

أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية -دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية-

أ. وفاء حسين أحمد الداود*، د. محمد محضار عبد المطلب**

سلم البحث في ١٤٤١/٣/٢٢ هـ  اعتمد للنشر في ١٤٤١/٤/٢٤ هـ

ملخص البحث:

انطلقت هذه الدراسة من الهدف الرئيسي حيث تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو تحليل وتقييم أثر تدريب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية محل الدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستمارة الاستبيان والتي أعدت خصيصاً كأداة لجمع البيانات وآراء المبحوثين موضوع الدراسة، حيث تم توزيعها على ٤٨٠ فرد من مجتمع الدراسة، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والتطبيقي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات، حيث تم اختبار مصفوفة الارتباط ومعامل ألفا كرونباخ، واختبار الالتواء والتفرطح والتحليل العاملي الاستكشافي، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية العلوم الاجتماعية (إس بي إس إس)، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة معتدلة موجبة بين دور تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية، مما يؤكد أن إدارة الموارد البشرية بشكل منفرد لا يمكن أن تحقق الطموحات والغايات المرجوة والوصول إلى مستوى الأداء المطلوب في غياب الاجراءات الفعالة ذات الجودة العالية.

كلمات مفتاحية: التدريب، مستشفى تعليمي، جودة الخدمات، الموارد البشرية .

Abstract

This study was launched from the main goal as this study request to achieve the following main goal, which is the analysis and evaluation of the impact of human resources training on improving the quality of health services understudy, The research relied on the descriptive analytical method, using the questionnaire form, which was specially prepared as a tool for collecting the data and the opinions of the subjects studied. The questionnaire was distributed to 480 members of the study community. The study data were analyzed and hypothesized by applying some descriptive and applied statistical analysis tools, Test Correlation Matrix, Chronbach's Alpha Coefficient, Torsion, and Kurtosis Test, and Exploratory Factor

* باحثة بكلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.

** عضو هيئة تدريس بكلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.

Analysis, all were employed through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)., the study showed a moderate positive relationship between the role of human resources training and improving the quality of health services, which confirms that individual human resource management cannot achieve the aspirations and the desired goals and reach the required level of performance in the absence of effective measures of high quality.

المقدمة:

تعد الموارد البشرية المكون الأساسي والرئيسي للمؤسسات والمنظمات الأعمال، وتعد رأس المال الحقيقي للمنظمات بكافة أنواعها ومجالاتها، إذ يعتمد نجاح المنظمات وفشلها على مدى كفاءة الموارد البشرية المتاحة لديها، ويقاس مدى نجاح المنظمات والمؤسسات بمدى اهتمامها بالمكون البشري لديها، وتتولى إدارة الموارد البشرية العديد من المهام الرئيسة والحساسة، منها اختيار الكفاءات وتدريبهم التدريب الذي يتلائم والعمل، وترتكز مهمة إدارة الموارد البشرية على النهوض بالمؤسسة عن طريق الكفاءات البشرية التي أصبحت من أهم الركائز والداعم لنهضة وعلو المنظمة على اختلاف أعمالها ومهامها في العصر الحالي. إن من أبرز مقاييس التطور والنجاح للمنظمة هو العملية التدريبية والتي يمكن تصنيف المنظمات تبعاً لها، حيث تصرف الكثير من الميزانية المالية عليها في المنظمات المتطورة (مرعي ٢٠٠١)، ولمواجهة التحديات الناشئة عن المنافسة المحلية والعالمية فإن المؤسسات الجيدة تستثمر مزيداً من مواردها في مجال التطوير والتدريب المستمر وإعادة التدريب للعاملين فيها وعلى مختلف المستويات، فهي لا تركز فقط على كفايات العاملين فيها ولكنها تعطي مزيداً من الوقت لتأكيد الحاجة للالتزام بغايات المؤسسة ولتعزيز القدرة على التغيير. ويمثل التدريب استثماراً مالياً يحقق عائدات متجددة، ويتم تقييم المنتجات والعمليات بمشاركة الجميع، وتتسم الإجراءات بالمرونة، وتتجه الرقابة نحو الممارسة البعدية وليس قبل تنفيذ العمل، ويكون التواصل مباشراً، وتنقل المعلومات بين الجميع، ويكون المسوقون مصدر القيمة المضافة لأنهم على صلة بحاجات الزبائن حيث تتجه المؤسسة نحو الابتكار والتجديد الدائمين ويشارك الجميع في قرارات العمل والإدارة.

وأشار فتيحة (٢٠٠٥) بدراسته إلى أن التدريب هو الوسيلة الفعالة للارتقاء

بعمل المنظمة وجودة إنتاجها وخدماتها. ولا يعد امتلاك التقنية الحديثة هو المقياس لنجاح المنظمة، ففي مجال الخدمات الصحية لا يجوز قياس تطورها بالتوسع في المرافق العلاجية والصحية، وبإمدادها بالأجهزة والمستلزمات الحديثة فقط بل يستكمل ذلك بمستوى الأداء البشري للأطباء والفنيين والفرق الطبية المساعدة، ويظهر ذلك كمخرج أساسي من مخرجات التدريب والتعليم الطبي المستمر من خلال برامجه الفعالة. هذا وتتوافر إمكانيات التدريب والتعليم في المستشفيات الجامعية والتخصصية أكثر من غيرها من المستشفيات. ويرجع ذلك إلى إمكانية هذه المستشفيات المادية والبشرية والتجهيزات اللازمة لعملية التدريب. ووضح السليمان وآخرون (٢٠٠٧) بأن البرامج التدريبية التي تتم في المستشفى الجامعي باختلاف الفئات المستهدفة، فهناك برامج تدريبية للسنوات الأخيرة لطلاب كلية الطب، وطلاب الدراسات العليا، وللكادر التمريضي، وللكادر الإداري.

أصبحت جودة الخدمة الصحية من ابرز القضايا الرئيسية في تسويق خدمة الرعاية الصحية، حيث تعتبر من ابرز مجالات الاهتمام والتي يتم التركيز عليها من إدارات المستشفيات، والمنتفعين من خدمة الرعاية الصحية، والأطباء، والجهات التي تمول هذه الخدمة، وجل تركيزها على جودة الخدمة الصحية لكي تحقيق أهدافها والمصالح التي ترجوها، وعدم قبول الخلل والأخطاء فيها وتقوم آثارها الأثر المادي إلى الضرر الجسماني والسيكولوجي حيث وجوب مزاولة صحية تخلوا من اي عيب. بمعنى آخر تفيد بتقديم خدمات صحية آمنة وسهلة ومقنعة لمقدميها ويرضى عنها المستفيدين وتكون منتجة نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة للمجتمع.

أهمية البحث:

- أهمية نظرية

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال محاولتها سد النقص في الأبحاث العربية على حد علم الباحثة المتعلق بدور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تطبيقها على مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية، مما يساعد متخذي القرار في القطاع الصحي على تبني سياسات واضحة وملائمة واتخاذ قرارات مناسبة فيما يتعلق بزيادة فاعلية التدريب للموارد البشرية من خلال التركيز على نقاط القوة والضعف التي من المتوقع أن تظهرها هذه الدراسة، كما أنها تبحث في التعرف على جودة الخدمات الصحية الذي

يعكس مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المستشفى محل الدراسة وتطوير مستوى أدائها.

- أهمية عملية

فيما يتعلق بأهمية هذه الدراسة من الناحية العملية فإنها تتمثل في محاولتها الوصول إلى مجموعة من النتائج التي يمكن توظيفها لتقديم مجموعة التوصيات التي تسهم في مساعدة متخذي القرارات في المستشفى محل الدراسة، كذلك تتمثل هذه الدراسة في أنها تعتبر الدراسة الوحيدة التي سوف يتم تطبيقها في هذه المستشفى (مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي) وتناولت هذا الموضوع (حسب الإطلاع)، وتأمل الدراسة من هذه الدراسة ملء جزء من هذا النقص، وفتح آفاق جديدة لمزيد من الدراسات للباحثين في هذا المجال. وتتوقع أن تتوصل إلى نتائج هذه الدراسة والمتمثلة بوجود علاقة بين تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي المتمثل بتحليل وتقييم مدى تأثير تدريب الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية محل الدراسة وفي تعزيز أثر دور التدريب للموارد البشرية في الرفع من مستوى تحسين جودة الخدمات الصحية للمستشفى محل الدراسة من جانب ثاني، من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- ١- توضيح مفهوم التدريب ومقوماته ومفهوم الجودة.
- ٢- تقويم مدى توافق العملية التدريبية في المستشفى المؤسس عبد الله الجامعي مع المبادئ العلمية للتدريب.
- ٣- تقويم جودة العملية التدريبية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى محل الدراسة.
- ٤- معرفة التأثير بين تدريبي الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة.

مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث بالأسئلة التالية:

إن سوء جودة الخدمات المقدمة للمرضى من قبل بعض العاملين، وتدني مستوى الخدمات الصحية وما يتعلق بذلك من مظاهر عدم الرضا، دفع الباحثة

لافتراض أن ذلك يعود لسوء إدارة الموارد البشرية العاملة في المجال الطبي والصحي بالمستشفى والإهمال والفوضى وقلة الخبرة، وضعف الحافز المعنوي والولاء التنظيمي لدى الكثير من هؤلاء العاملين وتفرض الباحثة ان عملية التدريب للموارد البشرية تتعرض للإهمال وسوف تعمل هذه الدراسة على الإلمام بجوانب التدريب للموارد البشرية وفهم أسباب قلة الاهتمام بها، وأن عدم الاهتمام بعملية التدريب للموارد البشرية لها نتائج سلبية كبيرة كإخفاض مستوى الخدمة المقدمة، وانخفاض مردودية التكنولوجيا، إضافة إلى ما تتحمله المنظمات من نفقات وتكاليف إضافية هي بالأساس بغنى عنها وقلة الموارد المالية وضعف المؤهلات التدريبية والعلمية. من خلال الإجابة على بعض التساؤلات.

- ما خصائص جودة الخدمات

- هل هنالك برامج فعلية مخطط لها للتدريب المواد البشرية في المستشفى محل الدراسة لتحقيق الجودة العالية للخدمات الصحية المقدمة؟

- هل يؤثر تدريب المواد البشرية على جودة الخدمات المقدمة في المستشفى محل الدراسة؟

- ما هي العوامل المؤثرة على تدريب المواد البشرية التي تضمن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى محل الدراسة ؟

فرضية البحث:

يمكن صياغة فرضية البحث على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية: والتي تنص على انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة

متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: تدريب الموارد البشرية

- المتغير المستقل: تحسين جودة الخدمات الصحية

منهج البحث:

المنهجية هي البحث في الظواهر المحيطة بالإنسان من خلال إتباع القواعد الأساسية والإجراءات أثناء خطوات ومراحل البحث العلمي، ومنهج الدراسة هو "الطريقة التي تسلكها الباحثة في الإجابة عن أسئلة الدراسة، أو الخطة التي تبين وتحدد طرق وإجراءات جمع وتحليل البيانات، حيث تقوم الباحثة من خلال منهج

البحث بتحديد تصميم البحث ويختلف تصميم البحث باختلاف الهدف منه فقد يكون استكشاف عوامل معينة لظاهرة ما، أو توصيفها، أو إيجاد العلاقة أو السبب والأثر بين مجموعة من العوامل" (النجار وآخرون، ٢٠٠٩)، ونتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة في تحليل وتقييم أثر تدريب الموارد البشرية على مستوى تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية محل الدراسة، ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسب لطبيعة هذه الدراسة، حيث يتلاءم الأسلوب الوصفي مع الإطار النظري المتمثل بالتعرف على مفهوم كل من تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، في حين يناسب الأسلوب التحليلي مع الهدف العملي المتمثل بتحليل وتقييم أثر دور تدريب الموارد البشرية على مستوى تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية محل الدراسة، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

مجتمع البحث وعينته:

تكونت عينة الدراسة على ما يقارب ١٦ % (ونظراً لصغر حجم العينة التي تنتج بفعل معادلة ثمبسون اقتضت طبيعة البحث زيادة حجم العينة ولزيادة الثقة في النتائج المرجوة من الدراسة، فقد قامت الباحثة بزيادة عدد أفراد العينة من (٣٣٥ إلى ٤٣٠) مفردة، تبعاً لما ورد في أم سيكاران (Uma Sekaran، ٢٠٠٣) من أنه "كلما زاد حجم العينة كلما كانت إمكانية تعميم النتائج مرتفعة" (من مجتمع الدراسة (من أفراد المجتمع الأصلي والذين عددهم ٢٧٢٠ حسب إحصائيات المستشفى) تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، حيث تم توزيع ٤٨٠ استبيان عليهم عشوائياً وممثلة لمجتمع الدراسة دون تحيز من العاملين في جميع الأقسام مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال، وذلك لضمان عدم التحيز والتمثيل الكامل للموارد البشرية. وقد استرجعت الباحثة بعد توزيع الاستبيان وحساب الصالح منها عدد (٤٣٠) استبانة، أي ما نسبته (٨٩%) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وقد

اعتمدت الباحثة في تحديد حجم العينة على ما تم ذكره من قبل أم سيكاران (Uma Sekaran , ٢٠٠٣) من خطوات لتحديد حجم العينة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، يمكن تعريف التدريب كمفهوم على انه عملية إدارية منظمة ومستمرة وهادفة، حيث عرفه (مصطفى، ٢٠٠٠) بأنه " النشاط المخطط والذي يهدف إلى تنمية قدرات ومهارات فنية وسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من العمل بأداء فعال وجيد ينتج عنه بلوغ أهدافهم الذاتية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة". وأضاف قوميز وآخرون (Gomez et al. ، ٢٠٠٥) بأن التدريب هو "إمداد الأشخاص بمهارات تساعد على تصحيح النواقص في أدائهم".

وبالتالي يمكن القول بأن التدريب عبارة عن نشاط مخطط له ومنظم ومتواصل يهدف بالعادة إلى الرفع من قدرات الأفراد في المنظمة ومن إمكانياتهم، وبالتالي سوف يقود تبديل في سلوك واتجاهات الأفراد بما يحسن أداءهم وجودة عملهم، ومن ثم إكسابهم المزيد من الخبرة الجديدة والمهارات والمتنوعة لتحسين أعملهم، حيث ينعكس ذلك على تحسن في أداء المنظمة، حيث تتجه إليه المنظمات الحديثة بالارتقاء بأعمالها وتحسين الجودة في المنظمة، وبالتالي هو نشاط قائم على أسس علمية يهدف بالعادة إلى تعزيز الكفاءات وعلى جميع المستويات التنظيمية وتوجيه سلوكهم بما يتناسب مع أهداف الأفراد والمنظمة سوياً.

وتكمن أهمية التدريب بأنه يعتبر الأداة الفعالة للتقدم بعمل المنظمات وتحسين جودتها وإنتاجيتها والخدمة التي تقدمها. وبالتالي عملية حيازة التقنيات الجديدة لا يمكن اعتباره وحده معياراً لنجاح المنظمات، حيث في قطاع الخدمات الصحية لا يمكن اعتبار تطورها بالتوسع في المرافق الصحية والعلاجية فقط، وبتزويدها فقط بالمعدات والمستلزمات الحديثة، بل يجب أن يضاف بزيادة وارتقاء الأداء الطبي والفني، حيث يبرز ذلك من خلال البرامج الفعالة كمخرج حيوي من مخرجات التدريب والتعليم الطبي المتواصل. (فتيحة، ٢٠٠٥)

تبرز الأهمية المستمرة للتدريب في القطاع الصحي حيث التجديد المستمر والتقنية الحديثة وبالتالي الحاجة إلى مواكبتها، وبروز المشاكل والتحديات اليومية تبعاً لطبيعة العمل الصحي، حيث يتسم هذا القطاع بالحيوية والحساسية المرتفعة. وحتى

يتم وتلافي مثل هذه الأنواع من الصعوبات وتحديات العمل يجب العمل على التدريب والتعليم الطبي والفني والإداري المستمر وتبني ما هو جديد في عالم الطب. وبالعادة تكون الإمكانيات التدريبية والتعليمية في المستشفيات الجامعية مرتفعة مقارنة مع غيرها، حيث الإمكانيات المادية والبشرية والتجهيزات الضرورية لعملية التدريب. (حرساني، ١٩٩٠). يعتبر الاهتمام بجودة التدريب بالعادة من أفضل الضمانات لتحسين الجودة للخدمات الصحية، وبالتالي الرفع من الكفاءة للأداء التدريبي وإدارة التدريب، مما يؤدي إلى نوع من التكامل بين ما يتعلمه المتدرب وبين ما يحتاج إليه فعلياً في تطوير أدائه وتحسين قدراته مما يزيد من فاعلية التعليم والتدريب. ويعتمد النجاح في تحسين جودة الخدمات الصحية أساساً على العامل البشري. (جاد الرب، ١٩٩٦).

تناولت دراسة الهيئي والمعشر (٢٠٠٢) تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات الموارد البشرية المختلفة، طبقت الدراسة على المنظمات العاملة في القطاع الهندسي، والتي تطبق إدارة الجودة الشاملة في الأردن. قدمت هذه الدراسة في إطارها النظري عرضاً لمفهوم إدارة الموارد البشرية كما وردت في مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباطية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة ومجالات الموارد البشرية (الاختيار، التدريب، التعويض، التقويم). وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مستويات عالية من اندماج العاملين في برامج إدارة الجودة الشاملة والعمل على تطويرهم وتدريبهم من خلال فتح قنوات المشاركة فيها وعدم الاقتصار على فئات محددة من العاملين. وأظهرت نتائج الدراسة بأن المقياس المستخدم تميز بجودة عالية، من خلال النتائج التي أظهرها التحليل، حيث جاءت الفقرات المتعلقة بالموارد البشرية مشبعة حسب المتوقع، بحيث نتج من خلال التحليل وجود أربع عوامل استوفت الشروط وتلعب دور مهم وأساسي في تحقيق هذا الهدف والذي هو تحديد الآثار التي تلعبها الموارد البشرية للحصول على الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني وكان من خلال فرضية الدراسة الأولى. والعوامل هي (عدد الموارد البشرية، خبرة الموارد البشرية، كفاءة الموارد البشرية، تدريب الموارد البشرية). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة مناصرية (٢٠١٢)، ومما سبق نستنتج أن هذه العوامل لها دالة واضحة وذات معنى، وبالتالي يعتبر هذا المتغير الرئيسي له تأثير إيجابي بعوامله المختلفة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية.

وتوصلت دراسة ادرايين (٢٠١٣، Edralin) إلى أن الشركات عينة الدراسة تطبق الاستقطاب، وترى الدراسة أن الموارد البشرية من أهم عناصر الجودة الشاملة، لذلك على الإدارة العليا أن تبدي اهتمام كبير بإدارة الموارد البشرية، من أجل تطوير ممارساتها في الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب وكافة نشاطاتها، كي تتمكن من الحصول على أفضل الموارد البشرية ذات المهارة والكفاءة التي تساعد المصرف على تحقيق مبادئ وأهداف الجودة الشاملة التي تسهم في تحقيق أهداف المصرف الاستراتيجية.

وأضفت دراسة علي (٢٠٠٤) بعنوان تنمية كفايات وفعالية أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي في الرياض، وقد هدفت الدراسة إلى تناول أهم وظائف وخصائص أعضاء هيئة التدريس، وأساليب وآليات تنميتهم وتطويرهم، من خلال استعراض الخبرات والاتجاهات الحديثة والمعاصرة في هذا المجال. وقد خلصت الدراسة إلى أن تحقيق أكبر فعالية في تنمية أعضاء هيئة التدريس يتطلب وجود الإدارة العليا، ولها خططها وبرامجها، ومنسقون لديهم الوقت والصلاحيات الكافية للعمل على تقديم الدورات والحلقات الدراسية والنصح والمشورة للهيئة التدريسية وغيرها من وسائل وآليات التنمية المهنية.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة بامدهف (٢٠٠٦) بعنوان التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التدريسية دراسة لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو برنامج مقترح للتدريس أثناء الخدمة بجامعة عدن. حيث هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات هيئة التدريس بجامعة عدن نحو تصور لبرنامج أثناء الخدمة يهدف إلى تحسين الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة عدن. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اتجاهها ايجابيا لدى عينة الدراسة نحو موضوع التدريب أثناء الخدمة بوصفه وسيلة مهمة من وسائل التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي. إذ أبدى أفراد العينة في المتوسط موافقة عالية على غالبية محاور البرنامج التدريبي المقترح شملت المحاور المتعلقة بمحتوى البرنامج (المعارف، والاتجاهات، والمهارات) وأهدافه ومبرراته، وجهة الإشراف على البرنامج، وأساليب التدريب والتقييم، والمستهدفين بالتدريب، والحوافز والامتيازات المقترحة لإقناع أعضاء هيئة التدريس بالمشاركة في أنشطة البرنامج. بالمقابل أظهرت نتائج الدراسة وجود تباين في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مواعيد التدريب المقترحة في البرنامج. وقد أوصت الباحثة بمزيد

من الدراسات المستقبلية لمعرفة أسباب تلك التباينات.

مفهوم الجودة

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم الريادية في العلوم الإدارية، لذلك لقد اختلف الباحثون حول المقصود بمفهوم الجودة، وذلك حسب تعدد المداخل ووجهات النظر لكل باحث، على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج، لكن لا بد من الاتفاق أولاً على تعريف واضح لها (ماكليني، ١٩٩٩)، فقد تستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز، وفي هذا السياق اعتبرها قاموس Oxford بأنها "درجة التميز أو الأفضلية (العلاق والطائي، ٢٠١٠)، وبراها البعض متحققة في المنتجات مرتفعة الأسعار، لكن اهتمامنا بالجودة هنا لا ينصرف إلى استعمال الأفراد لها، بل إلى معناها ومدلولها في حقل الخدمات، وقد تعرف الجودة على أنها "درجة سيادة المنتج أو الخدمة على المنتجات أو الخدمات المماثلة للمستهلك، ودرجة مساهمة المنتج أو الخدمة في تحسين نمط الحياة لدى الفرد" (يونس، ٢٠٠٥)، فقد رأت الفلسفة اليابانية أن المقصود بالجودة هو "انتاج منتج خالي من العيوب" Zero Defect، أو انتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة تبعاً لدومنيك وآخرون (Domininiquet al, ١٩٩٥).

كما عرفت الجودة على أنها "القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له (زين الدين، ١٩٩٦)، كما أنها قد تحدد بدرجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك وليس من وجهة نظر الإدارة في المنظمة تبعاً بايسر مان وآخرون (Parasuraman et al, ١٩٩٠)، وعرفت المنظمة العالمية للمعايير ISO بأنها قدرة مجموعة من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات، وعرفت بأنها المطابقة للمتطلبات والمواصفات تبعاً لكروسبي (Crosby, ١٩٩١)، كما يعرف ديناير الجودة بأنها "تأسيس ثقافة مميزة في الأداء والعمل المستمر لتحقيق توقعات المستهلك وتأييد العمل بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت ممكن" (عبد الرزاق، ٢٠٠٦)، كما أن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة، وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظم وجودة الناس (المديرين والمهندسين والموظفين والعمال والزبائن) وجودة المؤسسة وجودة الأهداف وغيرها، مما يجعل مراقبة الجودة وأبعادها

المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة (ابن سعيد، ١٩٩٧).
وبمراجعة تلك التعريفات والعناصر معاً يمكن الوصول إلى التعريف الشامل التالي "الجودة هي الإيفاء بمتطلبات واحتياجات العميل من حيث المواصفات المطلوبة للخدمة المقدمة" (النعمي وصويص، ٢٠٠٩)، حيث تغير المفهوم التقليدي للجودة والذي كان ينص على أن الجودة العالية هي مرادف للتكاليف المرتفعة، بل المفهوم الجديد ينص على أن اللاجودة والرداءة هي التي تعطي تكاليف مرتفعة، خاصة عند عدم الإقبال على الخدمة الرديئة في الأسواق، حيث تمثل تكاليف اللاجودة عاملاً رئيسياً في تضخيم تكاليف المؤسسة، وعليه فإن تحسين الجودة يؤدي إلى تقليص التكاليف، وذلك بتخفيض معدل الفاقد أو التالف في العمليات الإنتاجية وهذا ما يؤدي إلى زيادة ربحية المؤسسة وتعزيزها (قويدر، ٢٠٠٦)، وقد اتفقت التعريفات على أن الجودة تطبق على الناس والمنتجات والعمليات والبيئات المختلفة، وأنها حالة متغيرة باستمرار فما يعتبر جودة اليوم قد لا يكون كذلك غداً .

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة، تم وضع النموذج الخاص بهذه الدراسة والذي ينقسم إلى جزئين، اشتمل الجزء الأول على تدريب الموارد البشرية، والجزء الثاني هو المتغير التابع تحسين جودة الخدمات الصحية. استخدمت طرق جمع البيانات الكمية من خلال استخدام المسح كوسيلة لجمع البيانات المتعلقة بآراء أفراد العينة في مساهمة الموارد في الحصول على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة، وقد استخدمت أداة الدراسة (الاستبانة) كوسيلة لجمع البيانات، وتمت عملية إدخال البيانات من أجل عمليات التحليل باستخدام البرمجية (الإحصائية للدراسات الاجتماعية) (SPSS) النسخة ٢١.

بناء أداة الدراسة

تمثل أداة الدراسة في استمارة الاستبيان والتي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسة لجمع البيانات وآراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة التي تمثل "فقرات الاستبيان" والتي تقدم لهم في صفحات محددة تسمى استمارة استبيان، وقد تم إعدادها وتصميمها بعد الاطلاع واستقراء العديد من الدراسات السابقة في مجال تدريب الموارد البشرية، وجودة الخدمات الصحية، لتشكل

أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة والوصول إلى حقائق علمية حولها، والجدول (١) يوضح ذلك، وأيضاً تم تصميم استمارة استبيان من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة تتكون من المتغير المستقل (تدريب الموارد البشرية) ممثلاً بسبعة فقرات، والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) ٢٠ فقرة.

الجدول (١): فقرات الاستبانة وتوزيعها الفقرات على أبعادها ومصدرها

الترتيب	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصدر
أولاً	تدريب الموارد البشرية	تدريب الموارد البشرية	٧ فقرات	إعداد الباحثة استناداً إلى دراسة: ثوابته (٢٠١٦)، الغويزي (٢٠١٧)، الكساسبة (٢٠١٣)، برهوم (٢٠٠٧)، سيرينة (٢٠١٥).
ثانياً	جودة الخدمات الصحية	مستوى الرضا عن الوظيفة تحديد المهام الإنتاجية	٢٠ فقرة	إعداد الباحثة استناداً إلى دراسة: من محمد (٢٠٠٩)، عيدة وآخرون (٢٠١٥)، عبد الوهاب (٢٠٠٣)، الأمانة العامة لمجلس الوزراء الفلسطيني (٢٠١٥)، برهوم (٢٠٠٧)، بالعيد (٢٠١٦).

ويعبر أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الرتب، وقد تم اختيار مقياس ليكرت خماسي للتدرج وبيّن الجدول أدناه مقياس درجة الموافقة وترجمة الاستجابات عند التحليل.

اختبار الصدق الظاهري أو المحتوى (صدق المحكمين)

للتأكد من الصدق الظاهري لمقاييس أداة الدراسة تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبيان، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق في الدراسة، وقد طلب من المحكمين الآتي:

- أ- مدى مصداقية وصلاحيّة الفقرات، وصياغتها
- ب- مدى انتماء الفقرات للمتغير أو المقياس المدرجة تحته.

ت- إضافة أو تعديل أو حذف ما ترونه مناسباً.

وبناء على الملاحظات القيمة التي وردت من المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبيان وإخراجها بشكلها النهائي، بعد أن تم الانتهاء منها وإرجاعها من قبل المحكمين.

اختبار ثبات مقاييس الدراسة عن طريقة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha (ثبات الاتساق الداخلي للمقياس) :

يعد اختبار الثبات من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً للتأكد من الثبات الداخلي لأداة القياس (الاستبيان) التي تتضمن عدداً من الفقرات حتى يكون صالحاً للاستخدام، أي التوافق والاتساق في المقياس كأن يتم الحصول على ذات النتائج إذا طبق أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة، واعتمدت الدراسة على اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من الثبات الداخلي لمقاييس الدراسة الاستطلاعية، علماً بأن معامل الثبات المقبول هو (٠,٦٠) فما فوق ويعتبر ضعيفاً إذا كان أقل من ذلك، وكلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح تعبر على ثبات المقياس بشكل أفضل، وبناء على ذلك تم تطبيق تحليل ألفا كرونباخ على إجابات أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية لغرض التحقق من ثبات فقرات أداة القياس، وتدل قيمة ألفا كرونباخ على تمتع أداة القياس بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة، كذلك تم القيام باختبار ألفا كرونباخ لكل مقياس لحده والعوامل التابعة لك.

الجدول (٢): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) على عدد الفقرات ككل وعلى كل مجال من مجالاته وفقاً للعينة الاستطلاعية

المجال	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
الأول (تدريب الموارد البشرية)	٠,٨٣
الثاني (جودة الخدمات)	٠,٧٦
الأداة الكلية	٠,٨٨

يلاحظ من جدول (٢) أن معامل الثبات على الاختبار ككل باستخدام كرونباخ ألفا (٠,٨٨) وقد عدت قيم مؤشر الثبات المستخرجة بهذه الطريقة ملائمة في هذه المرحلة، مما يدل تمتع الاختبار بمؤشرات ثبات جيدة.

وللتحقق من الاتساق الداخلي لبنية المقياس، تم إيجاد مصفوفة معاملات

الارتباط بين المقاييس الثلاث والمقياس الكلي، حيث اتضح أن جميع قيم معامل الارتباط بين المقاييس والدرجة الكلية دالة إحصائياً، وتراوحت بين (٠,٧٨ - ٠,٩٤) وهي قيم جيدة يمكن من خلالها الاستدلال على الاتساق الداخلي للاختبار، ويلاحظ أن قيم معاملات ارتباط للمقاييس مع بعضها تراوحت بين (٠,٥٩ - ٠,٧٨).

مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع جميع وحدات الدراسة التي يراد الحصول على بيانات عنها، ويشمل مجتمع هذه الدراسة الأصلي، وقد أقتصر هذا البحث على تحليل تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية، وقد تم توزيع استبانات في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال والتي تمثل مجتمع الدراسة.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة على ما يقارب ١٦ % (ونظراً لصغر حجم العينة التي تنتج بفعل معادلة ثمبسون اقتضت طبيعة البحث زيادة حجم العينة ولزيادة الثقة في النتائج المرجوة من الدراسة، فقد قامت الباحثة بزيادة عدد أفراد العينة من (٣٣٥ إلى ٤٣٠) مفردة، تبعاً لما ورد في أم سيكاران (Uma Sekaran, ٢٠٠٣) من أنه "كلما زاد حجم العينة كلما كانت امكانية تعميم النتائج مرتفعة" (من مجتمع الدراسة (من أفراد المجتمع الأصلي والذين عددهم ٢٧٢٠ حسب إحصائيات المستشفى) تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، حيث تم توزيع ٤٨٠ استبيان عليهم عشوائياً وممثلة لمجتمع الدراسة دون تحيز من العاملين في جميع الأقسام مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال، وذلك لضمان عدم التحيز والتمثيل الكامل للموارد البشرية. وقد استرجعت الباحثة بعد توزيع الاستبانة وحساب الصالح منها عدد (٤٣٠) استبانة، أي ما نسبته (٨٩%) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وقد اعتمدت الباحثة في تحديد حجم العينة على ما تم ذكره من قبل أم سيكاران (Uma Sekaran, ٢٠٠٣) من خطوات لتحديد حجم العينة.

عرض البيانات وتحليلها:

لإظهار الخلفية الديموغرافية لمجتمع الدراسة الميدانية، قامت الباحثة بحساب التكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات الشخصية والوظيفية من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ويتضح من الجدول رقم (٣)

لتحليل البيانات الأساسية للمشاركين في هذه الدراسة، بأن عدد المشاركين ٤٣٠ مشاركاً، ووجد أن عدد الذكور الذين شملتهم الدراسة الحالية بلغ ٢٠٥ ونسبة ٤٧,٧% من إجمالي العاملين في المستشفى محل الدراسة، وهذا العدد أقل وقريب من نسبة العنصر النسائي الـ ٢٢٥ ونسبة (٥٢,٣%)، وهذا يدل على تساوي دور المرأة وطبيعة العمل في الوظائف الصحية، حيث يفضل وجود المرأة وذلك لقدرتها على تحمل المسؤوليات الصحية.

جدول(٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق تدريب الموارد البشرية، وجودة الخدمات بالمستشفى وفقاً لمتغير الجنس

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تدريب الموارد البشرية	ذكور	٢٠٥	٣,٣٦	٠,٧٣
	إناث	٢٢٥	٣,٦٨	٠,٨٧
جودة الخدمات	مستوى الرضا عن الوظيفة	٢٠٥	٣,٣	٠,٧٠
	إناث	٢٢٥	٣,٥	٠,٦٨
تحديد المهام	ذكور	٢٠٥	٣,٤٣	٠,٨٨
	إناث	٢٢٥	٣,٤	٠,٩٦
الانتاجية	ذكور	٢٠٥	٣,٤٨	٠,٩٢
	إناث	٢٢٥	٣,٦٣	٠,٩٧

أما فيما يخص العمر جدول رقم (٤,٢)، بينت النتائج أن أكبر نسبة (٥٤,٦%) وهي تمثل الأعمار التي تتراوح بين (٣٠-٤٠ سنة) وكان عدد أفراد المجتمع ٢٣٥، يليها النسبة (٢٤,٤%) والتي تمثل الأعمار من (٤٠-٥٠ سنة)، حيث بلغ عدد أفراد المجتمع ١٠٥، وهذا يدل على أن أفراد مجتمع الدراسة يعتبر من العناصر الشابة والتي من الممكن الاعتماد عليهم في المستقبل، بالعمل على تدريبهم لزيادة كفاءتهم للنهوض بالمستشفى التعليمي محل الدراسة.

جدول(٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق تدريب الإدارية للموارد البشرية بالمستشفى وفقاً لمتغير العمر

المجالات	اقل من ٣٠ سنة	٣٠-٤٠ سنة	٤٠-٥٠ سنة	أكبر من ٥٠ سنة
----------	---------------	-----------	-----------	----------------

(٣٠)		(١٠٥)		(٢٣٥)		(٦٠)		
الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
٠,٤٢	٣,٩٧	٠,٦٣	٣,٦٣	٠,٨٨	٣,٤٢	١,١٣	٣,٥٣	تدريب الموارد البشرية
٠,٩٠	٣,٦٤	٠,٧٤	٣,٤٦	٠,٥٩	٣,٣٠	٠,٨٢	٣,٦١	مستوى الرضا عن الوظيفة
٠,٧٦	٣,٦٦	٠,٧٠	٣,٦٠	١,٠١	٣,٣٢	٠,٩٠	٣,٢٩	تحديد المهام
٠,٩٢	٣,٧٣	٠,٩٣	٣,٨٣	٠,٩٣	٣,٤٠	٠,٩٣	٣,٥٨	الإنتاجية

أما فيما يخص المسمى الوظيفي يوضح الجدول (٤)، إشارة النتائج إلى أن الإداريين (٤٤,١%) يليهم المهن التعليمية بنسبة (٤١,٨%) وهذا يشير إلى مدى اهتمام الجامعة بالكادرين التعليمي والإداري.

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق دور إدارة الموارد البشرية، وجودة الخدمات بالمستشفى وفقا لمتغير المسمى الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي	المجالات
١,٠٨	٣,٤٦	١٩٠	إداري	تدريب الموارد البشرية
٠,٧١	٣,٤	٦٠	فني	
٠,٦٠	٣,٦٣	١٨٠	تعليمي	
٠,٧١	٣,٤٩	١٩٠	إداري	مستوى الرضا عن الوظيفة
٠,٧٧	٣,٤٤	٦٠	فني	
٠,٦٥	٣,٣١	١٨٠	تعليمي	
١,٠٩	٣,٢٩	١٩٠	إداري	

٠,٨٩	٣,٥١	٦٠	فني	الإنتاجية.
٠,٧١	٣,٥	١٨٠	تعليمي	
١,٠٥	٣,٤٥	١٩٠	إداري	
١,٠٨	٣,٨٦	٦٠	فني	
٠,٧٥	٣,٥٦	١٨٠	تعليمي	

أما بالنسبة للمؤهل العلمي، يوضح الجدول (٥) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، وأوضحت النتائج أن معظم أفراد العينة كانوا من حملة درجة الدكتوراه حيث بلغت نسبتهم (٣٨,٣%) ثم يليها البكالوريوس ونسبة (٣٧,٢%) ثم الدبلوم وهذا يدل على أن المستشفى تعطي الأولوية والأفضلية للتعين في الوظائف التعليمية والفنية وأن يكون من حملة شهادات الدراسات العليا وهذا بدوره يعكس توافر المعرفة العلمية والفنية،

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق دور إدارة الموارد البشرية، وجودة الخدمات بالمستشفى وفقا لمتغير وفقا لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
تدريب الموارد البشرية	دبلوم	٧٥	٣,٦١	٠,٨٩	
	بكالوريوس	١٦٠	٣,٤	١,٠٤	
	ماجستير	٣٠	٤,٢	٠,٣١	
	دكتوراه	١٦٥	٣,٦	٠,٥٧	
جودة الخدمات	مستوى الرضا عن الوظيفة	دبلوم	٧٥	٣,٦٥	٠,٥٩
		بكالوريوس	١٦٠	٣,٤٠	٠,٨٠
		ماجستير	٣٠	٣,٦٤	٠,٤٤
		دكتوراه	١٦٥	٣,٢٧	٠,٦٣
	تحديد المهام	دبلوم	٧٥	٣,٥٤	٠,٩٠
		بكالوريوس	١٦٠	٣,٢	١,١٣
		ماجستير	٣٠	٣,٦١	٠,٤٠
		دكتوراه	١٦٥	٣,٥٢	٠,٧١

الط				
٠,٩٣	٣,٧٠	٧٥	دبلوم	الانتاجية.
١,٠٨	٣,٨٦	١٦٠	بكالوريوس	
٠,٣٦	٣,٩٦	٣٠	ماجستير	
٠,٨٠	٣,٥٨	١٦٥	دكتوراه	

يوضح الجدول (٦) توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة، حيث أوضحت النتائج أعلاه أن النسبة الأكبر كانت لمن لديهم خبرة (٥-١٠) سنة حيث بلغت نسبتهم (٤٠,٦%)، وبينت النتائج أيضاً أن (٢٥,٥%) من الموظفين لديهم خبرة من (١١ أقل من ١٥ سنة) وهذه النتائج تتفق مع نتائج العمر والمؤهل العلمي، إذ أن الوصول للمراتب الأكاديمية العليا والوظائف الإدارية العليا يحتاج إلى وقت زمني وخبرة.

جدول(٤,٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تطبيق تدريب الموارد البشرية بالمستشفى وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المجالات	أقل من خمس سنوات (٧٠)		١٠-٥ سنوات (١٧٥)		١٥-١١ سنة (١١٠)		٢٠-١٦ سنة (٤٠)		أكثر من ٢٠ سنة (٣٥)	
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف
تدريب الموارد البشرية	٣,٥٧	٠,٩٤	٣,٣٣	٠,٩٤	٣,٧٣	٠,٧٠	٣,٧٦	٠,٨٣	٣,٤٦	٠,٤٨
مستوى الرضا عن الوظيفة	٣,٦٠	٠,٧١	٣,٢٨	٠,٧١	٣,٣٨	٠,٥٨	٣,٩٠	٠,٧٥	٣,١٧	٠,٥٦
تحديد المهام	٣,٦٦	٠,٨٩	٣,٢١	١,٠٤	٣,٤٢	٠,٧٥	٣,٧٨	٠,٦٧	٣,٤٤	٠,٧٨
الانتاجية	٣,٨٧	٠,٦٧	٣,٣٤	١,١١	٣,٥٧	٠,٦٩	٣,٨٧	١,٠٨	٣,٦٢	٠,٨٢

التحليل العامل الاستكشافي :

قامت الباحثة بتحليل محاور المقياس، حيث تم استخلاص أجود الفقرات في كل محور التي تشبعت في عامل واحد، تم استكشاف البناء العامل للمقياس، والتأكد من

تجمع الفقرات بصورة صحيحة على الابعاد لكل مقياس على حدا، وتوصلت الباحثة إلى تجمع الفقرات على أربعة عوامل، وقد تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لتتحقق من وجد بنية عاملية متعددة العوامل لمقياس تدريب الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية.

وقد تم التحقق باستخدام برنامج (SPSS)، من خلال إجراء التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis)، من الدرجة الأولى على العينة ككل، باستخدام تحليل المكونات الأساسية (Principal Component Analysis) لاستجابات الأفراد على فقرات الاختبار، وتم إجراء عملية التدوير باستخدام طريقة التدوير المتعامد (Varimax Rotation)، للعوامل التي كانت قيم الجذر الكامن لها أكبر من واحد، وبلغ عددها (٣) عاملاً، وتم حساب قيم الجذور الكامنة (Eigen Values)، ونسبة التباين المفسر (Explained Variance)، لكل عامل من العوامل، والجدول (٦) يبين ذلك:

الجدول (٦): قيم الجذور الكامنة ونسبة التباين المفسر والتكرار المتجمع للعوامل البالغ

المكونات	الجذر الكامن	نسبة التباين	التكرار المتجمع
١	٧,٢٠٥	٤٥,٠٣٣	٤٥,٠٣٣
٢	١,٧١٢	١٩,٨٧٣	٦٤,٩٠٥

يشير الجدول (٤,٦) إلى مقدار التباين المفسر؛ إذ يلاحظ أن الفقرات تجمعت على عاملين، والمعيار المستخدم هو الجذر الكامن (Eigenvalues). ويجب أن يكون الجذر الكامن أكبر من الواحد الصحيح حسب محك كايزر Kaiser Criterion، حيث يلاحظ أن العوامل التي جذورها الكامنة فوق الواحد الصحيح بلغت (٢) مكوناً فسرت السمة بنسبة ٦٤,٩٠٥ وقد بلغت نسبة التباين المفسر للعامل الأول (٤٥,٠٣٣) بينما بلغت نسبة التباين المفسر للعامل الثاني (١٩,٨٧٣)، ووفقاً لما أشار إليه هاتي (Hatti, ١٩٨٥) لتتحقق أحادية البعد لاستجابات الأفراد، إذا كانت نسبة الجذر الكامن للعامل الأول إلى الجذر الكامن للعامل الثاني أكبر من (٢)، مما يشير إلى أن الاستجابات المولدة تعكس عاملاً تقيسه فقرات المقياس.

ب . افتراض الاستقلال الموضوعي

يتضح من التحليل العاملي المشار إليه سابقاً تحقق افتراض احادية البعد وبالتالي فالاختبار يقيس سمة واحدة، لذا يتحقق افتراض الاستقلال الموضوعي (Hambleton & Swaminathan, ١٩٨٩).

٤،٤ تقييم طبيعة البيانات

تم إجراء اختبار (KMO and Bartlett's) للحكم على صلاحية البيانات وحجم العينة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي، حيث بلغت قيمته (٠,٨٥٤) وهي اكبر من الحد الأدنى المرغوب وهو (٠,٧) مما يدل على أن حجم العينة كافي لإجراء التحليل العاملي. كما أشارت نتائج اختبار (Bartlett') إلى مستوى دلالة اقل من $(\alpha \geq ٠,٠٥)$ مما يدل على وجود ارتباطات بين المجالات في مقياس الموارد البشرية، والجدول (٧) يبين ذلك :

جدول (٧) : نتائج اختبار KMO and Bartlett's

٠,٨٥٤		KMO اختبار
٨٢٠,١٤٥	كاي تربيع Approx. Chi-Square	اختبار Bartlett
١٢٠	df درجات الحرية	
٠,٠٠٠	Sig. مستوى الدلالة	

وقامت الباحثة بإيجاد مصفوفة العوامل بعد التدوير كما بالجدول (٨)

جدول (٨) : مصفوفة العوامل بعد التدوير وتوزيع المقاييس

رقم الفقرة	التدريب	مستوى الرضا عن الوظيفة	تحديد المهام	الانتاجية
١.	٠,٦٣١			
٢.	٠,٧١٣			
٣.	٠,٧٩٥			
٤.	٠,٥٣٧			
٥.	٠,٤٨٢			
٦.	٠,٦٧٦			
٧.	٠,٦٦٠			

		٠.٧٢٣		٨.
		٠.٧٧٤		٩.
		٠.٧٧٨		١٠.
		٠.٦٧٥		١١.
		٠.٦٩٥		١٢.
		٠.٧٦١		١٣.
		٠.٦٥٩		١٤.
		٠.٧٦١		١٥.
	٠.٦٥٢			١٦.
	٠.٧١٤			١٧.
	٠.٧٠٢			١٨.
	٠.٦٩٥			١٩.
	٠.٥٥٤			٢٠.
	٠.٧١٢			٢١.
	٠.٦١٩			٢٢.
٠.٥٥٦				٢٣.
٠.٧٧٠				٢٤.
٠.٦٨٥				٢٥.
٠.٦٦٩				٢٦.
٠.٦٦٩				٢٧.

يتضح من الجدول السابق أن مصفوفة العوامل بعد التدوير تتضمن (٢٧) عوامل . وقد تم التحقق من هذا الافتراض باستخدام برنامج (SPSS)، من خلال إجراء التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis)، من الدرجة الأولى على العينة ككل، باستخدام تحليل المكونات الأساسية (Principal Component Analysis) لاستجابات الأفراد على فقرات الاختبار، وتم إجراء عملية التدوير باستخدام طريقة التدوير المتعامد (Varimax Rotation)، للعوامل التي كانت قيم الجذر الكامن لها أكبر من واحد، وبلغ عددها (٤) عوامل، وتم حساب

قيم الجذور الكامنة (Eigen Values)، ونسبة التباين المفسر (Explained Variance)، لكل عامل من العوامل.

نتائج الدراسة:

الخصائص الديمغرافية:

أظهرت نتائج الدراسة أن عدد الذكور في المستشفيات عينة الدراسة كان أعلى من عدد الإناث، والسبب شيوع اشتغال الإناث في المستشفيات الخاصة والحكومية في الأماكن الطبية، وندرة قيامهن بأعمال إدارية داخل المستشفيات بالإضافة إلى صعوبة التواصل مع الإناث بسبب الثقافة السائدة في مجتمعات عينة الدراسة، كذلك بينت النتائج أن معظم أف ا رد عينة الدراسة هم من العاملين في الإدارة العليا والوسطى، وهذا يساعد في الوصول إلى نتائج ذات مصداقية عالية في مجال الدراسة. وبلغت نسبة الممرضين بين عينة الدراسة، ٣٥,٢ % وهي نسبة تمكن من الوصول إلى حقائق تخدم أهداف الدراسة. كان معظم العاملين في مجال الإدارات وإدارة الجودة من فئة الشباب، حيث بلغت نسبة الأعمار للفئة الشابة حوالي ٧٥,٦ %، وقد يساهم ذلك في الوصول إلى معلومات واقعية حول تأثير مجالات الدراسة في الحصول على شهادات الجودة في القطاع الطبي في الأردن.

بناء متغيرات الدراسة:

يناقش هذا الجزء النتائج التي تم الوصول إليها من خلال التحليلات الإحصائية المختلفة التي قام الباحث بإجرائها وذلك لجميع متغيرات الدراسة.

التدريب للموارد البشرية:

بعد قيام الباحثة بتوزيع الاستبانة على الفئة المستهدفة لهذه الدراسة وبعد التطبيقات الإحصائية التي تم التعامل معها وبناءً على نتائجها التي جمعت بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة، في هذا الجزء سوف يتم الإجابة على هذه الأسئلة حيث الآتي:

سؤال الدراسة الأول: كيف يؤثر تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المستشفى محل الدراسة؟

بالرجوع لنتائج التحليل العاملي الذي تم استخدامه في هذه الدراسة فقد تم إثبات هذه الفرضية وعدم نفيها بناءً على النتائج الإحصائية حيث كان تأثير تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية بنسبة عالية مما يدل على أهمية

تدريب الموارد البشرية ككل في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة. حيث استخدم مقياس ليكرت الخماسي كوسيلة لقياس اتجاهات العاملين في المستشفيات نحو مجالات الدراسة، وقد كان هذا المقياس مناسباً للوصول إلى اتجاهات واضحة لأفراد العينة نحو كل عبارة من عبارات الدراسة.

بعد أن تم تطبيق الأساليب الإحصائية المختلفة على البيانات التي تم جمعها بغية اختبار وتحليل فرضية هذه الدراسة، حيث تبين انه توجد بنية عامليه متعددة العوامل لمقياس تدريب الموارد البشرية، ومقياس جودة الخدمات الصحية المستخدمة في مستشفى المؤسس عبد الله الجامعي في إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية حيث أظهرت نتائج الدراسة بأن المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة تميزت بجودة عالية من خلال النتائج التي أظهرها التحليل العملي الاستكشافي، حيث جاءت دور تدريب الموارد البشرية مشبعة حسب المفترض والمتوقع، وأشارت النتائج إلى وجود عامل كامن لمقياس دور تدريب الموارد البشرية استوفى الشروط اللازمة لاعتباره عامل ذو مصداقية، حيث أن الفقرات من ١-٩ محملة عليه، وقد أوصت الباحثة بحذف بعض الفقرات نظرا لعدم إيفائها الشروط للزمة لإبقائها، كأن يكون تشبعها أقل من ٠,٤٠، أو تشبعت الفقرة في عاملين أو أكثر (البنية المعقدة أو التكوين المعقد)، أو تشبعت في عامل غير مفترض، وقد أثبتت هذه النتيجة صدق الفقرات المختارة وثباتها، كالصدق التكوين للمقياس، حيث تشبعت في عليه ما لا يقل عن أربع فقرات، لأن الشرط الأساسي لقبول أي عامل أن يتشبع في ما لا يقل عن ثلاث فقرات.

أما فيما يخص مقياس مستوى الجودة لدى العاملين، جاءت العوامل المستخلصة منتشعبة حسب المفترض ومتوافقة مع النصوص النظرية والظاهرة المدروسة، حيث تشبعت الفقرات في ثلاثة عوامل مستخلصة العامل الأول اطلق عليه أسم مستوى الرضا عن الوظيفة حيث تشبعت فيه ٧ فقرات، وهي الفقرة ٨-١٤، والعامل الثاني مجال تحديد المهام حيث تشبعت فيه ٧ فقرات، وهي رقم ١٥-٢١ والعامل الثالث الإنتاجية تشبعت في ٦ فقرات وهي رقم ٢٢-٢٧ مما يدل على الصدق التكويني للمقياس، وأن مقياس مستوى الجودة لدى العاملين المستخدم في هذه الدراسة ذات جودة عالية وصالحه للاستخدام.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة مناصرية (٢٠١٢) ومما سبق نستنتج أن هذه العوامل لها دلالة واضحة وذات معنى، وبالتالي يعتبر هذا المتغير الرئيسي له تأثير

إيجابي بعوامله المختلفة في تحقيق تحسين جودة الخدمات وهذا ما يجيب على السؤال الأول لهذه الدراسة ويثبت الفرضية الأولى كذلك.

المقترحات والتوصيات:

- قامت الباحثة بصياغة وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد يستفاد منها في المستقبل بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وهي كالتالي:
١. توصي الباحثة بالمزيد من الاهتمام من قبل الباحثين بالاستبانة (مقياس الدراسة) التي تستخدم في جمع البيانات الميدانية، لأنها تعتبر العمود الفقري للبحث العلمي الكمي، ودقة نتائج الدراسات الكمية ومصداقيتها تعتمد على جودة المقياس المستخدم.
 ٢. تعزيز دور العوامل التي تؤدي إلى نجاح تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية والرفع من وتيرة التطوير المهني، كذلك وفق التوجهات الإدارية الحديثة للمستشفى محل الدراسة، كالأخذ بعين الاعتبار العلاقات بين هذه العوامل والابتعاد عن كل ما من شأنه أن يضع عراقيل بين هذه العوامل، لأياً تمثل حالة إيجابية للمستشفى في الوصول إلى تحقيق خططها الإستراتيجية، كذلك العمل على استخدام هذه المقاييس في تقييم مدى التقدم الذي تحققه البرامج والخطط التنفيذية.
 ٣. العمل على زيادة وتعزيز وتحسين التخطيط، وسبل الاختيار والتعيين، وزيادة وتحسين التدريب للموارد البشرية في المستشفى محل الدراسة مما يجعلها أكثر إسهام وإيجابية لتطوير خدماتها إلى المستوى المطلوب تماشياً مع التقدم والتطور في المستشفيات الأخرى.
 ٤. نوصي في ظل الظروف الحالية التي نتمر بها المنطقة حالياً بالابتعاد عن التخطيط الإستراتيجي طويل الأجل واستبداله بالخطط متوسطة وقصيرة الأجل معتمدة على أهداف متوسطة وقصيرة تتلاءم مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة والضغط على المستشفى لموقعها، وإعادة النظر في الخطط الحالية وفقاً لمتطلبات المرحلة.
 ٥. ضرورة قيام المستشفى محل الدراسة بالمزيد من برامج التدريب والتطوير لقيادتها الإدارية الحالية والذي يرفع من مستول التفكير الإستراتيجي لديهم، وينعكس على جودة قراراتهم الإستراتيجية، وإعداد قيادات صاعدة للاستفادة من أفكارهم وخبراتهم العلمية وفتح الطريق أمامهم لتولي المناصب الإدارية.
 ٦. لا يكفي العمل على ربط دور الموارد البشرية بتحسين جودة الخدمات، ونمو

الحاجة تقنضي ضرورة أدراك قيادات المستشفى دور واهمية التطوير المهني للموارد البشرية كوسيط في الزيادة من تعزيز هذه العلاقة للوصول إلى أفضل مستويات الأداء المطلوب تحقيق على مستوى المستشفى ككل.

٧. نوصي مدراء المستشفى محل الدراسة بذل المزيد من الرعاية والاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء سواء الخدمات التعليمية المقدمة إلى الطلاب أو ذوي الخدمات الأخرى، ومعرفة حاجاتهم وتفهم رغباتهم ومتابعتها بشكل دائم، مع الأخذ بأفكارهم وملاحظاتهم والعمل على إنجازها بالسرعة والكيفية المطلوبة.

٨. توصي الباحثة بأن يتم التحقيق في السبب في ضعف بعض المؤشرات والتي قل تشبعها عن ٥٠،٥ بقليل عند عمل التحليل العاملي التوكيدي، وهل ان صياغة الاسئلة كانت غير واضحة ام ان الخصائص التي تقيسها هذه المؤشرات لا ترتبط بالعامل الكامن.

المراجع:

٢٨. ابن سعيد، خالد. (١٩٩٧). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي. الرياض، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
٢٩. آل زاهر، علي. (٢٠٠٤). برامج التطوير المهني لعضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية مجالاتها وطرق تنفيذها ومعوقات ومقومات نجاحها. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.
٣٠. الأمانة العامة لمجلس الوزراء الفلسطيني. (٢٠١٥)، تقييم مراكز الرعاية الصحية الأولية في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المراجعين والكادر الطبي.
٣١. بالعيد، عادل مفتاح محمد. (٢٠١٦)، تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا دراسة وصفية تحليلية. كلية القيادة والإدارة. (رسالة دكتوراه). جامعة العلوم الإسلامية الماليزية نيلاي. ماليزيا.
٣٢. برهوم، أديب، بسام زاهر، وائل السلیمان (٢٠٠٧) أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد (٢٩) العدد (٢).
٣٣. برهوم، أديب، بسام زاهر، وائل السلیمان (٢٠٠٧) أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد (٢٩) العدد (٢).
٣٤. ثوابته، مأمون محمد حسن (٢٠١٦) أثر تطبيق إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في ممارسات إدارة الموارد البشرية على عينة من المصارف التجارية العاملة في الضفة الغربية. (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط. عمان. الاردن.

٣٥. حرساني، حسان. (١٩٩٠) إدارة المستشفيات. معهد الإدارة العامة. الرياض. ٣٩.
٣٦. خليل، عبد الرزاق. (٢٠٠٦). تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. ١٧-١١١.
٣٧. زين الدين، فريد. (١٩٩٦). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. مصر: دار الكتب للنشر.
٣٨. سيرينة، مانع. (٢٠١٥) أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات دراسة حالة: عينة من الجامعات الجزائرية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.
٣٩. عبد الوهاب، علي محمد (٢٠٠٣) إدارة الموارد البشرية وأهميتها في تطوير الإدارة. اجتماع استشاري لتنمية الإدارة العامة والمالية العامة. بيروت ١-٣ تموز/يوليو. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. الأمم المتحدة.
٤٠. العلاق، بشير، حميد الطائي. (٢٠١٠). تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي تطبيقي. عمان. الأردن: دار النشر اليازوري.
٤١. عيدة، فضل، رائد أحمد أبو عيد، عبد القادر دراويش. (٢٠١٥) الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية. جامعة القدس المفتوحة. الخليل. فلسطين.
٤٢. الغويزي، عثمان بلقاسم عمر. (٢٠١٧) نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية في تطوير مستوى الأداء الوظيفي بجهاز تنفيذ مشروعات الإسكان والمرافق لليبيا. (رسالة دكتوراه). جامعة العلوم الإسلامية الماليزية. نيلاي. ماليزيا.
٤٣. فتيحة، بهاء الدين. (٢٠٠٥) الجودة في مؤسسة حمد الطبية.. عن موقع مجلة الصحة.
٤٤. الكساسبة، يوسف صالح. (٢٠١٣) أداء الموظفين كمتغير وسيط في العلاقة بين ممارسات إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية والمنظمة الساعية للتعلم. (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.
٤٥. محمد، وفاء احمد. (٢٠٠٩) اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الإدارة العامة). كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد التاسع عشر.
٤٦. مرعي، محمد مرعي. (٢٠٠١) دليل التدريب في المؤسسات والإدارات. سلسلة رضا للمعلومات. دار الرضا. دمشق. ٩.
٤٧. مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية - الإدارة العصرية لرأس المال الفكري. المؤلف. القاهرة. مصر.
٤٨. يونس، طارق. (٢٠٠٥). معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والانترنت. دار وائل للنشر. عمان. الأردن.
- Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (١٩٩٠) SERVQUAL: a multiple item scale measuring perceptions of service quality by consumers. Marketing Research and Applications, V: ٥, No. ١.
- Sekaran, U. (٢٠٠٣) Research Methods for Business A Skill-Building Approach. ٤th Edition, John Wiley & Sons, New York.