



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر نظم التدريب الإلكتروني كمتغير وسيط في العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي ورضا الموظفين

دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي المصري

The Impact of E-Training Systems as a Mediator Variable on the Relationship between Perceived Organizational Support and Employees' Satisfaction

An Applied Study on Egyptian Banking Sector

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد
سناء عمر عبد الجبار العربي

إشراف

د. سوسن عبد الفتاح وهب	د. جازية صلاح الدين زعتر	أ.د. إجلال عبد المنعم حافظ
مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس	مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس	أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الباحثة: سناه عمر عبد الجبار العريقي

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة

القسم التابع له: إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة منح الدكتوراه: ٢٠١٨



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الطالب : سناه عمر عبد الجبار العربي

عنوان الرسالة : أثر نظم التدريب الإلكتروني كمتغير وسيط في العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي ورضا الموظفين - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي المصري

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

(١) الأستاذ الدكتور / إجلال عبد المنعم حافظ
مشرفاً رئيساً

أستاذ إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة جامعة عين شمس

(٢) الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد
عضوأ

أستاذ إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة جامعة عين شمس

(٣) الأستاذ الدكتور / محمد أحمد عبد النبي
عضوأ

وكيل محافظ البنك المركزي الأسبق

تاریخ المناقشة : ٢٠١٨ / /

الدراسات العليا:

ختم الإجازة : اجيزت الرسالة بتاريخ: ٢٠١٨ / /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠١٨ / /

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٨ / /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَمْتَنَا ﴾^ص إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ



صدق الله العظيم

البقرة آية (٣٢)

مَلِكُ الْمُلْكَاتِ

إِلَى مَن سَعَى وَشَقِيَ لِأَنْعَمَ بِالرَّاحَةِ وَالْهَنَاءِ، الَّذِي لَمْ يَسْخُلْ بِشَيْءٍ
مِنْ أَجْلِ دُفَعِيَّ فِي طَرِيقِ النَّجَاحِ، الَّذِي عَلِمْتُ أَنَّ أَرْتَقِي سَلَمَ الْحَيَاةِ
بِحِكْمَةٍ وَصَبْرٍ إِلَيْهِ.... وَالَّذِي الْعَزِيزُ.

إِلَى الْيَنْبُوْعِ الَّذِي لَا يَعْلَمُ الْعَطَاءَ، إِلَى مَنْ حَاكَتْ سَعَادَتِي بِخِيَوْطِ
مَنْسُوجَةٍ مِنْ قَلْبِهَا إِلَيْهِ.... وَالَّذِي الْعَزِيزَةُ.

إِلَى مَنْ حَبَّبَهُمْ يَحْرُى فِي عَرْوَقِي وَذَكْرَاهُمْ فَوَادِي إِلَى أَخْتَاهِي
سَيِّدَةُ وَسَارَةٍ وَأَخِي مُحَمَّدٍ.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمد الشاكرين لفضله، وأشكره سبحانه وتعالى على نعمه التي لا تعد ولا تحصى، أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع، وأصلي على سيدنا محمد النبي الأمين المبعوث رحمة للعالمين خير من علمنا أدب الشكر وعمل به، وعلى آل بيته وأصحابه ومن اقتدى به وبعد...

بداية أخص بالشكر وعظيم الامتنان للأستاذة الدكتورة/ إجلال عبد المنعم حافظ، والدكتورة / أمانى عثمان دوريش، والدكتورة/ سوسن عبد الفتاح وهب، والدكتورة/ جازية صلاح الدين زعتر ، اللاتي تكرمن بالإشراف على هذه الدراسة، لما كان لهن من توجيهات وإرشاد من عظيم الأثر في إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد – أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية، والأستاذ الدكتور/ محمد أحمد عبد النبي ، وكيل محافظة البنك المركزي الأسبق، لتفضيلهم بقبول مناقشة هذه الدراسة.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من تعاون وقدم يد المساعدة وزودني بالتوجيه والتدقيق والآراء والإعداد العلمي والمنهجي، وتوفير البيانات والمعلومات لإتمام هذه الدراسة، وإلى جميع الإخوة والأخوات والأصدقاء الذين تعاونوا معي مما كان له بالغ الأثر الواضح والجليل على ما تم إنجازه ، لهم مني جزيل الشكر وصادق الدعاء.

والشكر موصول إلى كلية التجارة بجامعة عين شمس وأساتذتها الكرام وأسأل الله أن يحفظهم ويبارك في جهودهم الكريمة من أجل خدمة مسيرة العلم والارتقاء للإمام.

وأسأل الله عز وجل أن يتقبل مني هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.

الباحثة

سناه عمر عبد الجبار العربي

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى المساهمة في وصف نظم التدريب الإلكتروني ودرجة رضا الموظفين عن هذه بهدف كسب نتائج مفيدة عن حقيقة استخدام المنظمات لنظم التدريب الإلكتروني في مصر، ومعرفة مدى إدراك الموظفين للدعم التنظيمي المقدم لهم، من خلال التطبيق على القطاع المصرفي المصري المتمثل في البنك الأهلي المصري وبنك مصر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة خمسة فروض رئيسية تربط بين متغيرات الدراسة، وتم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٣٨٤) مفردة ، واستخدم الاستبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة.

وقد أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لإدراك الدعم التنظيمي في استخدام نظم التدريب الإلكتروني ورضا الموظفين عن هذه النظم، وكانت الأبعاد ذات التأثير المعنوي هي إدراك الدعم الوظيفي وليه إدراك دعم السياسات والإجراءات التنظيمية، كما أظهرت وجود تأثير معنوي لنظم التدريب الإلكتروني في رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني، وتمثل التأثير المعنوي في جميع الأبعاد ما عدا الكفاءة الذاتية في إنجاز أنشطة نظم التدريب الإلكتروني.

واثبتت الدراسة توسط نظم التدريب الإلكتروني العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي ورضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وكان التوسط كلياً، كما أثبتت أن هناك فروق جوهرية لاستخدام الموظفين لنظام التدريب الإلكتروني في البنك يرجع لمتغير المستوى الوظيفي، بينما تم رفضه لمتغيرات النوع والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة .

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات من شأنه تعزيز إدراك الموظفين للدعم التنظيمي المقدم لهم وتحفيزهم لاستخدام نظم التدريب الإلكتروني وزيادة رضاهم عنها.

المصطلحات المفتاحية:

نظم التدريب الإلكتروني – إدراك الدعم التنظيمي – رضا الموظفين

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوعات	مسلسل
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
٢	مقدمة	١
٣	مشكلة الدراسة	٢
٥	أهداف الدراسة	٣
٦	أهمية الدراسة	٤
٧	فرضيات الدراسة	٥
٩	متغيرات الدراسة	٦
١١	منهجية الدراسة	٧
١٦	حدود الدراسة	٨
١٧	هيكل الدراسة	٩
١٧	الخلاصة	١٠
	الفصل الثاني الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة	
١٩	المقدمة	١
١٩	الدراسات الخاصة بإدراك الدعم التنظيمي	٢
٢٤	الدراسات الخاصة بنظم التدريب الإلكتروني	٣
٣٠	الدراسات التي قامت بدراسة العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي ونظم التدريب الإلكتروني	٤
٣١	الدراسات التي قامت بدراسة العلاقة بين نظم التدريب الإلكتروني ورضا الموظفين	٥
٣٥	الدراسات التي قامت بدراسة العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي ورضا الموظفين	٦
٣٦	الملاحظات المستخلصة من عرض الدراسات السابقة	٧
٣٩	الخلاصة	٨
	الفصل الثالث مفهوم وأهمية إدراك الدعم التنظيمي للمنظمات	
٤١	المقدمة	١
٤١	نظريات الدعم التنظيمي	٢
٤٣	مفهوم إدراك الدعم التنظيمي	٣
٤٥	أهمية إدراك الدعم التنظيمي	٤
٤٧	أبعاد إدراك الدعم التنظيمي	٥
٥٢	أسباب ونتائج إدراك الدعم التنظيمي	٦
٥٤	الخلاصة	٧

	الفصل الرابع نظم التدريب الإلكتروني وأهم أبعادها في منظمات الأعمال	
٥٦	المقدمة	١
٥٦	نشأة التدريب الإلكتروني	٢
٥٨	مفهوم التدريب الإلكتروني	٣
٥٩	مقارنة بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي	٤
٦٠	أنواع التدريب الإلكتروني	٥
٦١	أبعاد نظم التدريب الإلكتروني	٦
٦٦	تصميم نظام للتدريب الإلكتروني	٧
٧١	مميزات التدريب الإلكتروني	٨
٧٣	عوائق تطبيق نظم التدريب الإلكتروني	٩
٧٤	إستراتيجيات التدريب الإلكتروني	١٠
٧٧	التقنيات والأنظمة المستخدمة في التدريب الإلكتروني	١١
٧٨	الخلاصة	١٢
	الفصل الخامس رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني	
٨٠	مقدمة	١
٨٠	مفهوم الرضا الوظيفي	٢
٨٢	أهمية الرضا الوظيفي	٣
٨٣	أنواع الرضا الوظيفي	٤
٨٣	أهم نماذج التكنولوجيا المقدمة لقياس رضا الموظفين في مجال نظم المعلومات	٥
٨٨	العلاقة بين متغيرات الدراسة	٦
٩٥	الخلاصة	٧
	الفصل السادس عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	
٩٧	مقدمة	١
٩٧	أداة قياس متغيرات الدراسة	٢
١٠٠	ثبات وصدق أداة القياس (الاستبيان)	٣
١٠٤	عرض وتحليل البيانات	٤
١٠٥	أولاً : تحليل خصائص عينة الدراسة	٥
١٠٥	ثانياً: التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة	٦
١١١	ثالثاً: اختبار فروض الدراسة	٧
١٢٦	الخلاصة	٨
	الفصل السابع مناقشة النتائج والتوصيات	
١٢٨	المقدمة	١
١٢٨	تلخيص نتائج الدراسة ومناقشتها	٢

١٣٦	توصيات الدراسة	٣
١٤٠	بحوث مستقبلية مقترحة	٤
١٤١	الخلاصة	٥
١٤٣	المراجع	
١٥٦	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
١٢	بيان بعدد الموظفين في البنوك التي تمثل مجتمع الدراسة	١
٥٩	الفرق التدريبي التقليدي والتدريب الإلكتروني	٢
١٠٠	معامل الثبات لمعايير قياس متغيرات الدراسة	٣
١٠١	درجة مصداقية النتائج المحققة باستخدام معامل الاتساق الداخلي للقرارات والأبعاد التي تدرج تحت مقياس إدراك الدعم التنظيمي	٤
١٠٢	درجة مصداقية النتائج المحققة باستخدام معامل الاتساق الداخلي للقرارات والأبعاد التي تدرج تحت مقياس نظم التدريب الإلكتروني	٥
١٠٤	درجة مصداقية النتائج المحققة من كل فقرة من فقرات مقياس رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني باستخدام معامل الاتساق الداخلي	٦
١٠٥	توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية	٧
١٠٦	نتائج الدراسة الميدانية لأبعاد الدعم التنظيمي والدعم التنظيمي الكلي	٨
١٠٦	نتائج الدراسة الميدانية لأبعاد نظم التدريب الإلكتروني ونظم التدريب الإلكتروني الكلي	٩
١٠٧	نتائج الدراسة الميدانية لدرجة رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني	١٠
١٠٨	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وتبالين أبعاد إدراك الدعم التنظيمي على مستوى كل بنك	١١
١٠٩	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وتبالين أبعاد نظم التدريب الإلكتروني على مستوى كل بنك	١٢
١١٠	التوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والتبالين في رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني على مستوى كل بنك	١٣
١١١	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدراك الدعم التنظيمي في استخدام نظم التدريب الإلكتروني	١٤
١١٤	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم التدريب الإلكتروني في رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني	١٥
١١٦	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدراك الدعم التنظيمي في رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني	١٦

١١٩	تحليل المسار لأختبار العلاقة بين المتغيرات الثلاثة	١٧
١٢٠	مصفوفة التأثير الكلي و المباشر و الغير مباشر	١٨
١٢٢	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فئة من فئات كل خاصية من الخصائص الديموغرافية حسب رضاهن عن نظم التدريب الإلكتروني	١٩
١٢٣	نتائج اختبار (ت) للفروق بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للنوع	٢٠
١٢٣	تحليل التباين بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للعمر	٢١
١٢٤	الفروق بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للمستوى التعليمي	٢٢
١٢٤	تحليل التباين بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للمستوى الوظيفي	٢٣
١٢٥	الاختلاف بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للمستوى الوظيفي	٢٤
١٢٥	تحليل التباين بين رضا الموظفين عن نظم التدريب الإلكتروني وفقاً للخبرة	٢٥
١٣٣	ملخص لنتائج اختبار الفروض	٢٦
١٣٦	توصيات الدراسة وآليات تنفيذها والجهة المسؤولة عن التنفيذ	٢٧

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
١٠	نموذج متغيرات الدراسة	١
٦٧	نظام التدريب الإلكتروني	٢
٧٠	نموذج خان لتصميم نظام التدريب الإلكتروني	٣
٨٦	نموذج قبول التقنية (TAM)	٤
٨٨	نموذج نظم المعلومات الناجح لديلون وماكلين (D&M)	٥
١٢١	تحليل المسار بين المتغيرات الثلاثة	٦

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل النقاط التالية:

- ١ مقدمة
- ٢ مشكلة الدراسة
- ٣ أهداف الدراسة
- ٤ أهمية الدراسة
- ٥ فروض الدراسة
- ٦ متغيرات الدراسة
- ٧ منهجية الدراسة
- ٨ حدود الدراسة
- ٩ هيكل الدراسة
- ١٠ الخلاصة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١ مقدمة:

يعيش العالماليوم في العصر الإلكتروني (e-Era)، ونشهد المعاملات التجارية الإلكترونية (e-Commerce)، وتجذبنا الشركات لمنتجاتها وخدماتها بأساليب التسويق الإلكتروني (e-Marketing)، ونتعامل مع المصارف الإلكترونية (e-Banking)، وتحوّلت كثيرة من الدول إلى نظم الحكومة الإلكترونية (e-Government). ومع هذا التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومؤسسات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والإنترنت (العتبي، ٢٠١٠، ص.٢). وهنا كان لابد لإدارة الموارد البشرية أن يمسها التغيير لتوافق مع معطيات نظام الأعمال التكنولوجي الجديد، فنشأت "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية" (e-HRM) لإيجاد التكامل والتوازن بين عناصر المنظمة المختلفة.

إن "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية" منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية. فظهرت نتيجة لذلك مصطلحات الاستقطاب الإلكتروني (e-recruiting)، والاختيار الإلكتروني (e-selection)، والتعويضات الإلكترونية (e-compensation)، والتدريب الإلكتروني (e-training)، وتقييم الأداء إلكترونياً (e-performance)، والعديد من المسميات الجديدة التي تتعلق بهذا التطور (العتبي، ٢٠١٠، ص.٢).

أدى هذا التطور إلى إعادة النظر في أسلوب التعلم والتدريب - كأحد وظائف إدارة الموارد البشرية - وظهر ما نسميه بالتدريب الإلكتروني. والتدريب الإلكتروني هو أسلوب يجعل المتدرب أكثر تحكماً في العملية التدريبية بحيث يستطيع تحديد الأوقات المناسبة له والموضوعات التي تستهويه، بالإضافة إلى التحكم في سرعة التعلم، وفقاً لقدراته ووقته وإمكاناته. ومن أهم مميزات هذا الأسلوب أنه يساعد على تحقيق "التعلم المستمر" في أي سن