

تقييم عملية التدريب في المركز الوطني للتطوير الإداري

وتقنية المعلومات وتأثيرها في رضا الزبون

دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عدد من المتدربين في عدد من

المنظمات التابعة للوزارات العراقية

Evaluation of the training process at the National Centre for Management Development and information technology and its impact on customer satisfaction

- A Exploratory STUDY- Of the views of a number of trainees in a number of the Iraqi ministries organization

المدرس المساعد لؤي ناصر جبر

كلية اقتصاديات الاعمال - جامعة النهرين

المستخلص:

يهدف هذا البحث الى التعرف على مدى التزام المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات بتقييم ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج عند تقييم البرامج التدريبية للمتدربين، حيث ان المركز المبحوث لا يقوم بتقييم البرامج التدريبية بعد مدة محددة وذلك لمعرفة فاعلية البرامج التدريبية وتحديد نقاط الضعف داخل البرامج ومعالجتها لكي يحقق رضا الزبون وهذه هي مشكلة البحث. واتت أهمية البحث لتحقيق تطوير البرامج التدريبية بما يتناسب مع توقعات او حاجات المتدربين لتحقيق رضا المتدربين للحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب المزيد من الزبائن الجدد، ويعد المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات احدى مراكز التدريب المتميزة مما ينبغي عليه ان يحقق رضا الزبون من خلال تحسين عملية تقييم التدريب وتحقيق ولاء عالي من قبل الوزارات او الشركات المتدربة لدية من جهة، ورفع أداء وتحسين مستوى معرفة وسلوك المتدربين(العاملين) في المنظمات من جهة أخرى، وبالتالي يتم تحقيق زيادة للمتدربين نحو المركز المبحوث.

وتوصل هذا البحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات أبرزها يوجد تقييم للبرامج التدريبية على الأمد القصير فقط وعدم وجود تقييم في الأمد الطويل لذلك ظهرت التوصيات بضرورة وضع لجنة متابعة للمتدربين وتقييمهم وذلك لتشخيص نقاط الضعف في البرامج التدريبية والقيام بمعالجتها وبالتالي تؤدي الى تحسين البرامج التدريبية لتحقيق رضا الزبون للمشاركة مرة اخرى.

الكلمات المفتاحية (Keywords): تقييم التدريب Training Evaluation، نموذج كيركباتريك Kirkpatrick، رضا الزبون Customer satisfaction، نموذج الجمعية الأمريكية للجودة American Society For Quality.

Abstract:

This research aims to Know range the commitment of the National Centre for Management Development and Information Technology evaluates reactions and learning, behavior and results when the training programs for trainees evaluating, Where the respondent that the center does not evaluate training programs after a specified period That to know the effectiveness of training programs and identify weaknesses in programs and processing so as to achieve customer satisfaction and this is the problem of the research. And came the importance of research to achieve develop training programs proportional with expectations or needs of the trainees to achieve the satisfaction of trainees to keep current customers and obtain more new customers, The National Centre for Management Development and Information Technology considers one of distinguished training centers which he should achieve customer satisfaction by improving the process of evaluation of training and achieve high loyalty by the ministries or trainee companies on the one hand, and increase the performance and improve the knowledge level and behavior of trainees (workers) in organizations On the other hand, and thus Realization is an increase of the trainees towards the sample center.

This research have reached to a group of conclusions and recommendations and the most important There are training programs evaluating only in the short term and the lack of evaluating the long-term Therefore, appear the recommendations necessity to put a committee on the follow-up and evaluation of the trainees have personification as to diagnose weaknesses in training programs and to address them and thus lead to improved training programs to achieve customer satisfaction to participate again.

المقدمة :

تسعى المنظمات للاستثمار في التدريب، بأعتبار وسيلة لارتقاء بقدرات الافراد العاملين، لذا أصبح نشاط التدريب يتميز بالأهمية بسبب المتغيرات المتسارعة الموجودة في البيئة، فمتطلبات سوق العمل تفرض على المنظمات تبنى التدريب للعاملين، فأصبح من المهم على مسؤولي التدريب قياس مدى الفاعلية لبرامجهم التدريبية، ويمثل الأسلوب الأكثر ملائمة لقياس هذه المؤشرات هو تقييم التدريب. والذي من خلاله يبذل المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات جهوداً لجذب المزيد من المتدربين الجدد وكسب المزيد من حصص السوق، فأن القدرة على توفير درجة عالية من رضا الزبون هو امر ضروري لمقدمي البرامج التدريبية في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات لتمييز انفسهم من منافسيهم وبناء علاقات قوية مع الزبائن، حيث ان رضا الزبون هو مقياس لمدى الخدمات التي يقدمها المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات تحقق او تفوق توقعات الزبون، ويعد تغذية عكسية للمنظمات فيما يتعلق بالخدمة المقدمة له مما يقود المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات الى تطوير خدماته المقدمة للزبون. ومن اجل مواكبة التطورات المستمرة في هذا المجال لتلبية احتياجات وتوقعات الزبائن وتحسين البرامج التدريبية بما يتناسب ومتطلبات التغيير السريع الذي تفرضه المنافسة المحتدمة، جاء البحث بهدف التعرف على مدى التزام المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات بتقييم ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج عند تقييم البرامج التدريبية للمتدربين. ولغرض الإحاطة بجميع جوانب البحث فقد تناولنا ذلك في أربعة مباحث، كرس المبحث الأول لعرض منهجية البحث، وضم المبحث الثاني الجانب النظري لمتغيرات البحث، إذ تضمن مفهوم واسلوب تقييم التدريب ومفهوم واهمية واسلوب رضا الزبون، في حين تضمن المبحث الثالث الجانب العملي للبحث، فقد عني بتحليل البيانات الخاصة لواقع تقييم البرامج التدريبية، وتحليل بيانات الارتباط والاثار والفروق فضلاً عن التحليل العاملي، أما المبحث الرابع فقد تضمن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث فضلاً عن التوصيات.

المبحث الأول: 1-منهجية البحث:

1-1-مشكلة البحث:

أن نشاط التدريب أصبح يتميز بالأهمية بسبب المتغيرات المتسارعة الموجودة في البيئة، لذلك اتضح ضرورة على مسؤولي التدريب قياس مدى الفاعلية لبرامجهم التدريبية وذلك من خلال أسلوب تقييم التدريب، الذي من خلاله يطمح المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات الحفاظ على الزبائن الحاليين ومحاولة كسب المزيد من الزبائن الجدد. وان المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات يواجه مشكله وهي تطبيق ضعيف لتقييم البرامج التدريبية، حيث يقوم المركز بتقييم البرامج التدريبية مباشراً من دون الذهاب بعد مدة محددة لمعرفة وقياس ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج للمتدربين، وذلك لتوفير درجة عالية من رضا الزبون وتحقيق الكفاءة والفاعلية لبرامجهم التدريبية، ومن خلال مشكلة البحث نثار العديد من التساؤلات الآتية:

1. ما هو الواقع الحالي لتقييم برامج التدريب في المركز المبحوث؟
2. هل يمتلك المركز المبحوث تقييم لردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج للمتدربين لتحقيق رضا الزبون؟
3. ما هو مستوى تقييم التدريب الموجود في المركز المبحوث؟

4. هل البرامج التدريبية تلائم منظمات سوق العمل لتحقيق رضا الزبون؟
5. هل تحقق البرامج التدريبية رضا الزبون؟
6. هل يختلف رضا المتدربين للبرامج التدريبية على وفق اختلاف منظماتهم؟

1-2- أهداف البحث: تتبع أهداف البحث من مشكلة البحث وهي تتلخص في الأهداف الآتية:

1. التعرف على مدى الالتزام بتقييم ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج عند تقييم البرامج التدريبية للمتدربين.
2. تحديد مستوى تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين في المركز.
3. التعرف على حاجات ورغبات المتدربين الفعلية للبرامج التدريبية.
4. الكشف عن رضا المتدربين للبرامج التدريبية.

1-3- أهمية البحث: تتبع أهمية البحث مما يقدمه البحث الى العينة المبحوثة من منافع وهي كالآتي:

1. يساعد تقييم التدريب المركز المبحوث لتطوير البرامج التدريبية بما يتناسب مع توقعات او حاجات ورغبات المتدربين.
2. يساهم في تحقيق تحسين البرامج التدريبية بما يتلائم مع المنظمات.
3. يساعد في تحقيق رضا الزبون.
4. ان تحديد واقع حال رضا المتدربين للبرامج التدريبية سيحدد للمركز نقاط القوة والضعف في برامجهم التدريبية.

1-4- فرضية البحث: يوجد أربعة فرضيات رئيسة، وتفرعت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية وكما يأتي: -

1- الفرضية الرئيسية الأولى: فرضية علاقة الارتباط

- أ- فرضية العدم (الصفريية) (H_0) (Null Hypothesis): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
- ب- الفرضية البديلة (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:
 1. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
 2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
 3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
 4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
 5. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اجمالي تقييم عملية التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.

2-الفرضية الرئيسية الثانية: فرضية علاقة التأثير

أ-فرضية العدم(الصفريية) (H_0) (Nul Hypothesis): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

ب_الفرضية البديلة (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد. ويتفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

2. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

3. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للسلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

4. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للنتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

5. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأجمالي تقييم عملية التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد.

3-الفرضية الرئيسية الثالثة: فرضية الفروق في تقييم عملية التدريب

أ-فرضية العدم(الصفريية) (H_0) (Nul Hypothesis): لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

ب_الفرضية البديلة (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها. ويتفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في ردود الفعل من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

2. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في التعلم من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

3. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في السلوك من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

4. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النتائج من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

5. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

4-الفرضية الرئيسية الرابعة: فرضية الفروق في رضا الزبون

أ-فرضية العدم(الصفريية) (H_0) (Nul Hypothesis): لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

ب-الفرضية البديلة (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها. ويتفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في الجودة المدركة من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.
2. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيمة المدركة من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.
3. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في توقعات الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.
4. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في شكاوي الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.
5. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

1-5- مجال ومجتمع وعينة البحث: استهدف البحث عينيتين من مجالين ومجتمعين مختلفين وهما كالآتي:

1. تم اختيار المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات في عدد من المنظمات التابعة للوزارات العراقية عينة لأجراء البحث، اذ وزعت استمارة الاستبانة على المتدربين في عدد من المنظمات التابعة للوزارات العراقية لمعرفة وقياس ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج عن البرامج التدريبية ومستوى الرضا تجاه المركز المبحوث، كونهم يمتلكون معرفة بفاعلية وكفاءة البرامج التدريبية من خلال امضاءهم مدة كافية في المركز المبحوث.
2. تم اختيار وزارة النقل، ووزارة النفط، ووزارة الاعمار والإسكان والبلديات مجال للبحث، وبعض منظمات سوق العمل مجتمع البحث(الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية، شركة تسويق النفط، دائرة الاعمار الهندسي) بسبب كون المتدربين عينة البحث ينتمون الى هذه المنظمات خلال الدورة التدريبية .

1-6- مصادر معلومات الجانب العملي التحليلي:

صُممت استبانة خاصة بالبحث للحصول على البيانات، اذ تعد ابعاد البحث هي الأدوات التي يجري في ضوءها قياس طبيعة العلاقة ومدى التأثير بين المتغيرات، لذلك اعتمد البحث على مقاييس في قياس متغيرات الاستبانة، والابعاد التي يضمها كل مقياس، وكيفت الفقرات بما يتوافق وطبيعة(العينة التي سيتم استطلاع آرائها في كل بعد، والفقرات التي يضمها)، والجدول(1) يوضح المصادر المعتمدة في قياس المتغيرات والابعاد بأعتقاد مقياس (Likert) ذي التدرج الخماسي لتصميم استبانة البحث.

الجدول (1) المصادر المعتمدة في المقياس

المتغيرات الرئيسية	الابعاد	فقرات القياس	مصدر القياس
تقييم التدريب	ردود الفعل	(5 - 1)	(Kirkpatrick model)
	التعلم	(10-6)	(Kirkpatrick,2009) [5]
	السلوك	(14-11)	[(Lee,2007) [17]
	النتائج	(19-15)	(chang,2010) [10] (Bates,2004) [12] (kennedy,2012)[15]
رضا الزبون	الجودة المدركة	(24-20)	(ACSI model) [34]
	القيمة المدركة	(31-25)	(Evans&Lindsay,2014)[40]
	توقعات الزبون	(36-32)	(Sweeny&Soutar,2001)[41]
	شكاوي الزبون	(41-37)	(shin& kim,2008) [42] (Ingrid,2004)[43] (Staes&Thijs,2008)

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى المصادر المذكورة انفاً

1-7- صدق وثبات الاستبانة:

اجريت على استمارة الاستبيان اختبار صدق المحتوى واختبار ثبات الاستبانة للتحقق من صدقها وثباتها وكما موضح في الجدول (2).

الجدول (2) نتائج الصدق ومعامل الثبات

الاستبيان	(T) المحسوبة (الصدق)	معامل الثبات
عملية التدريب	7,15	0,81
رضا الزبون	7,06	0,76
الاجمالي	7,17	0,82

يتضح من الجدول (2) ان القيمة المحسوبة (t) كانت أكبر من (t) الجدولية البالغة (1,645) وهذا يؤكد صدق مقياس الاستبانة، كما ان معامل الثبات أكثر من (0.5) والذي يؤكد ثبات مقياس الاستبانة.

1-8- البرامجيات الحاسوبية المستخدمة في التحليل:

استعمل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.Ver.22) لأجراء تحليل الانحدار البسيط، وذلك لأغراض تحليل بيانات الارتباط وتحليل الاثر وإيجاد الصدق والثبات واختبار (Kruskal-Wallis) لأيجاد الفروق بين المنظمات المبحوثة.

المبحث الثاني: 2- الجانب النظري:

يتناول هذا المبحث توضيح مفهوم وأسباب وأسلوب تقييم التدريب ومفهوم وأهمية وأسلوب رضا الزبون.

2-1- مفهوم تقييم التدريب:

يعد التدريب من بين جوانب إدارة الموارد البشرية الأهم في التقييم، فأن تقييم التدريب يمكن القيام به بسهولة باعتبار الهدف من التدريب هو احداث تغيير جوهري في أداء وسلوك الموارد البشرية لذلك يجب ان تكون نتائج البرامج التدريبية قابلة للتقييم بشكل واضح [1]. وان مرحلة تقييم التدريب تعد احدى مراحل التدريب الاربعة، وهي

اهم مرحلة التي تهتم بما حققتة البرامج التدريبية من نتائج إيجابية وبالتالي يتم دعم البرامج التدريبية او تكون نتائج سلبية وبالتالي يتم تصحيح الانحرافات، لذا تهدف عملية التقييم للتدريب بأبراز نواحي القوة والضعف للبرامج التدريبية من اجل تحسين عملية التدريب [2]، واصبح تقييم التدريب مسألة مهمة للباحثين في مجال التدريب بسبب ان عملية تقييم التدريب تكون مكلفة وتتطلب افراد متخصصين ومعايير قياسية [3].

يساعد تقييم البرامج التدريبية على تحقيق اقصى قدر من الفوائد، في ضوء معرفة الحاجة الى تحسين المدخلات مثل المدربين والتعليم للمتدربين ومحتوى البرامج التدريبية [4]، وان سبب التقييم هو لتحديد فاعلية البرامج التدريبية، وعند بدأ التقييم يأمل مسؤولي البرامج التدريبية ومدراء الإدارة العليا بأن تكون النتائج إيجابية ومرضية وذلك لأخذ القرار في ضوء نتائج تقييم التدريب [5]، ويقصد بتقييم التدريب هو تحليل منهجي لبرامج التدريب لتحديد اذا كانت البرامج التدريبية قد حققت الأهداف المحددة، ولتطوير العملية اذ يجب على مسؤولي التدريب تحديد الغرض من التقييم هل هو الجودة او إضافة قيمة للمنظمة [6]، وبالتالي تحاول المنظمات ان تحدد في ضوء التقييم لهذه البرامج نتائج افضل لمستوى الأداء [7].

ان عملية تقييم التدريب هي عملية مقارنة نتائج التدريب بالنتائج المتوقعة من قبل المدربين والمتدربين ودائماً ما يتم تقييم التدريب لمعرفة مدى كفاءة البرامج التدريبية [8]، وتحديد الجودة والقيمة، وان الغرض الرئيس من تقييم التدريب هو تقييم البرامج التدريبية ومن أسباب تقييم البرامج التدريبية هو كلفة ووقت البرامج التدريبية [9]. وأشار (Kirkpatrick & Kirkpatrick) بأن تقييم التدريب هي عملية منظمة لفهم أهمية الأنشطة التدريبية التي تم تنفيذها من حيث طريقة التدريب وايضاً من حيث الأثر النهائي الذي احدثه التدريب على المتدربين [5]، كما حدد (ya) تقييم التدريب بأنها " محاولة للحصول على المعلومات (التغذية العكسية) على تأثير البرامج التدريبية لتحديد قيمة التدريب في ضوء تلك المعلومات وذلك لتحسين التدريب [10].

2-2- أسباب فشل المنظمات لأجراء التقييم:

هناك عدة أسباب لفشل المنظمات لأجراء تقييم التدريب وهي كالآتي: [10]

1. لا يوجد فهم لدور وغرض التقييم من قبل أعضاء المنظمة.
2. هناك نقص حقيقي لمهارات التقييم.
3. يعد تقييم التدريب نشاط إضافي على الأنشطة.
4. يرى أعضاء المنظمة بأن التقييم يُعد استهلاك للوقت.
5. ان الكلف من التقييم تفوق الفوائد المدركة من التقييم.

2-3- أسلوب تقييم التدريب:

ان إتمام عملية تقييم البرامج التدريبية حول المتدربين وسلوكهم، يجب ان يكون بعد الانتهاء من البرامج التدريبية بوقت كاف (3-6 اشهر)، ولإتمام ذلك هناك عدة طرق وأساليب لجمع المعلومات من مكان العمل للمتدربين. ففي عام (1959) نشرت مجلة الجمعية الامريكية لمدراء التدريب أربعة مقالات بعنوان شامل تقنيات لتقييم البرامج التدريبية" كتبه (Donald Kirkpatrick) وهو أستاذ الإدارة في جامعة (Wisconsin) [9]، الذي قدمه

كأطار لتقييم التدريب الذي اصبح المقياس في العديد من تطبيقات الاعمال وان هدف الاطار هو تحسين الأداء، ونموذج أساسي لتحديد هدف التقييم للتدريب[11].

يعد اطار (Donald Kirkpatrick) المنهج او المدخل المشهور لتقييم البرامج التدريبية في المنظمات اليوم[12]، واكثر النماذج استخداماً ويفضل استخدامه بسبب تعزيز التقييم بتغذية عكسية[2]، و اشار (Kirkpatrick) الى معايير التقييم بخطوات (Steps)، لكن منظمات التدريب إعادة تسميتها الى مستويات (Levels)[9]، وهذا الاطار يتكون من أربعة معايير للتقييم والمعروفة باسم نموذج الأربعة مستويات للتقييم[3]، ويصبح تقييم التدريب اكثر أهمية عندما تنظر المنظمات كيف تدير تقييمها، وبالتالي من المهم وضع معايير لتقييم التدريب قابلة للتطبيق بسهولة وايضاً تكون ذات كلفة منخفضة[13].

حُد اطار (Kirkpatrick) بأربعة مستويات لتقييم التدريب (ردود الفعل، التعلم، السلوك، النتائج)، اشار (Gilbert) الى المستويات الأربعة لتقييم التدريب[14]، حيث يتضمن المستوى الأول تقييم لرد فعل المتدربين للبرامج التدريبية في ضوء حُب المتدربين لبرامج معينة والرضا والراحة للمدربين، والمستوى الثاني تقييم المتدربين في ضوء التعلم الذي تعلمه اثناء التدريب في الدورة التدريبية، اما المستوى الثالث السلوك الى أي مدى يتم تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب، واخيراً المستوى الرابع النتائج تشير الى تقديم بعض المقاييس لتأثير التدريب على الأهداف وغايات المنظمة[12]. تشكل الأربعة مستويات من (ردود الفعل، التعلم، السلوك، النتائج)، سلسلة من الاحداث للتقييم وكُل مستوى يقدم مزيد من المعلومات[10]. اشار (Kennedy) الى أربعة مستويات لتقييم البرامج التدريبية وكالاتي: [15]

(1) (Level) (Reaction): المستوى الأول: ردود الفعل

ردود الفعل هو كيف يفضل المتدربين البرامج التدريبية بشكل جيد، وهو مقياس لمشاعر او ادراكات المتدربين الخاصة ببرامج التدريب، ويعد المعيار الأكثر شهرة[16]، ان ردود الفعل يتعلق بالاستجابة للمتدربين على الدورة التدريبية مباشرة ويشمل أي شيء مثل كيف يلائم محتوى الدورة التدريبية لوظائفهم، وكيف ملائمة البيئة للمتدربين هل هي مريحة كالمكان والحرارة والكراسي... الخ، وفي هذا المستوى يكون من السهولة لمسؤولي التدريب لأجراء التقييم.

(2) (Level) (Learning): المستوى الثاني: التعلم

التعلم هو زيادة المهارات والمعارف للمتدربين من الدورة التدريبية او هو فهم واستيعاب المتدربين للمبادئ والحقائق والتقنيات، وصنفت نتائج التعلم الى مهارات فكرية (المعرفة الإجرائية) ومعلومات شفوية (المعرفة التقديرية)، وهناك تصنيف اخر للتعلم يقسم الى ثلاثة أصناف هو المعرفة المباشرة والاحتفاظ بالمعرفة وأظهار المهارة او السلوك[17].

(3) (Level) (Behavior): المستوى الثالث: السلوك

السلوك هو نقل المهارات او المعارف الجديدة لبيئة العمل، وان التعلم هو تغيير لسلوك المتدربين، ان العاملين اذا لم يستخدموا المعرفة المكتسبة حديثاً من البرامج التدريبية في بيئة العمل سيكون التدريب ضعيف بالنسبة لأستثمار الموارد بسبب ان الموارد لم تنجز الغرض الرئيسي لها[18].

(4)(Level)(Results):المستوى الرابع: النتائج

النتائج هي تقييم للبرامج التدريبية في ضوء النتائج المرغوبة وهو مقياس لمدى مساهمة برامج التدريب لتلبية او تحقيق اهداف المنظمات لبرامجها، ويتم في ضوء النتائج قياس اثر البرامج التدريبية على الإنتاجية ومعدل دوران العمل وتقليل الخطأ وخفض الكلف[10].

2-4- رضا الزبون:

أن هدف المنظمات العالمية اليوم هو تلبية توقعات وحاجات الزبون عن طريق تقديم أداء افضل من المنافسين[19]، لذلك من الضروري تحديد المنتجات(السلعة او الخدمة) في ضوء احتياجات الزبائن، وفي هذه الحالة ينبغي الإجابة على الأسئلة التالية: ما هي المنتجات التي تنتجها او تقدمها؟ من هم زبائننا؟ ماذا يريدون؟ وما هي متطلباتهم؟ هل من الممكن قياسها؟ هل العمليات الضرورية تحتاج الى تحسين؟ ان الإجابة على هذه الأسئلة بأستمرار تجعل الزبون يفهم بشكل افضل للمنتجات التي يتم تقديمها الى السوق، وترتكز المنظمات اليوم على الزبون والرضا والذي يعد هو القوة الدافعة للعديد من المنظمات[20].

ان كلمة الرضا مستمدة من الكلمة اللاتينية(Enough) و(Facer) (العمل او القيام) [21]، وحدد قاموس(Oxford) بأن الرضا ك(وجود القناعة او هو الشيء الذي يلبي الرغبة او هو الشعور بالراحة، او هو مقابله محتوى الرغبة او هو الوفاء او هو الاستجابة للتوقعات[22].

ان المتخصصون والباحثون يعتقدون يجب إعطاء رضا الزبون الأولوية القصوى في المنظمة، وان جميع المنظمات تسعى الى ان يكون الزبون راضاً عن منتجاتها[23]، وان المؤشر الأكثر شيوعاً بالاستخدام لقياس ادراك الزبون من قبل المدراء هو الرضا[24]، وهو في الواقع من اكثر المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة الحديثة، وترتكز المنظمات الآن لزيادة الرضا بسبب ان الزبائن الراضين سوف يكرر عملية الشراء[25]، وان مفهوم الرضا هو الفرق او الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة[22]، ويمكن تقسيم تعريف الرضا الى صنفين وهما: الأول كتقييم للنتائج او الاستجابة، والثاني يشير الى التقييم كعملية، أي الرضا يعتمد على التوقعات السابقة او المعتقدات السابقة للزبائن وتعتمد عملية التقييم على المقارنة بين التجربة الاستهلاكية الفعلية والتوقعات والمعتقدات الاولية[26]، وان الرضا هو الموقف الشامل باتجاه مقدمي المنتج او هو ردود الفعل الادراكي الى الفرق بين توقعات الزبون وماهو تم الحصول عليه فعلياً لتلبية الاحتياجات. او هو الشعور بالسرور والاثارة والسعادة او خيبة الامل الذي ينتج من المقارنة بين الأداء المدركة للمنتجات وتوقعاتهم[27].

ان الرضا هو الشعور عندما تقيم الفرق بين التوقعات المتعلقة بالخدمة والادراك للاداء الفعلي، هذا الادراك للاداء اكتسب بواسطة التفاعل المادي مع الاعمال والمنتج في الاعمال[28]، اما الزبون هو الفرد الذي يشتري المنتج او يستخدم الخدمة[22].

اصبح رضا الزبائن الهدف التشغيلي الرئيسي للعديد من المنظمات[21]، لذلك يجب على المنظمات تحسين خدمة الزبون وذلك لزيادة رضا الزبون مما يؤدي الى تحسين العلاقات مع المجهزين والزبائن وزيادة ولاء الزبون وزيادة الربحية والتميز بميزة تنافسية[29]، حيث ان الرضا هو خلاصة الحالة الوجدانية الناتجة عند عدم مطابقة

الشعور المدرك للتوقعات التي يكون مقرون بشعور السابق للزبون حول تجربته الاستهلاكية [20]. ان رضا الزبون هو ادراك الزبون ان المجهز قابل او تجاوز التوقعات، ويعد هو وظيفة لتقييم الزبائن لجودة المنتج (السلعة او الخدمة) [22].

وان رضا الزبون هو درجة اداء المنتج التي تقابل توقعات الزبون، اذا الاداء يساوي او يزداد التوقعات عندئذ الزبون راضي، واذا الاداء دون المستوى عندئذ الزبون يكون غير راضي [28]، او هو شعور الفرد من الراحة او خيبة الامل الناتجة من مقارنة اداء المنتجات المدركة بالنسبة لتوقعاته [30]، او هو التغذية العكسية من الزبائن للنتائج حول شعور الزبائن للتجربة شراء الماضية وتوقعاتهم باتجاه المنتجات المشتراة [31]، او هو الظروف التي يشعر بها الزبون حول ان مميزات المنتج تعتمد على توقعاته، وعدم الرضا هو قصور وعيوب المنتج [32].

2-5- أهمية رضا الزبون:

ان رضا الزبون هو هدف لكيفية الحفاظ على زبائننا في ظل اسواق تنافسية صعبة، لذلك يجب على المنظمات ان تجعل زبائننا راضين وبسعادة [19]. يساعد فهم رضا الزبون المنظمات في تحديد الفرص وذلك لتحقيق الأبداع في المنتجات (السلعة او الخدمة) وكذلك يساعد في تقييم الزبائن للاداء الذي يتكون في اعادة شراء المنتجات او استخدام الخدمة وهو يعد شرطاً اساسياً للمحافظة على الزبائن وتحقيق لائهم فضلاً عن زيادة الربحية وزيادة الحصة السوقية [21]، وان رضا الزبون يساعد التعرف على نقاط القوة والضعف في الاعمال، وايضاً يساعد على تخصيص الموارد لتحقيق الرضا، وكذلك يدعم الاستقرار حول تحسين جودة المنتج بشكل افضل لكلا العاملين والزبائن [33].

وان رضا الزبون يعد رصيماً ايجابياً للمنظمة عن طريق اعادة استخدام الخدمة، واعادة شراء المنتج او كلمة ايجابية من فم الزبون من شأنها ان تؤدي الى زيادة الربح، وعلى العكس من هذا ان الزبائن غير الراضين سوف يخبرون اكثر الناس عن عدم رضاهم، ومن ثم يقدم الشكاوي للمنظمة وبالتالي المنظمة تحاول ان تغير من منتجاتها او قد تتسحب من السوق [22]. وان المستوى العالي لجودة الخدمة يقود الى زيادة رضا الزبون والربح العالي وزيادة الحصة السوقية وانخفاض دوران العمل [28].

2-6- اسلوب قياس رضا الزبون:

اعتمد بناء رضا الزبون على مفاهيم مثل ماهي توقعات واحتياجات ورغبات الزبون [22]، وان حالة رضا الزبون مع نوعية الاعمال لا تعتمد على موقف المنظمة في السوق بل تعتمد على قدرة المنظمة على تقديم الجودة لتوقعات الزبون [32].

أصدرت جامعة (Michigan) في عام (1994) كلية ادارة الاعمال والجمعية الامريكية للجودة (ASQ) (American Society For Quality)، اول مؤشر لقياس رضا الزبون، ويدعى مؤشر رضا الزبون الأمريكي (ASCI) (American Customer Satisfaction Index) وهو مؤشر يقيس رضا الزبون، وهو اول مؤشر للمقارنة المرجعية في الولايات المتحدة لقياس رضا الزبون، واحد اهداف (ASCI) هو زيادة فهم وادراكات الافراد للجودة، وهذه المعرفة سوف تساعد على تحفيز توجه الزبون نحو الجودة. ويعتمد (ASCI) على تقييم الزبون لجودة السلع والخدمات وهو نموذج متعدد الاسئلة حيث يربط رضا الزبون لأبعاده: توقعات الزبون والجودة المدركة

والقيمة المدركة وشكاوي الزبون، ورضا الزبون بدوره مرتبط بولاء الزبون والذي له تأثير على الربحية[34]، ويتأثر رضا الزبون بواسطة التوقعات والجودة المدركة والخدمة المدركة وشكاوي الزبائن[28].

الجودة المدركة: ان الزبون عندما يكون لديه ولاء سوف يولد كلمة من الفم تكون ايجابية وهذا المنهج الايجابي نحو المنظمة ومنتجاتها(سلعة او خدمة) سوف تعطي فوائد طويلة الامد، وان الكلمة من الفم هي وصف بخصوص تجربة الخدمة، وان هذه الكلمة تعد واحدة من اهم الاتصالات غير الرسمية بين الزبائن، وتعد هذه الكلمة اكثر مصداقية للزبائن من اعلانات المنظمة. وان الجودة المدركة هي المقارنة بين الخدمة المتوقعة للاداء والخدمة الفعلية، وان رضا الزبون والجودة المدركة يكونان هيكل مترابط[23]. وان الجودة المدركة هي توقعات الزبائن للخصائص الرئيسية والثانوية للمنتجات التي تؤثر على قدرتها على تلبية المتطلبات الضمنية او المطلوبة، في حين ينظر الى الرضا المدرك هو الاستجابة لتلبية الزبائن[21]، وان الجودة المدركة تقاس من خلال تجربة الخدمة الاخيرة التي تتكون من عنصرين جودة المنتج المدركة وجودة الخدمة المدركة وهناك ربط مباشر بين الجودة المدركة والرضا التام، وان الزبون الشكل الاول للتوقعات الذي يعتمد على الاحتياجات والقيم والتجربة السابقة والجودة المدركة هي تعتمد على تلك التوقعات الاولى[28]، وان الجودة المدركة هي ادراك الزبائن للجودة وهي حكم الزبائن حول التفوق والتقدم الشامل[26].

القيمة المدركة: هي واحدة من اكثر المكونات اهمية لقياس رضا الزبون، يتم استخدامها لتقييم المنافع الفعلية للخدمة[35]، وان القيمة المدركة هي الوصول الى زيادة الاهتمام كمسعى للمنظمات لتمييز منتجاتها(سلعة او خدمة) وبناء ولاء للزبون في السوق التنافسية المتزايدة[21]، وان القيمة المدركة هي تقييم الزبون لمنفعة المنتج المعتمدة على ادراكات ما تم الحصول عليه وما تم الاخذ به، وان قيمة ادراكات المستهلكين تتأثر من خلال الاختلاف في الكلف المالية والغير مالية والاذواق وخصائص الزبائن[24]، وهي مقارنة ما بين ما كان وصوله او تحقيقه(مثل الاداء) وكلف الاستحواذ(مثل المال، الجهد)[21]. ان القيمة المدركة هي تقييم الزبون لجودة المنتج المعتمدة على التوقعات مقارنة مع ما تم الحصول عليه[28].

توقعات الزبون: يتأثر رضا الزبون بقوة نسبة توقعات الزبون، وان الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة تدعى(عدم التطابق)، وهو مؤشر قوي على رضا الزبون[24]، لأكتشاف رضا الزبون هناك حاجة لمقارنة توقعات الزبون مع اداء الخدمة المدركة، وهذا يساعد المدراء لتقييم مستويات رضا الزبون حيث ان رضا الزبون يتأثر بالتوقعات حيث ان توقعات الزبون هو المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير او نقاط مرجعية يمكن في ضوءها الحكم على الاداء. وتحدد توقعات الزبون ك" معايير او قيم او حاجات وريجات"، حيث ان مفهوم التوقعات اما التركيز على سلوك الزبون او هو رجات الزبون، ويمكن اعتبار التوقعات كاحتمال لافراد في المستقبل الحالي او القريب لتجربة نمط خاص من الاحداث، مثل توقعات اداء الخدمة، ان توقعات الزبون هو ماذا يعتقد الزبائن ان يحدث، او هو ما يامل به الزبائن او ما يرغبه الزبائن او هو ما يتوقعه الزبون ان يقدم له من قبل المنظمة، او هو ما يتنبأ به الزبائن من اداء المنتج او الخدمة ليكون في المستقبل، حيث ان فهم ومعرفة توقعات الزبون سوف يؤدي الى رضا الزبائن[36].

شكاوي الزبائن: ان بعض المنظمات تعتقد ان هناك ضرورة للاستماع الى شكاوي الزبائن لتحديد الرضا [37]، اذ فشل تقديم الخدمة من قبل المنظمات يؤدي الى شكاوي الزبائن [38]، ان الشكاوي هي الظاهرة التي حصلت على الكثير من الاهتمام بين الاكاديميين في جودة الخدمة، وقد تم التعرف على انها واحدة من عناصر الخدمة الاكثر تأثيراً واهمية على رضا الزبائن [39]، وتعد شكاوي الزبائن قناة للتعامل مع الزبائن للحصول على المعلومات الاكثر تفصيلاً حول سلعها وخدماتها [19]. وان عدم الرضا هو طريقة لمعرفة قصور وعيوب المنتج الذي يسبب شكاوي الزبائن [32]، وان الشكاوي تسمح للمنظمات التعرف بخصوص فشل منتجاتهم وخدماتهم خاصة الفجوة بين التوقعات والاداء [34]، اذن الشكاوي هي تكون هدايا من الزبائن تعطي الى المنظمات، ومن المعروف ان الزبائن يقدمون شكاوي بخصوص الخدمات ذات الجودة المنخفضة، ومن اجل التعامل مع الشكاوي بشكل اكثر فاعلية ينبغي على المنظمات ان تكون برامجهم فاعلة وعاملهم متدربين. لذلك فهي تحتاج الى ادارة بشكل صحيح من اجل تحسين رضا الزبون، وهنا تتمكن المنظمات من ادارة شكاوي الزبائن، مثل شكراً وتعطي الاسباب والاستماع بعناية والاعتذار، واطهار التعاطف وتقديم اي شيء ومنع الاخطاء في المستقبل [33].

المبحث الثالث: 3- الجانب العملي:

3-1-1- واقع تقييم عملية التدريب على وفق استجابات افراد العينة في المركز المبحوث:

سيتم في هذا المحور عرض وتحليل النتائج لتشخيص مستوى متغيرات البحث باستخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالاوساط الحسابية لتحديد مستوى كل متغير، والانحراف المعياري لتشخيص تشتت القيم عن اوساطها الحسابية ومعامل الاختلاف لتحديد التشتت النسبي، حيث يظهر الجدول (5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف من وجهة نظر المتدربين بخصوص تقييم عملية التدريب، حيث نلاحظ ان الوسط الحسابي العام قد حقق (3.44) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبأنسجام عال في الإجابات يؤكد ان الانحراف المعياري البالغ (0.783) ومعامل اختلاف البالغ (22,8)، وتؤكد تلك النتيجة نحو أهمية تقييم البرامج التدريبية لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وفيما يأتي تشخيص لواقع الابعاد:

3-1-1-1- واقع ردود الفعل

يوضح الجدول (3) الى تباين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لبعده ردود الفعل من وجهة نظر المتدربين، حيث ان الوسط الحسابي العام لأستجابة افراد العينة قد بلغت (3,64) وهي اعلى من الوسط البالغ (3)، وهذا يوضح وجود بمستوى متوسط مدربين في المركز المبحوث يمتلكون كفاءة علمية والأساليب المستخدمة في البرامج التدريبية تؤمن إيصال المادة التدريبية، وكان الانحراف المعياري (0,803) ومعامل الاختلاف (22%) الذي يؤكد ان الانسجام ذو تشتت فوق المتوسط في الإجابة.

N=(50)

الجدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لردود الفعل

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تركز اهداف وموضوعات البرامج التدريبية على اهم الجوانب المعرفية	3.94	0,682	17.3
2	يمتلك المدربون كفاءة علمية عالية في إيصال المادة التدريبية	3.80	0.782	20.6
3	تعد بيئة البرامج التدريبية مناسبة من حيث الإضاءة، والتكيف، والآثاث،...	3.26	1.209	37.1
4	يستمتع المتدربين بالبرامج التدريبية ويستفادون من محتواها	3.58	0.702	19.6
5	أساليب التدريب التي يعتمدها المركز تؤمن وصول المادة التدريبية بنجاح	3.60	0.639	17.8
	ردود الفعل X1	3.64	0.803	22.1
	تقييم عملية التدريب X	3.44	0.783	22.8

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

اما بالنسبة الى النتائج على مستوى الفقرات فقد تم قياس بُعد ردود الفعل بخمسة فقرات، اذ كانت نتائج الإجابة قد توزعت بين اعلى مستوى إجابة حققتها الفقرة الأولى اذ بلغ الوسط الحسابي (3,94) وهو اعلى من الوسط الفرضي (البالغ) (3) حيث تدل الفقرة ان اهداف البرامج التدريبية تركز على الجوانب المعرفية بمستوى متوسط حيث ان من اهداف المركز المبحوث الاهتمام بزيادة المعرفة لدى المتدربين، وكان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف قد بلغ (0,682) و (17%) على التوالي، الذي يؤكد على اتفاق اراء عينة البحث حول الفقرة بينما حققت الفقرة الثالثة اقل قيمة اذ بلغ الوسط الحسابي (3,26)، حيث يرى المتدربين يجب الاهتمام ببيئة البرامج التدريبية المعدة للدورة التدريبية لكي تكون مناسبة من حيث الإضاءة الآثاث... الخ، لأنها تعد احد الأسباب التي تحفز المتدربين من فهم واستيعاب محتوى البرامج التدريبية المقدمة لهم من المركز المبحوث، وبتشتت عالي في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1,209) و (37%). ومن هذا المحور نلاحظ ان المركز يهتم برود الفعل فقط بالجوانب المعرفية ولا يهتم ببيئة العمل الاهتمام الكافي لتحقيق تناسب البرامج التدريبية مع محتوى الدورة التدريبية.

3-1-2- واقع التعلم

يوضح الجدول (4) ان الوسط الحسابي للفقرات (X5, X4, X3, X2, X1) على التوالي (4,02 ، 3,04 ، 3,38 ، 3,76 ، 3,72 ، 3,58)، وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، حيث ترى عينة البحث ان المركز الوطني بمستوى متوسط يقوم بتقييم المتدربين بعد انتهاء البرامج التدريبية حيث يقوم المركز الوطني بتقييم المتدربين مباشرة أي في اليوم الأخير من الدورة التدريبية ولا يقوم بالتقييم بعد مدة محددة من انتهاء البرامج التدريبية، وذلك لمعرفة التعلم الذي اكتسبه المتدربين في ضوء المهارات والمعارف التي اكتسبها المتدربين من البرامج التدريبية، وكان هناك انسجام مقبول في الإجابات اذ بلغ الانحراف المعياري (0,553 ، 1,194 ، 0,602 ، 0,555 ، 0,536 ، 0,688)، ومعامل اختلاف (13%، 39%، 17%، 14%، 14%، 19%) على التوالي، والذي يؤكد على اتفاق الآراء حول الفقرات.

الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للتعلم N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تساهم البرامج التدريبية في زيادة المعارف والمهارات والقدرات لدى المتدربين	4.02	0.553	13.8
2	يستطيع المتدربين نقل ما تعلموه من البرامج التدريبية وتطبيقه في مواقع العمل	3.04	1.194	39.3
3	تساهم البرامج التدريبية بشكل كبير في تطوير الإمكانيات الإدارية والمهنية	3.38	0.602	17.8
4	يستطيع المتدرب ان يقيس مستوى المعرفة التي اكتسبها بعد انتهاء البرنامج التدريبي	3.76	0.555	14.8
5	يركز مركز التدريب على تقييم المتدرب بعد انتهاء البرنامج التدريبي كأحد معايير قياس مستوى التعلم الذي اكتسبه من البرنامج	3.72	0.536	14.4
				التعلم X2
				19.2

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

ومن هذا المحور نلاحظ ان عينة البحث ترى هناك تعلم بمستوى متوسط للبرامج التدريبية التي يعدها المركز المبحوث للمنظمات والتي جاءت بوسط حسابي (3,58) وباتفاق في الآراء اذ بلغ الانحراف المعياري (0,688) ومعامل اختلاف (19%) أي بمستوى متوسط أي هناك قناعة متوسطة من قبل المتدربين بالبرامج التدريبية التي يقدمها المركز الوطني للمنظمات.

3-1-3- واقع السلوك

يتمتع المتدربين في المنظمات بسلوك متوسط، اذ بلغ الوسط الحسابي العام (3,21) وهو اعلى من الوسط الفرضي بأنحراف معياري (0,873) ومعامل اختلاف (27%) كما موضح في الجدول (5)، اذ ترى عينة البحث ان البرامج التدريبية تساهم بمستوى متوسط في تغيير السلوك نحو الأفضل، وقد عكست الفقرات (X4, X3, X2, X1) مستوى سلوك المتدربين حيث حققت أوساط حسابية بلغت (3,34 ، 3,42 ، 3,44 ، 3,64 ، 3,21) على التوالي، وهي اعلى من الوسط الفرضي وبأنحراف معياري (0,961 ، 0,929 ، 1,064 ، 0,873)، وبمعامل اختلاف (28% ، 15% ، 27% ، 40% ، 27%) على التوالي، مما يؤكد تمتع المتدربين بالمنظمات بسلوك متوسط.

الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للسلوك N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تساهم البرامج التدريبية في تغيير سلوك المتدربين نحو الافضل	3.34	0.961	28.8
2	المهارات التي اكتسبتها من خلال التدريب اثرت على تنشيط دوافعي للأبداع في العمل	3.42	0.538	15.7
3	التغيير في السلوك والمعرفة الجديدة الناجمان عن التدريب يقلان شيئاً فشيئاً بمرور الوقت	3.44	0.929	27.0
4	يتابع المركز اثر البرامج التدريبية على سلوك المتدربين	3.64	1.064	40.3
				السلوك X3
				27.2

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

3-1-4- واقع النتائج

يظهر الجدول (6) امتلاك المركز المبحوث لوسط حسابي عام بلغ (3,31) وهو اعلى من الوسط الفرضي ويتشنت قليل اذ بلغ الانحراف المعياري (0,767) ومعامل اختلاف (23%) وهذا يدل على تقديم المركز المبحوث بمستوى متوسط النتائج في ضوء البرامج التدريبية لتحقيق الأهداف، حيث تم قياس ذلك بالفقرات (X5, X4, X3, X2, X1).

الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للنتائج N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	يستطيع المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية العمل بطريقة مهنية افضل واكثر دقة من السابق	3.32	0.713	21.5
2	تسهم البرامج التدريبية في تحجيم حالات الفشل لدى المتدربين	3.66	0.772	21.1
3	يتم تشخيص مشكلات أداء المتدربين بعد البرامج التدريبية بوقت قصير مقارنةً بما قبل التدريب	3.20	0.606	18.9
4	يزداد التزام المتدربين بعد الانتهاء من الالتحاق بالبرنامج التدريبي	3.20	0.904	28.3
5	تستشعر المنظمات النتائج الإيجابية التي تعكسها البرامج التدريبية على أداء المتدربين ثم على تحقيق اهدافه	3.16	0.842	26.6
				النتائج X4
				23.2

المصدر :- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

وقد حققت الفقرة الثانية اعلى وسط حسابي قيمته (3,66) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبأنحرف معياري (0,772) ومعامل اختلاف (21%) مما يدل على مساهمة البرامج التدريبية في تحجيم حالات الفشل لدى المتدربين، اما بالنسبة الى الفقرة الخامسة فقد حققت ادنى وسط حسابي البالغ (3,16) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأنحرف معياري (0,842) ومعامل اختلاف (26%)، مما يؤشر على انخفاض القدرة لدى المركز المبحوث على تقديم نتائج إيجابية في ضوء البرامج التدريبية لزيادة أداء المتدربين والتي استشعرته منظمات المتدربين لدى المركز المبحوث.

3-2- واقع رضا الزبون على وفق استجابات افراد العينة في المركز المبحوث:

يعد رضا الزبون متغيراً تابعاً يضم الابعاد (الجودة المدركة، القيمة المدركة، توقعات الزبون، شكاوي الزبون، اجمالي رضا الزبون) حيث بلغ الوسط الحسابي العام لرضا الزبون (3.00) كما موضح في الجدول (7) وبأنحرف معياري (0,841) ومعامل اختلاف (28%) وهو مساوي للوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يوضح هناك فروق بين استجابات افراد العينة للمركز المبحوث حيث هناك عدم رضا من قبل المتدربين لمستوى البرامج التدريبية المقدمة لهم وفي الاتي عرض كل بُعد بشكل مستقل وتحليل استجابة افراد العينة منها:

3-2-1- واقع الجودة المدركة

يلاحظ من الجدول (7) ان الوسط الحسابي العام للجودة المدركة قد بلغت (3,13) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأنحرف معياري (0,873) ومعامل اختلاف (27%) مما يدل على هناك جودة مدركة بمستوى متوسط

حيث هناك ضعف للبرامج التدريبية لتلبية حاجات ورغبات المتدربين ولا يوجد رغبة لدى المتدربين مرة أخرى للذهاب الى البرامج التدريبية، وهذا ما أكدته الفقرة الثالثة حيث كان الوسط الحسابي (2,96) وهي اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف معياري (1,160) ومعامل اختلاف (39%) وقد تم قياس ذلك ايضاً بالفقرات (X3, X4, X5, X2, X1).

الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للجودة المدركة N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تلبية البرامج التدريبية حاجات ورغبات المتدربين في ضوء اختصاصهم	3.32	0.653	19.7
2	تتمتع البرامج التدريبية بأعمادية عالية	3.16	0.842	26.6
3	يلتحق المتدربين مرة أخرى ببرامج التدريب لو اتاحت لهم الفرصة مستقبلاً ومن دون تردد	2.96	1.160	39.2
4	ترتقي البرامج التدريبية بأداء المتدربين وتحثهم على التميز	3.40	0.571	16.8
5	قناعة المتدربين بمستوى البرامج التدريبية المقدمة يحثهم على تحفيز الاخرين للتعامل مع المركز	2.82	1.137	40.3
الجودة المدركة Y1				
رضا الزبون Y				
		3.13	0.873	27.9
		3.00	0.841	28.0

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

وقد حققت الفقرة الرابعة اعلى وسط حسابي قيمته (3,40) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبأنحراف معياري (0,571) ومعامل اختلاف (16%) مما يدل على حث المتدربين على التميز، اما بالنسبة الى الفقرة الخامسة فقد حققت ادنى وسط حسابي البالغ (2,82) وهو اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف معياري (1,137) ومعامل اختلاف (40%)، الامر الذي يشير الى انخفاض في قناعة المتدربين بمستوى البرامج التدريبية المقدمة لذلك تخرج منهم الكلمة من الفم بنتائج سلبية.

3-2-2- واقع القيمة المدركة

يشير الجدول (8) الى تباين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لبعدها القيمة المدركة من وجهة نظر المتدربين، حيث ان الوسط الحسابي العام لأستجابة افراد العينة قد بلغت (2,96) وهي اقل من الوسط البالغ (3)، وبأنحراف معياري (0,888) ومعامل الاختلاف (30%) مما يدل على ان المتدربين لا يشعرون ان هناك قيمة مدركة لدى المركز المبحوث باتجاه تحقيق القيم الوظيفية والادراكية والاجتماعية للمتدربين، اما بالنسبة الى النتائج على مستوى الفقرات فقد تم قياس بُعد القيمة المدركة بسبعة فقرات مقسمة بثلاث ابعاد فرعية وهي (القيمة الوظيفية والقيمة الادراكية والقيمة الاجتماعية).

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للقيمة المدركة N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تلبي البرامج التدريبية احتياجات المتدربين بشكل جيد	3.00	0.833	27.8
2	يهتم المركز بتحسين جودة البرامج التدريبية	3.34	0.823	24.6
3	يوفر المركز البرنامج التدريبي في الوقت المناسب للمتدربين	2.66	0.772	29.0
	القيمة الوظيفية:	3.00	0.809	27.0
4	توفر البرامج التدريبية الراحة والمتعة للمتدربين	2.58	1.051	40.7
5	تؤمن البرامج التدريبية ب بروز علاقات اجتماعية قوية بين المتدربين	3.22	0.910	28.3
	القيمة الادراكية:	2.90	0.981	33.8
6	تمنح البرامج التدريبية شعوراً بالقبول لدى المتدربين	2.76	0.771	28.2
7	تنمي البرامج التدريبية في المتدربين روح تقبل الرأي الاخر والحوار البناء	3.10	0.974	31.4
8	القيمة الاجتماعية:	2.93	0.873	29.8
	القيمة المدركة Y2	2.96	0.888	30.0

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

حيث نتائج الإجابة قد توزعت بين اعلى وأدنى مستوى إجابة حققتها كل بُعد فرعي لُبعد القيمة المدركة وكالاتي:
 البُعد الفرعي القيمة الوظيفية حققت الفقرة الثانية منه اعلى وسط حسابي والبالغ(3,34) وهو اعلى من الوسط الفرضي، مما يدل على ان المركز المبحوث لديه اهتمام نوعاً ما بتحسين جودة البرامج التدريبية وبأنحراف المعياري(0,823) ومعامل الاختلاف(24%) وهذا يدل على وجود فروق بالأراء، بينما حققت الفقرة الثالثة ادنى قيمة للوسط الحسابي والبالغ(2,66) وهو اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(0,772) ومعامل الاختلاف(29%) مما يدل ان المركز المبحوث لا يوافر البرامج التدريبية في الأوقات المناسبة للمتدربين، وقد حققت القيمة الوظيفية وسط حسابي عام البالغ(3,00) وهو مساوي للوسط الفرضي البالغ(3) وبأنحراف المعياري(0,809) ومعامل الاختلاف(27%) وهذا يدل على ان المتدربين لا يشعرون بالقيمة الوظيفية للمتدربين.
 حقق البُعد الفرعي القيمة الادراكية وسط حسابي عام البالغ(2,90) وهو اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(0,981) ومعامل الاختلاف(33%) وبالتالي المركز المبحوث لا يقدم قيمة ادراكية للمتدربين في ضوء البرامج التدريبية التي قدمها للدورة التدريبية، اذ كانت نتائج الإجابة قد توزعت بين اعلى مستوى إجابة حققتها الفقرة الثانية بوسط حسابي(3,22) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(0,910) ومعامل الاختلاف(28%)

وهذا يؤشر ان البرامج التدريبية تؤمن ب بروز علاقات اجتماعية بين المتدربين وهذا جاء من التنشئة في البيئة العراقية التي تحفز على العلاقات الاجتماعية، بينما حققت الفقرة الاولى ادنى قيمة للوسط الحسابي والبالغ(2,58) وهو اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(1,051) ومعامل الاختلاف(40%) مما يؤشر ان المركز المبحوث لا يوافر برامج تدريبية تقدم الراحة والمتعة للمتدربين.

البُعد الفرعي للقيمة الاجتماعية حققت الفقرة الثانية منه اعلى وسط حسابي والبالغ(3,10) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(0,974) ومعامل الاختلاف(31%)، وهذا يؤشر ان البرامج التدريبية تنمي روح تقبل الرأي الاخر لدى المتدربين، بينما حققت الفقرة الاولى ادنى قيمة للوسط الحسابي والبالغ(2,76) وهو اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري(0,771) ومعامل الاختلاف(28%) وهذا يدل عدم قبول المتدربين للبرامج التدريبية المقدمة من المركز المبحوث.

3-2-3- واقع توقعات الزبون

يوضح الجدول (9) ان الوسط الحسابي اعلى من الوسط الفرضي في جميع الفقرات ماعدا الفقرات (X5,X2) حيث كان الوسط الحسابي على التوالي (2,56، 2,96) وبأنحراف المعياري (1,109، 0,605) ومعامل الاختلاف (43%، 20%) والذي يؤكد على اتفاق الآراء حول الفقرات، حيث يرى المتدربين ان الفقرات (X5, X2) تدل ان المركز المبحوث لا يقدم البرامج التدريبية التي تفوق توقعاتهم وايضاً لا يوافر برامج تدريبية تقدم مهارات تتوافق مع متطلباتهم، اما بالنسبة للفقرات (X4,X3,X1) فقد حصلت على وسط حسابي بالتوالي (3,04، 3,38، 3,16) وهي اعلى من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري (0,699، 0,779، 0,738) ومعامل الاختلاف (23%، 23%، 23%)، أي ان البرامج المقدمة توسم بأنها مطابقة للمواصفات بشكل متوسط.

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لتوقعات الزبون N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تلمي البرامج التدريبية توقعات المتدربين	3.04	0.699	23.0
2	البرامج التدريبية التي يقدمها المركز تفوق توقعات المتدربين	2.56	1.109	43.3
3	توسم البرامج التدريبية التي يقدمها المركز بكونها مطابقة للمواصفات المطلوبة	3.38	0.779	23.1
4	تهيئنا البرامج التدريبية بناءً على المقترحات المقدمة من قبل المتدربين	3.16	0.738	23.4
5	توافر البرامج التدريبية معارف ومهارات تتوافق مع متطلبات المتدربين	2.96	0.605	20.4
	توقعات الزبون Y3	3.02	0.786	26.0

من هذا المحور نلاحظ ان توقعات الزبون حصلت على وسط حسابي (3,2) وهو مساوي للوسط الفرضي وبأنحراف المعياري (0,786) ومعامل الاختلاف (26%)، أي يدل على عدم رضا المتدربين عن المركز المبحوث بسبب عدم متابعة المركز المبحوث للمتدربين والبحث عن توقعاتهم.

3-2-4- واقع شكاوي الزبون

لا يوجد استماع من قبل المركز المبحوث لشكاوي الزبون، اذ بلغ الوسط الحسابي العام (2,88) وهو اقل من الوسط الفرضي بأنحراف معياري (0,818) ومعامل اختلاف (28%) كما موضح في الجدول (10)، وهذا يؤكد اتفاق الآراء حول الفقرات، مما يؤشر ان المركز المبحوث لا يستمع لآراء ومقترحات المتدربين ولا يقوم بتعديل البرامج التدريبية في حالة حصول شكاوي من المتدربين، حيث تم قياس ذلك بالفقرات (X5، X4، X3، X2، X1).

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لشكاوي الزبون N=(50)

السؤال	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	يستجيب المركز لشكاوي المتدربين بشكل سريع ويحرص على النظر في مضمونها	3.06	0.767	25.1
2	يستمع المركز لآراء المتدربين ومقترحاتهم حول البرامج التدريبية المقدمة لهم	2.90	0.931	32.1
3	يحرص المركز على معالجة المشكلات التي تواجه المتدربين اثناء التحاقهم بالبرنامج التدريبي	3.32	0.819	24.7
4	يتخذ المركز الإجراءات التصحيحية بهدف التحسين في البرامج التدريبية	2.72	0.729	26.8
5	يقوم المركز بتعديل البرنامج التدريبي لأكثر من مرة في حالة حصول شكاوي من المتدربين عن ضعف محتواه	2.84	0.842	29.6
	شكاوي الزبون Y4	2.88	0.818	28.4

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد حققت الفقرة الثالثة اعلى مستوى للوسط الحسابي البالغ (3,32) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري (0,819) ومعامل الاختلاف (24%)، وهذا يدل ان المركز المبحوث حريص على معالجة انية فقط للمشكلات اثناء الدورة فقط ولا يقوم بالحل للمشكلة بشكل كامل، بينما حققت الفقرة الرابعة ادنى مستوى للوسط الحسابي والبالغ (2,72) وهي اقل من الوسط الفرضي وبأنحراف المعياري (0,729) ومعامل الاختلاف (26%)، وهذا يؤشر ان المركز لا يتخذ الإجراءات التصحيحية لتحسين البرامج التدريبية.

3-3- نتائج اختبار علاقة الارتباط بين تقييم عملية التدريب ورضا الزبون:

يهدف هذا المحور الى عرض نتائج اختبار الفرضيات الخاصة بالارتباط، من حيث قوة معاملات الارتباط، ومعنوية العلاقات المتحققة من عدمها باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط (Simple Linear Correlation Coefficient).

3-3-1- اختبار علاقة الارتباط بين ردود الفعل ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي:

الجدول (11) معاملات الارتباط بين ردود الفعل ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي

اجمالي رضا الزبون y	شكاوي الزبون Y4	توقعات الزبون Y3	القيمة المدركة Y2	الجودة المدركة Y1	معامل الارتباط R	ردود الفعل X1
**0.712	**0.303	**0.230	**0.709	**0.715		
n = 50	قيمة (r) = (1+) علاقة طردية			** عند مستوى معنوية (0.01)		
	قيمة (r) = (1-) علاقة عكسية			* عند مستوى معنوية (0.05)		

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين ردود الفعل كأحد ابعاد تقييم عملية التدريب، وابعاد رضا الزبون، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين لردود الفعل مع الجودة المدركة (**0.715) وهي قيمة قوية موجبة طردية ومعنوية عند مستوى (0.01) وترجع قوة العلاقة مع الجودة المدركة اذا اهتم المركز بتوافر مدربين كفؤين قادرين في إيصال المادة التدريبية وبالتالي سوف تؤدي الى تمتع البرامج التدريبية بأعتمادية عالية، اما قيمة معامل الارتباط لردود الفعل مع القيمة المدركة بلغت (**0.709) وهي قيمة قوية موجبة طردية ومعنوية عند مستوى (0.01) وهذه القوة سببها اذا اهتم المركز بيئة برامج تدريبية مناسبة من حيث الإضاءة والتكيف وبالتالي تعمل على تعزيز الراحة والمتعة للمتدربين، اما قيمة معامل الارتباط لردود الفعل مع توقعات الزبون بلغت (**0.230) وهي قيمة موجبة ضعيفة بسبب عدم استمتاع المتدربين بالبرامج التدريبية التي يقدمها المركز وهي لا تفوق توقعاتهم، اما قيمة معامل الارتباط لردود الفعل مع شكاوي الزبون بلغت (**0.303) وهي قيمة موجبة ضعيفة وهذا الضعف جاء من ان المركز لا يقوم بتنوع أساليب التدريب وفقاً لأراء ومقترحات المتدربين حول البرامج التدريبية المقدمة لهم، اما قيمة معامل الارتباط لردود الفعل مع اجمالي رضا الزبون (**0.712) فهي قيمة قوية موجبة طردية ومعنوية، وبالتالي كل ما ذكر عزز قوة معامل الارتباط بين ردود الفعل وبين اجمالي رضا الزبون.

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة في علاقة الارتباط بين ردود الفعل ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد فأننا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص "يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد".

3-3-2- اختبار علاقة الارتباط بين التعلم ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي:

الجدول (12) معاملات الارتباط بين التعلم ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي

الاجمالي رضا الزبون y	شكاوي الزبون Y4	توقعات الزبون Y3	القيمة المدركة Y2	الجودة المدركة Y1	معامل الارتباط R	التعلم X1
**0.761	**0.867	**0.770	0.210	**0.725		
n =50	قيمة (r) = (1+) علاقة طردية			** عند مستوى معنوية (0.01)		
	قيمة (r) = (1-) علاقة عكسية			* عند مستوى معنوية (0.05)		

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

يوضح الجدول (12) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين التعلم ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد، حيث بلغت قيم معاملات الارتباط بين التعلم و(الجودة المدركة، القيمة المدركة، توقعات الزبون ، شكاوي الزبون، اجمالي رضا الزبون) على التوالي (**0,725 ، 0,210 ، **0,770 ، **0,867 ، **0,761)، وهي قيم موجبة قوية وضعيفة ومعنوية عند مستوى (0.01)، ففوة العلاقة مع الجودة المدركة اذا قدم المركز برامج تدريبية تُساهم في زيادة المعارف والمهارات للمتدربين هذا يؤدي الى تلبية حاجات ورغبات المتدربين في ضوء اختصاصهم، اما العلاقة مع القيمة المدركة فهي علاقة ضعيفة بسبب ضعف الاهتمام بتقييم المتدربين بعد انتهاء البرامج التدريبية كأحد معايير قياس مستوى التعلم وبالتالي ينعكس على التحسين في جودة البرامج التدريبية. اما قوة العلاقة مع توقعات الزبون فهي بسبب اهتمام البرامج التدريبية في تطوير الإمكانيات الإدارية، وهذا عكس معارف تتوافق مع متطلبات المتدربين، اما قوة وجوهية العلاقة مع شكاوي الزبون فتعود الى استطاعة المتدرب من قياس المعرفة التي اكتسبها وهذا في ضوء حرص المركز على معالجة المشكلات التي تواجه المتدربين اثناء البرامج التدريبية فقط. وجميع معاملات الارتباط المتحققة على مستوى الابعاد وأدت الى قوة ومعنوية علاقة الارتباط مع رضا الزبون اجمالاً.

في إطار ما ذكر وفي حدود النتائج الخاصة بأختبار علاقة الارتباط بين التعلم ورضا الزبون على مستوى الابعاد والاجمالي فأننا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص "يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد".

3-3-3- اختبار علاقة الارتباط بين السلوك ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي:

الجدول (13) معاملات الارتباط بين السلوك ورضا الزبون على مستوى الأبعاد والمستوى الإجمالي

السلوك X2	معامل الارتباط R	الجودة المدركة Y1	القيمة المدركة Y2	توقعات الزبون Y3	شكاوي الزبون Y4	اجمالي رضا الزبون y
		**0.890	**0.717	**0.708	0.294	**0.892
		قيمة (r) = (1+) علاقة طردية				n = 50
		قيمة (r) = (1-) علاقة عكسية				
		** عند مستوى معنوية (0.01)				
		* عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

يوضح الجدول (13) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين السلوك ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط للسلوك مع الجودة المدركة (**0.890) ومع القيمة المدركة بلغت (**0.717) ومع توقعات الزبون بلغت (**0.708) ومع شكاوي الزبون بلغت (0.294) ومع اجمالي رضا الزبون (**0.892) عند مستوى (0.01)، وان قوة العلاقة مع الجودة المدركة اذا قدم المركز برامج تدريبية تساهم في تغيير سلوك المتدربين للأفضل وبالتالي هذا التغيير سوف يعمل على حث المتدربين على تحفيز الاخرين، اما قوة العلاقة مع القيمة المدركة سببها ان المركز اذا ساهم بتقديم مهارات سوف يمنح المتدربين شعوراً بالقبول، اما العلاقة مع توقعات الزبون فهي قوية اذا تابع المركز اثر البرامج التدريبية على سلوك المتدربين وبالتالي يعمل ليحقق تلبية لتوقعات المتدربين، اما العلاقة مع شكاوي الزبون فظهرت ضعيفة بسبب ان التغيير في السلوك يقل بمرور الوقت وبالتالي الاستجابة ضعيفة لشكاوي المتدربين وبالتالي كل ما ذكر عزز قوة معامل الارتباط بين السلوك وبين اجمالي رضا الزبون.

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة في علاقة الارتباط بين السلوك ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد فأنا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص "بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الأبعاد".

3-3-4- اختبار علاقة الارتباط بين النتائج ورضا الزبون على مستوى الأبعاد والمستوى الإجمالي:

الجدول (14) معاملات الارتباط بين النتائج ورضا الزبون على مستوى الأبعاد والمستوى الإجمالي

النتائج X3	معامل الارتباط R	الجودة المدركة Y1	القيمة المدركة Y2	توقعات الزبون Y3	شكاوي الزبون Y4	اجمالي رضا الزبون y
		**0.709	**0.708	**0.767	**0.803	**0.856
		قيمة (r) = (1+) علاقة طردية				n = 50
		قيمة (r) = (1-) علاقة عكسية				
		** عند مستوى معنوية (0.01)				
		* عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

يوضح الجدول (14) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين النتائج رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد، حيث بلغت قيم معاملات الارتباط بين النتائج و(الجودة المدركة، القيمة المدركة، توقعات الزبون، شكاوي الزبون، اجمالي رضا الزبون) على التوالي ($**0,709$ ، $**0,708$ ، $**0,767$ ، $**0,803$ ، $**0,856$)، وهي قيم موجبة قوية ومعنوية عند مستوى (0.01)، حيث ان قوة العلاقة مع الجودة المدركة تتحقق اذا ساهمت البرامج التدريبية في تحجيم حالات الفشل للمتدربين وبالتالي الارتقاء بأدائهم وتحثهم على التميز، اما العلاقة مع القيمة المدركة فهي علاقة طردية اذا تم تشخيص مشكلات أداء المتدربين وبالتالي سوف يؤدي الى تلبية البرامج التدريبية لحاجات المتدربين بشكل جيد، اما قوة العلاقة مع توقعات الزبون فهي قوية حيث اذا استطاع المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية العمل بطريقة مهنية افضل هذا يؤدي الى وسوم البرامج التدريبية التي يقدمها المركز بأنها مطابقة للمواصفات، اما قوة العلاقة مع شكاوي الزبون فتعود اذا ازداد التزام المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية يؤدي الى اتخاذ المركز الإجراءات التصحيحية بهدف التحسين، حيث ان جميع معاملات الارتباط المتحققة على مستوى الابعاد أدت الى قوة ومعنوية علاقة الارتباط مع رضا الزبون اجمالاً.

في اطار ما ذكر وفي حدود النتائج الخاصة بأختبار علاقة الارتباط بين النتائج ورضا الزبون على مستوى الابعاد والاجمالي فأنا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص "وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد".

3-3-5- اختبار علاقة الارتباط بين اجمالي تقييم عملية التدريب ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي:

الجدول (15) معاملات الارتباط بين اجمالي تقييم عملية التدريب ورضا الزبون على مستوى الابعاد والمستوى الإجمالي

اجمالي رضا الزبون y	شكاوي الزبون Y4	توقعات الزبون Y3	القيمة المدركة Y2	الجودة المدركة Y1	معامل الارتباط R	اجمالي تقييم عملية التدريب X
**0.889	0.316	**0.712	**0.710	**0.740		
n =50	قيمة $(r) = (+1)$ علاقة طردية			** عند مستوى معنوية (0.01)		
	قيمة $(r) = (-1)$ علاقة عكسية			* عند مستوى معنوية (0.05)		

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

يظهر الجدول (15) نتائج قياس معامل الارتباط الخطي البسيط بين تقييم عملية التدريب ورضا الزبون، وتشير النتائج ان معامل الارتباط على مستوى العينة اجمالاً بلغ ($**0,889$)، وهي قيمة قوية موجبة طردية، تشير الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,01)، وهذا مؤشر يدل على العلاقة بين تقييم عملية التدريب ورضا الزبون، وبالتالي نرفض فرضية العدم (H_0) فرضية الاختبار الرئيسية الأولى التي تنص " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اجمالي تقييم عملية التدريب ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اجمالي تقييم عملية التدريب

ورضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد" وهذا يدل انه كلما قام المركز المبحوث بالاهتمام بعملية تقييم التدريب يؤدي الى زيادة رضا المتدربين وبالتالي يتم تحقيق الكفاءة والفاعلية للبرامج التدريبية.

3-4- اختبار علاقة تأثير تقييم عملية التدريب في رضا الزبون:

استكمالاً للاختبارات وتحليل فرضيات علاقات الارتباط، سوف يتم عرض نتائج اختبار علاقات تأثير متغير البحث المستقل تقييم عملية التدريب بأبعاده (ردود الفعل، التعلم، السلوك، النتائج، اجمالي تقييم عملية التدريب) في المتغير التابع رضا الزبون بأبعاده (الجودة المدركة، القيمة المدركة، توقعات الزبون، شكاوي الزبون، اجمالي رضا الزبون) وذلك باستخدام اسلوب تحليل الانحدار.

3-4-1- تحليل تأثير ردود الفعل في اجمالي رضا الزبون وابعاده:

يوضح الجدول (16) أن ردود الفعل قد حقق تأثير معنوي في رضا الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) مامقداره (0,507)، وهذا يعني ان ردود الفعل يساهم بمقدار (50%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبون، وأن (50%) فقط من التغيرات التي تحدث في رضا الزبون سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (19,562)**، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (F) البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,001)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,355)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار ردود الفعل يؤدي الى تغيير اجمالي رضا الزبون بمقدار (0,355).

الجدول (16) تأثير ردود الفعل في اجمالي رضا الزبون وابعاده

المتغيرات	المعلمات	الجودة المدركة	القيمة المدركة	توقعات الزبون	شكاوي الزبون	اجمالي رضا الزبون
معامل التحديد R^2		0.511	0.503	0.053	0.092	0.507
معامل الانحدار β		0.836	0.286	0.089	0.208	0.355
قيمة المحسوبة (T)		**8.440	*2.329	0.891	1,430	**4.423
قيمة المحسوبة (F)		**71,241	*5.424	0.794	2.015	**19.562
طبيعة العلاقة		معنوية عالية	معنوية	غير معنوية	غير معنوية	معنوية عالية
P		0,000	0,015	0,377	0,060	0,000
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01)		=	قيمة (t) الجدولية = 2.390			n = 50
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.05)		=	قيمة (t) الجدولية = 1.671			

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

وكان أكبر تأثير معنوي قد حققه ردود الفعل في الجودة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) بمقدار (0,511)، وهذا يعني أن بُعد ردود الفعل يحدث ما مقداره (51%) من التغيرات الحاصلة في الجودة المدركة، ودلت قيمة (F) المحسوبة على المعنوية البالغة (71,241)**، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,000)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,836)، وقيمة (T) المحسوبة (8.440)**، وهي أكبر

من (T) الجدولية البالغة (2,390)، أما اقل تأثير فقد حققه بُعد توقعات الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) بمقدار (0,053)، وهذا يعني أن بُعد ردود الفعل يحقق ما مقداره (0,053%) من التغيير الحاصل في توقعات الزبون، وهو تأثير غير معنوي، لأن كل من قيمة (F) و (t) المحسوبتان هن على التوالي (0,794) و (0,891)، وهي اقل من قيمتهما الجدولية البالغة على التوالي (4,001) و (1,671).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير ردود الفعل في اجمالي رضا الزبون تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (4,423)**، وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2,390)، وبالتالي فأنا نرفض فرضية العدم (H₀) التي تنص " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، ونقبل الفرضية البديلة (H₁) التي تنص " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لردود الفعل كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، قبولاً جزئياً، وليس بنسبة (100%).

3-4-2- تحليل تأثير التعلم في اجمالي رضا الزبون وابعاده:

يوضح الجدول (17) أن التعلم قد حقق تأثير معنوي في رضا الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) مامقداره (0,579)، وهذا يعني ان التعلم يساهم بمقدار (57%) من التغييرات الحاصلة في رضا الزبون، وأن (43%) فقط من التغييرات التي تحدث في رضا الزبون سببها عوامل أخرى لم يتضمنها أنموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (23,288)**، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (F) البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,001)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,557)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار التعلم يؤدي الى تغيير اجمالي رضا الزبون بمقدار (0,557).

الجدول (17) تأثير التعلم في اجمالي رضا الزبون وابعاده

المتغيرات	المعاملات	الجودة المدركة	القيمة المدركة	توقعات الزبون	شكاوي الزبون	اجمالي رضا الزبون
معامل التحديد	R2	0.526	0.044	0.500	0.752	0.579
معامل الانحدار	β	0.95	0.335	0.317	0.612	0.557
قيمة المحسوبة	(T)	**5.240	1.354	*2.236	**4,382	**4.826
قيمة المحسوبة	(F)	**27,461	1.833	*5.000	**19,201	**23.288
طبيعة العلاقة		معنوية عالية	غير معنوية	معنوية	معنوية عالية	معنوية عالية
	P	0,000	0,057	0,030	0,000	0,000
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = (7.007)		قيمة (t) الجدولية = 2.390		n = 50		
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = (4.001)		قيمة (t) الجدولية = 1.671				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

وكان أكبر تأثير معنوي قد حققه التعلم في شكاوي الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) بمقدار (0,752)، وهذا يعني أن بُعد التعلم يحدث ما مقداره (75%) من التغييرات الحاصلة في شكاوي الزبون، ودلت قيمة (F) المحسوبة على المعنوية البالغة (19,201)**، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7,007) بمستوى معنوية (0,000)،

وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,612)، وقيمة (T) المحسوبة (**4.382)، وهي اكبر من (T) الجدولية البالغة (2,390)، أما اقل تأثير فقد حققه بُعد القيمة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) بمقدار (0,044)، وهذا يعني أن بُعد التعلم يحقق ما مقداره (0,044%) من التغير الحاصل في القيمة المدركة، وهو تأثير غير معنوي، لأن كل من قيمة (F) و (t) المحسوبتان هن على التوالي (1,833) و (1,354)، وهي اقل من قيمتهما الجدولية البالغة على التوالي (4,001) و (1,671).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير التعلم في اجمالي رضا الزبون تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (**4,826)، وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2,390)، وبالتالي فأنا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتعلم كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، قبولاً جزئياً، وليس بنسبة (100%).

3-4-3- تحليل تأثير السلوك في اجمالي رضا الزبون وابعاده:

يوضح الجدول (18) أن السلوك قد حقق تأثير معنوي في رضا الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) ما مقداره (0,796)، وهذا يعني ان السلوك يساهم بمقدار (79%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبون، وأن (21%) فقط من التغيرات التي تحدث في رضا الزبون سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (**21,126)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (F) البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,001)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,497)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار السلوك، يؤدي الى تغيير اجمالي رضا الزبون بمقدار (0,497).

الجدول (18) تأثير السلوك في اجمالي رضا الزبون وابعاده

المعلومات	المتغيرات				
	الجودة المدركة	القيمة المدركة	توقعات الزبون	شكاوي الزبون	اجمالي رضا الزبون
السلوك	معامل التحديد R^2	0.792	0.514	0.501	0.796
	معامل الانحدار β	0.871	0.632	0.315	0.497
	قيمة (T) المحسوبة	**5.076	**4.637	*2.235	**4.596
	قيمة (F) المحسوبة	**25,769	**21.497	*4.995	**21.126
طبيعة العلاقة	معنوية عالية	معنوية	غير معنوية	غير معنوية	معنوية عالية
P	0,000	0,000	0,019	0,270	0,000
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 7.007	قيمة (t) الجدولية = 2.390		n = 50		
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = 4.001	قيمة (t) الجدولية = 1.671				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

وكان أكبر تأثير معنوي قد حققه السلوك في الجودة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) بمقدار (0,792)، وهذا يعني أن بُعد السلوك يحدث ما مقداره (79%) من التغيرات الحاصلة في الجودة المدركة، ودلت قيمة (F) المحسوبة على المعنوية البالغة (**25,769)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7,007) بمستوى معنوية (0,000)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,871)، وقيمة (T) المحسوبة (**5.076)، وهي اكبر من (T)

الجدولية البالغة (2,390)، أما اقل تأثير فقد حققه بُعد شكاوي الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) بمقدار (0,086)، وهذا يعني أن بُعد السلوك يحقق ما مقداره (0,086%) من التغير الحاصل في شكاوي الزبون، وهو تأثير غير معنوي، لأن كل من قيمة (F) و (t) المحسوبتان هن على التوالي (1,248) و (1,117)، وهي اقل من قيمتهما الجدولية البالغة على التوالي (4,001) و (1,671).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير السلوك في اجمالي رضا الزبون تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (4,596)**، وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2,390)، وبالتالي فأنا نرفض فرضية العدم (H₀) التي تنص " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للسلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، ونقبل الفرضية البديلة (H₁) التي تنص " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للسلوك كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، قبولاً جزئياً، وليس بنسبة (100%).

3-4-4- تحليل تأثير النتائج في اجمالي رضا الزبون وابعاده:

يوضح الجدول (19) أن النتائج قد حقق تأثير معنوي في رضا الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) ما مقداره (0,733)، وهذا يعني ان النتائج يساهم بمقدار (73%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبون، وأن (27%) فقط من التغيرات التي تحدث في رضا الزبون سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (15,793)**، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (F) البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,001)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,401)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار النتائج، يؤدي الى تغيير اجمالي رضا الزبون بمقدار (0,401).

الجدول (19) تأثير النتائج في اجمالي رضا الزبون وابعاده

المتغيرات	المعاملات	الجودة المدركة	القيمة المدركة	توقعات الزبون	شكاوي الزبون	اجمالي رضا الزبون
معامل التحديد R2		0.503	0.501	0.588	0.645	0.733
معامل الانحدار β		0.574	0.298	0.347	0.387	0.401
قيمة (T) المحسوبة		**3.332	*2.114	**3.079	**3,103	**3.974
قيمة (F) المحسوبة		**11,100	*4.471	**9.481	**9.627	**15.793
طبيعة العلاقة		معنوية عالية	معنوية	معنوية عالية	معنوية عالية	معنوية عالية
P		0,002	0,040	0,003	0,003	0,000
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 7.007			قيمة (t) الجدولية = 2.390			n = 50
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = 4.001			قيمة (t) الجدولية = 1.671			

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

وكان أكبر تأثير معنوي قد حققه النتائج في شكاوي الزبون، إذ بلغ معامل التحديد (R2) بمقدار (0,645)، وهذا يعني أن بُعد النتائج يحدث ما مقداره (64%) من التغيرات الحاصلة في شكاوي الزبون، ودلت قيمة (F) المحسوبة على المعنوية البالغة (9,627)**، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7,007) بمستوى معنوية (0,000)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,387)، وقيمة (T) المحسوبة (3,103)**، وهي اكبر من (T) الجدولية البالغة (2,390)، أما اقل تأثير فقد حققه بُعد القيمة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R2) بمقدار (0,501)، وهذا يعني أن بُعد النتائج يحقق ما مقداره (50%) من التغير الحاصل في القيمة المدركة، وهو تأثير معنوي، لأن كل من قيمة (F) و (t) المحسوبتان هن على التوالي (4,471) و (2,114)*، وهي اكبر من قيمتهما الجدولية البالغة على التوالي (4,001) و (1,671).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير النتائج في اجمالي رضا الزبون تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (3,974**)، وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2,390)، وبالتالي فأنا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للنتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للنتائج كأحد أبعاد تقييم التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، قبولاً جزئياً، وليس بنسبة (100%).

3-4-5- تحليل تأثير تقييم عملية التدريب في اجمالي رضا الزبون وابعاده:

يوضح الجدول (20) أن تقييم عملية التدريب قد حقق تأثير معنوي في اجمالي رضا الزبون وابعاده الفرعية ايضاً، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) مامقداره (0,790)، وهذا يعني ان تقييم عملية التدريب يساهم بمقدار (79%) من التغيرات الحاصلة في اجمالي رضا الزبون وابعاده، وأن (21%) فقط من التغيرات التي تحدث في اجمالي رضا الزبون وابعاده سببها عوامل أخرى لم يتضمنها أنموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (42,035**)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (F) البالغة (7,007) وبمستوى معنوية (0,001)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (0,709)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار تقييم عملية التدريب، يؤدي الى تغيير اجمالي رضا الزبون وابعاده بمقدار (0,709).

الجدول (20) تأثير تقييم عملية التدريب في اجمالي رضا الزبون وابعاده

المعاملات	المتغيرات				
	الجودة المدركة	القيمة المدركة	توقعات الزبون	شكاوي الزبون	اجمالي رضا الزبون
تقييم عملية التدريب	معامل التحديد R^2	0.548	0.504	0.507	0.790
	معامل الانحدار β	1.318	0.606	0.393	0.709
	قيمة (T) المحسوبة	**8.484	**3.604	*1.857	**3.254
	قيمة (F) المحسوبة	**71,976	*12.991	*3.448	**10.585
	طبيعة العلاقة	معنوية عالية	معنوية	غير معنوية	غير معنوية
P	0,000	0,001	0,031	0,002	0,000
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 7.007	قيمة (t) الجدولية = 2.390		n = 50		
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = 4.001	قيمة (t) الجدولية = 1.671				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss)

وكان أكبر تأثير معنوي قد حققه تقييم عملية التدريب في الجودة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) بمقدار (0,548)، وهذا يعني أن تقييم عملية التدريب يحدث ما مقداره (54%) من التغيرات الحاصلة في الجودة المدركة، ودلت قيمة (F) المحسوبة على المعنوية البالغة (71,976**)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7,007) بمستوى معنوية (0,000)، وكانت قيمة معلمة الانحدار (β) (1,318)، وقيمة (T) المحسوبة (8.484**)، وهي اكبر من (T) الجدولية البالغة (2,390)، أما اقل تأثير فقد حققه بُعد القيمة المدركة، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) بمقدار (0,504)، وهذا يعني أن تقييم عملية التدريب يحقق ما مقداره (50%) من التغيير الحاصل في القيمة المدركة، وهو تأثير معنوي، لأن كل من قيمة (F) و (t) المحسوبتان هن على التوالي (12,991**) و (3,604**)، وهي اكبر من قيمتهما الجدولية البالغة على التوالي (7,007) و (2,390).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير تقييم عملية التدريب في اجمالي رضا الزبون وابعاده تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (6,483**)، وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2,390)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم (H_0) التي تنص " لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأجمالي تقييم عملية التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص " بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأجمالي تقييم عملية التدريب في رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى الابعاد"، قبولاً جزئياً، وليس بنسبة (100%).

3-5 نتائج اختبار الفروق بين المنظمات في الوزارات في مستوى المتغيرات مدار البحث (اجمالاً وعلى مستوى المحاور):

3-5-1 نتائج اختبار الفروق لمتغير تقييم عملية التدريب اجمالاً وعلى مستوى محاوره الفرعية:

يوضح الجدول (21) الفروق لأجمالي متغير تقييم عملية التدريب ومحاوره الفرعية وكما يأتي:-

الجدول (21) اختبار (Kruskal Wallis) للفروق حول اجمالي متغير تقييم عملية التدريب ومحاوره الفرعية

الحالة	القرار	مستوى الدلالة P	قيمة Kruskal Wallis المحسوبة للاختبار	المعلومات	
				اسم المتغير	ردود الفعل
توجد فروق	رفض الفرضية	0.004	**11,106	اجمالي تقييم عملية التدريب	التعلم
لا توجد فروق	قبول الفرضية	0.056	**6,143		السلوك
توجد فروق	رفض الفرضية	0.009	**9,416		النتائج
لا توجد فروق	قبول الفرضية	0.060	*5,617		اجمالي تقييم عملية التدريب
توجد فروق	رفض الفرضية	0.002	**12,238		
n =50			10.597 = (0.01)	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (0.01)	
			9.210 = (0.05)	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (0.05)	

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

الفروق في ردود الفعل: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة لمحور ردود الفعل (11,106**)، وبقية مستوى الدلالة (0,004)، وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (10,597)، وبالتالي هناك رفض لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في ردود الفعل من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها"، وتقبل الفرضية التي تشير بأن " توجد فروق ذات دلالة معنوية في ردود الفعل من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها"، أي يوجد اختلاف في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

الفروق في التعلم: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة للتعلم (6,143*)، وبقية مستوى الدلالة (0,056)، وهي اقل من القيمة الجدولية البالغة (9,210)، وقيمة (P) اعلى من (0,05)، وبالتالي هناك قبول لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في التعلم من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها"، وبالتالي يوجد اتفاق في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها.

الفروق في السلوك: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة للسلوك (9,416**)، وبقية مستوى دلالة (0,009)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (10,597)، وبالتالي هناك رفض لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في السلوك من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها"، وتقبل

الفرضية التي تنص " توجد فروق ذات دلالة معنوية في السلوك من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، أي يوجد اختلاف في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها. الفروق في النتائج: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة للنتائج (5,617*)، وقيمة مستوى الدلالة (0,060)، وهي أقل من القيمة الجدولية البالغة (9,210)، وقيمة (P) أعلى من (0,05) وبالتالي هناك قبول لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النتائج من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، أي يوجد اتفاق في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول الاستجابات المتحققة بصدد اجمالي المحور وفقراته.

الفروق بصدد اجمالي متغير تقييم عملية التدريب: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة لأجمالي متغير تقييم عملية التدريب (12,238**)، وقيمة مستوى الدلالة (0,002)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (10,597)، وبالتالي هناك رفض لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، وبرز اختلاف في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول مستوى اجمالي المتغير المبحوث. في إطار النتائج المتحققة يتضح إمكانية رفض الفرضية الرئيسية التي تذهب الى " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد تقييم التدريب من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها " رفضاً تاماً.

3-5-2- نتائج اختبار الفروق لمتغير رضا الزبون اجمالاً وعلى مستوى محاوره الفرعية:

يوضح الجدول (22) الفروق لأجمالي متغير رضا الزبون ومحاوره الفرعية وكالاتي:

الجدول (22) اختبار (Kruskal Wallis) للفروق حول اجمالي متغير رضا الزبون ومحاوره الفرعية

الحالة	القرار	مستوى الدلالة P	قيمة Kruskal Wallis المحسوبة للاختبار	المعلومات	
				اسم المتغير	
لا توجد فروق	قبول الفرضية	0.172	*3,517	الجودة المدركة	اجمالي رضا الزبون
توجد فروق	رفض الفرضية	0.002	**12,596	القيمة المدركة	
لا توجد فروق	قبول الفرضية	0.194	*3,275	توقعات الزبون	
لا توجد فروق	قبول الفرضية	0.165	*3,603	شكاوي الزبون	
توجد فروق	رفض الفرضية	0.004	**11.109	اجمالي رضا الزبون	
		n =50	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 10.597 القيمة الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = 9.210		

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

الفروق حول محور الجودة المدركة: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة للجودة المدركة (3,517*)، وقيمة مستوى الدلالة (0,172)، وهي اصغر من القيمة الجدولية البالغة (9,210)، وبالتالي هناك قبول لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في الجودة المدركة من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، أي يوجد اتفاق في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول هذا المحور والفقرات المخصصة لقياس مستواه.

الفروق حول محور القيمة المدركة: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة للقيمة المدركة (12,596**)، وقيمة مستوى الدلالة (0,002)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (10,597)، وبالتالي هناك رفض لفرضية الاختبار

التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيمة المدركة من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص " توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيمة المدركة من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، لان هناك اختلاف في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول المحور وفقراته.

الفروق حول محور توقعات الزبون: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة لتوقعات الزبون (3,275*)، وبقية مستوى الدلالة (0,194)، وهي اصغر من القيمة الجدولية البالغة (9,210)، وبالتالي هناك قبول لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في توقعات الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، وذلك لوجود اتفاق في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول فقرات المحور واجماليه.

الفروق حول محور شكاوي الزبون: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة لشكاوي الزبون (3,603*)، وبقية مستوى الدلالة (0,165)، وهي اصغر من القيمة الجدولية البالغة (9,210)، وبالتالي هناك قبول لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في شكاوي الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، لتحقق اتفاق في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول المحور وفقراته.

الفروق بصدد اجمالي متغير رضا الزبون: كانت قيمة (Kruskal Wallis) المحسوبة لمتغير رضا الزبون (11.109**)، وبقية مستوى الدلالة (0.004)، وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (10,597)، وبالتالي هناك رفض لفرضية الاختبار التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها "، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص " توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها " لان هناك اختلاف في الآراء بين المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها حول مستوى اجمالي المتغير المبحوث.

في اطار النتائج المتحققة يتضح إمكانية رفض الفرضية الرئيسية التي تذهب الى " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في اجمالي وابعاد رضا الزبون من وجهة نظر المتدربين بأختلاف المنظمة التي ينتمي لها " رفضاً تاماً.

3-6- اختبار التحليل العاملي للمتغير المستقل تقييم عملية التدريب:

سيتم استخدام أسلوب التحليل العاملي بهدف التحقق من قوة وضعف فقرات الاستبانة، وذلك للتحقق من مدى قدرة فقرات متغيرات البحث الفرعية التي يتضمنها المتغير الرئيسي المستقل تقييم التدريب، لذلك سيتم تحليل العوامل الرئيسية التي في ضوءها تجري عملية تحديد نسب التشعب، وتحديد درجة التميز وفي ضوء استخراج مصفوفة العوامل، حيث تبين في ضوء نتائج التحليل العاملي الذي يحدد العوامل الأكثر تأثيراً من بين المتغيرات الفرعية لتقييم التدريب في رضا الزبون، وفي ضوء فقرات الاستبانة المعتمدة لقياس تقييم التدريب في رضا الزبون، تم ترشيح (2) عاملين يتحكمان في اتجاه تميز فقرات الاستبانة فيما يخص المتغير المستقل تقييم التدريب كما هو موضح في الجدول (23)، اذ إن هذه العوامل هي الأكثر تأثيراً في فاعلية رضا الزبون بحسب تسلسل أهميتها، وكل عامل منها يضم الفقرات الأكثر تأثيراً من بين فقرات تقييم التدريب، والتي حققت اتفاقاً ما نسبته (52%) من التباين الكلي من آراء المتدربين لما يتوقعوه من العوامل والمتغيرات التي تكون قيمها مساوية او اكثر من (0.5) وكما موضحة في الجدول (23) وعلى النحو الآتي:

جدول (23) تحليل العوامل الرئيسية و التبعيات والتباين لمتغير تقييم التدريب

العامل	الوصف	المضمون	نسبة تشبع العامل	التباين	
				التباين الكلي	التباين المجمع
الأول	ردود الفعل	X1. تركز اهداف وموضوعات البرامج التدريبية على اهم الجوانب المعرفية	0.777	%37	%37
		X2. يمتلك المدربون كفاءة علمية عالية في إيصال المادة التدريبية	0.735		
		X3. تعد بيئة البرامج التدريبية مناسبة من حيث الإضاءة، والتكييف، والاثاث،...	0.899		
		X4. يستمتع المتدربين بالبرامج التدريبية ويستفادون من محتواها	0.629		
	التعلم	X5. أساليب التدريب التي يعتمدها المركز تؤمن وصول المادة التدريبية بنجاح	0.629		
		X7. يستطيع المتدربين نقل ما تعلموه من البرامج التدريبية وتطبيقه في مواقع العمل	0.898		
	السلوك	X11. تساهم البرامج التدريبية في تغيير سلوك المتدربين نحو الأفضل	0.842		
		X12. المهارات التي اكتسبتها من خلال التدريب اثرت على تنشيط دوافعي للأبداع في العمل	0.535		
		X14. يتابع المركز اثر البرامج التدريبية على سلوك المتدربين	0.798		
	النتائج	X18. يزداد التزام المتدربين بعد الانتهاء من الالتحاق بالبرنامج التدريبي	0.703		
X19. تستشعر المنظمات النتائج الإيجابية التي تعكسها البرامج التدريبية على اداء المتدربين ثم على تحقيق اهدافه		0.703			
الثاني	التعلم	X9. يستطيع المتدرب ان يقيس مستوى المعرفة التي اكتسبها بعد انتهاء البرنامج التدريبي	0.592	%14	%52
		X15. يستطيع المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية العمل بطريقة مهنية افضل واكثر دقة من السابق	0.743		
	النتائج	X16. تسهم البرامج التدريبية في تحجيم حالات الفشل لدى المتدربين	0.767		
		X17. يتم تشخيص مشكلات أداء المتدربين بعد البرامج التدريبية بوقت قصير مقارنة بما قبل التدريب	0.723		

المصدر:- أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

يتضح من الجدول (23) الآتي:-

ان العامل الأول هو الأكثر تأثيراً وتضمن (11) فقرة ذات تأثير عالي في فاعلية رضا الزبون، حيث تضمن فقرات البُعد ردود الفعل الذي يضم (5) فقرات والبُعد التعلم الذي يضم (1) فقرة واحدة فقط والبُعد السلوك الذي يضم (3) فقرات والبُعد النتائج الذي يضم (2) فقرتان فقط، فسرت ما نسبته (37%) من التباين الكلي والذي احتل المرتبة الأولى من حيث اهميته في تفسير العلاقة بين هذه الفقرات ورضا الزبون من خلال قيم التبعيات والتي تعكس الارتباط بمعاملات موجبة. ويبدو ان الفقرات الخاصة بهذا العامل تؤدي دوراً أساسياً في تعزيز رضا الزبون.

يأتي العامل الثاني في المرتبة الثانية من حيث اهميته في تفسير العلاقة بين هذه الفقرات ورضا الزبون، والذي يضم (4) فقرات ذات تأثير في فاعلية رضا الزبون، حيث تضمن فقرات لبُعد التعلم الذي يضم (1) فقرة واحدة فقط والبُعد النتائج الذي يضم (3) فقرات، اذ كانت نسبة مساهمته في تفسير التباين الكلي هي (52%) ومن ملاحظة الجدول (18) نجد ان قيم التبعيات تعكس ارتباط كل من الفقرات (الاربعة) الموضحة فيه، لذا فإن لهذا المتغير تأثير في رضا الزبون، الا انه ليس بأهمية المتغير الاول. ويتضح مما تقدم شدة ارتباط وتأثير فقرات تقييم التدريب.

المبحث الرابع:4- الاستنتاجات والتوصيات

4-1- الاستنتاجات: أفرزت نتائج التحليل العملي لواقع المركز موقع البحث الاستنتاجات الآتية:

1. ان ردود الفعل كانت باتجاه ان المركز لا يهتم ببيئة العمل الاهتمام الكافي لتحقيق تناسب البرامج التدريبية مع محتوى الدورة التدريبية، وهناك تباين بين المنظمات الثلاث حول ردود الفعل.
2. يوجد تقييم للبرامج التدريبية على الأمد القصير فقط وعدم وجود تقييم في الأمد الطويل مما أدى الى عدم إمكانية التعرف على درجة الاستفادة من البرامج التدريبية، وهناك اتفاق على ذلك بين المنظمات حول تقييم البرامج التدريبية.
3. ان تغيير السلوك والنتائج لدى المتدربين ظهرت بمستوى متوسط بسبب عدم تغيير البرامج التدريبية من قبل المركز وهذا متأتي في ضوء عدم وجود تقييم على الأمد الطويل للمتدربين وقياس سلوكهم والنتائج المتحققة لمنظماتهم بعد اكتساب القدرات والمهارات من البرامج التدريبية، وهناك اتفاق بالأراء بين المنظمات حول السلوك والنتائج المتحققة.
4. هناك جودة مدركة من قبل المتدربين بمستوى متوسط بسبب ضعف البرامج التدريبية لتلبية حاجات ورغبات المتدربين وبالتالي لا يوجد رغبة لدى المتدربين مرة أخرى الذهاب الى الدورة التدريبية، وهناك اتفاق بين المنظمات الثلاث حول الجودة المدركة.
5. ان المتدربين لا يشعرون هناك قيمة مدركة باتجاه تحقيق القيم الوظيفية والادراكية والاجتماعية للمتدربين التي يحققها لهم المركز، وهناك تباين بين المنظمات الثلاث حول القيمة المدركة.
6. ان تقديم البرامج التدريبية لا تفوق توقعات المتدربين والمهارات لا تتوافق مع متطلباتهم، وهناك اتفاق بين المنظمات حول توقعات المتدربين.
7. عدم استماع لأراء ومقترحات المتدربين من قبل المركز أدى الى عدم وجود إجراءات تصحيحية لتحسين البرامج التدريبية وهناك اتفاق بين المنظمات حول شكاوي المتدربين.
8. هناك (2) عاملين هي الأكثر تأثيراً في تحديد رضا الزبون، وضم كل عامل مجموعة فقرات وكان العامل الأول النسيب الأكبر من الفقرات تمثلت في الابعاد(ردود الفعل، التعلم، السلوك، النتائج)، اما العامل الثاني فضم عدة فقرات تمثلت في الابعاد(التعلم، النتائج)، ضمن تقييم عملية التدريب.

4-2- التوصيات: استرشاداً باستنتاجات البحث ظهرت بعض التوصيات التي تفيد المركز وهي كالآتي:

1. ضرورة قيام المركز بتقييم البرامج التدريبية على الأمد القصير وكذلك في الأمد الطويل لمعرفة ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج ورضا المتدربين بعد مدة محددة من انتهاء الدورة التدريبية.
2. ضرورة الاهتمام ببيئة العمل بسبب ان البيئة المريحة تُعد من أحد الأسباب في تحفيز المتدربين من فهم واستيعاب محتوى البرامج التدريبية.
3. ضرورة تغيير البرامج التدريبية في ضوء حاجات ورغبات المتدربين لتحقيق جودة مدركة وبالتالي يتحول المتدرب من مستهلك الى زبون.
4. انشاء وحدة في المركز لمتابعة المتدربين ومعرفة التعلم والسلوك والمهارات والقدرات التي اكتسبها المتدربين من البرامج التدريبية وذلك لتشخيص نقاط الضعف في البرامج التدريبية والقيام بمعالجتها وبالتالي تؤدي الى تحسين الكفاءة والفاعلية وتحقيق رضا الزبون.
5. الاهتمام بتحسين جودة البرامج التدريبية وتوفير البرامج التدريبية في الأوقات المناسبة للمتدربين وتنمية روح تقبل الرأي الاخر لدى المتدربين.
6. ضرورة تقديم البرامج التدريبية طبقاً لتوقعات المتدربين او تفوقها وتلبية متطلباتهم.
7. الاهتمام بمراقبة البرامج التدريبية ومن ثم تحديد الانحرافات ومعالجتها والقيام بتحسين عملية التدريب بشكل مستمر.
8. الاهتمام برفع القدرات والمعارف لدى المتدربين اثناء الدورة التدريبية وذلك لتحقيق مهارات تمكنهم من نقلها الى موقع العمل وبالتالي تحقيق رضا عالي.
9. ضرورة رفع قدرة المتدربين على التغيير وذلك لتحقيق السرعة في انجاز الاعمال المناطة بهم.

المصادر

- A- Books & Article Internet & Thesis University Internet:
- 1- Denisi, A., & Griffin, R., (2001)" *Human Resource Management*": Houghton – Mifflin – new York, united states of America (U.S.A),p.(287).
 - 2- Kumpikate, V., (2007)" *Human Resource Training Evaluation*", The Journal of Engineering Economics, Volume(55). Number(5), p.(31).
 - 3- Salas, E., & Tannenbaum , S., & Kraiger, K., & Kimberly, A., (2012)" *The Science Of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice*": A Decade Of Progress, Annual Review Of Psychology, Volume(13). Number(2), p.(75),pp.(74_101).
 - 4- Sharma, D., & Goyal, R., (2013)" *Hospital Administration and Human Resource Management*", (6)th ed., printed by Syndicate Binders, Delhi, p.(299).
 - 5- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J., (2009)" *Evaluating Training Programs*":*The four Levels*, (3)rd ed .,publishing Mc Graw – Hill/Irwin – Sanfrancisco, Berrett_Koelher, p.(3,4).
 - 6- Davidson, E., (2005)" *Evaluation Methodology basics: The nuts and bolts of sound evaluation*" (1)st ed, *Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc*, p.(40).
 - 7- American Society For Training & Development, (2010)" *ASTD State Of The Industry Alexandria, VA: ASTD Research*, p.(10).
 - 8- Mathis, R., & Jackson, J., (2011)" *Human Resource Management* ", (13)th ed . prentice South_ Western – new Jersey, p.(277).
 - 9- Alliger, M. G., Tannenbaum, I. S., Bennett, W., Traver, H., & Shotland, A. (1997)" *A Meta-Analysis of the Relations Among Training Criteria. Personnel Psychology*", Volume(50). Number(2), pp.(341_358).
 - 10- Cgange, y., (2010)" *An Empirical Studay Of Kirkpatrick Evaluation Model in The Hospitality Industry*" degree of Doctor, Florida International university, Miami-Florida p.(19,20,25).
 - 11- Kaufmun, R., & Foshay, R., & Leigh, D., & Watkns, R., (2000)" *Kirkpatrick Plus: Evaluation and Continuous Improvement with a Community focus* ", Volume(46). Number(4),p.(90) pp. (90–96).
 - 12- Bates, R., (2004)" *Acritical Analysis Of Evaluation Practice: The Kirkpatrick Model and The Principle Of Beneficence Evaluation and Program Planning_Lou* ":*providing value in goods and services*, (3)rd ed .,publishing Dryden press – new York, unisia State University, Baton Rouge, LA, us ALelsevier(341_347) ,p.(341).
 - 13- Sugrue, B., (2003)" *State Of The Industry: Astb Annual Review Of u.s. an International Trends in Workplace Learning and Performance*. Alexandria, p.(30).
 - 14- Gilbert, T., (2007)" *Human Competence: Engineering Worthy Performance* ", (3)rd ed .,publishing Mc Graw – Hill/Irwin – sanfncisco, united states of America (U.S.A), p.(30).
 - 15- Kennedy, P., (2012)" *Training Professional Usage and Understanding Of Kirkpatrick level3 and level4 Evaluation Thesis, Boise State University*,p.(4).
 - 16- Tan, A., & Hall, J., & Boyce, C., (2003)" *The Role Of Employee Reaction in Predicting Training Effectiveness Human Resource Development Quertely*, Volume(144). Number(4), pp.(397_411), p.(402).

- 17- Lee, y., (2007)" *An Approach To Identify Effective Learning Outcomes For a Training*" Program Thesis Virginia Polytechnic Institute & State University, p.(10).
- 18- Rosenbaum, A., & Carlson, A., (2001)" *Acquisition Of Intellectual and Perceptual_Motor Skill Annual Review Of psychology*, p.(454), pp.(453_470).
- 19- Manu, M., (2011)" *Quality and Customer Satisfaction Perspective in Organizations by Gap and Total Quality Improvement Methods*", Doctor of Philosophy in Business and Management, Wasaensis University, p.(71).
- 20- Emerah, A., & Oyedele, S., & David, J., (2013)" *Determinants Of Customer Satisfaction In The Nigerian Telecommunication Industry: An Empirical Evidence*", International Journal of Management and Strategy, Volume(4). Number(6), p.(4),P.P(1-12)
- 21- Masroujeh, W., (2009)" *Critical Factors for Customer Satisfaction and Delight in the Palestinian Pharmaceutical Market*", A dissertation of Business Administration, p.(13).
- 22- Stewart, S., (2001)" *Customer Satisfaction in the Metropolitan Ambulance Service*", thesis of Victoria Graduate School of Business, p.(20).
- 23- Mudassar,, K., & Talib,, S., & Cheema, S., & Raza, M (2013)" *The impact of service quality on customer satisfaction and the moderating role of word-of-mouth "*, *African Journal of Business Management* , Volume(7). Number(18), p.(1752),P.P(1751-1756).
- 24- Keiningham, T., & Cooil, B., & Aksoy, L., & Andreassen, T., & Weiner, J., (2007)" *The value of different customer satisfaction and loyalty metrics in predicting customer retention, recommendation, and share-of-wallet "*, Emerald Group Publishing Limited Journal of Managing Service Quality, Volume(17). Number(4), p.(363),P.P(361-384).
- 25- Awan, A., & Rehman, A., (2014)" *Impact Of Customer Satisfaction On Brand Loyalty- An Empirical Analysis Of Home Appliances In Pakistan*", *Management Research And Practice*, Volume(2). Number(8), p.(19),P.P(18-32).
- 26- Aubert, B., (2007)" *Customer Education: Definition, Measures and effects on Customer satisfaction "*, Dissertation in Doctor of Philosophy in Business Administration, Newcastle University, p.(96).
- 27- Lu, P., (2011)" *Customer Satisfaction towards Retailers "*, Master Thesis in Business Administration, Gotland University., p.(8).
- 28- Tonder, V., & Vuuren, V., & Lombard, R., (2012)" *Customer satisfaction, trust and commitment as predictors of customer loyalty within an optometric practice environment*", Journal of Southern African Business Review, Volume(16). Number(3), p.(84),P.P(81-96).
- 29- Grant, D., (2003)" *A Study of Customer Service, Customer Satisfaction and Service Quality in the Logistics Function of the UK Food Processing Industry*", Thesis The University of Edinburgh, p.(74).
- 30- Owino, E., (2013)" *The Influence Of Service Quality And Corporate Image On Customer Satisfaction Among University Students In Kenya Edward Otieno "*, Thesis School of Business, University of Nairobi, p.(4).
- 31- HOOL, K., (2012)" *Customer Loyaly, Satisfaction And Marketing Mix: Empirical Evidence From Infant Formula Industry "*, Master of Business Administration, p.(27).

- 32- Akbari, m., & Nader, m., & Razizadeh, h., & Ebrahiminia, k., & Roohipour, m., (2013)" *Model of customer satisfaction and comparison of different models* ", International Journal of Business and Behavioral Sciences, Volume(3). Number(5), p.(69),P.P(68-76).
- 33- Ghimire, A., (2012)" *Service Quality And Customer Satisfaction In The Restaurant Business*", Thesis in Business Administration, Central Ostrobothnia University Of Applied Sciences., p.(7).
- 34- Evans, J., & Lindsay, W., (2014)" *Managing For Quality & Performance Excellence*", (9)th ed .,publishing South–Western, Cengage Learning – new York, united states of America (U.S.A), p.(99).
- 35- Kumbhar, V., & Oyedele, S., & David, J., (2011)" *Factors Affcting The Customer Satisfaction In E-Banking: Some Evidences Form Indian Banks*", **Management Research And Practice**, Volume(3). Number(4), p.(3),P.P(1-14).
- 36- Elmayar, A., (2011)" *Assessing The Perceived Service Quality Levels In The Libyan Private And Public Banking Sectors: A Customer Perspective* ", Doctor of Philosophy in Business and Management, Northumbria University, p.(32).
- 37- Kotler, P., & Keller, K., (2012)" *Marketing Management* ", (14)th ed .,Publishing prentice Hall – new Jersey, united states of America (U.S.A).
- 38- Severt, D., (2002)" *The Customer's Pathtoloyaly: A Partial Test Of The Relationships of Priorexperience, Justice, and Customer Satisfactio* ", Dissertation in Doctor of Philosophy in Hospitality and Tourism Management, Virginia Polytechnic Institute and State University, p.(19).
- 39- Joonas , M., (2013)" *Gaining Competitive Advantage Through Quality of Services in Financial Industry* ", Thesis in Business and Management, Oulu Business University, p.(47).
- 40- Sweeny, J., & Soutar, G., (2001)" *Consumers Perceived Value*":The Development Of a Multiple Item Scal, The Journal of Retailing, p.(205), pp. (203–220).
- 41- Shin, D., & Kim, W., (2008)" *Forecasting customer Switching Intention In Mobile Service: An Exploratory Study Of Predictive Factors In Mobile Number Portability Technological Forecasting & Social Change* ", p.(860), pp.(854_874).
- 42- Fecikova, F., (2004)" *An Index Method For Measurement Of Customer Satisfaction*", The TQM Magazine, Volume(16). Number(1), p.(60), pp. (57–66).
- 43- Staes, P., & Thijs, N., (2008)" *Customer Satisfaction management* ", (5)th ed .,European Quality Conference(20_22), October In Paris_French.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة النهدين

كلية اقتصاديات الاعمال

م/ استبانة

عزبزي.....المحترم

أضع بين بديك هذا الاستبان لغرض انجاز متطلبات الدراسة الموسومة بـ " تقييم عملية التدريب في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات وتأثيرها في رضا الزبون: دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عدد من المتدربين في عدد من المنظمات التابعة للوزارات العراقية"، وهي تستهدف تقييم برامج التدريب، ومعرفة تأثير عملية التدريب في رضا الزبون عن البرامج التدريبية، راجين ابداء المساعدة في الإجابة على التساؤلات التي تتضمنها الاستبانة، مع توشي الدقة في الإجابة للوصول الى نتائج افضل، والتأكيد بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي حصراً، لذا لا داعي لذكر الاسم، راجين الإجابة بعلامة (√) امام اختيار لكل سؤال ترونيه يعكس الواقع او هو اقرب لذلك، علماً بأنه ليس هناك إجابة صائبة واجابة خاطئة، وكذلك فإن الاستمارة التي لا تتم الإجابة على كافة فقراتها ستكون غير صالحة للتحليل الإحصائي. تقبلوا منا الشكر وجزيل الامتنان

أولاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وابعاد القياس

- 1- المتغير الأول: تقييم التدريب:
 - متغير مستقل (تفسيري) يشير الى " تحليل منهجي لبرامج التدريب لتحديد ما اذا كانت برامج التدريب قد حققت الأهداف المحددة(فاعلية البرامج التدريبية)"، وتقاس من خلال(4) اربعة مراحل هي:-
 - أ- ردود الفعل: يعبر عن" مقياس لمشاعر او ادراكات المتدربين تجاه برامج التدريب، ويشمل ملائمة محتوى البرنامج التدريبي لوظائفهم، والأساليب المتبعة في التدريب، وبيئة التدريب".
 - ب- التعلم: يعبر عن" الزيادة في مستوى المهارات والمعارف التي اكتسبها المتدربين من البرنامج التدريبي في إطار استيعابهم للمبادئ والحقائق".
 - ج- السلوك: يشير الى" التغير في سلوك المتدربين ونقل المهارات او المعارف الجديدة لبيئة العمل".
 - د- النتائج: تهدف الى" قياس مدى مساهمة برامج التدريب في تحقيق اهداف المنظمات لبرامجها".
 - 2- المتغير الثاني: رضا الزبون:
 - متغير تابع(استجابي) يشير الى" درجة إدراك الزبون، أو هو الشعور الذي يملك الزبون عن مدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي حاجاته ورغباته"، ويقاس من خلال الابعاد الآتية:-
 - أ- الجودة المدركة: تعبر عن" تقييم شامل لحكم الزبون على تفوق وتميز المنتج".
 - ب- القيمة المدركة: تعبر عن" أنها قدرة المنتج على تلبية حاجات الزبون في حدود إمكانياته".
 - ج- توقعات الزبون: تعبر وقعات هي الأداء الذي ينتظره الزبون للحصول عليه من اقتناء منتج أو علامة معينة".
 - د- شكاوي الزبون: هي" ان الشركة التي تكون موجهة نحو الزبون تدعو زبائنهم إلى تقديم اقتراحات من أجل تحسين مستوى عملها، تعتقد بعض الشركات أن هناك ضرورة للاستماع الى الشكاوي ودراسة استياء الزبون لتحديد الرضا".

الجزء الاول: معلومات تعريفية يرجى التكرم بوضع علامة (√) أمام الاجابة المناسبة.

- النوع الاجتماعي: ذكر أنثى
- العمر: من 25-30 سنة من 31-35 سنة من 36-40 سنة
- المؤهل العلمي: دبلوم تقني بكالوريوس ماجستير دكتوراه
- من 41-45 سنة من 46-50 سنة 51 سنة فأكثر
- أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات 11-15 سنة
- 16-20 سنة 21 سنة فأكثر
- عنوان الوظيفة الحالية
- عدد الدورات التي شاركت في الالتحاق به داخل المركز التدريبي خارج المركز التدريبي

الجزء الثاني : متغيرات البحث

أولاً : تقييم التدريب:

- 1- تقييم البرامج التدريبية: يشير الى "تحليل منهجي لبرامج التدريب لتحديد اذا كانت برامج التدريب قد حققت الأهداف المحددة(فاعلية البرامج التدريبية)", ويقاس من خلال(4) اربعة مراحل وكما يأتي: -
أ - ردود الفعل: يعبر عن" مقياس لمشاعر او ادراكات المتدربين تجاه برامج التدريب، ويشمل ملائمة محتوى البرنامج التدريبي لوظائفهم، والأساليب المتبعة في التدريب، وبيئة التدريب"، وتقاس من خلال الفقرات ادناه:-
راجين قراءتها ووضع (√) في المربع المناسب.

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	تركز اهداف وموضوعات البرامج التدريبية على اهم الجوانب المعرفية					
2	يمتلك المدربون كفاءة علمية عالية في إيصال المادة التدريبية					
3	تعد بيئة البرامج التدريبية مناسبة من حيث الإضاءة، والتكييف، والاثاث،...					
4	يستمتع المتدربين بالبرامج التدريبية ويستفادون من محتواها					
5	أساليب التدريب التي يعتمدها المركز تؤمن وصول المادة التدريبية بنجاح					

- ب- التعلم: يعبر عن" الزيادة في مستوى المهارات والمعارف التي اكتسبها المتدربين من البرنامج التدريبي في اطار استيعابهم للمبادئ والحقائق"، ويقاس من خلال الفقرات الآتية: -

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
6	تساهم البرامج التدريبية في زيادة المعارف والمهارات والقدرات لدى المتدربين					
7	يستطيع المتدربين نقل ما تعلموه من البرامج التدريبية وتطبيقه في مواقع العمل					
8	تساهم البرامج التدريبية بشكل كبير في تطوير الإمكانيات الإدارية والمهنية					
9	يستطيع المتدرب ان يقيس مستوى المعرفة التي اكتسبها بعد انتهاء البرنامج التدريبي					
10	يركز مركز التدريب على تقييم المتدرب بعد انتهاء البرنامج التدريبي كأحد معايير قياس مستوى التعلم الذي اكتسبه من البرنامج					

- ج- السلوك: يشير الى " التغير في سلوك المتدربين، ونقل المهارات او المعارف الجديدة لبيئة العمل"، ويقاس من خلال الفقرات الآتية: -

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
11	تساهم البرامج التدريبية في تغيير سلوك المتدربين نحو الأفضل					
12	المهارات التي اكتسبتها من خلال التدريب اثرت على تنشيط دوافعي للأبداع في العمل					
13	التغيير في السلوك والمعرفة الجديدة الناجمان عن التدريب يقلان شيئاً فشيئاً بمرور الوقت					
14	يتابع المركز اثر البرامج التدريبية على سلوك المتدربين					

- د- النتائج: تهدف الى" قياس مدى مساهمة برامج التدريب في تحقيق اهداف المنظمات لبرامجها"، ويقاس من خلال الفقرات الآتية: -

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
15	يستطيع المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية العمل بطريقة مهنية افضل واكثر دقة من السابق					
16	تسهم البرامج التدريبية في تحجيم حالات الفشل لدى المتدربين					
17	يتم تشخيص مشكلات أداء المتدربين بعد البرامج التدريبية بوقت قصير مقارنة بما قبل التدريب					
18	يزداد التزام المتدربين بعد الانتهاء من الالتحاق بالبرنامج التدريبي					
19	تستشعر المنظمات النتائج الإيجابية التي تعكسها البرامج التدريبية على أداء المتدربين ثم على تحقيق اهدافها					

ثانيا: رضا الزبون: يشير الى " درجة إدراك الزبون، أو هو الشعور الذي يمتلك الزبون عن مدى فاعلية المنظمة في تقديم الخدمات التي تلبي حاجاته ورغباته"، ويقاس بدلالة الابعاد والفقرات الآتية:-
أ- الجودة المدركة: تعبر عن " تقييم شامل لحكم الزبون على تفوق وتميز المنتج(السلعة او الخدمة)"، وتقاس من خلال الفقرات الآتية:-

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
20	تلقى البرامج التدريبية حاجات ورغبات المتدربين في ضوء اختصاصهم					
21	تتمتع البرامج التدريبية باعتمادية عالية					
22	يلتحق المتدربين مرة أخرى ببرامج التدريب لو اتحت لهم الفرصة مستقبلاً ومن دون تردد					
23	ترتقي البرامج التدريبية بأداء المتدربين وتحثهم على التميز					
24	قناعة المتدربين بمستوى البرامج التدريبية المقدمة يحثهم على تحفيز الآخرين للتعامل مع المركز					

ب- القيمة المدركة: تعبر عن " تقييم الزبون لجودة المنتج(سلعة او خدمة) المعتمدة على التوقعات مقارنة مع ما تم الحصول عليه"، وتقاس من خلال الفقرات الآتية:-

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
25	تلقى البرامج التدريبية احتياجات المتدربين بشكل جيد					
26	يهتم المركز بتحسين جودة البرامج التدريبية					
27	يوفر المركز البرنامج التدريبي في الوقت المناسب للمتدربين					
	القيمة الادراكية:					
28	توفر البرامج التدريبية الراحة والمتعة للمتدربين					
29	تؤمن البرامج التدريبية بروز علاقات اجتماعية قوية بين المتدربين					
	القيمة الاجتماعية:					
30	تمنح البرامج التدريبية شعوراً بالقبول لدى المتدربين					
31	تنمي البرامج التدريبية في المتدربين روح تقبل الرأي الاخر والحوار البناء					

ج- توقعات الزبون: تعبر عن "ماذا يعتقد الزبائن ان يحدث، او هو ما يامل به الزبائن او ما يرغبه الزبائن او هو ما يتوقعه الزبون ان يقدم له من قبل المنظمة، او هو ما يتنبأ به الزبائن من اداء المنتج او الخدمة ليكون في المستقبل"، ويقاس من خلال الفقرات الآتية:-

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
32	تلقى البرامج التدريبية توقعات المتدربين					
33	البرامج التدريبية التي يقدمها المركز تفوق توقعات المتدربين					
34	توسم البرامج التدريبية التي يقدمها المركز بكونها مطابقة للمواصفات المطلوبة					
35	تهيئنا البرامج التدريبية بناءً على المقترحات المقدمة من قبل المتدربين					
36	توافر البرامج التدريبية معارف ومهارات تتوافق مع متطلبات المتدربين					

د- شكاوي الزبون : هي " ان المنظمة التي تكون موجهة نحو الزبون تدعوا زبائنها إلى تقديم اقتراحات من أجل تحسين مستوى عملها، تعتقد بعض المنظمات أن هناك ضرورة للاستماع الى الشكاوى ودراسة استياء الزبون لتحديد الرضا"، ويقاس من خلال الفقرات الآتية:-

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	اتفق الى حد ما	لا أتفق بشدة	لا أتفق
37	يستجيب المركز لشكاوي المتدربين بشكل سريع ويحرص على النظر في مضمونها					
38	يستمع المركز لأراء المتدربين ومقترحاتهم حول البرامج التدريبية المقدمة لهم					
39	يحرص المركز على معالجة المشكلات التي تواجه المتدربين اثناء التحاقهم بالبرنامج التدريبي					
40	يتخذ المركز الإجراءات التصحيحية بهدف التحسين في البرامج التدريبية					
41	يقوم المركز بتعديل البرنامج التدريبي لأكثر من مرة في حالة حصول شكاوى من المتدربين عن ضعف محتواه					

وصف مجتمع وعينة البحث

ت	المعلومات التعريفية	المؤشرات	العدد	النسبة(%)
1	النوع الاجتماعي	ذكر	28	56%
		أنثى	22	44%
2	العمر	51 سنة فأكثر	1	2%
		من 46-50 سنة	10	20%
		من 41-45 سنة	15	30%
		من 36-40 سنة	8	16%
		من 31-35 سنة	12	24%
3	المؤهل العلمي	من 25-30 سنة	4	8%
		ماجستير	2	4%
4	سنوات الخدمة الوظيفية	بكالوريوس	40	80%
		دبلوم عالي	4	8%
		الدبلوم التقني	4	8%
		21 سنة فأكثر	4	8%
5	الوظيفة الحالية	من 16-20 سنة	16	32%
		من 11-15 سنة	10	20%
		من 6-10 سنة	16	32%
6	عدد الدورات التدريبية	أقل من 5 سنوات	4	8%
		مدير	4	8%
		رئيس مهندسين أقدم	15	30%
		مدير فني	11	22%
		رئيس ملاحظين	20	40%
6	عدد الدورات التدريبية	دورات داخل المركز	43	20%
		دورات خارج المركز	177	80%

