

The Role of Training and Continuous learning in Employee's Satisfaction in the Governmental Health Sector in the Kingdom of Saudi Arabia

Samar Mohammed M. Al-Wabsi

samar3e32@gmail.com

Master's researcher, Hospital Management, Faculty of Commerce and Business Administration, Helwan University, Egypt

supervision

Prof. Dr. Mostafa Shalaby Mohamed Ghanem

Assistant professor at faculty of Commerce and Business Administration,
Faculty of Commerce and Business Administration, Helwan University,
Egypt.

Dr. Walid Mohammed Al-Badawi

Teacher of Mathematics and insurance, applied Statistics, Faculty of
Commerce and Business Administration, Helwan University, Egypt.

Received: 15 October 2023 Accepted: 20 November 2024 Published: January 2025



This article distributed under the terms of Creative Commons Attribution-Non- Commercial-No Derivs (CC BY-NC-ND)
For non-commercial purposes, lets others distribute and copy the article, and to include it a collective work (such as an
anthology), as long as they credit the thor(s) and provided they do not alter or modify the article and maintained and its
original authors, citation details and publisher are identified

Abstract

The study aimed to identify The Role of Training and Continuous learning in Employee's Satisfaction in the Governmental Health Sector in the Kingdom of Saudi Arabia, the study sample consisted of (280) workers from the government health sector in the Tabuk region of the Kingdom of Saudi Arabia. The study tools were a questionnaire to identify the role of training and continuous learning in Employee's Satisfaction in the Governmental health sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The results of the study showed that there is a positive correlation between the dimensions of training and continuous learning and the dimensions of satisfaction of workers in the government health sector, There is also a statistically significant effect of training and continuous learning on Employee's Satisfaction in the Governmental health sector, There is a significant difference in the attitudes of workers about training and continuous learning according to demographic variables (gender, age group, social status, educational qualification), There is a significant difference in the attitudes of workers about worker satisfaction according to demographic variables (gender, age group, social status, educational qualification), The study recommended the need to develop comprehensive training programs based on the actual needs of workers, including technical training and professional development, with a focus on updating these programs regularly to ensure Keeping pace with changes in the health sector, by developing a comprehensive and integrated plan for training and education that includes objectives, resources, timetable, and implementation method. This plan must also include strategies to ensure that workers interact and participate in the training process.

Keywords: Training and continuous learning, Employee Satisfaction, Health Sector.

دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي
بالمملكة العربية السعودية

إعداد:

سمر محمد مطلق الوابصي

samar3e32@gmail.com

باحثة ماجستير - تخصص إدارة مستشفيات- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

إشراف

د/ وليد محمد البدوي

مدرس الرياضة والتأمين والإحصاء التطبيقي
كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

أ.د.م / مصطفى شلابي محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان

تاريخ الاستلام: 15 أكتوبر 2024 تاريخ القبول: 20 نوفمبر 2024 تاريخ النشر : يناير 2025

المستخلص

هدف البحث إلى التعرف على دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وتكونت عينة البحث من (280) عاملاً من العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، وتمثلت أدوات البحث في استمارة استبيان للتعرف على دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وأبعاد رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، كما يوجد اختلاف معنوي في اتجاهات العاملين حول التدريب والتعليم المستمر وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، كما يوجد اختلاف معنوي في اتجاهات العاملين حول رضا العاملين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، وقد أوصى البحث بضرورة تطوير برامج تدريبية شاملة تستند إلى الاحتياجات الفعلية للعاملين بما في ذلك التدريب التقني والتطوير المهني مع التركيز على تحديث هذه البرامج بانتظام لضمان مواكبتها للتغيرات في القطاع الصحي، بوضع خطة شاملة ومتكاملة للتدريب والتعليم تشمل الأهداف والموارد والجدول الزمني وأسلوب التنفيذ ويجب أن تتضمن هذه الخطة أيضاً استراتيجيات لضمان تفاعل العاملين ومشاركتهم في العملية التدريبية.

الكلمات المفتاحية: التدريب والتعليم المستمر، رضا العاملين، القطاع الصحي.

المقدمة

مازال العالم يشهد تطورات كبيرة متلاحقة في شتى مجالات الحياة المختلفة، وبشكل خاص في مجال التدريب في المنظمات المختلفة، وما نتج عنها من دمج التقنيات الحديثة في كافة المجالات المختلفة، والتي أدت إلى تغيير واضح في جميع المجالات، ويعد التدريب أحد أهم مقاييس التطور والنجاح الذي يصنف المنظمات، فعلى سبيل المثال أقيم المؤتمر السعودي الثاني للمحاكاة الصحية خلال الفترة من 22- 24 نوفمبر 2016م، وتضمن العديد من حلقات العمل المتخصصة وقد أقيم المؤتمر تحت شعار (المحاكاة: الإبداع في سلامة المرضى)، هادفاً إلى بناء الكفاءات الوطنية في مجال المحاكاة الصحية وربطهم بالجهات الأخرى في ذات التخصص واعتماد آلية التدريب باستخدام المحاكاة الصحية وآلية ترخيص وإعادة ترخيص الأفراد والمراكز في مجال المحاكاة الصحية والتعليم المهني. (Trichkova, 2016,p. 200)

والمنظمات تلعب دوراً محورياً في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والصحية، وتتمثل وظائفها المشتركة في تحقيق أهداف معينة تعتمد على توفير الموارد البشرية المناسبة، في البداية لم يكن للعنصر البشري نفس الأهمية التي يملكها اليوم، حيث كان يُعتبر كآلة إنتاج. ولكن مع ظهور حركة الإدارة العلمية، بدأ يُرسم مكان واضح لهذا العنصر الحيوي، وأصبح يُعترف به كأهم مورد من بين موارد المنظمة. هذه الحركة أعادت النظر في كيفية تعامل المؤسسات مع موظفيها، مما أدى إلى تحسين إدارة الموارد البشرية والاهتمام بتطويرها. (Chatterji&Kiran, 2023,p. 1)

تعد إدارة الموارد البشرية من الركائز الأساسية في أي مؤسسة ناجحة، إذ تتجاوز دورها التقليدي في توفير اليد العاملة إلى أدوار أكثر شمولية وتخصصاً. من أبرز هذه الأدوار هو تحسين الكفاءات من خلال التدريب والتطوير المستمر لمهارات وقدرات العاملين، حيث تعد أول خطوة في عملية التدريب هي تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، وهذا يتم من خلال تحليل الأداء وتحديد الفجوات في المهارات والمعرفة التي تحتاج إلى تحسين، كما تقوم إدارة الموارد البشرية بوضع استراتيجيات تدريبية تلبي هذه الاحتياجات، وتتضمن تحديد الأهداف التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية. (جوهر، غازي، 2020، ص. 412)

ونظراً لأهمية القطاع الصحي الحكومي باعتباره أحد أهم قطاعات الخدمات، فالاهتمام به لا يمكن تجاهله من أجل الحصول على خدمات رعاية عالية الجودة، ولا شك أن تطبيق أبعاد جودة الخدمات أصبح محل اهتمام المؤسسات الصحية لتحسين جودة النتائج العلاجية للعملاء خاصة في ضوء ما يتعرض له هذا القطاع من ضغوطات لزيادة انتشار الأمراض، وارتفاع أعداد المرضى المصحوب بطلبات المراجعين بتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، إضافة إلى ما يواجهه الممرضين والعاملين جراء عدم ثقة المراجعين، وقلة المعرفة الطبية مما يفرض عليهم وضعاً يصعب معه خلق تجربة إيجابية لدى المرضى. (عسولي و المعلا، 2022، ص. 52)

ويتضح مما سبق دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وخاصة وأن المنظمات التي لا تولي أهمية لموضوع التدريب أو التي لا يوجد فيها تحسين مستمر لبرامج التدريب ستجد نفسها في مأزق نتيجة التغيرات الكثيرة التي تحدث في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية) والتي تتطلب من المنظمة إعادة نظر بالتركيبة المهارية والمعرفية وقدرات مواردها البشرية لتتاسب المتطلبات البيئية الجديدة.

الدراسات السابقة

- 1- دراسة (Gastaldi Appio, et al (2018) والتي هدفت إلى بيان كيفية أثر التحول الرقمي في تطوير عمل مؤسسات الرعاية الصحية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء (107) مقابلات شبه منظمة مع عاملين في (14) مستشفى إيطالي بين عامي (2009) و(2011)، وتظهر النتائج أن التحول الرقمي تضمن الاجراءات التالية: الأصول داخل المستشفيات وتكامل العمليات الرقمي؛ وصنع القرار من خلال التحليلات. وأظهرت النتائج أيضاً أن برامج التحول الرقمي أساسية ويؤدي تنفيذها إلى أداء أفضل تخفيض التكلفة، تحسينات الجودة)، وقد أوصت الدراسة بتعزيز متطلبات التحول الرقمي داخل مؤسسات الرعاية الصحية.
- 2- دراسة (Rehaman& Husnain (2018) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى في القطاع الصحي الخاص في باكستان، هدفت الدراسة في

الكشف عن مستوى رضا المرضى في قطاع الصحة في سرغودا في باكستان وتحديد تأثير بعد جودة الخدمات الصحية مع تحديد أي متغير يؤثر بشكل أكبر على جودة الخدمة باستخدام نموذج جودة الخدمة، تم تصميم 21 عنصرا لجمع البيانات من خلال استخدام الاستبيان، وكانت حجم عينة الدراسة 380 مفردة تم توزيعها على المنشآت الخاصة والعامة وعبر الإنترنت، كشفت النتائج أن البعد الأكثر أهمية والذي يؤثر على جودة الخدمات الصحية هو الملموسية (المرافق المادية، المعدات، مظهر الموظفين).

3-دراسة (Nwobodo,et al (2018 هدفت الدراسة تقييم الفجوة بين توقعات المرضى حول جودة الخدمة التي تقدمها العيادة الجامعية في جنوب أفريقيا، من خلال الحصول على رأي العاملين من جودة الخدمة والتي تعزز رضا المرضى، وتضمنت تحليل أبعاد الجودة (الملموسية، الموثوقية، الإستجابة، التوكيد، التعاطف) وكانت النتائج أن جودة الخدمة في عيادات الجامعة لم تفي أو تجاوزت توقعات العاملين على أي عنصر أو بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية.

4-دراسة (Yasin,et al (2019 والتي هدفت إلى التعرف على مقدرة نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، إذ بينت الدراسة بأنها تسهم بشكل فعال في تحسين تطبيقات القبول والتسجيل، وكذلك لها دور فعال فيما يخص المالية وإدارة الموارد البشرية ووضع الميزانية والضوابط المالية، وقد تم استخدام المنهج النوعي، وتمثلت أدوات الدراسة في المقابلات، وتوصلت نتائج الدراسة أهمية ما يخص بنية تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها، ونظم المعلومات والنشر بشكل فعال، وكذلك أهميتها فيما يخص الهيكل التنظيمي لدى المنظمات، وقد أوصت الدراسة بإشراك العاملين بدورات متخصصة فيما يخص نظم المعلومات الإدارية لتحقيق الاستفادة المثلى من استخدامها.

5-دراسة أنور (2020 هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الجمهورية التعليمي ومدى انعكاس جودة العملية التدريبية علي جودة الخدمات المقدمة، حيث اتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي علي التحليلي في جمع البيانات وتبويبها، وتم الاعتماد علي عينة مكونة من (80) استمارة، تم استرجاع (70) منها وكانت موزعة عليهم وقد تم التركيز في هذا البحث علي فئة الممرضين والكادر الإداري في

المستشفى، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى القائمين على العملية التدريبية لا يراعون بعض المبادئ العلمية لعملية التدريب فيما يتعلق بالاستمرارية في التدريب، والتجديد والتطوير في أنشطة التدريب لا يراعون بعض المبادئ العلمية للتدريب، فيما يتعلق جودة الخدمات الصحية المقدمة، وعدم توافر البرامج التدريبية.

❖ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على بعض المصادر والدراسات والأدبيات والمقالات السابقة التي تناولت متغيرات البحث بحيث تمكن الباحثة من بناء الإطار النظري للبحث.
- الإلمام بالوسائل الإحصائية للبحث الحالي عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لاختيار نموذج الدراسة الافتراضي.
- ساهم التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات في تمكين الباحثة من البناء على ما أنجزه الآخرون أو من استكشاف الجوانب التي لم يتم تناولها بعد.

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تناول البحث الحالي التدريب والتعليم المستمر كمتغير مستقل بالقطاع الصحي الحكومي والتي لم يسبق أن تناولتها الدراسات السابقة.
- تناول البحث الحالي متغيرين رئيسيين هما (التدريب والتعليم المستمر - رضا العاملين) لكل منهما أبعاد فرعية.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولتها لإيجاد علاقات ارتباط وأثر بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين بأبعاده بالقطاع الصحي الحكومي محل الدراسة.

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية تحتوي على مقابلات شخصية مع عدد (30) عاملاً من السادة العاملين بالقطاع الصحي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية) ما بين (الإدارة العليا - الإدارة الوسطى - الإدارة الإشرافية - الموظفين) وتم تجميع بعض المعلومات منهم عن متغيرات البحث التدريب

والتعليم المستمر في رضا العاملين عن طريق توزيع استبيان؛ ويمكن عرض مجموعة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية.

جدول (1) نتائج الدراسة الاستطلاعية

أفراد العينة	أسئلة المقابلة	النتائج
العاملين بالقطاع الصحي بمنطقة تبوك، والممثلة في: (الإدارة العليا - الإدارة الوسطى - الإدارة الإشرافية - الموظفين)	1- ما الطرق التي يمكن أن تحدد المستشفى من خلالها احتياجات العاملين التدريبية؟ 2- من وجهة نظر هل تتناسب أهداف التدريب في القطاع الصحي مع الاحتياجات الفعلية؟ 3- هل العاملون في المنظمة الصحية التي تتعامل معها يتميزون بسرعة أداء الخدمة العلاجية؟ 4- من وجهة نظرك هل يضع القطاع الصحي خطة تدريبية شاملة على مستوى القطاع الصحي ككل؟ 5- هل يستعين القطاع الصحي بمدرسين مؤهلين بناءً على نوعية البرنامج التدريبي؟	1- أجاب (19) منهم أي بنسبة (63%) بأن الطرق التي تستخدمها الإدارة غير كافية لتحديد الاحتياجات التدريبية. 2- أجاب (18) منهم أي بنسبة (59.9%) أن أهداف التدريب في القطاع الصحي لا تتناسب مع الاحتياجات الفعلية. 3- أجاب (20) منهم أي بنسبة (66.6%) أن المستشفى تضع خطة تدريبية على مستوى القطاع الصحي ككل ولكنها غير شاملة. 4- أجاب (19) منهم أي بنسبة (62.7%) أن المستشفى تستعين بمدرسين مؤهلين بناءً على نوعية البرنامج التدريبي. 5- أجاب (22) منهم أي بنسبة (73.2%) أن المستشفى تستعين بالجهة المشرفة لملاحظة سير البرنامج بشكل مستمر أثناء التنفيذ.

مشكلة البحث

تسعى المملكة العربية السعودية، كونها إحدى دول أعضاء الجمعية العامة للأمم المتحدة، لأن تكون من أوائل الدول في تحقيق تنمية مستدامة عالمياً بدءاً من الداخل، وقد وضعت المملكة العربية السعودية خطة استراتيجية لتنفيذ أهداف تتزامن فيها جميع القطاعات الحكومية والخاصة، وحددت (12) برنامجاً لها أهمية إستراتيجية من أجل تحقيق الأهداف التنموية التي تضمنتها رؤية 2030 ومن بين هذه البرامج: برامج التدريب والتطوير حيث يستهدف التدريب منسوبي الوزارة من الكادر الصحي والإداري من خلال خطة سنوية لأنشطة التدريبية والبرامج التطويرية والتأهيلية. ويتم وضعها بناءً على الاحتياجات التدريبية، حيث تعقد كل عام سلسلة من حلقات العمل مع مسؤولي التدريب بإدارات ديوان

الوزارة ويسعى المختصون بمركز التدريب إلى اتباع منهجية التدريب المبني على الجدارات وتبني الطرق الحديثة في التدريب.

عدد الدورات المنفذة في موسم حج 1444هـ للجان	
عدد الدورات التدريبية	الجان
5	لجنة الخدمات الطبية المساعدة (التغذية)
1	لجنة الخدمات الطبية المساعدة (الصيدلة)
65	لجنة الإشراف الفني بالحج (المستشفيات - المراكز الصحية)
13	لجنة الطوارئ والطب الميداني بالحج
6	لجنة المختبرات وبنوك الدم
7	لجنة الصحة العامة (صحة البيئة والصحة المهنية)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير المملكة العربية السعودية.

ووفقاً للتقرير السنوي لوزارة الصحة السعودية أشارت إلى أهمية التدريب والتطوير المستمر وضرورة الاهتمام بها ومدى تأثيرها على العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية خلال العام (2023/ 2024م)، وكانت أهم نتائج التقرير كما يلي:

برامج التدريب التأهيلية والتطويرية ومدة التدريب في كل منها	
مدة البرنامج	مسمى البرنامج
3 أشهر	تدريب فني ومساعد فني المختبرات
سنة	الدورة التطويرية في مكافحة العدوى
12 أسبوع	دورة مكافحة العدوى
3 أشهر	تمريض الرعاية الحرجة حائل
6 أسابيع	برنامج دورة الإشراف للأخصائيين النفسيين
شهر	الدورة التأسيسية لأخصائي علم النفس العيادي الجديد
5 أسابيع	الدورة التطويرية للعاملين في مراكز معلومات الأدوية
سنة	الزمالة في العلاج الطبيعي لأمراض العظام
12 أسبوع	الدورة التطويرية لإعداد فنيي التعقيم
شهر	دورة تشخيص وتشريع البعوض

شهر	دورة التخطيط لمكافحة النواقل
-----	------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير السنوي لوزارة الصحة السعودية (2023/ 2024).
وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

"ما دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية".
وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي؟
- 2- ما التأثير الذي يلعبه التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي ؟
- 3- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي؟

أهداف البحث

تهدف الدراسة الحالية إلى قياس:

- 1- تصورات المبحوثين للتدريب والتعليم المستمر بالقطاع الصحي الحكومي.
- 2- انطباعات المبحوثين عن رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.
- 3- تحديد العلاقة الارتباطية بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين.
- 4- التعرف على الاختلاف بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

متغيرات البحث

- المتغير المستقل، ويشتمل على: التدريب والتعليم المستمر، وأبعاده: (تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، التخطيط للتدريب والتعليم، تنفيذ التدريب والتعليم، تقييم التدريب والتعليم، تقييم ما بعد التدريب والتعليم).
- المتغير التابع، ويشتمل على: رضا العاملين، وأبعاده: (إجراءات القطاع الصحي، أداء الفريق الطبي، الرعاية الطبية المهنية).

فرضيات البحث

يهدف البحث الحالي إلى اختبار صحة الفرضيات الآتية:

1- **الفرض الرئيسي الأول:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وأبعاد

رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر ومتغير

رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد

إجراءات القطاع الصحي بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد أداء

الفريق الطبي بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الرابع:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد

الرعاية الطبية المهنية بالقطاع الصحي الحكومي.

2- **الفرض الرئيسي الثاني:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين

بالقطاع الصحي الحكومي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية في

رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتخطيط للتدريب والتعليم في رضا العاملين

بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ التدريب والتعليم في رضا العاملين

بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الرابع:** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتعليم في رضا

العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

- **الفرض الفرعي الخامس:** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم ما بعد التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

أهمية البحث

يستمد البحث الحالي أهميتها من النقاط الآتية:

الأهمية العلمية:

- تناول هذا البحث موضوعاً حيويًا في قطاع الصحة، حيث أن دراسة موضوع التدريب والتعليم المستمر من المواضيع الهامة في القطاع الصحي والذي يركز على دراسة رضا العاملين تجاه هذه القطاعات.
- كما تبرز أهمية هذا البحث كونها تغطي جزءًا من التساؤلات المطروحة من القطاع الصحي السعودي حول أهمية التدريب والتعليم المستمر ووضوح دورها نظرًا لنقص مثل هذه الدراسات في مجال تقديم الخدمات الصحية وذلك حسب علم الباحثة.

الأهمية العملية:

- تكمن أهمية البحث العملية في أهمية مجتمع البحث ودور التدريب والتعليم المستمر في القطاع الصحي المبحوث ثم من محاولة التوصل إلى استنتاجات وتوصيات قد تفيد المنظمات المبحوثة.
- معرفة الدور الذي يؤديه التدريب والتعليم المستمر في القطاع الصحي، وتحديدًا لتحقيق أهداف الخدمات الصحية عن طريق استخدام التقنيات الحديثة والتعامل مع جميع أطراف المجتمع، بالإضافة إلى الأساليب المختلفة التي يستخدمها القطاع الصحي بغرض زيادة رضاهم.

منهج البحث

سوف يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يجيب على أسئلة من، وماذا، وأين، ومتى، وكيف؛ وتم استخدامه في هذا البحث لملائمته لطبيعة البحث؛ وتم استخدامه لمراجعة نتائج البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وإعداد الإطار النظري.

مصادر جمع البيانات:

- **بيانات ثانوية:** وتم الحصول عليها من خلال: التقارير الخاصة بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

- بيانات أولية: وتم الحصول عليها من خلال: استمارة الاستبيان سوف يتم توجيهها إلى مجموعة من العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية) والبالغ عددهم (1250) عاملاً خلال العام (1446هـ / 2024م).

- عينة البحث:

لإجراء الدراسة الميدانية سوف يتم الاعتماد على اختيار عينة عشوائية، حيث تم حساب الحجم الإجمالي للعينة بالاستعانة بمعادلة ستيفن ثامبسون (Steven K. Thompson) التالية:

$$n = \frac{N * P * (1 - P)}{\left[(N - 1) * \left(\frac{d}{Z} \right)^2 \right] + P * (1 - P)}$$

حيث إن:

- (n): حجم العينة المراد تحديدها.
- (Z): حدود الخطأ المعياري (1,96) وذلك عند درجة ثقة (95%).
- (d): مقدار الخطأ المعياري.
- (P): نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.
- (N): حجم المجتمع.

وبالتالي فإن:

$$n = \frac{1250 * 0.5 * (1 - 0.5)}{\left[(1250 - 1) * \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 \right] + 0.5 * (1 - 0.5)} \cong 295$$

وعليه يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (295) عاملاً من العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي -

مجمع الأمل للصحة النفسية)، ومن ثم تم توزيع الاستبانات على العاملين، وتم استرداد عدد (280) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (95%) تقريباً.

حدود البحث

اقتصرت البحث الحالي على الحدود التالية:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت البحث على كل من: متغير التدريب والتعليم المستمر؛ ومتغير رضا العاملين وكيفية تحقيقه من خلال الدور الذي يلعبه التدريب والتعليم المستمر.
- **الحدود البشرية:** عينة من بعض العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق البحث على (3) قطاعات من القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية)، وذلك بغرض التنوع بينهم، وعرض أدوارهم المختلفة حيث أن كل قطاع يتعامل مع فئة معينة من أفراد المجتمع ويقوم بدور مختلف.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق البحث في العام الدراسي (1445هـ / 2024م).

أداة البحث:

لتحقيق الهدف من البحث ستقوم الباحثة بإعداد استبيان يتم توجيهها لبعض العاملين بالقطاع الصحي الحكومي؛ للتعرف على دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين.

الإطار النظري للبحث

المقدمة:

أصبحت عملية التدريب والتعليم المستمر استثماراً يكون عائد على العامل من خلال اكتساب مهارات إضافية، ومفاهيم وقواعد واتجاهات جديدة؛ حيث يجب على إدارة المنظمة توفير الإمكانيات المادية والمختصين من أجل التدريب والتي قد تكون مكلفة للمنظمة، ولكن العائد يكون مربحاً لها وذلك من خلال تحسين مستوى كفاءة العاملين وأدائهم ورفع الإنتاجية. (الحدراوي، 2015، ص. 226)

المحور الأول: التدريب والتعليم المستمر:

مفهوم التدريب والتعليم المستمر:

- مفهوم التدريب:

عرفه الحربي (2018، ص. 160) بأنه: "عملية تحسين مهارات وقدرات الأفراد من خلال التعلم والتطوير، ويمكن أن يكون التدريب المستمر رسمياً أو غير رسمي، ويمكن أن يتم في مكان العمل أو خارجه".

وتعرفه الباحثة بأنه عملية مخططة ومنظمة يقوم بها القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية بهدف اكساب العاملين به المهارات والخبرات والقدرات التي تمكنهم من إنجاز المهام والأعمال بكفاءة عالية.

- التعليم المستمر:

عرفه (Trichkova 2016,p. 208) بأنه: معرفة المعوقات التي تؤثر على مشاركة الأفراد في برامج التعلم مدى الحياة، وضرورة توجيه البرامج المناسبة لقدراتهم، وإحتياجاتهم، للوصول إلى اكتساب المهارات، وجعل عملية التعلم عملية مستمرة، لمواجهة تحديات الحياة.

وتعرفه الباحثة بأنه البحث الذاتي المستمر يقوم به العاملين بالقطاع الصحي الحكومي لتطوير القدرات أو المهارات الشخصية أو الوظيفية، أو الإبداعية أو في أي مجال يرغب الفرد في تطويره أو اكتسابه، حيث أنه لا يقتصر على مجال أو عمر معين فهو تعلم مستمر مدى الحياة.

أهداف التدريب والتعليم المستمر:

للتدريب والتعليم المستمر العديد من الأهداف التي يجب العمل على تحقيقها والاستفادة منها في تحقيق التقدم والنجاح للمنظمة عامة والقطاع الصحي خاصة كما وضحتها دراسة (2022,p. 45) Sherifah, et al، ومن هذه الأهداف ما يلي:

- العمل على تحسين مستوى أداء العاملين مما يؤدي إلى رفع الكفاءة والإنتاجية.
- تدريب القيادات وتخطيط البرامج والمساعدة التربوية للمنظمات الشعبية والجمعيات التطوعية.
- يسهم التدريب والتعليم المستمر على تحسين المناخ العام في المنظمة وتزويد العاملين بالخبرات اللازمة والمهارات المختلفة التي تمكنهم من إنجاز المهام والأعمال.
- الإعداد المهني للعاملين وبصفة خاصة للعاملين في القطاع الصحي والحكومي عامة.

- إعادة تأهيل وتطوير الكفاءات والقدرات الخاصة بالأفراد في مراحل حياتهم المختلفة.
- النمو العقلي والجمالي للفرد الكبير.
- سرد المعرفة المكتشفة حديثاً الناتجة عن أنشطة البحث العلمي داخل إطار المنظمة.
- نشر المعرفة والمعلومات حول القضايا ذات الأهمية الكبيرة والشؤون التي تهتم بالمواطن على المستوى المحلي والداخلي والعالمي.
- إبراز دور القطاع الصحي في ظل التغيرات العالمية كقطاع يقدم خدمات للمجتمع.
- رفع مستوى الملكات العلمية والتقنية لمواجهة حاجة البلد المتنامية للقوة البشرية المهنية.

المحور الثاني: رضا العاملين:

يعتبر رضا العاملين من الخدمات أساس نجاح وتطور المنظمات حيث نجد العاملين اليوم على درجة كبيرة من المعرفة والقدرة على تقييم عروض المنافسين وتكوين توقعات مسبقة لما يمكن أن تكون عليه الخدمات، كما أن توافق العروض المقدمة من المنظمات مع توقعات العاملين يؤثر بدرجة كبيرة في رضا العاملين. (الرشيدي و نصيرات، 2014، ص. 23)

مفهوم رضا العاملين:

عرفه الورافي و مرقة (2020، ص. 24) بأنه: "مدى توافق مستوى الخدمة التي حصل عليها العميل مع المستوى الذي كان يتوقعه، والتوقعات هي تصورات العميل المسبقة عن مدى جودة الخدمة التي يرغب بالحصول عليها من خلال المؤسسة، وعندما تتوافق جودة الخدمة المقدمة أو تزيد عما كان يتوقع العميل فإنه يتحقق لديه الرضا عن تلك الخدمات".

وعرفته الباحثة بأنه حالة إيجابية ناتجة عن شعور العاملين الذين يتفاعلون مع الخدمات التي تقدمها المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية وفقاً لاشباع رغباته وتوفير الرعاية الصحية لهم على أكمل وجه.

أهمية رضا العاملين:

هناك أهمية كبيرة لتحقيق رضا العاملين عن الخدمات التي يتلقوها من قبل القطاع الصحي الذين يتعاملون معه، وهذه الأهمية تزداد عاماً تلو الآخر وتعمل على تحقيق العديد من الأهداف كما وضحتها

دراسة الغزالي (2014، ص. 80)، وThompson,et al (2018,p. 7)، وهذه الأهمية تتمثل فيما يلي:

- يساعد رضا العاملين على تزويد القطاع الصحي بمؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل فيما يتعلق بالسياسات المعمول بها والخدمات الصحية المقدمة.
- يعمل رضا العاملين عن الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي من زيادة إقبالهم على القطاع الصحي وعدم التوجه إلى قطاع آخر.
- تمكن العاملين في القطاع الصحي على تبني إستراتيجيات تركز على تحقيق مشاعر إيجابية مستقبلية يمكن من خلالها تقديم خدمات تواكب العصر الحالي وتعمل على إرضاء العاملين وإقبالهم على الاستفادة منها.
- المشاعر المختلفة للعاملين تساعد القطاع الصحي على التعامل مع المشاعر المختلفة للعاملين سواء عاطفية أو اجتماعية وتوفير المناخ الملائم لهم لتقديم الخدمات بصورة إيجابية وفعالة.
- يساهم رضا العاملين في تحليل العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على سلوك وأفعال العاملين تجاه الخدمات وتصوراتهم تجاه الخدمات المقدمة والعمل على التركيز على الجهود التسويقية لتكوين مشاعر إيجابية متميزة في المستقبل.
- يعد رضا العاملين عامل جذب أساسي ومهم في الحملات الترويجية التي تعمل على تحفيز العاملين المحتملين العاملين من الخدمة المقدمة من القطاع الصحي.
- تعد المشاعر الإيجابية للعاملين سلاحاً قوياً لخلق الميزة التنافسية للقطاع الصحي التي تسعى إلى النجاح.
- معرفة مشاعر العاملين تجاه الخدمات المقدمة لهم ومدى إسهامها في تلبية حاجاتهم ومعرفة توقعاتهم والعمل على تلبيتها.
- الوقوف على أبرز الطرائق التي يمكن أن تعتمد عليها القطاع الصحي لابتكار خدمات جديدة تكون لديها القدرة على مواجهة المتغيرات المستمرة التي تشهدها الأسواق.

إجراءات البحث

منهجية الدراسة الميدانية:

حيث تتمثل الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها كما يلي:

منهج البحث:

سوف يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يجيب على أسئلة من، وماذا، وأين، ومتى؛ وتم استخدامه في هذا البحث لملائمته لطبيعة البحث؛ وتم استخدامه لمراجعة نتائج البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وإعداد الإطار النظري.

2/2/3 مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية) والبالغ عددهم (1250) عاملاً خلال العام (1446هـ / 2024م). وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة (95%)، وحدود خطأ معياري (5%)، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص المطلوبة في مجتمع البحث هي (50%)، وحجم المجتمع (1250)، وبالاستعانة بمعادلة ستيفن ثامبسون (Steven K. Thompson) التالية:

$$n = \frac{N * P * (1 - P)}{\left[(N - 1) * \left(\frac{d}{z} \right)^2 \right] + P * (1 - P)}$$

حيث إن:

- (n): حجم العينة المراد تحديدها.
- (Z): حدود الخطأ المعياري (1,96) وذلك عند درجة ثقة (95%).
- (d): مقدار الخطأ المعياري.
- (P): نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.
- (N): حجم المجتمع.

وبالتالي فإن:

$$n = \frac{1250 * 0.5 * (1 - 0.5)}{\left[(1250 - 1) * \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 \right] + 0.5 * (1 - 0.5)} \cong 295$$

وعليه يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (295) عاملاً من العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني - الملك فهد التخصصي - مجمع الأمل للصحة النفسية)، ومن ثم تم توزيع الاستبانات على العاملين، وتم استرداد عدد (280) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (95%) تقريباً؛ وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول (2) معدلات الردود على قائمة الاستقصاء بالنسبة لحجم العينة

النسبة	العدد	الحالة
%100	295	حجم العينة
%5	15	الاستمارات المستبعدة
%95	280	معدلات الردود الصالحة

مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- **البيانات الثانوية:**

اعتمدت الباحثة على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل البحث وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالبحث.

- **البيانات الأولية:**

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على قائمة استقصاء قامت بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية أم القسم الثاني يتضمن أبعاد الاستبيان، ويتكون من (55) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات الدراسة؛ وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (3) محاور استمارة الاستبيان

المتغير	البعد	عدد العبارات
التدريب والتعليم المستمر	تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية	9
	التخطيط للتدريب والتعليم	7
	تنفيذ التدريب والتعليم	5
	تقييم التدريب والتعليم	7
	تقييم ما بعد التدريب والتعليم	6
رضا العاملين	إجراءات القطاع الصحي	7
	أداء الفريق الطبي	8
	الرعاية الطبية المهنية	6
الإجمالي		55

المصدر: من إعداد الباحثة.

ويمكن توضيح مراحل إعداد الاستبيان كالتالي:

- التصميم والإعداد:
- تضمنت هذه المرحلة استقاء الأفكار والمتغيرات من خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة الذين يتمتعون بخبرة واسعة في مجال التخصص ويشغلون مناصب في الهيئة التدريسية، بالإضافة إلى تقديمه لمجموعة من المحكمين المتخصصين في المجال. ساهم ذلك في جعل الاستبيان أكثر دقة

ووضوحًا لاستيعاب عينة الدراسة. بعد ذلك، أجريت التعديلات اللازمة وفق آراء مشرفي البحث، واعتمد الاستبيان بصورته النهائية.

- التحقق من سلامة وصحة استمارة الاستبيان:

تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستبيان، ومدي توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

- تهيئة الاستبيان:

وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

المعلومات الأساسية للمستقصي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد متغيرات البحث من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمتدرج من (1 - 5)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول (4) مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلا فيما يلي:

- **المتغير الأول: يمثل: التدريب والتعليم المستمر:** وتم قياسهم من خلال (34) عبارة، ويتكون من (5) أبعاد تتمثل في (تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، التخطيط للتدريب والتعليم، تنفيذ التدريب والتعليم، تقييم التدريب والتعليم، تقييم ما بعد التدريب والتعليم).

- **المتغير الثاني: يمثل: رضا العاملين:** وتم قياسه من خلال (21) عبارة، ويتكون من (3) أبعاد تتمثل في (إجراءات القطاع الصحي، أداء الفريق الطبي، الرعاية الطبية المهنية)؛ وقد قام الباحث بمراجعة استمارات الاستبيان بعد تلقيها من المستقصي منهم للتأكد من صحتها، ثم تم تفريغ الاستمارات السليمة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل تحليلها.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

والهدف منها هو دراسة وتحليل اتجاهات مفردات العينة محل البحث نحو: دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالتطبيق على القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية من خلال تحليل الاستجابة على أداة جمع البيانات للتعرف على الاتجاه العام لتلك المشاهدات، كما يهدف إلى اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى مجموعة من النتائج التي تفسر مشكلة البحث وتجب على تساؤلاتها، واستخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع اختبار فرضيات الدراسة وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتشمل ما يلي:

اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (1,0)، حيث أن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما بالنسبة للصدق فيقصد به أن أداة البحث تقيس ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق ايجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات؛ والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاول البحث:

جدول (5) معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارات الاستبيان

البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
التدريب والتعليم المستمر	34	0,817	0.904
رضا العاملين	21	0,744	0.863
المحاول ككل	55	0,790	0.889

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن معامل الثبات لكل محور من محاور البحث يتجاوز (0.7)، وهي قيمة عالية ومناسبة لتحقيق أهداف البحث مما يدل على أن أداة البحث تتميز بالثبات، كما أن معامل الصدق لكل محور يتجاوز (0.8) مما يعزز موثوقية أداة البحث بجودة مقبولة ومرتفعة.

- بالإضافة إلى ذلك، فإن معامل الثبات ومعامل الصدق للاستبيان ككل يشير إلى مستوى مقبول ومرتفع لأغراض الدراسة مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وقدرة ملائمة لتحقيق أهداف البحث.

توزيع عينة البحث وفقاً للبيانات الأساسية:

تكونت عينة البحث من (280) عاملاً من العاملين القطاع الصحي الحكومي بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (مستشفى الملك خالد المدني- الملك فهد التخصصي- مجمع الأمل للصحة النفسية)؛ وفيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة البحث والتي تتمثل في: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي):

جدول (6) الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

الخصائص الشخصية	الفئات	عدد	نسبة %
الجنس	ذكر	167	59.6
	أنثى	113	40.4
الإجمالي		280	100
الفئة العمرية	أقل من 30	36	12.9
	من 30 إلى أقل من 40	102	36.4
	من 40 إلى أقل من 50	123	43.9
	50 سنة فأكثر	19	6.8
الإجمالي		280	100
الحالة الاجتماعية	متزوج	164	58.6
	أعزب	55	19.6
	منفصل	42	15.0
	أرمل	19	6.8
الإجمالي		280	100
المؤهل العلمي	إعدادية فما دون	24	8.6
	دبلوم فني	71	25.4
	بكالوريوس	170	60.7

5.4	15	دراسات عليا	
100	280	الإجمالي	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول ما يلي:

1- توزيع عينة البحث بحسب الجنس:

يتضح من الجدول السابق أن عدد الذكور أكبر من عدد في العينة، حيث بلغ عدد الذكور في العينة (167) مفردة بنسبة (59.6%)، بينما بلغ عدد الإناث (113) مفردة بنسبة (40.4%)، ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد الذكور عن الإناث في المنظمات الصحية.

2- توزيع عينة البحث بحسب الفئة العمرية:

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة البحث يقعون في الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50)، حيث بلغ عددهم (123) مفردة بنسبة (43.9%)، يليهم يقعون في الفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40) حيث بلغ عددهم (102) مفردة بنسبة (36.4%)، ثم الذين يقعون في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، حيث بلغ عددهم (36) مفردة بنسبة (12.9%)، وأخيراً أقل عدد من مفردات عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (19) مفردة بنسبة (6.8%).

3- توزيع عينة البحث بحسب الحالة الاجتماعية:

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة البحث متزوجون بعدد (164) مفردة وبنسبة (58.6%)، بينما الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في أعزب بلغ عددهم (55) مفردة وبنسبة (19.6%)، يليهم الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في منفصل بلغ عددهم (42) مفردة وبنسبة (15%)، وأخيراً الذين تتمثل حالتهم الاجتماعية في أرمل بلغ عددهم (19) مفردة وبنسبة (6.8%).

4- توزيع عينة البحث بحسب المؤهل العلمي:

يتضح من الجدول السابق أن حوالي غالبية مفردات العينة حاصلون على بكالوريوس حيث بلغ عددهم (170) مفردة بنسبة (60.7%)، بينما الحاصلون على دبلوم فني بلغ عددهم (71) مفردة

بنسبة (25.4%)، يليهم الحاصلون على إعدادية فما دون بلغ عددهم (24) مفردة بنسبة (8.6%)،
أخيراً الحاصلون على دراسات عليا بلغ عددهم (15) مفردة بنسبة (5.4%).

3/3/3 الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد متغيرات البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبيان التي تتعلق دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

1/3/3/3 المتغير الأول: التدريب والتعليم المستمر:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق التدريب والتعليم المستمر، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير التدريب والتعليم المستمر

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية:					
1	يوفر القطاع الصحي دليلاً شاملاً لدورات التدريب التي يقدمها.	4.3732	0.78030	1	موافق بشدة
2	يحدد القطاع الصحي احتياجات العاملين بشكل مسبق.	4.3703	0.80200	2	موافق بشدة
3	يحلل القطاع الصحي كفايات العاملين لمعرفة المهارات والمعارف التي يحتاجونها.	4.3586	0.77402	3	موافق بشدة
4	يحلل القطاع الصحي الوظائف لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية الخاصة بكل وظيفة من وظائف القطاع الصحي.	4.2770	0.91237	4	موافق بشدة
5	يعمل القطاع الصحي على تقييم العمليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية.	4.2682	0.84695	5	موافق بشدة
6	يحدد القطاع الصحي الاحتياجات التدريبية والتعليمية للعاملين بناءً على تقييمه السنوي.	4.2362	0.81268	6	موافق بشدة
7	يستخدم القطاع الصحي نماذج خاصة لتحديد الاحتياجات التدريبية.	4.2332	0.93243	7	موافق بشدة
8	يستخدم القطاع الصحي استقصاء لتحديد نقاط قوة وضعف العاملين.	4.2216	0.85011	8	موافق بشدة
9	يشارك العاملون في القطاع الصحي في تحديد احتياجاتهم التدريبية.	4.1983	0.82809	9	موافق
الاتجاه العام للمحور		4.2818	موافق بشدة		

البعد الثاني: البيع الشخصي:				
1	يحدد القطاع الصحي أهداف التدريب والتعليم في ضوء الاحتياجات التدريبية والتعليمية.	4.3265	0,74423	1 موافق بشدة
2	تتسم أهداف التدريب والتعليم في القطاع الصحي بالوضوح والدقة.	4.2945	0,71993	2 موافق بشدة
3	تتناسب أهداف التدريب في القطاع الصحي مع الاحتياجات الفعلية.	4.2857	0,74927	3 موافق بشدة
4	يضع القطاع الصحي خطة تدريبية شاملة على مستوى القطاع الصحي ككل.	4.2799	0,80046	4 موافق بشدة
5	تطلع كل إدارة في القطاع الصحي على خطة تدريب العاملين بها.	4.2595	0,77215	5 موافق بشدة
6	يضع القطاع الصحي خطة التدريب في ضوء المشكلات الحاضرة.	4.2245	0,77179	6 موافق بشدة
7	توضع خطة التدريب في ضوء الإمكانيات المتاحة.	4.1487	0,77501	7 موافق
الاتجاه العام للمحور		4.2599		موافق بشدة
البعد الثالث: العلاقات العامة:				
1	يستعين القطاع الصحي بمدرسين مؤهلين بناءً على نوعية البرنامج التدريبي.	4.2245	0,88805	1 موافق بشدة
2	ينفذ القطاع الصحي التدريب والتعليم خلال ساعات العمل.	3.8397	1,04319	2 موافق
3	يختار القطاع الصحي مكان التدريب وفقاً لنوعية برنامج التدريب.	3.7318	1,28341	3 موافق
4	يتم وضع المحتوى التدريبي بما يتفق مع أهداف البرنامج التدريبي.	3.5335	1,22279	4 موافق
5	توزع مطبوعات على المتدربين تتعلق بالبرنامج التدريبي.	3.3499	1.18965	5 محايد
الاتجاه العام للمحور		3.7359		موافق
البعد الرابع: تقييم التدريب والتعليم:				
1	يقيم القطاع الصحي البرنامج التدريبي بمجرد الانتهاء منه.	3.6851	1.11081	1 موافق
2	تقوم الجهة المشرفة في القطاع الصحي بملاحظة سير البرنامج بشكل مستمر أثناء التنفيذ.	3.5539	1.15312	2 موافق
3	يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل سريع.	3.4257	1.33974	3 موافق
4	تقيم القطاع الصحي البرامج التدريبية الموضوعة للعاملين في ضوء معايير محددة مسبقاً.	3.3207	1.17817	4 محايد
5	يستخدم القطاع الصحي أدوات محددة في تقييم البرنامج التدريبي.	3.2974	1.13641	5 محايد
6	يتم اختبار العاملين المتدربين للتعرف على استفادتهم من البرنامج التدريبي والتعليمي.	3.2682	1.11256	6 محايد
7	يقيم العاملون المتدربين من قبل القطاع الصحي في ضوء الأهداف التدريبية التي تم تحديدها.	3.2157	1.27508	7 محايد
الاتجاه العام للمحور		3.3953		محايد
البعد الخامس: التسويق المباشر:				

1	يُحسب القطاع الصحي العائد المرغوب من التدريب والتعليم.	3.7930	1.14747	1	موافق بشدة
2	يتابع القطاع الصحي مدى التقدم الحاصل في أداء العاملين بعد تدريبهم.	3.5160	1.27465	2	موافق
3	يتابع القطاع الصحي مدى فاعلية البرامج التدريبية من خلال المشاهدة المباشرة لأداء العاملين.	3.4898	1.15939	3	موافق
4	يستخدم القطاع الصحي معايير معينة لقياس تحسين أداء العاملين بعد البرنامج التدريبي.	3.3615	1.22495	4	محايد
5	يتم قياس التغيير الحاصل في أداء العاملين بالقطاع الصحي بعد مرور وقت معلوم.	3.2682	1.42176	5	محايد
6	يتم قياس التغيير في سلوك العاملين في القطاع الصحي أثناء العمل.	3.2187	1.40862	6	محايد
	الاتجاه العام للمحور		3.4412		موافق
	المتوسط للمتغير الأول		3.82282		موافق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والموافقة بشدة) على أسئلة البعد الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، ويتضح ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (3.4) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يدل على تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي بلغ (4.2818)، وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.
- تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والموافقة بشدة) على أسئلة البعد الثاني: بالتخطيط للتدريب والتعليم، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (3.4) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد (الموافقة بشدة) حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.2599)، وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.
- تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والحيادية والموافقة بشدة) على أسئلة البعد الثالث: تنفيذ التدريب والتعليم، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج

إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.7359) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.

• تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والحيادية) على أسئلة البعد الرابع: تقييم التدريب والتعليم، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد (الحيادية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.3953) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.

• تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة) على أسئلة البعد الخامس: تقييم ما بعد التدريب والتعليم، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.4412) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.

مما سبق يتضح أن المتوسط المرجح لمتغير (التدريب والتعليم المستمر) ككل يميل نحو (الموافقة)، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.82282) مما يعكس مستوى رضا إيجابياً عاماً بين أفراد العينة عن التدريب والتعليم المستمر يشير هذا إلى أهمية هذا المتغير في تلبية احتياجاتهم وتعزيز أدائهم الوظيفي.

2/3/3/3 المتغير الثاني: رضا العاملين:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق برضا العاملين، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحوار متغير رضا العاملين

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الالهية	الاتجاه العام
البعد الأول: إجراءات القطاع الصحي:					
1	يتواصل المريض مع القطاع الصحي لحجز المواعيد عن طريق شبكة الإنترنت.	4.2842	0.6544	1	موافق

2	يوفر القطاع الصحي خدمة الاستعلام والرد الآلي لمتابعة أحوال المريض بسهولة.	4.0526	0.7544	2	موافق
3	يوفر القطاع الصحي إجراءات تسهل على المريض التعامل مع الخدمات التي يقدمها.	4.0132	0.4346	3	موافق
4	يتيح القطاع الصحي الفحص الشامل والدقيق لجميع المرضى.	3.9605	0.4533	4	موافق
5	يحرص القطاع الصحي على إتاحة الخدمات الصحية بشكل مناسب لجميع المرضى.	3.7345	0.6543	5	موافق
6	يعمل القطاع الصحي على توفير الصيانة الدورية لتحديث أجهزتها.	3.7056	0.9776	6	محايد
7	يستخرج القطاع الصحي الملف الطبي للمريض في كل زيارة يقوم بها.	3.3654	0.2345	7	محايد
الاتجاه العام للمحور		3.8737			موافق
البعد الثاني: أداء الفريق الطبي:					
1	يقوم الطبيب بشرح خطة العلاج للمريض.	4.5487	0.9587	1	موافق
2	يقدم الطبيب خيارات علاجية للمريض.	4.5464	0.6985	2	موافق
3	يعمل الطبيب في القطاع الصحي على خدمة المرضى بفاعلية.	4.1654	0.8598	3	محايد
4	يتواجد الطبيب بسرعة عند الحاجة من قبل المريض.	3.9765	0.9830	4	محايد
5	يشرح الصيدلاني للمريض طريقة استخدام الأدوية.	3.6443	0.9385	5	محايد
6	يتعامل الفريق الطبي مع المرضى بطريقة ودية ومألوفة.	3.4637	0.9983	6	محايد
7	يعمل الفريق الطبي في القطاع الصحي بفاعلية لخدمة المرضى.	3.3954	0.7894	7	محايد
8	يتمتع الفريق الطبي بالقطاع الصحي بالانضباط أثناء أداء واجباتهم.	3.3465	0.8598	8	محايد
الاتجاه العام للمحور		3.9175			محايد
البعد الثالث: الرعاية الطبية المهنية:					
1	يراعي الأطباء المرضى رعاية طبية وحسنة.	3.2478	1.06778	1	محايد
2	مستوى نجاح العلاج المقدم للمريض مقبول.	3.2332	1.01932	2	محايد
3	يتلقى المرضى رعاية طبية وتمريضية جيدة.	3.1370	1.14012	3	محايد
4	يزود الأطباء المرضى بمعلومات مناسبة تجاه حالتهم الصحية.	3.1254	1.29733	4	محايد
5	يستخدم الأطباء كل كفاءاتهم ومهاراتهم تجاه التعامل مع المرضى.	3.0991	1.18547	5	محايد
6	يتيح الأطباء وقتًا مناسبًا للاستماع إلى شكاوى المرضى.	2.9913	1.20789	6	محايد
الاتجاه العام للمحور		3.1390			محايد
المتوسط العام للمتغير		3.3013			محايد

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والحيادية) على أسئلة البعد الأول: إجراءات القطاع الصحي، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.8737) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.
 - تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الموافقة والحيادية) على أسئلة البعد الثاني: أداء الفريق الطبي، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الحيادية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.9175) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.
 - تظهر آراء عينة البحث ميلاً نحو (الحيادية) على أسئلة البعد الثالث: الرعاية الطبية المهنية، ويظهر ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي التي تتجاوز (2.6) مع انحرافات معيارية منخفضة مما يشير إلى تباين محدود في استجابات العينة، وتشير هذه النتائج إلى أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الحيادية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.1390) وقد تم ترتيب هذه الفقرات حسب أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول السابق.
- مما سبق يتضح أن المتوسط المرجح لمتغير (رضا العاملين) ككل يميل نحو (المحايدة)، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.3013) مما يعكس توازناً في آراء العاملين بين مستويات الرضا وعدم الرضا، وتشير هذه القيمة إلى أن غالبية العاملين لا يشعرون بالرضا الكامل عن ظروف عملهم، في الوقت الذي لا يعبرون فيه أيضاً عن استياء واضح.

4/3/3 اختبار فروض البحث:

في هذا القسم سوف يتم اختبار فرضيات البحث، بناء على نتائج التحليل كما يلي:

أولاً: الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وأبعاد رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

- ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:
- **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر ومتغير رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.
 - **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد إجراءات القطاع الصحي بالقطاع الصحي الحكومي.
 - **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد أداء الفريق الطبي بالقطاع الصحي الحكومي.
 - **الفرض الفرعي الرابع:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد الرعاية الطبية المهنية بالقطاع الصحي الحكومي.
- لاختبار هذا الفرض الرئيسي الأول وفروضه الفرعية تم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المزيج الترويجي ككل وأبعاده والصورة الذهنية ككل وأبعادها؛ وتم التحقق من تحليل شرط (الطبيعية للبيانات) وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول (9) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون لمتغيرات الدراسة وأبعادها

الرعاية الطبية المهنية	أداء الفريق الصحي	إجراءات القطاع الصحي	رضا العاملين		
.647**	.543**	.578**	.593**	معامل الارتباط	التدريب والتعليم المستمر
.000	.000	.000	.000	المعنوية Sig.	
.443**	.393**	.338*	.585**	معامل الارتباط	تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية
.000	.000	.010	.000	المعنوية Sig.	
.352**	.506**	.333**	.478**	معامل الارتباط	التخطيط للتدريب والتعليم
.000	.000	.000	.000	المعنوية Sig.	
.510**	.506**	.347**	.331**	معامل الارتباط	تنفيذ التدريب والتعليم
.000	.000	.000	.000	المعنوية Sig.	
.146**	.385**	.510**	.252**	معامل الارتباط	

المعنوية Sig.	.000	.000	.000	تقييم التدريب والتعليم
معامل الارتباط	.225**	.139*	.139*	تقييم ما بعد التدريب
المعنوية Sig.	.000	.010	.010	والتعليم

**معنوية عند مستوى الدلالة (0.01) *معنوية عند مستوى الدلالة (0.05)

يتضح من الجدول السابق:

- التدريب والتعليم المستمر: يظهر جدول النتائج أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين التدريب والتعليم المستمر ورضا العاملين (معامل الارتباط = 0.593)، مما يدل على أن زيادة التدريب والتعليم المستمر تؤدي إلى تحسين رضا العاملين بشكل ملحوظ، كما أن العلاقة مع أداء الفريق الصحي والرعاية الطبية المهنية أيضاً قوية (معامل ارتباط = 0.543 و 0.647) على التوالي وجميع القيم معنوية عند مستوى دلالة (0.01).
- تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية: تشير نتائج تحليل الارتباط إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين تحديد الاحتياجات التدريبية ورضا العاملين (معامل الارتباط = 0.585)، فالعلاقة أقل قوة مع إجراءات القطاع الصحي (معامل ارتباط = 0.338) وأداء الفريق الصحي (معامل ارتباط = 0.393). لكن جميعها معنوية مما يدل على أهمية هذا البعد في تعزيز رضا العاملين.
- التخطيط للتدريب والتعليم: معامل الارتباط هنا يتراوح بين (0.333) و (0.506)، مما يعكس علاقة طردية مع جميع المتغيرات، وأعلى ارتباط كان مع أداء الفريق الصحي (0.506) مما يدل على أن التخطيط الفعال للتدريب يمكن أن يحسن أداء الفريق، وجميع العلاقات كذلك معنوية.
- تنفيذ التدريب والتعليم: تشير النتائج إلى وجود علاقات ارتباط طردية مع جميع المتغيرات، حيث تصل أعلى قيمة إلى (0.510) مع الرعاية الطبية المهنية، وهذا يعكس أهمية التنفيذ الجيد لبرامج التدريب في تحسين النتائج المختلفة.
- تقييم التدريب والتعليم: يظهر تحليل الارتباط وجود علاقات طردية تتراوح بين (0.146) و (0.510) رغم أن العلاقة مع الرعاية الطبية المهنية كانت الأقل قوة إلا أنها لا تزال معنوية مما يشير إلى أن تقييم التدريب له تأثير إيجابي على جميع الأبعاد.

- تقييم ما بعد التدريب والتعليم: يوضح الجدول أن هناك ارتباطات طردية ضعيفة نسبياً مع قيم معامل ارتباط تتراوح بين (0.139) و(0.225) مع كون العلاقة مع رضا العاملين ومعنوية ($\text{sig} = 0.010$) وهذا يشير إلى أن تقييم فعالية التدريب بعد الانتهاء منه قد يكون له تأثير محدود ولكنه لا يزال ذا أهمية.

وبالتالي قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على:

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وأبعاد رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أنه كلما زادت جودة التدريب والتعليم المستمر الذي يتلقاه العاملون، زاد مستوى رضاهم في بيئة العمل، كما أن الاستثمار في برامج التدريب والتعليم المستمر يعزز رضا العاملين مما قد يسهم في تحسين الأداء العام والاستقرار في القطاع الصحي الحكومي.

ثانياً: الفرض الرئيسي الثاني: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.

لاختبار الفرض الرئيسي الثاني وفروضه الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (simple linear Regression analysis) وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple linear Regression analysis).

1- الانحدار الخطي البسيط:

يستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين متغير مستقل واحد (كل بعد من أبعاد التدريب والتعليم المستمر على حدى) ومتغير تابع واحد (رضا العاملين) وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا التحليل والتي تتمثل في (تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي، عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ، تجانس التباين).

ويتفرع من الفرض الرئيسي الثاني (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:** ينص الفرض الفرعي الأول على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية

لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي:

ويأخذ الانحدار الخطي البسيط الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + e_{it}$$

حيث أن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.
- (x1) يمثل متغير تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية وهو المتغير المستقل الأول.
- (e_{it}) يمثل الخطأ العشوائي.

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط:

جدول (10) نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول باستخدام تحليل الانحدار البسيط

المتغير المستقل	معاملات الانحدار B_i	اختبار ف- test		اختبار ت- test		معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R)
		قيمة ف المحسوبة (F)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.		
تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية	.423	64.545	0.000	8.034	.000	.516	.718

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج معنوي.
- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .516$)، وهذا يعني أن متغير تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية يفسر (51.6%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.
- الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .718$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين متغير تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية ورضا العاملين.
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار (.423) بالنسبة لبعد تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية

كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوي المعنوية (sig.) بلغ (0.000) أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الأول: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أن هناك تأثيراً مهماً وقوياً لتحديد هذه الاحتياجات على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، كما أن تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية بشكل دقيق ومنهجي يؤثر إيجابياً على رضا العاملين مما يعزز من بيئة العمل ويؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية في القطاع الصحي الحكومي

- **الفرض الفرعي الثاني:** الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتخطيط للتدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، ويأخذ الانحدار الخطي البسيط الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_2 + e_{it}$$

حيث أن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.
- (x₂) يمثل المتغير المستقل الأول وهو التخطيط للتدريب والتعليم.
- (e_{it}) يمثل الخطأ العشوائي، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط:

جدول (11) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني باستخدام تحليل الانحدار البسيط

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	اختبار T- test		اختبار F- test		معاملات الانحدار B _i	المتغير المستقل
		المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.	قيمة ف المحسوبة (F)		
723.	.523	000.	9.459	0.000	89.473	.834	التخطيط للتدريب والتعليم

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج معنوي.

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .523$)، وهذا يعني أن بعد التخطيط للتدريب والتعليم يفسر (52.3%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين.
- الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .723$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد التخطيط للتدريب والتعليم ورضا العاملين.
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار (.834) بالنسبة لمتغير التخطيط للتدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين التخطيط للتدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى المعنوية (sig.) بلغ (.000) أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الثاني: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتخطيط للتدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، وذلك بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أن هناك تأثيرًا واضحًا وملموًا لعملية التخطيط الجيد لهذه البرامج على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، كما أن أن التخطيط المدروس والمنظم لبرامج التدريب والتعليم يسهم بشكل كبير في تعزيز رضا العاملين، حيث يشعرون بأن هناك توجهًا استراتيجيًا لتطويرهم المهني.

- الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، ويأخذ الانحدار الخطي البسيط الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_3 + e_{it}$$

حيث أن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.
- (x_3) يمثل المتغير المستقل الأول لتنفيذ التدريب والتعليم.
- (e_{it}) يمثل الخطأ العشوائي، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط:

جدول (12) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث باستخدام تحليل الانحدار البسيط

المتغير المستقل	معاملات الانحدار B_i	اختبار ف F- test		اختبار ت T- test		معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
		قيمة ف المحسوبة (F)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.		

781.	611.	000.	7.223	0.000	52.172	714.	تنفيذ التدريب والتعليم
------	------	------	-------	-------	--------	------	------------------------

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج معنوي.
- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.611$)، وهذا يعني أن متغير تنفيذ التدريب والتعليم يفسر (61.1%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين.
- الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.781$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين متغير تنفيذ التدريب والتعليم ورضا العاملين.
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار (0.714) بالنسبة لبعء ال تنفيذ التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تنفيذ التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى المعنوية (sig.) بلغت (0.000) أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أن تنفيذ برامج التدريب والتعليم عنصر حاسم يساهم في تحقيق رضا العاملين، كما أن جودة التنفيذ مثل توفير المدربين المؤهلين والمواد التدريبية المناسبة تعزز من شعور العاملين بالتقدير والاهتمام بتطويرهم المهني مما يزيد من مستوى رضاهم ويحفزهم على الأداء الأفضل

- الفرض الفرعي الرابع: الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، ويأخذ الانحدار الخطي البسيط الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_4 + e_{it}$$

حيث أن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.

- (x4) يمثل المتغير المستقل الأول وهو تقييم التدريب والتعليم.
 - (it) يمثل الخطأ العشوائي، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط:
- جدول (13) نتائج اختبار الفرض الفرعي الرابع للفرض الرئيسي الثاني باستخدام تحليل الانحدار البسيط**

المتغير المستقل	معاملات الانحدار B_i	اختبار ف- test F		اختبار ت- test T		معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
		قيمة ف المحسوبة (F)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.		
تقييم التدريب والتعليم	.526	146.894	0.000	12.120	.000	.607	.779

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج معنوي.
- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .607$)، وهذا يعني أن متغير تقييم التدريب والتعليم يفسر (60.7%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين.
- الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .779$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد تقييم التدريب والتعليم ورضا العاملين.
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار (.526) بالنسبة لبعده تقييم التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تقييم التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى المعنوية (sig.) (0.000) أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الرابع: الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أن التقييم الفعال لهذه البرامج يلعب دوراً مهماً في التأكد من تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين تجربة

العاملين، كما أن العاملين يشعرون بأن آراءهم وملاحظاتهم تؤخذ بعين الاعتبار مما يعزز شعورهم بالتقدير والمشاركة ويؤدي إلى رفع مستوى رضاهم الوظيفي ويزيد من ولائهم للمؤسسة.

- **الفرض الفرعي الخامس:** الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم ما بعد التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، حيث يأخذ النموذج المقترح الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_5 + e_{it}$$

حيث أن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.
- (x₅) يمثل المتغير المستقل الأول وهو تقييم ما بعد التدريب والتعليم.
- (e_{it}) يمثل الخطأ العشوائي، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار البسيط:

جدول (14) نتائج اختبار الفرض الفرعي الخامس باستخدام تحليل الانحدار البسيط

المتغير المستقل	معاملات الانحدار B_i	اختبار ف- test F		اختبار ت- test T		معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R)
		قيمة ف المحسوبة (F)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.		
تقييم ما بعد التدريب والتعليم	.231	26.884	0.000	5.185	000.	528.	727.

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن النموذج معنوي.
- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R² = .528)، وهذا يعني أن بعد تقييم ما بعد التدريب والتعليم يفسر (51.6%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين.
- الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط (R = .727)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد تقييم ما بعد التدريب والتعليم ورضا العاملين.

■ معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار (231) بالنسبة لبعد تقييم ما بعد التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تقييم ما بعد التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى المعنوية (sig.) (0.000) أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الخامس: الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم ما بعد التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، وذلك بدرجة ثقة 95%، وهذا يشير إلى أن عملية تقييم التدريب والتعليم تسهم في تحديد مدى فعالية البرامج وتحقيقها للأهداف المنشودة مما يعزز شعور العاملين بأن تدريبهم وتطويرهم يخضع لاهتمام مستمر ومتابعة جدية وهذا الإجراء يعزز من رضاهم الوظيفي عبر تحسين التجارب التدريبية المستقبلية وتلبية توقعاتهم بشكل أفضل مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وتحفيزاً.

الانحدار الخطي المتعدد

يستخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد التدريب والتعليم المستمر) ومتغير تابع واحد (رضا العاملين) وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا التحليل والتي تتمثل في (تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي، عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ، عدم وجود مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات المستقلة، تجانس التباين)، ويأخذ الانحدار الخطي المتعدد الشكل التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + e_{it}$$

حيث إن:

- (y) يمثل المتغير التابع وهو متغير رضا العاملين.
- (x1) يمثل المتغير المستقل الأول وهو تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية.
- (x2) يمثل المتغير المستقل الثاني وهو التخطيط للتدريب والتعليم.
- (x3) يمثل المتغير المستقل الثالث وهو تنفيذ التدريب والتعليم.
- (x4) يمثل المتغير المستقل الرابع وهو تقييم التدريب والتعليم.
- (x5) يمثل المتغير المستقل الخامس وهو تقييم ما بعد التدريب والتعليم.

- (it) يمثل الخطأ العشوائي، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار المتعدد:
جدول (15) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد المتغير المستقل (التدريب والتعليم المستمر) والمتغير التابع (رضا العاملين) للفرض الرئيسي الثاني

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	اختبار T- test		اختبار F- test		معاملات الانحدار B_i	معاملات بيتا	المتغير المستقل
		المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.	قيمة ف المحسوبة (F)			
861.	741.	0,000	13.924	0.000	11.7488	0.062	0.491	تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية
		0.003	3.005			3.124	0.191	التخطيط للتدريب والتعليم
		0,000	4.194			0.114	0.251	تنفيذ التدريب والتعليم
		0,000	6.331			0.127	0.357	تقييم التدريب والتعليم
		0.01	2.604			0.342	0.163	تقييم ما بعد التدريب والتعليم

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

- 1- المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار (F)، إن القيمة المعنوية أقل من (0.05) وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد ككل.
- 2- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .741$)، وهذا يعني أن أبعاد التدريب والتعليم المستمر تفسر (74.1%) من التغيرات التي تحدث في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي.
- 3- الارتباط بين المتغيرين: بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .861$)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر من جهة رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي من جهة أخرى.

4- معاملات بيتا: تستخدم "معاملات بيتا" لمعرفة ترتيب أبعاد التدريب والتعليم المستمر من حيث درجة التأثير على رضا العاملين من وجهة نظر مفردات العينة محل الدراسة، وقد جاءت كالتالي: (تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، التخطيط للتدريب والتعليم، تنفيذ التدريب والتعليم، تقييم التدريب والتعليم، تقييم ما بعد التدريب والتعليم)؛ وهذا يفسر أن الأبعاد (تحديد الاحتياجات التدريبية والتخطيط للتدريب والتعليم) تعتبر الأكثر تأثيراً على رضا العاملين مما يشير إلى أهمية فهم احتياجات العاملين وتلبية تلك الاحتياجات بشكل فعال، كما يُظهر أن (تنفيذ التدريب والتعليم، تقييم التدريب والتعليم، تقييم ما بعد التدريب والتعليم) لهما أيضاً دور مهم ولكن بمرتبة أقل تأثيراً وهذه النتائج توضح أن تحسين عمليات التدريب والتعليم يتطلب التركيز على الأبعاد ذات التأثير الأعلى لتعزيز رضا العاملين في القطاع الصحي.

5- معنوية المتغيرات المستقلة: حيث:

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.062) بالنسبة بعد تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (3.124) بالنسبة لبعد التخطيط للتدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين التخطيط للتدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.003) وهو أقل من (0.05).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.114) بالنسبة لبعد تنفيذ التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تنفيذ التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.127) بالنسبة لبعد تقييم التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تقييم التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين كمتغير تابع، وتشير

نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05).

- بلغت قيمة معامل الانحدار (0.342) بالنسبة لبعد تقييم ما بعد التدريب والتعليم، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين تقييم ما بعد التدريب والتعليم كمتغير مستقل ورضا العاملين تابع، وتشير نتيجة اختبار "ت" إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى (sig.) المعنوية بلغ (0.01) وهو أقل من (0.05).

وبالتالي تم قبول الفرض الرئيسي الثاني: الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي وذلك بدرجة ثقة (95%)، وهذا يشير إلى أن التدريب والتعليم المستمر يلعبان دوراً رئيسياً في تعزيز شعور العاملين بالرضا من خلال تطوير مهاراتهم ومعارفهم بما يلبي احتياجاتهم المهنية، وهذا التأثير الإيجابي يعزز من انخراط العاملين وتحفيزهم ويزيد من شعورهم بالتقدير والدعم من قبل المؤسسة مما يساهم في تحسين الأداء العام والرضا في بيئة العمل بالقطاع الصحي.

النتائج:

وتتمثل أهم نتائج البحث فيما يتعلق باختبارات فرضيات البحث على النحو التالي:

- 1- قبول الفرض الرئيسي الأول: الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وأبعاد رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:
- قبول الفرض الفرعي الأول: الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر ومتغير رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- قبول الفرض الفرعي الثاني: الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد إجراءات القطاع الصحي بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- قبول الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد أداء الفريق الطبي بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).

- **قبول الفرض الفرعي الرابع:** الذي ينص على: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد التدريب والتعليم المستمر وبعد الرعاية الطبية المهنية بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- وهذا يفسر أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لتدريب الموظفين وتعليمهم المستمر على جوانب متعددة من عملهم ومستوى رضاهم، وهذا القبول يشير إلى أهمية تطوير العاملين بشكل مستمر لتعزيز رضاهم وتحقيق الاستقرار الوظيفي مما يساهم في رفع الكفاءة العامة في القطاع الصحي.
- ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي أربعة فروض فرعية تم قبولها جميعًا مما يعطي تفسيرًا شاملاً لأثر التدريب والتعليم المستمر، فقبول الفرض الفرعي الأول الذي يؤكد وجود علاقة موجبة بين التدريب المستمر ورضا العاملين يوضح أن تزويد الموظفين بفرص التعلم يزيد من مستوى الرضا لديهم.
- كما أن قبول الفرض الفرعي الثاني والثالث والرابع يؤكد أن التدريب والتعليم المستمر لا يساهمان فقط في رضا العاملين بل يمتدان إلى تحسين الإجراءات التنظيمية وتعزيز أداء الفريق الطبي وتحقيق مستوى أعلى من الرعاية الطبية المهنية، فهذه النتائج تعكس أن تطوير الكوادر الطبية عبر التدريب المستمر ينعكس إيجابًا على كافة أبعاد الخدمة الصحية حيث يصبح العاملون أكثر كفاءة في تنفيذ الإجراءات وفرق العمل أكثر تماسكًا وتعاونًا والرعاية المقدمة للمرضى أكثر جودة.
- 2- قبول الفرض الرئيسي الثاني:** الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:
- **قبول الفرض الفرعي الأول:** الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتخطيط للتدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- **قبول الفرض الفرعي الثالث:** الذي ينص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).
- **قبول الفرض الفرعي الرابع:** الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%).

- **قبول الفرض الفرعي الخامس:** الذي ينص على: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم ما بعد التدريب والتعليم في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي، بدرجة ثقة (95%). وهذا يفسر أن التدريب والتعليم المستمر ليسا مجرد عمليات داعمة بل لهما تأثير جوهري في تعزيز رضا العاملين، وهذا القبول يشير إلى أن الموظفين الذين يتلقون دعماً وتطوراً مستمراً يظهرون مستويات أعلى من الرضا تجاه عملهم مما يدعم بيئة عمل أكثر استقراراً وتماسكاً.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي خمسة فروض فرعية قُبلت جميعها مما يعطي رؤية متكاملة حول أثر العمليات المختلفة في التدريب والتعليم المستمر على رضا العاملين، فقبول الفرض الفرعي الأول الذي يركز على تحديد الاحتياجات التدريبية يشير إلى أن معرفة احتياجات الموظفين وتلبيتها يزيد من رضاهم ويشعرهم بالاهتمام بمتطلباتهم المهنية، بينما يبرز قبول الفرض الفرعي الثاني أهمية التخطيط الفعال للتدريب حيث يؤدي التخطيط المدروس والمنهجي إلى تحسين تجربة التعلم وتحقيق أهداف الموظفين بشكل أكثر فعالية.

أما الفروض الفرعية الثالثة والرابعة والخامسة، التي تتناول تنفيذ وتقييم وتقييم ما بعد التدريب فتوضح أن جميع مراحل التدريب المستمر تُحدث فرقاً ملحوظاً في رضا العاملين، فتنفيذ التدريب بشكل مدروس وموجه يلبي احتياجات العمل بينما يعزز تقييم التدريب من كفاءة البرامج التعليمية ويؤدي إلى تحسين مستمر.

التوصيات

استكمالاً للمتطلبات المنهجية، واعتماداً على ما تم التوصل إليه من استنتاجات وجد أنه لابد من تقديم مجموعة من التوصيات لاستكمال هذا الجهد البحثي المتواضع، وهي كما يأتي:

- ينبغي تطوير برامج تدريبية شاملة تستند إلى الاحتياجات الفعلية للعاملين بما في ذلك التدريب التقني والتطوير المهني مع التركيز على تحديث هذه البرامج بانتظام لضمان مواكبتها للتغيرات في القطاع الصحي.
- ينبغي تحسين وتطوير إجراءات القطاع الصحي بشكل مستمر لتوفير بيئة عمل محفزة تساعد العاملين في تطبيق ما تم اكتسابه من مهارات تدريبية.

- يجب التركيز على بناء قدرات الفريق الطبي وتعزيز التعاون بين أعضائه، من خلال برامج تدريبية تركز على العمل الجماعي القيادة وإدارة الأزمات وهذا سيسهم في رفع كفاءة الفريق وتعزيز أدائه. وبناءً على ما تقدم من توصيات تقترح الباحثة خطة عمل لتنفيذ دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، على النحو التالي:

التوصية	إجراءات التنفيذ	القائم بالتنفيذ	الزمن المطلوب	الموارد المطلوبة
تطوير برامج تدريبية شاملة تستند إلى الاحتياجات الفعلية للعاملين بما في ذلك التدريب التقني والتطوير المهني مع التركيز على تحديث هذه البرامج بانتظام لضمان مواكبتها للتغيرات في القطاع الصحي.	- إجراء تحليل لاحتياجات التدريب. - تصميم البرامج التدريبية. - مراجعة وتحديث البرامج بانتظام.	إدارة التدريب والتطوير	6 شهور	- ميزانية للتدريب. - خبراء في المحتوى. - مواد تدريبية.
وضع خطة شاملة ومتكاملة للتدريب والتعليم تشمل الأهداف والموارد والجدول الزمني وأسلوب التنفيذ ويجب أن تتضمن هذه الخطة أيضًا استراتيجيات لضمان تفاعل العاملين ومشاركتهم في العملية التدريبية.	- تحديد الأهداف والموارد. - تطوير جدول زمني للتدريب. - تنفيذ استراتيجيات المشاركة.	فريق التخطيط الاستراتيجي.	3 شهور	- موارد بشرية. - أدوات تكنولوجيا. - ورش عمل.

• تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات الأفراد بمؤهلات تعليمية مختلفة ويجب أن يتم وضع محتوى التدريب بناءً على مستوى المعرفة السابقة والمهارات الحالية لكل فئة لضمان تحقيق أكبر فائدة من التدريب.	• تقييم مستوى المعرفة والمهارات. • تصميم محتوى متنوع. • تقديم برامج مخصصة لكل فئة.	• قسم التعليم المستمر.	4 شهور	• مدربين متخصصين. • موارد تدريبية. • تكنولوجيا التعليم.
• تصميم برامج تحفيزية موجهة خصيصاً للفئات العمرية الأكثر تأثيراً على الرضا مما يعزز الرضا الوظيفي.	• دراسة احتياجات الفئات العمرية. • تطوير برامج تحفيزية مخصصة. • تقييم تأثير البرامج على الرضا.	• إدارة الموارد البشرية.	5 شهور	• ميزانية التحفيز. • استشاريون. • أدوات تقييم

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أنور، نوفل عبد الرحمن. (2020). دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية دراسة تطبيقية على مستشفى الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن. مجلة جامعة البيضاء، 2(3)، 1-20.
- جوهر، علي صالح حامد و غازي، هناء علي علي. (2020). متطلبات تنمية رأس المال الفكري بجامعة دمياط. الثقافة والتنمية، 20(153)، 402-432.

الحدراوي، حامد كريم. (2015). تدريب الموارد البشرية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة ميدانية في مديرية طرق وجسور محافظة واسط. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 11(33)، 222-242.

الحربي، فهد عيادة السنيني. (2018). الدورات التدريبية أثناء الخدمة ودورها في تحسين الأداء التدريسي لمعلمي التربية الفنية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، 16(1)، 148-178.

الرشيدي، منى عبد الكريم و نصيرات، فريد توفيق. (2014). تقييم رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة في العيادات الخارجية: دراسة حالة مستشفى الأمير سلمان للقوات المسلحة بالشمال الغربية [رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن].

عسولي، أحمد عوض علي و المعلا، عماد محمد عطوان. (2022). أثر الملكية في جودة الخدمات الصحية المقدمة في الخدمات الطبية الملكية الأردنية. *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث*، 7(1)، 50-70.

الوارفي، محمد عبد الكريم علي و مرقعة، منار رياض شعبان. (2020). أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة: الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن [رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية].

ثانياً: المراجع الأجنبية

Al-Hadravi, H. K. (2015). Human resources training as an approach for achieving sustainable competitive advantage: A field study in the Directorate of Roads and Bridges in Wasit Governorate (Tadrīb al-mawārid al-basharīyah ka-madkhāl li-taḥqīq al-mīzah al-tanāfīsīyah al-mustadāmah: Dirāsah mīdanīyah fī Madīrat al-Ṭuruq wa-l-Jusūr fī Muḥāfāzat Wāsīt). *Al-Ghari Journal of Economic and Administrative Sciences*, 11(33), 222-242.

Al-Harbi, F. (2018). In-service training courses and their role in improving the teaching performance of art education teachers (Al-Dawrāt al-tadrībīyah athnā' al-khidmah wa-dawruhā fī taḥsīn al-adā' al-tadrīsī li-

mu'allimī al-tarbīyah al-fannīyah). *Arab Universities Union Journal*, 16(1), 148-178.

Al-Rashidi, M., & Nasirat, F. (2014). *Evaluating patient satisfaction with the quality of services provided in outpatient clinics: A case study of Prince Salman Military Hospital in Northwestern Saudi Arabia, Tabuk, Saudi Arabia* (Taqyīm riḍā al-marḍā 'an jawdat al-khidamāt al-muqaddamah fī al-'iyādāt al-khārijīyah: Baḥth ḥālat Mustashfā Amīr Salmān li-l-Quwāt al-Musallahah bi-l-Shamālīyah al-Gharbīyah, Tabbūk, al-Mamlakah al-'Arabīyah al-Su'ūdīyah) [Master's thesis, University of Jordan].

Al-Warfi, M., & Merqa, M. (2020). *Impact of service quality on beneficiary satisfaction: A case study of the Yemeni Cultural Attaché in Jordan* (Athar jawdat al-khidamāt 'alā riḍā al-mustafīdīn: Baḥth ḥālat al-Mulḥaqah al-Thaqāfīyah al-Yamanīyah fī al-Urdun) [Master's thesis, Al-Balqa Applied University].

Anwar, N. (2020). Role of training in improving the quality of healthcare services in teaching hospitals: An applied study on Al-Jumhuriya Teaching Hospital in Aden Governorate (Dawr al-tadrīb fī taḥsīn Jawdah al-Khidmāt al-ṣiḥḥīyah fī al-mustashfayāt al-ta'limīyah dirāsah taṭbīqīyah 'alā Mustashfā al-Jumhūrīyah al-ta'limī bi-Muḥāfazat 'Adan). *University of Al-Bayda Journal*, 2(3), 1-20.

Asouli, A. A. A., & Al-Mualla, I. M. A. (2022). Impact of ownership on the quality of healthcare services provided in the Royal Medical Services of Jordan (Athar al-milkiyah fī jawdat al-khidamāt al-ṣiḥīyah al-muqaddamah fī al-Khidamāt al-Ṭibbīyah al-Malikīyah al-Urdunīyah). *University of Amman Arab Research Journal*, 7(1), 50-70.

- Chatterji, N.& Kiran, R. (2023). The influence of human, organizational and relational capital of universities on their performance: a developing economy perspective. *Journal of Intellectual Capital*, 24(3), 799-829.
- Gastaldi, L., Appio, F. P., Corso, M., & Pistorio, A. (2018). Managing the exploration-exploitation paradox in healthcare: Three complementary paths to leverage on the digital transformation. *Business Process Management Journal*, 24(5), 1200-1234.
- Jawhar, A., & Ghazi, H. (2020). Requirements for developing intellectual capital at Damietta University (Muṭālib tanmīyat ra's al-māl al-fikri fī Jāmi‘at Dumyāṭ). *Culture and Development*, 20(153), 402-432.
- Nwobodo-Anyadiegwu, E., Ibrahimu, K., & Mbohwa, C. (2018). Service quality evaluation: Patients from a South African university clinic. *Journal of Industrial and Intelligent Information*, 6(2).
- Rehaman B, Husnain M. (2018). *The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry*. Medpub Journalism.
- Sherifah, N. K., Osunsan, O. K., Tom, M., & Sarah, N. (2022). Effect of training and development on employee performance at Uganda Wildlife Authority. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, X (7), 41
- Thompson, A, Peteraf, M, Gamble, J& Strickland, A, J (2018). *Crafting and Executing Strategy*, 21 Ed, USA, McGraw-Hill Education.
- Trichkova, Petyallieva (2016). Lifelong Learning: Capabilities and Aspirations, Bulgarian Comparative Education Society, *the Annual International Conference of the Bulgarian Comparative Education Society*, Jun14-17, 207-211.
- Yasin, M., Karfaa, H., Bte, S& Salman, Y (2019). Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University in Malaysia. *International Journal of Scientific and Research Publications*.

ملحق

استبانة موجهة للعاملين بالقطاع الصحي الحكومي
للتعرف على دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي
بالمملكة العربية السعودية

السيد الأستاذ الدكتور /

تحية وتقدير؛

تأتى هذه الاستبيان ضمن إجراءات الدراسة للحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة
مستشفيات بعنوان: "دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي
بالمملكة العربية السعودية".

وتهدف الاستبيان إلى التعرف على دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع
الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية من خلال ما يلي:

- المحور الأول: التدريب والتعليم المستمر.

- المحور الثاني: رضا العاملين.

علماً بأن هذه الاستبيان سوف توجه إلى بعض العاملين بالقطاع الصحي الحكومي؛ وسيتم استخدام
مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق
بشدة)، وذلك باستيفاء عبارات الاستبيان بوضع علامة (√) أمام درجة التحقق.

ولما لسيادتكم من خبرة علمية متميزة في مجال البحث العلمي، يرجو الباحث من سيادتكم التكرم
بإبداء آرائكم ومقترحاتكم لتحكيم الاستبيان من أجل الوصول إلى الصورة النهائية المناسبة وذلك بوضع
إشارة (√) في المكان المخصص في ضوء خبرتكم في هذا المجال من حيث:

- مناسبة عبارات الاستبيان لأهدافه.
- ارتباط بنود الاستبيان بأبعادها.
- السلامة اللغوية لبنود الاستبيان.
- مناسبة أسلوب تصميم الاستبيان لتحقيق أهدافها.

- حذف أي بنود غير مناسبة من وجهة نظركم.
 - إضافة أي بنود قد أغفلتها وترون سيادتكم أنها مطلوبة لهذه الاستبيان.
- ولسيادتكم وافر الشكر والإحترام؛

(الباحثة)

السادة والسيدات المحترمون

تحية طيبة ..

تضع الباحثة/ سمر محمد مطلق الوابصي، بين أيديكم استمارة الاستبيان التي تمثل مقياس لمتغيرات البحث بعنوان: (دور التدريب والتعليم المستمر في رضا العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية) وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة مستشفيات.

وإنطلاقاً من حرصنا الشديد على معرفة آرائكم وانطباعاتكم تجاه الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي الحكومي للوصول إلى نتائج تمكننا من بناء سياسات واستراتيجيات تتوافق مع حاجاتكم وتطلعاتكم. يرجى تفضلكم متكرمين باختيار الإجابة التي تتوافق مع آرائكم، علماً بأن هذه البيانات سيتم التعامل معها بسرية تامة ولا داعي لتثبيت الاسم والتوقيع على الاستمارة، لذا نرجو منكم الإجابة على كافة فقراتها بدقة وموضوعية مع التفضل بقراءة الملاحظات الآتية:

- 1- أن إجاباتكم على الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
- 2- رأيكم الموضوعي هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة.
- 3- ستجدون أمام كل فقرة (5) بدائل هي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

شاكرين تعاونكم معنا ولكم منا خالص الشكر والتقدير؛

الباحثة

سمر محمد مطلق الوابصي

أولاً: البيانات الشخصية:

أ- الجنس:

نكر () أنثى ()

ب- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة () من 30 إلى أقل من 40 () من 40 إلى أقل من 50 () 50 سنة فأكثر ()

ج- المؤهل العلمي:

إعدادية فما دون () دبلوم فني () بكالوريوس () دراسات عليا

د- الحالة الاجتماعية:

متزوج () أعزب () أرمل () منفصل ()

ثانيًا: محاور الاستبيان:

المحور الأول: التدريب والتعليم المستمر:

م	العبارة	درجة الموافقة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
البعد الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية:					
1	يوفر القطاع الصحي دليلًا شاملاً لدورات التدريب التي يقدمها.				
2	يحدد القطاع الصحي احتياجات العاملين بشكل مسبق.				
3	يحلل القطاع الصحي كفايات العاملين لمعرفة المهارات والمعارف التي يحتاجونها.				
4	يحلل القطاع الصحي الوظائف لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية الخاصة بكل وظيفة من وظائف القطاع الصحي.				
5	يعمل القطاع الصحي على تقييم العمليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية.				
6	يحدد القطاع الصحي الاحتياجات التدريبية والتعليمية للعاملين بناءً على تقييمه السنوي.				
7	يستخدم القطاع الصحي نماذج خاصة لتحديد الاحتياجات التدريبية.				

					8	يستخدم القطاع الصحي استقصاء لتحديد نقاط قوة وضعف العاملين.
					9	يشارك العاملون في القطاع الصحي في تحديد احتياجاتهم التدريبية.
البعد الثاني: التخطيط للتدريب والتعليم:						
					10	يحدد القطاع الصحي أهداف التدريب والتعليم في ضوء الاحتياجات التدريبية والتعليمية.
					11	تتسم أهداف التدريب والتعليم في القطاع الصحي بالوضوح والدقة.
					12	تتناسب أهداف التدريب في القطاع الصحي مع الاحتياجات الفعلية.
					13	يضع القطاع الصحي خطة تدريبية شاملة على مستوى القطاع الصحي ككل.
					14	تطلع كل إدارة في القطاع الصحي على خطة تدريب العاملين بها.
					15	يضع القطاع الصحي خطة التدريب في ضوء المشكلات الحاضرة.
					16	توضع خطة التدريب في ضوء الإمكانيات المتاحة.
البعد الثالث: تنفيذ التدريب والتعليم:						
					17	يستعين القطاع الصحي بمدربين مؤهلين بناءً على نوعية البرنامج التدريبي.

	درجة الموافقة	
--	---------------	--

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
18	ينفذ القطاع الصحي التدريب والتعليم خلال ساعات العمل.					
19	يختار القطاع الصحي مكان التدريب وفقاً لنوعية برنامج التدريب.					
20	يتم وضع المحتوى التدريبي بما يتفق مع أهداف البرنامج التدريبي.					
21	توزع مطبوعات على المتدربين تتعلق بالبرنامج التدريبي.					
البعد الرابع: تقييم التدريب والتعليم:						
22	يقيم القطاع الصحي البرنامج التدريبي بمجرد الانتهاء منه.					
23	تقوم الجهة المشرفة في القطاع الصحي بملاحظة سير البرنامج بشكل مستمر أثناء التنفيذ.					
24	يتم الوقوف على أي انحرافات في العملية التدريبية بشكل سريع.					
25	تقيم القطاع الصحي البرامج التدريبية الموضوعة للعاملين في ضوء معايير محددة مسبقاً.					
26	يستخدم القطاع الصحي أدوات محددة في تقييم البرنامج التدريبي.					
27	يتم اختبار العاملين المتدربين للتعرف على استفادتهم من البرنامج التدريبي والتعليمي.					

					28	يقيم العاملون المتدربين من قبل القطاع الصحي في ضوء الأهداف التدريبية التي تم تحديدها.
البعد الخامس: تقييم ما بعد التدريب والتعليم:						
					29	يحسب القطاع الصحي العائد المرغوب من التدريب والتعليم.
					30	يتابع القطاع الصحي مدى التقدم الحاصل في أداء العاملين بعد تدريبهم.
					31	يتابع القطاع الصحي مدى فاعلية البرامج التدريبية من خلال المشاهدة المباشرة لأداء العاملين.
					32	يستخدم القطاع الصحي معايير معينة لقياس تحسين أداء العاملين بعد البرنامج التدريبي.
					33	يتم قياس التغيير الحاصل في أداء العاملين بالقطاع الصحي بعد مرور وقت معلوم.
					34	يتم قياس التغيير في سلوك العاملين في القطاع الصحي أثناء العمل.

المحور الثاني: رضا العاملين:

م	العبارة	درجة الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: إجراءات القطاع الصحي:						
1	يتواصل المريض مع القطاع الصحي لحجز المواعيد عن طريق شبكة الإنترنت.					

					2	يوفر القطاع الصحي خدمة الاستعلام والرد الآلي لمتابعة أحوال المريض بسهولة.
					3	يوفر القطاع الصحي إجراءات تسهل على المريض التعامل مع الخدمات التي يقدمها.
					4	يتيح القطاع الصحي الفحص الشامل والدقيق لجميع المرضى.
					5	يحرص القطاع الصحي على إتاحة الخدمات الصحية بشكل مناسب لجميع المرضى.
					6	يعمل القطاع الصحي على توفير الصيانة الدورية لتحديث أجهزتها.
					7	يستخرج القطاع الصحي الملف الطبي للمريض في كل زيارة يقوم بها.
البعد الثاني: أداء الفريق الطبي:						
					8	يقوم الطبيب بشرح خطة العلاج للمريض.
					9	يقدم الطبيب خيارات علاجية للمريض.
					10	يعمل الطبيب في القطاع الصحي على خدمة المرضى بفاعلية.
					11	يتواجد الطبيب بسرعة عند الحاجة من قبل المريض.
					12	يشرح الصيدلاني للمريض طريقة استخدام الأدوية.
					13	يتعامل الفريق الطبي مع المرضى بطريقة ودية ومألوفة.
					14	يعمل الفريق الطبي في القطاع الصحي بفاعلية لخدمة المرضى.

					15	يتمتع الفريق الطبي بالقطاع الصحي بالانضباط أثناء أداء واجباتهم.
البعد الثالث: الرعاية الطبية المهنية:						
					16	يراعي الأطباء المرضى رعاية طبية وحسنة.
					17	مستوى نجاح العلاج المقدم للمريض مقبول.
					18	يتلقى المرضى رعاية طبية وتمريضية جيدة.
					19	يزود الأطباء المرضى بمعلومات مناسبة تجاه حالتهم الصحية.
					20	يستخدم الأطباء كل كفاءاتهم ومهاراتهم تجاه التعامل مع المرضى.
					21	يتيح الأطباء وقتاً مناسباً للاستماع إلى شكاوى المرضى.