



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 العريقي

إشراف

أ.د. إجلال عبد المنعم حافظ

د. جازية صلاح الدين زعتر

د. سوسن عبد الفتاح وهب

أستاذ إدارة الأعمال

مدرس إدارة الأعمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الباحثة : سناء 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 : سناء عمر عبد الجبار العريقي
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
عضواً
أستاذ إدارة الموارد البشرية – كلية التجارة جامعة عين شمس
- (٣) الأستاذ الدكتور / محمد أحمد عبد النبي
عضواً
وكيل محافظ البنك المركزي الأسبق

تاريخ المناقشة : / / ٢٠١٨

الدراسات العليا:

ختم الإجازة
اجيزت الرسالة بتاريخ: / / ٢٠١٨

موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا^ط إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿٣٢﴾﴾

صدق الله العظيم

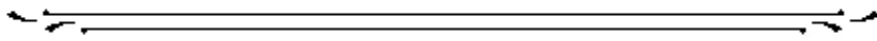
البقرة آية (٣٢)



إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، الذي لم يبخل بشئ
من أجل دفعي في طريق النجاح، الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة
بحكمة وصبر إلى..... والذي العزيز.

إلى الينبوع الذي لا يعمل العطاء، إلى من حاكت سعادتي بخيوط
منسوجة من قلبها إلى..... والدتي العزيزة.

إلى من جهم يجري في عروقي وذكراهم فؤادي إلى أختاي
سمية وسارة وأخي محمد.



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 / أماني 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 بالكلية، والأستاذ الدكتور/ محمد أحمد عبد النبي ، وكيل محافظ البنك المركزي الأسبق، لتفضلهم 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 والجلي 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

سناء عمر عبد الجبار العريقي

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 ويليه 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 | فروض 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 | نظرية الدعم التنظيمي | ٢ |
| ٤٣ | مفهوم إدراك الدعم التنظيمي | ٣ |
| ٤٥ | أهمية إدراك الدعم التنظيمي | ٤ |
| ٤٧ | أبعاد إدراك الدعم التنظيمي | ٥ |
| ٥٢ | مسببات ونتائج إدراك الدعم التنظيمي | ٦ |
| ٥٤ | الخلاصة | ٧ |

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

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

قائمة الجداول

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

| | | |
|-----|---|----|
| 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 الديموجرافية حسب رضاهم 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

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

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 العالم اليوم 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)، وتحولت كثير 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 ومنظمات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والإنترنت (العتيبي، ٢٠١٠، ص ٢). وهنا كان لابد لإدارة الموارد البشرية أن يمسه التغيير لتتوافق 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 (العتيبي، 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