

Impact of E-Training on the performance of employees at Safi Danon

Mr. Sameer Mohammed J. Alshehri

Safi Danon Company | KSA

Received:

06/01/2023

Revised:

17/01/2023

Accepted:

18/06/2023

Published:

30/10/2023

* Corresponding author:

akrmesmail2020@gmail.com

Citation: Alshehri, S. M.

(2023). Impact of E-Training on the performance of employees at Safi Danon. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(10), 84 – 99.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.J060123>

2023 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The study aimed at identifying the impact of E-Training on the performance of the employees of Safi Danon; To achieve this goal, the study adopted the survey descriptive curriculum. The study tool was a questionnaire form applied to a sample of 92 employees in Safi Danone's sales department, to gather information about the questionnaire axes. The results of the study found the degree of utilization of E-Training on the performance of the employees of Safi Danone Company to a large extent, where the overall average came in equal (3.73) The degree of approval (consent), with a standard deviation of 1.12), the impact of E-Training on the process of performance development of the employees of Safi Danon in terms of sales skills came to a large extent, with the general average coming in equal to (3.85) and the degree of approval (agreed), with a standard deviation of 1.18), the impact of E-Training on the performance development process of the employees of SAFI Danon on the one hand came to a significant extent, with the averaging general being equal to (3.99) and the degree of approval (approved), with a standard deviation of 0.78. The study recommended the need to provide all the requirements for e-training, to provide competent trainers to train workers, and to motivate workers physically and morally to contribute to training.

Keywords: E-Training-Employees Performance - Safi Danon-HR Company.

أثر "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون

أ. سمير محمد جويعد الشهري

شركة الصافي دانون | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف بأثر التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون؛ ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان تم تطبيقها على عينة مكونة من (92) عامل من العاملين بقسم المبيعات بشركة الصافي دانون، لجمع المعلومات حول محاور الاستبيان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاستفادة من التدريب الإلكتروني على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.73) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.12)، تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.85) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.18)، تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.99) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (0.78). وأوصت الدراسة بضرورة توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني، وتوفير المدربين ذوي الكفاءة لتدريب العاملين، وتحفيز العامل ماديا ومعنويا من أجل المساهمة في التدريب.

الكلمات المفتاحية: التدريب الإلكتروني-إداء العاملين - شركة الصافي دانون-الموارد البشرية.

المقدمة:

يتميز عصرنا الحالي بالعديد من مظاهر التطور التي تتسم بسرعة التغيير في كل مناحي الحياة، وذلك نتيجة تطور الاختراعات الحديثة والتقنيات المتقدمة، ولأنه في الأوقات السابقة لم يكن هناك تطور سريع كماً ونوعاً في مجالات تقنيات الاتصال والمعلومات وتطبيقاتها كما نشاهد اليوم من تطورات كبيرة مذهلة وتقدم سريع في مجالات تقنيات الاتصال والمعلومات في عالمنا حالياً، فقد فتحت هذه التطورات آفاقاً جديدة لتطوير التعليم والتدريب، وهذا ساعد في حل العديد من المشكلات والتي منها على سبيل المثال عملية التدفق الكبيرة الخاصة بالمدرسين والمتدربين، ونقص المباني وأنظمة التعليم والتدريب التقليدية، فعلى العكس من ذلك، أحدث هذا التطور الملحوظ نقلة نوعية في جميع الأنشطة والعمليات التعليمية والتدريبية (العدواني، 2020، 121).

ولم تعد عملية التدريب مجرد حلقات تقليدية، بل أصبحت استثماراً شاملاً في الثروة الإنسانية، التي هي بلا شك الثروة الفعلية الحقيقية لجميع الأمم والمجتمعات، والتدريب أصبح بالتالي في قلب زمام التنمية الشاملة الحقيقية؛ وأصبح التركيز ينصب على الأشخاص ذوي الأداء العالي الذين يمكنهم من التعامل مع كافة مظاهر التطور والتغيير والتقدم، وأصبحت سمة التغيير هي السمة الوحيدة الثابتة في عالمنا اليوم والتي تمتد للغد، وهنا يبرز دور التدريب باعتباره آلية للاستمرار من أجل مواكبة التحديات ومواجهتها، وكلها تجعل من التدريب مكانة بارزة في خطة التنمية.

وأتاح استخدام شبكة الويب العالمية (الإنترنت) أساليب تدريب جديدة؛ ومع هذا الاستخدام، تمت إضافة مصطلحات جديدة مثل "التدريب الإلكتروني" أو ما يسمى التدريب عن بعد، والتي تعني استخدام تقنيات الإنترنت لتثقيف الأشخاص عن بُعد عبر الشبكة العنكبوتية، للتغلب على قيود الزمان والمكان، وأصبح التقدم في التعليم بناءً على السرعة التي يتم بها فهمه وتطبيقه بحيث تستجيب هذه التقنيات للفروقات الفردية والثقافية والاجتماعية للمتدربين (الصالح، 2018، 79).

مشكلة الدراسة:

التمس الباحث مشكلة الدراسة من نتائج ومقترحات الدراسات السابقة والأبحاث العلمية التي اشارت إلى أن أحد أهم المشاكل والتحديات التي تتعرض لها الشركات اليوم، هي عدم مقدرتها على مجاراة التطورات في كثير من المجالات، والأنشطة للعديد من الصناعات والمنتجات الموجودة بالسوق المحلي والسوق العالمي؛ لذا كان من الضروري البحث عن سبيل لهذه المشكلة التي عانت منها كثير من تلك الشركات إلى أن ظهرت وسائل "التدريب الإلكتروني" التي جعلت من السهل تطوير، وتأهيل وتنمية الموارد البشرية للحاق بالركب العالمي بما يحتويه من قدرات وإمكانيات فعالة تجعل من تلك الموارد ذات قدرات إبداعية لتسيير شؤون الأعمال والأنشطة المختلفة في الشركات والقدرة على تمكين تلك الشركات من إنجاز أعمالها بشكل عصري يواكب التطورات المستمرة في هذا العالم، وعليه كان من المهم دراسة أثر "التدريب الإلكتروني" في تطوير القدرات الإبداعية للعاملين في الشركات، أخذت شركة الصافي دانون كحالة دراسة للتأكد والتعرف على مدى فعالية عمليات "التدريب الإلكتروني" وما يحدثه من مظاهر تطوير الموارد وبالتحديد "البشرية" على مستوى الأداء في مجال أعمالهم المختلفة.

وتتلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثار "التدريب الإلكتروني" التي ظهرت على الأداء على مستوى العمل للعاملين في شركة الصافي دانون؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون؟

2- ما مستوى أداء العاملين المتوقع الوصول إليه نتيجة التدريب الإلكتروني في شركة الصافي دانون؟

3- ما تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون؟

أهداف الدراسة: سعت الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:-

تنطلق الأهداف الخاصة بالدراسة الحالية من هدف رئيسي مفاده: التعرف على أثر التدريبات التي تتم إلكترونياً في تطوير الأداء للعاملين بشركة الصافي دانون.

ويأتي تحت هدف الدراسة الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية والتي منها:

1. التعرف على تأثير التدريبات الإلكترونية على أداء العاملين والموظفين في شركة الصافي دانون.

2. الكشف عن العوامل التي تؤثر في التدريبات الإلكترونية وعلاقتها بأداء موظفي شركة الصافي دانون.

أهمية الدراسة:

• الأهمية العلمية:

وتتمثل بسعي الباحث لبيان أثر التدريبات الإلكترونية على عمليات تطوير أداء العاملين بالشركات، وذلك بالاستناد إلى العديد من الدراسات والأبحاث والكتب ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وبيان أهم محاور تلك الدراسات، وأهم ما توصلت إليه وإبراز مدى أهمية الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة من خلال نتائجها النهائية المتأتية من عملية معالجة البيانات والمعلومات كمية للوصول إلى إيجاد حلول ممكنة لمشكلة الدراسة، والإجابة على أسئلتها التي ستعد الأحدث والأقرب إلى كثير من المشكلات التي تعاني منها الشركات، والتي يبحث لها الباحثون عن حلول.

كما تظهر أهمية الدراسة من واقع أن مراكز البحث العلمي، والجامعات متمثلة بالباحثين والدارسين هم بحاجة إلى مصدر علمي يستندون إليه عند الشروع بكتابتهم المشابهة للدراسة الحالية للتعرف على أهم مجربات العمل البحثي، وأهم الآثار التي تحدثها أساليب وطرق "التدريب الإلكتروني" من أجل تطوير وتأهيل أداء العاملين والموظفين في الشركات.

• الأهمية العملية:

قد تسهم هذه الدراسة في جعل صانعي القرار يتخذون قرارات وتوصيات فيما يخص تقديم دورات وإظهار ماهية "التدريب الإلكتروني" وأشكاله وأصوله، وأهميته على مستوى الشركات، وماهية نماذج "التدريب الإلكتروني" وأهدافه وأهم خصائصه ومعوقاته؛ لغرض إظهار مدى الأهمية التي تنتج عن "التدريب الإلكتروني" بالشركات، وما مدى الحاجة إليه لإدارة أعمال تلك الشركات، مع التركيز على دور الموارد البشرية ذات القدرات العالية المتأتية من مخرجات "التدريب الإلكتروني" وما يرتبط بالأداء من مستويات وخصائص وأهداف تشير جميعها إلى مدى أهمية هذا الأداء في إبراز إمكانيات تلك الشركات على المستويين المحلي والدولي كشركات صناعية ذات كفاءة وفعالية في تلبية حاجات العملاء، ومواكبتها للتطورات المختلفة، ولحاقها بالركب العالمي وما فيه من تطورات متلاحقة على مستوى الشركات .

مصطلحات البحث:

• مفهوم التدريب:

يُعرّف التدريب بأنه " تلك العملية الفردية والتي تستمر في حملة ويكون الهدف منها هو إحداث مجموعة من التغييرات السلوكية والعقلية معينة من أجل تلبية الاحتياجات الحالية والاحتياجات المستقبلية للفرد ووظيفته وأيضاً للمنظمة التي يقوم بالعمل فيها، فالتدريب هو جهد منظم ومخطط لتزويد العاملين في الأجهزة الإدارية بمعرفة معينة، لتحسين وتطوير المهارات التي يمتلكونها، وتغيير السلوكيات التي يتبعونها، ومواقفهم بطرق إيجابية بناءة.

• الأداء الوظيفي:

أداء العمل هو النتائج والإنجازات التي تحققت نتيجة للجهود المبذولة في الوفاء بالمهام والشروط والمسؤوليات المحددة، أو هو مستوى إنجاز المهام الموكلة للوظيفة، أي التأكد من كيفية تحقيقها أو تحققها في الشخص صاحب القدرة على القيام بمتطلبات الوظيفة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

المبحث الأول: "التدريب الإلكتروني"

المطلب الأول: ماهية "التدريب الإلكتروني"

يعد "التدريب الإلكتروني" من أهم ما توصلت إليه تقنيات العصر الحديث، والتي توصف بأنها تقنيات ذات إيقاع سريع في تطور أساليبها وأدواتها لخدمة الشركات مختلفة الأنشطة والمجالات، حيث يمثل "التدريب الإلكتروني" أحد أهم مجالات تنمية إدارة الموارد البشرية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً في الأعمال المباشرة في الشركات وخصوصاً الشركات الصناعية التي تعتمد أساساً على التطور المستمر لمهارات الموارد البشرية لإمكانية التعامل مع طرق الصناعة، وتوفير خدمات مستمرة التغير والتطور؛ والسبب في ذلك أن تلك الشركات تعيش في بيئة ديناميكية تسعى إلى مواكبة التطورات التي من شأنها أن تلبى حاجات المستخدمين والمستهلكين للمنتجات والصناعات المختلفة (العيسى، 2021).

يُعرّف "التدريب الإلكتروني" بأنه "العملية المنهجية التي تحدث في بيئة تفاعلية متطورة غنية بمجموعة من التطبيقات التكنولوجية والتي تتمتع بدرجة من التقنية الرقمية القائمة على استخدام الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر متعددة الوسائط والأجهزة المحمولة:

تقديم البرامج والحافظات والدورات التدريبية الإلكترونية. تصميم وتنفيذ وتقييم برامج التدريب المتزامن وغير المتزامن وفق أنظمة التدريب التفاعلية والمستقلة لتحقيق أهداف التدريب. مهارات إتقان تعتمد على سرعة تعلم المتعلمين، والمستوى الفكري، وظروف العمل والمعيشة، والمواقع الجغرافية.

المطلب الثاني: أهمية "التدريب الإلكتروني"

1. الخروج من دائرة ضغط الوقت بالنسبة للعاملين الراغبين، أو المؤهلين لخوض الدورات التدريبية، حيث أصبحت هذه الدورات تعطى عبر وسائل الاتصال بالاستناد إلى شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى إمكانية إعطائها في أي وقت وأي مكان، ولا حاجة إلى تفرغ الوقت للالتحاق بالدورات التدريبية الإلكترونية.
2. إمكانية اختيار المتدرب للدورة التدريبية التي تتناسب مع وظيفته، أو عمله ضمن الشركة التي يعمل بها ولديه الحرية في ذلك.
3. كما يعد "التدريب الإلكتروني" مهمة لتوفيره جميع الأدوات والأساليب الممكنة التي تتناسب وقدرات العاملين والموظفين الذهنية على اختلاف مستوياتهم الوظيفية والإدارية.
4. يعد "التدريب الإلكتروني" أقل تكلفة بالمقارنة بالتدريب التقليدي الذي يستوجب دفع مبالغ طائلة كل سنة لغرض توفير الدورات التدريبية المناسبة لطبيعة العمل الخاصة بالشركات مختلفة الأنشطة والمجالات.
5. يمكن لأكثر عدد من العاملين الالتحاق بأي دورة تدريبية، ذلك أن التدريب أصبح يغطي أكبر عدد ممكن من المتدربين ضمن ما يسمى بالفصول الافتراضية التي تستوعب أعدادا كبيرة عبر شبكة الإنترنت، وذلك بما يتماشى مع مبادئ تكافؤ الفرص في الحصول على أفضل تدريب ممكن يعمل على دعم وتحفيز المواهب المختلفة لدى أولئك العاملين.
6. يعمل "التدريب الإلكتروني" على تنمية القاعدة المعرفية لدى العاملين في الشركات الصناعية في مختلف المجالات، لما توفره الدورات التدريبية من أمثلة واسعة حول طبيعة العمل، وكيفية تنفيذه بشكل يتناسب مع البيئة العاملة للشركات الصناعية في دولة ما، وبالتالي الحصول على كفاءات بشرية ذات قدرات إبداعية عالية في تأدية وظائفهم بكفاءة وفعالية (أحمد، 2009).

المطلب الثالث: أنواع "التدريب الإلكتروني"

للتدريب الإلكتروني نوعان أساسيان بخلاف التدريب التقليدي الذي تتعدد أنواعه، وعليه، فإن أنواع "التدريب الإلكتروني" تتمثل في التدريب المتزامن، والتدريب اللا متزامن، وفيما يلي شرح موجز لكل منهما (العيسى، 2021):

النوع الأول: "التدريب الإلكتروني" المتزامن: وهو عبارة عن نشاط تفاعلي بين المدرب والمتدربين في الوقت الحقيقي، ويتم التواصل مباشرة مع بعضهم البعض وفي نفس الوقت كبرنامج للمحاضرات الافتراضية.

النوع الثاني: "التدريب الإلكتروني" اللا متزامن: في هذا النوع من التدريب لا يشترط وجود المدرب والمتدربين في نفس الوقت والمكان، وإنما تكون دورات تدريبية مسجلة على سبيل المثال.

المطلب الرابع: مراحل "التدريب الإلكتروني"

للتدريب الإلكتروني عدة مراحل تلخص الكيفية التي يسير عليها المتدرب للوصول إلى التدريب الذي يتناسب مع متطلباته في هذه العملية، وتتلخص هذه المراحل فيما يأتي (زير، 2017):

أولاً: تحديد الاحتياجات التدريبية: في هذه المرحلة يتم التعرف على ماهية "التدريب الإلكتروني" الأكثر ملائمة للعاملين ضمن إطار الأعمال والأنشطة، أو طبيعة عمل الشركة الصناعية التي يعملون بها، وتحديد الاختصاصات المطلوبة لإدارة العملية التدريبية الإلكترونية على أسس ذات كفاءة وفعالية، وتهيئة الأدوات والحاجيات والبيئة الملائمة للقيام بعملية التخطيط بشكل مناسب.

ثانياً: التخطيط: يعمل التخطيط على توضيح الطريق التي تسلكها المؤسسات في عملية تدريب أفرادها إلكترونياً للوصول إلى أهدافها، فمن خلال التخطيط يتم تحديد المتطلبات اللازمة للعملية التدريبية من تجهيزات تقنية وبنية تحتية إلكترونية وشبكات وأجهزة ومعدات، وتحديد ما هي الدورات التدريبية الأكثر طلباً، والتي تتناسب مع احتياجات الشركات، وتتكافأ مع مواصفاتها للوصول إلى "التدريب الإلكتروني" الفعال الذي يعمل على تنمية القدرات البشرية للتعامل مع جميع الظروف البيئية. حيث يؤدي التخطيط المناسب للعملية التدريبية إلى تحديد الأهداف الإنمائية الخاصة بالمتدربين، ومن ثم القيام بتجزئتها إلى أهداف مرحلية، ووضع خطط تدريبية لتحقيق هذه الأهداف بكفاءة بأقل تكلفة ووقت وكذلك أقل جهد ممكن.

ثالثاً: التنفيذ: يتم تنفيذ البرنامج التدريبي على مستوى العمل الأولي بناء على ما خطط له مسبقاً بصورة منتظمة على أرض الواقع، وبشكل فعلي في ورش تدريبية على يد عدد من خبراء "التدريب الإلكتروني" في بيئة التدريب عبر شبكة الإنترنت، ويتم إعطاء الفرصة

للمتدرب التسجيل في الدورة التدريبية التي تعنيه، والمشاركة في العملية التدريبية إذ تتوفر (توفر) لدى المتدرب جميع التقنيات، والأدوات التي تساعده في هذه المشاركة والتفاعل مع المدرب ومع زملائه عبر الإنترنت.

رابعاً: تقييم البرنامج التدريبي: إن مرحلة تقييم البرنامج التدريبي تعد عملية لاحقة وسابقة للعملية التدريبية ككل، فمن خلالها يتم التعرف على نقاط الضعف خلال الدورة التدريبية ومعالجتها لعدم الوقوع في الخطأ مرة أخرى، ومعرفة نقاط القوة وتعزيزها، وهو ما يعني بالتغذية الراجعة للعملية التدريبية ككل، إذ يتم خلال هذه المرحلة معرفة ما إن كان المتدرب قد أتقن معطيات الدورة التدريبية أم لا، والتعرف على ما إن حققت الهدف الذي أنشئت لأجله أم لا، والتأكد من مدى صلاحية، وأهلية المادة التدريبية للعاملين وتعزيزها باستمرار، لغرض التأكد من مدى سريان الأعمال والأنشطة المختلفة في الشركات الصناعية.

المبحث الثاني: أداء العاملين

المطلب الأول: تعريف الأداء.

أداء العمل هو النتائج والإنجازات التي تحققت نتيجة للجهود المبذولة في الوفاء بالمهام والشروط والمسؤوليات المحددة، أو هو مستوى إنجاز المهام الموكلة للتوظيف، أي التأكد من تحقيقها أو تحققها في الشخص الذي يفرضه بمتطلبات الوظيفة. يشير مفهوم الأداء إلى السلوك العام للفرد والمؤسسة لأنه يحتل مكانة خاصة داخل كل منظمة وهو المنتج النهائي لنتيجة جميع الأنشطة على المستوى الفردي والتنظيمي.

الأداء هو الأساس الذي يتم على أساسه الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات، ومن منظور مختلف يهدف إلى تحقيق هدف أو أهداف المنظمة.

والأداء هو الدرجة التي يحقق بها الفرد العامل المهام الموكلة إليه، من حيث الجهد والجودة المحققة أثناء العمل مع تقليل تكاليف الموارد المستخدمة (مسعود، 2012، 22).

المطلب الثاني: أهمية الأداء.

يمكن القول إن حياة المؤسسة، مهما كانت طبيعة الأنشطة التي تمارسها، تعتمد على أداء موظفيها، فإذا قاموا بعملهم وواجباتهم بالطريقة المطلوبة والمخطط لها من قبل الإدارة، فإن هذه المؤسسة ستحقق أهدافها المنشودة مثل البقاء والاستمرارية والنمو والتوسع (القباعي، 2019، 53).

وإذا كان الأداء دون المستوى المرجو تحقيقه فإنه يصبح عقبة للمنظمة في تحقيق أهدافها، وبناءً على ذلك تبلور أهمية العنصر البشري في الآتي:

- الكفاءة هي مقياس لقدرة الشخص على أداء وظيفته وأداء مهام أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، مما يساعد في قرار النقل والترقية.
- ترتبط الحوافز بأداء العمال مما يؤدي إلى اهتمام العمال بالأداء المتمثل في الجهود المبذولة لتحسينه.
- يرتبط الأداء بالاستقرار في مكان العمل، لذلك هناك خطر يتمثل في طرد الموظفين ذوي الأداء الضعيف إذا كان هناك تغيير في نظام الإدارة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء.

1. عوامل داخلية:

- وتتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها
- العنصر البشري: هو أهم مورد في المؤسسة، لذلك فإن نمو المؤسسة التنافسي وتطورها يعتمد على مدى استقطابها للعناصر البشرية ذوي المهارات الخاصة والمعرفة والقدرة على التناغم داخل المجموعة ومدى تعاونهم.
- الإدارة: للإدارة مسؤولية كبيرة في التنسيق والتخطيط والتوجيه والتنظيم والتحكم في جميع الموارد التي تقع تحت مسؤوليتها وراقبتها حيث يؤثر ذلك على جميع الأنشطة في المنظمة وهو المسؤول عن معظم مؤشرات تحسين الأداء التنظيمي.
- التنظيم: ويشمل تقسيم المسؤوليات والمهام وتحديد كل منها حسب تخصص موظفي المنظمة، بمعنى آخر تقسيم العمل عليهم حسب مهارة وقدرة كل فرد.
- بيئة العمل: تهتم بأهمية العناصر التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بعمله وأن انقطاع العمل والاستقالة والتغيب والحوادث هي الأسباب الرئيسية لخلق بيئة عمل سلبية (عمر، 2013، 194).

- نوع العمل: وهو يوضح أهمية الوظيفة ودور الشخص ومدى فرص التطور والتقدم المتاحة، لأنه كلما كان التوافق بين الشخص وعمله أفضل كلما أدى ذلك إلى زيادة دافعه، وحب العمل والولاء للمنظمة.
- 2. العوامل الفنية:
 - العوامل التقنية، مثل الآلات والأجهزة ووسائل الاتصال، ستؤثر بشكل كبير على الأداء الجيد، لكنها ليست مقياسًا كافيًا، ويجب على الفرد معرفة كيفية عمل هذه الأساليب والوسائل (العنبي، 2015، 243).
 - الأهداف الإستراتيجية طويلة المدى وتتعلق بالمؤسسات والموظفين والمجتمع.
 - الأهداف الإدارية: تتعلق بالجوائز والترقيات في العمل وتوقيع الجزاءات.
 - الأهداف التنموية: تتعلق بتعريف الأفراد بقدراتهم الشخصية وتحديد نقاط الضعف والقوة والتي تساعدهم على تطوير المهارات وزيادة إنتاجيتهم.

المبحث الثالث: علاقة الأداء بالتدريب

- إن الأداء الفعال لدى الموظف هو محصلة عوامل كثيرة أبرزها ما يلي:
 - كفاءة الموظف، من خلال المعلومات، والمهارات، والمواقف، والقيم.
 - متطلبات الوظيفة: وهي الواجبات أو المسؤوليات أو الأدوار التي تتطلبها الشركة أو الوظيفة.
 - البيئة التنظيمية والتي تتكون من عوامل داخلية وخارجية.
- وتشمل العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال للموظفين والأهداف التنظيمية والهياكل والإجراءات المستخدمة، في حين أن العوامل الخارجية هي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية (بني حمد، 2017، 61).
- ويرى الباحث أن علاقة التدريب بالأداء "هي علاقة متكاملة وملصقة ببعضها البعض، ومهمة جدا في جميع القطاعات سواء كانت قطاعات حكومية أو خاصة، وهذا الأمر كله يعود لإختيار مدربين ذي خبرة عالية ومكتسبه من جميع النواحي الإدارية والتنظيمية حيث عندما يتم تدريب المتدربين من خلال دورات تدريبية يتأثر أداء الموظف في عملة من خلال البرامج التدريبية التي أخذها، وهذا بدوره يساعد على نجاح العمل ونجاح المؤسسة التي يعمل بها هذا الموظف سواء كان هذا التأثير بشكل داخلي في داخل المنظمة أو إذا كان خارج المنظمة".

الدراسات السابقة

- دراسة أمحمد، ونزار (2017)، وعنوانها: "أثر التدريب على أداء العاملين" الغرض من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على آثار التدريب على أداء العاملين وكفاءة إنتاجيتهم في المنظمات، وتحديد الأنواع الرئيسية لبرامج تدريب العمال، وتحديد مستوى التزام إدارة مؤسسة التنقيب العليا في تبني واستخدام استراتيجيات التدريب. وقد أسفرت الدراسة عن سلسلة من النتائج ويعد إعداد وتقييم البرنامج التدريبي أحد مهام التدريب الأساسية لمؤسسة التنقيب وتعتمد المؤسسة على نوعين من التدريبات، وهما التدريبات الداخلية والتدريبات الخارجية، وتتمتع المؤسسة بالمعرفة على مستوى العملة الكافية التي تزيد من أداء أعمالهم بكفاءة عالية.
- دراسة بلالي، وعلاهم (2018)، وعنوانها: "دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة" الغرض من هذه الدراسة هو تقصي وقياس وتحليل أثر التدخلات التدريبية على أداء الموظفين في هيئات التوظيف المحلية في الوادي وتحديد نقاط الضعف في برنامج التدريب في سبيل معالجتها بهدف زيادة فعاليتها في زيادة أداء العمال، وأنشطة التدريب والتطوير لموظفي المؤسسة لتحقيق التميز وربط الدراسة بواقع الاقتصادي للجزائر.
- وبحسب النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، توجد علاقة ارتباط إحصائية دالة بين التعليم وأداء العمل في الوادي، مع ارتباط إحصائي بين وكالات التوظيف المحلية والتعليم والقوى العاملة. لم تكن هناك فروق إحصائية دالة بين التعليم والتوظيف لموظفي وكالات التوظيف المحلية في الوادي وموظفي وهيئات التوظيف المحلية في الوادي.
- دراسة خير (2017)، وعنوانها: "أثر التدريب في أداء العاملين" الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أثر التدريبات في أداء العاملين، والتعرف على أوجه القصور أو الضعف في البرامج التدريبية القائمة وتأثيراتها السلبية على أداء العاملين، والتعرف على مدى متابعة إدارة المؤسسة للتغيرات البيئية وأخذها بعين الاعتبار عند إعداد البرامج التدريبية، وأظهرت نتائج الدراسة، أن التدريب يلعب دور فعال وهادف في تنمية الأفراد ويزيد من إنتاجيتهم حيث يوفر لهم المعلومات التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم. ويلعب التدريب أيضاً دوراً مهماً في تغيير السلوك والاتجاهات، مع المعلومات والأفكار التي يحصل عليها الشخص والتي توجهه لتغيير سلوكه للأفضل، كما يؤدي التدريب إلى تحسين أداء الموظف، مما يترجم

إلى زيادة مستويات الأداء بأقل تكلفة وبأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن، والدورات التدريبية تحسن خدمة المؤسسة مما ينعكس في صورة العلاقة الجيدة بين المؤسسة وعملائها.

دراسة مخصيد، والرشيدي (2016)، وعنوانها: "أثر التدريب على أداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية على بعض شركات القطاع الخاص بالكويت"

تهدف هذه الدراسة إلى تفعيل تدريب الشركات في القطاع الخاص لما لها من أثر بالغ الأهمية على بيئة الأعمال الحالية، لا سيما في دولة الكويت، والتعرف على الثغرات والمشكلات الرئيسية التي نشأت نتيجة التدريب، ولا سيما شطب فيما يتعلق بالتخطيط والتنفيذ والتقييم. وتهدف هذه الدراسة أيضاً إلى تحسين أداء العاملين في القطاع الخاص الكويتي، وخلق ثقافة إدارية تتوافق مع الثقافة الإدارية العالمية التي تجعل من التدريب جزءاً لا يتجزأ من كل مراحل العملية الإدارية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين التدريب وأداء العاملين في القطاع الخاص الكويتي من ناحية ثانية، وأظهرت الدراسة أن العاملين لديهم استعداد جيد لتحسين الأداء وتطويره وزيادة كفاءته، وهناك قصور في بعض جوانب التدريب والتي تحتاج إلى المزيد من الاهتمام والتطوير، وأن أكثر مراحل التدريب تأثيراً وتأثراً بأداء العاملين هي مرحلة تقييم التدريب، وكانت أهم جوانب القصور عدم وجود قدر مناسب من التوافق بين الأهداف المخططة للتدريب والوقت الممنوح لها لتنفيذها.

دراسة (القرني، 2021)، بعنوان: "معوقات استخدام منصات" التدريب الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة معوقات استخدام منصات" التدريب الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل بمراكز التدريب التربوي في محافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي، وتم تطبيق أداة الدراسة (استبانة) على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة من المعلمات في المدارس التابعة لمحافظة بيشة بلغ عددها 509 معلمة. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن إجمالي درجة المعوقات البشرية لاستخدام المنصات الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل للمعلمات بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة كان بدرجة "كبيرة" بمتوسط حسابي مقداره (3.43)، وإجمالي درجة المعوقات الإدارية لاستخدام المنصات الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل للمعلمات بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة كان بدرجة "كبيرة" بمتوسط حسابي مقداره (3.47)، وإجمالي درجة المعوقات التقنية لاستخدام المنصات الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل للمعلمات بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة كان بدرجة "كبيرة" بمتوسط حسابي مقداره (3.92).

وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها: أهمية توفير منصة تدريب إلكترونية خاصة بمراكز التدريب التربوي، وأهمية توجيه وتدريب المعلمات على استخدام منصات" التدريب الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل للمعلمات بمراكز التدريب التربوي بشكل خاص، وأهمية توفير الأجهزة والبرامج المطلوبة لتعميم استخدام منصات" التدريب الإلكترونية في برامج التطوير على مستوى العمل للمعلمين والمعلمات داخل مراكز التدريب التربوي، كما قدمت الدراسة عدداً من المقترحات البحثية.

دراسة (العيبي، 2021)، بعنوان: ""التدريب الإلكتروني" "التدريب عن بعد": مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدرسات والمتدربات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات" التدريب الإلكتروني" من وجهة نظر المدرسات والمتدربات في عمادة تطوير المهارات في جامعة الملك سعود، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي المسحي، على عينة بلغ عددها (20) مدربة و(384) متدربة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن من أبرز المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني من وجهة نظر المدرسات والمتدربات وهي إجابة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته وجود، فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة، وأن أبرز مبررات" التدريب الإلكتروني" هي ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه، وكذلك حاجة المتدربات في الحصول على المعلومات التدريبية لمعالجة ما قد يعترضهن من مشكلات بشكل عاجل، إضافة إلى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، أما فيما يخص المعوقات التي قد تواجه" التدريب الإلكتروني" فقد احتلت المرتبة الأولى من وجهة نظر المدرسات المعوقات الإدارية، والمعوقات المالية من وجهة نظر المتدربات

وأوصت الدراسة بزيادة تعزيز الاهتمام بهذا الجانب من أجل رفع كفاءة استخدام التدريب الإلكتروني، وكذلك إنشاء وحدة تُعنى بالتدريب الإلكتروني" ضمن عمادة تطوير المهارات، وتخصيص ميزانية خاصة بالتدريب الإلكتروني"، كما تُوصي بإجراء دراسات لقياس مدى إمكانية تطبيق" التدريب الإلكتروني" في جهات التدريب بالجامعات والجهات الحكومية الأخرى.

دراسة (Joseph & Reuben، 2019)، بعنوان: "آثار التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني" على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة عن تليكوم كينيا"

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير التعليم والتدريب على مستوى العمل والتدريبات الإلكترونية على أداء الموظفين، فالهدف من الدراسة هو تحسين الأداء عن طريق "التدريب الإلكتروني" للموارد الإنسانية، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والمشرفين والجمهور العام العاملين في الشركة، ومجتمع هذه الدراسة تكون من (210) عينة دراسة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن موقع الشركة الإلكتروني حسن معدل التوظيف الإلكتروني للعاملين المطلوبين، وأن استخدام التوظيف عن طريق شبكة الانترنت كفل أفضل متابعة ممكنة للاحتياجات أثناء عملية التوظيف من أجل تعيين الشخص المناسب للتوظيف المعنية، وأن موقع الشركة الإلكتروني للتوظيف الإلكتروني للموظفين المطلوبين قد تحسن بدرجة كبيرة، ونتيجة لذلك، يضمن استخدام التوظيف الإلكتروني متابعة أفضل لطلبات المتقدمين أثناء عملية التوظيف من أجل تعيين الشخص المناسب لمهمة محددة. ووجدت الدراسة أن المنظمات التي تتطلع إلى تعيين موظفين يجب أن تستخدم موقع الشركة على الويب للعثور على الموظفين الذين يحتاجهم، ويجب على المنظمات استخدام التوظيف الإلكتروني في هذه العملية للعثور على الأشخاص المناسبين وتوظيفهم للوظائف المحددة من قبل المنظمة.

دراسة (Liu، 2012)، بعنوان: "تأثيرات العوامل التنظيمية على نجاح أنظمة التعليم الإلكتروني والفوائد التنظيمية: دراسة تطبيقية في تاوان".

تهدف هذه الدراسة إلى توفير إطار نظري يستكشف كيف أثرت الظروف التنظيمية على جودة أنظمة التعلم الإلكتروني وكيف تؤثر هذه العناصر على الفوائد التنظيمية من حيث نموذج نجاح BISE والنظرية القائمة على الأصول. الاستبيان (120) يشمل مسح الشركات التايوانية.

ونتيجة هذه الدراسة أظهرت أن دعم الإدارة العليا وسياسة أمن المعلومات وسياسة الشركة كانت مرتبطة بشكل إيجابي بخدمة النظام. بالإضافة إلى ذلك، ترتبط خدمات النظام بأرباح المؤسسة. يقدم النموذج قصتي نجاح في دراسات التعلم الإلكتروني. الشروع في نموذج نجاح نظم المعلومات والتوسع فيه من خلال دمج العوامل التنظيمية الأربعة التي تؤثر على جودة خدمات الأنظمة. يؤثر النموذج الثاني والاختبارات على المستوى التنظيمي، والذي يوفر رؤية من أعلى إلى أسفل للمديرين عند تصميم وتنفيذ أنظمة التعلم الإلكتروني في سياق تنظيمي.

الاستفادة من الدراسات السابقة

تنوعت الاتجاهات الحديثة للدراسات السابقة، حيث تركزت معظم الجهود والبحوث في دراسة "التدريب الإلكتروني" بشكل عام والأداء الوظيفي، في حين هدفت دراستنا إلى معرفة أثر "التدريب الإلكتروني" في الأداء الوظيفي في شركة الصافي دانون، وفي ضوء الدراسات والأدبيات السابقة فقد استفاد الباحث من الإطار النظري، والإفادة من أدوات هذه الدراسات والأدبيات السابقة في إعداد أداة الدراسة الحالية، ودعم مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

3- منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وهو المنهج العلمي الذي يحقق أهداف هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: " ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط (العساف، 1433هـ، 179) .

عينة الدراسة:

سوف يتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من العاملين بقسم المبيعات بشركة الصافي دانون وبلغ حجم العينة (92) فرد.

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة للدراسة.

بناء أداة الدِّراسة:

تمَّ استخدام الاستبيان بهدف التعرف على أثر "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون ، وقد قام الباحث بإعداد الاستبيان أداة الدراسة ، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المتعلِّقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدِّراسات السَّابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدِّراسة الحاليَّة، حيث يتكون الاستبيان مما يلي :

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية لافراد عينة الدراسة

الجزء الثاني: يشمل محاور الاستبيان ويتكون مما يلي:

المحور الأول: التدريب الإلكتروني ويتكون من (7) فقرات

المحور الثاني: مهارات البيع ويتكون من (8) فقرات

المحور الثالث: أثناء العمل ويتكون من (11) فقرة

صدق أداة الدِّراسة:

إن صدق الأداة يعني التأكُّد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل مَنْ يستخدمها (العساف، ١٤٣٣هـ، ص310) وقد قام الباحث بالتأكُّد من صدق أداة الدِّراسة من خلال القيام بما يلي:

1- الصدق الظاهري للأداة (التحكيبي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدِّراسة ، تمَّ عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصِّصين ؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم ، وقد طُلب من المحكِّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله ، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتهي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

وقد تمَّ الأخذ بملاحظات المحكِّمين، واعتماد العبارة التي أئفَّق عليها من قبل المحكِّمين بنسبة تزيد عن (٨٥ ٪) فأكثر وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكُّد من صدقها الظاهري مكونة من (26) فقرة مقسمة على ثلاثة محاور رئيسية

2- صدق البناء لأداة الدِّراسة:

بعد التأكُّد من الصدق الظاهري لأداة الدِّراسة (الاستبانة) قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون؛ لمعرفة صدق البناء للاستبانة، حيث تمَّ حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، كما يلي:

. جدول رقم (1) معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي اليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	.634**	14	.581**
2	.629**	15	.595*
3	.732**	16	.642**
4	.526**	17	.692**
5	.676**	18	.683**
6	.695**	19	.850**
7	.648**	20	.666**
8	.671**	21	.819**
9	.611**	22	.515*
10	.631**	23	.632**
11	.612**	24	.769**
12	.706**	25	.681**
13	.522**	26	.543**

**دال عند مستوى دلالة 0.01

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) مما يشير إلى تمتع الاستبيان بدرجة عالية من الصدق مما يمكننا الاعتماد على نتائج الاستبيان والوثوق بها .

ثبات أداة الدِّراسة:

تمَّ التأكد من ثبات أداة الدِّراسة باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha) وذلك بعد تطبيقها على عينة الدِّراسة، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف محاور الاستبيان .

جدول رقم (2) معاملات الثبات لمحاور الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المحور الأول التدريب الالكتروني.	7	.862
المحور الثاني مهارات البيع	8	.844
المحور الثالث أثناء العمل	11	.801
الدرجة الكلية	26	.849

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي؛ حيث تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (0.849)

احتساب الدرجات على أداة الدِّراسة:

بعد أن تمَّ تطبيق أداة الدِّراسة على عينة الدِّراسة، قام الباحث برصد الدرجات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ، حيث إنه لكل عبارة خمسة مستويات ، بحيث تعطى درجة لكل درجة موافقة ، كالتالي: الدرجة (1) لدرجة الموافقة (غير موافق بشدة) ، والدرجة (2) لدرجة الموافقة (غير موافق) ، والدرجة (3) لدرجة الموافقة (محايد) ، والدرجة (4) لدرجة الموافقة (موافق) ، والدرجة (5) لدرجة الموافقة (موافق بشدة).

أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد ترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حيث أعطيت الاجابة: (موافق بشدة = 5 درجات)، (موافق = 4 درجات)، (محايد = 3 درجات)، (غير موافق = 2 درجتين)، (غير موافق بشدة = 1 درجة واحدة)، ومن ثم قام الباحث بحساب الوسط الحسابي لإجابات أفراد مجتمع الدراسة.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.80) يُعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم (3) درجة الموافقة ومدى الموافقة على مقياس ليكرت الخماسي.

التردد وفقاً لمقياس ليكرت	درجة الترميز (الوزن النسبي)	فئة المتوسط من	إلى
غير موافق بشدة	1	1	1.80
غير موافق	2	1.81	2.60
محايد	3	2.61	3.40
موافق	4	3.41	4.20
موافق بشدة	5	4.21	5.00

ولخدمة اغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال اداة الدراسة في الجانب الميداني، أستخدم عدد من الأساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم تم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies): للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد إجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي الموزون – المرجح: (Weighted Mean) لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الدراسة الأساس، مع العلم بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات).
- 4- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، وقد استخدمت الدراسة هذا الأسلوب نظراً لأن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson): لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه.
- 6- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach, s Alpha- α): لحساب معامل ثبات أداة الدراسة
- 7- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

4- نتائج الدراسة ومناقشتها

الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون؟ للتعرف على درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة ودرجة الموافقة لفقرات المحور الأول وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة الموافقة	درجة الموافقة
1	تسعي إدارة الشركة إلى ربط الاحتياجات التدريبية للعاملين بالبرامج التدريبية	3.75	1.189	2	موافق
2	تقوم إدارة الشركة بإشراك المتدربين في البرامج التدريبية باستمرار	3.55	1.230	7	موافق
3	تركز البرامج التدريبية على الجزء العملي والنظري	3.69	1.223	5	موافق
4	تنهي الدورات التدريبية القدرات التسويقية لدى العاملين	3.75	1.022	3	موافق
5	تشجع إدارة شركة الصافي على التدريب الإلكتروني بفاعلية	3.72	1.001	4	موافق
6	تحدد شركة الصافي دانون مواعيد محددة للتدريب الإلكتروني	3.67	1.083	6	موافق
7	يمكن التدريب الإلكتروني العاملين على التنمية المهنية لهم	3.98	1.061	1	موافق
	المتوسط العام	3.73	1.12		موافق

يتبين من الجدول السابق أن درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (3.73) ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (1.12)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين (1.001 – 1.23)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (7): يمكن التدريب الإلكتروني العاملين على التنمية المهنية لهم، بمتوسط حسابي بلغ (3.98)، وانحراف معياري بلغ (1.061)، ودرجة (موافق)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (2): تقوم إدارة الشركة بإشراك المتدربين في البرامج التدريبية باستمرار بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وانحراف معياري بلغ (1.23)، ودرجة (موافق) وجاءت باقي فقرات المحور بدرجات (موافق).

ويرى الباحث أن درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، وهذا يدل على مدى استفادة العاملين في شركة الصافي دانون من التدريب الإلكتروني حيث يمكن التدريب الإلكتروني العاملين من التنمية المهنية لهم

السؤال الثاني: ما تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون؟
 للتعرف على تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة والنسبة المئوية ودرجة الموافقة لفقرات المحور الثاني "مهارات البيع" والمحور الثالث "أثناء العمل" وجاءت النتائج كما يلي:

أولاً مهارات البيع

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارات البيع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	جعلتني أكثر قدرة على فهم البيع بطريقة صحيحة	3.60	1.019	7	موافق
2	تساعدني الدورات التدريبية على زيادة الثقة بالنفس في البيع والشراء	3.81	1.120	5	موافق
3	تمكنتني الدورات التدريبية بالبيع وفقاً للأسس العلمية السليمة	3.56	1.156	8	موافق
4	يساعدني التدريب الإلكتروني على الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في عملية البيع	3.77	1.225	6	موافق
5	مكنني البرنامج التدريبي من توظيف الصفحة الرسمية للشركة في الترويج للبيع بطريقة صحيحة	4.15	1.205	1	موافق
6	ساعدتني البرامج التدريبية الإلكترونية في التعرف على طرق البيع الحديثة	3.92	1.275	3	موافق
7	يعطيني التدريب الإلكتروني فكرة عن كل ما هو جديد	4.13	1.278	2	موافق
8	يساعد التدريب الإلكتروني على زيادة نسبة المبيعات	3.83	1.178	4	موافق
	المتوسط العام	3.85	1.18		موافق

يتبين من الجدول السابق أن تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساوياً (3.85) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.18)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين (1.019 – 1.278)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (5): مكنني البرنامج التدريبي من توظيف الصفحة الرسمية للشركة في الترويج للبيع بطريقة صحيحة، بمتوسط حسابي بلغ (4.15)، وانحراف معياري بلغ (1.205)، ودرجة (موافق)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): تمكنتني الدورات التدريبية (من البيع) وفقاً للأسس العلمية السليمة بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، وانحراف معياري بلغ (1.156)، ودرجة (موافق) وجاءت باقي فقرات المحور بدرجات (موافق).

ويرى الباحث أن تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، وهذا يدل على مدى تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع

ثانياً أثناء العمل

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثناء العمل

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تتفرد بعرض بث مباشر عن الحشود الموجودة في الحرم	4.04	0.764	6	موافق
2	ينفرد التدريب الإلكتروني بالبث المباشر للمعلومات أثناء العمل حيث تستطيع المناقشة والدرشة أثناء التدريب الإلكتروني	4.26	0.892	3	موافق بشدة
3	يساعد التدريب الإلكتروني في زيادة الإنتاجية أثناء العمل	4.36	0.847	1	موافق بشدة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
4	ساعد التدريب الإلكتروني على التقليل من أخطاء العاملين أثناء العمل	4.18	0.89	4	موافق
5	مكن التدريب الإلكتروني من تغيير السلبيات لدي العاملين أثناء العمل	3.51	0.717	11	موافق
6	ساعد التدريب الإلكتروني في المتابعة المستمرة للاخبار والاحصائيات عن الإنتاج اثناء الإنتاج	4.29	0.962	2	موافق بشدة
7	زودني التدريب الإلكتروني بالمعلومات الأساسية عن العمل وحاجته	3.75	0.813	10	موافق
8	جعلني التدريب الإلكتروني اشعر بالاطمئنان أثناء العمل	3.77	0.699	9	موافق
9	ساعدتني في التنقل بسهولة ويسر	4.03	0.612	7	موافق
10	شعرت بالاطمئنان عند استخدام المواجهات الإلكترونية	3.92	0.709	8	موافق
11	زودني التدريب الإلكتروني بالمعلومات الأساسية أثناء التدريب	4.09	0.801	5	موافق
المتوسط العام		3.99	0.78	موافق	

يتبين من الجدول السابق تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية أثناء العمل جاءت بدرجة كبيرة ، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.99) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (0.78)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية أثناء العمل وتراوح قيم الانحرافات المعيارية بين (0.612 – 0.962)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة ؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (3): (يساعد التدريب الإلكتروني في زيادة الإنتاجية أثناء العمل)، بمتوسط حسابي بلغ (4.36)، وانحراف معياري بلغ (0.847)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (5): (مكن التدريب الإلكتروني من تغيير السلبيات لدي العاملين أثناء العمل) بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، وانحراف معياري بلغ (0.717)، ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي فقرات المحور بدرجات موافقة بين (موافق بشدة ووافق).

ويرى الباحث أن تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية أثناء العمل جاءت بدرجة كبيرة ، وهذا يدل على مدى تأثير التدريب الإلكتروني على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون أثناء العمل.

ثالثا التحقق من فروق الدراسة

الفرض الأول يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression test) وجاءت النتائج كما يلي :

جدول رقم (7) أثر الدورات التدريبية الإلكترونية على أداء مندوبين ومشرفين المبيعات

مستوى الدلالة	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
.001	.675	.337	المقدار الثابت
.007	.041	.006	الدورات التدريبية الإلكترونية
معامل التحديد المعدل = 0.521		معامل الارتباط = 0.738	
القيمة الاحتمالية = 0.00		قيمة الاختبار F = 42.530	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (0.738) مما يدل على انه بزيادة الدورات التدريبية الإلكترونية يزداد أداء مندوبي ومشرفي المبيعات وجاء معامل التحديد مساويا (0.521) ومنها نستنتج ان الدورات التدريبية الإلكترونية تفسر ما يقارب من (52.1%) من التباين في أداء مندوبي ومشرفي المبيعات وجاءت قيمة F مساوية (42.530) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

الفرض الثاني يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع في شركة الصافي دانون على أداء عاملي ومشرفي المبيعات.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression test) وجاءت النتائج كما يلي :

جدول رقم (8) أثر الدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع على أداء مندوبين ومشرفين المبيعات

مستوى الدلالة	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
.002	2.564	1.424	المقدار الثابت
.005	.710	.109	مهارات البيع
معامل التحديد المعدل = 0.527		معامل الارتباط = 0.701	
القيمة الاحتمالية = 0.00		قيمة الاختبار F = 50.619	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (0.701) مما يدل على انه بزيادة الدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع في شركة الصافي دانون يزداد أداء عاملي ومشرفي المبيعات وجاء معامل التحديد مساويا (0.527) ومنها نستنتج ان الدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع تفسر ما يقارب من (52.7%) من التباين في أداء عاملي ومشرفي المبيعات وجاءت قيمة F مساوية (50.619) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع في شركة الصافي دانون على أداء عاملي ومشرفي المبيعات

الفرض الثالث يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل في شركة الصافي دانون على أداء ومشرفين المبيعات.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression test) وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (9) أثر الدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل على أداء مندوبين ومشرفين المبيعات

مستوى الدلالة	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
.045	.069	.036	المقدار الثابت
.031	2.186	.297	اثناء العمل
معامل التحديد المعدل = 0.423		معامل الارتباط = 0.773	
القيمة الاحتمالية = 0.00		قيمة الاختبار F = 65.526	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (0.773) مما يدل على انه بزيادة الدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل يزداد أداء مندوبي ومشرفي المبيعات وجاء معامل التحديد مساويا (0.423)، ومنها نستنتج ان الدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل تفسر ما يقارب من (42.3%) من التباين في أداء مندوبي ومشرفي المبيعات وجاءت قيمة F مساوية (65.526) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

ملخص النتائج ومناقشتها:

- 1- درجة الاستفادة من "التدريب الإلكتروني" على أداء العاملين في شركة الصافي دانون جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.73) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.12)
- 2- تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية مهارات البيع جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.85) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (1.18)
- 3- تأثير "التدريب الإلكتروني" على عملية تطوير الأداء للعاملين في شركة الصافي دانون من ناحية العمل جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام مساويا (3.99) ودرجة موافقة (موافق)، بانحراف معياري بلغ (0.78).
- 4- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.
- 5- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية لمهارات البيع في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.
- 6- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدورات التدريبية الإلكترونية أثناء العمل في شركة الصافي دانون على أداء مندوبي ومشرفي المبيعات.

التوصيات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

- 1- الأخذ برأي العامل أثناء وقبل بدء البرنامج التدريبي.
- 2- توفير كافة متطلبات التدريب الإلكتروني.
- 3- توفير المدربين ذوي الكفاءة لتدريب العاملين.
- 4- تحفيز العامل ماديا ومعنويا من أجل المساهمة في التدريب.
- 5- زيادة عدد الدورات التدريبية ومدة التدريب.
- 6- وضع أهداف لكل برنامج تدريبي.
- 7- التقييم المستمر للعمال.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية

- أحمد، عفاف عبد الله. (2009). السبل الكفيلة لإنجاح نمط التعليم والتدريب الإلكتروني. مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية: جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية - مركز بحوث القرآن الكريم والسنة النبوية، ع18، 1 - 44.
- أحمد، بلقاسم وحاج، نزار (2017)، أثر التدريب على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتقريب، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس على مستوى العمل، فرع علوم التيسير، قسم المناجمنت، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- بلالي، فضيلة ونجوى، علاهم (2018)، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- بني حمد، عبد الله زهير. (2017). أثر تقنية "التدريب الإلكتروني" على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب على مستوى العمل (رسالة ماجستير). جامعة عمان العربية، عمان.
- خير، جهاد الطيب محمد (2018)، أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية - محلية شندي في الفترة من 2010م - 2017م، دراسة مقدمة لتيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان.
- زير، صبرينة عز الدين. (2017). نحو التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في المؤسسة: دراسة حالة مجمع سونلغاز. مجلة العلوم الانسانية: جامعة محمد خيضر بسكرة، ع48، 623 - 638.
- الصالح، لمياء إبراهيم، والعامر، عبد الرحمن صالح. (2018). فاعلية التعلم المدمج باستخدام نظام إدارة التعلم على تحصيل طالبات مقرر تقنيات التعليم والاتصال بجامعة الملك سعود. المجلة التربوية الدولية المتخصصة: دار سمات للدراسات والأبحاث، مج7، ع9، 79 - 97.
- العتيبي، ضرار عبد المجيد التوم. (2015). أثر إستراتيجيات التدريب على أداء الموظفين بمصرف الراجحي - أهما. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية: جامعة عدن - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ع15، 16، 239 - 280.
- العدواني، أماني بنت محمد بن عبد العزيز، والمجلي، نورة بنت عبد العزيز بن حمد. (2020). دراسة مقارنة في مفهوم واتجاهات التعلم الإلكتروني بين طالبات مرحلة الماجستير بكلية التربية بجامعة الملك سعود. مجلة كلية التربية: جامعة بنها - كلية التربية، مج31، ع121، 198 - 228.
- عمر، أيمن علي. (2013). تقييم أثر التدريب على تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على جامعة الإسكندرية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة: جامعة سوهاج - كلية التجارة، مج27، ع1، 149 - 195.
- العيسى، غزيل بنت سعد، والعمران، أفنان بنت محمد. (2021). التدريب الإلكتروني "التدريب عن بعد": مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج41، ع2، 355 - 374.
- القباعي، إسلام خليف سلمان، وأبو صالح، محمد صبيحي. (2019). أثر برامج التدريب التحويلي على أداء الموظفين في البنك الأهلي الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- القرني، عيدة محمد صالح، والقحطاني، محمد عايض. (2021). معوقات استخدام منصات "التدريب الإلكترونية" في برامج التطوير على مستوى العمل بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات. مجلة التربية: جامعة الأزهر - كلية التربية، ع190، ج1، 561 - 618. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1168169>

- مخصيد، هيثم عبدالغفور، و الرشيدى، طلال مفرح. (2016). أثر التدريب على أداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية على بعض شركات القطاع الخاص بالكويت. مجلة القراءة والمعرفة، ع181، 1 - 17.
- مسعود، عماد يوسف قاسم، والزيات، لبنى عبد الله. (2012). أثر التدريب ودعم الإدارة العليا على أداء موظفي الصف الأمامي في قطاع الخدمات في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية: جامعة النجاح الوطنية، مج 26، ع 8.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Joseph, J., & Reuben, J. M. (2019). Effects Of E-Recruitment And E-Training On Human Resource Performance: A Case Study Of Telecom Kenya.
- Liu, Y. C., Huang, Y. A., & Lin, C. (2012). Organizational factors' effects on the success of e-learning systems and organizational benefits: An empirical study in Taiwan. The International Review of Research in Open and Distributed Learning, 13(4), 130-151.