

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية (الجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

دور الاستثمار في تدريب الموارد البشرية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء

دراسة ميدانية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة

الدكتورة منى خالد فرحات، جامعة دمشق – سوريا

الأستاذ فادي محمد الدحدوح جامعة غزة – فلسطين

phd.fadi@gmail.com

تاريخ الإيداع: 2019/04/07 م تاريخ التحكيم: 2019/05/02 م تاريخ النشر: 2019/05/10م

الملخص

يهدف هذا البحث التعرف على دور الاستثمار في تدريب الموارد البشرية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبيان على عينة تكونت من (114) عاملاً في ثلاث جامعات فلسطينية في قطاع غزة. من أهم النتائج التي توصل إليها البحث: لا تدعم إدارة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة، ولا تسهم البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء، بسبب قصورها ونقص الدعم المالي الكافي. وأوصى البحث بعدد من التوصيات. الكلمات المفتاحية: الاستثمار- الموارد البشرية- تخفيض التكاليف- تحسين الأداء.

The Role of Investment in Training Human Resources in Reducing Costs and Improving of Performance

Field study in Palestinian universities in Gaza Strip

Dr. Mona K. Farhat

Damascus University

Fadi M. Al- Dahdouh

Gaza University

phd.fadi@gmail.com

Abstract

This research aims to identify the role of investment in training human resources in reducing costs and improving performance in Palestinian universities in the Gaza Strip. The descriptive descriptive approach was used,

and a questionnaire distributed among 114 workers in three Palestinian universities in the Gaza Strip.

One of the main findings of the research: The management of Palestinian universities in the Gaza Strip does not support the level of identification of training needs at the university level, and training programs do not contribute to reducing costs and improving performance, due to their shortcomings and lack of adequate financial support.

The research recommended a number of recommendations.

Key Words: Training- Human Resources- Reducing Costs- Improving Performance.

المقدمة:

في ظل اقتصاد المعرفة اذداد اهتمام المنظمات الحديثة في الاستثمار في الموارد البشرية، حيث يتحول التركيز من الموارد المادية إلى الموارد البشرية، وتعد الموارد البشرية المصدر الأساس لتوليد الميزة التنافسية في المنظمات.

وازدادت أهمية إدارة الموارد البشرية، والتي يقع على كاهلها مهمة تعيين الموظفين، وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وتحفيزهم على العمل من خلال أنظمة الرواتب والحوافز.

تتلم مؤسسات التعليم العالي في فلسطين بالاستثمار في الموارد البشرية، انطلاقاً من اهتمامها بجودة مخرجات التعليم العالي، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من الطلاب والعاملين الأكاديميين. واتجهت مؤسسات التعليم العالي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وأتمتة الأعمال الإدارية من أجل تحسين مستوى أداء العاملين وتبسيط إجراءات المعاملات الإدارية، كما اهتمت بالتدريب المستمر للموارد البشرية، من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة.

يركز هذا البحث على التعرف على دور الاستثمار في تدريب الموارد البشرية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وُزِع في ثلاث جامعات فلسطينية.

مشكلة البحث:

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس: ما هو دور الاستثمار في تدريب الموارد البشرية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟
وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. هل تقوم الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بدعم تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة؟
2. هل تساعد البرامج التدريبية على تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى بعض متغيرات الدراسة (العمر - المسمى الوظيفي - مدة الخدمة)؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في النقاط الرئيسية الآتية:

- أهمية الاستثمار في تدريب الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة واتجاه مؤسسات التعليم العالي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وأتمتة الأعمال الإدارية.
- اهتمام مؤسسات التعليم العالي في فلسطين بتقديم خدمات ذات جودة عالية وتكلفة منخفضة.
- اهتمام السلطة الفلسطينية بتنمية الموارد البشرية بشكل عام، وفي قطاع التعليم العالي بشكل خاص، حيث تم إحداث مديرية شؤون العاملين في كل جامعة تتولى مهمة متابعة شؤون العاملين بخصوص التعيين والترقية والتدريب.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلقاء الضوء على النقاط الرئيسة الآتية:

- معرفة مدى دعم الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
- معرفة مدى مساهمة البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية (المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

- معرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الباحثين تعزى إلى بعض متغيرات الدراسة (العمر- المسمى الوظيفي- مدة الخدمة).

الدراسات السابقة باللغة العربية:

1. دراسة رابعه (2017): عنوان الدراسة: الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء متطلبات اقتصاد المعرفة.
هدفت الدراسة تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء متطلبات اقتصاد المعرفة. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- إن درجة الحاجة التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء متطلبات اقتصاد المعرفة كانت بدرجة متوسطة في مجالات: التخطيط، والتدريس، والاتصال والتواصل، واستخدام التكنولوجيا، والبحث العلمي، والمهام الإدارية، والتقويم.
- إن درجة الحاجة التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء متطلبات اقتصاد المعرفة كانت بدرجة عالية في مجال المجتمع المحلي.

2. دراسة العجومي (2013): عنوان الدراسة: دور تحديد الاحتياجات التدريبية القائمة على تكنولوجيا المعلومات في تطوير المهارات الإدارية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة التعرف على دور تحديد الاحتياجات التدريبية القائمة على تكنولوجيا المعلومات في تطوير المهارات الإدارية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعات الفلسطينية تهتم بتحديد الاحتياجات التدريبية القائمة على تكنولوجيا المعلومات وتطوير المهارات الإدارية للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

3. دراسة النجار (2012): عنوان الدراسة: دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة الجامعة الإسلامية- غزة.

هدفت الدراسة التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة الإسلامية تتمتع بمستوى جيد في مجال الصناعة المعلوماتية، من حيث استخدامها لبرامج حاسوبية، وسهولة الوصول لقواعد البيانات الإلكترونية التي توفرها المكتبة المركزية، وهي تواكب التغيرات المتلاحقة في عالم تكنولوجيا المعلومات، وتستفيد منها بما يخدم النظام الإداري والأكاديمي فيها.

4. دراسة ثابت (2010): عنوان الدراسة: مشاكل التدريب الإداري في المؤسسات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة - فلسطين.

هدفت الدراسة التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العملية التدريبية للمؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم مشكلات التدريب التي تواجهها المؤسسات غير الحكومية تتمثل في: غياب أو عدم كفاية الموازنة الخاصة بالتدريب، وعدم مطابقة بعض البرامج التدريبية لطبيعة الاحتياجات التدريبية، وعدم متابعة المتدربين بعد إتمام البرامج التدريبية.

الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1. دراسة (Abouelenein 2016): عنوان الدراسة: تحديد الاحتياجات التدريبية لدى أعضاء هيئة التدريس: نحو تحقيق جودة التعليم الجامعي في ضوء الابتكارات التكنولوجية.

هدفت الدراسة تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام الابتكارات التكنولوجية، مثل: استخدام الإنترنت وأجهزة العرض، والتعرف على كيفية عقد المؤتمرات عن طريق الفيديو.

2. دراسة (Alnidawy (2015): عنوان الدراسة: أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في فاعلية عملية التدريب وتحسين الأداء الفردي والتنظيمي: دراسة تطبيقية في القطاع الصحي الأردني.

هدفت الدراسة بيان أثر تحديد الاحتياجات التدريبية في كفاءة برامج التدريب وتحسين الأداء. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن تحديد الاحتياجات التدريبية يؤثر في كفاءة برامج التدريب، وتحسين الأداء.

3. دراسة (Amadi(2014): عنوان الدراسة: أثر التدريب والتطوير في أداء الموظفين في مركز اتصالات Safaricom.

هدفت الدراسة بيان أثر التدريب والتطوير في أداء العاملين في مركز اتصالات في نيروبي عاصمة كينيا. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن للتدريب والتطوير تأثير إيجابي في كل من دوافع العاملين وأدائهم، وأنهما يساعدان على دعم الموقف التنافسي للمنظمة، والحصول على رضا العملاء.

4. دراسة (Sega (2006): عنوان الدراسة: تحسين أساليب التدريب وتحديد الاحتياجات في قسم خدمة الزبائن: دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة التعرف على الأساليب المستخدمة في التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في قسم خدمة الزبائن في شركة الخطوط الجوية Mesaba Airline في الولايات المتحدة الأمريكية، وتم استخدام أسلوب الملاحظة والمقابلات في جمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود برنامج تدريبي

منظم في الشركة، مما يؤثر على كفاءة الشركة، وأن إدارة الشركة تفتقر إلى المهارات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.

ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات السابقة ببيان أهمية تدريب العاملين في رفع مستوى الجودة وتحسين الأداء، والتعرف على المشكلات التي تواجه عملية التدريب. ويعد هذا البحث امتداداً للدراسات السابقة، إذ يركز على بيان أهمية تدريب الموارد البشرية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء في الجامعات الفلسطينية.

فرضيات البحث:

يسعى البحث التحقق من صحة الفروض الآتية:

1. تدعم إدارة الجامعة مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
2. تساعد البرامج التدريبية على تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى بعض متغيرات الدراسة (العمر - المسمى الوظيفي - مدة الخدمة).

منهج البحث:

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الرجوع إلى المراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث، والاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة للبحث.

وتمثل مجتمع البحث في العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. وتضمنت عينة البحث 114 عاملاً في ثلاث جامعات هي: الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة القدس المفتوحة.

أولاً- الإطار النظري للبحث:

1. مفهوم اقتصاد المعرفة:

يقصد باقتصاد المعرفة: الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، ويصبح للمعرفة دور أساس في توليد الثروة، ويتميز اقتصاد المعرفة بالخصائص الآتية: (جوال وآخران، 2011، ص 5-6)

- في ظل اقتصاد المعرفة تكون المعرفة عنصر الإنتاج الأساس.
- يتحول مركز الثقل من المواد الأولية والمعدات الرأسمالية (رأس المال المادي) إلى التركيز على المعرفة ومراكز البحث العلمي والتطوير.
- يتصف اقتصاد المعرفة بأنه اقتصاد وفرة أكثر من كونه اقتصاد ندرة كما هو الحال في الاقتصاد الصناعي، لأن الموارد المادية تتناقص عند الاستخدام والاستهلاك، بينما تزداد المعرفة بالتعلم والممارسة والاستخدام، وتنتشر بالمشاركة مع الآخرين.

يرى الباحثان أن المنظمات في ظل اقتصاد المعرفة أصبحت تواجه تحديات جديدة، تتمثل في ضرورة الاهتمام بالاستثمار في الموارد البشرية بوصفها المصدر الأساس لتوليد المعرفة، ويعد الاستثمار في الموارد البشرية استثماراً طويل الأجل يساعد المنظمة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتحقيق ميزة تنافسية.

2. مفهوم إدارة الموارد البشرية:

تعد الموارد البشرية من أهم موارد المؤسسة، وتمثل العنصر الأساس في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها. وتعمل إدارة الموارد البشرية على توجيه الموارد البشرية وبناء قدراتها، وتوفير المناخ التنظيمي الذي يساهم في تعزيز المشاركة والشعور بالمسؤولية ونشر روح التعاون والولاء وتحقيق الرضا الوظيفي، وتوفير برامج التدريب المناسبة للعاملين. (Alnidawy, 2015, p. 48)

تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها: "الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية". (المرسى، 2006، ص 16) وتتضمن إدارة الموارد البشرية الأنشطة الآتية: (حسن، 2005، ص 2-3)

1. تصميم وتحليل الوظائف. 2. تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية.

3. استقطاب واختيار العاملين. 4. تدريب العاملين.

5. تصميم أنظمة الأجور والحوافز. 6. تقويم أداء العاملين.

7. تخطيط المسارات الوظيفية للعاملين.

يرى الباحثان أنه في ظل اقتصاد المعرفة وانتشار تكنولوجيا المعلومات، أصبحت المنظمات تولي أهمية كبيرة للاستثمار في الموارد البشرية، وأصبحت مديريةية الموارد البشرية تشكل جزءاً مهماً في الهيكل التنظيمي للمنظمات الحديثة.

4. أهمية الاستثمار في تدريب الموارد البشرية:

تولي المنظمات أهمية خاصة لنشاط التدريب، ويعد الاستثمار في التدريب نوعاً من الاستثمار في الموارد البشرية ويقصد بالاستثمار في الموارد البشرية: "الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته". (المحمد، إيفي، 2009، ص 15)

إن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، أوجد تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، وغيّرت جذرياً في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها، وأدت إلى زيادة أهمية بعض الأنشطة، مثل: التدريب والتنمية والتنظيم، بغية التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة، ويتم الاستغناء عن بعض الأنشطة والعاملين، مثل: الأعمال الروتينية، وأصحاب المهارات البسيطة. (العنبي، 2010، ص 49)

وتتجلى أهمية نشاط التدريب في الآتي:

- تعد الموارد البشرية البنية الأساسية لأي منظمة، لا بد من الاهتمام بها بغية تحقيق رفاهية الإنسان، فالإنسان هو المكون الأساس للمنظمة. وتعد الموارد البشرية أحد المحاور الأساسية لتمييز الأداء التنظيمي. (موساوي، 2015، ص 28)
- يمثل التدريب أهمية خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، والتي تؤدي إلى تقادم المهارات التي يتمتع بها العاملون، وتزيد من الحاجة إلى تحديث مهاراتهم واكتسابهم مهارات جديدة. (حسن، 2005، ص 163)

- يعتبر الاستثمار في تدريب الموارد البشرية أحد الاستراتيجيات الإدارية الحديثة التي تركز على رفع إنتاجية العاملين، من خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية. (كلثوم، العيد، 2011، ص 1)
- تسهم برامج التدريب الناجحة في تحسين الأداء، وزيادة المهارات السلوكية للعاملين، وزيادة الإنتاجية، وتخفيض الفاقد والضياع، وزيادة القيمة المضافة، وحث العاملين على الابتكار والإبداع. (النجار، 2007، ص 326)

ولا تنحصر أهمية الاستثمار في تدريب الموارد البشرية على مستوى المنظمة، بل يمتد ليؤثر في مستوى الاقتصاد ككل، إذ يساعد الاستثمار في تدريب الموارد البشرية على تحقيق الازدهار الاقتصادي، وإن اهتمام الهند- على سبيل المثال- بالتدريب جعلها الدولة الأولى في منطقة آسيا والمحيط الهادي، وفي عام 1985 أنشأت وزارة تسمى "وزارة الموارد البشرية" لإدراكها أن الاستثمار في رأس المال البشري أداة أساسية لتطوير البلاد. (Aguinis, Kraiger, 2009, p. 460)

مما سبق يتبين للباحثين أن الاستثمار في تدريب الموارد البشرية يعد نشاطاً مضيفاً للقيمة، ينعكس على زيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين الأداء.

5. تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين نقطة البداية في أي عملية تدريبية، حيث يتم البدء بتحديد نواحي القصور أو الضعف في الأداء، وتحديد فجوة الأداء والتي تعرف بأنها الفرق بين الأداء المستهدف والأداء الحالي للعاملين. (حجازي، 2007، ص 315)

وهناك بعض المؤشرات التي يُستدل منها على وجود الحاجة إلى تدريب العاملين، مثل: ارتفاع التكاليف، وضعف مستوى الجودة، وزيادة نسبة العادم والتالف، والعمالة الزائدة، وكثرة شكاوى العملاء، وارتفاع معدل دوران العمل، وارتفاع نسبة الغياب. (المرسي، 2006، ص 342-343)

يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على: (Abouelenein, 2016, p. 1182)

- تصميم برامج التدريب بنجاح.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

- التركيز على تحسين الأداء.
- توجيه المتدربين وتحديد أنواع التدريب اللازمة والنتائج المتوقعة من التدريب.
- توفير التكاليف والجهد والوقت اللازم للتدريب.

يرى الباحثان أن برامج التدريب لا تقتصر على العاملين الجدد، ولا بد من تبني مفهوم التدريب المستمر للعاملين، حيث إن سعي المنظمة للتميز في العمل قد يؤدي إلى ظهور فجوات الأداء، مثل: أتمتة الأعمال الإدارية، وسعي الإدارة نحو تقديم خدمات ذات جودة عالية وتكلفة ووقت أقل.
مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى أي شيء متعلق بتكنولوجيا الحاسوب، مثل: الشبكات، والتجهيزات، والبرمجيات، والأنترنت، والعاملين مع هذه التقنيات. وتعرف بأنها: "التكنولوجيا المتعلقة بتطوير وصيانة واستخدام نظم الحاسوب والبرمجيات والشبكات، من أجل معالجة البيانات وتوزيعها".
(Mohammed, 2014, p. 5)

وعرفت منظمة UNESCO تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها". (الحوالدة؛ الحنيطي، 2008، ص 321)

ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات في أتمتة الأعمال الإدارية، وتسهيل الاتصال بين الموظفين والموردين وعملاء من خلال استخدام البريد الإلكتروني، وضمان وصول البيانات والمعلومات لجميع الأقسام في المنظمة بسرعة ودقة أعلى، وتوفير الحماية لتلك البيانات والمعلومات.
(Mohammed, 2014, p. 5-6) وأدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين إنتاجية العاملين، والحصول على رضا العملاء، من خلال توفير خدمات ذات جودة أفضل وتكلفة ورسوم أقل.
(Shannak et. al., 2010, p. 1358)

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

يرى الباحثان أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يؤدي إلى تخفيض التكاليف، وتحسين الأداء، وكسب المنظمة ميزة تنافسية، وأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات أدى إلى اهتمام المنظمة بالاستثمار في تدريب الموارد البشرية.

ثانياً- الدراسة الميدانية:

تم توزيع استبيان على عينة استطلاعية تضمنت 30 عاملاً إدارياً في الجامعات الفلسطينية الثلاث من أجل اختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبيان. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبيان للاختبار تم توزيع 120 استبياناً، وتم استرداد 114 استبياناً بنسبة 76%. وتضمن الاستبيان قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية والعامة عن المستجيب (العمر، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، المؤهل العلمي).

- القسم الثاني: تضمن 25 فقرة، موزعة على محورين هما: (1) مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية. (2) دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء.

وتم استخدام مقياس من 1-10 بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دلّ على الموافقة بشدة على ما ورد في العبارة، والعكس صحيح.

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وتم التأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

1- صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان على عشرة محكمين من المتخصصين في علم الإدارة والإحصاء والتربية من العاملين في الجامعات الفلسطينية الثلاث، وتم تعديله بناءً على توجيهات المحكمين.

2- صدق المقياس:

أولاً- الاتساق الداخلي Internal Validity:

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وتم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان، من خلال تحديد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (1) والجدول رقم (2).

الجدول رقم (1) - معامل الارتباط بين كل فقرة من مجال "مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	تتماشى خطة التدريب مع رسالة الجامعة ورؤيتها وأهدافها.	.538	*0.001
2.	يتم إعداد خطة تدريب سنوية مبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.	.731	*0.000
3.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى خلق معايير أساسية لقياس فعالية	.495	*0.003
4.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى تحديد الأولويات الإدارية للجامعة.	.659	*0.000
5.	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على تقويم خطط الأقسام.	.570	*0.001
6.	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على ضمان اختيار العاملين المناسبين للتدريب.	.509	*0.003
7.	توفر إدارة الجامعة الموازنات والاحتياجات الخاصة بتحديد الاحتياجات	.838	*0.000
8.	تقوم الجامعة بتقييم نجاحاتها في تحقيق أهدافها ورسالتها عند تحديد الاحتياجات التدريبية.	.810	*0.000
9.	يتم تحليل أهداف الجامعة عند تحديد الاحتياجات التدريبية.	.560	*0.001
10.	يراعى معدل مقاومة العاملين للتغيير عند تحديد الاحتياجات التدريبية.	.672	*0.000

*0.001	.535	11. يُعد الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات مؤشراً من مؤشرات تحديد الاحتياجات التدريبية علم مستوى الجامعة.
*0.000	.781	12. تُراعى خطط التطوير والتجديد عند تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
*0.000	.696	13. تُؤخذ الترقية بعين الاعتبار عند تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
*0.000	.792	14. تحديد الاحتياجات التدريبية يحدد المجموعات الوظيفية التي تحتاج إلى تدريب.
*0.000	.588	15. يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى توفير المعارف والمهارات اللازمة للعاملين للقيام بأدائهم الوظيفي على أكمل وجه.

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين من الجدول رقم (1) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية" والدرجة الكلية للمجال دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2)- معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تساعد البرامج التدريبية العاملين على القيام بإنجاز العمل المطلوب.	.848	*0.000
2.	تسهم البرامج التدريبية في زيادة معرفة العاملين وتطوير مهاراتهم.	.786	*0.000
3.	تساعد البرامج التدريبية على تحقق ميزة تنافسية للجامعة.	.788	*0.000
4.	تسهم البرامج التدريبية في زيادة قدرة العاملين على اتخاذ القرارات.	.671	*0.000
5.	تساعد البرامج التدريبية على مشاركة العاملين والاهتمام بطرح أفكار	.661	*0.000

0.000*	.854	تسهم البرامج التدريبية في تحسين قدرة العاملين على التصرف في المواقف الحرجة.	6.
0.000*	.790	تساعد البرامج التدريبية على زيادة قدرة العاملين ورغبتهم في التعاون مع زملاء العمل.	7.
0.000*	.817	تساعد البرامج التدريبية على زيادة سرعة الملاحظة والفهم لدى العاملين.	8.
0.000*	.833	تساعد البرامج التدريبية على زيادة مهارات التواصل مع الآخرين.	9.
0.000*	.798	تساعد البرامج التدريبية على زيادة قدرة العاملين على الاعتماد على	10.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يتبين من الجدول رقم (2) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء" والدرجة الكلية للمجال دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

ثانياً- الصدق البنائي Structure Validity:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) - معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

م	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية	.914	0.000*
2.	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء	.870	0.000*

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يتبين من الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضع لقياسه.

3- ثبات الاستبيان Reliability:

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط. ويتم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4)- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
1.	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية	15	0.903	0.950
2.	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء	10	0.940	0.969

*الصدق = الجذر التربيعي للموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتبين من الجدول رقم (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال، أي أن معامل الصدق مرتفع، وهذا دليل على ثبات الاستبيان.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولموجوروف- سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5)- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية	0.831
2.	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء	0.249

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

يتبين من الجدول رقم (5) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$, وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي.

الوصف الإحصائي لعينة البحث وفقاً للبيانات الشخصية والعمامة:

- توزيع عينة البحث حسب الجنس:

الجدول رقم (6) - توزيع عينة البحث حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	101	89
أنثى	13	11
المجموع	114	100

يتضح من الجدول رقم (6) أن معظم المبحوثين كانوا من الذكور.

- توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (7) - توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
بكالوريوس	71	62
ماجستير	25	22
دكتوراه	18	16
المجموع	114	100

يتضح من الجدول رقم (7) أن معظم المبحوثين هم من حملة شهادة البكالوريوس.

- توزيع عينة البحث حسب المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (8) - توزيع عينة البحث حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير عام	5	4

1	1	مساعد مدير عام
16	18	عميد
22	25	رئيس قسم
50	57	عضو هيئة تدريسية
7	8	عامل إداري
100	114	المجموع

يتضح من الجدول رقم (8) أن الفئة الغالبة من عينة البحث هي فئة أعضاء الهيئة التدريسية.

- توزيع عينة البحث حسب مدة الخدمة:

الجدول رقم (9) - توزيع عينة البحث حسب مدة الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	مدة الخدمة
31	35	أقل من 5 سنوات
44	50	من (5-10) سنوات
25	29	أكثر من (10) سنوات
100	114	المجموع

يتضح من الجدول رقم (9) أن الفئة الغالبة في عينة البحث لها مدة خدمة من (5-10) سنوات.

- توزيع عينة البحث حسب الدورات التدريبية:

الجدول رقم (10) - توزيع عينة البحث حسب الدورات التدريبية

النسبة المئوية %	العدد	الدورات التدريبية
4	5	لم أحصل على أي دورة
8	9	دورة واحدة
11	13	دورتين

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

9	10	ثلاث دورات
68	77	أكثر من (3) دورات
100	114	المجموع

يتضح من الجدول رقم (10) أن معظم الباحثين خضعوا لأكثر من ثلاث دورات تدريبية.

ثالثاً- اختبار فرضيات البحث:

اختبار الفرضية الأولى: تدعم إدارة الجامعة مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11)- المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	تماشى خطة التدريب مع رسالة الجامعة ورؤيتها	5.38	53.81	-2.74	0.004*	10	
2.	يتم إعداد خطة تدريب سنوية مبنية على تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.	4.94	49.38	-4.52	0.000*	14	
3.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى خلق معايير أساسية لقياس فعالية التدريب.	5.64	56.37	-1.72	0.044*	8	
4.	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى تحديد الأولويات الإدارية للجامعة.	6.01	60.09	0.04	0.484	5	
5.	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على تقويم خطط	5.78	57.79	-0.92	0.179	7	

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

2	*0.005	2.64	65.80	6.58	يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على ضمان اختيار العاملين المناسبين للتدريب.
9	*0.041	-1.75	56.11	5.61	توفر إدارة الجامعة الموازنات والاحتياجات الخاصة بتحديد الاحتياجات التدريبية.
15	*0.000	-8.58	40.71	4.07	تقوم إدارة الجامعة بتقييم نجاحاتها في تحقيق أهدافها مسألتهما عند تحديد الاحتياجات التدريبية.
3	0.165	0.98	62.65	6.27	يتم تحليل أهداف الجامعة عند تحديد الاحتياجات
4	0.236	0.72	61.68	6.17	يراعى معدل مقاومة العاملين للتغيير عند تحديد الاحتياجات التدريبية.
6	0.412	-0.22	59.47	5.95	يُعد الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات مؤشراً من مؤشرات تحديد الاحتياجات التدريبية علمياً مستوى
13	*0.001	-3.06	52.83	5.28	تُراعى خطط التطوير والتجديد عند تحديد الاحتياجات التدريبية علمياً مستوى الجامعة.
1	*0.005	2.62	67.26	6.73	تؤخذ الترقية بعين الاعتبار عند تحديد الاحتياجات التدريبية علمياً مستوى الجامعة.
11	*0.002	-2.97	53.19	5.32	تحديد الاحتياجات التدريبية يحدد المجموعات الوظيفية التي تحتاج إلى التدريب.
12	*0.001	-3.07	53.01	5.30	يؤدي تحديد الاحتياجات التدريبية إلى توفير المعارف والمهارات اللازمة للعاملين للقيام بأدائهم الوظيفي على
	*0.025	-1.98	56.66	5.67	جميع فقرات المجال معاً

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

من الجدول رقم (11) يمكن استخلاص ما يأتي:

- جاءت الفقرة الثالثة عشر في المرتبة الأولى من حيث الموافقة.

- جاءت الفقرة الثامنة في المرتبة الأخيرة من حيث الموافقة (لم توافق عينة البحث عليها).

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

- انخفض متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال عن درجة الموافقة المتوسطة، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة على فقرات هذا المجال.
- النتيجة: تم رفض الفرضية الأولى والقبول بالآتي: لا تدعم إدارة الجامعة مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية. ومن خلال المقابلات الميدانية مع عدد من العاملين في الجامعات الثلاث، تبين للباحثين أن ذلك يعود لعدة أسباب منها:
- غياب الإدارة الاستراتيجية التي تمثل قدوة في التطوير والإبداع، مما يدفع العامل النشط إلى أن يفقد شيئاً فشيئاً حماسه ودافعيته.
- الغياب التام للحوافز المادية والدعم المعنوي، مما يقلل من الدافعية لدى العامل.
- الظروف الأخيرة التي يشهدها قطاع غزة منذ عدة سنوات والناجمة عن الحصار المشدد، والأزمات المالية التي تعاني منها الجامعات الفلسطينية.
- اختبار الفرضية الثانية: تساعد البرامج التدريبية على تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.
- تم استخدام اختبار T لمعرفة متوسط درجة الاستجابة، كما هو مبين في الجدول رقم (12).
- الجدول رقم (12) - المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "دور البرامج التدريبية في الجامعة في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	تساعد البرامج التدريبية العاملين على القيام بإنجاز العمل المطلوب.	5.83	58.33	-0.78	0.218	2	
2.	تسهم البرامج التدريبية في زيادة معرفة العاملين وتطوير مهاراتهم.	5.27	52.72	-3.72	*0.000	6	
3.	تساعد البرامج التدريبية على تحقيق ميزة تنافسية	5.05	50.53	-4.44	*0.000	8	

5	*0.013	-2.25	55.09	5.51	4. تسهم البرامج التدريبية في زيادة قدرة العاملين على اتخاذ القرارات.
10	*0.000	-8.07	42.02	4.20	5. تساعد البرامج التدريبية على مشاركة العاملين والاهتمام بطرح أفكار، محددة.
7	*0.000	-3.98	50.79	5.08	6. تسهم البرامج التدريبية في تحسين قدرة العاملين على التصرف في المواقف الحرجة.
1	0.115	1.21	62.81	6.28	7. تساعد البرامج التدريبية على زيادة قدرة العاملين ورغبتهم في التعاون مع زملاء العمل.
4	*0.011	-2.34	55.22	5.52	8. تساعد البرامج التدريبية على زيادة سرعة الملاحظة والفهم لدى العاملين.
3	*0.008	-2.42	55.26	5.53	9. تساعد البرامج التدريبية على زيادة مهارات التواصل مع الآخرين.
9	*0.000	-4.54	50.26	5.03	10. تساعد البرامج التدريبية على زيادة قدرة العاملين على الاعتماد على النفس.
	*0.000	-3.66	53.66	5.37	جميع فقرات المجال معاً

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

يتبين من الجدول رقم (12) ما يأتي:

- جاءت الفقرة السابعة في المرتبة الأولى من حيث الموافقة.
- جاءت الفقرة الخامسة في المرتبة الأخيرة من حيث الموافقة (لم توافق عينة البحث عليها).
- انخفض متوسط درجة الاستجابة عن درجة الموافقة المتوسطة، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة على فقرات هذا المجال.

النتيجة: تم رفض الفرضية الثانية والقبول بالآتي: لا تساعد البرامج التدريبية على تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. ومن خلال المقابلات الميدانية مع عدد من العاملين في الجامعات الثلاث، تبين أن هناك قصور في البرامج التدريبية بسبب نقص الدعم المالي بسبب الحصار الذي يعاني منه قطاع غزة.

اختبار الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى بعض متغيرات الدراسة (العمر- المسمى الوظيفي- مدة الخدمة)
تم استخدام اختبار "T" لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وتم استخدام اختبار "التباين الأحادي- ذو الاتجاه الواحد".

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى العمر:
الجدول رقم (13)- نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		35 سنة فأكثر	من (30- أقل من 35) سنة	30 سنة فأقل	
0.068	2.748	6.21	5.41	5.37	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية
0.496	0.706	5.66	5.22	5.22	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3, 110) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.68.

يتبين من الجدول رقم (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً، ويدل ذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى المسمى الوظيفي:
الجدول رقم (15)- نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		إداري	رئيس قسم / عضو هيئة تدريس	مدير/مساعد مدير/نائب عميد/ عميد	

*0.020	4.052	5.25	5.80	6.44	مستوى تحديد الاحتياجات
0.247	1.417	5.08	5.59	5.74	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3, 110) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.68.

يتبين من الجدول رقم (14) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ويدل ذلك أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي، وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير عام/ مساعد مدير عام/ نائب عميد/ عميد، حيث أن المجالين المذكورين أقرب لتخصص الفئات الإدارية العليا، فمن الطبيعي أن يوافق عليهما العاملين في الفئات الإدارية العليا، في حين لا يتفهمها العامل العادي.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى مدة الخدمة:

الجدول رقم (16)- نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مدة الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أقل من 5 سنوات	من (5 - أقل من 10) سنة	أكثر من 10 سنوات	
0.367	1.012	5.47	5.57	6.07	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية
0.419	0.878	5.44	5.13	5.69	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3, 110) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.68.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أقل من 5 سنوات	من (5 - أقل من 10) سنة	أكثر من 10 سنوات	

0.367	1.012	6.07	5.57	5.47	مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية
0.419	0.878	5.69	5.13	5.44	دور البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين

يتبين من الجدول رقم (16) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً، ويدل ذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة البحث حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى مدة الخدمة، وبهذا تم رفض هذه الفرضية.

رابعاً- النتائج والتوصيات

توصل البحث إلى النتائج الآتية:

1. لا تدعم إدارة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
2. لا تسهم البرامج التدريبية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وهذا عائد إلى قصور البرامج التدريبية ونقص الدعم المالي بسبب ظروف الحصار الذي يعاني منه قطاع غزة.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى العمر والمسمى الوظيفي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى مدة الخدمة.

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، يوصي الباحثان بالآتي:

1. لا بد من اهتمام إدارة الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بتحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الجامعة.
2. ضرورة إيلاء اهتمام أكبر للبرامج التدريبية الموجهة للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وما لذلك من أهمية في تخفيض التكاليف وتحسين أداء العاملين، وتحقيق الجامعة ميزة تنافسية.
3. ضرورة العمل على توفير الدعم المالي للبرامج التدريبية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

مجلة ورئاسات في العلوم الإنسانية واللاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

المراجع باللغة العربية:

- امحمد، فرعون؛ إلفني، امحمد، 2009، الاسثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية في 14-15 أبريل، جامعة المسيلة، الجزائر. 22 صفحة.
- ثابت، وائل اممحمد، 2010، مشاكل التدريب الإداري في المؤسسات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة – فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة: سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد الأول، ص 133-164.
- جوال، امحمد السعيد؛ راجحي، مختار؛ دروم، أحمد، 2011، الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة: رؤية نظرية تحليلية، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المنعقد في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يومي 13 و 14 كانون الأول، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 16 صفحة.
- حجازي، امحمد حافظ، 2007، إدارة الموارد البشرية، منشورات دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 415 صفحة.
- حسن، راوية، 2005، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، منشورات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 397 صفحة.
- الخوالدة، رياض عبد الله؛ الحنيطي، امحمد فالح، 2008، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة دراسات: العلوم الإدارية، تصدر عن الجامعة الأردنية، المجلد 35، العدد 2. 23 صفحة.
- رابعه، عمر عبد الرحيم، 2017، الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات اقتصاد المعرفة، المجلة الدولية للبحوث التربوية، تصدر عن جامعة الإمارات، المجلد 31، العدد 3، ص 75-101.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية (المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

- العتيبي، عزيزة عبد الرحمن، 2010، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، رسالة ماجستير. 118 صفحة.
 - العجمي، عدنان عطية، 2013، دور تحديد الاحتياجات التدريبية القائمة على تكنولوجيا المعلومات في تطوير المهارات الإدارية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 192 صفحة.
 - كلثوم، بن ثامر؛ العيد، فراحتية، 2011، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة- دراسة حالة: مجموعة عنتر تراد لإنتاج الإلكترونيات بولاية برج بو عرييج، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و 14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر. 18 صفحة.
 - المرسي، جمال الدين محمد، 2006، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، منشورات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 562 صفحة.
 - موساوي، محمد، 2015، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على النمو الاقتصادي: حالة الجزائر (1970- 2011)، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان، الجزائر. 254 صفحة.
 - النجار، فريد، 2007، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، منشورات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 389 صفحة.
 - النجار، نداء محمد، 2012، دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة الجامعة الإسلامية- غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 188 صفحة.
- المراجع باللغة الأجنبية:**

- Abouelenein Y. A. M, 2016, Training Needs for Faculty members: Towards Achieving Quality of University Education in the Light of

technological Innovations, Educational research and reviews, Academic Journals, Vol. 11, No. 13, p. 1180-1193.

- Aguinis H., Kraiger K., 2009, Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, organizations, and society, The Annual Review of Psychology, p. 451-474.
- Alnidawy A. A., 2015, The Effect of identifying Training Needs on the Effectiveness of the Training Process and Improving the Individual and Organizational Performance: Applied Study in Jourdanian Health Sector, international Journal of business Administration, Vol. 6, No. 4, p. 48-56.
- Amadi E. J., 2014, The Effect of Training and Development on Employees' Performance; At Safaricom limited call Centre, Master Thesis, School of Business, University of Nairobi, Kenya, 65 Pages.
- Mohammed A. P., 2014, IT For Business & Management, Study Material, School of Distance Education, University of Calicut, India, 101 Pages.
- Sega M. A., 2006, Training and Needs Assessment Technique Improvement in Customer Service Through a Filed Observation Study, Master of Science Degree in Training and Development, University of Wisconsin- Stout, USA., 54 Pages.
- Shannak R. O.; Almajali D.; Obeidat B.; and Masa'deh R., 2010, Information Technology Investments: A Literature Review. Published in the book: Business Transformation through Innovation and Knowledge Management: An Academic Perspective- Proceedings of the 14th International Business Information Management Association Conference, IBIMA, p. 1356-1368.