

## أثر التدريب على أداء العاملين دراسة ميدانية على المعاهد العليا بالإسكندرية

١- أمنية محمد بسيوني أحمد غانم<sup>١</sup>, أشرف عبد الحميد حسن زهران<sup>٢</sup>, محمد محمد حافظ حجازي<sup>٣</sup>

١- باحث دراسات عليا – معهد الدراسات والبحوث البيئية

٢- معهد الدراسات والبحوث البيئية- جامعة مدينة السادات

٣- المعهد العالي للعلوم - الإدارية المتقدمة والحاسبات

### الملخص

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر التدريب بأبعاده المختلفة ( المحتزى التدريبي و المناخ التدريبي) علي أداء العاملين في المعاهد العليا بالإسكندرية. كما يعرف على أنه عملية تعديل إيجابي لسلوك الفرد مهنيًا أو وظيفيًا بهدف اكتسابه معارف ومهارات لأداء العمل وتعديل مواقفه لصالح خدمة العميل.

وتعتبر وظيفة التدريب مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين فلا يكفي أن تقوم إدارة الموارد البشرية باستقطاب واختيار وتعيين العاملين، وإنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار والتعيين إعداد برامج تدريبية تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم، بمساعدته على اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويده بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال، وصقل مهاراته في تنفيذ ما يعهد إليه من واجبات ومسؤوليات والتدريب لا يقتصر على مجرد إلقاء المعلومات مهما بلغت قيمتها وأهميتها بل يجب أن يقتصر هذا بالممارسة الفعلية لأساليب الأداء الجديدة ومن ثم نستطيع أن نصف التدريب بأنه محاولة لتغيير سلوك الأفراد فعلهم يستخدمون طرقاً وأساليب مختلفة في أداء أعمالهم أي يجعلهم يسلكون بشكل مختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب.

الكلمات الدالة : التدريب-الأداء-الأداء الوظيفي-أداء العاملين

### ABSTRACT

This study aims to know the effect of the training with its various dimensions (course contents and training environment) on the employees' performance in high institutes in Alexandria. All employees need to be aware of the expectations and procedures within the organization. Increased productivity and adherence to quality standards. Increased efficiency in processes will ensure project success which in turn will improve the company turnover and potential market share. **Increased innovation in new strategies** ongoing training and upskilling of the workforce can encourage creativity. Training is seen as an additional company benefit. Having a strong and successful training strategy helps to develop your employer brand and make your company a prime consideration for graduates and mid-career changes. Human resource development creates a climate that enable every employee to develop and use his capabilities in order to further both individual and organizational goals.

**key word:** training- performance- job performance-employee's performance

### مقدمة الدراسة :

تعد الكثير من المنظمات برامج تدريب خاصة لمواجهة مواقف معينة، حيث أن التدريب بصفة عامة عامل هام في تنمية قدرات العاملين فنيا وسلوكيا. وللتدريب دور هام في التصرف في المؤسسات الخدمية حيث يتمثل في تأكيد الاحترام المتبادل بين العاملين بالمؤسسة التعليمية، التأكيد على الإلتزام بأهداف المؤسسة التعليمية ورغبة تحقيقها، الإلتزام السلوكي بالاستماع لأفكار وملاحظات الغير وإتباع المناقشات البناءة، سيادة روح التعاون و التآلف بين العاملين، المشاورات الجدية قبل اتخاذ القرارات، وعدم الخوف او التردد في اتخاذ القرارات. (١)

## مشكلة البحث

تعتبر الجامعات والمعاهد العليا المصرية من المنظمات الخدمية المهمة، كما يعتبر العاملين هم أهم قوة تشكل جودة وتميز العمل بالجامعات والمعاهد العليا وتوجه مستقبل التعليم العالي ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة في الإجابة على ما مدي تأثير التدريب علي توضيح المشكلة؟

## أهمية البحث:

يحتاج العاملين الي مهارات محددة وهي تشير الي إمكانيه إستخدام المعرفة بشكل تطبيقي لممارسة العمل فعليا أو لحل مشكلة تعترضهم و لتطويرهم. حيث ينبع أهمية هذا البحث طبيعة الأنشطة التي تمارسها المؤسسات التعليمية لتحقيق غاياتها، وأهدافها من خلال التدريب لتحقيق درجة عالية من الأداء الوظيفي، مما ينعكس على الأداء الكلي للعاملين مما يؤدي الي تحقق الرضا والإشباع للعلاء طالبي الخدمة التعليمية:

زيادة الإنتاجية حيث تحرص المؤسسات التعليمية علي تدريب العاملين علي اهداف المؤسسات لتحقيق النجاح من خلالهم وضمان زيادة الأنتاجية و الأرباح

١. اكتساب ثقة وتقدير المؤسسات التعليمية من خلال الجهد المبذول.

٢. تطلع العاملين الي فرص الترقى

٣. ضمان الاستغلال الأمثل للموارد حيث تضمن المؤسسات تحقيق عامل الكفاءة.

## أهداف البحث:

تهتم أي دراسة لتحقيق بعض الاهداف عن طريق اختبار الفروض المطروحة ميدانيا ، وهذه الاهداف

هي :

١. التعرف علي مدي تأثير التدريب، علي أداء العاملين بالمعاهد العليا بالأسكندرية.

٢. تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة ،فيما يخص موضوع الدراسة.

## فروض البحث:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب ، علي أداء العاملين بالمعاهد العليا بالأسكندرية.

## منهجية البحث:

يتبع البحث أسلوب البحوث الأساسية من خلال مراجعة الأدبيات السابقة النظرية والتطبيقية لظاهرة التدريب حيث يتيح هذا الأسلوب عرض الإطار الفكرية له وتحليل أبعاده ، وإستنتاج إطار فكري شامل يساعد علي فهم وتفسير الظاهرة قيد البحث.

## الإطار النظري:

### أولاً: التدريب:

التدريب الذي من خلاله تحصل المؤسسات التعليمية على العاملين ذوي قدرات ومهارات عالية قادرين على تحمل المسؤولية وتقديم خدمات ذات مستوى عالي من الجودة إلى العملاء، فمن المعلوم ان رضا العملاء الخارجين يتأثر بالرضا الداخلي للعاملين، ومن هنا يعد التدريب متطلباً أساسياً لأداء العاملين. (١) كما يعرف على أنه عملية تعديل إيجابي لسلوك الفرد مهنياً أو وظيفياً بهدف اكتسابه معارف ومهارات لأداء العمل وتعديل مواقفه لصالح خدمة العميل. (٢)

### ثانياً: أداء العاملين:

هي استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج. (٤)

### مجتمع البحث:

يتضمن مجتمع البحث اعضاء الهيئة المعاونة في مجموعه من المعاهد العليا بالأسكندرية، حيث يشير الجدول رقم (١) الي أن مجتمع الدراسة يبلغ عدد (١٣٢) فرد.

جدول رقم (١)

اعضاء هيئة التدريس واعضاء الهيئة المعاونة في بعض اقسام كلية الهندسة والتكنولوجيا

م	القسم	العدد
١	المعهد المصري لأكاديمية الأسكندرية للإدارة و المحاسب(المنزرة)	١٥
٢	معهد الأسكندرية العالي للهندسة و التكنولوجيا (سموحة)	٥٩
٣	المعهد العالي للدراسات الأدبية (كنج مريوط)	٢٣
٤	المعهد العالي للهندسة و التكنولوجيا (كنج مريوط)	٣٥
الإجمالي		١٣٢

تم تجميع ١١٣ استمارة صالحة من مجمل ١٣٢ استمارة استبيان وزعت علي أعضاء الهيئة المعاونة للتدريس ووجد ٩ منها بيضاء و ٦ بها أخطاء لتجاهل بعض النقاط المهمة و ٤ لم تصل للباحثة حتى بدأ تحليل الدراسة الميدانية.

الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة:

أستخدامت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للقيام بعملية التحليل الإحصائي لتفسير نتائج الدراسة، حيث تم تفرغ بيانات الدراسة وادخالها على برنامج (SPSS) للمعالجة، واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة في تحليل البيانات، لتحقيق الفروض والأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة. وقد أتمدت الباحثة على الأساليب الإحصائية التالية:

١. **معامل الارتباط ألفا كرونباخ** : يقيس درجة ثبات وصدق اسئلة الاستبيان، والتي تمثل قدرة الأداة المستخدمة في البحث على قياس المقصود قياصة، اي في حالة إعادة تطبيق الأداة الاستبيان مثلاً في ظروف مماثلة تكون نفس النتائج أو الاستنتاجات.
٢. **معامل الارتباط بيرسون** : لتحديد الإتساق الداخلي والصدق البنائي لأداة الدراسة (الإستبيان).
٣. **التكرارات** : يستخدم هذا الأسلوب بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد في وصف عينة الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية.
٤. **المتوسط الحسابي والإتحراف المعياري** : تم الإعتماد على المتوسط الحسابي والإتحراف المعياري لحساب درجة موافقة أفراد العينة عن كل عبارة أو فقرة من فقرات الإستبيان.

ثبات استقصاء العام لاستمارة الاستبيان:

لقياس مدي ثبات اداة الدراسة (استمارة الاستبيان) استخدمت الباحثة معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات استمارة الاستبيان علي عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) ، الجدول رقم (١) يبين معاملات ثبات استمارة الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم(٢)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألف كرونباخ
المحتوي التدريبي	٣	٠,٨٠٠
المناخ التدريبي	٣	٠,٧٠٦
التوجه بالأهداف	٤	٠,٨١٥

صنع القرارات	٤	٠,٧٤٣
الثبات العام للاستبيان	١٤	٠,٨٢٦

يتضح من الجدول رقم (٢) ان معال الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (٠,٨٢٦) لاجمالي فقرات استمارة الاستبيان البالغ عددها (١٤) فقرة، فيما يتراوح ثبات الابعاد ما بين ٠,٧٠٦ كحد ادني وبين ٠,٨١٥ كحد اقصي، وهذا يدل علي ان فقرات أداة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد علي ٠,٧٠ كحد ادني للثبات.<sup>(٥)</sup>

#### صدق الاتساق الداخلي لأداة جمع البيانات:

وقد جري التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحواران الدراسة (التدريب، الأداء الوظيفي) والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه كل فقرة، وذلك بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٣.

يوضح الجدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين متغيرات التدريب (المحتوي التدريبي، المناخ التدريبي) و محور التدريب.

#### الجدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و الدرجة لمحور التدريب

التدريب	المحتوي التدريبي	المناخ التدريبي
معامل بيرسون	١	٠,٧٠٣**
مسـتوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
معامل بيرسون	١	٠,٠٠٦**
مسـتوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٩٧٧
معامل بيرسون	٠,٧٠٣**	١
مسـتوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٩٧٧

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

ومن نتائج الجدول السابق نجد ان معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات محور التدريب والدرجة الكلية للمحور دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠,٠١ حيث كان الحد الادني لمعاملات الارتباط (٠,٧٠٣) فيما كان الحد الاعلي (٠,٧١٥). وعليه فان جميع فقرات محور التدريب متسقة داخليا مع الدرجة الكلية للمحور مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

كما يوضح الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط بين متغيرات الأداء الوظيفي (التوجه بالأهداف، صنع القرارات) و محور الأداء الوظيفي.

## الجدول رقم (٤)

معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة و الدرجة لمحور الأداء الوظيفي

صنع القرارات	التوجه بالأهداف	الأداء الوظيفي		
**٠,٧٤٣	**٠,٨٦٣	١	معامل بيرسون	الأداء الوظيفي
٠,٠٠٠	٠,٠٠٠		مسئوي الدلالة	
٠,٣٠٣	١	**٠,٨٦٣	معامل بيرسون	التوجه بالأهداف
٠,١٠٤		٠,٠٠٠	مسئوي الدلالة	
١	٠,٣٠٣	**٠,٧٤٣	معامل بيرسون	صنع القرارات
	٠,١٠٤	٠,٠٠٠	مسئوي الدلالة	

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

ومن نتائج الجدول السابق نجد ان معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات محور أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠,٠١ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (٠,٧٤٣) فيما كان الحد الاعلى (٠,٨٦٣). وعليه فإن جميع فقرات محور أداء العاملين متسقة داخليا مع الدرجة الكلية للمحور مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور.

ومن خلال النتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات اداة الدراسة (استمارة الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها علي كامل العينة.

## عرض نتائج تساؤلات البحث:

## الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكارت الخماسي:

قد تم اختيار مقياس ليكارت والذي يعتبر من أهم المقاييس المستخدمة لقياس اتجاهات الأفراد، لسهولة تقييمه وتوازن درجاته وأيضا لقدرته على قياس الأثر بين متغيرات الدراسة حيث يشير إلى مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة، وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي:

## جدول (٥)

درجات مقياس ليكارت

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	لا اوافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وقد تم تفريغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال الإصدار ٢٣ لبرنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

## جدول (٦)

الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكارت الخماسي

المستوي	طول الفترة	المتوسط المرجح بالأوزان	الاستجابة
منخفض	٠,٧٩	من ١ إلى ١,٧٩	لاوافق بشدة
	٠,٧٩	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	غير موافق
متوسط	٠,٧٩	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	محايد
مرتفع	٠,٧٩	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٦	موافق
	٠,٨٠	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠	موافق بشدة

النتائج الوصفية للعيينة:

تحليل آراء أفراد الدراسة حول محاور الدراسة:

فيما يلي تحليل آراء أفراد الدراسة حول محور الدراسة الأول التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

### الجدول رقم (٧)

تحليل آراء الاستجابات علي فقرات محور التدريب

الترتيب	المستوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٤	مرتفع	١,٢٨٦	٣,٤٧	كانت المادة التدريبية واضحة ومفهومة
٥	مرتفع	١,٢٧١	٣,٤٤	غطت المادة التدريبية موضوعات الدورة
٣	مرتفع	١,١٥٩	٣,٥٦	محتويات الدورة التدريبية منظمة ومتلاعبة وغير متكررة
٢	مرتفع	١,٠٥٦	٣,٥٩	كانت قاعة التدريب مناسبة
٦	متوسط	١,٤٠٥	٣,١٣	كانت التسهيلات المقدمة حسب المستوي المطلوب
١	مرتفع	٠,٩٥٢	٣,٦٧	كانت الأجهزة و المعدات اللازمة للدورة متوفرة وملانة
	مرتفع	٠,٦٢٨٢٧	٣,٤٧٦٠	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور التدريب ككل

يتضح من الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد الدراسة حول محور التدريب حيث جاء في المرتبة الاولى الفقرة التي تنص علي (كانت الأجهزة و المعدات اللازمة للدورة متوفرة وملانة) بإنحراف معياري (٠,٩٥٢) ومتوسط حسابي (٣,٦٧) بإجمالي موافق، جاءت في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص علي (كانت قاعة التدريب مناسبة) بإنحراف معياري (١,٠٥٦) ومتوسط حسابي (٣,٥٩) بإجمالي موافق، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص علي (كانت التسهيلات المقدمة حسب المستوي المطلوب) بإنحراف معياري (٣,١٣) و متوسط حسابي (١,٤٠٥) بإجمالي محايد.

فيما يلي تحليل آراء أفراد الدراسة حول محور الدراسة الثاني الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

## الجدول رقم (٨)

تحليل آراء الاستجابات علي فقرات محور الأداء الوظيفي

الترتيب	المستوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
٨	متوسط	١,٣٢٩	٢,٧٠	يتميز الأعضاء بين الهام والعاجل ويضع الأولويات
٥	مرتفع	١,٠٨٤	٣,٥٢	يضع الأعضاء الأهداف ويعدون الآخرين علي التركيز علي الأولويات
٧	متوسط	١,٣٧١	٢,٩٨	يوضح الأعضاء للآخرين كيفية ارتباط أهدافهم بأهداف و خطط الإدارة بالجامعة
٣	مرتفع	١,٠٤٩	٣,٥٨	يترجم الأعضاء رؤية ورسالة الجامعة إلي خطط وأهداف
٦	متوسط	١,٠٧٤	٣,٣١	يحكم الأعضاء علي الأمور بشكل عقلائي ومنطقي
٤	مرتفع	٠,٩٧٤	٣,٥٧	يتخذ الأعضاء القرارات بالسرعة المناسبة
١	مرتفع	٠,٩٨٤	٤,٢٧	يرجع الأعضاء إلي رؤسائهم عند صنع القرار فقط عند الضرورة
٢	مرتفع	٠,٩٤٤	٣,٧١	يساعد الأعضاء الآخرون علي الحكم الموضوعي علي الأمور بدون تحيز
	مرتفع	٠,٦٦٨٦٠	٣,٤٥٤٤	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور التدريب ككل

يتضح من الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد الدراسة حول محور التدريب حيث جاء في المرتبة الاولى الفقرة التي تنص علي (يرجع الأعضاء إلي رؤسائهم عند صنع القرار فقط عند الضرورة) بإنحراف معياري (٠,٩٨٤) ومتوسط حسابي (٤,٢٧) بإجمالي موافق بشدة، جاءت في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص علي (يساعد الأعضاء الآخرون علي الحكم الموضوعي علي الأمور بدون تحيز) (٠,٩٤٤) ومتوسط حسابي (٣,٧١) بإجمالي موافق، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص علي (يتميز الأعضاء بين الهام والعاجل ويضع الأولويات) بإنحراف معياري (١,٣٢٩) و متوسط حسابي (٢,٧٠) بإجمالي محايد.

## نتائج التحليلية للعينة:

وللإجابة علي فرضية الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في التدريب لمتغير العمر لدي أفراد عينة الدراسة
- لفحص ذلك السؤال تم اختبار التباين الأحادي ANOVA لاكتشاف هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في التدريب بالعينة محل الدراسة تبعاً لمتغير العمر. ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج الاختبار والدلالة الاحصائية.

### الجدول رقم (٩)

نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير العمر

البيئة الفيزيائية تبعاً للنوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
٣٥-٢٥	٣,٣٥٤٨	٠,٦٤٦٣٨	٤,٢٧٥	٠,٠١٦	دال احصائياً
٥٠-٣٦	٣,٥٨١٠	٠,٥٣٨٣٥			
٥٠ فأكثر	٣,٨٤٦٢	٠,٦٢٨٢٧			

يوضح الجدول رقم (٩) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدريب تبعاً للعمر حيث جاءت قيم (ف) ٤,٢٧٥ بقيمة احتمالية ٠,٠١٦ أصغر من ٠,٠٥ دالة إحصائياً. كما يوضح الجدول السابق ارتفاع قيمة متوسطات الفئات العمرية الأكبر عن الفئات العمرية الأصغر حيث كانت اعلى فئات في قيمة التدريب هي الفئة العمرية (من ٥٠-٣٦ عام) بقيمة متوسط ٣,٥٨١٠ من اصل ٥. ٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين لمتغير العمر لدى أفراد عينة الدراسة لفحص ذلك السؤال تم اختبار التباين الأحادي ANOVA لاكتشاف هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين بالعينة محل الدراسة تبعاً لمتغير العمر. ويوضح الجدول رقم (١٠) نتائج الاختبار والدلالة الإحصائية.

### الجدول رقم (١٠)

نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير العمر

البيئة الفيزيائية تبعاً للنوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
٣٥-٢٥	٣,٣٢٨٦	٠,٥٨٣٦٦	٥,٦٨٤	٠,٠٠٤	دال احصائياً
٥٠-٣٦	٣,٥١٤٣	٠,٧٧١٠١			
٥٠ فأكثر	٣,٩٧١٢	٠,٦٦٨٦٠			

يوضح الجدول رقم (١٠) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تبعاً للعمر حيث جاءت قيم (ف) ٥,٦٨٤ بقيمة احتمالية ٠,٠٠٤ أصغر من ٠,٠٥ دالة إحصائياً. كما يوضح الجدول السابق ارتفاع قيمة متوسطات الفئات العمرية الأكبر عن الفئات العمرية الأصغر حيث كانت اعلى فئات في قيمة أداء العاملين هي الفئة العمرية (٥٠ فأكثر عام) بقيمة متوسط ٣,٩٧١٢ من اصل ٥.

### الجدول رقم (١١)

نتائج اختبار المقارنة البعدية شيفيه للتدريب

التدريب تبعاً للعمر	الفرق في المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
(٥٠ فأكثر) --- (٣٥-٢٥)	*٠,٤٩١٣٩	٠,٠٣٢	دال
(٥٠ فأكثر) --- (٥٠-٣٦)	٠,٢٦٥٢٠	٠,٢٠٧	غير دال
(٥٠-٣٦) --- (٣٥-٢٥)	٠,٢٢٦١٩	٠,٤١٣	غير دال

ويتضح من الجدول (١١) ان سبب الفروق الدالة إحصائياً في الأداء تبعاً للعمر تعود الى الفرق بين الفئة العمرية الأكبر (٥٠ فأكثر عام) والفئات العمرية الأقل منها بفارق معنوي ٠,٤٩١٣٩ عن الفئة العمرية (من ٣٥-٢٥ عام) حيث جاءت القيمة الاحتمالية ٠,٠٣٢ اقل ٠,٠٥.

بينما الفرق بين الفئتين العمريتين (٥٠ فأكثر) --- (٥٠-٣٦) و (٥٠-٣٦)----(٣٥-٢٥) لم يكن دال احصائيا حيث جاءت القيم الاحتمالية (٠,٠٩٦) و (٠,٣٨١) علي التوالي اكبر من ٠,٠٥ .

#### الجدول رقم (١٢)

نتائج اختبار المقارنة البعدية شيفيه لأداء العاملين

التدريب تبعا للعمر	الفرق في المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
(٥٠ فأكثر)----(٣٥-٢٥)	*٠,٦٤٢٥٨	٠,٠٥	دال
(٥٠ فأكثر) --- (٥٠-٣٦)	٠,٤٥٦٨٧	٠,٠٩٦	غير دال
(٣٥-٢٥)----(٥٠-٣٦)	٠,١٨٥٧١	٠,٣٨١	غير دال

ويتضح من الجدول (١٢) ان سبب الفروق الدالة إحصائيا في الأداء تبعا للعمر تعود الي الفرق بين الفئة العمرية الأكبر (٥٠ فأكثر عام) والفئات العمرية الأقل منها بفارق معنوي ٠,٦٤٢٥٨ عن الفئة العمرية (من ٣٥-٢٥ عام) حيث جاءت القيمة الاحتمالية ٠,٠٥ .

بينما الفرق بين الفئتين العمريتين (٥٠ فأكثر) --- (٥٠-٣٦) و (٥٠-٣٦)----(٣٥-٢٥) لم يكن دال احصائيا حيث جاءت القيم الاحتمالية (٠,٠٩٦) و (٠,٣٨١) علي التوالي اكبر من ٠,٠٥ .

#### التوصيات

١. ضرورة مراعاة توفير التسهيلات اللازمة لعملية التدريب لكي يتم تحقيق الأداء المطلوب في العمل.
٢. ضرورة تنمية مهارات العاملين وامكانية المعرفة بشكل تطبيقي لممارسة العمل فعليا.
٣. ضرورة وضع وتطوير برامج التدريب لتحسين قدرات ومهارات أعضاء الهيئة المعونة سواء كانوا قدامى أو جد.
٤. ضرورة تحديد اساليب التدريب حيث يقوم المدرب بتجهيز العديد من الاساليب الفنية التي تمكنه من عرض الافكار.
٥. ضرورة وضع نظام لتطبيق ومتابعة البرامج التدريبية.

#### قائمة المراجع

- ١ Rafiq,M, Ahmed,P,Ameta-model of internal marketing, in Varey & Barbara, Op, Cit, 226
- ٢ مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دن، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٢٨٩
- ٣ Seyed Javadin, S., Rayej, H., Yazdani, H., Estiri, M. and Aghamiri, S.A. How Organizational Citizenship Behavior Mediates between Internal Marketing and Service Quality: The Case of Iranian GAS Company. International Journal of Quality & Reliability Management, 29, (2012),PP 512-530.
- ٤ فاروق عبده فلييه، اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، ط ٢، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٧، ص ٣٩٣.
- ٥ Jum Nunnally and Ira Bernstein, Psychometric Theory, New York: McGraw-Hill, USA,1994,P. 264-265.