

مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين العاملة في قطاع غزة

The Effectiveness of the Training Programs to develop the Human Resources of the Insurance Companies in the Gaza Strip

وسيم إسماعيل الهابيل شعبان محمد أبو عرب عماد جمعة أبوستة
walhabil@iugaza.edu.ps Shaban.2011@hotmail.com Emadha3@hotmail.com

قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة
الجامعة الإسلامية - غزة

تاريخ الاستلام 2010/10/26 تاريخ القبول 2011/5/23

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية برامج التدريب في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، وذلك من أجل تحسين مستوى تنمية إدارة الموارد البشرية بما يكفل تحقيق الأهداف والتطلعات لكل من شركات التأمين. وقد استخدمت هذه الدراسة أسلوب الإحصاء الوصفي التحليلي كما طبقت الدراسة أسلوب الحصر الشامل للعاملين في قطاع التأمين والذين بلغ عددهم (50) موظفا يعملون في شركة ترست العالمية للتأمين و شركة التأمين الوطنية و شركة المجموعة الأهلية للتأمين و شركة الملتزم للتأمين والاستثمار. وتم تصميم استبانته لجمع البيانات كما تم استخدام الاختبارات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الموضوع للكشف عن فحوى العلاقة بين متغيرات الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وواضحة المعالم. وقد كشف تحليل النتائج وتفسيرها عن ضرورة تقييم مستوى الأفراد قبل وبعد التحاقهم بالدورات التدريبية من أجل الوقوف على حجم التغير الحاصل لقدراتهم ومهاراتهم وأن تكون عملية التدريب مستمرة ما دامت الشركة قائمة ولا تتوقف إلا بتصفية الشركة وانتهاء عملها.

Abstract: The purpose of this study is investigate the effectiveness of the training programs of the insurance companies to develop human resources management which contribute to the achievement of the general goals of these companies. The study, which used the analytical descriptive statistical technique, was applied on the working sample consisting of 50 employees working in International Trust Company for Insurance, National Insurance Company, Al-Ahliyah Group Company for Insurance, and El-Multazem Company for Insurance and Investment. A questionnaire was designed to collect data and various

statistical tests were used to test the relationships of the study variables. The analysis of the results found that it is necessary to evaluate the professional levels of the trainees before and after the training programs to assess the attained effect of the training and to maintain training as a non-stopped process while the insurance company is working.

مقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر العملية الإدارية وذلك لما له من تأثير علي واقع ومستقبل المنظمة، كما لا بد من الإشارة إلي أن العناصر البشرية من أعقد العناصر من حيث احتياجاتها وطريقة التعامل معها. من أجل ذلك كان لا بد للشركات من استخدام التدريب للموارد البشرية لزيادة فعاليتها وقدراتها وتنمية مهاراتها، حيث تتحمل إدارة الموارد البشرية في الشركة كامل المسؤولية عن استقطاب العاملين ورفع مستوى الكفاءة لديهم وصولاً للجودة الشاملة.

ويعتبر التدريب الإداري في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً من موضوعات الإدارة نظراً لما له من ارتباط مباشر بالكتابة الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية . وقد أصبح التدريب يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم، المتقدمة منها والنامية على السواء، باعتباره أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري كفؤ، وسد العجز والقصور في الكتابات الإدارية لتحمل أعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول، ويهدف التدريب الإداري إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكولة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم وتجاههم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية (الكردي، 2010، ص 3 - 4).

إذا كان هذا واقع بعض الشركات التي تعيش في محيط من التطور والازدهار حول العالم، هنا لا يمكن تجاهل السؤال الذي يطرح نفسه ألا وهو ما واقع تدريب وتنمية الموارد البشرية في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة؟ وإذا كانت بعض الشركات العالمية تعاني من فجوة في عملية التدريب وهذه الفجوة قد تتسع، فهل هناك فجوة في عملية التدريب لدى الشركات في قطاع غزة والتي تعيش في واقع من التصيبق والحصار وعلي وجه التحديد شركات التأمين العاملة في قطاع غزة وهذا سيكون موضوع البحث.

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

مشكلة البحث:

تشير العديد من الدراسات والأبحاث السابقة إلى وجود خلل واضح في عملية تدريب وتنمية الموارد البشرية، فمن البديهي العمل في هذا البحث على دراسة المشكلة الأساسية للبحث وهي بعنوان:

ما هو أثر برامج التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين العاملة في قطاع غزة؟

أهداف الدراسة:

1. إيضاح الفرق بين الشركات التي تتبع أساليب تدريب علمية متطورة والشركات التي تستخدم أساليب تقليدية وارتجالية في عملية التدريب .
2. استكشاف مدى فعالية أساليب التدريب الحالية في شركات التأمين .
3. وضع إدارات الشركات أمام حجم المخاطر الناتجة عن إهمال دور تنمية القدرات .
4. الوصول إلى قطاع تأمين يسير بوعي نحو الأفضل من خلال الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره ثروة حقيقية ومؤثرة .

أهمية الدراسة:

1. لعلم الباحثين تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستهدف دراسة واقع تنمية وتدريب الموارد البشرية في قطاع التأمين بقطاع غزة .
2. أهمية العنصر البشري لكونه المحرك الرئيسي لعمل الشركات والمؤسسات بشكل عام.
3. أهمية دراسة واقع التدريب لما له من تأثير على جودة الخدمات المقدمة للجمهور في قطاع التأمين.
4. تتضح أهمية الدراسة في اعتمادها على المصادر الأولية كالمقابلة والاستبانة .

حدود الدراسة:

أ - الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة ما بين شهري مايو 2010 و أكتوبر 2010.

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

ب -الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على أربعة شركات تأمين في قطاع غزة.

ج -الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على تحليل علاقة بعض متغيرات التدريب وهي المدرب و المادة التدريبية و التنظيم التدريبي و البيئة التدريبية و تقييم التدريب وأثرها في فعالية التدريب.

متغيرات الدراسة:

• المتغير المستقل: 1- المدرب.

2- المادة التدريبية.

3- التنظيم.

4- البيئة التدريبية.

5- تقييم التدريب.

• المتغير التابع: فعالية التدريب.

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) بين التدريب والمدرب .

2. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) بين التدريب ومحتوى المادة التدريبية .

3. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) بين التدريب وتنظيم التدريب.

4. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) بين التدريب والبيئة التدريبية .

5. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) بين التدريب وتقييم العملية التدريبية .

مصطلحات الدراسة:

• تنمية الموارد البشرية: كل جهد علمي منظم يبذل من أجل تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية التي تمتلكها المنشأة، وبما يضمن الارتقاء بالمستوى المهاري و

-----مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

المعرفي للعنصر البشري من الوضع الحالي إلى الوضع المستهدف و بصورة مستمرة (توفيق، 1994، ص133).

- التدريب: مجموعة من العمليات التي تعمل على تجهيز الموارد البشرية بالمهارات المطلوبة التي يمكن استخدامها في العمل والتي تساهم في إجراء تغيير في مهارة ومعارف وسلوك الأفراد (النداوي، 2008).
 - المدرب: ذلك الشخص الذي يتمتع بالصفات والمهارات التي تمكنه من إيصال الأفكار والمعلومات للمتدربين بصورة سلبية تطور من خلالها قدرات ومهارات الآخرين في موضوع المعرفة مدار البحث وبطريقة مميزة متواصلة تتم عن قدرات وخبرات يتمتع بها (السكرانة، 2009، ص356).
 - المادة التدريبية "الحقيقية التدريبية": مجموعة من الخبرات التدريبية يتم تصميمها من قبل خبراء متخصصين بطريقة منهجية ومنظمة ومنسقة وتستخدم كوسيط للتدريب من قبل المدرب أو المشرف على البرنامج التدريبي (السكرانة، 2009، ص270).
 - تنظيم التدريب: عملية متكاملة تتكون من أجزاء وعناصر متداخلة تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل أداء مجموعة من الوظائف تكون محصلتها النهائية رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين (الخليفات، 2010).
 - البيئة التدريبية: كافة الظروف المتعلقة بتنفيذ البرنامج التدريبي من قاعة ومكان التدريب والية جلوس المشاركين وكيفية تنظيم القاعة وغيرها (السكرانة، 2009، ص322).
 - تقويم التدريب: عبارة عن عملية منظمة لجمع المعلومات في ضوء معايير علمية محددة بهدف إصدار حكم موضوعي على قيمة الأشياء مثل البرامج، أو ممارسات الأشخاص أو ما يمتلكه الأفراد من معارف ومهارات واتجاهات من أجل التحسين والتطوير (السكرانة، 2009، ص233).
- يشير ديسلر (2003) أن حوالي 84% من الموظفين يحصلون علي برامج تدريبية رسمية أثناء عملهم بالمنظمات حيث يتلقى الموظفون 45 ساعة تدريبية في المتوسط ثلثهما رسمي والثلثين الباقين غير رسمي، وفي دراسة أخرى اتضح أن 41% من الشركات موضع الدراسة رفعت ميزانية التدريب خلال عامي 1995 و 1996 ومن المتوقع أن ترفعها مرة أخرى خلال

عام 1997 وبالرغم من ذلك ما زالت توجد فجوة تدريبية Training gap وهذه الفجوة قد تتسع، فيما توجه العديد من الشركات من 5% إلى 10% من ميزانية الأجور لإنفاق علي التدريب إلا أن متوسط الإنفاق علي التدريب بالشركات الأمريكية لا يزيد 2% فقط من ميزانية الأجور، ولذا فإن الخبراء يؤكدون أن هناك نسبة كبيرة من العمالة الأمريكية تتراوح ما بين 42% و 90% بحاجة إلي مزيد من الأنشطة التدريبية" (ديسلر، 2003، ص 265).

"إن مفهوم التدريب في دول العالم الثالث يحتاج إلى كثير من الإيضاح والتحديد ويجب أن نعترف بأن عملية تنمية مؤسسات المال والأعمال ليست مجرد عملية تدريب أو تغيير في أداء فرد أو مجموعة أفراد من مستوى معين إلى مستوى آخر، ولكن تنمية المنظمة عملية إحداث تغيير مقصود شامل لجميع العاملين في المنظمة وعلى مختلف مستوياتهم في اتجاه محدد نحو زيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة في مواجهة مشاكل اليوم والغد . إن التدريب في دول النمرور الآسيوية حقق شوطاً بعيداً من الفاعلية، ولقد بدأ التدريب يظهر في هذه الدول من خلال الحكومات، ومن خلال قيام القطاع الخاص بتوجيه جزء من استثمارات في إنشاء معاهد متخصصة للتدريب، من خلال قيام الغرف التجارية في المساهمة في إزالة اللبس حول مفهوم التدريب . ليس هذا فقط هو الحل، ولكن الأهم من ذلك هو أن مراكز ومعاهد التدريب في دول النمرور الآسيوية أخذت تكمل بعضها البعض، بعد أن اتفقت على الخطوط العريضة للتدريب الذي تحتاج إليه . والمفهوم الذي نقصده ليس التعريف الأكاديمي للتدريب، فالتعريف الأكاديمي هو التعريف النظري الذي يقول إن التدريب هو عملية تغيير في نمط تفكير وسلوك المتدرب في ضوء الاحتياجات والمشاكل الفعلية التي تواجه العمل . ولكن عملياً فإننا نحتاج إلى مفهوم يتحرك في الواقع، يتحرك فوق المشكلة ويجهز عليها، وهو الإشكالية التي مازالت تفرض علينا البحث عن حل لها" (أحمد الكردي، 2010، ص 3-4).

أنماط التدريب (تصنيف التدريب):

يصنف دليل التدريب (2007) التدريب إلى أربع تصنيفات وهي على النحو التالي:

1- التصنيف حسب مكان التدريب:

- التدريب أثناء العمل: وهو تدريب الشخص داخل المؤسسة التي يعمل بها.
- التدريب خارج العمل: يتم بواسطة مؤسسة أو شخص من خارج المؤسسة التي يعمل بها الموظف.

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

2- التصنيف حسب المرحلة:

- تدريب ما قبل الخدمة: وهو التدريب الذي يخضع له الملتحقون حديثاً بمؤسسة ما، أو لتأهيل أشخاص تمت ترقيتهم لوظيفة أعلى داخل المؤسسة أو إسناد مهام جديدة إليهم.
- التدريب أثناء الخدمة: وهو التدريب الذي يقدم للأشخاص أثناء الخدمة والذين يؤدون مهام محددة.

3- التصنيف حسب مستوى التدريب:

- تدريب تنويري.
- تدريب تشغيلي.
- تدريب تطبيقي.

4- التصنيف حسب مجال التدريب:

- تدريب تنموي.
- تدريب مهني.
- تدريب إداري.

التدريب والتعليم:

التدريب هو الوسيلة المتقدمة لإكساب الفرد سلوكيات جديدة؛ فإن كان التعليم له القدرة على زيادة المعلومات وتغيير الاتجاهات فإن التدريب هو السبيل الوحيد لإكساب المهارات والخبرات، وتنمية القدرات، ورفع الكفاءة.

لذلك قالوا "إذا كان التعليم يوفر الثقافة، فإن التدريب يؤمن المؤهلات ويرفع الكفاءة."

مراحل العملية التدريبية:

للعلمية التدريبية مراحل متسلسلة تجعلها عملية منظمة ومخطط لها، واختلف الكتاب والباحثين في تحديد مراحل العملية التدريبية دون الاختلاف الجوهرى الشامل في المراحل، وفيما يلي عرض لآراء الكتاب والباحثين في تحديد مراحل العملية التدريبية:

(النداوي، 2008)

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

- أ. تخطيط عملية التدريب: تحديد الاحتياجات التدريبية .
- ب. تنظيم ومتابعة عملية التدريب: وتتضمن تحديد الموضوعات وأساليب ووقت ومكان عملية التدريب .
- ت. تقويم عملية التدريب: إجراء تقويم شامل لعملية تنفيذ البرامج وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

(كشواي، 2006)

- أ. تحليل لاحتياجات التدريب .
- ب. برنامج تدريب مخطط لتلبية هذه الاحتياجات .
- ت. تنفيذ برنامج التدريب .
- ث. عملية تقييم لفاعلية التدريب الذي يتم .

أنواع تدريب الموظفين:

هناك عدة أنواع لتدريب الموظفين بشركات التأمين المختلفة، وتعتمد تلك الأنواع على أسس مختلفة، فبعضها يعتمد المستوى التنظيمي وبعضها يقسم البرنامج وفقاً للأسس الزمنية (حمود، 2006) وفيما يلي بيان أنواع التدريب المختلفة على حسب ما ذكره الكاتب:

1. التدريب وفق المستوى التنظيمي:

- ويتم تقسيم البرامج التدريبية وفقاً للمستوى التنظيمي إلى الأنواع التالية:
- أ. التدريب المهني: ويمثل التدريب الذي يستهدف إكساب الأفراد مهارة ومعرفة الأداء في مهنة معينة يختص الفرد المتدرب بأدائها .
 - ب. التدريب الإداري: ينصب هذا النمط من التدريب على الأفراد العاملين بالوظائف الإدارية والتنظيمية، وغالباً ما يتم التركيز من خلاله على الأفراد والعاملين بالإدارات الوسطى والدنيا في العمل الإداري .
 - ت. التدريب الإشرافي: أي تدريب المشرفين لزيادة مهاراتهم وقدراتهم على الإشراف والتعامل مع الأفراد في ظل مسؤولياتهم لغرض نيل رضاهم وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المراد إنجازها .

- ث. التدريب التخصصي: ويمثل هذه النمط من التدريب زيادة المعلومات والمعارف وتطوير المهارات التخصصية في مجال محدد من الاختصاصات المهنية ولذا فإنه غالباً ما يشبه

(902) ----- مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2011، المجلد 13، العدد 1 (B)

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

التدريب المهني في رأي بعض الباحثين .

ج. تدريب المدربين: ويتم تدريب المدربين في المنظمة بغية قيامهم بدورهم التدريبي في إطار مختلف البرامج التدريبية .

2. التدريب وفق الزمن:

ويعتمد هذا النوع من التدريب المدة الزمنية المطلوبة للتدريب كأساس لتحديد نوع التدريب وهي:

أ. التدريب قصير الأجل: وغالباً ما يستغرق هذا النوع من التدريب فترة أسبوع إلى ستة أسابيع وفي إطار هذا النمط من التدريب يتم عقد الدورات التدريبية بصورة مكثفة ومركزة.

ب. التدريب طويل الأجل: وفي هذا النوع من التدريب يمتد إلى سنة أو أكثر ومن مزايا هذا النمط من التدريب حصول المتدرب على معلومات وافية وكافية عن المادة التدريبية، كما أن المدرب يمتلك الوقت الكافي للدخول في التفاصيل التي يرغب بإيصالها للمتدرب.

3. التدريب وفق نوعية الأفراد:

وهذا النمط من التدريب يأخذ بعدين أساسيين هما:

أ. التدريب الفردي: ويمثل هذا النمط من التدريب تطوير المهارات والقدرات الفردية والتي غالباً ما تتعلق بالأفراد الذين تتم ترفيتهم لمراكز إدارية أو فنية عليا.

ب. التدريب الجماعي: وهذا النمط من التدريب يعتمد الأسلوب الجماعي في التدريب، إذ غالباً ما تلتحق مجموعة من الأفراد المراد تدريبهم جماعياً في مراكز تدريبية متخصصة لغرض تطوير مهاراتهم في أحد المجالات التي يعملون بها.

طرق تدريب الموظفين:

هناك مجموعة مختلفة من طرق التدريب ويعتمد مدى تناسبها بشكل أساسي على نوع التدريب الذي يجب توفيره وعلى المتدربين (كشواي، 2006)، وبصفة عامة فإنه يتم تقسيم طرق تدريب الموظفين على حسب ما ذكره الكاتب إلى:

1-التدريب في مكان العمل .

2- التدريب العملي .

3- التدريب خارج مكان العمل .

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

عوامل نجاح جهود التدريب في شركات التأمين:

ومن أجل إنجاح جهود ونشاطات التدريب في المنظمات فلا بد من مراعاة بعض الاعتبارات الأساسية:

1. على الإدارة العليا تبني فكرة التدريب على أنها ضرورة ملحة ومستمرة تهدف إلى تطوير العنصر البشري.
2. أن تلقى العملية التدريبية المساندة والدعم المالي من قبل الإدارة العليا .
3. أن يسبق تحديد البرامج التدريبية دراسات لواقع المؤسسة واحتياجاتها الفعلية والاحتياجات الفردية للعاملين.
4. أن يتم التخطيط لنشاطات التدريب بشكل مستمر بإتباع الأسلوب الشمولي الذي يولي اهتماماً لكافة عناصر المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية.
5. كما يجب التنوع في الأساليب المستخدمة في التقييم لقياس أثر ونتائج التدريب والتكلفة والعائد بشكل دقيق.
6. كما عليها أن تعتمد معايير محددة في خطة التدريب، ويستعان بها في مقارنة النتائج المحققة مع المستهدفة في الخطة.
7. إعطاء الأولوية في التدريب للوظائف التي يصعب شغلها إلا عن طريق التعيين من الخارج.
8. كما يجب أن يتسم التدريب بالشمولية بحيث يأخذ بعين الاعتبار كافة الوظائف المختلفة في المنظمة سواء الفنية والإدارية والكتابية، وتعطى الأولويات طبقاً للإمكانيات المالية والتوجهات للمنظمة.
9. تحفيز المتدربين.
10. الاستفادة من التقييم في محاولة لإدخال التعديلات بما يزيد من فاعلية برامج التدريب.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1. مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة، باسمة أبو سلمية، 2008:

إن إدارة الأونروا تواجه العديد من الخيارات في مجال تطوير العاملين، وعليها

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين
اتخاذ قرارات واضحة بشأنها، ومن أجل أن يكون لنظام التدريب والتطوير فاعلية جيدة
لابد أن يتكامل مع السياسات الأخرى لإدارة الموارد البشرية في الأونروا، ومن أهم نتائج
هذه الدراسة هو أن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية تتم بشكل مسبق عن طريق سؤال
المدرء والموظفين في مكتب الأونروا، ولا بد من الإشارة إلي أن هناك علاقة وثيقة بين
الدراسة المذكورة وببحثنا، والسبب وراء ذلك هو تناول التدريب بأسلوب واضح وسهل في
كلا الدراستين.

2. فاعلية البرامج التدريبية من وجهة نظر ضباط كلية الملك خالد العسكرية - دراسة

مسحية على منتسبي كلية الملك خالد العسكرية، الشهري، 2006:

هدفت الدراسة للتعرف على فاعلية البرامج التدريبية التي يلتحق بها ضباط كلية الملك
خالد العسكرية في تنمية قدرتهم والتعرف على مدى مناسبة سياسات وإجراءات الالتحاق
بالبرامج التدريبية لضباط كلية الملك خالد والتعرف على المعوقات التي تحد من استفادتهم
من التدريب، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هو ربط التدريب بالاستفادة المادية
لما لها من أثر في الالتحاق بالدورات التدريبية وترك الدورات التي لا تحقق عائد مالي،
حيث من المهم الوقوف على هذه الدراسة لكونها تتناول التدريب العسكري والذي يعتبر
أحد أنواع التدريب بمفهومه الشمولي المتكامل.

3. تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر

المتدربين، سعية، 2005:

هدفت الدراسة للتعرف على واقع عملية التدريب للعاملين في الكليات التقنية والكشف
عن الصعوبات أو المعوقات التي تواجه عملية التدريب في الكليات التقنية والتي تحد من
فاعلية العملية التدريبية بالإضافة لتقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في الارتقاء
بمستوى عملية التدريب وتطويرها والرفع من شأنها، وأهم نتائج هذه الدراسة الاعتراف
بوجود ضعف شديد في الموازنة المالية الخاصة بتنفيذ التدريب، حيث تسلط هذه الدراسة
الضوء على التدريب في الكليات التقنية وتشكل هذه الدراسة جزءاً من لا يتجزأ من
التدريب الذي تم تناوله بالدراسة بنوعاً من الشمول .

4. تنمية الموارد البشرية في المؤسسات التجارية - دراسة تطبيقية على مؤسسة الماجد

بالإمارات، يوسف بحر، 2005:

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

هدفت الدراسة للتعرف على فاعلية البرامج التدريبية التي يتم تنفيذها في مؤسسة الماجد بالإمارات العربية المتحدة ومن ثم العمل على رفع مستوى الاستفادة من الدورات التدريبية، ومن أهم نتائج الدراسة التأكيد على أن عملية التنمية والتدريب عملية تكاملية يشترك فيها جميع الأطراف، وهي عملية تعاونية بين هذه الأطراف هدفها التنمية والارتقاء بالأداء، حيث يري الباحثون أن هناك علاقة وثيقة تجمع هذه الدراسة ببحثنا من حيث المفهوم الإداري للتدريب وتشابه الفئة المستهدفة في كلا البحثين .

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. أثر التدريب على الإنتاجية والأجور، ديردن وآخرون، 2005:

هدفت الدراسة لاختبار أثر التدريب على الإنتاجية والأجور وتمثل مجتمع الدراسة في 119 شركة بريطانية في مجال الصناعة، ومن أهم نتائج الدراسة الإقرار بأن أثر التدريب على الإنتاجية أكبر من أثره على الأجور، لكن يجب الإشارة إلي أن هذه الدراسة قامت بدراسة أثر التدريب على الإنتاجية والأجور أما بحثنا فقد اهتم بفاعلية العملية التدريبية وبالتالي يمكن الإقرار إلي أن هناك العديد من الجوانب قد تكمل بعضها البعض.

2. أثر التعليم الأكاديمي والتدريب الرسمي على سلوك مدراء المشاريع، دوليمي، 2004:

هدفت الدراسة لتقييم تأثير التعليم الأكاديمي والتدريب الرسمي على كيفية إدارة المشاريع، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها أن مدراء المشاريع الذين يحملون مؤهلات وخلفية هندسية أقدر على العمل التقني وبالتالي هناك حاجة لمدراء المشاريع العاملين في المجال التقني لتركيز اهتماماتهم بإدارة الأفراد، حيث قامت هذه الدراسة بالتركيز على نوع معين من التدريب، أما دراستنا فقد تناولت التدريب بمفهومه المتكامل.

3. أثر الالتحاق بالتدريب الجامعي المشترك على انجاز الفرد لمهامه، مورن

وآخرون، 2002:

هدفت الدراسة لتفسير أثر التدريب الجامعي على انجاز الفرد لمهامه، ومن نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة خطية إيجابية بين عدد الدورات التدريبية وإنجاز المهام، ومن باب الأمانة العلمية نشير إلي أن هذه الدراسة قد تناولت التدريب بمفهوم أثر التدريب على إنجاز الفرد لمهامه، أما دراستنا فقد تناولت مدي فعالية التدريب في تنمية العناصر البشرية

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

في شركات التأمين العاملة بقطاع غزة.

4. حساب فاعلية تدريب الجاهزية لمواجهة الكوارث في مدينة بلنجهام - واشنطن، ولـيم بويد، 2001:

هدفت الدراسة للكشف عن مدى نجاح التدريب ضد الكوارث في جعل الموظفين جاهزين لمواجهة الخطر ومراجعة الأثر الاجتماعي والثقافي على المفهوم العام المرتبط بالكوارث، وأشارت نتائج الدراسة أن هناك أثر ايجابي للتدريب حيث حوالي 76% من أفراد مجتمع الدراسة قام بأخذ خطوات تحضيرية ضد الكوارث بعد أن تلقى تدريب الجاهزية ضد الكوارث، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج دقيقة لقياس العائد من التدريب.

تعقيب علي الدراسات السابقة:

تبين من الدراسات السابقة أنها تتفق في دراسة موضوع التدريب وتأثيرها على العاملين، ومن الواضح أن هذه الأبحاث والدراسات قد أجريت في مجتمعات مختلفة مما يستدعي مراعاة الفروق التي من الممكن أن توجد نوعاً من الاختلاف بين نتائج هذه الدراسات، وهدفت الدراسات السابقة إلى معالجة قضية التدريب من زوايا مختلفة وفي قطاعات مختلفة مثل القطاع الخاص والحكومي وقطاعات أخرى.

ولاحظ الباحثين ما يلي:

- تتشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة.
- استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة بحث أساسية كما في معظم الدراسات السابقة
- تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها على مستوى الوطن التي تتناول قضية التدريب وفعاليتها في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة.
- تتميز هذه الدراسة عن معظم الدراسات السابقة في كونها تناولت العملية التدريبية بجميع مراحلها ومحاورها.
- يعتبر إجراء الدراسة على جميع شركات التأمين العاملة في قطاع غزة أمراً مهماً من حيث دقة النتائج وأهمية ذلك القطاع بالنسبة للفرد والمجتمع.

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

- أجمع الباحثين ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة أن هناك بعض الدراسات تميزت بالدقة والموضوعية والبعض الآخر وهي نسبة ضئيلة تفتقر إلى العديد من مقومات البحث العلمي الجيد.

تأتي هذه الدراسة لتضيف إلى الدراسات السابقة دراسة فلسطينية غزيرة لعلها تكون ذات فائدة وأهمية للمكتبات الفلسطينية والعربية.

منهجية الدراسة و إجراءاتها:

أولاً: منهجية الدراسة: تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضع الدراسة والذي يعرف بأنه " أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة "

ثانياً: مجتمع الدراسة:

(1) شركة ترست العالمية للتأمين .

نبذة عن الشركة:

شركة ترست العالمية للتأمين شركة مساهمة عامة فلسطينية أسسها مجموعة من رجال الأعمال الفلسطينيين ذوي الخبرات العريقة في مجال التأمين في الأسواق العربية والعالمية . وهي شركة زميلة لمجموعة شركات ترست العالمية للتأمين. إحدى أكبر مجموعات التأمين وإعادة التأمين في الشرق الأوسط ويبلغ رأس مال مجموعة ترست في مختلف فروعها ما يزيد على مائتي مليون دولار. بدأت الشركة عملها في قطاع غزة في منتصف عام 1994 ثم امتد نشاطها ليشمل كافة أنحاء الضفة الغربية منتصف 1995 (موقع الشركة علي الإنترنت، 2010).

(2) شركة التأمين الوطنية .

نبذة عن الشركة:

أسست شركة التأمين الوطنية عام 1992، وسجلت بتاريخ 15/3/1992 كشركة مساهمة عامة لدى مسجل الشركات في مدينة رام الله، وحصلت على رخصة مزاولة العمل بتاريخ 15/2/1993، وباشرت عملها اعتباراً من تاريخ 1/3/1993 .

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين
أسس الشركة مجموعة من رجال الأعمال وأهل الخبرة في الضفة الغربية وقطاع غزة في
بداية مرحلة غير واضحة المعالم من التطورات السياسية والاقتصادية، وبعد انسحاب
شركات التأمين الإسرائيلية من العمل في البلاد . ولقد خطط لها لأن تكون صرحاً
اقتصادياً قوياً أساسه رأسمال وطني وعماده سواعد أبناء الوطن التي اكتسبت خبرة عريقة
عبر عشرات السنين من العمل في المهجر (موقع الشركة على الإنترنت، 2010).

(3) المجموعة الأهلية للتأمين .

نبذة عن الشركة:

مجموعة متميزة من المستثمرين ورجال الأعمال الفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع
غزة والأردن والذين بادروا في القيام بتأسيس الشركة تحت اسم "غزة الأهلية للتأمين"
في عام 1994. وفي منتصف عام 2004 ارتأت الهيئة العامة غير العادية للشركة في
جلستها المنعقدة بتاريخ 2004/6/2 تغيير اسم الشركة إلى المجموعة الأهلية للتأمين وذلك
تمهيداً لانطلاقها إلى المحيط العربي والدولي (موقع الشركة على الإنترنت، 2010).

(4) شركة الملتزم للتأمين والاستثمار .

نبذة عن الشركة:

عبارة عن تجميع الشركة لأقساط الوثائق التأمينية التي تدفع لها من المؤمنين (حملة
الوثائق) في صندوق خاص يسمى " صندوق المؤمنين " والهدف منه هو تفتيت وتوزيع
المخاطر التي يتعرض لها بعض المؤمنين من خلاله، وفائض هذا الصندوق يتم توزيعه
على المؤمنين في نهاية كل عام بعد خصم المصاريف الإدارية والتعويضات (نشرة
تعريفية صادرة عن الشركة، 2010).

ثالثاً: عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، حيث قام
البحث باستخدام طريقة المسح الشامل، وتم توزيع 55 إستبانة على عينة الدارسة وتم
الحصول على 50 إستبانة بنسبة استرداد 90.90%.

رابعاً: أداة الدراسة:

تم إعداد إستبانة حول " مدى فاعلية التدريب في شركات التأمين العاملة في قطاع

تتكون إستبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العملي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، عدد الدورات)

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الإستبانة من 57 فقرة موزعة على 8 مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية ويتكون من (8) فقرات .

المجال الثاني: المدرب ويتكون من (7) فقرات .

المجال الثالث: المادة التدريبية ويتكون من (7) فقرات .

المجال الخامس: البيئة التدريبية ويتكون من (5) فقرات .

المجال السادس: تقييم التدريب ويتكون من (7) فقرات .

المجال السابع: تقييم ما بعد التدريب ويتكون من (7) فقرات .

المجال الثامن: فعالية وأثر التدريب ويتكون من (9) فقرات .

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول(1):

جدول (1) درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

رابعاً: خصائص عينة الدراسة

- بالنسبة لمتغير الجنس:

جدول (2): يوضح التكرار والنسب المئوية حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	41	83.7
أنثى	8	16.3
المجموع	49	100

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس حيث تبين أن 83.7% من عينة الدراسة من الذكور، والنسبة المتبقية والبالغة 16.3% من الإناث.

- بالنسبة لمتغير العمر:

جدول (3): يوضح التكرارات والنسب المئوية حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
25 سنة فأقل	10	20
من 26 إلى 35 سنة	19	38
من 36 إلى 45 سنة	11	22
46 سنة فأكثر	10	20
المجموع	50	100

جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، حيث تبين أن 20% من عينة الدراسة أعمارهم 25 سنة فأقل، 38% تتراوح أعمارهم ما بين 26 إلى 35 سنة، 22% تتراوح أعمارهم ما بين 36 إلى 45 سنة، 20% أعمارهم 46 سنة فأكثر.

- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (4): يوضح التكرارات والنسب المئوية حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية%
دكتوراه	—	—
ماجستير	2	4
دبلوم عالي	6	12
بكالوريوس	32	64
دبلوم فما دون	10	20
المجموع	50	100

يبين جدول (4) أن ما نسبته 4% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير، 12% مؤهلهم العلمي دبلوم عالي، 64% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، 20% مؤهلهم العلمي دبلوم فما دون.

- بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي:

مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2011، المجلد 13، العدد 1 (B) ----- (911)

جدول (5): يوضح التكرارات والنسب المئوية حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	المسمى الوظيفي
18	9	مدير
2	1	نائب مدير
38	19	مشرف
4	2	سكرتير
–	–	كاتب
38	19	أخرى
100	50	المجموع

يبين جدول (5) أن ما نسبته 18% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدير، 2% مسماهم الوظيفي نائب مدير، 38% مسماهم الوظيفي مشرف، 4% مسماهم الوظيفي سكرتير، 38% لهم مسمى وظيفي آخر غير المذكور أعلاه.

- بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:

جدول (6): يوضح التكرارات والنسب المئوية حسب سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

النسبة المئوية%	التكرار	سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية
32	16	أقل من سنتين
16	8	من 3 إلى 5 سنوات
8	4	من 6 إلى 8 سنوات
44	22	9 سنوات فأكثر
100	49	المجموع

يبين جدول (6) أن ما نسبته 32% من عينة الدراسة سنوات الخدمة لهم في الوظيفة الحالية أقل من سنتين، 16% تتراوح سنوات خدمتهم من 3 إلى 5 سنوات، 8% تتراوح سنوات خدمتهم من 6 سنوات إلى 8 سنوات، 44% سنوات خدمتهم 9 سنوات فأكثر.

- بالنسبة لمتغير عدد الدورات التدريبية التي التحق بها المستجيبين داخل

الشركة خلال سنوات الخدمة:

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

جدول (7): توضيح التكرارات والنسب المئوية حسب عدد الدورات التدريبية التي التحق بها المستجيبين داخل الشركة خلال سنوات الخدمة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية%
دورتين فأقل	23	52.3
من 3 إلى 4 دورات	12	27.3
من 5 إلى 6 دورات	4	9.1
7 دورات فأكثر	5	11.3
المجموع	44	100

يبين جدول (7) أن ما نسبته 52.3% من عينة الدراسة تلقوا دورتين فأقل، 27.3% تلقوا ما بين 3 إلى 4 دورات، 9.1% تلقوا ما بين 5 إلى 6 دورات، 11.3% تلقوا 7 دورات فأكثر.

خامساً: صدق الإستبانة وثباتها:

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين:

عرض الباحث الإستبانة على مجموع من المحكمين، وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية .

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

سادساً: المعالجة الإحصائية

قام الباحثين بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package For the (SPSS) Social Sciences، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحثين في وصف عينة الدراسة .
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة .
- 3- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط .
- يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللامعلمية.
- 4- اختبار الإشارة (sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

" تحليل فقرات مجال " تحديد الاحتياجات التدريبية "

جدول (8): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال تحديد الاحتياجات التدريبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة	المتوسط الحسابي	الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يتم تحديد احتياجات الأفراد في الشركة بشكل مسبق	3.94	78.80	3	*0.000	
2.	يتم تحليل الوظائف لتحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل وظيفة	4.12	82.40	2	*0.000	
3.	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بسؤال المدراء الشركة	3.90	78.00	4	*0.000	
4.	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بسؤال الموظفين في الشركة	3.88	77.55	6	*0.000	
5.	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف بناء على تقييمه السنوي	3.78	75.60	7	*0.000	
6.	يتم استخدام نماذج خاصة في الشركة لتحديد الاحتياجات التدريبية	3.64	72.80	8	*0.000	
7.	يتم استخدام استقصاء لتحديد نقاط القوة والضعف لدى موظفي الشركة	4.46	89.20	1	*0.000	
8.	يشارك العاملون في الشركة أنفسهم في تحديد احتياجاتهم	3.90	78.00	5	*0.000	
	جميع فقرات المجال معاً	3.95	79.04		*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$.

من جدول (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- 1- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3.94 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط النسبي 78.80 % ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

2- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 4.12 أي أن المتوسط النسبي 82.40%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3.90 أي أن المتوسط النسبي 78.00%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3.88 أي أن المتوسط النسبي 77.55%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.78 أي أن المتوسط النسبي 75.60%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

6- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3.64 أي أن المتوسط النسبي 72.80%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 4.46 أي أن المتوسط النسبي 89.20%،

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين
وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

8- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 3.90 أي أن المتوسط النسبي 78.0% ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) = 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 79.04، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " تحديد الاحتياجات التدريبية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه المجال.

تحليل فقرات مجال " المدرب "

جدول رقم (9): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال المدرب

م	الفقرة	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	المدرب قادر على إيصال الفكرة بسهولة	4.22	84.40	3	*0.000
2.	يمتلك المدرب كفاءة عالية في التدريب	4.16	83.20	4	*0.000
3.	يستمتع المدرب لوجهات نظر المتدربين	4.28	85.60	2	*0.000
4.	يحفز المدرب المتدربين على الوصول للأفضل	4.34	86.80	1	*0.000
5.	يتقن المدرب استخدام أدوات الاتصال	3.96	79.20	6	*0.001
6.	يتعامل المدرب مع المتدربين بحيادية وموضوعية	3.96	79.20	5	*0.004
7.	يتقبل المدرب النقد بصدر رحب	3.82	76.80	7	*0.000
	جميع فقرات المجال معاً	4.11	82.17		*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$.

من جدول (9) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 4.22 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.40%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 4.16 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 83.20%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 4.28 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.60%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 4.34 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.80%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5. المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.96 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.20%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

العينة على هذه الفقرة.

6. المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3.96 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.20%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.004 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7. المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3.84 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.80%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 82.17%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " المدرب " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

تحليل فقرات مجال " المادة التدريبية "

جدول (10): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال المادة التدريبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تتناسب المادة التدريبية مع احتياجات المتدربين	4.08	81.60	1	*0.000
2.	تلم المادة التدريبية كل أجزاء الموضوع	3.90	78.00	4	*0.001
3.	المادة التدريبية واضحة المضمون وسهلة الفهم	3.92	78.40	3	*0.016
4.	تضيف المادة التدريبية شيئاً جديداً على المتدرب	4.08	81.60	2	*0.001
5.	حجم المادة التدريبية يتناسب مع الوقت المسموح به	3.84	76.73	5	*0.004
6.	تتسم المادة التدريبية بالتشويق والمتعة	3.76	75.20	7	*0.004
7.	تتناسب المادة التدريبية مع ثقافة المجتمع	3.78	75.60	6	*0.000
	جميع فقرات المجال معا	3.91	78.16		*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$.

من جدول (10) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 4.08 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. المتوسط الحسابي للفقرة الثاني يساوي 3.90 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.00%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3.92 أي أن المتوسط الحسابي النسبي

(920) ----- مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2011، المجلد 13، العدد 1 (B)

-----مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

78.40%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.016 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 4.08 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5. المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.84 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.73%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.004 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

6. المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3.76 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.20%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.004 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7. المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3.78 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 78.16%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " المادة التدريبية

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

" دالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

تحليل فقرات مجال " تنظيم العملية التدريبية "

جدول (11): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال تنظيم العملية التدريبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يتم تنظيم عملية التدريب بشكل منطقي ومتسلسل	4.02	80.40	2	*0.000
2.	تقوم إدارة التدريب بتنظيم أماكن جلوس المتدربين	3.90	77.96	5	*0.000
3.	يتم تنظيم شكل الجلسة التدريبية وفق القواعد العلمية	3.74	74.80	6	*0.000
4.	يتم استخدام أساليب متنوعة ومميزة في العملية التدريبية	3.92	78.37	4	*0.000
5.	تحدد المدة الزمنية وفق تنظيم العملية التنظيمية	3.98	79.60	3	*0.000
6.	يبحث التنظيم نوعاً من الراحة للمدرب والمتدرب	4.16	83.20	1	*0.000
7.	يفرض تنظيم العملية التدريبية قيوداً على المدرب والمتدرب	3.68	73.60	7	*0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.91	78.28		*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$.

من جدول (11) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 4.02 (الدرجة الكلية 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.40%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 3.90 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.96%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة

-----مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3.74 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.80%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3.92 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.37%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5. المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.98 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

6. المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 4.16 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 83.20%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7. المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3.68 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 78.28%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "تنظيم العملية التدريبية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

تحليل فقرات مجال "البيئة التدريبية"

جدول (12): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال البيئة التدريبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	مكان التدريب مهيأ بشكل جيد للقيام بالعملية التدريبية	4.1	82.00	1	*0.000
2.	تتميز البيئة التدريبية بالهدوء الذي يضيف نوعاً من التركيز على المتدربين	4.04	80.80	2	*0.000
3.	يتوفر في المكان الخاص بالتدريب جميع الأدوات اللوجستية المساعدة في عملية التدريب	3.96	79.20	3	*0.000
4.	عدم وجود ضوضاء تؤدي إلى التشويش على المتدرب	3.68	73.60	5	*0.000
5.	قاعة التدريب مصممة وفقاً للقواعد العلمية	3.74	74.80	4	*0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.904	78.08		*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$.

من الجدول (12) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 4.10 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.00%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وتعتبر وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

-----مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

2. المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 4.04 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.80%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3.96 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.20%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3.68 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5. المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.74 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.80%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 78.08%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " البيئة التدريبية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

تحليل فقرات مجال " تقييم التدريب "

جدول (13): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال تقييم التدريب

م	القيمة الاحتمالية (Sig)	الرتبة	المتوسط الحسابي	النسبة	المتوسط الحسابي	الفقرة
1.	*0.000	1	80.00	4.00		يتم تقييم البرنامج التدريبي بمجرد انتهائه من قبل الشركة
2.	*0.000	7	74.80	3.74		يتم تقييم البرنامج التدريبي بمجرد انتهائه من قبل الجهة المنفذة للتدريب
3.	*0.000	4	78.00	3.90		تقوم الجهة المشرفة في الشركة بملاحظة سير البرنامج بشكل مستمر
4.	*0.000	3	78.80	3.94		يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل سريع وأني
5.	*0.000	2	79.60	3.98		يتم اختبار الموظفين المتدربين للتعرف على استفادتهم من التدريب
6.	*0.000	5	76.40	3.82		تستخدم الشركة أدوات محددة في تقييم البرنامج التدريبي
7.	*0.000	6	76.40	3.82		تقوم الشركة بقياس التغيرات في المعرفة والمهارات في نهاية التدريب
	*0.000		77.71	3.89		جميع فقرات المجال معاً

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$.

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 4.00 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.00%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 3.74 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.80%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $a=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين
لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد
العينة على هذه الفقرة.

3. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة يساوي 3.90 أي أن المتوسط الحسابي النسبي
78.00%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة
إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة
لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد
العينة على هذه الفقرة.

4. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة يساوي 3.94 أي أن المتوسط الحسابي النسبي
78.80%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة
إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه
الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد
العينة على هذه الفقرة.

5. المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.98 أي أن المتوسط الحسابي النسبي
79.60%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة
إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه
الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد
العينة على هذه الفقرة.

6. المتوسط الحسابي للفقرة السادسة يساوي 3.82 أي أن المتوسط الحسابي النسبي
76.40%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة
إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه
الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد
العينة على هذه الفقرة.

7. المتوسط الحسابي للفقرة السابعة يساوي 3.82 أي أن المتوسط الحسابي النسبي
76.40%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة
إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه

الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 77.71%، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " البيئة التدريبية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبانة توصل الباحثين إلى العديد من النتائج، أملين أن يتم دراسة هذه النتائج والعمل على تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف والنتائج التي توصلنا إليها على النحو التالي:

1. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية لأفراد العاملين في شركات التأمين العاملة بقطاع غزة وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 79.04%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية "
2. يتم اختيار المدربين الذين يتمتعون بقدر عالي من الكفاءة وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 82.17%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب والمدرّب "
3. يتم إعداد المادة التدريبية بطريقة تتناسب واحتياجات المتدربين وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 78.16%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب ومحتوي المادة التدريبية "
4. يتم تنظيم العملية التدريبية بشكل جيد وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 78.28%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة "توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتنظيم العملية التدريبية "

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

5. البيئة التدريبية مناسبة ومجهزة بكافة الإمكانيات والمعدات اللوجستية وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 78.08%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب والبيئة التدريبية"

6. يتم تقييم العملية التدريبية بشكل حيادي وسليم من التجاوزات وذلك يتضح من خلال المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال ويساوي 77.71%، ومن هنا يقبل الباحثين الفرضية القائلة " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتقييم العملية التدريبية"

توصيات الدراسة

بعد تحليل الاستبانة والحصول على النتائج خلص الباحثين إلى العديد من التوصيات التي تهدف إلى زيادة فاعلية التدريب في شركات التأمين العاملة بقطاع غزة، أملين أن يتم الأخذ بالاعتبار هذه التوصيات وتتمثل هذه التوصيات بالآتي:

1. على الإدارة العليا تبني فكرة التدريب على أنها ضرورة ملحة ومستمرة تهدف إلى تطوير العنصر البشري. ولهذا يتوجب عقد المزيد من الدورات التدريبية من أجل الارتقاء بالمستوى العلمي والعملية لموظفي شركات التأمين العاملة في قطاع غزة.
2. أن تلقى العملية التدريبية المساندة والدعم المالي من قبل الإدارة العليا.
3. أن يسبق تحديد البرامج التدريبية دراسات لواقع المؤسسة واحتياجاتها الفعلية والاحتياجات الفردية للعاملين . وضرورة تقييم مستوى الأفراد قبل وبعد التحاقهم بالدورات التدريبية من أجل الوقوف على حجم التغير الحاصل لقدراتهم ومهاراتهم.
4. أن يتم التخطيط لنشاطات التدريب بشكل مستمر بإتباع الأسلوب الشمولي الذي يولي اهتماماً لكافة عناصر المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية. أيضا يجب أن تكون الفترة الزمنية المخصصة للتدريب ملائمة لطبيعة البرنامج التدريبي وذلك لضمان الحصول على أفضل النتائج.
5. يوصي الباحثون شركات التأمين بعدم التعامل مع البرامج التدريبية كعبأ مالي بل استثمار طويل الأجل .
6. يوصي الباحثون العمل علي إنشاء ملف خاص بكل موظف مع الإشارة إلي عدد

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

وطبيعية الدورات التدريبية التي التحق بها كل موظف والاستفادة من هذه الملفات لأغراض متعددة .

7. عملية التدريب يجب أن تبقى مستمرة ما دامت الشركة قائمة ولا تتوقف إلا بتصفية الشركة وانتهاء عملها، من خلال وضع جدول زمني تعقد به عدد محدد من الدورات التدريبية .

8. أن تقوم الجهات الحكومية بخصم تكاليف الدورات التدريبية من الضريبة المستحقة لدائرة الضريبة علي شركات التأمين .

9. تعديل العديد من القوانين الحكومية بحيث تكفل لموظفي الشركات التدريب الوظيفي كحق وليس كمنة من إدارة الشركات .

المراجع العلمية

أولاً: الكتب

1. الحمادي علي، (1999). " 555 طريقة ووصية لتصبح مدرباً ناجحاً وخطيباً مؤثراً ومتكلماً بارعاً "، دار ابن حزم، بيروت، لبنان
2. السالم صالح، و حرحوش صالح، (2002). " إدارة الموارد البشرية – مدخل إستراتيجي" عالم الكتب الحديث، الأردن
3. الكردي أحمد، (2010). " مبادئ التدريب الفعال في منظمات الأعمال "، نسخة إلكترونية
4. المدهون إبراهيم، (2005). " إدارة وتنمية الموارد البشرية "
5. النداوي أحمد، (2008). " إدارة الموارد البشرية "
6. بربز كامل، (1997). " إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي "، الحمراء بيروت
7. برنامج تنمية المجتمعات المحلية، (2007). دليل التدريب في تدريب المدربين
8. توفيق عبد الرحمن، (1994). " التدريب الأصول والمبادئ العلمية "، القاهرة
9. الخرشة حمود، (2006). " إدارة الموارد البشرية "
10. ديسلر جاري، (2003). " إدارة الموارد البشرية "، (ترجمة: عبد المتعال محمد سيد أحمد)، دار المريخ، (مراجعة: جودة عبد المحسن عبد المحسن)
11. رشيد فارس، (2001). " إدارة الموارد البشرية – الأسس والنظريات والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية "، مكتبة العبيكان، الرياض
12. رضا علي، (2003). " إدارة الموارد البشرية "

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

13. زويلف حسن، (2003). " إدارة الأفراد "، دار صفاء، عمان
14. شلويش نجيب، (2000). " إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد "، الشروق، عمان
15. شحادة نظمي وآخرون، (2000). " إدارة الموارد البشرية "، دار صفاء، عمان
16. كشواي باري، (2006). " إدارة الموارد البشرية "، دار الفاروق
17. هلال حسن، (2001). " موسوعة التدريب، الأسس والمبادئ "، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة

ثانياً: الرسائل العلمية العربية

1. أبو حامد محمد، (2004). " واقع التدريب في وزارة الزراعة الفلسطينية من وجهة نظر المتدربين "
2. أبو سلطان عمر، (2004). " تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج - دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة "
3. أبو سلمية باسمه، (2007). " مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتبة الأونروا بغزة "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية
4. الأغا رانية، سمور رانيا، محيسن ناديا، (2004). " تقييم مدى فاعلية التدريب في المؤسسات الحكومية "، بحث تخرج، الجامعة الإسلامية
5. الحداد علا، (2009). " دور التدريب التقني والمهني في خلق فرص عمل للمتدربين " رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية
6. الشهري خالد، (2006). " فاعلية البرامج التدريبية من وجهة ضباط كلية الملك خالد العسكرية - دراسة مسحية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية "
7. المدهون محمد، (2003). " إدارة تدريب وتنمية مدراء المشروعات الصغيرة في فلسطين "
8. بحر يوسف، (2005). " تنمية الموارد البشرية في المؤسسات التجارية - دراسة تطبيقية على مؤسسة الماجد بالإمارات "
9. دبه ونصر، (2004). " تقييم الدورات التدريبية في مشروع تطوير الجودة وزارة الصحة "
10. سعدية منصور، (2005). " تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر المتدربين "
11. عبد القادر محمد، (2006). " فاعلية التدريب داخل العمل وخارجه لمكافحة التزوير "

ثالثاً: الرسائل العلمية الأجنبية

1. دوليمي، (2004). " أثر التعليم الأكاديمي والتدريب الرسمي على سلوك مدراء مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2011، المجلد 13، العدد 1(B) ----- (931)

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

المشاريع "

2. ديردن وآخرون، (2005). " أثر التدريب على الإنتاجية والأجور "
3. مورن وآخرون، (2002). " أثر الالتحاق بالتدريب الجامعي المشترك على انجاز الفرد لمهامه "
4. بويد ولیم، (2001). " حساب فاعلية تدريب الجاهزية لمواجهة الكوارث في مدينة بلنجهام "

رابعاً: المقالات العلمية

1. سليمان (2005). مقالة بعنوان: (تدريب البشر ... صناعة لا نعرفها)،

خامساً: المواقع الإلكترونية

1. www.hrm-group.com موقع منتديات إدارة الموارد البشرية
2. <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/downloads/7990> أحمد الكردي
- الإسلام والتنمية
3. <http://www.trust.ps/arabic> شركة ترست العالمية للتأمين
4. <http://www.nic-pal.com> شركة التأمين الوطنية
5. <http://www.aig.ps/ar/index.php> المجموعة الأهلية للتأمين
6. <http://www.mii.ps/home/index.mii> شركة الملترم للتأمين والاستثمار.

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

الإستبانة

ملحق رقم " 1 "

أولاً / البيانات الشخصية:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ 25 سنة فأقل ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: ☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم عالي ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم فما دون
4. المسمى الوظيفي: ☐ مدير ☐ نائب مدير ☐ مشرف ☐ سكرتير ☐ كاتب ☐ أخرى
5. سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية: ☐ أقل من سنتين ☐ 3-5 ☐ 6-8 ☐ 9 سنوات فأكثر
6. عدد الدورات التدريب التي التحقت بها داخل الشركة خلال سنوات الخدمة:
☐ دورتين فأقل ☐ 3-4 دورات ☐ 5-6 دورات ☐ 7 دورات فأكثر

الرجاء تحديد مدى موافقتك / عدم موافقتك على العبارات التالية:

ثانياً / المدرب:

الفقرة	موافقة بشدة	موافقة	محايد	غير موافقة	غير موافق بشدة
7	المدرّب قادر على إيصال الفكرة بسهولة				
8	يمتلك المدرّب كفاءة عالية في التدريب				
9	يستمتع المدرّب لوجهات نظر المتدربين				
10	يحفز المدرّب المتدربين على الوصول للأفضل				
11	يتقن المدرّب استخدام أدوات الاتصال				
12	يتعامل المدرّب مع المتدربين بحياديّة وموضوعيّة				
13	يتقبل المدرّب النقد بصدر رحب				

ثالثاً / المادة التدريبية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
					14 تتناسب المادة التدريبية مع احتياجات المتدربين
					15 تلم المادة التدريبية كل أجزاء الموضوع
					16 المادة التدريبية واضحة المضمون وسهلة الفهم
					17 تضيف المادة التدريبية شيئاً جديداً على المتدرب
					18 حجم المادة التدريبية يتناسب مع الوقت المسموح به
					19 تنسم المادة التدريبية بالتشويق والمتعة
					20 تتناسب المادة التدريبية مع ثقافة المجتمع

رابعاً / تنظيم العملية التدريبية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
					21 يتم تنظيم عملية التدريب بشكل منطقي ومتسلسل
					22 تقوم إدارة التدريب بتنظيم أماكن جلوس المتدربين
					23 يتم تنظيم شكل الجلسة التدريبية وفق القواعد العلمية
					24 يتم استخدام أساليب متنوعة ومميزة في العملية التدريبية
					25 تحدد المدة الزمنية وفق تنظيم العملية التنظيمية

----- مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين

26	يبحث التنظيم نوعاً من الراحة للمدرب والمتدرب				
27	يفرض تنظيم العملية التدريبية قيوداً على المدرب والمتدرب				

خامساً / البيئة التدريبية:

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
28	مكان التدريب مهياً بشكل جيد للقيام بالعملية التدريبية				
29	تتميز البيئة التدريبية بالهدوء الذي يضيف نوعاً من التركيز على المتدربين				
30	يتوفر في المكان الخاص بالتدريب جميع الأدوات اللوجستية المساعدة في عملية التدريب				
31	عدم وجود ضوضاء تؤدي إلى التشويش على المدرب				
32	قاعة التدريب مصممة وفقاً للقواعد العلمية				

سادساً / تقييم التدريب:

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
33	يتم تقييم البرنامج التدريبي بمجرد انتهائه من قبل الشركة				
34	يتم تقييم البرنامج التدريبي بمجرد انتهائه من قبل الجهة المنفذة للتدريب				
35	تقوم الجهة المشرفة في الشركة بملاحظة سير				

وسيم إسماعيل الهابيل وآخرون -----

					البرنامج بشكل مستمر	
					يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل سريع وآني	36
					يتم اختبار الموظفين المتدربين للتعرف على استفادتهم من التدريب	37
					تستخدم الشركة أدوات محددة في تقييم البرنامج التدريبي	38
					تقوم الشركة بقياس التغيرات في المعرفة والمهارات في نهاية التدريب	39

من خلال البرامج التدريبية التي التحقت بها ترى أن التدريب يفيد في النواحي التالية:
يرجي ترتيبها حسب الأولوية من (1- 8)

الأولوية	المجال
	وسيلة لتطوير الذات وتنمية المهارات
	فرصة للتخلص من أعباء العمل
	تقليد الموظفين الآخرين
	الالتقاء بوجوه جديدة
	وسيلة لدعم الترقية إلى مستوى أعلى
	وسيلة هروب من الدوام والتزاماته
	تغيير جو العمل
	تبادل الخبرات مع الآخرين

" نشكر لكم حسن تعاونكم "