

Research Paper

Explanation the effective factors on improving the quality of training of health care network staff

Seyed Ali Shamsnia ¹, Kamran Mohammad Khani ^{2*}, Nader Gholi Ghorchian³, Amir Hossein Mohammad Davoudi ⁴

1. PhD Student, Higher Education Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Associate Professor, Higher Education Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3. Professor, Higher Education Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

4. Associate Professor, Education Management, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Received: 2022/1/15

Accepted: 2022/5/11

PP:1-11

Use your device to scan and read the article online



DOI:

[10.30495/jedu.2023.29775.5953](https://doi.org/10.30495/jedu.2023.29775.5953)

Keywords:

Improving the quality of training, Staff, Effective factors, Health network.

Abstract

Introduction: Training employees increases the sense of job growth, acquires new skills, and ultimately increases job satisfaction and self-confidence. Training is a tool that helps managers in managing organizations through various techniques and methods. The purpose of this study was to explain the factors affecting the quality of education of health care network staff.

research methodology: In this study, qualitative paradigm and content analysis method in 2019-2020 were used in the health and medical education network of Fars province. Semi-structured interviews with 12 health experts were used to identify the components of improving the quality of education. Purposeful sampling method was selected. Thematic analysis method was used to analyze the data.

Findings: 8 categories including environmental-cultural factors, social factors, individual factors, technological factors, motivational factors, international factors, educational factors and intra-organizational factors and 28 sub-categories were obtained.

Conclusion: Understanding the factors affecting the quality of staff training provides a better understanding of their work environment for training planners. Providing quality training to health network employees helps to better understand the goals and strategies of the organization and the service path is in the right direction. Improving the training of health network staff provides quality services for patients.

Citation: Shamsnia Seyed Ali, Mohammad Khani Kamran, Ghorchian Nader Gholi, Mohammad Davoudi Amir Hossein; (2023). Explanation the effective factors on improving the quality of training of health care network staff. Journal of New Approaches in Educational Administration; 14(3):1-11

Corresponding author: Kamran Mohammad Khani

Address: Higher Education Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Tel: 09121064072

Email: k.kamran@srbiau.ac.ir

Extended Abstract

Introduction:

Today, the world is changing. The continuous growth of change and transformation in various sectors of social life, dramatic and profound advances in science and technology, have complicated and specialized organizational structures. In such a situation, most organizations are looking for a solution to this problem. The solution suggested by most experts is training and improving human resources in the country's health care networks. Today, improving the quality of education is one of the main strategies to achieve human capital and positive adaptation to changing conditions are considered as two competitive advantages of organizations and therefore its strategic position and importance in the survival and development of organizations has been shown.

Context:

Training is a tool that helps managers in managing organizations through various techniques and methods. Training employees increases the sense of job growth, acquires new skills, and ultimately increases job satisfaction and self-confidence.

Goal:

The purpose of this study was to explain the factors affecting the quality of education of health care network staff.

Method:

In this study, qualitative paradigm and content analysis method in 2019-2020 were used in the health and medical education network of Fars province. Semi-structured interviews with 12 health experts were used to identify the components of improving the quality of education. Purposeful sampling method was selected. Thematic analysis method was used to analyze the data.

Findings:

8 categories including environmental-cultural factors, social factors, individual factors, technological factors, motivational factors, international factors, educational factors and intra-organizational factors and 28 sub-categories were obtained.

Results:

Understanding the factors affecting the quality of staff training provides a better understanding of their work environment for training planners. Providing quality training to health network employees helps to better understand the goals and strategies of the organization and the service path is in the right direction. Improving the training of health network staff provides quality services for patients.

تبیین عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان

سید علی شمس نیا^۱، کامران محمد خانی^{۲*}، نادر قلی قورچیان^۳، امیرحسین محمد داودی^۴

۱. دانشجوی دکتری، رشته مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. دانشیار، گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. استاد، گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۴. دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: آموزش دادن به کارکنان باعث افزایش احساس رشد شغلی، کسب مهارت جدید و در نهایت افزایش رضایت شغلی و اعتماد به نفس می‌گردد. آموزش، ابزاری است که به وسیله فنون و روش‌های مختلف، مدیران را در اداره سازمان‌ها یاری می‌رساند. هدف از این مطالعه تبیین عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان بود.

روش شناسی پژوهش: در این مطالعه از پارادایم کیفی و از روش تحلیل محتوا در سال ۱۳۹۸-۱۳۹۹ در شبکه بهداشت و درمان و آموزش پزشکی استان فارس استفاده گردید. جهت شناسایی مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۲ نفر از خبرگان و کارشناسان بهداشت و درمان استفاده گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه نیمه ساختار یافته و از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده گردید. در تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد.

یافته‌ها: ۸ طبقه و ۲۸ زیرطبقه شامل عوامل محیطی-فرهنگی، عوامل اجتماعی، عوامل فردی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل انگیزشی، عوامل بین‌المللی، عوامل آموزشی و عوامل درون سازمانی به دست آمد.

بحث و نتیجه‌گیری: شناخت عوامل مؤثر بر ارتقاء کیفیت آموزش کارکنان، درک بهتری از محیط کار آنان را برای برنامه‌ریزان آموزشی پدیدار می‌سازد. آرایه آموزش با کیفیت به کارکنان شبکه بهداشت سبب می‌شود تا اهداف و راهبردهای سازمانی بهتر شناخته شود و مسیر خدمت‌رسانی در جهت درست قرار گیرد. ارتقاء آموزش کارکنان شبکه بهداشت زمینه خدمات با کیفیت را جهت بیماران و ذی‌نفعان هموار می‌سازد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۲/۲۱

شماره صفحات: ۱۱-۱

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



DOI:

10.30495/jedu.2023.29775.5953

واژه‌های کلیدی:

ارتقای کیفیت آموزش، کارکنان، عوامل مؤثر، شبکه بهداشتی

استناد: شمس نیا سید علی، محمدخانی کامران، قورچیان نادر قلی، محمد داودی امیرحسین. (۱۴۰۲). تبیین عوامل مؤثر بر ارتقاء کیفیت آموزش کارکنان

شبکه‌های بهداشت و درمان. دوماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۴ (۳): ۱-۱۱

* نویسنده مسؤل: کامران محمد خانی

نشانی: گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تلفن: ۰۹۱۲۱۰۶۴۰۷۲

پست الکترونیکی: k.kamran@srbiau.ac.ir

مقدمه

جهان امروز، جهان تغییر و تحول است. بندرت روزی بدون نوآوری در جهان، تغییر در تولید یا وضعیت خدمات شبکه‌های بهداشت و درمان کشور می‌گذرد. رشد مستمر و مداوم تغییر و تحول در شئون مختلف حیات اجتماعی، پیشرفت‌های شگرف و عمیق در علوم و فنون، ساختارهای سازمانی را پیچیده و تخصصی کرده است. در چنین شرایطی بیشتر سازمان‌ها به دنبال راه حلی برای این مشکل هستند. راه حلی که از سوی بیشتر صاحب نظران عنوان شده، آموزش و بهسازی منابع انسانی در شبکه‌های بهداشت و درمان کشور است. امروزه ارتقای کیفیت آموزش یکی از استراتژی‌های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری مثبت با شرایط تغییر به عنوان دو مزیت رقابتی سازمان‌ها تلقی می‌شود و از این رو جایگاه و اهمیت راهبردی آن در بقاء و توسعه سازمان‌ها نمایان شده است (Tahvildari et al, 2016). امروزه ارتقاء سطح سلامت جامعه به عنوان عامل کلیدی در توسعه اقتصادی و اجتماعی است. هدف نهایی برنامه ریزی نیروی انسانی، بهداشتی و درمانی، تربیت نیروی انسانی کارآمد و با کیفیت است که باید به طور مناسب از نظر جغرافیایی، نوع حرفه، تخصص و جنسیت با نظارت صحیح به کار گرفته شود. بی شک یکی از مهم‌ترین دلایل بروز مشکلات بهداشتی و درمانی عدم وجود پرسنل قوی و توانمند می‌باشد که بتواند با تکیه بر دانش و تجربه لازم بهترین بهره‌وری از امکانات موجود را داشته باشد و رضایت مراجعه‌کنندگان را کسب کند و بهترین خدمات را در کمترین زمان ارائه دهد (Malakootian & Parvareh, 2004; Mosadegh, 2004). کیفیت آموزش شامل انجام تغییرات مورد نظر به صورت مطلوب و موفقیت آمیز در فراگیران است. در این تعریف تغییرات مورد نظر می‌تواند در برگزیده انتظارات و اهداف متعدد و گوناگونی باشد که صاحب‌نظران از نظام آموزشی دارند. اهداف برنامه‌ریزان از مطرح کردن مسأله کیفیت، آگاهی از میزان موفقیت نظام‌های آموزشی در راه عملی ساختن اهداف، شناسایی و رفع موانع و مشکلات احتمالی است که بر سر راه آنها وجود دارد و سرانجام یافتن راه‌هایی است که منجر به تحقق هر چه بیشتر و بهتر اهداف آن می‌گردد (Silvestro, 2001). برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، به مجموعه برنامه‌های میان‌مدتی گفته می‌شود که به صورت پنج‌ساله و توسط دولت وقت تنظیم می‌شود و به تصویب مجلس شورای اسلامی می‌رسد. حفظ و ارتقای سطح سلامت جامعه لازمه هر حرکت و اقدام در برنامه ریزی اقتصادی و اجتماعی محسوب می‌شود (Norouzzadeh et al, 2009). در طول سالیان متمادی کنفرانس‌ها و منشورهای فراوانی در خصوص اهمیت ارتقاء سلامت با همکاری سازمان بهداشت جهانی ارائه شده است که در همه این موارد آموزش بهداشت، ایجاد تغییر در محیط زیست، مداخلات تغذیه‌ای و تغییر در شیوه زندگی و رفتار به نام مداخلات مهم در زمینه ارتقای سلامت مورد تأکید قرار گرفته است (Rezakhani Moghadam et al, 2011). در تحقیقی به بررسی میزان اثربخشی سیستم‌های آموزشی در شرکت ساپکو پرداخته‌اند (Hoseinzadeh Shahri & Zanganehnezhad, 2014). در این پژوهش یک سیستم آموزش با هدف ارزیابی و سنجش اثربخشی واقعی آن، در چهار بعد اصلی شامل فن‌آوری و پشتیبانی، استاد، دوره آموزشی و درمانی و فراگیران مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد در میان ابعاد سیستم آموزش مورد بررسی، بالاترین اثربخشی در بعد محتوای دوره و خودارزیابی فراگیران وجود دارد؛ درحالی‌که خدمات فن‌آوری و پشتیبانی سیستم نیاز به بهبود دارد. در پژوهشی دیگر به بررسی تأثیر آموزش بر روی عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی کشور هند پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش تأثیر بسیاری بر روی صفات، رفتار، مهارت‌ها و دانش کارکنان داشته است (Khan et al, 2017). محققین دیگری به شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش در حوزه بهداشت و درمان پرداختند. در این تحقیق که با روش مروری انجام شده مهم‌ترین عامل‌های مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش در حوزه بهداشت و درمان: کاهش فاصله زمانی و مکانی جهت تحصیل، دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، کاهش هزینه‌های تحصیل و یادگیری، ارائه محتوای دروس در راستای نیازهای شغلی، ارائه فرصت‌هایی برای گفتگو و مباحثه در طول ترم‌های تحصیلی، یادگیری نرم‌افزارهای لازم در زمینه شغلی، ارزشیابی دروس متناسب با اهداف شغلی، ارزشیابی فردی و گروهی صحیح، حمایت مالی از اجرای تحقیقات و پژوهش‌ها بودند (Hill et al, 2020). با توجه به جایگاه و نقش آموزش کارکنان به ویژه در حوزه بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که سهم بالایی در کیفیت زندگی مردم را در جامعه به عهده دارند باعث می‌گردد که به این پدیده توجه بیشتری گردد. هم‌چنین درک و شناخت عوامل مؤثر و تأثیر گذار بر آموزش کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است. از طرفی در عصر تغییرات سریع و پرشتاب کنونی و توجه به پاسخگویی به مطالبات جامعه و به روز رسانی دانش، نگرش و مهارت‌های منابع انسانی، لزوم اهمیت دادن به موضوع آموزش را پررنگ‌تر از هر دوره زمانی دیگر با اهمیت می‌سازد. لذا این مطالعه با هدف تبیین عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان انجام گردید.

روش شناسی پژوهش

این مطالعه با رویکرد کیفی و از روش تحلیل محتوا انجام گردید. به منظور جمع آوری داده از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد. مصاحبه با کارشناسان و خبرگان دانشگاهی در سال ۱۳۹۸-۱۳۹۹ انجام شد. مصاحبه‌ها تا زمان اشباع داده ادامه یافت. شرایط ورود به مطالعه شامل مسئولین شبکه که دارای حداقل ۵ سال سابقه تدریس در شبکه‌های بهداشت استان فارس، دارای حداقل مدرک کارشناسی، سابقه کار بالاتر از ۱۰ سال در زمینه بهداشت و درمان بودند. مصاحبه با شرکت کنندگان تا رسیدن به حد اشباع ادامه یافت. تعداد ۱۲ نفر در مطالعه شرکت نمودند. در این پژوهش از روش هدفمند استفاده شد. حجم نمونه در مرحله کیفی با توجه به سطح اشباع داده خواهد بود. یعنی، محقق تا جایی به مصاحبه‌ها ادامه خواهد داد که مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های جدیدتری منجر گردد و شناخت بیشتری از مولفه‌های تشکیل دهنده و نحوه اجرای آن حاصل شود و اگر مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های بیشتری منجر نشود و داده‌های قبلی تکرار گردد، محقق مصاحبه‌ها را متوقف کند (Corbin & Strauss, 2008). پس از اخذ رضایت از مشارکت کنندگان مصاحبه انجام شد. مصاحبه‌ها از طریق دستگاه ضبط گردید. مدت زمان هر مصاحبه ۴۵ تا ۶۰ دقیقه به طول انجامید. سوالات مصاحبه شامل: "با توجه به تجربه خود آیا آموزش‌های توانمند سازی کارکنان در شبکه‌های بهداشت و درمان مؤثر می‌باشد؟". "آموزش کارکنان شبکه بهداشت تحت تاثیر چه عواملی قرار دارد؟" "ابعاد و مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان کشور کدامند؟"، "عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان کشور کدامند؟"، "روش‌های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان کشور چگونه است؟" و "سازوکارهای اجرایی ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه‌های بهداشت و درمان کشور کدامند؟" بودند. جهت اطمینان از روایی و پایایی داده‌ها در طول مطالعه از معیار لینکن و گوبا استفاده شد (Lincoln & Guba, 1985). جهت تأیید کدهای استخراج شده، از بازنگری شرکت کنندگان استفاده شد. کدهایی که از نظر شرکت کنندگان نیاز به ویرایش داشت مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفت. به منظور افزایش اعتبار و مقبولیت داده پژوهشگر و تیم همراه به مدت طولانی درگیر انجام این پژوهش بودند. همچنین نویسنده اول اصلی خود سابقه مسئولیت شبکه بهداشت و درمان یکی از شهرستان‌ها را داشته و نسبت به حوزه مورد نظر اطلاعات کافی داشته است. در بخش کیفی ابتدا یادداشت برداری مفصل و دقیق از مصاحبه‌ها به عمل آمد. کدگذاری توسط اعضای هیات علمی خارج از گروه مورد بررسی قرار گرفت؛ آنالیز داده‌ها به کمک کارشناسانی که در زمینه تحقیق کیفی تبحر دارند مورد بازنگری قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده طبق نظر گرانهم و لاندمن (Graneheim and Lundman, 2004). بعد از پیاده سازی بحث‌ها روی کاغذ، کدگذاری خواندن خط به خط داده‌ها، استخراج مفاهیم و جملات اصلی، تشکیل مقولات و طبقات اولیه، طبقه بندی داده‌ها، مشخص نمودن زیر مقوله‌ها، تشکیل طبقات نهایی مقوله‌ها، انجام گردید. در مرحله بعد، کدگذاری انتخابی دیگر وجود ندارد. تحلیل تم فراگردی بازگشتی است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل ذکر شده وجود دارد. مرحله ۱- آشنایی با داده‌ها- مرحله ۲- ایجاد کدهای اولیه- مرحله ۳- جستجوی تم‌ها- مرحله ۴- بازبینی تم‌ها- مرحله ۵- تعریف و نام گذاری تم‌ها- مرحله ۶- تهیه گزارش انجام گردید.

در این پژوهش ملاحظات اخلاقی پژوهشی از جمله اخذ رضایت آگاهانه از شرکت کنندگان، محرمانه ماندن اطلاعات افراد، کسب اجازه جهت ضبط صدا و اختیاری بودن مشارکت آن‌ها و این که در هر مرحله از پژوهش، آزمودنی‌ها می‌توانند بنا بر درخواست خود پژوهش را ترک کنند، رعایت گردید.

یافته‌ها

در این مطالعه تعداد ۸ نفر مرد و ۴ نفر زن شرکت کردند.

جدول ۱- مشخصات مصاحبه شونده‌ها

کد	جنسیت	سن	محل خدمت
۰۱	مرد	۴۱	شبکه بهداشت کارزون
۰۲	مرد	۴۶	شبکه بهداشت سپیدان
۰۳	مرد	۴۴	شبکه بهداشت نی ریز
۰۴	مرد	۵۲	شبکه بهداشت اقلید
۰۵	مرد	۴۸	شبکه بهداشت خنج
۰۶	مرد	۴۸	شبکه بهداشت ممسنی
۰۷	مرد	۵۹	شبکه بهداشت فیروزآباد

شبکه بهداشت استهبان	۴۲	مرد	۰۸
شبکه بهداشت آباده	۶۱	زن	۰۹
شبکه بهداشت مرودشت	۵۸	زن	۱۰
شبکه بهداشت داراب	۵۵	زن	۱۱
دانشگاه علوم پزشکی شیراز	۴۵	زن	۱۲

پس از انجام مصاحبه طبقات و زیر طبقات و واحد معنایی به دست آمد. ۸ طبقه و ۲۸ زیر طبقه شامل عوامل محیطی-فرهنگی، عوامل اجتماعی، عوامل فردی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل انگیزشی، عوامل بین المللی، عوامل آموزشی و عوامل درون سازمانی به دست آمد (جدول ۲).

جدول ۲- جدول، کد، زیر طبقه و طبقه عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش کارکنان

طبقه	زیر طبقه	کد
عوامل محیطی فرهنگی	سازگاری محیط با روحیات ملی و فرهنگی رعایت مسائل اخلاقی در آموزش تعهدات اخلاقی فردی و جمعی آموزش توانایی برقراری ارتباط	درک و شناخت آداب و رسوم . دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، کاهش فاصله زمانی و مکانی جهت تحصیل، نحوه تعامل با فراگیران، محیط آموزشی امن، حضور اساتید باتجربه، اختصاص ساعات بیشتر عملی، تقویت انگیزش فراگیران
عوامل اجتماعی	قدرت ارتباط با همکاران در سازمان راهنمایی و مشاوره	برنامه‌ریزی و آمادگی، ارتقاء مهارت های آموزشی، تقویت مهارت مدیریت و سازماندهی کلاس درس، نحوه ارایه مطالب،
عوامل فردی	پرداختن به معیارهای اخلاقی و بعد اعتقادی طرفداری از ارزش های انسانی ارائه برنامه از پیش تعیین شده بیان شیوا و ساده و انتقال شفاف	یادگیری نرم‌افزاری و سخت افزاری و عوامل درون سازمانی، ارایه محتوای دروس بر اساس نیازهای جامعه و متناسب با فناوری
عوامل تکنولوژیکی	ابزارهای الکترونیکی و آموزش چند رسانه‌ای ابزارهای شنیداری و دیداری مناسب دسترسی به اطلاعات علمی و پژوهشی برگزاری مسابقات و همایش های علمی در سازمان	ارتباط محتوای دروس با تجربیات و دانش شغلی، ارائه منجسم، روشن و کامل محتوای دروس، استفاده از استادان مجرب،
عوامل انگیزشی	بهبود مستمر و توانمندسازی کارکنان ارزشیابی کارکنان به طور مستمر احترام به عقاید و نظرات کارکنان	استفاده از تجربیات بین المللی موفق، استفاده از ظرفیت های استادان بین المللی، تبادل استادان مجرب، برگزاری وبینارهای بین المللی
عوامل بین المللی	همکاری‌های بین المللی دوره‌های برون مرزی اعزام به خارج از کشور ارائه مقالات و کنفرانس ها در جوامع بین المللی	ارائه برنامه از پیش تعیین شده در آموزش کارکنان، بیان شیوا و ساده و انتقال شفاف در آموزش کارکنان، دسترسی مکانی، منابع و کتابخانه‌های مجهز
عوامل آموزشی	آموزش کاربردی آزمون کامل و جامع پایانی آموزش متناسب با عنوان شغلی کارکنان	ارزشیابی اصولی بر زمینه آموزش، آموزش کاربردی ارزشیابی کارکنان به طور مستمر، احترام به عقاید و نظرات کارکنان بهداشت و درمان
عوامل درون سازمانی	جو محیط یادگیری تعهدات شغلی نظام آموزشی شفاف آموزش در دسترس	

عوامل مختلف ارائه شده مورد بررسی قرار گرفت و مصاحبه تعدادی از افراد جامعه هدف به عنوان نمونه ارائه گردید.

عوامل محیطی-فرهنگی

این عامل شامل سازگاری محیط با روحیات ملی و فرهنگی، رعایت مسائل اخلاقی در آموزش و تعهدات اخلاقی فردی و جمعی آموزش می‌گردد. مصاحبه شونده‌ای در این زمینه بیان داشت: " انسان‌ها تفاوت زیادی در سازگاری نسبت به تغییرات محیط اطراف، از خود نشان می‌دهند و یادگیری علاوه بر تأثیر عوامل درونی از عوامل بیرونی نیز تأثیر می‌پذیرد. چنین تأثیری بر کارکنان که بخش عمده زمان خود را در محیط‌های کاری سپری می‌کنند دوچندان می‌باشد. پرداختن به عوامل مؤثر در یادگیری با توجه به ارتباط با بخش‌های مختلف زندگی فرد،

یک ضرورت به حساب می‌آید. انتظار می‌رود با تمرکز و درک ماهیت روانشناسی محیط و به کمک معماری، کمک شایانی به کیفیت فضاهای آموزشی و ارتقای یادگیری نمود" مصاحبه شونده شماره ۵.

عوامل اجتماعی

این عامل شامل توانایی برقراری ارتباط، قدرت ارتباط با همکاران در سازمان و راهنمایی و مشاوره می‌باشد. مصاحبه شونده دوم در این زمینه بیان داشت: "بهبود کیفیت زندگی، مترادف با رشد و خلاقیت فردی و اجتماعی است و این موضوع سبب ایجاد احساس رضایت و شادابی در افراد می‌شود. از این رو از جمله عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کارکنان در حکم یکی از اقشار مهم جامعه است" مصاحبه شونده شماره ۹.

عوامل فردی

این عامل شامل پرداختن به معیارهای اخلاقی و بعد اعتقادی، طرفداری از ارزشهای انسانی، ارائه برنامه از پیش تعیین شده و بیان شیوا و ساده و انتقال شفاف است. مصاحبه شونده سوم در این زمینه بیان داشت: "کیفیت به عنوان تطابق وضعیت آموزش با رسالت، هدف و انتظارات افراد ذیربط، ذینفع و ذی‌علاقه در امور اداری می‌باشد. کیفیت در آموزش یک نقطه ثابت و ایستا نیست بلکه یک حرکت و یک هدف استراتژیک است. ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای استادان، مدیریت کلاس درس، برنامه ریزی درسی، فضای فیزیکی و ارزشیابی آموزشی از سوی استادان از عوامل مؤثر در کیفیت آموزش هستند" مصاحبه شونده شماره ۱۱.

عوامل تکنولوژیکی

ابزارهای الکترونیکی و آموزش چند رسانه‌ای، ابزارهای شنیداری و دیداری مناسب، دسترسی به اطلاعات علمی و پژوهشی و برگزاری مسابقات و همایشهای علمی در سازمان از ریز عامل‌ها می‌باشد. مصاحبه شونده چهارم در این زمینه بیان داشت: "کیفیت یادگیری الکترونیکی وابسته به اندازه یا میزانی است که فناوری، تعامل‌ها، محتوا و خدمات به یادگیرنده و یاددهنده اجازه می‌دهد تا مطابق با انتظارات خود در محیط یادگیری فعالیت کنند و رضایت به دست آورند. کیفیت یادگیری الکترونیکی بدین معناست که خدمات و محصولات یادگیری الکترونیکی، تجربه‌های مناسب، به روز و متناسب با تقاضای یادگیرنده را فراهم آورد" مصاحبه شونده شماره ۴.

عوامل انگیزشی

این عامل به زیرعامل‌های بهبود مستمر و توانمندسازی کارکنان، ارزشیابی کارکنان به طور مستمر و احترام به عقاید و نظرات کارکنان تقسیم می‌گردد. مصاحبه شونده پنجم در این زمینه بیان داشت: "در حال حاضر یکی از محورهای اصلی همه مباحث، آموزشی است و ارتقای آن مهمترین وظیفه وزارت آموزش و پرورش است. نیروی انسانی بزرگترین سرمایه در هر سازمانی محسوب می‌گردد. بر این اساس کارایی و اثربخشی هر سازمان بستگی زیادی به کارکنان آن دارد. توجه به نیروی انسانی در وزارت بهداشت مهمتر و ضروری‌تر از سایر سازمان‌ها به نظر می‌رسد. در واقع در بیشتر افراد جامعه حساسترین دوران عمر تحت پوشش برنامه‌های آموزشی و تربیتی این سازمان قرار دارد. کارکنان یکی از عوامل انسانی مهم در شبکه بهداشت هستند که نقش بسیار حساسی در تربیت و سلامت نیروی انسانی جامعه دارند" مصاحبه شونده شماره ۱.

عوامل بین‌المللی

همکاری‌های بین‌المللی، دوره‌های برون مرزی، اعزام به خارج از کشور، ارائه مقالات و کنفرانس‌ها در جوامع بین‌المللی از زیرعامل‌های این عامل هستند. مصاحبه شونده ششم در این زمینه بیان داشت: "پیشرفت هر جامعه به چگونگی کیفیت آموزش و پرورش آن جامعه بستگی دارد. آموزش باید با سرعت و کیفیت بیشتر انجام شود. بسیاری از روانشناسان و صاحب نظران عقیده دارند که تکنولوژی آموزشی باعث سهولت سرعت و دقت در امر آموزش و یادگیری می‌گردد. در تحولات چند دهه اخیر، بویژه در کشورهایی که توانسته‌اند از نظر علوم جزو کشورهای توسعه یافته محسوب شوند و یا در مرحله انتقال قرار گیرند، توجه ویژه به تولید علم و بهره‌برداری از آن در زمینه آموزش و پرورش مورد تاکید بوده است. استفاده از وسایل مطلوب برای تفهیم هر موضوع درسی، به هدفها و شیوه‌های آموزشی تعیین شده پیش از تدریس وابسته است" مصاحبه شونده شماره ۱۲.

عوامل آموزشی

آموزش کاربردی، آزمون کامل و جامع پایانی و آموزش متناسب با عنوان شغلی کارکنان از زیرعامل‌های اصلی می‌باشد. مصاحبه شونده هفتم در این زمینه بیان داشت: "حساسیت امر آموزش و توجه به فرایندهای آموزشی در ادارات، ضرورت ارزشیابی را که بهبود کیفیت آموزش و در نهایت بهبود کارایی و اثربخشی سیستم‌اداری کشور را به دنبال خواهد داشت، مورد تاکید قرار می‌دهد. امروزه ارتقای سطح سلامت جامعه به عنوان عامل کلیدی توسعه اقتصادی و اجتماعی است. هدف نهایی، برنامه ریزی نیروی انسانی بهداشتی و درمانی، تربیت نیروی انسانی کارآمد

و با کیفیت است که باید به طور مناسب از نظر جغرافیایی، نوع حرفه، تخصص، جنسیت و غیره توزیع شده و با نظارت صحیح به کار گرفته شوند" مصاحبه شونده شماره ۷.

عوامل درون سازمانی

جذابیت محیط یادگیری، مهارت‌های ارتباطی، نظام آموزشی شفاف و آموزش در دسترس از عامل‌های اصلی در این زمینه می‌باشند. مصاحبه شونده هشتم در این زمینه بیان داشت: "امروزه به لحاظ نقش راهبردی مراکز درمانی در پیشبرد اهداف کشور، از وزارت بهداشت انتظار می‌رود که بر تولید دانش تمرکز کنند و به تربیت نیروی انسانی متخصص و متعهد لازم برای کشور همت گمارند؛ زیرا مراکز درمانی با توجه به مأموریت و رسالت آن مبدأ تحولات در هر کشوری است." مصاحبه شونده شماره ۳.

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با هدف تبیین عوامل مؤثر جهت ارتقای کیفیت آموزش کارکنان بهداشت و درمان انجام گردید. این عوامل شامل عوامل محیطی - فرهنگی، عوامل اجتماعی، عوامل فردی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل انگیزشی، عوامل بین‌المللی، عوامل آموزشی، عوامل درون سازمانی است. نتایج این مطالعه با یافته‌های مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم شوشتر با عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش بالینی از دیدگاه دانشجویان اتاق عمل همخوانی دارد (Hafizinia et al, 2020). یافته‌های آنها نشان داد حضور استادان باتجربه، ساعات عملی بیشتر، دسترسی به امکانات آموزشی، هزینه‌های تحصیل، آموزش محتوا بر اساس نیازهای شغلی، ارزشیابی صحیح و کارآمد، سبب افزایش ارتقای کیفیت آموزش می‌شود. هم چنین در مطالعه ای نشان داده شد انگیزه دانشجویان، ظرفیت استادان، منابع سازمانی و مدت زمان اختصاص داده شده عناصر مهمی هستند که بر موفقیت برنامه های درسی بهبود کیفیت تأثیر می گذارند (Massagli et al, 2018). تعیین هدف و یا اهداف دوره‌های آموزش که تعیین محتوای برنامه‌های آموزشی را نیز به دنبال دارد، پس از تشخیص و تعیین مشکلات سازمانی و نیازهای آموزشی کارکنان انجام می‌پذیرد. تنظیم اهداف پس از شناسایی نیازها باید به گونه‌ای باشد که حل کننده مسائل افراد و سازمان گردد. ضمن آن که اهداف ابزاری را برای ارزیابی عملکرد برنامه‌های آموزشی میسر می‌سازد. از این رو باید به روشنی مشخص گردد که چه نوع دانش، مهارت و یا رفتار خاصی برای موفقیت کارکنان مد نظر است و معیارهای سنجش میزان یادگیری شرکت کنندگان نیز باید به درستی معین گردد، ضمن آن که این معیارها و ضوابط باید برای کارکنان مشخص باشد. بدیهی است که تأثیر عوامل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در تنظیم برنامه‌ها و پیش بینی هدف مدار آن بسیار مهم است (Pavlenko et al, 2020). به نظر می‌رسد علت عدم موفقیت بسیاری از برنامه‌های آموزشی کارکنان به علت نادیده گرفتن اهداف بوده که بدون تفکر و تعمق کافی، طراحی و جهت اجرا ابلاغ گردیده‌اند. در صورتی که برنامه‌ریزی های صحیح آموزشی، آسیب پذیری مدیران، مسئولان، کارشناسان و برنامه ریزان آموزشی را تقلیل خواهد داد و نیل به اهداف را تضمین خواهد نمود، ضمن آنکه نیازها و ارزش‌های آموزش بینندگان در طراحی برنامه و انطباق آن با اهداف و خواسته مدیران از موارد مهمی است که در تنظیم برنامه و اهداف آموزش باید مد نظر قرار بگیرد.

همچنین ایجاد انگیزه در فراگیران، به عنوان یک عامل انگیزشی در ارتقاء کیفیت آموزش بدست آمد. زمانی که در فراگیر انگیزه ایجاد گردد، فراگیر در جریان فعالیت تدریس و آموزش مشارکت فعال خواهد داشت و منجر به یادگیری عمیق می‌شود که با تحقیقات دیگر نیز همخوانی دارد (Alikhani, 2002; Ghanbari, 2004; Shen & Tang, 2018). یکی از طبقات بدست آمده عوامل تکنولوژی است. در عصر حاضر که آموزش از حضوری به غیر حضوری و فضای مجازی منتقل شده است بحث فناوری بسیار با اهمیت است. با توجه به این که نسل حاضر ارتباط خوبی با فضای مجازی دارد در نظر گرفتن دوره‌های مجازی و الکترونیکی، تهیه و تولیدات مجازی در ارتقای دوره مؤثر است. در یک مطالعه مرور نظامند یکی از مهم ترین عامل‌های مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش را استفاده از گرافیک، ویدئو و وسایل الکترونیکی و تکنولوژیکی در ارائه محتوای دروس می‌دانند (Ninerola et al, 2020). همچنین در پژوهشی دیگر به بررسی میزان اثربخشی سیستم‌های آموزشی پرداخته‌اند. در این پژوهش یک سیستم آموزش با هدف ارزیابی و سنجش اثربخشی واقعی آن، در چهار بعد اصلی شامل فن‌آوری و پشتیبانی، استاد، دوره آموزشی و درمانی و فراگیران مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد خدمات فن‌آوری و پشتیبانی سیستم نیاز به بهبود دارد. لذا مقوله عوامل تکنولوژی به عنوان یک عامل مهم در ارتقاء کیفیت آموزشی است (Hosseinzadeh Shahri & Zanganehnejad, 2014, Riahi & Riahi, 2018). یکی از طبقات، عوامل درون سازمانی به دست آمد. سازمان و فضای حاکم بر آن نقش و تأثیر بالایی بر کیفیت و ارتقای نظام آموزشی دارد. در در این خصوص به کیفیت آموزش و تدریس در دانشگاه فرهنگیان اردبیل پرداخته شده است. نتایج نشان داد بیشترین تأثیر بر ارتقا کیفیت، ویژگی فردی استاد و عوامل درون ساختاری دانشگاه بوده است که با این مطالعه همسوس است (Khadivi et al, 2019) مطالعه دیگری نیز نتایجی مشابه داشت (Baernholdt et al, 2019). از دیگر طبقات به دست

آمده عوامل اجتماعی است. که به بحث ارتباطات بین فردی و مهارت ارتباطی یاددهنده و یادگیرنده اشاره دارد. در مطالعه ای مشارکت کنندگان باور داشتند که وجود روابط بین فردی، قابلیت تقویت نگرش مثبت آنان را برای تبادل اطلاعات دارد (Foroughiabri et al, 2009). مطالعات دیگری نیز همسو با این مطالعه یافت شدند (Yahya & Goh, 2002, 20. Pallari, 2021). طبقه عوامل درون سازمانی به اهمیت ارزشیابی از آموزش ارایه شده به فراگیران می پردازد. در پژوهشی با عنوان موانع و تسهیل کننده های آموزش سلامت به مردم از دیدگاه پرسنل مراکز بهداشت بندرعباس نشان داده شده است که ناکافی بودن نظارت مستمر بر فعالیت های آموزشی کارکنان باعث گردیده تا آنان آموزش را جدی نگرفته و به درستی به فعالیت های آموزشی نپردازند. با این اوصاف نظارت بخش ضروری می باشد. این کارکرد مدیریتی با هدف رشد حرفه ای و ارتقاء کیفیت آموزش انجام می شود (Akbarian et al, 2016). در خصوص عوامل بین المللی متناسب این مساله در کشور ما متاسفانه به دلایل متعددی مغفول مانده است و کمتر به آن اشاره شده است. وجود تحریم های بین المللی مجال بهره گیری و استفاده از حضور استادان با تجربه بین المللی را از مجموعه های دانشگاهی را مسدود کرده است. با این حال می توان از طریق مقالات علمی به بخشی از این ظرفیت ها دست یافت. توجه به نقش و جایگاه شبکه های بهداشت در سلامت و پیشگیری از بیماری و حضور و آموزش افراد توانمند جهت ارایه خدمات در شهر ستان ها با اهمیت می باشد. این پژوهش به تبیین عوامل ارتقای کیفیت آموزش کارکنان شبکه های بهداشت پرداخت. از نقاط قوت این پژوهش انجام مراحل توسط نویسنده اول بود که خود سابقه طولانی را به عنوان مدیر شبکه بهداشت یکی از شهرستان های استان فارس داشت. از محدودیت های این پژوهش به دو مورد اشاره می گردد. به دلیل این که روسای شبکه مشغله زیادی دارند هماهنگی جهت مصاحبه با آنان کار بسیار دشواری بود. هم چنین با توجه به این که مشارکت کنندگان فاصله زیادی تا مرکز شهر داشتند در مواردی که پس از مصاحبه نیاز به مشورت و ادامه مصاحبه بود از طریق تلفن سوالات مربوط به مصاحبه انجام گرفت.

نتیجه گیری

در عصر حاضر مقوله آموزش کارکنان و کسب مهارت های مورد نیاز آنان با توجه به تغییرات دنیای کنونی بسیار با اهمیت و ضروری است. تمامی کشورهای توسعه یافته یا در حال توسعه به این مساله پی برده اند که راز پیشرفت و موفقیت داشتن نیروی انسانی کارآمد، با سواد، صاحب تجربه و توانمند است. بی شک شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزش، زمینه علمکرد بهتر، کارایی و اثربخشی بهتر را در ارائه محصول یا ارائه خدمت به همراه خواهد داشت. بی شک یکی از راه های ارتقای کیفیت آموزش کارکنان از طریق شناسایی عوامل تاثیر گذار بر آن خواهد بود. در این مطالعه با مصاحبه از صاحب نظران و متخصصان آموزشی شبکه بهداشت که سال ها تجربه تدریس در این حوزه را داشتند به شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقاء آموزش کارکنان پرداخته شد. درک و شناخت این عوامل زمینه ساز برنامه ریزی و سرمایه گذاری جهت ارتقای آموزش کارکنان خواهد بود. لذا می طلبد که صاحب نظران و سیاستگذاران نسبت به مقوله آموزش کارکنان و برنامه های ضمن خدمت آن ها توجه وافر داشته باشند.

پیشنهادها

پیشنهاد می گردد برنامه های آموزشی از طریق نظرخواهی از شرکت کنندگان هم به صورت کمی و هم به صورت کیفی مورد ارزشیابی قرار گیرد. بی شک درک میزان اهمیت و اولویت گذاری کارکنان در زمینه های مختلف با مدیران متفاوت است. پیشنهاد می شود با توجه به این که دریافت کنندگان دوره های آموزشی، کارکنان شبکه های بهداشت هستند، در مطالعه ای به بررسی تجربیات آن ها و مقایسه آن با نتایج این پژوهش به منظور ارتقای کیفیت آموزش آن ها فراهم شود.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

در مطالعه حاضر فرم های رضایت نامه آگاهانه از سوی همه ی آزمودنی ها تکمیل شد.

حامی مالی

این مقاله برگرفته از رساله مقطع دکتری رشته مدیریت آموزش عالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران است و هزینه های مطالعه حاضر از سوی نویسندگان مقاله تامین شد.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

- Alikhani, B (2002). Investigating the effective factors in improving the quality of in-service training of educators from the perspective of participants in Mehrdasht education district. Master Thesis. Khorsgan Azad University. [in persian].
- Akbarian, N.; Bushehri, E Alizadeh, A Aghamolaei, T (2016). Barriers and Facilitators in Health Education for the People from Health Care Providers' Perspective: A Qualitative Study. *J Qual Res Health Sci*; 5(4): 387-400.
- Baernholdt, M, Feldman, M Davis-Ajami, ML Harvey, LD Mazmanian, PE Mobley, D Murphy, JK Watts, C and Dow, A (2019). An interprofessional quality improvement training program that improves educational and quality outcomes. *American Journal of Medical Quality*. 34(6):577-84.
- Corbin, J, and Strauss, A, (2008), *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*, California: Sage Publication.
- Foroughiabari, AA.; Nadi, MA Ebrahimpour, AR (2009). Factors affecting quality improvement while serving the staff of Islamic Azad University, Khorsgan Branch. *Journal of Knowledge and Research in Educational Sciences*. Azad University, Khorsgan Branch. No. 19. [in persian].
- Ghanbari, AK (2004). The effectiveness of teaching while serving short-term teachers of secondary schools in Firoozabad, Fars. Master Thesis. Khorsgan Azad University. [Persian].
- Graneheim, UH and Lundman, B (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurs Educ Today*; 24(2): 105-12.
- HafiziNia, D.; Khuluti, Z Hemmatipour, A (2020). Factors affecting the quality of clinical education from the perspective of operating room students of Shushtar University of Medical Sciences. The second annual student research conference of the operating room of the country, Gonabad. Gonabad University of Medical Sciences. [in persian].
- Hill, J E.; Anne-Marie S, Paul S, and Andrew, J (2020). The effectiveness of continuous quality improvement for developing professional practice and improving health care outcomes: a systematic review, *Implementation Science*. Volume 15, Article number: 23.
- Hosseinzadeh Shahri, M and Zanganehnejad, N (2014). Evaluation of the effectiveness of educational systems. *Bi-Quarterly Journal of Human Resource Management Research*. Volume 5, Number 1, pp. 173-196. [in persian].
- Khan, U R.; Haleem, R and Kanwal, S (2017). Effect of training and development on employee: A study on Karachi. *Int. J. of Multidisciplinary and Current research*, 5.
- Khadivi, A.; seyyedmohammad, S Hasanpoor, T Ahmadi, H Tarabari, H (2019). Affecting Factors on Teaching and Education Quality in Farhangian University (Case Study: College of Ardabil). *Scientific-Research Journal of Education and Evaluation - Year 11 - Number 42*. [in persian].
- .Lincoln, YS and Guba, EG (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications Inc, London.
- Malakootian, M and Parvaresh, A (2004). Evaluation of the situation of employment of the graduates of the field of the environmental health in Iran between 1996 to 2003. *koomesh*; 5(2):33-40. [in persian].
- Massagli, TL.; Zumsteg, JM and Osorio, MB (2018). Quality improvement education in residency training: a review. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*. 1:97(9):673-8.
- Mosadegh Rad, A, (2004), *Textbook of hospital organization and management*, Dibagarane Tehran. [in persian].
- Niñerola, A.; María-Victoria, Sánchez-Rebull, Ana-Beatriz, Hernández-Lara (2020). Quality improvement in healthcare: Six Sigma systematic review, *Health Policy*. Volume 124, Issue 4, Pages 438-445.
- Norouzzadeh, R.; Vajargah Fathi, k Kayzouri, AH (2009). Content analysis of national documents for composing policies in five years plan in higher education, science and technology of Iran. *Quart J Res Plan High Edu*. 15 (3). 29-50.
- Pavlenko, O.; Martynets, V Dreval, O and Smolennikov, D. (2020). Analysis of influence of the quality of specialist training on social and economic development. *Calitatea*. 1:21(176):81-6.
- Pallari, E, Khadjesari, Z Aceituno, D Odhiambo, CA Warner, R Bastianpillai, C Green, JS Sevdalis, N (2021). Implementation and evaluation of quality improvement training in surgery: A systematic review. *Annals of surgery*. 15:274(6):e489-506.
- Rezakhani Moghadam, H.; Shojaeizadeh, D Nabilolahi, A Moez, S (2011). The content analysis of theses in the field of health education in Tehran University of medical sciences. *Tarbiat Modares and Iran University of medical sciences during 1970- 2010*. *Payavard Salamat*. 5(1). 80-90. [in persian].
- Riahi, S, and Riahi, A (2018). The pedagogy of higher education: How to evaluate the quality of training in Morocco to improve it. *International Journal of Engineering Pedagogy (iJEP)*. 2018 1:8(1):92-108.
- Silvestro, R (2001). Towards a contingency theory of TQM in services - How implementation varies on the basis of volume and variety", *International Journal of Quality & Reliability Management*. 18(3): 254 – 288.
- Shen, J, and Tang, C (2018). How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. *European management journal*. 1:36(6):708-16.
- Tahvildari, B.; Mirzamani Bafghi, M Khorshidi, A Tarkhan R A (2016). The effect of in-service training (outsourcing) on the performance of Bank Maskan staff, *International Conference on Management and Dynamic Economy Iran-Malaysia, Malaysia-Penang Island USM University*. [in persian].

Yahya, S and Goh, W (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of Knowledge Management*. 6(5), 457–468. <https://doi.org/10.1108/13673270210450414>