

البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات

البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

أ.م.د. ناظم جواد الزبيدي / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / عبد الرزاق عباس فاضل / دبلوم عالي / ادارة البلديات

تاريخ التقديم: 2017/9/12

تاريخ القبول: 2017/9/28

المستخلص

الهدف من هذا البحث قياس البرامج التدريبية والتعرف على طبيعتها ومن ثم قياس كيفية انعكاسها على جودة الخدمات البلدية من قبل الدوائر البلدية المبحوثة من خلال قياس الجودة بالاعتماد على معايير قياس الجودة ، وقد أختار الباحث أربعة دوائر بلدية في قطاع الرصافة/ بغداد وهي بلدية (الشعب، الاعظمية، بغداد الجديدة، الصدر الاولى)، وأختيرت عينة عشوائية طبقية من (164) فردا يمثلون المديرين ومعاونيهم ومسؤولي الأقسام البلدية والشعب والملاكات الهندسية المسؤولة عن فرق العمل كذلك بضمنهم تم استنقصاء آراء المعنيين في ادارة معهد التدريب المهني في امانة بغداد، وتم قياس متغير البرامج التدريبية بالاعتماد على ثلاثة محاور هي (تصميم البرنامج التدريبي، ادارة البرنامج التدريبي ، تقييم البرنامج التدريبي) ، أما جودة الخدمات البلدية فقد قيست من خلال أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة ، الموثوقية، التعاطف، والملموسية) وهي تمثل فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض . وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة فضلا عن المقابلات الشخصية لذوي العلاقة ، وكذلك تم الاستعانة بالبيانات الفعلية المتحصلة من خلال المعيشة والخبرة الشخصية والعملية للباحث ، فضلا عن استبيان رأي من (11) فقرة وجهت للمواطنين ضمن قاطع البلديات الاربعة المبحوثة ، ولغرض تحليل البيانات والوصول الى النتائج تم استخدام حزمة البرنامج الاحصائي الجاهز (19-Ver -Spss) بأستخدم مجموعة من الوسائل الاحصائية الوصفية ، وقد توصل البحث مجموعة من الاستنتاجات أهمها ، ان هناك دورا مهما تلعبه البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات البلدية ، من خلال ما تحققه هذه البرامج من فوائد تنعكس ايجابا على جودة الخدمات تتمثل بزيادة التحفيز وكذلك زيادة مهارات الأفراد وقابليتهم على اداء وظائفهم بصورة أفضل . كذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات البحث ، فضلا عن ان النتائج أشارت إلى وجود علاقة تأثير معنوية للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية ، واستنادا إلى ما توصلت إليه البحث من نتائج تبينه البحث عددا من التوصيات ابرزها ان على الدوائر المبحوثة زيادة الاهتمام بتطوير مواردها البشرية لكون العنصر البشري هو الالم في مكونات عناصر الانتاج ، ويأتي ذلك من خلال اعتماد خطط وبرامج فاعلة للتطوير خاصة شريحة المهندسين والفنيين لإكسابهم المعرفة والخبرة وتغيير السلوك باتجاه تحقيق خدمة ذات جودة عالية.

المصطلحات الرئيسية للبحث / مفهوم البرامج التدريبية ، تصميم البرنامج التدريبي واعداده ، ادارة

البرنامج التدريبي ، تقييم البرامج التدريبية ، مفهوم جودة الخدمات البلدية.



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية
العدد 103 المجلد 24

الصفحات 77-55

*البحث مستل من رسالة لنيل الدبلوم العالي (المعادل للماجستير) في ادارة البلديات



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

المقدمة :

أن نجاح المنظمات في عالم الاعمال حاضرا ومستقبلا يتوقف على الدور الذي تؤديه مواردها البشرية ، هذا الدور الذي لا يمكن ان يؤدي بشكل سليم ومستدام مالم تتوفر موارد بشرية تخضع لعملية التدريب ، التي تمكنها من تأدية مهمات اكثر تعقيدا وصعوبة مما يقومون به حاليا . ان الدوائر البلدية التي اتخذت ميدانا للبحث تعد من المنظمات الخدمية التي تلبي حاجات ورغبات أساسية لآبناء المجتمع وترتبط بجوانب مهمة من حياة الفرد وهي البيئة والنظافة العامة فضلا عن خدمات الطرق والجسور واعمال التشجير والمتنزهات وغيرها من الامور. لذا لا بد لنا أن نقف عند هذا المطلب الانساني ، ونوليه اهتمامنا . متوجهين نحو ضرورة ايجاد برامج تدريبية لتطوير العنصر البشري العامل في هذه المنظمات وبما يتلائم مع تحقيق اقصى درجة في جودة الخدمات التي تقدمها. فضلا عن مجال الخدمات البلدية يمثل احد اهم الاجزاء التي يتكون منها قطاع الخدمات بشكل عام ويشكل رافدا أساسيا لبناء اقتصاديات الدول وتطورها ، ولان مشكلة تطوير اداء العاملين تعد من المشاكل شديدة الخطورة التي تواجه المنظمات بشكل عام في ظل الظروف الحالية وعدم الاستقرار ونقص في الكفاءات العلمية لذا يتطلب اضافة التحسينات والتطويرات على الملاكات الفنية والهندسية وتقييمها، حيث تتمثل مشكلة البحث في ضعف البرامج التدريبية في الدوائر البلدية مما انعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وعلى هذا الاساس جاء هذا البحث باربعة محاور ، يهتم الاول بمنهجية البحث ، وانشغل الثاني بالجانب النظري، وجاء المحور الثالث لتحليل البيانات واختبار الفرضيات ، اما خاتمة البحث فقد كانت مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات. التي تم التوصل اليها.

المحور الأول / منهجية البحث

أولا/مشكلة البحث :

تنبثق مشكلة البحث من خلال فهم حقيقة بان الخدمة البلدية المقدمة الى المناطق والمواطنين تعاني من ضعف مستوياتها وهذا ملموس للجميع بوصفه مؤشرا" لدى أمانة بغداد ودوائرها البلدية فضلا عن ان التباين والاختلاف في طبيعة الخدمات وتنوع متطلبات الايفاء بحاجات الزبون (المواطن) وبلوغ رضاه والتحديات التي تواجهها الادارة المعاصرة ، فرضت واقعا" على المنظمات بضرورة تكثيف الجهود في مجال اقامة البرامج التدريبية.

لما لهذه الاخيرة من دور بالغ الاثر في اعداد الملاكات المدربة ، لكي تتمكن المنظمة من مواجهة التزاماتها بالجودة والسرعة المطلوبتين ، وتحقيق اهدافها الاستراتيجية ، وتعزيز اداء موظفيها للوصول الى الجودة المطلوبة. تتحد مشكلة البحث انه لا يزال هناك بعض السلبيات واوجه القصور والضعف التي تؤثر سلبا" في مخرجات البرامج التدريبية ومن ثم على مستوى جودة الخدمات البلدية التي تقدمها الدوائر المبحوثة ، ولتوضيح مشكلة البحث لا بد من طرح السؤال الرئيس الاتي (مدى انعكاس البرامج التدريبية على جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة) . والاجابة عن هذا التساؤل تم طرح عدد من التساؤلات الفرعية.

- 1- هل توجد برامج تدريبية في الدوائر البلدية المبحوثة ؟
- 2- هل تهتم الدوائر البلدية المبحوثة بمعايير الجودة ومتطلباتها اثناء تقديم خدماتها ؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباط بين البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية المقدمة ؟
- 4- هل توجد علاقة تأثير للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية المقدمة ؟



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ثانيا / اهمية البحث :

تاتي اهمية البحث من خلال الاتي :

1 - الالهية الاكاديمية :

ان موضوعات البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية تتلقى اهتماما متزايدا من الباحثين بل انها لربما تعد الاكثر اهتماما في بيئة الاعمال المعاصرة، وجاء هذا البحث في محاولة منها لايجاد اطار مفاهيمي متكامل في موضوع البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية، بالاستفادة من التراكم المعرفي السابق، وكذلك يعد البحث مساهمة في دعم المكتبة الوطنية يمكن ان تحقق الفائدة للاخرين.

2- الالهية الميدانية :

تتجلى أهمية البحث ميدانيا في توجيه أنظار ادارات الدوائر البلدية لمفهوم البرامج التدريبية وأثرها في جودة الخدمات ، فضلا عن نشر الوعي عند الاداريين والفنيين والقائمين على الدوائر البلدية المبحوثة لكونه من المواضيع المهمة والحيوية في الوقت الحاضر.

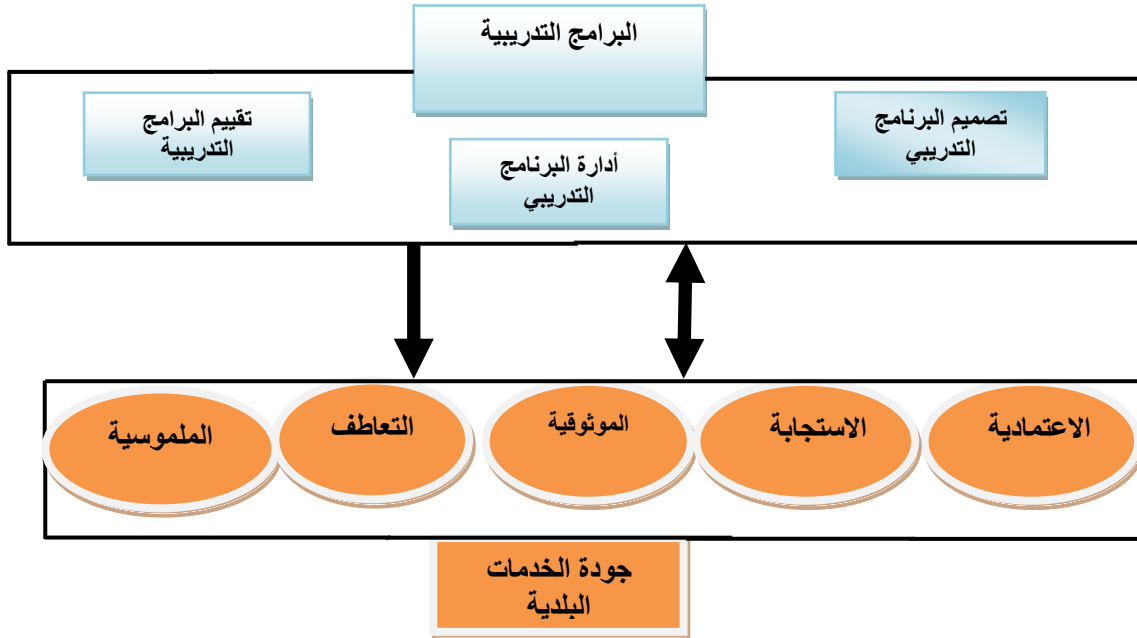
ثالثا :- اهداف البحث :

في ضوء تحديد مشكلة البحث والاهمية فان هدف البحث الرئيس يتمثل في تشخيص علاقة الارتباط وتحليلها وتأثير البرامج التدريبية على جودة الخدمات البلدية وبيان مضامين وحدود هذه العلاقة على مستوى الدوائر المبحوثة

- 1 - تحديد مدى اهتمام الدوائر المبحوثة في تصميم البرامج التدريبية وادارتها وتقييمها.
- 2- التعرف على مستوى الخدمات المقدمة من قبل الدوائر المبحوثة.
- 3- اختبار طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة.

رابعا :- المخطط الفرضي للبحث :

بغية معالجة مشكلة البحث ، فقد اعتمد الباحث المخطط الفرضي للبحث المبين في الشكل (1) الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط و تأثير بين متغيرات البحث وكالاتي :



الشكل (1) مخطط الفرضي للبحث



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

خامساً: - فرضيات البحث

استكمالاً لمتطلبات البحث ويهدف الإجابة عن التساؤلات المشار إليها في مشكلة البحث تم وضع الفرضيات الآتية:

- ❖ الفرضية الرئيسية الأولى:
- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
- أ- يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية بين تصميم البرنامج التدريبي وجودة الخدمات البلدية.
- ب- يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية بين إدارة البرنامج التدريبي وجودة الخدمات البلدية.
- ت- يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقييم البرامج التدريبية وجودة الخدمات البلدية.

- ❖ الفرضية الرئيسية الثانية:
- يوجد تأثير معنوي للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
- أ- يوجد تأثير معنوي لتصميم البرنامج التدريبي واعداده في جودة الخدمات البلدية.
- ب- يوجد تأثير معنوي لإدارة البرنامج التدريبي في جودة الخدمات البلدية.
- ت- يوجد تأثير معنوي لتقييم البرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية.

سادساً: - اساليب جمع البيانات والمعلومات

تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث كما يأتي:

- 1- الجانب النظري: تمت الاستعانة بالكتب والرسائل والأطاريح الجامعية و الدراسات والبحوث والدوريات والتقارير والمجلات العربية والأجنبية وشبكة المعلومات العالمية (الانترنت).
- 2- الجانب العملي: تم الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة في ميدان الجانب العملي من خلال الآتي :-
 - أ - السجلات والوثائق الرسمية : إذ تم الاطلاع على الوثائق الرسمية ذات الصلة بموضوع البحث المتعلقة بالبرامج التدريبية مثل المناهج التدريبية والخطط الموضوعية.
 - ب- المقابلات الشخصية : تضمن البحث إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مستويات مختلفة من أفراد عينة البحث وكما مثبت في الملحق (3) فيه أسماء بعض السادة الذين تمت مقابلتهم ومواقعهم الوظيفية .
 - ت - استبيان رأي : لغرض تعزيز استمارة الاستبانة ، تم إجراء استطلاع رأي الزبائن بالخدمات البلدية المقدمة وكما مثبت (بالملحق 7).
 - ث- اداة الاستبانة : تعد الاستبانة المصدر الاساس الذي اعتمد عليه الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب العملي للبحث الحالي ، والتي يتم من خلالها قياس متغيرات البحث التي اعتمدت في المخطط البحث الفرضي ، وقد تم اخراج استمارة الاستبانة بشكلها النهائي كما مبين في الملحق (1) وعلى شكل محورين هي :

(البرامج التدريبية ، جودة الخدمات البلدية)، ويتضمن كل متغير من هذه المتغيرات متغيرات فرعية موضحة في الجدول (1) والذي يتضمن هيكلية استبانة البحث. وقد تم صياغة المحاور الخاصة باستبانة البحث بالاعتماد على عدد من المصادر، والتي تم التصرف بها من قبل الباحث بعد أن جرى تكييفها وبما يتلائم بحسب متطلبات البيئة العراقية واتجاهات البحث وطبيعة المنظمات المبحوثة وبعد عرضها على المحكمين لنتناسب مع البحث الحالي.

جدول (1) المتغيرات الرئيسية والفرعية ومصادرها من اعداد الباحث

ت	العناصر	ارقام الفقرات التي تم قياسها	المصادر المعتمدة
البرامج التدريبية			
1	تصميم البرنامج التدريبي	عدد الفقرات 8	(محسن ، 2015)
2	ادارة البرنامج التدريبي	عدد الفقرات 9	
3	تقييم البرامج التدريبية	عدد الفقرات 7	
جودة الخدمات البلدية			
4	الاعتمادية	عدد الفقرات 5	(Siddiqi , 2011)
5	الاستجابة	عدد الفقرات 5	
6	الموثوقية	عدد الفقرات 4	
7	التعاطف	عدد الفقرات 4	
8	الملموسية	عدد الفقرات 5	



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في امانة بغداد

تم اجراء اختبارات الصدق والثبات وذلك للتأكد من مصداقية الاستبانة وجدواها في قياس الظاهرة المبحوثة وتوصيل الباحث الى النتائج المستهدفة وكالاتي:

أ- اختبار الصدق : ويسمى صدق المحكمين ، وهو صدق يستهدف اختبار صدق كل فقرة ، أو سؤال من أسئلة الاختبار ، إذ يتم عرض الاستبانة على محكمين عدة من ذوي الاختصاص في مجال البحث الحالي المثبتة أسمائهم في الملحق (2) ، لاخذ بتوصياتهم فيما يتعلق بصياغة بعض الفقرات بالتعديل أو حذف أو البقاء عليها كما هي. كذلك يمكن معرفة اختبار (صدق المحتوى) من معامل الثبات عن طريق حساب جذر معامل الثبات المستخرج بطريقة (الفا كرونباخ) حيث بلغت النسبة 0.951 وهي نسبة ثقة عالية.

ب - اختبار الثبات : يقصد بالثبات ان الاستبيان يعطي النتائج نفسها اذ اعيد تطبيقه على العينة نفسها، وأن البحث استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس فقرات الاستبانة لذا فإن هذا يتطلب اختبار للثبات ، وان اختبار الثبات هنا يكون بموجب معادلة (CronbachAlfa) كرونباخ ألفا في حالة الاختبار الذي تكون الدرجات فيه على تقدير (ليست واحد و صفر) ، بل يمكن ان تأخذ قيما مختلفة (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) ، كما في حالة الاختبارات التي تستخدم سلم ليكرت لتحديد اوزان الاستجابية (الجادري و ابو حلو ، 2009 : 171) ، ولأستخراج الثبات وفق هذه الطريقة جرى استعمال جميع أستمارات البحث البالغة (164) أستبانة ، وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.951) ، وهي قيمة مرتفعة جداً ويمكن أعتقاد المقياس ويوضح الجدول (2) اختبار الثبات للمتغيرات :

الجدول (2) اختبار ثبات متغيرات البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المتغيرات	معامل كرونباخ ألفا
1 البرامج التدريبية	0.948
2 جودة الخدمات البلدية	0.893
3 الاجمالي	0.951

سابعا : مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث الحالي بدوائر البلدية في امانة بغداد وهي (دائرة بلدية الشعب ، الاعظمية ، الصدر الاولى ، بغداد الجديدة بالإضافة الى العاملين في ادارة معهد التدريب المهني).

أما عينة البحث فهي عينة عشوائية طبقية فقد اشتملت على مديري ومعاونين هذه الدوائر وكذلك مسؤولي الاقسام البلدية والشعب فضلا عن الملاكات الهندسية المسؤولين عن فرق العمل.

ولقد بلغ حجم العينة (164) فرد وهي تشكل نسبة (58.5 %) من مجتمع البحث البالغ عددهم (280) بحسب إحصائيات الدوائر المبحوثة ، وتم تحديد حجم العينة من هذا المجتمع بحسب أنموذج (دي موركان ، D.Morgan) العالمي (Krejcie & Morgan , 1970). وتم توزيع (168) استبانة على العينة ، وبالمقابل كان عدد الاستبانات المستلمة من العينة والتي تمت الاجابة عنها قد بلغ (164) استبانة . والجدول (3) يوضح عدد الاستبانات الموزعة ، والمستلمة ، ونسبة استردادها .

جدول (3) عدد الاستبانات الموزعة والمستلمة ونسبة الاسترداد

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستلمة	نسبة الاسترداد %
168	164	98 %

ثامنا - الأساليب الإحصائية المستخدمة

من اجل تحليل بيانات الاحصائية الخاصة بمتغيرات البحث، اعتمد الباحث عدد من الأدوات الأساليب الإحصائية المناسبة، وكالاتي : (رشيد والمشهداني ، 2016 : 23 - 45 - 59 - 90 - 156 - 217)

1. التوزيع التكراري (DistributionFrequency) ، والنسبة المئوية (Percentages) : تستخدم لغرض وصف البيانات الخاصة باختبار عينة البحث .
2. الوسط الحسابي (MeanArithmetic) : يستعمل في حساب متوسط إجابات أفراد العينة ، ومعرفة مستوى المتغيرات ؛ لأغراض التحليل .



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

3. الانحراف المعياري (Standard Deviation) : يستخدم؛ لمعرفة التجانس، أو التشتت في إجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي للمتغير .
4. معامل الثبات (كرونباخ ألفا / CronbachAlfa) : تستخدم ؛لاختبار صدق فقرات الاستبانة .
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) : يستعمل ؛لاختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث من حيث قوتها واتجاهها .
6. الانحدار الخطي البسيط (Regression LeanerSimple) : يستخدم ؛ لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة.

المحور الثاني / الخلفية النظرية للمتغيرات للبحث المبحث الاول / البرامج التدريبية

أولاً مفهوم التدريب

ترجع الجذور التاريخية للتدريب الى فترات زمنية قديمة حيث كان المتدرب يعمل دون مقابل لمدة سنة كاملة تحت إشراف متخصص لكي يتمكنوا من أتقان والامام بالمهنة التي يتدرب عليها(Wilson , 2012 : 5) . أما في الوقت الراهن يعد التدريب من واجبات الادارة الحديثة لما له من دور مهم في اعداد الافراد للقيام بمسؤولياتهم بما يتلائم مع متطلبات العمل ، كما يولد ميزة تنافسية ويزيد من ولاء العاملين وعطائهم (الكرخي ، 2013 : 145). كما يعد التدريب حلقة مهمة في خطة تنمية الموارد البشرية ولذلك اهتم الباحثون بهذا الجانب في مختلف المستويات الادارية ، فالموارد البشري في أية منظمة يعد العنصر الحيوي في العملية الانتاجية وفي ضونها تحدد باقي عناصر الانتاج كما تفسر نوعية وحجم الموارد البشرية أسباب اختلاف معدلات النمو بين المنظمات المختلفة (الياسري ، 2013 : 39) .

ومن أجل الوقوف على تعريف التدريب لعل من المفيد توضيح بسيط لهذا المفهوم (لغة واصطلاحاً) مفهوم التدريب لغويًا : فيعني التدريب درب الانسان بالشئ ع اذا علمه حتى اتقنه (الرازي) (محمد ، 2016 : 28) . مفهوم التدريب اصطلاحاً : تأتي كلمة تدريب بمفهومين الاول بمعنى (Training) ويقصد به تهيئة الفرد لاداء عمل معين بواسطة النظري والتطبيق العملي وذلك بهدف تطوير المعارف والمهارات وسلوكياته ، والثاني بمعنى (Formation) ويقصد بها أن التدريب في هذه الحالة يكون أداة هامة للتغيير أي يكون الفرد العامل قادراً على التغيير (الركاوي ، 2014 : 21) . ولقد تعددت وكثرة التعريفات التي اوضحها الباحثون والمهتمون بموضوع التدريب ، ما بين (عملية وجهود ومخطط ووسيلة) والتي عكست آراء مجموعة من الباحثين والمختصين حسب التسلسل الزمني وكما موضح في الجدول (4) :

جدول (4) تعريف التدريب

ت	اسم الباحث والسنة والصفحة	التعريف
1	CartWright,2003:12	هو الوسيلة التي من خلالها تنظم وتستثمر العاملين فضلا عن الاصول الملموسة مثل المباني .
2	Noe.A , 2010 : 5	هو جهود مخطط لها من قبل المنظمة لتسهيل اكتساب العاملين للكفاءات وتشمل هذه الكفاءات المعرفة والمهارات أو السلوكيات التي هي الأهمية الحاسمة للأداء الوظيفي الناجح.
3	Mathis & Jackson,2010:250	هو العملية التي يكتسب فيها العاملين المعرفة والقدرات المساعدة في انجاز الاهداف التنظيمية.
4	Stewart & Brown,2011:332	جهود مخطط لها لمساعدة العاملين على تعلم المعرفة والمهارات والمواقف المتعلقة بالعمل.
5	Amin et. al. ,2013:1273	عملية مستمرة في تحسين عمل العاملين ومحاولة لتحسين ادائهم الحالي والمستقبلي وتغيير سلوكهم في اتجاه تحقيق اهداف المنظمة.
7	المعاينة والحموري ، 2012 : 96	هو جهد تنظيمي مخطط ، يهدف لاكساب العاملين المهارات المرتبطة بالعمل ، والحصول على المعارف من خلال تجربة تعليمية ، بهدف الوصول الى اداء اكثر فاعلية ، وصولاً لتحقيق اهداف المنظمة.



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ومن هنا يمكن القول بان غالبية الباحثين والكتاب قد اهتموا في تعريف التدريب بصيغ مشتركة اهمها بأنه يزود الافراد بمهارات معينة تؤدي الى زيادة معدلات اداء الافراد، وبأنه نشاط يهدف الى التحسين والتطوير بأساليب العمل داخل المنظمة. ويرى الباحث إنه يمكن تعريف التدريب بأنه عملية منظمة و مخططة ووسيلة وهو من نقاط التعلم الاساسية يتم بموجبها تزويد الفرد أو مجموعة من الافراد بالمعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتحسين ادائهم في اعمالهم الحالية والمستقبلية وتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها.

ثانياً : أهمية التدريب

تتفق جميع وجهات نظر الباحثين و الكتاب على اهمية وظيفة نشاط التدريب للمنظمة ، ويظهر الاتفاق واضحاً في الدول الصناعية المتقدمة ، ويتضح الاهتمام بنشاط التدريب من خلال الاموال المستثمرة في مجال التدريب ، حيث بلغ متوسط الاتفاق (10%) من اجمالي ميزانيات بعض المنظمات تخصص (25 %) من مجموع الاجور التي تدفع للعاملين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم وتحديث اساليب ادائهم للعمل (الهيئي ، 2010 : 225) . وهذا ماأكده (السكارنة ، 2011 : 18) إذ ان التدريب أحد أشكال الاستثمار في المنظمة لانه يسمح باستخدام الثقافات الجديدة ، وتحقيق الاهداف الاستراتيجية والقدرة على المنافسة ، ودخول اسواق جديدة. وفي الاتجاه ذاته يرى (عباس ، 2006 : 187) بان العديد من المنظمات بدأت في إعادة النظر ببرامجها التدريبية لغرض تحقيق المزايا التنافسية من خلال ما يسمى بالرافعة التدريبية العالية - High leverage Training ، إذ بموجب هذا المفهوم يتم الربط بين نتائج او مخرجات البرامج التدريبية والاهداف الاستراتيجية للمنظمة.

ثالثاً : مراحل العملية التدريبية

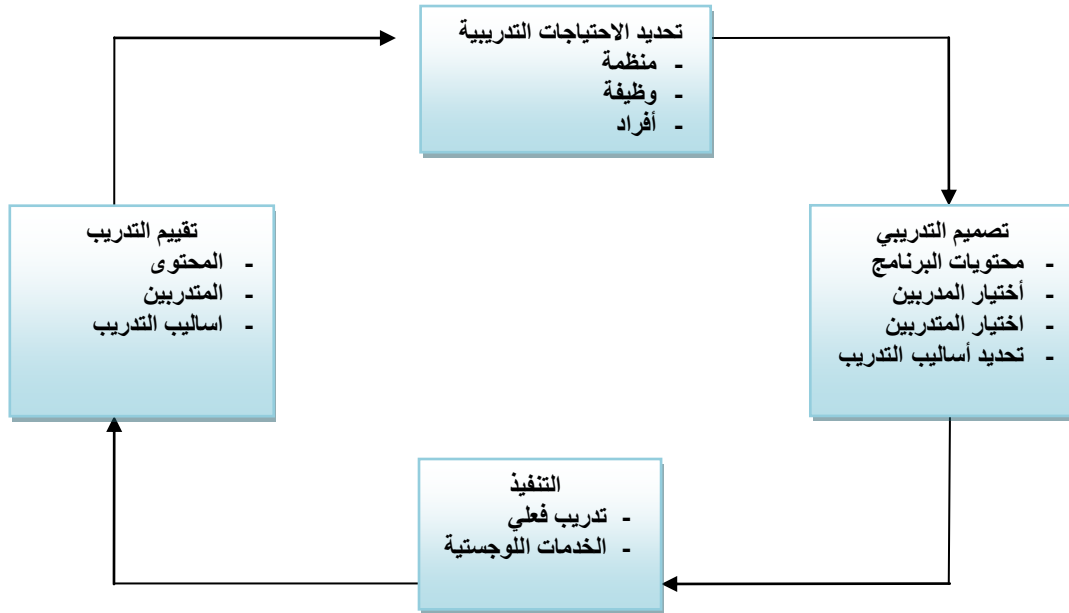
تتضمن مجموعة من المراحل المتكاملة فيما بينها والتي تسعى في نهاية المطاف الى انتاج برامج تدريبية ذات مغزى وفائدة (الركابي ، 2014 : 30) . وفي السياق نفسه يعد تصميم برامج التدريب وموضوعاته ومتطلباته جزءاً من تصميم عملية التدريب ويعتمد نجاح هذه العملية في المنظمات على مدى التخطيط الجيد لها قبل واثناء التدريب وبعد ان يأخذ التدريب الفعلي محله يجب النظر الى عملية تصميم نظم التدريب كعملية متعددة الواجه و متماسكة وتكمل بعضها بعضاً" (السالم و صالح ، 2014 : 208). ويرى (Furjanic & Trotman , 2000 : 5) ان العملية التدريبية تتكون من اربع مراحل أساسية وكما موضح في الشكل (2)

- 1- مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية .
- 2- مرحلة تصميم البرنامج التدريبي.
- 3- مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي.
- 4- مرحلة تقييم البرنامج التدريبي.



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

الشكل (2) مرحل العملية التدريب



Source : Edralin , Divina M. , (2004) , Training : A Strategic HRM Function , The De La Salle University– College Of Business And Economics , Vol. 7 , No. 4 : 2.

1 : مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية :

يعد تحديد الاحتياجات التدريبية الخطوة الحيوية الاولى من خطوات العملية التدريبية ، وتعد حجر الزاوية في اي برنامج تدريبي في المراحل التي يتم فيها تخطيط البرامج التدريبية والتي تشبع الحاجات الفعلية وعليها يتوقف نجاح او اخفاق البرنامج التدريبي (Beardwell et. al. , 2004 : 318). وأن تحديد الاحتياجات التدريبية هو مطلب مهم لاية منظمة وهو مؤشر من مؤشرات الاستدامة والتكيف مع كافة المستجدات، ويضيف أن عدم وجود الحاجة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمة يعني ان نشاط التدريب هو مجرد قضاء وقت (حسنين ، 2005 : 34).

2: مرحلة تصميم البرنامج التدريبي :

يعد تصميم البرامج التدريبية من اهم الانشطة التي تقوم بها ادارة الموارد البشرية ، مستهدفة من خلالها ضمان تحقيق الأنشطة التدريبية المراد تنفيذها بكفاءة وفاعلية عالية (النداوي ، 2010 : 129) . وفي السياق نفسه هي العملية التي تمر بخطوات متلاحقة ، أي بعد تحديد الفجوات التدريبية والافراد الذين يحتاجون الى جهد محدد ومنظم ، تبدأ عملية بناء البرامج التدريبية وتصميمها programs design بطريقة فيها الكثير من الاحتراف متضمنة مجموعة اجراءات متسلسلة ابرزها (بربر، 2012: 261) وكالاتي :

- أ - وضع وصياغة أهداف البرنامج التدريبي.
- ب- تحديد محتوى البرنامج .
- ت- اختيار اسلوب أو طريقة التدريب المناسبة.
- ث- اختيار المتدربين.
- ج - ميزانية التدريب.



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

3 : مرحلة ادارة (تنفيذ) برنامج التدريب :

يلي مرحلة التصميم لبرنامج التدريب مرحلة اخرى هي تنفيذ البرنامج التدريبي أو ما يمكن أن يطلق عليه تدريب الأفراد وهذه الخطوة مهمة جدا" إذ فيها يتبين مدى سلامة تصميم البرنامج التدريبي . وينعكس نجاحها أو فشلها إيجابيا" أو سلبيا" على الخطوة التالية والمتعلقة بتقويم البرنامج التدريبي ويتضمن تنفيذ برنامج التدريب أنشطة مهمة هي وضع الجدول الزمني للتنفيذ البرنامج ، وترتيب مكان وقاعات التدريب ، والمتابعة اليومية لسير البرنامج (رضا ، 2010 : 132) . وان الشكل الذي ينبغي ان تكون عليه عملية التدريب سوف يعتمد على الاشخاص الذين سوف يتم تدريبهم وعلى اهداف عملية التدريب (كشواي ، 2005 : 137) .

4 : مرحلة تقييم برامج التدريب :

يعد التقييم جزءا من نظام التدريب الفعال ، والتقييم يسمح للمنظمة ان تواصل تنظيم البرامج التدريبية أو لتعديل أو إيقاف البرامج التي لا تحقق الهدف من مشاركة العاملين فيها (Salas et. al. ، 2012 : 90) . وفي الاتجاه نفسه يرى (عباس ، 2008 : 79) قيل ان تعتمد المنظمة برامج التدريب والتطوير تقوم أولا بتقييم محتوى البرنامج والتأكد مسبقا" من ان الافراد المشاركين فيه سيحققون الهدف من مشاركتهم. وهذا ما اكده (Mahapatro ، 2010 : 293) ان تقييم العاملين من خلال مقارنة مهاراتهم المكتسبة حديثا" مع المهارات التي حددتها أهداف البرنامج التدريبي. ومن ناحية اخرى يرى (عساف ، 2013 : 307) بان هذه المرحلة الاخيرة والرابعة التي تتكون منها العملية التدريبية ، وتمثل الاساس الذي تتمكن ادارة التدريب من خلاله من تشكيل تصور شامل وموضوعي عن الكيفية التي سارت بها عملية التدريب ، وما هي النجاحات أو الاخفاقات ، وما هي نقاط القوة أو الضعف ، وكيف يمكن العمل على تحسين الاداء من خلال ضمان تنفيذ البرامج والمشاريع التدريبية تنفيذا" سليما" .

المبحث الثاني / جودة الخدمات البلدية

اولا" : مفهوم جودة الخدمة :

تاتي الجودة كمصطلح Quality كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة الصلابة ، وقديما" كانت تعني الدقة والاتقان (بن عيشاوي ، 2013 : 20) . وتعد الجودة مبدأ اسلاميا" قبل كل شيء وان طور الغرب أسسها الحديثة كما نراها في عصرنا ، فقد جاء بها ديننا الحنيف قبل اربعة عشر قرنا وحث عليها في نصوص كثيرة : فالجودة هي احد مبادئ الاسلام التي دعا اليها القران الكريم ، فالاسلام يحثنا على اتقان العمل ويدعو للتحسين والجودة في العمل وجعل لمن يحسن العمل اطيب الجزاء ، وهذا ما نصت عليه الآية الكريمة (وَقُلْ اَعْمَلُوا فسيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) (التوبة ، الآية : 105) وكذلك الآية الكريمة (وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ) (الرحمن ، الآية : 9) . أما السيرة النبوية الشريفة فهي غنية بالاحاديث الشريفة التي تعظم العمل ، فيقول النبي محمد صلى الله عليه واله (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا أن يتقنه) . وأشار (عبد القادر ، 2012 : 218) فانه من الصعب ايجاد تعريف لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ويرجع ذلك في الاساس الى ان مفهوم الجودة يخضع لتقدير الزبون ويختلف باختلاف اهتماماتهم واهدافهم). وأيضا فقد اتفق الخبراء على ان الجودة هي كل ما يقوله الزبون عن المنتج او الخدمة ، اي تكون جودة منتج معين أو خدمة معينة كل ما يدركه الزبون بالنسبة لها(هسو وبوروز ، 2007 : 66) .

لذا سنحاول تسليط الضوء على بعض التعاريف التي اوردها الكتاب والباحثين حول مفهوم جودة الخدمة وكما موضح بالجدول (5) :



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

جدول (5) تعريفات جودة الخدمة

ت	اسم الباحث والسنة والصفحة	التعريف
1	علوان ، 2007 : 38	معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة أو انه الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للاداء الفعلي لها.
2	الدرادكة ، 2008 : 181	تلك الجودة التي تشتمل على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، حيث يتكون الجانب الاجرائي من الاجراءات المحددة لتقديم الخدمة ، اما الجانب الشخصي فهو كيف يتفاعل العاملون مع الزبائن.
3	مصطفى ، 2010 : 243	تعني الملائمة للاستخدام وهي مبنية على اشباع حاجات الزبون .
4	معل ، 2010 : 195	هي محصلة التفاعل بين الزبون وبين عناصر تتعلق بالمنظمة مزودة الخدمة نفسها.
5	Tolpa, 2012 : 25	هو الحكم الصادر لقاء خدمة معينة ، أو الخدمة ذات الجودة العالية التي ترضي الزبائن ، اي تقديم الخدمات التي تلي حاجاتهم وتفوق توقعاتهم.
6	Lacle , 2013: 15	بانه نشاط ينطوي على منتج جيد وهو يوفر الحل المناسب لتلبية طلب الزبون ، وان الجودة هي نتيجة اقيمت بعد تقديم حالة الخدمة

ويرى الباحث توضيح مفهوم جودة الخدمة بالاتي :

ان جودة الخدمة هي جودة الخدمات المقدمة : المتوقعة والمدركة ، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون ، او عدم رضاه ، فبعض المنظمات تجعلها اولويات لتعزيز جودة الخدمة ، ولوحظ كذلك ان المفاهيم تتفق بشكل كبير على المشتركات (الجودة ، الرضا ، الاشباع).

ثانياً : معايير تقييم جودة الخدمات :

ينبغي عندما تقدم المنظمات خدمات ، ان تقدم خدمة تتلائم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم لا بد ان تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة التي تتلائم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم ، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبائن هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم ، لذلك على المنظمة ان تتعرف على المعايير التي يلجا اليها الزبائن للحكم على جودة الخدمة المقدمة اليهم وعلى امكانية تلبية هذه التوقعات (الضمور ، 2009 : 509) . و اشار (Al ALI , 2014 : 894) بان الباحثين اتفقوا على انها تحدد كيفية تقويم الزبائن لمعلوماتهم اتجاه الخدمة وقياس جودتها من خلال تحديد توقعاتهم وإدراكاتهم ، وهذه الابعاد استخدمها (Kotler @ keller 2012 : 37) لتقييم جودة الخدمات على اساس مستوى أو درجة نوعيتها. وفي الاتجاه نفسه اشار (الرمضان ، 2008 : 54) الى ان أهمية الابعاد الخمسة المقياس الرئيس للزبائن في الحكم على جودة الخدمة بنسبة 100% كالاتي الاعتمادية 32% والاستجابة 22% والموثوقية 19% والتعاطف 16% و الملموسية 11% ودلت الدراسات المتعاقبة باشتراك منظمات الخدمة بالمفهوم الإستراتيجي ، والالتزام بمعايير الجودة الفائقة ومراقبة أداء الخدمة وتأكيدها رضا الزبون .

يجد الباحث من المناسب اعطاء وصف موجز لكل بعد من الابعاد الخمسة التي اعتمدها في الجانب الميداني من البحث وكالاتي :

1- الاعتمادية : وهي تعبر عن درجة ثقة الزبون في المنظمة ومدى اعتماده عليها في الحصول على الخدمات التي يتوقعها ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المنظمة على الوفاء بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة اجراءات الحصول على تلك الخدمات (عبد القادر ، 2012 : 219).

2- الاستجابة : تشير الى رغبة العاملين في المنظمة في اخبار زبائنهم بموعد تادية الخدمة بالضبط وبالسرعة الممكنة ، وان الزبون يحكم على الاستجابة من خلال طول وقت الانتظار في تلقي الخدمة والى اسئلته ، وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة ارضاء " لاحتياجاته ، هنا يستلزم الموازنة بين الاستجابة وسلوك مقدم الخدمة، اي ان درجة ودقة وسرعة الاستجابة لها تاثير في ميل رغبات الزبون وكسب رضاه (حسين وعبود ، 2013 : 103).

3- الموثوقية : عرف الأمان بأنه سلوك العاملين يتصف في المنظمة بالصدق و اللطافة و المعرفة و التعامل مع الزبون بالثقة و إشعاره بالأمان ، يميل هذا البعد بان يكون ذا أهمية واضحة للخدمات التي يدرکہا الزبون لان الثقة هي عنصر مهم وأساسي في العلاقات التبادلية الناجحة و التي تمثل رغبة مقدم الخدمة و استعداده لاعتماده في تبادل تجاري معين او مرافق معينة ليضع الزبون ثقته الكاملة بجميع أفراد المنظمة (الشبلاوي ، 2016 : 81).



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

4- التعاطف : يشير إلى الأدب والاحترام والمودة من خلال الاهتمام بالزبون شخصياً" ، فمقدم الخدمة (المنظمة) يضع سياسات عامة لتوطيد العلاقة مع الزبون والعاملين والعلاقات الشخصية تحصل عن طريق التعامل باستمرار بين مقدم الخدمة و طالبها و تقديم التعاطف والانتباه إلى الزبائن ، التعاطف يعني العناية بالزبون والاهتمام بالمشكلات التي قد يتعرض لها والعمل على إيجاد حلول بطرائق إنسانية راقية (WHDP ، 2 : 2014).

5 - الملموسية : ويشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى الجهة مقدمة الخدمة مثل المعدات وأدوات ووسائل الاتصال ففي كثير من الأحيان قد يتم تقويم الخدمة من قبل الزبون بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (المعدات ، والأجهزة والأفراد) ، مثال ذلك هل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة حديثة؟ وهل المظهر الداخلي وتصميم البناية وديكورها يخلق جواً مريحاً للزبون؟ هل المظهر الشخصي للعاملين في المنظمة يعكس جودة الخدمة المقدمة للزبون؟ (حسين ، 2010 : 45).

المحور الثالث / الجانب العملي

المبحث الأول / عرض النتائج وتحليلها في ضوء اجابات العينة

أولاً : البرامج التدريبية

يتألف مقياس البرامج التدريبية من (24) سوألا مقسمة بين ثلاثة أبعاد ، خصصت الثمانية الأولى لتصميم البرنامج التدريبي ، وخصصت التسعة التي تليها لإدارة البرنامج التدريبي ، أما تقييم البرامج التدريبية فقد خصص له سبعة أسئلة ضمن هذا المحور وفيما يأتي توضيح لنتائج عينة البحث موزعة على وفق الأبعاد والأسئلة.

أ – تصميم البرنامج التدريبي

وفقاً " للنموذج البحث الفرضي فقد تم اعتماد تصميم البرنامج التدريبي كأحد الأبعاد البرامج التدريبية ومن خلال الجدول (6) نتعرف على الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.45) من أصل (5) ، والتي تشير إلى خيار (أنفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام عالي في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.63) ، (18.34) ، في حين كانت الاهمية النسبية (68.90) وهذه النتيجة تشير إلى ان هناك اهتمام جيد من قبل الإدارة بعملية تصميم البرنامج التدريبي بشكل مناسب أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (1 – 8) تنازلياً" بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

. الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي لتصميم البرنامج التدريبي.

الترتيب	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	ت
2	78.29	23.91	0.94	3.91	تحدد الدائرة عند تصميم اي برنامج تدريبي الاهداف المطلوب تحقيقها من وراء ذلك .	1
3	74.76	27.14	1.01	3.74	تسمى الدائرة من تصميم البرنامج التدريبي الى تلبية الاحتياجات الفعلية للمتدربين.	2
7	65.00	33.46	1.09	3.25	تكون مفردات البرنامج التدريبي متناسبة مع مستويات المشاركين .	3
1	76.95	23.14	0.89	3.85	تركيز محتويات البرامج التدريبي على مفاهيم واساليب علمية من الممكن الاستفادة منها في مواقف مختلفة من العمل.	4
5	69.39	32.47	1.13	3.47	تختار الدائرة المدربين على اساس الكفاءة والخبرة العلمية.	5
4	68.17	31.31	1.07	3.41	تهتم الدائرة بتنوع اساليب التدريب التي تقدمها للعاملين مثلاً (المحاضرات).	6
6	62.68	32.88	1.03	3.13	تصميم البرنامج التدريبي لا يأخذ بنظر الاعتبار جودة التدريب.	7
8	55.98	40.40	1.13	2.80	تخصص الدائرة ضمن موازنتها المالية مبالغ مناسبة لتغطية نفقات البرنامج التدريبي.	8
	68.90	18.34	0.63	3.45	أجمالي تصميم البرنامج التدريبي X1	



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ب - ادارة البرنامج التدريبي

تبين النتائج المعروضة في الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (ادارة البرنامج التدريبي) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.68) من أصل (5) ، والتي تشير الى خيار (أنفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.57) ، (15.58) ، في حين كانت الاهمية النسبية (73.66) وهذه النتيجة تشير الى ان الادارة المستخدمة في تنفيذ البرامج التدريبية توفر مستلزمات التدريب المناسبة. أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (9 - 17) تنازلياً " بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

الجدول (7) لوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي لإدارة البرنامج التدريبي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
9	تهين ادارة البرنامج المستلزمات المناسبة للتدريب من حيث (الاثاث ، الوسائل ، الاضاءة ، غرف الاستراحة).	3.66	1.02	27.99	73.17	7
10	تعتمد الادارة توقيتات مناسبة لاعداد وانعقاد البرنامج التدريبي .	3.85	0.86	22.22	76.95	4
11	تهتم ادارة البرنامج بتحديد المكان المناسب للتدريب وفق متطلبات تنفيذ البرنامج.	3.86	0.84	21.65	77.20	3
12	تحرص ادارة البرنامج على اقامته وانهاؤه في الوقت الملائم وحسب ما مخطط له.	4.02	0.79	19.78	80.37	2
13	توضح الادارة اهداف البرنامج التدريبي لكل من المدربين والمتدربين.	3.77	0.89	23.54	75.49	5
14	تقوم الادارة بتوزيع كتيبات ومطبوعات على المتدربين للاطلاع عليها اثناء تنفيذ البرنامج التدريبي.	2.73	1.38	50.65	54.51	9
15	تحرص الادارة على اعلام المتدربين بمواعيد وأماكن البرنامج التدريبي في الوقت المناسب.	4.23	0.81	19.16	84.63	1
16	تحرص الادارة على الاتصال بالمدربين لاعلامهم بوقت تنفيذ البرنامج التدريبي.	3.84	1.03	26.89	76.83	6
17	تستخدم الادارة التقنيات والاساليب الحديثة التي تساهم في تنفيذ البرامج التدريبية .	3.19	1.10	34.49	63.78	8
	أجمالي ادارة البرنامج التدريبي X2	3.68	0.57	15.58	73.66	

ت : تقييم البرامج التدريبية :

يظهر الجدول (8) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (تقييم البرامج التدريبية) ، حيث يشير الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (تقييم البرامج التدريبية) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.44) من أصل (5) ، والتي تشير الى خيار (أنفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.66) ، (19.29) ، في حين كانت الاهمية النسبية (68.89) وهذه النتيجة تشير الى ان هناك اهتمام من قبل الادارة بعملية تقييم البرامج التدريبية ولكن يحتاج الى المزيد لتشخيص نقاط القوة والضعف بشكل فعال. أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (18 - 24) تنازلياً " بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب
الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي لتقييم البرامج التدريبية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
18	تستخدم الإدارة أسلوب مقارنة الاداء قبل التدريب وبعد التدريب لملاحظة التغييرات في المهارات.	2.65	0.98	37.14	52.93	6
19	تجدد محتوى البرامج التدريبية كأحد العوامل المؤثرة في فاعلية الدورات التدريبية .	3.59	0.95	26.50	71.83	4
20	تسهم البرامج التدريبية بزيادة معرفة المتدربين في مجال عملهم .	3.84	0.99	25.72	76.71	2
21	يتم بعد انتهاء البرنامج التدريبي توزيع استمارات استبيان على المتدربين لغرض تقويمه	2.82	1.11	39.57	56.34	7
22	تؤدي الدورات التدريبية إلى رفع إحساس الأفراد العاملين بانتمائهم إلى الدائرة .	3.74	0.96	25.73	74.88	3
23	تجري الدائرة اختبارات تحريرية وشفوية في نهاية البرنامج التدريبي للتعرف على المعارف التي اكتسبها المتدربون .	4.13	1.06	25.63	82.68	1
24	تحرص الدائرة على تقييم البرنامج التدريبي من خلال التغذية العكسية للمتدربين على البرنامج.	3.34	0.96	28.79	66.83	5
	أجمالي تقييم البرامج التدريبية X3	3.44	0.66	19.29	68.89	

ثانياً : جودة الخدمات البلدية

أ – الاعتمادية

وفقاً للنموذج البحث الفرضي فقد تم وضع الاعتمادية كأحد ابعاد جودة الخدمات البلدية ويظهر الجدول (9) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (الاعتمادية) ، حيث يشير إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (الاعتمادية) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.47) من أصل (5) ، والتي تشير الى خيار (أتفق) ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.79) ، (22.71) ، في حين كانت الاهمية النسبية (69.44). وهذه النتيجة تشير الى ان هناك قبول للفقرة نوعاً ما مما يؤكد حقيقة ان الدوائر المبحوثة لديها القدرة على تلبية الخدمة المطلوبة للزبون واهتمامها بحل مشاكلهم ولكن يحتاج الى المزيد ، أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (1 - 5) تنازلياً بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي :

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب
الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي الاعتمادية.

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
1	توفر الدائرة البلدية أنظمة التوثيق و السجلات بشكل دقيق.	3.77	0.87	23.07	75.37	1
2	تضع الدائرة البلدية مصلحة المواطن كأساس لتقديم خدماتها وهدف أساسياً تسعى الى تحقيقه.	3.70	0.97	26.12	74.02	2
3	يتم تذليل المشاكل التي تعترض تقديم الخدمات بالشكل الصحيح.	3.49	0.96	27.55	69.88	3
4	تقدم الدائرة البلدية الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها مسبقاً .	3.26	1.03	31.46	65.24	4
5	تحرص الدائرة البلدية على انجاز الخدمة البلدية بشكل صحيح من أول مرة.	3.13	1.10	35.08	62.68	5
	أجمالي الاعتمادية Y1	3.47	0.79	22.71	69.44	



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ب- الاستجابة :

يظهر الجدول (10) النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (الاستجابة) ، حيث يشير إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (الاستجابة) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.47) من أصل (5) ، والتي تشير إلى خيار (أتفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.84) ، (24.30) ، في حين كانت الاهمية النسبية (69.44) . وهذه النتيجة تشير إلى ان هناك قبول للفقرة نوعاً ما حول الاستجابة ، بمعنى ان الدوائر المبحوثة لديهم الرغبة في تلبية احتياجات الزبون ولكن يحتاج إلى المزيد للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة. أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (6 – 10) تنازلياً" بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي الاستجابة.

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
6	يرحب العاملون بتلبية حاجات وطلبات المواطن دون تردد او تاخير.	3.52	0.99	28.19	70.49	2
7	تحرص إدارة البلدية على الاستجابة السريعة عند طلب الخدمة .	3.57	1.03	28.82	71.34	3
8	تحرص إدارة البلدية على شمول كافة الأحياء السكنية بالخدمات البلدية .	3.61	1.16	32.11	72.20	4
9	تقدم الدائرة البلدية خدمات متكاملة للمواطن.	2.85	1.10	38.47	57.07	5
10	تلتزم إدارة بالاستعداد المبكر وبكل الطاقات الإدارية والفنية لحالات الطوارئ.	3.80	0.91	23.99	76.10	1
	أجمالي الاستجابة Y2	3.47	0.84	24.30	69.44	

ت- الموثوقية :

يظهر الجدول (11) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (الموثوقية) ، حيث يشير إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (الموثوقية) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.42) من أصل (5) ، والتي تشير إلى خيار (أتفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.84) ، (24.66) ، في حين كانت الاهمية النسبية (68.48) وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك قبول للفقرة من قبل العينة بالموثوقية ولكن يحتاج المزيد لكسب ثقة الزبون أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (11 – 14) تنازلياً" بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي الموثوقية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
11	تقديم الخدمة البلدية بكفاءة ومهارة عالية.	3.43	0.99	28.70	68.66	2
12	يتحلى العاملون في البلدية بالامانة الشخصية في معاملاتهم.	3.38	1.03	30.42	67.68	3
13	تتسم دائرة البلدية بدقة الانجاز وتجنب ارتكاب الأخطاء التي تميز البلدية .	3.32	1.03	30.92	66.34	4
14	توجد جهة مسؤولة عن ضمان وضبط جودة الخدمة البلدية .	3.56	1.00	28.03	71.22	1
	Y3 اجمالي الموثوقية	3.42	0.84	24.66	68.48	



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ث- التعاطف

يظهر الجدول (12) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (التعاطف) ، حيث يشير إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (التعاطف) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.53) من أصل (5) ، والتي تشير إلى خيار (أتفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.79) ، (22.36) ، في حين كانت الاهمية النسبية (70.61). وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك اهتمام من قبل العينة المبحوثة بالتعاطف ، بمعنى تعامل العاملين مع الزبائن كان جيداً نوعاً ما. أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (15 – 18) تنازلياً" بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي التعاطف

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
15	يملك العاملون القدرة على منح الاهتمام الشخصي للمواطنين.	3.54	0.94	26.60	70.85	2
16	يتعامل العاملون بمودة واحترام مع المواطن	3.71	0.89	24.01	74.27	1
17	تحرص الدائرة البلدية على تحقيق التلأم في ساعات العمل لجميع المواطنين.	3.32	1.04	31.46	66.34	4
18	تتمتع البلدية بالعلم و الدراية باحتياجات الموطن.	3.55	0.99	27.97	70.98	3
	أجمالي التعاطف Y4	3.53	0.79	22.36	70.61	

ج - الملموسية

يظهر الجدول (13) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (الملموسية) ، حيث يشير إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية العام المتعلقة ب (الملموسية) ، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً إجمالياً بلغت قيمته (3.50) من أصل (5) ، والتي تشير إلى خيار (أتفق) ، وهي قيمة جيدة ، وبانسجام جيد في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.64) ، (18.41) ، في حين كانت الاهمية النسبية (69.95) وهي ما تؤكد درجة اهتمام عينة البحث بالملموسية بمعنى هناك قبول للفقرة ولكن يحتاج المزيد هذا ما لمسها الباحث . أما على المستوى الفرعي فقد تم ترتيب فقرات هذا البعد من (19 – 23) تنازلياً" بحسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وكالاتي:

الجدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية والترتيب بحسب الاهمية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي الملموسية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية	الترتيب
19	يتمتع العاملون في كافة اقسام الدائرة البلدية بالنظافة والمظهر اللائق .	3.36	0.99	29.47	67.20	4
20	تحرص الدائرة البلدية على توفير وسائل الراحة للمواطنين عند الانتظار للحصول على الخدمة.	3.51	0.94	26.71	70.12	2
21	تعد المباني ملائمة كمظهر وهينة للحصول على الخدمة.	3.48	0.97	27.82	69.63	3
22	تحرص الدائرة على توفير التقنيات والأجهزة الحديثة في البلدية.	3.02	1.10	36.42	60.37	5
23	تعتقد ان موقع البلدية مناسب ويسهل الوصول.	4.12	0.71	17.16	82.44	1
	Y5 أجمالي الملموسية	3.50	0.64	18.41	69.95	



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

المبحث الثاني / اختبار فرضيات البحث

يعرض هذا المبحث اختبار فرضيات البحث ، والتي تتضمن اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية المتمثلة بمعامل ارتباط بيرسون (Person) ، وكما يتضمن اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية المتمثلة بتحليل الانحدار الخطي البسيط ، لذا يتضمن هذا المبحث محورين :

أولاً : اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية .

يتضمن هذا المحور تشخيص طبيعة علاقات الارتباط بين المتغير التفسيري (البرامج التدريبية) ، والمتغير المستجيب (جودة الخدمات البلدية) ، وفي ضوء الفرضية الرئيسية الأولى التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين البرامج التدريبية و جودة الخدمات البلدية) على مستوى المؤشر الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية بهدف التعرف على قوة العلاقة بين متغيرات البحث ، وطبيعتها . ويوضح الجدول (14) قيم معاملات الارتباط بيرسون (Person) على مستوى المتغيرات الفرعية والاجمالية وكالاتي :

جدول (14)

نتائج علاقة الارتباط بين متغيري البرامج التدريبية ، وجودة الخدمات البلدية على المستوى الفرعي والكلي

البرامج التدريبية	الرمز	تصميم البرنامج التدريبي X1	ادارة البرنامج التدريبي X2	تقييم البرامج التدريبية X3	البرامج التدريبية X
	جودة الخدمات البلدية Y	.471**	.510**	.479**	.556**
	Sig.	0.01	0.01	0.01	0.01

الفرضية الرئيسية الأولى :

يشير مضمون هذه العلاقة التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى ، والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية بين البرامج التدريبية و جودة الخدمات البلدية) ، إذ تشير معطيات الجدول (16) إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين البرامج التدريبية، وجودة الخدمات البلدية في المنظمة عينة البحث على المستوى الكلي ، وبمعامل ارتباط بلغت قيمته (**.556). عند مستوى دلالة معنوية (0.01) ، وهذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الرئيسية الأولى ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ- توجد علاقة ارتباط (طردية) بين تصميم البرنامج التدريبي، وجودة الخدمات البلدية ، إذ بلغت قيمة الارتباط (**.471) ، عند مستوى دلالة (0.01) . وهذه النتيجة تحقق الفرضية .

ب- توجد علاقة ارتباط (طردية) بين ادارة البرنامج التدريبي ، وجودة الخدمات البلدية ، إذ بلغت قيمة الارتباط (**.510) ، عند مستوى دلالة (0.01) . وهذه النتيجة تحقق الفرضية .

ت- توجد علاقة ارتباط (طردية) بين تقييم البرامج التدريبية ، وجودة الخدمات البلدية ، إذ بلغت قيمة الارتباط (**.479) ، عند مستوى دلالة (0.01) . وهذه النتيجة تحقق الفرضية .

ويرى الباحث الى ان جميع اختبارات الفرضيات التي تتعلق بقياس العلاقة ما بين البرامج التدريبية وجودة الخدمات أشارت بان هناك علاقة طردية بين المتغيرين أي أن زيادة مستوى البرامج التدريبية من حيث التصميم وادارتها وتقييمها بشكل ناجح يؤدي الى زيادة في قيمة جودة الخدمات المقدمة.

ثانياً : اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية .

يهدف هذا المحور على اختبار علاقات التأثير بين المتغير التفسيري (البرامج التدريبية) ، والمتغير المستجيب (جودة الخدمات البلدية) ، وفي ضوء الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على (توجد تأثير معنوي للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية) ، والتي انبثقت عنها ثلاث فرضيات فرعية ، وذلك باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط ، وقد اتخذت مستويات التحليل المستويين الفرعي والإجمالي ؛ لمعرفة معنوية التأثير لكل متغير فرعي من المتغيرات التوضيحية في كل متغير فرعي من متغير المستجيب ، أما عن قبول ، أو رفض فرضية التأثير ، فيتم ذلك عبر مقارنة (F) المحسوبة بقيمة (F) الجدولية تحت مستويين معنوية (0.05) ، و(0.01) . والجدول (15) يوضح تأثير البرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية وعلى النحو الآتي :-



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

الجدول (15)

يوضح تأثير البرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية

القرار	Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل بيتا □	الحد الثابت (a)	البرامج التدريبية
يوجد تأثير	.000	46.298	.222	1.697	.517	تصميم البرنامج التدريبي
يوجد تأثير	.000	57.094	.261	1.208	.617	ادارة البرنامج التدريبي
يوجد تأثير	.000	48.269	.230	1.758	.500	تقييم البرامج التدريبية
يوجد تأثير	.000	72.620	.310	.984	.708	أجمالي البرامج التدريبية
		4				العدد
		% 100				الاهمية النسبية

* قيمة (F) الجدولية عند مستوى 0.05 = (3.90)

** قيمة (F) الجدولية عند مستوى 0.01 = (6.79)

الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد تأثير معنوي للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية: يتضح من الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (72.620) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.79) عند مستوى دلالة (0.01) ، وبمستوى معنوية (0.000) ، وهذا يعني وجود تأثير للبرامج التدريبية في المتغير المستجيب جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة ، ومن خلال الجدول نفسه يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a = .708) ، وهذا يعني أن هناك وجوداً للبرامج التدريبية مقداره (.708) حتى وأن كان مقدار جودة الخدمات البلدية يساوي صفر ، أما قيمة ($\beta = .984$) ، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في البرامج التدريبية سيؤدي إلى تغيير في جودة الخدمات البلدية مقداره (.984) ، أما قيمة معامل التحديد (R²) ، والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم ، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار ، فقد كان مقداره (.310) ، وهذا يعني أن البرامج التدريبية تفسر ما نسبته (31.0 %) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البلدية ، وأن (69 %) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل نموذج الانحدار . وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية البحث الرئيسية التي تنص على (يوجد تأثير معنوي للبرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية) وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ- يوجد تأثير معنوي لتصميم البرنامج التدريبي في جودة الخدمات البلدية : يتضح من الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (46.298) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.79) عند مستوى دلالة (0.01) ، وبمستوى معنوية (0.000) ، وهذا يعني وجود تأثير لتصميم البرنامج التدريبي واعداً في المتغير المستجيب جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة ، ومن خلال الجدول نفسه يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a = .517) ، وهذا يعني أن هناك وجوداً لتصميم البرنامج التدريبي مقداره (.517) حتى وأن كان مقدار جودة الخدمات البلدية يساوي صفر ، أما قيمة ($\beta = 1.697$) ، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في تصميم البرنامج التدريبي واعداً سيؤدي إلى تغيير في جودة الخدمات البلدية مقداره (1.697) ، أما قيمة معامل التحديد (R²) ، والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم ، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار ، فقد كان مقداره (.222) ، وهذا يعني أن تصميم البرنامج التدريبي واعداً تفسر ما نسبته (22.2 %) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البلدية ، وأن (77.8 %) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل نموذج الانحدار . وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية البحث الفرعية الأولى التي تنص على (يوجد تأثير معنوي لتصميم البرنامج التدريبي واعداً في جودة الخدمات البلدية) .



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

ب- يوجد تأثير معنوية لإدارة البرنامج التدريبي في جودة الخدمات البلدية : يتضح من الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (57.094) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.79) عند مستوى دلالة (0.01) ، وبمستوى معنوية (0.000) ، وهذا يعني وجود تأثير لإدارة البرنامج التدريبي في المتغير المستجيب جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة ، ومن خلال الجدول نفسه يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a = 6.17) ، وهذا يعني أن هناك وجوداً لإدارة البرنامج التدريبي مقداره (6.17) حتى وأن كان مقدار جودة الخدمات البلدية يساوي صفر ، أما قيمة ($\beta = 1.208$) ، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في إدارة البرنامج التدريبي سيؤدي إلى تغيير في جودة الخدمات البلدية مقداره (1.208) ، أما قيمة معامل التحديد (R^2) ، والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم ، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار ، فقد كان مقداره (0.256) ، وهذا يعني أن إدارة البرنامج التدريبي تفسر ما نسبته (25.6 %) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البلدية ، وأن (74.4 %) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار . وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية البحث الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير معنوي لإدارة البرنامج التدريبي في جودة الخدمات البلدية) .

ت- يوجد تأثير معنوي لتقييم البرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية: يتضح من الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (48.269) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.79) عند مستوى دلالة (0.01) ، وبمستوى معنوية (0.000) ، وهذا يعني وجود تأثير لتقييم البرامج التدريبية في المتغير المستجيب جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة ، ومن خلال الجدول نفسه يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a = 5.00) ، وهذا يعني أن هناك وجوداً لتقييم البرامج التدريبية مقداره (5.00) حتى وأن كان مقدار جودة الخدمات البلدية يساوي صفر ، أما قيمة ($\beta = 1.758$) ، فهي تعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في تقييم البرامج التدريبية سيؤدي إلى تغيير في جودة الخدمات البلدية مقداره (1.758) ، أما قيمة معامل التحديد (R^2) ، والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم ، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار ، فقد كان مقداره (0.230) ، وهذا يعني أن تقييم البرامج التدريبية تفسر ما نسبته (23.0 %) من التباين الحاصل في جودة الخدمات البلدية ، وأن (77 %) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار . وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية البحث الفرعية الثالثة التي تنص على (يوجد تأثير لتقييم البرامج التدريبية في جودة الخدمات البلدية) .

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد

يتضمن هذا الفصل مبحثين ، المبحث الأول الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث في إطار الجانب العملي ، المبحث الثاني التوصيات التي توصل إليها الباحث في ضوء الاستنتاجات.

المبحث الأول / الاستنتاجات

- تناول هذا المبحث عرض عدد من الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث من خلال النقاط وكالاتي :
- 1 - هناك اهتمام بمرحلة تصميم البرنامج التدريبي واعداده مما يبين اهتمام القائمين على التدريب بهذه المرحلة المهمة لان التخطيط الجيد والاستعداد لها يساعد على سهولة التنفيذ والتقييم.
 - 2- هناك اهتمام بمرحلة ادارة البرنامج التدريبي مما يبين اهتمام القائمين على التدريب بهذه المرحلة لانها المرحلة التي فيها نقل التدريب من الواقع النظري الى الواقع العملي.
 - 3- لوحظ ضعف في تقييم البرامج التدريبية اذ تعتمد فقط على تقييم البرامج التدريبية من خلال اجراء اختبار شامل في نهاية كل برنامج تدريبي للتأكد من مدى تحقيق البرنامج للاهداف التي صمم من اجلها.
 - 4- اهتمام الجهات القائمة على التدريب بتوفير برامج تدريبية مناسبة وذات أهداف واضحة عكست الاحتياجات الفعلية للمتدربين بالرغم من امكانياتهم المحدودة ، وسعيهم الواضح لتوفير مدرّبين ذوي كفاءة وخبرة علمية ومستلزمات تدريبية مناسبة لاغلب المتدربين.
 - 5- أن الإدارة تعتمد في اغلب الدورات التدريبية على اسلوب المحاضرة في تنفيذ البرامج التدريبية اذ انها من اسهل الطرائق واكثرها شيوعاً."



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

- 6- سعي المتدربون لتوصيل مفردات البرنامج التدريبي بأسلوب واضح ومفهوم لجميع المتدربين على الرغم من اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم التعليمية.
- 7- هناك قلة التخصيصات المالية لا يؤهلها الى تطبيق واستخدام الاساليب الحديثة في التدريب.
- 8- أن الإدارة حريصة على إقامة الدورات التدريبية في الوقت الملائم وحسب ما مخطط له وتوفير المكان الملائم للمتدربين وكذلك الاتصال بالمدرسين وذلك لضمان نجاح البرنامج التدريبي.
- 9- هناك دور مهم تلعبه البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات البلدية ، من خلال تحققه هذه البرامج من فوائد تنعكس ايجابيا" على جودة الخدمات تتمثل في زيادة مهارات الافراد وقابلياتهم على اداء وظائفهم بصورة افضل.
- 10- ان ما تقدمه الدوائر البلدية المبحوثة من خدمات لا يلبي احتياجات غالبية الزبائن (المواطنين) ولا يرقى لطموحاتهم بسبب وجود عدة معوقات تحول دون تقديم خدمة ذات جودة عالية ، منها ما هو متعلق بالتخصيصات المالية ومنها ما هو عائد الى جوانب فنية تتمثل بنقص الالات والمعدات المتخصصة التي تسهم في جودة الخدمات ومنها ما عائد الى نقص المهارات والكفاءات.
- 11- ان ما تقدمه الدوائر البلدية المبحوثة من جهود في معالجة مشاكل الزبائن وايجاد الحلول المرضية لهم لا يرتقى لطموحاتهم بسبب اجراءات العمل في تقديم الخدمات.
- 12- ان الدوائر المبحوثة لديهم التزام بتقديم الخدمات للزبائن (المواطنين) ولكن بحاجة الى بذل المزيد من الجهود لخدمة الزبائن (المواطنين) من خلال تلبية احتياجاتهم ومن دون تاخير .
- 13- هناك علاقة ارتباط طردية بين البرامج التدريبية وبين جودة الخدمات البلدية في الدوائر المبحوثة وهذا يشير الى ان توفر خدمات بلدية ذات جودة عالية يتطلب توافر خبرات ومهارات وابتكار وتوافر علاقات انسانية واستخدام تقنيات حديثة لخدمة الزبائن وهذا يتم من خلال اتباع برامج تدريبية فعالة لتطوير الموارد البشرية.
- 14- هناك تأثير معنوي للبرامج التدريبية في ابعاد جودة الخدمات البلدية بشكل عام ، مما يؤشر الى ان عملية التدريب في الدوائر المبحوثة تؤدي الى تعزيز جودة الخدمات البلدية وتعد ميزة تنافسية للدائرة .

المبحث الثاني / التوصيات

- في ضوء ما توصل اليه هذا البحث من استنتاجات يمكن تقديم مجموعة من التوصيات وكما يأتي :
- 1- الاهتمام بعملية ادارة البرنامج التدريبي من خلال زيارات استطلاعية على معهد التدريب المهني وجمع المعلومات عنها وعن الامكانيات والوسائل المتاحة بها ، وتهيئة كافة مستلزمات نجاحه سواء كان التدريب داخلي أو خارج وخارج العراق.
 - 2- اعطاء الاولوية و الاهتمام بالتدريب وبتصميم البرنامج التدريبي واعداده (سواء كان داخلي أو خارج وخارج العراق) لانها مرحلة مهمة ينبغي التركيز بشكل عالي وفقا" للاحتياجات الفعلية للمتدربين.
 - 3- اعتماد معايير علمية متنوعة في تقييم البرنامج التدريبي من خلال المقارنة بين الاداء قبل التدريب وبعد التدريب وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج.
 - 4- وضع مجموعة من المعايير في تنوع البرامج التدريبية وان تكون وثيقة الصلة بعمل المتدرب واحتياجات العمل وذات اهداف واضحة ، والتركيز على البرامج التي تنسجم مع طبيعة العمل البلدي وربط البرامج بالجانب التطبيقي في العمل اضافة الى الجانب النظري من اجل تحقيق الاهداف المنشودة من عملية التدريب.
 - 5 - اشراك الاساتذة الاكاديميين ومن حملة الشهادات العليا وذوي الخبرة في القاء المحاضرات وكذلك اشراكهم في التخطيط واعداد برامج تدريبية حديثة.
 - 6- الاهتمام في تنوع أساليب التدريب التي تقدمها الى العاملين بما يتناسب مع أكتساب المتدربين المهارات والقدرات المطلوبة.
 - 7- ضرورة زيادة الاهتمام بنوعية اختيار المتدربين وملائمتهم للبرنامج من حيث العدد والمستوى المعرفي وذلك لتشجيع اسلوب العصف الذهني باتجاه حل المشاكل القائمة بالعمل .
 - 8- الاخذ بعين الاعتبار التخصيصات المالية اللازمة للعملية التدريبية لاهميته في تطبيق واستخدام الاساليب الحديثة.



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

- 9- مراعاة اختيار الوقت المناسب للتدريب بما لا يتعارض مع الأنشطة والمهام الموكلة للمتدربين وان تتناسب الفترة الزمنية المخصصة مع الموضوعات المختلفة المطروحة فيه.
- 10- الاهتمام بتطوير البرامج التدريبية لكون العنصر البشري هو الهم في مكونات عناصر الانتاج وخاصة شريحة المهندسين والفنيين وذلك لاسبابهم المعرفة والخبرة وتغيير السلوك باتجاه تحقيق خدمة ذات جودة عالية.
- 11- الاهتمام برفع مستوى الوعي بالجودة لدى العاملين في الدوائر البلدية من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية من اجل تقديم خدمات متميزة.
- 12- ضرورة العمل على زيادة مستوى جودة الخدمات البلدية من خلال العمل على زيادة الاهتمام بابعاد جودة الخدمات البلدية كافة من خلال العمل على تقديم خدمات متكاملة للزبائن وشمول كافة الاحياء السكنية بالخدمات البلدية ، وتحديد الاحياء الاكثر احتياجا للخدمات ، والاستجابة السريعة عند طلب الخدمة ، وزيادة الاهتمام بالزبون اهتماما " شخصيا" ، وتحقيق التلائم في ساعات العمل للجميع الزبائن ، وزيادة التزام الدوائر البلدية بتنفيذ المهام والاعمال في الاوقات المحددة وفقا" لما تم الوعد به .
- 13- ضرورة العمل على تعزيز الدوائر البلدية بالالات والمعدات التخصصية المتطورة التي تستخدم في قطاع الخدمات فضلا عن الاهتمام بالبنية التحتية ، مع ضرورة تهيئة دورات تدريبية لتحقيق اقصى قدر ممكن من الاداء ومن ثم تحقيق الجودة.

قائمة المصادر

القران الكريم

اولاً: المصادر العربية :

1. بربر ، كامل ، (2012) ، ادارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات ، الطبعة الاولى ، دار المنهل اللبناني للنشر والتوزيع ، بيروت - لبنان.
2. بن عيشاوي ، احمد ، (2013) ، ادارة الجودة الشاملة ، الطبعة الاولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان- الاردن.
3. الجادري ، عدنان حسين ، و أبو حلو ، يعقوب عبد الله ، (2009) ، الأسس المنهجية والاستخدامات الاحصائية في بحوث العلوم التربوية والانسانية ، الطبعة الاولى ، اثناء للنشر و التوزيع ، عمان - الاردن .
4. حسنين ، حسين محمد ، (2005) ، تحديد الاحتياجات التدريبية ، الطبعة الاولى ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
5. حسين ، انتصار عزيز ، (2010) ، اثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة : دراسة استطلاعية لاراء المديرين في عينة من المصارف العراقية ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
6. حسين ، هاله فاضل و عبود ، سالم محمد ، (2013) ، تأثير أبعاد جودة الخدمة في درجة تفضيل المستهلك للشراء: الاسواق التجارية - المولات - انموذجا ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد 5 ، العدد 1 .
7. الدرادكة ، مامون سليمان ، (2008) ، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، الطبعة الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
8. رضا ، هاشم حمدي ، (2010) ، تنمية وبناء نظم الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
9. رشيد ، ظافر حسين و المشهداني ، كمال علوان خلف ، (2016) ، الإحصاء للتخصصات الإدارية والمحاسبية ، الطبعة الأولى ، مكتب الجزيرة للطباعة والنشر ، بغداد - العراق .
10. الركابي ، علي عبد المنعم مهدي ، (2014) ، دور التدريب في تنمية راس المال الفكري : بحث ميداني في شركة التامين الوطنية العامة ، بحث دبلوم عالي (معادل للماجستير) في التامين ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .



البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني في أمانة بغداد

11. الرمضان ، نور صلاح عبد النبي ، (2008) ، قياس تاثير أبعاد جودة الخدمة والرضا الوظيفي على التعامل مع زبائن المصرف / بحث تطبيقي مقارنة بين المصارف الحكومية والاهلية في محافظة كربلاء ، بحث دبلوم عالي (معادل للماجستير) في المصارف ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .
12. السكارنه ، بلال خلف ، (2011) ، تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
13. الشبلوي ، عباس مزهر عاكول ، (2016) ، ستراتيجية تطوير الموارد البشرية وانعكاسها على جودة الخدمة البلدية : دراسة حالة في مديرية بلدية كربلاء المقدسة / المركز ، بحث دبلوم عالي (معادل للماجستير) في ادارة البلديات ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
14. الضمور ، هاني حامد ، (2009) ، تسويق الخدمات ، الطبعة الخامسة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
15. عباس ، سهيلة محمد ، (2006) ، ادارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
16. عباس ، علي ، (2008) ، ادارة الموارد البشرية الدولية ، الطبعة الاولى ، دار اثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
17. عبد القادر ، ديوان ، (2012) ، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية : دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ، مجلة الباحث ، العدد 11.
18. عساف ، عبد المعطي ، (2013) ، التدريب وتنمية الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
19. علوان ، قاسم نايف ، (2013) ، ادارة الجودة الشاملة ، الطبعة الثالثة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
20. الكرخي ، مجيد ، (2013) ، أدارة الموارد البشرية : مدخل نظري وتطبيقي ، الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
21. كشواي ، باري ، (2006) ، ادارة الموارد البشرية ، الطبعة العربية الثانية ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر.
22. محمد ، علي هاشم ، (2016) ، تقييم البرامج التدريبية في دائرة صحة ميسان باستعمال نموذج Kirkpatrick بحث ميداني ، رسالة ماجستير في ادارة التمريض ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
23. محيسن ، سناء رشيد ، (2015) ، تأثير التدريب في تحسين اداء العاملين : دراسة أستطلاعية للاراء عينة من العاملين في عدد من المصارف التجارية العراقية ، بحث دبلوم عالي (معادل للماجستير) في المصارف ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد.
24. مصطفى ، محمد محمود ، (2010) ، التسويق الاستراتيجي للخدمات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
25. المعاينة ، رولا نايف والحموري ، صالح سليم ، (2012) ، ادارة الموارد البشرية : دليل عملي ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
26. معلا ، ناجي ، (2010) ، خدمة العملاء : مدخل اتصال سلوكي متكامل ، زمزم للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
27. النداوي ، عبد العزيز بدر ، (2009) ، عولمة ادارة الموارد البشرية نظرة استراتيجية ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الاردن.
28. هسو ، كلسي وبورز ، نوم ، (2007) ، تسويق الضيافة ، تعريب سرور علي ابراهيم سرور ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر.
29. الهيتي ، خالد عبد الرحيم مطر ، (2010) ، ادارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن.
30. الياسري ، علي عزيز حسن ، (2013) ، تأثير البرامج التدريبية في اداء العاملين : دراسة تطبيقية في دائرة صحة مدينة الطب ، بحث دبلوم عالي في ادارة المستشفيات ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.



ثانيا : المصادر الاجنبية :

31. Al-Ali , Abdulsattar Mohammad , (2014) , "Developing a Total Quality Management Framework For Healthcare Organizations , Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management , Bali , Indonesia .
32. Amin , Anam & Rashid Saeed , Mr & Lodhi , Rab Nawaz , (2013) , The Impact Of Employees Training On The Job Performance In Education Sector Of Pakistan , Middle-East Journal Of Scientific Research , Vol .17 , No 9.
33. Beardwell , Lan & Holden , Len & Claydon, Tim , (2004) , Human Resource Management A Contemporary Approach , 4Th Edition , Pearson Education Limited , London .
34. Cartwright , Roger , (2003) , Implementing a Training And Development Strategy: Training And Development , John Wiley & Sons , London.
35. Edralin , Divina M. , (2004) , Training: A Strategic HRM Function , The De La Salle Journal_University– College Of Business And Economics Notes On Business , VOL. 7 , NO 4.
36. Furjanic , Sheila W. & Trotman , Laurie A. , (2000) , Turning Training Into learning: How To Design And Deliver Programs That Get Results , American Management Association , USA.
37. Kotler , Philip & Keller , Kevin Lane , (2012) , Marketing Management ,14Th Edition, Pearson Prentice Hall , USA.
38. Lacle , Randall , (2013) , "Management Perception Of Service Quality In The Hospitality Industry, HAAGA-HELIA University Of Applied Sciences.
39. Mahapatro , Bibhuti B. , (2010) , Human Resource Management , New AGE international , New Delhi.
40. Mathis , Robert L. & Jackson , John H. , (2010) , Human Resource Management ,13Th Edition , South – Western , Cengage Learning , USA.
41. Noe , Raymond A. , (2010) , Employee Training and Development , 5Th Edition , MC Graw - Hill irwin , The Ohio State University.
42. Salas , Eduardo & Tannenbaum , Scott I. & Kraiger , Kurt & Smith-Jentsch , Kimberly A. , (2012) , The Science Of Training And Development In Organizations: What Matters In Practice , Psychological Science In The Public Interest , Vol. 13 , No 2.
43. Siddiqi , Kazi Omar , (2011) , Interrelations Between Service Quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty In The Retail Banking Sector In Bangladesh , International Journal Of Business And Management , Vol. 6 , No. 3.
44. Stewart , Greg L. & Brown , Kenneth G. , (2011) , Human Resource Management : Linking Strategy To Practice , Second Edition , John Wiley & Sons , Inc , USA .
45. Tolpa , Ekaterina , (2012) , "Measuring Customer Expectations Of Service Quality: Case Airline Industry , Aalto University School Of Economics .
46. WHDP , Umesh Gunarathne , (2014) , Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction In Sri Lankan Hotel Industry ,International Journal Of Scientific And Research Publications , Vol. 4 , No. 11.
47. Wilson , John p. , (2012) , International Human Resource Development :Learning ,Education And Training For Individuals And Organizations , Kogan Page , London.



Training Programs And Their Impact On The Quality Of municipal Services /Field Research In The Municipality Of Baghdad

Abstract

The objective of this research is to measure the training programs and identify the nature and then measure how it reflected on the quality of municipal services provided by the municipal departments investigated by measuring the quality of services based on quality standards, the researcher chose four municipal departments in the Rusafa / Baghdad (164 people) representing the directors and their assistants, officials of the municipal departments, the people and the engineering staff in charge of the task forces as well, including the survey of the views of the concerned persons in the management of the Vocational Training Institute in the Secretariat of the Republic, The quality of the municipal services was measured through the dimensions of reliability, responsiveness, reliability, empathy, and motivation. They represent the paragraphs of the questionnaire. Prepared for this purpose. The data was collected through the questionnaire as well as the personal interviews of the stakeholders. The actual data obtained through the field experience and the personal and practical experience of the researcher. In addition to the questionnaire opinion (11) paragraph issued to citizens within the boycotted municipalities of the four surveyed, and for the purpose of data analysis and access to the results was used statistical software ready package (19- Ver-Spss) use ALL range of statistical methods descriptive, and research found a set of conclusions of the most important , That there is an important role played by training programs in achieving the quality of municipal services, through the benefits of these programs reflected positively on the quality of services is to increase motivation and also increase the skills of individuals and their ability to perform their functions better. There is also a significant correlation between the research variables. The results indicate that there is a significant correlation between the training programs in the quality of the municipal services. Based on the findings of the research results of the research, a number of recommendations were made. The human element is the most important components of the production elements, and this comes through the adoption of effective plans and programs for development, especially the engineers and technicians to provide them with knowledge and experience and change behavior towards achieving high quality service.

Key Words / The Concept Of The Training Programs, The Design And Preparation Of The Training Program, Management OF The Training Program, The Evaluation Of Training Programs, The Concept Of Quality Of Municipal Services.