

منصات التدريب الالكتروني كأداة لتمييز وظيفة إدارة الموارد البشرية:

تجارب بعض الشركات الدولية (Axa ، Carrefour ، Lucent ، Cisco)

E-Training Platforms as a Tool for differentiate Human Resource Management Function: Experiences of Some International Companies (Axa, Carrefour, Lucent, Cisco)

د.دعاس عادل¹، د. شوكال عبد الكريم²

¹ دكتور، جامعة سطيف 1، adeldaas2006mg@gmail.com

² دكتور، جامعة العربي التبسي تبسة، hmedchooo2015@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/06/25

تاريخ القبول: 2020/05/20

تاريخ الاستلام: 2020/03/14

ملخص:

تؤدي الموارد البشرية دورا هاما وأساسيا في الاقتصاد وفي تنميته وتطويره، ذلك أنها تقوم بتسيير مختلف النشاطات وتطويرها، كما أن تطويرها يساهم في ابتكار وتكوين رأس المال المادي وتحقيق التميز في المؤسسات، واحدى أهم السبل والوسائل التي تعمل على تطوير الموارد البشرية هو التدريب، إلا أن التدريب التقليدي الاتصالي يحتاج إلى وقت أكبر وتكاليف باهظة، ولتجنب ذلك لابد على المؤسسات العملاقة خاصة إنشاء منصات تدريب إلكترونية، وهذا يعمل على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية.

كلمات مفتاحية: المنصات، التدريب الالكتروني، إدارة الموارد البشرية.

تصنيف JEL: M، M5، M53.

Abstract:

Human resources play an important role in the economy and its development. It managers and develops various activities. Its development contributes to the creation and formation of physical capital and excellence in institutions. One of the most important ways and means to develop human resources is training. Traditional training requires more time and expensive costs. In order to avoid this, the giant in particular have to set up e-training platforms, which improve the efficiency of human resources management.

Keywords: Platforms; e-training; human resources management.

Jel Classification Codes: M ; M5 ; M53.

1. مقدمة

إن النظرة المعاصرة لأداء المؤسسات أيا كانت طبيعتها وحجمها تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الأداء يحركه ويشكله العنصر البشري أين ما كان مستواه التنفيذي أو الإداري، فالفرد يلعب دورا حيويا في كافة مستويات الأداء، ذلك أن التميز وأداء المؤسسة إنما هو ناتج أساسا من فعالية أداء وظائفها سواء كانت مالية، تسويقية، إنتاجية أو بشرية وكل هذه الوظائف تتم من طرف البشر، وعليه فدرجة أداء هذه الوظائف تتحدد من خلال أداء المورد البشري لوظيفته.

ويتطلب تحقيق أداء أفضل للعاملين العديد من الأساليب والاستراتيجيات، التي من بينها التدريب الإلكتروني، وتعتمد فاعلية هذا الأخير على حسن اختيار أدوات التدريب، والتي هي كثيرة ومختلفة على مستوى ساحة التدريب المعروضة وكمثال عن هذه الأدوات منصات التدريب الإلكتروني (plateforme e-formation)، التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية تدريب العاملين من خلال اكسابهم مهارات ومعارف متنوعة في شتى المجالات دون شرط المكان والزمان وهذا الذي يفيد المؤسسة، حيث يجعلها تخفض التكاليف المتعلقة بالتدريب (المبيت والتنقل...) إلى مستويات أقل من التي كانت تتحملها في حالة التدريب التقليدي، لذلك يساهم التدريب الإلكتروني في تحقيق التميز من خلال ضغط التكاليف وتحسين مستوى العنصر البشري الذي هو مصدر الميزة التنافسية باعتباره لا يمكن تقليده، لذلك سعت الشركات العالمية العملاقة في العمل على تطوير برامجها التدريبية الإلكترونية بما يفعل وينشر ثقافة التدريب عن طريق الاتصال بين جماعات العمل المتنوعة، وهذا ما يعزز عملية إدارة الموارد البشرية فيها، وعلى هذا الأساس سيتم طرح الإشكال التالي: ما مدى الاستفادة من تطبيق المنصات الإلكترونية وأثرها على التميز في إدارة الموارد البشرية؟

ولتوضيح أكثر لعناصر هذه الورقة البحثية سنتطرق فيما يلي إلى منصات التدريب الإلكتروني المفتوحة وكيفية ظهورها وآخر الاحصائيات حولها وذكر المنصات المجانية المتوفرة على مستوى شبكات الأنترنت مع التركيز على أربع أشهر منصات ثم نستعرض بعض تجارب الشركات الدولية المتبنية لنمط التدريب الإلكتروني وما جنت منه من مزايا عديدة سواء على مستواها أو على مستوى عمالها.

2. منصات التدريب الإلكتروني

ساهم التقدم الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر العالم في تطوير أنظمة إدارة التعليم والتدريب الإلكتروني، حيث انبثق عن هذه الأخيرة ظهور منصات (Platform) للتعليم والتدريب منتشرة عبر شبكات الأنترنت والأنترانت مما سهل كثيرا على المتعلمين والمتدربين اكتساب المعارف والمهارات في شتى المجالات دون الحاجة الى التنقل الى مراكز التعلم وكذا دون الالتزام بوقت معين.

تختلف منصات التعليم والتدريب الإلكتروني من حيث طريقة تبويبها وعرضها للمواد التعليمية من تنزيل مواد نصية إلكترونية إلى برمجة حصص بث مباشر تفاعلية صوتا وصورة، وهذا يجعلها على درجات متفاوتة، حيث نجد في هذا السياق العديد من المنصات المجانية المعروضة على شبكات الأنترنت لاستعمالها في تعليم الطلاب وتدريب عمال الشركات.

لقد بينت آخر الاحصائيات لسنة 2016 عن تواجد 650 منصة تعلم على مستوى الشبكة العنكبوتية منها 29 منصة تقدم خدماتها مجانا لجميع الأفراد وباقي المنصات غير مجانية أي ذات طابع تجاري، يوضح الجدول الموالي أهم المنصات المجانية المتاحة لأي شخص في جميع أنحاء العالم بحيث نجدها تتوافق مع جميع البرامج والأجهزة التي تتطور باستمرار (شبكات التواصل الاجتماعي، اللوحات الإلكترونية، الهواتف الذكية، الكتب الإلكترونية، الفيديو حسب الطلب، العالم الافتراضي... الخ).

ويعتمد التدريب في هذه المنصات على معايير معينة يمكن توضيحها فيما يلي (THOT, 2017):

- أهمية مجتمع المستعملين والمطورين والديناميكية التي يعرفها المحيط الدولي؛
- الملفات على الخط (المتاحة على الشبكة) منصة التعليم والتدريب المستعملة من طرف المدربين والمتدربين؛
- قدرة المنصات على ادارة عدد كبير من المستعملين؛
- الأدوات التعاونية مخصصة لتبادل التعليم المشترك؛
- تكامل المواصفات الفنية والمعايير مثل: AICE/SCORM، *LOM، **، تطوير IMS-LD***؛
- أنظمة التشغيل المتعددة: من جانب الموزع أو الخادم (ماهي الأنظمة المعتمدة؟)، من جانب المستعمل أو العميل (ماهي المتصفحات المستعملة؟، الحاجة الى الاضافات الخاصة)؛

والجدول التالي يبين أهم منصات التعليم والتدريب المجانية:

الجدول رقم (01):منصات التعليم والتدريب المجانية (Open source)

رقم	اسم المنصة	الشركة المنتجة	الدولة	لغة المنصة
1	<u>ATutor</u>	ATutor	كندا	الانجليزية
2	<u>Brihaspati</u>	Indian Institute of technology	الهند	الانجليزية
3	<u>Chamilo</u>	Chamilo	فرنسا	متعدد
4	<u>Claroline</u>	Université de Louvain	بلجيكا	متعدد
5	<u>Dokeos</u>	Dokeos	بلجيكا	متعدد
6	<u>Eledge</u>	University of Utah	و.م.أ	الانجليزية،اسبانية
7	<u>eTutor</u>	Universtéd'Ottawa	كندا	الانجليزية
8	<u>Foma LMS</u>	Forma	دولي	الانجليزية
9	<u>Formagri</u>	Agrosup – Eduter	فرنسا	فرنسية
10	<u>Ganesh</u>	Anema Formation	فرنسا	الانجليزية،فرنسية
11	<u>Ilias</u>	Université de Cologne	كل الدول	متعدد
12	<u>LAMS</u>	Lams Foundation	دولي	متعدد
13	<u>LON - CAPA</u>	Michigan State University	و.م.أ	متعدد
14	<u>LRN</u>	LRN Consortium	و.م.أ	متعدد
15	<u>Metacoön</u>	Metacoön	كل الدول	بجميع اللغات
16	<u>Moodle</u>	Moodle Comm	أستراليا	متعدد
17	<u>Olat LMS</u>	OLAT	سويسرا	متعدد
18	<u>Open edX</u>	Standford MIT	و.م.أ	الانجليزية
19	<u>Open Elms</u>	e-Learning WMB	أوكرانيا	الانجليزية
20	<u>Open SWAD</u>	University of GranadaAperéo	اسبانيا	الانجليزية
21	<u>Opigno</u>	Connect-i	سويسرا	فرنسية
22	<u>Sakai</u>	Sakai	و.م.أ	الانجليزية
23	SharePoint Learning Kit	Microsoft	و.م.أ	الانجليزية
24	<u>Spiral</u>	Université C. Bernard Lyon	فرنسا	فرنسية
25	<u>TinyLMS</u>	Randelshofer	سويسرا	الانجليزية
26	<u>Totara</u>	Totara Learning	نيوزلندا	الانجليزية
27	<u>Uportal</u>	Aperéo	و.م.أ	متعدد

Source: Cursus .(2016). "Plates-formes de e-learning et e-formation - 2016". Répertoire international de la formation à distance francophone l'Institut de formation autochtone du Québec . date de vu : 09/10/2018 , l'heure :09 :00<http://cursus.edu/institutions-formations-ressources/formation/13486/plates-formes-learning-formation-2016/#.WTaxC4-cHIU>,

يتضح من خلال الجدول السابق أن لغة معظم المنصات التعليمية هي اللغة الانجليزية وهذا يدل على أهميتها على المستوى الدولي من ناحية استعمالها في شبكات الأنترنت والأنترنت، نجد كذلك تعدد واختلاف الدول المنتجة للمنصات وهي كلها متقدمة في هذا المجال.

3. أشهر المنصات التدريبية المفتوحة

بعد عرض مختلف المنصات المجانية المتوفرة على شبكات الأنترنت ومعاييرها، نحاول التطرق من خلال العناصر الموالية لأشهر أربع منصات وهذا بتعريفها وذكر ما تتيحه من تسهيلات للتسجيل فيها والتعلم والتدريب عن طريقها.

1.3 منصة كلورولين (Cloroline):

أنشئت منصة كلورولين من طرف الباحث توماس دوبيرتر (Thomas De Praetere) سنة 2002 في جامعة كاثوليك دولوفين (Catholique de louvain) معهد التربية والوسائط المتعددة، تحت اشراف البروفيسور مارسال لوبرين (Marcel Lebrun) مدعومة ماليا من طرف Fondation Louvain وHuguesPeeters، ترجمت الى 35 لغة واستعملت من طرف بعض المؤسسات لـ 84 دولة سمحت لمديريها بإنشاء مساحات للعمل ومحاضرات على الخط وادارة أنشطة التعلم من الأنترنت وهذا كله من خلال ما يمتلكه من مجموعة أدوات تسمح له بكتابة وصف للمحاضرات ونشر ملفات بجميع الصيغ (Texte، PHP، PDF)، ادارة المنتديات للنقاش العام والخاص، انشاء مجموعات للمساهمة في اثناء الملفات-DOGBE (Dossou Anani Koffi، SEMANOU .et al, 2007,P9).

2.3 منصة سكاى (Sakai):

أطلق مشروع سكاى (Sakai) في سنة 2004 من طرف أربع جامعات أمريكية يهدف إلى توحيد تنميتها على أساس منصة تعلم معينة، كل واحدة من هذه الجامعات سواء Indiana University أو University of Massachusetts Institute of Technology (MIT) أو Stanford University أو Michigan تستعمل أنشطة تسيير المحاضرات المختلفة والمطورة داخليا، حاليا تجمع منصة سكاى أكثر من 80 جامعة في العديد من دول العالم-DOGBE (Dossou Anani Koffi، SEMANOU .et al, 2007.P12).

تستعمل منصة سكاى (Sekai) في نطاق تعليمي وتدريبى على هيكل مفتوح وواسع يحتوي مجموعة من الأدوات المساعدة على التعلم والبحث والمساندة والهدف منها انتاج منصة كاملة لتسيير المحاضرات الحرة ذات نوعية مساوية أو أعلى من المنصات المعروضة في السوق.

3.3 منصة قانيشا (Ganesha):

تعتبر منصة قانيشا (Ganesha) من أشهر المنصات المستعملة في التدريب عن بعد أو نظام إدارة التعلم، حيث تم إنشاؤها واعدادها من قبل شركة تدريب متخصصة في التعليم الإلكتروني تسمى: ANEMA ، تسمح هذه المنصة للمدرسين أو مصالح التدريب في اطار التدريب عن بعد بإتاحة لمجموعة او العديد من المجموعات المتربصة مادة أو مجموعة من المواد للتدريب مع دعائم للمحاضرات، الملحقات، والأسئلة واختبارات التقييم والأدوات التعاونية، لهذه المنصة ميزات أخرى يمكن ذكرها في ما يلي.(Dossou Anani Koffi, DOGBE-SEMANOU .et al, 2007.P18)

- إمكانية الإرسال الداخلي في المنصة تسمح بإرسال ملفات محملة دون ضرورة اشتراط وجود مرسل شخصي 'messagerie personnelle'؛

- منتدى يسمح للمدرسين والمتدربين ببعث الرسائل القصيرة والتي تكون متاحة لجميع أعضاء مجموعات التدريب، وكذلك الرد على الرسائل ما يسمح ذلك بإجراء مناقشات حول موضوع معين؛

- تسمح الدردشة (Chat) لأعضاء مجموعات المنتدى بالنقاش في الوقت الحقيقي؛

- تسمح مساحة وضع الملفات البيداغوجية بعرض ملفات في شكل رقمي لجموع الأعضاء وترك التعليقات عليها؛

4.3 منصة مودل (Moodle) :

تعتبر منصة مودل من أشهر أنظمة التعليم والتدريب الإلكتروني المفتوحة المصدر (Open source) وهي الأكثر استعمالاً على نطاق واسع في العالم، واختصار كلمة مودل (Moodle) هو (Hollowell.Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment .Jason,2011.P5)

أنشئت منصة مودل من طرف الباحث مارتن دوجياماس (Martin Dougiamas)، والذي كان يعمل مديراً لمنصة WebCT لجامعة كورتن 3 (Curtin3) في أستراليا، وفي اطار بحثه للدكتوراه درس مارتن المساهمات البنائية الاجتماعية في التربية والتعليم عبر الأنترنت، حيث كانت لأعماله

الأثر كبير على تصميم المودل من خلال أسس تعليمية تساعد المعلمين والمدربين على توفير بيئة تعليمية إلكترونية اذ من الممكن استخدامه بشكل شخصي، وتمثل أهم مميزات نظام التعليم مودل في مايلي (مجدي عقل، عبد الكريم عقل، 2009، ص 131):

- يتوفر على منتدى يناقش فيه المواضيع ذات الصلة بالعملية التعليمية بشكل عام؛
- وجود ميزة تسليم المدرب للواجبات بدلا من ارسالها بالبريد الإلكتروني؛
- وجود ميزة غرف الدردشة الحية وكذلك تمكين المدرب من الاطلاع والتواصل مع المتدربين؛
- وجود ميزة البحث في المواضيع التي أثرت ذات الصلة بالمحتوى؛
- امكانية تكوين مجموعات من طرف المدرب كل حسب مهامه ومستواه التعليمي؛
- انشاء اختبارات ذاتية للمتدربين اما بتحديد وقت أو بدون تحديد للوقت، ويقوم النظام بالتصحيح وتسجيل الدرجات أو توماتيكيا حسب المعايير التي يحددها المدرب لاختبارات متعدد الخيارات أو اختبارات الصح والخطأ والأسئلة ذات الاجابة القصيرة مع تمكين المدرب من وضع تعقيب على الاجابات وشرح روابط ذات الصلة بالمحتوى كما يوفر المدرب جميع المميزات التي تخص الاختبارات الإلكترونية؛
- يُمكن المتدرب من انشاء صفحات انترنت شخصية؛
- وجود عدد كبير من الأدوات الخاصة بالمشرف ومنها امكانية الدخول للنظام حيث لا يتم إلا عن طريق اسم المستخدم وكلمة مرور؛
- منح مميزات لكل مجموعة كما يتيح النظام للمدربين أن يقوموا بتسجيل المتدربين أو أن يقوموا بتسجيل أنفسهم بالنظام؛
- وجود ميزة متابعة المتدرب في كل مكان من بداية دخوله الى النظام حتى خروجه منه في كل مرة يدخل وحتى زمن مكوثه فيه مع امكانية تدوين ملاحظات خاصة حول متدرب في مكان خاص؛
- وجود ثلاث قوالب افتراضية تمكن المدرب من انشاء محتوى أو تمارين أو منتدى يتم فيه النقاش.

ساهمت منصات التعليم والتدريب الإلكتروني السابقة الذكر في تسهيل عملية اكتساب المعارف والمهارات مدى الحياة سواء للمتعلمين في مختلف المستويات التعليمية أو المتدربين المنتسبين للشركات، حيث نجد أن هذه الأخيرة غيرت من استراتيجياتها في تدريب عمالها من

خلال جعلها تواكب التغيرات الحاصلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولقد نتج عن الانتقال من التدريب التقليدي القائم على تواجد المدربين والمتدربين في نفس الوقت وفي نفس المكان الى التدريب الالكتروني القائم على عدم ضرورة تحقق الشرطين السابقين تخفيضا في التكاليف المتعلقة بالمبيت والسفر لعمال الشركات، وهذا لأن الشكل الجديد للتدريب يوفر كل ما يحتاجه المتدربون من مواد تدريبية دون عناء التنقل الى مراكز التدريب أي أنهم يستعملون في ذلك وسائط الكترونية متعددة تسمح لهم بالولوج الى محتويات ذات الصلة بمجال التدريب المستهدف.

4. تجارب بعض الشركات الدولية في استخدام التدريب الالكتروني

اتجهت معظم الشركات الدولية العابرة الحدود في العقدين الاخيرين من القرن الماضي الى استخدام التدريب الالكتروني بشكل كبير تزامنا مع التطور الهائل الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث كشفت آخر المستجدات أن من بين أسباب هذا التوجه هو أن مستقبل العملية التدريبية مرهون بالاعتماد على الأساليب التكنولوجية الحديثة في ادارتها وتنفيذها ومتابعة مردوديتها، وكذلك المزايا التي استفادت منها هذه الشركات بتبني هذا الأسلوب أين مكنتها من تخفيض تكاليف التدريب (مبيت، سفر) وتوفير في الوقت الخاص بمدة التدريب وضمان عدم تغيب العمال عن وظائفهم من خلال تميزه بالمرونة في الحصول على المعارف والمهارات.

تبين النقاط الموالية نماذج لبعض الشركات التي استخدمت التدريب الالكتروني لتنمية مواردها البشرية والتي يزداد تعدادها وتختلف ثقافتها وتنتشر فروعها ووحداتها بشكل واسع وسريع على المستوى الدولي من عام الى آخر، حيث أصبح التدريب التقليدي يشكل عليها عبء كبير من ناحية التكاليف وهذا الذي جعلها تبحث عن بديل أفضل يُمكن جميع العمال الاستفادة من البرامج التدريبية عن طريق وسائل تكنولوجية حديثة كالأنترنت والأنترانت بمبالغ مالية ضئيلة في أي مكان وزمان، ويُمكنها كذلك المساهمة للتطور الذي يحدث في محيطها الداخلي والخارجي بما يضمن لها الارتقاء بالموارد البشري.

1.4 تجربة أكسا الفرنسية (Axa):

يشهد التدريب الالكتروني تطورا بطيئا في فرنسا مقارنة بالولايات المتحدة الأمريكية حيث تبين التقارير الدولية عن هذه الأخيرة أن نسبة 60% من نفقات التدريب للشركات تذهب

الى التدريب الالكتروني وهي أكبر بكثير من نسبة النفقات في فرنسا والمقدرة بحوالي 11% من اجمالي الأعباء، ويرجع سبب ضعف النسبة الى تفضيل الشركات الفرنسية التدريب التقليدي (وجها لوجه) عن الالكتروني، اذ أن القائمين على مستوى ادارات الموارد البشرية لم يفهموا التدريب الالكتروني جيدا مع شعورهم بالخوف من تبعات تبني أسلوب جديد في التدريب من مقاومة الملاك والعمال على حد سواء، وشركة Axa من بين الاستثناءات.

تعتبر أكسا (Axa) من الشركات الفرنسية الرائدة في مجال التأمين تُشغل 100000 موظف موزعين على 25 دولة في العالم، مثل العديد من الشركات الكبرى الأخرى كانت الشركة تواجه صعوبات في توفير التدريب للقوة العاملة الكثيرة والمتفرقة، حيث أصبح ارسال المتدربين الى مراكز التدريب أو جلب المتدربين إلى فروعها المختلفة أكثر تعقيدا وتكلفة، ولإيجاد حل لهذا الاشكال قررت ادارة الموارد البشرية لشركة Axa استخدام الاتصال الداخلي أو الأنترنت لتطوير برنامج التدريب عن بعد على أساس وحدات مما يضمن تدريب موزع وسريع على كامل موظفيها وبأقل تكلفة وأقصر وقت، وكانت بداية مشروع التدريب الالكتروني في الشركة سنة 1997 أين دخلت في شراكة مع شركة IBM وشركاء آخرين لإعداد الجوانب الفنية للتدريب ونتاج المواد التعليمية، قبل بدأ المشروع نظمت إدارة الموارد البشرية خمسة أيام تجريبية مع المديرين لاستخدام الاتصالات بالهواتف والنقالة والكمبيوترات المحمولة، حيث استطاعت من ذلك جعل المديرين يعيدون النظر في آرائهم بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفوائدها، وعليه تم التأكد من دعمهم لعملية ادخال التكنولوجيا وانعكس ذلك في أن الادارة اجتمعت مع موظفيها لمناقشة التغيرات وتعليمهم كيفية استخدام الأنترنت لأغراض التدريب، وعندئذ فقط بدأت الادارة في ادخال استراتيجيات التدريب الالكتروني تدريجيا في جدول التدريب للموظفين، قدمت المرحلة التجريبية نتائج جيدة ودروس هامة، تمثلت في ما يلي (Severine Ghys. March 2006):

- ضرورة الدعم للمشرفين لنجاح أي مشروع تدريبي أي يجب أن يكونوا متعاونين بدلا من وضع حواجز تحول دون تدريب عمالهم.
- أهمية تخصيص مكان معين للتدريب وأشخاص مشجعين للمتدربين ودعمهم، حيث نجد القليل من الأفراد الذين لديهم انضباط ذاتي في البحث عن التدريب بشكل مستقل.
- يشكل تطوير المواد التدريبية الموجهة للعمال المتعددون في جنسياتهم تحدي كبير تواجهه الشركات العابرة الحدود لأن تفضيلات التدريب تختلف بين مختلف بلدان العالم.

2.4 تجربة كارفور البرازيلية (CARREFOUR):

تأسست الشركة الفرنسية كارفور (CARREFOUR) سنة 1959 في بلدية أنانسي (Annecy) ما بين مجمع المشتريات للمحلات الكبرى المستقلة لعائلة مارسالفورنيي (Marcel Fournier) والإخوة جاك (Jacques) ودينيسديفوري (Denis Defforey) وهي موزعة على العديد من الدول في مختلف أنحاء العالم والتي من بينها البرازيل، حيث تعتبر سلسلة كارفور فيها من بين أكبر السلاسل بحجم عمالة يقدر بحوالي 50000 موظفو 108 متجر ومحلات سوبرماركت (Supermarchés CHOMPION Magasins) و82 محلات هيبير ماركت (Hypermarchés Magasins) و69 محلات الخصم الكبرى (Magasins Hard-Discount)، كان لشركة كارفور تقليد عريق في تدريب موظفيها اذ أنشأت في أواخر الثمانينات أول جامعة اعتبرت من احدى الجامعات الكبرى في العالم أطلق عليها اسم معهد مارسالفورنييه، كان هذا الأخير يستخدم مؤتمرات الفيديو في التدريب، حاليا أصبح للشركة ثلاث جامعات وهي: جامعة ساو باولو (São Paulo)، جامعة البرازيل (Brazil)، معهد فارمساو (Formação)، تعرض هذه الجامعات برامج تدريبية متنوعة ليس للموظفين فقط بل للزبائن والبائعين.

توفر جامعة البرازيل وحدها 114 دورة تدريبية في مجالات مختلفة تشمل المعلوماتية والتسويق والادارة وما الى ذلك، للبرامج التدريبية منصات تعلم مختلفة بما في ذلك الوسائط المتعددة، الفيديو، DVD، البث التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية والانترنت، تتراوح مدة برامج التدريب بين أربع ساعات و 15 يوم، بعض الدورات الزامية في حين البعض الآخر اختيارية والمشاركة تعتمد على اهتمامات الموظفين والمشرفين عليهم، تم تدريب حوالي 3000 موظف في أقل سنة

ان الأسباب التي جعلت شركة كارفور تنتقل الى التدريب الالكتروني هي مماثلة لأسباب شركة أكسا Axa، فبعد المتاجر عن مراكز التدريب كلفها مصاريف كبيرة على العكس تماما بالنسبة للتدريب عن بعد والذي وفر لها مبالغ معتبرة من حيث تكاليف المبيت والسفر مع تقليل في الوقت المتعلق بتدريب الموظفين وتجنبيهم التغيب عن العمل، ووفقا لمدير التدريب في المعهد يصح أن غالبية الشركات الكبيرة في العالم تستثمر في التدريب عبر الأنترنت...وبعضها متقدم في هذا المجال وعليه لا يجب أن نتأخر عنهم (Jurich Sonia. 2001. PP1-2).

3.4 تجربة لوسنت للتكنولوجيات الأمريكية (Lucent Technologies):

تعتبر لوسنت من أكبر الشركات الأمريكية في مجال الاتصالات أنشأت سنة 1996 عن طريق اتحاد شركتين وهما وسترن إلكترىك (Western Electric) و بيل لابس (Bell Labs) ثم انفصلوا وتم الاتحاد في ديسمبر 2006 مع منافستها الفرنسية ألكاتيل (Alcatel) لتصبح تسميتها الجديدة ب الكاتيل- لوسنت (Alcatel-lucent)، عملت كرائد في الابتكارات لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات لأكثر من قرن من الزمن، حيث ركزت على البحوث والانتاج والخدمات في مجال البصريات والبيانات الشبكية واللاسلكية، البصريات والإلكترونيك، برامج الاتصالات وحلول الشركات على شبكة الانترنت وتصميم الشبكة المهنية والخدمات الاستشارية، وقد طورت شركة لوسنت للتكنولوجيا (Lucent) حلول للتعليم الشامل (GLS) القائم على هندسة التعليم وهذا من خلال مجمع لشركات الشبكات الجديدة، حيث تجمع بين شبكة الأنترنت والشبكات الصوتية وتكنولوجيا الفيديو الرقمية وهذا يهدف توسيع التوعية لنظام التدريب الإلكتروني بشكل كبير دون أن تفقد جانب التفاعل البشري.

ويعتمد النظام التعليمي الجديد على الفصول الافتراضية أين يكون المدرب بعيد عن المتدربين يتلقى هؤلاء دروس نظرية وتطبيقية بشكل متزامن وغير متزامن عبر منصات تدريبية على شبكات الأنترنت والأنترانت، ويتم من خلال الجلسات الافتراضية المناقشة بطرح الأسئلة وتقديم الاجابات وتلقي المحاضرات وبرمجة الامتحانات القبلية والبعدية والاعلان عن النتائج وتقييم المتدربين، لقد طور نظام تصميم التعلم الشامل (GLS) من طرف فرع التدريب للوسنت التفاعلية بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من القوى العاملة المنتشرة في جميع أنحاء العالم، حيث مس أكثر من 9000 موظف للبيع المباشر وغير المباشر، وتمكنت شركة لفي من تقديم أكثر من 150 ساعة من التدريب شهريا مع نتائج مماثلة أو أفضل من تلك التي حصلت عليها الاستراتيجيات التدريب التقليدية القائمة على تلقي المعارف والمهارات وجها لوجه، في حين خفض عدد ساعات الاتصال بنسبة 35%، نتج عن توسع شركة لوسنت انشاء جامعة متخصصة في التسويق والمبيعات يتدرب فيها 22000 موظف ينشطون في مناصب مختلفة (رجال البيع المباشرين وغير المباشرين، رجال البيع التقنيين، موظفي تسويق المنتجات)، وقد تم تخصيص ما قيمته 3.4 مليون دولار من الرأس المال المستثمر و2 مليون دولار كنفقات لتوسيع بوابة الوصلات الصاعدة (uplink portals) في ثلاث مدن في الولايات المتحدة الأمريكية

وسنغافورة مع 120 وصلة نازلة (downlinks) أخرى في جميع أنحاء العالم (Sonia, Jurich .and al. 2012.P P195-196)

5.4 تجربة سيسكو الأمريكية (Cisco):

تعتبر شركة سيسكو من أكبر الشركات العالمية في مجال الاعلام الألي تخصص معدات الاتصال تأسست في 10 ديسمبر 1984 في مدينة كاليفورنا بالولايات المتحدة الأمريكية، وهي لديها 225 مكتب للبيع والدعم في 75 دولة، والتي فاقت عائداتها 20 مليون دولار سنويا، كانت الدورات التدريبية للعديد من السنوات تقام بشكل مستقل في كل وحدة من وحداتها وهذا يعني أنها اعتمدت على التدريب التقليدي كليا ما جعلها تزود عمالها ببرامج تدريبية متكررة وغير متناسقة، وعليه وحتى تسهل وتسرع وتحسن جودة برامج التدريب قامت الشركة بتطوير شبكة سيسكو التعليمية (CLN: Cisco Learning Network) باستخدام تقنيات الوسائط المتعددة وتخزينها في قاعدة البيانات مركزية، حيث يختار الموظف اما منهج كامل أو وحدات متفرقة ويأخذ اختبار تقييمي لمستواه بهدف معرفة الاحتياجات التدريبية الخاصة به ويكون ذلك على فترات مختلفة تساعد على قياس فعالية البرنامج، وفي الأخير يتم تخزين النتائج في الملف الشخصي للمتدرب في قاعدة البيانات للموارد البشرية، وساعد استخدام ثلاث منصات للتدريب والمثلة في موليتكاستس (Multicasts) (فيديوهات مرسله عبر الشبكة) والقاعات الافتراضية و المخابر عن بعد في انخفاض وقت تغيب رجال البيع عن وظائفهم بنسبة 40%.

لقد أصبح لشركة سيسكو خبرة كبيرة في مجال التدريب فطورت البرامج التدريبية المطلوبة من طرف الشركات والحكومات في شتى أنحاء العالم الى أن وصلت الى منح شهادات و رخص لأكثر من 100000 طالب سنويا وهذا من خلال 130 موقع أنترنت 750 مدرب معتمد حول العالم كل هذا جعل الشركة تؤكد بأن مفتاح تحقيق مزايا تنافسية في الاقتصاد الحالي هو القدرة على النشر السريع للمعلومات وللتدريب والتعليم (Barrow, Colin. 2003.PP73-74)

5. خاتمة

تُظهر التجارب السابقة أن التدريب الإلكتروني يعتبر من بين أهم الأولويات التي تفكر فيها الشركات حاليا ومستقبلا عند وضع استراتيجياتها لتنمية مواردها البشرية، ويعود السبب في ذلك إلى التطور الكبير الذي شهده حجم عملتها، حيث جعلها تغير توجهها في تدريب عمالها نحو استعمال تكنولوجيا حديثة توفر لها ما كانت تنفقه في النمط القديم للتدريب، كان يحتاج إلى

دفع مبالغ كبيرة بشأن النقل والمبيت وحقوق التدريب للمراكز التدريبية، ذلك ما دفعها إلى التوجه نحو التدريب الإلكتروني.

6. قائمة المراجع

عقل، مجدي. عقل، عبد الكريم. (2009). "تطوير الأداء التكيفي لبرنامج ادارة المحتوى التعليمي Moodle في الجامعة الاسلامية - غزة". مقال في مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الطبيعية، العدد 17. رقم 2، غزة -فلسطين.

THOT.(2017).**répertoire de plateformes de formation à distance**. date de vu 16/10/2018, a l'heure :10.15.disponible sur ce site : <http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=24735>,

Cursus. (2016). "**Plates-formes de e-learning et e-formation - 2016**". Répertoire international de la formation à distance francophone l'Institut de formation autochtone du Québec . date de vu : 09/10/2018 , l'heure :09 :00.<http://cursus.edu/institutions-formations-ressources/formation/13486/plates-formes-learning-formation-2016/#.WTaxC4-cHIU>.

Dossou Anani Koffi, DOGBE-SEMANOU .et al. (2007). "**Etude comparative de plates-formes de formation à distance**". Projet de fin d'étude master ingénierie en pédagogie multimédia.université de LILE.

Hollowell Jason. (2011)."**Moodle as a Curriculum and Information Management System**", Packet Publishing Ltd .Birmingham-UK.

Ghys,Severine.(March 2006)."**Comment Axa a mené labataille de l'e-learning**". ZDNet France Date de consultation: 03/11/2018, l'heure :01.15, <http://www.zdnet.fr/actu/busi/a00184700.html>.

Sonia,Jurich.(2001). "**Corporate E-training : ThreeExamplesFromAcross the World**", *TechKnowLogia* Knowledge Enterprise, Inc,2001,PP: 1-2. date de consultation: 15/11/2018. a l'heure :17:15. disponible sur le site : www.TechKnowLogia.org.

Sonia, Jurich .and al. (2012)."**E-training for the workplace**". Article published in the online journal TechKnowLogia. edited by Knowledge Enterprise. In cooperation with UNESCO and Academy for Educational Development. United States of America.

Barrow, Colin.(2003). E-training and development. Capstone Publishing Limited. United Kingdom.