

## نیاز سنجی آموزش مداوم حرفه‌ای دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی\*

سعید کریمی<sup>۱</sup>، مرضیه جوادی<sup>۲</sup>، مریم یعقوبی<sup>۳</sup>، سوگل فتحعلی‌زاده<sup>۴</sup>، معصومه ملایی<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** آموزش کارکنان فرایندی است که انطباق و سازگاری کارکنان با محیط متحول سازمانی را فراهم می‌آورد. نکته‌ی بسیار مهم در تنظیم و اجرای برنامه‌ی آموزشی، برنامه‌ریزی با توجه به نیاز مخاطبان است. شناسایی نیازهای آموزشی نخستین گام برنامه‌ریزی آموزش کارکنان و پیش‌نیاز یک برنامه‌ی آموزشی مؤثر است. این مطالعه، با هدف شناخت نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی تنظیم گردیده است.

**روش بررسی:** این پژوهش، یک مطالعه‌ی توصیفی-پیمایشی است که در سال ۱۳۸۷ به صورت مقطعی بر روی تعداد ۶۷ نفر از دانش‌آموختگان رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی شاغل در واحدهای مختلف زیر مجموعه‌ی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام گرفت. ابزار مطالعه پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته‌ای بود که پایایی آن با ضریب Cronbach's alpha ۰/۷۵ تعیین شد و روایی آن به تأیید صاحب‌نظران رسید. روش نمونه‌گیری ساده و داده‌های مطالعه با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد پاسخ‌گویان در بین سه حیطه‌ی مورد بررسی به حیطه‌ی مهارت‌های فنی و عملیاتی نیاز بیشتری دارند (میانگین ۳/۴۷، انحراف معیار ۰/۱۲). در بین مهارت‌های فنی و عملیاتی بالاترین نمره، نیاز مربوط به آشنایی با استفاده و کاربرد نرم‌افزارهای رایانه‌ای است و در حیطه‌ی مهارت‌های نظری و ادراکی، مبحث جهانی شدن و چند فرهنگی شدن سازمان‌ها دارای بالاترین امتیاز در بین کل نیازهای احساس شده‌ی دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی است.

**نتیجه‌گیری:** نیازهای عملیاتی و در واقع آنچه دانش‌آموختگان مدیریت به طور روزمره با آن سر و کار دارند، به خصوص نیازهای مربوط به کاربرد رایانه و فن‌آوری اطلاعات، از مهم‌ترین نیازهای حیطه‌ی مهارت‌های عملیاتی قلمداد می‌شود و لازم است برنامه‌ریزان آموزشی این موارد را در تنظیم برنامه‌های سالیانه مد نظر قرار دهند.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش مداوم؛ مدیریت خدمات بهداشتی؛ آموزش حرفه‌ای؛ نیازسنجی.

### نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۱۹/۲/۱۲

اصلاح نهایی: ۱۱/۱۱/۱۳

دریافت مقاله: ۱۱/۵/۳۱

**ارجاع:** کریمی سعید، جوادی مرضیه، یعقوبی مریم، فتحعلی‌زاده سوگل، ملایی معصومه. نیاز سنجی آموزش مداوم حرفه‌ای دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸(۱): ۶۱-۷۰.

### مقدمه

\* این مقاله برگرفته از پایان‌نامه‌ی دانشجویی در مقطع کارشناسی است و بدون حمایت مالی انجام شده است.

۱. استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۲. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤل) Email: m\_javadi@mng.mui.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۴. دانشجوی کارشناسی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

با توجه به پیشرفت‌های روز افزون تکنولوژی و رشد بی‌سابقه‌ی اطلاعات مدیریتی سلامت، نیاز به آموزش و به‌سازی نیروی انسانی شاغل در رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی یک ضرورت است. گرچه صاحب‌نظران به اهمیت این موضوع توجه و بر اجرای صحیح، جامع و کامل آن تأکید دارند، اما با توجه به تحولات مستمر نیازهای بهداشتی جامعه و افزایش روزافزون دانستنی‌های علم مدیریت، لازم است آموزش و به‌سازی نیروی

مسائل مهم در زمینه‌ی نیازهای آموزشی، مفهوم نیازسنجی است که به معنای فرایند جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات است که منجر به شناسایی نیازهای افراد، گروه‌ها، مؤسسات، جامعه‌ی محلی و یا جامعه به طور کلی می‌شود (۳).

با توجه به نیازهای آموزشی شناخته شده، می‌توان به تعیین و فراهم سازی اهداف، درون‌داد آموزشی مناسب و کاربری سودمند از منابع و امکانات دیگر پرداخت (۴).

مدیریت موسسه برای نیل به بازده بالا، باید سخاوتمندانه ولی با برنامه در آموزش کارکنان خود سرمایه‌گذاری کند. در دنیای امروز، آموزش سنتی برای رفع نیازهای آموزشی کارکنان و اداره‌ی امور پیچیده کافی نیست؛ بنابراین باید الگوها و روش‌های جدید و مناسب و همچنین متدهای علمی و نظام‌مند را چه در تعیین نیازها و چه در اجرایی کردن آموزش‌های مورد نظر به کار گرفت تا از این رهگذر مدیران و کارکنان، از نقش منفعل و سنتی به ایفای نقش فعال و خلاق ترغیب شوند.

در بسیاری از موارد برنامه‌های آموزشی بدون در نظر گرفتن خواسته و نیاز واقعی جامعه‌ی هدف تنظیم شده است، در نتیجه برنامه‌ها موفقیت مورد انتظار را نخواهند داشت. همان‌گونه که در سطور قبل اشاره شد، نیازسنجی، روشی است که توسط آن، نیازها یا به عبارت دیگر مسائل و مشکلات گروه هدف، به طور واقعی، یا با کمک خودشان بررسی و شناسایی می‌شود. در حقیقت مبنای نیازسنجی در همه‌ی مؤلفه‌های آموزشی نیازها و بایدهای جامعه‌ی هدف است. بر همین اساس در نیازسنجی‌های مختلف در هر رده‌ی شغلی، نیازهای همان رده باید مدنظر قرار گیرد. تحقیقات مختلفی در زمینه‌ی نیازسنجی آموزشی در گروه‌های مختلف انجام شده است. نیازسنجی از اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حیطه‌ی وظایف شش‌گانه‌ی آنان، نشان داد که ایشان در حیطه‌ی فعالیت‌های مدیریتی و اجرایی نیز اعلام نیاز داشته‌اند و موضوع مدیریت زمان را بیشترین نیاز و مدیریت استراتژیک را کمترین نیاز آموزشی خود تلقی نموده‌اند (۵).

امین الرعایا و همکاران در تحقیقی با عنوان «نیازسنجی کارشناسان آموزشی» پرسش‌نامه‌ای بر اساس سه دسته مهارت‌های فنی تخصصی، انسانی و ادراکی تنظیم و بیان نمودند

انسانی شاغل در رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، بر مبنای نیازهای این گروه صورت پذیرد.

آموزش کارکنان فرایندی است که انطباق و سازگاری کارکنان را با محیط متحول سازمانی و از آن مهم‌تر انطباق بهتر سازمان با محیط بیرونی را فراهم می‌آورد. «سازمان جهانی کار» به عنوان یکی از مهم‌ترین مراجع آموزش کارکنان با بیان این که هدف بنیادی آموزش کارکنان، آماده‌سازی آن‌ها برای ایفای نقش مؤثرتر در جامعه است، نقش این آموزش‌ها را در رابطه با آیین‌نامه‌های جهانی کار مطرح می‌کند و آموزش را وسیله‌ای سودمند برای همکاری در گردآوری آیین‌نامه‌ها و کاربرد آن‌ها در بهبود بهره‌وری نیروی کار می‌داند (۱).

واقعیت این است که کارکنان آموزش دیده نسبت به کارکنان آموزش ندیده، به تغییرات سازمانی و همچنین تغییرات جامعه آگاهانه‌تر واکنش نشان می‌دهند. از آن جا که حیات و بقای سازمان تا حدود زیادی به دانش و مهارت کارکنان آن بستگی دارد، افراد ماهرتر و آموزش دیده‌تر نقش مؤثرتری در کارآمدی و بهره‌وری سازمانی خواهند داشت. از طرف دیگر آموزش با افزایش میزان اطلاعات، دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های کارکنان، آنان را برای ایفای وظایف و قبول مسؤلیت‌های جدید، آماده و مجهز می‌کند. به طور کلی در سازمانی که به رشد کمی و کیفی دانش و مهارت کارکنان خود می‌اندیشد و فعالیت‌های آموزشی پیوسته در آن در جریان است، افراد به طور مستمر توانایی‌های خود را افزایش می‌دهند و چگونه آموختن و به کار بستن را می‌آموزند. در چنین سازمانی، ابتکار، ابداع، ارتقای آگاهی و دانش افزایی، به نوعی رفتار همگانی مبدل می‌شود و توفیق در تحقق اهداف سازمانی امری قطعی است و هرگز سازمان دچار جمود فکری نخواهد شد (۲).

ارائه‌ی برنامه‌های آموزشی از طریق دوره‌های رسمی بازآموزی، سمینارها، ژورنال کلاب‌ها، سمپوزیوم‌ها، کارگاه‌ها و سایر روش‌ها و تکنیک‌های آموزشی مختلف با هزینه‌های زیادی انجام می‌شود. اما کلید اثربخشی این اقدامات برنامه‌ریزی آموزش‌ها با توجه به نیاز مخاطبان است.

نیاز به معنای خواسته‌ها و نظرات افراد است؛ در حقیقت نیاز، عبارت از فاصله‌ی بین وضع موجود و وضع مطلوب است. یکی از

سوالات اختصاصی با استفاده از تکنیک توافق سنجی و در سه حیطة مهارت‌های ادراکی و نظری، مهارت‌های ارتباطی و انسانی و مهارت‌های فنی و عملیاتی تنظیم شد. گزینه‌های پاسخ در دو ستون مجزا طبقه‌بندی شد به این صورت که ستون الف اطلاع افراد از پاسخ پرسش را می‌سنجید و در ستون ب، اهمیت هر یک از سوالات مطروحه در طیف پنج درجه‌ای گزینه‌های خیلی زیاد تا خیلی کم ارزیابی گردید. با تبدیل مقیاس کیفی گزینه‌های پاسخ در قالب اعداد یک تا پنج میزان اهمیت و همچنین میزان اطلاع افراد از هر یک از سوالات به صورت عددی محاسبه گردید و ترتیب اهمیت و نمره‌ی میانگین هر حیطة و هر سؤال محاسبه شد. پایایی پرسش‌نامه از طریق ضریب Cronbach's alpha  $0.75$  تعیین و روایی آن بر اساس نظر صاحب‌نظران تأیید شد. پرسش‌نامه‌ی این مطالعه در بین ۶۷ نفر نمونه‌ی انتخابی از جامعه‌ی مطالعاتی توزیع شد. از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید و داده‌های مطالعه با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل گردید.

#### یافته‌ها

نتایج پژوهش نشان داد که توزیع آماری جامعه، عبارت از  $66/17$  درصد مرد و  $33/82$  درصد زن است. همچنین شرکت کنندگان دارای رنج سنی بین ۲۹-۳۶ سال بودند و حداقل و حداکثر سن شرکت کنندگان ۲۳ و ۶۰ بود.

بسیاری از شرکت کنندگان در مورد دوره‌های بازآموزی گذرانده اظهار داشتند که بسیاری از کلاس‌ها غیر مرتبط با رشته‌ی تخصصی آن‌ها بوده است و تنها جهت بالا بردن اطلاعات عمومی آن‌ها برگزار شده است و تنها ۱۵ نفر از داوطلبان حدود یک یا دو دوره‌ی بازآموزی را در ارتباط با رشته‌ی تحصیلی خود عنوان نمودند. سایر شرکت کنندگان اعلام داشتند کلاس تخصصی ویژه‌ی در مورد رشته‌ی تحصیلی ایشان برگزار نشده است.

$35/29$  درصد افراد اظهار داشتند بهترین مکان اجرای دوره‌های بازآموزی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش پزشکی و دانشکده‌ی مدیریت می‌باشد.

از لحاظ زمان آموزش ۶۸ درصد از داوطلبان صبح‌ها را

که در بین کارشناسان آموزشی بالاترین اولویت نیاز، نیازهای فنی و عملیاتی مربوط به شغلشان بوده است (۶).

در مطالعه‌ی دیگر نیازسنجی مدیران پرستاری در دو بعد دانش و عملکرد تنظیم و مشخص گردید که بیشترین نیاز این مدیران در بعد عملکرد بوده است (۷).

میرزامحمدی در مطالعه‌ای به منظور سنجش نیازهای آموزشی کارکنان از دو مؤلفه‌ی دانش و مهارت استفاده نمود و در هر مؤلفه، به نیازسنجی عناوین آموزشی جامعه‌ی مورد بررسی پرداخت (۸).

در هر حال این یک اصل پذیرفته شده است که شناخت و بررسی نیازهای آموزشی، پیش نیاز یک سامانه‌ی آموزشی موفق است. شناسایی نیازهای آموزشی، نخستین گام برنامه‌ریزی آموزش کارکنان به شمار می‌رود. اگر این گام به درستی برداشته شود، زمینه‌ی پیشرفت برنامه‌ی درست، فراهم می‌شود و بدین‌سان بنیانی دقیق‌تر برای تضمین کیفیت و سودمندی برنامه‌ی آموزش کارکنان به دست می‌آید (۴).

برنامه‌های آموزشی کارکنان باید از حالت اتفاقی، سلیقه‌ای و تجویزی خارج و بر اساس نیازسنجی آموزشی انجام شود (۸)، تا با در نظر گرفتن نیازهای جامعه‌ی هدف بتواند در ارتقای سطح عمومی یادگیری و دانایی محوری در سازمان‌ها مؤثر باشد. بر همین اساس این مطالعه با هدف تعیین نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی شاغل در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی درمانی شهر اصفهان انجام شد.

#### روش بررسی

این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی-پیمایشی در سال ۱۳۸۷ است. جامعه‌ی مطالعاتی شامل ۶۷ نفر از دانش‌آموختگان شاغل در رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی در مراکز و سازمان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، در سطح شهر اصفهان بود.

روش نیازسنجی مورد استفاده، فن پرسش‌نامه بود که از طریق پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته‌ای انجام گردید. پرسش‌نامه شامل اطلاعات جمعیت شناختی افراد و سوالات اختصاصی بوده که

برای برگزاری کلاس‌های بازآموزی مناسب دانستند. نظرات دانش‌آموختگان بر حسب جنس مورد تحلیل قرار گرفت و تفاوت معنی‌داری را نشان نداد ( $P = 0/2$ ).

در خصوص سؤالات اصلی برای سنجش نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان مدیریت، همان‌طور که در روش اجرا توضیح داده شد، نیازهای آموزشی در سه دسته تقسیم‌بندی گردید:

الف. مهارت‌های نظری و ادراکی

ب. مهارت‌های انسانی و ارتباطی

ج. مهارت‌های فنی و تخصصی

جدول ۱ نشان می‌دهد که نیازهای آموزشی جامعه‌ی مورد بررسی به ترتیب شامل حیطه‌ی مهارت‌های فنی و عملیاتی (میانگین  $3/47 \pm 0/12$ )، حیطه‌ی مهارت‌های نظری و ادراکی (میانگین  $3/22 \pm 0/30$ ) و حیطه‌ی مهارت‌های انسانی و

ارتباطی (میانگین  $3/15 \pm 0/25$ ) می‌باشد.

جدول ۲ نشان می‌دهد که از بین گویه‌های مربوط به مهارت‌های نظری و ادراکی موضوع جهانی شدن و چند فرهنگی شدن سازمان‌ها در رتبه‌ی اول اولویت (با نمره‌ی ۳/۸) و پس از آن چالش‌های نوین مدیریت سازمان‌ها (با نمره‌ی ۳/۵۸) و پس از آن توانایی مقابله‌ی مدیران با بحران (با نمره‌ی ۳/۴۹) می‌باشند.

جدول ۳ نشان می‌دهد که در حیطه‌ی مهارت‌های انسانی و ارتباطی، سه اولویت اول نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی عبارت از ۱. مدیریت جو سازمانی (با نمره‌ی ۳/۶۵)، ۲. مهارت مدیر در ارتباط با نیروی انسانی (با نمره‌ی ۳/۱۳) و ۳. نحوه‌ی ارتباط مدیر با مافوق (با نمره‌ی ۳/۱۱) می‌باشد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار نمرات بر حسب هر یک از حیطه‌های نیازها

حیطه‌های نیازها	میانگین نمره	انحراف معیار
مهارت‌های فنی و عملیاتی	۳/۴۷	۰/۱۲
مهارت‌های نظری و ادراکی	۳/۲۲	۰/۳۰
مهارت‌های ارتباطی و انسانی	۳/۱۵	۰/۲۵

جدول ۲. توزیع فراوانی میانگین نظرات افراد در خصوص میزان اطلاع و میزان اهمیت هر یک از موارد از سؤالات مربوط به مهارت‌های نظری و ادراکی

موضوع	میانگین نمره‌ی اطلاع افراد از هر یک از موارد	میانگین اهمیت هر یک از موارد از دیدگاه افراد	درجه‌ی اولویت هر یک از نیازهای آموزشی
چگونگی دسترسی به مطالب	۱/۹	۴/۹۲	۳/۰۲
روش‌های کارآمد مدیریت	۱/۸	۴/۸	۳
نوآوری در مدیریت	۱/۷	۴/۷۵	۳/۰۵
چالش‌های کنونی مدیریت سازمان‌ها	۱/۲	۴/۷۳	۳/۵۳
جهانی شدن و چند فرهنگی شدن	۱/۱	۴/۹	۳/۸
اثر روحی روانی حضور مدیر	۱/۸۵	۴/۸۲	۲/۹۷
توانایی حل مسأله	۱/۹	۴/۹۲	۳/۰۲
توانایی مقابله‌ی مدیران با بحران	۱/۲۵	۴/۷۴	۳/۴۹
توانایی حل مسائل اداری	۱/۸	۴/۹۲	۳/۱۲

جدول ۳. توزیع فراوانی میانگین نظرات افراد در خصوص میزان اطلاع و میزان اهمیت هر یک از موارد از سؤالات مربوط به مهارت‌های انسانی و ارتباطی

موضوع	میانگین نمره‌ی اطلاع افراد از هر یک از موارد	میانگین اهمیت هر یک از موارد از دیدگاه افراد	درجه‌ی اولویت هر یک از نیازهای آموزشی
نظام ارتباطی مدیر با مافوق	۱/۸۲	۴/۹۳	۳/۱۱
تقویت رابطه‌ی شغلی مدیر با پرسنل نحوه‌ی برخورد و رفتار مدیر در	۱/۹۱	۴/۹۵	۳/۰۴
زمان‌های بحرانی	۱/۷۸	۴/۸۴	۳/۰۶
مهارت مدیر در ارتباط با نیروی انسانی	۱/۸۱	۴/۹۴	۳/۱۳
مهارت مدیر در مدیریت منابع انسانی	۱/۸	۴/۷۲	۲/۹۲
مدیریت جو سازمانی	۱/۰۵	۴/۷	۳/۶۵

جدول ۴. سه اولویت اول میانگین نظرات افراد در خصوص میزان اطلاع و میزان اهمیت هر یک از موارد در حیطه‌ی مهارت‌های فنی و تخصصی

آشنایی با مبحث قیمت تمام شده	۱/۲۷	۴/۹۶	۳/۶۹
آشنایی با استفاده و کاربرد نرم‌افزارهای رایانه‌ای	۱/۲۲	۴/۸۸	۳/۶۶
آشنایی با برنامه‌ریزی استراتژیک	۱/۳۱	۴/۹۴	۳/۶۳
آشنایی با برنامه‌ریزی عملیاتی	۱/۳۱	۴/۹۴	۳/۶۳

بررسی نیازهای آموزشی پرستاران پرداخته است، نیازسنجی در دو بعد دانش و عملکرد تنظیم شده است (۷).

در مطالعه‌ی نیازسنجی آموزشی مدیران اعضای شورای شهر مشهد مؤلفه‌های آموزشی در نظر گرفته شده برای مطالعه، شامل چهار نوع آموزش می‌باشد که عبارت از آموزش‌های پایه، عمومی، تخصصی و مداوم هستند (۹).

در مطالعه‌ای که با هدف بررسی نیازهای آموزشی استادان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان صورت گرفت، نیازسنجی اعضای هیأت علمی در حیطه‌ی وظایف شش‌گانه‌ی آنان تنظیم شده بود (۵). همان‌گونه که این شواهد نشان می‌دهد در همه‌ی نیازسنجی‌ها مبنای سنجش در واقع بایدهایی است که هر فرد در هر فعالیتی باید داشته باشد. نیاز وضعیتی است بین آنچه هست و آنچه باید باشد یا آنچه مطلوب‌تر است (۱۰). در این مطالعه نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی بر اساس رویکرد

در ادامه نیازهای مربوط به حیطه‌ی مهارت‌های فنی و تخصصی دانش‌آموختگان مورد بررسی قرار گرفت و در این حیطه نیز اولویت‌های اول تا سوم به شرح زیر می‌باشند.

جدول ۴ سه اولویت اول نیازهای جامعه‌ی مورد بررسی را در حیطه‌ی مهارت‌های فنی عملیاتی نشان می‌دهد، اولویت اول قیمت تمام شده‌ی خدمات (با نمره‌ی ۳/۶۹)، اولویت دوم توانایی استفاده و کاربرد نرم‌افزارهای رایانه‌ای (با نمره‌ی ۳/۶۶) و اولویت سوم به طور مشترک آشنایی با برنامه‌ریزی استراتژیک و آشنایی با برنامه‌ریزی عملیاتی (با نمره‌ی ۳/۶۳) می‌باشد.

### بحث

در این مطالعه نیازهای آموزشی دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی در سه حیطه‌ی ادراکی، انسانی و عملیاتی تنظیم و نیازسنجی شد. در مطالعه‌ی دیگری که به

شایستگی‌های مدیریتی در آموزش مدیران در سه حیطة‌ی ادراکی، انسانی و عملیاتی تنظیم و نیازسنجی گردید (۱۱). در این مطالعه نظرات دانش‌آموختگان در مورد نیاز آموزشی بر حسب جنس مورد تحلیل قرار گرفت که تفاوت معنی‌داری را نشان نداد ( $P = 0/2$ ) و این بدان معنا است که در دنیای امروز نیازهای آموزشی یک موضوع جامع و فراگیر است که تفاوت‌های جنسیتی در آن نقشی نخواهد داشت. مطالعه‌ای در مورد بررسی نیازهای آموزشی مدیران پرستاری انجام گرفت و بیان داشت که تفاوتی از نظر جنسیت در بین دو گروه زن و مرد در نیازهای آموزشی وجود ندارد (۸).

از لحاظ زمان مناسب برای اجرای آموزش‌ها، نتایج حاکی از این بود که ۶۸ درصد از داوطلبان صبح‌ها را برای برگزاری کلاس‌های بازآموزی مناسب دانستند. این در حالی است که متولیان آموزش‌های سازمانی به طور معمول در پی اجرای آموزش‌ها در ساعات خارج از وقت اداری هستند و این موضوع باید مورد بررسی و کارشناسی بیشتر قرار گیرد. در تحلیل کلی، سه حیطة از مهارت‌های مورد نیاز دانش‌آموختگان مدیریت خدمات بهداشتی درمانی مشخص شد که نیازهای آموزشی جامعه‌ی مورد بررسی به ترتیب شامل حیطة‌ی مهارت‌های فنی و عملیاتی (میانگین  $3/47 \pm 0/12$ )، حیطة‌ی مهارت‌های نظری و ادراکی (میانگین  $3/22 \pm 0/30$ ) و حیطة‌ی مهارت‌های انسانی و ارتباطی (میانگین  $3/15 \pm 0/25$ ) می‌باشد.

امین‌الرعايا و همکاران در تحقیقی که در این خصوص انجام دادند، مشخص نمودند که در بین کارشناسان آموزشی نیز بالاترین اولویت نیاز، نیازهای فنی و عملیاتی مربوط به شغلشان بوده است (۶).

در مطالعه‌ای مربوط به نیازسنجی مدیران پرستاری در دو بعد دانش و عملکرد، مشخص گردید که بیشترین نیاز این مدیران در بعد عملکرد بوده است (۷).

در بررسی جزئی هر یک از حیطة‌های نیاز مشخص شد که در حیطة‌ی مهارت‌های نظری و ادراکی، اولویت اول نیاز

آموزشی دانش‌آموختگان، موضوع جهانی شدن و چند فرهنگی شدن سازمان‌ها است (با نمره‌ی ۳/۸). پس از آن چالش‌های کنونی مدیریت سازمان‌ها (با نمره‌ی ۳/۵۸) و بعد توانایی مقابله‌ی مدیران با بحران (با نمره‌ی ۳/۴۹) در اولویت می‌باشد. جهانی شدن — عنوان بخشی اجتناب‌ناپذیر از فرایند تغییر سازمانی محسوب می‌شود. به همین دلیل مدیران برای پیشرفت سازمان و بقای آن در عصر تغییر، باید بیاموزند که همگام با این عصر (جهانی شدن) مدیریت کنند. اگر فعالیت‌های اصلی سازمان با نگرشی محدود به دیدگاه آن سازمان، بدون نگرش جهانی و تنها با نگاه به گذشته پیش رود، نمی‌توان به فعالیت سازمان در بلند مدت و بقای آن چشم داشت. یکی از ابعاد و پیامدهای جهانی شدن، چند فرهنگ‌گرایی است که در آن تعاملی منظم میان افراد با عقاید فرهنگی متفاوت وجود دارد. اگر چه این امر ممکن است هنوز در سازمان‌های بهداشتی درمانی ما چندان ملموس نباشد، اما مسأله‌ای است که دیر یا زود سازمان‌ها را متأثر می‌سازد. از این‌رو برای مدیران به خصوص مدیران بخش سلامت، توجه به گرایش‌های فرهنگی متفاوت از نیروی کار چند فرهنگی در درون سازمان ضرورتی مسلم است (۱۲).

اولویت دوم در حیطة‌ی مهارت‌های نظری و ادراکی، چالش‌های کنونی مدیریت سازمان‌ها است. در دنیای نوین سازمان‌ها و کارکنان آن با مسائل جدیدی چون جهانی شدن کسب و کار، سرعت بالای تغییرات در فن‌آوری، مدیریت ریسک و ... روبه‌رو هستند که این مسائل باعث افزایش رقابت و دشواری مدیریت در سازمان‌ها گردیده است. در محیط کسب و کار امروز، مدیریت و کارکنان می‌بایست توانایی برخورد با روابط درونی و وابستگی‌های مبهم و بغرنج میان فن‌آوری، داده‌ها، وظایف، فعالیت‌ها، فرایندها و افراد را دارا باشند. در چنین محیط‌های پیچیده‌ای، سازمان‌ها نیازمند مدیرانی هستند که این پیچیدگی‌های ذاتی را در زمان تصمیم‌گیری‌های مهم لحاظ و تفکیک کنند (۱۳).

رویکرد سنتی مدیریت بحران بر این اساس قرار داشت که مشکل و معضل حادث شود و سپس آن مشکل رفع و حل

همانا حفظ و بهبود سلامت است، گام بردارند. در همین رابطه امین الرعایا و همکاران در تحقیق مشابهی به این نتیجه رسیدند که نیاز مهارت‌های انسانی در بین کارشناسان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. در همین مطالعه اشاره شده است که نیاز به راه‌های ارتقای رضایت شغلی، شیوه‌های بهینه‌سازی جو سازمانی و روش‌های ایجاد علاقه و انگیزه در اولویت نیازها قرار دارد (۶).

در حیطه‌ی مهارت‌های فنی و تخصصی نتایج تحلیل‌ها نشان داد اولویت اول نیاز گروه مورد مطالعه، مبحث قیمت تمام شده‌ی خدمات (با نمره‌ی ۳/۶۹)، اولویت دوم مهارت مدیر در توانایی استفاده و کاربرد نرم‌افزارهای رایانه‌ای (با نمره‌ی ۳/۶۶) و اولویت سوم نیاز آموزشی آنان آشنایی با برنامه‌ریزی استراتژیک و نیز آشنایی با برنامه‌ریزی عملیاتی (با نمره‌ی ۳/۶۳) می‌باشد. مباحث مالی در واقع یکی از مسائل مهم در سیستم بهداشت و درمان است. موضوع تحلیل هزینه‌ها و محاسبه‌ی قیمت تمام شده‌ی خدمات، یک تکنیک اقتصادی در تصمیم‌گیری است و به مدیران کمک می‌کند تا در نقاطی که برنامه‌های بهداشتی مؤثر نبوده است، برنامه‌های بهتری را طرح کنند (۱۷). در مطالعه‌ای که توسط میرزاحمدی صورت گرفت، مشخص شد که کارکنان رسته‌ی اداری مالی جامعه‌ی مورد بررسی، مباحث امور مالی و پیش‌بینی درآمد و هزینه را به عنوان نیاز آموزشی مطرح کرده‌اند (۸).

اولویت دوم نیازهای فنی عملیاتی گروه مورد مطالعه، توانایی استفاده و کاربرد نرم‌افزارهای رایانه‌ای بود که اهمیت آن در دنیای امروز بر کسی پوشیده نیست؛ به خصوص در مراکز بیمارستانی که مدیریت و بازبایی اطلاعات بالینی، مالی و ... از ضرورتی انکار ناپذیر برخوردار می‌باشد. در همین راستا مطالعه‌ای انجام شد که نشان می‌دهد از بین نظرات کاربران در مورد اهمیت نیازهای بیمارستان، نظرات مربوط به ارتباط و دسترسی بهتر و سریع‌تر به اطلاعات، بیشتر مورد تأکید قرار گرفته‌اند (۱۸). همچنین مطالعه‌ی دیگری نشان

گردد؛ بر خلاف رویکرد سنتی، رویکرد نوین بر این اصل مبتنی است که همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره‌ی اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب کنند. بنابراین، مدیریت بحران بر ضرورت پیش‌بینی منظم و کسب آمادگی برای رویارویی با مسائل داخلی و خارجی تأکید دارد. به همین دلیل گنجانیدن مباحثی از این دست در برنامه‌های آموزشی مدیران خدمات بهداشتی درمانی امری ضروری است.

بخش دیگری از مطالعه، مربوط به نیازهای دانش‌آموختگان در حیطه‌ی مهارت‌های ارتباطی و انسانی بود. در زیر مجموعه‌ی این نیازها، اولویت‌های اول تا سوم شامل مدیریت جو سازمانی (با نمره‌ی ۳/۶۵)، مهارت مدیر در ارتباط با نیروی انسانی (با نمره‌ی ۳/۱۳) و نحوه‌ی ارتباط مدیر با مافوق (با نمره‌ی ۳/۱۱) می‌باشد. علاقه‌بند جو سازمانی را به کیفیت درونی سازمان، آن‌گونه که اعضای سازمان این کیفیت را تجربه و ادراک می‌کنند، تعبیر می‌نماید (۱۴).

Hoy و Miskel جو یا اقلیم سازمانی در سیستم آموزشی را چنین تعریف می‌کنند: جو یا اقلیم سازمانی، اصطلاح وسیعی است که به ادراک معلمان از محیط عمومی کار در مدرسه اطلاق می‌گردد و متأثر از سازمان رسمی، غیر رسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است (۱۵).

همان‌گونه که از این تعاریف مشخص است، جو سازمانی بر گرفته از رفتار رهبری هم هست. این واقعیت مسلم است که مدیر باید یک سری توانایی‌های انسانی برای تنظیم و مدیریت جو سازمان داشته باشد تا افراد ادراک مناسب و رضایت بخشی از جو سازمان داشته باشند.

دو اولویت بعدی نیز از نیازهای ارتباطی و انسانی مسلم برای هر عضو سازمانی است. متخصصین نیاز به مهارت‌های انسانی را از مهم‌ترین نیازهای آموزشی می‌دانند (۱۶)؛ به ویژه برای مدیران بهداشت و درمان که باید در تعامل تیمی و در سایه‌ی ارتباطات انسانی در جهت هدف اصلی سیستم، که

خلاقیت مدیران و ابزار ساختن آینده است. به عبارتی، مدیران از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک به امر آینده‌سازی می‌پردازند. بر همین اساس لازم است سازمان‌های بهداشتی درمانی با سرمایه‌گذاری بیشتر در زمینه‌ی برنامه‌ریزی استراتژیک، آن را به مرحله‌ی عمل در آورند.

### نتیجه‌گیری

این مطالعه علاوه بر تعیین و اولویت‌بندی حیطه‌های کلی نیازهای آموزشی، به یافته‌های مهم دیگری از جمله ضرورت توجه و تأکید بیشتر بر موضوعات نوین مدیریتی و کاربرد رایانه و استفاده از نرم‌افزارهای مختلف، آشنایی با مباحث مالی و محاسبات مربوط به قیمت تمام شده‌ی خدمات، تنظیم جو سازمانی و نیز موضوعات مربوط به مدیریت بحران در سازمان‌ها دست یافت. توجه بیشتر برنامه‌ریزان و مسؤولین آموزشی به این موضوعات می‌تواند کمک مؤثری به ارتقای کیفیت امور داشته باشد. از این‌رو لازم است این مباحث در سرفصل‌های آموزشی مدیران و کارشناسان خدمات بهداشتی درمانی گنجانده و مورد تأکید واقع شود.

### پیشنهادها

بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه، پیشنهاد می‌شود واحد آموزش کارکنان سازمان‌ها، آموزش‌ها را به صورت مجزا و رده‌بندی شده برای هر رشته و رده‌ی شغلی تنظیم نمایند و ضمن تنظیم برنامه بر اساس نیازسنجی، بیشتر بر توانایی‌های تکنیکی و عملیاتی که هر فرد در طول خدمت موظف به انجام آن است، تأکید نمایند. همچنین جهت تنظیم زمان ارایه‌ی آموزش‌ها در نوبت صبح مطالعه و کارشناسی لازم صورت پذیرد تا کلاس‌ها بازدهی بیشتری داشته باشد.

داد که در گروه کتابداران مورد مطالعه، بیشتر کارکنان در مورد استفاده از فن‌آوری نوین اطلاعات و ارتباطات احساس نیاز نموده‌اند (۱۹). در مطالعه‌ی میرزاحمدی نیز کارکنان در همه‌ی رده‌ها نیاز به استفاده و کاربرد مهارت‌های مربوط به فن‌آوری اطلاعات را جزو ضروریات دانسته‌اند (۸). رایانه به طور روزافزون برای همه‌ی گروه‌های جمعیتی از مدیر و کارمند و استاد و ... کاربرد دارد و برای آموزش آن هیچ نقطه‌ی پایانی نباید در نظر گرفت. مؤید این نکته، مطالعه‌ای است که محدودیت استفاده‌ی گسترده و کامل استادان دانشگاه علوم پزشکی سمنان از اینترنت را ناشی از محدودیت توانمندی به کارگیری مفید آن می‌داند (۲۰). از این‌رو کار با رایانه و به کارگیری کامپیوتر از اساسی‌ترین نیازهای آموزشی همه‌ی گروه‌ها به ویژه مدیران بخش سلامت است.

اولویت سوم نیازهای فنی عملیاتی، برنامه‌ریزی استراتژیک و برنامه‌ریزی عملیاتی بود. این دو مبحث نیز از مسائل بسیار مهم همه‌ی سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های بهداشتی درمانی است که باید بتوانند قدرت انطباق خود را با متغیرهای محیطی افزایش دهند. عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی و کسب مزیت رقابتی، برنامه‌ریزی را به صورت یک ضرورت انکار ناپذیر در آورده است. برنامه‌ریزی استراتژیک، مهم‌ترین عوامل محیطی خطر آفرین را تحلیل و راه‌حلی جهت رفع آن‌ها با بیشترین احتمال دستیابی اهداف، ارایه می‌نماید. با وجود اهمیت برنامه‌ریزی استراتژیک، هنوز در بسیاری از سازمان‌ها تأثیر حیاتی آن در رسیدن به اهداف سازمان به خوبی درک نشده است و حتی در مواردی مدیران آن را یک امر تجملی و پرهزینه می‌دانند. به عقیده‌ی بعضی از اندیشمندان برنامه‌ریزی استراتژیک بیانگر قدرت

### References

1. International labor Organization. (2004). Workers, training International Labor Organization, available from: URL: <http://ilo.org>
2. Abbas zadegan M. Principles and concepts of curriculum planning. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Soureh Mehr Publication; 1999. [In Persian].



3. Sayyari A. Barresi mizane tahaghoghe ahdafе barnameh amouzeshe az didgahe fareghotahsilan. Journal of research and planning in higher education.(1995)
4. Gordon SE. Systematic Training Program Design: Maximizing Effectiveness and Minimizing Liability. 1<sup>st</sup> ed. New York: Prentice Hall; 1994.
5. Avijgan M, Karamalian H, Ashourioun V, Changiz T. Educational Needs Assessment of Medical School's Clinical Faculty Members in Isfahan University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education 2009; 9(2): 93-103. [In Persian].
6. Aminoroaya M, Yarmohammadian MH, Yousefy R. Educational Needs of Education Experts in Isfahan University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education 2002; 2(2): 5-13. [In Persian].
7. Azimian J. Need assessment of nurse directors of Qazvin medical university about quality assurance in nursing care. The Journal of Gazvin University of Medical Sciences 2002; 6(2):75-80. [In Persian].
8. Mirza mohammadi M. Need Assessment in Vocational Education staff in Tehran. New Thoughts on Education 2010; 1(4): 67-78. [In Persian].
9. Saeedy Rezvani M, Saeedy Rezvani H. In search of educational system sample Mashhad city council members. Government Management Journal 2009; 1(2): 61-74. [In Persian].
10. Yarmohammadian MH, Bahrami S. Needs assessment in health organizations, health and education. 1<sup>st</sup> ed. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences; 2006. p. 63. [In Persian].
11. Nasiripour AA, Raeissi P. Elixir Corporate Development Manager. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Shahre Ashoob; 2005. [In Persian].
12. Babaie M, Vazir zanjani M. Risk management a new approach for effectiveness improvement in organizations. Tadbir Journal 2006; 17(170): 14-9. [In Persian].
13. Babaie B. Globalizaton and cultural change in organizations. Tadbir Journal 2010; 14(138):100-1. [In Persian].
14. Alaghband A. Education Management arrangements. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Ravan Publication; 2010. [In Persian].
15. Hoy WK, Miskel CG. Educational Administration: Theory, Research, and Practice. 6<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill Humanities; 2000.
16. Bowen BE, Thomson JS. Distance Education Needs of Agribusinesses and Professional Agriculture Associations. Journal of Agricultural Education 1995; 36(4): 18-25.
17. Ahmadi Jahanabad F, Mosharrafzadeh Kh, Davari K, Parisae Z, Dianati Kh, Abrovan J. Cost health services in Kohgiluyeh & Boyrrahmad province. Journal of Yasouj University of Medical Sciences 2005; 10(39): 83-93. [In Persian].
18. Ebadi fard azar F, ansari H, Zohour A, Marashi SS. Users view points about Hospital Information System in Tehran hospitals. Journal of Iranian Institute for Health Sciences Research (2005); 6(1); 11-18. [In Persian].
19. Rajab beigi M, Partovi B, Ghanbarzadeh alamdari N. Need Assessment of Public Library Staff. Journal of Library and Information Science 2008; 4(11):189-210. [In Persian].
20. Saberian M, Haji Aghajani S, Ghorbani R, Kassaei M, Fattahizadeh L. Internet Use by Faculty Members in Semnan University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education 2003; 3(2): 47-55. [In Persian].

## Need Assessment of Continuing Professional Education of Health Care Management Graduates, Working in the Medical University of Isfahan & Related Health Centers\*

Saied Karimi, PhD<sup>1</sup>; Marzieh Javadi<sup>2</sup>; Maryam Yaghoobi<sup>3</sup>; Sogol Fathalizade<sup>4</sup>; Maasoumeh Molayi<sup>4</sup>

### Abstract

**Introduction:** By considering daily progress of advanced technology and unimaginable advances in the management technology region, demand to educate and improve working personnel of administrative health and hygiene fields seems to be vital by considering the present situation. The main purpose of this study is to specify the educational demand of health care management graduates who are working as managers, VP or experts of hospitals and other related health centers in Isfahan.

**Methods:** In this descriptive survey study, 67 health care management graduates working in Isfahan University of Medical Sciences were enrolled, in 2008. The study tool was a researcher made questionnaire in three dimensions. Reliability and validity of the questionnaire was confirmed by experts and calculating the Cronbach's Alpha coefficient ( $\alpha = 0.75$ ), respectively. Study population was selected by stratified randomized method. All of these data were analyzed by SPSS statistical software.

**Results:** The first priority need of study population from the three studied domains was operational and technical skills with mean score of 3.49 +/- 0.12. Among the operational and technical skills familiarity with computer and software use had the highest score. Among the theoretical and conceptual skills globalization and multi-cultural organizations had the highest score in health care management graduates.

**Conclusion:** In fact operational needs, the needs that management graduates are dealing with it daily, and the needs related to computer use and information technology considered as the most important needs of operational skills. It is necessary that educational planners consider mentioned needs in the setting of annual program.

**Keywords:** Continuing Education; Health Services Administration; Professional Education, Needs Assessment.

**Type of article:** Original Article

Received: 22 Aug, 2009

Accepted: 2 Mar, 2010

**Citation:** Karimi S, Javadi M, Yaghoobi M, Fathalizade S, Molayi M. Need Assessment of Continuing Professional Education of Health Care Management Graduates, Working in the Medical University of Isfahan & Related Health Centers. Health Information Management 2011; 8(1): 70.

\* This Article resulted from a bachelor of science thesis & independent research.

1. Assistant Professor, Health Care Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2. PhD Student, Health Care Management, Health Management and Economic Research Center, University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: m\_javadi@mng.mui.ac.ir

3. PhD Student, Health Care Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

4. BSc Student, Health Care Management, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.