

نحو مبادرة وطنية لقياس الاحتياجات التدريبية المهنية وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف في ضوء أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠

عبد الله بن أحمد محمد العطاس
كلية التربية - جامعة أم القرى

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف في ضوء متغيرات (المستوى التعليمي، مؤسسات أرباب الطوائف، سنوات العمل في المؤسسة، وعدد المشاركة في الدورات التدريبية). تكونت عينة الدراسة من (١٨٦) من العاملين في حج عام ١٤٣٧هـ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتبصرة، ولتحقيق أهداف الدراسة طوّر الباحث أداة خاصة لتحديد الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف. واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية (التكرارات، النسب المئوية المتوسطة الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه)، وكشفت نتائج الدراسة أن العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف بحاجة إلى التدريب بدرجة (كبيرة) في معظم الاحتياجات التدريبية المهنية، حيث جاء في الترتيب الأول احتياجات التنظيم والتطوير الإداري، واحتياجات المحافظة على كرامة المهنة في الترتيب الثاني، واحتياجات الأمن والسلامة في الترتيب الثالث، واحتياجات التثقيف الصحي في الترتيب الرابع، واحتياجات جودة المهنة في الترتيب الخامس، وجاء في الترتيب السادس الاحتياجات التسويقية، واحتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة في الترتيب السابع، وبعض الاحتياجات النفسية في الترتيب الثامن، واحتياجات مناسك الحج في الترتيب التاسع، في حين جاء في المرتبة الأخيرة احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي إلى التدريب بدرجة (متوسطة). كما دلت نتائج بأنه لا توجد فروق في الاحتياجات التدريبية المهنية لدى أفراد العينة تُعزى إلى المستوى التعليمي، وتوجد فروق دالة إحصائية تدل على الحاجة إلى التدريب المهني للمطوفين أكبر من الوكلاء، كما توجد حاجة إلى التدريب المهني للأدلاء بدرجة أكبر من الوكلاء، وعدم وجود فروق لدى أفراد العينة تُعزى إلى سنوات العمل في المؤسسة، وتوجد فروق دالة إحصائية تدل على الحاجة إلى التدريب المهني للمشاركين في الدورات التدريبية من (٤-٣) دورات أكبر من المشاركين في (دورتين فأقل). وفي ضوء هذه النتائج وضع الباحث عددًا من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، الاحتياجات التدريبية المهنية، مؤسسات أرباب الطوائف

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على المبعوث رحمةً للعالمين، نبينا وسيدنا محمد بن عبد الله -صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة والتسليم.

نظرًا إلى ما يشهده العالم اليوم من تغيرات وتحولات متتالية، وتقدّم هائل في وسائل الاتصال والمواصلات ونظم نقل المعلومات الرقمية بين الدول مخترقةً بذلك كل الحدود الجغرافية، بحيث أصبح العالم كله قريةً عالميةً واحدة "village Global"، وأصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي القدرة على إدارة المعرفة وبناءها، ومعالجتها بطريقة سليمة، واستخدامها في خدمة العملية التدريبية في المنظمات (٢٠١١، Iqbal, Khan)، (٢٠١٦، Vojko, Elena, Zlatko)، أصبح البقاء فيه من نصيب "الأبدع"، أي: القادر على إعادة صياغة معارف قديمة في صور غير مألوفة (السيد، ٢٠١١). وفي ظل هذه التحولات وما يفرضه الواقع المعاصر تبنت المملكة العربية السعودية "رؤية

٢٠٣٠" لتكون منهجاً و خارطة طريق للعمل الاقتصادي والتنموي في المملكة، وقد رسمت الرؤية التوجيهات والسياسات العامة والأهداف للمملكة العربية السعودية، وانسجاماً مع "رؤية ٢٠٣٠" تمت إعادة هيكلة بعض الوزارات والأجهزة والمؤسسات والهيئات العامة بما يتوافق مع متطلبات المرحلة، ويحقق الكفاءة والفاعلية في ممارسة أجهزة الدولة لمهامها على أكمل وجه، ويرتقي بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وصولاً إلى مستقبل زاهر وتنمية مستدامة (برنامج التحول الوطني، ٢٠١٦، ٢٠٢٠).

وتسعى وزارة الحج والعمرة جاهدة لتحقيق أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ الذي سيظهر كواقع عملي بعد ثلاث سنوات -بمشيئة الله-، فمن المتوقع أن يصل عدد الحجاج في ٢٠٢٠ إلى نحو مليونين وخمسمائة ألف حاج، بزيادة تصل نحو مليون حاج عن الحجاج القادمين خلال الفترة الحالية. ومما لا شك فيه أن مؤسسات أرباب الطوائف تسعى بجهود مخلصه إلى تحقيق أهداف البرنامج الوطني ٢٠٢٠، وتعتمد في ذلك بصورة مباشرة على العنصر الإنساني المؤهل تأهيلاً علمياً وعملياً.

وتعتبر نوعية العلاقات والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات لضيوف الرحمن الركيزة الأساسية لفاعليتها واستمرارها، والارتقاء بأدائها وفق الأسس العلمية حتى تأتي منسجمة مع الأهداف المرسومة لوزارة الحج والعمرة؛ لتحقيق أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، وتحقيق تطلعات المسؤولين في وزارة الحج والعمرة. وبرغم الرغبة الصادقة والأكيدة من قبل العاملين في هذه المؤسسات على تجويد "صناعة الضيافة" وتطوير العمل، وتذليل الصعوبات التي تقف في طريق تحقيق أهداف "رؤية ٢٠٢٠" (الرفادة، ١٤٣٨): للوصول إلى أهداف مشتركة تحقق الرؤية الاستراتيجية ٢٠٣٠،"، يذكر حليبي (٢٠١٦) بأنه يتوقع أن لا تكون الخطط والبرامج منحصرة في لوائح ونظم وإجراءات، بقدر ما تتضمنه من برامج، وأنشطة خدمية، وخطوات عملية قوية تقضي على البيروقراطية والإجراءات التقليدية المتبعة، وتفتح المجال أمام فرص عمل جيدة في مجال الرفع من مستوى ضيافة الحجاج.

وتعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الأولى والأساسية التي تنطلق منها العملية التدريبية، وتؤثر في جميع المراحل اللاحقة؛ حيث تُبين أهداف التدريب، والفترة المستهدفة منه، وتساعد على التخطيط الجيد للبرامج التدريبية، وتحدد الاحتياجات التدريبية للفرق بين الأداء الحالي والأداء المستهدف، وتُعرف بأنها مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد، والمتعلقة بمعلوماته، وخبراته، وأدائه، وسلوكه، واتجاهاته لجعله مناسباً لأداء مهام الوظيفة التي يشغلها، وبناءً على هذه الاحتياجات يتم تحديد الغرض من التدريب وفقاً لمتطلبات أداء الوظائف وتطلعات المنشأة نحو تحسين الأداء وعلاج مشكلات العمل القائمة (القرني، ٢٠١٤). وقد أكدت دراسة (الشريف، ٢٠٠٩) على أهمية تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات العاملة في الحج، واكتشاف الاحتياجات المتجددة للحجاج وتحسين جودة الخدمات، وتطوير مهارات العاملين، وخاصة المسؤولين عن التعامل المباشر مع الحجاج وتقديم الخدمات لهم، وإدخال خدمات جديدة مبنية على أسس علمية سليمة. إن عدم الأخذ في الحسبان بمواكبة هذه التغيرات، والإخفاق في التقدير السليم للاحتياجات التدريبية المهنية من شأنه أن يكون عائقاً للنمو المهني وتحقيق أهداف العملية التدريبية (يعقوب، ٢٠٠٢). ويختلف الأفراد فيما يمتلكون من معرفة، ومهارات فنية، واتجاهات، وسمات شخصية، وجوانب سلوكية تتصل بمتطلبات العمل في المؤسسة التي يعملون بها، وتعتبر تلك الفروق الفردية هي الأساس، والتي يهتم بها علم النفس المهني (التوجيه والإرشاد المهني) لمساعدتهم من أجل القيام بمهامهم وواجباتهم الوظيفية، ورفع كفاءتهم المهنية على التعامل مع كل جديد، وتلافي الصعوبات، والمشكلات التي قد تواجههم في العمل، وتبصيرهم بما يطرأ على المهنة من تطوّر وتغيّر، والمواءمة بين متطلبات العمل، وشخصية الفرد، وتزويدهم بمعلومات عن الفرص التدريبية المناسبة (سليم، ٢٠١٣)، (أبو زعيزع، ٢٠١٣)، (مصطفى، هلال، ٢٠١٤)، (ملحم، ٢٠١٥)، (Zunker، ٢٠١٥)، (حمود، وعبدالله، ٢٠١٦).

لذا جاءت فكرة هذه الدراسة لتتناول هذا الجانب المهم لمراحل برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ من خلال إلقاء الضوء على الاحتياجات التدريبية المهنية، والتعرف عليها ومعالجتها وإعادة تشكيلها كمبادرات تدريبية قد تسهم في تحسين العملية التدريبية في مؤسسات أرباب الطوائف.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

مما تقدم تتضح مشكلة الدراسة التي يمكن صياغتها في السؤال الرئيس الآتي: "ما الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف؟ وينبثق من هذا التساؤل الأسئلة الآتية:

- ١) ما الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف (المطوفون، الأدلاء، الوكلاء، والزمارة)؟
- ٢) هل تختلف الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف باختلاف المتغيرات التالية: (المستوى التعليمي، مؤسسات أرباب الطوائف، سنوات العمل في المؤسسة، و عدد المشاركة في الدورات التدريبية)؟

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف.
- ٢- معرفة أثر متغيرات الدراسة الديموغرافية التي تختلف باختلاف (المستوى التعليمي، مؤسسات أرباب الطوائف، سنوات العمل في المؤسسة، و عدد المشاركة في الدورات التدريبية).
- ٣- المساعدة في تحسين البرامج التدريبية المهنية في مؤسسات أرباب الطوائف.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تسعى إلى استكشاف الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف؛ حيث إنه من المتوقع أن تؤدي نتائج الدراسة إلى:

- اكتساب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الاحتياجات التدريبية في بناء البرامج التدريبية، والمجال الذي تتناوله وهو التوجيه والإرشاد المهني.

- الكشف عن الاحتياجات التدريبية التي قد تفيد متخذي القرار في وزارة الحج والجهات ذات العلاقة في بناء برامج تدريبية مهنية تفي بالاحتياجات التدريبية الفعلية.

- قد تساعد العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف على تحسين أداء عملهم، وذلك من خلال إكسابهم المعرفة والمهارات والاتجاهات السلوكية اللازمة تمهيداً لتطويرها والعمل على تقديم خدمات ذات جودة متميزة في الضيافة المقدّمة لضيوف الرحمن.

مصطلحات الدراسة:

الاحتياجات التدريبية: تُعرّف بأنها: "معلومات أو مهارات أو اتجاهات يراد تنميتها في شخص أو عدد من الأشخاص، أو يراد صقلها أو تغييرها وتعديلها؛ استعداداً لترقية شخصٍ أو مواجهة تغيرات متوقعة تنظيمية أو تكنولوجية، أو غير ذلك من نواحي التطوير التي تُخَطِّط لها المنظمة وتُعدّ العِدَّة لاستقبالها وسلامة تنفيذها" (السكرانه، ٢٠١١: ٩٥). ويتحدد إجرائياً بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المستجيبون في مقياس الاحتياجات التدريبية المهنية وأبعاده الفرعية، وهي: (بعض الاحتياجات النفسية- احتياجات مناسك الحج، احتياجات التنظيم والتطوير الإداري، احتياجات المحافظة على كرامة المهنة، احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، احتياجات التثقيف الصحي، احتياجات تسويقية، احتياجات الأمن والسلامة، احتياجات جودة المهنة، و احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي).

العاملون في مؤسسات أرباب الطوائف: هم العاملون في الجهات المكوّنة من (المطوفين في مكة المكرمة، والأدلاء في المدينة المنورة، والوكلاء الموحد في مدينة جدة، والزمارة الموحد في مكة المكرمة) التي شرفها الله -سبحانه وتعالى- بتقديم أجود الخدمات لضيوف الرحمن من حين قدمهم إلى هذه البلاد، مروراً بتنقلاتهم في المدينتين المقدستين والمشاعر المقدسة، وانتهاءً بمغادرتهم، وذلك تحت إشرافٍ مباشرٍ من وزارة الحج والعمرة (الهيئة التنسيقية لمؤسسة أرباب الطوائف، ١٤٣٦).

برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠: هو أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، يساهم في إدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وحددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافاً استراتيجيةً لتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، ومواجهة هذه التحديات إلى عام ٢٠٢٠م بناءً على مستهدفات محدّدة، ومن ثمّ تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها، تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته (برنامج التحول الوطني، ٢٠١٦).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

حتى تُحقّق العملية التدريبية أهدافها بنجاح لا بد من التحديد السليم للاحتياجات التدريبية المهنية في المعارف، والمهارات، والاتجاهات، والذي يُعدّ الأساس لنجاح البرامج التدريبية، وبالتالي تصبح العملية مدخلاً مناسباً، ونقطةً انطلاقاً لموضوعية تخطيط وبناء البرامج التدريبية المنسجمة مع الأهداف المرسومة. ويوضح السكارنه (٢٠١٧) أن تحديد الاحتياجات التدريبية مرحلة مهمة لأي نشاط تدريبي، وهي المرحلة التي يتم فيها تخطيط البرامج التدريبية المناسبة؛ فهي الأساس المهم في صناعة التدريب ورفع الكفاية المهنية للعاملين. ويشير خان ومسرك (Masrek, Khan, ٢٠١٧) إلى أن التدريب الفعال يعتمد على تحديد العمال الصحيح للاحتياجات التدريبية، ومشاركتهم في اختيار برامج التدريب المناسبة لطبيعة أعمالهم. ويمكن تلخيص بعض الأسباب التي تؤكد أهمية تحديد الاحتياج التدريبي كما يراه (المشعان، ١٩٩٣؛ الظاهر، ٢٠٠٩؛ Zunker، ٢٠١٥، حمود، وعبدالله، ٢٠١٦) في الآتي:

- يساعد على اكتساب وتوضيح الاحتياجات الدافعة وطرق تحقيقها في المؤسسة.
 - يساعد على اكتساب وتطوير الوعي بدعم المؤسسات في سد الاحتياجات المطلوبة.
 - يساعد على اكتساب وتطوير الوعي بالمعوقات البارزة في المؤسسات، والتي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة.
 - يساعد على اكتساب تنمية الوعي بالطرق التي من خلالها يتصرف العاملون، والطرق التي من خلالها يؤدون عملهم داخل المؤسسات.
 - يساعد على اكتساب المؤسسات أساليب تحديد الأفراد المطلوب تدريبهم، ونوع التدريب المطلوب، والنتائج المتوقعة منهم.
 - يساعد على اكتساب المسؤولين تطوير خطة لترقية عملية التطوير والتدريب على التخطيط الجيد.
- برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠: أُطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وتتمحور أبرز ملامح برنامج التحول الوطني لقياس أداء الأجهزة الحكومية من خلال ٥٥١ مؤشر قياسي، حول ١٧ مكوناً رئيساً، وحدد عام ٢٠٢٠م موعداً لقياس أداء تنفيذ الخطط والبرامج المطروحة من المسؤولين في الأجهزة الحكومية (برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، ٢٠١٦). وتشير أهداف برنامج التحول الوطني (٢٠١٦) إلى مؤشرات الأداء المعتمدة الخاصة بإستراتيجية الحج والعمرة، وهي:

- إتاحة الفرصة لعدد كبير من المسلمين لأداء مناسك الحج والعمرة بمؤشر أداء يصل إلى (٢,٥) مليون حاج و(١,٥) مليون معتمر في عام ٢٠٢٠م.
- تنفيذ شراكات إستراتيجية فعّالة مع القطاع الخاص، بمؤشر أداء يصل إلى (١٩) مليار في عام ٢٠٢٠م.
- رفع مستوى الوعي لدى الحجاج والمعتمرين، بمؤشر أداء يصل إلى إرسال رسائل التوعية إلى (١٠) مليون حاج ومعتمر، وبسبع لغات في عام ٢٠٢٠م.
- رفع مستوى الوعي لدى العاملين في منظومتي الحج والعمرة، بمؤشر أداء يصل إلى (٨٠,٠٠٠) مستفيدٍ من برامج التدريب والتوعية من العاملين في منظومتي الحج والعمرة في عام ٢٠٢٠م.
- إيجاد آلية لرفع مستوى التنسيق بين الجهات المعنية في القرارات والإجراءات الخاصة بمنظومتي الحج والعمرة، بمؤشر أداء يصل إلى (١٠٠) آلية في عام ٢٠٢٠م (برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، ٢٠١٦).

الدراسات السابقة:

نظرًا إلى شح الدراسات في الموضوع محل الدراسة الحالية - حسب اطلاع الباحث - تناول هذه العينة التي تتمثل في الكشف عن الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف.

قام البقي (١٤٢٩) بدراسة هدفت إلى: التعرف على الاحتياجات التدريبية للقيادات الإدارية لدى ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة، وأظهرت النتائج ارتفاع درجة أهمية الحاجة التدريبية على أبعاد المهارات القيادية (الفنية والإنسانية والإدارية) لجميع المستويات القيادية لضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مع التفاوت النسبي لدرجة أهمية بعض المهارات تبعًا لاختلاف المستوى القيادي، كما أوضحت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة في المهارات القيادية (الفنية والإنسانية والإدارية)، وفقًا لمتغيرات الرتبة العسكرية لصالح ذوي الرتبة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل الأعلى، وعدد سنوات الخبرة والدورات التدريبية لصالح ذوي الخبرة والتدريب الأعلى، ونوع الإدارة التابع لها لصالح إدارات الجوازات بالمحافظات والمطار والميناء على إدارة التزوير والدوريات ومكتب الجوازات بالسجون.

وسعت دراسة العصيمي (٢٠٠٩) إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للمدربين العاملين في معهد ومراكز تدريب الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك احتياجات تدريبية بدرجة عالية للمدربين في المجال المعرفي، والمجال المهاري، والمجال السلوكي، وأن هناك معوقات تحول دون تحديد الاحتياجات التدريبية للمدربين، منها: قلة الكوادر المؤهلة للقيام بتحديد الاحتياجات التدريبية، وغياب الوصف الوظيفي الدقيق.

وأجرى المبعوث (٢٠١٠) دراسة عن الاحتياجات التدريبية لرجال الحسبة من وجهة نظر العاملين بفرع هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمنطقة مكة المكرمة، وأظهرت النتائج: أن درجة أهمية الاحتياجات التدريبية لدى أفراد العينة بمنطقة مكة المكرمة كانت بدرجة مهمة جدًا، كما أظهرت أنه لا توجد فروق بين أفراد العينة وفقًا لمتغير مكان العمل، وطبيعة العمل، وجهة العمل، والمسعى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، إضافة إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة وفقًا لمتغير المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والعمر، والدورات التدريبية.

وهدفت دراسة السويدي (٢٠١١) إلى التعرف على الحاجات التدريبية للعاملين ودورها في زيادة الإنتاج، وإلى التعرف على الفروق في الحاجات التدريبية تبعًا لمتغيرات الدراسة (الخبرة، والدورات التدريبية). وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق لصالح العمال الذين لديهم دورات تدريبية سابقة، ووجود فروق لصالح العمال من ذوي الخبرة الأقدم.

وقام مرزا وريازم (٢٠١٢، Riazmm, Mirza) بدراسة عن تقييم احتياجات التدريب للعاملين في القطاع المصرفي الإسلامي في باكستان، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تقييم احتياجات التدريب هو أكثر أهمية لتحليل الأداء وتحليل الوظائف لدى الموظف، وأن هناك علاقة بين أفراد العينة في الاحتياجات التدريبية بدرجة مهمة في التدريب على تحليل الأداء، وتحليل الوظائف، والمعرفة والمهارات والقدرات، كما بيّنت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين أفراد العينة في تقييم الاحتياجات التدريبية على التطوير الوظيفي تعزى إلى متغيري النوع والمستوى التعليمي.

وأجرى التلباني، بدير، السراج (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى: التعرف على واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر المديرين التنفيذيين، وأبرزت النتائج أن هناك معوقات عملية لتحديد الاحتياجات التدريبية، أهمها: عدم وجود موارد مالية كافية تدعم عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم وجود خطط واضحة لتحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم وجود نظام بشكل منتظم لتحديد الاحتياجات التدريبية، وعدم التحديد الدقيق لمعايير الأداء النموذجي للعاملين بالمنظمة، وافتقار القائمين على تحديد الاحتياجات التدريبية إلى الخبرة بتطبيق الأساليب المختلفة لتحديد الاحتياجات التدريبية. وقام فرحان (١٤٣٣) بدراسة هدفت إلى: التعرف على الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى في ظل أدوارهم المهنية من وجهة نظرهم. وقد كشفت النتائج أن درجة الاحتياجات التدريبية لأفراد عينة الدراسة كانت عالية، كما أشارت إلى عدم وجود فروق في

الاحتياجات التدريبية لأفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات (الرتبة العلمية، والقسم، ومكان الحصول على آخر مؤهل)، وبيّنت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغيرات عدد الدورات، وسنوات الخبرة. وسعت دراسة ماري، جيونجي، أندريا، ألين، واسنهوف (Wassenhove, Andrea, Alain, Gyongyi, Marie, 2013) إلى تقييم توصيف الوظائف في مجال الخدمات اللوجستية الإنسانية، وتقييم الأولويات المهمة في ضوء الاحتياجات التدريبية، وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد حاجة كبيرة بين أفراد العينة إلى التدريب على مهارات إدارة الخدمات اللوجستية الإنسانية، بأنه توجد علاقة بين نماذج المهارات اللوجستية والتتابع الوظيفي بشكل عام، والمهارات اللوجستية الإنسانية في مجال التخطيط والدعم الإداري، وإدارة المشاريع، والتدريب على المهارات اللوجستية التقنية، كما أظهرت النتائج اختلاف المهارات اللوجستية الإنسانية باختلاف المستويات الإدارية، والمسعى الوظيفي، ونوع التنظيم.

وقام العمران (١٤٣٤) بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لمشرفي التوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة العربية السعودية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على الاحتياجات التدريبية لمشرفي التوجيه والإرشاد والمتعلقة بالجوانب المعرفية، والمهارة، والاتجاهات، كما دلت النتائج أن الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالاتجاهات جاءت بالمرتبة الأولى بين الاحتياجات التدريبية، تليها الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالجانب المعرفي، وفي الأخير تأتي الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالجانب المهاري.

وكشفت دراسة الجهوري (٢٠١٤) عن تحديد الاحتياجات التدريبية للقادة التربويين في المديرية العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان للتدريب على مجموعة من المهارات الإدارية، وأظهرت نتائج الدراسة أن القيادات التربوية في المديرية العامة للتربية والتعليم بحاجة عالية إلى التدريب في مجالات (التخطيط الإستراتيجي، التنظيم والتطوير الإداري، القيادة الإدارية، إدارة الأزمات، ضبط الجودة، تقييم الأداء، التطوير المهني للعاملين، والاتصال).

وتناول القرني (٢٠١٤) دراسة هدفت إلى تحليل الاحتياجات التدريبية لوظيفة العضو الميداني في هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مجال الاتصال الإنساني، وأشارت النتائج إلى أن أفراد العينة بحاجة كبيرة إلى التدريب في مهارات التحدث مع الشباب، ومهارات الاستماع للشباب، ومهارات الحوار والإقناع، وأساليب التعامل الفعال مع الشباب، وفقه التعامل مع غير المسلم. كما تناولت دراسة البواري (٢٠١٤) آليات وأدوات تحديد الاحتياجات التدريبية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، وكشفت أهم نتائج الدراسة عن إحدى عشرة آلية مهمة من وجهة نظر عينة الدراسة لتحديد الاحتياجات التدريبية المستخدمة في الأجهزة الحكومية بالمملكة، جاءت في مقدمتها آلية إعطاء الموظف الحرية في اختيار البرامج التدريبية التي يريدها بدون تدخل من الإدارة، وكانت الآلية الأخيرة مشاركته في إعداد خطة التدريب الخاصة به. كما أسفرت نتائج البحث عن وجود ست أدوات يتم من خلالها تحديد الاحتياج التدريبي في هذه الأجهزة، كانت بالترتيب التالي: جاءت أداة تحديد مهام الوظيفة في المركز الأول، والاستبانة في الترتيب الثاني، وتقييم الأداء الوظيفي ثالثاً، واحتلت أداة الملاحظة المرتبة الرابعة، وجاءت أداتا المقابلة وآراء العملاء في المرتبة الخامسة.

وهدف دراسة جزر (٢٠١٦) إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة في ضوء متطلبات الحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن جميع الجدارات التدريبية لازمة لتحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي الوطني في مجالات (السياق المؤسسي، جودة التعليم والتعلم، مجال دعم الطلاب، مجال دعم البنية التحتية، ومجال الإسهامات الاجتماعية) تحتل درجة عالية من الاحتياج التدريبي.

وقام ريم الله (٢٠١٦) بدراسة سعت إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية للمساعدين الإداريين في المدارس بمدينة مكة المكرمة في مجال كلٍ من العلاقات الإنسانية والمهارات الإدارية وتقنية المعلومات، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المساعدين الإداريين بحاجة إلى تدريب بدرجة (عالية) في مجال العلاقات الإنسانية، ومجال المهارات الإدارية، وبحاجة إلى تدريب بدرجة (عالية جداً) في مجال تقنية المعلومات، كما أوضحت النتائج وجود فروق دالة في جميع متغيرات الدراسة (العمل الحالي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، والدورات التدريبية).

وتناولت جنيس، ويونج (Janice, Yang, ٢٠١٦) دراسةً عن تقييم احتياجات التدريب من العاملين المهنيين في مجال الرعاية الصحية في البلدان النامية، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن تقييم الحاجة إلى التعليم المهني المستمر بين أفراد العينة قد احتل أولوية قصوى، تليها البحوث/ التدقيق، من بين حاجات العمل الجماعي، والمهارات السريرية، والمهارات الإدارية والتنظيمية. وطرق البحث، كما أشارت النتائج إلى أن معظم أفراد العينة بحاجة إلى التدريب في مهارات الاتصال، والإدارة، والمهارات السريرية، وطرق البحث. تعقيب عام على الدراسات السابقة:

مما سبق عرضه يخلص الباحث إلى أن جميع الدراسات السابقة تؤكد على أهمية وضرورة القيام بتحديد الاحتياجات التدريبية المهنية بأسلوب علمي وخطوات مدروسة لجميع من يُراد تدريبهم وصلحهم قبل البدء في تصميم وبناء البرامج التدريبية، وأن تنفيذ البرامج التدريبية المهنية دون ملاحظة ودراسة، ودون استخدام طرق وأساليب الاحتياجات التدريبية قد يسبب التعثر، أو عدم الوصول إلى النتائج المرجوة من تلك البرامج المنفذة. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تناولها مفهوم الاحتياجات التدريبية المهنية، وإثراء هذه الدراسة في الإطار النظري والتطبيقي، وتساؤلات الدراسة ومتغيراتها، وبناء مقياس الدراسة وحساب صدقيه وثباته، كما تمت الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة بمقارنتها مع نتائج الدراسة الحالية، ومعرفة الاتفاق أو الاختلاف بينها. وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تناولت الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف، كما تميزت هذه الدراسة أيضاً باستخدام المنهج الكيفي، والمنهج الكمي: حيث استخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الكيفي، والمنهج الكمي الوصفي (المسحي، المقارن) لملاءمته أهداف الدراسة الحالية. مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين الرسميين في مؤسسات أرباب الطوائف في مدن مكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة، والبالغ عددهم (٣٧٢) وفقاً للبيانات الإحصائية التي حصل عليها الباحث من الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف*، يتوزعون على أربع مؤسسات، وهي: (المطوفون، الأدلاء، الوكلاء، الزمازمة)، حسب ما يوضحه الجدول (٥).

جدول (١) توزيع أفراد المجتمع

العاملون في مؤسسات أرباب الطوائف	رسميون
المطوفون	٢٥٩
الأهلية للأدلاء	٥٨
الوكلاء الموحد	٤٣
مكتب الزمازمة الموحد	١٢
المجموع	٣٧٢

*شكر وتقدير للعاملين في الهيئة التنسيقية لأرباب الطوائف

عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة من (١٩١) من العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف الرسميين (المطوفين، الأدلاء، الوكلاء، الزمازمة)، لموسم حج ١٤٣٧هـ، وهم يشكلون ما نسبته (٥١% تقريباً) من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وبعد توزيع المقياس

استجاب (١٨٦) مشاركاً، ويشكلون ٥٠% من مجتمع الدراسة، وبذلك تصبح عينة الدراسة الأساسية (١٨٦) من العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف. والجدول (٢) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها.

جدول (٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير المستقل	المستوى	التكرار	%
المستوى التعليمي	المرحلة الثانوية	٣٣	١٧,٧%
	مرحلة الدبلوم	٤١	٢٢,٠%
	المرحلة الجامعية	٧٨	٤١,٩%
	مرحلة الدراسات العليا	٣٤	١٨,٣%
مؤسسات أرباب الطوائف	المطوفون	١١٧	٦٢,٩%
	الأدلاء	٣٨	٢٠,٤%
	الوكلاء	٢٢	١١,٨%
	الزمزمة	٩	٤,٨%
سنوات العمل في مؤسسة الطوافة	٥ - أقل من ١٠	٤٢	٢٢,٦%
	١١ - ٢٠	٦٢	٣٣,٣%
	٢١ - ٣٠	٥٢	٢٨,٠%
	٣٠ فأكثر	٣٠	١٦,١%
عدد المشاركة في الدورات	دورتان فأقل	٤٨	٢٢,٦%
	٣-٤	٢٦	١٣,٣%
	٥-٦	١٧	٨,٠%
	٦ فأكثر	٩٥	٥١,١%
المجموع		١٨٦	100 %

أداة الدراسة:

استخدم الباحث مقياس الاحتياجات التدريبية المهنية (إعداد الباحث)، والتي تم تطويرها من خلال القيام بمجموعة من الإجراءات، تمثلت بمراجعة الإطار النظري السابق للدراسة، والذي اشتمل على أدبيات الموضوع، والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع محل الدراسة. مثل دراسات: (السويداني، ٢٠١١؛ الجهوري، ٢٠١٤؛ السكارنه، ٢٠١٧). بالإضافة إلى الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث للتعرف على الاحتياجات التدريبية المهنية للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف، حيث تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٣٠)، وبناءً على ذلك فقد تم بناء المقياس بصورته النهائية من (٨٦) عبارة موزعة ضمن عشرة أبعاد، أمام كل عبارة تدرج خماسي لتقدير احتياجات العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف كما يلي: تصحيح المقياس: تم إجراء التحليلات على استجابات أفراد العينة بالاعتماد على التدرج الخماسي (ليكرت) لقياس مدى الاحتياج في المجالات التدريبية العشرة من الدراسة، بدءاً من (١) حاجة قليلة جداً، (٢) حاجة قليلة، (٣) حاجة متوسطة، (٤) حاجة كبيرة، (٥) حاجة كبيرة جداً. ويوضح الجدول (٧) أبعاد المقياس وتوزيع العبارات على كل بُعد.

جدول (٣) أبعاد المقياس وتوزيع العبارات على كل بُعد

الرقم	الأبعاد	عدد العبارات	العبارات
١	بعض الاحتياجات النفسية	٦	٦-١
٢	احتياجات مناسك الحج	٧	١٣-٧
٣	احتياجات التنظيم والتطوير الإداري	٧	٢٠-١٤
٤	احتياجات المحافظة على كرامة المهنة	٥	٢٥-٢١
٥	احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة	٧	٣٢-٢٦
٦	احتياجات التثقيف الصحي	٧	٣٩-٣٣
٧	احتياجات تسويقية	٧	٤٦-٤٠
٨	احتياجات الأمن والسلامة	٦	٥٢-٤٧
٩	احتياجات جودة المهنة	٨	٦٠-٥٣
١٠	احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي	٨	٦٨-٦١
	الدرجة الكلية	٦٨	٦٨-١

صدق الأداة:

للتأكد من صدق المحتوى لأداة الدراسة قام الباحث بعرض المقياس على (١٢) محكماً من المختصين في المجال؛ وذلك لإبداء رأيهم من حيث انتماء العبارات للبعد الذي تنتهي إليه، ووضوح العبارات ودقتها، وسلامتها اللغوية، بالإضافة إلى مدى شمول العبارات للأبعاد، وقد تم الأخذ برأيهم من خلال الاحتفاظ بالعبارات التي أجمع المحكمون على صحتها ومناسبتها لأهداف الدراسة بنسبة ٨٠%، وتم حذف العبارات التي لم تحقق هذا المعيار، كما تم تعديل بعض العبارات. وكذلك تم التأكد من صدق الأداة من خلال حساب صدق الاتساق الداخلي: حيث تم إيجاد معامل الارتباط بين كل عبارة والمجموع الكلي للبعد، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٠٦ - ٠,٩٦٤)، وجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، بينما بلغت عبارات البعد الأول (٣,٢) على التوالي (٠,٣٠٦، ٠,٣٢٨)، والجدول (٨) يوضح الارتباطات.

جدول (٤) معامل الارتباط بين كل عبارة ومجموع كل بُعد

الأبعاد	عدد العبارات						
البعد الأول	١	٢	٣	٤	٥	٦	
معامل الارتباط	٠,٨٣٥**	٠,٣٠٦	٠,٣٢٨	٠,٤٩١**	٠,٧١٤**	٠,٧٩١**	
البعد الثاني	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣
معامل الارتباط	٠,٩٦٤**	٠,٨٣٧**	٠,٨٤٠**	٠,٨٨٤**	٠,٨١٥**	٠,٩٤٧**	٠,٩٣٧**
البعد الثالث	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠
معامل الارتباط	٠,٩٢٢**	٠,٧٨٤**	٠,٧٧٣**	٠,٧٠٧**	٠,٦٨٥**	٠,٨٢٣**	٠,٨٦٦**
البعد الرابع	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥		
معامل الارتباط	٠,٨٤٦**	٠,٥٤٦**	٠,٥٤٩**	٠,٧٢٩**	٠,٨٣٤**		
البعد الخامس	٢٦	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠	٣١	٣٢
معامل الارتباط	٠,٩٤٩**	٠,٨٦٦**	٠,٨٩١**	٠,٨٨٥**	٠,٨٥٧**	٠,٨٥٧**	٠,٩١٧**

	٣٩	٣٨	٣٧	٣٦	٣٥	٣٤	٣٣	البعد السادس
	٠,٨٨٦**	٠,٨٤٦**	٠,٧٠٨**	٠,٩١٠**	٠,٧١٤**	٠,٧٧٠**	٠,٩٣٣**	معامل الارتباط
	٤٦	٤٥	٤٤	٤٣	٤٢	٤١	٤٠	البعد السابع
	٠,٨٦٨**	٠,٨٠١**	٠,٧٤٦**	٠,٨٣٤**	٠,٤٠٩**	٠,٤٥٣**	٠,٨٧٣**	معامل الارتباط
		٥٢	٥١	٥٠	٤٩	٤٨	٤٧	البعد الثامن
		٠,٩٤٤**	٠,٩١٤**	٠,٨٨٧**	٠,٧٦٤**	٠,٦٤٦**	٠,٩٣٦**	معامل الارتباط
٦٠	٥٩	٥٨	٥٧	٥٦	٥٥	٥٤	٥٣	البعد التاسع
٠,٨٦٨**	٠,٨٧٩**	٠,٨٧٩**	٠,٨٥٢**	٠,٨٣٠**	٠,٦٤٦**	٠,٦٩٣**	٠,٩١٦**	معامل الارتباط
٦٨	٦٧	٦٦	٦٥	٦٤	٦٣	٦٢	٦١	البعد العاشر
٠,٥٢٤**	٠,٣٢٠	٠,٦٩٢**	٠,٨٠٤**	٠,٧٨٤**	٠,٧٩١**	٠,٦٨٦**	٠,٧٩٨**	معامل الارتباط

كما تم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٥٨٨ - ٠,٨٧٩). ثبات الأداة: للتأكد من ثبات الأداة تم اعتماد طريقتين: طريقة معامل ثبات ألفا كرونباخ للأداة ككل، وكانت قيمته (٠,٩٨)، كما تم حساب التجزئة النصفية بين مجموع درجات الفقرات ذات العبارات الفردية، ومجموع العبارات الزوجية، وكان يساوي (٠,٧٣٠)، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان وبراون أصبح معامل الثبات (٠,٨٤٤)، وهو يشير إلى إمكانية استخدامه باطمئنان في الدراسة الحالية. تصحيح الأداة: لتفسير الدرجات استخدم الباحث المعيار الآتي:

- إذا كان المتوسط في المدى (١,٨٠ - ١) فدرجة الاحتياج التدريبي قليلة جداً.
- إذا كان المتوسط في المدى (١,٨١ - ٢,٦٠) فدرجة الاحتياج التدريبي قليلة.
- إذا كان المتوسط في المدى (٢,٦١ - ٣,٤٠) فدرجة الاحتياج التدريبي متوسطة.
- إذا كان المتوسط في المدى (٣,٤١ - ٤,٢٠) فدرجة الاحتياج التدريبي كبيرة.
- إذا كان المتوسط في المدى (٤,٢١ - ٥,٠٠) فدرجة الاحتياج التدريبي كبيرة جداً.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج السؤال الأول: ما الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد الدراسة وعلى الأداة ككل، والجدول (١٠) يوضح النتيجة.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد أداة الدراسة والدرجة الكلية مرتبة

تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية (ن = ١٨٦)

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الاحتياج التدريبي
٣	احتياجات التنظيم والتطوير الإداري	٣,٩٧	٠,٩٠	الأولى	بدرجة كبيرة
٤	احتياجات المحافظة على كرامة المهنة	٣,٩٦	١,٠١	الثانية	بدرجة كبيرة
٨	احتياجات الأمن والسلامة	٣,٨٥	١,٠٠	الثالثة	بدرجة كبيرة
٦	احتياجات التثقيف الصحي	٣,٨٢	٠,٩٠	الرابعة	بدرجة كبيرة
٩	احتياجات جودة المهنة	٣,٧٨	١,٠١	الخامسة	بدرجة كبيرة

٧	احتياجات تسويقية	٣,٧٧	٠,٩١	السادسة	بدرجة كبيرة
١	بعض الاحتياجات النفسية	٣,٧٤	٠,٨٩	الثامنة	بدرجة كبيرة
٥	احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة	٣,٧٣	١,١٣	السابعة	بدرجة كبيرة
٢	احتياجات مناسك الحج	٣,٥٥	١,٠٩	التاسعة	بدرجة كبيرة
١٠	احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي	٣,٢٣	١,١٠	العاشرة	بدرجة متوسطة
	الدرجة الكلية	٣,٧٥	٠,٧٥	-	بدرجة كبيرة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي الكلي لتقدير أفراد العينة لأبعاد الدراسة العشرة بلغ (٣,٧٥)، ويقع ضمن المدى (٣,٤١ - ٤,٢٠)، ويشير إلى أن الاحتياج التدريبي لأبعاد الدراسة بصفة عامة جاء بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. حيث احتل الاحتياج التدريبي (التنظيم والتطوير الإداري) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٧)، وجاء الاحتياج التدريبي (المحافظة على كرامة المهنة) في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٩٦)، والاحتياج التدريبي (الأمن والسلامة) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٣,٨٥). وجاءت الاحتياجات التدريبية في الترتيب من الرابع إلى التاسع (التثقيف الصحي، وجودة المهنة، واحتياجات تسويقية، واحتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، وبعض الاحتياجات النفسية، واحتياجات مناسك الحج)، في حين جاءت احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي بدرجة احتياج تدريبي متوسطة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٢٣). ويعزو الباحث سبب تقديرات أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة لمعظم الاحتياجات التدريبية إلى أهمية اقتناعهم بأهمية هذه الاحتياجات التدريبية ووعيمها؛ لأن النمو المهني والتحسين المستمر مرتبط بمدى قيامهم بمهام الضيافة لضيوف الرحمن بشكل متقن. وقد يرجع الباحث سبب اختيار أفراد العينة احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي في الترتيب الأخير إلى اعتقادهم بأن هذه الكفايات يستطيعون اكتسابها من خلال الخبرة والتعاون المشترك مع بعضهم في العمل. ومن وجهة نظر الباحث أن تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية وحصرها يمثل محور الارتكاز لتوجيه وتصميم البرامج التدريبية لتلبية هذه الاحتياجات؛ لأن هذه الاحتياجات (العشرة) هي بمثابة مبادرات تسعى الدراسة الحالية إلى تليتها لتندمج مع أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ المرتبط بوزارة الحج والعمرة. وقد اتفقت معظم الدراسات السابقة جزئياً على أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية لتأهيل العاملين في المهن المختلفة، ومنها: دراسات (البحي، ١٤٢٩؛ العيصي، ٢٠٠٩؛ المبعوث، ٢٠١٠؛ فرحان، ١٤٣٣؛ Marie, et al, ٢٠١٣؛ العمران، ١٤٣٤؛ الجهوري، ٢٠١٤؛ القرني، ٢٠١٤؛ البواري، ٢٠١٤؛ ريم الله، ٢٠١٦؛ جزر، ٢٠١٦؛ Janice, Yang, ٢٠١٦)، واختلفت مع دراسة (التلياني، بدير، السراج، ٢٠١٢).

نتائج السؤال الثاني: هل تختلف الاحتياجات التدريبية المهنية لدى العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف باختلاف المتغيرات الديموجرافية التالية: (المستوى التعليمي، مؤسسات أرباب الطوائف، سنوات العمل في المؤسسة، وعدد المشاركة في الدورات التدريبية)؟ وللإجابة عن صحة هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مدى وجود الفروق الظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة، واستخدمت الدراسة الحالية تحليل التباين أحادي الاتجاه لمعرفة إذا ما كانت هذه الفروق الظاهرية ذات دالة إحصائية، واختبار "شيفيه" لمعرفة اتجاه هذه الفروق، تبعاً للمتغيرات الآتية:

- حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول (٦) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستجابات أفراد العينة على الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس وفقاً لمتغير المستوى التعليمي (ن=١٨٦)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بعض الاحتياجات النفسية	بين المجموعات	٤,٨٤٠	٣	١,٦١٣	٢,٠٤٣	١١٠٠
	داخل المجموعات	١٤٣,٧٦٣	١٨٢	٧٩٠٠		

			١٨٥	١٤٨,٦٠٣	المجموع	
.٥٤٠.	٢,٥٩٢	٣,٠٣٤	٣	٩,١٠٢	بين المجموعات	احتياجات مناسك الحج
		١,١٧١	١٨٢	٢١٣,٠٣٣	داخل المجموعات	
			١٨٥	٢٢٢,١٣٥	المجموع	
٤٩٨٠.	٧٩٥٠.	٦٤٢٠.	٣	١,٩٢٥	بين المجموعات	احتياجات التنظيم والتطوير الإداري
		٨٠٧٠.	١٨٢	١٤٦,٨٥٩	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٤٨,٧٨٤	المجموع	
٢٥٤٠.	١,٣٦٧	١,٤٠٤	٣	٤,٢١٣	بين المجموعات	احتياجات المحافظة على كرامة المهنة
		١,٠٢٨	١٨٢	١٨٧,٠٢٠	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٩١,٢٣٣	المجموع	
.٩٢٠.	٢,١٨٣	٢,٧٤٦	٣	٨,٢٣٨	بين المجموعات	احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة
		١,٢٥٨	١٨٢	٢٢٨,٩٠٢	داخل المجموعات	
			١٨٥	٢٣٧,١٣٩	المجموع	
٣٨٥٠.	١,٠٢٠.	٨٣٨٠.	٣	٢,٥١٤	بين المجموعات	احتياجات التثقيف الصحي
		٨٢١٠.	١٨٢	١٤٩,٤٩٧	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٥٢,٠١١	المجموع	
٧٧٢٠.	٣٧٣٠.	٣١٣٠.	٣	٩٣٨.	بين المجموعات	احتياجات تسويقية
		٨٣٨٠.	١٨٢	١٥٢,٤٩٠	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٥٣,٤٢٨	المجموع	
٥٩٠٠.	٦٤١٠.	٦٤٩٠٠.	٣	١,٩٤٦	بين المجموعات	احتياجات الأمن والسلامة
		١,٠١٣	١٨٢	١٨٤,٣٤٥	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٨٦,٢٩١	المجموع	
٣٥٣٠.	١,٠٩٤	١,١١٧	٣	٣,٣٥٠	بين المجموعات	احتياجات جودة المهنة
		١,٠٢٠	١٨٢	١٨٥,٧٠٥	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٨٩,٠٥٥	المجموع	
.٤١٠.	٢,٨٠٩	٣,٣٤٦	٣	١٠,٠٣٩	بين المجموعات	احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي
		١,١٩١	١٨٢	٢١٦,٨١٤	داخل المجموعات	
			١٨٥	٢٢٦,٨٥٣	المجموع	
٢٢٢٠.	١,٤٧٩	٨٣٧٠.	٣	٢,٥١٢	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٥٦٦٠.	١٨٢	١٠٣,٠٣٥	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٠٥,٥٤٦	المجموع	

* مستوى الدلالة (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق الآتي:

- لا توجد فروق بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف على اختلاف مستوياتهم التعليمية في مدى الحاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية في الأبعاد التالية: (بعض الاحتياجات النفسية ' احتياجات التنظيم والتطوير الإداري ، احتياجات المحافظة على كرامة المهنة ، احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة ، احتياجات الثقيف الصحي - احتياجات تسويقية ، احتياجات الأمن والسلامة ، و احتياجات جودة المهنة) والدرجة الكلية، وهذا يعني عدم اختلاف آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني على أغلب الاحتياجات التدريبية السابقة باختلاف المستوى العلمي؛ لأن قيمة "ف" لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية (= ٠,٠٥)، مما يعني عدم اختلاف نظرة أفراد العينة في تقديرهم لدرجة احتياجاتهم التدريبية المهنية باختلاف المستوى التعليمي. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة على اختلاف مستوياتهم التعليمية بحاجة إلى التدريب على هذه الاحتياجات التدريبية بصورة أكبر.
- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف بين فئات المستوى التعليمي الأربع (المرحلة الثانوية، مرحلة الدبلوم، المرحلة الجامعية، و مرحلة الدراسات العليا) حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية في الاحتياج العاشر (شبكات التواصل الاجتماعي)؛ حيث بلغت قيمة "ف" (٢,٨٠٩)، وهي قيمة دالة عند مستوى (= ٠,٠٥)، ولمعرفة أي الفئات تختلف عن الأخرى في متغير المستوى التعليمي (المرحلة الثانوية- مرحلة الدبلوم، المرحلة الجامعي، و مرحلة الدراسات العليا) تم إجراء المقارنات البعدية لتحديد هذه الفروق باستخدام اختبار (شيفيه)؛ حيث لم تظهر نتائج المقارنات البعدية أية فروق بين أفراد العينة من ذوي المرحلة الثانوية وبقية المراحل التعليمية في بُعد احتياجات مناسك الحج، وبُعد احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي. وتتفق نتائج هذه الدراسة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسات (البقي، ٢٠٠٩؛ المبعوث، ٢٠١٠؛ فرحان، ١٤٣٣). واختلفت الدراسة الحالية مع دراسات (Riazmm, Mirza, ٢٠١٢، ريم الله، ٢٠١٦).

- حسب متغير مؤسسات أرباب الطوائف:

جدول (٧) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستجابات أفراد العينة على الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس وفقاً لمتغير مؤسسات أرباب الطوائف (ن=١٨٦)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بعض الاحتياجات النفسية	بين المجموعات	٨,٨٦٠	٣	٢,٩٥٣	٣,٨٤٦	.١١٠
	داخل المجموعات	١٣٩,٧٤٤	١٨٢	٧٦٨٠		
	المجموع	١٤٨,٦٠٣	١٨٥			
احتياجات مناسك الحج	بين المجموعات	١٩,٣٥٥	٣	٦,٤٥٢	٥,٧٩١	.٠٠٠١
	داخل المجموعات	٢٠٢,٧٨٠	١٨٢	١,١١٤		
	المجموع	٢٢٢,١٣٥	١٨٥			
احتياجات التنظيم والتطوير الإداري	بين المجموعات	١٣,٠٢٦	٣	٤,٣٤٢	٥,٨٢١	.٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٣٥,٧٥٨	١٨٢	٧٤٦		
	المجموع	١٤٨,٧٨٤	١٨٥			
احتياجات المحافظة على كرامة المهنة	بين المجموعات	١٦,٢٧٤	٣	٥,٤٢٥	٥,٦٤٣	.٠٠٠١
	داخل المجموعات	١٧٤,٩٥٩	١٨٢	٩٦١		

			١٨٥	١٩١,٢٣٣	المجموع	
٠,٠٣٦	٢,٨٩٩	٣,٦٠٦	٣	١٠,٨١٧	بين المجموعات	احتياجات تاريخية عن
		١,٢٤٤	١٨٢	٢٢٦,٣٢٣	داخل المجموعات	مدينتي مكة المكرمة
			١٨٥	٢٣٧,١٣٩	المجموع	والمدينة المنورة
١٢٦٠	١,٩٢٩	١,٥٦١	٣	٤,٦٨٤	بين المجموعات	احتياجات التثقيف
		٨٠٩٠	١٨٢	١٤٧,٣٢٦	داخل المجموعات	الصحي
			١٨٥	١٥٢,٠١١	المجموع	
٠٠٧٠	٤,٢١٣	٣,٣٢١	٣	٩,٩٦٣	بين المجموعات	احتياجات تسويقية
		٧٨٨٠	١٨٢	١٤٣,٤٦٤	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٥٣,٤٢٨	المجموع	
٠٠٤٠	٤,٦٨٧	٤,٤٥٤	٣	١٣,٣٦١	بين المجموعات	احتياجات الأمن
		٩٥٠٠	١٨٢	١٧٢,٩٣٠	داخل المجموعات	والسلامة
			١٨٥	١٨٦,٢٩١	المجموع	
٠١٨٠	٣,٤٤٨	٣,٣٨٩	٣	١٠,١٦٨	بين المجموعات	احتياجات جودة المهنة
		٩٨٣٠	١٨٢	١٧٨,٨٨٧	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٨٩,٠٥٥	المجموع	
٠١٠٠	٣,٨٨٦	٤,٥٥٢	٣	١٣,٦٥٧	بين المجموعات	احتياجات شبكات
		١,١٧١	١٨٢	٢١٣,١٩٧	داخل المجموعات	التواصل الاجتماعي
			١٨٥	٢٢٦,٨٥٣	المجموع	
٠٠٠٠	٦,٩٣٢	٣,٦٠٨	٣	١٠,٨٢٤	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٥٢٠٠	١٨٢	٩٤,٧٢٣	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٠٥,٥٤٦	المجموع	

* مستوى الدلالة (٠,٠١) ** مستوى الدلالة (٠,٠٥)

بالنظر إلى الجدول (٧) يتبين الآتي:

- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات آراء العاملين في فئات مؤسسات أرباب الطوائف الأربع (المطوفون ، الأدلاء ، الوكلاء ، و الزمامة) حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية، والدرجة الكلية في الاحتياجات التدريبية الآتية (التنظيم والتطوير الإداري، المحافظة على كرامة المهنة، الأمن والسلامة، جودة المهنة، تسويقية، بعض الاحتياجات النفسية، مناسك الحج، وشبكات التواصل الاجتماعي). ولتحديد الفروق بين أي الفئات تختلف عن الأخرى، قام الباحث بإجراء اختبار (شيفيه)، وجاءت النتائج كالتالي:
- توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين العاملين من المطوفين والوكلاء لصالح المطوفين، ترجع إلى زيادة متوسطات آراء المطوفين في الاحتياجات التدريبية الآتية: بعض الاحتياجات النفسية بمتوسط (٣,٨١)، احتياجات مناسك الحج بمتوسط (٣,٦٤)، احتياجات التنظيم والتطوير الإداري بمتوسط (٤,٠٩)، احتياجات المحافظة على كرامة المهنة بمتوسط (٤,٠٥)، احتياجات تسويقية بمتوسط (٣,٨٩)، احتياجات الأمن والسلامة بمتوسط (٣,٩٩)، شبكات التواصل الاجتماعي بمتوسط (٣,٣٧)، وفي الدرجة الكلية بمتوسط (٣,٨٤)، كما لا توجد فروق بين بقية أفراد العينة من العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف الأخرى. حيث أشار المطوفون إلى

حاجاتهم للتدريب المهني أكبر من العاملين في مكاتب الوكلاء الموحد، كما لا توجد فروق بين أفراد العينة العاملين في مكتب الأدلاء، ومكتب الزمامة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إدراك العاملين من المطوفين بحكم خبرتهم وتجاربهم الميدانية ضرورة إشباع دافع التدريب المهني لهذه الاحتياجات.

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين العاملين من الأدلاء والوكلاء لصالح الأدلاء، ترجع إلى زيادة متوسط آراء الأدلاء في الاحتياجات التدريبية الآتية: بعض الاحتياجات النفسية بمتوسط (3,83)، احتياجات مناسك الحج بمتوسط (3,82)، احتياجات التنظيم والتطوير الإداري بمتوسط (4,09)، احتياجات المحافظة على كرامة المهنة بمتوسط (4,20)، وفي الدرجة الكلية بمتوسط (3,86)، كما لا توجد فروق بين بقية أفراد العينة من العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف الأخرى. حيث عبّر أفراد العينة من العاملين في الأدلاء عن احتياجهم التدريبي بدرجة كبيرة مقارنةً بآراء العاملين في مكاتب الوكلاء الموحد، وقد يُرجع الباحث السبب في ذلك إلى إدراك العاملين من الأدلاء دور هذه الاحتياجات التدريبية في عملهم في سبيل سعي العاملين في مكتب الأدلاء إلى الارتقاء بالخدمات التي يقدمونها لضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام وزوّار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسات (البعي، 1429؛ السويدي، 2011؛ فرحان، 1433) التي أشارت إلى وجود فروق دالة تُعزى إلى طبيعة المسعى الوظيفي.

- كما أظهرت بيانات الجدول (22) عدم وجود فروق بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف على اختلاف فئاتهم الوظيفية في مدى الحاجة إلى التدريب المهني على تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية في بُعد (احتياجات التثقيف الصحي)، حيث بلغ مستوى الدلالة أكبر من قيمة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني تشابه الاحتياجات التدريبية المهنية في هذا الاحتياج، بغض النظر عن المؤسسة التي يعملون فيها، أي أن الفروق بين المطوفين، والأدلاء، والوكلاء، والزممامة على هذا البعد قد حدثت نتيجةً للصدفة ولل فروق الطبيعية. وبالتالي لا تختلف نظرة أفراد العينة في تقديرهم لدرجة احتياجهم التدريبية المهنية باختلاف مؤسسات أرباب الطوائف.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المطوفين، والأدلاء، والوكلاء، والزممامة مدركين أهمية التدريب على احتياجات التثقيف الصحي، ويمكن إرجاع السبب أيضاً إلى أن العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف لم يتلقوا دوراتٍ تدريبيةً في مجال التثقيف الصحي؛ لذا فمن الطبيعي أن تكون استجاباتهم متقاربةً بغض النظر عن المؤسسات التي يعملون فيها. ولم تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة لاختلاف عينة الدراسة. واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسات (المبعوث، 2010؛ Marie, et al, 2013).

- حسب متغير سنوات العمل في المؤسسة:

جدول (8) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستجابات أفراد العينة على الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس وفقاً لمتغير سنوات العمل في المؤسسة (ن=186)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بعض الاحتياجات النفسية	بين المجموعات	3,963	3	1,321	1,662	1770
	داخل المجموعات	144,641	182	7950		
	المجموع	148,603	185			
احتياجات مناسك الحج	بين المجموعات	6,240	3	2,080	1,703	1580
	داخل المجموعات	215,895	182	1,186		
	المجموع	222,135	185			
احتياجات التنظيم والتطوير الإداري	بين المجموعات	1,557	3	5190	6420	5890
	داخل المجموعات	147,227	182	8090		
	المجموع	148,784	185			
احتياجات المحافظة على كرامة المهنة	بين المجموعات	3,512	3	1,171	1,135	3360
	داخل المجموعات	187,721	182	1,031		

			١٨٥	١٩١,٢٣٣	المجموع	
٢٩٧.	١,٢٤.	١,٥٨٤	٣	٤,٧٥١	بين المجموعات	احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة
		١,٢٧٧	١٨٢	٢٣٢,٣٨٩	داخل المجموعات	
			١٨٥	٢٣٧,١٣٩	المجموع	
٨٤٤.	٢٧٤.	٢٢٨.	٣	٦٨٤.	بين المجموعات	احتياجات التثقيف الصحي
		٨٣١.	١٨٢	١٥١,٣٢٦	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٥٢,٠١١	المجموع	
٦٥٢.	٥٤٦.	٤٥٦.	٣	١,٣٦٨	بين المجموعات	احتياجات تسويقية
		٠,٨٣٥	١٨٢	١٥٢,٠٦٠	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٥٣,٤٢٨	المجموع	
٥٨٧.	٠,٦٤٥	٠,٦٥٤	٣	١,٩٦١	بين المجموعات	احتياجات الأمن والسلامة
		١,٠١٣	١٨٢	١٨٤,٣٣٠	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٨٦,٢٩١	المجموع	
٠,٩٧٧	٠,٦٨٠	٠,٧٠٠	٣	٢١١.	بين المجموعات	احتياجات جودة المهنة
		١,٠٣٨	١٨٢	١٨٨,٨٤٤	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٨٩,٠٥٥	المجموع	
٠,٩٧٠	٠,٠٨١	٠,١٠٠	٣	٣٠١.	بين المجموعات	احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي
		١,٢٤٥	١٨٢	٢٢٦,٥٥٢	داخل المجموعات	
			١٨٥	٢٢٦,٨٥٣	المجموع	
٠,٦٩٣	٠,٤٨٥	٠,٢٧٩	٣	٨٣٧.	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٥٧٥.	١٨٢	١٠٤,٧٠٩	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٠٥,٥٤٦	المجموع	

يتضح من الجدول السابق (٨) عدم وجود فروق بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف على اختلاف سنوات العمل في المؤسسة (٥- أقل ١٠ سنوات- ١١-٢٠ سنة- ٢١- ٣٠ سنة- أكثر من ٣٠ سنة) في مدى الحاجة إلى التدريب المهني على جميع الاحتياجات التدريبية، وفي الدرجة الكلية، وهذا يعني عدم اختلاف وجهة نظر العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني في جميع الاحتياجات التدريبية المهنية العشرة. وأن هذه النتيجة جاءت غير متوقعة؛ إذ كان من المتوقع أن يكون لقلة سنوات العمل في المؤسسة أثر إيجابي واضح لتقديرات أفراد العينة لاحتياجاتهم التدريبية؛ نظرًا إلى أن قلة سنوات العمل في المؤسسة أكثر حاجة إلى الدورات التدريبية بحكم قصر ممارستهم لطبيعة العمل وخبرتهم فيه، وبالتالي تميزهم عن أصحاب سنوات العمل الأكثر في المؤسسة، وقد يمزو الباحث السبب في ذلك إلى أن تحديد الاحتياج التدريبي هدف أساسي وخطوة مهمة لعملية التدريب منذ بداية الالتحاق بالوظيفة، بصرف النظر عن عدد سنوات العمل، كذلك قد يُعزى انتفاء الفروق إلى أن الظروف التدريبية التي مرَّ بها جميع أفراد العينة من ذوي سنوات العمل المختلفة متساوية. لذا فمن الطبيعي أن تكون استجاباتهم متقاربة، بغض النظر عن عدد سنوات العمل في المؤسسة. واتفقت هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (ريم لله، ٢٠١٦) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير سنوات العمل. واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسات (القبلي، ١٤٢٩؛ المبعوث، ٢٠١٠؛ السوداني، ٢٠١١؛ فرحان، ١٤٣٣؛ جزر، ٢٠١٦).

حسب متغير عدد المشاركة في الدورات التدريبية:

جدول (٩) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستجابات أفراد العينة على الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس وفقاً لتغير عدد المشاركة في الدورات التدريبية (ن=١٨٦)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بعض الاحتياجات النفسية	بين المجموعات	٢,٦١٤	٣	٠,٨٧١	١,٠٨٦	٣٥٦.
	داخل المجموعات	١٤٥,٩٨٩	١٨٢	٨٠٢٠.		
	المجموع	١٤٨,٦٠٣	١٨٥			
احتياجات مناسك الحج	بين المجموعات	٤,٤١٦	٣	١,٤٧٢	١,٢٣١	٣٠٠.
	داخل المجموعات	٢١٧,٧١٩	١٨٢	١,١٩٦		
	المجموع	٢٢٢,١٣٥	١٨٥			
احتياجات التنظيم والتطوير الإداري	بين المجموعات	٨,٠٤٦	٣	٢,٦٨٢	٣,٤٦٨	٠١٧.
	داخل المجموعات	١٤٠,٧٣٨	١٨٢	٧٧٣٠.		
	المجموع	١٤٨,٧٨٤	١٨٥			
احتياجات المحافظة على كرامة المهنة	بين المجموعات	٦,٢٤٩	٣	٢,٠٨٣	٢,٠٤٩	١٠٩.
	داخل المجموعات	١٨٤,٩٨٤	١٨٢	١,٠١٦		
	المجموع	١٩١,٢٣٣	١٨٥			
احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة	بين المجموعات	٦,٥٤٨	٣	٢,١٨٣	١,٧٢٣	٠,١٦٤
	داخل المجموعات	٢٣٠,٥٩٢	١٨٢	١,٢٦٧		
	المجموع	٢٣٧,١٣٩	١٨٥			
احتياجات التثقيف الصحي	بين المجموعات	٢,٦٠٢	٣	٠,٨٦٧	١,٠٥٦	٣٦٩.
	داخل المجموعات	١٤٩,٤٠٩	١٨٢	٨٢١٠.		
	المجموع	١٥٢,٠١١	١٨٥			
احتياجات تسويقية	بين المجموعات	٦,٥٣٩	٣	٢,١٨٠	٢,٧٠١	٠٤٧.
	داخل المجموعات	١٤٦,٨٨٩	١٨٢	٨٠٧٠.		
	المجموع	١٥٣,٤٢٨	١٨٥			
احتياجات الأمن والسلامة	بين المجموعات	١,٨١١	٣	٦٠٤٠.	٥٩٦.	٦١٩.
	داخل المجموعات	١٨٤,٤٨٠	١٨٢	١,٠١٤		
	المجموع	١٨٦,٢٩١	١٨٥			
احتياجات جودة المهنة	بين المجموعات	٣,٨٨٤	٣	١,٢٩٥	١,٢٧٣	٢٨٥.
	داخل المجموعات	١٨٥,١٧١	١٨٢	١,٠١٧		
	المجموع	١٨٩,٠٥٥	١٨٥			
احتياجات شبكات	بين المجموعات	٣,٦٦٣	٣	١,٢٢١	٩٩٦.	٠,٣٩٦

		١,٢٢٦	١٨٢	٢٢٣,١٩٠	داخل المجموعات	التواصل الاجتماعي
			١٨٥	٢٢٦,٨٥٣	المجموع	
٠,١٧٣	١,٦٧٧	٠,٩٤٧	٣	٢,٨٤٠	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٥٦٤٠	١٨٢	١٠٢,٧٠٧	داخل المجموعات	
			١٨٥	١٠٥,٥٤٦	المجموع	

* مستوى الدلالة (= ٠,٠٥).

بالنظر إلى الجدول السابق يتبين الآتي:

- لا توجد فروق بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف، على اختلاف عدد المشاركة في الدورات: (دورتان فأقل، ٤-٣، ٦-٥، ٦ فأكثر) في مدى الحاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية في سبع احتياجات، وهي: (بعض الاحتياجات النفسية، احتياجات مناسك الحج، احتياجات المحافظة على كرامة المهنة، احتياجات تاريخية عن مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة - احتياجات الأمن والسلامة، احتياجات جودة المهنة، و احتياجات شبكات التواصل الاجتماعي)، والدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة لهذه الأبعاد والدرجة الكلية أكبر من قيمة (= ٠,٠٥). وهذا يعني عدم اختلاف وجهة نظر العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني في جميع الاحتياجات التدريبية المحددة. ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن جميع العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف على اختلاف عدد المشاركة في الدورات التدريبية بحاجة إلى التدريب في الاحتياجات التدريبية السابقة؛ وذلك لأهمية هذه الاحتياجات العملية التدريبية، و لرفع الكفاية المهنية في صناعة الضيافة وتجويدها عند التعامل مع ضيوف الرحمن. وقد اختلفت الدراسة الحالية مع نتيجة دراسات (السويداني، ٢٠١١؛ فرحان، ١٤٣٣؛ ريم الله، ٢٠١٦) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً تعزى إلى متغير الدورات التدريبية.

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (= ٠,٠٥) بين متوسطات آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف بين فئات عدد المشاركة في الدورات التدريبية الأربع (دورتان فأقل، ٤-٣، ٦-٥، ٦ فأكثر) حول مدى الحاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية في احتياجات التنظيم والتطوير الإداري، والاحتياجات التسويقية، حيث بلغت قيمة (ف) للبعدين على التوالي (٣,٤٦٨ - ٢,٧٠١) بمستوى دلالة (٠,٠٤٧-٠,١٧)، ولتحديد أي الفئات تختلف عن الأخرى قام الباحث باستخدام اختبار (شيفيه)، وجاءت النتائج على النحو الآتي:

- هناك فروقاً دالة إحصائياً ترجع إلى زيادة متوسط آراء العاملين في مؤسسات أرباب الطوائف المشاركين في (٤-٣) دورات بمتوسط مقداره (٤,٣٨)، وهذا يعني أن هؤلاء العاملين ممن شاركوا في (٤-٣) دورات أكثر حاجة إلى التدريب المهني على الاحتياجات التدريبية المهنية في هذين الجانبين عن غيرهم في بقية الفئات الأخرى. وقد يرجع الباحث السبب في ذلك إلى وعي المشاركين في دورات تدريبية (٣-٤) بأثر هذه الاحتياجات التدريبية التي قد تساعدهم على التنظيم والتطوير الإداري في عملهم، بالإضافة إلى دور التسويق كعامل جذب لضيوف الرحمن للحج والزيارة؛ مما قد يزيد في تحسين وجود صناعة الضيافة. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسات (البقي، ١٤٢٩؛ المبعوث، ٢٠١٠؛ السويداني، ٢٠١١؛ فرحان، ١٤٣٣؛ ريم الله، ٢٠١٦، ٢٠١٦، Janice, Yang, ٢٠١٦) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى إلى متغير الدورات التدريبية.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة أوصى الباحث بالآتي:

- التوجيه إلى ترجمة الاحتياجات التدريبية المهنية إلى مبادرات تدريبية.

- التوجيه إلى تصميم برامج إرشادية لتدريب وتأهيل أفراد عينة الدراسة في مختلف الاحتياجات التي أظهرها العاملون في مؤسسات أرباب الطوائف احتياجاتهم إلى التدريب علمياً.

- التوجيه لإجراء المزيد من الدراسات؛ لتشمل الجهات ذات العلاقة بمؤسسات أرباب الطوائف، مثل: شركات حجاج الداخل، ومكاتب شئون الحجاج، والوكالات السياحية (المنظم)، والنقابة العامة للسيارات.

- التوجيه لإعداد وثيقة للميثاق الأخلاقي للعاملين في مؤسسات أرباب الطوائف.

المراجع:

- ١- أبو زعيزع، عبدالله. (٢٠١٣). مقدمة في الإرشاد المهني. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- ٢- برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠. (٢٠١٦). أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية. الرياض. من: www.vision.gov.sa
- ٣- البقي، محمد عبدالله. (١٤٢٩). الاحتياجات التدريبية للقيادات الإدارية (دراسة تطبيقية على ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ٤- البواري، فيصل بن عبدالله. (٢٠١٤). آليات وأدوات تحديد الاحتياجات التدريبية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. الإدارة العامة. (السعودية). س٥٤، ٤٤، ٥٩٧ - ٦٣٨.
- ٥- التصنيف العربي المعياري للمهن. (٢٠٠٨). المشروع الإقليمي للتعاون العربي الألماني في مجال التعليم والتدريب المهني والتقني. منظمة العمل العربية بالتعاون مع المؤسسة الألمانية للتعاون التقني GTZ.
- ٦- التلاني، نهاية؛ وبدير، رامز؛ والسراج، رجب. (٢٠١٢). واقع تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر المديرين التنفيذيين. مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية. فلسطين، المجلد ٢٦، (٧)، ١٥٨٥ - ١٦٣٤.
- ٧- جزر، محمد أحمد فتحي. (٢٠١٦). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة في ضوء متطلبات الحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني. المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة - مصر ع٧٦، ٣٠٧ - ٣٣٠.
- ٨- حلي، أحمد. (٢٠١٦). الطوافة والرؤية المستقبلية (١). صحيفة مكة الإلكترونية، ١٦/٠٨/٠٧، اليوم الاثنين، الساعة ٨:٠٠ م. من <http://www.makkaahnews.net>
- ٩- حمود، محمد عبدالحميد الشيخ؛ وعبدالله، محمد قاسم. (٢٠١٦). التوجيه والإرشاد المهني. عمان: دار الإعصار العلمية للنشر والتوزيع.
- ١٠- الرفادة. (١٤٣٨). كوادرات الطوائف ترسم لوحة مشرقة وأداءً مشرفاً في موسم حج ١٤٣٧هـ، بالتخطيط والتدريب والتجهيزات وتضامير الجهود. الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف. العدد الخامس عشر، محرم ١٤٣٨هـ. إشراف وزارة الحج والعمرة، مكة المكرمة.
- ١١- ريم الله، خالد بن محمد مهم علي. (٢٠١٦). الاحتياجات التدريبية للمساعدين الإداريين في المدارس بمدينة مكة المكرمة في ضوء الدليل التنظيمي للمدارس من وجهة نظر المديرين والوكلاء والمساعدين الإداريين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ١٢- السكارنه، بلال خلف. (٢٠١١). اتجاهات حديثة في التدريب. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ١٣- السكارنه، بلال خلف. (٢٠١٧). دراسات إدارية معاصرة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان.
- ١٤- سليم، عبدالعزيز إبراهيم. (٢٠١٣). علم النفس المهني. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- ١٥- السويداني، عامر أحمد. (٢٠١١). الاحتياجات التدريبية للعمال وعلاقتها بالكفاية الإنتاجية. مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧، سوريا، ملحق، ٧٥١-٧٥٢.
- ١٦- السيد، نادية حسن. (٢٠١١). تحديد الاحتياجات التدريبية للمعلمين في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة. مستقبل التربية العربية - مصر، مج ١٨، ٧٢٤، ٣٨٣ - ٤٤٤.
- ١٧- الشريف، رجاء بنت يحيى أحمد. (٢٠٠٩). تقييم جودة خدمات مؤسسات الطوافة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، ع ١٤، ٣٧٩ - ٤١٧.
- ١٨- شمس، حمد الجهوري. (٢٠١٤). الاحتياجات التدريبية للقيادات التربوية في المديرية العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- ١٩- الظاهر، نعيم إبراهيم. (٢٠٠٩). تنمية الموارد البشرية. إريد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- ٢٠- العصيمي، محمد بن دخيل؛ محمد سيد حمزاوي. (٢٠٠٩). تحديد الاحتياجات التدريبية للمدربين العاملين في معهد ومراكز تدريب الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- ٢١- العمران، عمران عبدالعزيز. (١٤٣٤). الاحتياجات التدريبية لمشرفي التوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- ٢٢- فرحان، محمد. (١٤٣٣). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى في ظل أدوارهم المهنية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ٢٣- القرني، يعن الله علي. (٢٠١٤). تحليل الاحتياجات التدريبية لوظيفة العضو الميداني في هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مجال الاتصال الإنساني. عالم التربية - مصر س١٥، ٤٦٤، ١٧٥ - ٢٠٦.
- ٢٤- المبعوث، صالح محمد. (٢٠١٠). الاحتياجات التدريبية لرجال الحسبة من وجهة نظر العاملين بفرع هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمنطقة مكة المكرمة. ندوة الحسبة وعناية المملكة العربية السعودية بها - الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر - السعودية. مج٢، ٢٨٣ - ٤٩١.
- ٢٥- المشعان، سلطان عويد. (١٩٩٣). التوجيه المهني. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- ٢٦- مصطفى، علي أحمد سيد؛ هلال، صابر إبراهيم. (٢٠١٤). الإرشاد المهني ونظرياته. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- ٢٧- ملحم، سامي. (٢٠١٥). مبادئ التوجيه والإرشاد المهني. عمان: دار الإعصار العلمية للنشر والتوزيع.
- ٢٨- الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف (١٤٣٦). التقرير السنوي. إشراف وزارة الحج والعمرة، مكة المكرمة.
- ٢٩- يعقوب، العادل عاجب. (٢٠٠٢). الإخفاق في تحديد الاحتياجات التدريبية معوقاً للعملية التدريبية. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، مج ١٧، ع ٣٣، ٣٢٣ - ٣٥٧.
- ٣٠- Hughes, M & Wearing, M. (٢٠٠٧). Organizations and management in social work, London, SAGE Publications .
- ٣١- Iqbal, Muhammad Zahid; Khan, Ahmad (2011). The growing concept and uses of training needs assessment. Journal of European Industrial Training; Bradford. 5. 35K 439- 466.
- ٣٢- Janice, Gaspard; Yang ,Che-Ming. (٢٠١٦). Training needs assessment of health care professionals in a developing country: the example of Saint Lucia. BMC Medical Education, London, ١٦:١١٢, DOI ١٠.١١٨٦/s١٢٩٠٩٠٠١٦٠٠٦٣٨٠٩.
- ٣٣- Khan ,Asad ,Masrek ,Mohamad Noorman (٢٠١٧). Training needs analysis based on mismatch between the acquired and required levels of collection management skills of academic librarians. Collection Building, Vol. ٣٦ Iss, ١ :pp.٢٠ – ٢٨.
- ٣٤- Marie, Ann Marie; Gyongyi, Kovács; Andrea, Masini; Alain, Vaillancourt; Wassenhove, Luk Van (2013). Exploring the link between the humanitarian logistician and training needs. Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management; Bingley, ٣, ٢, ١٢٩-١٤٨.
- ٣٥- Mirza ,Amna Asrar ,Riazmm Sumaira (٢٠١٢). (Training needs assessment in Islamic banking sector. Qualitative Research in Financial Markets, Vol ٣/٢. ٤ Iss. ١٤٢- ١٥٥.
- ٣٦- Zlatko, Nedelko; Elena, CirnuHYPERLINK "http://search.proquest.com/education/indexinglinkhandler/sng/au/Cirnu,+Carmen+Elena/\$N?accountid=142908", Carmen _____; Vojko, PotocanHYPERLINK "http://search.proquest.com/education/indexinglinkhandler/sng/au/Potocan,+Vojko/\$N?accountid=142908", (2016). Knowledge Management Utilize in Organization: Empirical Evidence. The International Scientific Conference eLearning and Software for Education ;Bucharest: "Carol I" National Defence University, ١: ١٢٢- ١٢٧.
- ٣٧- Zunker.G.Vernon (٢٠١٥). Career Counseling, ٩ Th Ed. Brooks Cole Publishing. California.