

## الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تحسين أدائهم

بسام طلال دمنهوري

ماجستير إدارة أعمال الحج والعمرة  
وزارة الداخلية - الأمن العام  
المملكة العربية السعودية

### الملخص

هدفت الدراسة لبحث الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم، ومقترحات تليبيتها، والكشف عن درجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً لمتغيرات: الوظيفة، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية. ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في كافة أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بلغ حجمها (748) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على الاحتياجات التدريبية المتمثلة في: مهارات الاتصال، المهارات الإدارية والتقنية، مهارات تطوير الذات بدرجة موافقة (موافق بشدة)، كما وافق أفراد عينة الدراسة على مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة بدرجة موافقة (موافق بشدة). وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً لمستوى التعليمي في كافة أبعاد الاحتياجات التدريبية عدا بعض مهارات تطوير الذات لصالح فئة تعليم ثانوي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً لمتغير الوظيفة وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتقييم الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة بشكل دوري ومستمر بما يساعد في التعرف على الاحتياجات التدريبية المتغيرة.

الكلمات المفتاحية: الحج، العمرة، الاحتياجات التدريبية، أفراد الأمن، رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

### المقدمة

يعيش عالم اليوم الكثير من التطورات والتغيرات التي أثرت على كافة نواحي الحياة، لا سيما التطورات التقنية والتقدم الكبير في وسائل الاتصال وهذا التطور أثر على التوقعات المتعلقة بقدرات العاملين والموظفين في القطاعات المختلفة، حيث يتوقع الجمهور وكذلك الدولة أداء متميزاً من قبل الأفراد العاملين، وهذا يتوافق مع الأهمية الكبيرة التي توليها الدول والمؤسسات للتدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية لا سيما في قطاع الأمن. ويمثل الأمن مصدر قلق كبير لأي مؤسسة عامة وعندما يكون الأمن في تعامل مباشر مع جموع الجماهير يكون أكثر أهمية وأكثر خطورة، حيث يلعب موظفو الأمن دوراً حتمياً في نجاح هذه المؤسسات، حيث يعتبر الأمن وحدة أساسية في مثل هذه المؤسسات. (Rinkoo et al., 2013) ويعتمد أداء كل منظمة على كفاءة رأس مالها البشري عموماً، لذلك من المهم لإدارة المنظمات الاستثمار في التدريب والتطوير المستمر لتحسين كفاءات العمل لموظفيها (Truitt, 2011). وتبرز أهمية التدريب من أهمية الوظيفة المسندة إلى الموارد البشرية، فأفراد الأمن يعملون على تعزيز سيادة القانون ولهم دور في حماية ودعم النمو الاقتصادي (Pathy, 2019)، ويبرز الهدف من تدريب أفراد الأمن المتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر في إنتاج بعض المواقف الأخلاقية، والقدرة على التحمل العقلي، وتنمية المهارات والقدرات النفسية (Kováčová & Vacková, 2015).

\* تم استلام البحث في فبراير 2022، وقبل للنشر في مارس 2022، وتم نشره في سبتمبر 2022.

## الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

### أهمية التدريب لأفراد الأمن

من المناسب فهم المعرفة الأمنية كنظام تدريبي فعال، لبناء الوعي الأمني وتشكيل المواقف تجاه تحقيق السلامة واتباع الإجراءات الصحيحة في سياق التعلم مدى الحياة، ومن الضروري أن يكون نظام التدريب الأمني موجهاً بطريقة تمكن أفراد الأمن من اكتساب المعرفة والمهارات والأساليب التي على أساسها سيتمكنون من تحليل البيئة الأمنية وعواملها فيما يتعلق بالعناصر المختلفة (Kováčová & Vacková, 2015). فالتدريب بشكل خاص في المجال الأمني ينال أهمية أكبر وذلك للعديد من العوامل التي تتعلق بالتحديات المتعلقة بالقطاع الأمني، كما ترتبط أيضاً بطبيعة الوظيفة الأمنية وخصوصية رسالتها والأهداف الخاصة بالعمل الأمني والعلاقات المتشابكة والبالغة في التعقيد من قبل أطراف متعددة داخل المجتمع (خليل، 2009). ويُعد تدريب الأفراد من أجل القيام بالمهام الأمنية أمراً مهماً جداً للتنفيذ الناجح للأنشطة في مجال الأمن، ويواجه الأفراد تحديات في القيام بمهامهم، ولذلك يجب تدريب أفراد الأمن (Sazdovska & Gjurovski, 2017) والتدريب يساعد الموظفين على فهم المعرفة العملية وتصميمها، من أجل تحسين المهارات والمواقف التي تعالجها المؤسسة في طريق تحقيق أهدافها، (Nugraha & Kesumaningdyah, 2020). في سياق آخر فإن التدريب الأمني يشمل العديد من البرامج التدريبية والتي تقوم بتنفيذها وإعدادها الكليات والأكاديميات ومختلف المراكز التدريبية التي تتبع وزارة الداخلية، ويتم تقسيم تصنيفات التدريب الأمني كما أشار كل من (Al-Quraishi & Gabraw, 2021)، (الثقفي والغامدي، 2009) إلى التدريب وفقاً للشريحة المستهدفة ويشمل التدريب الفني والتدريب الإداري، والتدريب وفقاً لأنماط الأهداف التدريبية المتعمدة، والتدريب وفقاً للعلاقة بالعمل كالتدريب ما قبل الخدمة أو ما يعني بالتأهيل والتدريب أثناء الخدمة.

### فوائد وأسس تحديد الاحتياجات التدريبية

لتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية كبيرة تظهر بحسب (Abouelenein, 2016) في بناء خطط التدريب، وتحديد أهداف التدريب، وتصميم البرامج التدريبية الموجهة نحو تحقيق الأهداف، بالإضافة إلى تحسين فعالية التدريب، وتحديد مشاكل وصعوبات أداء أفراد الأمن، إضافة إلى مساعدة المديرين على تصميم البرامج التي تلي احتياجات أفراد الأمن، والتخطيط الفعال لأنشطة البرامج التدريبية، وتحديد معايير تقييم البرامج التدريبية، ورفع كفاءة العمل. أما الأسس التي من خلالها يتم تحديد الاحتياجات التدريبية تتم بالاعتماد على ثلاثة مستويات أساسية حددها (الدعشان، 2017)، وتمثل في تحليل الاحتياجات وفقاً لمستوى التنظيم، وتحليل الاحتياجات التدريبية بناء على مستوى الفرد.

### الأساليب التدريبية

تنوع الأساليب التدريبية ومن أهمها: (Martin et al., 2014)، (السرطان، 2012):

- 1- المحاضرات: حيث تتميز بفاعليتها وتأثيرها المباشر على المستمعين، وبشكل خاص فإنها تتميز بأسلوب المناقشة والحوار، ويتمثل دورها الأساسي في تحقيق الأهداف المعرفية الخاصة بالتدريب.
- 2- المناقشات: وهذا الأسلوب يعطي المشاركين في التدريب الدور الرئيسي حيث أن دور المدرب يقتصر فقط على إعطائه عنوان للمشكلة أو الموضوع، كما أنه يقوم بالتمهيد لإثارة النقاش حوله وتبادل الآراء المختلفة.
- 3- أسلوب دراسة الحالة: وتتمثل أهميته في مدى واقعيته والصلة المباشرة بمجال العمل للمتدربين ومدى تعلقه بالإشكاليات والمواقف القابلة للتكرار حتى وإن كان هناك اختلاف في بعض الأحداث التي تتعلق بالحالة.
- 4- أسلوب تمثيل الأدوار أو المحاكاة والتقليد: من قبل المتدربين حيث يتم تمثيل الأدوار من خلال العمليات والمهارات أثناء البرنامج التدريبي، حيث يعطى لهم كمجموعة أو فريق عمل تمرين عملي أو مثال واقعي يتم من خلاله توزيع الأدوار عليهم وكأنهم يؤدونها بشكل حقيقي.
- 5- المباريات الإدارية: ويتم تطبيقها من خلال المجموعات الصغيرة وتقوم كل مجموعة أو فرقة بتمثيل قطاع أمني معين أو جهة رسمية ذات صلة بالخدمات الأمنية المتداخلة.
- 6- أسلوب التدريب الإلكتروني: وهو بشكل عام يعتمد على الوسائط الحاسوبية والإلكترونية في نقل وإيصال المعلومات المتعلقة بالتدريب للمتعلم.

## مفهوم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وعناصره

يعتبر الأداء أحد وأهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي، وقد عرف الأداء بأنه «مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال السلوكيات التي تؤدي إلى زيادة أو نقص من قيمة المساهمة للوصول بالمنظمة إلى الفعالية»، (بلخيري وعشيط، 2012: 68). كما عرف الأداء بأنه «هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكون لوظيفة ما في المؤسسة، بشكل قانوني ومسطر مسبقاً من طرف السلطات العليا، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الموظف متطلباته الوظيفية، فهو مرتبط بالمجهود المبذول لتحقيق المتطلبات الجزئية لتلك الوظيفة والتي تنعكس على الأهداف العامة للمؤسسات وهي تعكس الكمية والجودة المطلوبة في العمل» (خرشي، 2019: 6).

ومن خلال التعريفات السابقة يرى الباحث أن مفهوم الأداء يعبر عن أثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام، وبالتالي فمفهوم الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. وتقسم مؤثرات الأداء الفردي لمهام الوظيفية إلى عوامل معينة يتميز بها الفرد نتيجة دورات شخصية داخلية مثل كفايات أو جدارات تدريبية سابقة، أو التدريب الداخلي في المؤسسة والدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة، ويتكون الأداء من مجموعة من العناصر أشار إليها (أبو شرخ، 2010: 20) أهمها المعرفة بمتطلبات الوظيفة، ونوعية العمل، وكمية العمل المنجز، والمثابرة وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال.

## الدراسات السابقة

في هذه الجزء من الدراسة يحاول الباحث استعراض عدد من الدراسات التي يرى أنها ذات علاقة بصورة أو بأخرى بموضوع الدراسة الحالية، فقد هدفت دراسة (السرحدان، 2012) إلى التعرف على تقييم الجودة الشاملة في التدريب الإداري والأمني من خلال التركيز على مراحل العملية التدريبية، وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة الشاملة في تحديد الاحتياجات التدريبية وفقاً لمهام الوظائف التي يشغلها العاملون هي المرتبة الأولى في تحديد الاحتياجات لظروفها وأهميتها، كما هدفت دراسة (الغامدي، 2012) للتعرف على دور الاحتياجات التدريبية في إنجاح البرامج التدريبية لأفراد الأمن. العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على جميع البرامج من أصل تسعة ضمن البرامج المناسبة للاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن العاملين في المجال التقني. كما هدفت دراسة (Rinkoo et al., 2013) إلى قياس المهارات الفنية والليننة لأفراد الأمن بالمستشفيات بالهند وذلك لتمكينهم من تحديد أولويات احتياجاتهم التدريبية، وجاءت توافر المهارات اللينة في المرتبة الأولى، والمهارات الفنية في المرتبة الثانية. وهدفت دراسة (Schoenfisch & Pompeii, 2016) لبحث الممارسات الأمنية الحالية في المستشفيات، وتوصلت الدراسة إلى أن الأدوات المستخدمة تشمل أصفاد اليدين، والهراوات، ومنتجات فليفلة الأوليورين، والمسدسات اليدوية، والأسلحة الكهربية الموصلة، كما هدفت دراسة (البقي، 2016) لبحث دور التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات من وجهة نظر العاملين بقوات الأمن الخاصة بمحافظة جدة، وأظهرت النتائج موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع التدريب على رأس العمل بقوات الأمن الخاصة بمحافظة جدة بدرجة عالية، وموافقة أفراد عينة الدراسة على إسهام التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات بقوات الأمن الخاصة.

وهدفت دراسة (آل طحباب، 2017) إلى التعرف على واقع برامج التعليم والتدريب في كلية الملك فهد الأمنية والتعرف على نقاط الضعف في برامج التعليم والتدريب في كلية الملك فهد الأمنية، وسبل التغلب عليها، وتوصلت الدراسة إلى أن تأهيل الكوادر يتناسب مع الاحتياجات التعليمية والتدريبية، كما أن البرامج مناسبة إلى حد ما وتعكف الكلية على تطوير المناهج في ضوء هيئة التقييم والاعتماد الأكاديمي. وهدفت دراسة (عواشري، 2019) إلى التعرف بإحدى الطرائق المستخدمة في تحديد الاحتياجات التدريبية الأمنية، وهي «طريقة الديكام»، وقد تمخضت فكرتها عن عجز الطرائق الشائعة الاستخدام حالياً في تحديد الاحتياجات التدريبية وتحقيق غاياتها، ما انعكس سلباً على فاعلية التدريب الأمني.

كما هدفت دراسة (الرشيدي، 2020) إلى التعرف على الأساليب التدريبية لتنمية قدرات المتدربين من قوات الطوارئ الخاصة بمنطقة الرياض لمواجهة الجرائم المستحدثة، ومدى إسهام الدورات التدريبية في مواجهة الجرائم المستحدثة من وجهة نظر العاملين في قوات الطوارئ الخاصة بمنطقة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساليب التدريبية لتنمية قدرات

المتدربين من قوات الطوارئ الخاصة بمنطقة الرياض لمواجهة الجرائم المستحدثة الأكثر استخدامًا، وهي المحاضرات، وأسلوب المحاكاة، وجماعات العمل، والورش التدريبية. ووافق أفراد عينة الدراسة بشدة على إسهام الدورات التدريبية في مواجهة الجرائم المستحدثة حيث تسهم الدورات التدريبية في رفع قدرات أداء المتدربين.

### مشكلة الدراسة

تولي المملكة العربية السعودية عناية كبيرة بالحج والعمرة حيث جاءت رؤية المملكة 2030 للارتقاء بكافة الجوانب في المجتمع السعودي، وقد حظيت خدمة الحجاج والمعتمرين باهتمام كبير في رؤية المملكة العربية السعودية، ويتضمن الارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن الارتقاء بقدرات ومهارات الموارد البشرية التي تقدم هذه الخدمات، وعلى مستوى أهمية تدريب أفراد الأمن في المملكة العربية السعودية تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة الاستمرار في التدريب لقدرته على تلبية الاحتياجات المتغيرة، حيث أشارت دراسة البقمي (2016) موافقة أفراد قوات الأمن على أن واقع التدريب على رأس العمل بقوات الأمن الخاصة بمحافظه جدة بدرجة عالية، والموافقة على إسهام التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات بقوات الأمن الخاصة كما أن هناك معوقات تحول دون الاستفادة من التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات بقوات الأمن. وتؤكد دراسة الغامدي (2012) على ضرورة تطوير المهارات الإنسانية لأفراد الأمن فيما يتعلق بمهارة التعامل مع الجمهور، وفي ضوء تعقد الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المتعاملين مع الجمهور، والأهمية الكبيرة التي توليها المملكة العربية السعودية لإخراج مواسم الحج والعمرة في أفضل صورة والتركيز على الارتقاء بمهارات أفراد الأمن ضمن منظومة الارتقاء بقدرات كافة المواطنين تأتي هذه الدراسة لبحث الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة.

### أسئلة الدراسة

- 1- ما هي الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟
- 2- ما مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن وذلك وفقًا للمتغيرات: الوظيفة، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية؟

### أهداف الدراسة

- 1- التعرف على الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، ومعرفة دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.
- 2- توضيح مقترحات للاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وتوضيح دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.
- 3- الكشف عن درجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن وذلك وفقًا للمتغيرات: الوظيفة، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية.

### فرضيات الدراسة

- 1- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة عند مستوى معنوية (0,05) بين الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وبين تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.
- 2- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة عند مستوى معنوية (0,05) بين تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وبين تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.

## منهجية الدراسة

### جدول رقم (1)

عينة الدراسة من حيث متغيرات عينة الدراسة		
الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
قائد	264	35.3%
فرد أمن	484	64.7%
الإجمالي	748	100.0%
المستوى التعليمي		
العدد	النسبة المئوية	
ثانوي	173	23.1%
بكالوريوس	438	58.6%
دبلوم عالي	73	9.8%
ماجستير	53	7.1%
دكتوراه	11	1.5%
الإجمالي	748	100.0%
الخبرة العملية		
العدد	النسبة المئوية	
أقل من (5) سنة	112	15.0%
من (5) سنة - أقل من (10) سنة	122	16.3%
من (10) سنة - أقل من (15) سنة	173	23.1%
من (15) سنة - أقل من (20) سنة	152	20.3%
أكثر من (20) سنة	189	25.3%
الإجمالي	748	100.0%
الدورات التدريبية في مجال العمل		
العدد	النسبة المئوية	
أقل من (3) دورات	178	23.8%
من (3) دورات - أقل من (5) دورات	217	29.0%
من (5) دورات - أقل من (7) دورات	118	15.8%
أكثر من (7) دورات	235	31.4%
الإجمالي	748	100.0%

### جدول رقم (2)

معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية

المحور الأول	الثاني	الدرجة الكلية
الأول	1	0.740**
الثاني	1	0.897**
الدرجة الكلية	1	

(\*\*) دالة عند مستوى (0.01).

### جدول رقم (3)

ثبات أداة الدراسة

كرونباخ ألفا

المحور	الثبات
المحور الأول	0.938
المحور الثاني	0.925
الإجمالي	0.957

وفق طبيعة الدراسة وأهدافها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على اعتبار أنه أكثر المناهج مناسبة لطبيعة الدراسة الحالية، والتي يتمثل هدفها في بحث الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.

## مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة. ونظراً لصعوبة تطبيق الدراسة على المجتمع بأكمله تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (748) مفردة. وجاءت عينة الدراسة كما يلي:

## عينة الدراسة من حيث متغير الوظيفة

جاءت عينة الدراسة من حيث متغيرات الوظيفة والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، والدورات العملية في مجال العمل كما موضح بالجدول (1):

الصدق الخارجي (صدق المحكمين) وصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين للاستفادة من توجيهاتهم بشأن فقرات الاستبانة وقدم الخبراء بعض التعديلات التي عمل الباحث على استيفائها، ولحساب صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الإجمالية للاستبانة، وجاءت النتائج كما حسب الجدول (2):

ويشير الجدول (2) إلى أن كافة معاملات الارتباط بين درجات كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة جاءت دالة عند مستوى (0.01)؛ مما يؤكد على أن الاستبانة تتمتع بدرجة صدق داخلي جيدة.

ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)؛ لحساب الثبات لمحاور الاستبانة والثبات الكلي للاستبانة، وجاءت النتائج كما في الجدول (3):

يتضح من الجدول (3)، أن معاملات ثبات كل محور من محاور الاستبانة مرتفع، وبشكل عام فإن معدل الثبات الإجمالي للاستبانة مرتفع جداً، حيث بلغ (0.957)، ويدل هذا على إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تُسفر عنها الدراسة.

## نتائج تحليل الدراسة وتفسيرها

السؤال الأول: ما هي الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟

للإجابة على السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبانة؛ وبناء على ذلك تم وضع ترتيب العبارات ودرجة التحقق وفقاً لقيم تلك المتوسطات، كما سيُعرض بالتفصيل فيما يلي:

## 1- مهارات الاتصال

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد مهارات الاتصال كما يلي:

### جدول رقم (4)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات الاتصال

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	إدخال برامج التدريب على إتقان اللغات الأجنبية والمحلية للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.709	0.5882	موافق بشدة	2
2	إدخال برامج التدريب على استخدام وفهم لغة الجسد للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.578	0.6468	موافق بشدة	3
3	تطبيق برامج التدريب على مهارات الاستماع للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.570	0.6539	موافق بشدة	5
4	تنفيذ وتطبيق برامج التدريب على ضبط النفس والثبات الانفعالي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.753	0.5216	موافق بشدة	1
5	تقديم محتوى معرفي حول ثقافات الشعوب الإسلامية حول العالم للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.463	0.7480	موافق بشدة	8
6	تطبيق برامج جديدة في التدريب على مهارات حل النزاعات للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.539	0.6336	موافق بشدة	6
7	التدريب على آليات التعامل مع التنوع الثقافي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.491	0.6912	موافق بشدة	7
8	التدريب على مهارات الإقناع للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.576	0.6302	موافق بشدة	4
	<b>الإجمالي</b>	<b>4.584</b>	<b>0.6391</b>	<b>موافق بشدة</b>	

يتضح من نتائج الجدول (4) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات الاتصال (4.584) وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.639)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- تروح المتوسط الحسابي لعبارات مهارات الاتصال بين (4.753) وبين (4.463).
- تراوح الانحراف المعياري لعبارات مهارات الاتصال بين (0.5216) وبين (0.7480) مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.
- جاءت العبارة رقم (4) والتي تشير إلى «تنفيذ وتطبيق برامج التدريب على ضبط النفس والثبات الانفعالي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.753) وانحراف معياري بلغ (0.5216) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).
- جاءت العبارة رقم (5) والتي تشير إلى «تقديم محتوى معرفي حول ثقافات الشعوب الإسلامية حول العالم للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.463) وانحراف معياري بلغ (0.7480) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).

ويتضح من خلال نتائج البُعد الأول المتعلق بمهارات الاتصال أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية مهارات الاتصال التي تبرز في الاهتمام باللغة الأجنبية وفهم لغة الجسد، وكذلك مهارات الاستماع وضبط النفس والثبات الانفعالي وفهم الثقافات المختلفة للشعوب التي تحضر موسم الحج والعمرة، علاوة على التأكيد على فهم التنوع الثقافي وآليات التعامل معه، كما يرى أفراد عينة الدراسة أن تنمية هذه المهارات تسهم بشكل كبير في تطوير أدائهم.

وقد يرجع ذلك إلى أهمية مهارات الاتصال لأفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة بحكم تعاملهم مع فئات من ثقافات مختلفة وحاجتهم لتطوير مهارات الاتصال بما يتوافق مع كل ثقافة.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (الغامدي، 2012) التي أكدت على ضرورة تنمية المهارات الإنسانية لدى أفراد الأمن، كما تتفق مع نتائج دراسة (Rinkoo et al., 2013) التي أكدت على ضرورة تنمية المهارات اللينة (الناعمة) لأفراد الأمن.

## 2- المهارات الإدارية والتقنية

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على بُعد المهارات الإدارية والتقنية كما يلي:

## جدول رقم (5)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد المهارات الإدارية والتقنية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	التدريب على مهارات التفاعل مع القادة الآخرين للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.485	0.6775	موافق بشدة	7
2	التدريب على مهارات العمل الجماعي والتعاوني للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.680	0.5557	موافق بشدة	3
3	تطبيق برامج التدريب على التفاعل مع الزملاء للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.547	0.6640	موافق بشدة	6
4	التدريب على استخدام التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل الأمني للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.767	0.4875	موافق بشدة	1
5	برامج التدريب على التعامل مع الأزمات للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.670	0.5494	موافق بشدة	4
6	التدريب على آليات التعامل القانوني مع المخالفات المتنوعة التي تقع أثناء موسم الحج والعمرة للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.668	0.5449	موافق بشدة	5
7	التدريب على التعامل مع المواقف الطارئة للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.710	0.5149	موافق بشدة	2
	الإجمالي	4.646	0.5705	موافق بشدة	

يتضح من نتائج الجدول (5) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المهارات الإدارية والتقنية (4.646) وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.5705)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- تروح المتوسط الحسابي لعبارات المهارات الإدارية والتقنية بين (4.767) وبين (4.485).
- تراوح الانحراف المعياري لعبارات المهارات الإدارية والتقنية بين (0.4875) وبين (0.6775) مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.
- جاءت العبارة رقم (4) والتي تشير إلى «التدريب على استخدام التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل الأمني للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.767) وانحراف معياري بلغ (0.4875) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).
- جاءت العبارة رقم (1) والتي تشير إلى «التدريب على مهارات التفاعل مع القادة الآخرين للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.485) وانحراف معياري بلغ (0.6775) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).

ويتضح من خلال نتائج البُعد الثاني المتعلق بالمهارات الإدارية والتقنية أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية المهارات الإدارية والتقنية التي تبرز في التفاعل مع القادة والزملاء، وأداء الأدوار التي ترتبط بالعمل الجماعي من خلال التعاون مع الزملاء، وكذلك استخدام التقنيات الحديثة في أداء المهام الأمنية، والتعامل مع الأزمات، والالتزام بالإجراءات القانونية عند التعامل مع الحجاج والمعتمرين.

وقد يرجع ذلك إلى أهمية مهارات التفاعل التي تعتبر أساس عمل أفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة حيث تنطوي أعمالهم على التفاعل المستمر مع القادة والمرؤوسين من جهة وبين بعضهم وبعض من جهة وكذلك بينهم وبين الحجاج والمعتمرين.

ويؤكد أفراد عينة الدراسة أن تنمية هذه المهارات له دور كبير في تطوير قدراتهم ونجاحهم في أداء مهامهم، وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Rinkoo et al., 2013) التي أكدت على ضرورة تنمية المهارات الفنية لأفراد الأمن.

### 3- مهارات تطوير الذات

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على بُعد مهارات تطوير الذات كما يلي:

#### جدول رقم (6)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات تطوير الذات

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق الترتيب
1	تطبيق برامج التدريب على استخدام أدوات التعلم الذاتي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.503	0.6835	1 موافق بشدة
2	تطبيق برامج التدريب على مهارات التعليم عن بعد للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.384	0.8366	5 موافق بشدة
3	تطبيق برامج التدريب على الوصول لمصادر المعلومات ذات العلاقة للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.464	0.7095	2 موافق بشدة
4	تطبيق برامج التدريب على التقييم الذاتي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.396	0.7717	3 موافق بشدة
5	تطبيق برامج التدريب على وضع خطة فردية للتطوير للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.	4.392	0.7849	4 موافق بشدة
	<b>الإجمالي</b>	<b>4.427</b>	<b>0.7572</b>	<b>موافق بشدة</b>

يتضح من نتائج الجدول (6) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات تطوير الذات (4.427) وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.7572)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- تروح المتوسط الحسابي لعبارات مهارات تطوير الذات بين (4.503) وبين (4.384).
- تراوح الانحراف المعياري لعبارات مهارات تطوير الذات بين (0.6835) وبين (0.8366) مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.
- جاءت العبارة رقم (1) والتي تشير إلى «تطبيق برامج التدريب على استخدام أدوات التعلم الذاتي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.503) وانحراف معياري بلغ (0.6835) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).
- جاءت العبارة رقم (2) والتي تشير إلى «تطبيق برامج التدريب على مهارات التعليم عن بُعد للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.384) وانحراف معياري بلغ (0.8366) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).

ويتضح من خلال نتائج البُعد الثالث المتعلق بمهارات تطوير الذات أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية مهارات تطوير الذات التي تبرز في التدريب على استخدام أدوات التدريب والتعليم الذاتي، والتعلم عن بُعد وكيفية الوصول لمصادر المعلومات، وكذلك التدريب على التقييم الذاتي وتطوير خطط فردية لتطوير الأداء.

وقد يرجع ذلك إلى أهمية مهارات تطوير الذات في ظل المتغيرات المتسارعة وتزايد الاحتياجات التطويرية التي تتغير مع المتغيرات والتحديات مما يؤكد على ضرورة العمل على تطوير مهارات الفرد من خلال الاستناد للتعليم الذاتي، علاوة على بروز التعليم عن بعد والتعليم عبر الإنترنت من خلال الولوج لمصادر المعلومات كأحد أبرز أدوات تطوير الذات، ويؤكد أفراد عينة الدراسة أن تنمية هذه المهارات له دور كبير في تطوير قدراتهم ونجاحهم في أداء مهامهم، وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (البقعي، 2016) التي أشارت إلى دور التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات من وجهة نظر العاملين بقوات الأمن.

**السؤال الثاني:** ما مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة و أفراد الأمن أنفسهم؟

للإجابة على السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبانة؛ وبناء على ذلك تم وضع ترتيب العبارات ودرجة التحقق وفقاً لقيم تلك المتوسطات، كما سيُعرض بالتفصيل فيما يلي:

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم كما يلي:

حيث يتضح من نتائج الجدول (7) ما يأتي:

- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن (4.6504) وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.5863)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- تروح المتوسط الحسابي لعبارات محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمنيين (4.737) وبين (4.503).
- تراوح الانحراف المعياري لعبارات محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن بين (0.5175) وبين (0.7290) مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.
- جاءت العبارة رقم (11) والتي تشير إلى «الاهتمام بتحفيز أفراد الأمن المشاركين في البرامج التدريبية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.737) وانحراف معياري بلغ (0.5189) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).
- جاءت العبارة رقم (3) والتي تشير إلى «ضرورة مشاركة أفراد الأمن في تحديد وبناء البرامج التدريبية» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.503) وانحراف معياري بلغ (0.7290) ودرجة موافقة بلغت (موافق بشدة).

#### جدول رقم (7)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
1	ضرورة توفر وجود خطة إستراتيجية شاملة لتدريب أفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة.	4.686	0.6113	موافق بشدة	6
2	العمل على استخدام الطرق الحديثة في تصميم البرامج التدريبية.	4.640	0.6037	موافق بشدة	8
3	ضرورة مشاركة أفراد الأمن في تحديد وبناء البرامج التدريبية.	4.503	0.7290	موافق بشدة	13
4	العمل على مراعاة الأوقات المناسبة لعقد الدورات والبرامج التدريبية.	4.697	0.5526	موافق بشدة	4
5	ان تكون هنالك دقة في اختيار أماكن التدريب بما يتناسب مع أفراد الأمن.	4.670	0.6072	موافق بشدة	7
6	العمل على الاستفادة من العناصر الخبيرة في القطاع الأمني عند تصميم البرامج التدريبية.	4.710	0.5175	موافق بشدة	2
7	ضرورة توفير البنية التحتية الملائمة لتنفيذ البرامج التدريبية.	4.693	0.5516	موافق بشدة	5
8	أهمية وضوح أهداف البرامج التدريبية للمشاركين من القوات الأمنية.	4.701	0.5238	موافق بشدة	3
9	العمل على التنوع في توفير البرامج التدريبية بما يتوافق مع التنوع في الاحتياجات التدريبية.	4.622	0.5876	موافق بشدة	9
10	ضرورة أن يتم الاعتماد على استراتيجيات تدريبية جذابة.	4.595	0.6255	موافق بشدة	11
11	الاهتمام بتحفيز أفراد الأمن المشاركين في البرامج التدريبية.	4.737	0.5189	موافق بشدة	1
12	ضرورة قيام الإدارة بالتقييم الموضوعي للبرامج التدريبية المنفذة حتى تتم الاستفادة الكاملة منها.	4.591	0.6065	موافق بشدة	12
13	ضرورة الاستفادة من نتائج التقييم في تطوير البرامج التدريبية اللاحقة.	4.614	0.5869	موافق بشدة	10
	الإجمالي	4.6504	0.5863	موافق بشدة	

من خلال نتائج محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن نوقد يرجع ذلك إلى أهمية مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن التي أوردتها الدراسة والتي تنطوي على ضرورة الاهتمام بظروف أفراد الأمن من حيث الوقت والاحتياجات الفعلية، والاهتمام بالتخطيط الجيد للبرامج التدريبية والانفتاح على استخدام الأدوات التقنية والطرق الحديثة في التدريب، والعناية بتحفيز أفراد الأمن للمشاركة في البرامج التدريبية. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (مزهري، 2016) التي أكدت على ضرورة تطوير تصميم البرامج التدريبية الأمنية في ضوء متطلبات منهجية الديكام (DACUM)، ودراسة (آل طحاب، 2017) التي أكدت على ضرورة وجود جهات مختصة داخل القطاعات الأمنية تعمل على تقييم مستوى أداء أفراد الأمن وتحديد جوانب النقص لمعالجتها وتلافيها.

**السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن وذلك وفقاً للمتغيرات: الوظيفة، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية؟

جدول رقم (8)

الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة (قائد، فرد)

الدلالة الإحصائية	التاء	المتوسط الانحراف المعياري	العدد الحسابي	الوظيفة	العدد	البعد
0.060	2.201-	3.31243	36.2841	قائد	264	مهارات الاتصال
		3.74973	36.8905	فرد	484	
0.630	2.139-	2.85276	32.2008	قائد	264	المهارات الإدارية والتقنية
		3.21305	32.7066	فرد	484	
0.291	4.052-	2.92223	21.5227	قائد	264	مهارات تطوير الذات
		3.14081	22.4731	فرد	484	
0.011	3.070-	7.78025	90.0076	قائد	264	المجموع
		9.28295	92.0702	فرد	484	

جدول رقم (9)

الفروق بين عينة الدراسة حسب المتغير (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)

الدلالة الإحصائية	التاء	المتوسط الانحراف المعياري	العدد الحسابي	المستوى التعليمي	العدد	البعد
0.015	3.116	3.39327	37.1214	ثانوي	173	مهارات الاتصال
		3.49443	36.3904	بكالوريوس	438	
		3.58603	36.8767	دبلوم عالي	73	
		3.00495	37.6792	ماجستير	53	
		9.31080	34.9091	دكتوراه	11	
		3.61088	36.6765	الإجمالي	748	
0.031	2.671	2.73962	33.0173	ثانوي	173	المهارات الإدارية والتقنية
		2.95162	32.4269	بكالوريوس	438	
		3.31025	32.2877	دبلوم عالي	73	
		3.08574	32.5472	ماجستير	53	
		8.28580	30.3636	دكتوراه	11	
		3.09822	32.5281	الإجمالي	748	
0.009	3.397	2.65146	22.0959	ثانوي	173	مهارات تطوير الذات
		3.02633	21.9087	بكالوريوس	438	
		3.68241	22.8728	دبلوم عالي	73	
		3.15642	21.8679	ماجستير	53	
		5.74614	21.2727	دكتوراه	11	
		3.09701	22.1377	الإجمالي	748	
0.017	3.019	8.08026	93.0116	ثانوي	173	المجموع
		8.39379	90.7260	بكالوريوس	438	
		9.54089	91.2603	دبلوم عالي	73	
		8.04856	92.0943	ماجستير	53	
		23.22655	86.5455	دكتوراه	11	
		8.83194	91.3422	الإجمالي	748	

من فئة تعليم ثانوي لاكتساب المهارات الأساسية المتعلقة بتطوير الذات أكثر من الفئات الأخرى بحكم المستوى التعليمي الحاصلين عليه والذي يُعد أقل من أقرانهم.

الفروق وفق مُتغير الوظيفة: لدراسة الفروق

بين عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة (قائد، فرد) تم استخدام اختبار التاء (t-test)، وجاءت الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاحتياجات التدريبية اللازمة وفقاً لمتغير متغير الوظيفة (فرد، قائد)، كما هو موضح بالجدول (8).

يتضح من جدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة (قائد، فرد) في كافة أبعاد الاحتياجات التدريبية اللازمة كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد

عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة (قائد، فرد)، لإجمالي الاحتياجات وقد يرجع ذلك إلى أن كافة أفراد الأمن سواء القيادات أو الأفراد بحاجة إلى تطوير هذه المهارات، كما أنهم يرون إن تنمية وتطوير هذه المهارات يلبي حاجاتهم التدريبية ويساعدهم على تحسين أدائهم.

الفروق وفق مُتغير المستوى التعليمي: لدراسة

الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) تم استخدام اختبار التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)، وجاءت الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبانة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)، كما هو موضح بجدول (13)، حيث يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)، في بُعد الاحتياجات التدريبية (مهارات الاتصال، المهارات الإدارية والتقنية) كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)، لإجمالي الاحتياجات، بينما توجد فروق في بُعد مهارات تطوير الذات وذلك لصالح المتوسط الأعلى لفئة ثانوي حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (22.0959) وقد يرتبط ذلك بضعف هذه المهارات لدى فئة تعليم ثانوي مقارنة بفئة بكالوريوس وتعليم عالي وماجستير ودكتوراه، وربما يرتبط ذلك بحاجة أفراد عينة الدراسة من فئة تعليم ثانوي لاكتساب المهارات الأساسية المتعلقة بتطوير الذات أكثر من الفئات الأخرى بحكم المستوى التعليمي الحاصلين عليه والذي يُعد أقل من أقرانهم.

جدول رقم (10)  
الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية

البُعد	الخبرة العلمية	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الفاء الإحصائية	الدلالة الإحصائية
مهارات الاتصال	أقل من (5) سنة	112	36.8125	0.194	0.942
	من (5) سنة - أقل من (10) سنة	122	36.5574		
	من (10) سنة - أقل من (15) سنة	173	36.7052		
	من (15) سنة - أقل من (20) سنة	152	36.8092		
	أكثر من (20) سنة	189	36.5397		
	الإجمالي	748	36.6765		
المهارات الإدارية والتقنية	أقل من (5) سنة	112	32.6786	0.200	0.938
	من (5) سنة - أقل من (10) سنة	122	32.4180		
	من (10) سنة - أقل من (15) سنة	173	32.6301		
	من (15) سنة - أقل من (20) سنة	152	32.5132		
	أكثر من (20) سنة	189	32.4286		
	الإجمالي	748	32.5281		
مهارات تطوير الذات	أقل من (5) سنة	112	22.1518	1.103	0.354
	من (5) سنة - أقل من (10) سنة	122	22.2787		
	من (10) سنة - أقل من (15) سنة	173	22.4855		
	من (15) سنة - أقل من (20) سنة	152	21.9539		
	أكثر من (20) سنة	189	21.8677		
	الإجمالي	748	22.1377		
المجموع	أقل من (5) سنة	112	91.6429	0.319	0.866
	من (5) سنة - أقل من (10) سنة	122	91.2541		
	من (10) سنة - أقل من (15) سنة	173	91.8208		
	من (15) سنة - أقل من (20) سنة	152	91.2763		
	أكثر من (20) سنة	189	90.8360		
	الإجمالي	748	91.3422		

### الفروق وفق مُتغيّر الخبرة

العلمية: لدراسة الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية (أقل من (5) سنة، من (5) سنة - أقل من (10) سنة، من (10) سنة - أقل من (15) سنة، من (15) سنة - أقل من (20) سنة، أكثر من (20) سنة). تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)، وجاءت الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبانة وفقاً لمتغير الخبرة العلمية (أقل من (5) سنة، من (5) سنة - أقل من (10) سنة، من (10) سنة - أقل من (15) سنة، من (15) سنة - أقل من (20) سنة، أكثر من (20) سنة). كما موضح بجدول (14):

يتضح من جدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العلمية (أقل من (5) سنة، من (5) سنة - أقل من (10) سنة، من (10) سنة - أقل من (15) سنة، من (15) سنة - أقل من (20) سنة، أكثر من (20) سنة) كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العلمية (أقل من (5) سنة، من (5) سنة - أقل من (10) سنة، من (10) سنة - أقل من (15) سنة، من (15) سنة - أقل من (20) سنة، أكثر من (20) سنة)، لإجمالي الاحتياجات وقد يرتبط ذلك على حاجة كافة أفراد الأمن من كافة مستويات الخبرة لهذه المهارات التي تلبي احتياجات متجددة في ظل التطورات التي تتعلق بمهام أفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة.

### الفروق وفق مُتغيّر الدورات التدريبية في مجال العمل: لدراسة الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير الدورات التدريبية

في مجال العمل (أقل من (3) دورات، من (3) دورات - أقل من (5) دورات، من (5) دورات - أقل من (7) دورات، أكثر من (7) دورات) تم استخدام اختبار التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)، وجاءت الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبانة وفقاً لمتغير مجال العمل (أقل من (3) دورات، من (3) دورات - أقل من (5) دورات، من (5) دورات - أقل من (7) دورات، أكثر من (7) دورات)، كما هو موضح بالجدول (11)، الذي يتضح منه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التدريبية في مجال العمل (أقل من (3) دورات، من (3) دورات - أقل من (5) دورات، من (5) دورات - أقل من (7) دورات، أكثر من (7) دورات) كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التدريبية في مجال العمل (أقل من (3) دورات، من (3) دورات - أقل من (5) دورات، من (5) دورات - أقل من (7) دورات، أكثر من (7) دورات)، لإجمالي الاحتياجات، وربما يرجع ذلك على أن الدورات التدريبية المنفذة لا تلبي الاحتياجات الفعلية لأفراد الأمن مما جعل متغير الدورات التدريبية غير مؤثر في تقدير احتياجات أفراد عينة الدراسة.

## حدود الدراسة

### جدول رقم (11)

الفروق بين عينة الدراسة حسب متغير الدورات التدريبية في مجال العمل

البعد	الدورات التدريبية في مجال العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفاء	الدلالة الإحصائية
مهارات الاتصال	أقل من (3) دورات	178	36.7640	3.72053	2.425	0.064
	من (3) دورات - أقل من (5) دورات	217	36.4194	3.70862		
	من (5) دورات - أقل من (7) دورات	118	36.1441	4.19254		
	أكثر من (7) دورات	235	37.1149	3.04377		
المهارات الإدارية والتقنية	الإجمالي	748	36.6765	3.61088	1.433	0.232
	أقل من (3) دورات	178	32.5112	3.01828		
	من (3) دورات - أقل من (5) دورات	217	32.4240	3.27518		
	من (5) دورات - أقل من (7) دورات	118	32.1441	3.64041		
مهارات تطوير الذات	أكثر من (7) دورات	235	32.8298	2.65477	0.705	0.549
	الإجمالي	748	32.5281	3.09822		
	أقل من (3) دورات	178	22.3764	3.10074		
	من (3) دورات - أقل من (5) دورات	217	22.1935	3.17970		
المجموع	من (5) دورات - أقل من (7) دورات	118	21.9068	3.31788	1.215	0.303
	أكثر من (7) دورات	235	22.0213	2.90218		
	الإجمالي	748	22.1377	3.09701		
	أقل من (3) دورات	178	91.6517	9.00170		
	من (3) دورات - أقل من (5) دورات	217	91.0369	9.24254		
	من (5) دورات - أقل من (7) دورات	118	90.1949	10.12255		
	أكثر من (7) دورات	235	91.9660	7.51117		
	الإجمالي	748	91.3422	8.83194		

اشتملت حدود الدراسة على:

- 1- الحدود الموضوعية: الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم.
- 2- الحدود البشرية: تطبيق الدراسة الحالية على أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وقادتهم الأمنيين.
- 3- الصعوبات التي واجهت الباحث: لإعداد هذه الدراسة واجه الباحث بعض الصعوبات المتعلقة بشح مصادر المعلومات، والمراجع الداعمة للبحث العلمي، بالإضافة إلى المشكلات المالية، والإدارية المتعلقة بإعداد البحث.
- 4- قلة توافر مجلات علمية محكمة ذات تصنيف عالمي عالي المستوى لنشر الدراسة حيث لا توجد في مجتمعنا العربي مجلات علمية محكمة على مستوى نشر وجودة عالمية.
- 5- لا يوجد اهتمام كبير من المستجوبين بإبداء الاجابات الصحيحة على تساؤلات الاستبيان مما يؤثر سلبيًا على طبيعة النتائج المستخرجة.

## نتائج الدراسة

- وافق أفراد عينة الدراسة على الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم بدرجة موافقة (موافق بشدة).
- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات الاتصال ضمن محاور الاحتياجات التدريبية (4.584) وجاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المهارات الإدارية والتقنية ضمن محاور الاحتياجات التدريبية (4.646) وجاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات تطوير الذات ضمن محاور الاحتياجات التدريبية (4.427) وجاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).
- وافق أفراد عينة الدراسة على مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم بدرجة موافقة (موافق بشدة) وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.6504).

- أكد أفراد عينة الدراسة على ضرورة الاهتمام بتحفيز أفراد الأمن المشاركين في البرامج التدريبية.
- توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة (قائد، فرد) في كافة أبعاد الاحتياجات التدريبية اللازمة كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة (قائد، فرد)، لإجمالي الاحتياجات.
- توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)، في بُعدي الاحتياجات التدريبية (مهارات الاتصال، المهارات الإدارية والتقنية) كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي (ثانوي، بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه)، لإجمالي الاحتياجات، بينما توجد فروق في بُعد مهارات تطوير الذات وذلك لصالح المتوسط الأعلى لفئة ثانوي.

## توصيات الدراسة

- من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بما يلي:
- ضرورة الاهتمام بتقييم الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة بشكل دوري ومستمر بما يساعد في التعرف على الاحتياجات التدريبية المتغيرة.
- الاهتمام بمشاركة أفراد الأمن في تطوير البرامج التدريبية التي تقدم لهم والعمل على مراعاة زمان ومكان انعقاد البرامج التدريبية.
- تنوع البرامج التدريبية بما يناسب احتياجات أفراد الأمن حيث يمكن تصنيف أفراد الأمن وفق احتياجاتهم التدريبية.
- ضرورة الاهتمام بتحفيز أفراد الأمن للمشاركة في مسوح الاحتياجات التدريبية وكذلك تطوير البرامج التدريبية.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم البرامج التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة.
- الاستفادة من الخبرات المتوافرة من قيادات الأمن أصحاب الخبرات الطويلة في المشاركة في موسم الحج والعمرة في بناء وتطوير البرامج التدريبية وتقديمها.
- العمل على تصميم برامج ودورات تدريبية إلزامية بما يطور المهارات الضرورية لأفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة.
- استهداف أفراد الأمن من أصحاب المؤهلات العلمية المنخفضة بمزيد من الدورات التدريبية.
- الاهتمام بتقييم ومتابعة أفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة بما يسمح بتقييم احتياجاتهم عن قرب.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية:

- آل طحاب، سعد بن فهد. (2017). *تقييم برامج التعليم والتدريب في كلية الملك فهد الأمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس*، (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- البقي، عبد الله بن ثنيان مناحي. (2016). *دور التدريب على رأس العمل في اتقان استخدام التقنيات من وجهة نظر العاملين بقوات الأمن الخاصة بمحافظة جدة*، (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الثقفي، محمد بن حميد؛ والغامدي، سعيد بن محمد. (2009). «التدريب الأمني في ضوء التغيرات الاجتماعية والثقافية في المجتمع السعودي: الواقع والمستقبل: عرض كتاب». *مجلة البحوث الأمنية*، كلية الملك فهد الأمنية - مركز البحوث والدراسات، 18(43)، 265 - 295.
- خليل، فتحي صالح. (2009). «مدخل التدريب المبني على القدرات CBT في المجال الشرطي»، *الفكر الشرطي*، القيادة العامة لشرطة الشارقة - مركز بحوث الشرطة، 17(4)، 49 - 91.
- الدهشان، جمال علي خليل. (2017). «الاحتياجات التدريبية: مفهومها، أهميتها، أساليب تحديدها»، *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، عدد خاص، رابطة التربويين العرب، 27 - 38.
- الرشيدى، على بن ضبيان بن شلال. (2020). «التدريب المتخصص في مواجهة الجرائم المستحدثة: جريمة الإرهاب نموذجاً: دراسة تطبيقية على العاملين بقوات الطوارئ الخاصة بالرياض»، *المجلة العربية للعلوم الاجتماعية*، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، 2(17)، 18 - 71.
- السرحان، عطا الله بن فهد صباح. (2012). «تقييم الجودة الشاملة في التدريب الإداري والأمني: دراسة تطبيقية»، *الفكر الشرطي*، القيادة العامة لشرطة الشارقة، مركز بحوث الشرطة، 21(83)، 17 - 39.
- عواشيرة، السعيد سليمان. (2019). «تحديد الاحتياجات التدريبية الأمنية باستخدام طريقة «الديكام»: فرص وتحديات»، *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 35(3)، 404 - 416.
- الغامدي، صالح بن أحمد إبراهيم. (2012). *دور الاحتياجات التدريبية في إنجاح البرامج التدريبية لأفراد الأمن العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- خرشي، فيصل. (2019). *فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية: دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة*، دراسة ماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي، قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات الرياضية والبدنية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- بلخيرى، سهام وعشيط، حنان. (2012). *أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية*، رسالة ماجستير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة ألكلي محمد اولحاج، البويرة.
- أبو شرخ، نادر حامد عبد الرازق. (2010). *تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين*، رسالة ماجستير مقدمه الى قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الأزهر بغزه.

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Abouelenein, Y. A. M. (2016). "Training Needs For Faculty Members: Towards Achieving Quality of University Education in the Light of Technological Innovations", *Educational Research and Reviews*, 11 (13), pp. 1180-1193.
- Al-Quraishi, K. A. A. & Gabraw, R. Y. (2021). "The Basics of Identifying Training Needs for Human Resources Management and its Impact on the Hotel Service Quality: An Experimental Study in Babylon Hotel", *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18 (4), pp. 7763-7788.

- Kováčová, L. & Vacková, M. (2015). "Applying Innovative Trends in the Process of Higher Education Security Personnel in Order to Increase Efficiency", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, pp. 120-125.
- Malish Sazdovska, M. & Gjurovski, M. (2017). "Education of Personnel for Private Security", *Kriminalističkateorijaiapraksa*, 4 (2/2017.), pp. 7-18.
- Martin, B. O.; Kolomitro, K. & Lam, T. C. (2014). "Training Methods: A Review and Analysis", *Human Resource Development Review*, 13 (1), pp. 11-35.
- Nugraha, A. & Kesumaningdyah, H. (2020). "The Effect of The Job Competency and Information Technology Training in Improving the Job Performance of the Information System Security Personnel at PusinfoLahtaTni, Indonesia", *European Journal of Human Resource Management Studies*, 4 (4).
- Pathy, S. K. (2019). "Training Needs Analysis for Non-gazetted Police Personnel: An Empirical Study of Commissionerate Police in Odisha", *International Journal of Business, Economics and Management*, 2 (1), pp. 18-30.
- Rinkoo, A. V.; Mishra, S.; Rahesuddin, D.; TauqeerNabi, D.; Chandra, V. & Chandra, H. (2013). «Gauging Skills of Hospital Security Personnel: A Statistically-driven, Questionnaire-based Approach», *International Journal of Health Sciences*, 7 (1), p. 45.
- Schoenfisch, A. L. & Pompeii, L. A. (2016). "Security Personnel Practices and Policies in US Hospitals: Findings From a National Survey", *Workplace Health & Safety*, 64 (11), 531-542.
- Truitt, D. L. (2011). "The Effect of Training and Development on Employee Attitude as it Relates to Training and Work Proficiency", *Sage Open*, 1 (3).

## The Training Needs of Security Personnel Participating in The Hajj and Umrah Seasons and their Role in Improving their Performance

**Bassam Talal Damanhuri**

Master of Hajj and Umrah Business Administration

Ministry of Interior - Public Security

The Kingdom of Saudi Arabia

btdmnhouri@hotmail.com

### ABSTRACT

The study aimed to examine the training needs for security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons and their role in developing and improving their performance from the point of view of the leadership and the security personnel themselves, proposals to meet them and reveal the degree of statistically significant differences regarding training needs according to the variables: job, educational level, years of experience, The number of training courses. to achieve these goals, the study used the descriptive analytical method, and the questionnaire as a tool for data collection.

The study community represented all security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons. The study was applied to a random sample of (748) individuals. The study found that the study sample members agreed on the training needs represented in: communication skills, administrative and technical skills, self-development skills with a degree of approval (strongly agree), and the study sample members agreed to proposals to meet the training needs of security personnel participating in Hajj and Umrah with a degree of approval (agree). severely).

The study concluded that there are no statistically significant differences about training needs according to the educational level variable in all dimensions of training needs except for the self-development skills dimension in favor of a secondary education category. There are no statistically significant differences regarding training needs according to the variable of the job, years of experience, and the number of training courses. The study recommends the need to pay attention to evaluating the training needs of security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons, periodically and continuously, in order to help identify the changing training needs.

**Keywords:** Hajj, Umrah, Training Needs, Security Personnel, Saudi Arabia Vision 2030.