



كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
برنامج إدارة الأعمال

فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات
الفلسطينية

إعداد

إسراء السعيد

إشراف

د. غسان شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية
الدراسات العليا في جامعة الخليل.

2019م

إجازة الرسالة

فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر من وجهة نظر
المتدربين

The Effectiveness Of Training Programs That Provided From
Department Of Continuing Education In Palestinian Universities .

إعداد الباحثة:

إسراء السعيد

إشراف

د. غسان شاهين

نوقشت هذه الرسالة و بتاريخ 2019/5/7 ، يوم الثلاثاء، وأجيزت من لجنة

المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوافقهم:

- 1- د. غسان شاهين (مشرفاً ورئيساً) : 
- 2- د. محمد الجعبري (ممتحناً داخلياً) : 
- 3- د. سهيل سلطان (ممتحناً خارجياً) :

2019م

آية قرآنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

” يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ”

صدق الله العظيم

(سورة المجادلة، آية 11)

الإهداء

الى أغلى من في الوجود إلى من علمني الصمود مثل الجبال

الراسيات أبي

إلى محيط الحب والحنان وأدين لها بكل نجاح الى أمي

إلى رفيق دربي من اختار أن يقاسمني تفاصيل الحياة بحلوها

ومرّها زوجي

إلى قرة العين ابنائي سالي و كاظم وساره ومعتز وسوسن

إلى احبائي إخوتي وأخواتي وأخص بالذكر رغبة

إلى أصدقائي وأحبابي واخص بالذكر ميساء

أهديكم هذا المجهود المتواضع

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد ﷺ ، وعلى آله

وصحبه ومن تبع سنته إلى يوم الدين، أما بعد:

بعد الحمد والشكر لله عز وجل على تنوير الطريق المستقيم ومنحني القوة والإرادة لتحقيق العلم

المفيد فلولا فضله ونعمته ما وصلت إلى ما أنا عليه، فالحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه.

ومن منطلق قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" ، فيسعدني أن أتقدم

بالشكر إلى الدكتور غسان شاهين الذي سخره الله لمساعدتي وإعانتني على إتمام الرسالة وتقديمها

بين يديكم .

كما وأتقدم بالشكر إلى كلية الدراسات العليا قسم إدارة الاعمال، وكادرها التعليمي لما قدموه

ويقدموه من عطاءٍ وجهد .

والشكر موصول لكل من أعانني وساعدني لإتمام هذه الدراسة .

الباحثة : اسراء عبد القادر السعيد

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	إجازة الرسالة	1
ت	آية قرآنية	2
ث	الإهداء	3
ج	الشكر والتقدير	4
ح	فهرس المحتويات	5
س	فهرس الجداول	6
ص	فهرس الملاحق	7
ض	الملخص باللغة العربية	8
ط	الملخص باللغة الإنجليزي	9
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة		
2	المقدمة	1-1
4	مشكلة الدراسة	2-1
5	أسئلة الدراسة	3-1
6	أهداف الدراسة	4-1
6	أهمية الدراسة	5-1

7	حدود الدراسة	6-1
7	الحدود الموضوعية	1-6-1
7	الحدود البشرية	2-6-1
8	الحدود المكانية	3-6-1
8	الحدود الزمنية	4-6-1
8	محددات الدراسة	7-1
9	مصطلحات الدراسة	8-1
الفصل الثاني – الإطار النظري والدراسات السابقة		
12	المبحث الأول – الإطار النظري	2-1
12	المقدمة	1-1-2
13	مفهوم التدريب	2-1-2
15	اهمية التدريب	3-1-2
18	أهداف التدريب	4-1-2
21	المكونات الرئيسية للتدريب	5-1-2
22	مفهوم البرامج التدريبية	6-1-2
23	مراحل اعداد البرامج التدريبية	7-1-2
33	الفاعلية	8-1-2
33	مفهوم الفاعلية	1-8-1-2

34	أنواع الفاعلية	2-8-1-2
35	مفهوم الكفاءة والفاعلية	3-8-1-2
35	فاعلية البرامج التدريبية	4-8-1-2
36	عوامل نجاح فاعلية البرامج التدريبية	5-8-1-2
37	قياس فاعلية البرامج التدريبية	6-8-1-2
40	دوائر التعليم المستمر	9-1-2
41	مفهوم التعليم المستمر	1-9-1-2
42	خصائص التعليم المستمر	2-9-1-2
43	أهداف التعليم المستمر	3-9-1-2
44	أهمية التعليم المستمر	4-9-1-2
45	مراحل التعليم المستمر	5-9-1-2
46	حتمية والزامية التعليم المستمر	6-9-1-2
47	دوائر التعليم المستمر	7-9-1-2
49	المبحث الثاني - الدراسات السابقة	2-2
49	المقدمة	1-2-2
49	الدراسات العربية	2-2-2
57	الدراسات الأجنبية	3-2-2

الفصل الثالث - الاجراءات المنهجية للدراسة		
64	المقدمة	1-3
64	منهج الدراسة	2-3
64	طرق جمع البيانات	3-3
65	مجتمع الدراسة	4-3
67	عينة الدراسة	5-3
67	خصائص العينة الديموغرافية	1-5-3
71	أداة الدراسة	6-3
72	صدق أداة الدراسة	7-3
75	ثبات أداة الدراسة	8-3
78	اجراءات تطبيق أداة الدراسة	9-3
78	اساليب المعالجة الإحصائية	10-3
79	مفتاح التصحيح	11-3
الفصل الرابع - التحليل والاستنتاجات لبيانات الدراسة		
81	المقدمة	1-4
81	تحليل أسئلة الدراسة	2-4
83	سؤال الدراسة: ما مدى اسهام البرامج التدريبية في	1-2-4

	تطوير أداء المتدربين في سوق العمل؟	
85	السؤال الثاني: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين مهارات المتدربين ؟	2-2-4
86	السؤال الثالث: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين ؟	3-2-4
88	السؤال الرابع: ما مدى تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية والشخصية للمتدربين ؟	4-2-4
الفصل الخامس - النتائج و توصيات الدراسة		
91	النتائج	1-5
91	النتائج المتعلقة بعينة الدراسة	1-1-5
92	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	2-1-5
97	توصيات واقتراحات الدراسة	2-5

قائمة المصادر و المراجع

100	المصادر العربية	1
107	المصادر الأجنبية	2
108	الملاحق	3

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
65	مجتمع الدراسة	1-3
67	العينة الديموغرافية المستخدمة في الدراسة	2-3
67	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	3-3
68	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4-3
68	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير دائرة التعليم المستمر	5-3
69	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تخصص الدبلوم	6-3
73	مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الاول من الاستبيان	7-3
74	مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني من الاستبيان	8-3
75	مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الثالث من الاستبيان	9-3
76	مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الرابع	10-3

	من الاستبيان	
77	ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا	11-3
79	مفتاح التصحيح للأوساط الحسابية	12-3
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة	1-4
83	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمحور الاول: تطوير أداء المتدربين	2-4
85	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمحور الثاني: تطوير مهارات المتدربين	3-4
86	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمحور الثالث: تحسين سلوكيات المتدربين	4-4
88	الأعداد، النسب، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمحور الرابع: تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية	5-4

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
109	اسماء المحكمين	(1)
110	نموذج الاستبيان	(2)
114	نموذج كتاب تسهيل مهمة	(3)

ملخص الدراسة باللغة العربية

فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين.

هدفت الدراسة لمعرفة فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين، ذلك نظراً لوجود فجوة بين ما تقدمه بعض البرامج التدريبية من مهارات وسلوك ومعارف والنتائج الفعلية والأهداف المتوقعة منها ظهرت الحاجة لقياس فاعلية تلك البرامج التدريبية حيث قامت الباحثة بقياس الفاعلية لكل من المهارات المكتسبة والسلوك والأداء ومطابقة البرامج التدريبية للمتطلبات الشخصية والوظيفية، حيث تم تطبيق الدراسة على دوائر التعليم المستمر التابعة لجامعات منطقة جنوب فلسطين الخليل، وبيت لحم (جامعة الخليل وجامعة القدس المفتوحة الخليل وجامعة بوليتكنك فلسطين وجامعة بيت لحم وجامعة فلسطين الأهلية). وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يهتم باستكشاف الظاهرة ومن ثم دراستها كما هي في الواقع، وقد قامت الباحثة بعمل مسح شامل لجميع أفراد المجتمع (الشعب المعطاة من دوائر التعليم المستمر للأعوام 2015-2016 و2016-2017) باستخدام أداة الدراسة وهي الاستبيان الإلكتروني الذي تم توزيعه إلكترونياً من خلال البريد الإلكتروني للطلبة وصفحات الفيسبوك، حيث تم توزيعه على 516 طالب وطالبة من برامج تدريبية مختلفة للأعوام 2015-2016 و 2016-2017 في دوائر التعليم المستمر ضمن مجتمع الدراسة واستلمت نسبة 32% من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن البرامج التدريبية ذات فاعلية عالية من وجهة نظر المتدربين حيث أنها طورت ورفعت من مستوى أداء المتدربين، و حسنت بدرجة عالية من مهارات المتدربين بعد إنتهاء البرامج التدريبية وأثرت بشكل إيجابي على سلوكيات المتدربين، و هناك تطابق بين البرامج التدريبية والمتطلبات الوظيفية والشخصية للمتدربين .

Abstract

The Effectiveness Of Training Programs That Provided From Department Of Continuing Education In Palestinian Universities.

The aim of the study was to find out the effectiveness of the training programs provided by the Continuing Education departments in the Palestinian universities from the point of view of the trainees because there is a gap between the training programs, the skills and the knowledge, the actual results and the expected objectives. For each of the acquired skills, behavior and performance and the matching of the training programs to the personal and functional requirements. The study was applied to the Continuing Education Departments of the Universities of Southern Palestine, (Hebron, Bethlehem, Open Hebron University and the Palestine Polytechnic University and the University of Bethlehem and Palestine eligibility). The researcher used the exploratory descriptive approach that cares about To explore the phenomenon and then study it as it is in fact, The researcher conducted a comprehensive survey of all members of the society (the people given by the departments of continuing education for the years 2015-2016 and 2016-2017) using the study tool, the electronic questionnaire which was distributed electronically through the students' e-mail and pages In which 516 students from different training programs for the years 2015-2016 and 2016-2017 were distributed in the Continuing Education Departments within the study community and 32% of the sample was received. The study found that the training programs are highly effective from the point of view of the trainees as they have developed and raised the level of performance of the trainees. They have improved the trainees 'skills after the completion of the training programs and have positively affected the trainees' behavior. There is a correlation between the training programs and the functional and personal requirements For trainees.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- محددات الدراسة
- مصطلحات الدراسة

1-1 مقدمة الدراسة:

يشهد المجتمع المعاصر موجه غير مسبوق من التطور والتغيير تمتد بظلالها لتشمل كافة الأبعاد الاقتصادية والثقافية والتكنولوجية.. ولم يعد هناك ما يمكن وصفه بأنه ثابت فكل ما حولنا أصبح يدور في فلك التطور والتغيير.

وتبعاً لهذا التغيير، ولأن الثروة الحقيقية لأية أمة من الأمم لا تكمن في الأرض أو المال أو الأشياء التي تمتلكها بقدر ما تكمن في كمية الأفكار البناءة التي تخلصها وتساعدنا من حل المشكلات التي تعيق تقدمها، فقد باتت كافة المنظمات تراهن على الدور البشري في قيادة عجلة التطور، والحقيقة أنه لا يمكن لها تحقيق ما ترمي إليه هذه المراهنة بشكل إيجابي وفعال مهما امتلكت من إمكانيات مادية اقتصادية إلا من خلال الجهود العلمية المتواصلة والعطاء الفكري المتميز للعنصر البشري، الذي بدوره تعقد عليه الكثير من الآمال المتجددة التي لا يمكن الإيفاء بها على الوجه الأكمل ما لم يحصل على التنمية المهنية والتدريب المتواصل بالشكل الصحيح (شليبي وآخرون، 2014).

ونظراً لأهمية موضوع التدريب والتنمية في العملية الإدارية، فقد دأبت العديد من المنظمات إلى التوجه باستمرار نحو التركيز على تدريب وتنمية الموارد البشرية في مختلف القطاعات، انطلاقاً من إيمانها بأن التدريب يمثل أحد المحاور الإستراتيجية لتدعيم وتنويع مهارات وخبرات العاملين، وهو العامل الحيوي الفعال الذي يستخدم لتنمية الموارد البشرية وتأهيلها للقيام بجميع المهام والأعمال، حيث أن التدريب يعد ذا أثر فعال على مردودية العنصر البشري وهو ضروري للمحافظة على قوة العمل ذات الكفاءة العالية، ويعتبر أساس التغيير ومطلباً حتماً لنجاح المنظمة في الوصول إلى أهدافها وغاياتها التي تسعى إلى تحقيقها (السماوي، 2014).

ويعد التدريب مدخلاً مهماً في عملية تطوير وتدريب الموارد البشرية، ويهدف إلى توفير الأعداد الكافية من القوى البشرية العاملة اللازمة لتنفيذ خطط العمل، ويشكل التدريب بكافة أنواعه وأساليبه وسيلة أساسية لإثراء معارف القوى البشرية وتحسين مهاراتها وقدراتها السلوكية، ولقد أجمع الباحثون بتبيان أهمية التدريب على أنه أحد الأسس الهامة لرفع مستوى الأداء، وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وإعداد الأفراد على اختلاف مستوياتهم للقيام بالإعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه (العبيدي، 2013).

وتعتبر دوائر التعليم المستمر أحد أبرز دوائر التدريب غير الأكاديمية، والتي أوجدت تفاعلاً حيوياً مستمراً مع المجتمع المحلي الفلسطيني عبر تقديم برامج تعليمية متنوعة يتم من خلالها تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف العلمية والفنية المستجدة اللازمة للتكيف مع هذه المتغيرات السريعة التي تسود المجتمع، وبهذا تعمل هذه الدوائر على دعم فكرة التعليم الذاتي لدى الأفراد وتحفيزهم على متابعة ما هو جديد في مجالات المعرفة المختلفة.

و لا بد من الأخذ بعين الاعتبار بأن عملية عقد البرامج التدريبية، يجب أن يتم تصميمها والإعداد لها بطريقة تربطها مع بيئة عمل المشتركين، وبشكل يساعد على تلبية المهام الوظيفية التي تتطلبها الوظائف والتي تخدم العملية الإنتاجية في المنظمات، ويزيد من رضا الجمهور المتعامل معها، وكذلك شعور الأفراد المشتركين في هذه البرامج بحصولهم على المعلومات والمهارات الجديدة التي سوف تساعدهم على ترجمتها في أعمالهم ووظائفهم التي يعملون بها، فعندما يتحقق هذا الانسجام ما بين البرامج التدريبية وبيئة عمل المشتركين في هذه البرامج تصبح أكثر فاعلية وتحقق الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال التدريب (المسعودي، 2007).

وعليه أصبحت وظيفة التدريب استثماراً يكون عائداً على الفرد من خلال اكتسابه لمهارات إضافية وقواعد واتجاهات جديدة، وكذلك على مستوى المنظمة من خلال تحسين نوعية الإنتاج وزيادته.

1-2 مشكلة الدراسة:

يعد التدريب من المفاتيح الأساسية لتطوير وتحسين العنصر البشري من خلال تزويده بالمعلومات والمعارف التي تنقصه، وتنمية قدراته، وتعديل اتجاهاته وقناعاته، وذلك في سبيل رفع مستوى كفاءته وتحسين أدائه وزيادة إنتاجه وتحقيق أهدافه الخاصة والوظيفية إلى أقصى قدر ممكن من الجودة والسرعة والاقتصاد (مساعدة، 2008).

ونظراً لأن التعليم والتدريب والتطوير عناصر هامة في حياة الفرد والمجتمع حيث تكتمل معها الشخصية العاملة وتكتسب من خلالها المعرفة والقدرة على الاداء الوظيفي في صورة أقرب إلى المثالية، ويبدو التدريب على وجه الخصوص العنصر الرئيسي بين العناصر حيث يحتل الصدارة في أولويات الأفراد والمنظمات الحديثة وذلك للقناعة بأن التدريب أحد المقومات الأساسية التي تساعد على تزويد الأفراد بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة التي تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي والوصول إلى أهدافهم بأقل التكاليف والجهد معاً. (الزايد، 2009)

إن عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على التكيف مع كافة المتغيرات والتحديات في البيئة الخارجية سيؤدي إلى ضعف قدرة المنظمات على المنافسة عالمياً وإقليمياً، ويتحدد الغرض الأساسي من عملية تقييم أثر التدريب في الوقوف على مدى فاعلية البرنامج التدريبي في تحقيق الأهداف التي تم تدريب العاملين من أجلها، مما يساعد في توجيه المنظمة نحو اتخاذ قرارات في ضوء نتائج التدريب (التلواني وآخرون، 2011)، وفي ظل وجود فجوة بين ما تقدمه البرامج التدريبية من مهارات ومعارف وبين الاحتياجات الفعلية للمتدربين سواء في أدائهم الوظيفي او متطلباتهم الشخصية من تلك البرامج، كانت هناك الحاجة للإهتمام بفاعلية تلك البرامج بما يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة والفرد. (عتي، 2004)

لذا تعد مرحلة تقييم أثر التدريب الفاعلية من أهم مراحل العملية التدريبية والتي لا يقتصر دورها على مجرد اختبار أو استبيانته تعباً في نهاية مدة الدورة أو البرنامج، بل أصبحت عملاً منظماً يبدأ عند تحديد الاحتياجات التدريبية ويستمر حتى نهاية البرنامج التدريبي وبعد نهايته بفترة زمنية محددة لكي يمكننا القول بأن البرنامج التدريبي قد حقق أهدافه أم لا (البيشي، 2009).

من هنا ظهرت الحاجة للإهتمام بقياس فاعلية البرامج التدريبية لمعرفة مدى تحقيق الأهداف التي تسعى البرامج للوصول إليها، وبما يؤدي لرفع كفاءة العاملين .

وعليه تتبلور مشكلة الدراسة في الإجابة على سؤال الدراسة التالي :

ما مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين ؟

1-3 أسئلة الدراسة:

للقوف على الهدف والتحقق منه يستوجب علينا معرفة مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

ما مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: إلى أي مدى تسهم البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق العمل ؟

السؤال الثاني: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين مهارات المتدربين ؟

السؤال الثالث: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين ؟

السؤال الرابع: ما مدى تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية والشخصية للمتدربين ؟

1-4 أهداف الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مدى إسهام البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق العمل .
2. التعرف على مدى تحسن مهارات المتدربين بعد إنهاءهم للبرامج التدريبية .
3. التعرف على مدى تحسن سلوكيات المتدربين بعد إنهاءهم للبرامج التدريبية .
4. التعرف على وجود مطابقة للمتطلبات الوظيفية والشخصية للمتدربين والبرامج التدريبية .

1-5 أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال النواحي الآتية:

1-5-1 الأهمية العملية: تأتي أهمية الدراسة من أهمية موضوعها حيث تعتبر الأولى من نوعها- في حدود علم الباحثة- التي تتناول موضوع فاعلية البرامج التدريبية لدوائر التعليم المستمر في جامعات الضفة الغربية، كما ويمكن أن تكون هذه الدراسة انطلاقة لدراسات وأبحاث أخرى في مجالها.

1-5-2 الأهمية العلمية: إن لموضوع البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر أهمية كبيرة خاصة في الوقت الراهن نتيجة تسارع أنماط الحياة المختلفة التي تتطلب تطوير وتحسين الموارد البشرية للحاق بركب التطور المستمر، وتبيان العلاقة بين فاعلية البرامج التدريبية من وجهة نظر المتدربين ودوائر التعليم المستمر تتيح الفرصة أمام هذه الدوائر لمعرفة مدى تطور

أداء وسلوك ومهارات المتدربين والوقوف على تطبيق التوصيات لعلاج المعوقات التي تظهر لها.

كما وتظهر أهمية الدراسة في تقديم المساعدة في تحقيق أهداف تطبيقية وعلمية على أرض الواقع لكل من يعمل في مجال البرامج التدريبية بما يسهم في تطوير أداء هذه دوائر ومراكز التدريب.

ويمكن أن تساهم هذه الدراسة بتقديم صورة لمتخذي القرار عن فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في مراكز الضفة الغربية.

1-6 حدود ومحددات الدراسة:

1-6-1 الحدود الموضوعية:

تناولت الدراسة موضوع فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من منطقة الجنوب للضفة الغربية من وجهة نظر الأفراد المتدربين.

1-6-2 الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على المتدربين في مراكز التعليم المستمر في جامعات جنوب الضفة الغربية الخاضعين للبرامج طويلة الأمد (الدبلوم المهني)، اللذين أنهوا البرامج التدريبية قبل فترة البحث بسنتين على الأقل وذلك ليتسنى لهم المجال للحصول على وظيفة وتطبيق ما تم أخذه من البرامج التدريبية .

1-6-3 الحدود المكانية:

طبقت الدراسة على دوائر التعليم المستمر في جامعات جنوب الضفة الغربية التي تمثلت بالجامعات الآتية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بيت لحم، كلية فلسطين الأهلية الجامعية، كلية فلسطين التقنية (العروب)، ولم تطبق الدراسة في جامعتين فلسطينيتين خضوري / العروب لعدم توافر برامج دبلوم مهني لديهم، و جامعة القدس المفتوحة /بيت لحم لعدم و رفض تعاون الدائرة لديهم .

1-6-4 الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي (2018 - 2019).
و تم اخذ عينة المتدربين خلال عام 2015-2016 و 2016-2017.

1-7 محددات الدراسة:

1. رفض بعض دوائر التعليم المستمر ضمن مجتمع الدراسة التعاون و أن يشملهم البحث.
2. عدم شمل جميع الدبلومات المهنية في فترة الدراسة لبعض دوائر التعليم المستمر لأغراض تخص الدائرة .
3. طلب بعض دوائر التعليم المستمر لشروط غير مقبولة بأغراض البحث العلمي لنشر الاستبيان (مثل : اضافة بعض من الدوائر لمتابعة الاستبيان الالكتروني مع الباحثة).
4. عدم تمكن عدد كبير من عينة الدراسة الإجابة على الإستبيان الإلكتروني لأسباب منها عدم توافر الشبكة العنكبوتية لديهم، وعدم الشعور بأهمية أو وجود إلزامية لتعبئة الاستبيان بما انهم أنهوا البرامج التدريسية، وعدم الوعي بأهمية البحث العلمي، ووجود عدد كبير منهم أقل من ثانوي لا يحسن تعبئة الاستبيان .

8-1 مصطلحات الدراسة:

1-8-1 الفاعلية (Effectiveness): يعرف العنزى (2013) الفاعلية بأنها قدرة البرامج التدريبية على تحقيق الأهداف المرجوة منها، كما يعرف القحطاني (2012) الفاعلية بأنها مدى تحقيق أهداف التدريب الإداري وفقا لخطط التدريب المعدة .

وفي دراسة حديثة أيضا تناول مفهوم فاعلية البرامج التدريبية الكبيسى (2010) في كتابه التدريب الإداري والأمني رؤية معاصرة فعرف الفاعلية على أنها "إحدى معايير قياس نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى غاياتها، وبلوغ رسالتها والالتزام برؤيتها والتمسك بقيمتها.

التعريف الإجرائي للباحثة للفاعلية: مدى تحقيق البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر أهدافها وقدرتها على رفع مستوى المهارات والسلوكيات والأداء للمتدربين والوصول إلى الهدف المرجو من هذه البرامج .

1-8-2 البرامج التدريبية:

عرفت دراسة العنزى (2013) البرامج التدريبية أنها "الأداة التي تربط الاحتياجات بالأهداف المطلوب تحقيقها في التدريب، والمادة العلمية بالوسائل والأساليب التدريبية مع بعضها البعض بطريقة علائقيه بهدف تنمية القوى البشرية لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة.

التعريف الاجرائي للباحثة : يقصد بالبرامج التدريبية في هذه الدراسة البرامج المقدمة من دوائر التعليم المستمر طويلة الامد (الدبلوم المهني) فقط ، بغض النظر عن البرامج التدريبية الاخرى (قصيرة و متوسطة الامد).

1-8-3 دوائر التعليم المستمر :

عرف (LYRA,1977) التعليم المستمر هو عبارة عن أسلوبٍ تعليميٍ يحرصُ فيه الإنسان على تعلمِ أشياءٍ جديدةٍ طيلة سنوات حياته، وأيضاً يُعرفُ بأنه الاستمرار في تحصيل العلوم المُختلفة في مجموعةٍ من المجالات المعرفية سواءً بالاعتمادِ على دافعٍ شخصيٍّ، أو مهنيٍّ، أو تدريبيٍّ الحصولِ على خبراتٍ تعليميةٍ، ومجموعةٍ من المعارفِ دون ربطها بعمرٍ مُحددٍ، أو فترةٍ زمنيةٍ معينةٍ، أو مرحلةٍ دراسيةٍ، أو مكانٍ مُخصصٍ للتعليم، وأيضاً من الممكن تطبيقُ التعليم المستمر من خلال المشاركة في دوراتٍ دراسيةٍ، أو قراءةٍ.

وتعرف الباحثة دوائر التعليم المستمر اجرائياً: على أنها دوائر تابعة للجامعات الفلسطينية تعني بتقديم برامجٍ تدريبيةٍ مختلفةٍ لجميع فئات المجتمع باختلاف تحصيلهم الدراسي في مجالاتٍ مختلفةٍ وباختلاف فئاتهم العمرية الهدف الاساسي لها هو تقديم العلم والمعرفة والمهارات وتواكب كل ما هو حديث ومستجدات الحياة المتغيرة، وتمنح شهادات معترف بها .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الإطار النظري.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

1-2 المبحث الأول: الإطار النظري

1-1-2 المقدمة:

يعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمتغير الأهم في عملية التدريب وهدفها، والتدريب المناسب والمستمر هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين هذا العنصر، حتى يصبح أكثر معرفة واستعداداً و قدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المناسب.

ومع النمو المضطرد في نظم المعلومات ومع التطور التقني في أساليب الإنتاج ومع الاهتمام المتزايد بالعنصر البشري في العملية الإدارية أصبح التدريب ضرورة حتمية لإعداد وتأهيل الأفراد في أي قطاع من قطاعات المجتمع وبخاصة الوزارات والمؤسسات العامة، وأصبح أحد المسؤوليات الضرورية في الإدارة لكي تواكب التطور الاجتماعي والتكنولوجي المستمر وتسهم في زيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية (العرنجي، 2018).

وكون التدريب هو أحد المحاور الإستراتيجية لتدعيم وتنويع مهارات وخبرات ومعارف العاملين في المنظمة، والذي يهدف إلى زيادة الإنتاجية والتحسين المستمر للأداء (المصدر وآخرون، 2011).

فالمهمة الأساسية للتدريب هي أساساً تخصيب عقول المتدربين وتوسيع آفاقهم ومداركهم، بما يساعد على عمق الفكر ويكسبهم الإدراك المستنير للكشف عن الظروف و الآثار المترتبة على تصرفاتهم، كما أن التدريب عامل مهم في إثارة اليقظة في الأفراد، وتوجيه الاهتمام إلى المسائل الكبرى، وغض النظر عن الأخطاء الطفيفة التي يتعرض لها الفرد عند ممارسته أي عمل (الصيرفي، 2009).

فالتدريب لا يقتصر على تزويد العاملين بالمهارات والمعارف وأنماط السلوك ولكنه عملية مستمرة باستمرار وبقاء المنظمة، ومن هنا يكتسب التدريب أهميته في أنه وسيلة للتعلم مدى الحياة، ومن هنا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة مدى تحقيق التدريب للأهداف المرجوة منه، وسيتم سرد في ما يلي مفهوم التدريب، وأهميته، وأهدافه ومكوناته..

2-1-2 مفهوم التدريب:

لقد ولد التدريب مع بداية الإنسان ورغبته في التطور والتقدم التكنولوجي الحديث، الذي ما زال يهتم بالتدريب على تفعيله بشتى الطرق لكي يجني إيجابياته التي أثبتتها الواقع العلمي والدراسات المختلفة، التي أوضحت أهمية التدريب ومدى الحاجة إليه في تنمية معلومات العاملين وصقل مهارتهم وتطوير قدراتهم وتغيير اتجاهاتهم باعتبارهم العنصر الفعال في نجاح العملية التدريبية (خليل، 2016).

وبالرغم من أهمية التدريب وضخامة دوره باعتباره علماً قائماً بحد ذاته فقد تعددت تعريفات التدريب في الكثير من الكتب والمؤلفات، ولم يتم الاتفاق على تعريف شامل للتدريب.

فقد عرف إسليم (2014) التدريب على أنه العملية التي يتم من خلالها إكساب الأفراد مهارات ومعارف جديدة وتوجهات حديثة، كما يحسن التدريب من سلوكيات الأفراد، وتنعكس نتائج التدريب على تحسين أداء الأفراد لأعمالهم بعد التدريب.

وفي كتاب آخر للكبيسي (2010)، لخص معنى التدريب بأنه "صناعة مخصصة، وميداناً علمياً وعملياً، وأنشطة تنموية متواصلة وموجهة نحو تحديث المعلومات وإثراء المعارف، وتنمية

القدرات وصقل المهارات وغرس القيم، وتعديل السلوكيات، وتوظيف التقنيات لدى المتدربين لجعلهم وكلاء للتغيير ولتطوير المنظمات ولتحقيق أهدافها المتمثلة في تنمية المجتمعات.

ويعرف Auluck (2007) التدريب بأنه العملية التي تلعب دوراً مهماً في إكساب الأفراد مهارات وأساليب عمل جديدة لمجارات التقنيات الحديثة، بما يضمن تحسين عمل الأفراد وأدائهم للمهام المطلوبة.

وتشير برنوطي (2007) إلى أن التدريب نشاط تعليمي معتمد تمارسه المنظمة بهدف تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها.

وتعتبره الباحثة أنه عملية مستمرة تستهدف تغيير سلوك وأداء ومهارات الفرد أو المجموعة، وفق أهداف واضحة، وجهد مخطط لمجموعة من العمليات حصيلتها تحسين قابلية الفرد أو الجماعة الذهنية والمهارية و السلوكية للمساهمة بفاعلية في تحقيق أهداف العمل و الأهداف الشخصية .

لقد تعددت آراء الباحثين بخصوص مفاهيم الأداء والمهارات والسلوكيات ، وقد اعتمدت الباحثة على المفاهيم التالية لكل مصطلح منهم حيث عرفت الأداء الوظيفي كما يقول خليفان والمطارنة بأنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (خليفان والمطارنة ، 2010) ، والأداء الوظيفي "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويؤدي إلى خدمة المنظمة بشكل فعال " (العوضي، 2008) .

وتعتبر المهارات "هي القدرة على أداء عمل أو تنفيذ إجراء أو تحقيق نتيجة باستخدام أساليب وطرق تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج أعلى وأفضل مما استخدم في الأداء من الموارد والإمكانات" (الساعدي ، 2012) ، وقد صنفت العجمي المهارات إلى :

- المهارات الذاتية :تشمل بعض السمات والقدرات العقلية و الابتكار وضبط النفس .
- المهارات الفنية : وهي المعرفة المتخصصة في فرع من فروع العلم والكفاءة في استخدام هذه المعرفة بما يحقق الهدف المرغوب بفاعلية وتكتسب هذه الخبرات بالدراية والتدريب والخبرة .
- المهارات الإنسانية والاجتماعية : القدرة على التعامل مع الآخرين وروح العمل الجماعي. (العجمي ، 2008) .

ويعتبر السلوك الوظيفي هو تفاعل سلوك الفرد مع نظام العمل ، وهو مجموعة من التصرفات والأفعال والتغيرات وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الإنسان داخل المنظمة (WIKIPEDIA .ORG).

2-1-3 أهمية التدريب:

إن عملية التدريب لا يمكن أن تخلق الإنسان الواعي المتفتح ولكنها فرصه ذهبية تتيح للأفراد الانتقال من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل بشرط أن تتوفر لدى المتدرب عناصر القدرة والرغبة في التعليم (فردوس، 2016).

وقد بين جوهر (2011) أن التدريب له عدة مزايا و أهداف تعود على المتدرب والمنشأة على حد سواء يمكن أن نلخصها كاللآتي:

أولاً: أهمية التدريب للمنظمة من خلال:

1. زيادة الإنتاجية من خلال تطوير الاطلاع والمعرفة واكتساب مهارات وسلوكيات جديدة وحديثة ومتطورة.
2. ربط أهداف العاملين بأهداف المنظمة.
3. خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية للمنظمة.
4. تطوير برامج وإمكانيات المنظمة.
5. توضيح السياسات العامة للمنظمة.
6. تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.
7. تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة الأهداف وتنفيذ السياسات.
8. بناء قاعدة للاتصالات والاستفسارات.

ثانياً: أهمية التدريب للأفراد والعاملين من خلال:

1. تحقيق فهم الأفراد للمنظمة ودورها.
2. تحسين قرارات الأفراد وحل مشاكل العمل.
3. تنمية دوافع وعوامل وعناصر الأداء والعمل من أجل التطوير والتميز والترقية.
4. تطوير مهارات الاتصال.
5. تقليل القلق الناجم من عدم المعرفة بالعمل أو قلة المهارة التي ينتج عنها ضعف الأداء.

ثالثاً: أهمية التدريب في تطوير السلوك (العلاقة الإنسانية) من خلال:

1. تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

2. قبول الأفراد للتكيف مع التغييرات.

3. ترسيخ وتمتين العلاقة بين الإدارة والأفراد والعاملين.

4. تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة المنظمة.

أما عباس وعلي (2011) فقد حددوا أهمية وفوائد التدريب بثلاث جوانب رئيسية وهي:

1. زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي من خلال الوضوح في الأهداف، وطرق وانسياب

العمل، وتعريف العاملين بما هو مطلوب منهم، وتطوير المهارات لديهم لتحقيق الأهداف

التنظيمية المطلوبة ويساهم في ربط أهداف الأفراد العاملين بأهداف الشركة.

2. يساهم في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية نحو الشركة ونحو الزبائن ويساهم في

انفتاح الشركة على المجتمع الخارجي، وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها وتجديد

المعلومات التي تحتاجها لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها.

3. يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة وتطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات

الإدارية وبناء قاعدة فعالة للاتصالات الداخلية.

وترى الباحثة أن التدريب خياراً هاماً لأي جهة تتطلع إلى إعداد موظفين قادرين على تلبية

حاجات العمل ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة، التي تحدث في مجالات العمل، إضافة

إلى أن للتدريب أهمية كبيرة نظراً لما يهيئه للفرد من معارف ومهارات جديدة تطلبها تطورات

الحياة السريعة والعمل، مما يزيده تمكناً في أداء عمله ويساعده على تجنب الأخطاء قدر

الإمكان ، ويساعده على مواكبة تغييرات العصر الكثيرة .

2-1-4 أهداف التدريب:

هناك العديد من الأهداف التي ترمي إليها البرامج التدريبية، وتختلف هذه الأهداف بطبيعة الحال تبعاً لنوع البرنامج التدريبي ومجاله، ولكن بصفة عامة هناك العديد من الأهداف للتدريب، اتفق عليها إسلیم وآخرون من الكتاب ومنها .

1. ضمان أداء العمل بفاعلية والوصول إلى مستوى المعايير التي حددتها المنظمة وذلك من خلال تنمية مهارات العاملين، وقد صنفها البعض إلى ثلاثة أنواع من المهارات هي:
المهارة الفكرية الذهنية ، والمهارة الإنسانية، والمهارة الفنية .
2. حث الموظفين على زيادة الإنتاج من خلال ترغيبهم في أعمالهم، وتوفير الدافع الذاتي لزيادة الكفاءة ورفع مستوى الإنتاجية، وتوعية العاملين بأهداف المنظمة، وبأهمية عملها، وبمدى إسهاماتهم في تحقيق تلك الأهداف، ورفع الروح المعنوية لديهم، والعمل على زيادة شعور العاملين بالأهمية، من خلال إلمامهم بظروف العمل، ومتطلبات التشغيل واشتراكهم في تحمل المسؤولية.
3. تطوير نظم العمل وتحسين الأساليب الإدارية الحديثة، التي تعمل على تقليل تكلفة العمل المادي والبشري، وتسهم في اختصار الوقت المطلوب لتنفيذ واجبات العمل، وتوفير القوى العاملة اللازمة لأعمالها.
4. العمل على استقرار المنظمة بالتدريب الفعال، وزيادة قدرتها على استيعاب التغيرات التي يمكن أن تحدث نتيجة لأي تغيير في ظروف العمل.

5. اكتشاف مواهب العاملين من خلال التدريب الفعال الذي يعطي الفرد التعبير عن نفسه، والكشف عما يملكه من مواهب وقدرات في جو من الحوار والمناقشة وتحليل ما يطرح من مشكلات عميقة وفنية .

6. زيادة الالتحام والترابط بين العاملين لصالح العمل، وخاصة أن التدريب وسيلة من وسائل الاتصالات (خليل، 2016) .

وتعتبر أهداف التدريب هي الغايات التي يسعى لتحقيقها، وهي عبارة عن نتائج يجري تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب، فإذا تمكنا من تحديد الهدف من التدريب فإنه يعتبر تحقيقاً لخطوة مهمة نحو فهم الأساليب والوسائل التي من خلالها يتم الوصول إلى مثل هذه الأهداف والتي تتمثل فيما يلي القريوتي (2010):

1. تنمية المعارف والمهارات والاتجاهات:

• تنمية المعارف: فالتدريب يجب أن يغطي ما يحتاج إليه المتدرب من معلومات تساعده مباشرة في أداء وظيفته، ولا يحقق التدريب الفائدة المرجوة منه إذا استهدف تزويد المتدربين بمعلومات متوافرة لديهم، أو لا يحتاجونها، لذا يجب اختيار مواد التدريب المفيدة للمتدربين، بحيث تمدهم بمعلومات الازمة والضرورية للقيام بوظائفهم على الوجه المطلوب.

وقد اعطت الباحثة أهمية لقياس مدى تنمية المعارف لدى المتدربين من خلال أسئلة طرحت في أداة الدراسة أثناء قياس محاور الدراسة المختلفة (المهارات والسلوك و الأداء ومطابقتها للمتطلبات الشخصية والوظيفية للمتدربين) التي تم التركيز عليهم لمشاركة البرامج التدريبية لهذه المحاور الاساسية .

- تنمية المهارات: بهدف قيام الفرد بواجبات ومسؤوليات وظيفته بصورة أفضل وبأقل قدر ممكن من الجهد وأهمها (المهارات الفنية، والذهنية، والإنسانية).
 - تنمية السلوك (الاتجاهات الايجابية) في العلم: من خلال تأييد سياسة المنظمة، والدفاع عنها والتعاون مع الزملاء والرؤساء، وتنمية روح العمل الجماعي.
2. تحسين مستويات الأداء:

تسعى العملية التدريبية إلى تحسين مستوى أداء الفرد والجماعة ويمكن وضع معايير لقياس مدى تقدم العاملين المدربين خلال فترة التدريب، حيث أن النجاح في تحقيق أهداف التدريب يعود على المنظمة بالفائدة، لذلك يجب على جميع الإدارة المعنية بالأفراد العاملين في كافة المنظمات، أن يكون الهدف لديها من التدريب هو زيادة فاعلية الأداء الوظيفي، بحيث تكتمل كافة مراحل خطة التنمية الإدارية في المنظمات، وأن تسعى لتوفير المناخ الذي يساعد الفرد المتدرب على نقل خبراته من التدريب إلى ممارسة العملية التدريبية.

بينما ذكر عبد الجواد (2010) أن الهدف التدريبي هو بيان مكتوب يصف النتيجة التي يقصد المدرب الوصول بالمشاركين إليها في نهاية التدريب.

وذكر عشاوي (2014) أن أهداف التدريب يمكن أن تكون إرشادية أو توجيهية أو أهداف تنظيمية وفردية، كذلك يمكن أن تكون أهداف محددة تحقق على مستوى المنظمة والإدارة والفرد، ويمكن أن يكون هدف التدريب غير محدد، أي تدريب من أجل التدريب فقط، وفي هذه الحالة يكون من الصعب تقويم نقاط الضعف أو القوة للبرنامج التدريبي، وبما أن التدريب عملية إدارية ديناميكية مستمرة تهدف إلى أحداث تغييرات مقصودة، عليه فقد ذكر جوهر (2011) أن التدريب يحقق أربعة عناصر أساسية هي:

1. اكتساب الفرد معرفة جديدة.
2. تنمية وتطوير المهارة والسلوك في العمل.
3. اكتشاف جوانب النقص والقصور.
4. تنمية الوعي بأهمية التجديد والابتكار للتعامل مع متغيرات والتحولات المتعددة في جميع ميادين الحياة العصرية.

وقد ركزت الباحثة على قياس المهارات والسلوك والأداء ومطابقة البرنامج التدريبي للأهداف الشخصية والوظيفية وذلك بعد عمل مقابلة غير مهيكلة لبعض مدراء دوائر التعليم المستر وإجماعهم على أهمية ومشاركة تلك المحاور للبرامج التدريبية ضمن عينة الدراسة كما تم إعطاء أهمية لقياس المعرفة المكتسبة من خلال قياس المحاور الأساسية الأربعة للدراسة .

2-1-5 المكونات الرئيسية للتدريب:

تتكون عملية التدريب من مجموعة من العناصر المتفاعلة، حيث إن كل عنصر يتأثر بالعناصر الأخرى ويؤثر فيها، وهذه العناصر وضحتها السكارنة (2009) وهي:

1. المتدرب: إن وجود متدرب مقتنع بأهداف التدريب وبحاجته إليه، يعتبر من العوامل التي تؤدي إلى نجاح التدريب، فالمتدرب أساس العملية التدريبية ومحورها.
2. المدرب: وهو الشخص المسؤول عن إعداد واختيار المادة العلمية المناسبة لتلبية أهداف التدريب، ولذلك فإنه من المهم أن يتم اختيار المدرب المناسب القادر على استخدام وسائل التدريب وأساليبه المتنوعة بما يتفق مع طبيعة المتدربين ، وأهدافهم ، ومستوى التدريب.

3. المادة العلمية: إن المادة العلمية للتدريب تكون عادة مختصرة تحتوي على تطبيقات وتمارين وحالات دراسية وتكون ضمن محتويات الحقبة التدريبية، فبعضها يؤديه المتدرب وحده، وبعضها يؤديه بشكل جماعي من خلال تقسيم المتدربين إلى مجموعات.

4. بيئة التدريب: وتشمل مكان التدريب وقاعاته والوسائل السمعية والبصرية والتجهيزات المستخدمة في عملية التدريب.

إن التدريب ليس هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة لتحقيق غايات معينة، ومثله مثل العمليات الإدارية الأخرى إذ لم يتم التخطيط له بعناية وفق خطوات علمية مدروسة، فإنه قد يكون سبباً لتبديد الموارد ويتوقف نجاح التدريب وتحقيق الهدف منه على مدى التخطيط والإعداد الجيد له، ومما تجدر الإشارة إليه أن التدريب ما هو إلا عنصر من عناصر سياسات الموارد البشرية، يرتبط بها ارتباطاً وثيقاً ويؤثر بها، وتساعد عملية تخطيط القوى العاملة في تحديد العجز في المهارات، وهذا العجز يتم سده من خلال التوظيف أو من خلال محاولة تزويد العاملين بالمهارات اللازمة (العرنجي، 2018) عن طريق البرامج التدريبية، والتي تعرف بأنها.

2-1-6 مفهوم البرامج التدريبية:

تعرف البرامج التدريبية بأنها: الأداة التي تربط الاحتياجات بالأهداف المطلوب تحقيقها في التدريب، والمادة العلمية بالوسائل والأساليب التدريبية مع بعضها البعض، بطريقة علائقية بهدف تنمية القوى البشرية لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة (العنزي، 2013).

وتعرف عمادة الجودة والتطوير (2013) في جامعة حائل البرامج التدريبية بأنها مجموعة من النشاطات المؤسسة والمخطط لها، والمستمرة والهادفة إلى تزويد القوى البشرية في المؤسسة

بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكياتها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء.

وتعتبر البرامج التدريبية في هذه الدراسة هي البرامج المقدمة من دوائر التعليم المستمر طويلة الأمد أي الدبلوم المهني؛ وذلك لوجود معلومات دقيقة لدى الدوائر بخصوص مجتمع الدراسة التابع لتلك البرامج التدريبية .

2-1-7 مراحل إعداد البرامج التدريبية :

على الرغم من كثرة العوامل المؤثرة في إعداد البرامج التدريبية ، إلى أن الباحثون اختلفوا في تحديدها منهم من حددها بأربعة مراحل، ومنهم من حددها بخمسة مراحل، ومنهم من حددها بسبعة مراحل، واتفق كلا من العنزى (2013)، الشهري (2006)، عبد القادر (2006) أن أهم هذه المراحل المؤثرة في إعداد البرامج التدريبية تتمثل ب :

أولاً: تخطيط البرامج التدريبية التي تشمل كل من ، تحديد الاحتياجات التدريبية، و تحديد أهداف البرامج التدريبية .

ثانياً: تصميم البرامج التدريبية .

ثالثاً: تنفيذ البرامج التدريبية .

رابعاً: تقييم البرامج التدريبية وقياس أثرها (فاعليتها).

ومن خلال اطلاع الباحثة على العديد من البحوث والمراجع العلمية المختلفة، فإنها تتفق مع تصنيف مراحل إعداد البرامج التدريبية إلى أربعة مراحل وهي: مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

ومرحلة تصميم البرامج التدريبية، ومرحلة تنفيذ البرامج التدريبية، ومرحلة تقييم البرامج التدريبية وقياس أثرها وفعاليتها، وفي ما يلي توضيح لتلك المراحل .

أولاً: مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعد مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية هي حجر الأساس في العملية التدريبية، والتي تقوم عليها دعائم البرامج التدريبية .

وتمثل تشخيص للمشكلات الحقيقية التي تعيق أداء العمل بالصورة المطلوبة، وهي البداية لبناء برامج تدريبية ذات فاعلية لذا يجب أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بطريقة علمية سليمة ليتمكن مصممون البرامج التدريبية من تحديد الكم والنوع للمعارف والمهارات التي يجب توافرها في البرامج التدريبية (القريني ، 2016) .

ولقد تعددت الآراء في حقل مفهوم الاحتياجات التدريبية فقد عرفها الطعاني "مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة في معلوماته، وخبراته، وأدائه، وسلوكه واتجاهاته لجعله مناسباً لشغل وظيفة، وأداء اختصاصات، وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية (الطعاني، 2002) .

و توصف الاحتياجات التدريبية على أنها الفجوة بين مستوى الأداء المتوقع للأفراد ومستوى أدائهم الحالي وتعكس الاحتياجات التدريبية وجود مشكلة ما في المنظمة ووجود هذه المشكلة يعنى بالضرورة وجود "حاجة لا بد من تحديدها والعمل على إشباعه " (أبو سلمية، 2007).

والاحتياج التدريبي المقصود هنا لا يعني بالضرورة وجود النقص أو القصور أو الخلل في معارف الإنسان أو قدراته أو مهاراته، وان كانت هذه تشكل البداية الأولى للتدريب، لكنه اليوم

أصبح يشمل ما يحتاجه الفرد أو تحتاجه المنظمة أو يحتاجه المجتمع للتحسين والتطوير و التحديث والتميز من أجل بناء حياة أسعد ومستقبل أفضل، والتحسب للمشاكل والتحديات والأزمات قبل وقوعها ليكون التدريب وقائياً أولاً وعلاجياً ثانياً (الكبيسي ، 2010).

وتتعدد وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية، فهناك تحديد الاحتياج التدريبي على مستوى المنظمة، وهناك تحديد على مستوى الجماعات (الإدارة _ الأقسام _ الوظائف) في داخل المنظمة، وهناك تحديد على مستوى الأفراد أو الموظف (الاحتياجات الفردية)، وتجدر الإشارة إلى أن المستويات الثلاثة متداخلة ومتراصة (عبد الوهاب وآخرون، 2006).

ولقد صنف الحريري (2009) الاحتياجات التدريبية إلى ثلاثة مستويات مترابطة، وهي:

- الاحتياجات المطلوبة على المستوى التنظيمي: ويقصد بها مظاهر نقص أو قصور في عمل أي مؤسسة لتسليط الضوء عليه ويكون فيها احتياج للتدريب.
- الاحتياجات المطلوبة على مستوى الوظيفة: ويقصد بها مجموعة المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لإنجاز الواجبات المختلفة ذات الصلة بمهمة معينة.
- الاحتياجات المطلوبة على مستوى الفردي: وتأتي عقب تحديد الاحتياجات التنظيمية والوظيفية حيث يتم تحديد الأفراد الذين لديهم نقص في المهارات والمعارف للتدريب دون غيرهم من الزملاء .

وترى الباحثة أن البرامج التدريبية الدبلوم المهني المقدمة من دوائر التعليم المستمر تلبى الاحتياجات التدريبية في المستويات الثلاثة .

ثانياً: مرحلة تصميم البرامج التدريبية :

تعد مرحلة تصميم البرامج التدريبية هي حلقة الوصل بين مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية ومرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي، من خلالها يتم تحديد موضوعات الأنشطة والأساليب التدريبية المستخدمة في البرنامج التدريبي.

تعتمد نجاح هذه المرحلة على نتائج مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية، حيث يتم تحويل وترجمة الاحتياجات التدريبية إلى أنشطة وفعاليات ومعارف تعتبر محتوى ومضمون لكل أسبوع ويوم ودقيقة في البرامج التدريبية، وتستلزم هذه الخطوة مهارات، و خبرات، و إجراءات علمية وفنية لا تتوفر إلا لدى المتخصصين (القريني، 2016).

يعرف الحربي (2011) تصميم البرنامج التدريبي بأنه " النشاط الذي يتم فيه صياغة أهداف برامج التدريب، وتحديد محتواها، والأساليب التدريبية لتنفيذها، والمستلزمات التي تطلبها عملية التنفيذ، وأساليب تقويمها، على ضوء التحديد العلمي للاحتياجات التدريبية الفعلية للمستفيدين من تلك البرامج التدريبية."

ويعرف الكبيسي (2010) تصميم البرامج التدريبية "ذلك الجهد المخطط والهادف إلى تحويل الاحتياجات التدريبية إلى أنشطة وفعاليات ومحتوى ومضمون يراد منها تحسين الأداء وتنمية القدرات وتطوير المهارات وإيصال المعلومات وترشيد الميول والاتجاهات من أجل أهداف وغايات فردية وجماعية وتنظيمية محددة".

ويعرف الراجحي (2007) تصميم البرنامج التدريبي "العملية التي بواسطتها يتم تحويل الاحتياجات التدريبية إلى خطوات عملية من خلال تصميم برنامج يلبي ما حددته الاحتياجات من نقص معلوماتي أو مهاراتي أو سلوكي".

وترى الباحثة أن تصميم البرامج التدريبية هي عملية تحويل الاحتياجات التدريبية إلى خطوات عملية على أرض الواقع لسد النقص أو تطوير في مجال المعلومات أو المهارات أو السلوك أو الأداء لدى المتدربين.

مراحل تصميم البرامج التدريبية:

أ- تحديد الاحتياجات التدريبية: الاتفاق على المهام والاحتياجات الأكثر أولوية واحتياجاً ضمن المستويات الثلاثة (المنظمة والوظيفة والفرد).

ب- تحديد الأهداف للبرامج التدريبية: يساعد ذلك المتدرب على حسن الاستفادة من البرنامج التدريبي (المعارف، والمهارات، والسلوك، والأداء)، ويساعد المدرب على حسن التدريب والاختيار السليم والفاعل للأساليب التدريبية ووسائلها.

ت- وضع محتوى البرامج التدريبية وإعداد المواد التدريبية: ويجب أن تكون البرامج متجددة ومتنوعة، بحيث يتناسب المحتوى التدريبي مع طبيعة المتدربين، من حيث مستواهم وخلفيتهم العلمية والعملية، والمهام الوظيفية التي يقوم بتنفيذها ونوعية التدريب، وتساعد على تطوير أداء المتدربين.

ث- اختيار الأساليب التدريبية: يتم اختيار الأساليب التدريبية كالتقنيات السمعية و البصرية والوسائط المتعددة ليتلاءم مع تصميم البرامج التدريبية.

ج- اختيار المشاركين في البرنامج: ويتم وضع شروط القبول في البرنامج، وتحديد الفئة المستهدفة، التي تشترك في نفس الأهداف والخبرات والمستويات الوظيفية. (السكارنة، 2011)

ح- اختيار المدربين: يجب اختيار المدربين بعناية، فالمدرّب هو المسؤول عن نجاح وتحقيق أهداف البرنامج التدريبي، من هنا نجد أهمية أن يكون المدربون على درجة عالية من المستوى العلمي الذي يناسب البرنامج التدريبي، وأن يملكو الخبرة المتميزة في هذا المجال، مع القدرة على إيصال المعلومة للمتدربين بالأسلوب المناسب، والذي يساعد على الفهم، وأن يتم اختيارهم بشكل عقلائي، مع مراعاة أن يكون مستواهم العلمي أعلى من المتدربين بدرجة كبيرة (الحري ، 2011).

خ- تحديد المكان لانعقاد البرنامج التدريبي: فوجود المكان المناسب لانعقاد برنامج التدريب، والذي تتوفر فيه كافة الإمكانيات والتجهيزات اللازمة له، والمؤهلة لتنفيذ تلك البرامج التدريبية، تعد عاملاً مساعداً في بث الراحة النفسية لدى المتدربين، مما ينعكس إيجاباً على مستوى تفاعلهم مع البرنامج التدريبي وتحصيلهم (الراجحي ، 2007).

د- إعداد الجدول الزمني للبرامج التدريبية: ويشمل على المدة الزمنية للبرنامج بالأسابيع، وعدد أيام الأسبوع المخصصة للبرنامج، وعدد الساعات الأسبوعية وعدد الساعات اللازمة لكل موضوع أو وحدة تدريبية عملياً ونظرياً (الراجحي ، 2007).

ذ- تحديد المهام الوظيفية التي يستهدفها البرنامج: وذلك بحصر عددها وعناوينها، والوقوف على الوصف الوظيفي لها بحكم التشابه الكبير بينها (الكبيسي ، 2010).

ر- تحديد المهام المشتركة: للوقوف على المهام العامة والمشاركة للوظائف المشمولة بالبرنامج التدريبي، مع المقارنة بين أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين غيرها من

الوظائف الأدنى منها والأعلى منها، مما يجعل البرنامج مفيداً لكل شاغلي الوظائف المستهدفة (الحربي، 2011).

ز- ميزانية البرنامج التدريبي: تعتبر ميزانية التدريب من أهم المقومات التي تقوم عليها العملية التدريبية، ويجب أن يراعى في ميزانية التدريب اختلاف البرامج التدريبية محلية كانت أم خارجية، بتمويل كلي من الدولة أم جزئي، كما يجب أن يراعى فيها مدة البرنامج إن كان طويل المدى أم قصير، وعن العناصر التي يجب مراعاتها عند إعداد ميزانية التدريب ستة عناصر كما ذكرها (خليل، 2016) وهي :

- عدد المتدربين الذين سيلتحقون بكل برنامج وأماكن التدريب.
- أنواع البرامج التدريبية سواء كانت تخصصية أم عامة أم نمطية أو كانت من البرامج التي كشفت البحوث عن الحاجة إليها لتطوير الأداء.
- النفقات العامة التي لا ترتبط ببرنامج معين كالأدوات ووسائل التدريب .
- النفقات للبرامج التدريبية في خارج الوطن التي لها تكاليف أخرى مثل السكن والمواصلات والمصاريف الحياتية للمتدربين .

ثالثاً: مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية :

تعد هذه المرحلة ما قبل الأخيرة من مراحل العملية التدريبية وتتطلب هذه المرحلة تهيئة البيئة المناسبة لنجاحها، وذلك بتوفير مدربين أكفاء يستطيعون إيصال المادة العلمية للمتدربين من خلال أساليب وتقنيات تدريبية ممتازة، ويعرف تنفيذ التدريب "التطبيق على المتدربين باستخدام طرق ووسائل وتكنولوجيا التدريب والخدمات البشرية والمادية المختلفة التي تم تصميمها " (القريني، 2016).

ويخلص العنزي (2009) الخطوات اللازمة لتنفيذ البرنامج التدريبي بالاتي:

- أن يحتوي البرنامج التدريبي على الحداثة والدقة العلمية مع التركيز على الجانب العملي والمهاراتي والسلوكي، ويكون متنوعاً.
 - أن تكون المباني مناسبة لتحقيق أهداف البرنامج وكذلك عدد القاعات وأحجامها مع عدد المتدربين.
 - توافر معامل للتدريب، ووسائل السلامة داخل القاعات، ووسائل التبريد والتدفئة المناسبة.
 - ملائمة الأدوات والوسائل التعليمية المتوفرة مع برنامج التدريب، و سهولة استخدامها أثناء الدورة و مستقبلاً.
 - مناسبة المادة المقررة للتدريب، ومناسبة التوقيت الذي يتم عقد فيه الدورة ومدة الدورة والمحاضرات الزمنية مع ظروف العاملين الشخصية والاجتماعية والمهنية.
- وترى الباحثة أن مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية هي المرحلة التي يتم فيها إدارة البرامج التدريبية وإخراجها إلى حيز الوجود، ومن خلالها يتضح حسن وسلامه التخطيط وينعكس ذلك على المرحلة المقبلة وهي تقييم البرامج التدريبية، وتعتمد نجاح البرامج التدريبية على: قدرة المنسق والمدرسين، والمتدربين، والظروف المادية التي تحيط بالبرامج، ونوع البرامج التدريبية.

رابعاً : تقييم البرامج التدريبية وقياس أثرها (فاعلية) :

تعتبر مراحل إعداد البرامج التدريبية مراحل مترابطة ومتكاملة يكمل بعضها البعض، تبدأ بتحديد الاحتياجات التدريبية، وتنتهي بتقويم التدريب والبرنامج ككل الذي يعد أهم هذه

المراحل، حيث تعتمد نتائج التقييم في تعديل البرامج وتطويرها والتعرف على نقاط القوة والضعف فيها لمعالجتها، كما يهدف التقييم إلى تأكد من مدى نجاح البرامج التدريبية من فشلها.

ويعرف حمادة (2010) تقييم التدريب: "على أنه الإجراءات المتبعة التي تقاس بها كفاءة وفعالية البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها ومدى التغيير لدى المتدربين، وكفاءة المدربين".

ويعرفها السكارنة (2011) "بأنه عملية مستمرة يقصد بها التأكد من أن خطة التدريب يتم تنفيذها بدقة بدون انحراف لتحقيق الهدف النهائي مع التدخل في التنفيذ لإزالة أي معوقات قد تعترض سير الخطة في طريقها المرسوم لتحقيق الهدف النهائي، وقد يكون التدخل أحياناً للتعديل والتطوير في الإجراءات التنفيذية".

ويعرف القريني (2016) تقييم التدريب بأنه: "الإجراءات التي تستخدمها الإدارة من أجل قياس كفاءة البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في تحقيق الأهداف المحددة، وقياس كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي أحدثه التدريب فيهم، وكذلك قياس كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي".

وعملية التقييم بحد ذاتها تعتبر إصدار قرار علمي بشأن عملية التدريب والبرامج التدريبية في ضوء ما نتج من التطبيق العملي لهم، وتعتبر أهم أهداف تقييم البرامج التدريبية:

1. التأكد من نجاح البرامج التدريبية في تحقيق أهدافها من حيث التخطيط والتنفيذ.

2. معرفة مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بالنسبة للمتدربين، ويتطلب ذلك التحقق من سلامة تحديد الشروط الخاصة بالمتدربين وملاءمتها للهدف من التدريب.
3. التأكد باستمرار من أن المتدربين ما زالوا متحمسين لتطبيق ما تدربوا عليه.
4. التأكد من كفاءة المدربين من حيث تخصصهم وخبرتهم وقدراتهم على التدريب، واهتمامهم بتنمية معلوماتهم وقدراتهم الذاتية.
5. متابعة التطور العلمي والعملية في المجال الذي يعملون به المتدربون .
6. قياس فاعلية التدريب من خلال مدى تحقيق برامج التدريب للأهداف المرجوة، ومدى ملائمة التدريب لاحتياجات الأفراد والمؤسسة، وقياس المعرفة والمهارات التي تم نقلها إلى بيئة العمل .
7. معرفة مدى مساهمة المتدربين في تطبيق الخبرات التي تعلموها والمهارات التي اكتسبوها في أعمالهم.
8. تحديد الوحدات والأفراد الأكثر أو الأقل استفادة من البرامج التدريبية.
9. معرفة نقاط الضعف التي حدثت خلال مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي من حيث إعداده أو تخطيطه أو تنفيذه ومعرفة أسبابها للعمل على تحاشيها في المستقبل.
10. معرفة مدى فاعلية الأساليب التدريبية المستخدمة في تحقيق الأهداف التدريبية.
11. بناء قاعدة معلوماتية يمكن استخدامها لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات المستقبلية (خليل، 2016) .

وقد ركزت الباحثة في هذه الدراسة على مرحلة تقييم البرامج التدريبية وقياس فاعليتها من خلال معرفة مدى قدرة البرامج التدريبية على تغيير أداء وسلوكيات ومهارات

المتدربين بالطريقة المرجوة من تلك البرامج ومدى مطابقتها للأهداف الشخصية والوظيفية للمتدربين وقد تم قياس ذلك من خلال الاستبيان الإلكتروني لهذه الدراسة .

2-1-8 الفاعلية:

لا يزال الغموض يكتنف مفهوم الفاعلية الإدارية، ورغم ذلك تعددت الاجتهادات لتحديد مفهوم المصطلح وإزالة الغموض، وفي ما يلي محاولة لتحديد الإطار العام لمصطلح الفاعلية :

2-1-8-1 مفهوم الفاعلية :

الفاعلية تعني لغة : "المستجيب: عنصرا او جزءاً يستجيب " (البعلبكي، 1996).

أما اصطلاحاً فقد تعددت التعريفات، حيث رأى المصري أن الفاعلية تتحقق نتيجة كفاءة المدير، وتمكنه من عدد من الممارسات التي منها:

1. مقدرته على التركيز على المهام الرئيسية وتركه أو إهماله للفرعيات.
2. طريقة ممارسته لإدارة الوقت وفي التركيز على النتائج .
3. قدرته في اتخاذ قرارات فاعلة. (المصري، 1985)

• وتعتبر الفاعلية عند المنيف عن التي :

1. الوصول إلى النتائج المتوقعة.
2. اهتمام المدير بتحقيق أهداف إدارته.
3. تحديد الأهداف سلفاً، والعمل على تحقيقها.

والفاعلية تعني الوصول إلى الأهداف والنتائج المتوقعة (المنيف، 1983)، وعرفها المنيع أنها تحقيق أفضل النتائج وأقصى عائد ممكن من برامج التدريب بأقل قدر ممكن من التكاليف، وتشمل طريقة تحليل التكلفة والعائد الخطوات التالية وهي :

1. تحديد المشكلة التي تسعى برامج التدريب لحلها .
2. تحديد الافتراضات الأساسية للمشكلة وتطوير نموذج يحدد بصورة دقيقة طبيعة العلاقة الافتراضات المختلفة المرتبطة بتكاليف البرنامج التدريبي، وبين العائد الذي يجب أن تحققه البرامج .
3. تحديد الطرق المختلفة لجمع البيانات اللازمة لتطبيق أسلوب تحليل التكلفة /العائد، كالاستعانة بالاستقصاءات والمشاهدة وغيرها . (المنيع، 2001)

وتعرف دائرة المعارف الأمريكية (en.wikipedia.org) أن الفاعلية هي المدى الذي عنده تستطيع المنظمة تحقيق النتائج المقصودة، وتعتمد فاعلية المنظمات أيضا على القدرة على تواصل الأخلاق، وتعتبر الأخلاق من أهم الأسس التي تعتمد عليها الفاعلية، فالمنظمة يجب أن تكون مثالا للاحترام والأخلاق والإنصاف والنزاهة حتى تستطيع تحقيق التواصل مع جماهيرها.

وتعتبر الفاعلية في هذه الدراسة هي قدرة البرامج التدريبية على تحقيق الأهداف المرجوة منها .

2-8-1-2 أنواع الفاعلية :

فرق المنيف بين نوعين من الفاعلية هما :

1. الفاعلية الظاهرة: وتعني إصدار حكم حولها من خلال مؤشرات ظاهرة، وهذا خطأ لأنه من الصعب إصدار حكم حول الفاعلية الإدارية لبرنامج معين من خلال الأخذ بعنصر واحد فيه .

1. الفاعلية الشخصية: وفيها يسعى العامل في مؤسسة ما إلى تحقيق مأربه الخاصة، وذلك إذا كانت أهداف المؤسسة غير محددة، ففي هذه الحالة يلجا الموظف إلى تقديم الاقتراحات غير الفعالة التي لا تستفيد منها المؤسسة، وإنما يستفيد هو منها(المنيف، 1983).

2-1-8-3 مفهوم الكفاءة والفاعلية :

أبسط تعريف للتفريق بين لفظ الكفاءة والفاعلية، ورد في كتاب الإدارة لفظ الفاعلية Effectiveness وهو To do the right things بينما الكفاءة Efficiency وهو To do things right أيضا ويعني أيضا Getting the output from the least amount of input أي تعظيم المخرجات بأقل مدخلات حيث تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وهو تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، لذلك غالبا ما يرتبط لفظ الكفاءة بلفظ الفاعلية في كتب إدارة الأعمال عند التحدث عن أداء الأعمال الصحيحة بصورة الصحيحة، ولكن لا يجب أن يستخدم بالتبادل فقد تكون المنظمة فعالة ولكنها ليست كفوءة أي أنها تحقق أهدافها ولكن بخسارة، وعدم كفاءة المنظمة يؤثر سلباً على فاعليتها فكلما ارتفعت تكاليف تحقيق هدف معين قلت احتمالات قدرة المؤسسة على البقاء، ويجب أن يؤخذ كلاهما في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح أي منظمة، فالكفاءة تشير بالمعنى الصريح إلى البعد الاقتصادي في تحديد الأهداف وإلى نسبة المخرجات إلى المدخلات إذ يتوجب على المنظمة تحقيق الأهداف المحددة بالموارد

الموجودة بشكل اقتصادي، بينما الفاعلية تشير إلى القدرة على النجاح في تحقيق الأهداف (نوار، 2006).

2-1-8-4 فاعلية البرنامج التدريبي :

عرف جوهر (2011) الفاعلية هنا مدى تحقيق الأهداف التي بني وصمم من أجلها البرنامج التدريبي، ويقصد بها مدى قدرة هذه البرامج على ردم الهوة ما بين الواقع الحالي لأطراف العملية التدريبية (العاملين والوظيفة والمنظمة) والتطلعات أو التحديات المستقبلية لهم، وبالتالي تقاس درجة مستوى الفاعلية بمدى قدرة البرنامج على خلق التوافق فيما بين الحاضر والمستقبل المراد الوصول إليه خلال فترة زمنية معينة وفي حدود إمكانيات محددة (خليل، 2016) .

وتوصل نجار (2011) إلى أربع نتائج حول فاعلية برنامج التدريب، حيث اعتبر أن عملية نقل المعارف والمهارات تزداد فاعليتها كلما توافرت مجموعة من العوامل أهمها :

1. وجود أهداف واضحة للبرنامج التدريبي .
2. وجود أهداف واضحة أيضا للفرد المشارك في البرامج.
3. وجود بيئة عمل تشجع الاستقلالية في التفكير والحركة وتدعم عمليات التغيير.
4. تزداد فاعلية برامج التدريب كلما اقتربت وعكست فعليا واقع المهام التي يمارسها المتدرب.

2-1-8-5 عوامل نجاح فاعلية البرامج التدريبية:

هناك عدة عوامل تساهم في نجاح فاعلية البرامج التدريبية وهي :

1. أن ترتبط المادة التدريبية بظروف وحاجات العمل .

2. تقديم المادة التدريبية كحلول للمشاكل التي تواجه الأفراد في بيئة العمل.
3. إحاطة المتدرب بمراحل تقدمه وتطوره في التدريب .
4. ازدياد فرصة المشاركة والتفاعل بين المتدربين ومدربهم مع بعض البعض (حنوش،

(1980)

2-1-8-6 قياس فاعلية البرامج التدريبية:

ذكرت سليمان في دراستها انه يمكن قياس وتقييم فاعلية البرامج التدريبية باستخدام النماذج التالية:

نموذج كيرك باترك: (1959) Kirk patric

ويعتبر نموذج كلاسيكي لقياس فاعلية البرامج التدريبية والتدريب حيث يحتوي على أربعة مستويات:

1. ردة فعل المتدربين، ما الذي فكروا وشعروا به حول التدريب.
2. التعليم، مدى ازدياد المعرفة أو المقدرة المكتسبة.
3. السلوك، مدى تحسين السلوك.
4. النتائج، الآثار الناتجة من أداء المتدرب على العمل.

نموذج هامبلين:

يشبه نموذج كيرك باترك بالإضافة إلى عنصر خامس وهو تقييم القيمة النهائية وتعني مدى تأثير البرنامج التدريبي على قدرة المؤسسة الإنتاجية أو تأثيره على بقائها أو الأمرين معاً.

نموذج وورد بيرج و راكام:

حيث يتضمن العناصر الآتية :

1. تقويم المدخلات: يعني تقويم البرنامج التدريبي نفسه.
2. تقويم ردود الفعل: أي رد الفعل للمتدربين أثناء وبعد البرنامج.
3. تقويم النتائج ويشمل على أربعة مراحل وهي:

1. تحديد أهداف التدريب.
2. إنشاء أدوات التقويم.
3. استخدام تلك الأدوات.
4. استعراض النتائج.

نموذج استرالي سميث Smith Framework:

إن هذا النموذج يعتمد على تقويم خمسة أبعاد في العملية التدريبية وهي:

1. سياق ومناخ التدريب: ويقصد بها القيم والثقافات التنظيمية السائدة التي تحكم عليه ترشيح و انتشار المتدربين، و حجم الدعم الموجه للعملية التدريبية وذلك بتقدير الاحتياجات التدريبية ووضع الأهداف.
2. النواحي الإدارية: مثل الإعلان عن البرنامج ومكان التنفيذ والموارد المستخدمة والتسهيلات التدريبية المتاحة.

3. العملية: ويقصد بها الكيفية التي تم بها تنفيذ العملية التدريبية وردود أفعال المتدربين بشأنها، وحجم المشاركة الفعلية المتاحة لهم أثناء التدريب ومدى اتفاق وسيلة التدريب مع الأهداف التدريبية وطبيعة العلاقة بين المدرب والمتدربين خلال البرنامج.
4. المدخلات: ويقصد بها محتوى المادة العملية التدريبية.
5. المخرجات: المعارف والمهارات والاتجاهات النفسية الجديدة التي اكتسبها المتدرب (سليمان، 2017).

وتري الباحثة أن نموذج كيرك باترك هو الأكثر ملائمة لقياس فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر وذلك لأنه الأقرب للمحاور الأساسية التي اعتمدها الباحثة في هذه الدراسة بالمقارنة مع النماذج الأخرى، حيث أن نموذج هامبلين تتم فيه قياس تأثير البرنامج التدريبي على قدرة المؤسسة الانتاجية وبقائها والدراسة، ونموذج ووردبيرج يتم قياس مراحل التدريب من أهدافه وأدواته ونتائجه وهذا ما لم يتم التطرق له، ونموذج سميث يشمل جميع نواحي التدريب من بداية الاعلان عنه ولمكان والادوات والمادة وكيفية التطبيق ومن ثم نتائج التي اكتسبها المتدربون، وبالتالي لأن الدراسة معنية فقط على وجهة نظر المتدربون دون الرجوع الى المؤسسة أو جهة التدريب تم اعتماد نموذج كيرك باترك الذي ينص على:

ان التقييم الناجح يتم عادة من خلال معايير كافية وليس معيار واحد، تتمثل في:

1. ردة الفعل: يمكن استخدام ردة الفعل لدى الموارد البشرية كأساس لتقييم وذلك من خلال استبيان تحتوي أسئلة يدور محتواها حول شعور متدرب بالاستفادة من البرنامج التدريبي وعادة ما تستخدم في نهاية العملية التدريبية.

2. التعليم: بعد الانتهاء من التدريب وانقضاء فترة زمنية ، يتم تصميم اختبار لتقييم المعلومات والمبادئ والطرق التي تعلمها الفرد من البرنامج التدريبي، ومن خلال هذا المعيار يتم قياس التغيير المباشر الذي أحدثه التدريب في المخزون الذاكرة والسلوك.
3. السلوك: حيث يتم مراقبة سلوك المتدربين خلال ممارستهم لوظائفهم، ويجب أن يتم رصد التغيير بعد مرور بضعة أشهر من انتهاء البرنامج التدريبي، وتتم عملية التقييم باستخدام طرق عدة منها الملاحظة وسجلات الأداء قبل وبعد التدريب، وتقييم الرئيس المباشر.
4. النتائج: يركز على معرفة تأثير التدريب على فعالية المنظمة وقدرتها على تحقيق جملة أهدافها.

2-1-9 دوائر التعليم المستمر:

اتصف هذا العصر بعصر السرعة فكانت هذه الصفة قاصرة في وصفه، فقبل هو عصر الانفجار المعرفي فكانت سمة لا تمثله كما يجب، وحقيقة فأنا لا أجد له تعريفاً يمثله خير تمثيل إلا أنه عصر السباق إلى المجهول عبر الغد، فهو عصر تسارعت فيه عجلة التنمية على مختلف الأصعدة تسارعا مريعا يدق أجراس الخطر، محذراً من أن عجلة التنمية كما ترقى بالأمم إلى القمم، فقد تسحق المتأخرة منها ناهيك عن الجامدة (نجات، 2016)، ولهذا فقد بات التعليم و التدريب هاجس كل المؤسسات والمستويات الإدارية و الأفراد في الدول المتقدمة ولا سبيل إلى التنمية إلا من خلال الاهتمام بعملية التدريب والتعليم المستمر (ced.ppu.edu)، فالتعليم المستمر من المفاهيم التي تلاقي اهتماماً كبيراً في معظم بلدان العالم لأهميته في تطوير قابلية الأفراد والمؤسسات وفكرته الأساسية أن لا يقتصر التعلم على الدراسة الأساسية التي يتلقاها الفرد، بل من القواعد الرئيسية في مفهوم التعليم المستمر أنه لا يقتصر على عمر معين ولا مستوى تعليمي

معين أي أنه يتجدد ولا ينتهي ويجب أن يلجأ إليه كل الأفراد وتلجأ إليه جميع المؤسسات الحكومية والأهلية والحرص على زج منتسبها في دورات خاصة بالتعليم المستمر (شبل وآخرون ،2008).

إن فكرة التعليم المستمر فكرة قديمة، فقد كان التعليم مستمرا بشكل أو بآخر دون أن تتطور هذه الفكرة إلى مبدأ تربوي، وفي الغالب دون أن تتحول إلى فعل تربوي مقصود، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن التعليم أمر طبيعي لبني في كل مراحل الحياة، وهناك حاجة مستمرة لتعليم الأشياء الجديدة مادام الفرد على قيد الحياة ونشيطاً، وقد جسد الأمريكي (roperthavighurst) و (erikerikson) هذه الفكرة في كتاباتهما عن المهمات الإنمائية المختلفة والتعليم (عليوي و خضير وآخرون، 2006).

إن وراء الدعوة للتعليم المستمر التي ظهرت في بداية السبعينات، فكر تربوي واسع يكمن في ثقافات العديد من الأمم ، ففي الفكر الصيني القديم العديد من الكتابات التي تحث على التعلم، و أما في التربية الإسلامية فقد حددت التعليم بالحياة، ألغت البعد الزمني له، وطلبت السعي إليه أينما يكون، وحينه يبدأ من المهد وينتهي بانتهاء الحياة (حجي، 2003) وفي الأثر: " وقت التعليم من المهد إلى اللحد " (الزرنوجي ، 1987) أما القرآن الكريم فيحث في أكثر من موضع ومكان على أهمية التعليم في حياة الإنسان قال تعالى: " وقل ربي زدني علماً" ، وفي السنة قال رسول الله ﷺ: " طلب العلم فريضة على كل مسلم ".

2-1-9-1 مفهوم التعليم المستمر:

إن مفهوم التعليم المستمر ليس مفهوماً جديداً ساقته لنا التربية الحديثة بل هو مفهوم قديم قدم الحضارات، كما أنه أمر ملازم للديانات السماوية، إذ نادى بالتربية المستمرة ضمناً لانتشارها وبقائها بين الأجيال المتعاقبة، وللتعليم المستمر عدة مصطلحات تطلق عليه منها:

" التربية مدى الحياة " **Lifelong Education** و التربية المستمرة **Continuing Education** و " التربية الدائمة " **Permanente education** و " التعليم المستمر " **Continuous Learning** ". وكل هذه المصطلحات تتفق على أن التربية عملية مستمرة لا تقتصر على مرحلة معينة من العمر، أو تتحصر في مرحلة دراسية محددة، متلاحمة مع سياق الحياة (نجادات ،2016).

يعتبر (ابراهيم ،2013) أن التعليم المستمر منبثق من تعليم الكبار حيث يعرف التعليم المستمر على انه " الإنتهال من معين المعرفة لكل فئات المجتمع دون قيد أو شرط وخاصة أولئك الذين لم يتمكنوا من فك رموز اللغة حتى شبوا عن الطوق أو الذين قطعوا دراستهم النظامية لأي ظرف من الظروف و يريدون مواصلة تعليمهم، أو قد يكونوا من الذين انقطعوا عن الدراسة المقيمة لظروفهم الخاصة أو لبعد مكان إقامتهم عن مكان الدراسة "

ويعرفه (LYRA,1977) هو عبارة عن أسلوبٍ تعليميٍ يحرصُ فيه الإنسان على تعلم أشياء جديدةٍ طيلة سنوات حياته، وأيضاً يُعرفُ بأنه الاستمرار في تحصيل العلوم المُختلفة في مجموعةٍ من المجالات المعرفية سواءً بالاعتمادِ على دافعٍ شخصيٍ، أو مهنيٍ، أو تدريبيٍ الحصولِ على خبراتٍ تعليميةٍ، ومجموعةٍ من المعارفِ دون ربطها بعُمرٍ مُحددٍ، أو فترةٍ زمنيةٍ معينةٍ، أو مرحلةٍ دراسيةٍ، أو مكانٍ مُخصصٍ للتعليم، وأيضاً من الممكن تطبيقُ التعليمِ المستمرِ من خلال المشاركةُ في دوراتٍ دراسيةٍ، أو قراءةٍ.

2-9-1-2 خصائص التعليم المستمر:

إن التعليم المستمر يستند على عدد من الخصائص التي جعلت له أهمية قصوى تميزه وتعزز من مكانته في سبيل التعاطي مع ما تعيشه المجتمعات ، وهذه الخصائص تتمحور في خمسة أركان كما ذكرها (بركات، 1979) هي:

1- الكلية أو الشمولية: "Totality" وهذا يعني أنها تشمل جميع مراحل الإنسان من المهد إلى اللحد ، وجميع أنواع التعلم الرسمية وغير الرسمي ، يساهم في تعليم الأفراد العديد من المعلومات حول الكثير من المجالات العلمية، والاقتصادية، والثقافية، والسياسية، والفنية، وغيرها

2- التكامل "Integration": ويقصد به التكامل بين جميع مصادر المعرفة والتربية من البيت والمجتمع والمدرسة ومراكز التدريب وغيرها مما يشكل عملية التعلم والتربية.

3- المرونة "Flexibility": متماشية مع متغيرات العصر ومتطلباته في ما يعلم، وكيف يعلم؟ ولم يعلم؟، تؤمن بضرورة التغيير لوجوده أصلاً.

4- العمومية Universality أو الديمقراطية "Democratization": تؤكد على حق جميع الناس في التعلم بغض النظر عن الفروق الاقتصادية الاجتماعية الثقافية والعقلية، فهي تربية للجميع.

5- تحقيق الذات "Self-fulfillment" : أي أن هذه التربية أو التعليم تسعى لأن يكون الفرد محققاً لذاته ومطوراً لها ليعيش عيشة متناسقة مع ما يفرضه المجتمع والعصر، تكيفه مع العوامل المحيطة وتفتح المجال له للإبداع، وكل ذلك ينعكس في النهاية على مجتمع متقدم متطور تبعاً لتقدم وتطور أفرادِهِ.

2-1-9-3 أهداف التعليم المستمر:

ولعل الهدف الأسمى من التعليم المستمر هو خدمة المجتمع، والأخذ به إلى مصاف المجتمعات المتقدمة المواكبة لمراحل التنمية في مختلف المجالات، ومن أهداف هذا التعليم أيضاً كما ذكرها الرواف (2002):

- إعادة فحص الأفكار وأنماط السلوك السائدة في المجتمع ، بناء على المشكلات الجديدة وتحديد ما تطلبه عناصر التغيير التي طرأت والسعي إلى تحقيقها.
- تضيق الهوة الثقافية الناتجة عن اختلاف السرعة بين النمو المادي والنمو الحضاري في جوانب الحياة الاجتماعية.
- التوفيق بين القيم والاتجاهات القديمة و متطلبات العصر الجديد.
- مواجهة ما ينتج من مشكلات ناتجة عن التغيير الاجتماعي السريع ، وتنمية القدرة على حلها .
- تعريف الأفراد بأدوارهم في الحياة ، ورفع كفاءتهم بالتنمية الاقتصادية وتعزيز موارد دخل المجتمع.
- تعليم الفرد التفكير العلمي السليم ، ونشر الوعي حول القضايا الكبرى سواء المحلية أو الخارجية.

وكل هذه الأهداف في مجملها تضع نصب عينيها خدمة المجتمع من خلال تطوير أفرادها وهي الفلسفة التي يقوم عليها التعليم المستمر .

وترى الباحثة إن أهداف التعليم المستمر لا تعتبر أهدافاً نهائية بل هي أهدافٌ تتجدد وتتغير وفقاً لتجدد وتغير تطلعات الإنسان وقدراته وظروفه المحيطة، و من الأهداف ما هو قريب ومنها ما هو بعيد وهما على صلة فتحقيق البعيد يتطلب تحقق القريب، والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بمتغيرات العصر، و الجميع يقف أمام متطلبات جمة يجاهد فيها الفرد ليلحق بركب التقدم ويبقى ضمن تيار التطور المنطلق بسرعة الريح.

2-1-9-4 أهمية التعليم المستمر:

لقد نضجت في الوقت الحاضر فكرت التعليم المستمر، واتضحت مفاهيمه على المستوى العالمي، وسعت الدول إلى إيجاد الإمكانيات المناسبة التي تخدم هذا التعليم وتلبي متطلباته، وعقدت الحلقات الدراسية والمؤتمرات لمناقشة هذا النوع من التعليم (دخل الله، 2010)، ولم تعد جامعة إلا ولديها وحدة مسؤولة عن التعليم المستمر، نظراً لما يحققه التعليم المستمر من توازن بين التعليم النظري والممارسة العملية (نجدات، 2016)، وتتضح أهميته في :

1. الإسهام في بناء المجتمع وتطويره، فالفرد هو اللبنة الأولى في بناء المجتمع، وتطوير المجتمع يبدأ بتطويره، وأي تطوير للإنسان لا يكون إلا بالتعليم (نجدات، 2016).
2. إصلاح الخلل في التربية، والمتمثل بانعدام الصلة بين مخرجات التعليم وحاجات التنمية، والتركيز على حشو العقول بالمعلومات بطريقة روتينية (نجدات، 2016).
3. تحرير الإنسان من قيد العجز الفكري، وإطلاق طاقاته، وصقل قدراته، وتأهيل مهاراته (علي، 1991).
4. المساهمة الايجابية في تحقيق التنمية، وعمارة الأرض عن طريق تنمية الطاقات التي تتطلب مهارات متجددة عن طريق التعليم والتدريب (مذكور، 2007).
5. يساعد على مواجهة التغيرات التي تجتاح المجتمعات، ويسهم في تطوير الايجابية منها ومواجهة السلبية (محمد، 1988).

2-1-9-5 مراحل التعليم المستمر:

بناءً على الدراسات والأبحاث التربوية التي اهتمت بفكرة التعليم المستمر، تم تقسيم هذا النوع من التعليم إلى أربع مراحل كما ذكر في الطائي (2012)، وهي :

1. مرحلة التعليم المستمر من الطفولة حتى عمر 5 سنوات: هي من المراحل التعليمية المستمرة الإلزامية، والتي يلتحق فيها كافة الأطفال من أجل تعلم المهارات الدراسية الأولى، واكتساب القدرة على ربط الكلمات معاً، وتحليل الأعداد.
2. مرحلة التعليم المستمر من عمر 6 إلى عمر 24 سنة: هي المرحلة التعليمية الأكاديمية المستمرة التي يتعلم فيها الطلاب من خلال التحاقهم في المدارس العامة، والخاصة ولكل مرحلة عمرية من هذه المراحل بيئةً دراسيةً تختلف عن التي قبلها.
3. مرحلة التعليم المستمر من عمر 25 إلى عمر 60 سنة: هي مرحلة التعليم المستمر غير الإلزامية، والتي لا تعتبر امتداداً للمراحل السابقة، ومن الممكن أن يحصل فيها المتعلم على تعليم أكاديمي، أو أن يكتفي بالخبرة المكتسبة من الحياة.
4. مرحلة التعليم المستمر فوق عمر 60 سنة: هي مرحلة التعليم المستمر التي تعتمد على المرحلة السابقة، وفيها يحرص الشخص على الحصول على الكثير من العلوم والمعارف.

2-1-9-6 حتمية وإلزامية التعليم المستمر:

- من الواضح أن متطلبات الحياة المختلفة المتزايدة المتسارعة قد أوجبت دخول شرائح عديدة من المجتمع في دوائر التعليم المستمر، ولعل من أهم البواعث على جعل التعليم المستمر ملزماً أو إلزامياً هو الحاجة إلى المواكبة والتطور، وفيما يلي عرض لأهم الاعتبارات لهذه الإلزامية حسب ما قاله الخطيب (2012) في مؤتمر التعليم المستمر وتحديات مجتمع المعرفة:
- التقدم العلمي والتقني المعاصر، فبدون امتلاك المهارات والمعارف الجديدة يصبح المخزون المعرفي قليلاً أو ضعيفاً أو قديماً.

- وجود أعداد كبيرة من كبار السن عند حد قريب من خطوط الأمية بأنواعها المختلفة، مع ملاحظة تسارع ونمو النقلات المعرفية بشكل واسع وصعب قياسه.
- التكليف الشرعي بطلب العلم يؤكد على أسبقية التعليم المستمر وتعليم الكبار.
- إن حصول العلم بشكل مستمر يقوي الوازع الديني ويبني عند المتعلم الخشية من الله والتقوى والورع لقوله تعالى : "قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون" (سورة الزمر:9).

- تقادم المعرفة بشكل كلي أو شبه كلي عند المتخصصين في بعض الميادين بنسب متفاوتة والحاجة إلى إعادة التدريب والتأهيل من خلال التعليم المستمر بشكل إلزامي، حيث يرى البعض أن المستوى العلمي في بعض التخصصات يصبح متدنياً بعد مرور خمس سنوات من الحصول على الدرجة العلمية .

2-1-9-7 دوائر التعليم المستمر :

تعتبر دوائر التعليم المستمر في جامعات فلسطين أحد أبرز الدوائر غير الأكاديمية والتي أوجدت تفاعلاً حيويًا مستمرًا مع المجتمع المحلي الفلسطيني عبر تقديم برامج تعليمية متنوعة يتم من خلالها تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف العلمية والفنية المستجدة اللازمة للتكيف مع هذه المتغيرات السريعة التي تسود المجتمع المحلي (ced.ppu.edu)، وتعمل الدوائر أيضاً على توسيع الاستفادة من الإمكانيات والخبرات الفاعلة في جامعات فلسطين لتشمل فئات أكبر من المجتمع، وبهذا تعمل الدائرة على دعم فكرة التعليم الذاتي لدى الأفراد وحفزهم على متابعة ما هو جديد في مجالات المعرفة المختلفة.

ويعتمد التعليم المستمر على مجموعةٍ من الاستراتيجيات والتي يجب أن تسعى دوائر التعليم المستمر على توفيرها للأفراد المهتمين في هذا النوع من التعليم، وتشمل خمس استراتيجيات رئيسية: الطائي (2012)

1- الاهتمام بكافة أنواع التعليم وآخر تطوراتهِ الحديثة وعدم الاكتفاء بالمناهج الدراسية التقليدية.

2- الحرص على توفير كافة الموارد التعليمية الكفيلة لتحقيق أهداف التعليم المستمر.

3- الحرص على مواكبة آخر التطورات العلمية في مختلف المجالات العلمية أثناء عملية التعليم المستمر.

4- تذليل كل العوائق أمام الأشخاص الراغبين في التعلم المستمر والحرص على مبدأ العدالة في الحصول على فرص التعليم.

5- ضمان وجود حالة من التعاون الفعال بين كل من وزارات الدولة ومؤسساتها مع القطاع الخاص من أجل توفير كافة المتطلبات الأساسية للتعليم المستمر.

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على دوائر التعليم المستمر في منطقة جنوب فلسطين (الخليل وبيت لحم) والتي تهدف إلى تقديم برامج تعليمية متنوعة حيث تم التركيز على برامج الدبلوم المهني المتنوعة من برامج معلوماتية إلى برامج مهنية حيث يتم من خلالها تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف اللازمة التي تمكنهم من التفاعل بإيجابية في مجتمع يتسم بالمتغيرات والتحويلات السريعة والمعقدة في جميع المجالات .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة .

2-2-1 المقدمة:

بعد تنامي الاهتمام بالتدريب، ودراسة الآثار الايجابية والسلبية المترتبة على فاعلية البرنامج التدريبية، وفي ضوء الأدبيات المتعددة التي تناولت التدريب بوجه عام والبرامج التدريبية بوجه الخصوص بكافة أنواعها ومن زوايا وأبعاد متعددة سواء من حيث أهميتها أو دورها، ستقوم الباحثة باستعراض عدد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال، وذلك لما توفره الدراسات السابقة من خبرات وتجارب الباحثين السابقين، وتُغني الدراسة الحالية، وقد تم ترتيبها حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

2-2-2 الدراسات العربية

1. دراسة الحربي (2017)، بعنوان: "فاعلية برامج التدريب على رأس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين بفرق التدخل في حوادث انهيارات المباني والزلازل" هدفت هذه الدراسة لمعرفة فاعلية برامج التدريب على رأس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين بفرق مواجهة حوادث الانهيارات والزلازل، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي قيادة قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني وعددهم (788) ضابطا وفردا، وبلغ حجم العينة (271) منهم.

ومن أهم نتائج الدراسة:

1. إن برامج التدريب على رأس العمل الحالية ذات فعالية عالية وأنها تؤدي إلى رفع أداء العاملين بفرق التدخل في الحوادث، وذلك بسبب ملائمة هذه البرامج لحاجة العمل وقدرة المدربين على تحقيق أهداف البرامج و واتسام الدورات بجدية وانتظام.

2. إن برامج التدريب على رأس العمل ساهم في رفع أداء العاملين من خلال إكسابهم الثقة بالنفس عند مباشرة الحادث والقدرة على التعامل مع آليات الإنقاذ والاستخدام الأمثل وبكفاءة للآليات، وتزويد العاملين الجدد بتعليمات العمل ومضي فترة كافية للعاملين الجدد حتى يصبحوا مسؤولين عن أعمالهم.

3. إن أهم العناصر التي مكنت الدفاع المدني من تحقيق الكفاءة بأداء العاملين هو التشجيع على أداء التطوير العملي الايجابي وتحقيق الاحتكاك المباشر ببيئة العمل الفعلية.

2. دراسة سليمان (2017)، بعنوان: " تقويم فاعلية برامج التدريب بمراكز جامعة الجزيرة من وجهة نظر المتدربين " هدفت هذه الدراسة لمعرفة تقويم فاعلية البرامج التدريبية بمراكز جامعة الجزيرة من وجهة نظر المتدربين داخل الجامعة من حيث (ردود الأفعال، التعليم، السلوك، نتائج التدريب)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستخدم أداة الاستبيان في جمع المعلومات عن طريق استخدام عينة عشوائية طبقية تكونت العينة من (200) متدرب من (3290) مجتمع الدراسة الكلي .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. استعداد المتدربين لتلقي البرامج التدريبية وأنها تترك اثر ملموس في تحسين أداء وان طريقة التدريب هي الأنسب كأسلوب للتعليم.

2. المادة التدريبية مرتبة بطريقة منطقية وسهلة الفهم ويمكن تطبيقها وبناء على ذلك نشأت اتجاهات سلوكية ايجابية اتجاه الولاء بالمنظمة .

3. وقد أظهرت الدراسة ضعف فاعلية التدريب وقد يرجع ذلك لاختيار الحزم التدريبية أو اختيار الموظفين المناسبين لها أو البرنامج التدريبي غير مناسب مع الاحتياجات التدريبية.

4. دراسة القريني (2016)، بعنوان " فاعلية البرامج التدريبية وعلاقتها برفع الكفاءة من وجهة نظر العاملين بمديرية الشؤون الصحية بجدة "هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع فاعلية البرامج التدريبية في مديرية الشؤون من وجهة نظر العاملين، والتعرف على دور البرامج التدريبية برفع الكفاءة بمديرية الشؤون من وجهة نظر العاملين، والتعرف على المعوقات التي تواجه البرامج التدريبية وتؤثر على فاعليتها، والسبل والمقترحات التي تزيد من دور البرامج التدريبية في رفع الكفاءة بالمديرية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة باستخدام أداة الاستبيان حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة جدة على مختلف مسمياتهم والبالغ عددهم (1200) فرد وقد تم توزيع (320) استبيان وقد حصل على (307) منهم.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. أفراد العينة موافقين بدرجة متوسط على فاعلية البرامج التدريبية، و على دور البرامج في رفع كفاءة العاملين بمديرية الشؤون الصحية بجدة.

2. أفراد العينة محايدون في مواقفهم حول المعوقات التي تواجه البرامج التدريبية وتؤثر على فاعليتها.

3. أفراد العينة موافقون على السبل والمقترحات التي تزيد من دور البرامج التدريبية في رفع الكفاءة بالمديرية .

4. دراسة خليل (2016)، بعنوان: " فاعلية البرامج التدريبية الممولة من الخارج في القطاع الصحي الحكومي، دراسة حالة أقسام الأشعة في قطاع غزة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية البرامج التدريبية الممولة خارجياً في أقسام الأشعة بمستشفيات غزة في وزارة الصحة، وكذلك الكشف عن الفروق الإحصائية بين الفاعلية والمتغيرات الديموغرافية من وجهة نظر العاملين في أقسام الأشعة من المدراء والمتدربين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة من العاملين بأقسام الأشعة في مستشفيات غزة التابعة لوزارة الصحة من مدراء ومتدربين أطباء، وفني تصوير أشعة و فيزيائيين، والذين تلقوا التدريب، والبالغ عددهم (114)، وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لإجراء الدراسة، كما تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات.

ومن أهم نتائج الدراسة:

1. تحديد الاحتياجات غير فاعل ولا يتم تحديد الاحتياجات بشكل مسبق ومدروس، ولا يشارك المتدربون في تحديد احتياجاتهم، ولا يستخدم الاستقصاء لتحليل الفرد ومعرفة نقاط الضعف والقوة لديه .

2. لا تنبثق الأهداف من خلال مسح حقيقي لحاجات المتدربين، وغير ملائمة وقابلة للتحقيق في ظل محددات الزمان، و لا تراعي الأساليب التدريبية المستخدمة الفروق الفردية للمتدربين.

3. لا يتم تقييم البرامج من قبل الجهة المشرفة على التدريب ولا المدربين و أساليب التقييم المستخدمة غير مرضية، ولا يشارك خبراء في مجال الأشعة في تقييم البرامج التدريبية والمدربين والمدربين.

4. يتم اختيار المتدربين للحضور في البرامج التدريبية بتحيز وعدم شفافية، ولا يتم متابعة وتقييم أثر البرامج التدريبية في مكان العمل.

5. دراسة العنزي(2013)، بعنوان: " فاعلية البرامج التدريبية لمشروع امن الحدود في منطقة الحدود الشمالية من وجهة نظر المتدربين" هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى فاعلية البرامج التدريبية المتعلقة بمشروع أمن الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، يتكون مجتمع الدراسة من المتدربين بمركز تدريب حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية والبالغ عددهم (2420) متدرب وقام الباحث بتوزيع (467) استبيانته، عاد منها (428) استبيانته صالحة للتحليل الإحصائي، وقد استخدم الباحث الأسلوب الوصفي (بأسلوب المسح الاجتماعي) لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلات الدراسة وقد اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. أن أهداف البرامج التدريبية لمشروع امن الحدود بالمنطقة الشمالية هي الحد من التهريب والتسلسل والتدريب على استخدام التقنيات الحديثة.
2. استفادة المتدربين من البرامج التدريبية من حيث الإلمام بالإجراءات الأمنية الجديدة، وامتلاك المعرفة والمهارات الأساسية لاستخدام نظام الرقابة، والإلمام بالأمثلة العملية والمعرفة والمهارات القيادية الضرورية لاستخدام نظام القيادة والسيطرة.
3. تمثلت أبرز الايجابيات للبرامج التدريبية في ترتيب المعلومات واستخدام التدريبات العملية وفترات الراحة أثناء التدريب، وتمثلت سلبيات في تنوع أساليب التدريب بشكل غير مناسب لقدرات المتدربين، إن محتوى التدريب لم يكن مناسب للمادة المقررة.
6. الحربي (2011)، بعنوان: "فاعلية برامج التدريب الفني للعاملين في ورش الصيانة بحرس الحدود (السعودية)" هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استفادة العاملين في ورش الصيانة من برامج التدريب الفني من وجهة نظر القيادات الإدارية والعاملين فيها، والتعرف على نقاط القوة والضعف في برامج التدريب، والمعوقات التي تحد من التحاق العاملين في ورش الصيانة ببرامج التدريب الفني، والسبل لتطوير وتحسين برامج التدريب الفني للعاملين، لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، في الوصول إلى نتائج الدراسة مستعينا بالاستبيان في جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (540) متدرب من القيادات الإدارية والعاملين في ورشة الصيانة، وتم اختيار عينة

عشوائية طبقية نسبية ممثلة لمجتمع الدراسة (300) متدرب وحصل (211) استبياناه
بنسبة (70.3%).

أهم نتائج هذه الدراسة:

1. أن القيادات الإدارية والعاملين موافقون بشدة على استعادة العاملين في ورش

الصيانة من برامج التدريب الفني المقدمة لهم وتتميز بنقاط قوة.

2. ويوافقون على وجود معوقات تحد من الالتحاق في ورش الصيانة ببرامج التدريب
الفني.

7. دراسة أبو سليمان (2007)، بعنوان "مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية

في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة" هدفت الدراسة للكشف عن فاعلية التدريب في

تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا في غزة ، وذلك من خلال بحث محاور

العملية التدريبية والمتمثلة بتحليل الاحتياجات التدريبية، وتخطيط التدريب وتنفيذ،

ومن ثم تقييمه بالإضافة لدعم الإداء، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين

الإداريين في مكتب الأونروا الإقليمي في غزة والبالغ عددهم (430) موظف

وموظفة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج، وطبقت

الدراسة على عينة عشوائية طبقية مقدارها (172) موظف و موظفة بنسبة (40%)

من مجتمع الدراسة، وكان معدل الاستجابة (82%)، و تم جمع المعلومات باستخدام

الاستبان، وتم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ومن أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة:

1. أنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على مبادئ تنمية الموارد البشرية وبشكل مقبول.

2. كما ويتم تخطيط التدريب في مكتب الأونروا بمنهجية مقبولة إلى حد ما .

3. أما فيما يتعلق بعملية تنفيذ التدريب فقد أظهرت الدراسة مدى إيجابية وكفاءة هذه المرحلة.

4. وتبين أن عملية تقييم التدريب في مكتب الأونروا تتم بشكل مهني وفي ضوء معايير محددة.

5. ولكن هناك نوع من الغموض فيما يتعلق بعملية تقييم ما بعد التدريب، حيث لوحظ أن المستجيبين غير قادرين على تكوين رأي محدد في عملية تقييم ما بعد التدريب في مكتب الأونروا، كما أكدت الدراسة على مدى دعم الإدارة العليا الإيجابي للعملية التدريبية.

6. ونهاية خلصت الدراسة لكون التدريب في مكتب الأونروا على درجة من الفاعلية حيث يؤدي على المدى البعيد إلى تحسين أداء المتدربين ويساهم في زيادة إنتاجية مكتب الأونروا كما ونوعا، إضافة لكونه وسيلة لتطوير الذات وتنمية المهارات.

8. دراسة عتي (2003)، بعنوان: " فاعلية البرامج التدريبية بمعهد الدفاع المدني في مواجهة الكوارث والأزمات الأمنية" هدفت الدراسة للتعرف على ما إذا كانت للخصائص الديموغرافية للمتدربين أثر على مستوى فاعلية البرامج التدريبية بالمعهد الدفاع في الإعداد لمواجهة الكوارث من عدمه، والتعرف على المهارات التي أكتسبها المتدربون من الدورات،

والتعرف على فاعلية هذه البرامج التدريبية من حيث المحتوى والزمان ومكان انعقاد وفرص التقويم المتاحة لها والأساليب التدريبية المستخدمة، والتعرف على المشكلات والمعوقات التي تواجه البرامج التدريبية والمقترحات التي تتعلق بتطوير وتفعيل التدريب لمواجهة الأزمات والكوارث، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المسح الاجتماعي حيث تم توزيع استبيان على مجتمع الدراسة البالغ عددهم (230) فرد وتم استرداد (208) استبيانات منهم.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. المقدرة والسرعة في إجراء الاتصالات اللازمة والتنسيق مع الجهات المعنية وتحديد الحلول المناسبة في مواجهة الأزمة أو الكارثة .
2. المقدرة على اتخاذ القرارات والتخطيط لمواجهة الأزمة أو الكارثة والتعرف على مراحل حدوث الأزمة.
3. إن البرامج التدريبية تزود المتدربين بالخلفية النظرية والمهارات اللازمة، ويتلاءم محتواها مع الاحتياجات التدريبية والمستوى التعليمي والوظيفي للمتدربين، كما ملائمة المكان والزمان للبرامج مع إيصال التدريب بشكل مناسب وكافي، واستخدام الأدوات المناسبة لإيصال التدريب بشكل ناجح وإعطاء المتدربين فرصة لتقييم البرنامج.

3-2-2 الدراسات الأجنبية :

1-دراسة (Olewi& Abbas ,2018) بعنوان: " Effectiveness of an "

Education Program Concerning Cardiotocography on

Nurses- Midwives Practice in Maternity Hospitals at Baghdad

"City"، فاعلية البرنامج التثقيفي المتعلق بتخطيط نبض قلب الجنين وتقلصات الرحمية على ممارسات الممرضات في مستشفيات الولادة في مدينة بغداد "هدفت الدراسة إلى معرفة فاعلية البرنامج التثقيفي فيما يتعلق بممارسات الممرضات القابلات و أدائهم بتخطيط نبض قلب الجنين وتقلصات الرحمية الأم الحامل وإيجاد العلاقة بين ممارسات الممرضات وبعض المتغيرات المدروسة، وتعتبر الدراسة دراسة شبه التجريبية (باستخدام أسلوب اختبار قبلي- بعدي) في ثلاثة دوائر للصحة وهي دائرة صحة الرصافة، دائرة صحة الكرخ و دائرة صحة مدينة الطب للفترة من 26 مارس 2014 لغاية 30 أغسطس 2015، وانقسمت العينة إلى (65) من الممرضات اللواتي تعرض للبرنامج التدريبي، و (65) من الممرضات اللواتي لم تتعرض للبرنامج التدريبي، قد تم جمع البيانات من خلال استخدام الاستمارة الاستبيان وقائمة الرصد المتعلقة بالممارسات تخطيط نبض قلب الجنين والتقلصات الرحمية.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. هناك تحسن ايجابياً ودلالة إحصائية ملحوظة في ممارسات القابلات الممرضات نحو أداءهم في انجاز تخطيط نبض قلب الجنين وتقلصات الرحمية.

2. دراسة Khanfar (2014)، بعنوان " TRAINING AND ITS IMPORTANT IN

RAISE OF EFFECIENCY OF EMPLOYEES 'S PERFORMANCE

IN FIVE-STAR HOTELLS IN JORDAN " التدريب وأهميته في رفع كفاءة

أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم بالأردن "هدفت الدراسة لتقييم البرامج التدريبية

بفنادق الخمس نجوم بالأردن، و أثرها في رفع كفاءة أداء العاملين، وتم استخدام المنهج

الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

1. وجود شعور سلبي لدى العاملين اتجاه الأساليب التدريبية المستخدمة نظرا لعدم تماشيها

مع الأهداف التدريبية .

2. هناك سوء اختيار للمدربين المختلفين في مختلف العمليات الإدارية .

3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (الأساليب والتقنيات المستخدمة في

البرامج التدريبية، وخطط التدريب ومدة البرنامج، و اختيار المدربين) ومتغير رفع كفاءة

العاملين بفنادق الخمس نجوم بالأردن.

3. دراسة (LUSATO, 2013) "The effectiveness of job training to

employees performance in public institutions: The case study

of Tanzania Institute of Education " فاعلية التدريب أثناء العمل لأداء

العاملين في المؤسسات العامة، دراسة حالة ل معهد تنزانيا التعليمي "هدفت الدراسة

للتعرف على مدى فاعلية التدريب وطرق التدريب أثناء العمل على الموظفين في معهد

تنزانيا التعليمي، وتحديد الأساليب التي تساعد في تطوير فاعلية البرامج التدريبية، وقد

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم إجراء المقابلات، والمراقبة، و مراجعة

الوثائق التنظيمية داخل المعهد للوصول إلى النتائج، حيث تكون مجتمع الدراسة (97)

موظف وتم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية منهم وهي (50) موظف.

ومن أهم النتائج هذه الدراسة:

1. أن التدريب المهني أثناء العمل كان فاعلاً ومؤثراً على أداء العاملين، حيث
الزيادة في تحمل المسؤولية، و الالتزام التنظيمي، والدقة في العمل وخدمة
العملاء، و زيادة ثقة الموظف.

2. وقد استخدم الأساليب المتبعة للتدريب في المؤسسات العامة من التوجيه،
والتدوير الوظيفي، والتدريب من خلال ورش العمل والمؤتمرات والندوات، حيث
عمل التدريب المسبق على تعزيز للموظفين من أجل التعامل مع طرق
ومسئوليات جديدة، وتكنولوجية متطورة ومتقدمة.

ملخص الدراسات السابقة :

نظراً لأهمية موضوع التدريب فقد دأبت العديد من المؤسسات والأفراد الى التوجه باستمرار نحو
التركيز على التدريب والتحسين والتطوير في أداء ومهارات وسلوك ومعرفة العاملين والأفراد،
وانطلاقاً من أيمان دوائر التعليم المستمر بأن التدريب يمثل أحد المحاور الاستراتيجية لتدعيم
وتتويج خبرات ومهارات وأداء وسلوك المتدربين ويعتبر أساس التغيير ومطلباً حتمياً للارتقاء
بالمجتمع، ومن أجل الوصول الى ذلك عملت على إعداد برامج تدريبية مختلفة تتناسب مع
احتياجات المجتمع وتواكب مستجدات الحياة وبشكل يساعد على تلبية المهام الوظيفية
والشخصية للمتدربين، فعندما يتحقق هذا الانسجام بين البرامج التدريبية وبيئة عمل ومجتمع
المتدربين تصبح البرامج أكثر فاعلية وتحقق الأهداف المرجوة منها.

ونظراً لأهمية هذه الدوائر وعدم توافر دراسات سابقة تقيس فاعلية هذه الدوائر أو فاعلية البرامج
المقدمة من تلك الدوائر، قامت الباحثة بعمل هذه الدراسة لتسليط الضوء على جهة مهمة
ومهمشة في الدراسات ولقياس فاعلية تلك البرامج التدريبية في تحسين وتطوير مهارات وسلوك

وأداء المتدربين ومدى مطابقتها للمتطلبات الوظيفية والشخصية لهم ، وذلك بسبب ملاحظة وجود فجوة بين أهداف بعض البرامج التدريبية والنتائج المتوقعة منها في دراسات سابقة لمؤسسات وجهات مختلفة.

حيث اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية البرامج التدريبية في رفع تحسين وتطوير أداء ومهارات وسلوك ومعارف المتدربين، وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على المسح الاجتماعي باستخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات لتناسبها مع عدد وطبيعة مجتمع الدراسة.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في إثراء الاطار النظري وتصميم أداة الدراسة وتحديد مجالاتها وفقراتها وتزويدها بأسماء العديد من المراجع ذات الصلة بالموضوع وتمكنت من تحديد برامج تدريبية مختلفة عما تم أخذه في الدراسات السابقة وكذلك تمت دراستها بطريقة مغايرة عن الدراسات السابقة حيث ركزت الدراسة السابقة على فاعلية البرامج التدريبية بقياس الفاعلية من خلال تحديد متطلبات البرامج وتصميمها وتنفيذها وفعاليتها من وجهة نظر المدربين والمتدربين في فترة أخذ تلك البرامج ، بينما ركزت الباحثة في هذا البحث على قياس فاعلية البرامج التدريبية من وجهة نظر المتدربين وذلك بعد فترة من أخذهم لتلك البرامج ليتسنى لها قياس دقيق لتلك الفاعلية كما ركزت على قياس المهارات والسلوك والأداء للمتدربين وهذا ما اتفقت على أهميته الدراسات السابقة ودراستي ولكن تم قياسه بطريقة بسيطة وفرعية من قبل الدراسات السابقة بينما قامت الباحثة بالتركيز على هذه المحاور الأساسية في قياس الفاعلية وبطريقة أكثر دقة وكذلك أضافت مدى مطابقة البرامج التدريبية للاحتياجات الوظيفية والشخصية للمتدربين كما قاسات من خلال تلك المحاور موضوع المعرفة بشكل فرعي، بالإضافة الى أن الباحثة أخذت فئة من أهم

الفئات في تقديم البرامج التدريبية وبرغم من أهميتها الى أنها مهمشه وتعد هذه الدراسة أول أو من أوائل الدراسات التي تناولت قياس فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر حسب علم الباحثة ومراجعتها للدراسات السابقة.

كما قامت الباحثة بقياس الفاعلية معتمدة على نموذج كيرك باترك الذي تم شرح سابقاً الذي يقيس الفاعلية بالاعتماد على ردة فعل المتدربين ودراسة السلوك والمهارات والأداء للمتدربين. وأضافت مطابقته للمتطلبات الشخصية والوظيفية وهو ما يحقق تعريف الفاعلية في الوصول للأهداف المرجوة من البرامج التدريبية .

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية
- أداة الدراسة
- صدق أداة الدراسة
- إجراءات تطبيق أداة الدراسة
- أساليب المعالجة الإحصائية

3-1 مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً لإنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة، حيث شمل على مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وخصائص مجتمع الدراسة، وأدوات الدراسة، وصدق الأداة وثباتها، وإجراءات التحليل الإحصائي، ومفاتيح التصحيح.

3-2 منهج الدراسة:

نظراً لأن الدراسة تستهدف الكشف عن فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الاستكشافي في إجراء الدراسة، والذي يتيح قياس ودراسة الأحداث والممارسات الموجودة والمتاحة للدراسة كما هي ولكن تمر بمرحلة استكشافية وذلك من خلال الاعتماد على المقابلة غير المهيكلة لصقل جوانب الدراسة، ومن ثم الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع (أبو سليمان، 2007).

3-3 طرق جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على نوعين من البيانات :

3-3-1 البيانات الأولية: تم الحصول عليها بالجانب الميداني، حيث تم عمل مسح شامل وذلك بتوزيع الاستبيان الالكتروني على جميع شعب الالكترونية (على صفحة face book) و email الخاص لطلاب الدبلوم المهني في دوائر التعليم المستمر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة وتدعم موضوع الدراسة.

3-3-2 البيانات الثانوية: اشتملت على الأدب النظري والدراسات السابقة في إدارة الأعمال، حيث قامت الباحثة بزيارة عدد من مكتبات الجامعات في الضفة الغربية، بالإضافة إلى المشاركة في عدد من المواقع الإلكترونية وقواعد البيانات لعدد من الجامعات الدولية والعربية وحتى المحلية. وكذلك الاطلاع على عدد من البحوث والمقالات العلمية المحكمة، ورسائل الماجستير، والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة.

3-4 مجتمع الدراسة:

هو جميع مفردات الدراسة التي تدرسها الباحثة (الحربي، 2011)، ويشمل جميع طلاب الدبلوم المهني (حسب الشعب المعطاة من الجامعات) في دوائر التعليم المستمر التابعة لجامعات جنوب فلسطين خلال الفترة الدراسية 2016-2017 و 2015-2016 أي الطلبة المتخرجون قبل سنة الدراسة بسنتين أقل شيء وذلك لتكون لديهم المدة الكافية للعمل بالدبلوم المهني وبالتالي قياس الفاعلية بالطريقة الصحيحة، وقد وصل عددهم إلى (516) فرداً من دوائر التعليم المستمر التالية كما هو موضح في الجدول التالي (3-1):

الجدول رقم (3-1)

مجتمع الدراسة

الجامعة التابع لها دائرة التعليم المستمر	عدد الأفراد	نسبة الأفراد من المجتمع الكلي
جامعة بيت لحم (معهد الشراكة المجتمعية)	120	23.2%
جامعة بوليتكنك فلسطين	239	46.2%
جامعة الخليل	122	23.6%

4 %	20	جامعة فلسطين الأهلية
3%	15	جامعة القدس المفتوحة فرع الخليل
100%	516	المجموع

حيث تم استثناء جامعة فلسطين التقنية خضوري فرع العروب، لعدم تواجد دبلومات مهنية لدى الدائرة، وجامعة القدس المفتوحة فرع بيت لحم، لعدم استجابة الجامعة وتعاونها، حيث تم اخذ دبلومات مهنية مختلفة من دوائر التعليم المستمر كالتالي:

- معهد الشراكة التعاونية (جامعة بيت لحم): دبلوم إدارة عامة، و دليل مسار سياحي مجتمعية، و الوقاية من المخدرات والتدخل الإرشادي لحالات التعاطي والإدمان.
- دائرة التعليم المستمر التابعة ل جامعة بوليتكنك فلسطين: دبلوم التمديدات الكهربائية، وتكنولوجيا سيارات، و تبريد وتكييف، و أتمته صناعية، والعلاقات العامة والإعلام، واتصالات وصيانة أجهزة خلوية، والعناية بالبشرة والتجميل ،والتصميم الداخلي.
- دائرة التعليم المستمر التابعة لجامعة الخليل: دبلوم رياض أطفال، وسكرتيريه طبية، و محاسبة، وعبري.
- دائرة التعليم المستمر التابعة ل جامعة فلسطين الأهلية: دبلوم لغة انجليزية لأغراض مهنية.
- دائرة التعليم المستمر التابعة ل جامعة القدس المفتوحة: دبلوم مهارات إدارية.

3-5 عينة الدراسة:

قامت الباحثة بعمل مسح شامل لجميع أفراد المجتمع في دراستها أو تطبيق أداة الدراسة المعتمدة عليهم بهدف جمع البيانات، وقد شملت الباحثة جميع أفراد مجتمع الدراسة في العينة الذي بلغ عددهم على (516) فرداً كما هو موضح أعلاه في مجتمع الدراسة.

3-5-1 خصائص العينة الديمغرافية:

توضح الجداول التالية مكونات العينة الديموغرافية المستخدمة في الدراسة وهي (الجنس، العمر، التخصص من الدبلوم، المؤهل العلمي، مستوى الدخل).

جدول رقم (2-3)

العينة الديموغرافية المستخدمة في الدراسة

التخصص	الجامعة	المؤهل العلمي	الجنس	
166	166	165	166	الإجابات
0	0	1	0	القيم الناقصة
166	166	166	166	المجموع

جدول رقم (3-3)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

القيم الناقصة	التكرار	النسب المئوية	الجنس	الرقم
0	81	%48.8	ذكر	1
	85	%51.2	أنثى	2
	166	%100	المجموع	

يوضح الجدول السابق بان نسبة الإناث والبالغة 51.2% من إجمالي العينة، أعلى من نسب

الذكور البالغة 48.8% من إجمالي العينة .

جدول رقم (3-4)
توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الرقم	المؤهل العلمي	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
.1	اقل من ثانوي	%5	5	1
.2	ثانوي	%67.3	111	
.3	دبلوم	%24.2	40	
.4	بكالوريوس	%5.5	9	
	المجموع	%100	165	

حيث يوضح الجدول السابق بان أعلى نسبة كانت لفئة حملة شهادة الثانوية وقد بلغت النسبة 67.3 % من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم 24.2% من إجمالي العينة تلاها حملة شهادة البكالوريوس بنسبة قليلة 5.5% وكانت أقل نسبة لمن هم أقل من ثانوي بنسبة 5%.

جدول رقم (3-5)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير دائرة التعليم المستمر تابعة لأي جامعة

الرقم	الجامعة التابعة	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
.1	جامعة الخليل	%24.1	40	0
.2	جامعة البوليتكنك	%40.4	67	
.3	جامعة بيت لحم	%23.5	39	
.4	جامعة القدس المفتوحة	%0.6	1	
.5	الجامعة الأهلية	%11.4	19	
	المجموع	%100	166	

أظهرت نتائج الجدول السابق أن أعلى نسبة من الطلاب كانت من طلاب جامعة البوليتكنيك حيث بلغت نسبتهم 40.4% من إجمالي العينة، تلاها طلاب جامعة الخليل بنسبة 24.1% وهي أعلى بفارق بسيط عن نسبة طلاب جامعة بيت لحم البالغة 23.5% وشكل طلاب الجامعة الأهلية 11.4% من إجمالي أفراد العينة، ومن جامعة القدس المفتوحة كان هناك طالب واحد شكل نسبة 0.6%.

جدول رقم (3-6)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التخصص الدبلوم

الرقم	التخصص الدبلوم	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
1.	محاسبة	9.6%	16	0
2.	عبري	6.6%	11	
3.	سكرتيرة طبية	9.6%	16	
4.	رياض أطفال	5.4%	9	
5.	إدارة عامة	9%	15	
6.	دليل مسار سياحي	9.6%	16	
7.	الوقاية من المخدرات والتدخل والإرشاد لحالات التعاطي	6%	10	
8.	مهارات إدارية	0.6%	1	
9.	التمديدات الكهربائية	6.6%	11	
10.	تكنولوجيا السيارات - الأوتوترونكس	7.2%	12	
11.	تكيف وتبريد	0.6%	1	
12.	أتمته صناعية	6.6%	11	

	1	%0.6	اتصالات و صيانة أجهزة خلوية	.13
	1	%0.6	العلاقات العامة و الإعلام	.14
	11	%6.6	التجميل والعناية بالبشرة	.15
	5	%3	التصميم الداخلي المحوسب - الديكور	.16
	6	%3.6	تصوير و مونتاج	.17
	13	%7.8	لغة انجليزية لأغراض مهنية	.18
	166	%100	المجموع	

تبين من نتائج الجدول السابق أن نسب التخصصات تراوحت ما بين نسبة 9.6% كأعلى نسبة والتي مثلت تخصص (المحاسبة، سكرتيرة طبية و تخصص دليل مسار سياحي) إلى نسبة 0.6% كأدنى نسبة من إجمالي العينة والتي مثلت عدة تخصصات وهي (المهارات الإدارية والتكيف والتبريد، والاتصالات، وصيانة أجهزة خلوية، والعلاقات العامة، والإعلام) وتفاوتت النسب بين التخصصات الأخرى لتمثل نسبة 9% لتخصص إدارة عامة، 7.8% لتخصص لغة انجليزي، 7.2% لتخصص تكنولوجيا السيارات، ونسبة 6.6% لكل من تخصص (عبري) والتمديدات الكهربائية، وأتمته صناعية، التجميل والعناية بالبشرة)، يلي ذلك تخصص الوقاية من المخدرات والتدخل والإرشاد لحالات التعاطي بنسبة 6%، ثم تخصص رياض الأطفال بنسبة 5.4%، يليها التصوير والمونتاج بنسبة 3.6% ثم التصميم الداخلي المحوسب بنسبة 3%.

3-6 أداة الدراسة :

اعتمدت الباحثة في هذا البحث على جمع البيانات من خلال الاستبيان الالكتروني وهي أحد أدوات البحث، وهي تتكون من مجموعة من الأسئلة وغيرها من أوجه طلب المعلومات وذلك من أجل تجميع المعلومات من الأشخاص موضع البحث ولكن بطريقة الكترونية تتم عملية التوزيع وجمع المعلومات (wikipedia.org)، الذي تم إعداده خصيصاً لهذه الدراسة حيث أنها أكثر ملائمة بالنسبة لعدد أفراد المجتمع أسهل في التوزيع والاسترجاع والطريقة المتاحة للوصول لأفراد المجتمع، وذلك بعد عمل مقابلات غير منهجية (غير مهيكلة) مع بعض رؤساء دوائر التعليم المستمر لصقل جوانب الدراسة المختلفة من تحديد للبرامج التدريبية وتغيرات المرجوة منها (أداء، سلوك، مهارات، مطابقة للأهداف الوظيفية والشخصية وتم قياس المعرفة من خلالهم حتى وإن لم تكن محور أساسي في الدراسة)، وبناءً على الأدبيات المتواجدة ذات العلاقة بموضوع البحث مثل دراسة العنزى (2013) والقريني (2016) والحري (2017) وعتي (2003) ودراسة سليمان (2017)، ولقد تكون الاستبيان من الأجزاء الرئيسية التالية (الاستبيان موضح في ملحق رقم 2).

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة (مثل: الجنس، والمؤهل العلمي، و تخصص الدبلوم المهني، والجامعة التابعة الدائرة لها).

الجزء الثاني: يهتم هذا الجزء بفاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر من وجهة نظر المتدربين، حيث تضمنت (35) عبارة موزعة على أربعة محاور كالتالي:

المحور الأول: تطوير أداء المتدربين ويشمل 11 عبارة.

المحور الثاني: تطوير مهارات المتدربين ويشمل 9 عبارات.

المحور الثالث: تحسين سلوكيات المتدربين ويشمل 8 عبارات.

المحور الرابع: تلبية البرنامج التدريبي / الدبلوم المهني لمتطلبات الوظيفة ويشمل 7 عبارات.

وتتدرج الإجابة على الفقرات من الإجابة (غير موافق بدرجة متدنية إلى موافق بدرجة كبيرة) على

مقياس ليكرت الخماسي .

3-7 صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة هو قدرتها على قياس ما وضعت من اجله (Sekaran,2006)، كما يقصد

بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، وضوح

فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، (العنزي،2009).

وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

3-7-1 الصدق الظاهري للأداة:

للارتقاء بمستوى أسئلة الاستبيان ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت

مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة (ملحق رقم

1)، وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض العبارات كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث

الصياغة وانتماءها للمحاور التي تتدرج تحتها.

3-7-2 صدق الاتساق الداخلي:

ومن أجل فحص صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل محور من محاور الدراسة والبالغ عددها أربع محاور مع الدرجة الكلية للمقياس والتي تمثل درجة التطبيق الكلية والجدول رقم (3-7) يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط بيرسون.

جدول رقم (3-7)

مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الأول

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العبارة
0.00	0.56	تعتبر مادة البرنامج التدريبي مفيدة حتى وإن كانت غير جديدة.
0.00	0.59	حصل تطور وتقدم في أدائي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي
0.00	0.40	لا اعتبر مادة البرنامج التدريبي مكررة لما اعرفه وأتقنه سابقا
0.00	0.46	زادت وارتفعت الرغبة في تطوير عملي وأدائي باستمرار
0.00	0.57	لقد تم تطبيق ما تعلمته من البرنامج التدريبي بشكل جيد في عملي
0.00	0.68	أصبحت أؤدي عملي بطريقة أسهل بعد انتهاء البرنامج التدريبي
0.00	0.47	اكتسبت طرق أداء جديدة في عملي بعد انتهاء البرنامج التدريبي
0.00	0.59	أصبحت أؤدي إعمالي دون الحاجة المستمرة للتوجيه
0.00	0.69	أدى البرنامج التدريبي للحد والتقليل من أخطائي في عملي
0.00	0.71	زاد وارتفع مستوى الدقة لدي في أداء عملي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي
0.00	0.76	أصبحت لدي القدرة على حل مشكلات العمل بشكل أسهل وأسرع بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة حيث بلغت 0.00 مقابل جميع مجالات الدراسة مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الفقرات والدرجة الكلية، كما يدل ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجات الكلية لها والذي تراوح ما بين (0.40 - 0.76)، على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

جدول رقم (3-8)

مصنوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.74	ساعدني البرنامج التدريبي في تنظيم وقتي لأداء عملي
0.00	0.63	زودني البرنامج التدريبي بالمهارات والمعرفة الأساسية الضرورية في مجال عملي
0.00	0.63	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بكفاءة مع التقنية الحديثة
0.00	0.66	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بفاعلية مع التقنية الحديثة
0.00	0.64	أصبحت لدي القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق
0.00	0.69	تم تحسين وتطوير مهاراتي العملية والمهنية بعد انتهاء البرنامج التدريبي
0.00	0.82	ساعدني البرنامج التدريبي على التطوير و التجديد في مجال عملي
0.00	0.70	أدى البرنامج التدريبي إلى تنمية شبكة علاقاتي في مجال عملي
0.00	0.74	اكتسبت معرفة علمية جديدة في مجال عملي من البرنامج التدريبي

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة حيث بلغت 0.00 مقابل جميع مجالات الدراسة مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الفقرات والدرجة الكلية، كما يدل ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجات الكلية لها والذي تراوح ما بين (0.63 - 0.82)، على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

جدول رقم (3-9)

مصنوفة قيم معاملات الارتباط المحور الثالث

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.74	زادت ثقتي بنفسي أثناء أداء عملي بعد الخضوع للبرنامج التدريبي
0.00	0.59	أقبل الاقتراحات والملاحظات من الغير بهدف التحسين
0.00	0.84	عمل البرنامج التدريبي على رفع وزيادة تقديري لعملي
0.00	0.74	ارتفعت الروح المعنوية لدي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي
0.00	0.73	أصبح لدي انتماء أكثر لعملي بعد انتهاء من البرنامج التدريبي
0.00	0.77	أصبحت أقل تردد في الأمور والقرارات التي من صلاحياتي بعد إنهاء البرنامج التدريبي
0.00	0.82	زاد الشعور بالرضا عن وظيفتي مما دفعني لبذل المزيد من الجهد والعمل بعد إنهاء البرنامج التدريبي
0.00	0.63	أصبحت أقل تهرب في تحمل المسؤولية أثناء ضغط العمل بعد إتمام البرنامج التدريبي

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة حيث بلغت 0.00 مقابل جميع مجالات الدراسة مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الفقرات والدرجة الكلية، كما يدل ارتفاع قيم

معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجات الكلية لها والذي تراوح ما بين (0.59 - 0.84)، على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

جدول رقم (3-10)

مصفوفة قيم معاملات الارتباط لفقرات المحور الرابع

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العبارة
0.00	0.73	يعتبر البرنامج التدريبي الذي تلقينه متوافقا مع احتياجاتي الوظيفية
0.00	0.63	تحقيق الموائمة بين المحتوى النظري والتطبيق العملي بالبرنامج التدريبي و مجال عملي
0.00	0.69	لبي البرنامج التدريبي معظم المهام والمهارات في مجال عملي
0.00	0.53	تم تغطية معظم المشكلات المحتملة في مجال عملي من البرنامج التدريبي
0.00	0.68	تعتبر أهداف البرنامج التدريبي متوافقة مع متطلبات عملي
0.00	0.66	تعرفت على التقنيات الحديثة ذات الصلة بمجال عملي
0.00	0.81	شمل البرنامج التدريبي على المجال المعرفي في مجال عملي

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة حيث بلغت 0.00 مقابل جميع مجالات الدراسة مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الفقرات والدرجة الكلية، كما يدل ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجات الكلية لها والذي تراوح ما بين (0.53 - 0.81)، على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

3-8 ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة حيث كانت نسبة الثبات الكلية (0.96) ونسب الثبات للمحاور تتراوح بين (0.86-0.93) وهي نسبة ثبات عالية جدا تؤكد إمكانية استخدام الأداة، وكانت نسبة الثبات لمجالات الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (3-11)

ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
تطوير أداء المتدربين	11	0.86
تطوير مهارات المتدربين	9	0.90
تحسين سلوكيات المتدربين	8	0.93
تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية	7	0.92
الدرجة الكلية	35	0.96

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات تراوحت (0.86-0.93) عند مجالات الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة لديها درجة عالية من الاتساق الداخلي وهذا يعني أننا نستطيع الحصول على نتائج قريبة فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامهما مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

3-9 إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد الحصول على خطاب تعريف من عميد كلية الإدارة والتمويل و رئيس لجنة الدراسات العليا يفيد بارتباط الباحثة بالدراسات العليا تم تقديم الكتاب لمدراء دوائر التعليم المستر جميعها ولمن يهمه الأمر (ملحق رقم 3)، حيث قامت الباحثة بعمل مسح شامل لكل أفراد العينة حيث تم توزيع الاستبيان الإلكتروني على الشعب الإلكترونية (على صفحة face book) التي يتواجد فيها جميع الطلاب لكل دبلوم مهني على حدا من خلال دائرته في كل من جامعة الخليل والقدس المفتوحة والأهلية فلسطين والبوليتكنك فلسطين، وعلى email طلبة الدبلوم المهني أفراد المجتمع في جامعة بيت لحم جميعهم، ومن ثم الاتصال بأفراد المجتمع قدر المتاح للتأكيد عليهم وإعلامهم بالرد على الاستبيان الإلكتروني، وقد أعطى أفراد المجتمع مهلة ما بين أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع لكل دائرة.

3-10 أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها والاستعانة بالمحلل الإحصائي لتفريغ بيانات الاستبيان باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، حيث تم إدخال البيانات بعد مراجعتها ومنحت الإجابة موافق بدرجة كبيرة 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3 درجات، معارض درجتان، معارض بدرجة متدنية درجة واحدة، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة الصدق الداخلية واختبار Pearson (Correlation) لفحص التناسق الداخلي للفقرات مع الدرجة الكلية.

11-3 مفتاح التصحيح

مفاتيح التصحيح للأوساط الحسابية

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1 - 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي $5 = 4$ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 5/4 = 0.8$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (3-8) يوضح ذلك:

جدول (3-12)

مفتاح التصحيح للأوساط الحسابية

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من 1.8
منخفضة	من 1.81 - أقل من 2.6
متوسطة	من 2.61 - أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.41 - أقل من 4.2
مرتفعة جداً	من 4.21 - 5

الفصل الرابع

التحليل و الاستنتاجات لبيانات الدراسة

1-4 مقدمة:

بعد أن قامت الباحثة بالمعالجة الإحصائية للبيانات وذلك باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار بيرسون ومعادلة الثبات كرونباخ الفا كما هو موضح في الفصل الثالث، عرضت في هذا الفصل تحليل و النتائج التي توصلت إليها حول مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين.

2-4 تحليل أسئلة الدراسة:

نظراً لكون التدريب من المفاتيح الأساسية لتطوير وتحسين العنصر البشري من خلال تزويده بالمعلومات والمعارف التي تنقصه، وتنمية قدراته، حيث يتحدد الغرض الأساسي من عملية تقييم أثر التدريب في الوقوف على مدى فاعلية البرنامج التدريبي في تحقيق الأهداف التي تم تدريب الأفراد من أجلها، وبذلك بلورت الباحثة مشكلة الدراسة في الإجابة على سؤال الدراسة التالي:

ما مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات

الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين ؟

و الذي يتفرع منع الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما مدى إسهام البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق العمل ؟

السؤال الثاني: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين مهارات المتدربين ؟

السؤال الثالث: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين ؟

السؤال الرابع: ما مدى تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية والشخصية للمتدربين ؟

ولإجابة على هذه الأسئلة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين.

جدول رقم (4-1)

التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوِر الدراسة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
مرتفعة	.4930	4.11	تطوير أداء المتدربين
مرتفعة	.5800	4.04	تطوير مهارات المتدربين
مرتفعة	.6870	4.11	تحسين سلوكيات المتدربين
مرتفعة	.6930	3.99	تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية
مرتفعة	.5270	4.07	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن لدرجة فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.07) والانحراف المعياري (0.52)، أي أن 81,4% من المتدربين يجدون أن البرامج التدريبية مجدية بدرجة مرتفعة.

حيث تبين أن أعلى المحاور الدراسية كانت تطوير (أداء المتدربين وتحسين سلوكياتهم) بمتوسط حسابي (4.11) وهي درجة مرتفعة، ثم يليها تطوير مهارات المتدربين بمتوسط حسابي (4.04) وهي درجة مرتفعة، أخيراً تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية بمتوسط حسابي (3.99) وهي درجة مرتفعة.

وللإجابة على أسئلة الدراسة الفرعية تم استخراج والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات

أداة الدراسة المتعلقة بكل محور من المحاور الأربعة على النحو التالي:

4-2-1 سؤال الدراسة: ما مدى إسهام البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق

العمل ؟

جدول رقم (4-2)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة

المتعلقة بالمحور الأول: تطوير أداء المتدربين

#	المحور الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	تعتبر مادة البرنامج التدريبي مفيدة حتى و إن كانت غير جديدة.	4.15	.6380	مرتفعة
2.	حصل تطور وتقدم في أدائي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي	4.33	.7150	مرتفعة
3.	لا اعتبر مادة البرنامج التدريبي مكررة لما اعرفه وأتقنه سابقا	3.69	1.084	مرتفعة
4.	زادت وارتفعت الرغبة في تطوير عملي وأدائي باستمرار	4.48	.6760	مرتفعة
5.	لقد تم تطبيق ما تعلمته من البرنامج التدريبي بشكل جيد في عملي	4.23	.7760	مرتفعة
6.	أصبحت أؤدي عملي بطريقة أسهل بعد انتهاء البرنامج التدريبي	4.06	.6850	مرتفعة
7.	اكتسبت طرق أداء جديدة في عملي بعد انتهاء البرنامج التدريبي	4.10	.7360	مرتفعة
8.	أصبحت أؤدي أعمالي دون الحاجة المستمرة للتوجيه	3.93	.8610	مرتفعة
9.	أدى البرنامج التدريبي للحد والتقليل من أخطائي في عملي	4.13	.6340	مرتفعة
10.	زاد وارتفع مستوى الدقة لدي في أداء عملي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي	4.17	.6780	مرتفعة
	أصبحت لدي القدرة على حل مشكلات العمل بشكل أسهل وأسرع بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي	3.99	.7900	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.11	.4930	مرتفعة

يتضح لنا من نتائج الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمدى إسهام البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق العمل كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.11) بنسبة موافقة إجمالية (82.2%)، كما ويتضح بأن البرامج التدريبية قد زادت ورفعت الرغبة في تطوير العمل والأداء باستمرار لدى المتدربين بمتوسط حسابي يساوي (4.48)، يليها تطور وتقدم الأداء بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي بمتوسط حسابي (4.33)، يأتي بعدها تطبيق ما تعلمته من البرنامج التدريبي بشكل جيد في العمل بمتوسط (4.23)، ثم ارتفاع مستوى الدقة في أداء العمل بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي بمتوسط (4.17)، واعتبار مادة البرنامج التدريبي مفيدة حتى وإن كانت غير جديدة بمتوسط (4.15)، ثم الحد والتقليل من الأخطاء في العمل بمتوسط (4.13)، يليها اكتساب طرق أداء جديدة في العمل بمتوسط (4.10)، كما أصبح المتدرب يؤدي عمله بطريقة أسهل بمتوسط (4.06)، وأصبح لديه القدرة على حل مشكلات العمل بشكل أسهل وأسرع بمتوسط (3.99)، كما أصبح يؤدي عمله دون الحاجة المستمرة للتوجيه بمتوسط (3.93)، وكانت أقل الفقرات تأثير عدم اعتبار مادة البرنامج التدريبي مكررة لما يعرفه المتدرب ويطبقه سابقا بمتوسط (3.69)، وقد كانت جميع المتوسطات الحسابية بدرجة مرتفعة.

2-2-4 السؤال الثاني: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين مهارات المتدربين ؟

جدول رقم (3-4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة

المتعلقة بالمحور الثاني: تطوير مهارات المتدربين

#	المحور الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مرتفعة
1.	ساعدني البرنامج التدريبي في تنظيم وقتي لأداء عملي	3.95	.7200	مرتفعة
2.	أزودني البرنامج التدريبي بالمهارات والمعرفة الأساسية الضرورية في مجال عملي	3.96	.7410	مرتفعة
3.	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بكفاءة مع التقنية الحديثة	4.04	.7730	مرتفعة
4.	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بفاعلية مع التقنية الحديثة	4.02	.7700	مرتفعة
5.	أصبحت لدي القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق	4.02	.8270	مرتفعة
6.	تم تحسين وتطوير مهاراتي العملية والمهنية بعد انتهاء البرنامج التدريبي	4.19	.7440	مرتفعة
7.	ساعدني البرنامج التدريبي على التطوير و التجديد في مجال عملي	4.03	.7260	مرتفعة
8.	أدى البرنامج التدريبي إلى تنمية شبكة علاقاتي في مجال عملي	4.07	.8210	مرتفعة
9.	اكتسبت معرفة علمية جديدة في مجال عملي من البرنامج التدريبي	4.16	.7780	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.04	.5800	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى تأثير البرامج التدريبية على تطوير مهارات المتدربين كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.04) بنسبة موافقة إجمالية (80.8%) ، وكان أكبر تأثير لهذه البرامج على تطوير أداء العاملين في تحسين وتطوير المهارات العملية والمهنية بمتوسط حسابي (4.19)، يليها اكتساب المتدرب معرفة علمية جديدة في مجال العمل من البرنامج التدريبي بمتوسط حسابي (4.16)، أيضا أدى البرنامج التدريبي إلى تنمية شبكة

العلاقات في مجال العمل بمتوسط حسابي (4.07)، كما يزود البرنامج التدريبي المتدرب بمهارات التعامل بكفاءة مع التقنية الحديثة بمتوسط حسابي (40.4)، ويساعد على التطوير و التجديد في مجال العمل بمتوسط حسابي (40.3)، ويزود البرنامج التدريبي المتدربين بمهارات التعامل بفاعلية مع التقنية الحديثة، كما أصبحت لديهم القدرة على العمل بفاعلية أعلى ضمن فريق بمتوسط حسابي (4.02)، ويزود البرنامج التدريبي المتدربين بالمهارات والمعرفة الأساسية الضرورية في مجال العمل بمتوسط حسابي (3.96)، وأخيراً يساعد البرنامج التدريبي في تنظيم الوقت لأداء العمل بمتوسط حسابي (3.95).

4-2-3 السؤال الثالث: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين ؟

جدول رقم (4-4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة

المتعلقة بالمحور الثالث: تحسين سلوكيات المتدربين

#	المحور الثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	زادت ثقتي بنفسي أثناء أداء عملي بعد الخضوع للبرنامج التدريبي	4.31	.9060
2.	اقبل الاقتراحات والملاحظات من الغير بهدف التحسين	4.28	.8500
3.	عمل البرنامج التدريبي على رفع وزيادة تقديري لعملي	4.13	.7670
4.	ارتفعت الروح المعنوية لدي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي	4.21	.7200
5.	أصبح لدي انتماء أكثر لعملي بعد انتهاء من البرنامج التدريبي	4.03	.7900
6.	أصبحت اقل تردد في الأمور والقرارات التي من صلاحياتي بعد إنهاء البرنامج التدريبي	4.00	.8310
7.	زاد الشعور بالرضا عن وظيفتي مما دفعني لبذل المزيد من الجهد والعمل بعد إنهاء البرنامج التدريبي	4.01	.8770
8.	أصبحت اقل تهرب في تحمل المسؤولية أثناء ضغط العمل بعد إتمام البرنامج التدريبي	3.93	.9220
	الدرجة الكلية	4.11	.6870

ويلاحظ من الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.11) بنسبة موافقة إجمالية (82.2%)، وتدل النتائج أعلاه بأن أكبر أثر للبرامج التدريبية على سلوكيات المتدربين كان بزيادة الثقة بالنفس لدى المتدربين أثناء أداء العمل بمتوسط (4.31)، يليها قبول الاقتراحات والملاحظات من الغير بهدف التحسين بمتوسط حسابي (4.28)، ثم ارتفاع الروح المعنوية بمتوسط حسابي (4.21)، أيضا ساهم البرنامج التدريبي في رفع وزيادة التقدير للعمل بمتوسط حسابي (4.13)، كما أصبح لدى المتدربين انتماء أكثر للعمل بمتوسط (4.03)، و زاد الشعور بالرضا عن الوظيفة مما دعا لبذل المزيد من الجهد والعمل بمتوسط حسابي (4.01)، كما أصبح المتدرب أقل تردد في الأمور والقرارات التي من صلاحياته بمتوسط (4.00)، وأصبح اقل تهرب في تحمل المسؤولية أثناء ضغط العمل بعد إتمام البرنامج التدريبي بمتوسط حسابي (3.93).

4-2-4 السؤال الرابع: ما مدى تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية والشخصية

للمتدربين ؟

جدول رقم (4-5)

الأعداد، النسب، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمحور الرابع: تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية

#	المحور الرابع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	يعتبر البرنامج التدريبي الذي تلقته متوافقا مع احتياجاتي الوظيفية	4.10	.7800	مرتفعة
2.	تحقيق الموائمة بين المحتوى النظري والتطبيق العملي بالبرنامج التدريبي و مجال عملي	3.97	.8120	مرتفعة
3.	لبي البرنامج التدريبي معظم المهام والمهارات في مجال عملي	3.89	.7740	مرتفعة
4.	تم تغطية معظم المشكلات المحتملة في مجال عملي من البرنامج التدريبي	3.90	.9640	مرتفعة
5.	تعتبر أهداف البرنامج التدريبي متوافقة مع متطلبات عملي	4.01	.9410	مرتفعة
6.	تعرفت على التقنيات الحديثة ذات الصلة بمجال عملي	4.02	.7980	مرتفعة
7.	شمل البرنامج التدريبي على المجال المعرفي في مجال عملي	4.10	.7830	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.99	.6930	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى تلبية البرامج التدريبية للمتطلبات الوظيفية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.99) بنسبة موافقة إجمالية (79.8%)، وكان أكثر المتطلبات الوظيفية الذي تم تلبيةه من خلال البرنامج التدريبي شمول البرنامج على المجال المعرفي في مجال العمل، و اعتبار البرنامج التدريبي متوافقا مع احتياجات المتدربين الوظيفية بمتوسط حسابي (4.10) ، يليها التعرف على التقنيات الحديثة ذات الصلة بمجال العمل بمتوسط حسابي (4.02) ، واعتبار أهداف البرنامج التدريبي متوافقة مع متطلبات العمل بمتوسط حسابي

(4.01)، ثم تحقيق الموائمة بين المحتوى النظري والتطبيق العملي بالبرنامج التدريبي و مجال العمل بمتوسط حسابي (3.97)، يليها تغطية معظم المشكلات المحتملة في مجال العمل من البرنامج التدريبي بمتوسط حسابي (3.90)، وأخيرا تلبية البرنامج التدريبي لمعظم المهام والمهارات في مجال عمل المتدربين بمتوسط حسابي (3.89).

الفصل الخامس

نتائج وتوصيات الدراسة

- نتائج الدراسة
- توصيات واقتراحات الدراسة

5-1 نتائج الدراسة :

5-1-1 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة :

حسب الردود الواردة من عينة الدراسة اتضح أن العينة تتصف بكل من :

1. نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور في عينة الدراسة حيث بلغ الردود من الإناث نسبة

51.2% بينما الذكور 48.8% من إجمالي العينة.

2. بالنسبة للمؤهل العلمي الذي يحمله أفراد العينة كان كالتالي، أعلى نسبة لحملة شهادة

الثانوية العامة بنسبة 67.3% من الردود الواردة، ثم حملة الدبلوم بنسبة 24.2%، تلاها

البكالوريوس 5.5%، ومن ثم اقل من ثانوي 3%.

3. وبالنسبة لتوزيع ردود العينة حسب دائرة التعليم المستمر تابعة لأي جامعة، أخذت

البوليتكنك نسبة 40.4% من الردود، ومن ثم طلاب الخليل 24.1% وبيت لحم

23.5%، وقد شكل طلاب الأهلية نسبة 11.4% من إجمال الردود، بينما طالب واحد

من القدس المفتوحة بنسبة 0.6% .

4. وبالنسبة لتخصصات الدبلوم المهني كانت أعلى نسبة ردود من طلاب محاسبة و

سكرتيريه الطبية و دليل مسار سياحي بنسبة 9.6% ، ومن ثم إدارة عامة 9%، ومن ثم

لغة انجليزية لأغراض مهنية 7.8%، وحاز كل من عبري، تمديدات كهربائية، أتمته

صناعية، و تجميل والعناية بالبشرة 6.6% لكل واحد منهم، ومن ثم رياض أطفال

5.4%، و تصوير ومونتاج 3.6%، تصميم داخلي محوسب 3%، وباقي التخصصات

حصلت على نسبة 0.6% من إجمالي الردود.

5. أما بالنسبة إلى الردود الواصلة من عينة الدراسة فقد بلغت نسبة الردود 32% من إجمالي العينة أو المجتمع الكلي، حيث بلغت نسبة ردود الطلاب من إجمالي عينة كل جامعة على حدا كالتالي: ردود البوليتكنك نسبة 28% من طلابها، وردود الخليل 32.7 % من الطلاب جامعة الخليل، وردود بيت لحم 32.5% من الطلاب معهد الشراكة التعاونية، و فلسطين الأهلية 95% من ردود طلاب جامعة فلسطين الأهلية، أما القدس المفتوحة 6% نسبة ردود طلابها.

ومن خلال المقابلة غير المهيكلة (غير منهجية) التي قامت بها الباحثة مع بعض مدراء دوائر التعليم المستمر ومن خلال المكالمات الهاتفية مع بعض الطلاب لمعرفة أسباب تدني نسبة الردود اتضح أنه بسبب عدم مبالاة الطلاب أو الشعور بأهمية تعبئة الاستبيان وخصوصاً لدى الطلاب لأنهم أنهوا الدورات التدريبية، وأيضاً عدم توفر شبكة العنكبوتية لدى بعض الطلبة، ووجود عدد كبير من الطلاب أقل من ثانوي لديهم صعوبة في تعبئة الاستبيان، و عدم توافر وعي بشكل كامل لأهمية البحث العلمي لدى الطلاب.

5-1-2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة.

5-1-2-1 السؤال الأول: ما مدى إسهام البرامج التدريبية في تطوير أداء المتدربين في سوق العمل ؟

اجمع 82.2% من أفراد العينة على أن البرامج التدريبية رفعت و طورت من أدائهم في سوق العمل حيث أجمعوا على (مرتبين من الأكثر اجماع على تحسين وتطوير إلى الأقل):

1. رفع وتطور أدائهم وكما زادت الرغبة لديهم في تطوير العمل والأداء باستمرار.

2. القدرة على تطبيق ما تعلموه من البرامج التدريبية .

3. ارتفاع مستوى الدقة في أداء أعمالهم.
4. واعتبروا مادة التدريب مفيدة حتى وان كانت غير جديدة.
5. وقد تم التقليل والحد من أخطائهم اثناء العمل .
6. تم اكتساب طرق جديدة في أداء العمل.
7. أصبحوا يؤدون عملهم بطريقة أسهل، وتمكنوا من حلول مشكلات العمل بسهولة وسرعة أكثر ودون الحاجة المستمرة للتوجيه.
8. وأخيراً اعتبروا مادة التدريب جديدة وغير مكررة لما يعرفونه مسبقاً.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الحربي 2017 بخصوص أن البرامج التدريبية رفعت من أداء العاملين بنسبة كبيرة وذلك لملائمة هذه البرامج لحاجات العمل، وأيضاً اتفقت مع دراسة مرضي العنزي 2009 حيث بينت أن أفراد العينة موافقين بنسبة متوسطة على أن البرامج التدريبية طورت من أداء المتدربين في العمل، وتطور معرفة المتدربين بتقنيات العمل واستخدام الوسائل الحديثة في العمل، وكما انها اتفقت مع دراسة القريني 2016 في تدريب العاملين على أداء الأعمال والحد من وقوع الاخطاء .

5-1-2-2 السؤال الثاني: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين مهارات المتدربين ؟

اتضح من الدراسة أن 80.8% من عينة الدراسة موافقين على أن البرامج التدريبية طورت و حسنت من مهاراتهم بعد انتهائهم من البرنامج التدريبي(مرتبين من الأكثر اجماع عليه إلى الاقل)، حيث اتضح انه:

1. حصل تطور وتحسن في مهارات المتدربين المهنية والعملية .
2. اكتساب معرفة جديدة في مجال العمل.

3. تنمية شبكة علاقات جديدة لديهم في مجال العمل.
 4. تعامل بكفاءة وفاعلية مع التقنية الحديثة ، مما ساعد على التطور والتجديد في مجال عملهم.
 5. والقدرة على العمل ضمن فريق .
 6. تنظيم الوقت لديهم و تزود بالمهارات والمعرفة الأساسية الضرورية للقيام بأعمالهم.
- وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة عتي 2003 بخصوص أن البرنامج التدريبي أسهم بنسبة كبيرة في تحسين وتطوير مهارات المتدربين، واتفقت مع دراسة القريني 2016 بخصوص تزويد المتدربين بمهارات التعامل بكفاءة مع التقنية الحديثة و تعليمهم كيفية إدارة الوقت في أداء أعمالهم وتزويدهم بالمهارات المطلوبة لأداء عملهم .

5-1-2-3 السؤال الثالث: ما مدى تأثير البرامج التدريبية في تحسين سلوكيات المتدربين ؟

هناك موافقة بنسبة 82.2% من إجمالي عينة الدراسة على أن البرامج التدريبية حسنت من سلوكيات المتدربين بعد إنهاء البرنامج التدريبي بالشكل التالي:

1. زادت الثقة بالنفس لدى المتدربين أثناء أداء أعمالهم.
2. قبول الاقتراحات والملاحظات من الغير بهدف التحسين في مجال العمل للأفضل.
3. ارتفاع الروح المعنوية لدى المتدربين ورفع تقديرهم للعمل الذي يؤديه .
4. زيادة الانتماء للعمل وشعور بالرضا عن وظائفهم مما أدى إلى بذل المزيد من الجهد فيها.

5. وأصبح المتدربين أقل تردد في القرارات التي من صلاحياتهم وأقل تهرب في تحمل ضغوطات العمل.

اتفقت الدراسة مع دراسة القريني 2016 بدرجة متوسطة مع تزويد المتدربين بكيفية مواجهة ضغوط العمل وزيادة الإحساس بالثقة، وكما أنها اتفقت مع دراسة العنزي 2009 في زيادة الثقة في النفس لدى العاملين وفي قدراتهم بعد انتهاء التدريب وأصبحوا أكثر ولاء لأعمالهم وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، ومع دراسة الحربي 2017 باكتساب الثقة في النفس عند مباشرة اعمالهم .

لم تتفق هذه الدراسة مع دراسة سليمان 2017 بخصوص بعض بنود السلوكيات فقد كان الارتباط ضعيف بين البرنامج التدريبي مع ولاء وانتماء المتدربين للعمل وإرضاء طموحهم ، بينما توافقت مع دراسة خليل في أن البرامج التدريبية الممولة من الخارج أدت إلى زيادة الثقة بالنفس أثناء أداء عملهم و تطوير المهارات الفنية والمعرفية و المهنية للمتدربين.

5-2-1-5 السؤال الرابع: ما مدى تلبية البرامج التدريبية لمتطلبات الوظيفة والشخصية للمتدربين ؟

حققت تلبية البرامج التدريبية لمتطلبات الوظيفة والشخصية نسبة مرتفعة 79.8% لكن أقل من نسب المحور الأخرى، وقد كان أكثر المتطلبات التي تم تليبيتها من خلال البرنامج التدريبي إلى الأقل:

1. شمول البرنامج على المجال المعرفي للعمل .
2. اعتبار البرنامج متوافق مع احتياجات المتدربين الوظيفية.

3. التعرف على التقنية الحديثة ذات الصلة بمجال العمل.

4. تحقيق الموائمة بين أهداف البرنامج التدريبي مع أهداف العمل ، وبين المحتوى النظري

مع التطبيق العملي للبرنامج التدريبي.

5. وأخيرا تغطية البرنامج التدريبي لمعظم المشاكل المحتملة في مجال العمل.

اتفقت الدراسة مع دراسة القريني 2016 بتوافق البرنامج التدريبي مع الأهداف المنشودة منه

ويراعي البرنامج التدريبي الموائمة بين الجانب النظري والعملي للتدريب، ويتفق مع القريني

باستخدام التقنيات الحديثة لحل مشكلات العمل، وتتفق الدراسة مع العنزي 2009 بخصوص

استخدام وسائل تدريب حديثة و تناول مشكلات واقعية في مجال العمل .

ولم تتفق الدراسة مع دراسة عتي 2003 حيث اظهرت نتيجة عتي على استخدام وسائل

التدريب التقليدية وضعف التأهيل العلمي والعملي للمتدربين .

حسب النتائج السابقة يتضح أن المتدربين يجدون أن البرامج التدريبية مجدية وفعالة بدرجة كبيرة

و مرتفعة فقد حقق محور تطور أداء المتدربين، وتحسين سلوكياتهم أعلى نسبة، ثم تطور

مهارات المتدربين، ومن ثم تلبية البرنامج لمتطلبات الوظيفة والشخصية، ويعزى ذلك لاعتبار

المتدربين أن هذه البرامج تتيح لهم الفرصة في سوق العمل الخاص أو شخصي بالرغم من عدم

اجتيازهم الثانوية العامة وبرسوم معقوله بالمقارنة مع الشهادات العليا وكما تنمي من مهاراتهم

وسلوكلهم وأدائهم ومعرفتهم بمجال البرنامج التدريبي المأخوذ ، ويعتبر مدراء دوائر التعليم

المستمر أن البرامج المقدمة لديهم ذات فاعلية عالية وتتناسب مع متطلبات المجتمع وشاملة

لمعظم متطلبات كل برنامج تدريبي، كما أن هذه النتيجة تعتبر من وجهة النظر الشخصية

للمتدربين غير خاضعة لمعايير وأسس محددة أو معترف بها .

2-5 توصيات واقتراحات الدراسة:

نظراً لكون البرامج التدريبية تتسم بالفاعلية في تزويد المتدربين بالمهارات والسلوك والأداء الوظيفي لهم ومطابقه لأهداف الشخصية والوظيفية كما تبين من الدراسة لذلك توصي الباحثة بالتأكيد على كل من:

1. تنوع أساليب البرامج التدريبية وتحديثها بما تتوافق مع تطورات التقنية الحديثة ومستجدات الحياة، حيث يجب على دوائر التعليم المستمر الاستمرار في مواكبة كل ما هو جديد من تقنية أو اساليب أو مهارات أو طريقة أداء في البرامج التدريبية المقدمة منهم .
2. تقييم الاستفادة من البرامج التدريبية في مكان العمل لمعرفة فاعلية البرامج وتحقيق أهدافها، وذلك بالتواصل مع أماكن عمل المتدربين للتأكد من درجة التطور والتحسين لدى المتدربين بعد تلك البرامج التدريبية.
3. مشاركة خبراء في مجالات تخصصات البرامج التدريبية، لتقييم توافق وشمولية البرامج التدريبية والأهداف الوظيفية والشخصية لكل برنامج تدريبي .
4. العمل على تقييم المتدربين قبل خضوعهم للبرامج التدريبية وبعد إنجائهم لها لقياس أثر التطور في المهارات والسلوكيات وأدائهم لدى الدائرة .
5. العمل على تحقيق الموائمة بين المحتوى النظري والتطبيق العملي في البرامج التدريبية، وتركيز على الجانب المعرفي بالإضافة للتطبيق العملي .
6. ضرورة تناول مشكلات واقعية في مجال العمل والبرامج التدريبية كأمثلة يتم التدريب عليها.

الاقتراحات :

تقترح الباحثة ضرورة العمل على وضع معايير خاصة ومعترف بها لقياس الفاعلية للبرامج التدريبية من خلال مختصون وخبراء في مجال كل برنامج تدريبي، وذلك من خلال الطريقة التالية :

1. تحديد عدد من الخبراء والمختصون لكل برنامج تدريبي يتم الاعتماد عليهم لوضع أهم المعارف والمهارات والسلوكيات التي يجب اكتسابها، وأهم التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها لكل برنامج تدريبي، أي وضع نموذج معتمد عليه لكل برنامج تدريبي .
2. بالتالي عند قياس الفاعلية لأي برنامج تدريبي يتم قياس كل محور من محاور البرنامج التدريبي بالاعتماد على ما اتفق عليه الخبراء والمختصون للمعارف والمهارات والسلوكيات المكتسبة بوضع اسئلة تشمل كل نقطة في كل محور ، وكذلك بالنسبة للأداء واستخدام التقنية الحديثة بالرجوع لمكان العمل أو الاعتماد على إجابات المتدربين أو الاعتماد على ملاحظات مدراءهم بالعمل .
3. وبالتالي من خلال المقارنة بين النتائج والنموذج المعتمد من الخبراء والمختصون لكل برنامج نتمكن من قياس الفاعلية بالطريقة الصحيحة والسليمة .

المصادر والمراجع

المراجع العربية :

1. القرآن الكريم .
2. الأحاديث النبوية الشريفة .
3. إبراهيم ،عبد المحمود ادريس (2013)، " التعليم المستمر وتعليم الكبار"، المركز السوداني للبحث العلمي، المدونة الالكترونية 11ابريل 2013.
4. ابو سليمان ،باسمة (2007)، " مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الاونروا الإقليمي بغزة "، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ،كلية الإدارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. إسلیم، نبیل ،(2014)، "أثر برامج التدريب في مؤسسة إبداع على بناء الشخصية القيادية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج القيادة و الإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى، غزة.
6. بركات ، علي ،(1979) ، "التعليم المستمر والتكيف الذاتي"، القاهرة : دار الفكر العربي .
7. بزنوطي، سعاد (2007)، "إدارة الموارد البشرية: إدارة أفراد"، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان.
8. البعلبكي ،منير ،(1996)،"المرد"، بيروت :دار العلم للملايين .
9. البيشي، محمد، (2009)، "مداخل واساليب قياس اثر التدريب"، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية، نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض.
10. التلبناني، عبد الهادي، وآخرون، (2011)، "واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية"، مجلة جامعة الازهر بغزة ، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 13، العدد 1.
11. جوهر ، عبد الله ،(2011)،"ادارة الموارد البشرية"، الاسكندرية ،مؤسسة شباب الجامعة .

12. حجي ،احمد اسماعيل ،(2003)، "التربية المستمرة والتعليم مدى الحياة "، القاهرة: دار الفكر العربي .
13. الحربي، عبد الله،(2011) ،" فاعلية برامج التدريب الفني للعاملين في ورش الصيانة بحرس الحدود" ،قسم العلوم الادارية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض .
14. الحريري ،عبد الله محمد ،(2009)،" مسابقات التدريب الامني "، ندوة الامن مسؤولية الجميع ، الرياض : مدينة تدريب الامن العام ، الدورة السنوية الثانية.
15. حمادة، عامر،(2010) ،"التدريب واثره في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية دراسة حالة تدريب ديوان الموظفين العام بغزة "، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاسلامية ،غزة .
16. حنوش ، زكي،(1980) ،"الادارة والسلوك "، الرياض معهد الادارة العامة .
17. الحواش ، سفر بن عبد الرحمن، (1989)، " المعجم الوجيز "، دار منابر الفكر .
18. خليفان، عبد الفتاح صالح ، ومطارنة ،شرين محمد ،(2010)،" أثر العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن "، مجلة جامعة دمشق ،المجلد 26 ،العدد 2+1 .
19. خليل، خالد إبراهيم (2016)،" فاعلية البرامج التدريبية الممولة من الخارج في القطاع الصحي الحكومي(دراسة حالة أقسام الأشعة في قطاع غزة) "، جامعة الأقصى، غزة.
20. الخطيب، محمد بن شحات ،(2012)،"الامية التعليم المستمر في ضوء الترخيص واعادته لمزاولة المهنة "،ورقة علمية مقدمة الى مؤتمر التعليم المستمر وتحديات مجتمع المعرفة ، جامعة طيبة ، المملكة العربية السعودية .
21. دخل الله ، ايوب ،(2010) ،"التعليم المستمر وتعليم الكبار" ، بيروت :دار المعرفة .

22. الراجحي ، محمد ، (2011) ، "تقويم البرامج التدريبية لإدارة الازمات في المعاهد الامنية من وجهة نظر المتدربين " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض .
23. الرواف ، هيا سعيد ، (2002) ، "تعليم الكبار والتعليم المستمر " ، الرياض : مكتب التربية العربية لدول الخليج .
24. الزايد ، هائل عبد الوهاب ، (2009) ، " أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين دراسة ميدانية على شركات الصناعات النسيجية " ، جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد .
25. الزرنوجي ، برهان الاسلام ، (1987) ، "تعليم المتعلم طريق التعلم " ، ط2 ، دمشق : دار ابن كثير .
26. الساعدي ، حسن علي حمد ، (2012) ، "المهارات القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على المديرين في الادارات العليا والوسطى والتنفيذية بالشركات الصناعية العامة في مدينة بنغازي)" ، كلية الاقتصاد ، قسم الادارة ، جامعة بنغازي .
27. السكارنة ، بلال ، (2011) ، "اتجاهات حديثة في التدريب " ، عمان : دار المسيرة للنشر والطباعة .
28. سكارنة ، بلال خلف ، (2009) ، "التدريب الاداري " ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى .
29. سليمان ، منى احمد محمد ، (2016) ، "تقويم فاعلية برامج التدريب بمراكز جامعة الجزيرة من وجهة نظر المتدربين " ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، قسم ادارة اعمال ، جامعة الجزيرة .
30. السماوي ، أحمد علي ثابت (2014) ، "أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة وزارة المالية في اليمن: دراسة حالة " كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط .
31. شبل ، بدران ، ، سعيد ، سليمان ، (2008) ، " التعليم في مجتمع المعرفة " ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، ط1 .

32. شلبي وآخرون، هيثم محمد، وعماد شلبي، مجدي عبدالله، جوزاء الفلاح، أماني بكر (2014)، "دراسة تقييمية لأثر البرامج التدريبية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل.
33. الشهري ، وليد راشد ،(2006) ،"فاعلية البرامج التدريبية من وجهة نظر ضباط كلية الملك خالد العسكرية"،رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض .
34. الصيرفي، محمد (2009)،"التدريب الإداري: المدربون والمتدربون وأساليب التدريب"، دار المنهج للنشر والتوزيع .
35. الطائي ،نهاد صبيح سعد ،(2012) ،"تطوير التعليم المستمر مساهمة رائدة في تنمية المجتمع " ،مجلة اهل البيت ، العدد الثالث عشر .
36. الطعاني ،حسن احمد ،(2002) ،"التدريب مفهومه فعالياته بناء البرامج التدريبية وتقويمها " ، عمان : دار الشروق .
37. عباس، سهيلة، وعلي، علي ،(2011)،"إدارة الموارد البشرية " ، عمان، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.
38. عبد الجواد ،محمد ، (2010)،"منتديات اوقف التدريب فوراً"،
www.stoptrainingnow.com
39. عبد القادر ،عبد القادر ،(2006)،"فاعلية التدريب داخل العمل وخارجه لمكافحة التزوير"، رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم العلوم الادارية ، كلية الدراسات العليا، جامعة الملك سعود، الرياض.
40. عبد الوهاب ،سمير محمد ،والبرادعي ،ليلى مصطفى،(2006)،"ادارة الموارد البشرية المفاهيم والمجالات والاتجاهات المعاصرة "،مركز دراسات واستشارات الادارة العامة .
41. عتي ،ناصر محمد،(2003)،فاعلية البرامج التدريبية بمعهد الدفاع المدني في مواجهة الكوارث والازمات الامنية "،العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض .

42. العجمي، محمد حسنين، (2008)، "القيادة التربوية والاشراف التربوي"، جامعة المنصورة: دار الجامعة الجديدة، الطبعة الاولى .
43. عشاوي، محمد عبد الوهاب حسن، (2014)، "الادارة الاستراتيجية في تنمية الموارد البشرية"، القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتقديرات .
44. علي، سعيد اسماعيل، (1991)، "الامية في الوطن العربي والوضع الراهن"، عمان: مكتب اليونيسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية .
45. عليوي، محمد عودة، و خضير، علي عبد الصمد، و عبد الرحمن، امال، (2006)، "التعليم المستمر ودوره في تطوير الملكات الوظيفية في مكاتب جامعة البصرة"، مجلة آداب البصرة، العدد اربعون .
46. عمادة الجودة والتطوير (2013) " دراسة تقييمية لأثر البرامج التدريبية في عمادة الجودة والتطوير"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حائل.
47. فردوس، بن عزة (2016)، " دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة"، جامعة قاصدي مرياح.
48. القحطاني، شايح بن علي حسين، (2012)، "مدى فاعلية التدريب الاداري والامن في حرس الحدود من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض"، العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض .
49. القريني، عبد الرحمن محمد المشني، (2016)، "فاعلية البرامج التدريبية وعلاقتها برفع الكفاءة من وجهة نظر العاملين بمديرية الشؤون الصحية بجدة"، العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .

50. القريوتي ،محمد قاسم،(2010)،"السلوك التنظيمي :دراسة السلوك التنظيمي الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة "، عمان : دار الشروق للنشر .

51. الكبيسي ، عامر خضير حميد ،(2010)،"التدريب الاداري والامني رؤية معاصرة للقرن الحادي والعشرون "، ط1 ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
52. الكردي ،احمد السيد ،(2014) ،"مكتبة البحوث المدرسية .

www.bohot.ml

53. محمد، داود ماهر ،(1988)،"التعليم المستمر "،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة الموصل .

54. مذكور ،علي احمد ،(2007)،"تعليم الكبار والتعليم المستمر "، عمان :دار المسيرة .
55. مساعدة، ايمان عقلة، (2008)،" استراتيجيات أداء المعلمين"، منشورات مدرسة محمد بن راشد آل مكتوم للتعليم الثانوي دبي، الطبعة الأولى، 2008.
56. المسعودي، مسلم بن سلمان،(2007)، " مدى فاعلية البرنامج التدريبي لدورة مديري المدارس من وجهة نظر المديرين أنفسهم ووكلائهم بالمنطقة الشمالية الغربية بالمملكة العربية السعودية"، جامعة مؤتة.

57. المصدر ،ايمن ،(2010)،"واقع تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية "،رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الازهر ، غزة .

58. المصدر، ايمن عبد الرحمن، و رامز، بدير ، والتلباني ، نهاية، (2011)،" واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (13)، العدد 1(B).

59. المصري، محمد عصام ،(1985)،"اساسيات العملية الادارية "،القاهرة : مكتبة عين شمس .

60. معجم المصطلحات الادارية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، (2007) .
61. المنيع ، محمد سليمان ،(2001)،"تقويم البرامج التدريبية الامنية :دراسة تطبيقية على الدورات التدريبية بالمعهد العالي للدراسات الامنية كلية الملك فهد الامنية "، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
62. المنيف ،ابراهيم عبد الله ،(1983)،"الادارة : المفاهيم ،الاسس، المهام "،دار العلوم للطباعة والنشر ، الرياض .
63. ميا، علي يونس،و ديب، صلاح الشيخ، والشامسي، سالم راشد ،2009، " قياس اثر التدريب في اداء العاملين دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان "، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم والاقتصادية والقانونية، المجلد(31)، العدد(1) 2009.
64. نبيل، سارة (2012)، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.
- www.hrdiscussion.com
65. نجدات ،احمد محمد ،(2016)،" التعليم المستمر وتأسيساته في التربية الاسلامية "،كلية التربية ، جامعة اليرموك ، الاردن .
66. النجار ،عفاف ،(2011)،"البرامج التدريبية واثرها على اداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظة الخليل "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخليل ، الخليل .
67. نوار ،صالح ،(2006)،" فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية "، قسطنطينية :دار علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة .

المراجع الاجنبية :

1. Auluck,R,(2007),"Training and Developments Changing rule, Industrial and Commercial Training ",VOL 139, ISS:1.PP.
2. Khanfar, salim,(2014),"Training and its important in the efficiency of employee's performance in five-star hotels in Jordan . journal of business studies quarterly .vol (6).no(2).
3. Lusato, P, (2013), " **The effectiveness of job training to employees performance in public institutions: The case study of Tanzania Institute of Education** ",The open University Of Tanzania .
4. Lyra, srintvasan ,(1977), "persectiveon non-formal adult world education , N.Y.
5. Oleiwi ,sajidah s,& Ababas,Iqbal m, (2018) ," Effectiveness of an Education Program Concerning Cardiotocography on Nurses- Midwives Practice in Maternity Hospitals at Baghdad City" , Iraqi National Journal of Nursing Specialties, Vol. 31 (1), 2018.
6. Sekaran, U ,(2006)," Research methods for business ", fourth edition , south Illinois University at Carbondale .
7. Wikipedia, Questionnaire ,"23,jun,2019" . Wikipedia. Org .
8. Palestine Polytechnic University, continuing education center," 23,jun,2019" .
Ced .ppu

الملاحق

- ملحق اسماء المحكمين
- ملحق الاستبيان بالصورة النهائية
- ملحق الكتاب لتسهيل امر الطالبة

ملحق رقم (1)

اسماء المحكمين

المحكم	التخصص	الجهة
د. سمير ابو زنيد	عميد كلية الادارة والتمويل	جامعة الخليل
د. محمد الجعبري	دكتور محاضر	جامعة الخليل
د. راتب الجعبري	دكتور محاضر	جامعة الخليل
د. اسامة شهوان	دكتور محاضر	جامعة الخليل
د. محمد حسونة	عميد كلية الادارة والتمويل	جامعة بوليتكنك فلسطين
د. اسلام حسونة	دكتور محاضر	جامعة بوليتكنك فلسطين
د. ديانا حسونة	دكتورة محاضرة	جامعة بوليتكنك فلسطين

ملحق رقم (2)

نموذج استبيان بالصورة النهائية

فاعلية البرامج التدريبية (الدبلوم المهني) المقدمة من دوائر التعليم المستمر

يطيب لي ان اضع بين ايديكم هذه الاستبيان التي قمت بتصميمها بغرض جمع المعلومات المطلوبة لإتمام البحث الذي أقوم بإعداده لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإدارية بعنوان " فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر " .
فاعلية البرامج التدريبية : قدرة برامج الدبلوم المهني على تحقيق الأهداف المرجوة منها .
الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة في هذا القسم .
أولاً: السمات الشخصية .

1- الجنس :

حدد دائرة واحدة فقط.

ذكر

أنثى

2- المؤهل العلمي :

حدد دائرة واحدة فقط.

أقل من ثانوي

ثانوي

دبلوم

بكالوريوس

3- دائرة التعليم المستمر تابعة ل:

حدد دائرة واحدة فقط.

جامعة الخليل

جامعة بوليتكنك فلسطين

جامعة بيت لحم (معهد الشراكة التعاونية)

القدس المفتوحة فرع الخليل

جامعة فلسطين الاهلية

4- التخصص : *

حدد دائرة واحدة فقط.

- محاسبة
 بحري
 سكرتيريه طبية
 رياض اطفال
 ادارة عامة
 دليل مسار سواحي
 الوقاية من المخدرات والتدخل الارشادي لحالات التعاطي والامان
 مهارات ادارية
 التمديدات الكهربائية
 تكنولوجيا السيارات / الاوتوترونكس
 تكيف وتبريد
 اتمتة صناعية
 اتصالات وصيانة اجهزة خلوية
 العلاقات العامة والاعلام
 التجميل والعناية بالبشرة
 تكنولوجيا الانتاج والخرائط
 للتصميم الداخلي المحوسب / النيكور
 تصوير ومنتاج
 لغة انجليزية لاغراض مهنية

المحور الأول "تطوير أداء المتدربين":

والاداء الوظيفي " هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويؤدي الى خدمة المنظمة بشكل فعال " (العوضي، 2008) .

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف.

موافق بدرجة كبيرة	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة متدنية	
<input type="radio"/>	اعتبر مادة البرنامج التدريبي مفيدة حتى و ان كانت غير جديدة.				
<input type="radio"/>	حصل تطور وتقدم في ادائي بعد الانتهاء من البرنامج للتدريبي .				
<input type="radio"/>	لا اعتبر مادة البرنامج التدريبي مكررة لما اعرفه واتقته سابقا .				
<input type="radio"/>	زادت وارتفعت الرغبة في تطوير عملي وادائي باستمرار .				
<input type="radio"/>	لقد تم تطبيق ما تعلمته من البرنامج التدريبي بشكل جيد في عملي .				
<input type="radio"/>	اصبحت اودي عملي بطريقة اسهل بعد انتهاء البرنامج للتدريبي .				
<input type="radio"/>	اكتسبت طرق اداء جديدة في عملي بعد انتهاء البرنامج للتدريبي .				
<input type="radio"/>	اصبحت اودي اعمالي دون الحاجة المستمرة للتوجيه .				
<input type="radio"/>	ادى البرنامج للتدريبي للحد والتقليل من اخطائي في عملي .				
<input type="radio"/>	زاد وارتفع مستوى الثقة لدي في اداء عملي بعد الانتهاء من البرنامج للتدريبي .				
<input type="radio"/>	اصبحت لدي القدرة على حل مشكلات العمل بشكل اسهل واسرع بعد الانتهاء من البرنامج للتدريبي .				

المحور الثاني " تطوير مهارات المتدربين":

المهارات الوظيفية : تعتبر " هي الفترة على أداء عمل أو تنفيذ إجراء أو تحقيق نتيجة باستخدام أساليب وطرق تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج أعلى وأفضل مما استخدم في الأداء من الموارد والإمكانات " (الساعدي ، 2012)

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف .

موافق بدرجة كبيرة	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة متدنية	
<input type="radio"/>	ساعدني البرنامج التدريبي في تنظيم وقتي لأداء عملي .				
<input type="radio"/>	زودني البرنامج التدريبي بالمهارات والمعرفة الأساسية الضرورية في مجال عملي				
<input type="radio"/>	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بكفاءة مع التقنية الحديثة .				
<input type="radio"/>	زودني البرنامج التدريبي بمهارات التعامل بفاعلية مع التقنية الحديثة .				
<input type="radio"/>	اصبحت لدي القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق				
<input type="radio"/>	تم تحسين وتطوير مهاراتي العملية والمهنية بعد انتهاء البرنامج التدريبي				
<input type="radio"/>	ساعدني البرنامج التدريبي على التطوير والتجديد في مجال عملي				
<input type="radio"/>	أدى البرنامج التدريبي الى تنمية شبكة علاقاتي في مجال عملي				
<input type="radio"/>	اكتسبت معرفة علمية جديدة في مجال عملي من البرنامج التدريبي				

المحور الثالث "تحسين سلوكيات المتدربين "

السلوك الوظيفي هو تفاعل سلوك الفرد مع نظام العمل ، وهو مجموعة من التصرفات والاعمال والتفريات وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الانسان داخل المنظمة

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف .

موافق بدرجة كبيرة	موافق	محايد	معارض	معارض بدرجة متدنية	
<input type="radio"/>	زادت ثقتي بنفسي اثناء اداء عملي بعد الخضوع للبرنامج التدريبي				
<input type="radio"/>	أقبل الاقترحات والملاحظات من الغير بهدف التحسين				
<input type="radio"/>	عمل البرنامج التدريبي على رفع وزيادة تقديري لعملي				
<input type="radio"/>	ارتفعت الروح المعنوية لدي بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي .				
<input type="radio"/>	اصبح لدي انتماء أكثر لعملي بعد انتهاء من البرنامج التدريبي				
<input type="radio"/>	اصبحت أقل تردد في الامور والقرارات التي من صلاحيتي بعد اتمام البرنامج التدريبي .				
<input type="radio"/>	زاد الشعور بالرضا عن وظيفتي مما دفعني لبذل المزيد من الجهد والعمل بعد اتمام البرنامج التدريبي				
<input type="radio"/>	اصبحت أقل تهرب في تحمل المسؤولية اثناء ضغط العمل بعد اتمام البرنامج التدريبي .				

المحور الرابع "تلبية البرنامج التدريبي /الدبلوم المهني لمتطلبات الوظيفة "

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف.

معارض بدرجة متدنية	معارض	محايد	موافق	موافق بدرجة كبيرة
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				

يختبر البرنامج التدريبي الذي تلقينه متوافقا مع احتياجاته التطبيقية
تحقيق المواءمة بين المحتوى النظري والتطبيق
العملي بالبرنامج التدريبي و مجال عملي
أبى البرنامج التدريبي معظم المهام والمهارات
في مجال عملي .
تم تغطية معظم المشكلات المحتملة في مجال
عملي من البرنامج التدريبي .
تعتبر أهداف البرنامج التدريبي متوافقة مع
متطلبات عملي
تعرفت على التقنيات الحديثة ذات الصلة بمجال
عملي .
شمل البرنامج التدريبي على المجال المعرفي في
مجال عملي .

الباحثة الطالبة : اسراء السعيد
شكرا لحسن تعاونكم

ملحق رقم (3)

نموذج كتاب تسهيل مهمة

HEBRON
UNIVERSITY



جامعة الخليل

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2018/11/27

السيدة / د. أسماء يوسف صبيح المحترمة
مديرة دائرة التعليم المستمر
جامعة فلسطين الاهلية

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة اسراء عبد القادر السعيد ورقمها الجامعي (21329030) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (فعالية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية).

يرجى اليعازر بتسهيل مهمتها في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير أبو زيد
د. سمير أبو زيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : [http // www.hebron.edu](http://www.hebron.edu)

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : 970 (0)2-222-0995
فاكس : 970 (0)2-222-9303

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2018/10/22

السيد / أنعيم أحمد حميدة المحترم
مدير دائرة التعليم المستمر
جامعة فلسطين التقنية - خضوري / فرع العروب

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة اسراء عبد القادر السعيد ورقمها الجامعي (21329030) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (فعالية البرامج التدريبية المقدمة من دوائر التعليم المستمر في الجامعات الفلسطينية).

يرجى الإيعاز بتسهيل مهمتها في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير أبو زنيد
د. سمير أبو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



خلال الاعلام المأهول
للا يوجد دائرة تعليم مستمر في العروب
23/10/2018