أثر برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية لدى طالبات كلية التربية بجامعة طيبة في المدينة المنورة

د. فدوى فاروق عمر
جامعة طيبة – المدينة المنورة

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تصميم برنامج تدريبي عبر الإنترنت للتدريب على استخدام بعض خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية لطالبات كلية التربية في قسمي الاقتصاد المنزلي وقسم اللغة العربية والدراسات الإسلامية من الفرقة الرابعة. تكونت عينة الدراسة من (٣٤) طالبة. استخدمت الدراسة المنهج التجريبي. واعتمدت الاستبانة الإلكترونية كأداة للدراسة. أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين المتوسط الحسابي والمتوسط الاعتباري، وكانت جميع متوسطات العبارات المحسوبة لصالح الموافقة مما يدل على أن أفراد العينة تعطي تقويما موجبا لإسهامات التدريب عبر الإنترنت في جميع العبارات. وكذلك أوضحت النتائج أن البرنامج التدريبي يتمتع ببيئة تفاعلية بين المتدرب وزملائه وبين المتدربين والمدرب. واتفقت عينة الدراسة على مساهمة المحتوى التدريبي للبرنامج في تعريف المتدربات بمفهوم الحكومة الإلكترونية بدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٨٢). كما اتضح من المحور الرابع موافقة عينة الدراسة بدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٧٩) على أن البرنامج التدريبي ساعد أفراد عينة الدراسة على تطوير مهارتهن في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وانتهت الدراسة بتوصيات في مجال استخدام شبكة الإنترنت في التدريب ومن أهمها: استخدام التدريب عبر الإنترنت لتطوير الموارد المتاحة لطلاب الجامعات والكليات لتدريبهم على استخدام التقنية ومساعدتهم على التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية. والاستفادة من مكتسبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل التدريب عبر الإنترنت كمتمم لأساليب التدريب عن بُعد من خلال التدريب عبر الإنترنت في برامج التدريب لأعضاء هيئة التدريس لمحو الأمية التكنولوجية.

مقدمة

نعيش الآن عصراً تعتمد فيه الإدارة الحديثة على المعرفة كأهم سمة له، وتؤثر المعرفة على كل منتجات التطور سواء التقني أو الثقافي أو العلمي لتحقيق التفوق المنشود للأمم، والوصول لمستويات مطردة ومستمرة في التقدم والرفاهية والمدنية. فعالمنا اليوم يتحول بسرعة وتوسع إلى المجتمعات المعلوماتية والتعاملات الرقمية فظهرت مصطلحات جديدة مثل الفجوة الرقمية والمجتمع الرقمي التي تشير إلى التباين في سرعة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين البلدان المختلفة. ونتيجة لهذه التغيرات يواجه العالم العربي عدداً من التحديات ومن أهمها التدريب. فمن نواتج الثورة التقنية تنامي وازدياد الحاجة إلى الأفراد المدربين على استخدامات البرمجيات ونظم الحاسبات، الأمر الذي دعا العديد من الدول إلى الاهتمام بالتعليم والتدريب"التقليدي" أو"عن بُعد" لتهيئة الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة بكفاءة عالية، وللاستفادة منها في حدها الأقصى وتطويع استخداماتها في شتى المجالات.

يذكر المبارك والطعاني (٢٠٠٣؛ ٢٠٠٢) أنه على الرغم من التطورات التي حدثت في برامج التدريب للمعلمين في الدول المتقدمة، إلا أن الدول النامية بشكل عام ما تزال تتبع الأساليب التقليدية المكلفة في برامجها التدريبية الأمر الذي لم يوصلها إلى تحقيق أهدافها؛ ويوصي الباحثان بالاستفادة من وسائل التدريب التي وفرتها التغيرات التقنية الحديثة (ص١٥، ١٠). كما يوضح العجمي (٢٠٠٣) أن برامج تدريب المعلمين في دولة الكويت ظهر فيها بعض القصور مثل: الاعتماد على الأساليب النظرية في التدريب؛ وعدم إشراك المتدربين بشكل إيجابي وفعال في التدريب؛ والاقتصار على الوسائط التقليدية. كما يرى التمام (٢٠٠٢) أن على مديري المدارس عدم الاعتماد على البرامج التدريبية وحدها لتلبية احتياجاتهم التدريبية، ولكن الاتجاه نحو التعلم الذاتي. ويذكر المبارك (٢٠٠٣، ص٤٥) عن الفضلي وجود دعوة للبحث عن بديل جديد يتساوى فيه مقدار العائد من التدريب مع كلفة الإنفاق عليه. وفي منظومة التعليم يمثل المعلم حجر الزاوية، لذا يحتاج إلى إعداد تقني جيد بتثقيفه في تقنيات الحاسب الآلي والإنترنت وتطبيقاتها، ليصبح أكثر قناعة بثقافة المعلوماتية؛ وبكفاءة التعليم والتدريب الإلكتروني؛ (حجازي، ٢٠٠٣، ص٢٢٣). ويذكر Bussegetal (2000) أن السبب الرئيس لعدم إقبال المعلمين على استخدام المستحدثات التكنولوجية يرجع لضعف التدريب على استخدامها أثناء الدراسة، وأوصى بالتدريب المستمر للمعلم لكونها أهم ركائز نجاح توظيف تقنية الإنترنت. وأن تدريب المعلم على استخدام التقنيات الحديثة يزيد من ثقتهم بالنفس، والقابلية للتعاون مع الآخرين. ويؤكد حسن وسارة هلال (٢٠٠٦-٢٠٠٧) أن القوى البشرية المؤهلة هي القاعدة الرئيسة لبناء وإدارة التقنية في أي مجتمع؛ والطلاب الخريجين هم مصدر

الإمداد الرئيس التي يمكن الاعتماد عليه. وأن النظم التعليمية في الدول النامية تحصر تعليم وتدريب الطلاب على التكنولوجيا القائمة، أو السابقة التي لا توفر التعرف على ما يدور في العالم المتقدم من الأفكار الحديثة التي يسعى العلماء إلى تحويلها إلى تكنولوجيا (ص١٠٢:١٠٤). العديد من الدراسات (دويدي، ٢٠٠٤؛ الزهراني، ٢٠٠٣؛ عبد الباسط، ٢٠٠٣؛ عزه جاد، ٢٠٠٢) أشارت إلى ضرورة تدريب المعلمين للاستفادة من توظيف تقنية الإنترنت في التعليم. ويضيف فتحي والطعاني (٢٠٠٦؛ ٢٠٠٢، ص١٤) أن الطرق القديمة للتعليم والتدريب لم تعد مقبولة الآن، وأن الإنفاق على التدريب يعد إنفاقاً استثمارياً يحقق عائداً ملموساً يسهم في تلبية احتياجات النمو الاقتصادي والاجتماعي، فضلاً عن كونه وسيلة مهمة لأجل اللحاق بركب التقدم التكنولوجي؛ وهو أحد المصادر الهامة في إعداد الكوادر البشرية، وتطوير الكفاءات ورفع مستوى أداء العمل، لذا فإن استخدام التدريب الإلكتروني يقلل من نواقص التدريب التقليدي ويستغل الإمكانات التقنية الحديثة المتاحة مثل الأقراص المدمجة والحاسب والإنترنت في للحصول على المعلومات وتحسين فرص التدريب. ويوضح مور ومايرز (Moor and Myers) أن استخدام الوسائط الإلكترونية المتعددة وشبكات الاتصالات في التدريب ليس هدفاً في حد ذاته، وإنما الهدف الأساس من "التدريب عن بُعد" هو استخدام التكنولوجيا الحديثة في التفكير السليم، للاستفادة منها على اختلاف أنواعها ومستوياتها على الوجه الأمثل؛ (الكيلاني، ١٩٩٨، ص٥). يذكر عبد الحي (٢٠٠٦) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل رؤية مستقبلية للمجتمعات النامية، فالمعلوماتية توفر لها طريقاً مختصراً للحاق بالدول المتقدمة والسيطرة على المستقبل؛ (ص٣٤).

وبينت خطة التنمية الثامنة للمملكة العربية السعودية (٢٠٠٥-٢٠٠٩) أهمية تطوير قدرات المعلمين ومهاراتهم في عملية التعلم وفي مجالات توظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات وشبكة الإنترنت؛ إضافة إلى باقي أفراد المجتمع لكي يتاح في النهاية لغالبية المواطنين تعلم المبادئ الأساسية لاستخدام تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات واكتساب المهارات اللازمة؛ (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ص٥٠٠). وفي دراسة مسحية تناولت واقع التعلم والتدريب الإلكتروني في المملكة العربية السعودية، ذكرت مبررات الانتقال إلى برامج التدريب الإلكتروني ومنها: الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها؛ والحاجة إلى المهارة والإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات. ومن أهم توصياتها: توفير الدعم على المستوى الجماعي لضمان نجاح التحول إلى نظام التدريب الإلكتروني، ووضعه على سلم الأولويات الوطنية (أحمد وياسين، ٢٠٠٨).

ونتوصل مما سبق إلى أن التدريب عملية ضرورية لا غنى عنها في عصر الانفجار المعرفي والتغير السريع، مما يستدعي إعداد الطالب/المعلم للوفاء بحاجة الظروف المتغيرة وبما يتناسب مع الدور التربوي الذي يتوقعه المجتمع من المعلمين. واستشعرت الباحثة أن استفادة الطالبة/ المعلمة من الخدمات الإلكترونية يتاح من خلال نشر ثقافة تقنية المعلومات، فالصعوبات الشخصية لدى الطالبات المعلمات التي تحد من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من أسبابها الجهل بوجود هذه الخدمات والخوف من التعامل الإلكتروني، محدودية وقت الطالبة/المعلمة وصعوبة التفرغ للتدريب التقليدي، وبعد المكان والتكلفة المالية للدورات التدريبية التقليدية. والدراسة الحالية هي محاولة لتوظيف شبكة الإنترنت في تدريب الطالبة/المعلمة على برنامج تدريب عبر الإنترنت على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛ كما تهدف إلى التعرف على مدى إسهام البرنامج التدريبي في نجاح التدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض التعاملات الحكومة الإلكترونية؛ وصعوبات البرنامج التدريبي ومدى الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي ومعرفة مزايا البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات).

مشكلة الدراسة

في ضوء ما تقدم تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية لدى طالبات كلية التربية في جامعة طيبة في المدينة المنورة.

ينبثق عنه التساؤلات الآتية:

١- ما مدى إسهام البرنامج التدريبي في نجاح التدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

٢- ما صعوبات البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

٣- ما مدى الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

٤- ما مزايا البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

٥- ما أهم المقترحات لتحسين البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- تصميم برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومية الإلكترونية لطالبات كلية التربية في جامعة طيبة في المدينة المنورة.
٢- التعرف على صعوبات البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.
٣- التعرف على مدى الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي الذي تحد من استخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.
٤- التعرف على مزايا البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.
٥- التعرف على أهم المقترحات لتحسين البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.

أهمية الدراسة

قد تسهم نتائج هذه الدراسة في:

١- محاولة تصميم برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومية الإلكترونية لدى طالبات كلية التربية في جامعة طيبة في المدينة المنورة.
٢- إن الدراسة الحالية –في حدود علم الباحثة- من أوائل الدراسات في المملكة العربية السعودية التي تهتم بتصميم برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض تعاملات الحكومية الإلكترونية لدى طالبات كلية التربية في جامعة طيبة.
٣- يؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تصميم برامج تدريبية أخرى من خلال الإنترنت على مستوى أكبر لتدريب طالبات الجامعة في جميع التخصصات العلمية وذلك وفق احتياجاتهن التدريبية والتقنية.
٤- تشجيع واضعي البرامج التدريبية في التوسع في إعداد برامج تدريبية عبر الإنترنت لتأهيل قطاعات مختلفة من المجتمع.
٥- تشجيع استخدام المتاح من التعاملات المقدمة من الحكومة الإلكترونية المسهلة لأعمال المواطن.
٦- توفير بيئة تعليمية وتدريبية تضمن حصول غالبية السكان على المهارات المطلوبة للتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية وبما تتطلع إليه متطلبات الاقتصاد الوطني.

حدود الدراسة

- تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٢٧هـ من خلال شبكة الانترنت، واستمر البرنامج لمدة عشرة أيام، خمس ساعات للقاء المتزامن وعلى مدار الساعة للقاء غير المتزامن.
- اقتصرت الدراسة على طالبات كلية التربية (إعداد المعلمات) في الأقسام الأدبية والأقسام العلمية من الفرقة الرابعة بقسم ا لاقتصاد المنزلي؛ وقسم اللغة العربية والدراسات الإسلامية بجامعة طيبة في المدينة المنورة اللاتي رغبن في الانضمام للبرنامج بعد استيفاء الشروط المطلوبة.
- تقتصر الدراسة على استخدام بعض تعاملات الحكومة الإلكترونية في البرنامج المقترح للتدريب من خلال الإنترنت ومعرفة أثر البرنامج من وجهة نظر الطالبات المتدربات.

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، صممت الباحثة الأدوات البحثية المحكمة وهي كالتالي:

- موقع تدريبي على الإنترنت بعنوان http://groups.msn.com/et-eadm لتدريب الطالبات/المعلمات على استخدام تعاملات الحكومة الإلكترونية ويحتوي على المواد النظرية وبرمجيات خاصة للتدريب.

- استبانة خاصة بالطالبات/المعلمات بهدف تحديد عينة الدراسة.
- استبانة الكترونية خاصة بالطالبات/المعلمات بهدف تقويم البرنامج التدريبي.

مصطلحات الدراسة:

- **تعرف الباحثة البرنامج التدريبي إجرائياً بأنه**: البرنامج الذي تتلقاه الطالبات/المعلمات (المتدربات)، لتدريبهن باستخدام برمجيات معدة للتدريب. ومن تم على استخدام خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت؛ ومن الموقع المعد لنقل المحاضرات وتنفيذ الأنشطة التدريبية.
- **التعاملات الحكومية الإلكترونية**: وتعرف إجرائيا بأنه: تطبيق بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً من المرافق الحكومية أو المؤسسات والشركات العامة إلى المواطن، والتي تعين طالب الخدمة على إتمام معاملاته عن بُعد دون الحاجة للتوجه لمقار هذه المؤسسات.
- **التدريب من خلال** الإنترنت Web-Based Training، يعرفه السيد (٢٠٠٤، ص ٥) بأنه "التدريب الذي يعتمد على الوسائط الإلكترونية في الاتصال بين المدرب والمتدرب، وبين المتدربين أنفسهم، وبينهم وبين المؤسسة التدريبية برمتها، وهو يمثل إحدى تقنيات التدريب عن بعد". وتعرفه الباحثة إجرائيا بأنه: أحد أساليب التدريب الذي يعتمد على الإتصال بشبكة الإنترنت، ويتطلب هذا التدريب اللقاء المتزامن عن طريق (المحادثة) أو اللقاء غير المتزامن (البريد الإلكتروني)، والذي لا يتطلب تواجد المتدربات في مكان ووقت واحد.

الإطار النظري

التدريب المعتمد على الإنترنت: التدريب هو عملية إدارية وفنية، ونشاط منظم مستمر خاص بتنمية الفرد لتحقيق التغيير في معارفه ومهاراته وقدراته لمقابلة احتياجات محددة في وضعه الوظيفي الراهن أو المستقبلي بما يتناسب مع تطلعاته لما سيكون عليه دوره في المجتمع. وحتى تكون استراتيجيات التدريب ناجحة تحتاج إلى خبرات إدارية وفنية متكاملة؛ (حسين، ١٩٩٦، ١:٤٩). أما التعليم والتدريب عن بُعد فتعرفه الجمعية الأميركية (USDLA) بأنه: "توصيل لمواد التدريس أو التدريب عبر وسيط نقل تعليمي إلكتروني يشمل الأقمار الاصطناعية، شبكة الإنترنت، الحاسب الآلي وتطبيقاته، والوسائط التقنية المتعددة وغير ذلك من الوسائط المتاحة لنقل المعلومات"؛ (السيد، ٢٠٠٤، ٤:٦). كما يعرفه يحي (٢٠٠٧؛ ص٢٠٧) بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسوب وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت وبأقل جهد وبأعلى مستويات الجودة دون التقيد بحدود الزمان والمكان. ويتفق معه فتحي (٢٠٠٦) بأنه: "تقديم البرامج التدريبية عبر وسائط الكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن، وبالاعتماد على وسائل التعليم الذاتي أو التعليم بمساعدة مدرس". كولز (Coles) يرى أنه من النادر اليوم أن يكون الإنسان متدرباً على كل المهارات المطلوبة لكسب معيشته على مدى عمره ومتكيفاً مع المتغيرات المستجدة. فلكل عمل خصوصية ومتطلبات وأساليب محددة يجب إتقانها وفهمها. ويذكر عثمان أن التدريب المستمر أصبح حاجة ملحة وبخاصة في الدول النامية؛ نظراً لما يشهده العالم اليوم من تغيرات تقنية سريعة؛ (عثمان، ٢٠٠١، ص٧). ويذكر توفيق وتيسير الكيلاني (٢٠٠٣؛ ٢٠٠٤، ص١٠٣) أن التدريب عن بُعد هو الموجة الثالثة للتدريب، تقدم شكلاً جديداً للتعلم الحر المرن، فيه يتعلم المتدرب بلا قيود تحكمه على ضرورة وتمكن المتدرب من المهارات التقنية. فتحي (٢٠٠٦) يبين من خلال تقرير مؤسسة جارتنر أن سوق التدريب الإلكتروني العالمي في نمو مستمر. ففي عام ٢٠٠١ كانت كلفة التدريب ٢,٣ مليار دولار، وفي عام ٢٠٠٥ أصبحت ٣,٣ مليار دولار. توفيق يرى (٢٠٠٣، ٤٣:٢٨) أن قيادة التدريب في المنشآت المعاصرة سوف تصبح من نصيب القادرين على إحداث التغيير في أنفسهم أولاً، وإتقان المهارات غير التقليدية سواء الفنية المتخصصة أو تلك المتعلقة بالعملية التدريبية. ويضيف السيد (٢٠٠٤) أن التدريب الإلكتروني يعمل على تحقيق أهداف التدريب عن بُعد بدرجة عالية جداً حين تمام تهيئة المجتمع ومؤسساته لتقبل هذا النوع من التدريب، وإذا أحسن استخدامه. وترى فدوى عمر (٢٠٠٦) أن الحاجات المستقبلية للدول ستركز على التدريب الجماعي، واستخدام برامج تدريبية جيدة لإكساب المتدربين مهارات وخبرات جديدة ومطلوبة لسوق العمل العولمي. لذلك يتطلب الأمر: (١) تعميم الدورات التدريبية في مجال تقنيات التعليم؛ (٢) تدريب اختصاصيي المعرفة المعلوماتيين عبر برامج الكترونية. (٣) وأن يتضمن التدريب العديد من الأنشطة التي تنمي المهارات المطلوبة للتعامل مع البيئة الرقمية الافتراضية التعليمية والبحثية. (٤) وكذلك إنشاء مراكز تدريب متعددة تعنى بتدريب المعلمين في مجالات الاختصاص على تقنيات التعليم الافتراضي.

خطط التنمية في المملكة العربية السعودية ركزت على تنمية القوى البشرية منذ بداية عام ١٣٩٠هـ، الأمر المؤكد عليه أيضاً في خطة التنمية الثامنة (٢٠٠٥-٢٠٠٩). فوضعت المملكة رؤيا مستقبلية لبناء نظام للتدريب قادر على إعداد قوى عاملة وطنية مؤهلة وذات كفاءة عالية تواكب التطور التقني والفني المتلاحق، وذلك عن طريق تبني نظام تدريبي وتعليمي يتسم بالمرونة؛ (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ص٤٦٢).

أنواع التدريب الإلكتروني

ينقسم من حيث النقل إلى نوعين: المتزامن: ويتحقق حين يتواجد المدرب والمتدرب معاً في زمن واحد في جلسة التدريب. ويتم الاتصال والتفاعل من خلال المحادثة الإلكترونية النصية، وحوار الإنترنت الجماعي والرسائل؛ غير المتزامن: وهو الذي لا يتطلب وجود المدرب على الشبكة ويتم الاتصال فيه من خلال البريد الإلكتروني والقوائم البريدية، ومجموعة الأخبار؛ (توفيق، ٢٠٠٣، ١٩٩:٢٠٣).

الصفات الأساسية للتدريب الإلكتروني

الفصل بين المدرب والمتدرب مكانياً؛ استخدام الإنترنت كوسيلة تدريب لربط المدرب والمتدرب وتوصيل مادة المحتوى التدريبي؛ الحرية الشخصية للمتدرب الذي يختار الطريقة والوقت الذي يناسبه للتدرب؛ وكذلك القضاء على الحواجز النفسية لدى المتدربين؛ (السيد، ٢٠٠٤، ص٦). ويضيف الخان (٢٠٠٥، ص٢٦) مميزات أخرى هي: التفاعلية، والتمركز حول المتدرب، والملائمة، وسهولة الاستخدام، والدعم الإلكتروني المباشر، وفاعلية التكلفة مع الفائدة، والتعاون، والتقويم الإلكتروني، والبحث الإلكتروني، والدخول للبرنامج التدريبي من خلال الإنترنت من أي مكان.

أهداف التدريب الإلكتروني

رفع الجودة التعليمية والتدريبية؛ تقليل التكلفة المادية؛ تخفيض تكلفة حضور البرامج التدريبية؛ وتلقي التدريب بأساليب أكثر فعالية وجاذبية؛ التحول إلى المجتمع الرقمي؛ الاستغلال الأمثل للوقت؛ (فتحي، ٢٠٠٦).

مكونات التدريب الإلكتروني هي:

التصميم التعليمي (Instructional Design) ، مكونات الوسائط التعليمية، أدوات الإنترنت، أدوات الاتصالات، الحواسيب وأجهزة التخزين، مزود الخدمة البرمجيات والتطبيقات، وبرمجية تخطيط المصادر والمؤسسة ومعاييرها، (الخان، ٢٠٠٥، ص٢٣:٢٥).

الإدارة الالكترونية:(E-Management)

هي امتداد للمدارس الإدارية ابتداءً من الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية. وتعبر عن التطور التكنولوجي في الإدارة الذي اتجه إلى إحلال الآلة محل العامل في العمليات التشغيلية، ثم زحف إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل بعدها إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي. كما أنها نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني بين حاسب وآخر أو مجموعة حواسب إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة؛ (نجم، ٢٠٠٤، ص ١٢٨:١٣١). فالإدارة الإلكترونية نمط جديد أثر بشكل واسع على أعمال الشركات؛ و على إدارتها التي تحولت اليوم إلى أعمال إلكترونية، الذي هو من أسباب النجاح الآن؛ فمجلة فورشن (Fortune) وضعت شعاراً مفاده "كن إلكترونياً أو تؤكل" Be E or Eaten؛(نجم، ٢٠٠٤، ص٢٣٥).

خصائصها :

كما يراها رضوان (٢٠٠٠) بأنها إدارة بلا ورق وبلا مكان وتعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية. وهي بلا زمان حيث تعمل في الزمن الحقيقي على مدار اليوم ومدار السنة؛ وبلا تنظيمات جامدة كونها مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة Knowledge-Worker؛ فهي تستخدم أسلوب إدارة الملفات بدلاً من حفظ الملفات؛ ومراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابة الوثيقة؛ والبريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد؛ والإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضر اجتماعات الجلسات؛ والإنجازات بدلاً من المتابعة؛ واكتشاف المشاكل بدلاً من حل المشاكل.

الحكومة الالكترونية (E-Government)

هي تطور طبيعي للتحضر، فالإنسان دائما ينظر في كافة الوسائل المتاحة له في عصره لتحسين حياته وتوفير ماله وجهده ووقته. سابقاً ولآن كانت مراكز البريد في بريطانيا تحتل مكانة عالية في الجودة والثقة بين المواطنين، مما أهلها للعديد من المهام غير استلام وتسليم البريد. حيث

يمكن للمواطن أن يتقدم لأي مركز بريد للحصول على نماذج رخص القيادة، جواز السفر، شهادة الميلاد وأخرى، ويملأها ويرسلها بالبريد بعد أن يرفق بها ما هو مطلوب منه من وثائق. وترسل له الإدارة المعنية ما يريده عن طريق البريد دون الحاجة للمراجعة الشخصية لأي دائرة حكومية. وبطبيعة التقدم أصبحت الأمم تركن للاستعانة بأدوات أقوى وأسرع من البريد وخلافه. وبظهور عصر التكنولوجيا والاتصالات السريعة أصبح لزاماً للمزيد من الراحة والرفاهية واختصار الكلفة والوقت والجهد أن تستغل إمكانات الإنترنت والحاسوب لهذه الأعمال سواء للأعمال الحكومية أو الخاصة. فالتقنية أنتجت الحكومة الإلكترونية لتتحقق من خلالها الأنشطة الحكومية وخدمات المواطنين؛ (حكومة دبي). فالحكومة الإلكترونية هي اسم افتراضي نتج عن الإدارة الإلكترونية كأحد التطبيقات العملية لها؛ وتختص بالخدمات التي تقدمها الوزارات والجهات الحكومية الأخرى للمواطن، ولجهات أخرى عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل: شبكة المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر المحمول. يعرفها العريشي (٢٠٠٦) بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية بأنواعها. السلمي ينظر إلى "المنظمات الإلكترونية" كتنظيم ديناميكي متطور مستخدمة نظم وتقنيات الاتصالات والمعلومات لتبادل المعرفة لتحقيق أداء أسرع وأكثر مرونة وأعلى قيمة ترابط مع المتعاملين معه بشكل آني؛ (٢٠٠١، ص٩). فالحكومة الإلكترونية هي مجموعة من العمليات الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية لأي جهة وتتحدد في التشبيك الفائق (Hyper-Connection)، والتفاعل الآني على مدار الساعة والسنة من مقر العمل أومن أي مكان في العالم؛ (نجم، ٢٠٠٤، ص١٢٧:١٢٨).

متطلبات تطبيقها :

توافر البنية التحتية للاتصالات: مثل خطوط الاتصالات، والخطوط التليفونية والأكشاك؛ ربط مؤسسات الدولة المختلفة بشبكة اتصالات واسعة؛ توفر البيئة التي يعي كل عناصرها (المواطن، الحكومة، القطاع الخاص) أهمية التعاون فيما بينها؛ سن القوانين والتشريعات الرسمية اللازمة؛ توعية المجتمع بالثقافة الإلكترونية المتناسبة مع الأهداف المستجدة ومع معطيات الحكومة؛ توفر أساسيات المعرفة know-how في الكوادر البشرية المشغلة لتقنيات المعلومات؛ تطوير نظم التعليم والتدريب لمواكبة التحول التقني؛ تأمين سرية وأمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية، وإعادة هندسة إجراءات العمل الحكومي؛ توافر وفاعلية الدور الإعلامي في توعية المواطنين والتواصل معهم ليعرف المواطن ما تقدمه الحكومة الإلكترونية؛ (العريشي، ٢٠٠٦؛ عبدالحي، ٢٠٠٦؛ الطعامنه والعلوش، ٢٠٠٤).

خدمات الحكومة الإلكترونية :

تتفرع خدمات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أنواع هي :

الخدمات بين جهة حكومية وجهة حكومية أخرى (G-G)؛ الخدمات بين جهة حكومية وقطاع الأعمال (G-B)؛ الخدمات بين جهة حكومية ومواطن (G-E)؛ الخدمات بين جهة حكومية وموظف حكومي؛ (عبدالحي، ٢٠٠٦، ص١١١:١١٣).

تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

أولت المملكة تقنية المعلومات اهتماماً كبيراً ويتضح ذلك في الرؤية المستقبلية للاتصالات وتقنية المعلومات التي تحددت في: توفير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لجميع شرائح المجتمع بطرق آمنة وسريعة وبتكلفة مناسبة؛ وتوفير بيئة تعليمية تدريبية تضمن حصول غالبية السكان على المهارات المطلوبة للتعامل مع تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات. (وزارة الاقتصاد والتخطيط ٢٠٠٥ – ٢٠٠٩، ص٥٠٤) وقد أعدت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات مشروع نظام التعاملات الالكترونية بما في ذلك التواقيع الإلكترونية وشهادات التصديق؛ كما وضعت مؤسسة النقد العربي السعودي نظام المعاملات المصرفية عبر شبكة الإنترنت؛ كما تبنت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات المبادرة الوطنية للحاسب المنزلي في المملكة بدعم من القطاع الخاص، وذلك بتوفير الحاسب الشخصي والتدريب والربط الميسر بشبكة الإنترنت، والخدمات الفنية المساندة. كما قامت وزارة التربية والتعليم بإنشاء مراكز التقنيات التربوية والتي من أهدافها نشر التعليم الالكتروني.

وعلى مستوى التطبيق، قام العديد من الجهات الحكومية والشركات العامة بإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت. كما اتخذت بعض الجهات الحكومية الخطوات الأولى نحو تقديم الخدمات الإلكترونية مثل: تبادل البيانات والمعلومات، ودفع الرسوم، وإصدار التأشيرات، استخراج رخص قيادة السيارات، واستخراج الجوازات وتجديدها، واستخراج السجلات التجارية، وإصدار البطاقة الذكية. وفي قطاع الخدمات الصحية يستخدم العديد من المستشفيات العامة والخاصة تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات في الإدارة والتشغيل. فالحكومة الإلكترونية تعد وسيلة وخدمة

اجتماعية من خلال الخدمة الذاتية بين المستفيدين، والمساواة بينهم في الحصول على الخدمات. كما أنها وسيلة للرقابة الآلية لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانات التحليل والمراجعة. كما يعد التكوين الثقافي لأي مجتمع أحد العناصر المهمة في حفز وتكوين النظم الإدارية والحكومية؛ (الطعامنة والعلوش، ٢٠٠٤، ص ١٤٧). لذا فمن أهم ركائز تطبيق الحكومة الإلكترونية هو الفريق البشري الذي يشغل نظام هذه الإدارة، وآخر يقوم بتأمينه وحراسته. وفريق ثالث يتولى نظام الحماية والتأمين لمعدات وبرامج النظام. وعلى الطرف الآخر الجمهور الذي سيتعامل مع هذه الإدارة الإلكترونية. وحتى يعتاد الجمهور على التعامل الإلكتروني لابد أن تتكون لديه الثقافة والوعي بأدوات المعلوماتية وعناصرها؛ (حجازي، ٢٠٠٣، ص١٠). أيضاً يذكر الطعامنة والعلوش؛ وحسن (٢٠٠٤، ص١٩٣؛ ٢٠٠٣) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يواجه العديد من الصعاب وللتغلب على التحديات التي تواجها لابد من تأهيل الموظفين والمواطنين لتنفيذ الأعمال عبر الإنترنت. وضرورة حشد الإمكانات والدعم الحكومي لهذا الغرض. وكذلك تفعيل دور القطاع الخاص في منظومة الحكومة الإلكترونية. ويضيف مصطفى (٢٠٠١، ص٢٠:٢١) أنه لن يتيسر إدخال خدمات الحكومة الإلكترونية إلا من خلال نشر ثقافة وأداء الحاسبات بين أكبر عدد ممكن من موظفي الدولة، وتزويد المرافق الحكومية بأجهزة كافية من الحاسبات المتقدمة، وبنظم المعلومات المناسبة لها. وكذلك توفير التجهيزات الأساسية للاتصالات وتقنية المعلومات يعد شرطاً ضرورياً لزيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، كما يستدعي الأمر التغلب على الأمية الرقمية في المجتمع من خلال التعليم والتدريب والتوعية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

يعد البحث العلمي في مجال التدريب من خلال شبكة الانترنت نادراً في العالم العربي، ومعظم الدراسات عنه –حسب علم الباحثة– كان من ناحية التطبيق على المقررات الدراسية والمهارات، وليس على التدريب على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

فدراسة عبير حسين (٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على فعالية استخدام شبكة الإنترنت في تدريس مقرر طرق تدريس الرياضيات لطالبات كلية التربية في إطار منظومة التعليم عن بُعد وأثره على التحصيل وتنمية اتجاهاتهن نحو استخدامها. شملت عينة الدراسة مجموعتين: مجموعة تجريبية وعددها ١٦ طالبة، والأخرى ضابطة وعددها أيضاً ١٦ طالبة من طالبات الفرقة الثالثة قسم الرياضيات في كلية التربية للبنات بالمدينة المنورة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لدراسة نظام التعليم عن بُعد المعتمد على الإنترنت والأساس النظري الذي يقوم عليه، بالإضافة إلى المنهج التجريبي لقياس أثر استخدام المقرر الإلكتروني الذي يطرح عبر الإنترنت على تحصيل الطالبات وعلى اتجاهاتهن نحو استخدام الإنترنت في التعلم. أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن التعليم الإلكتروني يوفر بيئة تعليمية لا يحدها زمان أو مكان الأمر الذي يزيد من دافعية الطالبات نحو التعلم والتطور المعرفي؛ كما أن استخدام المقررات الإلكترونية تؤثر على فاعلية التحصيل الدراسي لدى عينة الدراسة بشكل أفضل من الدراسة بالطريقة التقليدية. أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لطالبات الكلية لتوعيتهن بأهمية شبكة الإنترنت وكيفية استخدامها والاستفادة منها؛ تحديد المهارات الأساسية المطلوبة للتعليم عبر الإنترنت والتي سيحتاجها أعضاء هيئة التدريس ليتمكنوا من تقديم برامج تعليمية وتدريبية عبر الإنترنت.

دراسة مصطفى (٢٠٠٦) هدفت إلى تصميم برنامج لتنمية مهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية لدى طلاب كلية التربية. تكونت عينة الدراسة من (٩١) طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الثالثة بكلية التربية. طبقت الدراسة برنامج تدريبي عبر الإنترنت كأحد الوسائط التعليمية المساعدة للمعلم. كانت أدوات الدراسة: اختبار تحصيلي الكتروني في الجانب المعرفي المرتبط بمهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية؛ واختبار أدائي لقياس مهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية؛ وبطاقة ملاحظة الأداء لمهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى فعالية البرنامج المقترح في إكساب مجموعة البحث مهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية، وأوصت الدراسة بالتوسع في تطبيق نظم التعليم والتدريب عبر الإنترنت في المرحلة الجامعية.

أما دراسة إبراهيم (٢٠٠٤) فهدفت إلى التعرف على فعالية برنامج مقترح متعدد الوسائط في تنمية مهارات التجول داخل شبكة الإنترنت. تكونت عينة الدراسة من ١٠٤ طالب وطالبة من الفرقة الرابعة، شعبة تكنولوجيا التعليم بكلية التربية بجامعة الزقازيق. استخدم الباحث برنامجاً متعدد الوسائط في تنمية بعض مهارات التجول داخل شبكة الإنترنت، واتضح من نتائج الدراسة: وجود فروق دالة إحصائياً في الأداء المهاري لبعض مهارات التجول داخل شبكة لصالح الطلاب الذي تعرضوا لبرنامج (صوت وصورة ونص)؛ فعالية برنامج الوسائط المتعددة في تنمية مهارات التجوال لدى الطلاب.

دراسة دويدي (٢٠٠٤) هدفت أيضاً إلى التعرف على استخدام العصف الذهني من خلال الإنترنت في تنمية التفكير لدى طلاب طرق تدريس اللغة العربية. تكونت عينة دراسته من ٦٩ طالباً، قسمها إلى ثلاث مجموعات: الأولى مارست العصف الذهني التقليدي، والمجموعة الثانية مارست العصف الذهني عبر الإنترنت؛ بينما استخدمت المجموعة الثالثة كمجموعة ضابطة. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً لصالح المجموعة التجريبية الأولى.

ومن أهم توصيات الدراسة في مجال استخدام تقنية الإنترنت هو ضرورة الاستفادة من الإنترنت لتطوير العملية التعليمية.

أما دراسة الزهراني (٢٠٠٣) فهدفت إلى التعرف على أثر استخدام صفحات الإنترنت على التحصيل الدراسي لدى طلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض. تكونت عينة الدراسة من ٣٤ طالباً، وبينت النتائج إسهام الإنترنت في حل مشكلات التدريب أثناء الخدمة وأوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية باستخدام الإنترنت لتدريب المعلمين في المدارس وأعضاء هيئة التدريس والجامعات. كما أشارت إلى أن توظيف الإنترنت سيكون حلاً جديراً بالثقة في تقليص بعض المشكلات المتعلقة بالانفجار المعرفي، وزيادة أعداد الطلاب وما يقابله من نقص في أعضاء هيئة التدريس، وقلة عدد القاعات الدراسية.

عزة جاد (٢٠٠٢) أعدت برنامجاً لمقرر الثقافة الأسرية بيث من خلال موقع على شبكة الإنترنت هدفه تنمية الثقافة الأسرية. تكونت عينة الدراسة من ٦٠ طالبة في شعبة الاقتصاد المنزلي بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت. وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى: نمو مستوى الثقافة الأسرية لدى عينة الدراسة بعد الاطلاع على برنامج الثقافة الأسرية من خلال الموقع على شبكة الإنترنت. وأوصت الدراسة بتنظيم دورات تدريبية للمعلمات أثناء الخدمة على التقنيات الحديثة.

أما عبد العاطي (٢٠٠١) فدراسته هدفت إلى تصميم برنامج مقترح لتدريب المعلمين والمدرسين المساعدين بكلية التربية جامعة الإسكندرية على بعض استخدامات شبكة الإنترنت، وقياس فاعلية البرنامج المقترح. تكونت عينة الدراسة من ٥٤ معيداً ومدرساً ومساعداً بالكلية في جميع التخصصات. حقق البرنامج المقترح الفاعلية والكفاءة المتوقعة منه، ومن أهم نتائجه كان معرفة حاجة عينة الدراسة إلى التدريب على بعض استخدامات شبكة الإنترنت.

دراسة المحيسن (١٩٩٩) هدفت إلى معرفة مدى إمكانية التدريب على الحاسوب عبر الشبكة التلفزيونية المغلقة وعلى اكتساب مهارات الحاسوب الأساسية، والتطبيقات التعليمية للمتدربات. تكونت العينة من ٣٠ طالبة من الدراسات العليا في مقرر تكنولوجيا التعليم. أدوات الدراسة اشتملت على اختبار أدائي واستبانة ومقابلة هاتفية أعدت أسئلتها مسبقاً. دلت نتائج هذه الدراسة على مقدرة هذا النوع من التدريب على إكساب المتدربات المهارات الأساسية للحاسوب وتطبيقاته التعليمية. وكان من أبرز إيجابيات هذه الطريقة من وجهة نظر عينة الدراسة الاقتصاد في الوقت والتركيز على المنفعة الشخصية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

ومن الدراسات الأجنبية التي تناولت التدريب عن بُعد:

دراسة كانجي وآخرين (Kanji and others, 2004) وهدفت إلى التعرف على تأثير برنامج تدريب عن بُعد لتطوير مهارات المعلمين أثناء الخدمة. صمم الباحث برنامجاً تدريبياً مدته ١٠ أيام لتحسين الكفاءة القيادية للمدرسين أثناء الخدمة؛ تكونت عينة الدراسة من ٦٥ معلماً تواجدوا على ثلاثة مواقع مختلفة. واستخدمت ثلاث طرق مختلفة في التدريب هي: مجموعة ضابطة استخدمت المنهج الدراسي التقليدي، المجموعة الثانية استخدمت مواد على أقراص مدمجة. والمجموعة الثالثة تدربت عبر الإنترنت. أوضحت النتائج تفوق المجموعة الثالثة التي تدربت عبر الإنترنت عن المجموعة الثانية التي تدربت باستخدام مواد الأقراص المدمجة. وكلتاهما تفوق عن المجموعة الضابطة المتدربة وفق المنهج التقليدي. بينت النتائج أيضاً أن التدريب باستخدام الإنترنت كان له تأثير فعال في تحسين قدرات المعلمين المتدربين بغض النظر عن خبراتهم السابقة بالحاسب الآلي أو الإنترنت؛ كما توصلت الدراسة أن التدريب عبر الإنترنت كان ناجحاً مع المتدربين، وظهر أثر التدريب الذاتي واضحاً حين استخدم المتدربون المواقع الإلكترونية عملياً.

دراسة دونا وآخرين (Dona and others, 2004) هدفت إلى تدريب المعلمين عن طريق الإنترنت على كيفية إرشاد وتوجيه الطلاب على التغلب على المشاكل الجسيمة التي تواجههم جراء تعاطي المخدرات والعنف والسرقة. وكذلك تدريب المعلمين على تنمية مهارات استخدام صفحات الويب في العملية التعليمية. تكونت عينة الدراسة من ١٢ معلم؛ زود كل منهم برابط للموقع على الإنترنت واسم للمستخدم، وكلمة سر لدخول الموقع. كما زود كل منهم بالتعليمات المناسبة عن طريق البريد الإلكتروني. وأظهرت نتائج الدراسة أن برامج التدريب عبر الإنترنت قادرة على دعم التعليم، مثلما أنها قادرة على تنمية حاجة معينة، كونها مقدمة بأسلوب مبسط يسهل الوصول إليه واستخدامه.

دراسة جرونوالد وآخرين (Grunewald and others, 2003) هدفت إلى تطوير منهج دراسي افتراضي لمقرر الأشعة بجامعة بافاريا الافتراضية لتدريب طلاب كلية الطب عليه عبر الإنترنت ، تكونت عينة الدراسة من ١٠١ طالب، تدربت كمجموعة تجريبية عن طريق شبكة المعلومات WBT، بنفس العدد تدربت المجموعة الضابطة بالطريقة التقليدية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود دلالة إحصائية في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية. وتوصلت الدراسة إلى نجاح التدريب عن طريق شبكة المعلومات، والذي ظهر من خلال حماس ورضا الطلاب وتفوقهم في هذا النوع من التعليم.

دراسة راجنان وآخرين (Ragnan and others, 2002) هدفت إلى تدريب المعلمين عن بُعد لتحسين كفاءة وتطوير قدرات المعلمين تبعاً لمتطلبات العصر الحالي والتي يعد الحاسب الآلي المكون الأساسي فيه. ومن أهم مميزات هذه الطريقة إمكانية تدريب المعلم أثناء تواجده في أي موقع، كذلك في أي وقت يلائمه؛ مما يتيح للمعلم التدرب بصورة غير مقيدة. من أهم نتائج الدراسة: وجود زيادة في تحصيل المتدربين الذين استخدموا الإنترنت كوسيلة تدريب، حيث وجدت فروق بين المقياس القبلي والبعدي في مدى التحصيل وتحسن الخبرات واتخاذ المواقف السليمة. كما أظهرت الدراسة تحسناً واضحاً لتعلم المتدربين بهذه الطريقة. وفي تحقيقهم لدرجات متميزة في الاختبارات؛ كما وجد أن المدرسين القدامى -غير الجامعيين- حققوا في التدريب عن بُعد تقدماً يوازي وأحياناً يفوق، تقدم المدرسين المتخرجين من جامعات. استمرت فترة التجربة لمدة ثلاث سنوات.

دراسة مونين (Moonen, 2001) هدفت إلى تدريب مدرسي العلوم على كيفية استخدام الإنترنت مع تلاميذهم. أوضحت نتائج الدراسة أن المدرسين استمتعوا بتطبيق الأنشطة عبر الإنترنت، كما أن البرنامج التدريبي كان له تأثير واضح في تطوير استخدام التعليم عبر الإنترنت.

دراسة كيسل (Kessel, 2000) هدفت إلى التدريب عن بُعد لعينة من مدرسي الصف الثالث الثانوي على استخدام الانترنت والحاسوب بالكفاءة والثقة اللازمة، لاستخدامه بعد ذلك في التعليم عن بُعد؛ الهدف من استخدام التدريب المعتمد على الإنترنت والحاسب في التعليم هو توفير التدريب في الأوقات التي تناسب المتدربين، وعدم إلزامهم بمواعيد وزمن محدد و فترات دراسة محددة؛ العامل الأساسي الذي كون الأهمية الأولى في الدراسة هو كيفية التعامل مع الخلفيات التقنية المختلفة للمعلمين. فالبعض لديه خلفية جيدة في الحاسب الآلي ومكوناته وبرامجه، بينما البعض الأخر لا يوجد لديه أي خلفية في ذلك. من أهم نتائج الدراسة أن استخدام الإنترنت والأقراص المدمجة في التدريب وفرا للمتدربين التدريب حسب إمكانيات كل فرد وحسب الوقت المناسب له؛ وإمكانية دخول المتدربين لمستوى التدريب المطلوب دون التقيد بمنهج محدد وأوقات محددة.

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أن برامج التعليم والتدريب عبر الإنترنت قادرة على دعم التعليم والتدريب، كما أن لها أثراً فاعلاً في تنمية القدرات والمهارات. فمعظم الدراسات السابقة أكدت أن استخدام شبكة الإنترنت في التعليم له العديد من المزايا التي تؤدي إلى حل مشكلات التعلم ورفع نوعيته وزيادة دافعية المتعلمين (إبراهيم، ٢٠٠٤؛ دويدي، ٢٠٠٤؛ ستيفن، ٢٠٠٠). واتفقت معظم الدراسات على فاعلية تدريب المعلمين عبر شبكة الإنترنت كما في دراسة (عبير، ٢٠٠٦؛ وباتريشيا وآخرين، ٢٠٠٠؛ كنجي وآخرين، ؛ مورين، ١٩٩٦)؛ كما أكدت دراسة الزهراني، (٢٠٠٣) ودراسة عزة (٢٠٠٢) حاجة المعلمين إلى تدريب أكثر على استخدام الإنترنت في التعليم. وتُعد الدراسة الحالية إضافة للدراسات السابقة؛ كما تعتبر من أوائل الدراسات التي عنيت بالتدريب عبر الإنترنت نظراً لندرة الدراسات في مجال التدريب الإلكتروني -على حد علم الباحثة- لتوظيف شبكة الإنترنت في تدريب الطالبات/المعلمات على برنامج تدريب لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛ كما تهدف إلى التعرف على مدى إسهام البرنامج التدريبي في نجاح التدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية؛ صعوبات البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية؛ مدى الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية؛ مزايا البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات).

منهج الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، أجرت الباحثة الخطوات التالية:

منهج الدراسة:

استخدام المنهج شبه التجريبي لمعرفة أثر البرنامج التدريبي عبر الإنترنت في إكساب عينة الدراسة مهارات استخدام خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية.

مجتمع الدراسة وعينتها

العدد الكلي لمجتمع الدراسة (٢٩٠) طالبة، بالفرقة الرابعة في قسمي الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية، واللغة العربية والدراسات الإسلامية؛ بكلية التربية (إعداد المعلمات) بالمدينة المنورة. عينة الدراسة عمدية، اختيرت العينة من طالبات السنة الرابعة اللاتي على وشك التخرج، وراغبات في التطوير والتميز عن بقية الخريجات وفي فرص أفضل للتوظيف بعد التخرج؛ وهذا بحد ذاته كان حافزاً لهن للالتحاق بالبرنامج التدريبي.

أدوات الدراسة:

أ- استبانة استطلاعية (ملحق ٢)

ب- الاستبانة الإلكترونية (ملحق ٢)

الاستبانة الاستطلاعية

بلغ العدد الكلي للمتقدمات للتدريب (١٥٠) طالبة، بعد إجراء المقابلات الشخصية ؛ وبتطبيق الاستبانة الاستطلاعية لتحديد العينة العمدية التي ستشارك في البرنامج التدريبي عليهن انخفض العدد إلى (٣٤) طالبة انطبقت عليهن شروط الاشتراك في البرنامج. بسؤالهن عن توفر أي خبرة سابقة في التدريب الإلكتروني؛ أو معرفة عن ماهية الحكومة الإلكترونية وخدماتها. أجبن جميعاً بعدم توفر أي خبرة أو معرفه سابقة عن هذين الموضوعين، ويستخدمن الحاسب والإنترنت بمهارات متفاوتة.

صدق الاستبانة الالكترونية

قامت الباحثة بحساب صدق الاستبانة بطريقتين:

(١) صدق المحتوى (Content Validity).

(٢) صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency)

١- صدق المحتوى:

عرضت الباحثة الاستبانة بصورتها الأولية على سبعة من المحكمين المتخصصين ملحق ( ) في المناهج وعلم النفس وتقنيات وتكنولوجيا التعليم وعلوم الحاسبات من جامعة طيبة والجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؛ وجامعة الملك عبد العزيز بجدة. تراوح مدى نسب الاتفاق على الاستبانة ما بين ٨٦٪ إلى ١٠٠٪) وهى نسب اتفاق كبيرة ومقبولة. عُدلت بعض الفقرات والعبارات وفق ملاحظات المحكمين، فأصبحت الاستبانة في صورتها الأخيرة مكونة من ٣٧ عبارة بعد أن كانت ٤٠ عبارة.

٢- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بين درجات كل عبارات كل محور والمجموع الكلى لدرجات المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارات، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

البيان	معامل الارتباط
المحور الأول	٠,٧٤١❖❖
المحور الثاني	٠,٦٤٩❖❖
المحور الثالث	٠,٧٥٤❖❖
المحور الرابع	٠,٥٦٤❖❖

قيمة معامل الارتباط الجدولية عند مستوى (٠,٠١) = ٠,٤٢٨ ❖❖ دالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبانة دالة عند مستوى (٠,٠١)، حيث أن

القيم المحسوبة لمعاملات الارتباط أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على صدق محاور الاستبانة. وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠,٧٥٤ - ٠,٥٦٤) مما يعنى صدق المقياس لما وضع من أجله.

معاملات ثبات الاستبانة:

تم حساب معامل ثبات الاستبانة بطريقة الفا ـ كرونباك لكل عبارة من عبارات محاور الاستبانة، لعينة عددها ٣٤؛ ن(٣٤).

جدول رقم (٢)

معاملات ثبات محاور الاستبانة وثبات الاستبانة كلها

المحـــور	معامل الثبات
الأول: مساهمة التدريب الإلكتروني	٠,٨٩٩
الثاني : صعوبات البرنامج الإلكتروني	٠,٨٨٩
الثالث: المحتوى الإلكتروني للبرنامج التدريبي	٠,٨٨٣
الرابع: خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية	٠,٨٢٤
معامل ثبات كامل الاستبانة	٠,٩١٠

يبين الجدول السابق تمتع محاور الاستبانة بمعاملات ثبات عالية بطريقة الفا - كرونباك حيث تراوحت ما بين (٠,٨٩٩ - ٠,٨٢٤)، وهى قيم ثبات مرتفعة. كما أن معامل ثبات الاستبانة أيضاً مرتفع (٠,٩١٠).

خطوات تصميم البرنامج التدريبي المعتمد على الإنترنت

١- صدق البرنامج التدريبي:

عرض البرنامج على مجموعة من المحكمين المتخصصين (ملحق ٩) في المناهج وعلم النفس وتقنيات وتكنولوجيا التعليم من جامعة طيبة وجامعة الملك عبد العزيز والجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، لمعرفة آرائهم ومقترحاتهم حيال البرنامج التدريبي المقترح سواء لمضمونه، وطريقة تقديمه من خلال الموقع على شبكة الإنترنت. استجابة للآراء والمقترحات المقدمة تم تعديل بعض فقرات البرنامج.

٢- إستراتيجية تصميم البرنامج التدريبي المعتمد على الإنترنت:

تم الاطلاع على الأدبيات والدراسات والبحوث التي تناولت إعداد البرامج التدريبية عبر الإنترنت، وكذلك المراجع والمعلومات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية. استفادت الباحثة من معلوماتها عن أنشطة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية كونها عضوة في اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية في المدينة المنورة.

صممت الباحثة البرنامج التدريبي وفق أهداف محددة من توفير بيئة تدريبية مشجعة للطالبات/المعلمات بما يتناسب مع ظروفهن الدراسية، توفير الروابط والمصادر ذات العلاقة لتحسين مهارات المتدربات، كما توفر البيئة التفاعلية والتغذية الراجعة لاستجابات عينة الدراسة. صيغ المحتوى العلمي للبرنامج بما يتناسب مع متطلبات استخدام البرنامج من خلال موقع المحادثة على الإنترنت. كما صممت أداة مساعدة للتطبيق العملي برمجية خاصة بتسديد فواتير الكهرباء والماء عن بُعد؛ نفذها فني مختص. وخضعت إستراتيجية تصميم البرنامج التدريبي للاعتبارات التالية:

الاحتياجات التدريبية:

إن تحديد الاحتياجات التدريبية هو حجر الأساس لجميع البرامج التدريبية الفعالة، وقد تم تحديد الاحتياجات التدريبية في هذه الدراسة بمعرفة إجابات عينة الدراسة أثناء المقابلة الشخصية، ومن خلال نتيجة الاستبانة الاستطلاعية، بالإضافة إلى نوع المهارات المطلوبة لسوق العمل.

١- أداة التدريب:

بعد مراجعة برامج المحادثة الكتابية والصوتية على شبكة الإنترنت وبعد الاطلاع على أدبياتها وزيارة مواقعها، اختارت الباحثة شبكة الإنترنت كأفضل طريقة لهذا النوع من التدريب، لمميزاتها في قلة تكاليف الاستخدام والمرونة في زمان ومكان التدريب بما هو مناسب لكل فرد وخاصة للطالبات/المعلمات عينة الدراسة. كما اختارت برنامج المحادثة MSN للمجموعات (كان من البرامج المتاحة حينها باللغة العربية ولسهولة استخدامه في التدريب)، وذلك للمميزات التي يتمتع بها هذا البرنامج مثل: (١)توفر قائمة كبيرة من الخيارات لتعديل الشكل؛ (٢)توفير مساحة تصل إلى ٣٠ ميجابايت على شبكة الإنترنت؛ (٣)إمكانية إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة به؛ (٤)سهولة التحميل (حجم الملف ٨ ميجابايت)؛ (٥)إمكانية تحميل البرنامج إلى سطح المكتب؛ (٦)إرسال الملفات والوثائق والصور؛ (٧)إمكانية إرسال البريد الإلكتروني؛ (٨)إمكانية التحدث في مؤتمر متزامن مع عدد يصل إلى ١٤ شخص؛ (٩)إمكانية تواصل المتدربات مع المدربة بالكتابة أو التخاطب الصوتي (دردشة)؛ (١٠)إمكانية التواصل بالصورة حين توفر كاميرا فيديو، (لم تستعمل هذه الخاصية لعدم حاجة البرنامج التدريبي لها). كما عهد إلى فني متخصص للمساعدة على حل أي مشكلة تقنية أو حاسوبية سواء للمدربة أو للمتدربات.

٢- الجلسات التدريبية: وتم تصميمها وفق التالي:

- إيضاح الخطة العامة للتدريب.

- وضع برنامج إرشادي لمساعدة المتدربات في متابعة الجلسات التدريبية.

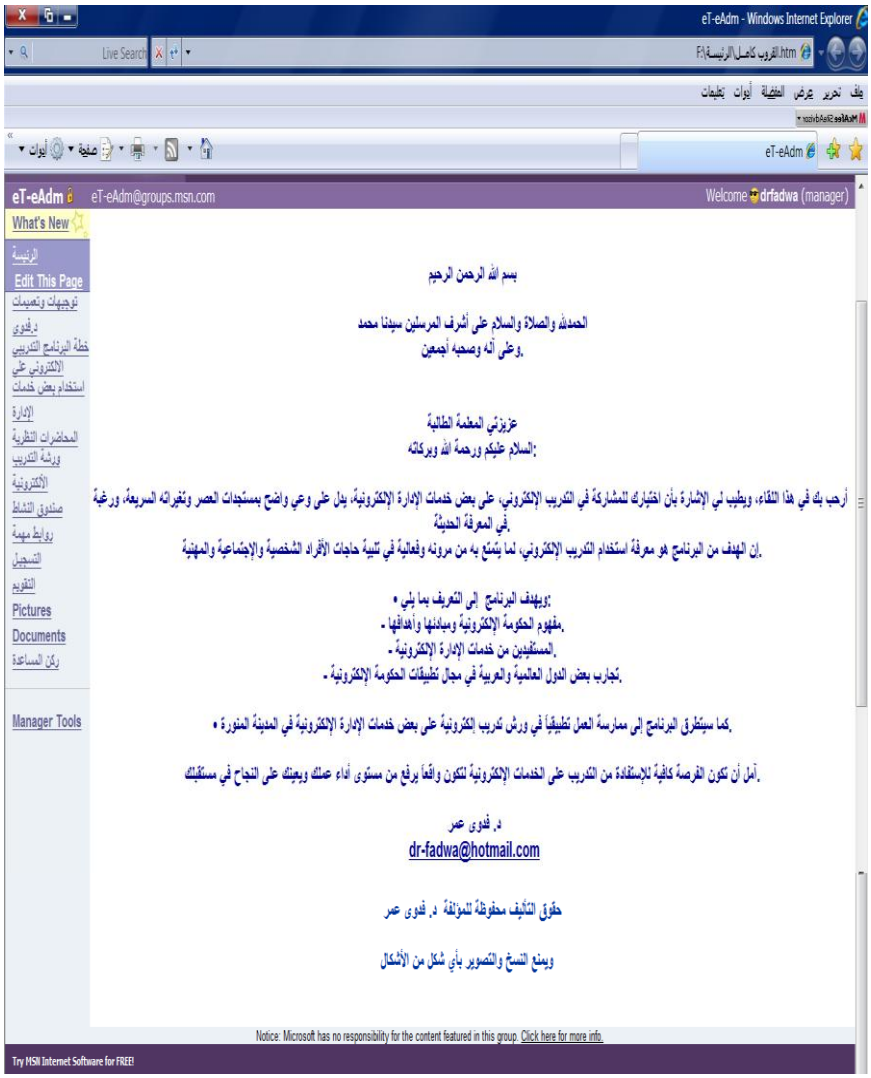
- توصيف "المهام" التي تحكم سير العملية التدريبية، لغرض إيصال المهارات والخبرات والمعارف اللازمة للمتدربات من خلال:

- الاستفادة من المهارات والخبرات المتواجدة لدى بعض المتدربات.
- تحديد الأنشطة والاتصالات البينية والتفاعلات لنقل المهارات والمعارف بأنواعها بين كل عناصر البرنامج: (مدربة/متدربة؛ متدربة/وسائط التدريب؛ متدربة/متدربة؛ متدربة/موارد ومصادر خارجية).
- تحفيز المتدربات على المشاركة في التخطي والتقييم.
- تشجيع المتدربات على الاستكشاف والتصرف والتطبيق، وعلى تحمل المسئولية.

٣- التغذية الراجعة (المرتدة): لجأت إستراتيجية تصميم البرنامج لاستخدام تقنية التغذية المرتدة للاستفادة منها لتعزيز جوانب القوة ومعالجة جوانب الضعف، أثناء تنفيذ كل خطوة من خطوات البرنامج التدريبي.

٤- متابعة تنفيذ البرنامج: خلال فترة التدريب (العشرة أيام) اجتمعت المدربة بالمتدربات من خلال الإنترنت في اجتماع مشترك Conferencing، في يومين متفرقين، كان الغرض منه: (١)التعرف على ردود فعل عينة الدراسة. (٢) تقييم ما تعلمنه عن طريق الحوار والمناقشة، (٣)معرفة رأيهن في المحاضرات النظرية، وماذا أضافته لمعارفهن. (٤) المهارات التي اكتسبنها عن طريق تصفح المواقع، (٥)وتقييم مدى تعرفهن على الخدمات الإلكترونية واستخداماتها، ومعرفة آرائهن حيال الصعوبات التي واجهنها.

شكل رقم (١) واجهة الموقع



٢- مكونات البرنامج التدريبي الإلكتروني:

١- محتوى الموقع الالكتروني (home page):

حوى الموقع: أهداف البرنامج التدريبي؛ صفحة ترحيبية، وطريقة التسجيل للموقع؛ وروابط للعناوين التالية: توجيهات وتعميمات المدربة، خطة البرنامج التدريبي، المحاضرات النظرية: (تستطيع المتدربة إنزالها إلى حاسوبها الشخصي)، كما تحتوي على ورشة التدريب الإلكتروني والنشاطات المتعلقة بها، وروابط مهمة للتطبيقات العملية، والتقويم، وركن المساعدة التقنية للمتدربة. كما تضمن البرنامج جدولاً للمتدربات موضح فيه كامل البرنامج التدريبي وخطة سير التدريب؛ (ملحق ٣).

٢- المحتوى العلمي (المحاضرات النظرية):

أعدت الباحثة للمادة التدريبية ثلاث محاضرات نظرية لإكساب المتدربة ثقافة معلوماتية عامة وللتعريف بالحكومة الإلكترونية، توالى فيها عرض جوانب الموضوع بترتيب منطقي لتضيف كل جلسة تدريبية معلومات جديدة للمتدربة تعزز ما تعرفت عليه في الجلسات السابقة، وتُمهد لما ستتعرف عليه في الجلسات التالية. كما وضعت الباحثة مواضيع التدريب في وحدات متكاملة (موديولات) modules حتى تتمكن المتدربة من إنهاء موديول

كامل في جلسة تدريبية واحدة. وأعدت كما سبق ذكره، برمجية خاصة بتسديد فاتورة المياه والكهرباء شكل (٢).

٣- المحتوى العملي التطبيقي: ويتكون من قسمين:

- تدريب عملي: لتصفح بعض مواقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، والتنفيذ العملي لبعض خدمات الحكومة الإلكترونية.

- أنشطة يومية: إنجاز مجموعة من الأنشطة تطلب يومياً من المتدربة وفق الجدول المحدد للمتدربات (ملحق ١).

٣- تقويم البرنامج:

إن تقييم رد فعل المتدربة بالتغذية المرتدة المباشر يساعد على معرفة مستوى التدريب الفعال، وبالتالي يصبح عنصراً هاماً في تقويم البرنامج لجأت الباحثة قبل بدء التدريب إلى تقييم جميع عناصر البرنامج بما فيها أطراف العملية التدريبية: (المدربة، المتدربات، تقنيات التدريب، المواد التدريبية، المساعدة التقنية). وبقي التقييم مستمراً بالتغذية المرتدة طوال فترة التدريب باستطلاع رأي المتدربات (عن طريق المقابلات الشخصية عبر الإنترنت)، وذلك لمعرفة نقاط القوة لتدعيمها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

٤- خطة تنفيذ التدريب: لإنجاح البرنامج التدريبي:

- وضعت خطة أساسية لتنفيذ التدريب تفرع عنها فيما بعد خطط فرعية حسب الحاجة لرفع مستوى التفاعلات البينية، وفاعلية حلقات التغذية المرتدة، والمعلومات المتبادلة بين أطراف البرنامج.
- وضع دليل لمهام التطبيقات المسموعة والمرئية.
- حدد دور كل طرف من أطراف عملية التدريب (المدربة، المتدربة، المساعد التقني، المبرمج).
- وضع خطوات عملية لتوضيح كيفية استخدام البرنامج التدريبي والمحاضرات النظرية الموضوعة على الإنترنت.
- اجتمعت المدربة مع جميع المتدربات في أحد معاهد تعليم الحاسب في المدينة المنورة بغرض:

- اختيار المتدربات بناءً على نتيجة الاستبانة الاستطلاعية وبيان دور كل متدربة في البرنامج، والواجبات المطلوبة منها وشرح طريقة التدريب والتقييم.
- شرح إستراتيجية تنفيذ البرنامج التدريبي وأهدافه؛ وتوضيح معايير ومستويات الأداء المطلوب من المتدربة؛ ومدة ومكان التدريب.

- توضيح أسلوب تفاعل المتدربات مع المدربة بطريق اللقاء المتزامن في اللقاء المفتوح واللقاء غير المتزامن في باقي الأيام.

- توضيح للأجهزة والبرامج المطلوبة من المتدربات وهي: جهاز حاسب شخصي مزود ببرامج Windows، وبرامج تشغيل مثل Windows Xp Das؛ وبرامج ربط على الإنترنت مثل Explorer. وخط هاتف ومودم وبطاقة فيديو، ومزود خدمة ISP.
- عنوان الموقع الذي يبث البرنامج: http://groups.msn.com/et-eadm
- عنوان المساعدة التقنية للمتدربات(Help desk).
- تخصيص بريد الكتروني لكل متدربة، وتوضيح كيفية التسجيل في الموقع بعرض PowerPoint.

طريقة التدريب

بدأ التدريب العملي من مدخل عام وموسع استهدف مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، وكان كما يلي:

- تخصيص ثلاثة الأيام الأولى للمحاضرات النظرية لتكوين ثقافة معلوماتية عن الحكومة الإلكترونية، وتصفح بعض مواقع الحكومة الإلكترونية كتدريبات عملية.
- باقي أيام التدريب خصصت لأداء الأنشطة التطبيقية لخدمات الحكومة الإلكترونية. فعند نهاية كل جلسة تدريبية يُطلب من المتدربة أداء نشاط عملي تطبيقي "الواجب"، يرسل مباشرة إلى بريد المدربة. وبعد تقييمه يعاد في نفس اليوم بالتغذية المرتدة للمتدربة لتصحيح مسارها التدريبي.

أنشطة البرنامج

وهي إما أنشطة استكشافية: تهدف إلى اكتشاف والتعرف على ميول المتدربات واحتياجاتهن واهتماماتهن. أو أنشطة تدريبية: للتدرب على أنواع مختلفة من المهارات. أو أنشطة بحثية وتطبيقية ، هي تعتبر أساس البرنامج وجوهره، والتي خصص لها نصف وقت البرنامج.

أساليب التدريب المتبعة

تنوعت ما بين المحاضرات والنقاش وتنفيذ أنشطة وورش عمل إلكترونية.

مساعدات التدريب

وفرت الباحثة عدة أنواع لمساعدة المتدربات تشمل المساعدات البصرية: مثل استعمال برمجية "تسديد فاتورة المياه والكهرباء والإتصالات وحجز الطيران" المعدة خصيصا للبرنامج التدريبي.

تقييم عائد (ناتج) التدريب

لتقييم التدريب وللتعرف على مدى فعاليته تم تحليل وقياس الاختلاف أو"الفجوة" في الأداء قبل وبعد التدريب.

أساليب التقويم

١- تقويم البرنامج التدريبي: كان عن طريق الإجابة على الاستبانة الإلكترونية المبينة في الملحق (٢).

٢- تقويم المتدربات: اعتمد في التدريب طرق القياس الموضوعية أو الشخصية وهي التي تعتمد على سلوك ظاهر للمتدرب مثل مستوى جودة مهارة محددة؛ كما اعتمد القياس الشخصي المتمثل في رأي المشرف أو المدرب في كفاءة التدريب. لجأ البرنامج التدريبي إلى التقويم المستمر خلال فترة التدريب، وذلك حين الدخول الفعلي على خدمات الإدارة الإلكترونية وأداء المتدربات للأنشطة التطبيقية. فبعد كل جلسة تدريبية يطلب من المتدربة إنجاز نشاط عملي، وبعد تقديمه يصحح ويعاد لها بالتغذية المرتدة. وفي حالة رغبة المتدربة الاستفسار عن أي ملاحظة، ترسل موضوع السؤال إلى المدربة أو المساعد التقني أو كليهما معاً.

- كجزء من عملية التقويم، تقيم المواد المنجزة من المتدربات لمواضيع تتعلق بالتدريب على خدمات الحكومة الإلكترونية، مثل تسديد الفواتير الكترونياً وتقديم الدليل على السداد.

- استخدم التقويم أيضاً تقارير تقدمها المتدربة عن التدريب.

- كما استندت عملية التقويم على ملاحظة ومتابعة المدربة لأعمال وأنشطة المتدربات خلال فترة التدريب.

٣- اللقاء المتزامن في مؤتمر: ويستغرق خمس ساعات في كل لقاء، يشترك فيه بداية ١٤ متدربة كحد أقصى يسمح به البرنامج. وحتى يتاح لجميع عينة الدراسة فرصة المشاركة تطلب الأمر انسحاب البعض عند انتهاء عرض ما لديهن من صعوبات أو مقترحات أو مشاركات لتعطى الفرصة للأخريات للمشاركة.

تفسير النتائج ومناقشتها

وللإجابة على أسئلة الدراسة قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة عن عبارات محاور الدراسة وذلك للمقياس الخماسي الموضوع، كما قامت بإتباع مقياس ليكرت الخماسي في حساب المتوسط للعبارات وذلك بالنظام التالي: حساب المدى من أعلى قيمة وأقل قيمة وهي ٥-١=٤ ، قسمة المدى على ٥= ٤÷٥=٠,٨

توزيع الفئات طبقا لذلك:

- لا أوافق إطلاقاً: من ١ إلى أقل من ١,٨
- لا أوافق : من ١,٨ إلى أقل من ٢,٦
- أوافق إلى حد ما: من ٢,٦ إلى ٣,٤
- أوافق: من ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢؛
- أوافق بشدة: من ٤,٢ إلى ٥

ثم حساب القيمة الاعتبارية وهي هنا (٣) (٢,٤+ ٣,٤) على ٢=٣، كما تم حساب الدرجات على النظام الخماسي: (أوافق بشدة تأخذ (٥) درجات)، (أوافق تأخذ ٤ درجات)، (أوافق إلى حد ما تأخذ (٣) درجات)، (لا أوافق تأخذ درجتان)، (لا أوافق إطلاقاً تأخذ درجة واحدة).كما راعت الباحثة الأسئلة السالبة حيث أخذت النظام (١ – ٢ – ٣ – ٤ – ٥) وهي عكس الأسئلة الموجبة، وتم حساب الفروق بين متوسط القيمة المحسوبة والمتوسط الاعتباري المعرفي دلالة الفروق.

الإجابة على السؤال الرئيس

ما أثر برنامج تدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومية الإلكترونية لدى طالبات كلية التربية في جامعة طيبة في المدينة المنورة؟

كان تقييم عينة الدراسة للبرنامج من خلال الإجابة على أسئلة محاور الاستبانة الإلكترونية الأربعة: إجابة سؤال المحور الأول (إسهام البرنامج التدريبي) إسهام البرنامج التدريبي في نجاح التدريب عبر الإنترنت لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)، موضح في الجدول (٣)، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين المتوسط المحسوب والمتوسط الاعتباري، وكانت جميع متوسطات العبارات المحسوبة لصالح الموافقة مما يدل على أن أفراد العينة أعطت تقويما موجبا لإسهامات البرنامج التدريبي في جميع العبارات.فجاءت في المرتبة الأولى العبارة (٤) بالموافقة بشدة على أن البرنامج التدريبي ساهم في "حرية اختيار المتدرب للوقت والزمن والمكان المناسب لظروفه". وفي المرتبة الثانية: جاءت العبارات (١٠؛ ٧؛ ٣) بمتوسط (٤,٦٢) بالموافقة بشدة، وبالرغم من أن هذه العبارات في مرتبة واحدة إلا أن عبارة "حصول المتدرب على تغذية معلوماتية مرتدة ومستمرة" حصل على التكرار الأعلى، يليها "التخلص من التكاليف المادية للمتدربين الخاصة بالسكن والمواصلات وغير ذلك بالموافقة بشدة"؛ وأخيرا "تحفيز المتدربين على المشاركة والتفاعل في الموضوعات المختلفة". ويستدل من ذلك أن هذه العبارات كانت من أهم مساهمات التدريب الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة. ومما سبق يتضح أن استجابات عينة الدراسة حول "مساهمة البرنامج التدريبي" كانت الموافقة بشدة في أغلب العبارات، ومن أهم مساهماته ممارسة المدرب والمتدرب التدريب أثناء تواجده في المنزل أو في العمل أو في أي موقع، وفي الوقت الذي يناسبه. وهذا يوفر المرونة التي تتيح التدريب دون قيود، ويسمح بالاستغلال الأمثل للوقت، ويختلف عن التدريب التقليدي بضرورة التواجد الشخصي للمدرب والمتدرب في نفس المكان والوقت؛ كما أن التدريب الإلكتروني اقتصادي ويؤدي إلى خفض تكلفة التدريب، ويعمل على تحقيق أهداف التدريب عن بُعد بدرجة عالية جداً حين تمام تهيئة المجتمع ومؤسساته لتقبل هذا النوع من التدريب، وإذا أحسن استخدامه.

جدول رقم (٣)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة وقيمة (ت) لدلالة الفروق على المحور الأول: "إسهام التدريب الإلكتروني"

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الترتيب
		ت	٪	٥	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت				
١	تمكن المتدرب من قيادة العملية التدريبية والتحكم بها	١٩	٥٥,٨٨	٣٨,٢٤	١٣	٥,٨٨	٢	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٥٠	٠,٦٢	١٤,٢١**	٥
٢	إمكانية الاتصال بين المتدربين عن طريق البريد الإلكتروني وغرف الحوار.	٢١	٦١,٧٦	٣٥,٢٩	١٢	٢,٩٤	١	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٥٩	٠,٥٦	١٦,٦٣**	٣
٣	تحفيز المتدربين على المشاركة والتفاعل في الموضوعات المختلفة.	٢٢	٦٤,٧١	٣٢,٣٥	١١	٢,٩٤	١	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٦٢	٠,٥٥	١٧,١١**	٢
٤	حرية اختيار المتدرب للوقت والزمن والمكان المناسب لظروفه.	٢٣	٦٧,٦٥	٢٩,٤١	١٠	٢,٩٤	١	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٦٥	٠,٥٤	١٧,٦٦**	١
٥	سهولة الاتصال بالمدرب من خلال البريد الإلكتروني.	١٩	٥٥,٨٨	٣٥,٢٩	١٢	٨,٨٢	٣	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٤٧	٠,٦٦	١٢,٩٥**	٦
٦	استخدام وقت التدريب بكفاءة وفعالية.	٢٠	٥,٨٨٢	٣٥,٢٩	١٢	٥,٨٨	٢	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٤,٥٣	٠,٦١	١٤,٥١**	٤
٧	التخلص من التكاليف المادية للمتدربين الخاصة بالسكن والمواصلات وغيره	٢٣	٦٧,٦٥	٢٩,٤١	١٠	٠,٠٠	٠	٢,٩٤	١	٠,٠٠	٠	٤,٦٢	٠,٦٥	١٤,٤٧**	٢
٨	تمكين المدرب من متابعة النمو المعرفي لدى المتدربين.	١٥	٤٤,١٢	٤١,١٨	١٤	١٤,٧١	٥	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	.	٤,٢٩	٠,٧٢	١٠,٥٠**	٧
٩	مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.	١٤	٤١,١٨	٣٥,٢٩	١٢	١٤,٧١	٥	٥,٨٨	٢	٢,٩٤	١	٤,٠٦	١,٠٤	٥,٩٢**	٨
١٠	حصول المتدرب على تغذية معلوماتية مرتدة ومستمرة.	٢٥	٧٣,٥٣	٢,٠٥٩	٧	٢,٩٤	١	٠,٠٠	٠	٢,٩٤	١	٤,٦٢	٠,٨٢	١١,٥٤**	٢
١١	لا يوفر الوقت الكافي لطرح جميع الأفكار	١	٢,٩٤	١١,٧٦	٤	٥,٨٨	٢	٣٢,٣٥	١١	٤٧,٠٦	١٦	١,٩١	١,١٣٨	٥,٥٨**	٩

جدول (٤)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة وقيمة (ت) لدلالة الفروق على المحور الثاني: "صعوبات البرنامج التدريبي"

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الترتيب
		ت	٪	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت				
١٢	لا يحقق بيئة التعلم التفاعلية بين المتدرب وزملائه	١	٢,٩٤	٢,٩٤	١	١٤,٧١	٥	٣٨,٢٤	١٣	٤١,١٨	١٤	١,٨٨	٠,٩٧٧	-٦,٦٧**	٢
١٣	لا يتمتع ببيئة تعلم تفاعلية بين المتدرب والمدرب	٢	٥,٨٨	٥,٨٨	٢	١٧,٦٥	٦	٣٨,٢٤	١٣	٣٢,٣٥	١١	٢,١٥	١,١٣٢	-٤,٣٩**	٥
١٤	لم يطور مهاراتي في استخدام الإنترنت	١	٢,٩٤	١١,٧٦	٤	٥,٨٨	٢	٣٢,٣٥	١١	٤٧,٠٦	١٦	١,٩١	١,١٣٨	-٥,٥٨**	٣
١٥	غير قادر على إكسابي المهارات العملية	٠	٠,٠٠	٥,٨٨	٢	١١,٧٦	٤	٤١,١٨	١٤	٤١,١٨	١٤	١,٨٢	٠,٨٦٩	-٧,٨٩**	١
١٦	لا يساعد المدرب على متابعة النمو المهاري لدى المتدربين	٠	٠,٠٠	٨,٨٢	٣	٢٩,٤١	١٠	٣٥,٢٩	١٢	٢٦,٤٧	٩	٢,٢١	٠,٩٤٦	-٤,٨٩**	٦
١٧	لا يتمتع بالعلاقات الإنسانية الموجودة في التدريب التقليدي	٢	٥,٨٨	٨,٨٢	٣	١٧,٦٥	٦	٢٦,٤٧	٩	٤١,١٨	١٤	٢,١٢	١,٢٢٥	-٤,٢**	٤

في المرتبة الثالثة: جاءت العبارات (٢، ٦، ١، ٥، ٨) بنسب متقاوتة لمتوسطاتها (٤,٥٩؛٤,٥٣؛٤,٥٠؛٤,٤٧؛ ٤,٢٩) بدرجة موافق بشدة على التوالي مما يدل على أن عينة الدراسة كانت موافقة بشدة على مساهمة البرنامج التدريبي في:"توفير الاتصال بين المتدربين عن طريق البريد الإلكتروني وغرف الحوار، وسهولة الاتصال بالمدرب من خلال البريد الإلكتروني، واستفادة المتدربة من وقت التدريب بكفاءة وفعالية، وتمكنها من قيادة العملية التدريبية والتحكم بها".

في المرتبة الرابعة: جاءت العبارة (٩) بمتوسط (٤,٠٦) بدرجة موافق بشدة، وكانت عن مدى مساهمة البرنامج التدريب في "مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين". وقد ذكرت عينة الدراسة أن بعضهن كان أسرع من البعض الآخر في إنجاز النشاط التطبيقي. وكانت المتدربات الأسرع في التدريب العملي يقدمن المساعدة لزميلاتهن المتأخرات في التطبيق أو لمن يجدن صعوبة فيه. ومن هذا ظهرت الفروق الفردية، ولكن في نفس الوقت وجدت عينة الدراسة ارتياحا كبيرا في استخدام الأنشطة عبر الإنترنت وفي التعاون مع بعضهن البعض.

وبذلك تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة منها دراسة (فتحي، ٢٠٠٦؛ Moonen, 2001؛ السيد، ٢٠٠٤؛ Kessel, 2000؛ عبير حسين، ٢٠٠٦؛ عزة جاد، ٢٠٠٢؛ Ragnan and others, 2002؛ دويدي، ٢٠٠٤) المتفقة كلها على أن من أهم مميزات التدريب عبر الإنترنت إمكانية تدريب المعلم أثناء تواجده في المنزل أو في العمل أو في أي موقع، كذلك في أي وقت يلائمه، وعدم إلزامهم بمواعيد وزمن محدد وفترات دراسة محددة مما يتيح للمعلم التدرب بصورة غير مقيدة. كما أن استخدام الإنترنت في التدريب يطور من المستوى المعرفي للمتدرب ويركز على الفائدة الشخصية الفعلية للمتدربين، كما يوفر للمتدربين التدريب حسب إمكانيات كل فرد.

العبارة (١١) التي تذكر أن البرنامج التدريبي: "لا يوفر الوقت الكافي لطرح جميع الأفكار"، جاءت بفرق ذي دلالة إحصائية عن المتوسط الاعتباري بمتوسط (١,١٣) وهو أقل من المتوسط الاعتباري، مما يدل على رفض عينة الدراسة لما جاء بالعبارة، بل التأكيد على أن التدريب وفر الوقت الكافي لطرح جميع الأفكار، وهذا يتعارض ونتيجة المحيسن (١٩٩٩) من أن الوقت المحدد للتدريب عبر الشبكة التلفزيونية المغلقة لم يكن كافيا في نظر عينة الدراسة. والتعليل لهذه النتيجة هو أن عدد المتدربات في مقرر المحيسن كان (٣٠) متدربة في مقرر اتسم معظم مفرداته بالجانب العملي؛ وحاجة كل دارسة إلى مساعدة مستقلة. أما الدراسة الحالية اعتمدت على شبكة الإنترنت التي أتاحت إمكانية التواصل لطرح جميع الأفكار في أي وقت ومتى شاءت المتدربة. ومما سبق تستنتج الباحثة أن استجابات عينة الدراسة عن مدى إسهام البرنامج التدريبي في نجاح التدريب عبر الإنترنت كانت الموافقة بشدة في أغلب العبارات.

إجابة سؤال المحور الثاني: (صعوبات البرنامج التدريبي)

صعوبات البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات) كما يظهر من الجدول (٤) كالتالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (١٥) وهي أن التدريب الإلكتروني "غير قادر على إكسابي المهارات العملية"، في عدم الموافقة بشدة وبمتوسط (١,٨٢)، وهو أقل من المتوسط الاعتباري اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة(عزة جاد، ٢٠٠٢؛ إبراهيم، ٢٠٠٤؛ Kanji and others, 2004؛ مصطفى، ٢٠٠٦). أن التدريب باستخدام الإنترنت كان له تأثير فعال في تحسين قدرات المعلمين المتدربين بغض النظر عن خبراتهم السابقة بالحاسب الآلي أو الإنترنت، ونمو المستوى المعرفي لديهم، فعالية برنامج الوسائط المتعددة في تنمية مهارات التجوال لدى الطلاب وإنتاج البرمجيات.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة (١٢) وهي أن التدريب الإلكتروني "لا يحقق بيئة التعلم التفاعلية بين المتدرب وزملائه"، بدرجة لا أوافق وبمتوسط (١,٨٨).

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة (١٤) وهي أن التدريب الإلكتروني "لم يطور مهاراتي في استخدام الإنترنت" وبدرجة لا أوافق وبمتوسط (١,٩١). ولتفسير هذه النتيجة نذكر أن التدريب الإلكتروني في الدراسة الحالية اشترط توفر معرفة استخدام الحاسب والإنترنت لدى المتدربة ولم يشترط المهارة العالية، فتنوعت مهارات عينة الدراسة بين المهارات العالية ومتوسطة في الحاسب والإنترنت، لذا لم تتطور مهارات البعض في هذه الناحية بالمقارنة مع زميلاتهن الأقل مهارة. وهذا السياق يتفق ودراسة عبير حسين، (٢٠٠٦)؛ ودراسة أحمد وياسين (٢٠٠٨) التي أكدت على أن التدريب الإلكتروني

يحتاج إلى نوعية معينة من المتدربين المؤهلين للتعامل مع المستجدات التكنولوجية، وكذلك ضرورة تحديد مهارات أساسية لعينة الدراسة للتعامل مع التعليم والتدريب عبر الإنترنت، والتي سيحتاجها المدربون لتقديم برامج تعليمية وتدريبية عبر الإنترنت، كما تحتاج المتدربات إلى توعية بأهمية شبكة الإنترنت وكيفية استخدامها والاستفادة منها في التعليم والعمل. في المرتبة الرابعة جاءت العبارة (١٧) وهي أن التدريب الالكتروني"لا يتمتع بالعلاقات الإنسانية الموجودة في التدريب التقليدي" وبدرجة لا أوافق بشده، وبمتوسط (٢,١٢). أكدت معظم المتدربات من خلال المحادثة على أن التدريب الإلكتروني ومن خلال المشاركة في النقاش والتطبيق العملي عزز معرفتهن ببعض نتج عنها صداقات بينهن. في المرتبة الخامسة جاءت العبارة (١٣) وهي أن التدريب الالكتروني "لا يتمتع ببيئة تعلم تفاعلية بين المتدرب والمدرب" وبدرجة لا أوافق بشده، وبمتوسط (٢,١٥). وهذه النتيجة تتفق مع ما أكدته المتدربات أثناء المحادثة الجماعية مع المدربة والمحددة أثناء تطبيق الأنشطة والحوار المستمر بين المتدربات بعضهن البعض.

ومما سبق نستنتج أن البرنامج التدريبي الالكتروني كان ذا فاعلية في التدريب، وأنه يتمتع ببيئة تفاعلية عالية بين المتدربات وبينهن وبين المدربة؛ واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (عبد العاطي، ٢٠٠١؛ Moonen, 2001؛ الزهراني، ٢٠٠٣؛ Ragnan and Others, 2002؛ Grunewald and Others, 2003)، في أن البرنامج المستخدم لشبكة الإنترنت قد حقق الفاعلية والكفاءة المتوقعة منه كما ظهر من خلال حماس ورضا الطلاب وتفوقهم في هذا النوع من التدريب. وتبين أن عينة الدراسة أخذت الاتجاه الإيجابي بعد التدريب الإلكتروني. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة المحيسن (١٩٩٩) التي توصلت فيه عينة الدراسة إلى قلة التفاعل بين الأستاذ والمتدربات حين التدريب عن طريق الشبكة التلفزيونية المغلقة. ويرجح أن السبب يعود إلى طبيعة الشبكة التلفزيونية المغلقة، بينما توصلت الدراسة الحالية إلى موافقة عينة الدراسة أن استخدام شبكة الإنترنت حفز المتدربات على المشاركة والتفاعل، وذلك يعود إلى طبيعة شبكة الإنترنت وتطورها المستمر، وكذلك تطور استخداماتها. وأخيراً في المرتبة السادسة: جاءت العبارة (١٦) وهي أن التدريب الالكتروني "لا يساعد المدرب على متابعة النمو المهاري لدى المتدربين" بدرجة لا أوافق، وبمتوسط (٢,٢١). توصلت المتدربات لنتيجة من خلال متابعة المدربة لهن أثناء التدريب.

ومما سبق نستنتج من استجابات عينة الدراسة التي جاءت بالنفي لكل عبارات المحور بدرجات متفاوتة أن البرنامج التدريبي وفر بيئة تفاعلية بين المدربة والمتدربات وبين المتدربات وبعضهن البعض؛ كما أن البرنامج طور مهارات المتدربات العملية وفي استخدام الإنترنت.

إجابة سؤال المحور الثالث: (محتوى البرنامج التدريبي)

الاستفادة من محتوى البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات). محتوى البرنامج التدريبي تضمن: المحاضرات النظرية لتكوين خلفية ثقافية عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها لتهيئة المتدربات لتطبيق الأنشطة؛ إضافة إلى البرمجية التدريبية. يتضح من الجدول (٥) أن محتوى البرنامج التدريبي ساهم في تحفيز المتدربات على المشاركة والتفاعل في الموضوعات المختلفة. وكانت استجابات العينة كالآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (١٨) بأن محتوى البرنامج التدريبي "ساهم في تعريف المتدربة بمفهوم الحكومة الإلكترونية" بدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٨٢)، حيث وافقت كامل العينة على هذه العبارة، وهذا يؤكد نتائج الدراسة الاستطلاعية على عدم معرفة عينة الدراسة بماهية الحكومة الإلكترونية وخدماتها.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة (٢٦) أن محتوى البرنامج التدريبي "راعى وضوح الصور المستخدمة في الشرح" بدرجة موافق بشدة، وبمتوسط (٤,٧٩). بنت عينة الدراسة إجابتها على وضوح الصور المستخدمة في برمجية شرح طريقة تسديد الفواتير الكهرباء والمياه والطيران والاتصالات؛ والتي كان لها دور في مساعدة المتدربات في التطبيق العملي لتسديد فواتير خاصة بهن. كانت استجابة عينة الدراسة على العبارة (٢٤) وهي: "لم يتوافر في البرنامج الإخراج المناسب للعرض"، عدم موافقتها وبمتوسط (٢,٢٤)؛ وكذلك العبارة (٢٧) المتعلقة ببرمجية تسديد فاتورة المياه والاتصالات. فقد كانت الإجابة بعدم الموافقة، حيث بلغ المتوسط (٢,١٥) وهو أقل من المتوسط الاعتباري (٣ درجات) وبفروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة (٢٨) أن محتوى البرنامج التدريبي "يساعد المتدربة في التطبيق العملي لورش العمل"، وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٧٦). وأكدت عينة الدراسة ذلك في العبارة (٢٠) أن محتوى البرنامج التدريبي "صاحبه أنشطة ساعدت المتدربة في التطبيق العملي" وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٦٨). عبرت المتدربات عن سرورهن بتسديد الفواتير الحكومية من البيت دون عناء (نيابة عن الوالد أو الزوج)، واقترح بعضهن أن تُحصل الخدمات المتعلقة بالمتقاعدين إلكترونيا للتسهيل عليهم. ويستنتج من ذلك ان إخراج محتوى البرنامج التدريبي "ساعد على فهم المتدربة لموضوع المحاضرة" عبارة (٢٩) وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٥٩)؛ و"شجع المتدربة على حضور جميع أيام التدريب" عبارة (٢٢) موافق بشدة وبمتوسط (٤,٥٦)، كما ساعد المتدربة في "التغلب على الصعوبات التي واجهتها

أثناء التدريب" عبارة (١٩) موافق بشدة وبمتوسط (٤,٤٧). وأن محتوى البرنامج التدريبي "راعى الوضوح والتركيز على محاور الموضوعات الرئيسة دون تشعب" عبارة (٣٠) موافق بشدة وبمتوسط (٤,٣٢) ، "وأتاح المرونة وسهولة الحوار المتبادل بين المدرب والمتدرب" عبارة (٢٥) موافق وبمتوسط (٤,٠٦).يتضح مما سبق أن الدراسة الحالية والدراسات السابقة (إبراهيم، ٢٠٠٤؛ وعزة جاد، ٢٠٠٢؛ عبد العاطي، ٢٠٠١) أجمعت على أن استخدام برنامج تدريبي بمواصفات إخراج جيدة وبوسائط متعددة (صوت، صورة، نص) على شبكة الإنترنت قادر على إعطاء تدريب متقدم ذى فاعلية، يساعد في النمو المعرفي وفي الأداء المهاري لصالح كل من استخدم برنامج.

إجابة سؤال المحور الرابع: (خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية)

مزايا البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة

(المتدربات)، يوضحها الجدول رقم (٦) وكانت استجابات عينة الدراسة (المتدربات) كالآتي:

جاء في المرتبة الأولى العبارة (٣٢) بدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٧٩). أن عينة الدراسة أجمعت على أن البرنامج التدريبي ساعد على تطوير مهاراتهن في استخدام تعاملات الحكومة الإلكترونية.

جدول رقم (٥)

التكرارات و النسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة و قيمة (ت) للدلالة الفروق على المحور الثالث: "محتوى البرنامج التدريبي"

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الترتيب
		ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪				
١٨	ساهم في تعريفي بمفهوم الحكومة الإلكترونية	٢٨	٨٢,٣٥	٦	١٧,٦٥	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٨٢	٠,٣٩	٣٧,٤٨**	١
١٩	ساعدني في التغلب على الصعوبات التي واجهتها أثناء التدريب	١٩	٥٥,٨٨	١٢	٣٥,٢٩	٣	٨,٨٢	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٤٧	٠,٦٦	١٢,٩٥**	٨
٢٠	صاحبه أنشطة ساعدتني في التطبيق العملي	٢٤	٧٠,٥٩	٩	٢٦,٤٧	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٦٨	٠,٥٣	١٨,٢٨**	٤
٢١	أفادني في المعلومات النظرية الخاصة به	٢٢	٦٤,٧١	١١	٣٢,٣٥	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٦٢	٠,٥٥	١٧,١١**	٥
٢٢	شجعني على حضور جميع أيام التدريب	٢٢	٦٤,٧١	٩	٢٦,٤٧	٣	٨,٨٢	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٥٦	٠,٦٦	١٣,٧٧**	٧
٢٣	يسرّ إكسابي لبعض المهارات العملية	٢٣	٦٧,٦٥	٩	٢٦,٤٧	٢	٥,٨٨	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٦٢	٠,٦٠	١٥,٦٢**	٥
٢٤	لم يتوافر فيه الإخراج المناسب للعرض	١	٢,٩٤	٣	٨,٨٢	٩	٢٦,٤٧	١١	٣٢,٣٥	١٠	٢٩,٤١	٢,٢٤	١,٠٧٥	٤,١٥-**	١١
٢٥	يتيح المرونة وسهولة الحوار المتبادل بين المدرب والمتدرب	١١	٣٢,٣٥	١٥	٤٤,١٢	٧	٢٠,٥٩	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٤,٠٦	٠,٨١	٧,٥٨**	١٠
٢٦	راعى وضوح الصور المستخدمة في الشرح	٢٨	٨٢,٣٥	٥	١٤,٧١	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧٩	٠,٤٨	٢١,٨٦**	٢
٢٧	لم يتوافر فيه الإخراج المناسب في خدمات المياه والطيران والاتصالات	١	٢,٩٤	٢	٥,٨٨	٢	٥,٨٨	٨	٢٣,٥٣	٢١	٦١,٧٦	٢,١٥	١,٠٤١	٧,٥٨-**	١٢
٢٨	ساعدني في التطبيق العملي لورش العمل	٢٧	٧٩,٤١	٦	١٧,٦٥	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧٦	٠,٤٩٦	٢٠,٧٤**	٣
٢٩	إخراجه ساعد على فهمي لموضوع المحاضرة	٢١	٦١,٧٦	١٢	٣٥,٢٩	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٥٩	٠,٥٦	١٦,٦٣**	٦
٣٠	راعى الوضوح والتركيز على محاور الموضوعات الرئيسة دون التشعب	١٦	٤٧,٠٦	١٤	٤١,١٨	٣	٨,٨٢	١	٢,٩٤		٠,٠٠	٤,٣٢	٠,٧٧	١٠,٠٥**	٩

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

جدول (٦)

التكرارات و النسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة و قيمة (ت) للدلالة الفروق على المحور الرابع: "خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية"

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الترتيب
		ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪				
٣١	أرى أن يعمم محتوى البرنامج في مجال التدريب على خدمات الحكومة الإلكترونية.	٢٨	٨٢,٣٥	٤	١١,٧٦	٢	٥,٨٨	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧٦	٠,٥٥	١٨,٥٨**	٢
٣٢	تطوير مهاراتي في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.	٢٩	٨٥,٢٩	٣	٨,٨٢	٢	٥,٨٨	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧٩	٠,٥٤	١٩,٤٤**	١
٣٣	التدريب من أي مكان جغرافي بأسرع وقت وبأقل تكلفة	٢٥	٧٣,٥٣	٨	٢٣,٥٣	١	٢,٩٤	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧١	٠,٥٢	١٨,٩٨**	٣
٣٤	الفرصة لتدريب أسرتي وزميلاتي على مثل هذا البرنامج التدريبي.	٢٣	٦٧,٦٥	٩	٢٦,٤٧	٢	٥,٨٨	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٦٢	٠,٦٠	١٥,٦٢**	٤
٣٥	الاستفادة من الجلوس لساعات طويلة أمام الحاسوب	٢١	٦١,٧٦	٩	٢٦,٤٧	٤	١١,٧٦	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٥٠	٠,٧١	١٢,٣٧**	٥
٣٦	فرصة الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية وأنا خارج بلدي.	٢٠	٥٨,٨٢	٩	٢٦,٤٧	٥	١٤,٧١	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٤٤	٠,٧٥	١١,٢٦**	٦
٣٧	تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والأنشطة العملية.	٢٦	٧٦,٤٧	٦	١٧,٦٥	٢	٥,٨٨	٠	٠,٠٠	٠	٠,٠٠	٤,٧١	٠,٥٨	١٧,١٨**	٣

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

في المرتبة الثانية جاءت العبارة (٣١) موضحة رغبة عينة الدراسة في تعميم "محتوى البرنامج في مجال التدريب على استخدام تعاملات الحكومة الإلكترونية " وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٧٦).

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة (٣٣) والثالثة مكرر العبارة (٣٧) أن "تعاملات الحكومة الإلكترونية ساعدت المتدربين على التدريب من أي مكان جغرافي بأسرع وقت وبأقل تكلفة". وأن " تعاملات الحكومة الإلكترونية ساعدت عينة الدراسة على تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والأنشطة العملية" وذلك بدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٧١) ذكر بعض أفراد عينة الدراسة أنه خلال فترة التدريب سافر البعض إلى مناطق أخرى ولم يعق ذلك استمرار التدريب، كما أكدت ذلك العبارة (٣٦) وهي أن "تعاملات الحكومة الإلكترونية أتاحت لعينة الدراسة فرصة الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية والتدرب أينما كان". كذلك العبارة (٣٤) وهي أن "تعاملات الحكومة الإلكترونية أتاحت الفرصة والإمكانات لعينة الدراسة لتدريب أسرهن وزميلاتهن على معرفة هذا البرنامج التدريبي". في المرتبة السادسة جاءت العبارة (٣٥) وهي أن "تعاملات الحكومة الإلكترونية ساعدت على الاستفادة من الجلوس لساعات طويلة أمام الحاسوب لإنجاز الأعمال مثل تسديد الفواتير أو حجز للطيران وغيره"، وبدرجة موافق بشدة وبمتوسط (٤,٥٠). اتفقت الدراسة الحالية مع دراسات (عبد العاطي، ٢٠٠١)؛ و(Kanji et al, ؛Moonen, 2001) ؛Ragnan and Others, 2002) ، في أن التدريب باستخدام الإنترنت كان له تأثير فعال في تحسين قدرات المتدربين، كما ظهر أثر التدريب واضحا حين استخدم المتدربون المواقع الإلكترونية.

إجابة السؤال الخامس : ما أهم المقترحات لتحسين البرنامج التدريبي لاستخدام بعض خدمات التعاملات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة (المتدربات)؟

تم تصنيف المقترحات إلى ثلاثة أجزاء كالتالي:

١- مقترحات تحسين البرنامج التدريبي ككل:

- زيادة فترة التدريب إلى ثلاثة أسابيع، حتى يتسنى للمتدربة أثناء التدريب التطبيق على المزيد من خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.
- التقليل من الجانب النظري المتعلق بالتعريف بماهية الحكومة الإلكترونية لتكوين ثقافة الحكومة الإلكترونية.
- زيادة أيام التدريب المتعلقة باللقاء المتزامن عبر الإنترنت ليتسنى للمتدربات المناقشة وتبادل الأفكار مع المدربة،
- أن لا يقتصر البرنامج التدريبي على طالبات الجامعة بل يفتح التدريب لجميع شرائح المجتمع.

- أن تخصص رسوم للاشتراك في البرنامج بما يتناسب وقدرة المتدربات وتكون أقل من تكلفة رسوم الدورات التدريبية التقليدية.
- تكرار هذا البرنامج وتقدم فيه مواضيع مختلفة مثل أعمال السكرتارية ومهارات الحاسب وتصميم المواقع.

مقترحات لتحسين التدريب عبر الإنترنت

- توجيه القيادات في الجامعات إلى أهمية التدريب المعتمد على الإنترنت ومناسبته لظروف الطالب الجامعي، وأيضا بعض طلاب المدارس.
- تبنى معهد الإدارة العامة أو جمعية الإدارة السعودية لهذا النوع من التدريب لضمان تقديمه بمستوى جيد.
- عقد دورات تدريب من خلال الإنترنت في مواضيع مختلفة يحتاجها سوق العمل وتفيد المتدربة في عملها.
- التدريب عبر الإنترنت حاجة ضرورية لطلاب الجامعة والمدارس للاستفادة من العلم دون الحاجة لقطع مسافات شاسعة لحضور دورة.

مقترحات لتحسين التدريب عبر الإنترنت

- القيام بحملة دعائية إعلانية عن طريق التلفزيون والصحف وغيره عن خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية.
- فتح المجال للمرأة لإنجاز أعمالها والاستفادة من الخدمات المقدمة للتعاملات الإلكترونية لحاجة المرأة لهذه الخدمة لما توفره لها من الوقت والجهد وتجنبها الاختلاط بالرجال.
- فتح مكاتب نسائية في جميع الدوائر الحكومية والخاصة لخدمة وإنجاز معاملات النساء الأميات وذوي الاحتياجات الخاصة لتوفير المشقة عليهن.
- فتح موقع خاص لمساعدة المتقاعدين والأميات وذوي الاحتياجات الخاصة لإنجاز معاملاتهم مثل الحصول على المعاش والحجز في المستشفيات والحجز لرحلات العمرة والحج وقضاء الإجازات.
- وضع روابط للمحاكم تستقبل استفسارات المرأة الخاصة بقضايا الزواج والطلاق والنفقة والميراث وغيرها من الأحوال الشخصية التي تهم المرأة، ويتم الرد عليها من قبل المتخصصين في المحاكم.

الاستنتاجات

بناء على نتائج الدراسة ومن خلال البرنامج التدريبي توصلت الباحثة إلى التالي:

- البرنامج التدريبي كان ممتعاً وبعيداً عن الملل لعدم احتوائه على المعلومات النظرية فقط بل اعتمد الدمج بين المعلومات المعرفية النظرية والتطبيق العملي الفوري لها من وجهة نظر المتدربات.
- التفاعل البيني بين المتدربات والمدربة خلال اللقاء المتزامن أو من خلال تعليق المدربة اليومي على الأنشطة، ساعد المتدربة على التعرف السريع على نتائج التدريب وتصحيح الأخطاء للتمكن من اكتساب المهارة المطلوبة.
- كان للبرنامج دور فعال في تبادل الخبرات والتجارب بين المتدربات.
- أتاح البرنامج الفرصة للمتدربات الخجولات للتعبير بجرأة عن أفكارهن من خلال البريد الإلكتروني والمحادثة، ولتكوين صداقات.
- البرنامج أتاح المشاركة الإيجابية والفعالة للمتدربات وعدم حصر دورهن كمتلقيات فقط.
- من مزايا البرنامج توفر المادة العلمية لدى المتدربة والاحتفاظ بها والرجوع إليها عند الحاجة.
- نقل المتدربة المعلومات والمهارات والخبرات التي اكتسبتها إلى أفراد أسرتها.
- الانفتاح على مصادر للمعرفة جديدة مثل التعرف على الحكومات الإلكترونية في العالم العربي والغربي مما شكل انطباعاً إيجابياً لدى المتدربة عن أهمية موضوع الدورة التدريبية.
- إلمام المدربة بموضوع التدريب وقدرتها على توصيل المادة التدريبية، أكسب المدربة ثقة المتدربات واحترامهن.
- من أهم الصعوبات التي واجهت المتدربات أثناء التدريب: انقطاع الانترنت، تعطل الأجهزة، ضعف مستوى شبكات الاتصالات، صعوبة الدخول على المواقع المراد التطبيق العملي عليها، عطل الحاسب أو الانترنت.
- من الصعوبات التي واجهت المتدربات أثناء تطبيق الأنشطة: الدخول على بعض مواقع الدوائر الحكومية الإلكترونية يستغرق وقتاً كبيراً يتخلله انقطاع لاتصال الشبكة، وعند الدخول على بعض المواقع يكون الموقع إما متوقفاً مؤقتاً أو تحت التعديل، الصعوبات كانت أقل في الدخول على مؤسسات التعليم والمؤسسات الخاصة.

الخلاصة

استخدام التدريب عبر الانترنت هو وسيلة وليس غاية، ويُعتبر صورة ناجحة ومتممة لأساليب التدريب المعروفة ولزيادة المنافذ المتاحة للطالبات للتطور من خلال التدريب بشكل مرن ودون الحاجة للتواجد في مكان وزمان محدد. وكذلك خفض التكاليف المادية للتدريب. كما أن له مزايا أخرى مثل تبادل الخبرات بين الطلاب، وتعدد مصادر المعرفة من خلال الاتصال بمواقع ذات صلة، إضافة إلى تعدد طرق التقييم، والتقويم السريع للبرنامج التدريبي وتصحيح الأخطاء والنواقص فيه.كان للبرنامج التدريبي الحالي أثر واضح في تطوير مهارات عينة الدراسة في استخدام خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية في رفع مستوى ثقافة الحكومة الإلكترونية وفي استخدام خدماتها، ومكن المتدربات من اكتساب المهارات المطلوبة لها. وتمتع التدريب ببيئة تفاعلية بينية عالية بين المتدربة وزميلاتها وبينهن وبين المدربة؛ وجاءت فاعلية وكفاءة البرنامج التدريبي نتيجة لدقة التنفيذ من جانب القائمين على النشاط التدريبي، ومن اقتناع المتدربات بأهداف التدريب وتفهمهم لمحتوى البرنامج، واستمرار جميع المتدربات في البرنامج والتواجد في المواعيد المحددة للاتصال المتزامن، وكذلك حماسهن للمشاركة في النقاش الجماعي، والمواظبة وتحمل المسئولية في كل أيام التدريب، و استمتاعهن بتطبيق الأنشطة عبر الإنترنت كان له الدور الأكبر في نجاح البرنامج، فالتدريب الفعال هو الذي يحوز إعجاب المتدربين لتعلمهم منه المعارف واكتسابهم المهارات والاتجاهات التي يتناولها البرنامج التدريبي ومن ثم العمل على نقلها إلى محيط حياتهم وأعمالهم. كما مكن البرنامج التدريبي المدرب أثناء التدريب من التعرف على المشاكل التقنية والصعوبات التي تواجهها المتدربة في إتقان المهارة وبالتالي متابعة النمو المهاري لها، الصعوبات تم التغلب عليها إما بشكل منفرد مع كل متدربة منفردة حين تكون المشكلة ذات طابع فردي؛ أما الصعوبات العامة فقد تم التعامل معها بشكل جماعي من خلال منتدى المناقشة.

التوصيات

استناداً على ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج، تتقدم الباحثة بتوصيات ترى فائدتها في مجال التدريب عبر الإنترنت وتنمية مهارات استخدام خدمات تعاملات الحكومة الإلكترونية وهي:

- استخدام التدريب عبر الإنترنت لتطوير الموارد المتاحة لطلاب الجامعات والكليات لتدريبهم على استخدام التقنية ومساعدة من يحتاج من الطلاب للتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.
- الاستفادة من مكتسبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل التدريب الالكتروني كمتمم لأساليب التدريب عن بُعد من خلال التدريب الالكتروني في برامج التدريب على رأس العمل لأعضاء هيئة التدريس لمحو الأمية التقنية.
- قيام الجهات المعنية بالتعليم والتدريب من جامعات وكليات مجتمع ومؤسسات تدريبية ببناء مواقع متخصصة تمارس التدريب عن بُعد وتستخدم أدوات الكترونية متخصصة في التعليم والتدريب.
- وضع برامج التدريب عن بُعد المعتمدة على التقنية الحديثة لتقديم خدمات علمية أو تدريبية لشرائح المجتمع المختلفة للمساهمة في تنمية المجتمع والارتقاء به.
- إقامة دورات للمعلمين والمعلمات لتنمية التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية، وتدريبهم للعمل بنظام تعاملات الحكومة الإلكترونية مما يساعد على نشر ثقافة الكترونية تتناسب مع خطط التنمية، وتتناسب مع معطيات الحكومة الالكترونية وتساعد على سهولة التعامل مع الواقع الجديد.

اقتراحات لدراسات مستقبلية

تقترح الباحثة إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية مثل:

- دراسة فعالية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية مهارات استخدام الخدمات الإلكترونية لدى الطلاب في تخصصات أخرى. حيث إن هذه الدراسة كانت محصورة في منطقة تعليمية واحدة فقد يكون من المفيد للدراسات اللاحقة أن تهتم بالتدريب الإلكتروني على خدمات الإدارة الإلكترونية على مستوى المملكة.
- مقارنة التدريب المعتمد على الإنترنت للبنين مع تدريب البنات بحكم أن هذه الدراسة لم تتمكن من أن تقارن مباشرة بين تدريب البنين وتدريب البنات.

المراجع

أولا: المراجع العربية:

- إبراهيم، عرفة أبو زيد السيد (٢٠٠٤). فعالية برنامج مقترح متعدد الوسائط في تنمية بعض مهارات التجول داخل شبكة الإنترنت لدى طلاب تكنولوجيا التعليم. رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الزقازيق. كلية التربية.
- أبو مغايض، يحيى بن محمد (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض.
- أحمد، ياسر سعد محمود؛ ياسين، هشام عارف (٢٠٠٨). التعلم والتدريب الإلكتروني في المملكة العربية السعودية: خيار استراتيجي لتحقيق الرؤى الوطنية (الواقع، والتحديات، والإنجازات، والتطلعات). المجلة الاقتصادية السعودية، العدد ٢٨ ،ص ص٥٤-٦٤.
- برايس، عباس بن إبراهيم (بدون). التعليم عن بعد في الوطن العربي المعوقات والحلول. كلية التقنية بأبها. السعودية.
- التمام، عبد الله علي سالم (٢٠٠٢). الاحتياجات التدريبية لمديري ومديرات المدارس المتوسطة بمدينة الطائف. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية.
- توفيق، عبدالرحمن (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية بميل القاهرة.
- _____ (٢٠٠٣). التدريب عن بعد باستخدام الكمبيوتر والإنترنت، موسوعة التدريب والتنمية البشرية. جزء٥، ط٢، مركز الخبرات المهنية بميل، القاهرة.
- جاد، عزة محمد (٢٠٠٠). برنامج مقترح لتنمية الثقافة الأسرية لدى طالبات شعبة الاقتصاد المنزلي يبث من خلال موقع شبكة الإنترنت، مجلة التربية والتنمية، ص٢٨ ٢٠٠٤ ، مايو ٢٠٠٠م.
- حجازي، عبد الفتاح بيومي (٢٠٠٣). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي: الإسكندرية.
- حسن، محمد عبد الغني؛ سارة هلال، محمد (٢٠٠٦- ٢٠٠٧). إدارة التكنولوجيا مركز تطوير الأداء والتنمية. دار الكتاب. القاهرة.
- حسن، نوبي محمد (٢٠٠٣). منظومة الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت لندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات ربع أول ١٤٢٣هـ الموافق ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣م، مسقط. عمان.
- حسين، عبد الفتاح دياب (١٩٩٦). دور التدريب في تطوير العمل الإداري. المجموعة الاستشارية العربية. مصر.
- حسين، عبير سليمان ماجد (٢٠٠٦). فاعلية استخدام شبكة الإنترنت في تدريس مقرر طرق تدريس الرياضيات لطالبات كلية التربية في إطار منظومة التعليم عن بعد وأثره في التحصيل وتنمية اتجاهاتهن. رسالة دكتوراه غير منشورة. في التربية. كلية التربية للبنات بجدة.
- الخان، بدر (٢٠٠٥). استراتيجيات التعليم الإلكتروني شعاع للنشر والعلوم الربط.
- الداود (١٤١٨هـ). تصميم برنامج تدريبي لموجهي الإدارة المدرسية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير. تكملة
- دويدي، علي محمد (٢٠٠٤). أثر استخدام العصف الذهني من خلال الإنترنت في تنمية التفكير لدى طلاب مقرر طرق تدريس اللغة العربية بكلية التربية بالمدينة المنورة. المجلد الثامن عشر يونيو ٢٠٠٤. مجلس النشر العلمي جامعة الكويت.
- -رضوان، رأفت (٢٠٠٠). ندوة الإدارة الإلكترونية مجلة الإدارة، السنة السابعة، العدد ٣١، ، ص ١٧-١٨.
- الزهراني، عماد جمعان (٢٠٠٣). أثر استخدام صفحات الشبكة العنكبوتية على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الملك سعود.
- الكيلاني، تيسير (١٩٩٨). التعليم عن بعد في ضوء تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الدولية للتعليم عن بعد. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. تونس (١٢-٢٠) نوفمبر ١٩٩٨م . ٢٨ رجب – ٢شعبان ١٤١٩.
- _____ (٢٠٠٤). مناهجنا التعليمية وتكنولوجيا التعلم الإلكتروني والشبكي لبناء مجتمع معلوماتية العربي. المؤتمر العلمي السادس عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس في ٢١-٢٢ يوليو، دار الضيافة، جامعة عين شمس.
- السلمي، علي (٢٠٠١). الحكومة الإلكترونية آفاق وتطلعات. مجلة إدارة العصر الثامنة – العدد (٣٧) شعبان ١٤٢٢ أكتوبر ٢٠٠١.
- السيد، محمد آدم أحمد (٢٠٠٤). تقنيات التدريب عن بعد، مؤتمر المعرض التقني السعودي الثالث. المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، في الفترة شوال ١٤٢٥-٢٠٠٤م.
- الطعامنة، محمد؛ العلوش، طارق (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. المنظمة العربية للتنمية الإدارية جمهورية مصر العربية.
- الطعاني، حسن أحمد (٢٠٠٢). التدريب مفهومه وفعاليته بناء البرامج التدريبية وتنوعها – دار الشروق للنشر والتوزيع. الأردن.
- عبد العاطي، حسن الباتع محمد (٢٠٠١). برنامج مقترح لتدريب المعيدين والمدرسين المساعدين بكلية التربية جامعة الإسكندرية على بعض استخدامات شبكة الإنترنت وفقا لاحتياجاتهم التدريبية، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة الإسكندرية. كلية التربية. مصر.
- -عبد الحي، رمزي أحمد (٢٠٠٦). نحو مجتمع الكتروني. الناشر زهراء الشرق. القاهرة.
- عثمان، محمد الصائم. (٢٠٠١). تدريب المعلمين أثناء الخدمة. مكتبة الخبتي الثقافية، بيشة. المملكة العربية السعودية.
- العجمي، محمد سعد فهيد (٢٠٠٣). تقويم برامج تدريب المعلمين أثناء الخدمة في دولة الكويت في ضوء أهدافها. رسالة ماجستير، جامعة المنوفية. مصر.
- العريشي، جبريل بن حسن (٢٠٠٦). الحكومة الإلكترونية مفهومها وأهدافها، مجلة المعلومات العدد ١٤ جمادى الأولى ١٤٢٧ يونية ٢٠٠٦.
- الغرفة التجارية الصناعية (١٩٨٣). التدريب وأهميته للعاملين في منشات الأعمال السعودية. مركز البحوث. جدة.

- وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠٠٥-٢٠٠٩). خطة التنمية الثامنة. المملكة العربية السعودية.
- فدوى فاروق، عمر (٢٠٠٦). وضع آليات للإرتقاء بتقنيات التعليم في مؤسسات التعليم العالي للفتاة في المملكة العربية السعودية. ورشة عمل، التقنيات وتعليم الفتاة في مؤسسات التعليم العالي، كلية التربية الرياض ١٤٢٧/٣/٢٨هـ.
- فتحي، مصطفى (٢٠٠٦). استخدامات تكنولوجيا المعلومات في التدريب الإلكتروني التعليم عن بعد المنظمة العربية لتنمية الإدارة جامعة الدول العربية.
- المبارك، ساعد عيد عبد الله (٢٠٠٣). تقييم فعالية التدريب الإداري في إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب المعهد العالي للعلوم الأمنية.
- المحيسن، إبراهيم عبدالله (١٩٩٩) التدريب على الحاسوب عبر الشبكة التلفزيونية المغلقة: مشاكل وحلول. مجلة رسالة الخليج، العدد السبعون،السنة التاسعة عشر. الرياض.
- مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠١). الحكومة الإلكترونية آفاق وتطلعات. مجلة إدارة العصر السنة الخامسة العدد (٣٧) شعبان ١٤٢٢هـ أكتوبر ٢٠٠١.
- مصطفى، أكرم فتحي (٢٠٠٦). فعالية برنامج مقترح لتنمية مهارات إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية لدى طلاب كلية التربية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية التربية بقنا، جامعة جنوب الوادي.
- موقع حكومة دبي الالكترونية. ٢٠٠٤-٢٠٠٧ : (www.dubai.ae) بتاريخ ١٤٢٧/٣/٥هـ.
- النجار، فريد (٢٠٠٦). برنامج الاحتياجات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مكتبة الإدارة الإلكترونية – جامعة الدول العربية – القاهرة.
- الناجم، صلاح (٢٠٠٦). هل نبدأ الآن بتطبيق التعليم الإلكتروني مجلة؟ مجلة آفاق الاتصالات والتكنولوجيا، الكويت ص ١٦-١٧.
- نجم، نجم عبود (٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. دار المريخ: الرياض.
- يحيى، حسن عايل (٢٠٠٧). منظومة التدريب الإلكتروني. مجلة عالم السعودية، الخطوط الجوية السعودية.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Busseg, J.M.,Dormody,V D. (2000). Some Factors Predicting of the Adoption of Technology Education in New Mexico Public Schools. Journal, of Technology Education,(12)
- Grunewald, M. et al. (2003). Web-based Training in Radiology – Student Course in the Virtual University of Bavaria. The Internet and Higher Education. Vol 6, No. 3, 3rd Quarter. PP263-276.
- Dana, C. Bishop; Steven, M. Giles; and Kelvin S. Bryan. (2004). Teacher Receptiveness toward Web-Based Training and Support.
- http:// Sience Direct – Teaching and Teacher Education teacher Receptiveness toward web-based training and support.htm
- Moonen, Bert Henri. (2001). Teaching Learning in Service Networks on Direct Use in Secondary Education. Dissertation abstract international, vol 63 – 03 c, p. 361, Uneversiteit – Twente – The Netherlands.
- Ragnan, Patricia E.; Lacey, Arthur; and Nagy, Robert. (2002). Web-Based Learning and Teacher Preparation: Lessons Learned. University of Wisconsin-Green Bay. Proceedings of the International Conference on Computers in Education. (ICCE 102).
- Kanji, Akahori; Horiguschi, Hidetsugu; Suzoki, Katsuaki; and Nambu, Masatoshi. (2004). Development and Evaluation of Web-Based In-Service Training System for Improving the ICT Leadership of Schoolteachers. Journal of Universal computer Sience, Vol. (7), Iss. 3.
- Kessell, Stephen. (2000). Creating a Web-Based Learning Technologies Degree for K-12 Teachers. Source Technology The. At University Of North Carolina.