

التدريب الإلكتروني كمدخل لتنمية الكفاءات البشرية.

E-training as a gateway to the development of human competencies.



توفيق خذري

جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، Toufik.khedri@univ-tebessa.dz

علي عماري

جامعة باتنة1، الجزائر، ali.ammari@univ-batna.dz

تاريخ الإرسال: 2019/10/31 تاريخ القبول: 2019/11/30 تاريخ النشر: 2020/01/01

ملخص:

لقد أصبحت تنمية الكفاءات ضرورة ملحة في المؤسسات المعاصرة لأنها السبيل المؤدي إلى بناء معارف ومهارات وخبرات الموارد البشرية. عن طريق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة. إن تطبيق التدريب الإلكتروني يعد فرصة متميزة للارتقاء بأداء المؤسسة من خلال أنماط وطرق غير تقليدية تقوم بتعبئة الكفاءات لمواجهة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال.
الكلمات المفتاحية: الكفاءات؛ تكنولوجيا المعلومات؛ التدريب الإلكتروني.

Abstract:

The development of competencies has become an urgent necessity in modern institutions. It is considered as a way for building knowledge, skills, and experience of human resources through Information Technology (IT) applications, which is one of the most modern administrative applications.

The application of electronic training is an exceptional opportunity to improve the performance of the institution. Moreover, it is a tool for enhancing human resources and develops their performance.

Keywords: Competencies; Information Technology; Electronic Training.

* المؤلف المرسل: توفيق خذري، Toufik.khedri@univ-tebessa.dz

مقدمة:

تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي أهم ميزة للعصر الحالي فبعدما كان الاقتصاد يعتمد في نموه على عوامل إنتاج تقليدية من رأسمال ويد عاملة ومواد خام برزت التكنولوجيا كعامل مؤثر في العملية الانتاجية حيث أصبحت المؤسسات في وقتنا الحالي بحاجة ماسة لهذا النوع من التكنولوجيا الحديثة والمرنة والتي ستغنيها عن الأعمال اليدوية وتضمن لها تدريب كفاءتها البشرية لسد النقص الحاصل في المهارات القديمة، وتأهيلها لمواكبة التصميمات الحديثة للوظائف والأعمال التي تنسم بخصائص العمل المعرفي والتكنولوجي.

وفي هذا الإطار كان لتكنولوجيا التدريب الإلكتروني دور مهم في بلورة نموذج قادر على الاستجابة للتحديات المنوطة بالمنظمة وفق آليات حديثة تمزج وظائف وإدارة الموارد البشرية مع التقدم الحاصل في المجال التكنولوجي من خلال تدريب الكفاءات البشرية وتأهيلها بما يسمح للمؤسسة بتحقيق التميز على منافسها، إضافة لتطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية وكذا السلوكية للكفاءات البشرية بالشكل الذي يمهّد الطريق نحو نمو المؤسسة وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، لذا تلقى تكنولوجيا التدريب الإلكتروني اهتماما متزايدا في المؤسسة المعاصرة، كما تتيح فرصا كبيرة لتأهيل الكفاءات البشرية من خلال التوسع والتقدم في تلبية احتياجاتها بالاعتماد على التراكم المعرفي.

إشكالية الدراسة: تعد تكنولوجيا التدريب الإلكتروني فرصة مميزة للارتقاء بأداء المؤسسة وواحدة من البدائل الأساسية للرقى بالكفاءات البشرية التي تتطلع المؤسسة الى تحسين وتطوير معارفها بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف العمل وحاجياتها. وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن تطوير وظيفة تدريب الموارد البشرية في ظل التكنولوجيات الحديثة؟

تساؤلات الدراسة: من خلال التساؤل الرئيسي وضمن سياق الإجابة على الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ماهي الكفاءات الأساسية اللازمة لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في ادارة الموارد البشرية؟
 - ✓ هل يمكن لتكنولوجيا التدريب الإلكتروني الاستجابة للاحتياجات التدريبية للكفاءات البشرية؟
- الفرضية الرئيسية:
- ✓ يلعب التدريب الإلكتروني دورا محوريا في تنمية الكفاءات البشرية.

الفرضيات الفرعية:

- ✓ ان القدرة على التكيف والتواصل ومهارات استخدام الكمبيوتر المرافق للمسار الوظيفي من أهم الكفاءات اللازمة لمواكبة التطور في إدارة الموارد البشرية.
- ✓ يمكن لتكنولوجيا التدريب الإلكتروني الاستجابة للاحتياجات التدريبية للكفاءات البشرية من خلال توفير وسائط تكنولوجية متطورة وموارد بشرية قادرة على استخدامها.

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية متغيرها (تكنولوجيا التدريب الإلكتروني، الكفاءات) بوصفهما من المتغيرات المعاصرة، وأن أي بحث في هذه الظاهرة سيساهم في تلافي الإشكالات المتعلقة بالمتغيرين، كما تكمن

أهمية البحث في أن هذا الموضوع يعد من الدراسات المهمة في ميدان إدارة الأعمال والموارد البشرية، إذ تناول مجموعة من المفاهيم التي لا تزال بحاجة إلى بحث أكثر وإلى فهم أعمق للعلاقة بينها.

أهداف الدراسة:

إن الأهداف المرجوة من هذه الدراسة هو الوقوف على مظاهر الثروة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات على وظيفة أساسية وحساسة في المؤسسة ألا وهي وظيفة إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال معرفة أثر هذه التكنولوجيا على وظائفها وعلى رأسها وظيفة تدريب الكفاءات، كما نأمل في إثراء المكتبة العلمية وكذا الإسهام بشيء قليل في المواءمة بين ميدانين مختلفين جمعتهما التكنولوجيا.

تقسيمات الدراسة: من أجل تغطية هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

- ✓ الكفاءات الأساسية للمورد البشري في ظل التطور التكنولوجي
- ✓ تكنولوجيا التدريب الإلكتروني كألية لتنمية الكفاءات البشرية

أولا: الكفاءات الأساسية للمورد البشري في ظل التطور التكنولوجي:

إن التحولات الجذرية التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة في عالم الأعمال غيرت من وجهة النظر اتجاه العديد من المفاهيم والأساليب والطرق التي تؤدي بها المهام، وبطبيعة الحال فإن الكفاءات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والإمكانيات، واستجابة لتلك التحولات المستمرة التي تواجهها إدارة الموارد البشرية فلا بد أن تولي عناية خاصة بالمورد البشري من خلال تعزيز مهاراته والعمل على تطويرها في ضوء ما تفرضه متطلبات التكنولوجيا الحديثة مما يحيلنا مباشرة إلى التعرف على التأثيرات المتبادلة بينهما.

أ- الكفاءات الأساسية في مجتمع المعرفة:

إن دمج التكنولوجيا مع إدارة الموارد البشرية يعمل على زيادة كفاءة الموظفين وعمليات الاتصال بينهم بالإضافة إلى تغيير اجراءات العمل والمهارات المطلوبة سواء لدى إدارة الموارد البشرية أو لدى أفراد المؤسسة. وعموما يمكن إجمال مجموع الكفاءات الواجب اكتسابها لمواكبة التقدم الحاصل في تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية فيما يلي:

- ✓ الوصول للمعلومات: الرؤية، التجربة وأراء الخبراء
- ✓ وضوح التفكير: المنطق الاستنتاجي، الرياضيات، الأطر العلمية وحل المشكلات بشكل إبداعي.
- ✓ فعالية الاتصال: التدريب لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأساليب الاتصال الرسمي وغير الرسمي.
- ✓ فهم المجتمع الخارجي: فهم أبعاد وعلاقة المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية حيث ذكر A.Bennet عدة عوامل رئيسية تشكل مظاهر البيئة المعاصرة وهي: الربط، البيانات، المعلومات، المعارف والسرعة (من حيث حركة البضائع والخدمات وخلق أفكار جديدة بفضل التعاون الافتراضي وانتشار المعلومات وزيادة مشاركة المعرفة)، الوصول (من حيث سياق المعلومات، منظور المنافسة، تغير توقعات العاملين وفرص المؤسسة)(Bennet 2001,P.91).
- ✓ فهم البيئة الداخلية: التعرف وفهم رسالة المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية والسياسات المالية والإنتاجية ونظم وقواعد العمل.

✓ الكفاءة الشخصية: من خلال اكتساب أسس إدارة الأعمال والتفكير الإبداعي والرؤية الاستراتيجية التي تساهم في تخطيط وتنفيذ استراتيجيات في أسواق جديدة وفي هذا السياق قامت إدارة العمل الأمريكية بدراسة سمحت بتحديد سبع كفاءات أساسية ينبغي للفرد العامل أن تتوفر فيه للنجاح في ظل تكنولوجيا الحديثة، وهي مبيّنة في الجدول الموالي على النحو التالي (زيتون 2002، ص.145)

الجدول رقم (1): تصنيف إدارة العمل الأمريكية للكفاءات الأساسية لعصر المعرفة

الكفاءات	مكوناتها
التفكير الناقد والعمل	حل المشكلات، البحث، إدارة المشاريع الإنسانية، جودة الإدارة
الابتكار	إيجاد حلول جديدة للمشكلات، طرق جديدة للاتصال
التعاون والمشاركة	العمل الجماعي الجيد، التراضي، الإجماع ...
فهم التداخلات الثقافية	القدرة على تخطي حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي والأخلاقي وإدارة التنوع البشري
الاتصال	القدرة على طريقة الاتصال المناسبة لتوصيل الرسالة بفعالية وكفاءة الهاتف الانترنت
استخدام الكمبيوتر	الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة
المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس	التحكم في التعبير والتعلم على طول الحياة، التنمية الذاتية

المصدر: كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2002، ص. 145.

يوضح السابق مجموعة الكفاءات التي يحتاجها الأفراد في عصر المعلومات، كأن يكتسب الأفراد روح الابتكار والاتصال لأن العالم أصبح قائم على الابتكار في كل شيء، إضافة إلى التحكم في المعلوماتية التي تعتبر وسيلة مساعدة في تشجيع الابتكار، ويجب أن لا نغفل جانباً مهماً من شأنه أن يكيّف الكفاءات مع تطورات البيئة وعصر المعلومات ألا وهو المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس والذي يتكون أساساً من عنصر التنمية الذاتية التي بدأت في البروز في الآونة الأخيرة بشكل ملحوظ (عباس 2001، ص.163) فاعتماد الشركات الصناعية مثلاً على تكنولوجيا المعلومات جعلها تحتاج إلى قوة عاملة تختلف جذرياً عما كانت عليه في السابق، واستجابة لتلك التحولات المستمرة التي تواجهها إدارة الموارد البشرية فلا بد أن تولي عناية خاصة بالموارد البشرية من خلال تعزيز كفاءاته البشرية بالعمل على تطويرها في ضوء ما تفرضه متطلبات التكنولوجيا الحديثة. إن دمج التكنولوجيا مع إدارة الموارد البشرية يعمل على زيادة كفاءة الموظفين وعمليات الاتصال بينهم، بالإضافة إلى تغيير إجراءات العمل والمهارات المطلوبة سواء لدى إدارة الموارد البشرية أو لدى إدارة المؤسسة.

ب- الكفاءات البشرية بين إفرزات تكنولوجيا المعلومات وحتمية التكيف:

إن انتشار العولمة وشدة المنافسة التي ميزت الفترة المعاصرة التي نعيشها، وما صاحبها من ثورة في الاتصالات والمعلومات والتجارة "ضاغفت من الحاجة إلى توفير كفاءات تحسن استغلال هذه التكنولوجيات،

وهذا ما أفرز حلقات لتطور إدارة الموارد البشرية، كون المؤسسات لا تعاني من ندرة المعلومات وإنما الصعوبة في تشغيلها وتحليلها ثم برمجيتها، ومن هنا وجب الاستثمار في المورد البشري" (عزيون 2007، ص.12) وجعله أكثر مرونة وقدرة على تنفيذ قواعد الجودة، كأنجع سبيل للتكيف والاستجابة مع المتغيرات المتسارعة في القرن الحادي والعشرين نتيجة لظهور تكنولوجيا المعلومات على ساحة الاقتصاد عموما وعلى الإدارة خصوصا، وكان لابد أن تستفيد الإدارة من هذه الفرصة لتطوير وتنمية كفاءاتها البشرية للاستجابة لهذه التحديات ونذكر منها:

- ✓ ضغط وتراكم المعلومات خاصة مع ظهور وانتشار الأنترنت
- ✓ تحتم التنقل من مكان لآخر والعمل عن بعد في بعض النشاطات خاصة في مجال المحروقات
- ✓ الوسط التنافسي الذي يتسم بالحدة والذي كان نتيجة ظهور ما يسمى ما بعد المادية أي مجتمع المعلومات، الفضاء السيبراني، عصر المعلومات، القرية الكونية، تدفق المعلومات المتخطية للحدود...الخ.

وتكمن العلاقة بين الكفاءات البشرية وتكنولوجيا المعلومات في تلك العلاقة المتبادلة أي أن تنمية الكفاءات البشرية زادت في قوة ودرجة الابتكار والإبداع وبالتالي ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والعكس فهذه الأخيرة فرضت على المتعاملين مع هذه التكنولوجيا ضرورة التكوين والتعليم ومن بين تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة ما يلي:

- ✓ استحداث مناصب خاصة وتأهيل وتدريب الأفراد القائمين على فرز وتحليل المعلومات الهائلة المتواجدة في شبكة الانترنت، البريد الإلكتروني...الخ
- ✓ استخدام طرق جديدة في التدريب لتنمية الكفاءات عن طريق الانترنت Formation en - ligne وظهور ما يسمى بالجامعات والمراكز التدريبية الافتراضية، واستخدام طرق جديدة في التعلم الإلكتروني عن طريق الانترنت e-learning.
- ✓ ظهور طرق جديدة منفتحة على العملاء خاصة مع تزايد امتلاكهم لأجهزة الكمبيوتر الشخصية وارتباطهم بشبكة الانترنت التجارة الإلكترونية، مما اجبر المؤسسة على تدريب الأفراد وتعليمهم وإكسابهم كفاءات جديدة خاصة رجال البيع وال مندوبين لكي تتمكن من تصريف منتجاتها وخدماتها بصورة فعالة وسريعة اختصار طرق التوزيع (Beyou , P.15).
- ✓ مع اتصالات المؤسسة بمختلف الفئات عبر الانترنت أصبح الإدراك يزداد بان الفئات المتصلة عبر الشبكة هي أكثر كفاءة من تلك التي لا تتصفحها، وبذلك تستطيع المؤسسة تشكيل جماعات افتراضية أين يتم تبادل المعلومات مما يسمح بتحويل الكفاءات من وإلى المؤسسة، ومثال على ذلك الملتقيات عن بعد (Infont 1996, P.124)

ثانيا: تكنولوجيا التدريب الإلكتروني كآلية لتنمية الكفاءات البشرية:

تعتبر تكنولوجيا التدريب الإلكتروني أحد الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة عملها واختصاصها، من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للكفاءات البشرية بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المؤسسة، وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، لذا تلقى تكنولوجيا التدريب الإلكتروني اهتماما متزايدا في المؤسسة المعاصرة.

أ-الإطار المفاهيمي للتدريب الإلكتروني:

تعددت التعاريف في كثير من الأبحاث والكتب والمؤلفات، والتي لم تتفق على تعريف شامل وواضح للتدريب الإلكتروني، حيث يعرف على أنه "عملية منظومية تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الانترنت والحاسوب متعدد الوسائط والأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الإلكترونية، لتصميم وتطبيق وتقويم البرامج التدريبية التزامنية وغير التزامنية، بإتباع أنظمة التدريب الذاتي، والتفاعلي لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات، بناء على سرعة المتدربين في التعلم مستوياتهم الفكرية، ظروف عملهم حياتهم، ومواقعهم الجغرافية" (الموسوي 2010، ص.3) كما يعرف التدريب الإلكتروني على أنه "عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية 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 ممكن وبأعلى مستويات الجودة من تقيد بحدود المكان والزمان" (حسن 2004، ص.1) ومن أبرز الوسائل المستخدمة في التدريب الإلكتروني (الشهري 2011، ص.10):

- ✓ الوسائط المتعددة: بينت الدراسات المختلفة أن الإنسان يستطيع أن يتذكر 20% مما يسمعه، ويتذكر 40% مما يسمعه ويراه، وترتفع هذه النسبة إلى حوالي 70% حين يسمع ويرى ويعمل، بينما تزداد هذه النسبة في حالة تفاعل الإنسان مع ما يتعلمه من خلال الوسائط المتعددة وهي الأدوات المستخدمة في تقنيات عرض الصورة والصوت والنص والأفلام، ومن أبرز الأدوات المستخدمة في إنشاء الوسائط المتعددة (مرسي 2005، ص.132).
- ✓ برامج التأليف الإبداعية power point وغيرها.
- ✓ البرامج التي يمكن من خلالها التعامل مع الصوت تسجيل الصوت، الصورة، الرسوم المتحركة وتحرير الأفلام
- ✓ أدوات أخرى مثل كاميرات تصوير، معدات وميكروفونات صوتية، ماسحات ضوئية وغيرها.
- ✓ المحاكاة والبيئة الافتراضية: المحاكاة هي طريقة أو أسلوب تدريبي يستخدمه المتدرب عادة لتقريب المتدربين إلى الواقع الذي يصعب توفيره للمتدربين وذلك قد يكون بسبب التكلفة المادية أو الخطورة البشرية، بناء على هذه الحاجة اندفع الباحثون في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى خلق بيئة تدريب افتراضية من خلال الاستفادة من إمكانيات عرض الأشياء بشكل ذو ثلاثي الأبعاد. أما البيئة الافتراضية فهي بيئة يتم إنتاجها من خلال الحاسوب بحيث تمكن المستخدم من التفاعل معها سواء كان ذلك بتفحص ما تحتويه هذه البيئة من خلال حاسي البصر والسمع أو بالمشاركة والتأثير فيها بالقيام بعمليات تعديل وتطوير، فهي عملية محاكاة لبيئة واقعية أو خيالية يتم تصورها وبنائها من خلال الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة باستخدام الصوت والصورة ثلاثية الأبعاد والرسومات لإنتاج مواقف حياتية يصعب على من يتفاعل معها الخروج من محيطها. تستطيع البيئة الافتراضية ومن خلال المؤثرات المصاحبة لها خلق جو تدريبي تفاعلي يجذب المتدرب بل ويغمره في هذا الجو ليتعامل مع الأشياء الموجودة فيها بطريقة طبيعية. ومما يسهل هذه العملية تزويد المتدرب بإرشادات صوتية أو على شكل رسوم متحركة تسهل عملية الانخراط في هذه البيئة، فإذا ما تم الإعداد لها بطريقة مناسبة وتم استغلال الإمكانيات المتاحة بطريقة سليمة وبالتالي بناؤها بالشكل المطلوب فسيحصل المتدرب على فرصة تدريبية عظيمة من شأنها تعزيز وصل قدراته الاستكشافية لديه مفاهيم وإجراءات تساعد في تعلم وتنمية المهارات المطلوبة.

ب-تكنولوجيا التدريب الإلكتروني كمدخل لتنمية الكفاءات البشرية:

يعتبر التدريب الإلكتروني خياراً استراتيجياً لتنمية وتطوير الموارد البشرية نظراً لكونه من أهم محاور تطوير العمل ونجاح المؤسسات وزيادة كفاءات الأفراد العاملين بالشكل الذي يمهّد الطريق نحو نمو المؤسسة، وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية لذا يلقي التدريب الإلكتروني اهتماماً متزايداً في المؤسسة المعاصرة. إذ يعتمد التدريب الإلكتروني أساساً على الإنترنت في توصيل المعلومات والمعرفة إلى الأفراد المتعلمين أو المتدربين، وتوفر اليوم العديد من الجامعات العالمية ومراكز التدريب المتخصصة برامج تدريبية على الإنترنت تتيح للمؤسسات والأفراد إمكانية التدريب وفق اختياراتهم الشخصية، وحسب الجدول الزمني الذي يناسبهم (الشهري 2011، ص.10) ووجدت الكثير من المؤسسات في هذه الحلول التدريبية فرصاً كبيرة لضمان التدريب المستمر لمواردها البشرية خاصة مع الانخفاض المستمر في تكاليف الدخول إلى الشبكة بالإضافة إلى التكاليف المعقولة لهذا النوع من التعليم مقارنة بتكاليف طرق التعليم والتدريب التقليدية.

إن نشر وتعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة، مرهون بتوفر الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات المعلومات، ومن ثم يعتبر استحداث وتطوير نظم للتعليم والتدريب تتصف بالسرعة والديناميكية، وتوفير فرص التزود المتجدد والمستمر بالمعلومات والمهارات من أهم القضايا التي تثير الاهتمام في مجال تدريب وتنمية الموارد البشرية اللازمة لنشر وتعميق استخدامات تقنيات المعلومات في مختلف المجالات ويوفر التدريب الإلكتروني للمؤسسة إمكانيات كبيرة لتطوير وتأهيل مواردها البشرية، بحيث أنه: (Jaradat and maaradj 2005, P.22)

- ✓ يمنحها مرونة كبيرة في عملية تعليم وتدريب العمال.
- ✓ يوفر فرصاً كبيرة لتنمية الأعمال من خلال إتاحة فرص التدريب الجيد مع ربح الوقت والتكلفة.
- ✓ تشجيع الموظفين على تحمل المسؤولية في ميدان التدريب والتعلم الذاتي، بالإضافة إلى تنظيم أوقات تعلمهم بالشكل الذي يناسبهم، مما يجعلهم أكثر دافعية للتعلم.
- ✓ تلبية كل من حاجات المتعلم، وذلك بفضل الحرية الكبيرة في اختيار أوقات التعليم والتدريب مما يمكن المؤسسة من استغلال مواردها البشرية دون انقطاع.
- ✓ إمكانية استغلال التدريب الإلكتروني في المراحل الأولى للتدريب أو في برامج التدريب المستمر للعمال.

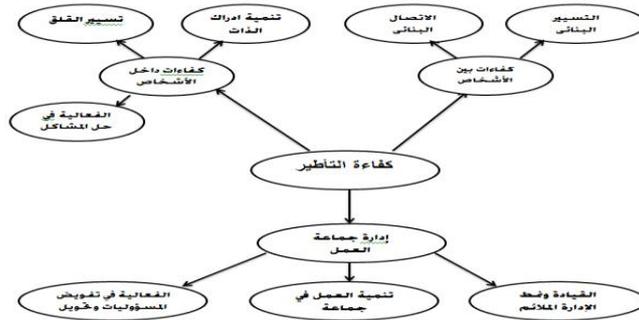
ومنه فإن الإنفاق على تعليم وتدريب الموارد البشرية للمؤسسة يهدف إلى رفع كفاءاتها الإنتاجية في المستقبل وهذا الإجراء يؤدي بالضرورة إلى زيادة الإيرادات للمؤسسة، أي أن الإنفاق على التعليم والتدريب هو جزء من الإنفاق الاستثماري للمؤسسة، من حيث أنه يخصص جزءاً من الموارد الحالية للمؤسسة بغية تحقيق عوائد في المستقبل. ويساهم التدريب الإلكتروني في تخفيض تكاليف التعليم والتدريب للموارد البشرية على مستويين.

المستوى الأول: تكاليف التعليم والتدريب لهذا النوع من التعليم منخفضة كثيراً مقارنة بتكاليف أساليب التعلم والتدريب التقليدية، التي عادة ما يضاف إليها مصاريف التنقل، الإطعام، الأدوات التدريبية... الخ.

المستوى الثاني: ضمان الاحتفاظ بنفس حجم العمالة خلال مراحل التدريب، وتجنب الخسارة كانت تنتج عن غياب الأفراد المراد تدريبهم عن المؤسسة، ويضاف إلى هذه المزايا أن استغلال الإنترنت في تعليم الموارد البشرية من شأنه نشر ثقافة المعلوماتية وسط العمال والموظفين، ودمجهم مباشرة في فضاء تكنولوجيا الإنترنت، مما يساعدهم على التكيف السريع مع بيئة الأعمال الجديدة، ويحتّم عليهم بذل المزيد من الجهد

لكسب المهارات المطلوبة والمعارف الجديدة. وتتيح تكنولوجيا التعليم الإلكتروني عبر الأنترنت للأفراد المراد تدريبهم إمكانية التعلم من منازلهم في أوقات الفراغ، ويتوجب على المؤسسة في هذه الحال تسهيل حصول العمال والموظفين على أجهزة الحاسوب، ومساعدتهم في سداد مصاريف الربط والدخول إلى الأنترنت. يعتمد التدريب الإلكتروني أساسا على الأنترنت في توصيل المعلومات والمعرفة إلى الأفراد المتعلمين أو المتدربين وتوفر اليوم العديد من الجامعات العالمية ومراكز التدريب المتخصصة برامج تدريبية على الأنترنت تتيح للمؤسسات والأفراد إمكانية التدريب والتدريب وفق اختياراتهم الشخصية، وحسب الجدول الزمني الذي يناسبهم (زرقيين، جباري 2017، ص.302) ووجدت الكثير من المؤسسات في هذه الحلول التدريبية فرصا كبيرة لضمان التدريب المستمر لمواردها البشرية، خاصة مع الانخفاض المستمر في تكاليف الدخول إلى الشبكة، بالإضافة إلى التكاليف المعقولة لهذا النوع من التعليم مقارنة بتكاليف طرق التعليم والتدريب التقليدية، كما أن نشر وتعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة، مرهون بتوفر الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات المعلومات، ومن ثم يعتبر استحداث وتطوير نظم للتعليم والتدريب تتصف بالسرعة والديناميكية، وتوفير فرص التزويد المتجدد والمستمر بالمعلومات والمهارات من أهم القضايا التي تثير الاهتمام في مجال تدريب وتنمية الموارد البشرية اللازمة لنشر وتعميق استخدامات تقنيات المعلومات في مختلف المجالات (حسن 2004، ص.1) لا يستثنى التدريب الإلكتروني كأحد الأساليب الحديثة في التدريب من كونه دعامة مساعدة على تطوير الكفاءات، ويساهم التدريب الإلكتروني في تطوير مجموعة من الكفاءات، مع إمكانية امتداد إسهامه تدريجيا ليشمل كل عناصر النموذج المقترح والموضح أدناه (عيمر 2005، ص.ص.99-103)

الشكل رقم 1: نموذج الكفاءات الواجب تنميتها في إدارة الموارد البشرية



المصدر: سعيد عيمر، التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الداربات الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، نوفمبر 2005، ص.99.

يمكن للتكوين الإلكتروني أن يساهم في تطوير كفاءات التأطير بمختلف جزئياتها الموضحة أعلاه، وذلك عبر العديد من الحلول التي يقترحها، نذكر من ذلك توفير شبكات التقييم الذاتي على الأنترنت، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات مع المديرين، فرق المحادثة مع المتدربين الأعمال التطبيقية الفردية والجماعية، دراسة حالات، تمارين المقابلات والاتصال الكتابي البريد الإلكتروني والشفوي الندوات المصورة بالفيديو كما يعتبر الحل الجماعي عن بعد للحالات التطبيقية من طرف الموارد البشرية لنفس المؤسسة إسهاما لحلول التدريب الإلكتروني ويرتبط التكوين الإلكتروني مع الإدارة الإلكترونية من حيث يعتبر مرفقا بيداغوجيا وتقنيا لها يساهم في تكوين الإطارات في بيئة الإدارة الإلكترونية تتطلب التحكم في جملة من الكفاءات كفاءات بين الأشخاص والكفاءات داخل الأشخاص والكفاءات العمل في جماعة، كما يضم التدريب الإلكتروني تلك الطرق

الجديدة التي تجمع من جهة ما بين هدف الحصول على المعارف وتنمية المهارات المشترك، ومن جهة أخرى الخدمات والفرص المتاحة من طرف التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.

ج-تقييم البرامج التدريبية الموجهة للكفاءات البشرية:

مما لا شك فيه أن من أهم العوامل التي تساعد على فاعلية عملية التدريب الإلكتروني هي القدرة على انتقاء البرامج المناسبة التي تفي باحتياجات المتدربين وتحقق الميزة التنافسية للمنظمة، وتأتي في النهاية بالنتائج المرجوة. ويمكن تقييم جودة البرامج التدريبية من حيث توافرها مع متطلبات المنظمة وإمكانيات المتدربين، بحيث لا نحتاج في عملية التدريب عن بعد إلى إتباع البرنامج التدريبي بالكامل بل يمكن اختيار الأجزاء المناسبة منه فقط والتي تفي بالأهداف التدريبية للمنظمة (حسام الدين 2011، ص.103) لذلك يجب مراعاة مضمون البرنامج التدريبي للتأكد من الاحتياج الفعلي وتحديد الأجزاء التي يمكن الاستغناء عنها حتى لا تكون مضیعة للوقت والجهد. وهناك ثلاثة احتمالات للحصول على هذه البرامج إما شراؤها أو إعدادها أو الاشتراك في الإعداد مع جهة خارجية وفقا لحاجة المؤسسة الفعلية، ولكل عيوبه ومزاياه (حاج المختار 2014، ص.10-11) إن تكلفة شراء البرامج الجاهزة تكون منخفضة نسبيا وكذلك حجم المخاطرة حيث تعد البرامج بواسطة خبراء متمرسين وهذا هو الاختيار الأسهل من حيث الجهد المبذول، وهذا الاختيار قد يلبي بعض الاحتياجات إلا أنه يفتقر إلى التوافق الكامل مع استراتيجية المؤسسة، أما إعداد البرامج داخليا فتكون تكلفته أعلى، وكذلك درجة المخاطرة والجهد، حيث يتطلب ذلك إعداد فريق داخلي له من المهارات بما يفي بالغرض المطلوب، وأما من حيث إعداد البرامج بالاشتراك مع جهة خارجية فالتكلفة هنا تكون مرتفعة إلا أن ذلك يضمن إلى حد كبير الوفاء بالاحتياجات الفعلية المطلوبة والتي تتماشى مع أهداف المؤسسة واستراتيجياتها مع الاستعانة بأفضل الخبرات الخارجية (عباس 2003، ص.132-133) ولتحويل إلى التدريب عبر الشبكات المعلوماتية يجب الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل: (حسام الدين 2011، ص.32)

- ✓ تقدير مدى الاحتياج للتدريب عبر الإنترنت: كلما كانت موازنات التدريب والسفر في تناقص وكلما كان العاملون موزعين على مناطق جغرافية متناثرة زادت الحاجة إلى التدريب عن بعد.
- ✓ تكوين فريق التدريب عبر الإنترنت: ويتكون هذا الفريق من أصحاب المصالح الرئيسيين في المنظمة، فيضم مدربين ومصممي برامج وخبراء تقنيين وممثلي إدارة الموارد البشرية وإدارة التخطيط، ويتم اختيار قائد للفريق يكون صاحب رؤية واضحة، ويكون قادر على إدارة التناقضات داخل الفريق نحو اتخاذ القرارات الصحيحة.
- ✓ الاستفادة من تجارب الآخرين: وذلك بزيارة بعض الشركات التي قامت بالفعل بتنفيذ التدريب عبر الشبكات المعلوماتية، أو زيادة مواقعها على الأنترنت أو حضور المؤتمرات للتدريب عن بعد.
- ✓ التعرف على التكنولوجيا المطروحة في الأسواق: وذلك بزيارة المعارض التجارية، وحضور العروض التي تقدمها الشركات التي تتبع أجهزة التكنولوجيا الحديثة، وتهتم بعملائها من أجل الوصول في النهاية لما تحتاجه المنظمة بالفعل من أجهزة وبرمجيات.
- ✓ اختيار البرامج التدريبية: لا يوجد اختيار أمثل للبرامج التي يمكن أن تبدأ من خلالها مرحلة التحول وإنما يفضل أن تكون قصيرة نسبيا ومجربة وشائعة تصلح لعدد كبير من الأفراد ويجب أن نتذكر أن التجربة الأولى لها صدى يستمر طويلا وتترك انطبعا إما أن يكون ايجابيا يمهد الطريق للاستمرار، أو سلبيا فيزيد من صعوبة التغلب على المقاومة.

✓ تقدير احتياجات المتدربين: قد يكون المتدربون بحاجة إلى رؤية المدرب وإقامة علاقة مباشرة وهو احتياج نفسي مفهوم، إلا أننا يمكن أن نتساءل عن الأسباب وراء هذا الاحتياج من وجهة نظر المتدرب.

✓ تدريب القائمين على التدريب: إن المدرب هو مفتاح نجاح التدريب عبر الأنترنت، وتنفيذ البرامج عبر الوسائل المختلفة للتدريب عبر الأنترنت والذي يحتاج لمعارف جديدة ومهارات مختلفة عن كيفية إعداد البرامج وأساليب التقييم والتواصل مع المتدربين، وأهم عوامل النجاح هنا هي المعرفة بالوسائل المستخدمة.

خاتمة:

إن التغيرات المحيطة بالمؤسسة وخاصة التكنولوجية-منها جعلتها تعيد النظر في عملية تنمية الموارد البشرية حيث تأخذ في الاعتبار مختلف الميزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم الآليات الضرورية في تحريك القدرات والمهارات في ظل تكنولوجيا المعلومات، ويعتبر التدريب الإلكتروني أحد الوسائل والأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة عملها واختصاصها، من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والعملية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المؤسسة وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، ومن أجل التطبيق الفعلي والكفاء للبرامج التدريبية ذات العلاقة مع التكنولوجيات المصاحبة للعملية لأبد من توافر أرضية متينة تبدأ من الداخل من خلال قدرة المورد البشري على التكيف والتواصل والقدرة على الاستخدام وكذلك وجود برامج تستجيب للاحتياجات التدريبية وتتسم بالمرونة التي تمكنها من فهم الاختلافات الناتجة عن التمايز الأدائي للمورد البشري. إن وجود تكنولوجيا التدريب الإلكتروني تعطي دفعة إيجابية للمكون البشري إذا توحدت أهدافه مع أهداف معدي هذه البرامج وهذا لما لها من قدرة على تسريع عملية التعبئة، وتلافي العنصر المكاني والزمني والمرونة التي تمكن من الاستجابة لعدة حالات.

قائمة المراجع

باللغة العربية

- 1- حاج المختار. ع. (2014) برامج التدريب الإلكتروني لأخصائي المكتبات والمعلومات في السودان دراسة للواقع والمستقبل، المؤتمر العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات.
- 2- حسام الدين، ل. (2011). أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية. القاهرة: المجلة العربية للإدارة.
- 3- حسن، ش. (2004) "التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية"، مجلة التعليم الإلكتروني، أول مجلة متخصصة في التعليم الإلكتروني في الوطن العربي، العدد الرابع.
- 4- زرقين، ع، جباري ش. (2017)، التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات الاقتصادية، جامعة غرداية، متاح على الموقع www.elwahat.univ-dz/ghardaia.dz/annonce/07/ تاريخ التحميل 2017-04-10.
- 5- سهيلة محمد عباس، س. م. (2003). إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي. الأردن: دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.
- 6- الشهرى، ع. (2011)، برامج التعلم والتدريب الإلكتروني: غياب النموذج يبطئ من التقدم، مجلة التدريب والتنمية، العدد 155.
- 7- عباس، ب. (2001) المعلومات والتنمية الاقتصادية. مجلة العربية، العدد 02، 2001.

- 8- عزيون، ز. (2007). التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سكيكدة.
- 9- عيمر، س. (2005) التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة.
- 10- كمال عبد الحميد زيتون، ع. ز. (2002). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال. مصر: عالم الكتب.
- 11- محمد نصير، ن. (2013). التجربة المصرية في التدريب وكيفية التعاون بين الدول العربية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- 12- مرسي، م. م. (2005). المراقبة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت (دراسة مقارنة). مصر: دار الكتب القانونية.
- 13- الموسوي، ع. ش. (2010). مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

باللغة الأجنبية:

- 1- Bennet. D. A. (2001). Exploring key Relationship in the next generation knowledge organization, knowledge and innovation, journal of the KMCI, Vol 91, N2.
- 2- Beyou. C. (2003). Le management: nouvelle technologies nouvelle competences, revue de resource humaines ET management, N1.
- 3- Jaradat. M. S and Maaradj. H (2005). Intégration of e-learning and Knowledge management, congre scientifique international sur la performance des organisations et gouvernement, université d'Ouargla, Algérie 2005.
- 4- Lonfont. O. A (1996). Internet et l'entreprise, France: édition Eyrolles