

Syrian Arab Republic  
Ministry of Higher  
Education  
And Scientific research  
Syrian Virtual University



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث  
العلمي  
الجامعة الافتراضية السورية

Professional Master in Quality

برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

تقييم جودة التدريب ومدى فعاليته باستخدام نموذج  
كيرك باتريك في المنظمات غير الحكومية من وجهة نظر  
العاملين  
دراسة حالة منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية

**The Evaluation of Quality and Effectiveness of Trainings  
using Kirkpatrick Model from the Perspective of NGOs  
Employees  
A case study of Action Against Hunger in Syria Mission**

مشروع مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

إعداد الطالبة: دينا المالح dina\_103158

تحت إشراف: الأستاذ الدكتور همام عبيد

العام الدراسي 2019-2020 F19

صفحة لجنة الحكم:

الأستاذ الدكتور: تيسير زاهر

الأستاذ الدكتور: أيمن ديوب

## الإهداء

أهدي هذه الدراسة إلى ...

مثلي الأعلى وفخري في الحياة

والذي العزيز زيد الذي لولا تقانيه وتشجيعه لم أكن لأحقق ما حققته.

والدتي الغالية لميس التي لولا دعمها لما استطعت الوصول إلى ما أنا عليه.

صديقي وحببي وسندي زوجي وائل... بدأ هذا الماجستير بفكرة منك وانتهى بدعم منك...

قرة عيني الشمعتين النيرتين في حياتي زينة الحياة الدنيا ابنتي زينة وابني رائف. هدفي في هذه الحياة أن أجعلكما فخوريين بي.

الصديقة والزميلة في منظمة مكافحة الجوع التي رحلت عنا وبقيت ذكرها حية آية النحلاوي

إلى كل من قدم لي الدعم من خلال إبداء الرأي، اقتراح فكرة، نصيحة، أو تشجيع، أهدي هذه

الدراسة...

## شكر وتقدير :

الحمد لله الذي بحمده تتم الصالحات.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام لكل من دعمني بطريقة مباشرة أو غير مباشرة خلال فترة دراستي، وأخص بالذكر الدكتور المشرف همام عبيد التي لم يبخل بوقته ولولا توجيهاته وإرشاداته وتشجيعه لما تمت هذه الدراسة والدكتور معاذ الشرفاوي الجزائري الذي كانت لنصائحه القيمة الأثر الأكبر طيلة فترة الدراسة والأستاذ علي أحمد الذي لم يبخل بالإجابة عن أي تساؤل.

كما أشكر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الافتراضية السورية الذين كان لهم الفضل في تحصيلي العلمي خلال السنتين الماضيتين.

وأشكر زملائي في منظمة مكافحة الجوع لتعاونهم ودعمهم.

شكري العميق لعائلتي الثانية (رائف، هدى، غزل، غالية، وليا) وإخوتي (لؤي، رغداء، اياد، فادي، تشين وظلال وأبنائهم عمرو، سنا، كنان، ليان، أمير وزيد)، صديقاتي ليلاس مظلوم، شيرين الجاجة، رنا أسطواني وأختي التي شاركتني هذه التجربة شذى زلزلة، وأخيراً أفراد عائلتي، أصدقائي، وزملائي في الجامعة الافتراضية السورية.

مع محبتي وكامل احترامي ...

دينا

تقييم جودة التدريب ومدى فعاليته باستخدام نموذج Kirkpatrick في المنظمات غير الحكومية من وجهة نظر العاملين  
دراسة حالة منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية

إعداد الطالبة: دينا المالح dina\_103158

إشراف: الأستاذ الدكتور همام عبيد

## ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية دور التدريب الفعال في زيادة المهارات والمعارف للقوى البشرية العاملة في منظمة مكافحة الجوع وتأثير ذلك على تطوير وتحسين مستوى أداء الأفراد وإنجاز الأعمال بالكفاءة المطلوبة؛ كما هدفت إلى قياس أربع محاور بحسب نموذج كيرك باتريك وهي قياس رد فعل العاملين تجاه التدريب، معرفة مدى الاستفادة والتعلم من التدريب، معرفة السلوك الذي تم تغييره عند العاملين نتيجة التدريب، ومعرفة نتائج التدريب. كما تم قياس هذه المحاور الأربعة على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة وقد استخدمت الباحثة طريقة الحصر الشامل حيث تم توزيع استبيان الكتروني على كل العاملين في المنظمة والبالغ عددهم ١٠٤ ودعوتهم للإجابة عليه ومن ثم تم استرداد ٧٦ بنسبة ٧٣%. عملت الباحثة على تحليل نتائج الاستبيان باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية على برنامج SPSS بهدف الحصول على نتائج الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود ارتباط في كلا تدريبي (الحرم الجامعي الافتراضي والإسعاف الأولي) ما بين المتغير التابع وهو جودة أداء العاملين مع المتغيرات المستقلة وهي محاور كيرك باتريك الأربعة حيث توجد علاقة بينهم ذات دلالة إحصائية بحسب تحليل الانحدار البسيط. ومن خلال هذه النتائج عرضت الباحثة مجموعة من التوصيات هدفت إلى ترك أثر يعود بالمصلحة على المنظمة ومن أهمها الاستمرار بالقيام بالتدريب على الحرم الجامعي الافتراضي مع الأخذ بالاعتبار القيام ببعض التعديلات عليه بما يتناسب مع حاجات الموظفين.

**كلمات مفتاحية:** التدريب، تقييم التدريب، نموذج كيرك باتريك، البرامج التدريبية، المنظمات غير الحكومية، منظمة مكافحة الجوع، الحرم الجامعي الافتراضي، الإسعاف الأولي، معدل دوران العمل، جودة أداء العمل، العمل الإنساني، المنظمة، أصحاب المصلحة، الموظفون، منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.

The Evaluation of Quality and Effectiveness of Trainings using Kirkpatrick Model from the Perspective of NGOs Employees, A case study of Action against Hunger in Syria Mission.

Prepared by: Dina Al-Maleh dina\_103158

Supervised by: Dr. Houmam Obeid

## **Abstract**

This study aimed to highlight the importance of the effective role of training in increasing the skills and knowledge of human forces working in Action against Hunger Organization and its impact on developing and improving the level of individuals' performance and completing the work with the required efficiency. It also aimed to measure the four levels of evaluation according to Kirkpatrick Model, which are reaction, Learning, Behavior, and Results. As well as its Impact on the quality of performance of Action against Hunger employees.

The researcher used the descriptive and analytical approach, using a questionnaire to obtain the necessary data. The researcher used the complete census method whereby an electronic questionnaire was distributed to all 104 Employees, to answer it, and then 76 questionnaires were recovered with a percentage of 73%. The researcher analyzed the results of the questionnaire using several statistical methods using SPSS program in order to obtain the results of the study.

The study concluded that there is a correlation in both trainings (virtual campus and First aid) between the dependent variable, which is the quality of the performance of workers with the independent variables, which are the four Kirk-Patrick evaluation Levels, and there is a statistically significant relationship , simple regression analysis was used.

The researcher submitted some recommendations to the organization in order to improve the effectiveness of the training, one of the most important recommendations is to continue the trainings on virtual campus taking into consideration adding some modifications that will suit the needs of the Employees.

## **Key words:**

Training, training evaluation, Kirkpatrick Model, Training programs, Non-Governmental Organizations, Action against Hunger, Virtual Campus, first aid, turnover rate, work quality, Humanitarian Action, Organization, Stakeholders, Staff, Syrian Arab Red Crescent SARC.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
١	التعريفات الإجرائية	
٣	مقدمة	
	<b>الفصل الأول</b>	<b>1</b>
٥	مشكلة البحث	1.1
٦	أهداف البحث	1.2
٧	أهمية البحث	1.3
٨	فرضيات البحث	1.4
١٠	مجتمع البحث وعينته وحدوده	1.5
١٠	متغيرات البحث	1.6
١١	الدراسات السابقة	1.7
	<b>الفصل الثاني</b>	<b>2</b>
	<b>القسم الأول: الأسس النظرية التي تقوم عليها عملية تقييم أثر البرامج التدريبية</b>	<b>2.1</b>
١٩	مفهوم التدريب و تعريفه	2.1.1
٢٠	أهمية التدريب	2.1.2
٢٠	أنواع التدريب	2.1.3
٢٣	أهداف التدريب	2.1.4
٢٤	عناصر العملية التدريبية	2.1.5
٢٥	طبيعة و فلسفة البرامج التدريبية	2.1.6
٢٦	أهداف قياس أثر البرامج التدريبية	2.1.7
٢٧	تقييم أثر البرامج التدريبية	2.1.8
٢٩	نماذج تقييم البرامج التدريبية	2.1.9
	<b>القسم الثاني: طبيعة و فلسفة منظومة التدريب في منظمة مكافحة الجوع</b>	<b>2.2</b>
٣٤	رسالة، و منظمة مكافحة الجوع	2.2.1
٣٩	مبادئ منظمة مكافحة الجوع	2.2.2
٤٠	سياسيات منظمة مكافحة الجوع	2.2.3
٥٣	الحرم الجامعي الافتراضي (Virtual Campus)	2.2.4
٥٤	أساليب التدريب المتبعة في منظمة مكافحة الجوع	2.2.5
	<b>الفصل الثالث: القسم العملي</b>	<b>3</b>
٥٥	<b>خصائص وصف عينة البحث وأداة الدراسة</b>	<b>3.1</b>
٥٥	عينة البحث	3.1.1
٥٦	أداة البحث	3.1.2
٥٧	متغيرات البحث	3.1.3

٥٧	فرضيات الدراسة	3.1.4
٥٩	الأسلوب والأدوات الإحصائية المستخدمة	3.1.5
٥٩	صدق وثبات الدراسة	3.1.6
٦٠	الإحصاءات الوصفية	3.2
٧٧	دراسة وتحليل محاور وأبعاد أداة البحث (الاستبيان) واختبار الفرضيات	3.3
٨٩	اختبار التوزيع الطبيعي	3.4
٩٠	اختبار فرضيات الدراسة	3.5
١١٧	ملخص النتائج	3.6
	<b>الفصل الرابع</b>	<b>4</b>
١٢٥	نتائج البحث	4.1
١٢٧	التوصيات	4.2
	<b>المراجع و الملاحق</b>	
	<b>التوثيق و المراجع</b>	
١٢٨	المراجع العربية	
١٢٩	المراجع الأجنبية	
١٢٩	المراجع الالكترونية	
	<b>الملاحق</b>	
١٣٠	ملحق رقم ١ الاستبيان	



## فهرس الجداول للقسم العملي

- جدول رقم (١): قيمة معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره..... ٦٠
- جدول رقم (٢): توزع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية..... ٦١
- جدول رقم (٣): توزع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (العمل الوظيفي)..... ٦٥
- جدول رقم (٤): توزع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (التدريبات والجهات التي تقدمها)..... ٦٧
- جدول رقم (٥): النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي..... ٧١
- جدول رقم (٦): النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بالمتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تدريب الحرم الجامعي..... ٧٣
- جدول رقم (٧): النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي..... ٧٤
- جدول رقم (٨): النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بالمتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تدريب الإسعاف الأولي..... ٧٦
- جدول رقم (٩): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد رد الفعل للحرم الافتراضي..... ٧٨
- جدول رقم (١٠): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد التعلم للحرم الافتراضي..... ٧٩
- جدول رقم (١١): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد السلوك للحرم الافتراضي..... ٨٠
- جدول رقم (١٢): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد النتائج للحرم الافتراضي..... ٨١
- جدول رقم (١٣): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة خاصة بالمتغير التابع - جودة أداء العاملين حرم افتراضي..... ٨٢
- جدول رقم (١٤): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد رد الفعل للإسعاف الأولي..... ٨٣
- جدول رقم (١٥): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد التعلم للإسعاف الأولي..... ٨٥
- جدول رقم (١٦): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد السلوك للإسعاف الأولي..... ٨٦
- جدول رقم (١٧): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد النتائج للإسعاف الأولي..... ٨٧
- جدول رقم (١٨): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة خاصة بالمتغير التابع - جودة أداء العاملين إسعاف أولي..... ٨٨
- جدول رقم (١٩): اختبار التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة..... ٨٩
- جدول رقم (٢٠): نتائج اختبار خطية العلاقة بين ردة فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء..... ٩١
- جدول رقم (٢١): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها..... ٩١
- جدول رقم (٢٢): المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار..... ٩٢
- جدول رقم (٢٣): ملخص النموذج..... ٩٣
- جدول رقم (٢٤): معنوية النموذج..... ٩٣
- جدول رقم (٢٥): معاملات النموذج..... ٩٣
- جدول رقم (٢٦): نتائج اختبار خطية العلاقة بين ردة فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي و جودة الأداء..... ٩٤
- جدول رقم (٢٧): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و المعنويات..... ٩٥

٩٦.....	جدول رقم (٢٨): ملخص النموذج
٩٦.....	جدول رقم (٢٩): معنوية النموذج
٩٦.....	جدول رقم (٣٠) معاملات النموذج.....
٩٨.....	جدول رقم (٣١): نتائج اختبار خطية العلاقة بين تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي و جودة الأداء.....
٩٨.....	جدول رقم (٣٢):معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها.....
٩٩.....	جدول رقم (٣٣):ملخص النموذج.....
٩٩.....	جدول رقم (٣٤):معنوية النموذج.....
٩٩.....	جدول رقم (٣٥) معاملات النموذج.....
١٠١.....	جدول رقم (٣٦): نتائج اختبار خطية العلاقة بين تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي و جودة الأداء.....
١٠١.....	جدول رقم (٣٧): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها.....
١٠٢.....	جدول رقم (٣٨): ملخص النموذج.....
١٠٢.....	جدول رقم (٣٩): معنوية النموذج.....
١٠٢.....	جدول رقم (٤٠) معاملات النموذج.....
١٠٣.....	جدول رقم (٤١): نتائج اختبار خطية العلاقة بين سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي و جودة الأداء.....
١٠٤.....	جدول رقم (٤٢):معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها.....
١٠٥.....	جدول رقم (٤٣):مقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.....
١٠٦.....	جدول رقم (٤٤): ملخص النموذج.....
١٠٦.....	جدول رقم (٤٥): معنوية النموذج.....
١٠٦.....	جدول رقم (٤٦): معاملات النموذج.....
١٠٧.....	جدول رقم (٤٧): نتائج اختبار خطية العلاقة بين سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي و جودة الأداء.....
١٠٨.....	جدول رقم (٤٨): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها.....
١٠٩.....	جدول رقم (٤٩): المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.....
١١٠.....	جدول رقم (٥٠) ملخص النموذج.....
١١٠.....	جدول رقم (٥١): معنوية النموذج.....
١١٠.....	جدول رقم (٥٢) معاملات النموذج.....
١١١.....	جدول رقم (٥٣):نتائج اختبار خطية العلاقة بين نتائج بعد تدريب الحرم الجامعي و جودة الأداء.....
١١٢.....	جدول رقم (٥٤): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها.....
١١٣.....	جدول رقم (٥٥):المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.....
١١٣.....	جدول رقم (٥٦): ملخص النموذج.....
١١٣.....	جدول رقم (٥٧): معنوية النموذج.....
١١٤.....	جدول رقم (٥٨): معاملات النموذج.....

- جدول رقم (٥٩): نتائج اختبار خطية العلاقة بين نتائج تدريب الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي و جودة الأداء ..... ١١٥
- جدول رقم (٦٠): معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة و معنويتها..... ١١٦
- جدول رقم (٦١): ملخص النموذج..... ١١٦
- جدول رقم (٦٢): معنوية النموذج..... ١١٦
- جدول رقم (٦٣): معاملات النموذج..... ١١٦
- جدول رقم (٦٤): معاملات النموذج..... ١١٨

## فهرس الأشكال

- الشكل (1): النسب المئوية لتوزع مفردات العينة حسب نوع التدريب..... ٦٤
- الشكل (2): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب أجناسهم..... ٦٤
- الشكل (3): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب أعمارهم..... ٦٤
- الشكل (4): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب مؤهلاتهم العلمية..... ٦٤
- الشكل (5): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب أماكن عملهم..... ٦٤
- الشكل (6): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب عدد سنوات خبراتهم..... ٦٤
- الشكل (7): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب رتبهم الوظيفية..... ٦٧
- الشكل (8): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب أنواع التدريبات التي خضعوا لها..... ٧٠
- الشكل (9): النسب المئوية لتوزع أفراد العينة حسب الجهة التي قدمت التدريب..... ٧٠

## التعريفات الإجرائية (Terms and Definitions):

- **التدريب Training:** "عملية مخططة تقوم باستخدام أساليب وأدوات بهدف خلق وتحسين وصل المهارات والقدرات لدى الفرد وتوسيع نطاق معرفته للأداء الكفؤ من خلال التعلم، لرفع مستوى كفاءته وبالتالي كفاءة المنشأة التي يعمل فيها كمجموعة عمل. (عقيلي، 1996)
- **تقييم التدريب Training Evaluation:** يشمل الوسائل والإجراءات المستخدمة في قياس كفاءة وفعالية برامج التدريب وفي تحقيق اهدافها من خلال قياس كفاءة المتدربين للوقوف على مدى التغيير الذي أحدثته تلك البرامج لديهم، مع قياس كفاءة المتدربين، والتركيز على كلفة البرنامج. (جاسم، 2012)
- **البرامج التدريبية (Training Programs):** تعرف البرامج التدريبية بأنها مجموعة من النشاطات المؤسسة والمخطط لها والمستمرة والهادفة الى تزويد القوى البشرية في المؤسسة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكياتها واتجاهاتها بشكل ايجابي بناء (عائدة، 2013)
- **المنظمات غير الحكومية NGO Non-Governmental Organizations:** و هي كيانات تنظيمية تتكون من مجموعة من الأفراد الذي يتحدون في أعمالهم من أجل الوصول إلى هدف معين على أن تكون هذه الكيانات غير تابعة لحكومات الدول التي تنشأ فيها هذه المنظمات، وتسمى باللغة الإنجليزية Nongovernmental organization، ويتم اختصارها بالرمز "NGO"، وتختلف الأهداف التي يتم تشكيل المنظمات غير الحكومية لأجلها، وقد تكون المنظمات غير الحكومية منظمات ربحية، وقد تكون منظمات غير ربحية في معظم الحالات، ويمارس هذا النوع من المنظمات دورًا حيويًا في التأثير على السياسات والبرامج الحكومية من خلال عملية المراقبة، والمشاركة في اجتماعات التفاوض حول الاتفاقيات والمعاهدات والتسويات وتخصيص الموارد من قبل الحكومات.
- **نموذج كيرك باتريك Kirkpatrick:** نموذج لتقييم فاعلية التدريب حيث بدأ دونالد كيرك باتريك بطرح أفكار هذا النموذج منذ الخمسينات ولكن تبلورت الأفكار بالكتاب الذي نشره عام ١٩٩٤ بعنوان تقييم

برامج التدريب. وتضمن النموذج أربعة مستويات لتقويم فاعلية التدريب وهي (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج).

- **منظمة مكافحة الجوع AAH Action Against Hunger**: منظمة عالمية غير حكومية تأسست عام ١٩٧٩ تقوم بممارسة عملها في أكثر من ٤٠ دولة حول العالم. تسعى الفرق الميدانية في منظمة مكافحة الجوع للعمل في أربع مجالات رئيسية: التغذية، الأمن الغذائي، الصحة والمياه والإصحاح.
- **الحرم الجامعي الافتراضي (Virtual Campus) في منظمة مكافحة الجوع**: هو نظام أساسي للتعلم الإلكتروني تم تصميمه لتحسين مؤهلات الموظفين من خلال استخدام الموارد الرقمية. تم إنشاء الحرم الافتراضي لمكافحة الجوع في منصة (مودل) حيث أن تسجيل الدخول إلى الحرم الجامعي بسيط وسهل للغاية، ويمكن الوصول إليه من أي مكان في العالم.
- **الإسعاف الأولي (First Aid)**: الرعاية الأولية المؤقتة التي يحصل عليها الإنسان عند تعرضه لحالة صحية طارئة بشكل مفاجئ، من أجل إنقاذ حياته إلى حين وصول الطبيب من أجل تقديم الرعاية المختصة له. (المهيرات، 2٠١2)
- **معدل دوران العمل (Turnover Rate)**: دوران العمل يمثل "خروج العاملين من منشأة العمال أو دخولهم إليها بسبب الترقية أو النقل أو الفصل أو التقاعد أو أي سبب آخر (العامري وآخرون، 2002)
- **جودة أداء العمل (Work Quality)**: يتعلق هذا الجانب من الجودة بالأداء الوظيفي حيث يستلزم على الإدارة رفع مستوى كفاءة أداء العاملين في المنظمة. (داود، 2020)
- **العمل الإنساني (Humanitarian Action)**: التدابير المتخذة بهدف إنقاذ الأرواح والتخفيف من المعاناة أثناء وبعد الأزمات.
- **المنظمة (Organization)**: كيان يحتوي على هيكل إداري والقدرة على تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية.
- **أصحاب المصلحة (stakeholders)**: مجموعة من الأشخاص لها نفس الاهتمامات وتحاول تحقيق ذات الفوائد في داخل المنظمة أو خارجها (العنزي، 2007)

- **الموظفون (Staff):** أي ممثل معين لمنظمة ما، بما في ذلك الموظفون الوطنيون والدوليون والدائمون أو لأجل قصير، فضلاً عن المتطوعين والمستشارين.
- **منظمة الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) Syrian Arab Red Crescent:** منظمة إنسانية غير حكومية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري ذات شخصية اعتبارية، عضو في الحركة الدولية وفي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر.

### مقدمة (Introduction):

لعل أهم وسائل الاستثمار في العنصر البشري في العصر الحاضر "التدريب" والذي أصبح يحتل مكان الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم المتقدمة منها والنامية على حد سواء. (جودة، 2010) والتدريب هو جهد تتبعه المنظمات لتعزيز التعلم بين العاملين فيها، فيكون التطور هو جهد موجه أكثر نحو توسيع مهارات الفرد من أجل المسؤولية المستقبلية (George & Scott, 2012)

حيث أن العنصر البشري هو المتغير المحوري في كل المنظمات، والذي بدونها تفقد الأصول المادية قيمتها تماماً. فالحصول على العنصر البشري وإعداده وتحفيزه والمحافظة عليه يعتبر نشاطاً ضرورياً لكي تستطيع المنظمة الوصول إلى غايتها. ويصبح بالتالي من الضروري تخطيط وتنظيم وقيادة وتقييم الموارد البشرية في أي منظمة. (سلطان، 2003)

كما أن هناك مجموعة كبيرة من أنواع التدريب تتضمن التعلم من النظير، تسهيل التطوير التنظيمي، التدريب والدراسة الأكاديمية، البحث والنشر وتقديم المنح. كما يتم بناء القدرات عبر المنظمات، داخل المجتمعات، في مناطق جغرافية كاملة، داخل القطاع غير الربحي وعبر القطاعات. ويشمل الأفراد والمجموعات والمنظمات من نفس المجال أو من مختلف المجالات والقطاعات. (لينيل، 2003)

غالباً ما ينطوي بناء القدرات في المنظمات بشكل عام ومنها المنظمات غير الحكومية على بناء المهارات، مثل صنع القرار، وصياغة السياسات، والتقييم، والتعلم. بناء القدرات في المنظمات هو وسيلة

لتعزيز عمل المنظمة بحيث يمكن أن تؤدي المهمة المحددة التي وضعت للقيام به، وبالتالي البقاء على قيد الحياة كمنظمة. وهي عملية مستمرة تحت المنظمات على التفكير بشكل مستمر في عملهم وتنظيمهم وقيادتهم وضمان تحقيقهم للمهمة والأهداف يتراكم الأصول المادية وغير الملموسة للمنظمة. و لكي تتمكن إحدى المنظمات غير الحكومية من العمل بكفاءة وفعالية في البلدان النامية، يجب أن تركز أولاً على تطوير منظمتها (Eade, Deobrah, 1997).

ويعد تقييم التدريبات أمراً ضرورياً؛ فهو عملية هادفة لقياس مدى ما تم تحقيقه من أهداف ونتائج تدريبية، وهو عملية مستمرة سواء قبل أو أثناء أو بعد تنفيذ البرنامج التدريبي. (الجربوعة، 2018) ويقوم بتحقيق الأهداف على نحو أكثر فاعلية، ويؤدي إلى ادخارات مستقبلية كبيرة في الوقت والتكاليف، كما يقوم التقييم بتحديد الاستراتيجيات الجديدة التي تؤدي إلى تطوير المصادر البشرية وإعادة صياغتها باستمرار.

وهنا تكمن أهمية الدراسة في تقييم التدريب وفق نموذج كيرك باتريك لمعرفة ما إذا كان التدريب الذي تقوم به منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية يحقق الفاعلية المطلوبة التي تؤدي إلى جودة أداء العاملين بمختلف مستوياتها الإدارية، إذ تعتبر مواردها البشرية العنصر الحيوي في نطاق عملياتها، وبناء عليه تم إعداد هذه الدراسة كمحاولة لتقييم ردود فعل المتدربين تجاه عملية التدريب بكل مكوناتها، التأكد من المعلومات التي تمت إضافتها إلى المتدربين من خلال العملية التدريبية. ويشمل قياس المتغيرات الحاصلة في سلوك المتدربين أثناء أدائهم لوظائفهم كنتيجة للعملية التدريبية والنتائج الكلية الملموسة لعملية التدريب.

## الفصل الأول

٥	مشكلة البحث	1.1
٦	أهداف البحث	1.2
٧	أهمية البحث	1.3
٨	فرضيات البحث	1.4
١٠	مجتمع البحث وعينته وحدوده	1.5
١٠	متغيرات البحث	1.6
١١	الدراسات السابقة	1.7

## First Chapter: الفصل الأول

### الإطار العام للبحث General Framework

#### 1.1 مشكلة البحث: Research problem

تم اشتقاق مشكلة البحث من دراسة استطلاعية تمت على المنظمة وبالرجوع إلى دراسات سابقة وكانت

الأسئلة الآتية:

هل تطبق منظمة مكافحة الجوع برامج التدريب بفاعلية؟

هل تتناسب هذه البرامج مع حاجات الموظفين؟

هل هناك أثر للتدريب على جودة أداء الموظفين؟

كيف تستطيع المنظمة جعل برامج التدريب أكثر ملاءمة لموظفيها؟

هل يتم أخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار أثناء القيام بتحضير برامج التدريب؟



## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

هل يتم أخذ ردود فعل العاملين في منظمة مكافحة الجوع حول التدريبات التي يخضعون لها بعين الاعتبار؟

هل يتم قياس نتائج برامج التدريب بعد انتهائها؟

هل يتم التأكد من أن المحتوى العلمي المعطى بالتدريب قد تم إدراكه من قبل الموظفين؟

هل يتم التأكد من أن نتائج التدريب حققت المطلوب؟

### 1.2 أهداف البحث: Research objectives

- إبراز أهمية دور التدريب الفاعل في زيادة المهارات والمعارف للقوى البشرية العاملة في منظمة مكافحة الجوع وتأثير ذلك على تطوير وتحسين مستوى أداء الأفراد وإنجاز الأعمال بالكفاءة المطلوبة.
- اختبار لفاعلية التدريب وإمكانية تطبيقه وتطويره.
- إظهار الجوانب السلبية والايجابية للتدريبات للعمل على تطويرها وتدارك العوائق وجوانب النقص فيها إن وجدت لتكون أكثر مرونة وواقعية من حيث التنفيذ على أرض الواقع.
- معرفة نوع التدريبات الأكثر ملاءمة بما ينعكس على جودة أداء العاملين.
- معرفة رد فعل العاملين تجاه التدريب.
- معرفة مدى الاستفادة والتعلم من التدريب.
- معرفة السلوك الذي تم تغييره عند العاملين نتيجة التدريب.
- معرفة نتائج التدريب.

### 1.3 أهمية البحث: Significance of the research

تشمل الأهمية النظرية أو الأكاديمية للمشروع وأهميته التطبيقية.

#### ❖ الأهمية الأكاديمية:

نظراً لندرة الدراسات المتعلقة بتقييم جودة التدريب ومدى فاعليته باستخدام نموذج Kirkpatrick في المنظمات غير الحكومية فإن هذه الدراسة ستضيف مرجعية لدراسات مستقبلية في مجال تقييم جودة التدريب في المنظمات غير الحكومية كما ستضيف إضافة إلى أهمية اتباع نماذج التقييم ومنها نموذج Kirkpatrick الذي تم استخدامه في هذه الدراسة.

#### ❖ الأهمية التطبيقية:

- إبراز إيجابيات وسلبيات التدريبات التي يتم تطبيقها.
- إلقاء الضوء على الجهود المبذولة من قبل المنظمات لتطوير العملية التدريبية
- إبراز أهمية التدريب في تحسين جودة العمل.
- ينه البحث المسؤولين في منظمة مكافحة الجوع إلى أهمية التدريب وتطوير المناهج التدريبية المتبعة في المنظمة.
- تميز الدراسة بتطبيقها لمقياس كيرك باتريك على المنظمة مما يتيح تقديم نتائج تتسم بالدقة والعملية تساعد على إلقاء الضوء على جوانب النقص والتقصير إن وجدت وتساهم في توجيه والإرشاد والتطوير.
- لبنة بحثية هامة للمزيد من الدراسات المشابهة التي تساهم في تطوير التدريب والتركيز على أهميته ودوره من جهة وتلفت النظر إلى نوعيته وفاعليته في شكل عام ومنها المنظمات غير الحكومية من جهة أخرى سواء ضمن القطر العربي السوري أو في النطاق العربي والدولي عموماً.

#### 1.4 فرضيات البحث : Research hypothesis

الفرضيات الرئيسية:

قياس رد الفعل (reaction):

H1 يوجد أثر لرد فعل الموظفين على التدريبات المتبعة في منظمة مكافحة الجوع على جودة الأداء ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H1a يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

H1b يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

قياس التعلم (Learning):

H2 يوجد أثر لتعلم الموظفين من التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H2a يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

H2b يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

قياس السلوك (Behavior):

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

H3 يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. ويتفرع عنها

النظريات الفرعية التالية:

H3a يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة

مكافحة الجوع

H3b يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع

### قياس النتائج (Results):

H4 يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على مؤشرات جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع ويتفرع عنها

الفرضيات الفرعية التالية:

H4a يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة

مكافحة الجوع.

H4b يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة

الجوع.

## 1.5 مجتمع البحث وعينته وحدوده:

### Research population, sample and limitations

- مجتمع البحث يشمل جميع العاملين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية والبالغ عددهم ١٠٤ موظف.
- وعينة البحث أيضاً تشمل العاملين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة وقد استخدمت الباحثة طريقة الحصر الشامل حيث تم توزيع الاستبيان على كل العاملين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية والبالغ عددهم ١٠٤ موظفاً وتم استرجاع ٧٦ بنسبة ٧٣ %
- حدود البحث فهي على النحو التالي:
- الحدود المكانية: منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية.
- الحدود الزمانية: الفترة الزمنية الممتدة من بداية عمل الباحثة في المنظمة في شهر آب ٢٠١٨ ولغاية شهر تموز ٢٠٢٠.

## 1.6 متغيرات البحث: Research variables

المتغيرات المستقلة رد الفعل، التعلم، السلوك، النتائج. المتغير التابع: جودة أداء العاملين.

### المشاكل التي واجهت الباحثة:

- ندرة وجود دراسات سابقة تتناول موضوع تقييم التدريب وفاعليته في تحقيق جودة الأداء في المنظمات غير الحكومية بشكل عام ولعل هذه هي الدراسة الأولى من نوعها في سورية.
- على الرغم من كون الاستبيان الكترونياً، إلا أنه تزامن مع فترة العمل عن بعد نظراً لظروف انتشار فيروس COVID19 ما جعل متابعة ملئ الاستبيان صعبة، بالإضافة إلى كون هذه الفترة هي فترة إجازة لكثير من الموظفين ما أثر على نسبة استرجاع الاستبيان.

## 1.7 الدراسات السابقة: Previous studies

### • الدراسة الأولى:

دراسة سورية بعنوان (أثر التدريب في أداء العاملين) دراسة حالة الشركة العامة لمصفاة حمص

(شلوف، 2018)

### **The impact of training on Employees' Performance**

هدفت هذه الدراسة إلى إعادة اختبار تأثير التدريب في أداء العاملين ومعرفة اتجاه ودرجة تأثير التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، برامج التدريب، وسائل التدريب، تقييم التدريب) في أداء العاملين في الشركة العامة لمصفاة حمص. كما هدفت إلى التعرف على أبعاد التدريب الأكثر تأثيراً في أداء العاملين بالإضافة إلى بيان مدى اختلاف أبعاد التدريب، وأداء العاملين، باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

خلصت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي متوسط القوة لتحديد الاحتياجات التدريبية ولبرامج التدريب ولتقييم التدريب في أداء العاملين كما خلصت أيضاً إلى وجود أثر إيجابي ضعيف للوسائل التدريبية في أداء العاملين، وأن البرامج التدريبية هي من أكثر أبعاد التدريب المؤثرة في أداء العاملين، كما يوجد أثر إيجابي متوسط القوة للتدريب (بتفاعل أبعاده مع بعضها البعض) في أداء العاملين. وتوصلت الدراسة إلى انه لا تختلف أبعاد التدريب وأداء العاملين باختلاف المتغيرات الديموغرافية باستثناء ان أداء العاملين يختلف باختلاف العمر.

### • الدراسة الثانية:

دراسة سورية بعنوان "فاعلية برامج التدريب من وجهة نظر المتدربين باستخدام تقنية تحليل الأهمية-الأداء" دراسة تطبيقية على الشركة السورية للاتصالات (سلطه جي، 2016)

**Effectiveness of the training program from the trainees' perspective by using importance-performance analysis**

**Applied study on the Syrian Telecommunications company**

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى فعالية برامج التدريب من وجهة نظر المتدربين في الشركة والتعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد البرنامج التدريبي وبين فعالية برنامج التدريب، إضافة إلى بيان كيفية استخدام تقنية IPA كأداة جديدة من أدوات الإدارة في التعامل مع العوامل المؤثرة على فاعلية البرامج التدريبية وتحديد استراتيجيات التعامل مع أبعاد برامج التدريب.

### • الدراسة الثالثة:

دراسة عربية بعنوان "مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة"

(أبو سليمة، 2007)

### **The impact of training on Human resources development in UNRWA Regional Office in Gaza**

هدفت الدراسة للكشف عن فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية في مكتب الأونروا في غزة، وذلك من خلال بحث محاور العملية التدريبية والمتمثلة بتحليل الاحتياجات التدريبية وتخطيط التدريب وتنفيذه ومن ثم تقييمه بالإضافة لدعم الإدارة.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في مكتب الأونروا الإقليمي في غزة والبالغ عددهم ٤٣٠ موظفاً وموظفة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، ومن أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة أنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على مبادئ تنمية الموارد البشرية وبشكل مقبول، كما ويتم تخطيط التدريب في مكتب الأونروا بمنهجية مقبولة إلى حد ما، أما فيما يتعلق بعملية تنفيذ التدريب فقد أظهرت الدراسة مدى إيجابية

وكفاءة هذه المرحلة، وتبين أن عملية تقييم التدريب في مكتب الأونروا تتم بشكل مهني وفي ضوء معايير محددة، ولكن هناك نوع من الغموض فيما يتعلق بعملية تقييم ما بعد التدريب، حيث لوحظ أن المستجيبين غير قادرين على تكوين رأي محدد في عملية تقييم ما بعد التدريب في مكتب الأونروا. كما أكدت الدراسة على مدى دعم الإدارة العليا الإيجابي للعملية التدريبية.

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

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

### • الدراسة الرابعة:

دراسة عربية بعنوان "أثر برامج التدريبية في تطوير أداء العاملين" دراسة تطبيقية في وزارة العلوم والتكنولوجيا دائرة المواد الخطرة وبحوث البيئة (حاسم، 2011)

**The effect of training programs on developing employee performance. "An applied study at the Ministry of Science and Technology, Department of Hazardous Materials and Environmental Research."**

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب في تطوير أداء العاملين ليساهم في تطوير قدراتهم ومهاراتهم بشكل يتلاءم مع حاجاتهم الوظيفية. بالإضافة إلى بيان الفائدة المتحققة من الدورات التدريبية ومدى استفادة المتدربين منها باستخدام قائمة الفحص التي تناولت مؤشرات التدريب وتطوير الاداء وجاءت نتائج التحليل ان هناك علاقة يمكن اعتمادها بين البرامج التدريبية وتطوير الاداء ويوصي الباحثان بضرورة الاهتمام بتدريب كافة المستويات الادارية بهدف زيادة مهارات الفرد في كافة المجالات.

### • الدراسة الخامسة:

أثر برامج بناء القدرات على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية في كينيا: حالة مجلس اللاجئين الدنماركي. (OUMA، OMONDI STEPHEN، 2016)

**Influence of Capacity Building programs on project performance in Non-Governmental Organizations in Kenya: a case study of the Danish Refugee Council.**

ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر برامج بناء القدرات على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية دراسة حالة المجلس الدنماركي للاجئين. واسترشدت الدراسة بثلاثة أهداف:

- معرفة مدى تأثير محتوى المناهج في برامج بناء القدرات على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية.



## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

- تقييم أثر منهجية وخصائص برامج بناء القدرات على أداء المشاريع في المنظمات غير المنظمات الحكومية.

- تقييم أثر الصفات الشخصية لدى المشاركين ببرامج بناء القدرات على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية.

أثبتت النتائج أن منهجية التدريب كانت مساهماً رئيسياً في أداء المشاريع حيث أن هناك أثر لمحتوى المناهج لبرنامج بناء القدرات على الأداء.

ولخصت الدراسة إلى أن أداء مشاريع المنظمات غير الحكومية يحمل جوانب معينة وتوقعات غير مطابقة لقدرات الموظفين، ولهذا السبب فإن بناء القدرات لتحسين خبرة الموظفين هو أمر أساسي. كما توصي الدراسة بأن تحمل الدراسات المستقبلية ما يماثلها من دراسات تحلل وتمثل مجموعة أكبر من المنظمات غير الحكومية.

### • الدراسة السادسة:

**تحديات تنمية القدرات والقيادة في قطاع المنظمات غير الحكومية في باكستان (Afaq, 2013)**

#### **Capacity Development and Leadership Challenges in the NGO Sector of Pakistan.**

كان لهذه الرسالة لها ثلاثة أغراض رئيسية وهي:

- فهم الديناميكية والعوامل التي تعمل على تطوير القدرات في المنظمات غير الحكومية.
  - توضيح الضغوط والتحديات التي تواجهها المنظمات غير الحكومية في تنمية القدرات والقيادة.
  - توليد مقترحات نظرية للتدخلات الناجحة لبناء القدرات.
- تمت دراسة البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات غير الحكومية لفهم التفاعلات بين مختلف أصحاب المصلحة.

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

كما دعمت هذه الدراسة فكرة أن التركيز الزائد على القيادة العليا يتجاهل دور وأهمية الإدارة الوسطى التي يكمن فيها الكثير من المعرفة التنظيمية. وأعاق التركيز المفرط على القيادة العليا تنمية قدرات الإدارة الوسطى.

كما خلصت إلى أن الحكومة افتقرت إلى إطار سياسة راسخة فيما يتعلق بأدوار ومسؤوليات المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات والتنمية.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن جهود تنمية القدرات لدى أصحاب المصلحة الثلاثة وهم المنظمة، الحكومة والجهات المانحة تحتاج إلى عناية حيث تبين وجود أزمة ثقة بين هذه الأطراف.

### الدراسة السابعة:

دراسة (shahrouz، 2012) تقييم فاعلية التدريب باستخدام نموذج Kirkpatrick دراسة حالة جامعة إسلام شير.

### **The Evaluation Effectiveness of training courses in University by Kirkpatrick Model (case study: Islamshahr university)**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية برامج التدريب في جامعة إسلام شير باستخدام نموذج Kirkpatrick تم جمع بيانات هذه الدراسة من عينة من الموظفين في الجامعة والمدراء وكذلك الأساتذة عن طريق استبيان أعد لهذا الغرض وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن فاعلية برامج التدريب في جامعة إسلام شير تحت المستوى المعياري المطلوب. كما أظهرت النتائج أيضاً من خلال المعلومات التي تم جمعها أن كلاً من المؤشرات الخاصة بنموذج Kirkpatrick لتقييم التدريب (رد الفعل، التعلم، السلوك، الفاعلية التنظيمية) هي أقل من المستوى المعياري. أشارت النتائج أيضاً إلى أنه من أجل زيادة فاعلية التدريب في الجامعة يجب العمل على تصميم التدريب بصورة أفضل، مع إعادة تعريف لدور التدريب بالإضافة إلى موضوع زيادة ميزانية التدريب والتزام الإدارة والانتباه إلى الأفراد في الجامعة.

دراسة ميدانية لتقييم نموذج كيرك باتريك في مجال الضيافة. (Ya-Hui Elegance ،Chang,2010)

### **An Empirical Study of Kirkpatrick's Evaluation Model in the Hospitality Industry.**

قامت هذه الدراسة بتقييم برنامج التدريب على المبيعات الذي أجري في مجال الضيافة وذلك باستخدام نموذج تقييم التدريب كيرك باتريك (كيرك باتريك & كير كباتريك، 2006) حيث قيمت الدراسة نتائج تدريب الموظفين على لمعرفة والمهارات والأداء الوظيفي وتم قياس أثر التدريب على المنظمة.

كان مجتمع هذه الدراسة عبارة عن مجموعة موظفي الحجوزات في سلسلة فنادق فاخرة في تايوان وبلغ عددهم 69 موظفاً.

كما تم اختبار أربع فرضيات من استخدام خلال اختبارات t للعينات المزدوجة، تحليل الارتباط، وتحليل الانحدار الهرمي.

أيدت نتائج التحليلات الفرضيات في هذه الدراسة. وشملت تحسناً كبيراً في التواصل (المكالمات) مع الزبون ولكن لم يكن التحسن ملحوظاً في إدارة الوقت.

تحسنت معرفة العاملين بالمحتوى والمهارات المطلوبة في التعامل مع المكالمات والتي أيدت الفرضية الأولى

تم قبول الفرضية الثانية جزئياً حيث كان هناك تحسن كبير في تحويل المكالمات، ولكن لم يكن هناك تحسن كبير في استخدام الوقت.

التحسن الكبير في المبيعات أيد الفرضية الثالثة حيث ساهم التدريب في زيادة التأثير التنظيمي أي ازدادت المبيعات بشكل ملحوظ.

ودعمت نتائج الفرضية الرابعة نظرية نموذج التقييم كيرك باتريك حيث يجب أن يحدث تغيير إيجابي في السلوك (الأداء الوظيفي) والتعلم حتى يكون هناك أثر في الأداء التنظيمي.

وبعد استعراض الدراسات السابقة نجد أن العديد من هذه الدراسات قامت بدراسة أثر برامج تدريب العاملين في جودة الأداء في قطاعات مختلفة لا تشمل معظمها المنظمات غير الحكومية إذ شملت الشركة العامة لمصفاة حمص، الشركة السورية للاتصالات، وزارة العلوم والتكنولوجيا دائرة المواد الخطرة وبحوث البيئة، المكتب الإقليمي للأونروا، سلسلة فنادق، جامعة إسلام شير وتناول بعضها المنظمات غير الحكومية مثل المجلس الدنماركي للاجئين بينما تناولت إحدى الدراسات المنظمات غير الحكومية بشكل عام في الباكستان

.لم تتناول أي دراسة سابقة أثر التدريب والمنظمات غير الحكومية في سورية كما في هذه الدراسة . كما أن أغلب الدراسات لم تتبع نموذجاً خاص بالتقييم كما تم في هذه الدراسة وقامت دراستان باتباع نموذج كيرك باتريك وهما دراسة جامعة إسلام شير ودراسة سلسلة الفنادق.

استخدمت إحدى الدراسات تقنية تحليل الأهمية-الأداء لدراسة أثر برامج التدريب بينما لن يتم استخدام هذه التقنية في هذه الدراسة بل استخدمت نموذج كيرك باتريك.

كما أخذت إحدى الدراسات بعين الاعتبار أثر الصفات الشخصية لدى المشاركين على أداء المشاريع بينما لم تتناول هذه الدراسة الصفات الشخصية للموظفين واعتمدت فقط على رد فعلهم وسلوكهم بعد التدريبات.

وتناولت بعض الدراسات أثر البرامج التدريبية على بعض المستويات الإدارية وركزت على الإدارة العليا بينما تناولت هذه الدراسة جميع المستويات الإدارية لتكون أكثر شمولية ودقة.

و كان لكل دراسة خصوصيتها فتناولت إحدى الدراسات البيئتين الداخلية و الخارجية للمنظمات مع الأخذ بعين الاعتبار تدريب أصحاب المصلحة ( stakeholders ) بينما تناولت هذه الدراسة البيئة الداخلية فقط على الرغم من قيام المنظمة التي تتم عليها الدراسة بتدريبات خاصة بأصحاب المصلحة كذلك من جهات حكومية و شركاء و لكن نظراً لصعوبة تحديد أصحاب المصلحة من شركاء في أكساد و الهلال الأحمر العربي السوري و موظفي الوزارات (الري، المياه، الإدارة المحلية و البيئة، الصحة، الزراعة ) تم استخدام أداة الحصر الشامل للبيئة الداخلية في المنظمة.

الفصل الثاني

2.1 القسم الأول: الأسس النظرية التي تقوم عليها عملية تقييم أثر البرامج

التدريبية

١٩	مفهوم التدريب و تعريفه	2.1.1
٢٠	أهمية التدريب	2.1.2
٢٠	أنواع التدريب	2.1.3
٢٣	أهداف التدريب	2.1.4
٢٤	عناصر العملية التدريبية	2.1.5
٢٥	طبيعة و فلسفة البرامج التدريبية	2.1.6
٢٦	أهداف قياس أثر البرامج التدريبية	2.1.7
٢٧	تقييم أثر البرامج التدريبية	2.1.8
٢٩	نماذج تقييم البرامج التدريبية	2.1.9

2.2 القسم الثاني: طبيعة و فلسفة منظومة التدريب في منظمة مكافحة

الجوع

٣٤	رسالة، رؤيا منظمة مكافحة الجوع	2.2.1
٣٩	مبادئ منظمة مكافحة الجوع	2.2.2
٤٠	سياسيات منظمة مكافحة الجوع	2.2.3
٥٣	الحرم الجامعي الافتراضي (Virtual Campus)	2.2.4
٥٤	أساليب التدريب المتبعة في منظمة مكافحة الجوع	2.2.5

## الفصل الثاني: Second Chapter

### الإطار النظري للبحث Theoretical Framework

#### القسم النظري: Theoretical Section

#### 2.1 القسم الأول: first Section

#### الأسس النظرية التي تقوم عليها عملية تقييم أثر البرامج التدريبية

##### 2.1.1 مفهوم التدريب:

يعد التدريب مجموعة من الفعاليات ويأتي من ضمنها تخطيط البرامج التدريبية وتصميمها ووضعها موضع التنفيذ، فهي تحتوي سلسلة من النشاطات والفعاليات التي ترتبط فيما بينها وفق منهجية علمية محددة تتصف بالتسلسل المنطقي الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه، كما يعد بمثابة مصدر من مصادر تنمية الموارد البشرية وتطوير كفاءتها الإدارية والفنية لتحقيق مردود إيجابي للعملية الإدارية (ديسلر، 2009)

فالتدريب: "هو مجهود ونشاط منظم ومخططان لإكساب المعارف والاتجاهات الخاصة بالمتدربين أو تعديلها أو تغييرها للوصول إلى أفضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة" (جودة، 2010) وعليه يمكن القول: "إن التدريب نشاط يتم عن طريقه الوصول بالأفراد المتدربين إلى مستوى متقدم من التطور في المعرفة والسلوك والمهارات المختلفة وبكفاءة عالية في تحقيق النتائج المطلوبة" (السن، 2005)

فالتدريب يعد شكل من أشكال التعليم والتطوير، والتي تهدف إلى تغيير سلوك الأفراد بشكل مستمر وشبه دائم

وبطريقة منظمة ومنهجية. وتهدف استراتيجية التدريب إلى تقدم المنظمة واستمرارها في التفوق والنجاح بواسطة المهارات والأداء المتميز للعاملين والتطور المستمر لهم من خلال تدريبهم.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

يُعرّف التدريب بأنه عملية تهدف إلى تعليم مجموعة من المهارات الجديدة للأفراد؛ من أجل تنفيذ نشاط أو عمل ما. من التعريفات الأخرى للتدريب هو تزويد الأفراد بالخبرات المناسبة التي تساعدهم على تنمية المهارات الخاصة بهم، وزيادة معرفتهم؛ من خلال الاعتماد على تطبيق العملية التدريبية بأكثر الوسائل كفاءة.

### 2.1.2 أهمية التدريب:

توجد أهمية كبيرة للتدريب في العديد من المجالات المتنوعة؛ وخصوصاً في مجال الأعمال والخدمات، وتوضّح النقاط الآتية أهميّة التدريب:

- زيادة الإنتاجية: هي رفع مُعدّل الإنتاج، وتقليل التكلفة الإنتاجية من أجل مواكبة المنافسة في السوق، فيساعد التدريب على رفع الإنتاجية الخاصة بالموظفين؛ من خلال تزويدهم بالمهارات المناسبة لذلك.
- تطوير الجودة: هي دور التدريب في تحفيز التحسين المستمر لجودة المنتجات؛ من خلال تقديم التدريب المناسب للعمال.
- تعزيز السلامة الصناعية؛ وهي مساهمة التدريب في تطوير تعامل العمال مع الآلات بطرق أكثر أماناً؛ حيث يستطيعون استخدام الأجهزة في مكان العمل؛ وخصوصاً الخاصة بالسلامة في بيئة العمل؛ ممّا يؤدي إلى تقليل تعرضهم للحوادث.
- المساهمة بالتطور التكنولوجي؛ وهي تأثير وتأثر التدريب بالتكنولوجيا، فيجب النظر إلى التدريب بصفته عملية تستمر بالتطور؛ من خلال الاعتماد على العديد من الوسائل والأساليب الجديدة.
- تفعيل دور الإدارة الفعالة؛ أي استخدام التدريب بصفته أداة مناسبة للرقابة والتخطيط؛ من خلال الاعتماد على تطوير المهارات الخاصة بالموظفين والعمال؛ من أجل تهيئتهم للتعامل مع الوظائف سواء في الوقت الحالي أو المستقبلي.

### 2.1.3 أنواع التدريب:

يُقسم التدريب بناءً على معايير معينة إلى العديد من الأنواع، وهي:

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- توجيه الموظفين الجُدد: هو التدريب الذي يهتم بتعليم الموظفين الجُدد مجموعة من المهارات الأساسية؛ حتى يتمكنوا من أداء عملهم بطريقة صحيحة.
- التدريب أثناء العمل: هو التدريب الذي يساعد على تطوير المهارات والمعارف الخاصة بالموظفين الحاليين، ويساهم هذا التدريب في تطوير مهاراتهم لتناسب مع المتطلبات الجديدة للعمل.
- التدريب بهدف الترقيّة (تغيير المنصب الوظيفي): هو التدريب المعتمد على تميّز الأفراد بكفاءة أكبر، والحصول مهارات جديدة؛ نتيجةً للفرق بين المنصب السابق والمنصب الجديد؛ لذلك عندما ينتقل الفرد إلى منصب جديد يجب أن يحصل على تدريب كافٍ؛ بهدف اكتساب المهارات المناسبة للعمل الجديد.

### أنواع التدريب وفقاً لنوع الوظيفة، وتُقسم إلى الأنواع الآتية:

- التدريب المهنيّ: هو التدريب المرتبط مع الأفراد العاملين في مجال المهن الميكانيكيّة واليدويّة والأعمال الحرفيّة، ويساهم بتزويدهم في الأساليب المناسبة للتعامل مع الحرف والمهن التي تعتمد على استخدام مهارات حركيّة ويدويّة.
- التدريب التخصصيّ: هو نوع من أنواع التدريب يهتم بالمعارف المتخصصة والخاصة بالأفراد أصحاب التخصصات، مثل: المحاسبين، والأطباء، والمهندسين.
- التدريب الإداريّ: هو التدريب الذي يساهم بتوصيل المهارات الإداريّة المناسبة للأفراد في أي مستوى من مستويات الإدارة.

### أنواع التدريب وفقاً للمكان، وتشمل نوعين هما:

- التدريب داخل المنشأة، وهو ما يُعرف باسم التدريب الداخليّ، ويعتمد على تصميم الشركات والمؤسسات لبرامج خاصة بالتدريب، أو السعي إلى شراء برامج جاهزة تُديرها المنشأة بشكل ذاتيّ، أو من خلال الاستعانة بمتخصصين بالتدريب من خارج المنشأة.
- التدريب خارج المنشأة: هو التدريب الذي تعتمد فيه المنشآت على الاستعانة بمنشآت أخرى، أو مراكز متخصصة بتقديم البرامج التدريبيّة، أو استخدام برامج التدريب التي توفرها العديد من الجهات، وتشمل: الندوات، والمؤتمرات، وغيرها من وسائل التدريب الأخرى.

### أساليب التدريب:



- توجد العديد من أساليب التدريب المختلفة؛ من خلال الاعتماد على اختلاف الهدف الخاص بكلّ منها، وفيما يأتي معلومات عن أهمّ أنواع أساليب التدريب:
- أسلوب المُحاضرات: هو عبارة عن كلام يعتمد على الكتابة أو غيرها، ويُقدّم هذه المُحاضرات شخص صاحب خبرة في مجال ما لمجموعة من الأشخاص؛ بهدف نقل المعارف والأفكار لهم.
  - أسلوب المُناقشات: هو جمع عدد محدود من المشاركين بندوة نقاشية، سواء من خلال الاعتماد على طريقة مُنظمة أو استخدام العصف الذهني، ومن ثمّ يحصل كلّ مشارك على فرصة المشاركة بموضوع النقاش المطروح.
  - أسلوب دراسة الحالة: هو استخدام المُدرّب لمشكلات أو مواقف من الواقع، ومتّصلة مع موضوع المناقشة الذي يعتمد عليه الأداء التدريبيّ؛ من أجل صياغتها بأسلوب منهجيّ بهدف مناقشتها، ويُعدّ هذا الأسلوب من الأساليب المهمة في التدريب.
  - كما أن هناك أساليب حديثة في التدريب منها:
  - التّعليم المبرمج، من خلال التّعلم الدّاتي، بحيث يقوم الفرد المتدرّب باكتشاف المعلومات بنفسه وجهده للوصول إلى الحقائق، وبذلك ينميّ قدراته دون مساعدة أحد، ومن ميّزات هذا التدريب، حدوثه في أيّ وقتٍ ومكان.
  - المحاكاة، من خلال استخدام الوسائل القريبة من الواقع، من خلال وضع المتدرّب في موقف معيّن، وهو يحتاج إلى التّكلفة العالية. تمثيل الأدوار، يتمّ هذا النوع من الأساليب من خلال تقمّص الأدوار في الحياة اليومية، للتعبير عن مشاكل معيّنة، وهو أقرب ما يكون إلى الواقع، ويتكوّن من ثلاث مراحل وهي: التّهيئة، والتّمثيل، والمناقشة والتّحليل، وتستخدم في مجالات متنوعة، كالمقابلات الشّخصية، والتّفاوض، والعلاقات الإنسانيّة، والإرشاد.
  - سلّة القرارات، هو أحد الأساليب التي تهتمّ بمناقشة وأخذ القرارات، وهي تشبه أسلوب البريد الوارد، وهي تمثل الواقع لكي تستطيع تقريبه من الظروف المحيطة به، ومن ميّزاته: امتلاك أسلوب ملائم لتوضيح المشكلات وحلولها، مما يساعد في تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل، والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- دراسة الحالة، والحالة هي عبارة عن مشكلة قريبة من الواقع، حيث يقوم المتدرب بجمع كافة التفاصيل والمعلومات عنها، للوصول إلى حلولٍ لهذه الحالة بعد دراستها جيداً، وتتميز دراسة الحالة بالمعارف والمهارات التطبيقية والتحليلية والإبداعية، وهي من الأساليب القيمة، لأنها تحتوي على العديد من الأساليب الأخرى، مثل: المناقشة، وتمثيل الأدوار.

### 2.1.4 أهداف التدريب:

أهداف التدريب هي الغايات التي يسعى لتحقيقها، وهي عبارة عن نتائج يجرى تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب، فإذا تمكنا من تحديد الهدف من التدريب فإنه يعتبر تحقيقاً لخطوة مهمة نحو فهم الأساليب التي من خلالها يتم الوصول إلى مثل هذه الأهداف.

ويرى آرم سترونج أن التدريب يهدف إلى رفع مستويات الاستيعاب والإدراك والفهم للمتدربين من خلال تطوير المهارات والمعارف والاتجاهات في جميع الجوانب الإنسانية التي تحتاجها المؤسسة.

(Armstrong, 2001).

كما يهدف التدريب إلى تحقيق ما يلي:

١- تنمية المعارف، المهارات والاتجاهات: حيث أن التدريب الجيد يجب أن يغطي ما يحتاج إليه المتدرب من معلومات تساعد مباشرة في أداء وظيفته، ولا يحقق التدريب الفائدة المرجوة منه إذا استهدف تزويد المتدربين بمعلومات متوافرة لديه أو لا يحتاجون إليها في وظائفهم لذا يجب اختيار مواد التدريب المفيدة للمتدربين، بحيث تمدهم بمعلومات لازمة وضرورية للقيام بوظائفهم على الوجه المطلوب.

٢- تنمية المهارات: بهدف قيام الفرد بواجبات ومسؤوليات وظيفته بصورة أفضل وبأقل قدر ممكن

من الجهد وأهمها المهارات الفنية مثل مهارات كتابة التقرير والتحليل المالي واعداد الوصف الوظيفي، والمهارات الذهنية المتمثلة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات بالتخطيط الاستراتيجي وإدارة الاجتماعات، والمهارات الإنسانية المتمثلة في مراعاة للمسة الإنسانية في الإدارة.

٣- تنمية الاتجاهات الايجابية في العمل: من خلال تأييد سياسة المؤسسة والدفاع عنها والتعاون مع

الزملاء والرؤساء، وتنمية روح العمل الجماعي.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

تحسين مستويات الاداء: حيث تسعى العملية التدريبية إلى تحسين مستوى أداء الفرد والجماعة ويمكن وضع معايير لقياس مدى تقدم العاملين المتدربين خلال فترة التدريب حيث ان النجاح في تحقيق اهداف التدريب يعود علي المؤسسة بالفائدة، لذلك يجب علي جميع الإدارات المعنية بالأفراد العاملين في كافة المؤسسات أن يكون الهدف في التدريب زيادة فعالية الاداء التنظيمي، بحيث تكتمل كافة مراحل خطة التنمية الادارية في المؤسسات ، وان تسعى لتوفير المناخ المناسب الذي يساعد الفرد المتدرب علي نقل خبراته من التدريب إلى الممارسة العملية (عبد الرحمن، ٢٠١٠)

### 2.1.5 عناصر العملية التدريبية:

يمثل التدريب في واقعه عملية مستمرة ومتكاملة تتضمن أجزاء وعناصر مختلفة يقوم كل منها بدور متميز. ولكن الفعالية النهائية للتدريب وكفاءته في تحقيق أهدافه تتوقف على مدى التكامل بين أجزائه وعناصره، وأما العناصر فإذا أخذنا التدريب الإداري واعتبرناه نظاماً مفتوحاً فإنه يتكون من العناصر التالية:

(الأكلبي، ٢٠١٢)

- ١- المُدرِّبين المؤهلين. المُتدربين، أو الأشخاص المشاركين في الدورات التدريبية.
- ٢- المواد أو البرامج التدريبية، وتشمل محتوى البرنامج التدريبي، والأنشطة المختلفة.
- ٣- اختيار المكان المناسب للتدريب. التخطيط: ويتضمن تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين في الأقسام الإدارية المختلفة في المنظمة، من حيث: القدرة على كل من التسويق، والترويج، والإدارة والتوجيه، والتخطيط والتنظيم، والتقييم، والرقابة، وإعداد التقارير، ويتمّ تحديد ذلك عن طريق توفر المعلومات الكاملة التي يقدمها المدراء.
- ٤- تحديد الأهداف، وذلك بوضع وصياغة الأهداف الاستراتيجية للتدريب، بناءً على الاحتياجات الفعلية السابقة. اختيار أفضل المدربين لضمان تحقيق كافة الأهداف الاستراتيجية الموسوعة، وتحديد الفترة الزمنية المناسبة لإجراء هذه الدورات، وهو ما يسمى بمرحلة التخطيط الزمني، لتنفيذ البرامج التدريبية التي تم تقريرها، بحيث توضع هذه البرامج على شكل جداول زمنية، تأخذ بعين الاعتبار التنسيق التام بين كافة الأقسام الإدارية في الشركة، وتضمن في الوقت ذاته عدم

## الفصل الثاني: الجانب النظري

تضارب المواعيد مع مصلحة العمل، حيث يُعد الوقت من الركائز التي تضمن نجاح خطة التدريب والتنمية.

٥- تصميم البرامج التدريبية: تحديد كافة الأنشطة المراد تقديمها خلال التدريب. تنفيذ البرامج التدريبية التي تم وضعها مسبقاً، ثم وضع أسس سليمة للتقييم، وقياس مدى نجاح البرامج في تحقيق الأهداف المنشودة، وفي حال تم رصد أية انحرافات في الخطة، يجب تحديدها بدقة، وتحديد سبل علاجها.

### 2.1.6 طبيعة وفلسفة البرامج التدريبية:

تعد رفع الكفاءة المهنية للعنصر البشري داخل المؤسسات التعليمية الجامعية إحدى أهم القضايا الرئيسية التي تستحوذ على اهتمام هذه المؤسسات في الآونة الأخيرة نظراً لأهمية الدور الذي يقع على العنصر البشري في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية للحصول على منتج تعليمي تتوافر فيه أعلى معايير الجودة. ويعد توفر المعلومات، المعارف والمهارات والقناعات في الكوادر البشرية داخل المؤسسة من العوامل الرئيسية التي تساعدها في الوصول إلى أعلى درجات الاتقان في أداء الأعمال الموكلة لها، مما يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة.

وينظر إلى التدريب المبني على أسس علمية صحيحة بأنه الآلية المضمونة لإكساب المعارف والمهارات والخبرات المطلوبة لتحسين المستمر للأداء، حتى تستطيع المنظمات مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في كافة المجالات والبيئات نتيجة التقدم التكنولوجي المتلاحق والمتسارع في نظم المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يحتم على كل أنواع المؤسسات تقييم أداء كوادرها البشرية لاكتشاف مواطن القصور والضعف في المهارات والعمل على تحسينها وتطويرها عن طريق تبني عمليات التدريب المنظم والمستمر.

وتؤكد الإحصائيات الحديثة أن ما يتم صرفه على التدريب والتطوير في العالم أكثر من ٣١١ مليار دولار سنوياً. وهنا يجب أن نشير إلى أن الإنفاق على التدريب وتنمية الموارد البشرية للمؤسسة يجنب المؤسسة الإنفاق المضاعف على الإجراءات التصحيحية المطلوبة لضعف أداء العاملين بالمؤسسة، وعلى ذلك

## الفصل الثاني: الجانب النظري

يجب ان يوضع التدريب كنشاط رئيسي وجزء هام من تكاليف العمالة، حيث إن تدريب الأفراد يعد من أهم أنواع الاستثمار في البشر (مصطفى، ٢٠٠٤).

### 2.1.7 أهداف قياس أثر البرامج التدريبية:

تهدف عملية تقييم أثر البرامج التدريبية الى مراقبة تنفيذ الخطة التدريبية للتأكد من أنها تسير وفق المنهج المرسوم لها والبرنامج الزمني المحدد لإنجاز مراحلها والميزانية المقررة لها من أجل تحقيق أهدافها المقررة. كما أن التقييم يهدف الى محاولة التغلب على ما يعترض الخطة من معوقات أو مشكلات متوقعة أو غير متوقعة قد تواجهها فتعيق سيرها أو تحول دون انتظام نشاطاتها الخاصة بتحقيق أهدافها فتعمل على تعديل أى من مراحلها وفقاً لمتطلبات الظروف الطارئة.

ويضاف إلى ما سبق أهداف أخرى منها:

- التعرف على ما تم إنجازه من خطة التدريب وما تم تحقيقه من أهدافها.
- قياس مدى فاعلية البرنامج التدريبي وأساليب التدريب ومدى مساهمتها في تلبية الاحتياجات التدريبية.
- تقدير ما وصل إليه المتدرب من فاعلية، وقياس مدى فاعلية وفاعلية أداء المدرب وصلاحيته لممارسة العمل التدريبي
- مقارنة عوائد التدريب بتكلفته والتعرف على الفوائد التي تعود على الجهات المشاركة في البرامج التدريبية والتأكد من تحقيق التدريب لأغراضه
- بيان نواحي القوة والضعف في البرامج التدريبية، لمعالجة جوانب الضعف ودعم نواحي القوة والاستفادة منها قدر الإمكان مستقبلاً.
- التعرف على التغييرات التي طرأت على سلوكيات وعادات المتدربين بعد انتهاء البرنامج التدريبي وقياس رد فعل البرنامج التدريبي لكل منهم
- تبرير الخطط والنفقات والدعم المخصص لعمليات التدريب.
- تقرير مدى الحاجة إلى تدريب جديد من خلال تقدير سد البرنامج لحاجات المتدربين في نهاية التدريب.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- تقديم تغذية راجعة عن نوعية أداء موظفي التدريب، وتقديم تبرير للتكاليف المترتبة على ذلك، وبالتالي مقارنتها مع النتائج المتوقعة، وطرح مؤشرات مفيدة يمكن الاعتماد عليها لدي اختيار المدرب.

- توفير البيانات والمعلومات التي تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات عملية، فيما يتعلق بتحديد الاحتياجات التدريبية، والكشف عن اسهام كل برنامج من برامج التدريب المختلفة في اشباع لاحتياجات المؤسسات (البيشي ٢٠٠٩)

أما المهام الرئيسية لعملية تقييم أثر البرامج التدريبية فهي تجميع المعلومات والبيانات الإحصائية الدقيقة عن جميع ما يؤثر في العملية التدريبية وما يتأثر بها في جميع مراحلها، ويلي ذلك استخدام تلك المعلومات من أجل تحسين النشاط التدريبي، وبهذا فإن عملية المتابعة تعتبر، قاعدة لعملية تقويم ما تجزه الخطة. قبل تقييم البرامج التدريبية يجب تحديد الحاجة التدريبية المتمثلة بفجوة الأداء بين أداء الفرد الفعلي والمتوقع منه وهي مجموعة من التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعلوماته ومهاراته وخبراته ومعارفه القانونية والقضائية وذلك لجعله مناسباً لوظيفته التي يؤديها واختصاصاته وواجباته الحالية بكفاءة عالية فالاحتياج عموماً هو ما يطلبه المتدرب لاستكمال قصور معرفي معين.

### □ الأسس العامة لتقييم أثر البرامج التدريبية:

لتقييم أثر البرامج التدريبية بطريقة سليمة ومهنية فلا بد من مراعاة مجموعة من الأسس نذكر منها:

- أن يتم التقييم بشكل موضوعي.
- أن يسترشد التقييم بالمنهج العلمي.
- أن يكون التقييم عملية مستمرة.
- أن يتم التقييم بشكل جماعي.
- أن يكون التقييم شاملاً.
- أن تحدد أهداف التقييم بشكل دقيق ومحدد وقابل للقياس. (الرفاعي، الأثري، 2003)

### 2.1.8 تقييم أثر البرامج التدريبية:

## الفصل الثاني: الجانب النظري

تعد عملية تقييم أثر البرامج التدريبية من أصعب وأهم المراحل العملية للتدريب وذلك لأن مسؤولي وخبراء تنمية الموارد البشرية في المؤسسات مطالبون بتطوير مهارات واداء العاملين عن طريق إتاحة فرص التدريب، وفي الوقت نفسه مطالبون بإثبات فوائد وعوائد التدريب.

وتقوم أثر التدريب عملية مستمرة يقصد بها معرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه المحددة وإبراز القوة لتدعيمها ونواحي الضعف للتغلب عليها أو العمل على تلافيتها في البرامج المقبلة، حتى يمكن تطوير التدريب وزيادة فاعليته بصورة مستمرة.

حيث يعد تقييم أثر البرنامج التدريبي المرحلة الأخيرة من مراحل التدريب؛ للاستيضاح من ردود أفعال المشاركين في الدورات التدريبية، ومدى رضاهم في العملية التدريبية عما تعلموه من البرنامج التدريبي ومدى الاستفادة والتغيير في سلوكهم وفاعلية التدريب، وإدراك المتدرب لمدى الإضافة التي حصل عليها في معارفه وخبراته ورفع أدائه.

ونظراً لما تتحمله المؤسسات من أعباء مالية وإدارية نتيجة لتدريب الأفراد العاملين لديها تسعى المؤسسات وإدارة التدريب إلى معرفة نتيجة هذا العمل والتأكد من أن الجهود المبذولة في التدريب قد حققت أهدافها بشكل إيجابي انعكس على سلوك الأفراد فيها وبالتالي على الأداء المؤسسي ككل. (النجار، 2011)

وهناك عدد كبير من التعريفات حول مفهوم عملية تقييم أثر البرامج التدريبية ومن بينها أنها أثر عملية أساسية لتحديد القيم الحقيقية للبرنامج التدريبي، فهي عملية تتضمن الحصول على المعلومات الضرورية، التي يمكن أن تستخدم في الحكم على صلاحية البرنامج التدريبي، والأسلوب المتبع في تنفيذه، وأهدافه ومدى تحقيقها.

وأنها عملية مستمرة يقصد بها معرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه المحددة وإبراز نواحي القوة لتدعيمها ونواحي الضعف للتغلب عليها أو العمل على تلافيتها في البرامج المقبلة، حتى يمكن تطوير التدريب وزيادة فاعليته بصورة مستمرة.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

وهي تلك الإجراءات التي تقاس بها كفاءة البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها المرسومة، كما تقاس بها كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي نجح التدريب في إحداثه فيهم، وكذلك تقاس بها كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي. (عبد الرحمن، 2010)

ويتضح لنا من التعريفات السابقة بأن تقييم البرامج التدريبية عملية هادفة لقياس مدى ما تم تحقيقه من أهداف ونتائج تدريبية، وهو عملية مستمرة سواء قبل أو أثناء أو بعد تنفيذ البرنامج التدريبي.

ويرى البيشي أن التدريب قد يكون أثره إيجابياً أو سلبياً أو أنه ليس له أثر ولكن التحدي يكمن في كشف نوع التأثير والتقرير هل هو أثر سلبي أو إيجابي أو ليس له أثر على الإطلاق. (البيشي، 2009)

ويعتمد تقييم أثر العملية التدريبية على ثلاثة محاور رئيسية:

١- تقييم المتدربين للبرنامج التدريبي حيث يجب أن يتم تصميم استمارة خاصة بأسئلة التقييم حيث تحتوي على اتجاهات وآراء المتدربين نحو الجوانب المختلفة للتدريب ومدى الاستفادة منها.

٢- تقييم هيئة التدريب للبرنامج التدريبي والمتدربين من حيث المشاركة والانتظام والفاعلية.

٣- تقييم المؤسسة لنتائج التدريب على الأداء وذلك بعد مرور فترة زمنية معينة بعد عودة المتدربين للعمل. ولذلك يتم قياس نتائج التدريب وذلك من خلال استخدام أسلوب مقارنة الأداء وهذا النوع من التقييم يحتاج الى مهارة عالية في تطبيقه حيث يتم دراسة واستقصاء المتدرب نفسه ورئيسه وقياس أدائه بعد التدريب لتحديد أثر التدريب على تحسين الإنتاجية ومستوى الأداء من حيث الجوانب الايجابية والسلبية.

### 2.1.9 نماذج تقييم البرامج التدريبية:

#### نموذج كيرك باتريك: Kirkpatrick

نشر دونالد ل. كيرك باتريك (Donald L Kirkpatrick) نموذجه لأول مرة عام ١٩٥٩ من خلال سلسلة من المقالات في "مجلة التدريب والتطوير الأمريكية"، وقد تم إدخال هذه المقالات لاحقاً ضمن كتاب كيرك باتريك "تقييم برامج التدريب" (١٩٧٥) الذي نشرته "الجمعية الأمريكية للتدريب



## الفصل الثاني: الجانب النظري

والتطوير (ASTD)" والتي لا يزال كيرك باتريك يحافظ على علاقات قوية معها بعد أن تولى رئاستها سابقاً، وكذلك ألف كيرك باتريك عدة كتب هامة أخرى حول التدريب والتقييم وقدم استشارات لبعض من أكبر الشركات العالمية.

بدأ دونالد بطرح أفكار هذا النموذج منذ الخمسينات ولكن تبلورت الأفكار بالكتاب الذي نشره عام ١٩٩٤ بعنوان *تقييم برامج التدريب* نموذج كيرك باتريك: Kirkpatrick وهو النموذج الأكثر شهرة والأوسع انتشاراً لتقييم التدريب، بل ان يعد المرجعية الأساسية لغيره من نماذج التقييم. في كتاب كيرك باتريك "تقييم برامج التدريب" تعريف بأفكاره المنشورة أصلاً عام ١٩٥٩، وبذلك ازداد الاهتمام بها وأصبحت نظريته النموذج الأوسع استخداماً والأكثر شعبية لتقييم التدريب والتعلم، ويعتبر نموذج المستويات الأربعة لكيرك باتريك أحد معايير المهنة ضمن أوساط الموارد البشرية والتدريب. وقام كيرك باتريك لاحقاً بإعادة تعريف وتحديث المستويات الأربعة للتدريب في كتابه الصادر عام ١٩٩٨ بعنوان "تقييم برامج التدريب: المستويات الأربعة" (Evaluating Training Programs: The Four Levels).

وتضمن النموذج أربعة مستويات لتقييم فاعلية التدريب حيث تقيس المستويات الأربعة التقييم كالتالي:

- رد الفعل: ويتم من خلاله تقييم ردود فعل المتدربين تجاه عملية التدريب بكل مكوناتها.
- التعلم: للتأكد من المعلومات التي تمت إضافتها إلى المتدربين من خلال العملية التدريبية.
- السلوك: ويشمل قياس المتغيرات الحاصلة في سلوك المتدربين أثناء أدائهم لوظائفهم كنتيجة للعملية التدريبية.
- النتائج: وهي التأثيرات الملموسة والإيجابية والتحسينات في أداء المؤسسة الناتجة عن هذه التغيرات (مثل تخفيض التكاليف، انخفاض معدل دوران العمل).

## الفصل الثاني: الجانب النظري

ينصح بإجراء كل هذه القياسات من أجل تقييم كامل وهادف للتعلم في المؤسسات، بالرغم من أن تطبيقها خلال المراحل من ١ إلى ٤ يزداد تعقيداً وتكلفة.

توضح هذه الشبكة لمحة عن الهيكلية الأساسية لكيرك باتريك:

المستوى	نوع التقييم (ما يتم قياسه)	وصف وخصائص التقييم	أمثلة لأدوات وأساليب التقييم	علاقته بالموضوع ومدى عمليته
١	رد الفعل	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم رد الفعل يتم من خلال معرفة شعور المتدربين حول التدريب أو التعلم أو تجربة التعلم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مثال: "جداول سعيدة"، استمارات تغذية راجعة.</li> <li>ردود أفعال شفوية، أو دراسات مسح أو استبيانات بعد التدريب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سريعة ويسهل الحصول عليها</li> <li>تجميعها وتحليلها غير مكلف</li> </ul>
٢	التعلم	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم التعلم هو قياس الزيادة في المعرفة قبله وبعده</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم أو اختبارات تتم بشكل نموذجي قبل وبعد التدريب</li> <li>يمكن أيضاً استخدام المقابلات أو الملاحظات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وضعه سهل نسبياً ومعد للمهارات القابلة للتحديد كميّاً.</li> <li>أقل سهولة بالنسبة للتعلم المعقد</li> </ul>
٣	السلوك	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم السلوك يتم بقياس مدى تطبيق التعلم خلال العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>هناك حاجة للملاحظة والمقابلة على امتداد فترة زمنية من أجل تقييم التغيير وجدواه واستدامته</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتطلب قياس السلوك عادة تعاون ومهارة المدراء المعنيين.</li> </ul>
٤	النتائج	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم النتائج يتم بقياس مدى تأثيرها من خلال أداء المتدرب على العمل أو المحيط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القياسات موجودة مسبقاً من خلال الأنظمة المعتادة للإدارة والتقارير المعطاة</li> <li>يكن التحدي في الربط بالمتدرب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>غير صعب إفرادياً ولكن ليس كذلك بالنسبة لمؤسسة بأكملها</li> <li>يجب أن تعزى العملية إلى مسؤوليات واضحة</li> </ul>

منذ وضع كيرك باتريك نموذج الأصيلي، قام أصحاب نظريات آخرون (مثل جاك فيليبس)، وحتى كيرك باتريك نفسه، بالإشارة إلى مستوى خامس محتمل وهو تحديداً (العائد على الاستثمار ROI)، ويمكن إدخال "العائد على الاستثمار ROI" ضمن المستوى الرابع لكيرك باتريك "النتائج"، لذا فإن إدخال مستوى خامس لا فائدة منه إلا إذا كان التقييم من حيث "العائد على الاستثمار ROI" قد يتعرض للإهمال أو النسيان عند الرجوع ببساطة إلى مستوى "النتائج".

## الفصل الثاني: الجانب النظري

تقييم التعلم هو مجال يخضع للأبحاث على نطاق واسع وهو أمر مفهوم لكونه موضوعاً أساسياً لوجود وأداء التربية في كافة أنحاء العالم ودون أن يقتصر على الجامعات التي تحتوي معظم الباحثين والكتاب.

ففي حين أن نموذج كيرك باتريك ليس الوحيد من نوعه بالنسبة لمعظم التطبيقات الصناعية والتجارية التي يفي بمتطلباتها، فإن معظم المؤسسات سيثيرها بالفعل أن يتم تخطيط وإدارة تقييم التدريب والتعلم لديها، وبالتالي سيتم التطوير المتواصل للعاملين فيها وفقاً لنموذج كيرك باتريك.

### نموذج هامبلين: Hamblin

- ويشمل خمسة مستويات:
- رد الفعل: يتم تسجيل ردود فعل المتدربين نحو البرنامج التدريبي وأسلوب تنفيذه أثناء أو بعد تنفيذ البرنامج التدريبي .
- التعلم: يتم من خلاله تقييم التغييرات التي تمت في المعارف والمهارات والمواقف.
- السلوك الوظيفي: يتم من خلاله تحديد التغييرات التي طرأت على الأداء الوظيفي نتيجة للتدريب من خلال مقارنة الأداء قبل وبعد التدريب.
- مستوى الأداء: تحديد التغييرات التي طرأت على الأداء المؤسس نتيجة للتدريب من خلال مقارنة العائد والتكلفة.
- القيمة النهائية: مدى تأثير التدريب على قدرة المؤسسة على إدرار الربح وتأثره على استمرارها أو الأمرين معاً.

### نموذج وورد، بيرد، راكم Racam – Bird – Word ويدعى بنموذج سايرو CIRO :

الذي تم وضعه في سنة ١٩٧٩ في كتابهم "تقييم العمل الإداري" ويرجع الاسم إلى الحروف الأولى لبنود التقييم المقترحة وهي Content، input، reaction، output

## الفصل الثاني: الجانب النظري

يشمل هذا النموذج أربع فئات لتقويم التدريب

- تقويم السياق: مثل تحديد الاحتياجات التدريبية ومشاكل الأداء المطلوب التغلب عليها والتغييرات المستهدفة في الأداء.
- تقويم المدخلات: أي تقويم عناصر البرنامج التدريبي بشكل كامل (بيئة التدريب ، متدربين - مدربين - معينات تدريبية... الخ)
- تقويم ردود فعل المتدربين أثناء النشاط التدريبي وبعده.
- تقويم النتائج: وهي التأثيرات الملوسة والإيجابية والتحسينات في أداء المؤسسة الناتجة عن هذه التغييرات (مثلاً، تخفيض التكاليف، انخفاض معدل دوران العمل).

### نموذج معهد ستراتاجو: Stratageo

ويضم أربع مستويات للتدريب وهي:

- رضا المتدرب
- التغيير في التعليم
- التغيير في السلوك
- التغيير في التنظيم (أبو النصر، 2009)
- نموذج باركر Parker ١٩٧٣

قسم هذا النموذج عملية تقويم التدريب إلى أربع مجموعات

- أداء العمل: وهو تقييم مدى تقدم الأشخاص في العمل وتحديد مدى مساهمة البرنامج التدريبي في تطوير أداء العمل الفعلي بالإضافة إلى التغييرات في السلوك.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- أداء المجموعة: يتم من خلاله تقييم أثر البرنامج التدريبي على مجموعة من الأشخاص يعملون معاً أو قياس تأثير التدريب على المنظمة ككل.
  - رضا المشارك في التدريب: يتم من خلاله قياس مدى رضا المشاركين عن البرنامج التدريبي بمختلف تفاصيله.
  - المعارف المكتسبة: يتم من خلاله تقييم نوعية المعلومات أو المهارات التي استوعبها المشاركون من البرامج التدريبية.
  - نموذج جاك وباتي فليبس (عملية تكلفة العائد) أو المستويات الخمسة:  
قام الدكتور جاك فليبس وزوجته الدكتورة باتي فليبس Drs. Jack and Patti Phillips بتطوير نموذج عملية تقييم التدريب خلال الأعوام ١٩٨٢ و١٩٩٦ اعتماداً على
  - نموذج المستويات الأربعة
  - أضافا مستوى خامساً يمثل مستوى حساب (عائد تكلفة التدريب) يتم حسابه بالشكل التالي: العائد على الاستثمار في التدريب = (العائد من التدريب - تكلفة التدريب) / تكلفة التدريب.
- ويستخدم هذا النموذج حالياً على المستوى العالمي، كما تم اعتماده في الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير. (Philips,2016) ASTD.

## 2.2 القسم الثاني: section 2

### طبيعة وفلسفة منظمة مكافحة الجوع ومنظومة التدريب فيها:

#### 2.2.1 رسالة و رؤية المنظمة

منظمة مكافحة الجوع **Action Against Hunger AAH**: منظمة عالمية غير حكومية تأسست عام ١٩٧٩. تقوم المنظمة بممارسة عملها في أكثر من ٤٠ دولة حول العالم. تسعى الفرق الميدانية في منظمة مكافحة الجوع للعمل في أربع مجالات رئيسية: التغذية، الأمن الغذائي، الصحة والمياه والإصحاح. تعمل منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية منذ سنة ٢٠٠٩ تحت مظلة الهلال الأحمر العربي السوري كما معظم المنظمات غير الحكومية الأجنبية في سورية بترخيص مسجل لدى وزارة الخارجية والمغتربين في سورية.

ما هو عملها وكيف تقوم به:

- المحاربة العالمية ضد الجوع من ٤٠ سنة وفي ٥٠ بلد.
- حماية الأطفال والعمل مع مجتمعاتهم قبل وبعد الطوارئ.
- دعمهم ليصبحوا مكتفيين ذاتياً، ويشهدوا أطفالهم يكبرون بشكل صحي ويبنون مجتمعات مزدهرة.
- البحث بشكل مستمر عن حلول أكثر فعالية من خلال مشاركة المعرفة والخبرة مع العالم.
- التشجيع على التغيير طويل الأمد، ولن نتوقف إلى أن يوجد عالم خالي من الجوع.
- "إدخال التغذية في أهداف التطور المستمر تضع التغذية كمكون للحكم الجيد والمصلحة العامة" Amador Gomez.
- سوء التغذية يقتل ملايين الأطفال كل عام ويحرم الملايين من فرصة الوصول لقدراتهم الكاملة. هذه الأزمة العالمية تتطلب عمل عالمي لتعطي لكل طفل بداية عادلة في الحياة.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- تبين منظمة الـ FAO كيف أن ٧٥% من الفقراء والذين يعانون من عدم الأمن الغذائي يعتمدون الزراعة والمصادر الطبيعية للنجاة. لذلك دعم العائلات الريفية هو أساسي في إنتاج ٨٠% من الغذاء على المستوى العالمي.

### مجالات عمل منظمة مكافحة الجوع AAH الأساسية:

- الصحة والغذاء: منع، تشخيص ومعالجة نقص التغذية والأمراض المرتبطة معه.
- التغذية: التغذية الجيدة هي أساس لكون الإنسان بحالة جيدة، تساهم في حل مشاكل الفقر، الصحة، التعليم، التفرقة بين الجنسين والتوظيف. سوء التغذية هي الأثر الجسدي للجوع، وهو مرض مدمر بنسبة وبائية، حيث يوجد ٥٠ مليون طفل تحت ال ٥ يعانون منه حول العالم. سوء التغذية نتيجة لعدم توفر الغذاء أو حمية غير كافية، وتسبب كل سنة بوفاة ٣,١ مليون طفل، والذي يمكن تجنبه بالمعالجة الغذائية المناسبة.
- الصحة: نعالج بشكل مباشر الأمراض المتعلقة بنقص التغذية ونمنع تدهور الحالة الغذائية الذي قد حصل في الأمراض.
- الماء، الصرف الصحي والنظافة: الحصول على الثلاثة بشكل آمن لمنع سوء التغذية. نهدف لضمان الحصول على الماء والصرف الصحي الأساسي للحياة وتطور المجتمعات. في مواجهة مخاطر الصحة، نهدف إلى تقليل الأمراض المتعلقة بالماء، النظافة، وحالات الصحة السيئة. التشجيع على النظافة من خلال حملات التوعية يتعلق بتحسين شروط الحياة.
- الحصول على الماء والصرف الصحي من أكبر تحديات القرن ال ٢١. حسب WHO ١,١ مليار شخص لا يستطيعون الحصول على ماء آمن و٢,٤ مليار لا يستطيعون الوصول للمرافق الصحية. نتيجة لهذا يموت تقريباً ٤ مليون شخص، أغلبهم أطفال، بسبب أمراض متعلقة بالماء والصرف الصحي.
- برامجنا للماء، الصرف الصحي والنظافة WASH تهدف إلى منع سوء التغذية والأمراض المتعلقة بالماء في حالات الطوارئ وبعد الطوارئ أو التطوير. نقدم ماء للشرب وخزانات للمياه في الأماكن المحتاجة، عندما يكون الماء قليل جداً أو غير آمن نحفر ونعقم الآبار، نضع مضخات للماء، نحمي الينابيع والمياه الجوفية الطبيعية، نعيد البيئة التحتية المتضررة، ونضخ الماء للمجتمعات والمراكز الصحية الصعب

## الفصل الثاني: الجانب النظري

الوصول إليها. نقدم معدات للنظافة وبنبي المغاسل والمراحيض لمنع تفشي الأمراض في الأزمات. في المجتمعات التي تعاني من خطر تقدم مصافي للماء ونعلم العادات الصحية. نمرن الهيئات المجتمعية ليحافظوا على بيئتهم التحتية للماء والصرف الصحي بأنفسهم، وتنظيم فرق للصحة أفضل ممارسات النظافة والصرف الصحي للمجتمع.

- الأمن الغذائي وسبل العيش: متابعة توفر، الحصول على والاستخدام الصحيح للطعام. توفر، الحصول على واستهلاك الطعام المغذي يضمن الأمن الغذائي. تدخلاتنا في سبل العيش تهدف لضمان كرامة السكان دون حاجتهم للاعتماد على المساعدة الخارجية. تهدف برامجنا لمنع وتوقع تفشي المجاعة المستقبلية. نشجع على تطوير الإنتاج الزراعي ونشاط الأسواق المحلية، حتى يكون هناك مصدر مستمر للطعام في المجتمعات المحتاجة. نعمل على حل الأسباب للجوع وسوء التغذية. يجب إدخال المجتمعات في كل الأعمال لضمان أن الأعمال الموضوعية مناسبة للمحتم. تبدأ أحياناً أعمال الأمن الغذائي في المراحل المبكرة من الأزمات، نقوم بتوزيع الطعام، المال والأشياء الأخرى الأساسية لتفادي حالات سوء التغذية الشديد. يجب أخذ بعين الاعتبار الوضع المناخي، الجغرافي، الاقتصادية الاجتماعية والسياسية، حتى ضمان أن المشاريع توضع لتلبية احتياجات محددة. تهدف مشاريعنا للتشجيع على الاكتفاء الذاتي بالغذاء لضمان الأمن الغذائي على المدى القريب والبعيد.

- الطوارئ: استجابة فورية في الحالات الطارئة، بعد الطوارئ وفي الإصلاح. العوامل التي تحدد بداية تدخل الطوارئ هي: مدى الأزمة، درجة تعرض السكان وقدرتهم على الاستجابة، المصادر المتوفرة للتدخل، القيمة المضافة والتأثير المحتمل للتدخل.

تعمل المنظمة في ٣ مراحل من الطوارئ:

١. الاحتمالية: نحاول أن نتجهز ونجهز السكان الأكثر استضعاف قبل حدوث الطوارئ، لتقليل الضرر عند حصول الأزمات. من أهم الأعمال هم منع الكوارث، التخفيف والتجهز.



٢. التدخل الطارئ: عند تشغيل إنذار، يجمع فريق الطوارئ والمدير الميداني معلومات بقدر المستطاع عن المكان، عدد الضحايا والمتأثرين، قدرة استجابة السكان والمؤسسات المحلية والعمال الإنسانيون المتواجدون بالمنطقة. يقيم فريق الطوارئ والهيئة التنفيذية هذه المعلومات بسرعة ويقررون إن كانت هناك حاجة لاتخاذ الإجراءات الطارئة. إذا قررنا التدخل يتم تحريك الأموال اللازمة والفريق والمعدات خلال ساعات. يتم إرسال فريق الطوارئ والمواد إلى المنطقة. يتم جمع وتنسيق المعلومات الأولية مع المنظمات والمؤسسات الإنسانية في المنطقة لتحديد منطقة التدخل والسكان المستهدفين. التدخل الأول يتضمن تحديد أماكن الماء الآمنة والمراحيض وتوزيع معدات النظافة، الطعام والمواد الأساسية. الهدف هنا تأمين احتياجات السكان الأساسية.

٣. بعد الطوارئ وإعادة التأهيل: عادة يجب إعادة بناء البنية التحتية وأنظمة الزراعة، يمكن البدء بهذه الأعمال بعد الكارثة بثلاثة أسابيع والاستمرار لستة أسابيع أو حتى سنة.

• أنشطة الدعوة: نعمل للتأييد في السياسات، البرامج والميزانيات التي تقلل من الجوع. الهدف هو التغيير الطويل الأمد في السياسات، الممارسات وقدرة التدخل لإنهاء الجوع وسوء التغذية، خاصة سوء التغذية الحاد في الأطفال تحت الخمس سنوات.

الهدف هو تحفيز المسؤولين عن اتخاذ القرارات السياسية والاقتصادية. تبنى دعوتنا الإنسانية على ٥ عواميد:

١. توسيع منع، معالجة وتشخيص سوء التغذية الحاد.

٢. تخفيض آثار الجوع الموسمي والأزمات المعادة.

٣. تشجيع الحصول الدائم على الطعام وخدمات الماء الأساسية، الصرف الصحي والنظافة لمنع سوء التغذية الحاد وتقوية المقاومة.

٤. للدفع على التغيير في الأمور الإنسانية على مستوى عالمي.

• لتطوير الدعوة في AAH بكامل قدراتها.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- النشاط الاجتماعي: الوصول لسوق العمل كمعادلة لإنهاء العزل الاجتماعي. نعمل لتمكين الناس الذين يعانون من العزل الاجتماعي والوظيفي الوصول للعالم المهني بدعم البرامج المتعلقة بالتوظيف ومشاريع العمل. تتضمن آلية تدخلنا النشاطات التالية:

١. التشجيع على التطوير المحترف للموارد البشرية الخاصة بالقطاع.

٢. تقييم ودعم البرامج المخصصة لتحسين التوظيف وريادة الأعمال.

٣. تسهيل التواصل بين العاملين في نظام الإدخال الاجتماعي لمشاركة المعلومات وخلق مساحات تعاون بين المنظمات.

٤. دعم التحول الاجتماعي بدعم الحلول للمشاكل الاجتماعية

- المقاومة: نعمل لزيادة المقاومة في المجتمعات وبالتالي تقليل الجوع. المقاومة هي قدرة الشخص، المنزل أو المجتمع المعرض لخطر على مقاومة، امتصاص، التأقلم مع والتعافي من الآثار بطريقة فعالة وبوقت مناسب. يتم بناء المقاومة من خلال ٣ أعمال تركز على:

١. تقليل خطورة الكوارث

٢. إدارة خطورة الكوارث

٣. التأقلم مع التغير المناخي

يفيد هذا في التوفير من الناحية المالية وتقليل معاناة الناس المعرضين للكوارث. يزيد من قدرة السكان على التعامل مع الأزمات. بالنسبة للتغذية، بناء المقاومة منطقي أكثر، لأن آثار سوء التغذية عند الطفل قد تكون غير عكوسه وفي حالات كثيرة يكون شفاؤهم الجسدي والعقلي غير ممكن.

رسالة منظمة مكافحة الجوع: إنقاذ الأرواح من خلال القضاء على الجوع، وذلك من خلال الوقاية من سوء التغذية، اكتشافها وعلاجها. الانتقال من الأزمات إلى الاستدامة، نواجه الأسباب المختلفة لسوء

## الفصل الثاني: الجانب النظري

التغذية وآثارها، وذلك باستخدام معرفتنا وخبرتنا في التغذية والأمن الغذائي والمياه والصرف الصحي والصحة. تسعى جميع أنشطتنا للحفاظ على كرامة الإنسان.

رؤية منظمة مكافحة الجوع: عالم خال من الجوع.

### 2.2.2 مبادئ منظمة مكافحة الجوع:

وهي منظمة دولية، غير حكومية، خاصة، غير سياسية، غير دينية وغير ربحية بدأت في فرنسا عام ١٩٧٩ للتدخل في جميع أنحاء العالم. مهمتها هي محاربة الجوع والمعاناة الجسدية وحالات الإهمال التي تهدد حياة الرجال والنساء والأطفال.

وتتمثل المبادئ فيما يلي:

- **الاستقلالية:** للحفاظ على استقلال المنظمة الأخلاقي والمالي، تتصرف على أساس مبادئها الخاصة وليس في مصلحة السياسات المحلية أو الخارجية أو الحكومية.
- **الحيادية:** من خلال الحفاظ على الحياد الصارم والحياد السياسي والديني. ومع ذلك، يمكنها أن تدين انتهاكات حقوق الإنسان التي نشهدها وأي عقبات تعترض طريق التنمية الواجبة لمهمتها الإنسانية.
- **عدم التمييز:** في جميع أفعالها، وذلك برفض كل تمييز على أساس العرق والجنس والدين والجنسية والرأي والطبقة الاجتماعية.
- **الوصول الحر والمباشر إلى الضحايا:** تبني المنظمة تدخلاتها وتتحكم ببرامجها كي تضمن الوسائل اللازمة التي تحقق الوصول إلى الضحايا، وتحقق المنظمة من وصول الموارد إلى المستفيدين مباشرة.
- **الاحترافية:** يقوم مفهوم وتنفيذ وإدارة وتقييم برامج المنظمة على أساس الاحترافية وخبرة الموارد البشرية ما يضمن الكفاءة والاستخدام السليم لهذه البرامج.
- **الشفافية:** بالنسبة للمستفيدين والشركاء والمانحين، المنظمة ملتزمة باحترام الشفافية التي تضمن الإدارة الجيدة للمنح المقدمة وذلك من خلال الشفافية في تقديم المعلومات اللازمة

### 2.2.3 سياسات منظمة مكافحة الجوع:

#### ❖ سياسة عدم التحمل لدى منظمة مكافحة الجوع AAH (0 Tolerance policy)

تلتزم منظمة AAH بسياسة عدم تحمل لأي تصرف يسيء لأي شخص له علاقة بالمنظمة من خلال أي نوع من الإساءة الجنسية، اللفظية، أو النفسية ضد أي نوع من التحرش الجسدي واستغلال السلطة، ضد أي تصرف يعرض الحرية الجنسية لخطر وضد أي نوع من المساهمة في السوق الجنسي. كما تلتزم باتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع ومحاربة أيًا من هذه الأعمال. تطبق سياسة عدم التحمل على كل أعضاء المنظمة بغض النظر عن منصبهم أو مسؤولياتهم.

#### ❖ سياسة حماية الطفل لدى منظمة مكافحة الجوع AAH (child protection policy)

التركيز على منع اضطهاد الأطفال واستغلالهم مع تعزيز حماية الأطفال في جميع أعمالنا هو شيء أساسي لدى المنظمة وأحد مهامها.

اضطهاد الأطفال والناس الضعيفين يحصل في أشكال متعددة في مختلف المجتمعات والثقافات. كمنظمة، غالباً يحصل عملنا في بيئات يكون فيها العالم في قمة الضعف، بسبب الفقر، النزاع، التهجير وعدم القدرة على الحصول على حقوق الإنسان الأساسية. هذه البيئات والظروف تزيد من ضعف الأطفال مما يزيد احتمال الاضطهاد. عدد كبير من المستفيدين في المجتمعات التي نعمل معها غالباً في المنظمة هم أطفال عمرهم أقل من 18 الذين هم أساس هذه السياسة.

كعضو في المجتمع الدولي الغير حكومي AAH تعرف مسؤوليتها في حماية الأطفال، موظفيها، ممثلها والمنظمة بشكل عام وكل من يستخدم أعمالها للمساعدة في اضطهاد واستغلال الأطفال.

- كل ممثلين AAH يطبقون بيئة احترام وثقة مع الأطفال باعتبارهم أفراد لديهم حقوقهم.
- كل ادعاءات ومخاوف اضطهاد الأطفال يأخذ بها ممثلين المنظمة بجدية ويستجيبون لها بالطريقة المناسبة.
- كل المخاوف ذات الصلة التي يعبر عنها الأطفال يأخذ بها ممثلين المنظمة بجدية.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

• تعمل AAH بالمشاركة مع الأهل أو صاحبين الرعاية، منظمات أخرى، والمسؤولين لضمان حماية الأطفال.

تطبق هذه السياسة على جميع الموظفين الذين لهم علاقة مع AAH من مبعوثين، متطوعين، موظفين محليين وفي المقر الرئيسي، مستشارين، طلاب، المنظمات الشركاء المحليين، أعضاء الإدارة، أو أي شخص يمثل المنظمة أو مدعو منها.

تلتزم كل مكاتب AAH بهذه السياسة، مع التأكيد على ترجمتها للغة المحلية في كل بلد نعمل بها.

عند الضرورة يتم تعديل السياسة وعملياتها للتأكيد أنها موافقة للمتطلبات القانونية للبلد التي نعمل بها وللتأكيد من صلاحيتها في الأعمال والظروف المحلية. ستكون متوفرة لكل ممثلي AAH والمستفيدين والمتبرعين.

كل شركاء AAH يجب أن يخضعوا للمبادئ الأساسية الموضحة في هذه السياسة.

كما تقسم السياسة إلى هذه الأجزاء:

١. تعريفات الاضطهاد

٢. AAH وحماية الأطفال

٣. السرية

٤. الاتهامات المتعلقة بغير هيئات ومنظمات

٥. المخاوف خارج العمل

٦. الاضطهاد التاريخي

١- تعريفات الاضطهاد: الطفل بحسب مؤتمر ١٩٨٩ لحقوق الطفل يعرف الطفل بأنه كل إنسان تحت عمر الثماني عشر عاماً إلا إذا تم تحديده قبل ذلك تحت القانون المطبق على غالبية الأطفال. تعتبر المنظمة أن أي شخص تحت عمر ال ١٨ هو طفل، إلا إذا كان القانون بالبلد التي نعمل بها يحدد عمر أكبر من ١٨ للأطفال، وفي هذه الحالة يعتبر ذلك العمر هو الحد.

الاضطهاد يحدث بأشكال متعددة. مصطلح اضطهاد الطفل يستخدم في هذه السياسة للتعبير عن العنف الجسدي، الإهمال، العنف الجنسي والمعنوي، والاستغلال. تنمة التعاريف لهذه الأشكال من الاضطهاد توجد في أعمال هذه السياسة.

حماية الطفل كما هي موجودة في هذه السياسة تعبر عن الأعمال والنشاطات للمنظمة وممثليها التي نقوم بها للتأكيد على منع اضطهاد أو استغلال طفل أو أطفال.

## ٢- المنظمة وحماية الطفل:

هدف AAH هو منع اضطهاد الأطفال من قبل ممثلين المنظمة مع اتخاذ إجراءات إضافية للتأكد أن جميع مخاوف وادعاءات الاضطهاد تأخذ بجدية ويتم التحقيق منها بشكل كافي.

تأكد المنظمة على حماية الطفل عبر نشاطات التوظيف والاختيار، قواعد العمل، التدريب، حفظ الصور والمعلومات المتعلقة بالأطفال، التوعية على حماية الطفل لممثلي المنظمة ومن خلال تطبيق الأعمال المشار إليها في هذه السياسة من خلال شبكة المهام والمقر الرئيسي.

الإرشادات التي تحدد التصرفات المناسبة والمواقف التي يجب أن يكون بها ممثلين المنظمة حذرين ويقظين على تصرفاتهم (لتفادي اتهامهم الخاطيء بتصرف غير لائق) مرفقة بهذه الأعمال.

وضع المسودات والتحديثات لهذه السياسة مسؤوليه الإدارة العالمية للموارد البشرية للمنظمة وتم الموافقة على هذا عن طريق الهيئة المنفذة الدولية. تتم مراجعة السياسة حسب الحاجة. تطبيق هذه السياسة هي مسؤولية المدير المحلي للبلد ومديري الموارد البشرية في المقر الرئيسي.

المدير المحلي للبلد مسؤول عن تطبيق هذه السياسة في كل الأعمال التي ينفذها مع التأكيد على أن ممثلين المنظمة يعملون تحت إشرافهم ويفهمون هذه السياسة ومتطلباتها.

المستفيدين من AAH ومن ضمنهم الأطفال يجب أن يكونوا على علم بهذه السياسة وحقهم بالحماية من الاضطهاد.

كل الموظفون والمتعاونون لدى AAH يخضعون لتدريب بحماية الطفل والتوعية المناسبة لمسؤولياتهم.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

كل مواقع العمل في AAH ستأخذ الخطوات المطلوبة لضمان بيئة آمنة للأطفال. يجب أن يكون الممثلين قادرين على طرح المخاوف لمدرءهم.

إذا لم يستطيع مدير البلد الاستجابة لمخاوف الموظفين المتعلقة بحماية الطفل، يجب أن يعلم الموظف أنه يستطيع التواصل مع مدير الموارد البشرية في المقر الرئيسي، دون خوف من العواقب.

يجب أن تشجع AAH على جو يشعر به الأطفال بالأمان عند التعبير عن مخاوفهم ومشاكلهم مع ممثلي المنظمة.

بالمتابعة مع مؤتمرات وأعمال الـ UN ، لن تمنع منظمة AAH أي طفل تحت عمر الـ ١٦ من التحدث مع الإعلام، إذا كان هذا من مصلحتهم.

إذا احتاج أي طفل لدعم معنوي بسبب القيام بمقابلة مع الإعلام، سيتوفر له ذلك عن طريق موظف AAH مؤهل لذلك.

### ٣- السرية:

هناك حاجة واضحة لبقاء المعلومات المتعلقة بالأطفال سرية لأقصى حد ممكن، ما عدا الأشياء المتعلقة بحالات الرعاية الطبية. كما يطبق هذا الحق لأي شخص متهم بفعل ما، قد يكون فعله أو لا. للأفراد حق بتوقع الخصوصية وهناك ضرورة للتعامل بحذر مع المعلومات الحساسة وحسب المتطلبات القانونية للمحكمة القضائية المعنية.

المحافظة على السرية لا يمكن أن يكون أهم من مبدأ حماية الطفل وأن تكون مصلحته هي المبدأ الأساسي.

AAH تعلم أن احترام السرية هو شيء أساسي إذا كان الممثلين يشعرون بثقة كافية AAH للتبليغ عن المخاوف و الادعاءات التالية لها. لهذا تأخذ AAH بعين الاعتبار حق الممثلين بالسرية، لكنها تتمنى أن تؤمن وتدعم بيئة داعمة يعملون بها للمثل وأي طفل معني.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

إنه مهم أن كل ممثلي AAH يحصلون على دعم لتطوير فهم كافي للحدود الضرورية والمناسبة للسرية، لكي يستطيعون بدورهم توصيل هذا بوضوح للأطفال.

يجب على ممثلي AAH الحذر لعدم ترك انطباع لدى الأطفال بأن كل ما يقولونه هو سري، إلا إذا كان ذلك في مصلحة الطفل.

قبل نقل معلومات عن شخص يجب التأكد أن نقل معلومات شخصية يتوافق مع قوانين حقوق الإنسان المحلية، قوانين حفظ المعلومات، وأي قانون عام يتعلق بشخص المقدم لهذه المعلومات. هذا يطبق بشكل خاص على المعلومات المقترح نشرها دون إذن صاحب المعلومات.

أي قرار خرق السرية مع أسبابه يجب توثيقه بدقة على الملف ويوقعه مدير البلد، رئيس قسم الموارد البشرية أو المدير التنفيذي للمقر الرئيسي.

تتشارك المعلومات مع AAH فقط حسب الحاجة. هذا يعني أن فقط من هم معنيين بدعم الممثل أو الطفل فيما يتعلق بالمسؤولية والدعم باتخاذ القرارات يكون لديهم المعرفة. لا تقدم هذه المعلومات لممثلين آخرين إذا لم تكن لهم علاقة مباشرة بالموضوع.

يجب التنبيه أنه أحياناً يوجد حاجة لمشاركة المعلومات مع موظفين في المنظمة (مثلاً مدير الموارد البشرية أو المديرين التنفيذيين).

الشكاوى أو الأحداث المتعلقة بالممثلين يجب أن تسجل دائماً. تسجيل الحوادث والإجراءات المتخذة والمخطط لها يترك أثر يمكن أن يساعد بادعاءات لاحقة (إذا أثبتت أنها صحيحة أو لا).

لدى AAH آلية بنشر المعلومات السرية في حال حدوث ادعاء عن اضطهاد طفل من قبل أي ممثل للمنظمة.

توجد هذه الآلية لضمان أن كل الادعاءات يتم التعامل بها بطريقة ثابتة وداعمة بالنسبة للمتهم والمدعي. المعلومات الأخرى عن تسجيل الإجراءات المنصوح بها توجد في قسم الأعمال.

يجب أن يكون ممثلو المنظمة على علم بأن ادعاءات اضطهاد الأطفال قد تناقش بين المنظمة والشرطة (مناقشة استراتيجية يقوم بها المقر الرئيسي) قبل اتخاذ أي إجراء. قد تكون اعتداء إجرامي



## الفصل الثاني: الجانب النظري

في البلد التي يتم العمل بها وقد يوجد حاجة لإجراء تحقيق رسمي من قبل الشرطة بالإضافة للمنظمة. قد ينفذ هذا من قبل AAH (مثلاً عند الحاجة لسلطة الشرطة القانونية لضمان حماية الطفل). إذا كان هناك مناقشة لاستراتيجية تؤدي لتحقيق مشترك مع الشرطة يكون هام جداً أن الطرفين يتقدمون بالموافقة مع بعضهم للتأكيد أن حقوق الطفل والموظف للحماية والعدالة محترمة. ما عدا في الحالات السابقة، يكون هناك إجراءات تأديبية في حال خرق السرية.

### ٤- الاتهامات المتعلقة بغير منظمات وهيئات:

لا يمكن إبقاء المعلومات سرية إذا أعطى طفل معلومات تشير إلى أنه أو أي طفل آخر بحاجة للحماية من خلال قيام أفراد من منظمات أو أفراد أخرى بإجراءات، أو توقفهم عن الإجراءات. في هذه الحالة وعندما يكون لدى ممثل AAH مخاوف تتعلق باضطهاد محتمل عن طريق موظف منظمة أخرى، قد يجب عليهم الرجوع إلى إجراءات حماية الطفل لتلك المنظمة. ويكون مناسب متابعة أعمال تلك المنظمة المتصل معها ذلك الشخص. إذا لم يتم حل الموضوع من خلال نشر المعلومات عن طريق إجراءات المنظمة المعنية، يجب على ممثل AAH التواصل مع مدير بلده على الفور للحصول على الدعم.

### ٥- المخاوف خارج العمل:

إذا رأى ممثل AAH عمل أو تصرف اضطهادي خارج دورهم في المنظمة، فيما يتعلق باضطهاد الطفل بعمله، أو عن طريق أهله، أو شخص من المجتمع، يجب عليه أن يناقش شكوكه مع المدير القطري، مدير الموارد البشرية، أو المدير التنفيذي في المقر الرئيسي. الغاية أن يستطيع التواصل مع منظمات حماية الطفل في مكان المهمة والاتصال بالشرطة.

كل ادعاءات الاضطهاد التاريخي والأمور المتعلقة بها (التي حصلت بالماضي) يجب أن تنتقل بشكل مباشر لمدير الموارد البشرية، أو المدير التنفيذي في المقر الرئيسي، والذي بدوره يتأكد من التعامل معها حسب سياسة حماية الطفل وأعمالها.

❖ سياسة منظمة مكافحة الجوع ضد الرشوة، الفساد واستغلال السلطة

(Anti-bribery, corruption, abuse of power)

**Action against Hunger** تعمل بجهد للوصول إلى أعلى المبادئ الأخلاقية و للعمل بطريقة صادقة و خالية من الفساد أو أي مظاهر الرشوة. على الرغم من وجود الرشوة والفساد في كل البلدان، إنهم يؤذون الفقراء بأكبر شكل، من خلال تحويل المصادر المخصصة لمساعدة الأفراد والمجتمعات المحتاجة، والتقليل من فعاليتها وسمعتنا كمنظمة مساعدة إنسانية.

لدى **Action against Hunger** التزام طويل الأمد فيما يخص هذا، كما هو موضح في وثائق المبادئ للمنظمة، متضمنة:

١. **الاحترافية:** تقييم المنظمة وضع، تحقيق، إدارة وتقييم برامجها على مبادئ محترفة وسنوات خبرتها لزيادة فعاليتها واستخدام المصادر.

٢. **الشفافية:** تلتزم المنظمة باحترام سياسة شفافية كاملة مع المستفيدين، الشركاء والجهات المانحة، وتشجع على توفر معلومات عن توزيع وإدارة أموالها. كما تلتزم بتوفير ضمان لإدارتها بشكل جيد.

كل فرد في المنظمة تبنى هذه الآلية ووافق على تكوين خطة تنفيذ وتدريب للموظفين لتوعية، إعلام وتدريب الموظفين في المقر الرئيسي والمهمات على السياسة الأساسية بالإضافة للسياسات أو الأعمال أو ملفات أخرى مرجعية الخاصة بالمقر الرئيسي ذات الصلة (موجودة في الأسفل)، ولتوفير تدريب مستمر ومتابعة التنفيذ:

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- مدونة العمل
- تضارب المصالح
- سياسة حماية الطفل
- التحرش في مكان العمل
- الإبلاغ عن المخالفات
- شكاوات المستفيدين
- عملية التبليغ عن الحوادث

### ❖ سياسة النوع الاجتماعي: Gender Policy

لتستطيع AAH تحقيق أهدافها الاستراتيجية. المساواة بين النوع الاجتماعي أيضاً شرط أساسي لكي يتمتع الجميع بحقوق الإنسان.

**النوع الاجتماعي:** هي الفروق الاجتماعية بين الذكور والإناث خلال دورة الحياة، وبالرغم من أنها راسخة جداً بكل ثقافة، لكنها تتغير مع الوقت وتختلف بشكل كبير داخل وبين الثقافات.

كلما زادت عدم المساواة للنوع الاجتماعي، تزداد حالات سوء التغذية الحادة والمزمنة. ترتبط الحالات المؤدية لسوء التغذية بشكل مباشر أو غير مباشر بعدم المساواة للنوع الاجتماعي التي توجد تقريباً في كل البلاد التي نعمل بها. مثلاً:

- أنماط ممنوعات، تفضيلات واستهلاك الطعام لها تأثير على الحالة الغذائية وعادة لها علاقة بالنوع الاجتماعي تكون ضد مصلحة النساء والبنات.
- الرجال والصبيان العازبين المنفصلين عن عائلاتهم قد يكونون بخطر نقص التغذية إذا لا يعرفون كيف يحضروا الطعام.
- قلة حصول الحوامل على المغذيات الدقيقة (الحديد) قد يؤدي لولادة أطفال بوزن منخفض.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

تعمل AAH لتحقيق المساواة للنوع الاجتماعي عن طريق كل الأقسام والقطاعات وفي حالات الطوارئ والإصلاح والتطوير.

### مجال السياسة: هذه السياسات تطبق على:

- جميع الموظفين، المسؤولين، المدراء وأعضاء مجلس الإدارة
- كل شخص يتصرف بالنيابة عن **Action against Hunger** (المتدربين، المتطوعين، المستشارين....)
- الأفراد والمنظمات التي تعمل كشريك أو مورد للمنظمة.

### مجال وغاية السياسة:

تأخذ **Action against Hunger** بعين الاعتبار العمر، التوجه الجنسي، الإعاقة، الأقليات، والنواحي المتعددة للاختلاف التي تتقاطع مع النوع الاجتماعي وتؤدي لزيادة التفرقة والاستضعاف.

يجب عدم تعميم تصنيف النساء والأطفال أنهم مستضعفين، أو أن النساء هم مقدمين الرعاية الوحيدين. لأن هذا يعزز نمطية النوع الاجتماعي ويهمل دور المرأة الفعال في السلام والمقاومة، ويضع الرجال على الهامش. كما يؤدي لضياع الفرص وتقليل فعالية البرامج. مثلاً التوجه للأمهات فقط بما يخص تغذية الأطفال عندما يكون الرجال هم الذين يقررون شراء الطعام ومن يأكل أولاً ومن يسمح له بالحصول على الرعاية الغذائية، لن يفيد في الحصول على التغيير والتأثير المرغوبين من خلال تدخلات المنظمة. يجب إدخال الرجال بطريقة ذات معنى لكي تقوى حياة المجتمع والعائلة على المدى الطويل ولكي يستطيع جميع الأفراد الازدهار.

سياسة **Action against Hunger** المتعلقة بالنوع الاجتماعي قائمة على الحاجة لتحليل منطقي، غني بالمعلومات، واقعي، متعلق بالتغذية نسبة للنوع الاجتماعي والمجتمع لمساعدة موظفي المنظمة في فهم احتياجات وأولويات النساء والبنات والرجال والصبيان، بالأخذ بعين الاعتبار عبأ العمل والنظام الثقافي الذين يعملون من خلالهم، لتطوير برامج لها تأثير وفعالية أكبر.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

إدخال النوع الاجتماعي في أعمال **Action against Hunger** يهدف إلى تقليل ضعف السكان المتضررون والتشجيع على منع العنف المعتمد على النوع الاجتماعي، لكن هذه السياسة لا تقدم إرشاد حول التدخل المتعلق بالعنف المعتمد على النوع الاجتماعي.

تعمل هذه السياسة للتأكيد على ثباته أعلى للمبادئ، السياسات، والأعمال المتعلقة بالنوع الاجتماعي في كامل المنظمة وتقدم طريقة عمل تتعلق بالمساواة للنوع الاجتماعي يحاسب عليها كل الموظفين.

الهدف الرئيسي والمبادئ الأساسية لهذه السياسة:

الهدف من هذه السياسة هو زيادة تأثير تدخلات AAH فيما يتعلق بالنساء، البنات، الرجال والصبيان عبر تحليل ومعالجة المشاكل المتعلقة بالنوع الاجتماعي من خلال تخطيط، تنفيذ، متابعة وتقييم مشاريع، برامج، سياسات وأبحاث المنظمة.

لتحقيق هذا الهدف يجب إتباع المبادئ التالية:

- يعتبر كل الموظفين المساواة بين النوع الاجتماعي شرط أساسي لكي يتمتع الجميع بحقوق
- يفهم كل الموظفين أن المساواة بين النوع الاجتماعي هي أمر رئيسي بمهمة ومبادئ AAH.
- كل الموظفين يؤكدون على الدور الفعال للنساء والبنات والرجال والصبيان في تكوين وتنفيذ التدخلات بطريقة مقبولة ثقافياً لتقديم أدوار مهمة واحترام حقوق الإنسان للجميع.
- يبني كل الموظفين كل سياسات وبرامج المنظمة نسبة لتحليل نوع اجتماعي مرتبط بالتغذية، في كل الحالات من الطوارئ ذات البداية المفاجئة إلى التطور طويل الأمد.
- كل الموظفين يلتزمون بمبادئ عدم الأذى ويعملون لمنع وتجنب أي آثار سلبية لأعمال المنظمة.
- كل الموظفين يضعون المسؤولية على أنفسهم والآخرين في التأكيد على المساواة بين النوع الاجتماعي في سياسات، برامج، مشاريع وأبحاث **Action against Hunger**.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- كل الموظفين يلتزمون بمراجعة تطبيق سياسة المنظمة المتعلقة بالنوع الاجتماعي لتسهيل التعلم من خبرة الموظفين والمنظمات الشريكة في التشجيع على المساواة بين النوع الاجتماعي وجعلها أمراً عادياً، ويطبق هذا التعلم لتحسين السياسة والتنفيذ.

طريقة **Action against Hunger** ثنائية الجانب للمساواة بين النوع الاجتماعي:

١. تعميم النوع الاجتماعي في كل استراتيجيات، برامج، ومشاريع المنظمة في كل الأقسام والبلاد، تأثير تدخلات **Action against Hunger** يتابع في كل مرحلة من مراحل إدارة المشروع، من التخطيط إلى التنفيذ والتقييم.

٢. الأعمال المستهدفة: هي التدخلات استجابة لأضرار أو الحاجات الخاصة لفئة مستضعفة (الحامل والمرضع، الأطفال تحت الخمس سنوات، الكبار بالسن، الرجال العازبون) (الذين عليهم الاعتناء بالأطفال).

الجانبان يحصلان على المعلومات عبر تحليل النوع الاجتماعي وكل موظفي المنظمة يتبعون الخطوات الأساسية التالية:

ست خطوات لتحقيق المساواة بين النوع الاجتماعي خلال مراحل إدارة المشروع:

١. تطبيق تحليل النوع الاجتماعي كأساس لكل أعمال سياسات وبرامج المنظمة: ويضمن التحليل فهم وتوثيق الاختلافات بين أدوار النوع الاجتماعي، نشاطاتهم، احتياجاتهم وفرصهم في وضع معين، ويطبق بشكل منظم في مراحل إدارة المشاريع. يستخدم الموظفين معلومات من التحليل للنوع الاجتماعي المسهل لتصميم، تطبيق ومتابعة السياسات والبرامج التي تقدم أعمال ذات قيمة للنساء والرجال الذين يعملون على المحافظة على حالة سكان المنزل بشكل جيد، وتحدد المجموعات المستضعفة التي تحتاج مساعدة خاصة. لا يعتبر استهداف النساء والأطفال دون تحليل يهتم بالنوع الاجتماعي.

٢. جمع، استخدام ووضع تقارير المعلومات المصنفة للعمر والجنس: يقوم بذلك كل الموظفين خلال تقييمات المجتمعات، المنازل والأفراد وكل أعمال البرامج. يتضمن هذا التأكد أن فرق متساوية من حيث النوع الاجتماعي توظف لتسمح بالوصول إلى المجموعات المختلفة في

## الفصل الثاني: الجانب النظري

المجتمع كما هو مقبول ثقافياً، بالإضافة لتعديل طرق جمع وتحليل المعلومات واستخدام المعلومات بشكل فعال لتحسين تطبيق البرامج. التأكد من أن تحليل وإدارة المعلومات يشمل المعلومات المصنفة للعمر والجنس عند جمع نتائج البحث والتقييم، ونصائح التدخل.

٣. **التأكد من طريقة مشاركة فعالة وشاملة:** كل الموظفين يعملون على مشاركة النساء والبنات والرجال والصبيان بطريقة فعالة في تصميم، تطبيق، ومتابعة البرامج. تلزم جهود إضافية في الحالات التي تكون فيها النساء أقل قدرة على اتخاذ القرارات من الرجال.

٤. **التأكيد على تصميم برامج تراعي النوع الاجتماعي:** يحول موظفو المنظمة الخطط المتعلقة بالنوع الاجتماعي إلى طلبات تمويل بالتوافق مع استراتيجيات البلد التي تعرض بشكل كامل حاجات وقدرات النساء والبنات والرجال والصبيان.

٥. **تطبيق إرشادات IASC المتعلقة بالنوع الاجتماعي:** وضعت هذه الإرشادات للأعمال الإنسانية لكن يمكن تطبيقها في كل القطاعات لحالات التطوير خلال فترة أطول ولا تمنع أعمال إضافية تهدف لقيام برامج للمساواة بين النوع الاجتماعي. قيام برامج فعالة تتعلق بالنوع الاجتماعي يعني أن كل القطاعات تقدم التدخلات بشكل آمن وتؤكد أنها لا تضرع الناس في خطورة، من خلال تقليل ضعف السكان المتأثرين والعمل لمنع العنف تبعاً للنوع الاجتماعي.

٦. **إدخال دلالات مرتبطة بالنوع الاجتماعي في إطار عمل المتابعة والتقييم:** وتتضمن دلالات كمية ونوعية تظهر التغيرات المتعلقة بالنوع الاجتماعي في المناطق التي تعمل بها المنظمة.

خلق بيئة منظمة داعمة:

لتطبيق الخطوات الستة السابقة بشكل كامل، تنفذ المنظمة الطرق والعمليات التالية:

الموارد البشرية والتوظيف:

- تطبيق بشكل كامل الطرق والعمليات لتشجيع المساواة بين النوع الاجتماعي في مكان العمل.
- الوعي للنوع الاجتماعي هي مهارة في كل المجالات وتدخل في عمليات الاختيار والمقابلات وفي أداء الموظفين.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

- إجراءات العمل القياسية خلال المهمات تتضمن أقل متطلبات التعايش لشرح ما الذي يشعر النساء والرجال بالراحة، وما الذي يشكل تصرفات مقبولة أو غير مقبولة.
- منع الاستغلال والاضطهاد الجنسي هو قضية منفصلة ويجب أن توضع إجراءات لمنع كل أشكال العنف الجنسي ضد النساء والرجال والبنات والصبيان عن طريق كل موظفي المنظمة.

### التدريب والتطوير:

- تقدم فرص متساوية من التدريب والتطوير لكل موظفي المنظمة.
- تطبق AAH التدريب المخصص ب IASC عبر الإنترنت وتجعله إجباري لكل الموظفين المعنيين.

### التمويل:

- تتابع AAH التحسن في التوزيعات حسب النوع الاجتماعي باستخدام IASC Gender Marker Tool.

### البحث:

- تشجع المنظمة على البحث المبني على دلائل عن العلاقة بين تطبيق برامج للمساواة بين النوع الاجتماعي ونتائج وتأثير المشروع.

### أنشطة الدعوة والتواصل:

- عدم المساواة بين النوع الاجتماعي هي مسبب هام لسوء التغذية. تحليل النوع الاجتماعي والاستجابة له أساسيين في استراتيجية دعوة ونشاطات المنظمة لحل هذه المشاكل.
- كل وسائل التواصل المنظمة تراعي النوع الاجتماعي وتلتزم بفهم التشجيع على المساواة بين النوع الاجتماعي حسب سياسة AAH.

### الشركاء:

- تعمل AAH مع شركائها بشكل فعال لكي يطبقوا هذه السياسة.

### الجودة، المسؤولية والتعلم:



- المعرفة عن أثر سياسة المساواة بين النوع الاجتماعي توثق و تنشر في المراجعة السنوية للتعليم (Action Against Hunger Annual Learning Review) و منصات التعلم الداخلية الأخرى. كما يجب متابعة أفضل الممارسات الخارجية.

#### ❖ سياسة عدم التحمل (zero Tolerance)

تلتزم منظمة AAH بسياسة عدم تحمل لأي تصرف يسيء لأي شخص له علاقة بالمنظمة من خلال أي نوع من الإساءة الجنسية، اللفظية، أو النفسية وضد أي نوع من التحرش الجسدي واستغلال السلطة، ضد أي تصرف يعرض الحرية الجنسية لخطر وضد أي نوع من المساهمة في السوق الجنسي. كما نلتزم باتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع ومحاربة أيًا من هذه الأعمال.

تطبق سياسة عدم التحمل على كل أعضاء المنظمة بغض النظر عن منصبهم أو مسؤولياتهم.

**2.2.4 الحرم الجامعي الافتراضي (Virtual Campus) في منظمة مكافحة الجوع:** هو نظام أساسي للتعلم الإلكتروني تم تصميمه لتحسين مؤهلات الموظفين من خلال استخدام الموارد الرقمية. تم إنشاء الحرم الافتراضي لمكافحة الجوع في منصة (مودل) حيث أن تسجيل الدخول إلى الحرم الجامعي بسيط وسهل للغاية، ويمكن الوصول إليه من أي مكان في العالم.

#### 2.2.5 أساليب التدريب المتبعة في منظمة مكافحة الجوع:

لا يمكن أن ننكر الأهمية المتزايدة للتدريب بما فيه مفهوم التدريب الحديث الذي لم يعد مقتصرًا فقط على تنظيم الدورات التدريبية التقليدية ومنح شهادات الاجتياز لهذه الدورات، بل أصبح مفهوم التدريب خياراً استراتيجياً في منظومة تنمية واستثمار الموارد البشرية، حيث أصبحت عملية بناء كيانات المنظمات تعتمد أساس نوعية الأفراد القائمين على إدارة استثمار ما تملك من ثروات ووضع وتنفيذ ما تسير عليه من سياسات. وهنا لا بد من التذكير بأنه على الرغم من أن التدريب هو مهم في كافة المنظمات الحديثة إلا أن التدريب يختلف ما بين المنظمات الربحية والمنظمات غير الحكومية الإنسانية. فالمنظمات غير الحكومية لها أهداف تخدم المصلحة العامة؛ بحيث لا تخضع للحكومات ولا تتبع لأي حزب أو ديانة، أي إنها منظمات تُحقّق مصلحة الإنسان مهما كان دينه أو لونه أو انتماؤه السياسي، وهي منظمات لا تهدف للربح بل تعتمد على مبادئ الاستقلالية وتحقيق المصلحة العامة.

لذلك فإن معظم تدريبات المنظمات غير الحكومية تأكد على بعض المواضيع الحساسة مثل عدم التحيز للنوع الاجتماعي Gender، الحماية protection بشكل عام وخصوصاً للفئات الأشد ضعفاً.

كما تشمل تدريبات بعض المنظمات الحكومية بالإضافة إلى سياساتها الداخلية وقوانينها، القوانين التي يتبعها المانحون حيث يختلف المانحون من حيث القوانين التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في أي مشروع يتم تنفيذه.

وتعتمد المنظمات غير الحكومية ومنها منظمة مكافحة الجوع على التدريب وبناء القدرات سواء للبيئة الداخلية من المنظمة أو البيئة الخارجية من أصحاب المصلحة (موظفي وزارات، شركاء، مستفيدين وغيرهم).

تعتمد منظمة مكافحة الجوع لموظفيها بشكل أساسي على تدريبات الحرم الجامعي الافتراضي والتي يتم تحديثها باستمرار بحسب المستجدات وتقسم إلى ثلاثة تدريبات رئيسية:

- ١ - Institutional تدريبات المنظمة التي يقوم بها جميع الموظفين.
- ٢ - Specialization تدريبات مختصة و يقوم بها الموظفون باختصاص معين.
- ٣ - Personalized تدريبات مخصصة لشخص معين بحسب اختصاصه أو منصبه الوظيفي.

كما أن موضوع التدريب وبناء القدرات هو أساسي في المنظمة فتقوم المنظمة ببناء قدرات موظفيها من خلال بعض التدريبات العامة التي قد يكون لها دور أو لا يكون لها دور مباشر في اختصاص الموظفين وبعضها يكون اختيارياً بحسب رغبة الموظفين مثل (Power BI، GIS EXCEL شهر التعلم واللغة الانكليزية).

أما بعض تدريبات المنظمة فتكون لمصلحة جميع الموظفين وخصوصاً أن العديد منهم عملهم ميداني مثل تدريبات (الحماية من الألغام والإسعاف الأولي) والبعض الآخر قد يشمل تدريبات تقنية للموظفين سواء كانت داخل أم خارج القطر من قبل موظفي منظمة الجوع أو من قبل اختصاصيين، كما يتم القيام بتدريبات تزيد من المعرفة في العمل الإنساني بشكل عام مثل تدريب الحماية protection والعنف القائم على النوع الاجتماعي Gender based violence أو ما يتم اختصاره ب GBV.

	الفصل الثالث: القسم العملي	3
٥٥	3.1 خصائص وصف عينة البحث وأداة الدراسة	
٥٥	3.1.1 عينة البحث	
٥٦	3.1.2 أداة البحث	
٥٧	3.1.3 متغيرات البحث	
٥٧	3.1.4 فرضيات الدراسة	
٥٩	3.1.5 الأسلوب والأدوات الإحصائية المستخدمة	
٥٩	3.1.6 صدق وثبات الدراسة	
٦٠	3.2 الإحصاءات الوصفية	
٧٧	3.3 دراسة وتحليل محاور وأبعاد أداة البحث (الاستبيان) واختبار الفرضيات	
٨٩	3.4 اختبار التوزيع الطبيعي	
٩٠	3.5 اختبار فرضيات الدراسة	
١١٧	3.6 ملخص النتائج	

## الفصل الثالث: section Three

### القسم العملي:

#### 3.1 خصائص وصف عينة البحث وأداة الدراسة:

##### 3.1.1 عينة البحث:

شملت عينة البحث الموظفين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية، وقد استخدمت الباحثة طريقة الحصر الشامل حيث تم توزيع الاستبيان على كافة العاملين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية والبالغ عددهم ١٠٤ موظفاً، وتمت الإجابة على استمارة البحث من قبل ٧٦ عامل في تلك المنظمة بمؤهلات علمية مختلفة، إلا أنه تم استبعاد ٤ منها، وتبقى ٧٢ استبانة صالحة لأغراض البحث.

### 3.1.2 أداة البحث:

استخدمت الاستبانة بوصفها أداة رئيسية لجمع بيانات البحث، واشتملت على ثلاثة أقسام:

القسم الأول-تضمن المعلومات الديموغرافية المتعلقة بالموظفين (أجناسهم، أعمارهم، عدد سنوات عملهم في المنظمة، بالإضافة إلى مكان عملهم، ومؤهلاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية والتدريبات التي خضعوا لها في المنظمة والجهة التي قدمت التدريب).

القسم الثاني-قسم خاص بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي ويتضمن محورين رئيسيين الأول يمثل مقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في منظمة مكافحة الجوع، ويتضمن أربعة أبعاد (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج). والمحور الثاني يتكون من ستة فقرات، تمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي هذا التدريب.

القسم الثالث-قسم خاص بتدريب الإسعاف الأولي ويتضمن محورين رئيسيين الأول يمثل مقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي في منظمة مكافحة الجوع، ويتضمن أربعة أبعاد (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج). والمحور الثاني يتكون من ستة فقرات، تمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي هذا التدريب.

وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي والمكون من خمس مستويات تتدرج من الدرجة (1) إلى الدرجة (5) لقياس الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة. ولتحديد طول مجال مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى  $5 - 1 = 4$  ثم تقسيمه على عدد رتب المقياس (5) للحصول على طول المجال، أي:  $4 \div 5 = 0.8$ ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى القيمة الأدنى في هذا المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول مجال وهكذا، والجدول التالي يوضح المجالات كما يلي:

مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	1 - 1.79	1.8 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.2 - 5

### 3.1.3 متغيرات البحث:

المتغير المستقل	المتغير التابع	الفرضية
ردة الفعل (تدريب الحرم الجامعي-الإسعاف الأولي).	جودة أداء العاملين.	الرئيسية الأولى
التعليم (تدريب الحرم الجامعي-الإسعاف الأولي).		الرئيسية الثانية
السلوك (تدريب الحرم الجامعي-الإسعاف الأولي).		الرئيسية الثالثة
النتائج (تدريب الحرم الجامعي-الإسعاف الأولي).		الرئيسية الرابعة

### 3.1.4 فرضيات الدراسة:

من خلال مراجعة أدبيات الموضوع وبناءً على أسئلة البحث ونموذج متغيراته يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

H1 يوجد أثر لرد فعل الموظفين على التدريبات المتبعة في منظمة مكافحة الجوع على جودة الأداء. ونشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H1a: يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

H1b: يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

H2 يوجد أثر لتعلم الموظفين من التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

ونشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H2a يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

H2b يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

H3 يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

ونشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H3a يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

H3b يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

الفرضية الرئيسة الرابعة:

H4 يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على مؤشرات جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع ونشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H4a يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

H4b يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

### 3.1.5 الأسلوب والأدوات الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences الإصدار ٢٥)، بالإضافة إلى برنامج Microsoft office excel 2016 لأغراض التحليل. وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث ووصف إجابات وآراء المستجيبين:

- معامل Alpha Cronbach لقياس ثبات وصدق أداة البحث.
- اختبار التوزيع الطبيعي: عن طريق اختبار Kolmogorov-smirnov، وذلك للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.
- التحليل الوصفي لمفردات العينة، وذلك من خلال الجداول التكرارية والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الداخلة في الدراسة.
- دراسة الارتباط والانحدار بهدف تحديد قوة واتجاه العلاقات بين المتغيرات وتمهيداً لدراسة الانحدار واختبار فرضيات الدراسة.
- 

### 3.1.6 صدق وثبات أداة الدراسة:

ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تمت إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات متتالية، ويدل الثبات على اتساق النتائج، وقد اعتمدت الدراسة في اختبار ثبات أداة القياس على اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، وجذر معامل ألفا الذي يمثل معامل الصدق، والجدول التالي (1) يوضح معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة الرئيسية بالإضافة إلى المحاور الفرعية المكونة لكل محور رئيسي:

الجدول (1) قيمة معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره

التدريب	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الحرم الجامعي الافتراضي	ردة الفعل	٦	0.85	0.92
	التعلم	٤	0.78	0.88
	السلوك	٤	0.87	0.93
	النتائج	٤	0.86	0.93
	جودة أداء العاملين	٦	0.82	0.91
الإسعاف الأولي	ردة الفعل	٧	0.86	0.93
	التعلم	٤	0.83	0.91
	السلوك	٤	0.79	0.89
	النتائج	٣	0.73	0.85
	جودة أداء العاملين	٦	0.85	0.92

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان تراوحت ما بين (0.73 – 0.87) وهي معاملات مرتفعة، وهذا يدل على أن أداة البحث ذات ثبات كبير، أما بالنسبة لقيم معامل الصدق (جذر معامل الثبات) فنلاحظ أن القيم أيضاً مرتفعة، مما يجعلنا على ثقة بصلاحيته تحليل استبانة الدراسة، وتفسير نتائجها واختبار فرضياتها.

## 3.2 الإحصاءات الوصفية

### 1. توصيف مفردات العينة:

شملت العينة ٧٦ عامل، وتبين الجداول التالية عرض الإحصاءات الوصفية والمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة البحث، من حيث نوع التدريب، الجنس، العمر، عدد سنوات العمل في المنظمة، مكان العمل،



الفصل الثالث: الجانب العملي

والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي بالإضافة إلى التدريبات التي خضعوا لها في المنظمة والجهة التي قدمت التدريب، وهي كما يلي:

جدول (2) توزع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية(%)
١	نوع التدريب	الحرم الجامعي الافتراضي فقط	٣٠	٤١,٧
		الإسعاف الأولي فقط	٥	٧
		كلا التدريبين	٣٧	٥١,٣
٢	الجنس	ذكر	34	47.2
		أنثى	38	52.8
٣	العمر	٢١ سنة ولغاية ٣٠ سنة	26	36
		٣١ سنة ولغاية ٤٠ سنة	31	43

الفصل الثالث: الجانب العملي

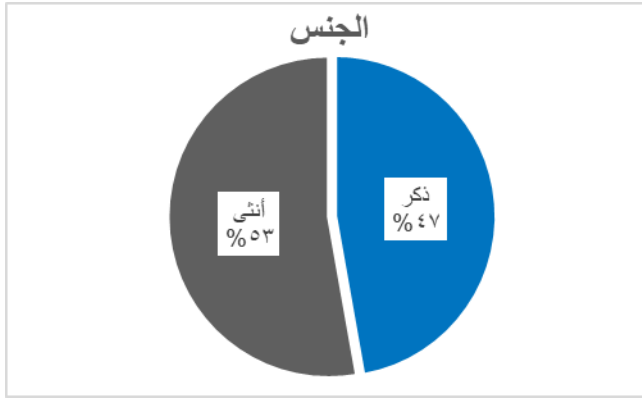
16.8	12	٤١ سنة ولغاية ٥٠ سنة				
4.2	3	٥١ سنة فأكثر				
1.4	1	أقل من شهادة ثانوية				
1.4	1	شهادة ثانوية	المؤهل العلمي	٤		
5.6	4	شهادة معهد				
48.6	35	شهادة جامعية				
40.3	29	شهادة ماجستير				
2.8	٢	شهادة دكتوراه				
76.4	55	مكتب دمشق			مكان العمل	٥
13.9	10	مكتب الحسكة				
9.7	7	مساحة العمل في حلب				
22.2	16	أقل من سنة	عدد سنوات العمل	٦		
45.8	33	من سنة إلى ثلاث سنوات				
15.3	11	من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات				

16.7	12	أكثر من خمس سنوات		
------	----	-------------------	--	--

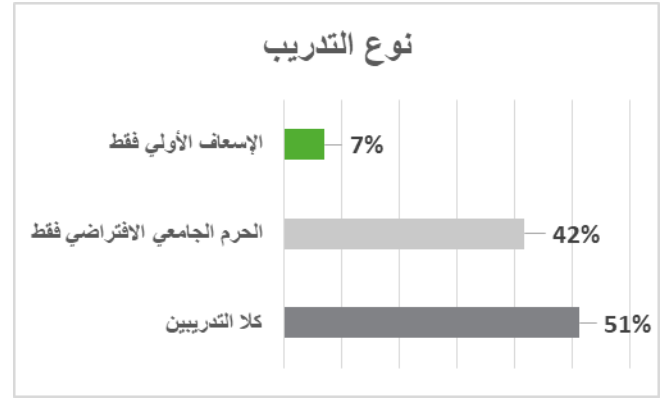
يبين الجدول السابق النسب المئوية والتكرارات لتوزيع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية للعاملين في منظمة مكافحة الجوع، وبينت النتائج ما يلي:

- توزعت العينة بشكل متباين بين الموظفين الذين تلقوا أحد التدريبين فقط (الحرم الجامعي الافتراضي والاسعاف الأولي)، بينما بلغت نسبة الذين تلقوا كلا التدريبين ٥١%.
  - تقاربت النسبة بين الذكور والإناث إلا أن النسبة الأكبر من مفردات العينة كانت للإناث حيث بلغت حوالي ٥٣%.
  - ٤٣% من الموظفين المشاركين في الدراسة أعمارهم تتراوح بين ٣١ و ٤٠ سنة.
  - حوالي ٤٩% من المستجيبين هم من حملة الإجازة الجامعية، بينما بلغت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير ٤٠%، وما يقارب ٣% من حملة الدكتوراه.
  - تركز المستجيبين في مكتب العمل في دمشق حيث بلغت نسبة الموظفين فيه ٧٦%.
  - النسبة الأعلى لسنوات خبرة الموظفين هي للأفراد الذين تراوحت سنوات خبرتهم من سنة إلى ثلاث سنوات، وبلغت تقريباً ٤٦% من مفردات العينة، كما بلغت نسبة الأفراد الذين زادت سنوات خبرتهم عن خمس سنوات حوالي ١٧% من مفردات العينة، أما نسبة الأفراد الذين لم تتجاوز سنوات خبرتهم سنة واحدة فكانت نسبتهم حوالي ٢٢% من مفردات العينة.
- وتبين الرسوم البيانية التالية النسب المئوية للمعلومات الديموغرافية المتعلقة بأفراد العينة:

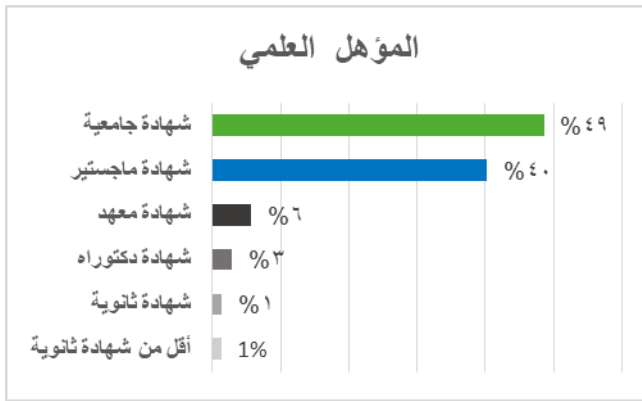
## الفصل الثالث: الجانب العملي



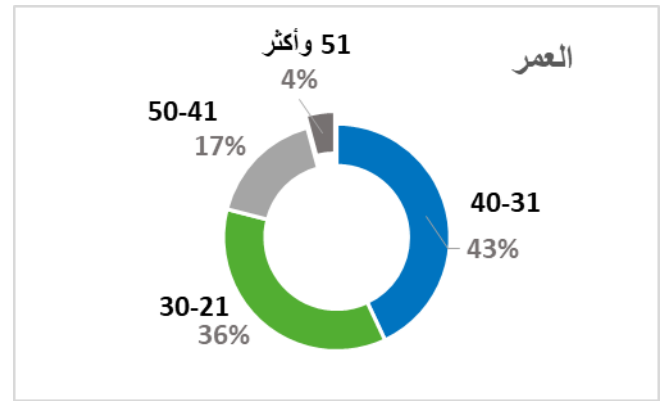
الشكل (2): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب أجناسهم



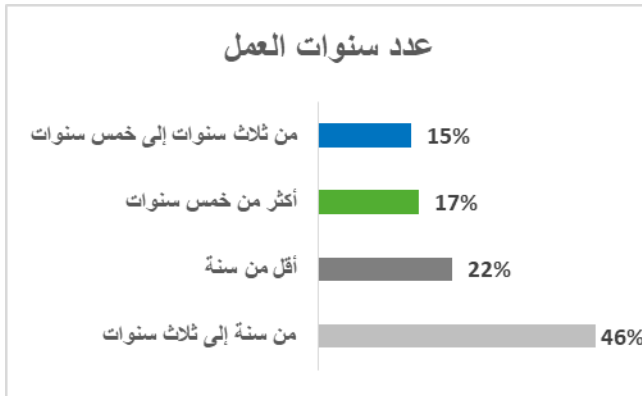
الشكل (1): النسب المئوية لتوزيع مفردات العينة حسب نوع التدريب



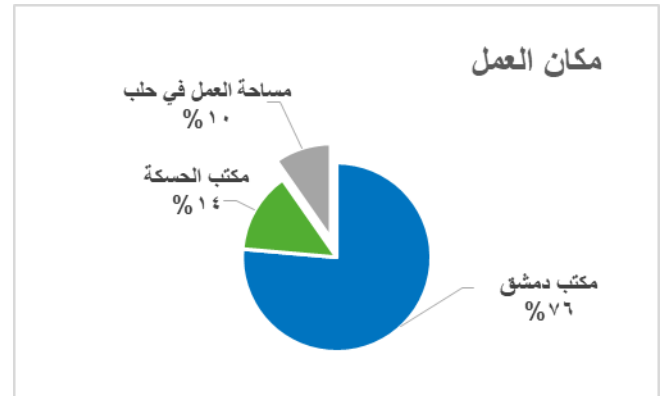
الشكل (4): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مؤهلاتهم العلمية



الشكل (3): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب أعمارهم



الشكل (6): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات خبراتهم



الشكل (5): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب أماكن عملهم

جدول (3) توزع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (العمل الوظيفي)

النسبة المئوية (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
4.2	3	قسم المالية	العمل الوظيفي	٧
15.3	11	قسم اللوجستيات		
8.3	6	قسم الموارد البشرية		
11.1	8	قسم إدارة المعلومات		
12.5	9	قسم المراقبة، التقييم، المساءلة والتعلم (MEAL)		
9.7	7	قسم الصحة والغذاء H&N		
6.9	5	قسم الأمن الغذائي وسبل العيش FSL		
11.1	8	قسم المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة WASH		
2.8	2	قسم المأوى والمستوطنات SHELTER		
12.5	9	قسم البرامج		

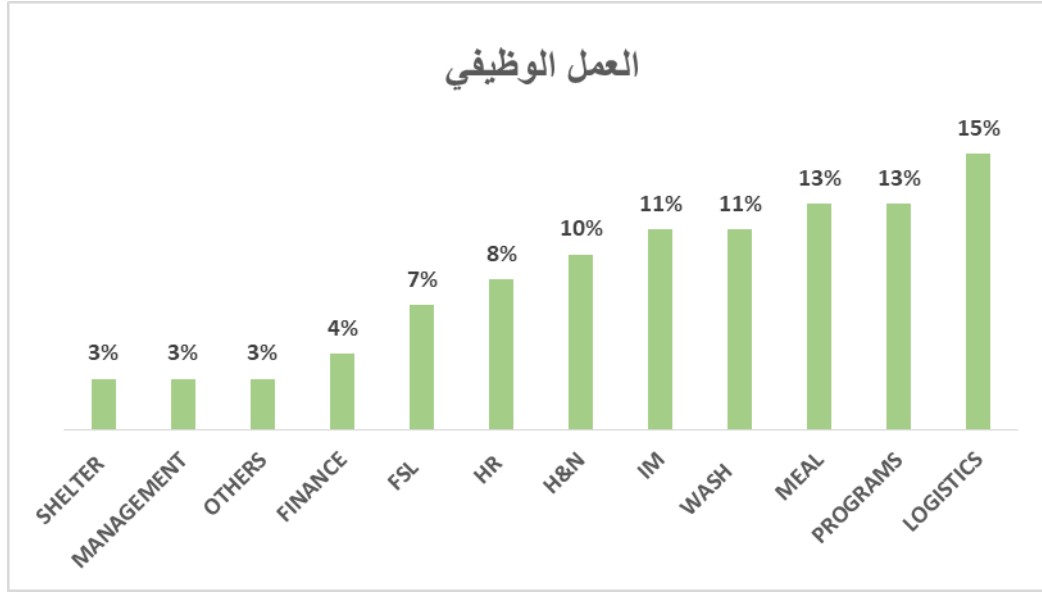
الفصل الثالث: الجانب العملي

2.8	2	قسم الإدارة العليا (مدير المنظمة ونائب مدير المنظمة)		
2.8	2	غير ذلك		

يبين الجدول السابق نسب توزع مفردات العينة في الأقسام الوظيفية في المنظمة، حيث نلاحظ أن:

- النسبة الأعلى من المستجيبين هم عاملون في قسم اللوجستيات حيث بلغت نسبتهم ١٥%، بينما ١٣% منهم عاملون في كلاً من قسم البرامج، و١٣% آخرين عاملون في قسم المراقبة، التقييم، المساءلة والتعلم.
- توافقت نسبة العاملين في كلٍ من قسم إدارة المعلومات، وقسم المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة، حيث بلغ ١١% في كل قسم.

ويبين الرسم البياني التالي النسب المئوية للأقسام الوظيفية المتعلقة بأفراد العينة:



الشكل (7): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب رتبهم الوظيفية

جدول (4) توزيع مفردات العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (التدريبات والجهات التي تقدمها)

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
٨	التدريبات التي خضع لها العاملون في	تدريب تقني خارج القطر	17	5
		تدريب تقني داخل المنظمة	38	11

الفصل الثالث: الجانب العملي

10	35	تدريب عن الحماية	المنظمة	
13	45	تدريب عن الإسعاف الأولي		
11	37	تدريب عن التعرف على الألغام		
4	13	تدريب عن التدخلات المدفوعة الأجر (CASH BASED INTERVENTION ))		
19	62	تدريبات عبر الانترنت (Virtual campus) webinars		
5	16	شهر التعلم		
4	14	اللغة الانكليزية		
3	11	Excel		
6	21	Power BI		
7	22	GIS		
1	3	غير ذلك		
25	45	إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن UNDSS		

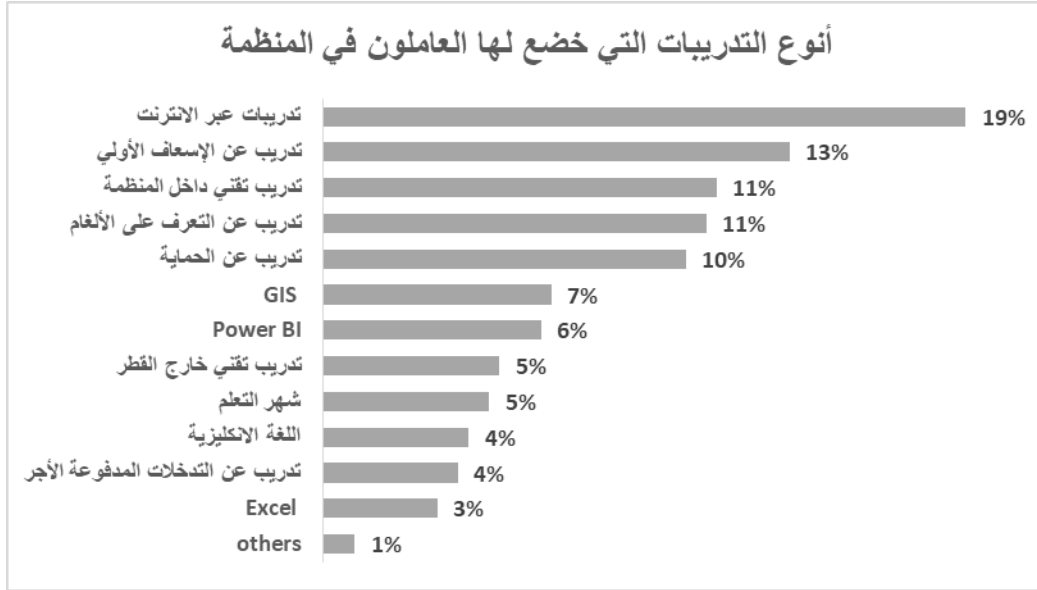


الفصل الثالث: الجانب العملي

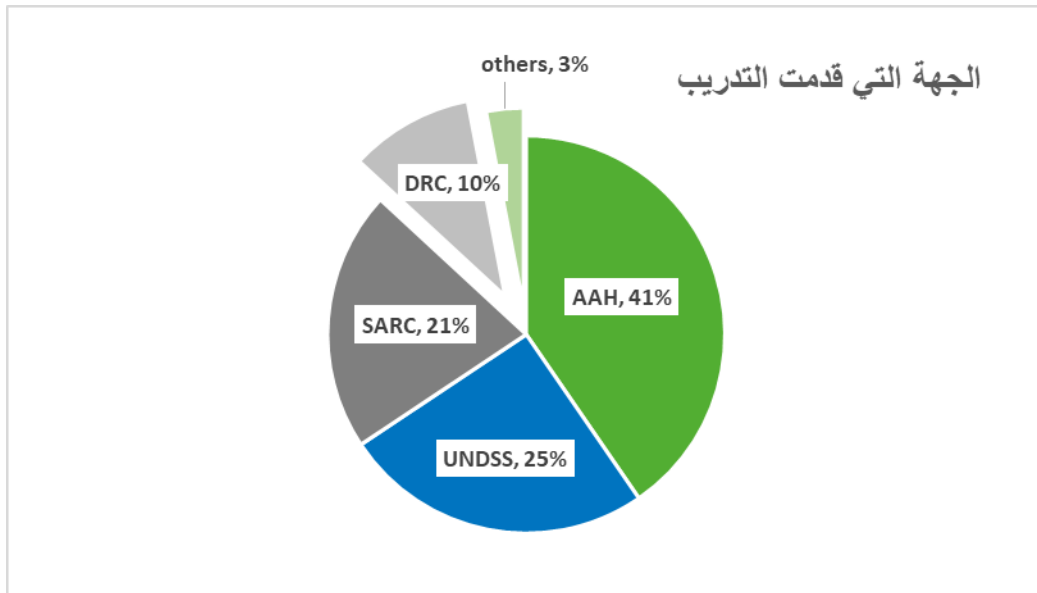
21	38	الهلال الأحمر العربي السوري SARC	قدمت التدريب
10	17	المجلس الدنماركي للاجئين DRC	
40	71	منظمة مكافحة الجوع AHH	
3	6	غير ذلك	

يبين الجدول السابق النسب المئوية والتكرارات لتوزع مفردات العينة حسب أنواع التدريبات التي تلقاها الموظفون في منظمة مكافحة الجوع، والجهات التي تقدمها، وبينت النتائج ما يلي:

- ١٩% من الموظفين في المنظمة تلقوا تدريبات عبر الانترنت، وهي النسبة الأكبر.
  - بلغت نسبة الموظفين الذين تلقوا تدريب الإسعاف الأولي ١٣%، يليه التدريب داخل المنظمة وتدريب التعرف على الأعلام بنسب ١١%.
  - حوالي ١٢% من المستجيبين تلقوا تدريبات متعلقة ببعض البرامج التقنية ( Excel- power BI GIS -) بنسب مختلفة ٣%، ٦%، ٧% على التوالي.
  - تصدّرت منظمة مكافحة الجوع كأكثر جهة مانحة للتدريبات، حيث بلغت نسبة الإجابة على الجهة المقدمة للتدريبات التي تلقاها كل مستجيب ٤٠% منظمة مكافحة الجوع، ثم يليها إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن UNSS بنسبة ٢٥% والهلال الأحمر العربي السوري بنسبة ٢١%.
- وتبين الرسوم البيانية التالية النسب المئوية لأنواع التدريبات التي خضع لها المستجيبون والجهات التي قدمت هذه التدريبات:



الشكل (8): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب أنواع التدريبات التي خضعوا لها.



الشكل (9): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب الجهة التي قدمت التدريب.

## 2. توصيف محاور الاستبيان:

الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول التالي النسب المئوية لإجابات الموظفين على المحور الأول من الاستبيان المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في منظمة مكافحة الجوع، بأبعاده الأربعة (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج):

الجدول (5) يعرض النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي

النُبة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
رد الفعل	قدم المحتوى العلمي للحرم الجامعي الافتراضي أفكاراً جديدة.	22.4%	71.6%	6%	0%	0%
	نوع التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي كان مناسباً للمنبص الوظيفي.	13.4%	53.7%	23.9%	9%	0%
	كان مناخ التدريب من حيث الملاءمة للوصول للمعلومة والسرعة مناسباً في الحرم الجامعي الافتراضي.	16.4%	56.7%	22.4%	4.5%	0%
	ساهم التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمراحل أكثر تقدماً.	9%	47.8%	34.3%	9%	0%
	المدة الزمنية لتدريب الحرم الجامعي الافتراضي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها	10.4%	59.7%	16.4%	13.4%	0%
	أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بالتدريب في الحرم الجامعي الافتراضي.	19.4%	64.2%	11.9%	4.5%	0%
التعلم	تم اختصار الوقت المطلوب للقيام بالأعمال بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	7.5%	35.8%	40.3%	14.9%	1.5%
	تم تنفيذ النشاطات الإجمالية في المشاريع بفاعلية أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	4.5%	47.8%	35.8%	10.4%	1.5%
	ساهم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بزيادة المعرفة في مجال العمل الإنساني بشكل عام.	26.9%	64.2%	4.5%	4.5%	0%
	قدم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل.	16.4%	50.7%	14.9%	17.9%	0%

الفصل الثالث: الجانب العملي

3%	7.5%	19.4%	56.7%	13.4%	تم استخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في عملك.	السلوك
1.5%	10.4%	38.8%	44.8%	4.5%	ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
4.5%	11.9%	25.4%	47.8%	10.4%	تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في عملك.	
1.5%	22.4%	34.3%	35.8%	6%	قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي إلى غيرهم من الموظفين.	
3%	14.9%	32.8%	46.3%	3%	ازدادت فعالية العمل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	النتائج
3%	14.9%	40.3%	40.3%	1.5%	تمتعت المشاريع بجودة أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
1.5%	11.9%	35.8%	40.3%	10.4%	قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
3%	20.9%	52.2%	22.4%	1.5%	معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	

التعليق على النتائج:

- بينت النتائج أن غالبية النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور الأول المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بكافة أبعاده كانت للإجابة موافق، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات بين ٢٢% و ٧٢% وأعلى نسبة للموافقة كانت للعبارة: (قدم المحتوى العلمي للحرم الجامعي الافتراضي أفكاراً جديدة) في البُعد الخاص بردة الفعل.

- كما تراوحت نسب الإجابة في هذا المحور بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ٢٢% و ٠%.

يبين الجدول التالي النسب المئوية لإجابات الموظفين على المحور الثاني من الاستبيان الذي يمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في منظمة مكافحة الجوع:

الجدول (6) يعرض النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بالمتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تدريب الحرم

الجامعي الافتراضي

المحور	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
جودة أداء العاملين	يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل.	28.4%	56.7%	11.9%	1.5%	1.5%
	تعتبر المنظمة التدريب جزءاً أساسياً في جودة العمل.	34.3%	47.8%	16.4%	0%	1.5%
	يتم اختيار البرنامج التدريبي الملائم بعد أن تم تقييم أداء العاملين سنوياً وبناء على النتائج تقرر البرنامج	10.4%	47.8%	28.4%	10.4%	3%
	يعزز التدريب القدرة على التعاون والتعامل مع الآخرين في مجال العمل.	22.4%	56.7%	13.4%	6%	1.5%
	يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين.	20.9%	61.2%	14.9%	3%	0%
	يتم أخذ التدريب التي يطلبه الموظفون بعين الاعتبار.	13.4%	41.8%	26.9%	11.9%	6%

التعليق على النتائج:

- بينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور الثاني الذي يمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بكافة عباراته كانت

الفصل الثالث: الجانب العملي

للإجابة موافق، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات بين ٤١% و ٦١% وأعلى نسبة للموافقة كانت للعبارة: (يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين).

- كما تراوحت نسب الإجابة في هذا المحور بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ٠% و ١٢%.

يبين الجدول التالي النسب المئوية لإجابات الموظفين على المحور الأول من الاستبيان المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي في منظمة مكافحة الجوع، بأبعاده الأربعة (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج):

الجدول (7) يعرض النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي

النُجْد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
رد الفعل	قدم المحتوى العلمي لتدريب الإسعاف الأولي أفكاراً جديدة.	38.1%	54.8%	4.8%	2.4%	0%
	نوع تدريب الإسعاف الأولي كان مناسباً للمنصب الوظيفي.	33.3%	42.9%	19%	4.8%	0%
	كان مناخ التدريب في تدريب الإسعاف الأولي ملائماً من جميع الجوانب.	23.8%	64.3%	2.4%	7.1%	2.4%
	تمتع المدربون في الإسعاف الأولي بالخبرة اللازمة لإيصال المعلومة بطريقة سلسلة.	40.5%	52.4%	2.4%	4.8%	0%
	ساهم تدريب الإسعاف الأولي بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمراحل أكثر تقدماً.	9.5%	50%	23.8%	16.7%	0%
	المدة الزمنية لتدريب الإسعاف الأولي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها.	9.5%	50%	11.9%	23.8%	4.8%
	أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي.	57.1%	38.1%	2.4%	0%	2.4%
التعلم	تم أخذ الاحتياطات اللازمة بشكل أكبر عند التحضير لزيارات ميدانية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	11.9%	47.6%	28.6%	4.5%	2.4%

الفصل الثالث: الجانب العملي

0%	7.1%	19%	50%	23.8%	تم اكتساب مهارات جديدة في الإسعاف الأولي تزيد من نسبة الطمأنينة في حال حدوث مكروه أو حادث.
0%	2.4%	16.7%	61.9%	19%	ساهم تدريب الإسعاف الأولي بزيادة المعرفة في مجال الإسعاف في العمل الإنساني بشكل عام.
7.1%	9.5%	26.2%	45.2%	11.9%	أعطى تدريب الإسعاف الأولي مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل.

2.4%	28.6%	40.5%	16.7%	4.9%	تم استخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك	السلوك
2.4%	16.7%	33.3%	38.1%	9.5%	ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	
2.4%	14.3%	35.7%	38.1%	9.5%	تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك.	
2.4%	19%	35.7%	38.1%	4.8%	قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الإسعاف الأولي إلى غيرهم من الموظفين.	
4.8%	7.1%	47.6%	33.3%	7.1%	أصبحت الاستجابة للحالات الإسعافية أشد فاعلية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	النتائج
4.8%	16.7%	47.6%	26.2%	4.8%	قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	
9.5%	35.7%	42.9%	9.5%	2.9%	معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	

التعليق على النتائج:

- بينت النتائج أن غالبية النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور الأول المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي كانت للإجابة موافق في كلٍ من بُعد رد الفعل والتعلم، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات في هذين البعدين بين ٣٨% و٦٤%، كما

### الفصل الثالث: الجانب العملي

أن ٥٧% من المستجيبين أجابوا بموافق بشدة على العبارة: (أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي) في البعد الخاص بردة الفعل.

- كما تراوحت نسب الإجابة على هذين البعدين بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ٢٤% و ٠%، أعلاها على العبارة: (المدة الزمنية لتدريب الإسعاف الأولي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها) في البعد الخاص بردة الفعل حيث أن نسبة الإجابة عليها بغير موافق بلغت ٢٣,٨%.

- أما بالنسبة لبعد السلوك والنتائج فإن النسب الأعلى للإجابات على العبارات الخاصة بهما كانت الإجابة محايد، حيث تراوحت نسب الإجابة بمحايد بين ٣٣% و ٤٧%.

- كما تراوحت نسب الإجابة على هذين البعدين بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ٣٦% و ٢,٤%، أعلاها على العبارة: (معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي) في البعد الخاص بالنتائج، حيث أن نسبة الإجابة عليها بغير موافق بلغت ٣٥,٧%.

يبين الجدول التالي النسب المئوية لإجابات الموظفين على المحور الثاني من الاستبيان الذي يمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الإسعاف الأولي في منظمة مكافحة الجوع:

الجدول (8) يعرض النسب المئوية للإجابات على العبارات الخاصة بالمتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تدريب الإسعاف الأولي.

المحور	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
المحور الثاني	يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل.	23.8%	61.9%	11.9%	0%	2.4%



2.4%	0%	16.7%	52.4%	28.6%	تعتبر المنظمة التدريب جزءاً أساسياً في جودة العمل.
2.4%	4.5%	26.2%	47.6%	14.3%	يتم اختيار البرنامج التدريبي الملائم بعد أن تم تقييم أداء العاملين سنوياً وبناء على النتائج تقرر البرنامج
2.4%	7.1%	7.1%	57.1%	26.2%	يعزز التدريب القدرة على التعاون والتعامل مع الآخرين في مجال العمل.
0%	4.8%	14.3%	54.8%	26.2%	يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين.
7.1%	9.5%	31 %	38.1%	14.3%	يتم أخذ التدريب التي يطلبه الموظفون بعين الاعتبار.

### التعليق على النتائج:

- بينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور الثاني الذي يمثل المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الإسعاف الأولي بكافة عباراته كانت للإجابة موافق، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات بين ٣٨% و ٦٢% وأعلى نسبة للموافقة كانت للعبارة: (يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل).

- كما تراوحت نسب الإجابة في هذا المحور بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ١٠% و ٠%.

### 3.3 دراسة وتحليل محاور وأبعاد أداة البحث (الاستبيان) واختبار الفرضيات المتعلقة بها:

تبين الجداول التالية نتائج عبارات الاستبيان والمتعلقة بالمحور الأول المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في منظمة مكافحة الجوع، بأبعاده الأربعة (رد الفعل، التعلم، السلوك، والنتائج) بالإضافة لنتائج اختبار one sample T-test لدراسة الفرق بين متوسط العبارات ومتوسط المقياس الخماسي ٣، حيث تقوم هذه الفرضية في الأساس على مقارنة متوسط إجابات أفراد العينة مع الوسط الحسابي لأداة البحث (الاستبيان) على أساس مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، بهدف

الفصل الثالث: الجانب العملي

تحديد ما إذا كان المتوسط المحسوب أعلى أو أدنى من الحياد بشكل دال إحصائياً أم لا، ونظراً لكون فقرات أداة البحث تم قياسها على مقياس ليكرت الخماسي فيكون المتوسط المعياري هو  $(1 + 2 + 3 + 4 + 5)/5 = 3$ . (أبو زيد، 2005).

• الاستبيان الخاص بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي:

1. البُعد الأول: رد الفعل

الجدول (9) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بـ رد الفعل.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.00	موافق	0.510	4.16	قدم المحتوى العلمي للحرم الجامعي الافتراضي أفكاراً جديدة.	رد الفعل
معنوي	٠.00	موافق	٠.813	3.72	نوع التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي كان مناسباً للمنبص الوظيفي.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.744	3.85	كان مناخ التدريب من حيث الملاءمة للوصول للمعلومة والسرعة مناسباً في الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.783	3.57	ساهم التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمراحل أكثر تقدماً.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.842	3.67	المدة الزمنية لتدريب الحرم الجامعي الافتراضي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها	
معنوي	٠.00	موافق	٠.707	3.99	أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بالتدريب في الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.562	3.83	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد	

## الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول (9) نتائج عبارات بُعد الأول (رد الفعل) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد رد الفعل بين ٣,٧٢ و ٤,١٦ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٨٣ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%.

## 2. البُعد الثاني: التعلم

الجدول (10) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد التعلم.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.003	محايد	٠.877	3.33	تم اختصار الوقت المطلوب للقيام بالأعمال بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	التعلم
معنوي	٠.00	موافق	٠.802	3.43	تم تنفيذ النشاطات الإجمالية في المشاريع بفاعلية أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.694	4.13	ساهم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بزيادة المعرفة في مجال العمل الإنساني بشكل عام.	
معنوي	٠.00	موافق	0.962	3.66	قدم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.652	3.64	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبُعد	

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول (10) نتائج عبارات بُعد الثاني (التعلم) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد التعلم بين 3,33 و 4,13 الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات عدا العبارة الأولى التي كان متوسط الإجابة عليها ضمن مجال الحياد، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل 3,64 أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ 5%.

### 3. البُعد الثالث: السلوك

الجدول (11) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد السلوك.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	0.00	موافق	0.905	3.70	تم استخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في عملك.	السلوك
معنوي	0.00	موافق	0.799	3.40	ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	0.00	موافق	0.990	3.48	تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في عملك.	
معنوي	0.05	محايد	0.918	3.22	قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي إلى غيرهم من الموظفين.	
معنوي	0.00	موافق	0.77	3.452	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبُعد	

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول (11) نتائج عبارات بُعد الثالث (السلوك) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد السلوك بين ٣,٢٢ و ٣,٧٠ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات عدا العبارة الأخيرة التي كان متوسط الإجابة عليها ضمن مجال الحياد، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٤٥ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر أو تساوي مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%.  
المعتمد البالغ ٥%.

#### 4. البُعد الرابع: النتائج

الجدول (12) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببُعد النتائج.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.005	محايد	0.874	3.31	ازدادت فعالية العمل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	النتائج
معنوي	٠.031	محايد	٠.832	3.22	تمتعت المشاريع بجودة أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	٠.000	موافق	٠.893	3.46	قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
غير معنوي	٠.877	محايد	٠.788	2.99	معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي.	
معنوي	٠.006	محايد	٠.71	3.25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبُعد	

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول (12) نتائج عبارات بُعد الرابع (النتائج) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الحرم الجامعي الافتراضي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد النتائج بين ٢,٩٩ و ٣,٤٦ الذي يقابل مجال الحياد على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات عدا العبارة الثالثة التي كان متوسط الإجابة عليها ضمن مجال الموافقة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٢٥ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "محايد" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%، عدا متوسط الإجابة على العبارة الأخيرة والتي يقابلها P-value أكبر من ٥%. إضافة إلى ذلك فيما إذا تم اعتبار فرضية اختبار المتوسط العام لهذا البُعد، ذات اتجاه واحد (متوسط الإجابات أكبر من ٣) وتم قسمة قيمة P-value على ٢ لتبقى القيمة ٠,٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ٠,٠٥، نستطيع القول أن المستجيبين موافقون بالمتوسط على عبارات هذا البعد. (محمد خير أبو زيد، ٢٠٠٥، ص ٣٠٦).

### 5. المتغير التابع: جودة أداء العاملين

الجدول (13) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بالمتغير التابع - جودة أداء العاملين.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.00	موافق	٠.773	4.09	يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل.	جودة أداء العاملين
معنوي	٠.00	موافق	٠.796	4.13	تعتبر المنظمة التدريب جزءاً أساسياً في جودة العمل.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.927	3.52	يتم اختيار البرنامج التدريبي الملائم بعد أن تم تقييم أداء العاملين سنوياً وبناءً على النتائج تقرر البرنامج	

الفصل الثالث: الجانب العملي

معنوي	٠.00	موافق	٠.858	3.93	يعزز التدريب القدرة على التعاون والتعامل مع الآخرين في مجال العمل.
معنوي	٠.00	موافق	٠.696	4.00	يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين.
معنوي	٠.001	موافق	1.063	3.45	يتم أخذ التدريب التي يطلبه الموظفون بعين الاعتبار.
معنوي	٠.00	موافق	٠.624	3.85	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور

يبين الجدول (13) نتائج عبارات المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في منظمة مكافحة الجوع، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات المتغير التابع بين ٣,٤٥ و ٤,١٣ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبعد بالمجمل ٣,٨٥ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%.

- الاستبيان الخاص بتدريب الإسعاف الأولي:

1. البعد الأول: رد الفعل

الجدول (14) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بـ رد الفعل.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البعد
معنوي	٠.00	موافق	0.673	4.29	قدم المحتوى العلمي لتدريب الإسعاف الأولي أفكاراً جديدة.	رد الفعل

الفصل الثالث: الجانب العملي

معنوي	٠.00	موافق	0.854	4.05	نوع تدريب الإسعاف الأولي كان مناسباً للمنصب الوظيفي.
معنوي	٠.00	موافق	0.883	4.00	كان مناخ التدريب في تدريب الإسعاف الأولي ملائماً من جميع الجوانب.
معنوي	٠.00	موافق	0.742	4.29	تمتع المدربون في الإسعاف الأولي بالخبرة اللازمة لإيصال المعلومة بطريقة سلسلة.
معنوي	٠.00	موافق	0.890	3.52	ساهم تدريب الإسعاف الأولي بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمرحل أكثر تقدماً.
معنوي	٠.04	محايد	1.100	3.36	المدة الزمنية لتدريب الإسعاف الأولي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها.
معنوي	٠.00	موافق	0.773	4.48	أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي.
معنوي	٠.00	موافق	٠.631	3.99	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد

يبين الجدول (14) نتائج عبارات بُعد الأول (رد الفعل) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد رد الفعل بين ٣,٣٦ و ٤,٤٨ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات عدا العبارة السادسة التي كان متوسط الإجابة عليها ضمن مجال الحياد، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٩٩ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد

البالغ ٥%.

## 2. البُعد الثاني: التعلم



الفصل الثالث: الجانب العملي

الجدول (15) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة ببعْد التعلم.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.00	موافق	.914	3.57	تم أخذ الاحتياطات اللازمة بشكل أكبر عند التحضير لزيارات ميدانية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	التعلم
معنوي	٠.00	موافق	.850	3.90	تم اكتساب مهارات جديدة في الإسعاف الأولي تزيد من نسبة الطمأنينة في حال حدوث مكروه أو حادث.	
معنوي	٠.00	موافق	.680	3.98	ساهم تدريب الإسعاف الأولي بزيادة المعرفة في مجال الإسعاف في العمل الإنساني بشكل عام.	
معنوي	٠.009	موافق	1.064	3.45	أعطى تدريب الإسعاف الأولي مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.726	3.73	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد	

يبين الجدول (15) نتائج عبارات بُد الثاني (التعلم) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية

تدريب الإسعاف الأولي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُد التعلم بين ٣,٤٥ و ٣,٩٨ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبعد بالمجمل ٣,٦٤ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد

البالغ ٥%.

### 3. البُعد الثالث: السلوك

الجدول (16) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بـ**بُعد السلوك**.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
غير معنوي	٠.653	محايد	1.022	3.07	تم استخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك	السلوك
معنوي	٠.02	محايد	.958	3.36	ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	
معنوي	٠.01	محايد	.936	3.38	تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك.	
غير معنوي	٠.09	محايد	.906	3.24	قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الإسعاف الأولي إلى غيرهم من الموظفين.	
معنوي	٠.02	محايد	٠.747	3.26	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد	

يبين الجدول (16) نتائج عبارات بُعد الثالث (السلوك) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد السلوك بين ٣,٠٧ و ٣,٣٨ الذي يقابل مجال الحياد على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٢٦ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "محايد" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر أو تساوي مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%، إضافة إلى ذلك فيما إذا تم اعتبار فرضية اختبار المتوسط العام لهذا البُعد، ذات اتجاه واحد (متوسط الإجابات أكبر من ٣) وتم قسمة قيمة P-value على ٢ لتبقى القيمة

٠,٠١ وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ٠,٠٥، نستطيع القول أن المستجيبين موافقون بالمتوسط على عبارات هذا البعد.

#### 4. البُعد الرابع: النتائج

الجدول (17) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بـ**البُعد النتائج**.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	البُعد
معنوي	٠.03	محايد	.897	3.31	أصبحت الاستجابة للحالات الإسعافية أشد فاعلية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	النتائج
غير معنوي	٠.499	محايد	.906	3.10	قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	
معنوي	٠.005	محايد	.885	2.60	معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.	
غير معنوي	٠,٩٩	محايد	٠.72	3.00	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبُعد	

يبين الجدول (17) نتائج عبارات بُعد الرابع (النتائج) من أبعاد مقياس كيرك باتريك الخاص بقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات بُعد النتائج بين ٢,٦٠ و ٣,١٠ الذي يقابل مجال الحياد على حسب مقياس ليكرت الخماسي في كافة العبارات، في حين بلغ المتوسط الحسابي للبُعد بالمجمل ٣,٠٠ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "محايد" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين العام وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%.  
المعتمد البالغ ٥%.

### 5. المتغير التابع: جودة أداء العاملين

الجدول (18) يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بالمتغير التابع - جودة أداء العاملين.

النتيجة	P_value	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	النُبة
معنوي	٠.00	موافق	٠.764	4.05	يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل.	جودة أداء العاملين
معنوي	٠.00	موافق	٠.825	4.05	تعتبر المنظمة التدريب جزءاً أساسياً في جودة العمل.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.936	3.62	يتم اختيار البرنامج التدريبي الملائم بعد أن تم تقييم أداء العاملين سنوياً وبناء على النتائج تقرر البرنامج	
معنوي	٠.00	موافق	٠.924	3.98	يعزز التدريب القدرة على التعاون والتعامل مع الآخرين في مجال العمل.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.780	4.02	يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين.	
معنوي	٠.014	موافق	1.085	3.43	يتم أخذ التدريب التي يطلبه الموظفون بعين الاعتبار.	
معنوي	٠.00	موافق	٠.674	3.86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور	

يبين الجدول (18) نتائج عبارات المتغير التابع المعني بقياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الإسعاف الأولي في منظمة مكافحة الجوع، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل لها:

- تراوحت متوسطات إجابات المستجيبين الخاصة بعبارات المتغير التابع بين ٣,٤٣ و ٤,٠٢ الذي يقابل مجال الموافقة على حسب مقياس ليكرت الخماسي، في حين بلغ المتوسط الحسابي للنُبة

### الفصل الثالث: الجانب العملي

بالمجمل ٣,٨٦ أي أن متوسط إجابات المستجيبين كانت "موافق" حسب المجال الموافق لمقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً.

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المستجيبين وبين الحياد وذلك نظراً إلى قيمة P-value الخاصة باختبار T-test لعينة واحدة والتي كانت أصغر من مستوى الدلالة المعتمد البالغ ٥%.  
البالغ ٥%.

### 3.4 اختبار التوزيع الطبيعي:

يبين الجدول التالي نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

الجدول (١٩) اختبار التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة

	تدريب الحرم الجامي الافتراضي			تدريب الإسعاف الأولي		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
رد الفعل	.110	67	.044	.097	42	.200
التعلم	.135	67	.004	.123	42	.111
السلوك	.158	67	.000	.127	42	.084
النتائج	.147	67	.001	.155	42	.012
جودة أداء العاملين	.114	67	.030	.129	42	.078

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من قراءة معنوية الاختبار P-value، ان متغيرات الدراسة الخاصة بمتغيرات تدريب الحرم الجامي الافتراضي جميعها لم تتوزع وفق التوزيع الطبيعي حيث أن  $P\text{-value} < 0.05$ ، بينما بالنسبة لمتغيرات الدراسة الخاصة بتدريب الإسعاف الأولي إن جميع المتغيرات توزعت وفق التوزيع الطبيعي ما عدا متغير النتائج.

### 3.5 اختبار فرضيات الدراسة:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

جميع فرضيات الدراسة مقسمة إلى فرضيتين فرعيتين، الأولى منها متعلقة بتدريب الموظفين على الحرم الجامعي، والثانية متعلقة بتدريب الموظفين على الإسعاف الأولي. وفي ضوء ما تقدم، سيتم اختبار جميع الفرضيات لكل تدريب على حدة.

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

H1a يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الأولى الفرعية باعتبار رد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

#### دراسة الخطية

لابد من التحقق مما إذا كانت العلاقة ما بين المتغيرات المدروسة هي علاقة خطية قبل الشروع في بناء نموذج انحدار خطي بين المتغيرات المدروسة، وذلك بالاعتماد على اختبار Tests of Linearity الذي يحوي على اختبارات للعلاقة الخطية وغير الخطية، والعلاقة الخطية وغير الخطية مدمجتين معاً، فإذا كانت قيمة Sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 5% فإن ذلك يشير إلى وجود علاقة خطية بين المتغيرين، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار للعلاقة المدروسة:

الجدول (20) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين ردة فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء

الفصل الثالث: الجانب العملي

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الحرام الجامعي الافتراضي	Between Groups	(Combined)	13.847	15	.923	3.973	.000
		Linearity	5.724	1	5.724	24.637	.000
		Deviation from Linearity	8.122	14	.580	2.497	.009
	Within Groups		11.849	51	.232		
	Total		25.696	66			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٠٠٩ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني رفض فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة إن وجدت. بناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان sperman وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول رقم (٢١) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		رد فعل الموظفين على تدريب الحرام الجامعي	جودة الأداء
Spearman's rho	رد فعل الموظفين	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	67

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٤٠% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = 0,001$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

### نموذج الانحدار:

قبل الشروع في بناء نموذج الانحدار المناسب لابد من اختيار النموذج الذي يعبر عن طبيعة العلاقة المدروسة بالشكل الأفضل. حيث تبين من نتائج الاختبارات السابقة، أن العلاقة بين المتغيرات المدروسة علاقة غير خطية، وبناءً على ما تقدم، سيتم استعراض أشهر نماذج الانحدار اللاخطي لتحديد النموذج الأفضل والذي يقابل أكبر قيمة لمعامل التحديد كما يلي:

الجدول رقم (٢٢) يبين المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.

Dependent Variable: جودة الأداء

Model Summary					
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.
Linear	.223	18.630	1	65	.000
Logarithmic	.236	20.024	1	65	.000
Inverse	.247	21.279	1	65	.000
Quadratic	.234	9.755	2	64	.000
Cubic	.234	9.755	2	64	.000
Compound	.236	20.077	1	65	.000
<b>Power</b>	<b>.262</b>	23.068	1	65	.000
Logistic	.236	20.077	1	65	.000

The independent variable is ردة فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول السابق، أن نموذج Power Model هو النموذج الذي يقابل أعلى قيمة لمعامل التحديد R Square، بالتالي هو النموذج الذي سيتم اختياره لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وهو نموذج خطي في معاملاته ولوغاريتمي في متغيراته الأمر الذي يعني إمكانية استخدام OLS في تقدير النموذج وهو معرف على الشكل التالي:



$$\ln(Y) = \beta_0 + \beta_1 \ln(X)$$

بعد التعرف على نموذج الانحدار الأفضل، المخرجات التالية توضح نتائج تحليل الانحدار الخطي اللوغاريتمي:

الجدول (٢٣) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 <sup>a</sup>	.262	.251	.16369

الجدول (٢٤) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.618	1	.618	23.068	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.742	65	.027		
	Total	2.360	66			

الجدول (٢٥) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.500	.175		2.859	.006
	LN (رد فعل الموظفين)	.627	.130	.512	4.803	.000

a. Dependent Variable: LN (جودة الأداء)

يتبين من المخرجات السابقة ما يلي:

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٢٦%، مما يعني أن النموذج المدروس استطاع أن يفسر ما نسبته ٢٦% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع، وبعبارة أخرى، استطاع المتغير المستقل (رد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي) أن يفسر ٢٦% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة أداء العاملين.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٠,٥، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٦٢٧، مما يعني أنه في حال زيادة ردة فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بمقدار ١% فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٦٢٧%.

### الفرضية الفرعية الثانية:

H1b يوجد أثر لرد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الثانية الفرعية باعتبار رد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

### دراسة الخطية

كما تم الإيضاح مسبقاً، لا بد من التحقق من اختبار الخطية لمعرفة فيما لو كانت العلاقة بين المتغيرات المدروسة تتسم بالخطية أم لا، لما يترتب عليها من اعتبارات في اختيار النموذج المناسب، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول (26) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين ردة فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأول وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الإسعاف الأول	Between Groups	(Combined Linearity)	8.966	15	.598	1.606	.140
			2.568	1	2.568	6.901	.014

الفصل الثالث: الجانب العملي

Deviation from Linearity	6.397	14	.457	1.228	.314
Within Groups	9.677	26	.372	.	.
Total	18.643	41			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٣١٤ وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني قبول فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة. وبناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول (٢٧) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		رد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي.	جودة الأداء
Pearson	رد فعل	Correlation	1
Correlation	الموظفين	Coefficient	.371
		Sig. (2-tailed)	.016
		N	42

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٣٧% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة p-value = ٠,٠١٦ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

نموذج الانحدار:

الفصل الثالث: الجانب العملي

تبين من دراسة الخطية بين ردة فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأول وجودة الأداء وجود علاقة خطية بينهما، وتبين الجداول التالية نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (٢٨) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371	.138	.116	.63392

الجدول (٢٩) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.568	1	2.568	6.391	.016
	Residual	16.074	40	.402		
	Total	18.643	41			

الجدول (٣٠) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.273	.634		3.584	.001
	رد فعل الموظفين	.396	.157	.371	2.528	.016

a. Dependent Variable: (جودة الأداء)

نلاحظ من المخرجات السابقة ما يلي:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ١٣%، مما يعني أن المتغير المستقل (رد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي) استطاع أن يفسر ١٣% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة الأداء.

يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠١٦ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرد فعل الموظفين لتدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٢,٢٧٣، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٣٩٦، مما يعني أنه في حال زيادة ردة فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي وحدة واحدة فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٣٩٦ وحدة.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

**الفرضية الفرعية الأولى:**

H2a يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة

مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى باعتبار تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

**دراسة الخطية**

كما تم الإيضاح مسبقاً، لا بد من التحقق من اختبار الخطية لمعرفة فيما لو كانت العلاقة بين المتغيرات المدروسة تتسم بالخطية أم لا، لما يترتب عليها من اعتبارات في اختيار النموذج المناسب، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل لها:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

الجدول (31) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الحرم الجامعي الافتراضي	Between Groups	(Combined)	14.427	11	1.312	6.401	.000
		Linearity	13.080	1	13.080	63.838	.000
		Deviation from Linearity	1.347	10	.135	.658	.758
	Within Groups		11.269	55	.205		
	Total		25.696	66			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٧٥٨، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني قبول فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

#### دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة. وبناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول (٣٢) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		جودة الأداء	تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي
Pearson	تعلم الموظفين	Correlation Coefficient	1
Correlation		Sig. (2-tailed)	.0٠٠
		N	٦٧

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٧١% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = ٠,٠٠٠$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

### نموذج الانحدار:

تبين من دراسة الخطية بين تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء وجود علاقة خطية بينهما، وتبين الجداول التالية نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (٣٣) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713	.509	.501	.44056

الجدول (٣٤) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.080	1	13.080	67.389	.000
	Residual	12.616	65	.194		
	Total	25.696	66			

الجدول (٣٥) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.368	.307		4.450	.000
	تعلم الموظفين	.683	.083	.713	8.209	.000

a. Dependent Variable: (جودة الأداء)

نلاحظ من المخرجات السابقة ما يلي:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٥١%، مما يعني أن المتغير المستقل (تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي) استطاع أن يفسر ٥٠% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة الأداء.

يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ١,٣٦٨، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٦٨٣، مما يعني أنه في حال زيادة تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وحدة واحدة فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٦٨٣ وحدة.

### الفرضية الفرعية الثانية:

H2b يوجد أثر لتعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية باعتبار تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

### دراسة الخطية

كما تم الإيضاح مسبقاً، لا بد من التحقق من اختبار الخطية لمعرفة فيما لو كانت العلاقة بين المتغيرات المدروسة تتسم بالخطية أم لا، لما يترتب عليها من اعتبارات في اختيار النموذج المناسب، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل لها:



الفصل الثالث: الجانب العملي

الجدول (36) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الإسعاف الأولي	Between Groups	(Combined)	13.056	12	1.088	5.648	.000
		Linearity	8.889	1	8.889	46.145	.000
		Deviation from Linearity	4.167	11	.379	1.966	.071
	Within Groups		5.587	29	.193		
	Total		18.643	41			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٠٧١ وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني قبول فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة. وبناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول (٣٧) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		جودة الأداء	تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي.
Pearson	تعلم الموظفين	Correlation	1
Correlation		Coefficient	.٦٩١
		Sig. (2-tailed)	.0٠٠
		N	٤٢

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٧٠% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = ٠,٠٠٠$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

#### • نموذج الانحدار:

تبين من دراسة الخطية بين تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي وجودة الأداء وجود علاقة خطية بينهما، وتبين الجداول التالية نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (٣٨) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691	.477	.464	.49380

الجدول (٣٩) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.889	1	8.889	36.456	.000
	Residual	9.754	40	.244		
	Total	18.643	41			

الجدول (٤٠) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.467	.403		3.638	.001
	تعلم الموظفين	.641	.106	.691	6.038	.000

a. Dependent Variable: (جودة الأداء)

نلاحظ من المخرجات السابقة ما يلي:

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٤٧%، مما يعني أن المتغير المستقل (تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي) استطاع أن يفسر ٤٧% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة الأداء.

يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ١,٤٦٧، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٦٤١، مما يعني أنه في حال زيادة تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي وحدة واحدة فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٦٤١ وحدة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفرضية الفرعية الأولى:

H3a يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة

مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الأولى الفرعية باعتبار سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

دراسة الخطية

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الخطية للعلاقة المدروسة:

الجدول (41) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء.

الفصل الثالث: الجانب العملي

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الحرام الجامعي الافتراضي	Between Groups	(Combined)	17.242	11	1.567	10.198	.000
		Linearity	13.197	1	13.197	85.860	.000
		Deviation from Linearity	4.045	10	.405	2.632	.011
	Within Groups		8.454	55	.154		
	Total		25.696	66			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٠١١ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني رفض فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

• دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة إن وجدت. بناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان sperman وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول رقم (٤٢) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

	سلوك الموظفين بعد تدريب الحرام الجامعي	جودة الأداء
Spearman's rho	Correlation Coefficient	.٦٦٧
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	67

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٦٦% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = 0,001$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

### نموذج الانحدار:

قبل الشروع في بناء نموذج الانحدار المناسب لا بد من اختيار النموذج الذي يعبر عن طبيعة العلاقة المدروسة بالشكل الأفضل. حيث تبين من نتائج الاختبارات السابقة، أن العلاقة بين المتغيرات المدروسة علاقة غير خطية، وبناءً على ما تقدم، سيتم استعراض أشهر نماذج الانحدار اللاخطي لتحديد النموذج الأفضل والذي يقابل أكبر قيمة لمعامل التحديد كما يلي:

الجدول رقم (٤٣) يبين المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.

Dependent Variable: جودة الأداء

Model Summary					
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.
Linear	.514	68.628	1	65	.000
Logarithmic	.543	77.244	1	65	.000
Inverse	.517	69.451	1	65	.000
Quadratic	.527	35.619	2	64	.000
Cubic	.568	27.605	3	63	.000
Compound	.509	67.356	1	65	.000
<b>Power</b>	<b>.591</b>	93.891	1	65	.000
Logistic	.509	67.356	1	65	.000

The independent variable is سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول السابق، أن نموذج Power Model هو النموذج الذي يقابل أعلى قيمة لمعامل التحديد R Square، بالتالي هو النموذج الذي سيتم اختياره لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وهو نموذج خطي في معاملاته ولوغاريتمي في متغيراته الأمر الذي يعني إمكانية استخدام OLS في تقدير النموذج وهو معرف على الشكل التالي:

$$\ln(Y) = \beta_0 + \beta_1 \ln(X)$$

الفصل الثالث: الجانب العملي

بعد التعرف على نموذج الانحدار الأفضل، المخرجات التالية توضح نتائج تحليل الانحدار الخطي اللوغاريتمي:

الجدول (٤٤) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769	.591	.585	.12186

الجدول (٤٥) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.394	1	1.394	93.891	.000
	Residual	.965	65	.015		
	Total	2.360	66			

الجدول (٤٦) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.669	.070		9.542	.000
	LN (سلوك الموظفين)	.549	.057	.769	9.690	.000

a. Dependent Variable: LN (جودة الأداء)

يتبين من المخرجات السابقة ما يلي:

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٦٠%، مما يعني أن النموذج المدروس استطاع أن يفسر ما نسبته ٦٠% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع. يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٠,٦٦٩، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٥٤٩، مما يعني أنه في حال زيادة سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بمقدار ١% فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٥٤٩%.

### الفرضية الفرعية الثانية:

H3b يوجد أثر لسلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية باعتبار سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

### دراسة الخطية

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الخطية للعلاقة المدروسة:

الجدول (47) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب	Between	(Combined)	12.560	12	1.047	4.991	.000
الحرم الجامعي	Groups	Linearity	7.282	1	7.282	34.720	.000
الافتراضي		Deviation from Linearity	5.278	11	.480	2.288	.037
	Within Groups		6.082	29	.210		
	Total		18.643	41			

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٠٣٧ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني رفض فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

#### دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة إن وجدت. بناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان spearman وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول رقم (٤٨) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي	جودة الأداء
Spearman's rho	سلوك الموظفين	Correlation	1.000
		Coefficient	.٤٨٤
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	٤٢

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٤٨% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = ٠,٠٠١$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

#### نموذج الانحدار:

قبل الشروع في بناء نموذج الانحدار المناسب لا بد من اختيار النموذج الذي يعبر عن طبيعة العلاقة المدروسة بالشكل الأفضل. حيث تبين من نتائج الاختبارات السابقة، أن العلاقة بين المتغيرات المدروسة



### الفصل الثالث: الجانب العملي

علاقة غير خطية، وبناءً على ما تقدم، سيتم استعراض أشهر نماذج الانحدار اللاخطي لتحديد النموذج الأفضل والذي يقابل أكبر قيمة لمعامل التحديد كما يلي:

الجدول رقم (٤٩) يبين المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.

Dependent Variable: جودة الأداء

Model Summary					
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.
Linear	.391	25.639	1	40	.000
Logarithmic	.454	33.220	1	40	.000
Inverse	.462	34.323	1	40	.000
Quadratic	.449	15.875	2	39	.000
Cubic	.465	11.016	3	38	.000
Compound	.422	29.172	1	40	.000
<b>Power</b>	<b>.537</b>	46.399	1	40	.000
Logistic	.422	29.172	1	40	.000

The independent variable is سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول السابق، أن نموذج Power Model هو النموذج الذي يقابل أعلى قيمة لمعامل التحديد R Square، بالتالي هو النموذج الذي سيتم اختياره لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وهو نموذج خطي في معاملاته ولوغاريتمي في متغيراته الأمر الذي يعني إمكانية استخدام OLS في تقدير النموذج وهو معرف على الشكل التالي:

$$\ln(Y) = \beta_0 + \beta_1 \ln(X)$$

بعد التعرف على نموذج الانحدار الأفضل، المخرجات التالية توضح نتائج تحليل الانحدار الخطي اللوغاريتمي:

الجدول (٥٠) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733	.537	.525	.14673

الجدول (٥١) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.999	1	.999	46.399	.000
	Residual	.861	40	.022		
	Total	1.860	41			

الجدول (٥٢) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.671	.099		6.747	.000
	LN (سلوك الموظفين)	.573	.084	.733	6.812	.000

a. Dependent Variable: LN (جودة الأداء)

يتبين من المخرجات السابقة ما يلي:

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٥٣%، مما يعني أن النموذج المدروس استطاع أن يفسر ما نسبته ٥٣% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع.

يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٠,٦٧١، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٥٧٣، مما يعني أنه في حال زيادة سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بمقدار ١% فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٥٧٣%.

الفصل الثالث: الجانب العملي

الفرضية الأساسية الرابعة:

الفرضية الفرعية الأولى:

H4a يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة

مكافحة الجوع.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى باعتبار نتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

دراسة الخطية

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الخطية للعلاقة المدروسة:

الجدول (53) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين نتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب	Between	(Combined)	16.875	11	1.534	9.566	.000
الحرم الجامعي الافتراضي	Groups	Linearity	13.140	1	13.140	81.933	.000
		Deviation from Linearity	3.735	10	.374	2.329	.023
	Within Groups		8.821	55	.160	.160	
	Total		25.696	66			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,٠٢٣ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني رفض فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

#### دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة إن وجدت. بناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان spearman وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول رقم (٥٤) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

		نتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي	جودة الأداء
Spearman's rho	نتائج تدريب الموظفين	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	٦٧
			٦٧

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٦٧% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = ٠,٠٠١$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

#### نموذج الانحدار:

قبل الشروع في بناء نموذج الانحدار المناسب لا بد من اختيار النموذج الذي يعبر عن طبيعة العلاقة المدروسة بالشكل الأفضل. حيث تبين من نتائج الاختبارات السابقة، أن العلاقة بين المتغيرات المدروسة علاقة غير خطية، وبناءً على ما تقدم، سيتم استعراض أشهر نماذج الانحدار لا خطي لتحديد النموذج الأفضل والذي يقابل أكبر قيمة لمعامل التحديد كما يلي:

الجدول رقم (٥٥) يبين المقارنة بين أشهر نماذج الانحدار.

Dependent Variable: جودة الأداء

Model Summary					
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.
Linear	.511	68.025	1	65	.000
Logarithmic	.544	77.669	1	65	.000
Inverse	.517	69.585	1	65	.000
Quadratic	.534	36.714	2	64	.000
Cubic	.542	24.855	3	63	.000
Compound	.500	64.976	1	65	.000
<b>Power</b>	<b>.583</b>	91.045	1	65	.000
Logistic	.500	64.976	1	65	.000

The independent variable is نتائج تدريب الحرم الجامعي الافتراضي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول السابق، أن نموذج Power Model هو النموذج الذي يقابل أعلى قيمة لمعامل التحديد R Square، بالتالي هو النموذج الذي سيتم اختياره لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وهو نموذج خطي في معاملاته ولوغاريتمي في متغيراته الأمر الذي يعني إمكانية استخدام OLS في تقدير النموذج وهو معرف على الشكل التالي:

$$\ln(Y) = \beta_0 + \beta_1 \ln(X)$$

بعد التعرف على نموذج الانحدار الأفضل، المخرجات التالية توضح نتائج تحليل الانحدار الخطي اللوغاريتمي:

الجدول (٥٦) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764	.583	.577	.12297

الجدول (٥٧) معنوية النموذج.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

الفصل الثالث: الجانب العملي

1	Regression	1.377	1	1.377	91.045	.000
	Residual	.983	65	.015		
	Total	2.360	66			

الجدول (٥٨) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.674	.071		9.545	.000
	نتائج تدريب الموظفين LN	.573	.060	.764	9.542	.000

a. Dependent Variable: LN (جودة الأداء)

يتبين من المخرجات السابقة ما يلي:

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٥٨%، مما يعني أن النموذج المدروس استطاع أن يفسر ما نسبته ٥٨% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع. يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٠,٦٧٤، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٥٧٣، مما يعني أنه في حال زيادة نتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي بمقدار ١% فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٥٧٣%.

الفرضية الفرعية الثانية:

H4b يوجد أثر لنتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية باعتبار نتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي في المنظمة متغيراً مستقلاً، وجودة أداء العاملين في المنظمة متغيراً تابعاً سيتم التطرق إلى عدد من الاختبارات المتمثلة أولاً في دراسة خطية العلاقة، ثم دراسة الارتباط، وبعدها بناء نموذج الانحدار البسيط.

### دراسة الخطية

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الخطية للعلاقة المدروسة:

الجدول (59) يبين نتائج اختبار خطية العلاقة بين نتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي وجودة الأداء.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة الأداء * تدريب الحرام الجامعي الافتراضي	Between Groups	(Combined)	10.512	10	1.051	4.008	.001
		Linearity	6.502	1	6.502	24.791	.000
		Deviation from Linearity	4.010	9	.446	1.699	.132
	Within Groups		8.131	31	31		
	Total		18.643	41	41		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الملاحظ من النتائج السابقة، أن قيمة sig (P-value) المقابلة لاختبار الانحراف عن الخطية تساوي إلى ٠,١٣٢، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يعني قبول فرضية العدم التي تنص على وجود علاقة خطية بين المتغيرات المدروسة.

### دراسة الارتباط:

بهدف التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة. بناءً على نتائج اختبار الخطية السابقة، قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson وهو المعامل الأفضل لقياس العلاقة، نستعرض في الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (٦٠) يبين معامل الارتباط بين المتغيرات المدروسة ومعنويتها.

الفصل الثالث: الجانب العملي

		نتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي	جودة الأداء
Pearson	نتائج تدريب	Correlation	1.000
Correlation	الموظفين	Coefficient	.591
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	67

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٦٠% مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة الشدة، وهي ذات دلالة إحصائية لأن قيمة  $p\text{-value} = 0,001$  وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد.

نموذج الانحدار:

تبين من دراسة الخطية بين تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي وجودة الأداء وجود علاقة خطية بينهما، وتبين الجداول التالية نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول (٦١) ملخص النموذج.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591	.349	.333	.55092

الجدول (٦٢) معنوية النموذج.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.502	1	6.502	21.423	.000
	Residual	12.141	40	.304		
	Total	18.643	41			

الجدول (٦٣) معاملات النموذج.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.201	.368		5.984	.000
	نتائج تدريب الموظفين (LN)	.552	.119	.591	4.629	.000



a. Dependent Variable: (جودة الأداء)

يتبين من المخرجات السابقة ما يلي:

يبين جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل التحديد بلغت ٣٥%، مما يعني أن النموذج المدروس استطاع أن يفسر ما نسبته ٣٥% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع. يبين الجدول الخاص بمعنوية النموذج، أن النموذج معنوي حيث أن p-value المقابلة لاختبار F قد بلغت ٠,٠٠٠ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٥%، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. يوضح نموذج معاملات النموذج قيمة معاملات النموذج المدروس، حيث بلغ ثابت الانحدار ٢,٢٠١، ومعامل الانحدار  $\beta_1$  ٠,٥٥٢، مما يعني أنه في حال زيادة نتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي بمقدار وحدة واحدة فإن جودة أداء العاملين سوف تزداد بالمتوسط بمقدار ٠,٥٥٢ وحدة.

### 3.6 ملخص النتائج:

بعد اختبار فرضيات البحث المتعلقة بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي وتدريب الإسعاف الأولي وأثرهما على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع تم التوصل للنتائج التالية:

الجدول (٦٤) معاملات النموذج.

نوع التدريب	المتغير التابع	المتغير المستقل	وجود الارتباط	وجود أثر	النتيجة التي تم التوصل لها
تدريب الحرم الجامعي الافتراضي	جودة أداء العاملين	رد الفعل	يوجد ارتباط	يوجد أثر	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية
		التعلم	يوجد ارتباط	يوجد أثر	
		السلوك	يوجد ارتباط	يوجد أثر	
		النتائج	يوجد ارتباط	يوجد أثر	
تدريب الإسعاف الأولي	جودة أداء العاملين	رد الفعل	يوجد ارتباط	يوجد أثر	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية
		التعلم	يوجد ارتباط	يوجد أثر	
		السلوك	يوجد ارتباط	يوجد أثر	
		النتائج	يوجد ارتباط	يوجد أثر	

١١٩	الفصل الرابع	4
١٢٢	نتائج البحث	4.1
	التوصيات	4.2

## Section Four : الفصل الرابع

### 4.1 نتائج البحث : research results

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرد فعل الموظفين على التدريب على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع.

حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع. استطاع المتغير المستقل (رد فعل الموظفين على تدريب الحرم الجامعي الافتراضي) أن يفسر ٢٦% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة أداء العاملين.

كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع. استطاع المتغير المستقل (رد فعل الموظفين على تدريب الإسعاف الأولي) أن يفسر ١٣% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة أداء العاملين.

٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الموظفين من التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع. استطاع المتغير المستقل (تعلم الموظفين من تدريب الحرم الجامعي الافتراضي) أن يفسر ٥٠% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة أداء العاملين.

كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي على جودة أداء العاملين في منظمة مكافحة الجوع. مما يعني أن المتغير المستقل (تعلم الموظفين من تدريب الإسعاف الأولي) استطاع أن يفسر ٤٧% من إجمالي التغيرات الحاصلة في جودة أداء العاملين. ٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك الموظفين بعد التدريبات على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع.

حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. ما يعني أن المتغير المستقل (سلوك الموظفين بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي) استطاع أن يفسر ما نسبته ٦٠% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع جودة أداء العاملين.

كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. مما يعني أن المتغير المستقل (سلوك الموظفين بعد تدريب الإسعاف الأولي) استطاع أن يفسر ما نسبته ٥٣% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع جودة أداء العاملين.

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنتائج تدريب الموظفين على مؤشرات جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع

حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنتائج تدريب الموظفين على الحرم الجامعي الافتراضي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. مما يعني أن المتغير المستقل (نتائج تدريب الموظفين) استطاع أن يفسر ما نسبته ٥٨% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع.

كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنتائج تدريب الموظفين على الإسعاف الأولي على جودة الأداء في منظمة مكافحة الجوع. ما يعني أن المتغير المستقل (نتائج تدريب الموظفين) استطاع أن يفسر ما نسبته ٣٥% من إجمالي التباينات الحاصلة في المتغير التابع جودة أداء العاملين.

٥- قام معظم الموظفون بالإجابة إيجاباً على أن المحتوى العلمي للحرم الجامعي الافتراضي قدم أفكاراً جديدة. حيث بلغت نسبة الموافقة ٩٤% ونسبة الحياد ٦% ولم تكن هناك أي إجابة على عدم الموافقة. كما ساهم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي في التعلم حيث بزيادة المعرفة في مجال العمل الإنساني بشكل عام. حيث بلغت نسبة الموافقة ٩١% بينما كانت نسبة المتبقية تضمن

عدم الموافقة والحياد. عند قياس جودة أداء العاملين بعد تلقي تدريب الحرم الجامعي الافتراضي بكافة عباراته كانت الإجابة موافق، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات بين ٤١% و٦١% وأعلى نسبة للموافقة كانت للعبارة: (يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين).

٦- معظم الموظفون كانت إجاباتهم حيادية وسلبية بنسبة ٥٨% حيث لم يعتقدوا بأن المشاريع تمتعت بجودة أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي

٧- هناك نسبة ٤٥% من الموظفين تعتقد بأن التدريب التي يطلبه الموظفون لا يتم أخذه بعين الاعتبار.

٨- بينت النتائج أن غالبية النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور الأول المتعلق بمقياس كيرك باتريك لقياس فاعلية تدريب الإسعاف الأولي كانت للإجابة موافق في كلٍ من بُعد رد الفعل والتعلم، حيث تراوحت نسب الموافقة على كافة العبارات في هذين البعدين بين ٣٨% و٦٤%، كما أن ٥٧% من المستجيبين أجابوا بموافق بشدة على العبارة: (أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي) في البعد الخاص بردة الفعل. كما تراوحت نسب الإجابة على هذين البعدين بغير موافق وغير موافق إطلاقاً بين ٠% و٢٤%، أعلاها على العبارة: (المدة الزمنية لتدريب الإسعاف الأولي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها) في البعد الخاص بردة الفعل حيث أن نسبة الإجابة عليها بغير موافق بلغت ٢٣,٨%.

٩- على الرغم من أن رد الفعل والتعلم في تدريب الإسعاف الأول كان إيجابياً من قبل الموظفين إلا أنه عند قياس ما إن كان استخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي سيفيد في عملك كانت الإجابات بالموافقة لا تتجاوز ٢١%.

## 4.2 التوصيات: Recommendations

- استمرار منظمة مكافحة الجوع بالتدريب على الحرم الجامعي الافتراضي.
- دراسة إضافة التدريبات الذي يطلبها الموظفون
- ملاءمة التدريبات مع المنصب الوظيفي بحيث يكون هناك إمكانية لأخذ التدريبات التي يطلبها الموظفون أكثر بعين الاعتبار.
- من الممكن أن تقوم منظمة مكافحة الجوع بتزويد الحرم الجامعي الافتراضي بتدريبات تضمن تحسين الجودة في تنفيذ المشاريع.
- الاستمرار بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي للموظفين الجدد كما يمكن التوسع بالتدريب أو القيام بتدريبات مشابهة بحيث تتمكن منظمة مكافحة الجوع الأخذ بالاعتبار بإطالة زمن التدريب أو القيام بتدريب مكمل للإسعاف الأولي.

## المراجع و الملاحق

١٢٣	المراجع العربية
١٢٥	المراجع الأجنبية
١٢٥	المراجع الالكترونية
	الملاحق
١٢٦	ملحق رقم ١ الاستبيان

## التوثيق والمراجع : documentation and references

### المراجع العربية:

١. أبو بكر، مصطفى (٢٠٠٤)، إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزات التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية.
٢. أبو زيد، محمد خير(٢٠٠٥) أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، صفحة 304.
٣. أبو سلمية، باسمه ٢٠٠٧، الجامعة الإسلامية في غزة
٤. أبو النصر، مدحت (٢٠٠٩)، مراحل العملية التدريبية (تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية)، المجموعة العربية للتدريب والنشر ص ١٥٤-١٥٥
٥. أحمد عيدان جاسم، تقييم مصداقية البرامج التدريبية المنفذة من خلال قياس مخرجات، مجمع جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٤، العدد ٨ ، ٢٠١٢، ص ٢١١
٦. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الفصل الخامس: التدريب، صفحة ١.
٧. الأكلبي، عايض (٢٠١٢)، دور التدريب في إحداث التغيير في المؤسسات العامة الحكومية، النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، ص ١٠١-١٣٢.
٨. البيشي، محمد (٢٠٠٩)، مداخل وأساليب قياس أثر التدريب، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، ال رياض ١ -٤ نوفمبر ١٠-٣٥.
٩. جودة، محفوظ أحمد (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية. (الطبعة الأولى)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، - الأردن.
١٠. حاسم، رجاء وابتسام احمد مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السابع والعشرون ٢٠١١
١١. داود، محمد (٢٠٢٠) إدارة التمييز والإبداع الإداري، الاردن: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع ص ١١٣.
١٢. ديسلر، جاري. (٢٠٠٩) إدارة الموارد البشرية. ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، ومراجعة عبد المحسن جودة، دار المريح، الرياض.

١٣. الرفاعي، هاشم، والأثري، أحمد (٢٠٠٣) تقييم التدريب بين النظرية والتطبيق، مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد (٩) العدد (٢٩)، المكتب الجامعي الحديث، جمهورية مصر العربية.
١٤. عبد الرحمن، ايمن، (2010) واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، كلية إدارة الأعمال.
١٥. سلطان محمد سعيد أنور (٢٠٠٣) "إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية
١٦. سلطه جي، سوسن، ٢٠١٦، الجامعة الافتراضية السورية
١٧. السن، علي، عبد العزيز، عادل. (٢٠٠٥) تقييم فاعلية العملية التدريبية وتحقيق مبدأ اقتصاديات التدريب، -بحث مقدم إلى: مؤتمر الاستشارات والتدريب. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. بيروت، الجمهورية اللبنانية. ص ٩٩-١٢١.
١٨. شلوف، بشار، ٢٠١٨، الجامعة الافتراضية السورية
١٩. العامري، صالح؛ الغالبي، طاهر (٢٠٠٩) الإدارة والأعمال، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع
٢٠. عائدة، نعمان، (٢٠٠٨) علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية.
٢١. عبد الرحمن، ايمن، (٢٠١٠) واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، كلية إدارة الأعمال.
٢٢. عقيلي، عمر (١٩٩٨) إدارة القوى البشرية، عمان: دار زهران للنشر. ص ٢٣٢
٢٣. العنزي، سعد (٢٠٠٧) مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد ١٣/ع ٤٨ جامعة بغداد-كلية الإدارة والاقتصاد.
٢٤. المهيرات، بلال حجازي (٢٠١٢)، الإسعافات الأولية، المملكة الأردنية الهاشمية: المديرية العامة للدفاع المدني، صفحة ٥-٧. بتصرف.
٢٥. نابتي، سامي (٢٠٠٨-٢٠٠٩)، دور برامج تدريب الموارد البشرية في تحسين نوعية الخدمة بالمؤسسة، الجزائر: جامعة منتوري -قسنطينة، صفحة ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨.
- عائدة نعمان (٢٠٠٨)، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى (دراسة)، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، صفحة ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢٣.
٢٦. النجار عفاف، (٢٠١١)، البرامج التدريبية وأثرها على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظة الخليل: واقع وطموحات، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا البحث العلمي، جامعة الخليل.



## المراجع الأجنبية:

1. © Donald Kirkpatrick's Learning Evaluation model; review, remaining material, design and code Alan Chapman
2. Afaq, Amer ,2013 Florida state University
3. Armstrong, Michael: "Handbook of Human Resource Management Practice", Eighth edition, Kogan Page Limited, USA, 2001.
4. Chang, Ya-Hui Elegance, "An Empirical Study of Kirkpatrick's Evaluation Model in the Hospitality Industry" (2010). *FIU Electronic*
5. Eade, Deborah (1997). *Capacity-building: An Approach to People-centered Development*. Oxford, UK: Oxfam UK and Ireland. pp. 30–39.
6. George, S. A. & Scott, B. W. 2012, Managing Human Resource, 16th Edition
7. **Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods 4th Edition** by [Jack J. Phillips](#) (Author), [Patricia Pulliam Phillips](#)
8. Linnell, D., 2003, *Evaluation of Capacity Building: Lessons from the Field*. Alliance for Nonprofit Management, at
9. Nongovernmental organization", [www.britannica.com](http://www.britannica.com), Retrieved 07-07-2019. Edited.
10. OMONDI STEPHEN OUMA ,university of Nairobi 2016
11. Sharooz Farjad , the evaluation effectiveness of training courses in University by Kirkpatrick Model (case study of Islamshahr University, Periodica - Social and Behavioral Sciences, Volume 46, 2015
12. Smriti Chand, "Training of Employees: Meaning, Objectives, Need and Importance | Employee Management" ,Your Article Library, Retrieved 5-6-2017.
13. *Theses and Dissertations*. 325. <https://digitalcommons.fiu.edu/etd/325>
14. Training and Development Policy Wiki", [www.opm.gov](http://www.opm.gov), Retrieved 26-6-2018. Edited.

## المراجع الالكترونية:

1. <http://sarc.sy/about-us/>
2. <http://www.kirkpatrickpartners.com/OurPhilosophy/tabid/66/Default.aspx>
3. <http://www.kirkpatrickpartners.com/OurPhilosophy/tabid/66/Default.aspx>
4. <https://www.actionagainsthunger.org/about>
5. [https://mawdoo3.com/%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A8\\_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8\\_%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AB%D8%A9](https://mawdoo3.com/%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A8_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8_%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AB%D8%A9)

الملاحق:

❖ ملحق رقم ١

الاستبيان

القسم الأول:

البيانات الأولية للعاملين في منظمة مكافحة الجوع بعثة سورية:

١- الجنس

○ ذكر

○ أنثى

٢- العمر:

○ من ٢١ ولغاية ٣٠ سنة

○ من ٣١ ولغاية ٤٠ سنة

○ من ٤١ ولغاية ٥٠ سنة

○ ٥١ سنة فما فوق

٣- المؤهل العلمي:

○ أقل من شهادة ثانوية

○ شهادة ثانوية

○ شهادة معهد

○ شهادة جامعية

○ شهادة ماجستير

○ شهادة دكتوراه

٤- مكان العمل:

- مكتب دمشق
- مكتب الحسكة
- مساحة العمل في حلب
- مكتب بيروت

٥- عدد سنوات العمل في المنظمة:

- أقل من سنة
- من سنة إلى ثلاث سنوات
- من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات
- أكثر من خمس سنوات

٦- قسم العمل الوظيفي:

- قسم المالية
- قسم اللوجستيات
- قسم الموارد البشرية
- قسم إدارة المعلومات
- قسم المراقبة، التقييم، المساءلة والتعلم (MEAL)
- قسم الصحة والغذاء H&N (تقني)
- قسم الأمن الغذائي وسبل العيش FSL (تقني)
- قسم المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة (WASH تقني)
- قسم المأوى والمستوطنات SHELTER (تقني)
- قسم البرامج
- قسم الإدارة العليا (مدير المنظمة ونائب مدير المنظمة)
- غير ذلك

٧- نوع التدريبات الذي قمت بها في المنظمة: (يمكن ذكر أكثر من إجابة)

- تدريب تقني خارج القطر
- تدريب تقني داخل المنظمة
- تدريب عن الحماية
- تدريب عن الإسعاف الأولي
- تدريب عن التعرف على الألغام
- تدريب عن التدخلات المدفوعة الأجر ((CASH BASED INTERVENTION))

- تدريبات عبر الانترنت (Virtual campus) webinars
- شهر التعلم
- اللغة الانكليزية
- Excel
- Power BI
- GIS
- غير ذلك

٨- الجهة التي قامت بالتدريب: (يمكن ذكر أكثر من إجابة)

- إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن UNDSS
- الهلال الأحمر العربي السوري SARC
- المجلس الدنماركي للاجئين DRC
- منظمة مكافحة الجوع AAH
- غير ذلك يرجى ذكر الجهة .....

#### محاور نموذج كيرك باتريك:

قياس محاور تدريبيين وهما تدريب الحرم الجامعي الافتراضي وتدريب الإسعاف الأولى الذي قام به الهلال الأحمر العربي السوري:

محور أول (رد الفعل)					
العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
قدم المحتوى العلمي للحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) أفكاراً جديدة					
نوع التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) كان مناسباً للمنصب الوظيفي					
كان مناخ التدريب من حيث الملاءمة للوصول للمعلومة والسرعة مناسباً في الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus)					

					ساهم التدريب في الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمراحل أكثر تقدماً.
					المدة الزمنية لتدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها
					أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بالتدريب في الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus)
					قدم المحتوى العلمي لتدريب الإسعاف الأولي أفكاراً جديدة.
					نوع تدريب الإسعاف الأولي كان مناسباً للمنصب الوظيفي
					كان مناخ التدريب في تدريب الإسعاف الأولي ملائماً من جميع الجوانب (كمكان التدريب، حرارة الغرفة، عدد المتدربين، الخ.)
					تمتع المدربون في الإسعاف الأولي بالخبرة اللازمة لإيصال المعلومة بطريقة سليمة.
					ساهم تدريب الإسعاف الأولي بتحفيزك لمواصلة التعلم في نفس المجال بمراحل أكثر تقدماً.
					المدة الزمنية لتدريب الإسعاف الأولي كانت مناسبة حيث تم استكمال كل المادة المطلوبة وتطبيقاتها.
					أوصي الآخرين في نفس مجال العمل بالقيام بتدريب الإسعاف الأولي.
<b>محور ثاني (التعلم)</b>					
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تم اختصار الوقت المطلوب للقيام بالأعمال بعد تدريب الحرم الجامعي الافتراضي ( virtual )

					(campus)
					تم تنفيذ النشاطات الإجمالية في المشاريع بفاعلية أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus)
					ساهم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) بزيادة المعرفة في مجال العمل الإنساني بشكل عام.
					قدم تدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل
					تم أخذ الاحتياطات اللازمة بشكل أكبر عند التحضير لزيارات ميدانية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.
					تم اكتساب مهارات جديدة في الإسعاف الأولي تزيد من نسبة الطمأنينة في حال حدوث مكروه او حادث.
					ساهم تدريب الإسعاف الأولي بزيادة المعرفة في مجال الإسعاف في العمل الإنساني بشكل عام.
					أعطى تدريب الإسعاف الأولي مهارات إضافية متممة لاختصاصي في العمل.
<b>محور ثالث (السلوك)</b>					
					تم استخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) في عملك.
					ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus).
					تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) في عملك.
					قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus) إلى غيرهم من الموظفين.

					تم استخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك.
					ازدادت الثقة بأداء عملي أكثر بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.
					تم تشجيعك من قبل الإدارة باستخدام ما تعلمته في تدريب الإسعاف الأولي في عملك.
					قام المتدربون بنقل ما تعلموه في تدريب الإسعاف الأولي إلى غيرهم من الموظفين.

#### محور رابع (النتائج)

					ازدادت فعالية العمل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus).
					تمتعت المشاريع بجودة أكبر بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي ( virtual campus).
					قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي (virtual campus).
					معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الحرم الجامعي الافتراضي ( virtual campus).
					أصبحت الاستجابة للحالات الإسعافية أشد فاعلية بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.
					قل عدد الشكاوى من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.
					معدل دوران العمل أصبح أقل بعد القيام بتدريب الإسعاف الأولي.

#### محور جودة أداء العاملين استراتيجيات تدريبية للمنظمة

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
يساهم التدريب في حل المشكلات وصناعة القرار في العمل.					
تعتبر المنظمة التدريب جزءاً أساسياً في جودة العمل.					

					يتم اختيار البرنامج التدريبي الملائم بعد أن تم تقييم أداء العاملين سنوياً وبناءً على النتائج تقرر البرنامج.
					يعزز التدريب القدرة على التعاون والتعامل مع الآخرين في مجال العمل.
					يعزز التدريب على تطوير روح الابداع والابتكار لدى العاملين.
					يتم أخذ التدريب التي يطلبه الموظفون بعين الاعتبار.