التدريب خلال فترة العمل في الوزارة.
					31- أفضل التدريب في الفترة المسائية بعد الدوام.
					32- أفضل التدريب في فترة الإجازات.

الجزء الخامس: (الوصول للكفاءات التدريبية)

محايد	غير موافق	غير موافق	موافق	موافق	العبارة
-------	-----------	-----------	-------	-------	---------

	بشدة			بشدة	
1	2	3	4	5	الدرجة للموافقة
					33- يساهم التدريب الافتراضي في تمكين ادارة التدريب من الوصول للمدربين في أي مكان في العالم.
					34- يساهم التدريب الافتراضي في الحصول على مدربين أكفاء.
					35- يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا للكفاءات التدريبية النادرة من الاشتراك في البرامج التدريبية التي يعقدها الديوان.
					36- يعتبر التدريب الافتراضي مشجعا لإدارة التدريب من اختيار الكفاءات التدريبية العالمية.

الجزء السادس: (التحسين المستمر لأداء العملية التدريبية) .. خاص بالقائمين على العملية التدريبية
نأمل تفضلكم بوضع علامة (√) في العمود المناسب أمام العبارة للتعبير على درجة موافقتكم عليها أو عدم موافقتكم:

محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	العبارة
1	2	3	4	5	الدرجة للموافقة
					37- يساهم التدريب الافتراضي في تحديد الاحتياجات التدريبية للوزارات بشكل أدق أفضل.
					38- يساهم التدريب الافتراضي في زيادة فرص رقابة العملية التدريبية من خلال (الإدارة العليا- مراكز التطوير- دائرة التدريب).
					39- يمكن التدريب الافتراضي ادارة التدريب والتطوير من رفد المتدرب بكل جديد في مجال تخصصه بشكل دوري ومستمر.
					40- يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة قياس مهارات ومعارف وسلوك المتدربين.
					41- يساهم التدريب الافتراضي في سرعة ودقة تحليل نتائج قياس العملية التدريبية.

ملحق رقم (4)

ارشادات هامة لكيفية الدخول للفصل الافتراضي قام الباحث بإعداده وتوزيعه على المتدربين في بداية كل دورة.

ملاحظة: الشروحات التالية مقتبسة من دليل استخدام الفصول الافتراضية في جامعة القدس المفتوحة مع التعديل بما يلائم الدراسة.

أخي المتدرب: مرفق شرح تفصيلي حول استخدام تقنية الصفوف الافتراضية:

1. مفهوم الصف الافتراضي

شهدت أنظمة وأنماط التعلم المفتوح عن بعد طفرة نوعية بعد الدخول إلى الحقبة الثانية من الانترنت المعروفة باسم Web2.0 حيث أصبح بإمكان المستخدم أو المتصفح للانترنت المشاركة بشكل أكبر في صياغة محتوى الانترنت، مما أسهم في خلق بيئات تعليمية أكثر تفاعلية عبر شبكات الانترنت، وظهور العديد من التطبيقات التعليمية التعلمية التي تستخدم هذه التقنيات التفاعلية، ومن أهم هذه التطبيقات هو تقنية خدمة الصفوف الافتراضية.

ما المقصود بالصف الافتراضي؟

الصف الافتراضي هو تقنية تعليمية تعلمية عبر الانترنت، تقوم على توفير بيئة صفية تفاعلية، يمكن من خلالها تقديم اللقاءات وإجراء المناقشات وتنفيذ الأنشطة المنهجية واللامنهجية، بنفس جودة وكفاءة غرفة الصف العادية، وتتيح للدارسين والمعلمين حضور اللقاءات والاشتراك في جميع أنشطة الصف الافتراضي عبر الانترنت، دون الحاجة للتواجد المادي في الغرف الصفية.

خدمات الصفوف الافتراضية في العملية التعليمية

1. يمكن للدارس حضور اللقاء والمشاركة بالأسئلة والنقاش من أي مكان (البيت، المختبر، العمل، مقهى الإنترنت....) أو أي مكان يتوافر فيه جهاز حاسوب وخط انترنت.
2. يمكن للدارس الاستماع إلى تسجيل اللقاء في أي وقت وأي مكان، ويستمتع من خلالها إلى المشرف وأسئلة الدارسين ومناقشاتهم.

3. مشاركة الدارس مع زملائه في نشاطات منهجية ولا منهجية تعمل على إثراء فهمه للمادة العلمية.
4. يمكن للدارس أن يحتفظ بالمكتوب على اللوحة البيضاء وناظرة الدردشة، أو أي وسائط مساندة يتم إرسالها من قبل المشرف، على جهازه الخاص.
5. يحصل الدارس على تغذية راجعة فورية عن أدائه الأكاديمي من خلال مشاركته في نشاطات الصف الافتراضي.
6. إمكانية تقديم الصفوف الافتراضية في أوقات تناسب جميع الدارسين (الموظفين، ربات البيوت.....)
7. التواصل مع المشرف من أي مكان في العالم دون الحاجة إلى الانتقال من وإلى الجامعة.
8. يمكن حضور اللقاء من أي خط انترنت بأي سرعة Dial Up, ADSL

وهناك العديد من الشركات العالمية التي تقدم خدمة تقنية الصف الافتراضي مثل Wimba و FarStone، والشركات المحلية مثل TDM System، أما خدمة الصفوف الافتراضية الموجودة لدينا فنقدمها شركة Elluminate وهي إحدى الشركات الرائدة عالمياً في مجال تقنية الصفوف الافتراضية، وتقدم خدماتها لعدد من الجامعات ومراكز البحث العلمي والمؤسسات التربوية ذات السمعة العالمية.

2. إعداد الصف الافتراضي

تنصيب "تحميل الصف الافتراضي على جهازك"

مثلاً تتكون الأدوار داخل الصف من دورين أساسيين (معلم - دارس)، فإن الصفوف الافتراضية كذلك تتكون من دورين أساسيين مسؤول الغرفة الصفية Moderator، ومشارك Participant، وسنقدم لك في الجزء التالي مجموعة من إرشادات الاستخدام، والتي تتيح تطبيق التقنية واستخدامها بسهولة ويسر كمشارك أو كمسؤول.

آلية الدخول إلى الصف الافتراضي:

الخطوة الأولى: تحميل برنامج الجافا من الانترنت

رابط التنزيل

<http://javadl.sun.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=54587>

ملاحظة: إذا كان برنامج الجافا محمّل على الجهاز فلا داعي لتنزيله مرة أخرى

الخطوة الثانية: تنزيل برنامج الجافا:

(1):



(2):



(3):



الخطوة الثالثة: إعدادات برنامج الجافا

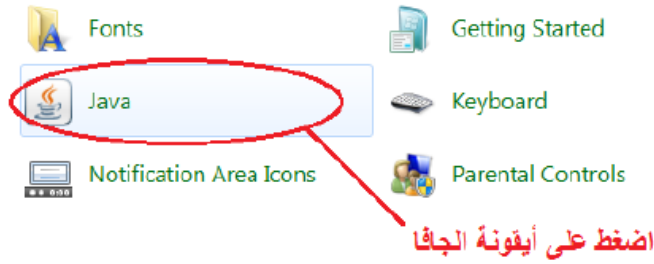
(1):



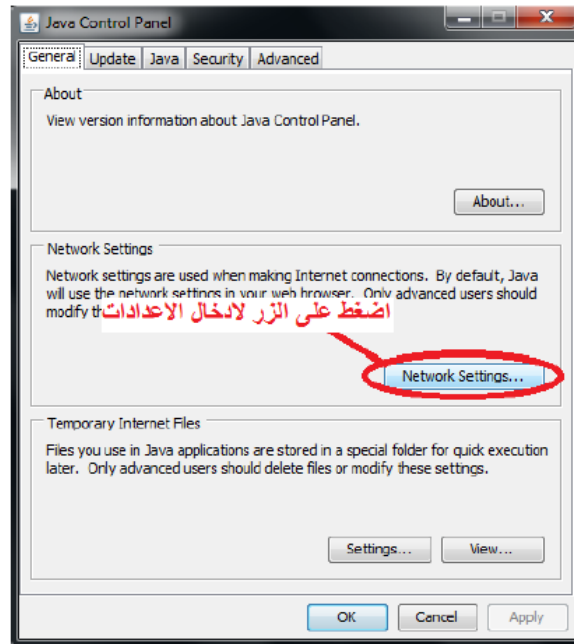
(2):



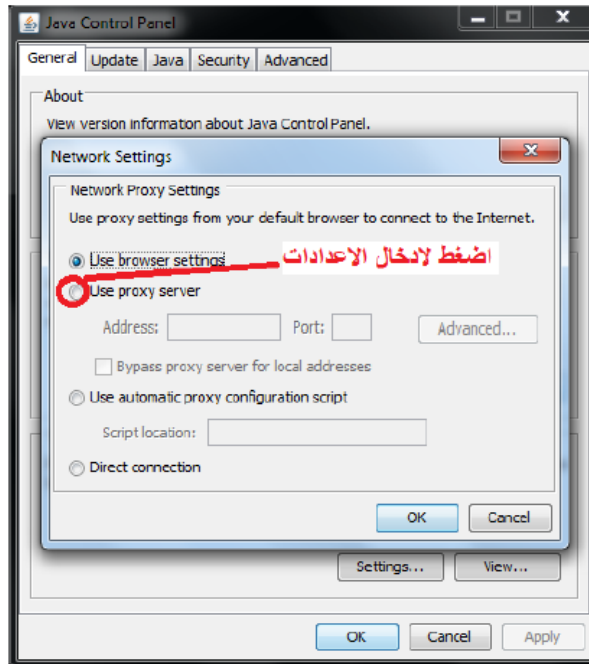
:(3)



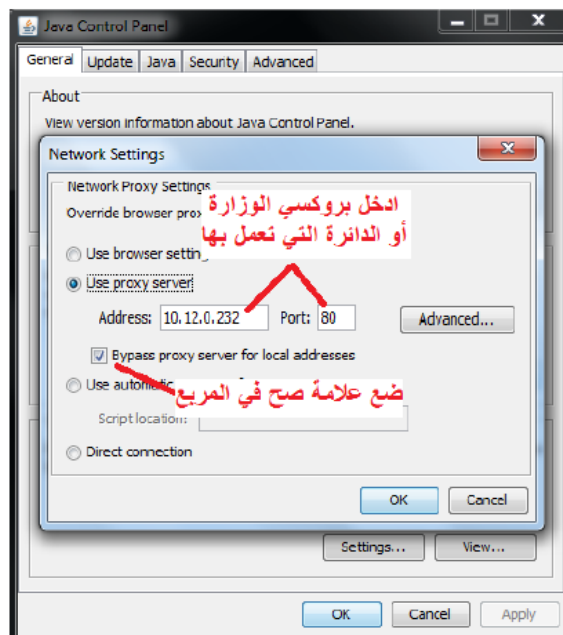
:(4)



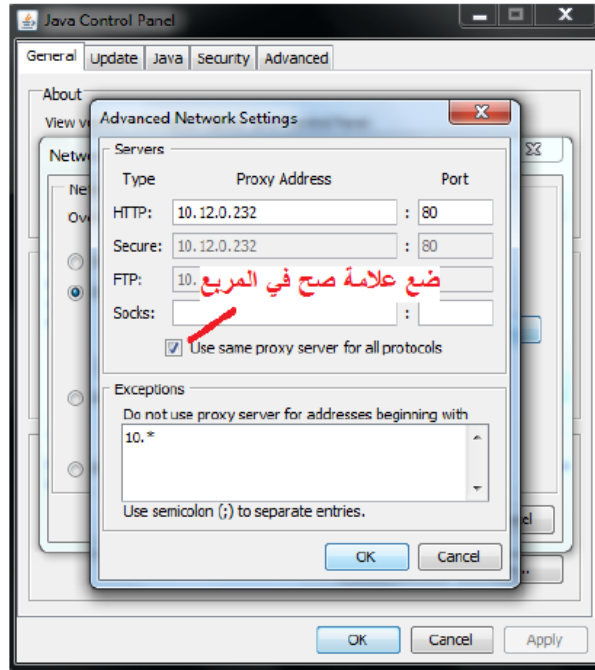
:(5)



:(6)



(7):



الخطوة الرابعة: تنزيل الفصل الافتراضي:

رابط التنزيل:

<http://try.bbcollaborate.com/trial/p.go?pk=WH3loztOCHgLBwAr>

بعد الضغط على رابط الفصل الافتراضي:

(1):

Blackboard Collaborate trial room for Global Company

(Bookmark this room for future access)

This Blackboard Collaborate trial room expires on 2011-Oct-13 (in 22 days)

REMEMBER...

- Make sure your computer has a sound card with speakers and a microphone, or use a headset with a microphone.

اكتب اسمك في المربع

Enter your name as you would like it to appear when you join the room:

Meet Now with Blackboard Collaborate

اضغط على الزر لتحميل الفصل الافتراضي

Use of Blackboard Collaborate trial indicates acceptance of license terms.

:2

Home - Windows Internet Explorer - (Working Offline)

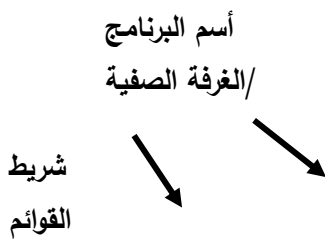
D:\Template\Dynamic\HTML_PID\improve\html\index.html

Favorites Home

اضغط على الشريط الأصفر لتنزيل برنامج الفصل الافتراضي

3. شرح مكونات الفصل الافتراضي:

بعد تحميل البرنامج على جهازك ستجد الشاشة الرئيسة للبرنامج بالشكل التالي:



Elluminate Live! - Test Room for students

File Session View Tools Window Help

شريط الأدوات

Participants

Chat

Whiteboard - Main Room (Scaled 67%)

Public Screen 1

Follow Moderator

نافذة أسماء المشاركين

نافذة التخاطب الكتابي

1 Participant

Audio

Talk

Send to This Room

شريط الحالة

In session for 1 minute.

The screenshot shows the Elluminate Live! interface. At the top, there's a blue header with the title 'Elluminate Live! - Test Room for students' and a menu bar with 'File', 'Session', 'View', 'Tools', 'Window', and 'Help'. Below the header is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections: 'Participants' on the left, 'Chat' in the middle, and 'Whiteboard - Main Room (Scaled 67%)' on the right. The 'Participants' section shows a list of participants, with a callout box labeled 'نافذة أسماء المشاركين' (Participant Name Window) pointing to it. The 'Chat' section shows a chat window with a message: 'Joined on December 30, 2009 at 10:20 PM'. Below the chat is a 'Send to This Room' button. The 'Whiteboard' section shows a large white area with a callout box labeled 'نافذة اللوح الأبيض' (Whiteboard Window) pointing to it. At the bottom left, there's an 'Audio' section with a 'Talk' button and two volume sliders. A callout box labeled 'نافذة الصوت' (Audio Window) points to this section. The bottom status bar shows 'شريط الحالة' (Status Bar) and 'In session for 1 minute.'

نافذة الصوت

يمكننا من خلال الشكل السابق أن نتعرف على المكونات الرئيسية للغرفة الصفية، وهي مجموعة من النوافذ والأشرطة، وفقا للعرض التالي:

أ- النوافذ:

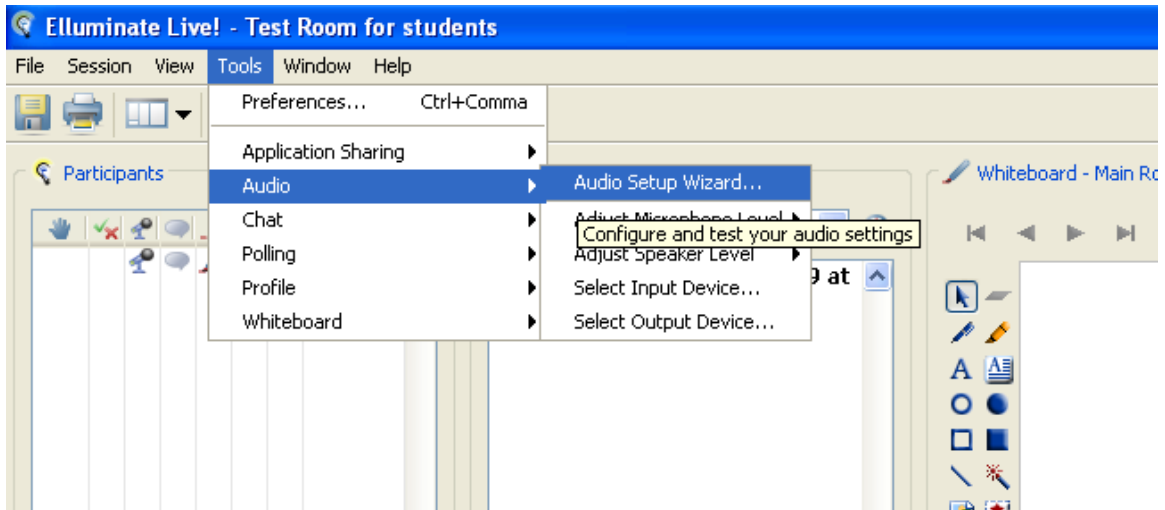
1. نافذة أسماء المشاركين
2. نافذة التخاطب الكتابي
3. نافذة الصوت
4. نافذة اللوح الأبيض

ب- الأشرطة:

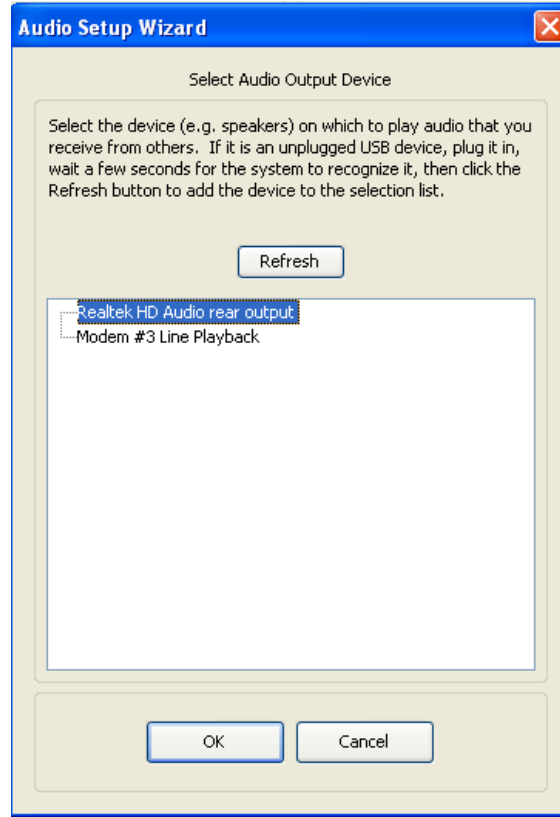
1. شريط العنوان
2. شريط القوائم
3. شريط الأدوات
4. شريط الحالة

2.2.2 ضبط إعدادات الصوت

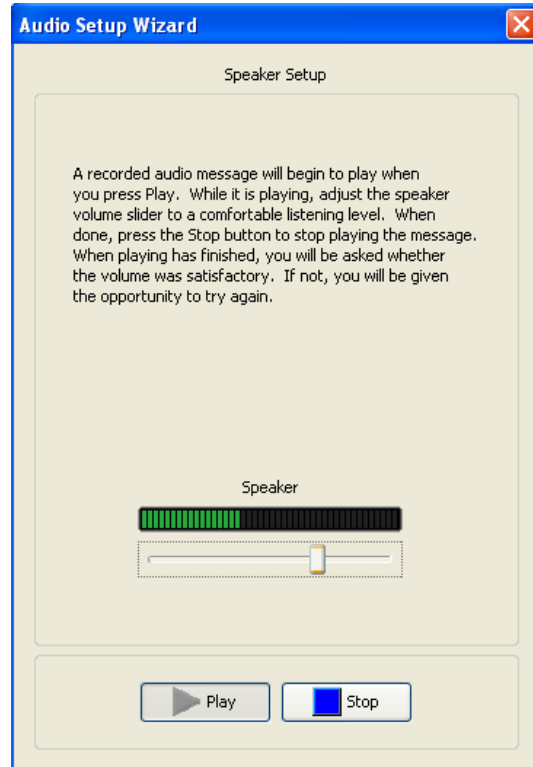
1. من قائمة أدوات اختر قائمة الصوت، ومنها اختر معالج إعدادات الصوت.



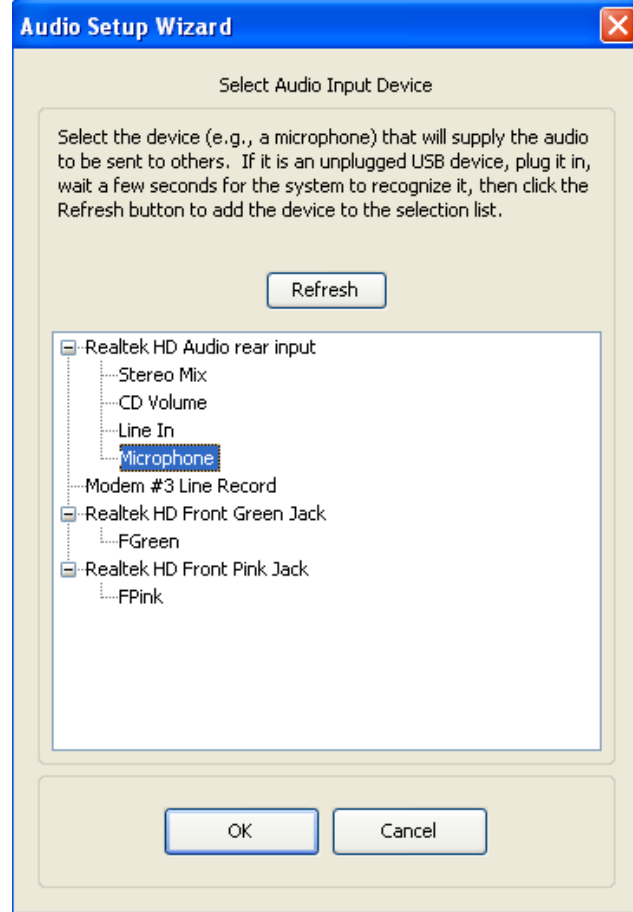
2. ستظهر الشاشة التالية، انقر موافق بعد التأكد من اختيارك للسماعات المناسبة.



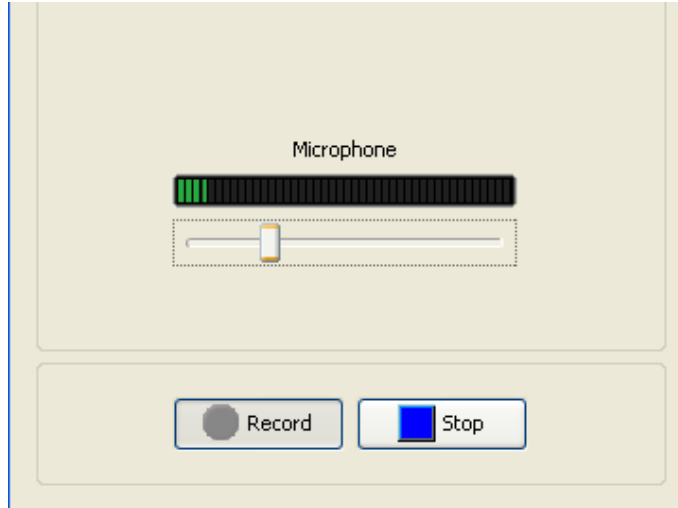
3. انقر على تشغيل (Play) من الشاشة التالية لتستمع إلى الصوت المسجل.



4. إذا لم تستمع للصوت المسجل تأكد من أن السماعات متصلة مع جهازك وتم إعدادها بشكل صحيح.
5. أنقر على Stop (بعد سماعك للصوت المسجل) ثم نعم (OK) لتظهر شاشة فحص اللاقط (Mic). اختر اللاقط وعاده يكون باسم Microphone ثم Ok كما في الشاشة التالية:



6. بعد النقر على نعم (Ok) أنقر على تسجيل (Record) لتبدأ بتسجيل صوتك، وهنا تحدث حتى يتوقف (هذه المرحلة هامة جدا). ستلاحظ ظهور موجات الصوت باللون الأخضر كما في الشكل التالي:



7. أنقر على توقف (Stop)، ثم تشغيل (Play) لتستمع إلى صوتك المسجل.
 8. أنقر على توقف ثم مرتين نعم للخروج.
 9. في حالة عدم سماعك لصوتك المسجل، تأكد من أن اللاقط متصل مع حاسوبك. وأعد الكرة مره أخرى.
- ملاحظة: يمكنك فحص اللاقط باستخدام أي برمجية أخرى للتأكد من صلاحيته.

4. استخدام الصفوف الافتراضية

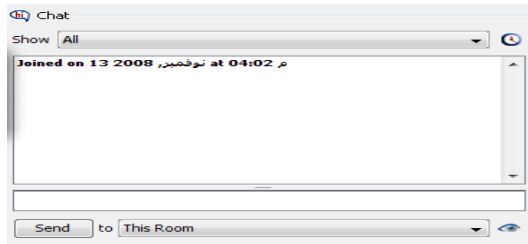
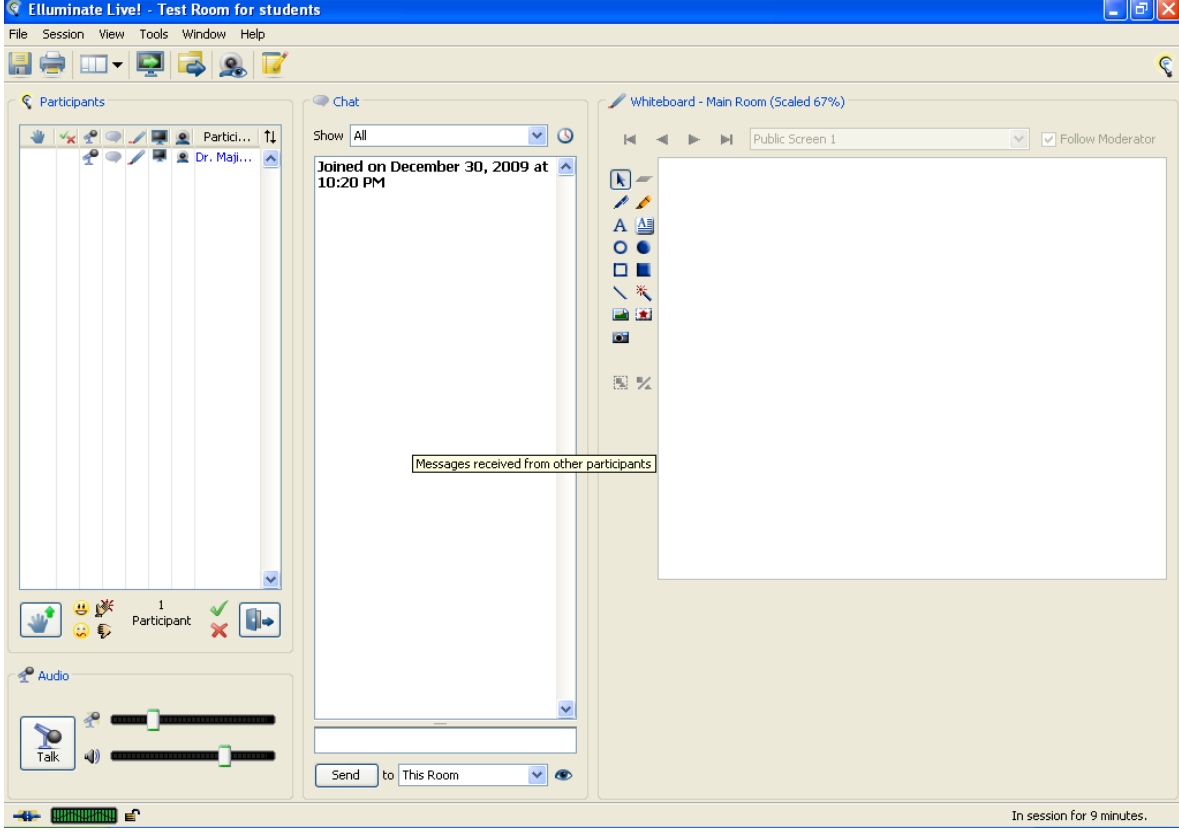
ليتمكن الدارس من استخدام الصفوف الافتراضية بشكل جيد يجب الجمع بين الأساس النظري والتدريب العملي:

- ✓ الأساس النظري: معرفة مزايا التقنية، ووظيفة كل منها وكيفية الاستخدام الأمثل لها.
 - ✓ التدريب العملي على التقنية : حيث تعمل الممارسة على تحسين الاستخدام، وذلك بعد أخذ العديد من الدورات للتدريب على التقنية.
- مثلما تتكون الأدوار داخل الصف من دورين أساسيين (معلم- دارس)، فإن الصفوف الافتراضية كذلك تتكون من دورين أساسيين مسؤول الغرفة الصفية Moderator، ومشارك Participant، وسنقدم لك في الجزء التالي مجموعة من إرشادات الاستخدام، والتي تتيح تطبيق التقنية واستخدامها بسهولة ويسر كمشارك أو كمسؤول.

1.3.2 استخدام الصف الافتراضي كدارس (مشارك):

- عزيزي الدارس: من خلال الشاشة التالية حاول التعرف على ما يلي:
1. شريط الأدوات 2. نافذة أسماء المشاركين 3. أيقونة رفع اليد 4. نافذة التخاطب الكتابي 5. نافذة الصوت

6. اللوحة البيضاء 7. أشرطة اللوحة 8. إشارة الخروج المؤقت 9. إشارات الانفعالات
10. التغذية الراجعة والتصويت.



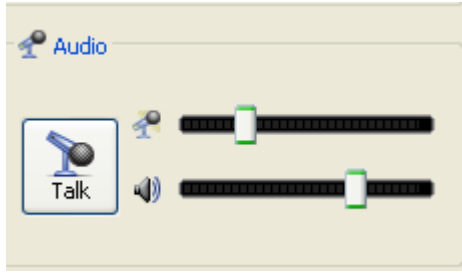
أولاً: التخاطب الكتابي.

من خلال نافذة التخاطب الكتابي
يمكنك الكتابة في الشريط السفلي



ثانياً: المحادثة الصوتية.

1. اضغط إشارة رفع اليد لتتبعه
مسؤول الجلسة إلى رغبتك في التحدث.



2. عندما يعطيك مسؤول الجلسة الإذن بالتحدث

اضغط إشارة اللاقط () ثم ابدأ في التحدث.

3. بعد انتهاء التحدث، اضغط إشارة المايك مرة أخرى لتعطي غيرك الفرصة في التحدث.

ثالثا: شريط الأدوات



الأيقونة	اسم الأيقونة	وظيفتها
	حفظ	حفظ الموجود على اللوحة البيضاء أو سجل الدردشة (التخاطب الكتابي)
	طباعة	طباعة اللوحة البيضاء لكل الشرائح او حسب الاختيار
	اختيار النسق	التحكم في شكل البرنامج البرنامج (اضغط على القائمة المنسدلة لاختيار الشكل الملائم)
	مشاركة التطبيقات	لتسمح للآخرين بروية ملف مفتوح على جهازك
	إرسال ملف	تتيح إمكانية إرسال ملف من جهازك كما ترسل الملحق بالبريد الإلكتروني.
	تشغيل الكاميرا	لتشغيل وإيقاف تشغيل الكاميرا
	ملاحظات	لتسجيل الملاحظات عليها أثناء جلسة الصف الافتراضي

رابعا: عرض التعبير

للتعبير عن شعورك بشكل سريع يمكن اختيار واحد من التعبيرات التالية:

مضحك	
تصفيق	
غير موافق	
مرتبك	

خامسا: الخروج لفترة مؤقتة

عند خروجك لفترة مؤقتة أو الرد على الهاتف مثلا



اضغط إشارة الباب ليعرف الآخرون أنك غير موجود مؤقتا.



سادسا: شريط اللوحة البيضاء


يتكون من مجموعة من الأزرار التي يمكنك من الرسم أو الكتابة على اللوحة البيضاء، وأفضل وسيلة لاستكشاف هذه الأزرار هو تجربتها لمعرفة فائدة واستخدام كل منها.

استخدام الصف الافتراضي كمسئول جلسة

في بعض الحالات يقوم المشرف بإعطاء المتدربين بعض صلاحيات المسئول، وفي هذه الحالة تتغير واجهة العرض، وتضاف بعض الصلاحيات للمتدرب ليتمكن من أداء بعض المهام.

أولاً: القيام بعرض تقديمي

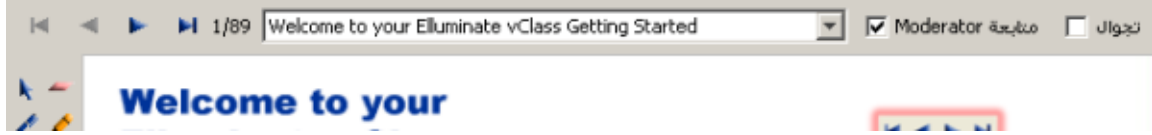
في حالة قيام المتدرب بعرض شرائح باوربوينت، يمكن إتباع الخطوات التالية:
1- تحميل ملف الباوربوينت أو بعض الملفات الأخرى المسوح بها: من شريط اللوحة البيضاء

قم بالضغط على أيقونة تحميل ملف ()

✓ لتحميل الملف يجب إغلاق برنامج الباوربوينت على جهازك.

✓ قد يستغرق تحميل الملف بعض الوقت.

2- يمكنك التحكم بالانتقال إلى الشرائح السابقة أو اللاحقة من خلال أزرار التقديم والعودة التي تملأ اللوحة البيضاء.



ثانياً: إرسال ملف للآخرين.

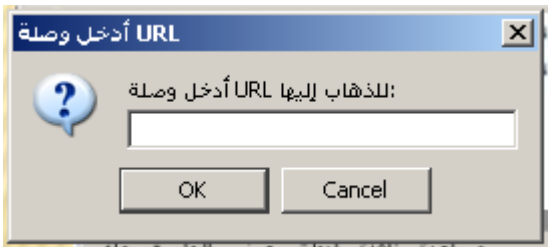
من خلال أيقونة إرسال ملف في شريط الأدوات، يمكنك إرسال ملفات للآخرين. ملاحظة: هذه الصلاحية تمنح عند الطلب من مسؤول الغرفة.

ثانياً: عرض صفحات الإنترنت

1. اضغط على زر بدء رحلة شبكة عنكبوتية في شريط الأدوات (المشاركين)



2. ستظهر لك نافذة اكتب العنوان الذي تريد الذهاب إليه (عنوان ديوان الموظفين مثلا www.aldiwan.ps)



ثالثاً: الغرف الجانبية

يمكن لمسؤول الجلسة تقسيم الموجودين في الغرفة الصفية إلى مجموعات جانبية، لتبادل الآراء وتكوين مفهوم، في هذه الحالة لا يمكنك التفاعل إلا مع الأفراد الموجودين معك في الغرفة الجانبية.



رابعاً: الاختبارات القصيرة

يمكن لمسؤول الغرفة الصفية أن يقوم بطرح بعض الأسئلة الموضوعية، ويلتزم الدارسين بالإجابة عليها من خلال التعليمات المعطاة.