

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص الموارد البشرية



العنوان باللغة العربية

**مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين
من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض**

إعداد الطالب/

فهد بن سعود بن رده المالكي

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات:

5.....	المستخلص
6.....	الفصل الأول.....
7.....	مقدمة:.....
9.....	مشكلة الدراسة:.....
11.....	أهمية الدراسة:.....
12.....	أهداف الدراسة:.....
13.....	تساؤلات الدراسة.....
14.....	فروض الدراسة :.....
15.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:.....
16.....	الفصل الثاني الدراسات السابقة.....
17.....	مقدمة:.....
18.....	الدراسات السابقة:.....
21.....	الإطار النظري:.....
23.....	الفصل الثالث منهجية الدراسة.....
24.....	مقدمة:.....
25.....	المنهجية وطرق البحث:.....
26.....	مجتمع البحث:.....
31.....	حدود البحث:.....

32	الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
33	مقدمة
34	النتائج
42	تحليل البيانات
44	التوصيات
45	قائمة المراجع:
49	الملاحق
54	الملخص

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	الجدول
26	الجدول رقم (1) : مجتمع وعينة الدراسة
26	الجدول (2): وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
28	جدول (3): معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونيباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل
29	جدول (4): معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونيباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل
34	الجدول (5): متغيرات تحديد الاحتياجات التدريبية وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير
35	الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بقياس الأداء
36	الجدول رقم (7): اختبار (One-Sample T Test) اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على قياس أداء العاملين
36	الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحديد المعارف
37	الجدول رقم (9): اختبار (One-Sample T Test)
38	الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحديد المهارات اللازمة
39	الجدول رقم (11): اختبار (One-Sample T Test)
40	الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحليل الاداء لوظائف محتملة
41	الجدول رقم (13): اختبار (One-Sample T Test)

المستخلص : Abstract

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أداة اولية للدراسة تمثلت في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (147) من ممارسي مهنة التمريض في مدينة الرياض في ثلاث مستشفيات في مدينة الرياض، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود درجة تقدير مرتفعة لمدى تحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض وقد أشارت النتائج وجود درجة عالية من تحليل الأداء لوظائف محتملة وفي قياس أداء الموظف، وكذلك في تحديد المهارات اللازمة، كما بينت الدراسة وجود درجة تقدير متوسطة لمدى تحديد المعارف لتحديد الاحتياجات التدريبية. ومن خلال النتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها زيادة قدرة القادات على تحديد المعارف فلا بد من استقطاب الكفاءات العلمية التي يمكن أن تساهم في خلق المعرفة، وقياس مدى المعرفة الفنية للأفراد كل حسب تخصصه وعمله في المركز الصحي، والعمل على قياس خبرات العاملين وتشجيع على مشاركتها مع الآخرين.

الفصل الأول

المقدمة:

يعتبر النظام الصحي واحد من أهم الأنظمة في كافة البلدان بكافة مؤسساته من مستشفيات ومراكز تخصصية وقطاعات ومراكز صحية، كما تعتبر الخدمات الصحية التي تقدمها مؤسسات المنظمة الصحية، سواءً أكانت وقائية أو علاجية، من أبرز الخدمات وأكثرها أهمية لما لها من مساس مباشر بحياة المواطن والمجتمع بجميع شرائحه (شاتي، 2017).

وتعتبر قيادة الموارد البشرية في المؤسسات والمراكز الصحية واحدة من أهم الأقسام في تلك الأنظمة، وذلك لما تقوم به من تحديد استراتيجيات المؤسسات ووضع المعايير المناسبة للعاملين من أجل القيام بالمهام على أكمل وجه وأفضل طريقة، بالإضافة إلى أن للقيادات دور هام في عمليات تدريب العاملين، وذلك بتحديد الإحتياجات التدريبية الملزمة لهم (Ma'arop & Embi, 2016).

ولعقود من الزمن حتى الآن، كان يُنظر إلى التدريب على أنه شيء يدعم القوى العاملة، إذ ينبع هذا الموقف إلى حد كبير من تصور أن التدريب هو امتداد للتعليم، نظراً لأن التعليم يُنظر إليه تقليدياً على أنه نظام لدعم النمو البشري والتنمية، فالحاجة التدريبية هي ضرورة لتحسين الأداء البشري والذي يمكن تلبيةه على أفضل وجه من خلال التدريب، حيث يجب توضيح هذه الإحتياجات بعبارات واضحة وموجّهة نحو السلوك (Zaitseva et al, 2016).

ويهتم القطاع الصحي بشكل كبير بتطوير وتدريب الكادر البشري خاصة الكادر التمريضي، الذي يعد أساس القطاع الصحي، حيث يستمر إعداد الكادر التمريضي من خلال التدريب طالما أن متطلباتها متغيرة بتأثير عوامل عدة كالانفجار المعرفي المتمثل في التقدم التقني في جميع مجالات الحياة، وكذلك سهولة تدفق المعلومات من مجتمع إلى آخر، حيث يعتبر التدريب أثناء الخدمة هو الأساس الذي يحقق تنمية العاملين بصفة مستمرة وبما يضمن القيام بمهامهم ومسؤولياتهم وواجباتهم بالشكل الذي يتناسب مع مستجدات أعمالهم التي لم تكن موجودة حين الإعداد قبل الخدمة (خليل، 2016).

وقد كفل النظام الأساسي للحكم بالملكة العربية السعودية العلاج والرعاية الصحية المجانية للمواطنين ومختلف السكان بطريقة عادلة وميسرة كما ورد في القوانين المتعلقة بالأنظمة والخدمات الصحية بالملكة، وقد أتى إطلاق برنامج تحول القطاع الصحي ليعزز من هذا البعد الإنساني، ويؤكد على استمرارية نهجه في المستقبل، وذلك من خلال إعادة هيكلة القطاع الصحي في المملكة وتعزيز قدراته ومكانته كقطاع فعّال ومتكامل يضع صحة كافة أفراد المجتمع (مواطن ومقيم وزائر) على قمة أولوياته، إلى جانب إعداد وتطوير استراتيجية وطنية لتحول القطاع الصحي ككل، بمشاركة كافة الجهات المرتبطة بالبرنامج، واعتماد خطة مفصلة وموسعة تشمل كافة الجهات الصحية بالملكة على المستوى الوطني، مع مراعاة مسؤوليات واختصاصات كل جهة والنجاحات السابقة التي حققتها. كما استطاعت المملكة أن تحقق خلال السنوات الماضية تقدم ملحوظ في بعض جوانب الخدمات الصحية للسكان ومنها خفض معدلات الوفيات وزيادة توقع البقاء على قيد الحياة عند الميلاد والقضاء على بعض الأمراض الوبائية (برنامج تحول القطاع الصحي).

ومن هنا جاءت الحاجة الى بناء نظام للتدريب في القطاع الصحي مما يساعد المؤسسات الطبية والتي منها المستشفيات والمراكز الصحية الأولية وغيرها من المؤسسات الطبية علي مواكبة التطور في أداء الخدمات الصحية والطبية من جانب ومن جانب آخر ملاحقة التغير المستمر في الحاجات المالية للأفراد والمؤسسات الناتج عن سرعة معدلات التطور التكنولوجي والحاجة إلى تأدية الخدمات عبر الحاسب الآلي وأجهزة التكنولوجيا والذي يساعد علي تنفيذ رغبات واحتياجات العملاء دون الذهاب والانتظار في المستشفى حتي تقديم الخدمة علي أعلى مستوي (ندا، 2023).

وبناءً على ذلك، تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض.

-مشكلة الدراسة.

تعد الموارد البشرية المكون الأساسي لمنظمات الأعمال، وهي رأس مالها الحقيقي، وأن نجاحها أو فشلها يعتمد على مدى الكفاءة التي تتمتع بها تلك الموارد. وأن معيار النجاح الأساسي للمنظمات والمؤسسات يقاس بمدى اهتمامها بمكوناتها البشرية، وبالتالي فإن منظمات الأعمال والمؤسسات باعتبارها الجزء الأهم من منظومة مكونات الدول تجسد مهامها وأولوياتها من خلال منظومة العمل الإداري، والهيكل التنظيمي من خلال تخصيص إدارة، أو قسم يكون مجال اهتمامه بالموارد البشرية العاملة فيها. وبناء على ذلك، فإن إدارة الموارد البشرية هي إحدى أهم الإدارات في منظمات الأعمال والمؤسسات. وفي ضوء التطورات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة، أصبح لدى إدارة الموارد البشرية وظائف ونشاطات بلغة الممارسات الإدارية، وأن جلها موجه للاهتمام بما تحويه من موارد بشرية.

ويشير (الحاج، 2012) إلى أن من أهم وسائل تحقيق الأداء الناجح في منظمات الأعمال الحديثة، هو القدرة على الاستخدام الجيد للمكونات البشرية فيها، وإدارتها بأسلوب كفؤ وفعال في عملياتها المختلفة، بهدف تقليل التكاليف، وادخار الجهد والوقت، وتحسين جودة مخرجاتها، وأن الكفاءة تحتل أهمية خاصة بالنسبة للمستشفيات، لأنها مطالبة بتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، علماً بأن المستشفيات تتميز بتعدد وتنوع التركيبة البشرية العاملة فيها، وبخاصة الصحية المرتبطة مباشرة بالمرضى.

ويبين (نصيرات، 2015) أن العمل في المستشفى يتصف بدرجة عالية من التخصص والتميز والاختلاف، وهو مقسم بين عدد كبير من العناصر البشرية العاملة في المستشفى، والمختلفة في خلفياتها العلمية وخبراتها ومهاراتها ومواقفها وقيمها وتطلعاتها واحتياجاتها ابتداء من الأطباء والمرضى والمديرين كأهم العناصر البشرية من حيث التعليم والثقافة وحساسية الدور الذي يقومون به وأهميته.

ونظراً لأهمية القطاع الصحي باعتباره يقدم خدمات الرعاية الصحية لشريحة كبيرة من المنتفعين وبأقل كلفة ممكنة، يشير (Ryan & Blustein, 2012) أن هذا القطاع يسعى إلى تحقيق أهدافه بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية، ومن خلال تدريب مجموعة العاملين فيه من الكوادر البشرية المؤهلة وتعليمهم في حقل الإدارة الصحية، وفي مقدمة هؤلاء المرضى، كما أن مجال الاحتياجات البشرية يكمن في الحاجة إلى كفاءات طبية متخصصة وتلبية الاحتياجات التدريبية، وأهمها التدريب في مجال التخصص الطبي (الشملة، 2013).

وحيث يعتمد أداء مؤسسات الخدمة الصحية والمستشفيات بشكل أساسي على قدرات ومهارات وكفاءة العاملين، بالتالي تبذل المؤسسات الصحية والمستشفيات الكثير من الجهود لتطوير مواردها البشرية من خلال عدة عمليات أهمها التدريب، إلا أن كفاءة العملية التدريبية تمكن في تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءتها وفي أن الخلل في مهارات وكفاءات ممارسي التمريض يعود إلى ضعف العملية التدريبية التي لا تعتمد على تحديد احتياجات المتدربين اعتماداً على معايير ذات جودة وموضوعية، فبحسب (Alnidawy, 2015) فإن تحديد الاحتياجات التدريبية له تأثير كبير على كفاءة البرامج التدريبية وتحسن الأداء الفردي والتنظيمي في القطاع الصحي.

ومن خلال مراجعة الأدبيات البحثية السابقة، والمقابلات الأولية وزياراته الميدانية لمراكز الصحة الأولية استشرع الباحث أن مشكلة الدراسة تكمن في أن الكثير من الدورات التدريبية التي يخضع لها ممارسو مهنة التمريض في المراكز

الصحية الأولية لا تحقق الأهداف المنشودة منها بشكل كفو؁ مما يثير مشكلة الدراسة الحالية والتي تتمحور في بيان مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض.

-أهمية الدراسة.

يمكن توضيح أهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية كما يلي:

1 . من الناحية العلمية :

- تسهم هذه الدراسة في معرفة مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للمرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض.
- مدى أهمية الدورات التدريبية التي توجه العاملين بهيئة التمريض وما تكسبه من مهارات ومعارف وخبرات في الحد من الآثار المترتبة على الأزمات وغيرها .

2. من الناحية العملية :

- تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تدرس قطاع المراكز الصحية الأولية إذ يعد من أهم عناصر البنية التحتية للدولة، لما تقدمه من خدمات طبية وعلاجية لكافة الفئات العمرية بالمجتمع، ولذلك يجب أن تتمتع هذه الخدمة بقدر عالٍ من الجودة.
- إن إجراء الدراسة بالتطبيق على هيئة التمريض كواحد من أهم الوحدات الرئيسية داخل المؤسسة زاد من أهمية الدراسة لما له من خدمات متعددة تقدم للعملاء في شتى المجالات، وهذه الخدمات المتعددة منها المحسوسة ومنها المعنوية.
- كما ترجع أهمية الدراسة إلى العاملين بهيئة التمريض وهو تعزيز دور العامل في تقييم وتحسين فاعلية الخدمة الطبية للمنشأة مما يؤدي إلى الارتقاء بالنشاط والمستوى الاستراتيجي.
- من المؤمل أن تفيد هذه الدراسة صناع القرار في القطاع الصحي في السعودية فيما يتعلق بتدريب المرضى.

-أهداف الدراسة.

لتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية واضحة في نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث تتضمن بعض أهمياتها في أنها تعتبر العامل الرئيس في رفع كفاءة العاملين لتأدية الأعمال الموكلة إليهم، وهي تعتبر الأساس الذي يقوم عليه النشاط التدريبي، كما أنها تعتبر العامل الذي يقوم على توجيه التدريب إلى الاتجاهات الصحيحة والمناسبة، إضافة إلى ذلك، فهي العامل الرئيس الذي يقوم بتوجيه الإمكانيات المتاحة للتدريب إلى الاتجاه الصحيح (الصادق، 2015)، وبناءً على ذلك تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- التعرف على مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض.
- التعرف على أوجه قصور قدرة قيادات المراكز المذكورة في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية ، ومعرفة أسباب أوجه هذا القصور.
- تقديم المقترحات العملية التي من شأنها أن تسهم في تطوير قدرة قيادات المراكز المذكورة في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية.
- التعرف على أنواع التدريب وطرق تطبيق البرامج التدريبية وكفايتها لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض؟
- التعرف على مدى تحديد الحاجات التدريبية، ومدى اعتماد البرامج التدريبية على نتائج ذلك التحديد.
- بيان الآليات والمعايير المتبعة من قبل قيادات الموارد البشرية بالمراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض.
- التعرف على مدى جودة وموضوعية طرق تحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض.

-تساؤلات الدراسة

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في سؤالين رئيسيين التالي :

أولاً: ما مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض؟، ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية ، هي كالتالي :

- 1- ما مدى تطبيق معايير الجودة في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين؟
 - 2- ما مدى تطبيق معايير الموضوعية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين؟
- ثانياً: ما هو واقع تدريب الممرضين في المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض من وجهة نظرهم؟
- 1- هل يتم تحديد الاحتياجات التدريبية؟
 - 2- هل يتم تصميم المحتوى التدريبي؟
 - 3- هل يتم تطوير المحتوى التدريبي؟
 - 4- هل يتم تنفيذ المحتوى التدريبي ؟
 - 5- هل يتم تقييم المحتوى التدريبي ؟
 - 6- ما هي الأساليب التدريبية المستخدمة؟
 - 7- ما هي مواطن الضعف في تدريب الممرضين؟
 - 8- ما المقترحات التي تؤدي إلى تطوير سياسات التدريب للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية؟

-فروض الدراسة

يمكن للباحث صياغة فروض البحث كما يلي:

الفرض الرئيسي الأول:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض؟، ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية ، هي كالتالي :

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة و تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين.

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الموضوعية و تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين.

الفرض الرئيسي الثاني:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين واقع تدريب الممرضين في المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض وأداء الممرضين. ويتفرع منها عدد من الفرضيات الفرعية، هي كالتالي:

- 1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وأداء التمريض.
- 2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تصميم المحتوى التدريبي وأداء التمريض.
- 3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطوير المحتوى التدريبي وأداء التمريض.
- 4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ المحتوى التدريبي وأداء التمريض.
- 5- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المحتوى التدريبي وأداء التمريض.
- 6- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأساليب التدريبية وأداء التمريض.
- 7- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مواطن ضعف المحتوى التدريبي وأداء التمريض.
- 8- مستوى تطبيق مقترحات تطوير المحتوى التدريبي يختلف بناءً على المتغيرات الديموغرافية مثل سنوات الخبرة والمؤهلات العلمية.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

سوف يتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإعداد البحث .

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

-مقدمة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية في تحديد الاحتياجات التدريبية للممرضين من خلال تطبيق معايير الجودة والموضوعية بمدينة الرياض، وبناءً على ذلك سوف يتعرض الباحث في هذا الفصل من الدراسة إلى عرض ما يلي :

أولاً: الدراسات السابقة : وهي عبارة عن مجموعة من البحوث والدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت بالبحث مختلف متغيرات الدراسة الحالية .

ثانياً: الإطار النظري وأهم المصطلحات التي وردت في البحث الحالي.

- أولاً: الدراسات العربية:

دراسة الصادق (2019)، بعنوان: "دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية-بسكرة في الجزائر، وكذلك أهمية التدريب في تنمية الافراد ورفع القدرات وزيادة المهارات لدى موظفي المؤسسة الصحية. تكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في بسكرة، بينما تكونت عينة الدراسة من (150) مفردة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائياً من خلال عدة أساليب منها النسب المؤوية والتكرارات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن متغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بالتدريب (محتوى التدريب، أساليب التدريب) لها دور كبير في التأثير على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الصحية). أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمحتوى التدريبي للبرامج التدريبية وتنوع أساليب التدريب وتوفير الامكانيات والظروف الملائمة لتدريب الموظفين في الوقت للمساهمة في تطوير واستمرار المؤسسة.

دراسة موسي (2019)، بعنوان: "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، تكون مجتمع الدراسة من مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة، بينما شملت عينة الدراسة (170) من الأطباء ومدراء الإدارات والكوادر الطبية المساعدة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في الدراسة مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم مراعاة تطبيق التجديد والتطوير في أنشطة التدريب وأساليبه في المستشفى، وكذلك عدم توفر الاختصاصات الطبية اللازمة، وأن جودة التدريب تنعكس إيجابياً على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحوٍ علمي، وإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفاهيم الجودة والجودة الشاملة واجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب في قطاعات خدمية أخرى بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية.

دراسة الصلابي (2017)، بعنوان: "أثر التدريب على أداء العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية على المراكز الصحية في مدينة مصراتة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين في المراكز الصحية بمدينة مصراتة في ليبيا. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المراكز الصحية في مدينة مصراتة، بينما تكونت عينة الدراسة من (500) مفردة تم اختيارها بالطريقة العشوائية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع

البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها شعور أفراد العينة بمستوى ضعيف من حيث توفر مقومات ووسائل التدريب في المراكز الصحية بمدينة مصراتة حيث عكست إجابات أفراد العينة الحياد (التحفظ) على فقرات محور التدريب والأهمية النسبية المتوسطة. وأوصت الدراسة بضرورة أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية حسب احتياجات العمل وحسب ملاحظات الرئيس المباشر.

دراسة الخضري (2016). بعنوان: "دور إدارة الموارد البشرية في استدامة الخدمات الصحية الحكومية في محافظات غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في استدامة الخدمات الصحية الحكومية وكذلك التعرف على واقع الاستدامة في جودة الخدمات الصحية في قطاع فلسطين. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة الصحة، وشملت عينة الدراسة (129) مديراً ووكيل وزارة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائياً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن دور إدارة الموارد البشرية في استدامة جودة الخدمات الصحية الحكومية في قطاع غزة كانت بدرجة كبيرة من حيث عملية التدريب والمحافظة على العاملين وتحسين مستوى أدائهم. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعملية الاستقطاب والاختيار والتعيين وتدريب الطواقم الطبية والفنية والإدارية العاملة في المؤسسات الصحية.

دراسة دائرة تخطيط الجودة في وزارة الصحة الفلسطينية (2015). بعنوان: "تقييم مراكز الرعاية الصحية الأولية في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المراجعين والكادر الطبي".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات في مراكز الرعاية الصحية الأولية الحكومية في المحافظات الشمالية في فلسطين من وجهة نظر المراجعين والكادر الطبي. تكون مجتمع الدراسة من المراجعين والكادر الطبي في مراكز الرعاية الصحية الأولية في المحافظات الشمالية، بينما تكونت عينة الدراسة من (6649) مفردة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها إحصائياً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن مستوى درجة الرضا الكلية للمراجعين في المحافظات الشمالية جاءت بدرجة متوسطة وأن أداء الكادر الطبي يفقر إلى الدقة في إجراء الفحص، وهناك عدم تنوع في التخصصات، وعدم الالتزام بساعات الدوام الرسمية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير كوادر طبية متخصصة ومتنوعة وعقد دورات تدريبية تخصصية وهادفة للموظفين بصورة دورية من أجل جودة الخدمة المقدمة وتسهيل نظام التعليم المستمر.

- ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ludwikowska, 2018) هدفت إلى التعرف على مدى مساهمة مرحلة تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية وفعاليتها في تعزيز كفاءة الموظفين في المركز المحلي للخدمة الاجتماعية في بولندا. اعتمدت الدراسة أسلوب الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي أقسام المركز المحلي للخدمة الاجتماعية في بولندا، بينما تكونت الدراسة من (157) موظفاً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الموظف. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج تدريبية كجزء من التطوير المهني المستمر والذي يعد أمراً ضرورياً في تحقيق كفاءة الموظفين، ومن ثم أداء المؤسسة.

هدفت دراسة (Rahimi et al, 2018) إلى تقييم أثر التدريب على معرفة وأداء الممرضات العاملات في Intensive Care Unit. تم إجراء دراسة تجريبية ودورة طب حديثي الولادة الأساسية بالتعاون مع قسم طب الأطفال وخدمات تعليم التمريض وتطوير البحوث ومركز المهارات بمستشفى لياكوات الوطني حيث تكونت عينة الدراسة من (25) شخص مشارك. اعتمد تقييم الدورة على اختبار ما قبل وبعد اختبار وحدة العدوى في وحدة العناية المركزة واختبارها النهائي بناءً على أقسام مختلفة. من أجل تنمية المهارات، تم استخدام أجهزة المحاكاة السريرية في مركز تنمية المهارات (RSDC) وتم إجراء تدريب على الرعاية المركزة للأطفال حديثي الولادة (NICU)، وتم تطبيق T-Test و ANOVAs للتوصل إلى النتائج. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات المتوسطة 6.16 ± 26.82 و 10.45 ± 31.9 من الاختبار المتوسط والاختبار النهائي على التوالي ($0.005 = p$). وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي للتدريب على جميع المشاركة، كما أظهرت صحة أهمية التعليم التمريضي المستمر، وساهمت في جعل الممرضين ذو قيمة خلال قيامهم بالرعاية عالية الجودة لحديثي الولادة، وساعدت على تعزيز أداء الممرضين في عناية المركزة للأطفال حديثي الولادة.

دراسة (Alnidawy, 2015) هدفت إلى الكشف عن استخدام التدريب كأداة لتطوير وتحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي الأردني، واعتمدت الدراسة على الاستبانة، حيث تكون مجتمع الدراسة من (100) موظف. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تحديد الاحتياجات التدريبية كان كبير التأثير على كفاءة البرامج التدريبية ويمكن أن يحسن الأداء الفردي والتنظيمي في القطاع الصحي الأردني. ولخصت الدراسة عدة توصيات أهمها الاستفادة من نتائج تخطيط الموارد البشرية التي تؤدي إلى تحديد حاجة المنظمة إلى كمية ونوعية الموارد البشرية.

-الإطار النظري

- القيادة:

القيادة هي علم وفن للقيادة ولها أهمية كبرى في إدارة الشركات والمؤسسات والدوائر العامة منها والخاصة، وهي المحرك الرئيسي والعامل الأهم في إدارة أي مشروع مهما صغر أو كبر، فلها يرجع الفضل الأكبر في نجاح أي مشروع واستمراره أو فشله من خلال وظائفها المعروفة سواء التخطيط أو الرقابة أو التنظيم والتوجيه، وتتمثل القيادة في التفاعل بين الرئيس والمرؤوسين بالشكل الذي يجعلهم أكثر فاعلية في تحقيق أهداف المنظمة بأقل قدر من المعارضة من جانبهم، فالقيادة هي العمل الذي يؤثر في نشاط المنظمة لتوجيه الجهود في الاتجاه الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة" (العناني، 2007).

وتواجه القيادات الإدارية في القطاع الصحي موجة من التغيرات المستمرة والسريعة في معطيات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات الطبية والنظام الصحي ككل مما فرض أمام هذه القيادات واقعا جديدا يتصف بالثورة التكنولوجية المتسارعة وتغيير في النظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية الذي أدى إلى تغيير في الدور الذي تقوم به القيادات الإدارية فأصبحت مطالبة بإحداث تغييرات إيجابية في إدارتها، ولكي تقوم هذه القيادات بما هو متوقع منها اتجاه إحداث التطور المنشود لأبد من لها من اتباع أنماط قيادية تتواءم مع الاستراتيجيات الحديثة في التغيير.

ولعل من أهم السمات لتحقيق الأداء الجيد وجود قادة ذو فلسفة إدارية فعالة، يؤثرون في العاملين ودوافعهم وأهدافهم لتكون منسجمة مع أهداف المنظمة، وأن تتحلى هذه القيادة بخصائص الإبداع والتغيير والتكيف مع المحيط الداخلي والخارجي من خلال التركيز على الدور المحوري والمركزي للجميع، والعمل على رفع مستوى العاملين لتحقيق الإنجاز والتنمية الذاتية والترويج لعملية تنمية وتطوير العاملين والمنظمات، وبحسب (O' Tool & Allerton, 2008) فإن القيادة على أنها مقدرة تنظيمية وليست فردية فقط، إن المنظمة التي تعتمد على فرد واحد في نجاحها هي في موقف خطر ومغامر، علينا أن نبدأ بالتفكير بالمنظمة ليس من ناحية من هو المدير، بل من ناحية القدرة الشاملة للمنظمة وعندما تفعل ذلك سوف يكون في متناول أيدينا نموذج مختلف من القيادة، نموذج أكثر فاعلية ومرونة وإنتاجاً".

- الاحتياجات التدريبية:

عرّف رمضان وعبد المجيد (2011) الاحتياجات التدريبية بأنها مجموعة المؤشرات التي تكتشف عن وجود فرق بين الأداء الحالي الفعلي والأداء المرغوب فيه للأفراد بسبب نقص في المعارف ومهارات أولئك الأفراد وما يشوب سلوكهم واتجاهاتهم من قصور.

كما تعرف على أنها: "تلك النتائج المحددة التي يراد الوصول إليها لمواجهة تغيرات متوقعة تكنولوجية أو تنظيمية أو إنسانية" (بركات، 2010: 13).

أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعمل المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، مما يتطلب أن تكون العملية التدريبية واحدة من العمليات الأساسية والهامة داخل المؤسسة، باعتبارها الطريقة الرئيسة التي تساعد على إدارتها، ويعتمد أساس التدريب الناجح على نجاح عملية تحديد الاحتياجات التدريبية التي تشكل العمود الفقري للعملية التدريبية، وتؤدي إلى نجاح البرامج التدريبية التي تنعكس بشكل إيجابي على عمل المنظمة وموظفي المؤسسة (Alnidawy, 2015).

وتعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية واحدة من الخطوات الهامة في العملية التدريبية ونجاح الإدارة نتيجة لعدة أسباب منها الآتي (هيجان، 2011):

أولاً: علاقة التدريب بخطط وأساليب المؤسسة والعاملين فيها.

ثانياً: علاقة التدريب بالأداء في المؤسسة.

ثالثاً: مساهمة التدريب للتطورات الإدارية والتكنولوجية بما يضمن تقليل التأخير والتخلف الإداري.

رابعاً: العلاقة بين التدريب وتحفيز العاملين في المؤسسة.

خامساً: تغطية التدريب لكافة أبعاد المؤسسة ومستوياتها المتمثلة في الأفراد والجماعة والوظيفة والمؤسسة نفسها.

سادساً: قيام التدريب على معالجة مشكلات المعارف والمهارات الإدارية والفنية والإنسانية.

ولتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية واضحة في نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث تتضمن بعض أهمياتها في أنها تعتبر العامل الرئيس في رفع كفاءة العاملين لتأدية الأعمال الموكلة إليهم، وهي تعتبر الأساس الذي يقوم عليه النشاط التدريبي، كما أنها تعتبر العامل الذي يقوم على توجيه التدريب إلى الاتجاهات الصحيحة والمناسبة، إضافة إلى ذلك، فهي العامل الرئيس الذي يقوم بتوجيه الإمكانيات المتاحة للتدريب إلى الاتجاه الصحيح (الصادق، 2015).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة:

يتحدث الباحث في هذا الفصل عن المنهجية المتبعة في إعداد البحث وأدوات جمع البيانات والوسائل الإحصائية وطرق جمع البيانات وأنواعها.

-المنهجية وطرق البحث.

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبما أن هذه الدراسة تسعى لقياس مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض، لذا فإن هذه الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية، التي تهتم بشرح وتوضيح الاحداث والمواقف المختلفة المعبرة عن ظاهرة او مجموعة ظواهر مهمة، ويستهدف هذا المنهج تصوير وتوثيق الوقائع والحقائق حول متغيرات الدراسة في المؤسسات الحكومية، كما يهتم أيضاً بدراسة توجهات وآراء أفراد عينة الدراسة وتصنيفها.

-مجتمع البحث

يشمل مجتمع الدراسة كافة ممارسي مهنة التمريض في مدينة الرياض، حيث تم اختيار عينة ممثلة من ثلاث مستشفيات في مدينة الرياض وتم تحديد عينة عشوائية تبلغ 10% من العاملين فيها في قسم التمريض وقد تم توضيحها في الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1) : مجتمع وعينة الدراسة

المستشفى	عدد التمريض مجتمع الدراسة	نسبة العينة	حجم العينة
مستشفى الايمان العام	٤٣٥	10%	44
مستشفى الملك سلمان	٧١٤		71
مستشفى الامام عبدالرحمن الفيصل	٣٦٠		36
المجموع	1509		151

بحسب الجدول رقم (1) تم توزيع (151) استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرداد (149) وبعد التدقيق تم إهمال (2) استبانتين لعدم اكتمال الإجابات فيها، وبالتالي بلغ عدد الاستبيانات التي تم تطبيقها 147 استبانة.

خصائص عينة الدراسة (الخصائص الديموغرافية):

تناولت الدراسة عدداً من المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث "النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة" والمستقاة من المعلومات العامة التي تضمنتها الاستبانة، والجدول (2) يبين المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

الجدول (2): وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	104	70.7
	أنثى	43	29.3
	المجموع	147	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	0.0	0.0
	30-40 سنة	49	33.3
	41-50 سنة	67	45.6
	أكبر من 50 سنة	31	21.1
	المجموع	147	100%
المستوى التعليمي	دبلوم متوسط فأقل	7	4.8
	بكالوريوس	99	67.3
	ماجستير	25	17.0
	دكتوراه	16	10.9
	المجموع	147	100%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	19	12.9
	5-10 سنوات	48	32.7

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	15-11 سنة	39	26.5
	أكثر من 15 سنة	41	27.9
	المجموع	147	100%

يشير الجدول (2) إلى أن (70.7 %) من افراد عينة الدراسة من الذكور، أعلى نسبة في فئة الأعمار كانت للفئة (41-50 سنة) وبنسبة بلغت (45.6%) تلاها الفئة (30 - 40 سنة) وبنسبة بلغت (33.3%)، ومن ثم الفئة (أكبر من 50 سنة) وبنسبة بلغت (21.1%)، ولم تحتوي عينة الدراسة على فئات عمرية أخرى، كما يشير الجدول إلى أن أعلى نسبة مستوى تعليمي كانت لصالح حملة شهادات البكالوريوس بنسبة بلغت (67.3%)، تلاها حملة شهادات الماجستير بنسبة بلغت (17%)، تلاها حملة شهادات الدكتوراه بنسبة بلغت (10.9%)، أما أقل فئة فكانت لحملة شهادات دبلوم متوسط فأقل وبنسبة بلغت (4.8%) من أفراد العينة. وفيما يتعلق بالخبرة، فكانت نسبة (32.7%) من أفراد عينة الدراسة يملكون خبرة (5-10 سنوات)، وأن (27.9%) من افراد عينة الدراسة يملكون خبرة (أكثر من 15 سنة)، وأن (26.5%) من افراد عينة الدراسة يملكون خبرة (11-15 سنة)، و(12.9%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم (أقل من 5 سنوات).

مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

1. مصادر ثانوية: وتشمل الكتب، الأبحاث والدراسات، والانترنت.

2. مصادر أولية: استبانة التي سيتم إعدادها بناء على خطوات البحث العلمي بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم أداة الدراسة (الاستبيان) معتمداً على البحوث والدراسات السابقة في هذا المجال وتمثل الأداة بمجالين وهما:

- المجال الأول ويتمثل في العوامل الديمغرافية.
- المجال الثاني ويتمثل في فقرات تتمحور حول متغيرات الدراسة المتمثلة في تحديد الاحتياجات التدريبية وآلياتها وجودة معاييرها وموضوعيتها.

اختبار صدق الاستبانة وثباتها

يهدف التحقق من صحة مقياس الدراسة، وتوخي الدقة في تحصيل البيانات مرت عملية الاختبار بمرحلتين هما:

أ. اختبار الصدق الظاهري

ويقصد بهذا الاختبار قدرة المقياس على قياس الظاهرة قيد الدراسة، وتم عرض المقياس على مجموعة من الاساتذة لتحكيم المقياس ومدى دقته، وللتحقق من مدى صلة مضمون العبارات بموضوع الدراسة.

ب. اختبار الثبات

يمثل معامل الثبات مدى جودة فقرات الاستبانة واتساقها الداخلي، وتم استخدام معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للتأكد من ثبات الاستبانة، والجدول (3) يشير إلى نتائج الاختبار:

جدول (3): معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
قياس أداء الموظف	6	%88.5
تحديد المعارف	6	%88.7
تحديد المهارات اللازمة	4	%79.2
تحليل الأداء لوظائف محتملة	4	%82.5
الأداة ككل	20	%95.1

نلاحظ من خلال بيانات الجدول (3) أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من (60%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، كما نلاحظ من خلال الجدول (3) أن معامل الثبات لأداة ككل كانت (95.1%)، مما يدل على وجود إتساق داخلي بين فقرات المجال، ويؤكد صلاحية ومدلولية الإستبانة في اختبار الفرضيات.

مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

1. مصادر ثانوية: وتشمل الكتب، الأبحاث والدراسات، والانترنت.
2. مصادر أولية: استبانة التي سيتم إعدادها بناء على خطوات البحث العلمي بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم أداة الدراسة (الاستبيان) معتمداً على البحوث والدراسات السابقة في هذا المجال وتتمثل الأداة بمجالين وهما:

- المجال الأول ويتمثل في العوامل الديمغرافية.
- المجال الثاني ويتمثل في فقرات تتمحور حول متغيرات الدراسة المتمثلة في تحديد الاحتياجات التدريبية وآلياتها وجودة معاييرها وموضوعيتها.

اختبار صدق الاستبانة وثباتها

يهدف التحقق من صحة مقياس الدراسة، وتوخي الدقة في تحصيل البيانات مرت عملية الاختبار بمرحلتين هما:

أ. اختبار الصدق الظاهري ويقصد بهذا الاختبار قدرة المقياس على قياس الظاهرة قيد الدراسة، وتم عرض

المقياس على مجموعة من الاساتذة لتحكيم المقياس ومدى دقته، وللتحقق من مدى صلة مضمون

العبارات بموضوع الدراسة.

ب. اختبار الثبات

يمثل معامل الثبات مدى جودة فقرات الاستبانة واتساقها الداخلي، وتم استخدام معامل الاتساق الداخلي

(كرونباخ ألفا) للتأكد من ثبات الاستبانة، والجدول (4) يشير إلى نتائج الاختبار:

جدول (4)

معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
قياس أداء الموظف	6	88.5%
تحديد المعارف	6	88.7%
تحديد المهارات اللازمة	4	79.2%
تحليل الأداء لوظائف محتملة	4	82.5%
الأداة ككل	20	95.1%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول (4) أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من (60%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، كما نلاحظ من خلال الجدول (2) أن معامل الثبات لأداة ككل كانت (95.1%)، مما يدل على وجود إتساق داخلي بين فقرات المجال، ويؤكد صلاحية ومدلولية الإستبانة في اختبار الفرضيات.

أساليب التحليل الإحصائية:

بغية الوصول إلى مؤشرات دقيقة وموحدة تخدم أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحث في الدراسة على

الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: وفيه سيتم قياس وتحليل النسب المئوية والتكرار والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيان آراء عينة الدراسة في متغيراتها وتحديد أهمية الفقرات الواردة في الاستبانة.

- اختبار كرونباخ ألفا: لاختبار قياس اتساق مجالات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

اختبار ONE SAMPLE t test.

أساليب التحليل الإحصائية:

بغية الوصول إلى مؤشرات دقيقة وموحدة تخدم أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحث في الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: وفيه سيتم قياس وتحليل النسب المئوية والتكرار والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيان آراء عينة الدراسة في متغيراتها وتحديد أهمية الفقرات الواردة في الاستبانة.
- اختبار كرونباخ ألفا: لاختبار قياس اتساق مجالات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- اختبار ONE SAMPLE t test.

-حدود البحث

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المستشفيات والمراكز الصحية بمدينة الرياض .

الحدود الزمانية: تقتصر الدراسة على العام الدراسي 2024م-2025م.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على فئة الممرضين العاملين في المؤسسات المبحوثة.

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على متغيراتها بمدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

-مقدمة

يتناول هذا الفصل نتائج التحليل الاحصائي الذي تم باستخدام برنامج الرزم الاحصائية (SPSS)، وشمل التحليل الوصفي للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وذلك على النحو التالي:

-النتائج

مدى تحديد الاحتياجات التدريبية وآلياتها وجودة معاييرها وموضوعيتها من قبل قيادات المراكز الصحية الأولية؟

تم تحليل آراء عينة الدراسة لتقييم درجة تقديرها للعبارات الخاصة بمدى تحديد الاحتياجات التدريبية وآلياتها وجودة معاييرها وموضوعيتها من قبل قيادات المراكز الصحية الأولية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجالات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

سؤال الدراسة الرئيس:

ما قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تحديد الاحتياجات التدريبية وذلك على النحو التالي:

يشير الجدول (5) إلى متغيرات تحديد الاحتياجات التدريبية حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور تحديد الاحتياجات التدريبية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (5)

متغيرات تحديد الاحتياجات التدريبية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
مرتفعة	0.935	3.881	تحليل الأداء لوظائف محتملة
مرتفعة	1.109	3.719	قياس أداء الموظف
مرتفعة	1.095	3.719	تحديد المهارات اللازمة
مرتفعة	1.158	3.448	تحديد المعارف
مرتفعة	1.074	3.692	القيم الإسلامية

يشير الجدول (5) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات تحديد الاحتياجات التدريبية، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير مرتفعة لتحديد الاحتياجات التدريبية بمتوسط حسابي بلغ (3.692).

ويشير الجدول إلى أن بُعد تحليل الأداء لوظائف محتملة كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.881) وبانحراف معياري (0.935)، تلاه بُعد قياس أداء الموظف وبمتوسط حسابي بلغ (3.719) وبانحراف معياري (1.109)، تلاه بُعد

تحديد المهارات اللازمة وبمتوسط حسابي بلغ (3.719) وبانحراف معياري (1.095) حيث كانت تلك الأبعاد على مستوى مرتفع من التقدير.

وفي الرتبة الأخيرة وعلى مستوى متوسط من التقدير كان بُعد تحديد المعارف بمتوسط حسابي بلغ (3.448) وبانحراف معياري (1.158).

سؤال الدراسة الفرعي الأول:

ما مدى اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؟

أولاً، قياس الأداء:

ويشير الجدول (6) إلى النتائج:

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بقياس الأداء

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	الاعتماد على نظم وبرامج خاصة لقياس أداء العاملين فيها.	3.830	1.018	1	مرتفعة
2	الاعتماد على معايير واضحة لتقييم الأداء للعاملين.	3.755	1.062	3	مرتفعة
3	تنوع اساليب قياس الأداء على حسب الموقع الوظيفي للعاملين.	3.714	1.065	4	مرتفعة
4	الاعتماد على نظم قياس أداء عادلة وتناسب مع طبيعة العمل والعاملين.	3.674	1.105	5	مرتفعة
5	يسهم قياس الاداء في تزويد ادارة المركز الصحي بمعلومات صادقة عن اداء الموظفين.	3.776	1.170	2	مرتفعة
6	يسهم قياس الاداء في بناء الاستراتيجيات التطويرية المستقبلية في مجال الموارد البشرية.	3.565	1.233	6	متوسطة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.719	1.109		مرتفعة

يظهر الجدول (6) إلى وجود مستوى مرتفع من التقدير لمحور قياس الأداء، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.719)، ويلاحظ من الجدول أنَّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.565-3.830) وبدرجة تقدير ما بين متوسط الى مرتفع.

ويشير الجدول الى أن الفقرة الأكثر تقديراً كانت الفقرة (1) والتي نصت على "الاعتماد على نظم وبرامج خاصة لقياس أداء العاملين فيها"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.830)، وعلى مستوى مرتفع من التقدير.

أما الفقرة (6) والتي نصت على "يسهم قياس الاداء في بناء الاستراتيجيات التطويرية المستقبلية في مجال الموارد البشرية" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.565) وعلى مستوى متوسط من التقدير. ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج ذات معنوية ودلالة احصائية فقد تم استخدام اختبار (One Sample T test) على الوسط الفرضي (3.500)، لمعرفة أن كان هناك اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على قياس أداء العاملين على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) وبين الجدول رقم (5) ذلك.

الجدول رقم (7)

اختبار (One-Sample T Test) اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على قياس أداء العاملين

المتوسط الحسابي	T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.7188	2.997	146	.003

يشير الجدول أعلاه إلى وجود اعتماد للمراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على قياس أداء العاملين على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (2.997) وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.003) وهي اقل من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة أي أنه تعتمد مراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على قياس أداء العاملين.

ثانياً، تحديد المعارف:

ويشير الجدول (8) إلى النتائج:

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحديد المعارف

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
7	تعتمد القيادات في المركز الصحي على نظم وبرامج خاصة لقياس مستوى المعرفة لدى العاملين فيها.	3.776	1.115	1	مرتفعة
8	تحاول القيادات في المركز الصحي على استقطاب الكفاءات العلمية التي يمكن أن تساهم في خلق المعرفة.	3.640	1.238	2	متوسطة
9	يتم قياس مدى المعرفة الفنية للأفراد كل حسب تخصصه وعمله في المركز الصحي.	3.429	1.170	3	متوسطة
10	تهتم قيادات المركز الصحي بقياس خبرات العاملين	3.401	1.133	4	متوسطة

				وتشجع على مشاركتها مع الآخرين.	
متوسطة	6	1.162	3.136	تحدد قيادات المركز الصحي العاملين المتميزين بأفكارهم ومعرفتهم وقدرتهم على تحليل المواقف.	11
متوسطة	5	1.126	3.306	يتم تقديم المهارات والبراعة الفنية لدى العاملين بدقة عالية.	12
متوسطة		1.158	3.448	المتوسط الكلي للفقرات	

يظهر الجدول (8) إلى وجود مستوى متوسط من التقدير لمحور تحديد المعارف، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.448)، ويلاحظ من الجدول أنَّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.136-3.776) وبدرجة تقدير ما بين متوسط الى مرتفع.

ويشير الجدول الى أن الفقرة الأكثر تقديراً كانت الفقرة (7) والتي نصت على "تعتمد القيادات في المركز الصحي على نظم وبرامج خاصة لقياس مستوى المعرفة لدى العاملين فيها"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.776)، وعلى مستوى مرتفع من التقدير.

أما الفقرة (11) والتي نصت على "تحدد قيادات المركز الصحي العاملين المتميزين بأفكارهم ومعرفتهم وقدرتهم على تحليل المواقف" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.136) وعلى مستوى متوسط من التقدير.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج ذلت معنوية ودلالة احصائية فقد تم استخدام اختبار (One Sample T test) على الوسط الفرضي (3.500)، لمعرفة أن كان هناك اعتماد للمراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المعارف للعاملين على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) وبين الجدول رقم (9) ذلك.

الجدول رقم (9)

اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.4478	0.683	146	.495

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود اعتماد للمراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المعارف

للعاملين على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (0.683) وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.495) وهي أكبر من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل العدمية أي أنه لا تعتمد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المعارف للعاملين.

ثالثاً، تحديد المهارات اللازمة:

ويشير الجدول (10) إلى النتائج:

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحديد المهارات اللازمة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
13	يتم إجراء اختبار نظري وعملي لتحديد المهارات اللازمة للعاملين.	3.714	1.098	3	مرتفعة
14	يتم تحليل كافة المعلومات المتعلقة بالعامل لتخصيص الموقع الذي يناسبه.	3.503	1.155	4	متوسطة
15	لدى قيادات المركز الصحي مقياس محدد يتم من خلاله قياس المهارات اللازمة للعاملين بحسب المهام الوظيفية.	3.769	1.111	2	مرتفعة
16	يتم قياس المهارات اللازمة وتصميم برامج تدريبية بناء عليها.	3.891	1.014	1	مرتفعة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.719	1.095		مرتفعة

يظهر الجدول (10) إلى وجود مستوى مرتفع من التقدير لمحور تحديد المهارات اللازمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.719)، ويلاحظ من الجدول أنَّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.503-3.891) وبدرجة تقدير ما بين متوسط الى مرتفع.

ويشير الجدول الى أن الفقرة الأكثر تقديراً كانت الفقرة (16) والتي نصت على "يتم قياس المهارات اللازمة وتصميم برامج تدريبية بناء عليها"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.891)، وعلى مستوى مرتفع من التقدير. أما الفقرة (14) والتي نصت على "يتم تحليل كافة المعلومات المتعلقة بالعامل لتخصيص الموقع الذي يناسبه" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.503) وعلى مستوى متوسط من التقدير. ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج ذلت معنوية ودلالة احصائية فقد تم استخدام اختبار (One Sample T test) على الوسط الفرضي (3.500)، لمعرفة أن كان اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المهارات اللازمة للعاملين معنوي ودال احصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) وبين الجدول رقم (11) ذلك.

الجدول رقم (11)

اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.7194	3.095	146	.002

يشير الجدول أعلاه إلى أنه تعتمد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المهارات اللازمة للعاملين بشكل دال احصائياً على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (3.095) وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.002) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة أي أنه يوجد اعتماد للمراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحديد المهارات اللازمة للعاملين.

رابعاً، تحليل الأداء لوظائف محتملة:

ويشير الجدول (12) إلى النتائج:

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بتحليل الأداء لوظائف محتملة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
17	يوجد لدى قيادات المركز الصحي نظم وبرامج خاصة لتحليل أداء العاملين لاختيار الموظف المناسب لمليء شاغر وظيفي أعلى.	3.905	0.946	2	مرتفعة
18	تحرص القيادات في المركز الصحي على وضع معايير صارمة في تحليل أداء العاملين المرشحين للترقية.	3.701	1.101	4	مرتفعة
19	تعتمد القيادات في المركز الصحي على نتائج تحليل الأداء في تحديدها للبرامج التدريبية والتطويرية للعاملين المرشحين لوظائف متقدمة.	4.041	0.757	1	مرتفعة
20	تعتمد عملية تحليل الأداء على أسس علمية وموضوعية تتسم بدقة النتائج	3.878	0.936	3	مرتفعة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.881	0.935		مرتفعة

يظهر الجدول (12) إلى وجود مستوى مرتفع من التقدير لمحور تحليل الأداء لوظائف محتملة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.881)، ويلاحظ من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.701-4.041) وبدرجة تقدير مرتفعة لكافة فقرات المحور.

ويشير الجدول إلى أن الفقرة الأكثر تقدراً كانت الفقرة (19) والتي نصت على "تعتمد القيادات في المركز الصحي على نتائج تحليل الأداء في تحديدها للبرامج التدريبية والتطويرية للعاملين المرشحين لوظائف متقدمة"، وبمتوسط حسابي بلغ (4.041)، وعلى مستوى مرتفع من التقدير.

أما الفقرة (18) والتي نصت على "تحرص القيادات في المركز الصحي على وضع معايير صارمة في تحليل أداء العاملين المرشحين للترقية" فكانت على أقل درجة من التقدير وبمتوسط حسابي بلغ (3.701) وعلى مستوى مرتفع من التقدير.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج ذلت معنوية ودلالة احصائية فقد تم استخدام اختبار (One Sample T test) على الوسط الفرضي (3.500)، لمعرفة أن كان اعتماد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحليل الأداء لوظائف محتملة للعاملين دال احصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) وبين الجدول رقم (13) ذلك.

الجدول رقم (13)

اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.8810	6.047	146	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أنه تعتمد المراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحليل الأداء لوظائف محتملة للعاملين على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$), حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (6.047) وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$). وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة أي أنه يوجد اعتماد للمراكز الصحية الأولية بمدينة الرياض على تحليل الأداء لوظائف محتملة للعاملين.

توصلت الدراسة الى ما يلي:

أشارت النتائج الى وجود درجة تقدير مرتفعة لتحديد الاحتياجات /التدريبية وقد أشارت النتائج أن بُعد تحليل الأداء لوظائف محتملة كان في الرتبة الأولى، تلاه بُعد قياس أداء الموظف، تلاه بُعد تحديد المهارات اللازمة حيث كانت تلك الأبعاد على مستوى مرتفع من التقدير، وفي الرتبة الأخيرة وعلى مستوى متوسط من التقدير كان بُعد تحديد المعارف، وهي نتائج تشير الى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض.

وفيما يلي تفصيل لتلك النتائج:

(1) بينت نتائج الدراسة وجود درجة عالية ومعنوية من القدرة على قياس الأداء حيث تبين أنه يتم الاعتماد على نظم وبرامج خاصة لقياس أداء العاملين فيها وعلى معايير واضحة لتقييم الأداء للعاملين وعلى نظم قياس أداء عادلة وتناسب مع طبيعة العمل والعاملين ، ويسهم قياس الاداء في تزويد ادارة المركز الصحي بمعلومات صادقة عن اداء الموظفين، حيث تتنوع اساليب قياس الأداء على حسب الموقع الوظيفي للعاملين، وقد بينت الدراسة انه لا يسهم قياس الاداء في بناء الاستراتيجيات التطويرية المستقبلية في مجال الموارد البشرية بشكل كفو.

(2) بينت نتائج الدراسة وجود درجة متوسط من القدرة على بتحديد المعارف حيث تبين أنه على الرغم من أن القيادات في المركز الصحي تعتمد بشكل كبير على نظم وبرامج خاصة لقياس مستوى المعرفة لدى العاملين فيها، إلا أنها لا تحاول استقطاب الكفاءات العلمية التي يمكن أن تساهم في خلق المعرفة بشكل كافي، كما لا يتم قياس مدى المعرفة الفنية للأفراد كل حسب تخصصه وعمله في المركز الصحي، ولا تهتم قيادات المركز الصحي بقياس خبرات العاملين وتشجع على مشاركتها مع الآخرين، كما لا يتم تقديم المهارات والبراعة الفنية لدى العاملين بدقة عالية، ولا تحدد العاملين المتميزين بأفكارهم ومعرفتهم وقدرتهم على تحليل المواقف.

(3) بينت نتائج الدراسة وجود درجة عالية ومعنوية من تحديد المهارات اللازمة حيث تبين أنه يتم قياس المهارات اللازمة وتصميم برامج تدريبية بناءا عليها، ولدى قيادات المركز الصحي مقياس محدد يتم من خلاله قياس المهارات اللازمة للعاملين بحسب المهام الوظيفية، ويتم إجراء اختبار نظري وعملي لتحديد المهارات اللازمة للعاملين، إلا أنه لا يتم تحليل كافة المعلومات المتعلقة بالعامل لتخصيص الموقع الذي يناسبه بشكل كفو.

(4) بينت نتائج الدراسة وجود درجة عالية ومعنوية من القدرة على تحليل الأداء لوظائف محتملة حيث تبين أنه تعتمد القيادات في المركز الصحي على نتائج تحليل الأداء في تحديدها للبرامج التدريبية والتطويرية للعاملين المرشحين لوظائف متقدمة، وتحرص على وضع معايير صارمة في تحليل أداء للعاملين المرشحين للترقية، ويوجد لديها نظم

وبرامج خاصة لتحليل اداء العاملين لاختيار الموظف المناسب للمليء شاغر وظيفي اعلى، وتعتمد عملية تحليل الأداء على أسس علمية وموضوعية تتسم بدقة النتائج.

-التوصيات

من خلال النتائج واعتماداً عليها توصي الدراسة بما يلي:

- (1) العمل على زيادة كفاءة القادة في قياس الأداء بحيث تسهم في بناء الاستراتيجيات التطويرية المستقبلية في مجال الموارد البشرية.
- (2) العمل على زيادة قدرة القادات على تحديد المعارف فلا بد من استقطاب الكفاءات العلمية التي يمكن أن تساهم في خلق المعرفة، وقياس مدى المعرفة الفنية للأفراد كل حسب تخصصه وعمله في المركز الصحي، والعمل على قياس خبرات العاملين وتشجيع على مشاركتها مع الآخرين، وتقديم المهارات والبراعة الفنية لدى العاملين بدقة عالية، وضرورة ان تحدد قيادات المركز الصحي العاملين المتميزين بأفكارهم ومعرفتهم وقدرتهم على تحليل المواقف.
- (3) رفع مستوى الكفاءة في قدرة القيادات على تحديد المهارات اللازمة من خلال ان يتم تحليل كافة المعلومات المتعلقة بالعامل لتخصيص الموقع الذي يناسبه، و تحليل الأداء لوظائف محتملة.
- (4) توصي الدراسة الباحثين بإجراء دراسات تتعلق بموضوع الدراسة الحالية وتحديدًا في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في المستشفيات من حيث التعاون بين مختلف الدوائر والاقسام والتقليل من الاجراءات الادارية.

المراجع

بركات، زياد، (2010)، الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلم الصف في المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية بمحافظة طولكرم بفلسطين، ورقة بحث علمية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث لجامعة جرش الأهلية بعنوان "تربية المعلم العربي وتأهيله: رؤى معاصرة" المنعقد بتاريخ 4/ 9/ 2010 -6.

الخضري، محمد سالم (2016). دور إدارة الموارد البشرية في استدامة الخدمات الصحية الحكومية في محافظات غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأقصى-فلسطين.

خليل، خالد إبراهيم (2016). فاعلية البرامج التدريبية الممولة من الخارج في قطاع الصحي الحكومي: دراسة حالة أقسام الأشعة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

دائرة تخطيط الجودة في وزارة الصحة الفلسطينية (2015). تقييم مراكز الرعاية الصحية الأولية في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المراجعين والكادر الطبي. الأمانة العامة لمجلس الوزراء-فلسطين.

رمضان، عصام جابر وعبد المجيد، اشرف عبد النواب(2011)،الاحتياجات التدريبية لأعضاء الهيئة الإدارية بجامعة الأزهر لتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة جامعة الخليل للبحوث، 6(2)، ص231الى ص262.

شاتي، علي غالب (2017). دور القيادة الاستراتيجية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية: دراسة حالة في بعض المؤسسات الصحية/محافظة ذي قار. رسالة ماجستير، جامعة القادسية.

الصادق، حوحو محمد (2019). دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير-بسكرة.

الصديق، بخوش .(2015) تحديد الاحتياجات التدريبية وانعكاسه على تنمية الموارد البشرية . المؤتمر الدولي الأول للإدارة والتدريب والتنمية البشرية، كوالا لامبور ماليزيا المنعقد خلال الفترة 9-10 مايو. 2015.

الصلابي، سالم محمد (2017). أثر التدريب على أداء العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية على المراكز الصحية في مدينة مصراتة. رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-مصراتة.

العناني، عصام الدين، (2007)، "القيادة الإدارية الفعالة وفلسفة الإدارة بالمشاركة"، الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، السعودية، مجلد (34) العدد (2)، ص(18-41).

موسي، عبد الرحيم (2019). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(5): 20-40.

هيجان، عبد الرحمن أحمد .(2011) الاحتياجات التدريبية .الدورة التدريبية :تنمية مهارات المدربين، المنعقد خلال الفترة 29/1-2/2/2011 في الرياض.

ندا، حنان محمود حسن ندا (2023). تقييم دور سياسات التدريب أثناء العمل في أداء هيئة التمريض. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية. 551-37:579(4).

- Alnidawy, 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 the Jordanian Health Sector. **International Journal of Business Administration**, 6(4), 48-56.
- Ludwikowska, K. (2018). **The effectiveness of training needs analysis and its relation to employee efficiency**. Scientific Notebooks of the Poznan University of Technology, Organization and management.
- Ma'arop, A. & Embi, M. (2016). Implementation of blended learning in higher learning institutions: A review of the literature. **International Education Studies**, 9(3), 41-52.
- O' Tool, B. N & Allerton, R, "Charismatic and Transformational leadership in Organization": An insider perspective on these development strains of research, **leadership quarterly**, vol. (10). No (Zo), 2008, pp 145-146.
- Rahimi, L., Javed, Z., Abbas, S., Khan, A., Kauser, N. & Soomro, R. (2018). Impact of Training on Nurses Performance and Productivity at Neonatal Intensive Care Unit (NICU). **JOJ Nurse Health Care** 9(2): 1-5.
- Zaitseva, N., Goncharova, I. & Androsenko, M. (2016). Necessity of changes in the system of hospitality industry and tourism training in terms of import substitution. **International Journal of Economics and Financial Issues**, 6(1), 288-293.
- Ryan, A. and Blustein, J. (2012). Marking the Best of Hospital Pay For Performance. **The New England of Medicine**, 366: 155-1559.

الملاحق



استبانة دراسة بعنوان

" مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض"

تحية طيبة وبعد،

تسعى الدراسة الى التعرف مدى قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية بتطبيق معايير ذات جودة وموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض بمدينة الرياض. أرجو الاجابة على الأسئلة التالية بدقة وموضوعية مع العلم بأن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

❖ القسم الأول: المعلومات الشخصية

1. النوع الاجتماعي

☐ أنثى

☐ ذكر

2. الفئة العمرية :

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30-40 سنة

☐ من 41-50 سنة ☐ أكبر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

☐ دبلوم متوسط فأقل ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. عدد سنوات الخبرة :

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات - 10 سنوات

☐ من 11 سنوات - 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

القسم الثاني ضع إشارة (√) عند العبارة التي تراها مناسبة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
الرجاء تحديد مدى قدرة قيادات المركز الصحي على تحديد الاحتياجات التدريبية حسب النقاط التالية					
قياس أداء الموظف					
					1. الاعتماد على نظم وبرامج خاصة لقياس أداء العاملين فيها.
					2. الاعتماد على معايير واضحة لتقييم الأداء للعاملين.
					3. تنوع أساليب قياس الأداء على حسب الموقع الوظيفي للعاملين.
					4. الاعتماد على نظم قياس أداء عادلة وتناسب مع طبيعة العمل والعاملين.
					5. يسهم قياس الاداء في تزويد ادارة المركز الصحي بمعلومات صادقة عن اداء الموظفين.
					6. يسهم قياس الاداء في بناء الاستراتيجيات التطويرية المستقبلية في مجال الموارد البشرية.
تحديد المعارف					
					7. تعتمد القيادات في المركز الصحي على نظم وبرامج خاصة لقياس مستوى المعرفة لدى العاملين فيها.
					8. تحاول القيادات في المركز الصحي على استقطاب الكفاءات العلمية التي يمكن أن تساهم في خلق المعرفة.
					9. يتم قياس مدى المعرفة الفنية للأفراد كل حسب تخصصه وعمله في المركز الصحي.
					10. تهتم قيادات المركز الصحي بقياس خبرات العاملين وتشجع على مشاركتها مع الآخرين.
					11. تحدد قيادات المركز الصحي العاملين المتميزين بأفكارهم ومعرفتهم وقدرتهم على تحليل المواقف.
					12. يتم تقديم المهارات والبراعة الفنية لدى العاملين بدقة عالية.
تحديد المهارات اللازمة					
					13. يتم إجراء اختبار نظري وعملي لتحديد المهارات اللازمة للعاملين.

					14. يتم تحليل كافة المعلومات المتعلقة بالعمل لتخصيص الموقع الذي يناسبه.
					15. لدى قيادات المركز الصحي مقياس محدد يتم من خلاله قياس المهارات اللازمة للعاملين بحسب المهام الوظيفية.
					16. يتم قياس المهارات اللازمة وتصميم برامج تدريبية بناءا عليها.
تحليل الأداء لوظائف محتملة					
					17. يوجد لدى قيادات المركز الصحي نظم وبرامج خاصة لتحليل اداء العاملين لاختيار الموظف المناسب لمليء شاغر وظيفي اعلى.
					18. تحرص القيادات في المركز الصحي على وضع معايير صارمة في تحليل أداء للعاملين المرشحين للترقية.
					19. تعتمد القيادات في المركز الصحي على نتائج تحليل الأداء في تحديد البرامج التدريبية والتطويرية للعاملين المرشحين لوظائف متقدمة.
					20. تعتمد عملية تحليل الأداء على أسس علمية وموضوعية تنسم بدقة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف قدرة قيادات المراكز الصحية الأولية على تطبيق معايير موضوعية وعالية الجودة لتحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي مهنة التمريض في مدينة الرياض. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمًا استبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم تطبيقها على عينة مكونة من (147) ممارسًا لمهنة التمريض في ثلاث مستشفيات بالرياض.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تقدير مرتفع لمدى تحديد الاحتياجات التدريبية لممارسي التمريض، كما أشارت إلى وجود تحليل جيد للأداء الوظيفي وقياس فعالية الموظفين، بالإضافة إلى تحديد المهارات اللازمة. ومع ذلك، أظهرت الدراسة أيضًا تقديرًا متوسطًا لمدى تحديد المعارف المتعلقة بالاحتياجات التدريبية.

استنادًا إلى النتائج، أوصت الدراسة بعدة توصيات، أبرزها ضرورة تعزيز قدرة القيادات على تحديد المعارف من خلال استقطاب الكفاءات العلمية القادرة على إثراء المعرفة، وقياس المعرفة الفنية للأفراد وفق تخصصاتهم وأعمالهم في المراكز الصحية، بالإضافة إلى أهمية قياس خبرات العاملين وتشجيعهم على تبادلها مع الآخرين.

Midocean University



College of Management

Department of Human Resources Specialization

Title in English

The extent of the ability of primary health center leaders to identify the training needs of nurses by applying quality and objectivity standards in the city of Riyadh

Prepared by:

Fahd bin Saud bin Radda Al-Maliki

Supervised by:

D/ Al-Faisal Abdul Hamid

D/ Fayeze Jarad

Year: 2024