

جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط في العلاقة بين التدريب

الإلكتروني والأداء المؤسسي

"ورقة عمل"

إعداد

أ/ فالح شجاع فالح نهيتان العتيبي

باحث دكتوراه بكلية التجارة جامعة مدينة السادات

ملخص البحث:

تمثل الهدف الرئيس لورقة العمل في دراسة دور جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط في العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء المؤسسي، وشمل البحث ستة أقسام تمثلت في الإطار العام، الإطار النظري للتدريب الإلكتروني، الإطار النظري لجودة الخدمة الإلكترونية، الإطار النظري للأداء المؤسسي، العلاقة بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية والأداء المؤسسي، وأخيراً النتائج التي أوضحت مفهوم وأبعاد التدريب الإلكتروني، ومفهوم وأبعاد جودة الخدمة التعليمية، ومفهوم وأبعاد الأداء المؤسسي. **الكلمات المفتاحية:** التدريب الإلكتروني، جودة الخدمة التعليمية، الأداء المؤسسي.

أولاً: الإطار العام

١- مقدمة:

شهد العصر الحالي ثورة مذهلة في مجالي العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في الحياة العملية، ولعل في مقدمة ذلك ظهور الكمبيوتر وتقنياته العديدة ذات الإمكانيات الهائلة، وهذا ما دفع بعض المهتمين في مجال التدريب على توظيف هذه التقنيات في تطوير البرامج التدريبية وظهر ما يعرف بالتدريب الإلكتروني E- Training، وهو تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط الكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الانترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وبعتماد مبدأ التدريب الذاتي أو التدريب بمساعدة مدرب، كما يعرف على أنه عملية تدريبية تستخدم الانترنت (شبكة محلية أو عالمية) لعرض تقديم الحقائق الإلكترونية أو التفاعل مع المتدربين سواء كان بشكل متزامن أو غير متزامن أو بقيادة المدرب أو بدون المدرب أو مزيج بين ذلك كله، ومع انتشار التدريب الإلكتروني فالمأمول أن تسارع المزيد من المنظمات إلى الاستفادة من هذه الآلية لكونها تحقق مزايا تفوق ما كانت تقدمه نظم التدريب التقليدية (Lars & Unneberg, 2017).

ومع زيادة الاهتمام بجودة التعليم العالي في الفترة الأخيرة، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صاحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي، حتى أصبح السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره، وقد واجهت مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطتها وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج إلى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح أصحاب المؤسسة، وزيادة رضا الطلاب، وغالباً ما تستخدم هذه لتقييم مدى رضا الطالب عن جودة الخدمة التعليمية، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلاب وتوقعاتهم (عمران و عمر، ٢٠١٧).

ويساعد التدريب الإلكتروني المنظمات في بناء المقدرات الإبداعية (السولية، ٢٠٢٠)، كما يؤدي إلي تحسين أداء العاملين (Barbara, 2019)، كما يؤدي إلي تحسين الأداء الوظيفي (قداش وآخرون، ٢٠٢٠)، كما يساعد

التدريب الإلكتروني في عملية تمكين المرأة (الأنصاري، ٢٠٢٠)، ويساعد في تنمية مهارات القيادة لدى الطلاب (الطاهر، الزهراني، ٢٠٢٠)، ويساعد في التطوير المهني للمعلمات لمواجهة تحديات أزمة كورونا (الدعلان، ٢٠٢٠).

٢- طبيعة مشكلة البحث:

في ظل التحديات المادية و المعنوية و لمواكبة التقدم العلمي و التقني البديل المناسب هو التدريب عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية عن طريق استخدام الحاسب الآلي و الإنترنت و البريد الإلكتروني و تبادل البيانات و المعلومات إلكترونياً، فالإدارة الإلكترونية و الوسائل الصوتية و هي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة (دياب، ٢٠٢١).

إن للتدريب أهمية كبيرة في هذا العصر المتطور الذي نعيش فيه، إذ إن التطور التكنولوجي والعلمي بات سريعاً بحيث أننا باستمرار بحاجة لتعلم مهارات وعلوم جديدة، فليس هناك مثال أشهر أو أوضح من الحاسوب وتطوراته السريعة بحيث أننا نحتاج لتعلم الجديد في هذا المجال وربما كل أسبوع، لذلك فلننظر إلى التطور السريع في مجال العلوم الإدارية وتأثير العولمة على مفاهيم الإدارة، إلى جانب المجال الصناعي حيث نجد أن التطور التكنولوجي يجعلنا مضطرين لاستخدام معدات متطورة وبالتالي نحتاج إلى التدريب المهني المستمر الذي يعزز المهارات و يصفقها بإتقان. و يتميز هذا العصر بتغيرات سريعة، تتمثل في سرعة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال المرئية و المسموعة و المقروءة، فهو عصر الاختراعات و الابتكارات في جميع المجالات و هو عصر الانفجار المعرفي و السكاني، و عصر التنافس بين مختلف دول العالم المتقدمة علمياً وصناعياً و تقنياً (Xiao,2018)

وتعمل الكثير من المؤسسات الحكومية و غير الحكومية بدولة الكويت على تنمية كوادرها البشرية إذ تعتبرها أهم أصولها و مع هذا العمل الجاد من تلك المؤسسات فإنها تواجه بالعديد الخيارات في مجال تطوير العاملين بها، ولذا فعليها الاختيار من خلال اتخاذ قرارات واضحة بهذا الشأن، و من أجل أن يكون نظام التدريب و التطوير ذو فاعلية عالية لا بد أن يتكامل مع السياسات الأخرى الخاصة بتطوير و إدارة الموارد البشرية في تلك المؤسسات (النعيمي، ٢٠٢١).

وأشارت إحدى الدراسات إلي أن بعض أعضاء هيئة التدريس غير مهنيين لاستخدام المنصات الإلكترونية للتعليم عن بُعد، بالتالي هذه الدورات التي ستعقد لأكثر من مرة ستكون كفيلاً بتدريبهم، ما يضمن استعدادهم لاستئناف الدراسة (النعيمي، ٢٠٢١).

و تتمثل مشكلة الدراسة في وجود قصور في تطبيق التدريب الإلكتروني داخل جامعة الكويت، و ينعكس ذلك على جودة الخدمة التعليمية و فاعلية الأداء المؤسسي.

ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- (١) ما مفهوم وأهمية التدريب الإلكتروني؟
- (٢) ما مفهوم وأهمية جودة الخدمة التعليمية؟
- (٣) ما مفهوم وأهمية الأداء المؤسسي؟
- (٤) كيف يسهم التدريب الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية في تحسين الأداء المؤسسي؟

٣- أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في دراسة دور جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط في العلاقة بين التدريب الإلكتروني و الأداء المؤسسي، وذلك سعياً نحو تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- (١) تحديد طبيعة وأهمية التدريب الإلكتروني.
- (٢) تحديد طبيعة وأهمية جودة الخدمة التعليمية.
- (٣) تحديد طبيعة وأهمية الأداء المؤسسي.
- (٤) تحديد كيف يسهم التدريب الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية في تحسين الأداء المؤسسي.

٤- أهمية ودوافع البحث:

- تتبع أهمية البحث من خلال عدة جوانب أهمها ما يلي:
- (١) إن أهمية البحث تكمن في أهدافها حيث أن نتائج هذا البحث يمكن أن تضيف بعض النقاط الهامة في عالم المعرفة وقد تسهم في تطوير العملية التدريبية تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً في المنظمات.
 - (٢) تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع التدريب هو عملية مستمرة، فالموارد البشرية تستمد قيمتها مما تملكه من معارف ومهارات وقدرات، وهذه المعارف والمهارات والقدرات تتغير باستمرار وفقاً لاحتياجات العمل واحتياجات الفرد نفسه، ولذا فإن التدريب المستمر يحقق التطوير المستمر للموارد البشرية.
 - (٣) يعتبر التدريب ظاهرة طبيعية يتميز بها المجتمع الإنساني وضرورة حتمية لكل فرد يريد أن يحتل مكانه المناسب في المجتمع، فهو عملية هدفها نجاح وديمومة المنظمة من خلال تنمية مواردها البشرية، كما أنه عملية ملازمة للفرد في حركته الرأسية والأفقية في العمل.
 - (٤) كما تعتبر وظيفة التدريب في منظمات الأعمال من أهم مقومات التنمية التي تعتمد عليها هذه المنظمات في بناء جهاز قادر في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية، وتتوقف على كفاءته كافة هذه العناصر ومن ثم كفاءة الأداء المؤسسي في مواجهة جميع التغيرات المؤثرة على هذا الأداء.

٥- منهج البحث:

في ضوء مشكلة البحث وسعياً نحو تحقيق أهدافه، إلتزم الباحث على المنهج الإستقرائي، ووفقاً لهذا المنهج سوف يقوم الباحث بجمع ومراجعة وتحليل مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات التي تناولت متغيرات البحث، وذلك لوضع خلفية نظرية حول متغيرات البحث.

٦- خطة البحث:

- في ضوء مشكلة البحث، وسعياص نحو تحقيق أهدافه، تم تقسيم هذا البحث على النحو التالي:
- أولاً: الإطار العام للبحث.
- ثانياً: طبيعة وأهمية التدريب الإلكتروني.
- ثالثاً: طبيعة وأهمية جودة الخدمة التعليمية.
- رابعاً: طبيعة وأهمية الأداء المؤسسي.
- خامساً: العلاقة بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية والأداء المؤسسي.
- سادساً: النتائج.

ثانياً: طبيعة وأهمية التدريب الإلكتروني

عرف التدريب الإلكتروني من عدة باحثين بأنه عملية يتم فيها تهيئة بيئة المنظمة التفاعلية وتكن غنية بالتطبيقات المعتمدة فيها والمعتمدة على الحاسوب وشبكات الاتصالات فيه والوسائط المتعددة المستخدمة فيه والتي تمكن المتدرب للوصول إلى الأهداف المرجوة من عملية التدريب من خلال تفاعل المتدرب مع مصادر التدريب الإلكترونية وذلك في أقصر وقت وأقل جهد مبذول وبأعلى جودة دون التقييد بحدود الزمان والمكان. (عوض ومخلوف، ٢٠١٣)، أما (Atia , Amara ، 2016)، عرفها بأنه عملية التدريب عن بعد باستخدام الأنترنت لتوفير المعرفة الضرورية للأفراد حول مختلف الموضوعات المختارة أو المتخصصة، لرفع المستوى العلمي والعملية أو لتحقيق إعادة التأهيل باستخدام الحاسوب عن طريق الصوت و الفيديو، الوسائط المتعددة، الكتب الإلكترونية، البريد الإلكتروني، والدردشة ومجموعات النقاش، كما يعرف بأنه عبارة عن استخدام تقنيات الوسائط المتعددة باستخدام الأنترنت لتحسين جودة التعليم من خلال تسهيلات الوسائط المتعددة وخدمات توصيل معلومات التعليم لعملية التدريب بالإضافة إلى التبادلات العملية والتعاون عن بعد (2014 ، Abaidoo , Akorful)، وعرف التدريب الإلكتروني بأنه عملية يتم فيها تهيئة بيئة المنظمة بتفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف

العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت، وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود المكان والزمان (عودة، ٢٠١٤).

ويعرف التدريب الإلكتروني بأنه عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال أي وسيط من آليات الاتصال الحديثة من أجهزة حاسوب، وشبكة إنترنت؛ لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدربين والمدرّب كما يعرف بأنه نوع من أنواع التدريب الذي يعتمد على التكنولوجيا المحوسبة والاتصالات، حيث تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص لها، يرضه برامج و مواد معينة، حيث يتدرب فيه المتدرب عن طريق الحاسوب، فيحصل على تغذية راجعة، ومن أهم أهدافه جذب المتدربين الذين يستأون من التدريب التقليدي ويبحثون عن البديل المريح والأفضل (الزبيبي، ٢٠١١)، كما يعرف بأنه ذلك النوع من التدريب الذي يعمل على استخدام الوسائط التكنولوجية والتقنيات المتعددة، لضمان تحقيق الصال مباشر بين المدرّب والمتدربين داخل تنظيم مؤسسي يتيح فرصة اللقاء المباشر بينهم وكأنهم في موقع تدريبي (بدر، ٢٠١١).

- ومن أهم الفوائد التي يتمتع بها التدريب الإلكتروني كما يذكر (إطيمزي، ٢٠٠٧) أنه:
- يتمتع بالمرونة والملاءمة وسهولة وسرعة الوصول للمحتويات والأنشطة بأي وقت وأي مكان مع إمكانية الاختيار بين دورات متوفرة وتزايد باستمرار.
- يوفر تغذية راجعة فورية عند أداء الواجبات، والامتحانات، والتمارين مع سهولة وسرعة المراجعة والحديث، والتحرير، والتوزيع.
- ومراعاة الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب مثل أن يدرس بسرعة أو ببطء.
- يقدم تسهيلات، وأساليب تعليمية متنوعة تمنع الملل.
- يسهل متابعة المتدربين ولو كانوا أكثر، كما يسهل وصول الآلاف لنفس المصدر في نفس الوقت بخلاف المصادر الورقية.
- الوقت: حيث يوفر ويتيح للمتدرب تنظيم وقته، بحيث يجدول تلقيه لدورته بما يتناسب وظروف العمل، والعائلة كما ويتيح له القفز عن مواد ونشاطات يعرفها.
- كلفة المال: حيث يخفض تكلفة السفر، والتنقل، والمعيشة، وكذلك يخفض تكلفة الإنتاج، والتوزيع للمواد التدريبية، وتكلفة المكاتب، والمدرّبين إضافة إلى تقليص تكلفة ضياع وقت العاملين.
- الاتصالات والتفاعل: إمكانية الاتصال والتفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرّب والمتدربين، وكذلك إتاحة الفرصة للمتدربين التفاعل الفوري إلكترونية فيما بينهم من خلال وسائل البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش وغرف الحوار ونحوها.
- إمكانية التدريب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب أو شبكة عنكبوتية.

ويؤكد (Pully, 2005) أن التدريب الإلكتروني هو الوسيلة الوحيدة التي تسمح للعاملين بالمشاركة في عملية التدريب من أماكن عملهم، ومن مواقع جغرافية مختلفة ومتباعدة. ويرى (Childs et al., 2005) أن التدريب الإلكتروني يجعل الوصول إلى مصادر التعلم الممكنة ٢٤ ساعة في اليوم و ٣٦٥ يوماً في السنة. بينما (Ruiz et al. 2006) أن المهارات والمعرفة المستخدمة من قبل العامل اليوم ستكون عفا عليها الزمن في غضون ٣-٥ سنوات بينما يتيح التعليم الافتراضي للعامل استمرار الاحتفاظ بمهاراته نتيجة تحديثها أولاً بأول، كما أنه أكثر فاعلية في اكتساب مهارات ومواقف جديدة بالمقارنة مع منهجية التدريب وجها لوجه. ويضيف كلا من (Shankar Et al., 2003) أن ذلك يساعد المتدرب في (تكييف عملية التعلم) وفقاً لاحتياجاته، واختيار المواد التدريبية الأكثر ملاءمة. كما أن المحتوى الإلكتروني يمكن المدرّب من تحديث المحتوى على الفور وبسهولة من خلال الشبكة.

ويسعى التدريب الإلكتروني لتحقيق العديد من الأهداف، وأهمها مساعدة المؤسسات في تنمية مواردها البشرية بالطرق الحديثة بعيدة عن التقليدية، حيث يساعد زيادة المتدربين على زيادة الإنتاج في مجتمع المعرفة باستخدام جميع وسائل التكنولوجيا الحديثة، وإعداد المتدربين لتوظيف كل ذلك في سوق العمل بصورة مجدية وفعالة فتساعد المتدرب على مواكبة كل ما هو حديث في مجال التدريب (العطار، ٢٠١٥) وهناك أهداف أخرى للتدريب الإلكتروني نذكر منها:

- توفير أساليب ووسائل تدريبية حديثة مغايرة لتلك المستخدمة في المؤسسات التدريبية التقليدية.
 - التغلب على مشاكل الأعداد الكبيرة للمتدربين.
 - تدعيم التدريب الذاتي والتشجيع على التدريب المستمر.
 - تغير المفهوم التقليدي للتدريب لمواكبة التطور العلمي والثورة المعرفية.
 - جعل التدريب أكثر مرونة، وتحريره من القيود المعقدة، حيث تتم الدراسة دون وجود عوائق زمانية ومكانة كالأضطرار للسفر لمراكز ومعاهد التدريب.
 - زيادة الفاعلية لكل من المدرب والمتدرب.
 - المساعدة في نشر ثقافة التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم أوسع للتدريب الإلكتروني.
 - يساهم في رفع المستوى الاجتماعي والثقافي والعلمي لدى أفراد المجتمع.
 - تحقيق العدل والمساواة في فرص التدريب، حيث يكون التدريب حق للجميع (النبي، ٢٠١١).
- و ما زالت المجتمعات تعاني من عدم توفير فرص التعليم والتدريب لفئات متعددة للكثير من الأسباب، قد تعود لأسباب اقتصادية، أو عائلية، أو صحية كالإعاقات الجسمية والنفسية، أو لأسباب سياسية كالاقتتالات، أو أسباب جغرافية كالبعد عن مكان العمل، أو أسباب اجتماعية كتطور المجتمع وتغييره، أو لحاجة صاحب العمل إلى مهارة فنية معينة لمواكبة ما يطرأ من تطور وتقدم علمي وتكنولوجي (نجيب، ٢٠١٦).
- وتتعد أبعاد التدريب الإلكتروني، حيث يوضح الجدول التالي أهم هذه الأبعاد:

الجدول رقم (١)

دراسات أوردت أبعاد التدريب الإلكتروني

م	اسم صاحب الدراسة	السنة	أبعاد التدريب الإلكتروني		
			التخطيط	التصميم	التنفيذ
١	دراسة الزعبي والشبلي	٢٠١٩			
٢	دراسة الجناعي وصالح	٢٠١٨			
٣	دراسة صالح	٢٠١٨		✓	✓
٤	دراسة مهدي	٢٠١٧			
٥	دراسة نجيب	٢٠١٧			✓
٦	دراسة الزعبي والقعيد	٢٠١٧	✓	✓	✓
٧	دراسة شواي	٢٠١٦	✓		
٨	دراسة الجويجي	٢٠١٦	✓	✓	
٩	دراسة المطيري	٢٠١٢		✓	
١٠	دراسة الغديان	٢٠١١		✓	
١١	Joseph & James	٢٠١٩	✓	✓	✓
١٢	Yumi et al	٢٠١٩	✓	✓	✓
١٣	Zainab Bello	٢٠١٩	✓	✓	✓
١٤	Frieder, Wang	٢٠١٨			
١٥	Al-Hila et al	٢٠١٧	✓	✓	✓
١٦	Ramayah et al	٢٠١٢	✓	✓	
١٧	Ying Liu et al	٢٠١٢	✓	✓	

حيث يتضح من الجدول السابق أن أبعاد التدريب الإلكتروني الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة هي:

١- تخطيط التدريب الإلكتروني:

حيث أن التنبؤ بالاحتياجات الحالية والمستقبلية في مجال تطوير أداء العاملين، واستخدام الإمكانيات التي يمكن توفيرها من أجل إتباع الخطوات المناسبة لتلبية الاحتياجات وتحقيق أهداف المنشأة. ويمثل تخطيط التدريب الإلكتروني مرحلة التفكير التي تسبق تنفيذ أي عمل تدريبي واتخاذ القرارات اللازمة لتحديد أهدافه والموارد المختلفة اللازمة لتحقيق هذه الأهداف (سندي، ٢٠٠٩).

٢- تصميم التدريب الإلكتروني:

أن عملية التصميم لنظام التدريب هي مسؤولية كل جهة مستفيدة منه في المقام الأول، ويسير تلك العملية المتخصصين في التدريب ويدخل ضمن التخطيط لمنظومة التدريب أيضا لتقدير الحاجة إلى التدريب الإلكتروني وتحديد الأهداف العامة والخاص (عباس، ٢٠١٦).

٣- تنفيذ التدريب الإلكتروني:

ويقصد به الكيفية التي تم من خلالها ترجمة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تم وصفها في مرحلة التصميم لتحقيق الأهداف الموضوعية العملية للتدريب الإلكتروني، ويتم تنفيذ التدريب الإلكتروني في بيئة افتراضية تتيح نوعا من المرونة والحرية في اختيار المكان والزمان للعملية التدريبية الإلكترونية. (عباس، ٢٠١٦)

٤- تقييم التدريب الإلكتروني:

تستند عملية تقييم التدريب الإلكتروني على عدد من الأسس والمعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب الإلكتروني، ورسم استراتيجياتها المستقبلية. (عباس، ٢٠١٦)

ثالثاً: طبيعة وأهمية جودة الخدمة التعليمية

تشير الأدبيات إلى أن التعليم العالي بدأ تركيزه الأخير على جهود تحسين الجودة، نظرا لزيادة المنافسة على التمويل، والموارد، والطلاب والمحفظات مما زاد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي (Quinn et al., 2014) أن الأخذ بتحقيق الجودة بالتعليم يعد أداة التنمية والتقدم وتكامله معرفية ومهارية ووجدانية، ومن ثم الوفاء باحتياجات الكوادر التدريسية القادرة على تحقيق التميز التنظيمي (البيلاوي وآخرون، الخط ٢٠٠٦). لذا يعد مفهوم الجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي، فهي تعني الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الانجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (دريس وآخرون ٢٠١٢)، وفقا للأدبيات، تعتبر جودة الخدمة في التعليم العالي قضية معقدة ومتعددة الأوجه (Pedro et al, 2018)، لان الجودة في الخدمات التعليمية معقدة في جوانبها (Riel et al, 2013)، لأنها تتألف من عدة مكونات وعناصر خدمية مختلفة، التي تقدم في أوقات مختلفة من قبل مقدمي خدمات مختلفين، ومن هنا يمكن القول بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي معقد ومتعدد الأوجه وتفتقر إلى تعريف مناسب لها، وفقا لهم، هناك عدة طرق لتعريف الجودة في التعليم العالي، كل تعريف له معايير الخاصة (Choudhury, 2014)، أن ايجاد تعريف الجودة التعليم يواجه صعوبات لانبثاق المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة، ويعرف جودة التعليم على انها تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف اكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الاطراف المستفيدة (المنظمات) (العزاوي، ٢٠٠٢). فالجودة في التعليم هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوثر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة والمستفيدين من التعليم والبحوث الجامعية (العاني وآخرون، ٢٠٠٢). ويعرف (Chen et al, 2007) الجودة في التعليم العالي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد، التي ينبغي أن تشمل جميع الوظائف، والأنشطة: المناهج الدراسية، ومؤهلات التدريس بالكلية، الحكومة، والمرافق، وخصائص الطلبة، والتنظيم والإدارة، والشبكات التفاعلية. (أما العلمي، ٢٠١٧) فقد عرفها بأنها القيام بأداء العمل على نحو يحقق أعلى مستوياته الذي ينتج عنه ارتقاء بالنتائج في جودة مخرجاته أعلى المستويات. في حين عرفها (النقري والطرانة، ٢٠١٨) هي قدرة المؤسسة التعليمية في مختلف مستوياتها التنظيمية التي تمكنها من إعداد طلبة قادرين على تأدية حاجات سوق العمل وفقا ما تم اعداده من مواصفات. وتتفاوت تطبيقات مؤسسات التعليم العالي لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة، وتتراوح بين الاهتمام بنقويم مستوى جودة التعليم العالي (المرحلة الأولى في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق ضمان جودة التعليم العالي (المرحلة الثانية في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق منهج متكامل في جودة التعليم العالي (المرحلة الأخيرة في تطبيق الجودة)، ولا يمكن القفز إليها مباشرة دون الاهتمام بالمراحل السابقة لتكون ركائز ثابتة تبنى عليها ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي (ابوفارة، ٢٠٠٤). كما يشير (Pedro et al, 2018) إلى هناك أربع قضايا رئيسة المفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية هي:

- إدماج مفاهيم الجودة في المناهج الدراسية.

- استخدام مفاهيم الجودة لتحسين الإدارة التعليمية.
 - إشارة مفاهيم الجودة لتحسين جودة التدريس.
 - مفاهيم عن إجراء المزيد من البحوث لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
- ويشير (Pedro et al.,2018) أن أبعاد جودة الخدمة سابقة كانت عشرة أبعاد تطبق على اغلب المنظمات الخدمية هي: (الاعتمادية، الاستجابة، المقدرة، الوصول، المجاملة، الإتصال، المصداقية، الأمن، فهم الزبائن، الملموسية)، وبعد إجراء العديد من الدراسات والتجارب تم اختصار الأبعاد إلى خمسة أبعاد وهي: الاعتمادية، الاستجابة، والضمان أو الأمن، التعاطف، الملموسية) وهي احد النماذج الأكثر اتفاقا واستخداما من قبل الباحثين لتقييم جودة الخدمة، إذ أظهرت دراسات عديدة استخدم الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي على سبيل المثال دراسة (Legtevit, 2009) درس توقعات الطلاب وتصورات جودة الخدمة في كلية القانون في جامعة أوسبيك في كرواتيا، ووجدت أن توقعات الطلاب تجاوزت تصوراتهم، وكانت الأكثر سلبية في الأبعاد الاعتمادية والتعاطف .
- إن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة متعددة ومتنوعة. كما في الجدول رقم (٢)

جدول (٢)
أبعاد جودة الخدمة التعليمية

ت	الدراسة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمن	التعاطف
١	عاشور والعبادلة، ٢٠٠٧	X	X	X	X	X
٢	قدورة، ٢٠١١	X	X	X	X	X
٣	Cardona, Bravo,2012	X	X	X	X	X
٤	Quinn, ,et al, 2014	X	X	X	X	X
٥	Yousapronpaiboon, 2014	X	X	X	X	X
٦	Twaiisi& Kilani,2015	X	X	X	X	X
٧	Zafi ropoulo&Vrana,2008	X	X	X	X	X
٨	Rehaman&Husnain,2018	X	X	X	X	X

يتضح من أعلاه أن أغلب الباحثين تركزت دراساتهم في قياس جودة الخدمة التعليمية على خمسة أبعاد، وهذا يدل على مدى أهميتها في الخدمات التعليمية، بالمقابل كانت اغلب عينة الدراسة هم الطلاب. واستكمالا إلى ما سبق تشير دراسة (Lagrosen,2004) في توصياته "سيكون من المفيد استكمال هذا البحث مع دراسات من وجهات نظر أخرى غير الطلبة، أي منظور أصحاب المصلحة التدريسيين)". واستكمالا لما جاء به الباحثين ارتئي الباحث الأخذ بنظر الاعتبار عينة البحث التدريسيين الذين يعتبرون النواة الرئيسة في تقديم الخدمة التعليمية. لذا على إدارة المؤسسة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتبنيها وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية (أبوفارة، ٢٠٠٤) .

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الآتي : (الشايب، ٢٠١٦)

(١) البعد الأول الجوانب الأكاديمية: وهي المسؤوليات الأكاديمية والتي تقدم من خلال الهيئة الأكاديمية (هيئة التدريس) إلى الطلاب، من حيث تقديم الاستشارات الكافية والقدرة على توصيل المعلومات، والقدرة على تحقيق التواصل المستمر مع الطلاب، فضلا عن مهارات الإتصال الجيد والمواقف الإيجابية مع الطلاب داخل وخارج قاعات الدراسة.

(٢) البعد الثاني الجوانب غير الأكاديمية: وتشمل العناصر الهامة لتمكين الطلاب، الإنجاز التزاماتهم الدراسية، والمتعلقة بالواجبات التي يؤديها الأفراد غير الأكاديميين، وهي تتعلق بدرجة كفاءة الموظفين في أداء

الأعمال المنوطة بهم، ودرجة الاستجابة للشكاوى المقدمة، والسرعة في تقديم الخدمة، ومدى تواجد الموظفين، ودرجة الاستعداد لمساعدة الطلاب والتعاون معهم.

(٣) **البعد الثالث السمعة أو الصيت:** أي أهمية عمل مؤسسات التعليم العالي على تطوير صورة ذهنية براقية عن المؤسسة، وتشمل الصورة الذهنية لدى المجتمع عن الجامعة والكلية، ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرة الجامعة والكلية على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع.

(٤) **البعد الرابع إمكانية الوصول:** وتتضمن القضايا المرتبطة بإمكانية الوصول للقائمين على الخدمة، بالإضافة إلى سهولة الوصول لمكان تواجد الخدمة التعليمية، ومدى قرب الجامعة أو الكلية من وسائل المواصلات بشكل ييسر الوصول إلى المؤسسة، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات من خلال الانترنت والهاتف.

(٥) **البعد الخامس قضايا البرامج:** وتشمل أهمية تقديم تشكيلة كبيرة وذات سمعة جيدة من البرامج والتخصصات الأكاديمية المختلفة. (Abdullah,2015).

رابعاً: طبيعة وأهمية الأداء المؤسسي

الأداء المؤسسي هو صورة حية تعكس قدرة المنظمة على استغلال مواردها المختلفة ومدى قابليتها لتحقيق أهدافها المرجوة من خلال نشاطاتها التي تلائم علم المنظمة (حسين، ٢٠١٠). كما أن الأداء المؤسسي هو عمليات متتالية تقوم بها المؤسسة لغايات تحقيق الأهداف المرجوة من هذه العمليات (الصديق ٢٠١٩).

وعرفت منظمة الصحة العالمية الأداء المؤسسي بأنه المستوى الذي يتم فيه إدخال الدعم وفقاً للمقاييس محددة لتحقيق نتائج مرجوة من خلال خطط المنظمة (جيبين ٢٠١٩).

ومن خلال المفاهيم السابقة نستنتج أن الأداء المؤسسي من وجهة نظر الباحث هو صورة نهائية للسلسلة متكاملة لنتائج أعمال المؤسسة كما كان مخطط لها أن تنجز وهي الصورة الفعلية لوجود المؤسسة.

في حين يرى (Said & Maadanie , 2009) أن من أهم خصائص الأداء المؤسسي أنه يساعد على توثيق النتائج وترجمتها للمؤسسة، ويعتبر الأداء مقياس لمدى نجاح المؤسسة في أعمالها، و يساعد المؤسسة بتقييم مستوى نشاطها ضمن الممتاز والجيد جداً والجيد والمقبول.

ولذلك فإن المؤسسة هي قبل كل شيء مجموعة من الأفراد يمارسون نشاطات مختلفة، يجسدون من خلالها الهدف الذي أنشئت لأجله تلك المؤسسة . وهي ليست بمعزل عن المحيط المتواجدة فيه والتميز بالديناميكية والتغيرات اللامتناهية والسريرة، فكل هذه العوامل داخلية كانت أم خارجية لها تأثير سلبي أو إيجابي على أداء المؤسسة و من بين هذه العوامل نجد: (إبراهيم، ٢٠٠١)

(١) **ثقافة المؤسسة:** مجموعة من العناصر التي تفسر قواعد العمل والاختيارات الاستراتيجية لوحدة معينة، وتتكون من القيم، التقاليد، تاريخ المؤسسة، الدلائل الثقافية لكي يتقاسمها الأفراد المنتمون إلى نفس المؤسسة و يمكن لثقافة المؤسسة أن تؤثر تأثيراً فعالاً على النتائج الاقتصادية للمؤسسة على المدى الطويل .

(٢) **الرؤية:** يمكن التعبير عن الرؤية بأنها تلك التي تحقق الهدف الرئيسي الذي أنشئت لأجله المؤسسة، والذي يشترك في تحقيقه كل الأطراف الأخذة (المساهمين، الزبائن، العمال، الشركاء، والمجتمع ككل) تتضمن أيضاً القيم، المهام، الطموحات، الأهداف المستقبلية، قواعد اللعب، والتطورات المنشودة، وكذا سبل تحقيقها، فهو بمثابة قوانين وقواعد تمكن من حل المشاكل الصعبة مهما اختلفت طبيعتها.

(٣) **الإبداع وتكنولوجيا المعلومات:** لقد أصبح الإبداع رهاناً أساسياً للأداء، حيث، أنه يغذي الصلة بالمستهلك، والتي تخلق الرغبة الا في ستهلاك مما يؤدي إلى تحريك عجلة النمو. حيث إن استمرار العلاقة بين العلامة التجارية وسوقها تركز أكثر فأكثر على الإبداع، الذي أصبح من أهم محركات أداء المؤسسة ، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات، العلاقات زبائن/ موردين، وكذا طرق التسبير، فهي تعتبر من المحركات الأساسية للتنمية الاقتصادية الحالية عن طريق خلق القيمة، الاستثمار(حنفي، ٢٠١٠).

ونظراً لتعدد أبعاد الأداء المؤسسي فإن الباحث ركز على مجموعة من الأبعاد وهي كما يلي: (الخباز، ٢٠١٦)

(١) **الكفاءة:** هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج بأقل التكاليف وهو من أهم مقاييس النجاح للمؤسسات في تحقيق أهدافها. الكفاءة هي الاستغلال العقلاني

والأمثل والاقتصادي لموارد المؤسسة والفعالية هي مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بأقل تكلفة وأقل وقت ممكن.

ومن أهم تعريفات الكفاءة ما يلي:

- هي الاستخدام الأمثل في المفاضلة بين البدائل من خلال اختيار الأفضل الذي يحقق الخفض في التكاليف كما يحقق أعلى درجة ممكنة من الفائدة المادية والجودة الإنتاجية.
- هي عبارة عن موهبة وقدرة على إنجاز العمل عند مستوى محدد، وقد تكون هذه الموهبة عقلية أو بدنية ولا يمكن اكتسابها من الآخرين أو تحصيلها من خلال التعليم، فهي قدرة مكتسبة من خلال التدريب وموهبة غير مكتسبة.
- الكفاءة ليست مفهوماً مجرداً فهي غير مرئية ولكنها ملموسة من خلال أداء الموظف الذي يتمتع بالكفاءة (رشاد، حياكة، ٢٠١٧).
- تعتبر مكتسبة حيث لا يولد الموظف ذو كفاءة ولكنها صفة يتم تحصيلها من خلال الاعتماد على التدريب والطموح من أجل رفع الكفاءة للفرد، فيزيد من كفاءة المؤسسة.

(٢) **الفاعلية:** يتفاوت مفهوم فاعلية المنظمة من ناحية وجهات النظر الفكرية، من حيث المعنى الدقيق والشامل، فقد عرّف (بارنرد) الفاعلية: أنها الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة الوصول لأهدافها وتحقيقها. أما (ألفار) فقد ذكر بأنّ الفاعلية تعني: مدى قدرة المنظمة على البقاء، والنمو، والتكيف، دون النظر إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، حيث إنّ المنظمة تتعامل ضمن إطار الوصول إلى أهدافها في أوساط بيئية غير مستقرة، حيث إنّها تجعل من خلق التوازن المتحرك مع التكيف البيئي أحد مستلزمات وجودها. يعطي مفهوم الفاعلية بُعداً أكثر اتساعاً، وأشمل من تحقيق الأهداف، حيث يستمدّ هذا المفهوم منطق قبوله عن طريق واقع المنظمة باعتبار أنّها نظاماً مفتوحاً، يتعامل مع بيئة متغيرة تتطوي على عددٍ من الجوانب غير المؤكدة، والمتغيرة (الذبياني، ٢٠٢٠).

(٣) **الابتكار:** تتعدد تعريفات الابتكار وفقاً للمدارس الفكرية، ووجهات نظر الباحثين، واتجاهاتهم، حيث تم تعريف الابتكار وفقاً لاعتبارات عديدة، ومن تعريفات الابتكار بناءً على السمات المحددة للشخصية سواء كانت صفات عقلية أم وجدانية ما جاء به سيمبسون، حيث عرّف الابتكار بأنه ما يبديه المرء من قدراتٍ للتخلص من نمط التفكير العادي، وأتباع نهج جديد في التفكير، وأشار إلى أنّه عند الاهتمام بالابتكار يجب البحث عن الأشخاص الذين يملكون العقول القادرة على البحث والتطوير والتأليف، وأتته عند مناقشة موضوع الابتكار ومعناه يجب أخذ الخيال، والاختراع، والاكتشاف وحب الاستطلاع بعين الاعتبار، وقد ورد عن جيلفورد أنّ الابتكار يشتمل على مجموعة من السمات العقلية كالمرونة، والطلاقة (حسين، ٢٠١٥).

خامساً: العلاقة بين التدريب الإلكتروني وجودة الخدمة التعليمية والأداء المؤسسي

استخدمت دراسة (Gilavand & Maraghi, 2019) نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعات الطبية بإيران. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها وجود فجوة في جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الأربعة (الجوانب المادية المصاحبة للخدمة، المصدقية، الاستجابة للمطالب، التواصل والرضا عن الخدمة) بين ما الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة والمستهدفة.

وتبنى (المشرفي، ٢٠١٩) دراسة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب بجامعة عمران من خلال تحقيق هدف رئيس وهو التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (الجنس - المستوى التعليمي - العمر).

بينما يرى (خزعل، ٢٠١٩) في دراسة هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي، وهدفت الدراسة أيضاً إلى قياس وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الخدمة والتمثلة في (بعد الملموسية - بعد الاعتمادية - بعد الاستجابة - بعد الأمان - البعد العاطفي)

بوصفها متغيرات مستقلة و(الالتزام التطبيقي) كمتغير تابع. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد جودة الخدمة بالالتزام التطبيقي. وهدفت دراسة (خطاب وخيال، ٢٠٢٠) الى وضع إطار مقترح لاختبار العلاقة بين إعادة هندسة العمليات بمؤسسات التعليم العالي وجودة الخدمة التعليمية، ودراسة واقع جودة الخدمة التعليمية بين الطلاب من حيث المتغيرات الديموجرافية، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة طردية أثر بين جميع أبعاد هندسة العمليات (التغير الأساسى ، التغير الجذرى، التغير في العمليات، الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات) وأبعاد جودة الخدمة التعليمية (بعد الجوانب الملموسة للخدمة، بعد الإجمالية، بعد سرعة الاستجابة ، بعد الثقة والأمان ، بعد الأمان)، وأثبتت النتائج اتجاه مقبول وفوق المتوسط لأبعاد هندسة العمليات لدى العاملين (مقدم الخدمة) بالمعهد محل الدراسة، وأيضاً أتبها مقبولا وفوق المتوسط لجودة الخدمة التعليمية لدى الطلاب (متلقى الخدمة).

وأرتبطت دراسة (زاهر، ٢٠٢٠) بتحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة في الجامعات السورية من خلال التعرف على واقع مشاركة الطلاب والمنظمات الانتاجية في تصميم الخدمات الطلابية، والتعرف أيضاً على مدى ملائمة مخرجات المؤسسات التعليمية لمتطلبات سوق العمل. وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج ومن أهمها: انخفاض مستوى اهتمام الكليات محل الدراسة بتعريف الطلاب للمحتوى العلمى للمقررات وأساليب التعلم، وانخفاض فعالية الكليات محل الدراسة في ربط مخرجاتها بمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأخيراً عدم توافر نظام فعال لربط الكليات محل الدراسة بالمنظمات الإنتاجية والخدمية وإنخفاض مستوى التعاون مع تلك المنظمات.

وتناولت دراسة (فرحان، ٢٠١٩) أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات اليمنية الخاصة دراسة حالة (جامعة العلوم والتكنولوجيا نموذج)، وقد هدف البحث إلى معرفة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المعلوماتية، والاتصالية والخدمية) والجودة التعليمية وإلى تقديم التوصيات والحلول للتعلم على مشكلات الإدارة الإلكترونية، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة وتأثير إيجابيين ذي دلالة إحصائية الأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة بالمعلوماتية، والاتصالية والخدمية) في جودة الخدمة التعليمية، ووجود اتجاه إيجابي لدى أفراد عينة البحث حول توافر جودة الخدمة التعليمية بدرجة كبيرة جدا في الجامعات الخاصة.

وهدفت دراسة (الشوارة، ٢٠٢٠) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم بناء استبانة مكونة من (٣٣) فقرة، توزعت على أربعة مجالات هي: جودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. وتم استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس، وتبين أنه يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت بمستوى جيد، كما بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس. ويوصي الباحث باستخدام الأداة بصورتها النهائية من قبل إدارة الجامعة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، وكذلك في الكشف عن الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس، والعمل على تطويرها من خلال استحداث مركز خاص يعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس.

واستهدفت دراسة (العوضي، ٢٠١٨) التعرف على المؤشرات التي تستخدمها الدوائر المحلية لقياس الأداء الوظيفي، وكذلك التعرف على أبعاد العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي وأيضاً التعرف على أبعاد العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تعارض وتداخل الاختصاصات بين الوحدات الإدارية العاملة في نطاق الحكومة الإلكترونية وعدم عقد الإدارة دورات منتظمة في جميع التخصصات التكنولوجية للعاملين في الإدارة في جميع المستويات الإدارية وأن النظام الحالي لا يعمل على تنمية الروح المعنوية للعاملين وتطوير أدائهم، وكذلك لا يتم تقييم أداء العاملين وفق سياسة محدودة وبصفة دورية في ضوء الجوانب المختلفة لموظفي ومتطلبات الحكومة الإلكترونية.

استهدفت دراسة (عبد الله ٢٠٢٠) التعرف على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية في الأردن. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (٢١٧) فردة من المديرين والموظفين، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وبعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر دال إحصائية عند ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الشركات الصناعية المؤسسي في الأردن، ووجود أثر دال إحصائية لتوظيف الموارد البشرية في تحسين أداء الشركات الصناعية المؤسسي في الأردن، ووجود أثر دال إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الشركات الصناعية المؤسسي في الأردن.

واهتمت دراسة ((Al-Hila et al.,2017 بتحديد أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين التعلم الإلكتروني في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (MTIT) من وجهة نظر الموظفين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. يتكون مجتمع الدراسة من ٥٠ موظفا يعملون في مجال التكنولوجيا بوزارة الاتصالات. استخدم الباحثون طريقة الجرد الشامل. تم توزيع خمسين استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، كان عدد الاستبيانات التي تم إرجاعها ٤٤، مما يشير إلى أن معدل الاستجابة كان (٨٨٪)، أظهرت النتائج وجود علاقة بين حوكمة الشركات التكنولوجية المعلومات بجميع أبعادها (التخطيط والتنظيم والرصد والتقييم والدعم والتسليم والاقتناء والتنفيذ) وتحسين مستوى التعلم الإلكتروني من منظور العاملين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كما أظهر وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات (التخطيط والتنظيم والرصد والتقييم والدعم والتسليم وتحسين مستوى التعلم الإلكتروني بعد الاستحواذ والتنفيذ) لم يكن له أي تأثير في تحسين المستوى الإلكتروني تحت التدريب. أوصت الدراسة بضرورة تطبيق إطار COBIT كأداة لقياس مستوى تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وهدفت دراسة (Joseph & James,2019) إلى تحديد آثار التدريب المهني والتدريب الإلكتروني على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة لشركة Telkom Kenya في جمهورية كينيا. وكانت أهداف الدراسة هي تعزيز التوظيف الإلكتروني على أداء الموارد البشرية، والتدريب الإلكتروني على الموارد البشرية، تألف مجتمع الدراسة من المديرين والمشرفين والموظفين العاملين في الشركة وتكون مجتمع الدراسة من (٢١٠) عينة الدراسة، وتبين نتائج الدراسة أن موقع الشركة يعزز التوظيف الإلكتروني للموظفين المطلوبين، وأن استخدام التوظيف الإلكتروني يضمن أفضل طالب تتبع أثناء عملية التوظيف لتوظيف الشخص المناسب للواجبات المحددة وأن موقع الشركة يعزز التوظيف الإلكتروني، بالنسبة للموظفين المرغوب فيهم كانت النتيجة أيضا إلى أن استخدام التوظيف الإلكتروني يضمن تتبع مقدم الطلب بشكل أفضل أثناء عملية التوظيف لتوظيف الشخص المناسب للواجبات المحددة وأن التوظيف الإلكتروني يعزز قرارات التوظيف من قبل إدارة الموارد البشرية لتحقيق الفعالية إلى حد كبير. خلصت الدراسة إلى أن التدريب الإلكتروني يوفر التوجيه الموثوق لتوظيف العاملين والمهارات اللازمة وأن التدريب الإلكتروني لا يوفر بالضرورة تدريبا إضافيا للموظفين في منصات أخرى للتدريب في المنظمة. وكانت توصيات الدراسة أن المنظمات التي تخطط لتوظيف الموظفين يجب أن تستخدم موقع الشركة وذلك للحصول على الموظفين المطلوبين للعمل المطلوب. يجب على المنظمات استخدام التوظيف الإلكتروني في العملية لتتبع وتوظيف الأفراد المناسبين للعمل الذي تحدده المنظمة.

سادساً: النتائج

(١) يتميز التدريب الإلكتروني عبر الانترنت بالعديد من السمات مثل تحسين مستوى التدريب، وتوفير الوقت والجهد، وتسهيل التدريب بالنسبة للمتدربين، وتسهيل إجراء التدريب للقائمين على التدريب، وزيادة أعداد المتدربين، والمنافسة في التدريب، التخلص من عوائق التدريب التقليدية المألوفة، السماح للمتدرب بتكرار أنشطة التدريب، وعدم ضياع فرص التدريب لأي متدرب بسبب المرض، التغلب على صعوبات السفر والإقامة، ومغادرة العمل وانقطاع الدخل بسبب التخلي الكامل عنه لصالح التدريب، إضافة إلى إمكانية استثمار مختلف مواقع الالكترونية الموجهة للتدريب وتحديث المعلومات، تطوير الكفايات الحاسوبية للمتدربين من خلال التدريب الإلكتروني وتوليد اتجاهات إيجابية لديهم نحو هذه التقنيات التكنولوجية التدريبية الحديثة.

- (٢) تتمثل أبعاد التدريب الإلكتروني في تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، وتقييم التدريب الإلكتروني .
- (٣) الأداء المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال الشركة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشمل علي أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية، و أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للشركة، وأداء الشركة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- (٤) تتمثل أبعاد الأداء المؤسسي في الكفاءة والفعالية والإبتكار .
- (٥) جودة الخدمة التعليمية هي عبارة عن مدى ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة التعليمية مع إدراكهم الفعلي للخدمة المقدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم.
- (٦) تتمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجوانب المادية الملموسة، الثقة والاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

المراجع

١- المراجع العربية:

- العتيبي، محمد بن علي عياد. (٢٠٢٠). فعالية توظيف أدوات الجيل الثاني للويب في اكتساب طلاب كلية إدارة الأعمال بغيرف لمهارات استخدام الحوسبة السحابية واتجاهاتهم نحو هذه الأدوات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، شئون البحث العلمي والدراسات العليا – الجامعة الإسلامية بغزة ، المجلد الثامن والعشرون ، العدد الثاني، ص ص: ١٨٥-٢١٧.
- العلمي، ثروت العلمي المرسى. (٢٥-٢٧ مارس، ٢٠١٤). سبل الإفادة من تطبيقات الحوسبة السحابية في تقديم خدمات المعلومات بدولة الإمارات العربية المتحدة. ورقة مقدمة الى المؤتمر السنوي العشرين، الدوحة، قطر، ص ص ٢-١٤.
- الفضل، علي عبد الحسين. (٢٠١٦). فاعلية الحوسبة السحابية في تدعيم قواعد البيانات المصرفية دراسة تحليلية لعينة من المختصين في المعلوماتية في المصارف العراقية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ٣، ص ص: ٢٤٦ - ٢٦٨.
- المشريقي، مجاهد يحيى صالح. (٢٠١٩). العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب: دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد – جامعة عمران، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، كلية التجارة والاقتصاد - جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، العدد الخامس والعشرون، ص ص: ١٨٨-٢١٦.
- المطيري، أسماء بندر صقير. (٢٠١٨). الحوسبة السحابية : المفهوم والتطبيقات والإفادة منها، مجلة كلية الآداب ، كلية الآداب - جامعة سوهاج، المجلد الثاني ، العدد السابع الأربعون، ص ص: ٣٧٩-٣٩٨.
- النقودي، سوزى فاروق. (٢٠٢٠). إستخدام الحوسبة السحابية لتعزيز تكامل أنشطة سلاسل التوريد بهدف دعم الميزة التنافسية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة-قسم المحاسبة- جامعة طنطا، العدد الاول، ص ص: ٣٤١-٣٨٨.
- أبو وردة، شيرين حامد محمد. (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة- جامعة المنصورة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، ص ص: ٢٧٧-٣٢٨.
- جبريل هيثم محمد عبد العزيز. (٢٠١٤). إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة أداء الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال، جامعة بورسعيد.
- خزعل، بصير خلف(٢٠١٩). واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الألتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك. مجلة اقتصاديات المال والأعمال - مصر ، العدد التاسع، ٢٠٥ - ٢
- خطاب، أحمد إبراهيم محمد؛ خيال، أمجد عبد الحليم. (٢٠٢٠). "إطار مقترح لأختبار العلاقة بين إعادة هندسة العمليات بمؤسسات التعليم العالي وجودة الخدمة التعليمية " ، مجلة مستقبل التربية العربية ،

المركز العربي للتعليم والتنمية ، المجلد السابع والعشرون ، العدد مائة وخمسة وعشرون ، ص ص ١١٩-١٥٨.

- راضي، ميرفت محمد؛ المغاري، سها عصام؛ النجلى، رعدة محمود. (٢٠١٨). "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأزهر - غزة" ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد الحادي عشر ، العدد الخامس والثلاثون ، ص ص ١٥٥-١٨٦.
- زاهر، بسام حسن. (٢٠٢٠). "تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام أسلوب نشر وظيفة الجودة: دراسة ميدانية على الجامعات السورية"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل- العلوم الإنسانية والإدارية- جامعة الملك فيصل، المجلد الحادي والعشرون، العدد الثاني ، ص ص ٢٤١-٢٤٦.
- سيف، ناصر إبراهيم؛ السرطاوي، خالد سفيان؛ الأقرع، سارة شاكر. (٢٠١٤). "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد الخامس عشر، ص ص ١٦١-١٨٦.
- صلاح الدين، نسرين صالح؛ الرطمانى. مريم بنت سعيد، (٢٠١٨) جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. المصدر: مجلة الدراسات التربوية والنفسية - سلطنة عمان، مجلد ١٢، العدد ١.
- عبد الغفار، نورهان السيد محمد. (٢٠١٩). توظيف نموذج قبول التكنولوجيا (ATM) في علاقة استخدام خدمات المحاسبة السحابية بتوجه المنظمات نحو التبنى المستقبلي لتطبيق اعمال وممارسات المراجعة السحابية في بيئة الأعمال المصرية- دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، كلية التجارة جامعة قناة السويس- مصر، المجلد الأول ، العدد الاول ، ص ص ٢٢١-٣١٤.
- على، ريهام مصطفى عيسى. (٢٠٢٠). دور الحوسبة السحابية في تفعيل التقويم الإلكتروني: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، كلية التجارة جامعة قناة السويس- مصر، المجلد الثاني ، العدد الاول ، ص ص ١٩٧-٢٤٠.
- عمران، حسن عبد السلام علي. عمر، أحمد علي ميلاد. (٢٠١٧). دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة - جامعة سبها بلبيبا. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية - مخبر المالية والمحاسبة والجباية والتأمين - جامعة أم البواقي - الجزائر، العدد السابع، ١٠٣. ١١٦.
- ناهض حسن العطار (٢٠١٥)، معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- إيمان محمد الغراب (٢٠٠٣) التعلم الإلكتروني مدخل إلى التدريب غير التقليدي، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- أجقو، على (٢٠٠٦) التعلم الإلكتروني " الواقع والتحديات"، مؤتمر التعلم الإلكتروني حقبة جديدة من التعلم والثقافة، مركز زين للتعلم الإلكتروني، جامعة البحرين، المنامة، البحرين.
- السعادات خليل (٢٠١٠) توظيف التعليم عن بعد لأغراض التدريب، ورقة مقدمة إلى مؤتمر تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- سبع نجيب (٢٠١٦) أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- عودة، فراس محمد (٢٠١٤) التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس المال الفكري، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية، غزة، تاريخ النشر ٢٠١٤\١٢\٧.

- عبد المعطي، أحمد حسين، زارع، أحمد (٢٠١٢) التدريب الإلكتروني ودوره في تحقيق التنمية المهنية المعلم الدراسات الاجتماعية: دراسة تقييمية، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، العدد ٣١، ص 285-323
- حسن، هبة الله نصر محمد (٢٠١٧) فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الآلي، كلية التربية، جامعة بورسعيد، مصر.
- الغديان، عبد المحسن بن عبد الرازق (٢٠١٣) المتطلبات الأساسية للتدريب الإلكتروني الفعال في ضوء معايير الجودة الشاملة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم التربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢- المراجع الأجنبية:

- Abdellatif Elsafy Elgazzar (2013): Developing E-Learning Environments for Field Practitioners and Developmental Researchers: A Third Revision of an ISD Model to Meet E-Learning and Distance Learning Innovations, Open Journal of Social Sciences, 2014, 2, 29-37 Published Online February 2014 in SciRes. <http://www.scirp.org/journal/jss> <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2014.22005>
- Al-Musawi, Ali Sharaf & Abdel-Raheem Ahmed Yousifi (2004). "E-learning at Sultan Qaboos University: status and future" British Journal of Educational Technology, 35 (3).
- Beaudoin, M.F. (2002). Distance education leadership: An essential role for the new century. Journal of Leadership Studies, 8 (3), 131-145
- Bradner, E., & Mark, G. (2008). Designing a tail in two cities: Leaders' perspectives on collocated and distance collaboration. In S. Weisband, Leadership at a distance (pp.51-69). London and New York: Taylor & Francis.
- Contreras, M. E., & Dolan, M (2006). Participant interaction in a Latin American online leadership training course. Washington, D.C: Felipe Herrera Library.
- Elgazzar, A. (2014) Developing E-Learning Environments for Field Practitioners and Developmental Researchers: A Third Revision of an ISD Model to Meet E-Learning and Distance Learning Innovations. Open Journal of Social Sciences, 2, 29-37. doi: 10.4236/jss.2014.22005
- 49. Judith, S. (2002). An Assessment of the Effectiveness of e-Learning in corporate training programs, International Review of Research in open and Distance Learning, issn: 1492-3831, Vol. 3, No. 1, p.4
- K. L. Gustafson, R. M. Branch (2002): "Survey of instructional development models", Syracuse, New York: Syracuse University, 2002.
- Karnes, F., & Chauvin, J. (2000). Leadership development program. Scottsdale, AZ: Gifted Psychology Press, Inc.
- Kemp, Morrison & Ross (2004): A Distributed Online Curriculum and Courseware Development Model, Educational Technology & Society 12(1):230-248
- January . Lorall Karpuk, Kathy Manning, June Larson, Linda Benedict and Jean Yockey (2005): nursing Education and Nursing Service Partnership: Teaching Leadership Online, volume: 18 issue: 1, Issue published: December 1.
- Missouri State University and California State University at person :(2007) Effective Group Discussion, Boston ,Mc Grow Hill.

- Rory O'Toole , (2009). Virtual Learning Environments for School Leadership Development: Towards a Model of CMC-Supported Professional Learning. University of Dublin.
- Sanford, G. (2001) A Constructivist Approache to Online Turning for Online Teachers, 6 (5).
- Keng, R.(2010). Chatting in the Wiki: Synchronous- Asynchronous Integration. Wikisym. Available at:
- <http://www.fst.umac.mo/en/staff/documents/robertb/wikisym2010-.ht>
- Alcaine, J. G. (2016). Factors Affecting Institutional Performance at High and Very High Research Universities: Policy Implications.
- Al-Zu'bi, H. A. (2016). Aspects of strategic intelligence and its role in achieving organizational agility: An empirical investigation. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6(4), 2222-6990.
- Atwa, E. I. (2013). The impact of strategic intelligence on firm performance and the role of strategic flexibility: Empirical research in biotechnology industry. A Thesis for the Degree of master's in business administration, Business Administration Department, Faculty of Administrative and Financial Science, University of Petra Amman-Jordan.
- Atwa, E., Agha, S., & Kiwan, S. (2014). The impact of strategic intelligence on firm performance and the mediator role of strategic flexibility: Empirical research in biotechnology industry. International Journal of Management Science, 1(5), 65
- Baei, F., Ahmadi, M., Malafeh, N. S. A., & Bae, A. (2017). The Relationship between Manager's Strategic Intelligence and Organization Development in Governmental Agencies in Iran (Case Study: Office of Cooperatives Labor and Social Welfare). International Review of Management and Marketing, 7(2), 244-249.
- Byungura, J. C. (2019). Improving IT Integration for Higher Education Institutional Performance: Towards a Contextualised ITInstitutional Alignment Model (Doctoral dissertation, Department of Computer and Systems Sciences, Stockholm University).
- Decramer, A., Smolders, C., Vanderstraeten, A., & Christiaens, J. (2012). The impact of institutional pressures on employee performance management systems in higher education in the low countries. British Journal of Management, 23, S88-S103.
- Oliveira, T., Thomas, M., & Espadanal, M. (2014). Assessing the determinants of cloud computing adoption: An analysis of the manufacturing and services sectors. Information & Management, 51(5), 497-510.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4)
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- Kajiyama, B., Thompson, L. W., Eto-Iwase, T., Yamashita, M., Di Mario, J., Marian Tzuang, Y., & Gallagher-Thompson, D. (2013). Exploring the effectiveness of an internet-based program for reducing caregiver distress using the iCare Stress Management e-Training Program. *Aging & mental health*, 17(5), 544-554.
- Young, O. R., & Gasser, L. (2002). *The institutional dimensions of environmental change: fit, interplay, and scale*. MIT press.