

تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick /

بحث ميداني في دائرة صحة ميسان

أ.م.د. ناظم جواد عبد الزيدي /كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / علي هاشم محمد / وزارة الصحة / دائرة صحة ميسان

المستخلص

يهدف هذا البحث الى التعرف على عملية تقييم البرامج التدريبية التي يتم تطبيقها في دائرة صحة ميسان وذلك لأهمية موضوع تقييم البرامج التدريبية في حقل الادارة لما لها من دور كبير وفعال في اعداد ملاكات مهنية ذات خبرة عملية ورصانة علمية في تقديم مختلف الخدمات ولاسيما في المجال الصحي ، وتكون مجتمع البحث من الملاكات العاملة في دائرة صحة ميسان من اطباء اختصاص واطباء اسنان وصيادلة وممرضين ومختبريين واداريين ، وبلغ عددهم (100) موظف ، صمم الباحث استبانة بالاعتماد على نموذج Kirkpatrick لتقييم التدريب ، وقام الباحث بأستخدام المسح الشامل وتم استرداد (90) استبانة ، استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحديد مستوى متغيرات البحث وفرضياته تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية في تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات وذلك بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) والمتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبيان محتوى المتغيرات ومعامل الارتباط (Spearman) لقياس طبيعة العلاقة ودرجتها ومقارنة النتائج وتحليلها وتفسيرها وتكمن أهمية البحث في تقديم تاصيل فكري لطبيعة متغيراته مستندة الى جهد تطبيقي من خلال تطبيق المفاهيم النظرية في الميدان العملي ، وكانت ابرز النتائج التي توصل اليها الباحث ان دائرة صحة ميسان تقوم بتقييم التدريب على مستوى رد الفعل والتعلم بشكل جيد بينما لا يوجد تقييم مناسب بصورة مباشرة او غير مباشرة لمستوى السلوك والنتائج التنظيمية بعد الانتهاء من عملية التدريب .

المصطلحات الرئيسية للبحث / البرامج التدريبية ، نموذج ، رد الفعل ، التعلم ، السلوك ، النتائج التنظيمية .



تمهيد

ان التدريب أحد المحاور الاستراتيجية لتدعيم وتنويع مهارات وخبرات العاملين في المنظمة، والذي يهدف الى زيادة الانتاجية والتحسين المستمر لذا فهناك هناك اتجاه متزايد نحو التركيز على تدريب وتنمية الموارد البشرية لدى منظمات الاعمال، فالمهمة الاساسية للتدريب هي تخصيص عقول المتدربين وتوسيع افقهم ومداركهم بما يساعد على تعميق الفكر ويكسبهم الادراك المستنير، للكشف عن الظروف والاثار المترتبة على تصرفاتهم، كما ان التدريب عامل مهم في إثارة اليقظة عند الافراد وتوجيه اهتماماتهم الى المسائل الكبرى وغض النظر عن الاخطاء الطفيفة التي يتعرض لها الفرد عند ممارسته أي عمل، وتعد عملية التقييم من المراحل الاساسية للبرنامج التدريبي أيا كان، وهي محاولة لفهم وتوضيح وكشف مدى تحقق اهداف البرامج التدريبية، من خلال سلسلة عمليات منظمة يمكن بها تشخيص نقاط الضعف ونقاط القوة في البرامج التدريبية، فالقياس هو العملية الحاسمة في الارتقاء بالأداء البشري بصفة عامة، فنحن نحصد ما نزرع ونجني ما نسعى الى قياسه لذا وجب الاهتمام بتحديد ما نرغب في قياسه بصفة عامة وفي التدريب بصفة خاصة .. ويتضمن هذا البحث اربعة فصول انصرف الفصل الاول عبر مبحثه الاول المنهجية ودراسات سابقة في المبحث الثاني، والفصل الثاني بمبحثين لاستعراض الاطار النظري لمتغيرات البحث، والفصل الثالث للجانب الميداني المبحث الاول عرض للنتائج وتحليلها وتفسيرها وترتيب الاهمية للمتغيرات الرئيسية للدراسة على وفق معاميل الاختلاف والمبحث الثاني لاختبار فرضيات البحث، اما الفصل الرابع فقد اشتمل على مبحثين الاول حول الاستنتاجات والثاني حول اهم التوصيات .

المحور الاول / الدراسات السابقة ومنهجية البحث

تمهيد

اطار عام للمشكلة والاهداف والفرضيات .

يهدف هذا المحور الى التعرف على مشكلة البحث وأهميته وأهدافه، وعلى فرضياته، وحدوده، ووصف المجتمع والعينة، وكذلك تحديد وسائل جمع البيانات والمعلومات، فضلا عن تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة:

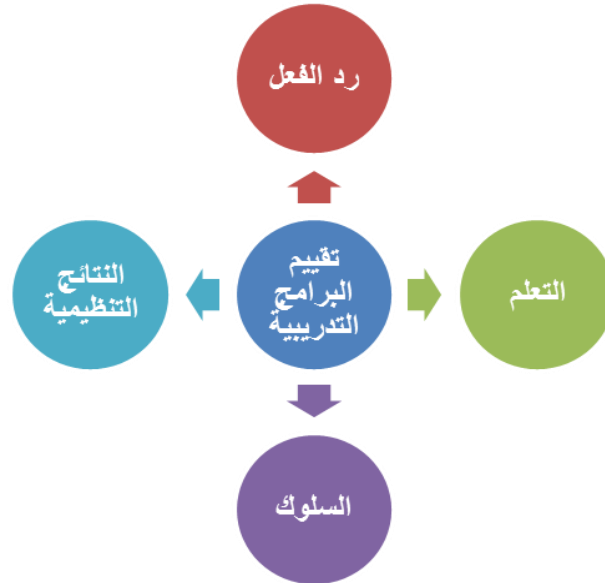
أولاً – منهجية البحث

1 - **مشكلة البحث** : ان زيادة استثمار النظم الحديثة الحكومية والخاصة في مجال التدريب والتطوير وارتفاع نسبة مخصصات التدريب في موازنات وبرامج المنظمات هو نتيجة للحاجة الملحة لكسب المديرين والموظفين المهارات اللازمة التي يحتاجونها لتأدية اعمالهم اليومية ، حيث ان ما يتم صرفه على البرامج التدريبية والتطويرية في العالم يتجاوز (800) مليار دولار سنوياً ، وهذا ما أكدته الاحصائيات الحديثة، واوضحت الجمعية الامريكية للتدريب والتطوير (ASTD) ان ما تنفقه المنظمات الامريكية على التدريب والتطوير هو نحو (102.250) مليار دولار سنوياً وهي مقسمة ما بين فعاليات تدريب داخلي وتدريب خارجي . وعلى الرغم من هذا الاهتمام بالتدريب الا ان العملية الأكثر تجاهلاً من قبل المنظمات هي عملية تقييم التدريب حيث يخصص فقط 10% من ميزانية التدريب للتقييم ، وايضا عملية تقييم التدريب لا يخطط لها بطريقة دقيقة، ان المشكلة ليست في عدم القدرة على القياس ، ولكن في عدم الرغبة بالأخذ بالأساليب العلمية التي توفرها نماذج التقييم والتي من اشهرها نموذج Kirkpatrick ، لا يحتاج أي شخص الى جهد لمعرفة أهمية القطاع الصحي في المجتمع من ناحية الدور الذي يلعبه في حياة الناس وتقديم الخدمة الصحية لهم ، فالقطاع الصحي دائم الاتصال وبصورة مباشرة مع حياة المواطن اليومية فمن خلال عمل الباحث في دائرة صحة ميسان لمدة خمسة سنوات لاحظ ان هناك برامج تدريبية كثيرة ومتعددة تقدمها دائرة صحة ميسان لموظفيها ، وان هناك نقص في المعلومات حول تقييم هذه البرامج ، ونظراً لأهمية عملية تقييم البرامج التدريبية فإن هذا البحث سيتعرف على عملية تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان بأستعمال اكثر النماذج شهرة واوسعها انتشاراً "نموذج Kirkpatrick" ، ولغرض تحديد مشكلة البحث بشكل ادق وضعت تساؤلات يمكن الاجابة عنها لاحقاً والوصول الى الاهداف المتحققة من هذا البحث كالآتي :

- أ - هل هناك اهتمام بالتدريب في دائرة صحة ميسان ؟
 ب - هل ان جميع العاملين يخضعون لبرامج التدريب في دائرة صحة ميسان ؟
 ت - هل هناك تقييم فعلي وموضوعي لبرامج التدريب في دائرة صحة ميسان ؟
- 2 - **أهمية البحث** : يمكن تحديد أهمية البحث من خلال مجموعة من النقاط هي :
- أ - الإفادة من القاء الضوء على واقع تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان .
 ب - قد تسهم في تحديد مستويات تقييم البرامج التدريبية من حيث تقييم رد الفعل والتعلم وتغيير السلوك لدى المتدربين والنتائج التنظيمية .
 ت - يساعد هذا البحث المؤسسات الخارجية التي ترغب في تمويل برامج التدريب الصحي في دائرة صحة ميسان .
 ث - يساعد هذا البحث دائرة صحة ميسان لتطوير برامجها التدريبية بما يتناسب مع تطلعات المتدربين مما يؤدي الى زيادة فاعلية و كفاءة البرامج التدريبية .
 ج - يفتح هذا البحث المجال امام المزيد من البحوث الاخرى في نفس المجال .
 ح - يرى الباحث ان النتائج المتوقعة للبحث ستساهم في تحسين برامج تدريب العاملين في دائرة صحة ميسان.

3 - **اهداف البحث** : يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :

- أ - التعرف على واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان .
 ب - الكشف عن مدى الالتزام بتقييم " رد فعل المتدربين " عند تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان.
 ت - توضيح مدى الالتزام بتقييم " التعلم " عند تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان .
 ث - معرفة مدى الالتزام بتقييم " سلوك المتدربين " عند تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان .
 ج - معرفة مدى الالتزام بتقييم " النتائج التنظيمية " عند تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان .
 ح - توضيح الفروق في اجابات افراد العينة عن (تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان باستعمال نموذج Kirkpatrick بحث ميداني) يعزى الى المتغيرات الشخصية (محل العمل، العنوان الوظيفي، النوع الاجتماعي، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة ، عدد البرامج التدريبية التي اشترك بها سابقاً) .
- 4 - **النموذج الفرضي للبحث** : يمكن تصميم نموذج فرضي للبحث وذلك من خلال الاعتماد على محاور نموذج التقييم الاساسية لـ (Kirkpatrick) ، وبما ان موضوع البحث هو تقييم فلا توجد حاجة الى علاقة ارتباط او تأثير بين متغيرات البحث ، ويمكن من خلال الشكل (1) ملاحظة متغيرات البحث



الشكل رقم (1) النموذج الفرضي للبحث

5 – **فرضيات البحث** : تتضمن فرضيات البحث فرضية رئيسية واحدة تقوم بعرض مشكلة البحث، وفي ضوءها سيتم وضع فرضيات فرعية كإجابات متوقعة لحلول مشكلة البحث .

الفرضية الرئيسية
أولاً : ينسب تباين تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان الى تباين تقييم المحاور الاربعة لنموذج Kirkpatrick .

ثانياً : فضلاً عن ذلك وضعت فرضية اخرى مفادها (تتباين آراء افراد العينة حول نموذج التقييم باختلاف خصائص افراد العينة الديموغرافية، محل العمل – النوع الاجتماعي – العنوان الوظيفي – التحصيل الدراسي – سنوات الخدمة – عدد الدورات التدريبية) .

6 – **ادوات البحث و وسائل استخراج النتائج البحثية** : اعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات المطلوبة في البحث على نوعين من الادوات هي :

أ – ادوات جمع البيانات .
ب – ادوات وصف البيانات وتحليلها .
أ – ادوات جمع البيانات : اعتمد الباحث لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة نوعين من الادوات هما :
اولاً : المراجع النظرية : قام الباحث من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري لما تيسر له من المراجع العربية والاجنبية ، والدراسات المنشورة المتوفرة في المكتبات العراقية والعربية من كتب ومجلات ودوريات واطرايح ورسائل وكذلك الاستعانة بشبكة المعلومات (الانترنت) للمواضيع ذات العلاقة بطبيعة البحث.

ثانياً : الجانب الميداني : تم الاعتماد على البيانات والمعلومات في الجانب العملي فضلاً عن المراجع النظرية المذكورة آنفاً على نوعين من الادوات هي : المقابلات : قام الباحث بأجراء عدة مقابلات شخصية مع مدير مركز تدريب وتطوير الملاكات في دائرة صحة ميسان وايضاً مع مجموعة من المدربين للتعرف على الآراء الاولى الخاصة بموضوع ابعاد البحث . والاستبانة : استخدم الباحث الاستبانة كأداة للبحث في الحصول على البيانات والمعلومات التي يمكن من خلالها قياس متغيرات البحث ، وتم توزيعها بصيغتها الاولى على عدد من عينة البحث للوصول الى نتائج اولية بغية الحصول على نتائج تفيد في قياس متغيرات البحث .

ب – ادوات وصف البيانات وتحليلها : من خلال استخدام البيانات والمعلومات واتباع المقاييس العلمية في البحث عمل الباحث على استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) لتنفيذ العمليات الاحصائية الاتية :

- 1 – النسب المئوية .
- 2 – التكرارات .
- 3 – الوسط الحسابي .
- 4 – الانحراف المعياري .
- 5 – معامل الارتباط سبيرمان براون .
- 6 – القيمة الاحتمالية .
- 7 – اختبار التباين .
- 8 – اختبار مربع كاي .

7 – **المقاييس المستخدمة** : تمثل الاستبانة المصدر الرئيسي الذي اعتمد عليه الباحث والتي تمثل التساؤلات

التي وضعها Kirkpatrick في نمودجه لتقييم التدريب، قام الباحث بأجراء بعض التعديلات بما يتناسب مع طبيعة عمل دائرة صحة ميسان. وتضمنت الاستبانة مجموعتين من الاسئلة المجموعة الاولى تتعلق بالمعلومات الشخصية وهي (محل العمل والجنس والعنوان الوظيفي والتحصيل الدراسي وسنوات الخدمة وعدد الدورات التدريبية التي اشترك بها سابقاً)، وتعلقت المجموعة الثانية وهي المحاور الاربعة للنموذج وهي (رد فعل المتدربين والتعلم والسلوك والنتائج التنظيمية) ولقد تضمنت الاستبانة (44) فقرة منها (10) نقاط لقياس مؤشر رد الفعل المتدربين ، و (10) نقاط لقياس مؤشر التعلم ، و (14) نقطة لقياس مؤشر السلوك، و (10) نقاط الاخيرة لقياس مؤشر النتائج التنظيمية . ولقد اعتمد الباحث على مقياس (Likert,1967) الخماسي الذي يصف مستوى الاستجابات المتوقعة البديلة بصدد كل فقرة من فقرات المقياس، إذ اعطيت الخيارات (اتفق تماماً، اتفق، غير متأكد، لا اتفق، لا اتفق تماماً) ، ودرجاتها (5 , 4 , 3 , 2 , 1) على التوالي .

8 – اختبارات الصدق والثبات :

أ – الصدق الظاهري validity

يعد الصدق الظاهري من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس ، وهذا النوع من الصدق اكثر شيوعا واستعمالا من قبل الباحثين، إذ يؤكد أهمية الصدق المذكور في العلوم التطبيقية ممثلة بالتطبيقات الاحصائية المختلفة، ولقد تم اختبار صدق محتوى الاستبانة إذ تم توزيعها على مجموعة من الخبراء والمختصين في الاختصاصات الاتية (علم الادارة، علم الاحصاء) ، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة ، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية .
 ب - صدق المحتوى :

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له في عملية تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان، وتبين ان معاملات ارتباط فقرات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه تراوحت بين (0.466 – 0.883) ويتضح من ذلك ان جميع فقرات المقياس حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية لأبعادها .

ج - الثبات Reliability

يقصد بالثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه ، أي ان المقياس يعطي النتائج نفسها باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا اعيد تطبيقه على العينة نفسها وفي الظروف نفسها ، وهو يقيس ايضا درجة مصداقية البيانات التي اعطتها العينة مجتمع الدراسة ويتم ذلك من خلال استخدام احد معاملات الثبات . مثل معامل ألفا-كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي على مستوى الفقرات ككل وكذلك مقياس الارتباطات البينية وتصحيحه بموجب مقياس سبيرمان- براون ومقياس غوت- مان بالتجزئة النصفية ، وقد جاءت نتائج تلك المقاييس على درجة عالية باتجاه تأكيد تحقق حالة الثبات في المقياس (الاستبانة) المعتمد والجدول (1) يوضح نتائج معاملات الثبات المذكورة .

جدول(1) يوضح الصدق والثبات للاستبانة موضوع البحث

طرق الثبات	عدد الفقرات	المتغيرات	الأبعاد	نموذج Kirkpatrick		
				معامل غوتمان (التجزئة النصفية)	معامل سبيرمان براون	العلاقة بين الفقرات
1- رد فعل المتدربين	10	0,837	0,466	0,767	0,784	
2- التعلم	10	0,842	0,649	0,783	0,776	
3- السلوك	14	0,883	0,587	0,782	0,795	
4- النتائج التنظيمية	10	0,859	0,650	0,788	0,787	

9 – مجتمع البحث وعينته ووصف لخصائص افراد عينة البحث :

(اولاً) موقع اجراء البحث :

دائرة صحة ميسان / مركز تدريب وتطوير الملاكات : يقع في مركز مدينة العمارة / محافظة ميسان تابع الى دائرة صحة ميسان ، تأسس في العام 2008 ويعد من المراكز التخصصية التي تهتم بتقديم التدريب وتطبيق خطط وزارة الصحة العراقية في اعداد ملاكات مدربة ومؤهلة للقيام بالأعمال الطبية والصحية والادارية ، وايضا تطبيق البرامج التدريبية التي تعاني من الضعف والقصور في بعض المستشفيات والمراكز التخصصية او مراكز الرعاية الصحية الاولية التابعة الى دائرة صحة ميسان. يضم مركز تدريب وتطوير الملاكات عدد من الوحدات وهي وحدة التدريب والتعليم الطبي والصحي المستمر ووحدة التدريب والتعليم الاداري ، يبلغ عدد المدربين في المركز (15) خمسة عشر مدرباً في مختلف الاختصاصات من اطباء واطباء اسنان وصيادلة وممرضين واداريين وهم مدربين حاصلين على شهادات اعداد المدربين (TOT) . يقوم مركز تدريب وتطوير الملاكات بتدريب (5812) موظفاً سنوياً منهم (4873) موظفاً لغرض اشراكهم في دورات تطويرية ، و (939) موظفاً لغرض الترقية .



تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick / بحث ميداني في دائرة صحة ميسان

ويتم ترشيح الموظف للدورات التطويرية وفق حاجة الدائرة للتدريب مع الاخذ بالحسبان مستحقي الترقية وفق قوائم ترسل من وحدات الترقية في قسم الامور الادارية في دائرة صحة ميسان ، ويكون الاشتراك في الدورات التدريبية إلزامي للذين يتقرر اشتراكهم ، يجب ان تتوفر مجموعة من الشروط لكي يتم السماح للمرشح بالاشتراك بالدورة ، اهمها وجود علاقة بين وظيفة المشارك وموضوع الدورة ، ان يكون المشترك حاصلًا على المؤهلات العلمية والخبرة العملية التي تتطلبها الدورة التدريبية ، يتم الترشيح من دائرة الموظف بموجب استمارة ترشيح للدورات عدا دورات الترقية فيعتمد على سياقات خاصة بالترقية .
(ثانياً) وصف خصائص افراد عينة البحث :

انسجماً مع توجيهات البحث الحالي فقد تم استخدام الاستبانة لرصد آراء ومواقف الافراد . وبما ان عنوان البحث هو (تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان بأستعمال نموذج Kirkpatrick) فإن هذا التقييم يشمل جميع الافراد متلقي التدريب كأن يكونوا اطباء او ممرضين او اداريين . والجدول (2) يوضح تفاصيل توزيع الاستبانة على المركز عينة البحث ، وقد بلغ مجموع افراد عينة البحث الكلي (90) فرداً من مجموع نماذج الاستبانة الموزعة بصورة مباشرة على (100) فرد بعد استبعاد (10) استبانات لم تحصل الاجابة عن فقراتها

جدول (2) وصف تفصيلي لخصائص عينة البحث

الخصائص	الأبعاد	التكرارات	النسب المنوية
الجنس	ذكر	57	63.3
	أنثى	33	36.7
	المجموع	90	% 100
محل العمل	مستشفى	50	55.6
	مركز صحي	21	23.3
	مركز تخصصي	19	21.1
	المجموع	90	% 100
العنوان الوظيفي	طبيب	11	12.2
	صيدلي	10	11.1
	ممرض	39	43.3
	مختبري	22	24.4
	إداري	8	8.9
	المجموع	90	% 100
التحصيل الدراسي	إعدادية	9	10.0
	دبلوم	41	45.6
	بكالوريوس	31	34.4
	دراسات عليا	9	10.0
	المجموع	90	% 100

24.4	22	5 سنوات فأقل	سنوات الخدمة
32.2	29	6 - 10 سنة	
18.9	17	11 - 15 سنة	
24.4	22	16 سنة فأكثر	
% 100	90	المجموع	
23.3	21	مرة واحدة	البرامج التدريبية
43.3	39	2-5 مرات	
33.3	30	6 مرات فأكثر	
% 100	90	المجموع	

ثانياً : بعض الدراسات السابقة :

سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع تقييم البرامج التدريبية وكالاتي :
1 - دراسة (ابو سلمية ، 2007) /هدفت هذه الدراسة المعنونة (مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية) الى التعرف على ماهية التدريب والوقوف على واقعه في مكاتب الانروا والتعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه عملية تطوير وتدريب موظفي مكتب الانروا بغزة ، وطبقت الاداء على (172) موظف وموظفة ، ومن اهم النتائج التي خلصت لها الدراسة (انه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على مبادئ تنمية الموارد البشرية وبشكل مقبول) .

2 - دراسة (الاثري والزيراي 2002) /هدفت هذه الدراسة التي هي بعنوان (تقييم التدريب : دراسة تجريبية في دولة الكويت) الى تقييم انشطة التدريب الحالية والتحديات التي تواجه المؤسسات الكويتية ، تكونت عينة الدراسة من خمسة (5) مؤسسات بريطانية و(77) مؤسسة كويتية منها (40) مؤسسة حكومية و (37) مؤسسة خاصة، (وكانت ابرز النتائج اغلب المؤسسات سواء حكومية او مؤسسات قطاع خاص تنفذ التقييم في بعض الاحيان ، كما ان الاستبيانات هي الاكثر استخداما في عملية تقييم التدريب).

3 - دراسة (Hui Lien et al , 2007) /هدفت هذه الدراسة المعنونة (تقييم التدريب مستندا الى الشركات التايوانية للتكنولوجيا المتقدمة) الى استكشاف وفهم اساليب تقييم التدريب المستخدمة في سبعة شركات تايوانية موسومة بالامتياز في خدماتها ، وايضا مقارنة نموذج Kirkpatrick ونموذج سوانسون لتقييم البرامج التدريبية، واشتملت عينة الدراسة على (7) شركات تايوانية للتكنولوجيا المتقدمة والتي تستخدم مختلف النماذج للتقييم داخل هذه الشركات. ابرز نتائج هذه الدراسة ان الشركات السبعة تعمل على تقديم برامج تدريب ذات جودة عالية وذلك ما ظهر في الخدمات المتميزة التي تقدمها هذه الشركات .

4 - دراسة (Saleh , 2004) /هدفت هذه الدراسة التي هي بعنوان (تقييم فعالية التدريب على الازو 2000:9001 في شركات التصنيع المعتمدة في ماليزيا) الى التعرف على ردود فعل اعضاء فريق التدريب المسؤولين عن تنفيذ معايير الازو في شركاتهم وتقييم البرامج التدريبية التي صممت لدعم تطبيق نظام الازو وتضمنت عينة الدراسة (87) شخص من (27) شركة ماليزية معتمدة بمختلف الاحجام . اظهرت النتائج وجود نسب مرتفعة من ردود الفعل الايجابية لكل من التفاعل، المعرفة، ومستويات الاتجاهات، اما بالنسبة لمستويات المهارات لطاقت المنفذ ظهرت اقل ايجابية، وهذا يشير الى ان الاحتياجات التدريبية لمنفذ النظام يجب ان تعطى الانتباه والعناية الكاملة حتى يكونوا على استعداد لتنفيذ عملية التطبيق بشكل فعال .

5 - دراسة (Blanchard , 2000) /تهدف هذه الدراسة التي بعنوان (تقييم التدريب بين النظرية والتطبيق في كندا) الى تقييم التدريب بين النظرية والتطبيق في 202 منظمة في كندا والاختلاف بين ما اقترحه الاكاديميين وما هو قائم في الوضع الحالي وعددت النماذج العلمية لتقييم التدريب واستخدمت نموذج Kirkpatrick بصفته النموذج الاكثر استخداما والنموذج الذي عليه اجماعاً علمياً. ومن النتائج فقط %19 من المنظمات الكندية تقوم بتقييم التدريب غير الاداري عند مستويات السلوك والنتائج التنظيمية معاً وان %22 من المنظمات الكندية تقوم بتقييم التدريب الاداري عند مستويات السلوك والنتائج التنظيمية معاً وهذا يعني ان منظمة من كل 5 منظمات كندية تقييم تربيها كما اوصت المعايير الاكاديمية .

ثالثاً : مناقشة الدراسات السابقة ، ومجال الافادة منها

- ان اهم ما استنتجه الباحث من مراجعة الدراسات السابقة تمثل بالفقرات الاتية :
- أ – ان اغلب الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبانة في عملية جمع البيانات والمعلومات لتقييم البرامج التدريبية .
- ب – تبين ان أغلب المنظمات التي كانت عينة البحث في الدراسات السابقة قد استخدمت نموذج Kirkpatrick في عملية تقييم البرامج التدريبية .
- ج – افرزت الدراسات السابقة (العربية والاجنبية) الاهتمام بعملية تقييم البرامج التدريبية المقدمة للأفراد العاملين في هذه المنظمات .
- يمكن تلخيص اوجه الافادة التي تحققت للباحث بالنقاط الاتية :
- أ – بناء الاطار النظري والعملية لموضوع تقييم البرامج التدريبية .
- ب – الاسهام في صياغة فقرات الاستبانة التي وزعت على مجتمع البحث .
- ج – تشكيل تراكماً معرفياً مكن الباحث من الالمام بموضوع تقييم البرامج التدريبية .

المحور الثاني / الاطار النظري للبحث

توطئة

يعد موضوع التدريب من المواضيع التي تنال أهمية بالغة ، حيث ان التدريب يهدف لإكساب المتدربين معارف ومهارات واتجاهات من أجل تطوير أدائهم وتنميتهم مهنيًا بما ينعكس إيجابياً على تطوير أداء المؤسسة بجوانبها وأنشطتها المختلفة ، ويتناول موضوع التدريب في المنظمات الصحية الاساليب الاساسية في التعليم والتي تعمل على صقل المهارات ، والمعرفة ، والاتجاهات للمتدربين :

اولاً: مفهوم التدريب :

من أجل الوقوف على تعريف التدريب لا بد من توضيح بسيط لهذا المفهوم ، وكما يأتي :

أن مفهوم درب باللغة العربية فيعني درب الانسان بالشيء اذا علمه حتى أتقنه (الرازي،1983:201) . والتدريب (Training) بمعنى توجيه او تسديد (البعلبكي،2008:983) والتدريب هو أهم نشاط من الانشطة التي يشيع استعمالها في تطوير الموارد البشرية (Ashton،1979:117) . واستخدمته المنظمات لحل المشاكل المتنوعة على سبيل المثال تغيير اتجاهات العاملين بواسطة برامج جديدة، ووظائف وأدوار (Chunn،1993:225) . ويساعد التدريب الموظفين على أداء وظائفهم بفعالية أكبر من قبل مما يجعلهم مناسبين ومؤهلين لأداء هذه الوظائف (Moskowitz،2008:99). ويعد التدريب أحد القدرات البشرية الفطرية التي يمكن تطويرها حتى تصل الى مستوى عالي من الحرفية، والتدريب في الاصل هو شكل من أشكال التنمية البشرية التي يساعد فيها المدرب على اكتشاف قدرات الفرد، ويمارس المدرب هذا الدور باستخدام أساليب ومناهج تهدف الى دعم الفرد وتشجيعه (العامري،2007:19). وقد ظهرت العديد من التعاريف للتدريب كان ابرزها عملية تزويد الافراد او الجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الاداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الافراد او الجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفاعلية وكفاءة (السكرانة،2009:87) . والتدريب هو عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من اجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي اعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة، من خلال تطوير وتحسين ادائهم (بربر،2012:438). وايضاً عرف التدريب بأنه تقديم فرصة للتعلم من أجل اكتساب وتحسين المهارات التي ترتبط بعمل الفرد (Scherrman horn،2008:307) .

ثانياً : أهمية التدريب :

يعد التدريب مؤشراً مهماً يستدل من خلاله على درجة تطور وتنمية الموارد البشرية ، ولاسيما ونحن نعيش في عصر المعرفة وتسارع التغيرات التكنولوجية وتغير أنظمة العمل وأساليبه ، إذ لا يكفي انتقاء الافراد الصالحين الذين يقع عليهم الاختيار في ضوء ما يجري من أختبارات مختلفة وإنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار توفير تدريب على أعمال الوظائف التي يشغلها العاملون بغية رفع مستوى كفاءتهم الانتاجية لأقصى حد ممكن (توفيق،2005:77) . ويلعب التدريب دوراً أساسياً في حياة المنظمات المعاصرة من خلال ما يلي :

1) أهمية التدريب للمنظمة : التدريب مهم لكونه نشاط يهتم بتزويد الأفراد العاملين بالمعارف والمهارات، وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم الى سلوك واتجاهات ايجابية، لمواكبة التطورات والتغيرات المستمرة في بيئة العمل، وتحقق برامج التدريب بالنسبة للمنظمة الفوائد الاتية كما أشار (Armstrong،2001:302) و (الطائي،2006) :

- 1 - ازالة ومعالجة نقاط الضعف في الاداء .
- 2 - المساعدة في تطوير المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة .
- 3 - التدريب يساهم في حل مشاكل المنظمة واتخاذ قراراتها بفعالية أكبر .
- 4 - يساعد في تجديد وتحديث المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياستها بما يتلاءم مع المتغيرات البيئية .
- 5 - يساهم في عملية ربط أهداف العاملين مع أهداف المنظمة .
- 6 - مساعدة العاملين في التعرف على الاهداف التنظيمية.
- 7 - المساهمة في انفتاح المنظمة على بيئتها ومجتمعها الخارجي.

2) أهمية التدريب للأفراد العاملين : وتحقق البرامج التدريبية الفوائد الاتية للأفراد الذين يعملون في المنظمة، وحسب ما بينها كلاً من (Leopold، 2002:266) و (عباس،2006:49)

- 1 - تساعدهم في تحسين فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها .
- 2 - تطوير وتنمية الدافعية نحو الاداء ، وخلق فرصة للنمو والتطور لدى العاملين .
- 3 - تقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة او المهارة او كليهما .
- 4 - المساعدة في حل المشاكل التي يقع فيها العاملون خلال العمل .
- 5 - تقليل دوران العمل ورفع الروح المعنوية والثقة .

3) أهمية التدريب للمجتمع: بما ان للتدريب اهمية للمنظمة ولل فرد يضيف (الزيادي،2006:79) أهمية التدريب بالنسبة للمجتمع، حيث ان الاهمية المتزايدة للتدريب اذا كانت تمثل ضرورة ملحة لكافة المجتمعات النامية ، نظراً للعبء المضاعف الملحق على عاتق التدريب والمتمثل في اللحاق بالمجتمعات المتقدمة وتقليل الفجوة الحضارية ، ثم ملاحقة ذلك التطور الهائل في العلوم والمعارف وتطبيقاتها.

4) أهمية التدريب في تطوير العلاقات الانسانية: ان التدريب يؤدي الى تحقيق نتائج تتعلق بالعلاقات الانسانية، وقد بينها كل من (الطائي وآخرون،2006) ، (المدهون،2005:74) كالآتي :

- 1 - التركيز على تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الافراد العاملين .
- 2 - توفير قيادات إدارية ناجحة.
- 3 - تساهم في تطوير امكانيات وقدرات الافراد.
- 4 - دعم العلاقة وتوثيقها بين الادارة والافراد العاملين لديها .

ثالثاً: أهداف التدريب :

يمكن القول بأن تحديد الحاجات التدريبية في المنظمة تعد القاعدة الاساسية لتحديد ومعرفة الاهداف المتوخى بلوغها من خلال البرنامج التدريبي ، إذ يحدد الهدف في ضوء النقص المعرفي أو المهاري المراد بلوغه وهذا يساعد عند تحديده بوضوح المدرب والمتدرب في معرفة ما ينبغي أن يتعلمه ويعلمه المدرب ومن ثم ما ينبغي بلوغه من مهارات او معارف تدريبية بغية تحقيقها بشكل فعال (Stewart & Brown,2009:341). أن اهداف التدريب واضحة المعالم توفر معايير مناسبة ودقيقة لعملية تقييم التدريب وتعني تلك الاهداف التدريبية التي لاتزال حية وواضحة تماماً والتي تحقق الاهداف (Collins،2002:216). ويؤكد (Barrington،1997:253) أن أهداف التدريب يجب ان تكون متناسقة مع أغراض تقييم البرامج التدريبية . وتتركز أهداف التدريب في تحسين النمط السلوكي من خلال عملية تعليم يمر بها الفرد في مواقع التدريب وتعد أهداف التدريب الغايات التي يسعى التدريب الى تحقيقها (ماهر،2009:471). وتتمثل الاهداف في ما يأتي :

- 1 - تنمية المعارف والمهارات والاتجاهات .
- 2 - تحسين مستويات الاداء .

رابعاً : مراحل العملية التدريبية

يقوم المسؤولون عن التدريب بالمنظمة بإعداد برامج التدريب اللازمة للعاملين في هذه المنظمة والتساؤل هنا هو كيف تعد هذه البرامج بحيث تكون قابلة للتنفيذ دون مشاكل تعرقل تقدمها او تحد من نتائجها ولا يمكن تقديم شكل نموذجي لبرامج التدريب يمكن ان يطبق في جميع المنظمات اذ ان الشكل الذي يتخذه البرنامج يتأثر بعوامل كثيرة تتعلق بطروف المنظمة ، الا انه يمكن القول بصفة عامة بأن برامج التدريب تمر بمجموعة من المراحل (عبد الباقي، 2001:113) .

- 1 - مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية .
- 2 - مرحلة تصميم البرنامج التدريبي .
- 3 - مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي .
- 4 - مرحلة تقييم البرنامج التدريبي .

خامساً : مفهوم تقييم البرامج التدريبية :

انه عملية تقييم القيمة الكلية لنظام التدريب او لدورة تدريبية او برنامج تدريبي من ناحية اجتماعية وكذلك من ناحية مالية، وتستخدم كلمة تقييم للحكم على المتابعة المستمرة للبرنامج التدريبي او لعملية تدريبية متكاملة (حمدان ، 1990:71) .

سادساً : اهمية عملية تقييم البرامج التدريبية :

يدل التقييم في البرامج التدريبية على مجموعة واسعة من الانشطة التي ترتبط معها فضلاً عن العديد من الفوائد ، وكذلك لتقديم شرح مبسط للتقييم أي مقارنة الفعالية الحقيقية الفعلية وما هو متوقع او الوعد الذي يؤكد على الحاجة الى التفكير في ما تم تحقيقه بالمقارنة مع ما كان يؤمل منه (James & Roffe ,2000:242) .

سابعاً : أهداف تقييم البرامج التدريبية :

ان تقييم البرامج التدريبية يهدف الى معرفة مدى تحقيق التدريب للأهداف المرجوة منها (الحميد ، 1997) من خلال محورين هما :

أ - تقييم كفاءة خطوات العملية التدريبية ، من خلال عملية التقييم يتم التأكد من سير العملية التدريبية في مراحلها المختلفة وفقاً للخطة الموضوعية لذلك .

ب - تقييم تحقيق اهداف التدريب التطبيقية، ويتم خلال عملية التقييم للتأكد من نقل اثر التدريب (المهارات، المعارف، السلوك) الى واقع العمل الميداني بوجه عام ، او حل مشكلات معينة كما يتم التأكد ايضا من العائد من الاستثمار في التدريب على المنظمة يعادل ما صرف عليه من موارد. ويوافق (توفيق، 1998:87) للحميد في الرأي حيث يعرض هذه الاهداف على شكل نقاط منفصلة، وهي بمثابة أهداف عملية التقييم وهي :

- 1 - تحديد فيما اذا كان التدريب مواءماً للأهداف الاصلية الاولية التي اجري من اجلها التدريب .
- 2 - تحديد التحسينات التي يتم ادخالها على البرامج التدريبية وعلى وفق ما تنتهي اليه عملية التقييم .
- 3 - تحديد فيما اذا كان هناك عائد على الاستثمار للجهد التدريبي .
- 4 - معرفة الشريحة التي يمكن ان تستفيد من هذه البرامج التدريبية وتحديد ما .
- 5 - اختبار مدى وضوح ومصداقية الاسئلة والاستقصاءات والادوات والاساليب المستخدمة في النشاط التدريبي .
- 6 - تحديد الوحدات والافراد الاكثر او الاقل استفادة من البرنامج التدريبي .
- 7 - تجميع معلومات تفيد في تخطيط او تسويق البرامج التدريبية القادمة .
- 8 - تحديد فيما اذا كانت هذه البرامج ملائمة مع احتياجات المنظمة الفعلية .
- 9 - بناء قاعدة معلومات اساسية يمكن استخدامها لمساعدة الادارة في اتخاذ قراراتها المستقبلية .

ثامناً : نموذج كيركباتريك (Kirkpatrick) :

نموذج تقييم التدريب دونالد كيركباتريك ، وهو نموذج المستويات الاربعة لتقييم عملية التدريب ، دونالد كيركباتريك استاذ فخري في جامعة ولاية وسكونسن (حيث حصل على شهادة الماجستير والدكتوراه) . نشرت افكاره لأول مرة في عام 1959 ، من خلال سلسلة من المقالات في مجلة الجمعية الامريكية للإدارة والتدريب ودرجت المواد لاحقاً في كتاب كيركباتريك لتقييم البرامج التدريبية التي نشرت اصلاً في عام 1994 ويعتبر نموذج كيركباتريك المتكون من اربعة مستويات الان كمقياس لعملية التدريب في مجتمعات الموارد البشرية . ويتألف هذا النموذج من اربعة مستويات هي :
رد الفعل (للمتدربين) : ماذا ظنوا او شعروا عن التدريب .
التعلم : الزيادة الناتجة في المعرفة والقدرة .
السلوك : مدى السلوك والقدرة على التحسين والتنفيذ (التطبيق) .
النتائج : الاثار المترتبة على عمل او بيئة العمل الناتجة عن اداء التدريب .
(www.businessballs.com)

تاسعاً : مستويات نموذج كيركباتريك :

ويتم استخدام نموذج كيركباتريك من قبل المنظمات التي تقوم بالتدريب لفهم تأثير البرامج التدريبية ، حيث ان النتائج ليست ملموسة جداً في الطبيعة (100: Marcotte , 2002) .
ان المستويات الاربعة لكيركباتريك تمثل سلسلة من الخطوات لتقييم البرامج التدريبية ، وكل مستوى له اهمية وله تأثيره في المستوى التالي ، بوصفها واحدة ينتقل من مستوى الى اخر ، وتصبح العملية اكثر صعوبة وتستغرق وقتاً طويلاً لكنه يوفر معلومات اكثر قيمة ، ويمكن توضيح هذه الخطوات الاربعة كالآتي :

المستوى الاول / رد الفعل :

تقييم هذا المستوى يركز على كيفية اولئك الذين يشاركون في البرنامج الرد على ذلك ويؤخذ على الفور وبعد الانتهاء من البرنامج التدريبي ، ويمكن ان يلاحظ ان الايجابية لرد على عدد قليل من الاشخاص الرئيسيين في المجموعة يؤثر على مستقبل استمرار البرنامج ، ويمكن القول ان تقييم رد الفعل يستهدف التعرف على كيفية تحقيق متعة المتدربين وسعادتهم خلال البرنامج ، وهذا يستلزم الدقة في القياس ، لان البيانات المجمعة في هذا الشكل من اشكال التقييم هي الفصيل في تحقيق الهدف من وراء القياس ، ولكي يكون التقييم فعال فان على رجل التدريب ان يبداً بعمل جاد لقياس ردود الفعل ، على ان يستمر في عملية التقييم اذا كانت ردود الفعل ايجابية ، اذ يجب الا يتوقف عند حصوله على استجابات المتدربين ، لانه وان كان في هذه الحالة قد ادى عملاً جيداً يكون غير متأكد بعد من اكتساب الحقائق والمعلومات والمهارات والسلوك المرغوب فيه قد تحقق كما انه لا يوجد لديه حتى الان أي مؤشر على ان سلوك المتدربين سوف يتغير نتيجة للبرنامج ، ولا يزال بعيداً عن الحكم بموضوعية على أي نتائج يمكن ان تعزى الى برنامج التدريب، ويمكن الاستعانة بالأساليب الاتية لقياس رد فعل البرنامج التدريبي على المتدربين منها :

- 1 - المقابلة الشخصية مع المتدربين للتعرف على آرائهم نحو البرنامج التدريبي .
- 2 - الملاحظة الدقيقة للمتدربين خلال الدورة التدريبية .
- 3- تصميم استبانة بهدف الحصول على ردود الفعل في صورة كمية بقدر الامكان (Charney & Conway , 1998:177 ; Hackett , 2005:303) .

المستوى الثاني / التعلم :

يدار هذا المستوى عن طريق عمل اختبار بسيط بواسطة ورقة وقلم ، قبل وبعد البرنامج كجزء من عملية التقييم ، وهذا يساعد على فهم الى أي مدى تغير المشاركين في مواقفهم وتحسين المعرفة او زيادة مهارة نتيجة لحضور البرنامج ، وبما ان قياس رد الفعل تجاه البرنامج التدريبي لا يكفي وحده كدليل على ما اكتسبه المتدربون من البرنامج ، لكنه يعد الخطوة الاولى من خطوات التقييم ، فان الخطوة ومن ثم التي تفرض نفسها هي ان تقيس درجة التعلم الناشئ عن البرنامج ، ذلك ان حضور البرنامج التدريبي واستخدام المدرب كل ما يدل على تحمسه وعرض الموضوعات بطريقة جيدة ، واستخدام وسائل الايضاح التي تجعل من الجلسة التدريبية جلسة حيوية مقبولة لدى المتدربين ليست كل شيء ، فالتحليل الدقيق لمحتويات الموضوعات قد يكشف عن ان المدرب لم يقل شيئاً ذا قيمة ولكنه استطاع ان يعرض عرضاً جيداً .

ويمكن تعريف التعلم على انه مجموعة من الخصائص والمبادئ والاساليب التي استطاع المتدربون فهمها واستيعابها ، ومن الممكن قياس ما اكتسبه المتدربون من حقائق ومبادئ و أساليب عن طريق اختبار يحتوي على مجموعة من الاسئلة المصممة لقياس الموضوعات التي شملها البرنامج التدريبي ، وقد يستعان بنفس الاختبار الذي قيس به معلومات المتدربون قبل حضورهم البرنامج التدريبي ، بشرط ان يكون قد اثبت فعالية في هذا الصدد ، وقد يكون الاختبار مختلف عن اختبار ما قبل التدريب (Kirkpatrick , 2005:66).

المستوى الثالث / السلوك :

يؤكد (Kirkpatrick , 2005:78) ان السلوك عبارة عن كل ما يصدر عن الفرد من نشاط او تصرف سواء كان عقلي او جسماني وسواء تم هذا النشاط او التصرف بطريقة شعورية او لا شعورية لذلك فهو يشتمل على ، الحركات الجسمانية ، النشاط العقلي او الذهني ، النشاط الانفعالي . سواء كان ذلك شعورياً او لا شعوري ، واذا كان التعلم شيء والسلوك الفعلي شيء اخر فان قياس السلوك الناشئ عن التعلم الذي حصل عليه المتدربون يعتبر امراً على درجة كبيرة من الاهمية ، فقد يكون المتدرب متمتعاً بحضور البرنامج وقد يكون قد احرز قسطاً كبيراً من المعلومات والحقائق بل قد يكون احرزها كلها ، الا انه لا يعرف كيف يطبقها فعلاً في مجال عمله وفي هذه الحالة لا يكون التدريب قد انتج ثماره ، حيث تتطلب فعالية التدريب ان تنعكس المعلومات والحقائق والمهارات المكتسبة على العمل ، ومن هنا فان المقياس اذا اغفل السلوك المرغوب فيه من وراء التدريب سيكون مقياساً ناقصاً من وجهة نظر المنظمة التي تنظر الى تغير السلوك بوصفه العائد الهام من التدريب .

المستوى الرابع / النتائج :

يوضح (Kirkpatrick , 2005:89-90) ان قياس نتائج التدريب يقصد به الكشف عن التغيرات التي حدثت نتيجة التدريب وقياسها وفقاً للمعايير المحددة ، وتعد عملية القياس هي العملية الأكثر تنظيمياً وموضوعية لانها تتم وفقاً لمعايير سبق تحديدها ، وان هذه المعايير مبنية على قياس اداء الافراد او قياس اداء الجماعات او قياس اداء المنظمات ، وان كان اداء المنظمات ما هو الا حصيلة اداء الافراد والجماعات باستخدام الامكانيات والموارد المتاحة خلال فترة زمنية معينة ويستطيع القائم بعملية قياس الاداء الحصول على بعض المؤشرات لقياس فعالية التدريب ، ومن واقع سجلات الموظف ، وخاصة في بعض انواع التدريب التي تهتم بكفاءة الافراد وذلك في حالة ما اذا كانت تلك السجلات مصممة لتوضيح العلاقة الفعلية بين اداء الفرد ومستويات الاداء المقررة سابقاً .

فعملية قياس فعالية التدريب يمكن تنفيذها دون ان تشتمل على محاولة للتقييم وهي طبقاً لهذا تشير الى مستويات معينة او معايير محددة لتقدير مدى التغيير الذي احدثه التدريب ، أي البرنامج التدريبي ، ولا يعني بالضرورة ان ذلك التغيير هو المطلوب او المحقق للاغراض التي وضع من اجلها . ويوضح كل من (Tamkin & Yarnall & Kerrin , 2002 :401-402) ان قياس فعالية التدريب يعتمد على ثلاثة امور هي : معرفة مستوى اداء الفرد قبل بداية تنفيذ البرنامج التدريبي ، ثم معرفة مستواه اثناء التدريب ، واخيراً معرفة مستواه بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج ، وان عدم معرفة مستوى اداء الفرد قبل تنفيذ البرنامج يجعل محاولة قياس فعالية التدريب بدون معنى وبدون معرفة مستوى اداء الفرد بعد تنفيذ البرنامج لا يمكن معرفة مدى تحقق البرنامج لأهدافه ان التدريب لا يقتصر على مجرد حضور البرنامج التدريبي ولا يعد الحضور هذا دليلاً على وجود التدريب بمعناه الحقيقي الذي يؤثر في سلوك ومعرفة مهارات الافراد ، لذلك نجد ان عملية القياس السليمة تحتاج الى بعض المعلومات الاساسية عن :

- عدد الافراد الذين يتلقون التدريب .
- مدة او فترة البرنامج التدريبي .
- تحديد القطاع او الفئة التي يستهدفها البرنامج التدريبي .

المحور الثالث / الجانب العملي للبحث

أولاً : تقييم البرامج التدريبية باستعمال نموذج Kirkpatrick بحسب المحاور الأربعة:

قيس هذا البعد من خلال أربعة محاور رئيسية والتي تشمل (رد فعل المتدربين ، التعلم ، السلوك ، النتائج التنظيمية) وفيما يأتي تشخيص لواقع محاور النموذج:

1- محور تقييم رد فعل المتدربين: يتكون هذا المحور من عشر فقرات وهي التسلسلات (1-10) كما مبين في الجدول (3) والذي، يشير إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة لمحور تقييم رد فعل المتدربين ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً ذا (مستوى عالٍ) يبلغ (3.79) وهو أعلى من الوسط الفرضي المعياري البالغ (3) وكان الانحراف المعياري العام (1.15) ومعامل الاختلاف العام لهذا المحور (0.31) مما يعكسان درجة انسجام جيدة في إجابات أفراد العينة وتشتت عالٍ في الإجابات، أما على مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (9) (الالتحاق في برامج التدريب يسهم في تنمية شبكة علاقاتي الشخصية) أعلى قيمة للوسط الحسابي بلغت (4.28) فهي ذات مستوى عالٍ جداً. وبأقل تشتت في الإجابات وأفضل تجانس من بين جميع الفقرات حيث كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لها (1.01) و(0.24) على التوالي وبينما أقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (3) (تتصف عملية تقييم رد فعل المتدربين بانخفاض التكاليف ويعتمد بشكل كبير عليها) بلغت (3.40) ذات مستوى (متوسط) وهو حول الوسط الفرضي بانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.18)، (0.53) على التوالي ، أما أعلى تشتت في الإجابات من بين جميع الفقرات حققت الفقرة (7) والتي هي (الالتحاق في برامج التدريب يعد مطلباً وظيفياً دون أدنى فئاعة بضرورة هذا البرنامج) إذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.28) و(0.34) على التوالي .

جدول (3) التكرارات ونسبها المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور

تقييم رد فعل المتدربين لنموذج Kirkpatrick

رقم الفقرة	الفقرات	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	تحظى عملية التقييم بمجملها باهتمام كبير في دائرة صحة ميسان .	4.4	4	6.7	6	21.1	19	42.2	38	25.6	23
2	تتم عملية تقييم رد الفعل للمتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لإيمان دائرة صحة ميسان بقيمة التقييم .	5.6	5	5.6	5	23.3	21	38.8	35	26.7	24
3	تتصف عملية تقييم رد فعل المتدربين بانخفاض التكاليف ويعتمد بشكل كبير عليها .	8.9	8	10.0	9	33.3	30	27.8	25	20.0	18
4	عملية تقييم رد فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لا تستغرق وقتاً طويلاً .	7.8	7	6.7	6	16.7	15	44.4	40	24.4	22



تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick / بحث ميداني في دائرة صحة ميسان

عالي	1.13	3.76	0.30	25.6	23	45.5	41	14.4	13	7.8	7	6.7	6	5	تم عملية تقييم رد فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لتوفر الخبرات اللازمة لمثل هذا التقييم .
عالي	1.26	3.64	0.35	28.9	26	35.6	32	15.6	14	11.1	10	8.9	8	6	التدريب ينفذ فقط من أجل استكمال الجانب الإداري المطلوب من دائرة صحة ميسان .
عالي	1.28	3.76	0.34	35.5	32	34.4	31	6.7	6	16.7	15	6.7	6	7	الالتحاق في برامج التدريب يعتبر مطلب وظيفي دون ادنى قناعة بضرورة هذا البرنامج .
عالي	1.24	3.92	0.32	40.0	36	36.6	33	6.7	6	8.9	8	7.8	7	8	الالتحاق في البرامج التدريبية يخرجني من جو الملل في العمل داخل دائرة صحة ميسان .
عالي جداً	1.01	4.28	0.24	52.3	47	34.4	31	6.7	6	2.2	2	4.4	4	9	الالتحاق في برامج التدريب يساهم في تنمية شبكة علاقاتي الشخصية .
عالي	1.18	3.88	0.30	35.5	32	36.7	33	15.6	14	4.4	4	7.8	7	10	تم عملية تقييم رد فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب وذلك لوجود خطط تطويرية في دائرة صحة ميسان .
عالي	1.15	3.79	0.31	31.5	283	37.6	339	16.0	144	8.0	72	6.9	62		إجمالي تقييم رد فعل المتدربين

2- **محور تقييم التعلم** : تم قياس هذا المحور من خلال عشر فقرات والمتسلسلة (11-20) كما مبين في الجدول (4) الذي يشير إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة قيد الدراسة لمحور تقييم التعلم ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً ذا (مستوى عالٍ) يبلغ (3.52) وهو أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) من أصل (5). وبتشتت عالي في إجابات العينة ودرجة انسجام جيدة وهذا ما أكدته الانحراف المعياري العام (1.10) ومعامل الاختلاف العام لهذا المحور (0.32) إذ حققت الفقرة (20) (ان الهدف الرئيس من عملية التدريب هو خلق ملاك مهني قادر على ان يستطيع التكيف مع ظروف العمل المختلفة باستخدام سلوكيات جديدة تم اكتسابها من عملية التدريب)، أعلى وسط حسابي بلغ (4.17) ذو مستوى عالي . وبأقل تشتت في الإجابات وبأفضل تجانس من بين جميع فقرات هذا المحور بانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.01) و (0.24) على التوالي فيما حققت الفقرة (11) (تقوم دائرة صحة ميسان بعمل اختبارات قبل وبعد التدريب لقياس مدى التعلم الحاصل بعده) أقل قيمة وسط حسابي بلغت (2.77). وكما حققت هذه الفقرة أعلى تشتت حيث كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.29) و (0.47) على التوالي. بينما حققت الفقرة (17) (تجري دائرة صحة ميسان اختبار فعالية التدريب عن طريق تقييم الإمكانات المتوفرة للتدريب والمدربين) أقل تشتت في الإجابات إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.95) ومعامل الاختلاف (0.26).



تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick / بحث ميداني في دائرة صحة ميسان

جدول (4) التكرارات ونسبها المنوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور
تقييم التعلم لنموذج Kirkpatrick

رقم الفقرة	الفقرات	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		مستوى الوسط الحسابي	مستوى الإحراق المعياري	مستوى الوسط الحسابي	مستوى معامل الاختلاف		
		%		ت		%		ت		%						ت	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
11	تقوم دائرة صحة ميسان بعمل اختبارات قبل وبعد التدريب لقياس مدى التعلم الحاصل بعده .	17	18.9	26	28.9	18	20.0	19	21.1	10	11.1	متوسط	1.29	2.77	0.47		
12	تقوم دائرة صحة ميسان بعمل اختبار بعد عملية التدريب فقط لقياس مدى التعلم الحاصل بعد التدريب .	9	10.0	7	7.8	14	15.6	44	48.9	16	17.8	عالي	1.17	3.57	0.33		
13	تجري دائرة صحة ميسان اختبار فاعلية التدريب باستخدام نماذج محاكاة التدريب بواقع العمل في الدائرة .	6	6.7	15	16.7	25	27.8	33	36.7	11	12.2	متوسط	1.10	3.31	0.33		
14	تجري دائرة صحة ميسان اختبار فاعلية التدريب عن طريق مراقبة المهارات التدريبية في العمل .	7	7.8	14	15.6	25	27.8	37	41.1	7	7.8	متوسط	1.07	3.26	0.33		
15	ان دائرة صحة ميسان تقوم باختبار فعالية التدريب باستخدام نموذج التقييم الذاتي .	6	6.7	15	16.7	33	36.7	25	27.8	11	12.2	متوسط	1.08	3.22	0.34		
16	تجري دائرة صحة ميسان اختبار فعالية التدريب باستخدام نموذج التقييم الجماعي .	4	4.4	12	13.3	22	24.4	39	43.3	13	14.4	عالي	1.04	3.50	0.30		
17	تجري دائرة صحة ميسان اختبار فعالية التدريب عن طريق تقييم الامكانيات المتوفرة للتدريب والمدربين .	2	2.2	8	8.9	26	28.9	38	42.2	16	17.8	عالي	0.95	3.64	0.26		
18	أعتقد بأن عملية التدريب ساهمت بشكل كبير بمنحي معارف ومهارات عديدة عن موضوعات مختلفة .	4	4.4	8	8.9	14	15.6	32	35.6	32	35.6	عالي	1.13	3.89	0.29		
19	ساهمت عملية التدريب في دائرة صحة ميسان بشكل كبير في تطوير إكساباتي الادارية والمهنية .	6	6.7	11	12.2	6	6.7	37	41.1	30	33.3	عالي	1.21	3.82	0.32		
20	ان الهدف الرئيس من عملية التدريب هو خلق ملاك مهني قادر على ان يستطيع التكيف مع ظروف العمل المختلفة باستخدام سلوكيات جديدة تم اكتسابها من عملية التدريب .	3	3.3	4	4.4	9	10.0	33	36.7	41	45.6	عالي	1.01	4.17	0.24		
	إجمالي تقييم التعلم	64	7.1	120	13.3	192	21.4	337	37.5	187	20.7	عالي	1.10	3.52	0.32		

3- محور تقييم السلوك: حقق هذا المحور وسطاً حسابياً عاماً وهو فوق الوسط الفرضي المعياري البالغ (3) إذ بلغ (3.19)، وبتشتت عالي في الإجابات حيث كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين (1.12) و (0.354) على التوالي كما مبين في الجدول (5). فقد شمل الفقرات (21-34) فحققت الفقرة (21) (تجري دائرة صحة ميسان استخدام ملاحظة أداء المتدربين في محيط العمل لتقييم أثر البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين) أعلى قيمة وسط حسابي بلغ (3.50) وبتشتت عالي في الإجابات حيث كان الانحراف المعياري (1.15) ومعامل الاختلاف (0.33)، فيما حققت الفقرة (24) (تجري دائرة صحة ميسان مراجعة لسجلات العمل اليومية وسجلات الأداء لتقييم أثر البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين) أقل وسط حسابي بلغ (2.87) وبأعلى تشتت في الإجابات مقارنة مع جميع فقرات المحور فكان الانحراف المعياري (1.20) ومعامل الاختلاف (0.42)، بينما حققت الفقرة (33) (تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام خطة العمل كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين) أقل تشتت في الإجابات من بين جميع الفقرات حيث كان الانحراف المعياري (1.02) وأفضل درجة تجانس مقارنة مع جميع فقرات المحور إذ بلغ معامل الاختلاف (0.30).



تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick / بحسب هيداني في دائرة صحة ميسان

جدول (5) التكرارات ونسبها المنوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور
تقييم السلوك لنموذج Kirkpatrick

رقم الفقرة	الفقرات	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
21	تجري دائرة صحة ميسان استخدام ملاحظة أداء المتدربين في محيط العمل لتقييم أثر البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	4	4	16	16	21	21	29	29	20	20
22	تجري دائرة صحة ميسان استخدام قصص النجاح الإدارية كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	6	6	19	19	31	31	22	22	12	12
23	تجري دائرة صحة ميسان استخدام تقييم الاداء كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	6	6	16	16	30	30	29	29	9	9
24	تجري دائرة صحة ميسان مراجعة لسجلات العمل اليومية وسجلات الاداء لتقييم أثر البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .	13	13	24	24	23	23	22	22	8	8
25	تجري دائرة صحة ميسان تسجيل المخرجات كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	8	8	20	20	24	24	29	29	9	9
26	تجري دائرة صحة ميسان عمل تقييم من قبل المرؤوسين للمتدربين لتقييم أثر البرنامج التدريبي في سلوك المتدربين .	9	9	14	14	29	29	26	26	12	12
27	تجري دائرة صحة ميسان استخدام التقييم الذاتي كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	7	7	17	17	33	33	24	24	9	9
28	تجري دائرة صحة ميسان استخدام تقييم النظراء (المتدربين من نفس المستوى الإداري) كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	8	8	21	21	26	26	27	27	8	8
29	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المقابلة كوسيلة لتقييم أثر البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	9	9	23	23	26	26	23	23	9	9
30	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام تقييم رؤساء المتدربين كوسيلة لتقييم البرامج التدريبية على مستوى سلوك المتدربين .	10	10	18	18	22	22	30	30	10	10
31	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام مجموعات العمل المركزة كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	4	4	18	18	23	23	31	31	14	14
32	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المتابعة كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين.	5	5	19	19	21	21	34	34	11	11
33	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام خطة العمل كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	4	4	14	14	26	26	36	36	10	10
34	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام مقيمين خارجيين كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .	8	8	16	16	31	31	24	24	11	11
متوسط	إجمالي السلوك	8.0	101	255	255	20.2	366	29.1	386	30.6	152

4- **محور تقييم النتائج التنظيمية:** يتكون هذا المحور من عشر فقرات وهي التسلسلات (35-44) كما مبين في الجدول (6) والذي، يشير إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة لمحور تقييم النتائج التنظيمية ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً ذات (مستوى متوسط) يبلغ (3.15) وهو أعلى من الوسط الفرضي المعياري البالغ (3) وكان الانحراف المعياري العام (1.11) ومعامل الاختلاف العام لهذا المحور (0.353) مما يعكسان درجة انسجام جيدة في إجابات أفراد العينة وتشنت عال في الإجابات، أما على مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (43) (تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المعلومات الواردة من المسؤولين بالوزارة والجهات المعنية المختلفة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية) أعلى قيمة للوسط الحسابي بلغت (3.43) فهي ذات مستوى عالي . حيث كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لها (1.09) و(0.32) على التوالي وبينما اقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (35) (تجري دائرة صحة ميسان مقارنة مستوى الخدمات قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية) بلغت (2.90) ذات مستوى (متوسط) وهو حول الوسط الفرضي، وبأعلى تشنت في الإجابات من بين جميع الفقرات بانحراف معياري (1.20) ومعامل اختلاف (0.41) ، أما أقل تشنت في الإجابات من بين جميع الفقرات حققته الفقرة (39) (تجري دائرة صحة ميسان مقارنة لمستوى الجودة للخدمة المقدمة قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية) إذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.01) و(0.30) على التوالي.

جدول (6) التكرارات ونسبها المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور

تقييم النتائج التنظيمية لنموذج Kirkpatrick

رقم الفقرة	الفقرات	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
35	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة مستوى الخدمات قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	13	14.4	21	23.3	27	30.0	20	22.2	9	10.0
36	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة للهدر المالي قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	15	16.7	14	15.6	31	34.4	22	24.4	8	8.9
37	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة سجلات الاداء للموظفين قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	10	11.1	17	18.9	31	34.4	22	24.4	10	11.1
38	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة لعدد الشكاوى من الزبائن قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	6	6.7	17	18.9	33	36.7	25	27.8	9	10.0
39	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة لمستوى الجودة للخدمة المقدمة قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	2	2.2	17	18.9	30	33.3	29	32.2	12	13.3
40	تجري دائرة صحة ميسان تحليل لمستويات أداء وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	4	4.4	18	20.0	31	34.4	25	27.8	12	13.3
41	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المعلومات الواردة من العاملين بوحدات عمل اخرى (من غير المتدربين) لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	6	6.7	20	22.2	32	35.6	23	25.6	9	10.0



تقييم البرامج التدريبية في إطار نموذج Kirkpatrick / بحث ميداني في دائرة صحة ميسان

متوسط	1.02	3.30	0.31	10.0	9	35.6	32	34.4	31	14.4	13	5.6	5	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المعلومات الواردة من مديري وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	42
عالٍ	1.09	3.43	0.32	15.6	14	37.8	34	26.7	24	14.4	13	5.6	5	تقوم دائرة صحة ميسان باستخدام المعلومات الواردة من المسؤولين بالوزارة والجهات المعنية المختلفة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	43
متوسط	1.19	3.03	0.39	11.1	10	25.6	23	32.2	29	17.8	16	13.3	12	تجري دائرة صحة ميسان مقارنة لهدر الوقت قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .	44
متوسط	1.11	3.15	0.353	11.3	102	28.3	255	33.2	299	18.5	166	8.7	78	إجمالي النتائج التنظيمية	

ثانياً: اختبار فرضيات البحث على مستوى العينة

أولاً: الفرضية الأولى:

ينسب تباين تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان في المستشفيات والمراكز الصحية والمراكز التخصصية إلى تباين تقييم المحاور وبحسب أولوياتها هي (رد فعل المتدربين، التعلم، السلوك، النتائج التنظيمية). لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (ANOVA TEST) للتباين، وكانت النتائج كما يأتي:

المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية بمستوى (%5)	القيمة الاحتمالية Sig.	الدلالة
رد فعل المتدربين	3.91	0.802	14.314	9.28	0.00	وجود فروقات
التعلم	3.59	0.860				
السلوك	3.26	0.906				
النتائج التنظيمية	3.13	0.939				

جدول (7) نتائج اختبار التباين حسب اختبار (ANOVA TEST) لتقييم البرامج التدريبية بلغت قيمة F المحسوبة (14.314)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) والبالغة (9.28)، إذ بلغت القيمة الاحتمالية عند نفس مستوى الدلالة المعنوية (0.000) وهذا يعني هناك فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم البرامج التدريبية بين أبعاد نموذج Kirkpatrick، ومن قيم الوسط الحسابي تكون الأولوية لبعدها تقييم رد فعل المتدربين ويليهما بعد تقييم التعلم ويليهما بعد تقييم السلوك وأخيراً بعد النتائج التنظيمية. ويعود السبب في ذلك لطبيعة النموذج وأهميته وشمول فقراته في تقييم البرامج التدريبية.

ثانياً: الفرضية الثانية:

تباين إجابات أفراد العينة حول نموذج التقييم بين الملاكات التمريضية والطبية والإدارية، بحسب السمات الشخصية لديهم (محل العمل، النوع الاجتماعي، العنوان الوظيفي، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية). ولاختبار العلاقة بحسب المعلومات الديموغرافية والمحاور الأربعة لنموذج Kirkpatrick بين الملاكات التمريضية والطبية والإدارية سنستخدم اختبار مربع (x2) وكانت النتائج كما يلي:

جدول (8) نتائج اختبار العلاقة حسب المعلومات الديموغرافية و المحاور الأربعة لنموذج Kirkpatrick

المعلومات الديموغرافية	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية مستوى دلالة (0.05)	القيمة الاحتمالية Sig.	الدلالة
حسب الجنس	6.43	1	3.84	0.011	وجود فروقات
حسب محل العمل	20.08	2	5.99	0.00	وجود فروقات
حسب العنوان الوظيفي	17.22	4	9.49	0.00	وجود فروقات
حسب التحصيل الدراسي	12.62	3	7.82	0.008	وجود فروقات
حسب سنوات الخدمة	3.24	3	7.82	0.355	لا توجد فروقات
حسب عدد الدورات التدريبية	5.40	2	5.99	0.067	لا توجد فروقات

- 1- بحسب الجنس: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (6.43) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1) والبالغة (3.84) وهذا يعني وجود فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم التدريب بحسب الجنس، ويعود السبب في ذلك إن الذكور والإناث ليس لديهم نفس التوجه في التعلم والسلوك وكذلك في رد الفعل التدريبي مما يظهر في اختلاف الغايات والرغبات التي يسعون في الوصول إليها.
- 2- بحسب محل العمل: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (20.08) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (2) والبالغة (5.99) وهذا يعني وجود فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم التدريب بحسب مكان العمل، وهذا يعني إن جميع أفراد العينة لا يمرون بنفس الظروف والآلية في العمل في كيفية التعلم والسلوك وانعكاس التعلم التدريبي، إذ تختلف بحسب سياسية ونظام المؤسسة الصحية وهذا يخضع للاهتمام بالبرامج التدريبية وتطبيقها في نظام العمل ويعود ذلك إلى الاختلاف الأفراد من حيث الخبرة والكفاءة وكذلك رغبتها في الحصول على مكانه وظيفية.
- 3- بحسب العنوان الوظيفي: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (17.22) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4) والبالغة (9.49) وهذا يعني وجود فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم البرامج التدريبية بحسب العنوان الوظيفي، وذلك لتباين طبيعة عمل كل وظيفة عن الوظيفة الأخرى من حيث الواجبات والمسؤوليات فضلا عن طريقة تعامل إدارة كل مؤسسة صحية مع موظفيها، فيما يخص البرامج التدريبية والمكافآت والإيفادات، وغيرها من القرارات الطبية والصحية والإدارية.
- 4- بحسب التحصيل الدراسي: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (12.62) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (3) والبالغة (7.82) وهذا يعني وجود فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم التدريب بحسب التحصيل الدراسي، أي إن هناك اختلاف في تقييم البرامج التدريبية عند اختلاف المستوى العلمي. ويعود السبب في ذلك إلى التفاوت في الشهادات، إذ إن بعض أفراد العينة يحملون شهادات الدبلوم والكالوريوس والماجستير والدكتوراه، وهم يعتقدون أنهم يجب إن يتميزوا عن غيرهم من حملة الشهادات الأدنى في الواجبات الوظيفية وتسلم المسؤوليات الإدارية والمهنية في أقسام المؤسسة الصحية.
- 5- بحسب سنوات الخدمة: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (3.24) وهي أصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (3) والبالغة (7.82) وهذا يعني لا توجد فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم البرامج التدريبية بحسب سنوات الخدمة أي إن ليس هناك اختلاف في تقييم التدريب عند اختلاف سنوات الخدمة. ويعود السبب في ذلك بأن تساوي نسبة المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب عدد سنوات الخدمة للفئتين (5 سنوات فأقل) و (16 سنة فأكثر) وبنسبة (24.4%).
- 6- بحسب عدد الدورات التدريبية: بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة (5.40) وهي أصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (2) والبالغة (5.99)، وهذا يعني لا توجد فروقات ذات دلالة معنوية لتقييم البرامج التدريبية بحسب عدد الدورات التدريبية.

وبصورة عامة يمكن القول قد تحققت الفرضية الثانية القائلة (تباين تقييم البرامج التدريبية بين الملاكات التمريضية والطبية والإدارية بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، محل العمل، العنوان الوظيفي، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية). على مستوى الجنس ومحل العمل والعنوان الوظيفي والتحصيل الدراسي لكن رفضت على مستوى سنوات الخدمة وعدد الدورات التدريبية.

وبصور عامة يمكن القول توجد فروقات بين الملاكات التمريضية والطبية والإدارية في دائرة صحة ميسان بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، محل العمل، العنوان الوظيفي، التحصيل الدراسي) عند استخدامها في تقييم البرامج التدريبية.

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

1 - تبين انه يتم تقييم التدريب على مستوى رد الفعل في دائرة صحة ميسان الى حد ما ، وان المشاركين في البرامج التدريبية يؤمنون بأن التحاقهم في هذه البرامج يسهم في تنمية شبكة علاقاتهم الشخصية ، ويخرجهم من الملل ، ويرون ان التدريب ينفذ فقط لاستكمال الجانب الاداري ، وان الالتحاق في هذه البرامج يعد مطلب وظيفي دون ادنى قناعة بأهمية هذا التدريب ، وان دائرة صحة ميسان لا تهتم بعملية تقييم التدريب بمجملها ولكنها تؤمن بتقييم رد فعل المتدربين الى حد ما ، وذلك بسبب ان عملية التقييم تتصف بأنخفاض التكاليف ويعتمد عليها بشكل مباشر .

2 - تبين انه يتم تقييم التدريب على مستوى التعلم في دائرة صحة ميسان الى حد ما ، وان المشاركين في البرامج التدريبية مقتنعون بأن الهدف من عملية التدريب هي خلق ملاك مهني قادر على التكيف مع ظروف العمل المختلفة، باستخدام سلوكيات جديدة تم اكتسابها من التدريب ، وان التدريب طور امكانياتهم الادارية والمهنية ومنحهم معارف عن موضوعات مختلفة وان دائرة صحة ميسان تقوم بأختبار فعالية التدريب عن طريق تقييم الامكانيات المتوفرة للتدريب والمدرسين ، لكن دائرة صحة ميسان لا تقوم بعمل اختبارات قبل وبعد عملية التدريب .

3 - تبين ان دائرة صحة ميسان لا تقوم بتقييم البرامج التدريبية على مستوى السلوك ، وانها لا تجري مراجعة لسجلات العمل اليومية وسجلات الاداء لتقييم اثر البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين ، لكنها تقوم بملاحظة اداء المتدربين في محيط العمل لتقييم اثر البرنامج التدريبي على مستوى السلوك .

4 - تبين ان دائرة صحة ميسان لا تقوم بتقييم البرامج التدريبية على مستوى النتائج التنظيمية ، وان دائرة صحة ميسان تقوم الى حد ما فقط باستخدام المعلومات الواردة من المسؤولين بالوزارة والجهات المعنية المختلفة لتقييم البرامج التدريبية على مستوى النتائج التنظيمية ، وانها لا تجري مقارنة لمستوى الخدمات قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرامج التدريبية على مستوى النتائج التنظيمية .

ثانياً : التوصيات

- 1 - تعزيز تقييم التدريب على مستوى رد الفعل للمتدربين .
- 2 - زيادة وعي واهتمام الادارة العليا في دائرة صحة ميسان بقيمة البرامج التدريبية .
- 3 - تخصيص الوقت الكافي لاجراء العملية التقييمية للبرامج التدريبية بالشكل الصحيح .
- 4 - توفير الموارد المادية والمالية الكافية .
- 5 - ضرورة استخدام عدة نماذج لقياس التعلم لدى المتدربين .
- 6 - العمل على اجراء الاختبارات اللازمة قبل وبعد الشروع بالبرنامج التدريبي .
- 7 - التركيز على العمل بنماذج التقييم الذاتي وزيادة الاهتمام بها .
- 8 - من الضروري ان تكون هناك اكثر من جهة لتعزز عملية تقييم التدريب على مستوى السلوك .
- 9 - تنويع الوسائل المستخدمة في عملية التقييم مثل (المقابلة ، مقارنة الاداء ، المتابعة) .
- 10 - مقارنة الهدر المالي وهدر الوقت وعدد الشكاوى من الزبائن ، قبل وبعد عملية التدريب على مستوى النتائج التنظيمية .
- 11 - من الضروري ان تقوم دائرة صحة ميسان بمقارنة مستوى جودة الخدمة المقدمة قبل العملية التدريبية وبعدها .

المصادر:

- 1 - ابو سلمية ، باسمة (2007) ، مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الانروا الاقليمي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة .
- 2 - الاثري والزياري (2002) ، تقييم التدريب : دراسة تجريبية في دولة الكويت ، المجلة الاوربية للتدريب الاداري، العدد (26) السنة (5) .
- 3 - الرازي، محمد بن ابي بكر بن عبد القادر (1983) ، مختار الصحاح ، دار الرسالة ، الكويت .
- 4 - العلبكي، منير (2008) ، قاموس المورد انكليزي-عربي، دار العلم للملايين ، الطبعة الثانية والاربعون، بيروت، لبنان .
- 5 - العامري ، خالد (2007) ، الخطوات السبع للتدريب الفعال، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، الطبعة الثالثة، مصر .
- 6 - السكارنة ، بلال (2009) ، التدريب الاداري ، دار وائل للنشر ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن .
- 7 - الطائي ، يوسف و الفضلي ، مؤيد و العبادي ، هاشم (2006) ، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ، الوراق للنشر ، الطبعة الاولى ، عمان الاردن .
- 8 - المدهون ، محمد (2005) ، ادارة وتنمية الموارد البشرية ، فلسطين .
- 9- اللحيد ، عبد الخالق (1997) ، افاق جديدة في التنمية البشرية والتدريب، المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان ، الاردن .
- 10 - بربر ، كامل (2012) ، ادارة الموارد البشرية: اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني للطباعة والنشر، الطبعة الاولى ، بيروت ، لبنان .
- 11 - توفيق ، عبد الرحمن (2005) ، مهارات اخصائي التدريب ، مركز الخبرات المهنية للادارة - بميك .
- 12 - حمدان، محمد (1990)، التقييم العلمي للتدريب ، دار التربية الحديثة ، الطبعة الاولى، عمان، الاردن.
- 13 - عباس، سهيلة (2006)، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الاردن .
- 14 - ماهر ، احمد (2009) ، ادارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الطبعة الثانية ، الاسكندرية ، مصر .
- 15 - Armstrong , M. (2001) , a handbook of human resource management practice , 8th edition , kogan page Limited UK .
- 16 - Ashton , D. and Estorby – Smith , M. (1979) , management development in the organization , 6th edition , macmillan London .
- 17 - Barrington , H. and Reid , M. A. (1997) , Training intervention managing employee development , London , Chartered institute of personal development .
- 18 - Blanchard, P. N. , Thacker , J. W. and Way , S. A. (2000) , Training evaluation perspectives and evidence from Canada , International Journal of training and development , Vol.(4) , No.(4). 295-304.



- 19 - Collins , D. B. (2002) , Performance level evaluation methods used in management development studies from (1986-2000) , human resource review (1).
- 20 - James , C. and Roffe , I. (2000) , The evaluation of goal and goal – free training in novation , Journal of European industrial training No.(24) . 12-20 .
- 21 – James , C. and Roffe , I. (2000) , The evaluation of goal and goal – free training in novation , Journal of European industrial training No.(24) . 12-20 .
- 22 - Hui Lien , B. Y. ,Yun Hang, R. Y. and Mclean , G. N. (2007) , Training evaluation based on cases of Taiwanese , benchmarked high-tech companies , international , journal of training and development , Vol.(11), No.(1) . 35-48.
- 23 – Kirkpatrick , D. L. and Kirkpatrick , J. D. (2006) , Evaluation training programs , the four levels , 3th edition , San Francisco , US. Berrett-koehler .
- 24 - Leopold , J. (2002) , Human resource in organizational personal education , Inc. upper saddle , River , New Jersey , prentice hall , international , UK.
- 25 – Moskowitz , M. (2008) , A practical guide to training and development assess , design deliver and evaluation , San Francisco , USA , John Wiley & sons .
- 26 – Schermman , Horn , Jr. (2008) , Management , 8th edition , Wiley , India , Delhi .
- 27 – Salah , M. F. (2004) , Evaluating effectiveness of ISO 9001-2000 training in certified manufacturing companies in Malaysia , engineering faculty putra university – Malaysia .
- 28 – Tamkin ,P. Yarnall , I. and Kerrin , M. (2002) , Kirkpatrick and beyond ; a review of models of training evaluation institute for employment studies . 401-402 .
- 29 - www.businessballs.com/kirkpatricklearningevaluationmodel.htm



Evaluating Training Programs According to model Kirkpatrick / field research in the Health Maysan Directorate .

Abstract

This present paper aim at knowing the process of evaluating the training program that could be applied in Maysan Health office for its significance and importance in field of management and vocational staff preparations of high scientific experience in different fields of Health. The society of research includes staffs working in Maysan Health Office , of specialists , dentists, pharmacists, laboratories, nursing and administrators. Their number is 100 employees, the researcher has designed questionnaire by depending on "Kirkpatrick" for assessing the training . The researcher has used thorough survey and has entailed 90 questionnaire, the researcher has used analytic descriptive method . For defining levels of hypotheses and coefficients of the research , it has been employed a number of statistic means into analyzing and processing data and information by depending on SPSS represented into mathematic average , difference coefficient to show content of coefficients and Spearman coefficient for measuring the nature of the relationship along with its degree and comparing the results to be analyzed. The importance of the research lie in presenting and knowing nature of coefficients by depending on application through applying theoretical concepts in practical field . The most important results , the researcher has reached to lies into Maysan Health Office that the latter applies and assess the training on level of reaction, while , there has been not suitable assessment directly or indirectly on the level of behavior and organize results after finishing the process of training.

Key words : Training Programs , Kirkpatrick model , Reaction , Learning , Behavior , Results .

Keywords Kirkpatrick