

المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة

الشاملة: وجهات نظر الموظفين والموظفات

د. عبدالمحسن بن عبد الرزاق الغديان

الأستاذ المشارك بقسم التربية بكلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

1431 / 1432 هـ

الكلمات الافتتاحية: المتطلبات، التدريب الإلكتروني، الجودة الشاملة، المعايير، الموظفين، الموظفات

## ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة - بشكل أساس - إلى التعرف على وجهات نظر الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في برامج التدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة. وقد تألفت عينة الدراسة من (١٥٣) موظفا وموظفة يعملون في مؤسسات القطاع العام في مدينة الرياض؛ حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد كانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة الاستبانة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، ومن أبرزها:

- أن الموظفين يمثلون نسبة (٥٦,٩ %) فرداً من أفراد هذه العينة، كما أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرات تبلغ أربع سنوات فأكثر في استخدام الحاسب الآلي والإنترنت بنسبة (٧٨,٤ %). أن معظم الفقرات الخاصة بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ تمت الموافقة عليها بشدة من قِبل أفراد العينة، مثل: أن يكون لدى المتدرب/ المتدربة الدافعية والرغبة المستمرة للتدرب. وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥٠).

أما المحور الخاص بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ فقد جاءت الفقرة " تمكن المدرب من مهارات استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته. " في المرتبة الأولى؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٦٥).

- أهم الخصائص الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني، مثل: أن يكون هناك ارتباط وثيق بين أهداف المقرر التدريبي الإلكتروني ومحتواه وأنشطته؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٢).

- أن من أهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني تجهيز البنية التحتية بما تشمله من أجهزة إلكترونية وشبكات اتصال، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٦١).

- أهم المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني، مثل: توافر نظام حماية وأمان يضمن سرية وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٤٩).

**Abdulmohsen. A. Alghadyan**  
**Associate Professor, Education Dept.**  
**College of Social Sciences**  
**Al-Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University**

**(Abstract)**

**The Basic Requirements of Electronic Training in the Light of Quality Standards: Employees Points of View**

The main purpose of this study was to find out the basic requirements of electronic training on the light of quality standards by employees points of view. The study sample consisted of 153 employees (male and female), who were working in the public sector in Riyadh City. This study has used a questionnaire which contained 59 items.

The results indicated that most of the study sample (98.4 %) have a good experience using computer and the Internet. Result also showed that most of the sample of the study strongly agree in all items of the questionnaire; for example, the mean of this item “Trainers have to know how to deal with the software which use by electronic training program.” is (4.60 out of 5).

إن القدرة على تحقيق الأهداف الخاصة بالتدريب في الخطط الخمسية للدولة في المملكة العربية السعودية يتطلب تطويراً شاملاً ومدروساً لجميع الموظفين والموظفات العاملين في القطاعين العام والخاص، إضافة إلى الاهتمام بمخرجات نظام التدريب نفسه؛ لكي يتمكن من تلبية احتياجات المجتمع المتغيرة واحتياجات سوق العمل. وهذا سيتم من خلال تطوير نظام التدريب بجميع عناصره ليتمكن من الاستفادة من التفجر المعرفي والتطور التقني الحاصل في هذا العصر؛ حيث إن تطور التقنيات الحديثة وتقدم وسائل الاتصالات أدى إلى ظهور الشبكة العنكبوتية المعتمدة على الأجهزة الحديثة؛ مما أدى إلى إحداث سيل جارف من المعلومات والمعارف في مختلف المجالات؛ حيث بادر العديد منها من الاستفادة من التقنيات الحديثة، ومن أبرز تلك المجالات مجال التدريب الإلكتروني.

ويؤكد ذلك كل من كرابر وكروبي (Knapper and Cropley, 2000, P.142)؛ حيث يريان أنه انتشر - في السنوات الأخيرة - بشكل كبير استخدام الشبكة العنكبوتية التي أثرت - بدورها - في جميع نواحي الحياة في الكثير من المجتمعات، وخاصة في مجال التدريب؛ مما ساهم بشكل كبير في ظهور ما يسمى بالتدريب الإلكتروني، ونموه بشكل سريع من خلال المميزات الكثيرة التي يقدمها، مثل: انخفاض تكلفته، وزيادة المرونة في التدريب، وزيادة أعداد المتدربين الملتحقين بالبرامج التدريبية. فالمشاهد في الوقت الحاضر أن عدداً كبيراً من مؤسسات التعليم العالي والجامعات في كثير من الدول المتقدمة تقدم برامجها التدريبية لمتدريها المنتشرين في مختلف دول العالم دون الحاجة لحضورهم وجها لوجه.

ويرى الباحث أن الفرصة التي تجعل كلاً من الموظف والموظفة يقرر: متى وأين يتدربان دون الحاجة لترك مقار أعمالهم من أفضل ما تقدمه التقنية الحديثة في هذا الوقت مقارنة بالتدريب التقليدي. فبسبب نمو التدريب الإلكتروني وتطوره أضحت التقنية الحديثة قادرة على تمكين المتدربين والمتدربات من اكتساب الخبرات والمعارف والمهارات بطرائق مختلفة لم تكن متاحة لهم في الماضي. فالمتدربون والمتدربات من خلال أدوات الإنترنت المتزامنة وغير المتزامنة (البريد الإلكتروني وغرف المحادثة وغيرهما) قادرون على الاستفادة من الخبراء في مختلف التخصصات، والتعاون مع زملائهم في أي مكان في العالم، مما يعطي المتدرب الفرصة للمشاركة بفاعلية أكبر في العملية التدريبية.

والتدريب الإلكتروني باستخدام التقنيات الحديثة لديه الإمكانيات التي تمكنه من تحقيق أهداف الخطط الخمسية للدولة المتعلقة بتطوير القوى العاملة ورفع كفاءتهم؛ حيث يلعب دوراً بارزاً في الوصول إلى كل موظف أو موظفة يريد أن يطور مهاراته أو أن يكتسب معارف جديدة في أي مكان كان دون الحاجة إلى حضوره، مما يساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ورفع المستوى المعيشي للمواطنين بمختلف فئاتهم ومستوياتهم.

ونتيجة لهذه التغيرات في عملية التدريب في هذا العصر أضحت لزاماً على المسؤولين في المملكة العربية السعودية أن يجابهوا هذه التطورات بفهم وعناية ومتابعة. كما يجب على جميع الجهات المسؤولة في القطاعين العام والخاص أن تدرك أن للتقنية الحديثة دوراً مهماً في تسهيل الكثير من العمليات، وخاصة تطوير القوى العاملة، ورفع مستوى أدائهم الوظيفي، ولكنها تحتاج إلى بناء جيد للأهداف، ورؤية واضحة، وتخطيط بعيد المدى. ومن ناحية أخرى عندما نريد للموظف والموظفة مواكبة التطورات والتغيرات الحديثة في العملية التدريبية، فلا بد أن يتقن أساسيات التقنية الحديثة؛ لكي يستخدمها في مجال عمله، ويستطيع الالتحاق بالبرامج التدريبية الإلكترونية لمتابعة ما يجد في تخصصه.

وعلى الرغم من عدم تطبيق التدريب الإلكتروني في القطاعين العام والخاص في المملكة، فإن الباحث يرى ضرورة معرفة جهات نظر الموظفين والموظفات للمتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، وكذلك معرفة مدى إمكانية الاستفادة من استخدامه في تدريبهم عن بعد، وتقديم بعض النتائج والتوصيات التي قد تفيد الجهات الإدارية في القطاعات المختلفة في الدولة عند تطبيقها الفعلي للتدريب الإلكتروني.

### مشكلة البحث:

تزايد أعداد الجامعات ومؤسسات التعليم والتدريب العالي في استخدام التدريب الإلكتروني على المستوى العالمي أظهر مدى أهمية هذا النوع من التدريب في المجالات المختلفة في القطاعين العام والخاص. وعلى الرغم من وجود بعض المحاولات لاستخدام التدريب الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من قبل وزارة التربية والتعليم وغيرها، فإن هذه المحاولات لا تتوافر فيها جميع المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال، إضافة إلى عدم مراعاة معايير الجودة الشاملة؛ مما قد يؤدي إلى فشل تلك المحاولات أو إنتاج مخرجات دون المستوى المطلوب.

ومن ناحية أخرى نرى قلة الجهات الرسمية في المجتمع السعودي التي حاولت إدخال هذا النوع من التدريب. وكانت هذه المحاولات في الغالب ناتجةً عن حماسة بعض صنّاع القرار، وعند انتقال هؤلاء المسؤولين إلى أعمال أخرى يقل الاهتمام بهذه المحاولات بسبب عدم إدراك من يأتي بعدهم بأهميتها. ومن ثم يؤدي ذلك إلى بروز مشكلة كبيرة، وهي توافر العديد من المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال، مثل: توافر البنية التحتية القوية للاتصالات، وتوافر الأجهزة في مقار الأعمال أوفي المنازل، وازدياد عدد المستخدمين للتقنية الحديثة. إلا أن بعض المتطلبات الهامة غير متوافرة، مثل: المتطلبات الخاصة بمحتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني، وكذلك المتطلبات الخاصة بنظام إدارة هذا النوع من التدريب. ومن ثم فإن الباحث، من خلال هذه الدراسة، يسعى للكشف عن وجهات نظر الموظفين والموظفات فيما يتعلق بالمتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة، بشكل أساس، إلى التعرف على وجهات نظر الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في برامج التدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الجزئية الآتية:

- التعرف على مدى إلمام الموظفين والموظفات بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين/المتدربات في برامج التدريب الإلكتروني الفعال.
- التأكيد على أهمية توافر المتطلبات الأساسية في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني، باعتبارهم من أهم عناصره.
- التعرف على أهم الخصائص الأساسية الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال.
- تحديد الخصائص الأساسية لبيئة التدريب الإلكتروني الفعال. وكذلك المتطلبات الأساسية لنظام إدارة ذلك النوع من التدريب.
- تقديم خلاصة توضح وجهات نظر الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة.
- تقديم توصيات وعناوين لأبحاث مستقبلية تتعلق بالتدريب الإلكتروني وعناصره.

## أهمية الدراسة:

أصبح انتشار استخدام التقنية الحديثة في جميع المجالات، وفي مجال التدريب بشكل خاص، واقعاً مشاهداً على المستوى العالمي. فالمعاهد العليا المتخصصة في التدريب والجامعات في الدول المتقدمة تسعى جاهدة للاستفادة من تلك التقنيات في تقديم برامج التدريب بطرائق جديدة؛ مما أتاح الفرصة لجميع الموظفين والموظفات للتدريب، كل حسب وقته وسرعته في التدريب. ونظراً لما يتميز به هذا النوع من التدريب من الجمع بين أسلوبين من أهم أساليب التدريب الحديث، وهما: أسلوب التدريب غير المتزامن، والذي يعني عدم ضرورة وجود كل من المدرب والمتدرب على اتصال مباشر بالإنترنت في الوقت نفسه. وأسلوب التدريب المتزامن الذي يحتم على لأطراف المختلفة في عملية التدريب الاتصال المباشر بالشبكة العنكبوتية ليتم التواصل بينهم بالصوت والصورة.

وتجلى أهمية هذه الدراسة في مظهرين، هما: أهمية التدريب الإلكتروني ومتطلباته، وقلة الدراسات التي أجريت في هذا المجال؛ حيث يتوقع أن تسهم النتائج التي تم استخلاصها من أفراد عينة الدراسة (الموظفين والموظفات)، بصفتهم العنصر الأبرز في العملية التدريبية، حول المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، في تزويد صناع القرار والمسؤولين بأفكار واقتراحات تمكنهم من رسم الخطط المستقبلية، والسياسات البعيدة المدى التي تخدم العملية التدريبية في المستقبل بإذن الله تعالى.

## أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس : ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في التدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة؟ وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب

الإلكتروني الفعال؟

٢. ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني

الفعال؟

٣. ما أهم الخصائص الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني

الفعال؟

٤. ما أهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال؟

٥. ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال؟

## مصطلحات الدراسة:

التدريب الإلكتروني (E-Training): هو التدريب باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الإنترنت (الغراب، ٢٠٠٣، ص ٢٥).

ويعرف التدريب الإلكتروني إجرائياً بأنه: تقديم برامج تدريبية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تسمح للمتدرب من الاستفادة من المعلومات والخبرات التي يقدمها المدرب، على الرغم من عدم وجودهم في المكان نفسه، فإنهم متصلون ببعضهم البعض عبر شبكة الإنترنت سواء كان الاتصال متزامناً أو غير متزامن.

معايير الجودة الشاملة: هي التي من خلالها يتم تحديد وفهم كيفية تدريب الموظفين والموظفات إلكترونياً، وكيفية استخدامهم للمعارف والمهارات والاتجاهات إلكترونياً للوصول إلى مستوى القدرة في فهم أساليب التدريب وحل المشكلات والتدريب الذاتي (إسماعيل، ٢٠٠٩، ص ٦٧٠).

المقصود بالموظفين والموظفات في هذه الدراسة: هم العاملون والعاملات في جميع المجالات سواء كانت إدارية أو صحية أو تعليمية أو غيرها في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية.

## الإطار النظري للدراسة

### التدريب الإلكتروني:

يعد التدريب الإلكتروني مصطلحاً جديداً يوضح مدى التطور الحاصل في مجال التدريب عند استخدام وسائل الاتصال والتقنية الحديثة. وهو بهذا الأسلوب يشتمل على جميع أنواع التدريب التي لا تحتاج إلى مدرب يديرها أو إلى مبانٍ للتدريب فيها، وإنما يكفي هذا النوع من التدريب بوجود مدرب يرشد ويوجه، وجهات تدريبية تدير وتشرف على البرامج التدريبية في أماكن بعيدة عن المتدرب. ولكن الحميدي (١٩٩٧، ص ٧٩) يوضح أن هذا النوع من التدريب ينظر له على أنه تجديد وإصلاح للتدريب التقليدي وليس بديلاً عنه.

فالتطورات المتلاحقة لتقنية الاتصالات والمعلومات أسهمت بشكل كبير في وصول المتدرب والمتعلم إلى المعلومة في أسرع وقت، دون جهد يذكر، وفي أي مكان كان. وهذا ما يؤكد بيلكنجتون وآخرون (٢٠٠٠، ص ٢) Pilkington, et. Al؛ حيث أوضحوا بأن الاستخدام الجيد لتقنية

المعلومات والاتصالات في مجال التعليم والتدريب أدى إلى سهولة الوصول إلى المتعلمين والمتدربين سواء كانوا في منازلهم أو مقر أعمالهم، وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات دون الحاجة إلى حضورهم إلى مؤسسات التدريب والتعليم العليا أو الجامعات.

شبكة الإنترنت توفر العديد من الأدوات والبرمجيات التي تمكن المشتركين من الاستفادة من خدماتها. ومن أهم هذه الخدمات التي أسهمت بالنمو والانتشار السريع، كما يراها جاييس وهولمز (٢٠٠٤، ص٢٢) ودوقليبي (٢٠٠٠:٣٧) Duggleby ما يأتي:

- ١- البريد الإلكتروني (E-mail) . ٢- جوفر. (Gopher) ٣- بروتوكول نقل الملفات (FTP).
- ٤- غرف المحادثة (Chat Rooms) . ٥- مجموعات الأخبار (Usenet).
- ٦- الشبكة العنكبوتية (World Wide Web) . ٧- القوائم البريدية (Mailing lists).
- ٨- المؤتمرات المرئية والمسموعة (Video Conferencing and Audio).

ومن خلال تطبيق هذه الأدوات من قبل الجامعات والمعاهد العليا في مجال التدريب الإلكتروني أضحت لهذا النوع من التدريب أسلوبان مهمان، هما: التدريب المتزامن ((Synchronous e-training))، والتدريب غير المتزامن ((Asynchronous e-training)). وكلا الأسلوبين مهم في عملية التدريب؛ حيث يراعيان الظروف الخاصة بالمتدربين، وفروقه الفردية، وإعطاؤهم الفرصة للتدرب في أي وقت يشاءون.

وخلاصة القول أن الاستخدام الأمثل لأدوات الإنترنت أدى إلى توافر كلا النوعين من التدريب، ومنح المتدرب الفرصة في التدرب في جميع الأوقات سواء كان التدريب مباشراً أو غير مباشر، من خلال تخزين المعلومات والرجوع إليها في الوقت الذي يناسبه. وهذا ما يؤكد مكنرني وروبرتس (٢٠٠٤، ص٧٥) Roberts & McInnerney ؛ حيث يريان أن كلا الأسلوبين في التدريب الإلكتروني مطلوب بشكل كبير لإنجاح عملية التدريب. فاستخدام أسلوب التدريب غير المتزامن وحده يؤدي إلى أن تكون طريقة انتقال المعلومة من المدرب إلى المتدرب باتجاه واحد، وهذه الطريقة تجعل المتدرب دائماً سلبياً غير متفاعل. ولحل هذه المشكلة يجب استخدام أسلوب التدريب المتزامن.

ونظراً لأهمية هذين الأسلوبين، وانتشار استخدامهما في مجال التدريب من قبل المعاهد العليا والجامعات في الكثير من الدول المتقدمة ، نرى بأنه من المفيد ذكر الأسباب التي دفعت تلك الجامعات والمعاهد العليا في تلك الدول لتبني هذا النوع من التدريب، كما يراها كل من سجنس

وآخرون (٢٠٠٢، ص ٦) Sugges, et. al ، و توفيق (٢٠٠١، ص ٥٥).، فمن هذه الأسباب على سبيل المثال لا الحصر:

- تخفيف الجهد على المتدرب، وتقليل مصروفات السفر.
- المحافظة على وقت المتدرب، وكذلك وقت المؤسسة التي ينتمي إليها.
- تنوع المعارف والخبرات والثقافات بين المتدربين يؤدي إلى تطورهم وتحسن مستوى أدائهم.
- تشارك المتدربين في مصادر المعلومات المنتشرة على شبكة الإنترنت بالتساوي.
- تحديث المعلومات المتعلقة بالبرنامج التدريبي وتعديلها في أي وقت من قبل الجهة المسؤولة.
- الوصول إلى مواقع التدريب على الشبكة العنكبوتية ببسر وسهولة.

### الجودة الشاملة في التدريب الإلكتروني:

الجودة ليست مفهوماً جديداً منبثقاً عن الحضارة الغربية التي طورت أسسها الحديثة، وإنما هو مفهوم إسلامي ذكره الله جل جلاله في آيات كثيرة من القرآن الكريم قبل أكثر من أربعة عشر قرناً؛ حيث قال سبحانه وتعالى: " صنع الله الذي أتقن كل شيء " (سورة النمل: آية ٨٨)، وقال تعالى: " الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ " (سورة الملك: آية ٢)، فالعبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هي بحسنه. كما ذكره رسول الله - صلى الله عليه وسلم - في أحاديث كثيرة؛ حيث قال صلى الله عليه وسلم: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " (رواه مسلم) (الألباني، ١٤١٥ هـ، ص ١٠٦). وهكذا نرى أن الإسلام لم يدع فقط إلى العمل، بل دعا إلى إتقانه وإجادته. ومن هنا نستطيع القول بأن الجودة تعني الإتقان وضبط العمل.

وهناك العديد من التعريفات الخاصة بالجودة الشاملة، ومن أهمها حسب مضمون المواصفات القياسية ISO 9000 لعام ٢٠٠٠ بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) والتي تجعله ملئياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيةها" (الشامسي، ٢٠٠٥م، متاح على الإنترنت). وهذه الصفات يمكن تطبيقها في المجالات المختلفة؛ أي أن الجودة الشاملة مطلوبة في جميع الأعمال والتخصصات بشكل عام، وفي مجال التدريب الإلكتروني بشكل خاص.

والتدريب الإلكتروني والتعليم لكي يتمكن من تحقيق أهدافه، يجب على القائمين عليه الالتزام بالعديد من الضوابط والمعايير التي تساعد على نجاحه وتحقيق تلك الأهداف. وقد وضعت وكالة التحقق من الجودة في التعليم العالي في بريطانيا العديد من معايير الجودة في مجال التعليم والتدريب الإلكتروني التي يجب الالتزام بها، وهي على النحو الآتي:

✓ تصميم المنظومة المتكاملة، بمعنى تصميم وتجريب أنظمة التدريس والإدارة للبرامج التي تنوي طرحها.

✓ أن تحرص المؤسسة التعليمية على أن تكون المعايير الأكاديمية للدرجات الممنوحة لبرامج التعلم الإلكتروني والتدريب مكافئة للدرجات التي تمنحها المؤسسة بالطرق المعتادة وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة في البلد.

✓ ضبط إدارة برامج التعليم والتدريب الإلكتروني.

✓ تطوير ودعم الطلاب من خلال اهتمام المؤسسة بتطوير ودعم التعلم الذاتي.

✓ تقييم الطلاب بشكل موثوق ومنظم، من خلال التقييم الختامي المستخدم لبرامج التعلم الإلكتروني والتدريب المناسب لنمط الدراسة (الكندي، متاح على الإنترنت).

### الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية في مجال التعليم الإلكتروني والتدريب وجودته، وقد تنوعت نتائج هذه الدراسات تبعاً لاختلاف توجهات الباحثين واهتماماتهم، وسيتم التطرق لهذه الدراسات والأبحاث وترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

### أولاً - الدراسات العربية:

أجرى اللقاني (٢٠٠٥م) دراسة ركزت على خصائص معلم المدرسة الإلكترونية، وخلصت إلى أن المعلم يجب أن يتصف بخصائص معينة لكي يتمكن من العمل في بيئة التعليم الإلكترونية، ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

- أن يكون صاحب ثقافة عالية.
- متمكن من أساسيات العلم، ومتمكن من لغة ثانية على الأقل.
- قادر على تنظيم المواقف التعليمية وإدارتها في وجود التقنية المتقدمة.

- قادر على إدارة التفاعلات داخل الصف وخارجه.
- يشجع المتعلمين على صناعة المعرفة.
- أن يشجع المتعلمين على تبادل الخبرات.
- أن يدرك أهمية العنصر البشري إضافة إلى العنصر التقنية.
- أن يكون قادراً على مساعدة الطلاب على اكتساب المهارات الخاصة بالاتصال على كافة المستويات.

كما قامت سعاد شاهين (٢٠٠٥م) بدراسة لتحديد الاحتياجات التدريبية للمستفيدين من مشروع التعليم الإلكتروني بوزارة التربية والتعليم بجمهورية مصر العربية. وقد اشتملت عينة الدراسة على ٣٦٦ معلماً و٣٢١ طالبا و١٧٢ أخصائي تقنيات تعليم و ٥١١ ولي أمر طالب. وكانت أداة البحث عدة استبانات موجهة لأفراد العينة كل حسب اختصاصه. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، ومن أهمها: عدم توافر الخبرة الكافية للمعلمين للدخول للفصول الافتراضية. وكذلك عدم توافر البنية التحتية للفصول الافتراضية ليتمكن المعلم من تشغيلها والتعامل معها. وقد أوصت الدراسة بإنشاء بنية تحتية قوية للاتصالات والتجهيزات التقنية، وكذلك أوصت بتطوير قدرات المعلمين تقنياً للعمل بأسلوب التعليم الإلكتروني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متقدمة في هذا المجال.

وفي دراسة أجراها المخلافي (٢٠٠٦ م) هدفت للتعرف على جدوى استخدام التعليم الإلكتروني مع الطالبات في جامعة الإمارات العربية المتحدة، ومن أبرز نتائج الدراسة تفضيل الطالبات لأسلوب التعليم الإلكتروني على التعليم التقليدي، وقد أبدين الاستعداد للتسجيل في المقررات الإلكترونية بشرط تدريبهن على استخدام أدوات التعليم الإلكتروني قبل البدء الفعلي في الدراسة. كما أظهرت النتائج أن الطالبات ينظرن إلى التعليم الإلكتروني على أنه يوفر العديد من الفوائد، مثل: توفير الجهد والوقت، والاتصال المستمر مع أعضاء هيئة التدريس ومع بعضهن البعض باستخدام أدوات التعليم الإلكتروني المتزامنة أو غير المتزامنة، ومناقشة الأفكار المختلفة بين أكبر عدد منهن. إضافة إلى توافر المادة العلمية باستمرار في الموقع على شبكة الإنترنت.

## ثانيا - الدراسات الأجنبية :

قام بين Yuen ( ١٩٩٨ ) بإجراء دراسة لاستخدام الشبكة العنكبوتية في تدريب مدرسي المستقبل. وقد أظهرت النتائج أن معظم المتدربين المشاركين في هذه الدراسة لديهم اتجاهات إيجابية

نحو استخدام الشبكة العنكبوتية في التعليم بشكل عام. ويرى أفراد العينة بأنهم يحتاجون إلى الدعم التقني والفني والمساندة، وتعلم الطرق المختلفة في استخدام أدوات الإنترنت في العملية التعليمية، بهدف اكتساب المهارات والمعارف والخبرات التي تمكنهم من التفاعل بشكل أكبر مع هذا النوع من التعليم.

وفي دراسة قام بها بيلكنجتون وآخرون (٢٠٠٠) Pilkington, et. al. والتي هدفت إلى تقييم استخدام أدوات التدريب الإلكتروني لدعم حلقات النقاش في تدريب المعلمين. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين زيادة نسبة مشاركة المتدربين من خلال أدوات التعليم الإلكتروني والحصول على درجات عالية. كما أظهرت الدراسة أن إحدى الصعوبات التي واجهت المتدربين ومنعتهم من المشاركة بشكل فاعل في حلقات النقاش هي صعوبة الدخول لموقع التدريب على شبكة الإنترنت عندما يتم الاتصال من المنازل.

أما دراسة كومبس ورود (٢٠٠١) Rodd & Coombs التي هدفت إلى الكشف عن دور الإنترنت في إيصال التعليم العالي للطلاب في جنوب غرب إنجلترا. وقد تم استخدام البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو كأدوات لإيصال التعليم إلى أولئك الطلاب. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب يرون أن أفضل ميزة لهذا النوع من التعليم هو إعطاؤهم الفرصة في التعليم والتدريب في المكان الذي يختارونه والوقت الذي يناسبهم. وكذلك مراعاة ظروف الطلاب وفروقهم الفردية؛ حيث يمنحهم هذا النوع من التعليم الفرصة في التعلم حسب السرعة التي يستطيعون فيها إنجاز الأعمال التي يكلفون بها. أما ما يتعلق بالصعوبات التي واجهت أعضاء هيئة التدريس والطلاب فقد أظهرت النتائج قلة الدعم المالي والإداري من إدارة الجامعة لعضو هيئة التدريس، وكذلك قلة الدعم من قبل المكتبة المركزية فيما يخص توفير مصادر المعلومات والمراجع للطلاب. وأخيراً قلة الدعم الفني الذي يحتاجونه عند حدوث بعض المشكلات التقنية أثناء عملية التدريس.

وفي دراسة آتان وآخرين (2002) Atan, et.al. المتعلقة بخصائص التعليم بواسطة الإنترنت واحتياجات الطلاب التعليمية من وجهة نظرهم. استخدم الباحثون الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، حيث بلغ عدد أفراد العينة ٣١٥ طالبا. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الطلاب أظهروا اتجاهات ايجابية نحو الإستراتيجية المتبعة في أسلوب التعليم الإلكتروني؛ حيث يرون بأنها كانت ممتعة، وخاصة سهولة التواصل والتعاون فيما بينهم. كما أظهرت النتائج شعور أفراد العينة بسهولة الوصول لمصادر المعلومات والمعارف من خلال الروابط المختلفة على الشبكة العنكبوتية.

أما دراسة فريدينبيرج (٢٠٠٢) Frydenberg المتعلقة بمعايير الجودة في التعلم والتدريب الإلكتروني من منظور المعلمين ، فقد توصلت إلى أن هناك العديد من المجالات الواجب توافر معايير جودة لها في نظام التعلم والتدريب الإلكتروني، وتتمثل في الآتي :

- الالتزام المؤسسي، ويشمل: الالتزام المالي، والتخطيط المادي، والدعم التقني، وغيرها.
- البنية التحتية للتقنية الحديثة لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية، وكذلك توفر عامل الأمان، والمحافظة على البيانات والاتصالات.
- خدمات الطالب الخاصة بالمساعدات المنتظمة سواء المتعلقة بالجانب المالي أو النصائح.
- تصميم الدروس وتطوير المقرر على شبكة الإنترنت وفق احترافية عالية.
- إلمام المعلم بطرائق التدريس الإلكترونية.
- توصيل البرنامج باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، وحماية حق الطلاب في الخصوصية في الفصول الافتراضية على الإنترنت، ودعمهم بصورة تمكنهم من التعلم الهادف.
- التقويم الشامل لبرنامج التعليم الإلكتروني. (نقلا عن الكندي، متاح على الإنترنت).

وأخيراً، دراسة يب Yip (٢٠٠٤) والتي هدفت إلى التعرف على استخدام نظام وب سي تي (WebCT) للتعليم عبر شبكة الإنترنت. وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٣٠ طالباً وطالبة، تم توزيع الاستبانة عليهم لجمع البيانات. وقد أظهرت النتائج أن الصفحة الرئيسية للنظام توضح جميع مكونات البيئة التعليمية للمقررات الدراسية على شبكة الإنترنت ووظائفها، مما سهل على أعضاء هيئة التدريس والطلاب من استخدام النظام والاستفادة منه بشكل كبير في عملية التعلم. كما أوضحت النتائج أيضاً أن أفراد العينة يفضلون التعلم عن طريق الإنترنت أكثر من طريقة التعليم التقليدي؛ بسبب شعورهم بالمتعة لاستخدامهم أدوات مختلفة ومتنوعة للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب الآخرين.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

اتضح للباحث أثناء اطلاعه على البحوث والدراسات السابقة والمتعلقة بالتدريب الإلكتروني والتعليم وجودته مدى الاهتمام الكبير الذي أظهره المتخصصون على المستويين العربي والعالمي بهذا الموضوع؛ حيث تناولوا العديد من جوانبه المختلفة. فقد اهتم بعض الباحثين بواقع استخدام التقنية الحديثة في التدريب الإلكتروني، والتعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو هذا النوع من التدريب. وبعضهم ركز على تحديد الخصائص التي يجب أن يتصف بها المعلم أو

المدرّب في نظام التعليم الإلكتروني والتدريب. والبعض منهم ركز على دراسة التجارب التي تمت في هذا المجال. والبعض الآخر من الباحثين هدف إلى التعرف على المعايير التي يجب أن تتوافر في أنظمة التعليم والتدريب الإلكتروني لتكون ذات جودة عالية وأكثر فاعلية.

أما بالنسبة لنتائج تلك الدراسات فقد كانت تشير بوجه عام إلى أهمية التدريب الإلكتروني وضرورة تطويره لتنتم الاستفادة منه على أكمل وجه. فبعض تلك النتائج تشير إلى ظهور اتجاهات إيجابية نحو استخدام التعليم والتدريب الإلكتروني من قبل الطلاب والمتدربين. والبعض الآخر يشير إلى أن استخدام أدوات التدريب الإلكتروني أدى إلى زيادة التفاعل بين المتدربين والعمل مع بعضهم البعض، ومناقشة عناصر الدرس وحل الواجبات. كما أظهرت النتائج أيضاً أن نظام التعلم والتدريب الإلكتروني يجب أن تتوافر فيه معايير الجودة الشاملة لكي يتمكن من لعب دور فاعل في العملية التعليمية والتدريبية، و ليكون داعماً للتعليم والتدريب التقليدي.

ويستخلص من تلك النتائج أن هناك توجهاً قوياً من قبل المؤسسات والجامعات، وكذلك أعضاء هيئة التدريس والمتدربين للاستفادة من نظام التدريب الإلكتروني والتعليم، ويتضح ذلك من رصد توسع الجامعات ومؤسسات التدريب العليا في استخدام أسلوب التدريب الإلكتروني، وحرصها على تطبيقه على التخصصات المختلفة. كما أن هناك اتجاهات إيجابية أبدأها المتدربون والطلاب الذين التحقوا ببرامج التدريب الإلكتروني والتعليم.

أما الفائدة التي تمكّن الباحث من الحصول عليها بعد الإطلاع على تلك الدراسات، فهي أنها سهلت عليه عملية تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)، واختيار المنهج المناسب. كما أفادت الباحث في تكوين فكرة واضحة عن المتطلبات المراعية لمعايير الجودة الواجب توافرها في جميع عناصر التدريب الإلكتروني. كما تكوّن لدى الباحث تصور واضح لأهمية هذا النوع من التدريب في تيسير وتسهيل عملية التدريب لعضو هيئة التدريس والمتدربين/المتدربات. وأخيراً استفادت الدراسة الحالية من الحقائق العلمية والنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات في إعداد الإطار النظري.

### إجراءات الدراسة

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الإحصائي الوصفي، الذي يعرفه عويس (٢٠٠٠)، ص١٠٣) بأنه المنهج الذي يهتم بوصف الواقع من خلال جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة محل الدراسة، وتحليلها إحصائياً بهدف التعرف على تلك الظاهرة، وتحديد الوضع الحالي لها،

والتعرف على جوانب القوة فيها وتعزيزها، ومعرفة جوانب الضعف فيها، وتحديد طرق التغلب على تلك جوانب.

### مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات الذين هم على رأس العمل والعاملين في مؤسسات القطاع العام في مدينة الرياض للعام الهجري ١٤٣٠/١٤٣١هـ. ونظرًا لصعوبة الحصول على بيانات تفيد بالأعداد الكلية للموظفين والموظفات في مؤسسات القطاع العام، لم يتمكن الباحث من تحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة.

### عينة الدراسة :

شملت عينة الدراسة بعض الموظفين والموظفات العاملين في القطاع العام، الذين هم على رأس العمل في العام الهجري ١٤٣٠/١٤٣١هـ، وقد تم اختيارهم بشكل عشوائي، ووزعت عليهم الاستبانة. وقد تمكن الباحث من جمع (١٥٧) استبانة من أفراد عينة الدراسة، وقد تم استبعاد (٤) استبانة بسبب الإجابة على جزء يسير منها أو عدم الإجابة على بعضها بالكلية. وقد اعتمد الباحث في نهاية الأمر على (١٥٣) استبانة في التحليل الإحصائي، ويمثل هذا الرقم تقريباً (٩٧%) من عينة الدراسة، وهذه النسبة مقبولة إحصائياً. وفيما يأتي وصف لعينة الدراسة:

حيث بلغ مجموع أفراد العينة (١٥٣) موظفاً وموظفة، يمثل الموظفون (٨٧) فرداً من أفرادها، بنسبة ٥٦,٩ %، بينما نجد أن عدد الموظفات بلغ (٦٦) موظفة بنسبة ٤٣,١ % . أما بالنسبة لأعمار أفراد العينة فقد تبين أن (٨) موظفين وموظفات أعمارهم أقل من ٢٥ سنة، بنسبة ٥,٢ %، بينما بلغ عدد الموظفين والموظفات الذين تبلغ أعمارهم ٢٥ سنة فأكثر (١٤٥) موظفاً وموظفة، بنسبة ٩٤,٨ %.

### أداة الدراسة وصدقها:

تم بناء استبانة استخدمت كأداة للدراسة موجهةً إلى عينة من الموظفين والموظفات العاملين في مؤسسات القطاع العام في مدينة الرياض للعام الهجري ١٤٣٠/١٤٣١هـ. وقد أفاد الباحث في إعداد هذه الاستبانة من بعض الدراسات العلمية المحكمة، التي بحثت في عملية التدريب الإلكتروني وجودته، وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي للإجابة عن معظم فقرات هذه الاستبانة. وللتأكد من صدق الأداة قام الباحث بعرض الاستبانة في صيغتها الأولية على أربعة عشر من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والموظفات في مختلف التخصصات، مثل: تخصص تقنيات

التعليم، وتخصص المناهج وطرق التدريس، والإدارة التربوية، وغيرها، لتحكيمها والتأكد من مناسبة فقراتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله. وقد تمت استعادة (١٠) استبانات محكمة بعد أن قام المحكمون بدراستها وفحص محتوياتها، وإبداء آرائهم في فقراتها. وبناءً على توجيهات المحكمين تم حذف بعض الفقرات غير المناسبة، وتعديل صياغة بعض الفقرات، وإضافة فقرات أخرى. وبعد ذلك قام الباحث بإعداد الاستبانة بشكلها النهائي، وقد تضمنت ستة أقسام رئيسية، هي على النحو الآتي:

- القسم الأول خاص بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث اشتمل على ثلاث فقرات، هي: الجنس، والعمر، والخبرة في استخدام الحاسب الآلي والإنترنت.
- القسم الثاني يتضمن معلومات خاصة بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين/المتدربات الملتحقين ببرامج التدريب الإلكتروني؛ حيث اشتمل على عشر فقرات.
- القسم الثالث يحتوى على إحدى عشرة فقرة تتعلق بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في مدربي برامج التدريب الإلكتروني الفعال.
- القسم الرابع يركز على المتطلبات الأساسية لمحتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ حيث اشتمل على أربع عشرة فقرة.
- القسم الخامس يتضمن المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال؛ حيث اشتمل هذا القسم على ثمان فقرات.
- القسم السادس يتضمن المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال؛ وقد اشتمل على اثنتي عشرة فقرة.

ولتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود محاور الدراسة؛ حيث تم إعطاء وزن للبدائل المختلفة على النحو الآتي: (أوافق بشدة = ٥، أوافق = ٤، غير متأكد = ٣، غير موافق = ٢، لا أوافق على الإطلاق = ١)، وبعد ذلك تم تصنيف تلك الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة}) \div \text{عدد بدائل الأداة} = (٥ - ١) \div ٥ = ٠,٨٠$$

وهذه الفئات موضحة في الجدول (١) على النحو الآتي:

جدول ( ١ )  
توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	مدى المتوسطات
اوافق بشدة	5.00 – ٤,٢١
اوافق	4.20 – ٣,٤١
غير متأكد	3.40 – ٢,٦١
غير موافق	2.60 – ١,٨١
لا اوافق على الإطلاق	1.80 – ١,٠٠

وبعد توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، واسترجاعها مرة أخرى، تم ترميز فقراتها والتأكد من صحتها، وتحليل تلك النتائج إحصائياً بعد تفريغها في برنامج SPSS. ولقد تم قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Correlation Pearson) ، وكذلك قياس ثباتها باستخدام معامل الفايكنونباك (Alpha -Chronbach).

#### صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Correlation Pearson) من خلال استخدام برنامج SPSS بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية لتلك المحاور. وكانت جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١). وهذه النتائج تعطي دلالة بالتماسك والاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة. ويوضح الجدول (٢) أن جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية لهذا المحور دالة إحصائياً.

جدول (٢)

يوضح صدق الاتساق الداخلي من خلال قياس العلاقة بين درجة كل بند والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه بالنسبة لوجهات نظر الموظفين والموظفات تجاه المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة

المحور	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
المتطلبات الواجب توافرها في المتدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال	٤	**٠,٧٣١٢	٩	**٠,٤٣٨٤
	٥	**٠,٦٨٦٦	١٠	**٠,٦٨٣٥
	٦	**٠,٦٩٩٢	١١	**٠,٥٩٧٦
	٧	**٠,٥٥٩٢	١٢	**٠,٧٤٧٧
	٨	**٠,٧٧٤٧	١٣	**٠,٦١١٠
المتطلبات الواجب توافرها في مدربي برامج التدريب الإلكتروني الفعال	١٤	**٠,٤٦٩٨	٢٠	**٠,٧١٤٣
	١٥	**٠,٦٥١١	٢١	**٠,٦٩٣٥
	١٦	**٠,٦١٨٧	٢٢	**٠,٦٨٠٦
	١٧	**٠,٦٣٢٣	٢٣	**٠,٧٧٤٨
	١٨	**٠,٧٦٠٦	٢٤	**٠,٧٥٢٩
	١٩	**٠,٦٨٩٣		
خصائص محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال	٢٥	**٠,٦١٤٣	٣٢	**٠,٧٣٦٤

**،٧٣٦٨	٣٣	**،٥٩٩٠	٢٦	
**،٦٦٧٧	٣٤	**،٧٨٤٣	٢٧	
**،٦٨٨٨	٣٥	**،٧٣٦٤	٢٨	
**،٦٨٠٩	٣٦	**،٧٥٨٠	٢٩	
**،٧٣٩٧	٣٧	**،٦٨٥٠	٣٠	
**،٧٦٥٦	٣٨	**،٧٠٠٣	٣١	
**،٧٩٧٦	٤٣	**،٦٠٤٥	٣٩	خصائص بيئة التدريب الإلكتروني الفعال
**،٧٥٢٨	٤٤	**،٨٤٨٨	٤٠	
**،٦٨٩٥	٤٥	**،٨٥١٥	٤١	
**،٥٨٧٣	٤٦	**،٧٠٤٠	٤٢	
**،٧٩٩٢	٥٤	**،٦٣٨٦	٤٧	المتطلبات الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال
**،٧٦٦٩	٥٥	**،٧٨١٧	٤٨	
**،٩٠٩٧	٥٦	**،٦٩٩٢	٤٩	
**،٧٨٦٨	٥٧	**،٨٢٤٩	٥٠	
**،٧٧٢٤	٥٨	**،٨٥١٥	٥٢	
**،٨٢٥١	٥٩	**،٧٨٦٢	٥٣	

(\*\*) دالة إحصائية عند مستوى أقل من ٠,٠١ .

### ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات الاستبانة، والتأكد من ثباتها تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباك) (Alpha - Chronbach). وقد بينت النتائج، كما هو موضح في الجدول (٣)، ثبات عدة عوامل، هي:

• ثبات الفقرات الخاصة بالمتطلبات الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب الإلكتروني الفعال بنسبة ٨٦ %.

• ثبات الفقرات المتعلقة بالمتطلبات الواجب توافرها في مدربي برامج التدريب الإلكتروني الفعال بنسبة ٨٩ %.

• ثبات الفقرات المتعلقة بالمتطلبات الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال بنسبة ٩٤ %.

• ثبات الفقرات المتعلقة بالمتطلبات الخاصة ببيئة التدريب الإلكتروني الفعال بنسبة ٨٩ %.

• ثبات الفقرات المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال بنسبة ٩٥ %.

وهذه نسب عالية تؤكد ثبات الاستبانة والاعتماد عليها في قياس ما أعدت لقياسه.

### جدول (٣)

يوضح معامل ثبات ألفا كرونباك لمحاور الاستبانة

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباك (%)
المتطلبات الواجب توافرها في المتدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال	١٠	٨٦ %
المتطلبات الواجب توافرها في مدربي برامج التدريب الإلكتروني الفعال	١١	٨٩ %
متطلبات محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال	١٤	٩٤ %
متطلبات بيئة التدريب الإلكتروني الفعال	٨	٨٩ %
متطلبات نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال	١٢	٩٥ %

### الأساليب الإحصائية:

تم تفرغ البيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة، وتحليلها إحصائيًا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Science. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية:

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد العلاقة الارتباطية بين كل فقرة من فقرات أداة الاستبانة الخاصة بوجهات نظر الموظفين والموظفات، والدرجة الكلية لكل محور من محاور الأداة.
- معامل ألفا كرونباك (Alpha - Chronbach) لقياس مستوى ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة والتعرف على مدى تأثير متغيرات الدراسة في إجاباتهم.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد وزن كل استجابة؛ مما يسهل مقارنة الاستجابات مع بعضها.

### تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على وجهات نظر الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في برامج التدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، وقام الباحث بتصنيف عينة الدراسة بحسب الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة في التعامل مع الحاسب الآلي والإنترنت، وقد تم التطرق إلى هذه الخصائص عند وصف عينة الدراسة. وفي هذا الجزء من البحث سيتم الإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

### السؤال الأول: ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج

#### التدريب الإلكتروني الفعال؟

يوضح الجدول (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوجهات نظر الموظفين والموظفات العاملين في مؤسسات القطاع العام في مدينة الرياض تجاه المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب الإلكتروني الفعال، وقد اشتمل هذا المحور على (١٠) فقرات. بلغ المتوسط الحسابي للفقرة الأولى في الترتيب:

"أن يكون لدى المتدرب/ المتدربة الدافعية والرغبة المستمرة للتدرب." (٤,٥٠). ويليهما الفقرة:  
"إلمام المتدرب/ المتدربة بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته."؛ إذ بلغ متوسطها  
الحسابي (٤,٤١). أما الفقرتان : " الإلمام بكيفية الاتصال بكل من المدرب والمتدربين/ المتدربات  
الآخرين إلكترونياً." والفقرة : " أن يكون كلاهما جاداً في العمل العلمي والتدريبي والتواصل فيه  
لساعات طويلة." فقد كان متوسطهما الحسابي (٤,٢٣)، وتأتيان في المرتبة الثالثة. وتأتي في المرتبة  
الرابعة كل من الفقرة: " إلمام المتدرب/ المتدربة بالمهارات الأساسية لاستخدام الإنترنت وأدواتها."  
والفقرة: " الإلمام بطرق استقبال الواجبات وإرسال الإجابات والاستفسارات إلى المدرب." بمتوسط  
حسابي قدره (٤,١٨). أما المرتبة الخامسة فقد احتلتها الفقرة: " التدرب على كيفية استخدام المقرر  
الإلكتروني وأساليب التقويم فيه." بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٤).

وهذه النتائج تتفق مع ما أوصت به دراسة سعاد شاهين (٢٠٠٥م) بضرورة تدريب الطلاب على  
استخدام المنهج الإلكتروني من جميع جوانبه لكي تتم الاستفادة من هذا النوع من التدريب على الوجه  
المطلوب. بمعنى أنه لكي يتم استخدام التدريب الإلكتروني بفاعلية أكبر يجب أن يكون لدى جميع  
المتدربين والمتدربات الاستعداد والخلفية الكاملة في استخدام أسلوب التدريب الإلكتروني.

وفي المرتبة السادسة تأتي الفقرة التي وافق عليها أفراد العينة، وهي: " القدرة على أداء  
التكاليف التي تطلب منه/ منها بسرعة وجودة." بمتوسط حسابي قدرة (٤,٠٣). وقد بلغ المتوسط  
الحسابي للفقرة السابعة في الترتيب " أن يعرف/ تعرف الطرق والأساليب المختلفة لتقويم المعلومات  
المكتسبة من المواقع الإلكترونية." (٣,٩٩). أما الفقرة التي احتلت المرتبة الأخيرة فهي: " الإلمام  
ببعض المهارات الفنية لحل المشكلات التقنية البسيطة التي قد تواجههم أثناء تدريبهم إلكترونياً."؛ إذ  
بلغ متوسطها الحسابي (٣,٩٢). وقد يعود السبب في موافقة أفراد العينة على ضرورة الإلمام ببعض  
المهارات الفنية لحل المشكلات التقنية التي قد تواجههم إلى أن عدداً كبيراً من الموظفين والموظفات  
لديه تصور واضح عن ماهية التدريب الإلكتروني، ويدرك مدى أهمية الدور الذي تلعبه التقنية  
الحديثة في هذا المجال، وبناءً عليه يرون ضرورة معرفة أهم المهارات الفنية والتقنية التي قد  
تساعدهم على مواجهة أي صعوبة فنية أو تقنية والتغلب عليها.

وهذه النتيجة تحاول أن تستفيد من نتائج الدراسات التي قام بها الآخرون، والتي تبين أن  
الطلاب أو المتدربين يفتقدون للخبرات الفنية والتقنية عند التحاقهم ببرامج التدريب الإلكتروني،  
فدراسة كومبس ورود (٢٠٠١) Rodd & Coombs ، على سبيل المثال، أظهرت نتائجها عدم  
وجود خبرات فنية وتقنية لدى الطلاب والمتدربين لمواجهة المشكلات التي قد تطرأ أثناء الدراسة،

وهي تعد من الأسباب التي تقلل من المكاسب والفوائد التي يجنيها المتدربون في هذا النوع من التدريب. وهذه النتائج في مجملها تظهر أن أفراد عينة الدراسة إما موافقون بشدة أو موافقون على جميع فقرات هذا المحور؛ لأن جميع متوسطاتها الحسابية تدخل ضمن نطاق الخيارين: موافق بشدة (٤,٢١ - ٥)، وموافق (٣,٤١ - ٤,٢٠)، حسب توزيع الإجابات على المتوسط الحسابي الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، والذي يتناسب مع التوزيع الخماسي لمقياس ليكرت (Likert). ويمكن القول إن هذه النتائج تشير إلى أن موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرات تدل على أهمية هذه المتطلبات، وضرورة توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب الإلكتروني؛ لكي يتمكنوا من الاستفادة القصوى من جميع ما يطرح في تلك البرامج للاستمرار في التدريب بشكل سهل وميسر، وتكون أيضا دافعا لهم في المستقبل للالتحاق ببرامج مماثلة.

#### جدول ( ٤ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازليا لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق على الإطلاق	غير أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
١	٠,٦٧	٤,٥٠	٢	-	٣	٦٢	٨٦	ت أن يكون لدى المتدرب/المتدربة الدافعية والرغبة المستمرة للتدريب.
			١,٣	-	٢,٠	٤٠,٥	٥٦,٢	%
٢	٠,٨٥	٤,٤١	٢	٦	٦	٥٣	٨٦	ت إلمام المتدرب/المتدربة بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته.
			١,٣	٣,٩	٣,٩	٣٤,٦	٥٦,٢	%
٣	٠,٧٥	٤,٢٣	١	٤	١١	٧٨	٥٧	ت الإلمام بكيفية الاتصال بكل من المدرب والمتدربين/المتدربات الآخرين إلكترونيا.
			٠,٧	٢,٦	٧,٣	٥١,٧	٣٧,٧	%
٣	٠,٨٢	٤,٢٣	١	٥	١٦	٦٦	٦٣	ت أن يكون كلاهما جادا في العمل العلمي والتدريبي والتواصل فيه لساعات طويلة.
			٠,٧	٣,٣	١٠,٦	٤٣,٧	٤١,٧	%
٤	٠,٨٢	٤,١٨	١	٨	١٠	٧٧	٥٧	ت إلمام المتدرب/المتدربة بالمهارات الأساسية لاستخدام الإنترنت وأدواتها.
			٠,٧	٥,٢	٦,٥	٥٠,٣	٣٧,٣	%
٤	٠,٨٣	٤,١٨	٢	٥	١٣	٧٥	٥٦	ت الإلمام بطرق استقبال الواجبات وإرسال الإجابات والاستفسارات إلى المدرب.
			١,٣	٣,٣	٨,٦	٤٩,٧	٣٧,١	%
٥	٠,٨٤	٤,١٤	-	٩	١٦	٧٠	٥٥	ت التدريب على كيفية استخدام المقرر الإلكتروني وأساليب التقويم فيه.
			-	٦,٠	١٠,٧	٤٦,٧	٣٦,٧	%
٦	٠,٧٥	٤,٠٣	١	٦	١٧	٩٣	٣٦	ت القدرة على أداء التكاليف التي تطلب منه/منها بسرعة وجودة.
			٠,٧	٣,٩	١١,١	٦٠,٨	٢٣,٥	%
٧	٠,٨١	٣,٩٩	-	٩	٢٤	٨٠	٤٠	ت أن يعرف/تعرف الطرق والأساليب المختلفة لتقويم المعلومات المكتسبة من المواقع الإلكترونية.
			-	٥,٩	١٥,٧	٥٢,٣	٢٦,١	%
٨	٠,٩٥	٣,٩٢	٢	١٣	٢٤	٧٠	٤٤	ت الإلمام ببعض المهارات الفنية لحل المشكلات التقنية البسيطة التي قد تواجههم أثناء تدريبهم إلكترونيا.
			١,٣	٨,٥	١٥,٧	٤٥,٨	٢٨,٨	%
٤,١٨		المتوسط الحسابي* العام للمحور						

\* المتوسط الحسابي من ٥

## السؤال الثاني: ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال؟

يوضح الجدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لآراء الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال، وقد اشتمل هذا المحور على (١١) فقرة، وقد جاءت الفقرة " تمكن المدرب من مهارات استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته. " في المرتبة الأولى؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٦٥). أما الفقرة التي حصلت على متوسط حسابي بلغ (٤,٦٢) فهي: "تمكن المدرب من مهارات استخدام الإنترنت وأدواتها. " فقد احتلت المرتبة الثانية. وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة " التمكن من طرق التدريب الإلكتروني وأساليب تقويمه. " بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٧). وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة " إتقان استخدام المقرر الإلكتروني وكيفية التعامل مع محتوياته." بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٦). وقد جاءت هذه النتائج مؤشراً هاماً جداً على أهمية حصول أعضاء هيئة التدريس (المدربين) العاملين في برامج التدريب الإلكتروني على دورات تدريبية تمكنهم من استخدام التقنية الحديثة المستخدمة في العملية التدريبية قبل السماح لهم بالعمل مدربين. وهذا يعد من الأمور الضرورية لكي يتمكنوا من التعامل مع هذه التقنيات ببسر وسهولة، حيث أن فاعلية استخدام التعليم والتدريب الإلكتروني ستتم بشكل كبير إذا أصبح جميع أعضاء هيئة التدريس (المدربين) لديهم الاستعداد والخلفية الكاملة في استخدام التقنية الحديثة المتعلقة بهذا النوع من التعليم والتدريب. ويؤيد ذلك دراسة فريدينبيرج (2002) Frydenberg، التي توصلت إلى أن هناك العديد من المجالات الواجب توافر معايير جودة لها في نظام التعلم والتدريب الإلكتروني، ومن ضمن تلك المجالات إلمام المعلم بطرائق التدريس الإلكترونية.

أما الفقرة التي احتلت المرتبة الخامسة فهي: " التعامل مع المتدربين/ المتدربات إلكترونياً بكفاءة وسرعة واحترام."؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٥). وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة " إمداد المتدربين-المتدربات بتغذية راجعة متوافقة مع محتوى البرنامج التدريبي المدرجين فيه. " بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٢). أما المرتبة السابعة فقد احتلتها الفقرة " إتقان كيفية استخدام وسائل التقويم الإلكتروني بطريقة فعالة."، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧). أما الفقرة " تمكن المدرب من الطرق المختلفة في إعداد وتصميم المحتوى الإلكتروني." فتأتي في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي

قدره (٤,٣٤). أما الفقرة التي احتلت المرتبة التاسعة فقد كانت: "إتقان كيفية التعامل مع نظام إدارة التدريب الإلكتروني المستخدم بمهارة."؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٣١). والفقرة " استخدام برامج الوسائط المتعددة بكفاءة لإيجاد التكامل بين الصوت والصورة والرسوم والنصوص. " فتأتي في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٥). وجميع هذه الفقرات تتطلب من المدربين العاملين في برامج التدريب الإلكتروني العمل بشكل جاد وكبير للوصول إلى المستوى الذي يؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه.

وعندما نتتبع جميع المتوسطات الحسابية للفقرات العشرة السابقة نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقون وبشدة على جميع تلك الفقرات؛ بسبب دخول متوسطاتها الحسابية ضمن نطاق الخيار: موافق بشدة (٤,٢٠ - ٥)، حسب توزيع الإجابات على المتوسطات الحسابية الذي تم اعتماده في هذه الدراسة. وهذه النتائج تشير بشكل عام إلى أن أغلب الموظفين والموظفات يشعرون بأهمية دور عضو هيئة التدريس (المدرّب) في نظام التدريب الإلكتروني، واعتباره ركيزة أساسية لإنجاح هذا النوع من التدريب، بشرط أن يكون ملماً ومتقناً لاستخدام جميع ما يتعلق بالتقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال. وهذا يعد مؤشراً جيداً يوضح مدى انتشار الوعي بين الموظفين والموظفات لدور التقنية الحديثة في مجال التدريب، ورغبتهم في الاستفادة منه. وهذه النتائج تنسجم مع ما توصلت إليه دراسة اللقاني (٢٠٠٥م) والتي ركزت على الخصائص التي يجب أن تتوفر في معلم المدرسة الإلكترونية، وكان من أهم هذه الخصائص: أن يكون قادراً على تنظيم المواقف التعليمية وإدارتها في وجود التقنية المتقدمة، وأن يكون قادراً على إدارة التفاعلات داخل الصف الافتراضي. إضافة إلى امتلاكه للقدرة على تنمية ثقافة المتعلم فيما يخص التقنية الحديثة.

وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة " إتقان استخدام وسائل الاتصال المتزامنة (غرف المحادثة) وغير المتزامنة (المنتديات) المستخدمة في التدريب الإلكتروني."، بمتوسط حسابي قدره (٤,١٤). وهذه النتيجة تفيد أن أفراد العينة موافقين على ضرورة إتقان المدرّب لأدوات الاتصال المتزامن وغير المتزامن؛ لكي يتم التواصل بينه وبين المتدربين والمتدربات بشكل فعال. وهذه الأدوات تعد أفضل ميزة يقدمها التدريب الإلكتروني للمتدربين والمتدربات بسبب إعطائها الفرصة لهم في التدريب في المكان الذي يختارونه والوقت الذي يناسبهم، كلٌّ حسب ظروفه. وهذا النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كومبس ورود (٢٠٠١) Rodd & Coombs التي هدفت إلى الكشف عن دور أدوات الإنترنت في إيصال التعليم العالي للطلاب؛ حيث أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس (المدربين) والطلاب يرون أن أدوات التعليم الإلكتروني، كالبريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو

وغيرها، تراعي الفروق الفردية بين الطلاب، وتمنحهم الفرصة في التعلم في المكان الذي يتواجدون فيه، وكذلك التعلم حسب السرعة التي يستطيعون فيها إنجاز الأعمال التي يكلفون بها.

### جدول ( ٥ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لاوافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	وافق	وافق بشدة	العبارة
١	٠,٥٣	٤,٦٥		١	١	٤٨	١٠٣	ت
				٠,٧	٠,٧	٣١,٤	٦٧,٣	%
٢	٠,٥٧	٤,٦٢		١	٤	٤٦	١٠٠	ت
				٠,٧	٢,٦	٣٠,٥	٦٦,٢	%
٣	٠,٦٤	٤,٥٧		١	٩	٤٥	٩٨	ت
				٠,٧	٥,٩	٢٩,٤	٦٤,١	%
٤	٠,٦٧	٤,٥٦		٢	٩	٤٤	٩٨	ت
				١,٣	٥,٩	٢٨,٨	٦٤,١	%
٥	٠,٦٨	٤,٥٥	١	١	٧	٤٧	٩٦	ت
				٠,٧	٠,٧	٤,٦	٣٠,٩	٦٣,٢
٦	٠,٦٨	٤,٤٢		٢	١١	٦١	٧٩	ت
				١,٣	٧,٢	٣٩,٩	٥١,٦	%
٧	٠,٧١	٤,٣٧	١	٢	٩	٦٩	٧٢	ت
				٠,٧	١,٣	٥,٩	٤٥,١	٤٧,١
٨	٠,٨٠	٤,٣٤		٦	١٤	٥٥	٧٨	ت
				٣,٩	٩,٢	٣٥,٩	٥١,٠	%
٩	٠,٧٦	٤,٣١	١	٣	١٣	٦٧	٦٩	ت
				٠,٧	٢,٠	٨,٥	٤٣,٨	٤٥,١
١٠	٠,٧٦	٤,٢٥	١	٣	١٥	٧٢	٦٢	ت
				٠,٧	٢,٠	٩,٨	٤٧,١	٤٠,٥
١١	٠,٩٣	٤,١٤	٤	٥	١٧	٦٧	٦٠	ت
				٢,٦	٣,٣	١١,١	٤٣,٨	٣٩,٢
٤,٤٣		المتوسط* العام للمحور						

\* المتوسط الحسابي من ٥

**السؤال الثالث: ما أهم الخصائص الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال؟**

الجدول (٦) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لوجهات نظر الموظفين والموظفات تجاه أهم الخصائص الواجب توافرها في

محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال، وقد اشتمل هذا المحور على (١١) فقرة، وقد جاءت الفقرة: " أن يكون هناك ارتباط وثيق بين أهداف المقرر التدريبي الإلكتروني ومحتواه وأنشطته." في المرتبة الأولى؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٢). أما الفقرة التي حصلت على متوسط حسابي بلغ (٤,٤٩) فهي: " أن يراعي المحتوى الفروق الفردية بين المتدربين/ المتدربات." فقد احتلت المرتبة الثانية. وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة: " استخدام أنماط متنوعة من الوسائط، منها: (النصوص، الرسوم، الفيديو، المحاكاة، وغيرها) مما يساعد المتدرب/المتدربة على بقاء أثر التدريب."، بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٦). وجاء في المرتبة الرابعة: " تنوع أساليب التقويم الإلكتروني بحيث تراعي الفروق الفردية بين المتدربين/ المتدربات." بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٢). أما الفقرة: "تقسيم المحتوى التدريبي بشكل متدرج من حيث الصعوبة مع المحافظة على دقته وسلامته." فقد احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٨).

أما الفقرات التي احتلت المرتبتين: السادسة والسابعة فقد كانت متوسطاتها الحسابية على التوالي: (4.34) و (٤,٣٥)؛ فالفقرة التي احتلت المرتبة السادسة هي: " توافر أساليب إلكترونية لقياس المستوى العلمي للمتدرب/ للمتدربة " ، وقد بلغ متوسطها الحسابي (4.35) .

أما الفقرتان اللتان احتلتا المرتبة السابعة فهما على التوالي: " توافر فرق عمل متخصصة في تطوير محتوى المقررات الإلكترونية." و " مرونة محتوى المقرر في البرنامج التدريبي من حيث إتاحة الفرصة في التعديل أو الإضافة أو الحذف " بمتوسط حسابي قدره (4.34) . وتأتي في المرتبة الثامنة الفقرة " تضمين دليل للمتدرب/المتدربة بحيث يعرض المحتوى وكيفية الإبحار داخله بكفاءة"، بمتوسط حسابي قدره (4.32) . وجاء في المرتبة التاسعة فقرة: " يقدم للمتدربين/ للمتدربات التغذية الراجعة المناسبة إلكترونياً لتأكيد الفهم لديهم " بمتوسط حسابي قدره (4.30) . أما الفقرة: "ربط المحتوى بالمواقع والمصادر العامة والمفيدة على الإنترنت" فقد احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (4.29) .

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة آتان وآخرين (٢٠٠٢م) Atan ,et.al. والمتعلقة بخصائص التعليم بواسطة الإنترنت؛ حيث أظهرت النتائج شعور أفراد العينة بسهولة الوصول لمصادر المعلومات والمعارف من خلال الروابط المختلفة على الشبكة العنكبوتية.

وتأتي في المرتبة الحادية عشرة الفقرة: " استمرارية تطوير التقييم البنائي للمحتوى الإلكتروني في ضوء نتائج تطبيقه."، بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٧). وجاء في المرتبة الثانية عشرة الفقرة: "يهتم المحتوى بتوفير الفرصة لكل متدرب/ متدربة لتنفيذ اختبارات بنائية توضح مدى تقدمه/ تقدمها

في العملية التدريبية، واختبارات نهائية تحدد مستواه/مستواها التعليمي بدقة. " بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٥). وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة: "أن يصمم محتوى مقررات البرنامج التدريبي وفق معايير المقررات الإلكترونية المعتمدة عالمياً. " بمتوسط حسابي قدره (٤,١٨). وتنسجم هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة فريدينبيرج (2002) Frydenberg ؛ حيث توصلت إلى أن هناك العديد من المجالات الواجب توافر معايير جودة عالمية لها في نظام التعلم والتدريب الإلكتروني، وكان من أهمها تصميم التدريس وتطوير المقرر على شبكة الإنترنت وفق احترافية عالية. إضافة إلى التقييم الشامل لبرنامج التعليم الإلكتروني.

وقد يعود السبب في موافقة كثير من أفراد عينة الدراسة بشدة على جميع الفقرات السابقة إلى أدراك أفراد العينة كون المحتوى في مقررات التدريب الإلكتروني يختلف تماما عن محتوى مقررات التدريب التقليدي؛ حيث يركزون على ضرورة أن يخطط لمحتوى مقررات التدريب الإلكتروني بعناية فائقة، ويصمم وفق معايير المقررات الإلكترونية المعتمدة عالمياً.

**ولكن يظل السؤال الأهم، وهو: هل تستطيع الجامعات ومؤسسات التدريب في المملكة العربية السعودية أن تخطط لمحتوى مقررات التدريب الإلكتروني بنفس العناية والتصميم وفق المعايير العالمية؟**

وللإجابة على هذا السؤال يتحتم على المسؤولين، وخاصة في وزارة التعليم العالي ومعهد الإدارة العامة، المبادرة في إنشاء مؤسسات أو إدارات خاصة مسئولة عن التخطيط لمقررات برامج التعليم والتدريب الإلكتروني والتصميم والتنفيذ، والإشراف على كل ما يخص بناء المقررات الإلكترونية، وخوض التجربة بشكل مباشر على أرض الواقع، أو السماح لمؤسسات وشركات القطاع الخاص أن تتولى هذه المسؤولية؛ لكي يتسنى لجميع المستفيدين تحقيق أقصى فائدة من تلك البرامج عند التحاقهم بها.

#### جدول ( ٦ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم في أهم الخصائص الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا اوافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	اوافق	اوافق بشدة	العبارة
١	٠,٩٥	٤,٥٢	١	-	٧	٥٥	٩٠	ت
			٠,٧	-	٤,٦	٣٥,٩	٥٨,٨	%
٢	٠,٧٣	٤,٤٩	١	٣	٦	٥٣	٩٠	ت
			٠,٧	٢,٠	٣,٩	٣٤,٦	٥٨,٨	%

٣	٠,٦٧	٤,٤٦	١	١	٦	٦٤	٨١	ت	استخدام أنماط متنوعة من الوسائط ومنها: (النصوص، الرسوم، الفيديو، المحاكاة، وغيرها) مما يساعد المتدرب/ المتدربة على بقاء أثر التدريب.
			٠,٧	٠,٧	٣,٩	٤١,٨	٥٢,٩	%	
٤	٠,٦٣	٤,٤٢	-	٢	٦	٧١	٧٤	ت	تنوع أساليب التقييم الإلكتروني بحيث تراعي الفروق الفردية بين المتدربين/ المتدربات.
			-	١,٣	٣,٩	٤٦,٤	٤٨,٤	%	
٥	٠,٦٧	٤,٣٨	-	٣	٧	٧٠	٧١	ت	تقسيم المحتوى التدريبي بشكل متدرج من حيث الصعوبة مع المحافظة على دقته وسلامته.
			-	٢,٠	٤,٦	٤٦,٤	٤٧,٠	%	
٦	٠,٦٦	٤,٣٥	-	٣	٧	٧٦	٦٧	ت	توافر اساليب إلكترونية لقياس المستوى العلمي للمتدرب/ للمتدربة.
			-	٢,٠	٤,٦	٤٩,٧	٤٣,٨	%	
٧	٠,٦٩	٤,٣٤	-	١	١٦	٦٥	٦٩	ت	توافر فرق عمل متخصصة في تطوير محتوى المقررات الإلكترونية.
			-	٠,٧	١٠,٦	٤٣,٠	٤٥,٧	%	
٧	٠,٨٥	٤,٣٤	-	٩	١٠	٥٣	٨٠	ت	مرونة محتوى المقرر في البرنامج التدريبي من حيث إتاحة الفرصة للتعديل أو الإضافة أو الحذف.
			-	٥,٩	٦,٦	٣٤,٩	٥٢,٦	%	
٨	٠,٧٥	٤,٣٢	-	٦	٨	٦٩	٦٨	ت	تضمين دليل للمتدرب/ المتدربة بحيث يعرض المحتوى وكيفية الإبحار داخله بكفاءة.
			-	٤,٠	٥,٣	٤٥,٧	٤٥,٠	%	
٩	٠,٧٥	٤,٣٠	١	٢	١٤	٦٨	٦٦	ت	يقدم للمتدربين/ للمتدربات التغذية الراجعة المناسبة إلكترونيا لتأكيد الفهم لديهم.
			٠,٧	١,٣	٩,٣	٤٥,٠	٤٣,٧	%	
١٠	٠,٦٣	٤,٢٩	-	١	١١	٨٣	٥٨	ت	ربط المحتوى بالمواقع والمصادر العامة والمفيدة على الإنترنت.
			-	٠,٧	٧,٢	٥٤,٢	٣٧,٩	%	
١١	٠,٦٧	٤,٢٧	-	٢	١٣	٧٩	٥٨	ت	استمراريته تطوير التقييم البنائي للمحتوى الإلكتروني في ضوء نتائج تطبيقه.
			-	١,٣	٨,٦	٥٢,٠	٣٨,٢	%	
١٢	٠,٨٢	٤,٢٥	١	٤	١٨	٦٢	٦٨	ت	يهتم المحتوى بتوفير الفرصة لكل متدرب/ متدربة لتنفيذ الاختبارات بنائية توضح مدى تقدمه/تقدمها في العملية التدريبية، واختبارات نهائية تحدد مستواه/مستواها التعليمي بدقة.
			٠,٧	٢,٦	١١,٨	٤٠,٥	٤٤,٤	%	
١٣	٠,٧٧	٤,١٨	١	٥	١٣	٨٠	٥٤	ت	ان يصمم محتوى مقررات البرنامج التدريبي وفق معايير المقررات الإلكترونية المعتمدة عالمياً.
			٠,٧	٣,٣	٨,٥	٥٢,٣	٣٥,٣	%	
٤,٣٥			المتوسط* العام للمحور						

\* المتوسط الحسابي من ٥

### السؤال الرابع: ما أهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال؟

يوضح الجدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم تجاه أهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال ؛ حيث اشتمل هذا المحور على (٨) فقرات. وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة " تجهيز البنية التحتية بما تشمله من أجهزة إلكترونية وشبكات اتصال."؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٦١). أما الفقرة التي احتلت المرتبة الثانية فهي " توافر الدعم الفني على مدار ساعات اليوم لحل جميع المشكلات الفنية والتقنية التي تواجه المدربين والمتدربين/

المتدربات."؛ حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (٤,٤١). وتأتي في المرتبة الثالثة الفقرة "توافر البرمجيات التعليمية والتدريبية المختلفة المتوافقة مع نظام إدارة التدريب الإلكتروني المستخدم."، بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٥).

ونظرًا لأن المتوسطات الحسابية لل فقرات السابقة تدخل ضمن نطاق الخيار: موافق بشدة (٤,٢١ - ٥)، حسب توزيع الإجابات على المتوسطات الحسابية الذي تم اعتماده مسبقاً؛ فإن هذه النتائج تعكس مدى وعي أفراد عينة الدراسة بأهمية الدور الذي تلعبه البيئة التقنية والفنية في عملية التدريب الإلكتروني، ومطالبتهم بتوفير كل ما هو ضروري لتلك البيئة من أجل إنجاز هذه العملية. وهذه النتائج تختلف مع ما توصلت إليه كل من: دراسة ين (1998) Yuen ودراسة كومبس ورود (٢٠٠١) Rodd & Coombs؛ حيث أظهرت نتائج هاتين الدراستين أن معظم أفراد العينة يعانون من قلة الدعم الفني الذي يحتاجونه عند حدوث بعض المشكلات التقنية أثناء عملية التدريس، وعليه فهم يحتاجون إلى الدعم التقني والفني والمساندة، وتعلم الطرق المختلفة في استخدام أدوات الإنترنت في العملية التعليمية. وهذا ما أوصت به دراسة سعاد شاهين (٢٠٠٥م)؛ حيث أوصت بضرورة إنشاء بنية تحتية قوية للاتصالات والتجهيزات التقنية لمشروع التعليم الإلكتروني بوزارة التربية والتعليم بجمهورية مصر العربية.

أما الفقرتان اللتان جاءتا في المرتبة الرابعة فهما الفقرة "تساعد البيئة التدريبية على تنفيذ النظام التدريبي الإلكتروني وإدارته وتطويره وتقييمه بشكل سلس."، والفقرة "أن تخفض وقت وجهد وتكاليف العملية التدريبية مع المحافظة على جودة التدريب." بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٤). ويليهما في المرتبة الخامسة الفقرة "تلبي متطلبات الموقف التدريبي وعناصره من المدرسين والمتدربين/المتدربات والفنيين والتجهيزات التقنية."؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٣١).

أما الفقرة التي احتلت المرتبة السادسة فهي "الاشتراك بقواعد البيانات والمعلومات والمجلات العلمية المحكمة والمكتبات العالمية المتاحة على الإنترنت."، وبلغ متوسطها الحسابي (٤,٢٣).

والاشتراك في قواعد البيانات والمعلومات يعد أمراً غاية في الأهمية في مثل هذا النوع من التعليم والتدريب بحكم استخدام الشبكة العنكبوتية وما توفره من كم هائل من المعلومات والمعارف وسهولة الوصول إليها، وإتاحة الفرصة للمستفيدين من الحصول على ما يريدون من معلومات وبيانات من أي جهة موثوقة دون مواجهة أي صعوبات أو معوقات. وهذه النتيجة لا تتسجم مع ما

توصلت إليه دراسة كومبس ورود (٢٠٠١) Rodd & Coombs التي أظهرت نتائجها قلة الدعم من قبل المكتبة المركزية فيما يخص توفير مصادر المعلومات والمراجع للطلاب.

أما ما يتعلق بالمرتبة السابعة وهي الأخيرة فقد جاءت الفقرة " أن تتيح للمتدرب/ المتدربة فرصاً تدريبية متنوعة عالمياً من خلال الاستعانة بمدرسين من دول أجنبية"، بمتوسط حسابي قدره (٤,٠٣). وهذه النتيجة تفيد موافقة أفراد عينة الدراسة على تنوع فرص التدريب للمتدربين، والاستعانة بجهات تدريبية عالمية لتطوير مهاراتهم وإكسابهم خبرات غير تقليدية بسبب تنوع الثقافات والتقدم في المجالات المختلفة لتلك الجهات.

وعندما نسلط الضوء على جميع المتوسطات الحسابية لل فقرات الثمان السابقة نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقون وبشدة على سبع من تلك الفقرات؛ بسبب دخول متوسطاتها الحسابية ضمن نطاق الخيار: موافق بشدة (٤,٢١ - ٥)، وفقرة واحدة تدرج ضمن نطاق الخيار: موافق (٣,٤١ - ٤,٢٠) حسب توزيع الإجابات على المتوسطات الحسابية الذي تم اعتماده في هذه الدراسة. وهذه النتائج تشير بشكل عام إلى أن هناك تكاملاً بين البيئة التقنية والفنية لعملية التدريب الإلكتروني والعناصر الأخرى لهذه العملية، وعليه فإنه لا بد من تجهيز البنية التحتية للاتصالات، وتوفير الأجهزة والبرامج الخاصة بإدارة عمليات التعليم والتدريب الإلكتروني؛ لكي يتسنى للمدرسين والمتدربين العمل في هذه البيئة بشكل أكثر فاعلية؛ مما يؤدي في النهاية إلى نجاح هذه العملية. وهذا ما يطالب به فريدينبرج Frydenberg (٢٠٠٢) من خلال دراسته المتعلقة بمعايير الجودة في التعلم والتدريب الإلكتروني؛ حيث أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم المجالات الواجب توافر معايير جودة فيها، في نظام التعلم والتدريب الإلكتروني، هي البنية التحتية للتقنية الحديثة لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية، وكذلك توافر عامل الأمان والمحافظة على البيانات والاتصالات.

#### جدول ( ٧ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم في أهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
١	٠,٦٥	٤,٦١	-	٢	٨	٣٧	١٠,٣	ت
			-	١,٣	٥,٣	٢٤,٧	٦٨,٧	%
٢	٠,٧٥	٤,٤١	-	٥	٩	٥٥	٨١	ت
			-	٣,٣	٦,٠	٣٦,٧	٥٤,٠	%
٣	٠,٧٣	٤,٣٥	١	٣	٨	٦٩	٦٩	ت
			٠,٧	٢,٠	٥,٣	٤٦,٠	٤٦,٠	%

٤	٠,٦٧	٤,٣٤	-	١	١٤	٦٨	٦٧	ت	تساعد البيئة التدريبية على تنفيذ النظام التدريبي الإلكتروني وإدارته وتطويره وتقييمه بشكل سلس.
			-	٠,٧	٩,٣	٤٥,٣	٤٤,٧	%	
٤	٠,٧٧	٤,٣٤	-	٥	١٢	٦٠	٧٣	ت	أن تخفض وقت وجهد وتكاليف العملية التدريبية مع المحافظة على جودة التدريب.
			-	٣,٣	٨,٠	٤٠,٠	٤٨,٧	%	
٥	٠,٦٩	٤,٣١	-	٢	١٤	٧٠	٦٤	ت	تلبى متطلبات الموقف التدريبي وعناصره من المدربين والمتدربين/المتدربات والفنيين والتجهيزات التقنية.
			-	١,٣	٩,٣	٤٦,٧	٤٢,٧	%	
٦	٠,٨٣	٤,٢٣	٢	٢	٢٠	٦٢	٦٤	ت	الإشتراك بقواعد البيانات والمعلومات والمجلات العلمية المحكمة والمكتبات العالمية المتاحة على الإنترنت.
			١,٣	١,٣	١٣,٣	٤١,٣	٤٢,٧	%	
٧	١,٠٧	٤,٠٣	٧	٨	١٨	٥٨	٥٩	ت	أن تتيح للمتدرب/المتدربة فرصا تدريبية متنوعة عالميًا من خلال الاستعانة بمدربين من دول أجنبية.
			٤,٧	٥,٣	١٢,٠	٣٨,٧	٣٩,٣	%	
٤,٣٣		المتوسط الحسابي* العام للمحور							

\*المتوسط الحسابي من ٥

### السؤال الخامس: ما المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال؟

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء الموظفين والموظفات حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال، وترتيبها حسب الأهمية في الجدول (٨).

وقد اشتمل هذا المحور على (١٢) فقرة، جاءت الفقرة: "توافر نظام حماية وأمان يضمن سرية وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين" في المرتبة الأولى؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٤٩). وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة فريدينبيرج Frydenberg (2002) حيث أثبتت أن أحد المجالات الواجب توافر معايير جودة لها في نظام التعلم والتدريب الإلكتروني تتمثل في حماية حق الطلاب في الخصوصية في الفصول الافتراضية على الإنترنت، ودعمهم بصورة تمكنهم من التعلم الهادف.

أما الفقرة التي حصلت على متوسط حسابي بلغ (٤,٤٠) فهي " توفير الدعم الفني لهيئة التدريب والمتدربين/ المتدربات، وحصولهم عليها بسهولة وفي أي وقت." وقد احتلت المرتبة الثانية. وتأتي في المرتبة الثالثة كل من الفقرة: " تضمن النظام خدمات الاتصال المباشر مثل المحادثة المباشرة والفصول الافتراضية والاتصال غير المباشر مثل البريد الإلكتروني والمنتديات."، وهي تتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة المخلافي (٢٠٠٦م) التي أظهرت أن الطالبات ينظرن إلى التعليم الإلكتروني على أنه يوفر العديد من الفوائد، ومن بينها: الاتصال المستمر مع أعضاء هيئة

التدريس ومع بعضهن البعض باستخدام أدوات التعليم الإلكتروني المتزامنة أو غير المتزامنة، ومناقشة الأفكار المختلفة بين أكبر عدد منهن.

كما احتلت الفقرتان: " يعمل النظام على تقديم المعلومات في محتوى البرنامج بشكل متدرج من حيث الصعوبة." و"أن يوفر النظام أساليب متابعة وتقويم لأداء كل من المدرب والمتدرب/ المتدربة." المرتبة الثالثة ، بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٢).

وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة " توافر فريق فني وإداري للدعم والتوجيه المباشر لكل من المدرب والمتدرب/ المتدربة عند استخدام النظام." بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٩). وهذا ما تؤكد عليه دراسة بين (Yuen 1998) التي أظهرت نتائجها أن معظم المتدربين المشاركين في هذه الدراسة يرون أنهم بحاجة إلى الدعم التقني والفني والمساندة وتعلم الطرق المختلفة في استخدام أدوات الإنترنت في العملية التعليمية.

أما الفقرة: "يسمح النظام بتنوع إستراتيجيات التدرّب الإلكتروني في ضوء عدد المتدربين وتنوعهم وحجم قاعة التدريب الإلكترونية." فقد احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٧).

أما الفقرة التي احتلت المرتبة السادسة: " يسمح النظام باشتراك جميع المتدربين/ المتدربات في الموقف التدريبي باستخدام أدوات الاتصال الإلكترونية التفاعلية." فقد بلغ متوسطها الحسابي (٤,٢٦).

في حين أن الفقرة التي احتلت المرتبة السابعة " تقديم تقرير عن أداء المتدرب/ المتدربة في أي وقت مع وجود سجل متابعة خاص بكل منهما." فكان متوسطها حسابي قدره (٤,٢٥).

أما الفقرتان اللتان احتلتا المرتبة الثامنة فهما على التوالي: " أن يكون تقويم المتدربين/ المتدربات شاملاً لمختلف جوانب العملية التدريبية من خلال النظام." و " تقديم نتائج التقويم بصورة فورية لكل من المدرب والمتدرب/ المتدربة." بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٣).

وتأتي في المرتبة التاسعة والأخيرة الفقرة: " استخدام نظام متميز لإدارة التدريب الإلكتروني مثل (Blackboard أو Moodle) لكونه الجزء الرئيس في عملية التدريب الإلكتروني." ، بمتوسط حسابي قدره (٣,٩٨). وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة يب (Yip 2004) التي هدفت إلى التعرف على استخدام نظام إدارة التعليم والتدريب الإلكتروني (WebCT) عبر شبكة الإنترنت. حيث أظهرت نتائجها أن الصفحة الرئيسية للنظام توضح جميع مكونات البيئة التدريبية للمقررات

الدراسية على الشبكة العنكبوتية ووظائفها، الأمر الذي سهل على أعضاء هيئة التدريس والطلاب استخدام النظام والاستفادة منه بشكل كبير في عملية التعلم والتدريب. كما وفر النظام أدوات مختلفة ومتنوعة للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس وبين المتدربين والطلاب أنفسهم.

وبشكل عام عندما ننظر للفقرات السابقة ومتوسطاتها الحسابية نجد أن استجابات أفراد العينة تشير إلى أنهم موافقون وبشدة على إحدى عشرة فقرة ؛ بسبب دخول متوسطاتها الحسابية ضمن نطاق الخيار: موافق بشدة (٤,٢١ - ٥)، وفقرة واحدة تدرج ضمن نطاق الخيار: موافق (٣,٤١ - ٤,٢٠).

وهذه النتائج تشير بشكل عام إلى أن أنظمة إدارة التدريب الإلكتروني سواء كانت مفتوحة المصدر أو مغلقة المصدر تزود المؤسسات التعليمية والتدريبية ببيئات تعليمية متكاملة على شبكة الإنترنت من حيث الإدارة، وإيصال المقررات للمستفيدين، وكذلك متابعة المتدربين من الناحية التدريبية. وفي الغالب يُنظر لأنظمة إدارة التعليم الإلكتروني على أنها من أهم عناصر أي برنامج تدريبي على شبكة الإنترنت.

وهذه الرؤيا الشاملة لأنظمة إدارة التدريب الإلكتروني من قبل الموظفين والموظفات (أفراد عينة الدراسة) قد تكون السبب الرئيس في موافقة كثير منهم وبشدة على تلك الفقرات. ويؤيد كيفس وآخرون (٢٠٠٦) Cavus, et, al ذلك؛ حيث يرون أنه لقياس مدى نجاح أي نظام لإدارة التعليم والتدريب الإلكتروني يجب أن تتحقق فيه الأمور الآتية: أن يكون متاحاً للجميع بشكل كبير، وليس مقصوراً على جهة معينة أو عدة جهات، وأن يكون قابلاً للقياس، وأن يكون سهل الاستعمال، وقابلاً للتطوير، ومتوازناً في جميع جوانبه، وكذلك أن يكون آمناً من الاختراقات، وأكثر موثوقية.

#### جدول ( ٨ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم في المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	العبرة
١	٠,٧٠	٤,٤٩	-	٤	٦	٥١	٨٧	توافر نظام حماية وأمان يضمن سرية وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين
			-	٢,٧	٤,١	٣٤,٥	٥٨,٨	%
٢	٠,٧٢	٤,٤٠	١	٣	٥	٦٦	٧٤	توفير الدعم الفني لهيئة التدريب والمتدربين/ المتدربات وحصولهم عليها بسهولة وفي أي وقت.
			٠,٧	٢,٠	٣,٤	٤٤,٣	٤٩,٧	%
٣	٠,٧٨	٤,٣٢	١	٤	١١	٦٤	٦٩	يتضمن النظام خدمات الاتصال المباشر مثل المحادثة المباشرة والفصول الافتراضية والاتصال غير المباشر مثل البريد الإلكتروني والمنتديات.
			٠,٧	٢,٧	٧,٤	٤٣,٠	٤٦,٣	%
٣	٠,٦٧	٤,٣٢	١	١	٨	٧٧	٦١	يعمل النظام على تقديم المعلومات في محتوى البرنامج بشكل متدرج من حيث الصعوبة.
			٠,٧	٠,٧	٥,٤	٥٢,٠	٤١,٢	%
٣	٠,٦٩	٤,٣٢	-	٤	٧	٧٥	٦٢	أن يوفر النظام أساليب متابعة وتقييم لأداء كل من المدرب والمتدرب/ المتدربة.
			-	٢,٧	٤,٧	٥٠,٧	٤١,٩	%
٤	٠,٧٦	٤,٢٩	١	٥	٦	٧٥	٦٢	توافر فريق فني وإداري للدعم والتوجيه المباشر

			٠,٧	٣,٤	٤,٠	٥٠,٣	٤١,٦	%	لكل من المدرب والمتدرب/ المتدربة عند استخدام النظام.
٥	٠,٦٩	٤,٢٧	١	٢	٩	٨١	٥٦	ت	يسمح النظام بتنوع إستراتيجيات التدريب الإلكتروني في ضوء عدد المتدربين وتنوعهم وحجم قاعة التدريب الإلكترونية.
			٠,٧	١,٣	٦,٠	٥٤,٤	٣٧,٦	%	
٦	٠,٧٧	٤,٢٦	-	٤	١٧	٦٤	٦٤	ت	يسمح النظام باشتراك جميع المتدربين/ المتدربات في الموقف التدريبي باستخدام أدوات الاتصال الإلكترونية التفاعلية.
			-	٢,٧	١١,٤	٤٣,٠	٤٣,٠	%	
٧	٠,٨٣	٤,٢٥	١	٩	٤	٧٣	٦٢	ت	تقديم تقرير عن أداء المتدرب/ المتدربة في أي وقت مع وجود سجل متابعة خاص بكل منهما.
			٠,٧	٦,٠	٢,٧	٤٩,٠	٤١,٦	%	
٨	٠,٧٤	٤,٢٣	١	٣	١٢	٧٨	٥٥	ت	أن يكون تقييم المتدربين/ المتدربات شاملاً لمختلف جوانب العملية التدريبية من خلال النظام.
			٠,٧	٢,٠	٨,١	٥٢,٣	٣٦,٩	%	
٨	٠,٧٧	٤,٢٣	١	٥	١٠	٧٥	٥٧	ت	تقديم نتائج التقييم بصورة فورية لكل من المدرب والمتدرب/ المتدربة.
			٠,٧	٣,٤	٦,٨	٥٠,٧	٣٨,٥	%	
٩	٠,٨١	٣,٩٨	-	٤	٣٨	٦٤	٤٣	ت	استخدام نظام متميز لإدارة التدريب الإلكتروني مثل (Blackboard) أو (Moodle) لكونه الجزء الرئيس في عملية التدريب الإلكتروني.
			-	٢,٧	٢٥,٥	٤٣,٠	٢٨,٩	%	
٤,٢٨		المتوسط الحسابي * العام للمحور							

\* المتوسط الحسابي من ٥

## الخلاصة والتوصيات

هدفت هذه الدراسة - بشكل أساس - إلى التعرف على وجهات نظر الموظفين والموظفات تجاه المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في برامج التدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج، كان من أبرزها:

يمثل الموظفون نسبة ( 56.9 %) فرداً من أفراد هذه العينة، بينما نجد أن نسبة الموظفات بلغت ( 43.1 %) موظفة. كما اتضح من النتائج أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرات تبلغ أربع سنوات فأكثر في استخدام الحاسب الآلي والإنترنت بنسبة ( 78.4 %). وهذه النتيجة تشير إلى وجود وعي وإدراك كبيرين لدى أفراد عينة الدراسة بضرورة استخدام هذه التقنيات والاستفادة منها في مجال أعمالهم. وهذا الأمر قد يسهل عملية التحاقهم ببرامج التدريب الإلكتروني عند تطبيقه في المستقبل، ويمكنهم من التعامل معه باحترافية عالية.

وقد خلصت الدراسة أيضاً إلى العديد من النتائج المتعلقة بالمتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال.

ففي المحور الخاص بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المتدربين والمتدربات في برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ نجد أن معظم الفقرات تمت الموافقة عليها بشدة من قبل أفراد العينة حسب ما تظهره نتائج المتوسطات الحسابية لتلك الفقرات، والتي تدخل ضمن نطاق الخيار:

موافق بشدة (٤,٢١ - ٥) ، فمثلا بلغ المتوسط الحسابي للفقرة الأولى في الترتيب "أن يكون لدى المتدرب/ المتدربة الدافعية والرغبة المستمرة للتدرب." نسبة (٤,٥٠).

أما المحور الخاص بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المدربين في برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ فقد جاءت الفقرة " تمكن المدرب من مهارات استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته." في المرتبة الأولى ؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٦٥).

كما أظهرت النتائج أيضا في المحور الخاص بأهم الخصائص الواجب توافرها في محتوى مقررات برامج التدريب الإلكتروني الفعال؛ أن من أهم تلك الخصائص أن يكون هناك ارتباط وثيق بين أهداف المقرر التدريبي الإلكتروني ومحتواه وأنشطته. وقد بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٢).

أما ما يتعلق بالمحور الخاص بأهم الخصائص الواجب توافرها في بيئة التدريب الإلكتروني الفعال ؛ فقد تبين أن من أهم تلك الخصائص تجهيز البنية التحتية بما تشمله من أجهزة إلكترونية وشبكات اتصال، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٦١).

وأخيراً أوضحت النتائج المتعلقة بالمحور بالخاص بالمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في نظام إدارة التدريب الإلكتروني الفعال؛ أن من أهم تلك المتطلبات توافر نظام حماية وأمان يضمن سرية وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين، فقد بلغ متوسطها الحسابي (٤,٤٩). وبناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تبرز العديد من التوصيات التي يرى الباحث أهميتها، وهي على النحو الآتي:

● إلزام الموظفين والموظفات بالتدرب على كيفية استخدام المقررات الإلكترونية وأساليب التقويم فيها قبل البدء الفعلي في التدريب الإلكتروني. وكذلك التدرب على كيفية الاتصال بكل من المدرب والمدربين/المتدربين الآخرين إلكترونياً.

● الاشتراط على جميع الراغبين في العمل مدربين في برامج التدريب الإلكتروني أن يكونوا بشكل عام متقنين لاستخدام نظام إدارة التدريب الإلكتروني المستخدم في التدريب عامةً. وإتقان كيفية التعامل مع المقرر الإلكتروني ومحتوياته بشكل خاص.

● توظيف الكفاءات العلمية الجيدة لتتولى عملية التدريب الإلكتروني في التخصصات المختلفة.

● يجب أن يصمم محتوى مقررات البرنامج التدريبي الإلكتروني وفق معايير المقررات الإلكترونية المعتمدة عالمياً، مع توافر فرق عمل متخصصة في تطوير محتوى تلك المقررات باستمرار.

- تجهيز البنية التحتية بما تشمله من أجهزة إلكترونية، وشبكات اتصال، وغيرها.
- ضرورة توافر الدعم الفني على مدار ساعات اليوم للتغلب على جميع الصعوبات والمشكلات الفنية والتقنية التي قد تواجه المدربين أو المتدربين/ المتدربات أثناء عملية التدريب.
- يجب استخدام نظام إدارة تدريب إلكتروني متميز، مثل: (Blackboard) أو (Moodle)؛ لكونه الجزء الرئيس في عملية التدريب الإلكتروني، والذي يضمن سرية وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين.
- أما فيما يتعلق بالدراسات المستقبلية فيقترح الباحث القيام ببعض الدراسات، مثل:
  - إجراء دراسة مقارنة بين المتطلبات الواجب توافرها في برامج التدريب الإلكتروني والمتطلبات الواجب توافرها في برامج التدريب التقليدي في ضوء معايير الجودة الشاملة.
  - إجراء دراسة خاصة بالإستراتيجيات التدريبية المتبعة في برامج التدريب الإلكتروني وأثرها على تحصيل المتدربين والمتدربات.

## المراجع

### المراجع العربية:

- إسماعيل، الغريب، (٢٠٠٩م). التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة: الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- الألباني، محمد ناصر الدين، (١٤١٥ هـ)، سلسلة الأحاديث الصحيحة: المجلد الثالث، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الحميدي، عبد الرحمن، (١٩٩٧). التعليم المستمر بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.
- الشامسي، أحمد، (٢٠٠٥م)، الأيزو: بحوث ودراسات، متاح على الرابط:  
[http://www.alshamsi.net/friends/b7ooth/buss\\_agric/iso.html](http://www.alshamsi.net/friends/b7ooth/buss_agric/iso.html)
- الغراب، إيمان، (٢٠٠٣). التعليم الإلكتروني مدخل إلى التدريب غير التقليدي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الكندي، موسى، (بدون تاريخ)، ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني : لجنة التعليم عن بعد بدول مجلس التعاون، متاح على شبكة الإنترنت على الرابط:  
<http://helearning.wordpress.com/the-quality-of-e-learning-%d8%ac%d9%88%d8%af%d8%a9-%d8%a7d9%84%d8%aa%d8%b9d9%84d9%8a%d9%85-%d8%a7d9%84d8%a5d9%84d9%83d8%aa%d8%b1d9%88d9%86d9%8>  
/a

اللقاني، أحمد، ( ٢٠٠٥ م). خصائص معلم المدرسة الإلكترونية، المؤتمر العلمي السنوي العاشر، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم. سلسلة بحوث ودراسات محكمة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

المخلافي، عبد الرحمن، (٢٠٠٦ م)، جدوى استخدام التعليم الإلكتروني مع الطالبات، مجلة ضاد العلمية الإلكترونية، متاحة على الرابط: <http://www.dhadh.net/showthread.php?t=225>

توفيق، عبدالرحمن، (٢٠٠١). التدريب عن بعد تنمية الموارد البشرية باستخدام الكمبيوتر والإنترنت، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة.

جايس، ز، هولمز، أ، (٢٠٠٤). منهاج أكاديمية سيسكو للشبكات: أساسيات تصميم مواقع الويب الدليل المتمم، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، (مترجم).

خير الدين عويس، (٢٠٠٠): دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة.

شاهين، سعاد، (٢٠٠٥ م). تحديد الاحتياجات التدريبية للمستفيدين من مشروع التعليم الإلكتروني بوزارة التربية والتعليم بجمهورية مصر العربية: المؤتمر العلمي السنوي العاشر، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم. سلسلة بحوث ودراسات محكمة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

### المراجع الأجنبية:

- Atan, H, Rahman, Z, Idrus, R,** (2002). Characteristics of the Web-Based Learning Environment in Distance Education: Students' Perceptions of Their Learning Needs, Penang , Malaysia.
- Cavus, N, Uzunboylu, H, Ibrahim, D,** (2006). Using the Moodle Learning Management System and Grewptool Collaborative Tool for Teaching a Programming Language: *the Creating the Future 4th FAE International Symposium*, University of Lefke, 30 Nov-1 Dec, Lefke, Cyprus.
- Coombs, S, Rodd, J,** (2001). Using the Internet to Deliver Higher Education: A Cautionary Tale About Achieving Good Practice: *Computer in the Schools*, Vol. 17, No. 3/4, pp. 67-90.
- Duggleby, J,** (2000). How to be an Online Tutor: Hampshire, England, Gower Publishing Limited.
- Frydenberg, J,** (2002). Quality Standards in E-Learning: A matrix of analysis, *International Review of Research in Oper and Distance Learning*, Vol ٣, No.2, Oct 2002> .<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/109>< .
- Kanpper, K, Cropley, A,** (2000). Lifelong learning in higher education, 3<sup>rd</sup> edition, Clays Ltd, UK.
- McInnerney, J, Roberts, T,** (2004). Online Learning: Social Interaction and the Creation of Sense of Community: *Educational Technology & Society*, Vol. 7, No 3.
- Pilkington ,R, Bennett, C, Vaughan, S,** (2000). An Evaluation of Computer Mediated Communication to Support Group Discussion in Continuing Education: *Educational Technology & Society*, Vol. 3, No 3.
- Sugges, S, Cissell, W, McIntyre, C, Ward, M,** (2002). Adoption of Communication Technologies in a Texas Health Setting: *Educational Technology & Society*, Vol. 2, No 5.
- Yip, M ,** (2004). Using WebCT to Teach Courses Online, *British Journal of Educational Technology*, Vol. 35, No 4, pp 497-501.
- Yuen, Y.,** (1998), Using the Internet for Education: Training for Student-Teachers, available: <http://www.ied.edu.hk/has/webauth/4hkws/>