

بحث بعنوان

أثر التدريب في جودة الخدمة دراسة تطبيقية على بلدية غرب إربد

إعداد

د. جاد الله هزاع عوض الجديتاوي

مدير إداري/بلدية غرب إربد

وزارة الإدارة المحلية/الأردن

المُلخَص:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التدريب على جودة الخدمة في بلدية غرب إربد، من خلال التعرف على وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى التدريب ومستوى جودة الخدمة في بلدية غرب إربد ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة تكونت من محاور التدريب وجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وتكوّن مجتمع الدراسة من (68) موظف من موظفي البلدية الذين تلقوا دورات تدريبية، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (50) فردًا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، استرجع الباحث (45) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى تقييم مرتفع للتدريب، وجودة الخدمة في بلدية غرب إربد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للتدريب على جودة الخدمة ، حيث استطاع التدريب تفسير (49.8%) من التغيرات في جودة الخدمة.

وبناءً على هذه النتائج قدم الباحث عددًا من التوصيات أهمها العمل على زيادة عدد البرامج التدريبية وتنوعها وزيادة إعداد الموظفين المشمولين بهذه البرامج على اختلاف مسمياتهم الوظيفية وربط الدورات التدريبية بالحوافز والمسار الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: التدريب، جودة الخدمة ، بلدية غرب إربد، البلديات.

Abstract

Administrative Manager– West Irbid Municipality–Ministry of Local Administration

The study objective was to analyse the impact of training on service quality: in West Irbid Municipality via identifying the practice level of training, and service quality by West Irbid Municipality from employees' perspective. To achieve the objectives of the study, a questionnaire containing training, and service quality dimension (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy). The population of the study totaled (68) employees, while the questionnaire was administered to a simple random sample totaling (50) employees. 45 valid questionnaires were returned from the subjects. Results of the study showed: High practice level of training, and service quality by West Irbid Municipality. There was statistically significant impact of training on service quality, (49.8%) of the explained variance in service quality can be accounted for by the training.

Key words: Training, service quality, West Irbid Municipality, Municipalities.

المُقَدِّمة:

يعتبر التدريب من الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية فهو التطبيق المنظم للعمليات التي تسهم في مساعدة الأفراد للحصول على المعرفة والمهارات الضرورية لهم لإنجاز أعمالهم بنوع من الرضا (Armstrong, 2020) وأصبحت هذه النشاطات منتشرة بشكل واسع من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات على مستوى العالم (Hughes et al., 2009) ويعتبر التدريب في ضوء عالم الأعمال الحالي الاستراتيجية الرئيسية لإنجاز الأهداف المؤسسية، حيث يساعد في تحسين أداء الموظفين وأصحاب العمل (Khan et al., 2011; Ruttledge & Cathcard, 2019) فالعاملين من أهم الموجودات المقدرة لأي منظمة من حيث بناء أو تدمير سمعة وربحية المنظمة (Elnaga & Imran, 2013) لذا فإن بعض المنشآت بينت بأن أداء العاملين يعتمد على تدريب العاملين، سياسات المنظمة، مواقف العمل، الرضا الوظيفي، التفاعل مع المنظمة (Akhtar et al., 2012). وعليه يعتبر التدريب من أفضل الأدوات فعالية وكفاءة في تحسين أداء العاملين لتحقيق أهداف المنظمة (Afroz, 2018; Garavan et al., 2020).

كما ويعتبر التدريب من أهم العوامل التي تساهم في جودة الخدمة للموظفين حيث اعتبر (Mosahab et al., 2011) بأنه ولغايات تحسين جودة الخدمة فإن التدريب مهمة ضرورية لا يمكن انكارها أو اهمالها، حيث إن التدريب يعطي الفرصة للكوادر الوظيفية للتعليم المستمر (Batt, 1999) ، وتسمح هذه الفرصة للعاملين بزيادة معرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم ومهنياتهم التي هم بحاجة لها لتلبية احتياجات متلقي الخدمة وتمكنهم من الاستجابة الفضلى لمتطلباتهم (Chand, 2010) ويؤدي التدريب أيضًا إلى تطوير التزام العاملين بجودة الخدمة (Sun et al., 2012) وتطوير مناخ ايجابي للخدمة (Mathe & Slevitrch, 2013).

تقع بلدية غرب إربد في محافظة إربد شمال المملكة الأردنية الهاشمية في لواء غرب إربد، تضم إحدى عشر منطقة (كفيوبا، ناطفه وهام ، جمحا ، بيت يافا ، سوم ،الوصفية ، زحر ، كفرحتا ،ججين و دوقرا) ويبلغ عدد سكانها 125 ألف نسمة واللجوء السوري ما يقارب 19635 نسمة، وتبلغ المساحة الاجمالية 70.17 كم² وهي تُعتبر منطقة عبور وحلقة وصل بين عدد من الأولوية وهي لواء الوسطية ، لواء الأغوار ، لواء الطيبة و لواء الكورة، ويبلغ عدد الموظفين فيها 260 موظفًا.

ونظرًا لمعرفة الادارة العليا في البلدية بأهمية التدريب فقد دأبت إلى حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين وعقد الدورات الداخلية من خلال مدربين ذوي خبرة ومعرفة عالية كذلك من خلال الاشتراك في الدورات الخارجية التي تعقدها وزارة الإدارة المحلية ومعهد الإدارة العامة وبنك تنمية المدن والقرى.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: أهمية البحث

تعتبر بلدية غرب إربد من بلديات الفئة الثانية بحسب تصنيفات وزارة الإدارة المحلية وإيمانًا منها بأن تدريب الموارد البشرية يعتبر حاجة ملحة لزيادة فعالية العمل وكفائته وأن النقص في المعارف والمهارات والقدرات قد يسبب مشاكل حيوية مما ينعكس على أداء البلدية وجودة تقديم الخدمة لذا فإنه يجب أن ينظر للتدريب على أنه الجزء المكمل لجودة الخدمة والتي ستؤثر على الرضا لمتلقي الخدمة .

ثانياً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- تحديد مستوى التدريب في بلدية غرب إربد من وجهة نظر العاملين فيها.
- تحديد مستوى وجود جودة الخدمة في بلدية غرب إربد من وجهة نظر العاملين فيها.

- بيان أثر التدريب على جودة الخدمة في بلدية غرب إربد.

ثالثاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها

يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما هو أثر التدريب على جودة الخدمة؟

وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما هو مستوى ممارسة التدريب في بلدية غرب إربد من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الثاني: ما هو مستوى وجود جودة الخدمة في بلدية غرب إربد من وجهة نظر العاملين فيها؟

رابعاً: فرضيات الدراسة

ارتكازاً على نموذج الدراسة تم تطوير الفرضيات التالية:

(H01): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على جودة الخدمة في بلدية غرب إربد.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

(H01-1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الملموسية في بلدية غرب إربد.

(H01-2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الموثوقية في بلدية غرب إربد.

(H01-3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الاستجابة في بلدية غرب إربد.

(Ho1-4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الضمان في

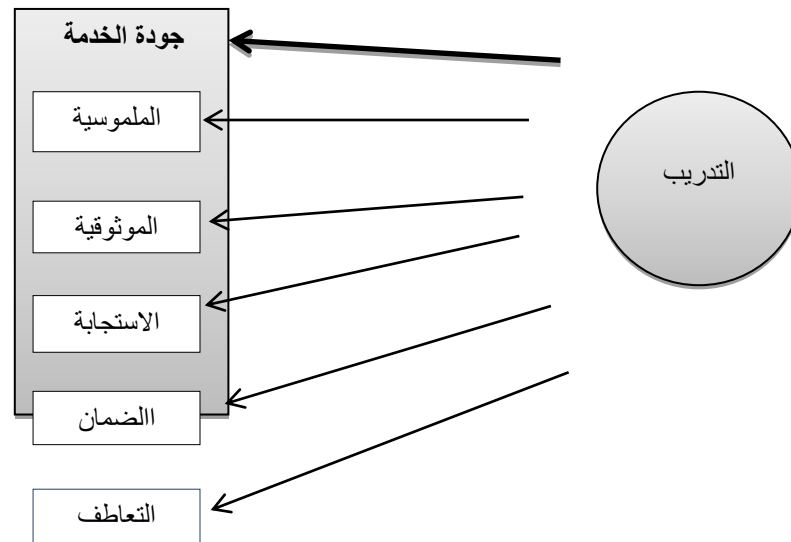
بلدية غرب إربد.

(Ho1-5): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على التعاطف في

بلدية غرب إربد.

خامساً: نموذج الدراسة

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر :اعداد الباحث بالاعتماد على: Zeitham,Berry,parasuram,1990; Yoo&Park,2007; Veno,2008;Butt

&Run,2007

سادساً:حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على بلدية غرب إربد وعلى الموظفين الذين تلقوا دورات تدريبية بعد تعيينهم في البلدية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

دراسة (Al-refaei,et.al,2021) هدفت الدراسة للتعرف على أثر تدريب وتطوير الموظفين على جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في جامعة عدن/اليمن وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

دراسة (Abedelhamied,2019) هدفت الدراسة إلى قياس أثر الأنشطة التدريبية على جودة الخدمة، أجريت الدراسة في فنادق الثلاث نجوم في القاهرة وشرم الشيخ/مصر، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للأنشطة التدريبية على جودة الخدمة.

دراسة (موسي، 2019) هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك عبدالله/المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة التدريب تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفى.

دراسة (اسماعيل، 2019) هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب على تحسين جودة الخدمة المصرفية.

دراسة (Al-Raggad, 2017) هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق الخمس نجوم دراسة حالة في مدينة عمان/الأردن من وجهة نظر العمال، وأشارت النتائج إلى أن جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق، وأكد المتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة خدماتهم في الفنادق.

المبحث الثالث: الإطار النظري

أولاً: التدريب

يعرف التدريب بأنه الجهد المخطط للمنظمة لمساعدة العاملين للحصول على المعرفة والمعارات والقدرات والسلوكيات المتعلقة بالعمل بهدف تطبيقها في العمل (Noe&Hollenbeck,2019) والتدريب هو التعديل المنظم للسلوك من خلال عمليات التعلم والتي تمكن الافراد من زيادة مستويات المعرفة، الممارسة والتأهيل اللازم لتنفيذ الأعمال بكفاءة فهو يحسن كلا من أداء العاملين وأصحاب العمل (Khan et al,2011) بالإضافة إلى أن التدريب يساعد القوى العاملة لتبنى التكنولوجيا الحديثة بلا تردد كما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والانتاجية للأفراد والمنظمة (Khan et al,2016). وفي الوقت الذي يعتبر فيه التدريب عملية من المهم أن نعلم من سندرب، وما هي الطريقة والبرامج للتدريب، وأيضاً فيما إذا تحقق الهدف الرئيسي من التدريب أم لا (Armstrong,2014).

مزايا التدريب:

هناك مزايا عديدة يحققها التدريب سواء للفرد أو المنظمة منها (عبدالوهاب، 2015):

1. تطوير وصقل مهارات الأفراد مما يسهم في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة.
2. تعريف الموظفين بأساليب وقواعد الأداء وتنمية مهاراتهم بالأساليب والأدوات والأجهزة المستحدثة.
3. تأهيل كوادر وظيفية قادرة لتحل محل القيادات.
4. تحقيق التوازن الكمي والنوعي لهيكله العمالة.

أهمية التدريب:

تظهر أهمية التدريب بالنسبة للفرد والمنظمة كما يلي:

- **بالنسبة للمنظمة:** يساهم التدريب في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة من خلال (سهيله، 2006):
 1. زيادة الانتاجية: حيث إن اكساب العاملين مهارات إضافية يساعدهم في تنفيذ الواجبات الموكولة إليهم بكفاءة وفعالية ويساهم في تقليل الوقت الضائع.
 2. توضيح السياسات العامة للمنظمة مما يرفع من أداء العاملين لمعرفتهم بأهداف المنظمة.
 3. ترشيد القرارات الادارية.
 4. توفير المناخ المناسب للنمو والاتصال بين العاملين في المنظمة.
 5. تقليل الحوادث والاصابات في العمل.
 6. ينمي الاحساس بالمسؤولية نحو المنظمة.
 - **بالنسبة للأفراد:** يحقق التدريب فوائد عدة للأفراد منها: مساعدة الأفراد في اتخاذ القرارات، مساعدة الأفراد في إزالة التوتر والقلق والاعتراب، فتح المجال أمام الأفراد للحصول على الترقية والتقدم الوظيفي، ينمي الشعور بالمسؤولية وتقبل المهام، يقلل دوران العمل (مؤيد، 2009).
- أهداف التدريب:**
- تتمثل أهداف التدريب فيما يلي (الطنوبي، 1998):
1. المعلومات: يعتبر المحتوى التدريبي العنصر الاساس في برامج التدريب حيث يعمل على تنمية معلومات جديدة لدى المتدربين تضاف إلى معلوماتهم وخبراتهم.
 2. الاتجاهات: يلتحق الأفراد بالتدريب ولدى كل منهم اتجاه معين متعلق بالعمل وما يحيط به لذلك فإن من أهداف التدريب تغيير هذه الاتجاهات على النحو المرغوب فيه.

3. المهارات: لا يكفي لنجاح البرنامج التدريبي إيصال المعلومات أو تغيير الاتجاهات ما لم يجعل المتدربين يحصلون على المهارات اللازمة لتطبيق ما تعلموه بنجاح.

ثانياً: جودة الخدمة

تعتبر جودة الخدمة من الأمور الحاسمة للنجاح في المنظمات الخدمية ويرجع ذلك إلى الاعتقاد الجازم بأن جودة الخدمة لها أثر إيجابي على الزبائن الداخليين (كادر المنظمة) والزبائن الخارجيين (متلقي الخدمة) (Avcikurt et al, 2011) وقد توصل (Lai,2006;Ramayahet al,2011) إلى أن الموظفين يصبحون أكثر رضا وظيفي عندما يقدمون خدمة جيدة لمتلقي الخدمة كما أن نجاح العاملين في تقديم الخدمة بجودة عالية يقلل من رغبتهم في ترك العمل (Slatten et al,2011) وبالنسبة لمتلقي الخدمة وجد الباحثون بأن جودة الخدمة يمكن أن تزيد من الإدراك الإيجابي لمتلقي الخدمة نحو المنظمة التي تقدم هذه الخدمة والتي ستؤثر على سلوكهم في تلقي هذه الخدمة باستمرار من المنظمة المقدمة للخدمة (Kimetal,2012) وتحافظ على ولائهم لهذه المنظمة (Gracia et al, 2011) وهناك عدة تعريفات لمعنى لجودة الخدمة (Romle et al, 2015; Husin et al,2015) حيث تعرف الجودة بالتسويق بأنها الوصول أو تجاوز توقعات متلقي الخدمة بالنسبة للخدمة (Zaithaml et al,1990) وتعرف جودة الخدمة على أنها درجة الاختلاف بين التوقعات المعيارية لمتلقي الخدمة نحو الخدمة وتوقعاتهم نحو أداء الخدمة (Parasuraman et al,1990) وبحسب (Kurma,2006) فإن جودة الخدمة لا تشمل فقط الانتهاء من المنتج أو الخدمة ولكن تشمل عملية الانتاج والتسويق للمنتج أو نقل الخدمة لذلك فان مشاركة الكادر الوظيفي في عملية اعادة تصميم والالتزام تعتبر مهمة في الانتاج أو تقديم الخدمة، ويعتبر (SERVQUAL) النموذج الأكثر انتشاراً لقياس جودة الخدمة والذي حدد خمسة أبعاد للجودة: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف.

أبعاد الجودة:

هناك أبعاد للجودة تتمثل (Foster, 2007) في ما يلي:

- 1- الملموسية (Tangibles): وهي عبارة عن التركيز على العناصر التي تمثل الخدمة بشكل مادي، وغالباً ما يعتمد الزبون في الحكم على جودة الخدمة من خلال مظهر التسهيلات المادية (مثل: المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة) .
- 2- الموثوقية (Reability): وهي تعني أداء الخدمة الموعودة بطرق دقيقة ويعتمد عليها، وتعتبر عن مستوى ثقة العملاء في الخدمات ودرجة الامان الملازمة والمترتبة على استخدام العميل للخدمة، ومستوى المهارة والمعرفة والقدرة التي يتمتع بها القائم عل تقديم الخدمة.
- 3- الاستجابة (Responsiveness): وهي عبارة عن القدرة على تحقيق الإحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال سهولة الإجراءات وطرق تقديم الخدمة (مثلاً ما هي سرعة رد موظف مركز الاتصال في البنك)، وقدرة المنظمة على توفير الحلول.
- 4- الضمان (Assurance): ويعود إلى قدرة ومعرفة وإحترام العاملين لنشر التمكن والثقة بالنفس، ويمكن التعبير عن الضمان من خلال امتلاك العاملين في المنظمات الخدمية للمعرفة وقدرتهم على نقل الثقة والصدق الى الزبائن.
- 5- التعاطف (Empathy): ويعني سهولة الاتصال مع العملاء وفهمهم وتوفير الرعاية والاهتمام الفردي لهم وفهم احتياجاتهم وتحقيقها لغايات الحصول عل رضاهم، ويرتبط التعاطف في التصرفات السلوكية للعاملين عند تقديم الخدمة.

المبحث الرابع: منهجية الدراسة (الطريقة والاحداث)

أولاً: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع البحث من موظفي بلدية غرب إربد الذين تلقوا دورات تدريبية، حيث بلغ عددهم (68) موظفًا.

ثانياً: عينة الدراسة

قام الباحث بتوزيع إستبانه على عينة عشوائية بسيطة بلغت (50) أي بنسبة (73.5 %) من مجتمع البحث الكلي البالغ عدده (68) موظفًا، وقد تم توزيع (50) استبانة واسترداد (47) استبانة، وتم استثناء (2) استبانات غير مكتملة، حيث تبقى (45) استبانة قابلة للتحليل بما نسبته (66.1%).

ثالثاً: وحدة التحليل

موظفو بلدية غرب إربد الذين تلقوا دورات تدريبية على اختلاف مسمياتهم الوظيفية كوحدة للمعاينة.

رابعاً: طرائق جمع البيانات

اعتمد البحث على المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والدوريات والمقالات والوثائق التي تناولت التدريب وجودة الخدمة ، وقد اعتمد الباحث في توثيق المراجع على طريقة نظام جمعية علماء النفس الامريكية (Manual of American Psychological) (APA,2010)، والمصادر الأولية: تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بالاعتماد على استبانة صممت خصيصاً لأغراض هذه الدراسة .

خامساً: أداة الدراسة

تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء: الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، التدريب، جودة الخدمة، وتم سؤال أفراد العينة؛ لتحديد مستوى تقييمهم على كل عبارة في جزئي أداة الدراسة الثاني والثالث باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (1) الفئات ومستوى التقييم لأفراد العينة

الفئة	مستوى التقييم
1.00 - أقل من 33.2	منخفض
2.33 - أقل من 66.3	متوسط
3.66 - فأكثر	مرتفع

سادساً: صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والكفاءة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية.

سابعاً: ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة وتكونت من (20) موظف وزعت عليهم بشكل عشوائي، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (15) استبانة، وتم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)؛ لتحديد درجة ثبات الأداة في الحصول على البيانات اللازمة، وُجِدَ أن قيمة كرونباخ الفا بالنسبة لمجالات الدراسة تمثل نسبة عالية لأغراض الدراسة.

الجدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا (n= 15)

المتغيرات	الاتساق الداخلي
التدريب	.96
الملموسية	.90
الموثوقية	.88
الاستجابة	.89
الضمان	.85
التعاطف	.83
جودة الخدمة	.92

وحتى تقبل قيم كرونباخ الفا يجب أن تكون أكبر من 70%، وبحسب (Sekaran & Bougie,2010) وحيث إن القيم قد أظهرت قيماً أعلى من ذلك، فإن ذلك يعني مستوىً عاليًا من الثبات وصالحًا لأغراض التحليل الإحصائي.

ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، التكرارات، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري،

اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression

المبحث الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ونتائجها

أولاً: وصف خصائص عينة البحث

بعد إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً عن طريق برنامج (SPSS)، تم تفسير هذه البيانات والنتائج؛ كما

هو مبين في الجدول (3) على النحو التالي:

الجدول (3) التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة البحث

الخصائص	الفئات	التكرار	نسبة المئوية %
الجنس	ذكر	24	53.3
	أنثى	21	46.7
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	3	6.7
	دبلوم متوسط	18	40.0
	بكالوريوس	20	44.4
	دراسات عليا	4	8.9
المسمى الوظيفي	مدير	3	6.7
	رئيس قسم	11	24.4
	موظف	31	68.9
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5	11.1
	5 سنوات – أقل من 10 سنوات	11	24.5

33.3	15	10 سنوات - أقل من 15 سنة	
31.1	14	15 سنة فأكثر	
100	45	المجموع	

ثانيًا: تحليل أسئلة البحث ونتائجه

السؤال الأول: ما مستوى التدريب في بلدية غرب إربد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

للإجابة على هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التدريب في بلدية غرب إربد، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وكما هو مبين في الجدول (4).

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى التدريب في بلدية

غرب إربد

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
1	تهتم البلدية بتحديد احتياجاتي التدريبية قبل تنسيبي للمشاركة في البرنامج التدريبي.	4.06	.82	8	مرتفع
2	يتم مشاركتي في البرنامج التدريبي بناءً على تقويم أدائي في العمل.	2.71	.61	15	متوسط
3	تقوم البلدية باطلاعي على البرنامج التدريبي قبل المشاركة	3.57	.59	11	متوسط

				فيه.	
مرتفع	4	.62	4.35	تضع البلدية خطة تدريب سنوية حسب الإمكانيات المتاحة.	4
مرتفع	1	.68	4.49	تستعين البلدية بمدرّبين مؤهلين لتدريب موظفيها.	5
مرتفع	2	.67	4.44	تعمل البلدية على إعداد البرامج التدريبية من أجل تحقيق الكفاءة الإنتاجية للعاملين .	6
مرتفع	3	.79	4.33	أشارك في تقييم البرنامج التدريبي بعد الانتهاء منه.	7
متوسط	12	.87	3.02	تعمل البلدية على ربط التدريب بالحوافز.	8
متوسط	13	.85	3.01	يساعدني التدريب في الحصول على الترقية في مجال عملي.	9
مرتفع	5	.65	4.32	تقوم الإدارة العليا في البلدية بدعم عملية التدريب.	10
مرتفع	7	.78	4.24	يساعدني التدريب في تطوير مهاراتي في العمل.	11
مرتفع	9	.69	4.01	تعمل البلدية على تحسين قدراتي الفنية عن طريق التدريب المستمر.	12
مرتفع	6	.80	4.31	يساعدني التدريب في تحسين سلوكي أثناء العمل في البلدية.	13
منخفض	14	.84	2.91	يتم تقويمي باستمرار للتحقق من أثر البرامج التدريبية على أدائي.	14

مرتفع	10	.86	3.97	مدة تنفيذ البرامج التدريبية قصيرة.	15
مرتفع		.66	3.85	مستوى التدريب ككل	

يبين الجدول (4) أن مستوى التدريب في بلدية غرب إربد جاء بمستوى مرتفعاً، وبمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبانحراف معياري (.66)، وهذا يدل على تقارب إجابات أفراد العينة نحو مستوى التدريب في بلدية غرب إربد، وعدم تشتت البيانات عن المتوسط الحسابي. ويدل ذلك على مدى تفهم بلدية غرب إربد لأهمية التدريب وأهميته في زيادة المعرفة والمهارات والقدرات عند الموظفين.

كما يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور "التدريب"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات محور "التدريب" بين (2.71-4.49)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.59- .87)، وسجلت الفقرة رقم (5) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.49)، وانحراف معياري (.68)، مما يدل على أن البلدية تستعين بمدرّبين مؤهلين لإعطاء دورات تدريبية لموظفيها للاستفادة من معرفتهم وخبراتهم أما الفقرة رقم (6)، فقد احتلت المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي بلغ (4.44)، وانحراف معياري (.67)، مما يدل على اهتمام البلدية بعقد الدورات التدريبية التي من شأنها رفع الكفاءة الانتاجية لموظفيها بهدف تقديم افضل الخدمات لمتلقي الخدمة، بينما جاءت الفقرة رقم (2) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.71)، وانحراف معياري (.61) ويعزى ذلك إلى عدم وجود تقييم أداء لموظفي البلدية.

السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في بلدية غرب إربد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة في

بلدية غرب إربد

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
1	الملموسية	4.38	.65	3	مرتفع
2	الموثوقية	4.31	.66	4	مرتفع
3	الاستجابة	4.48	.59	1	مرتفع
4	الضمان	4.42	.60	2	مرتفع
5	التعاطف	4.27	.58	5	مرتفع
	مستوى جودة الخدمة ككل	4.37	.55		مرتفع

يبين الجدول (5) أن مستوى جودة الخدمة جاء بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي بلغ (4.37) وبانحراف معياري (.55)، ويدل ذلك على أن الخدمات التي تقدمها بلدية غرب إربد لمتلقي الخدمة تمتاز بالجودة العالية، وأن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة لمستوى كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة تراوحت بين (4.27-4.48)، كان أعلاها لبُعد "الاستجابة" وقد احتل بُعد (الضمان) المرتبة الثانية كما واحتل بُعد (الملموسية) المرتبة الثالثة وجاء بُعد (الموثوقية) في المرتبة الرابعة وجاء بُعد (التعاطف) في المرتبة الخامسة والأخيرة ويدل ذلك على أن البلدية تهتم وبشكل كبير بالاستجابة لطلبات متلقي الخدمة وعلى استعداد لتقديم الخدمات لهم في حين تبتعد البلدية عن الأمور الشخصية للمواطنين وتتحرى الحاجة الفعلية والعدالة في تقديم الخدمات.

وتم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، على فقرات كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الخمسة على حده؛ إذ كانت على النحو التالي:

البُعد الأول: الملموسية:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى الملموسية

الفقرات	المتوسط لحسابي	لانحراف لمعياري	الرتبة	مستوى التقييم
16 تستخدم البلدية أثناء تقديم خدماتها معدات حديثة (مثل اجهزة الكمبيوتر، الطابعات ... وغيرها).	4.44	.63	1	مرتفع
17 أشعر بأن المظهر العام للبلدية جذاباً	4.34	.68	3	مرتفع
18 تعتبر المواد المرتبطة بالخدمة في البلدية جيدة .	4.36	.71	2	مرتفع

يبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الملموسية"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد " الملموسية" بين (4.34-4.44)، كما تشير الانحرافات المعيارية إلى تقارب التشتت بين الفقرات، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.63 - .71)، وسجلت الفقرة رقم (16) أعلى متوسط حسابي بينما جاءت الفقرة رقم (17) بالمرتبة الأخيرة ويدل ذلك على أن البلدية لديها معدات وأجهزة حديثة وتواكب التطورات التكنولوجية بهدف تحسين مستوى تقديم الخدمات لمتلقي الخدمة.

البُعد الثاني: الموثوقية:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى الموثوقية

المتوسط الحسابي	انحراف معياري	رتبة	مستوى تقييم	الفقرات	
4.36	.74	1	مرتبة ع	إذا واجهت متلقي الخدمة مشكلة ما فإن موظفي البلدية يبدون اهتماماً لحلها.	19
4.21	.86	3	مرتبة ع	يقوم موظفو بلدية غرب إربد بتأدية الخدمات التي تقدمها البلدية بالشكل الصحيح من المرة الأولى.	20
4.18	.71	4	مرتبة ع	يقوم موظفو البلدية بتقديم الخدمة في المواعيد المتفق عليها مع متلقي الخدمة.	21
4.22	.73	2	مرتبة ع	تحرص البلدية على أن تكون معاملات متلقي الخدمة خالية من الأخطاء.	22

يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الموثوقية"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد "الموثوقية" بين (4.18-4.36)، كما تشير الانحرافات المعيارية إلى تقارب التشتت بين الفقرات، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.73 - .86)، وسجلت الفقرة رقم (19) أعلى متوسط حسابي، بينما جاءت الفقرة رقم (21) بالمرتبة الأخيرة، ويدل ذلك على أن البلدية تهتم بحل مشكلات المواطنين وتحرص على تقديم الخدمات لمتلقي الخدمة بدون أخطاء في حين قد يكون هناك تأخيراً في المواعيد

المتفق عليها لتقديم الخدمة يعزى إلى حجم العمل وضعف الامكانيات والعدد الكبير من متلقي الخدمة وقلة عدد الكادر الوظيفي.

البُعد الثالث: الاستجابة:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى الاستجابة

المتوسط الحسابي	انحراف معياري	رتبة	مستوى التقييم	الفقرات	
4.01	.75	3	مرتفع	يقوم موظفو البلدية بإبلاغ متلقي الخدمة عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة .	23
4.31	.68	1	مرتفع	أشعر أن موظفي البلدية متحفزين لتقديم أفضل الخدمات لمتلقيها.	24
4.27	.79	2	مرتفع	أشعر أن موظفي البلدية على استعداد لتقديم المساعدة لمتلقي الخدمة.	25
3.90	.72	4	مرتفع	يقوم موظفو البلدية بالاستجابة العاجلة لطلبات متلقي الخدمة.	26

يبين الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الاستجابة"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد " الاستجابة" بين (3.90-4.31)، كما تشير الانحرافات المعيارية إلى تقارب التشتت بين الفقرات، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.68- .79)، وسجلت الفقرة رقم (24) أعلى متوسط حسابي بينما جاءت الفقرة رقم (26) بالمرتبة الأخيرة، ويدل ذلك على أن موظفي البلدية لديهم

الرغبة في تقديم أفضل الخدمات لمتلقي الخدمة ومتحفيين لذلك ولكن قد تحول الظروف والامكانيات دون الاستجابة الفورية لتقديم هذه الخدمات.

البُعد الرابع: الضمان:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى الضمان

رقم	الفقرات	لمتوسط لحسابي	لانحراف معياري	الرتبة	مستوى التقييم
27	يشعر متلقو الخدمة بالأمان أثناء تعاملهم مع موظفي البلدية.	4.10	.73	4	مرتفع
28	يتمتع موظفو البلدية باللباقة عند تعاملهم مع متلقي الخدمة.	4.15	.77	3	مرتفع
29	لدى موظفو البلدية القدرة التامة للإجابة عن أسئلة واستفسارات متلقي الخدمة.	4.27	.69	2	مرتفع
30	يحترم موظفو البلدية خصوصية متلقي الخدمة أثناء تقديم الخدمات لهم.	4.32	.67	1	مرتفع

يبين الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الضمان"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد "الضمان" بين (4.10-4.32)، كما تشير الانحرافات المعيارية إلى تقارب التشتت بين الفقرات، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.67- .77)، وسجلت الفقرة رقم (30) أعلى متوسط

حسابي بينما جاءت الفقرة رقم (27) بالمرتبة الأخيرة، ويدل ذلك حرص موظفو البلدية على سرية وخصوصية المعاملات لمتلقي الخدمة أثناء مراجعتهم للبلدية وتقديم معاملاتهم.

البُعد الخامس: التعاطف:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمستوى التعاطف

الفقرات	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	لرتبة	مستوى التقييم	
31	تعطي البلدية اهتماماً بالاحتياجات الخاصة لمتلقي الخدمة.	3.90	.68	4	مرتفع
32	ساعات العمل تناسب جميع فئات متلقي الخدمة.	4.59	.67	1	مرتفع
33	يولي موظفو البلدية اهتماماً شخصياً لمتلقي الخدمة.	4.11	.77	3	مرتفع
34	تضع البلدية مصلحة متلقي الخدمة في مقدمة اهتماماتها.	4.30	.79	2	مرتفع

يبين الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "التعاطف"؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد " التعاطف" بين (3.90-4.59)، كما تشير الانحرافات المعيارية إلى تقارب التشتت بين الفقرات، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية للإجابات بين (.64 - .74)، وسجلت الفقرة رقم (32) أعلى متوسط حسابي بينما جاءت الفقرة رقم (31) بالمرتبة الأخيرة ويدل ذلك على أن ساعات العمل من (8 صباحاً ولغاية الثالثة مساءً) ودوام ستة أيام في الأسبوع ملائمة وكافية لخدمة متلقي الخدمة بالإضافة إلى أن الكوادر الصحية

والبيئية في البلدية تعمل على مدار الساعة وبشكل يومي وخلال العطل الرسمية وأيام الجمع. ثالثاً: اختبار

فرضيات البحث ونتائجه

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression

Multiple Regression

الفرضية الرئيسية الاولى (H_{01}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

للتدريب على جودة الخدمة في بلدية غرب إربد.

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على جودة الخدمة

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
جودة الخدمة	176.776	.000	.706	.498	.706	12.953	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq .05$)

يوضح الجدول (11) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (176.776) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

($\alpha \leq$)، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، وباستقراء النتائج الواردة في الجدول

السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) = (.498) وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (49.8 %) من التباين

الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمة). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (.706) وهي

تشير إلى أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة

<https://jasps.com>

(T) المحسوبة والبالغة (12.953)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمة (70.6 %). ومما سبق من تحليل تقبل الفرضية البديلة الرئيسية الأولى التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على جودة الخدمة في بلدية غرب إربد.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى (H_{01-1}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الملموسية في بلدية غرب إربد.

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على الملموسية

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
الملموسية	90.959	.000	.596	.355	.596	9.642	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (12) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (90.959) وهي دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، وباستقراء النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.355$) وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (35.5 %) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الملموسية). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (0.596) وهي تشير إلى

أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (9.642)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في الملموسية بقيمة (59.6 %). ومما سبق من تحليل تقبل الفرضية البديلة الفرعية الأولى التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الملموسية في بلدية غرب إربد.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{01-2}) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الموثوقية في بلدية غرب إربد.

الجدول (13) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على الموثوقية

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
الموثوقية	76.958	.000	.559	.309	.559	8.773	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (13) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (76.958) وهي دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، وباستقراء النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد $(R^2) = (.309)$ وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (30.9 %) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الموثوقية). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (0.559) وهي تشير إلى أن

<https://jaspss.com>

الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (8.773)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في الموثوقية بقيمة (55.9 %).

ومما سبق من تحليل تقبل الفرضية البديلة الفرعية الثانية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الموثوقية في بلدية غرب إربد.

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{01-3}) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الاستجابة في بلدية غرب إربد.

الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على الاستجابة

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
الاستجابة	155.411	.000	.692	.476	.692	12.466	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (14) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (155.411) وهي دالة إحصائية عند مستوى 0.05. $(\alpha \leq)$ ، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة. وباستقراء النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد $(R^2) = (.476)$ وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (47.6 %) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الاستجابة). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (.692) وهي تشير

<https://jasps.com>

إلى أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (12.466)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في الاستجابة بقيمة (69.2%).

ومما سبق من تحليل نقبل الفرضية البديلة الفرعية الثالثة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الاستجابة في بلدية غرب إربد.

الفرضية الفرعية الرابعة (H_{01-4}) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب على الضمان في بلدية غرب إربد.

الجدول (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على الضمان

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
الضمان	88.475	.000	.586	.344	.586	9.406	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (15) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (88.475) وهي دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وباستقراء النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد $(R^2) = (.344)$ وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (34.3 %) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الضمان). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (0.586) وهي تشير إلى أن

<https://jasps.com>

الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (9.604)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في الضمان بقيمة (58.6%).

ومما سبق من تحليل تقبل الفرضية البديلة الفرعية الرابعة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على الضمان في بلدية غرب إربد.

الفرضية الفرعية الخامسة (H_{01-5}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على التعاطف في بلدية غرب إربد.

الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب على التعاطف

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.
التعاطف	213.742	.000	.747	.558	.747	14.620	.000

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (16) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (213.742) وهي دالة إحصائية عند مستوى (0.05). $\alpha \leq$ ، مما يعني صلاحية نموذج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، وباستقراء النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.558$) وهذا يعني أن التدريب يفسر ما نسبته (55.8%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (التعاطف). ومن خلال قيمة (Beta) والبالغة (0.747) وهي تشير

<https://jaspss.com>

إلى أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل يؤدي إلى زيادة في المتغير التابع، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (14.620)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويمكن القول إن الزيادة في التدريب بقيمة وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في التعاطف بقيمة (74.7 %).

ومما سبق من تحليل تقبل الفرضية البديلة الفرعية الخامسة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب على التعاطف في بلدية غرب إربد.

المبحث السادس: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتي تمخضت عن النتائج ومن أهمها ما يلي:

1. تمارس بلدية غرب إربد التدريب بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
2. تمارس بلدية غرب إربد جودة الخدمة ككل بمستوى مرتفع من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.
3. تمارس بلدية غرب إربد أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
4. يؤثر التدريب في جودة الخدمة.

ثانياً: التوصيات

1. العمل على حصر الاحتياجات التدريبية لجميع موظفي البلدية ووضع خطة للتدريب ضمن الخطة الاستراتيجية للبلدية.

2. العمل على زيادة عدد البرامج التدريبية وتنوعها وزيادة اعداد الموظفين المشمولين بهذه البرامج على اختلاف مسمياتهم الوظيفية.
3. العمل على تفعيل التقييم السنوي للموظفين لبيان مستوى المعرفة والمهارات والقدرات عند الموظفين ومدى الاحتياج الفعلي لدورات التدريبية.
4. العمل على تقييم الموظفين بعد البرامج التدريبية لبيان مستوى المعرفة والمهارات والقدرات التي تم اكتسابها من الدورات التدريبية.
5. ربط الدورات التدريبية بالحوافز.
6. ربط الدورات التدريبية بالمسار الوظيفي للموظفين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- اسماعيل، محمد اسماعيل محمود (2019). أثر التدريب في تحسين جودة الخدمات المصرفية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 4(10)، 693-716.
- سهيلة، محمد عباس (2006). *ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)*، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 187.
- الطنوبي، محمد عمر (1998). *مرجع الارشاد الزراعي*، بيروت، لبنان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 369.
- عبد الوهاب، سمير محمد (2015). *ادارة الموارد البشرية*، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة/مصر، 144.

<https://jasps.com>

موسي، عبدالرحيم (2019). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالله بمحافظة بيشه. *المجلة العربية للعلوم*

ونشر الابحاث. 3(5). 20-40.

مؤيد، سعيد سالم (2009). *ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي تكاملي)*، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 273.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Abdelhamied, H. H. (2019). The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention.

Afroz, N. (2018). Effects of training on employee performance – A study on banking sector, Tangail Bangladesh. *Global Journal of Economic and Business*, 4(1), 111–124. <https://doi.org/10.12816/0048158>

Aktar, S., Sachu, M. K., & Ali, M. E. (2012). The impact of rewards on employee performance in commercial banks of Bangladesh: An empirical study. *IOSR Journal of Business and Management*, 6(2), 9–15. <https://doi.org/10.9790/487X-0620915>

Al-Raggad, M. A. (2017) The Impact of Training on Improving the Quality of Hotel Services in the Five-Star Hotels A Case Study in the City of

Amman, from the Perspective of Workers. ***Global Journal of Management and Business Research***,17(1),97-101.

Al-refai,A.A., Alawi,N.A., Alsamawi,M.A., &Bahaj,M.H.(2021).An investigation on the impact of training and development on service quality in the higher education sector.***Journal of Critical Reviews***,ISSN- 2394-5125,250-260.

Armstrong, M. (2020). ***Handbook of human resource management practice***. Kogan Page.

Armstrong, M. (2014). ***Handbook of human resource management practice*** (13 ed.). Kogan Page Limited.

Avcikurt, C., Altay, H. & Ilban, M.O. (2011). Critical success factors for small hotel businesses in Turkey: an exploratory study, ***Journal of Cornell Hospitality Quarterly***, 52 (2), 153-164.

Batt, R. (1999). Work organization, technology, and performance in customer service and sales, ***Journal of Industrial and Labor Relations Review***, 52 (4), 539-564.

<https://jaspss.com>

Chand, M. (2010). The impact of HRM practices on service quality, customer satisfaction and performance in the Indian hotel industry, *International Journal of Human Resource Management*, 21 (4), 551-566.

Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/4475>.

Foster, S. Thomas (2007). *Managing quality: integrating the Supply Chain*, New jersey.

Garavan, T., McCarthy, A., & Carbery, R. (2020). Training and organisational performance: A meta-analysis of temporal, institutional and organisational context moderators. *Human Resource Management Journal*, 31 (1), 93-119. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12284>.

Gracia, E., Bakker, A. & Grau, R. (2011). Positive emotions: the connection between customer quality and evaluations and loyalty, *Journal of Cornell Hospitality Quarterly*, 52 (4), 458-465.

<https://jaspss.com>

- Hughes, A. M., Zajac, S., Woods, A. L., & Salas, E. (2019). The role of work environment in training sustainment: A meta-analysis. *Human Factors*, 62(1), 166–183. <https://doi.org/10.1177/001872081984598>
- Husin, N., Romle, A. & Yusof, M. (2015). Toward a greater understanding of how service quality drives students satisfaction in higher learning institutions, *International Journal of Administration and Governance*, 1(4): 9–13.
- Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, M. A. (2011). Impact of training and development on organizational performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(7), 63–68. <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/issue/view/55>.
- Khan, A., Abbasi, S., Waseem, R., Ayaz, M., & Ijaz, M. (2016). Impact of training and development of employees on employee performance through job satisfaction: A study of telecom sector of Pakistan. *Business Management and Strategy*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.5296/bms.v7i1.9024>

<https://jaspss.com>

- Kim, Y., Kim, S., Myoung, H. & Lee, H. (2012). Perceived service quality and its influence on behavioral intention in South Korean public dental hospitals, *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 24 (2), 391-405.
- Kumra, R., (2008). Service Quality in Rural Tourism: A Perspective Approach. *Conference on Tourism in India-Challenges Ahead*, India, 424-431
- Lai, J.Y. (2006). Assessment of employees' perceptions of service quality and satisfaction with e-business, *International Journal of Human-Computer Studies*, 64 (1), 926-938.
- Mathe, K. & Slevitch, L. (2013), An exploratory examination of supervisor undermining, employee involvement climate, and the effects on customer perceptions of service quality in Quick-Service restaurants, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 37 (1), 29-50.
- Mosahab, R., Mahamad, O. & Ramayah, T. (2011). Motivational orientation as an internal marketing tool in service training: a study of service delivery in a hospital, *International Journal of Business and Management*, 6 (2), 93-100.
- Noe, R. A., & Hollenbeck, J. R. (2019). *Fundamentals of human resource management* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

<https://jaspss.com>

Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, ***Journal of Retailing***, 67(4), 420-450.

Ramayah, T., Samat, N. & Lo, M.C. (2011). Market orientation, service quality and organizational performance in service organizations in Malaysia, ***Asia-Pacific Journal of Business Administration***, 3 (1), 1-21.

Romle, A., R.. Razak & Shamsudin, A. (2015). Mapping the relationships between quality management practices, human-oriented elements and organizational performance: A proposed framework, ***International Journal of Innovation, Management and Technology***, 6(3): 196-201.

Ruttledge, & Cathcart. (2019). An evaluation of sensory processing training on the competence, confidence and practice of teachers working with children with autism. ***Irish Journal of Occupational Therapy***, 47(1), 2-17. <https://doi.org/10.1108/IJOT-01-2019-0001>

Sekaran, Uma & Bogie, Rojer (2010). ***Research Methods for Business: A Skill Building Approach*** (5th ed.), New York, NY: John Wiley & Sons Inc.

<https://jaspss.com>

- Slatten, T., Svensson, G. & Svaeri, S. (2011). Service quality and turnover intentions as perceived by employees: antecedents and consequences, *Journal of Personnel Review*, 40 (2), 205-221.
- Sun, P., Hsu, W. & Wang, K. (2012). Enhancing the commitment to service quality through developmental and rewarding systems: CSQ consistency as a moderator, *International Journal of Human Resource Management*, 23 (7), 1462-1480.