



علاقة التدريب للموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات الطبية وتحسين جودة الخدمات

المقدمة للقراء

علاقة التدريب للموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات الطبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء

مستشار التدريب

م . عفاف سامي حسن القرعة غولي

كلية الطب / جامعة بغداد

البريد الإلكتروني Email: afafsamiali@comed.uobaghdad.edu.iq

afafsami1970@gmail.com

الكلمات المفتاحية: التدريب، الجدارات الادارية ، مؤسسات المعلومات الطبية ، جودة خدمات المعلومات، التحسين، القراء و المستفيدين.

كيفية اقتباس البحث

القرعة غولي ، عفاف سامي حسن، علاقة التدريب للموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات الطبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء ، مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية، كانون الثاني ٢٠٢٥، المجلد: ١٥، العدد: ١ .

هذا البحث من نوع الوصول المفتوح مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي لحقوق التأليف والنشر (Creative Commons Attribution) تتيح فقط للآخرين تحميل البحث ومشاركته مع الآخرين بشرط نسب العمل الأصلي للمؤلف، ودون القيام بأي تعديل أو استخدامه لأغراض تجارية.

مسجلة في Registered

ROAD

مفهرسة في Indexed

IASJ

Journal Of Babylon Center For Humanities Studies 2025 Volume :15 Issue : 1

(ISSN): 2227-2895 (Print) (E-ISSN):2313-0059 (Online)



The relationship between training human resources working in medical information institutions and improving the quality of services provided to readers

Afaf Sami Hassan alkaraghuli
College of Medicine / University of Baghdad

Keywords : Training, Administrative Competencies, Medical Information Institutions, Quality of Information Services, Improvement, Readers and Beneficiaries.

How To Cite This Article

Alkaraghuli, Afaf Sami Hassan, The relationship between training human resources working in medical information institutions and improving the quality of services provided to readers, Journal Of Babylon Center For Humanities Studies, January 2025, Volume:15, Issue 1.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)

[This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Abstract

The study aimed to identify and explore the relationship between training for the workforce (human resources) and the presence of the necessary administrative competencies in medical information institutions and the impact of this on the efficiency of job performance and improving the quality of services provided to readers and beneficiaries, by relying on a random sample of 100 employees from human resources. The results of the study showed the need for management to pay attention to developing training programs that can be used to analyze performance, measure and evaluate continuously and identify areas that need improvement, which enhances the effectiveness of future training programs and helps the workforce develop their performance, improve the quality of services and improve their behaviors towards beneficiaries. This shows that the administration needs to encourage innovation and develop new solutions that suit the needs of readers and beneficiaries and to activate the role of training widely for all human resources in medical information



institutions. The study also presented a set of recommendations, the most important and prominent of which is the need to work on increasing scientific research related to identifying the increasing role of human resources and administrative competencies in improving the efficiency of job performance and applying effective training strategies that keep pace with the rapid changes and development in medical technology, which enhances continuous updating and identifying the most important and prominent problems facing human resources that hinder their ability to perform positively and effectively in improving the type of services provided to readers and beneficiaries and their impact on the quality of services provided in the field of medical and health information.

الملخص:

هدفت الدراسة الى ضرورة التعرف واستكشاف العلاقة بين التدريب لقوى العمل (الموارد البشرية) ووجود الجدارات الادارية اللازمة في مؤسسات المعلومات الطبية وتأثير ذلك على كفاءة الاداء الوظيفي و تحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء والمستفيدين ، وذلك من خلال الاعتماد على عينة عشوائية قوامها ١٠٠ موظف من الموارد البشرية . وأوضحت نتائج الدراسة الى ضرورة اهتمام الإدارة بوضع برامج تدريبية والذي يمكن من استخدام نتائج التدريب لتحليل الاداء والقياس والتقييم المستمر وتحديد المجالات التي تحتاج الى تحسين والذي يعزز من فعالية البرامج التدريبية المستقبلية ومساعدة القوى العاملة على تطوير ادائهم وتحسين جودة الخدمات و تحسين سلوكياتهم تجاه المستفيدين . مما يوضح ان الإدارة بحاجة الى التشجيع على الابتكار وتطوير حلول جديدة تتناسب مع احتياجات القراء والمستفيدين وتفعيل دور التدريب بشكل واسع على كل الموارد البشرية في مؤسسات المعلومات الطبية ، كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والتي من اهمها وبرزها هو ضرورة العمل على زيادة الابحاث العلمية المتعلقة بالتعرف على زيادة دور الموارد البشرية والجدارات الادارية في تحسين كفاءة الاداء الوظيفي وتطبيق استراتيجيات تدريب فعالة تواكب التغيرات والتطور السريع في التكنولوجيا الطبية والذي يعزز التحديث المستمر والتعرف على اهم وابرز المشكلات التي تواجه الموارد البشرية والتي تعرقل من قدرتهم على الاداء الايجابي والفعال في تحسين نوع الخدمات المقدمة للقراء والمستفيدين واثرها على جودة الخدمات المقدمة في مجال المعلومات الطبية والصحية .

المقدمة:

تعتبر مؤسسات المعلومات الطبية والتي تقع في منطقة باب المعظم ضمن المجمع الطبي الذي يضم كل من كلية الطب ، كلية طب الأسنان التابعتان لجامعة بغداد بالإضافة الى



وزارة الصحة العراقية وعدد من المستشفيات الحكومية كمستشفى بغداد التعليمي ، مستشفى الجراحات التخصصية والعديد من المراكز الطبية المتخصصة^(١)، من أهم مؤسسات المعلومات الطبية.

وهناك العديد من الموظفين والعاملين كموارد بشرية في هذه المؤسسات العلمية العريقة والتي تساهم في نشر الوعي والثقافة ، ولذلك قد يعمل تدريب العاملين في مؤسسات المعلومات الطبية في تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة لجميع القراء والمستفيدين.

ان تدريب العاملين في عالم المجتمعات و المؤسسات المعاصرة هي الأداة التي تحقق التنمية ووسيلتها الاساسية ، كما أنه الأداة التي إذا احسن إستثمارها وتوظيفها تحقق الكفاءة في الأداء والإنتاج في كل المجالات ومنها المعلومات وتقنيات المعرفة ، و قد أظهرت نتائج العديد من الأبحاث والدراسات أن للتدريب دور أساسيا في نمو الثقافة والحضارة العامة ، و تبرز أهمية ذلك باعتبار أن تدريب العاملين أساس كل تعلم وتطور و تنمية للعنصر البشري و من ثم تقدم المجتمع وأبنائه، وعن طريق التدريب يستمر الإعداد للمهنة طالما أن متطلباتها متغيرة بتأثير عدة عوامل كالإنفجار المعرفي المتمثل في التقدم التقني في جميع مجالات الحياة و كذلك سهولة تدفق المعلومات من مجتمع لآخر ومن حضارة إلى أخرى ، فهو يقدم معارف جديدة ومتنوعة و يضيف معلومات متنوعة ويعطي مهارات وقدرات ويؤثر على القيم و الإتجاهات و يغير السلوك و يطور عادات وأساليب العمل ، و كل هذا ينعكس على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية والخاصة ، فالتدريب أحد أحسن العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية بهدف تحسين أداء العاملين، مما يعود بالنفع على تحسين خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين ودفع المنظمة لتكوين الميزة التنافسية ومسايرة العصرية و تحقيق الجودة الشاملة^(٢).

ويشكل تدريب وتطوير الموظفين أحد أهم عمليات إدارة الموارد البشرية وأقوى أداة لنجاح أي منظمة، لذلك يجب أن يكون التدريب مصمماً لضمان الأداء الفعال للمنفعة المزدوجة لنظام المؤسسة والمستفيدين. لمزيد من التأكيد على الحاجة إلى التدريب^(٣).

ولعل التدريب المستمر للعاملين في المؤسسات المعلوماتية هو أحد أسرار تقديم خدمات ذات جودة عالية، ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات الرقمية ، التي تمس أسلوب العمل كالتقنيات والأجهزة والاتصالات والتي تؤدي بدورها إلى تغيير طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وصقل للمهارات والخبرات والمعارف ، و تحسين جودة الخدمات على مستوى باقي المؤسسات. والذي يتيح للموارد البشرية التأقلم مع المتغيرات وحالة التطور التي تحدث على مستوى العمل .



مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة الدراسة الحالية في إمكانية التعرف على العلاقة بين التدريب للعاملين في مؤسسات المعلومات الطبية وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وكيف يمكن ان يكون تدريب العاملين السبب الرئيسي في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للقراء و المستفيدين في هذه المؤسسات والتي يتلقاها المستفيدين فيها.

وتقع على عاتق الادارات مسؤولية تدريب وتطوير موظفي مؤسسات المعلومات الطبية لتقديم الخدمات الحالية والمستقبلية للمستفيدين. ويبدو أن هناك نقصاًاو ضعفا في التدريب لتطوير العمل المعلوماتي في مؤسسات المعلومات الطبية ، فهم غير كافيين ولا يعالجون أيضاً الاحتياجات المحددة للموظفين.

لذلك انطلقت الدراسة للإجابة عن تساؤلات عديدة تمثل المشكلة التي تمر بها جودة خدمات المعلومات وتحسين وتطوير الخدمة التي تقدم للقراء والمستفيدين بهذه المؤسسات وهي:

١-كيف يكون لتدريب (الموارد البشرية) دور في تطوير الجدارات الادارية وتحسين جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات الطبية؟

٢-كيفية تأثير برامج التدريب على تحسين اداء (الموارد البشرية) وجودة الخدمات ؟

٣-ماهي الاسباب التي تحد من فعالية برامج التدريب في مؤسسات المعلومات الطبية ؟

٤-كيف نقيس عملية التأثير او العلاقة بين التدريب لقوى العمل (الموارد البشرية) وجودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات الطبية ؟

أهمية الدراسة:

تسهم هذه الدراسة في:

■ تعزيز فهم العلاقة بين التدريب للموارد البشرية والجدارات الادارية وجودة الخدمات في مجال المعلومات الطبية.

■ فهم دور وتأثير برامج التدريب على تحسين اداء الموارد البشرية وجودة الخدمات .

■ فهم دور ادارات مؤسسات المعلومات الطبية في توفير برامج تدريب فعالة لتحقيق رضا القراء والمستفيدين.

■ توفير معلومات قيمة لصانعي القرار في المؤسسات لتحسين استراتيجيات التدريب و تعزيز الجدارات الادارية .



المساهمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يؤدي الى رضا اكبر للقراء والمستفيدين
أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الي تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- 1-تحديد اثر التدريب على كفاءة الموارد البشرية في مؤسسات المعلومات الطبية .
- 2-تقييم مدى تأثير التدريب على جودة الخدمات المقدمة للقراء والمستفيدين.
- 3-تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب بما يتناسب مع احتياجات المؤسسات.

الفرضيات

تم استخراج المؤشرات الاحصائية على النحو الاتي:

- 1- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تدريب الموارد البشرية والجدارات الادارية في مؤسسات المعلومات الطبية وبين تطوير مهاراتهم و جودة الخدمات المقدمة للقراء والمستفيدين وتحسينها
- 2- توجد علاقة ايجابية بين التدريب المقدم للموارد البشرية في مؤسسات المعلومات الطبية وبين تحسين سلوكياتهم تجاه المستفيدين ورفع كفاء الاداء.

- 4-يوجد علاقة ايجابية بين استخدام ادارات مؤسسات المعلومات الطبية لبرامج التدريب الفعالة ودورها في تحقيق مستوى اعلى من رضا القراء والمستفيدين
- حدودالدراسة :

1- الحدود البشرية:الموظفين (الموارد البشرية) الجدارات الادارية في مؤسسات المعلومات الطبية.

2- الحدود المكانية: اقتصرت على مؤسسات المعلومات الطبية في المجمع الطبي في باب المعظم التي تضم مكاتب كل من (كلية الطب - كلية طب الاسنان) التابعتان لجامعة بغداد ، بالاضافة الى وزارة الصحة العراقية وعدد من المستشفيات الحكومية كمستشفى بغداد التعليمي ، مستشفى الجراحات التخصصية وهي من احد المراكز الطبية المتخصصة.

3- الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الاول من العام الجامعي ٢٠٢٢ م / ٢٠٢٣ م

4 - الحدود العلمية:

مجالات التدريب للموارد البشرية والجدارات الادارية ودورها في تطوير الاداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء و للمستفيدين (التدريب،الموارد البشرية و الجدارات الادارية ، مؤسسات المعلومات الطبية ، جودة الخدمات، التحسين، القراء والمستفيدين)



تحديد المصطلحات

التدريب: training:

هو برنامج للفرص التعليمية التي يوفرها أرباب العمل للموظفين. حيث يساعد التدريب الموظفين على تطوير فهم أعمق لدورهم الوظيفي وتحسين أدائهم وتعلم مهارات جديدة. أي أنه نشاط جديد على المتدرب ويعد له دور وظيفي جديد وتنمية مهاراته الفنية والذهنية لمواجهة الاحتياجات المستقبلية (٤)

أما التعريف الإجرائي للباحثة هو :

التدريب : هو برنامج لعملية مستمرة تهدف الى تعزيز دو الموارد البشرية و (الجدارات الإدارية) لسد فجوة الاداء ورفع الفاعلية والكفاءة و تحقيق نتائج إيجابية ووضع معايير لتقييم الأداء وتحفيز الموظفين على التطوير المستمر وزيادة وعيهم بأهمية الجودة والذي يمكنهم من الاستجابة بسرعة للتغيرات في بيئة العمل، وتحسين معلوماتهم وتطوير مهاراتهم المستخدمة في المجالات الطبية والتقنية وتحقيق النجاح والتميز و تلبية احتياجات القراء والمستفيدين بشكل أفضل وكسب الرضا.

الجدارات الإدارية :

وهي عبارة عن مجموعة من المهارات القيادية، والمعرفة الادارية، والتواصل الفعال، والقدرات التي يحتاجها الافراد لاداء مهام معينة بكفاءة وفعالية. وتشمل جوانب متعددة مثل التفكير الاستراتيجي، القيادة، وادارة الوقت، وحل المشكلات وتعتبر من أهم العناصر التي يجب التأكد من توافرها لتحديد الجدارات ووضع معايير لتقييم الاداء عند الإختيار والتوظيف في المؤسسة مما ينعكس إيجابا على الاداء الوظيفي والاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة العمل والتحفيز على التطوير المستمر وتحسين الاداء(٥).

التعريف الإجرائي للباحثة:

هي متطلبات وجدارات اساسية لازمة لاداء وظيفة معينة بنجاح، تركز على تحديد المهارات والمعارف والسلوكيات التي يحتاجها الفرد للنجاح في دوره الوظيفي.

Medical information institutions: مؤسسات المعلومات الطبية:

هي مجموعة من مكاتب المجموعة الطبية التي تتعامل مع جمع، تخزين، تحليل، وتوزيع المعلومات المتعلقة بالصحة والرعاية الطبية. والتي تقدم خدمات المعلومات التي يحتاج إليها الطلاب والاطباء والباحثون في فرع او اكثر من فروع العلوم الصحية مثل الطب، طب الاسنان، التمريض، الصيدلة، التقنية الطبية وتدار هذه المؤسسات من قبل جامعة او معهد عال



متخصص او مستشفى او جمعية طبية او هيئة او مركز بحوث دوائي او اي جهة رسمية اخرى (١). والتي تساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية وتحسين نتائج المرضى وذلك بتوفير المعلومات الدقيقة والموثوقة التي تدعم اتخاذ القرارات السليمة في مجال الرعاية الصحية .

التعريف الاجرائي للباحثة :

هي مجموعة من مكاتب المجموعة الطبية التابعة الى المؤسسات الحكومية التعليمية والتي تشمل كل من (كلية الطب - كلية طب الاسنان) التابعتان لجامعة بغداد ، بالاضافة الى وزارة الصحة العراقية وعدد من المستشفيات الحكومية كمستشفى بغداد التعليمي ، مستشفى الجراحات التخصصية وهي من المراكز الطبية المتخصصة والتي تقدم مجموعة متنوعة من خدمات معلومات الرعاية الصحية والطبية .

جودة خدمات المعلومات : Quality of information services:

هي مجموعة من الخصائص والمعايير التي تحدد شمولية الاداء والجودة معا ومدى فاعلية وكفاءة الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستخدمين وذات الجودة العالية(٧).

التعريف الاجرائي للباحثة

هو معيار درجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة التي يمكن من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين، وهي مجموعة من سمات خدمات المعلومات المقدمة ومواصفاتها ومتطلبات المستخدمين ، تحصل نتيجة للتفاعل القائم بين المؤسسة التي تقدم الخدمة وبين القارئ أو المستخدم لتلبية الاحتياجات المعلوماتية

التحسين : Optimization

هو عملية استراتيجية إدارية تمكن القادة ومتخذي القرار من توظيف العاملين واستثمار قدراتهم لتحقيق اعلى معدلات الأداء في مختلف مستويات المؤسسة، ويعرف ايضا بانه رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال استخدام عدد من الوسائل والإجراءات الخاصة بخدمات المعلومات بهدف زيادة الفاعلية وتحسين الأداء (٨).

التعريف الاجرائي :

هو انماط التغيير المرسوم والهادف الى تحقيق نتائج افضل ،مثل زيادة الجودة وتحسين رضا المستفيد وتحقيق التميز بهدف زيادة الفاعلية وتحسين الأداء و جودة الخدمات في مجال العمل المؤسسي .

القراء والمستفيدين : Readers and beneficiaries



يعتبر القارئ أو المستفيد عنصراً أساسياً وفرداً نشطاً في مجتمع المعلومات، حيث يتفاعل مع مجموعة متنوعة من المصادر والمعلومات ويتطلب ذلك من المؤسسات فهماً لاحتياجاته المعلوماتية، وتطوير استراتيجيات تواصل فعالة وفهم سلوكياته لضمان وصول المعلومات إلى القارئ أو المستفيد بشكل مناسب (٩).

التعريف الإجرائي للباحثة:

هم الأشخاص الذين يمتلكون المهارات في تناول المعلومات ومن ثم الكشف عن مدى حاجاتهم إلى التدريب على كيفية استخدام أوعية المعلومات استخداماً علمياً سليماً والإفادة منها على أفضل وجه في الخدمات المعلوماتية

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال القيام بصياغة استمارة استبيان من شأنها أن ترصد مجموعة من الاستجابات الخاصة بعينة الدراسة وتحليل هذه البيانات والخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات المفيدة في مجال البحث العلمي. وذلك من خلال اختيار مجتمع الدراسة وهي مؤسسات المجموعة الطبية. واختيار عينة الدراسة وهي عينة عشوائية للعاملين في مؤسسات المجموعة الطبية وعددهم (١٠٠) مفردة.

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين التدريب للعاملين (الموارد البشرية) في مؤسسات المجموعة الطبية وبين تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.
- توجد علاقة بين تدريب العاملين (الموارد البشرية) في مؤسسات المجموعة الطبية وبين تحسن سلوكياتهم تجاه المستفيدين .
- يساهم تدريب العاملين (الموارد البشرية) في مؤسسات المجموعة الطبية على تطوير مهاراتهم.
- يحسن تدريب العاملين (الموارد البشرية) في مؤسسات المجموعة الطبية من أداء الموارد البشرية بها.

مفهوم تدريب العاملين:

تدريب وتطوير الموظفين هي عملية تقوم بها الشركات بشكل دوري بهدف تعزيز كفاءة موظفيها وربطهم بتطورات سوق العمل، ويمكن وصفها على أنها ترقية مهنية للموظفين على مستوى المهارات بدلاً من المسمى الوظيفي، يتم خلالها تطوير مهارات الموظفين وزيادة تخصصهم واحترافيتهم(١٠)



على سبيل المثال، إذا كان الموظف (س) يجيد استخدام برنامج Excel للتعامل مع الأرقام والجداول، يمكن له من خلال التدريب والتطوير أن يتعلم بناء معادلات حسابية معقدة وتصميم جداول محاسبة متقدمة وإنشاء رسوم بيانية وإقامة علاقات بين الأرقام المختلفة^(١١). تعتبر عملية تدريب وتطوير الموظفين استراتيجية، حيث يتم استغلال الوقت والمهارات المتاحة لتطوير الموارد البشرية وترقية مستوى العاملين إلى مستوى أعلى من التحسين والفعالية^(١٢). ونستطيع تلخيص ذلك المفهوم بأنه: "التدريب هو التطوير المنتظم للمعارف والمهارات والأفكار والاتجاهات اللازم توافرها لدى العاملين لأداء مهام عملهم بالصورة المطلوبة"^(١٣) وتتعدد أشكال تدريب الموظفين وفقاً للأهداف المحددة لها في بعض الأحيان، يتم التركيز على تطوير المهارات الشخصية مثل التواصل والتعامل مع الفريق والاندماج في سوق العمل. وأحياناً، يتم التركيز على اكتساب مهارات مهنية جديدة، واستيعاب استراتيجيات ناجحة، ومتابعة تطورات السوق، وتأهيل الموظفين الجدد أو تحسين أداء الموظفين الحاليين.

طرق تدريب العاملين:

يتم تقسيم التدريب إلى عدة أنواع وفقاً لمعايير مختلفة ومن بين أهم هذه التقسيمات:
أولاً: أنواع التدريب حسب مرحلة التوظيف:

التوجيه الموجه للموظف الجديد: (Orientation) : يهدف هذا النوع من التدريب إلى تزويد الموظف الجديد بالمعلومات اللازمة للاندماج في عمله الجديد حيث تؤثر المعلومات التي يحصل عليها الموظف الجديد في الأسابيع الأولى من عمله على أدائه واتجاهاته النفسية لسنوات قادمة^(١٤).

التدريب أثناء العمل: (On-the-Job Training) : يتم تنفيذ هذا النوع من التدريب في موقع العمل نفسه، حيث يقوم المشرفون المباشرون بتقديم المعلومات والتدريب للمتدربين. يتيح هذا النوع من التدريب فرصة للتطبيق الفوري للمهارات المكتسبة، ولكنه يعتمد على كفاءة المشرفين في نقل المعرفة.

التدريب بغرض تجديد المعرفة والمهارة (Skill Renewal Training) : عندما تتطور التكنولوجيا وتتغير أساليب العمل، يصبح من الضروري تحديث معارف ومهارات الأفراد. يهدف هذا النوع من التدريب إلى تجديد المعرفة والمهارات القائمة لديهم وتحديثها وفقاً للتطورات الحديثة^(١٥).



التدريب بغرض الترقية والنقل (Promotion Transfer Training): عندما يحدث ترقية أو نقل للفرد إلى وظيفة جديدة، قد يحتاج إلى تطوير مهاراته ومعارفه لتلبية متطلبات الوظيفة الجديدة. يتم توفير التدريب لسد الفجوة المهارية والمعرفية في هذه الحالة^(١٦).

التدريب للتهيئة للمعاش (Retirement Training): في بعض المنظمات، يتم تقديم التدريب للعاملين الكبار في السن استعدادًا للانتقال إلى مرحلة التقاعد. يهدف هذا التدريب إلى تمكينهم من اكتشاف طرق جديدة للعمل أو استكشاف اهتمامات جديدة خارج المجال الوظيفي. يتم تزويدهم بالمهارات والمعارف التي تساعدهم على التكيف مع حياة ما بعد العمل واستثمار وقتهم ومهاراتهم بشكل فعال.

ثانيًا: أنواع التدريب حسب نوع الوظائف:

التدريب المهني والفني (Technical and Vocational Training): يركز هذا النوع من التدريب على تطوير المهارات اليدوية والميكانيكية في الأعمال الفنية والمهنية ويشمل ذلك التدريب على المهارات الفنية المتخصصة والمعرفة الفنية العملية التي تكون ضرورية لأداء وظيفة معينة، مثل العمل الحرفي أو الفني^(١٧).

التدريب التخصصي (Professional Training): يتضمن هذا التدريب اكتساب المعرفة والمهارات المتخصصة في وظائف تفوق الوظائف الفنية والمهنية العادية.

التدريب الإداري (Managerial Training): يشمل هذا النوع من التدريب اكتساب المعرفة والمهارات الإدارية والإشرافية الضرورية لتولي المناصب الإدارية، سواء كانت إدارة مستوى القيادة العليا أو الوسطى أو الإشرافية الأساسية وتشمل المعارف الإدارية في هذا التدريب عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات والتوجيه والقيادة والتحفيز وإدارة فرق العمل والتنسيق والاتصال^(١٨).

ثالثًا: أنواع التدريب حسب المكان:

التدريب داخل المؤسسة (Internal Training): يتم في هذا النوع من التدريب تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء العمل أو الإشراف من قبل الرؤساء المباشرين لهم. يتميز هذا النوع بتوافق ظروف التدريب مع ظروف العمل^(١٩).

التدريب خارج المؤسسة (External Training): تفضل بعض المؤسسات نقل جزء أو كل أنشطة التدريب خارج المؤسسة، إذا كانت الخبرة التدريبية وأدوات التدريب متاحة بشكل أفضل خارج المؤسسة أو ربما خارج البلاد.

مفهوم جودة الخدمات:



يمكن تعريف جودة الخدمات على أنها "الاختلاف الذي يحدث بين توقعات المستخدم وتجربته الفعلية بعد استخدام الخدمة أو تقديمها له"^(٢٠).

يمكن تصنيف جودة الخدمات من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية^(٢١):

١- **البعد التقني:** يتعلق بتطبيق المعرفة والتكنولوجيا لحل مشكلة معينة وتحقيق المواصفات الفنية للخدمة، هذا البعد يتعلق بمدى قدرة الخدمة على تلبية احتياجات المستخدم من الناحية الفنية والوظيفية.

٢- **البعد الوظيفي:** يشير إلى الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية للخدمة إلى المستخدم. يتضمن هذا البعد التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستخدم، بما في ذلك المستوى العام للتواصل والتعامل ومدى استجابة مقدم الخدمة لاحتياجات المستخدم وتوقعاته.

٣- **الإمكانات المادية:** يعتبر المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمة جزءاً من جودة الخدمة، تشمل هذه الإمكانات المادية البنية التحتية، وجود المعدات والأدوات المناسبة، والبيئة العامة التي يتم فيها تقديم الخدمة.

طرق تحسين جودة الخدمات:

هناك عدة طرق لتحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل المؤسسة من خلال عدة خطوات أهمها^(٢٢):

الاستعداد النفسي والذهني: يجب على مقدم الخدمة المعلوماتية أن يكون مستعداً لمواجهة المستفيدين وأن يبدي لهم اهتمامه، يمكن أن يتم ذلك عن طريق التركيز والاستماع الجيد لاحتياجاتهم والاستجابة لها بشكل فعال.

المظهر الحسن والمقابلة الإيجابية: يجب أن يبدو مقدم الخدمة المعلوماتية بشكل لائق ومحترف وأن يتعامل مع المستفيد بابتسامة وودية ويجب أن يظهر الاهتمام والرقعة والدقة في التعامل معهم لإيجاد جو من الود والمحبة.

الروح الإيجابية والتفاعلية: يجب على مقدم الخدمة المعلوماتية أن يكون إيجابياً ومتفاعلاً تجاه المستفيدين بغض النظر عن جنسهم أو مظاهرهم. يجب أن يعكس سعادته الكبيرة في تقديم الخدمة وأن يظهر رغبته الصادقة في مساعدة المستفيد.

خلق رغبة لدى المستفيد: يمكن تحقيق ذلك من خلال عرض المزايا والفوائد للمستفيد بشكل منطقي ومرتب، يجب أيضاً التركيز على تحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

التعامل مع الاعتراضات: يجب على مقدم الخدمة المعلوماتية أن يتعامل بذكاء ومرونة مع الاعتراضات التي يطرحها المستفيد، و استخدام طرق مثل التعويض وتبديل النظرة إلى ميزة واستخدام الاستجواب والاستفسار لفهم احتياجات المستفيد بشكل أفضل

الاعتناء بشكاوى المستفيدين وملاحظاتهم: يجب أن يتم التعامل بجدية مع شكاوى المستفيدين وملاحظاتهم و الاستماع إليهم بعناية وأن يتم اتخاذ إجراءات لحل المشكلات التي يواجهونها.

الاعتذار والتعويض: في حالة وجود خطأ أو سوء في الخدمة المعلوماتية المقدمة، يجب أن يقدم مقدم الخدمة اعتذاراً صادقاً للمستفيد وأن يعبر عن أهمية شكاوهم. يمكن أيضاً تقديم تعويض للمستفيد عن الخسائر التي تكبدها نتيجة لذلك.

التأكيد على استمرارية التعامل: يجب أن يتم التأكيد للمستفيد على أهمية استمرارية التعامل مع المؤسسة. يمكن تعزيز ذلك من خلال تقديم الشكر للمستفيدين وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة.

العلاقة بين تدريب قوى العاملين وتحسين جودة الخدمات:

إن الاحتياجات التدريبية للجودة وتوفير آلية لتلبيتها على كل المستويات للعاملين والمستفيدين يعتبر ضرورياً حيث يجب أن تتضمن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عدداً، وطبيعة عمل العاملين الذين يشملهم التدريب على الجودة، وينبغي استخدام أساليب موضوعية وعملية في تحديد الاحتياجات التدريبية وتجنب الأساليب العشوائية والمحسوبة^(٢٣).

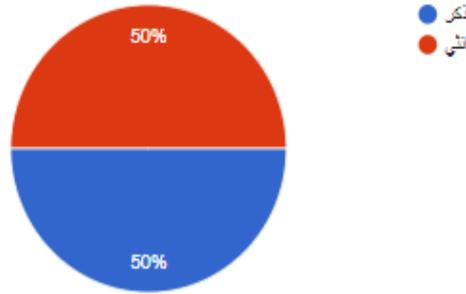
يجب أيضاً تحديد الاحتياجات التدريبية لجميع الأفراد المساهمين في تطوير وتحسين الجودة، وتحديد الجهات المسؤولة عن عملية التدريب، وتحديد المواصفات المطلوبة للقائمين على عملية التدريب، وتصميم برنامج تدريبي يتضمن تحديد المواصفات والمكونات المختلفة للبرنامج التدريبي، بحيث يمكنه تلبية الاحتياجات التدريبية وتحقيق رضا المستفيد وأهداف الجودة الشاملة. تكون عملية التصميم تتابعية، حيث تعتمد كل مرحلة على مخرجات المرحلة السابقة^(٢٤).

وتنفيذ البرنامج التدريبي يتطلب تطويراً مستمراً خلال عملية التنفيذ لضمان تحقيق أهداف تحسين الجودة، ويتطلب التنفيذ الفعال لبرنامج تدريب الجودة التزاماً من المدرب والمتدرب وإدارة فعالة من قبل منسق البرنامج، الذي يتولى مسؤولية التنفيذ وحل المشاكل التي تطرأ^(٢٥).

التطبيق العملي:

يتناول هذا الجزء من البحث الدراسة الميدانية لمؤسسات المجموعة الطبية وذلك من خلال اعتماد استمارة استبيان وتوزيعها على عينة عشوائية قوامها ١٠٠ من الموظفين (القوى العاملة) فيها وذلك للتعرف على استجاباتهم حول الاستبانة والخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات المفيدة في مجال البحث موضوع الدراسة.

عرض نتائج الدراسة:

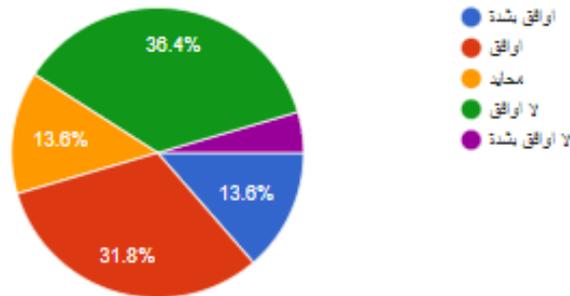


الشكل رقم (١)

يوضح الشكل رقم (١) توزيع العينة الي ٥٠% من الذكور و ٥٠% من الاناث مما يوضح ان هناك تساوي في معدلات الاستجابة بين الذكور والاناث في الاستجابة على استمارة الاستبيان. ❖ تهتم الإدارة بوضع برامج تدريبية من شأنها ان تساعد الموظفين (الموارد البشرية) على

تطوير أدائهم

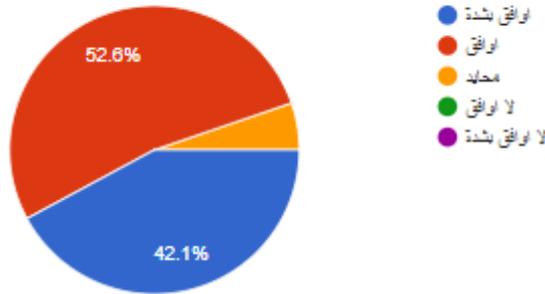
الشكل رقم (٢)



يوضح الشكل رقم (٢) استجابات العينة حول فقرة مدى اهتمام الإدارة بوضع برامج تدريبية من شأنها ان تساعد الموظفين على تطوير أدائهم. ولقد جاءت الاستجابات الخاصة بالعينة حول هذا البند ١٣.٦% "أوافق بشدة"، و ٣١.٨% "أوافق"، و ١٣.٦% "محايد"، و ٣٦.٤% "لا أوافق"، و ٨% "لا أوافق بشدة".

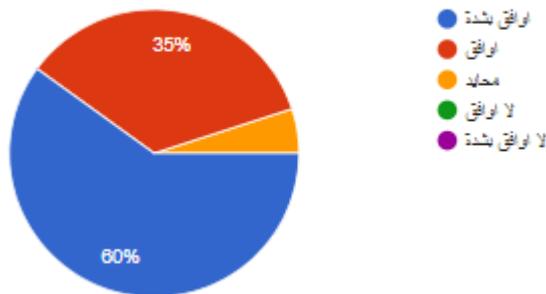
مما يوضح ان هناك ضعف اهتمام من قبل الإدارة بوضع برامج تدريبية من شأنها ان تساعد الموظفين على تطوير أدائهم

❖ تهدف البرامج التدريبية تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة للقراء و المستفيدين
الشكل رقم (٣)



يوضح الشكل رقم (٣) مدي استجابة العينة حول هدف البرامج التدريبية تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين ٤٢.١% أوافق بشدة. و ٥٢.٦% أوافق و ٦% محايد. مما يوضح ان هناك موافقة على ان هدف البرامج التدريبية تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين

❖ تهدف برامج التدريب الى تحسين سلوكيات الموظفين تجاه القراء و المستفيدين
الشكل رقم (٤)



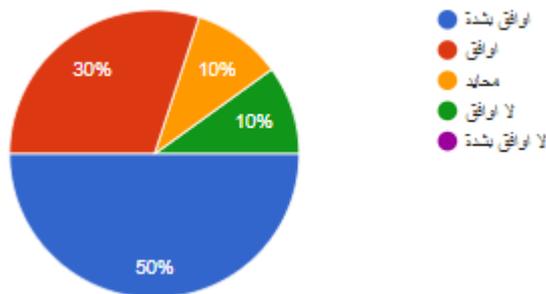
يوضح الشكل رقم (٤) معدلات الاستجابة الخاصة بالعينة حول هدف برامج التدريب الي تحسين سلوكيات الموظفين تجاه القراء وذلك بمعدل ٦٠% أوافق بشدة و ٣٥% أوافق و ٥% محايد. مما



يوضح الي ان هناك موافقة على ان هدف برامج التدريب الي تحسين سلوكيات الموظفين تجاه المستفيدين .

❖تساهم برامج التدريب في توفير الجدارات الادارية و تطوير مهارات الموظفين في إدارة مؤسسات المعلومات الطبية.

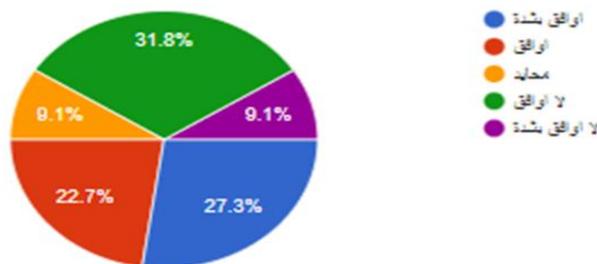
الشكل رقم (٥)



يوضح الشكل رقم (٥) الاستجابات الخاصة بالعينة حول تساهم برامج التدريب في تطوير مهاراتهم في إدارة مؤسسات المعلومات الطبية. وذلك بمعدلات استجابة ٥٠% أوافق بشدة و ٣٠% أوافق و ١٠% محايد و ١٠% لا أوافق. وتوضح هذه الاستجابات الي ان هناك موافقة على تساهم برامج التدريب في تطوير مهاراتهم في إدارة المؤسسة.

❖تهتم إدارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين بهدف تطوير الأداء.

الشكل رقم (٦)

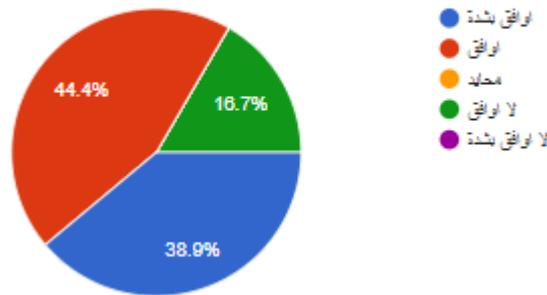


يوضح الشكل رقم (٦) مدى استجابة العينة لاهتمام إدارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين بهدف تطوير الأداء. ولقد جاءت الاستجابات المتعلقة بالعينة ٢٧.٣% أوافق بشدة و ٢٢,٧% أوافق

و ٩,١% محايد و ٩,١% لا أوافق و ٣١,٨% لا أوافق بشدة. مما يوضح الى ان هناك تباين في استجابات العينة حول هذا البند. ولكن تظل الاستجابة الأكثر هي لاوافق بشدة على ضعف اهتمام إدارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين بهدف تطوير الأداء.

الشكل رقم (٧)

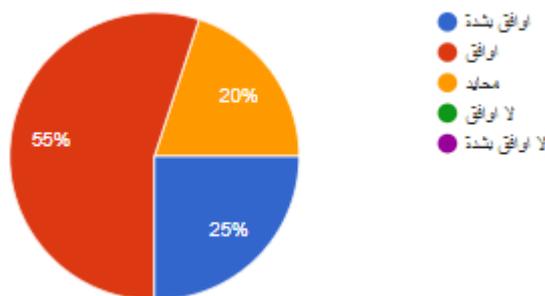
❖ يهدف التدريب الى دعم عمليات تحسين الكفاءة والجودة في مؤسسات المعلومات الطبية.



يوضح الشكل رقم (٧) مدى استجابة العينة لهدف تدريب الموظفين ودورها في دعم عمليات تحسين الكفاءة والجودة في مؤسسات المعلومات وذلك بمعدلات استجابة ٣٨.٩% أوافق بشدة و ٤٤.٤% أوافق و ١٦.٧% محايد. مما يوضح ان هناك معدلات استجابة على هدف تدريب الموظفين الى دعم عمليات تحسين الكفاءة والجودة في المؤسسات.

الشكل رقم (٨)

❖ وضع برامج التدريب بهدف تحقيق التميز في الأداء الوظيفي.



يوضح الشكل رقم (٨) استجابات العينة حول وضع برامج التدريب بهدف تحقيق التميز في الأداء الوظيفي. ولقد جاءت الاستجابات الخاصة بالعينة ٢٥% أوافق جدا و ٥٥% أوافق و ٢٠% محايد مما يوضح ان معدلات الموافقة على وضع برامج التدريب بهدف تحقيق التميز في الأداء



وظيفة.

النتائج والتوصيات:

اولا: النتائج

- اظهرت نتائج الدراسة ضعف اهتمام ادارة الموارد البشرية بالبرامج التدريبية التي تساعد الموظفين على تطوير ادائهم حيث بلغ مقدارها (٣٦,٤ %) وبواقع قيمة متكافأة مقدارها ٥٠% لكل من الذكور والاناث.
- بلغت فقرة تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين ٥٢.٦% مما يوضح هناك موافقة على ان هدف البرامج التدريبية هو تحسين جودة خدمات المعلومات.
- بينت الدراسة هناك نسبة ٦٠% بالموافقة على ان برامج التدريب المؤسسي تهدف الى تحسين سلوكيات الموظفين تجاه المستفيدين.
- اثبتت الدراسة ان هناك علاقة ارتباط ونسبه ٦٠% بين سلوك الموظفين تجاه المستفيدين ودور برامج التدريب واهدافها في تحسين سلوكياتهم.
- استجابت نسبة ٥٠% من العينة الى ان هناك علاقة بين التدريب ودوره توفير الجدارات الادارية المناسبة ودوره في تطوير مهارات العاملين في ادارة المؤسسات المعلوماتية الطبية.
- اكدت نسبة ٥٠% من العينة تأييدها لضعف اهتمام ادارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين لغرض تطوير الاداء.

ثانيا التوصيات

- قدمت الدراسة الحالية مجموعة من التوصيات والتي يعد من أهمها وابرزها هو:
 - ضرورة العمل على زيادة الأبحاث العلمية المتعلقة بالتعرف على زيادة دور الموظفين (الموارد البشرية) وتدريبهم على الإمكانيات والمهارات الخاصة بالموظفين وذلك للتعرف على اهم وابرز المشكلات التي تواجه الموظفين والتي تعرقل من قدرتهم على الأداء الإيجابي والفعال
 - ضرورة تبني رئاسة جامعة بغداد اعداد وتنظيم برامج تدريبية دورية لمختلف مستويات الموارد البشرية التابعة لمؤسسات المعلومات الطبية ومكاتبها للاستفادة منها فيما يخص تحسين جودة



- خدمات المعلومات الطبية و الصحية وتحسين الاداء المؤسسي وانشاء روح الفريق الواحد في العمل وتقديم الخدمات المعلوماتية الطبية والصحية وبما يتلائم مع الامكانيات المتاحة.
- تنمية معلومات المستفيدين عن أهمية البرامج التدريبية ودورها في تنمية الموارد البشرية وجودة خدمات المعلومات وامكانياتها في تحسين الاداء.
 - اشراك الموظفين من مسؤولي الوحدات والشعب الادارية في اعداد خطط البرامج التدريبية لضمان التأييد الكافي والحماس لدى مديري الموارد البشرية ومتخذي القرار.
 - تعزيز الروابط والثقة بين الموظفين ومتخذي القرار في تطبيق وتنفيذ البرامج والخطط للمؤسسة المعلوماتية.
 - وضع الخطط واستراتيجيات برمجية متطورة لضمان تطوير جودة الخدمات الطبية والصحية المقدمة للقراء والمستفيدين منها .
 - توظيف الجدارات الادارية من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات في إدارة مؤسسات المعلومات الطبية.
 - اشراك المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات حال الشروع في بناء واعداد خطط برامج مؤسسية للاستفادة من خبراتهم ومؤهلاتهم في هذا المجال.

الهوامش

- (^١) مجتمعات جامعة بغداد https://uobaghdad.edu.iq/?page_id=34979
- (^٢) بولدان، محمد، زكرياء، عبد اللبوة (٢٠١٨). دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل).رسالة ماجستير).ص.٢٠
- (^٣) Abban, S. (2018). Training and development of library staff: a case of two university libraries in Ghana. Library Philosophy and Practice, 0_1.p.1
- (^٤) <https://www.business4lions.com/> التدريب والتطوير في الموارد البشرية: الأهمية والأنواع وكيفية تنفيذه
- ^٥ Inspir for HR services (٢٠٢٤) ، الجدارات : المفهوم والاهمية وانواعها وابرز مقدمي تقييم الجدارات <https://www.linkedin.com/pulse/>
- ^٦ القرعةولي ، عفاف سامي (١٩٩٧) تصنيف العلوم الصحية في المكتبات الطبية (دراسة حالة لمكتبة كلية طب بغداد)،مجلة رسالة المكتبة،مج ٣٢ ، ٢٤ ، ص ٥
- ^٧ ابراهيم كرثيو ، الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات <https://www.scribd.com/doc/4783548>
- (^٨) العزي ، سلام جاسم (٢٠١٩)جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي : جامعة ديالى نموذجاً (اطروحة دكتوراه) ص ٣٠
- (^٩) دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات ... في عصر المعلوماتية،كنانة اوتلاين <https://kenanaonline.com/users/nassirmoussi/posts/365430>



- (١٠) بولدان، محمد (٢٠١٨). دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل). رسالة ماجستير.
- (١١) خزام، ديما (٢٠٢٠)، أثر التدريب في أداء العاملين دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص بإدارة الأعمال MBA، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا
- (١٢) البدوي، أمل (٢٠١٩)، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أهبها الحضرية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد: (١٨٤)، الجزء الثاني).
- (١٣) بوعبدالله، جميلة (٢٠٢١)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- (١٤) مارني، الحارثي (٢٠١٩)، دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ١٢، من ص ١٩٢ - ٢٢٥.
- (١٥) بوعبدالله، جميلة (٢٠٢١)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- (١٦) البدوي، أمل (٢٠١٩)، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أهبها الحضرية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد: (١٨٤)، الجزء الثاني).
- (١٧) مارني، الحارثي (٢٠١٩)، دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ١٢، من ص ١٩٢ - ٢٢٥.
- (١٨) عزت، امانى (٢٠١٨) التدريب: مفهومه واستراتيجيته واهدافه واهميته. المجلة العلمية لكلية الاداب. جامعة أسيوط - كلية الاداب.
- (١٩) العيسى، غزيل بنت سعد (٢٠٢١) التدريب الالكتروني - التدريب عن بعد - متطلباته وعوقاته من وجهه نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (٢٠) سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجا. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- (٢١) ماجد، زيد (٢٠٢٠) تقييم جودة الخدمات التعليمية: دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة. مجلة الاقتصادي الخليجي. جامعة البصرة - مركز دراسات الخليج العربي.
- (٢٢) سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجا. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- (٢٣) سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجا. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- (٢٤) سرايا، عادل (٢٠١٨) التدريب الإبداعي: بين مواصفات المدرب وطبيعة الأنشطة التدريبية. المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير. جامعة بنها.
- (٢٥) العيسى، غزيل بنت سعد (٢٠٢١) التدريب الالكتروني - التدريب عن بعد - متطلباته وعوقاته من وجهه نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

المراجع والمصادر:



المراجع العربية والاجنبية :

- ١-مجمعات جامعة بغداد https://uobaghdad.edu.iq/?page_id=34979
- ٢-بولدان، محمد، زكرياء، عبد الليوه (٢٠١٨). دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل)(رسالة ماجستير).ص.٢٠
- 3-Abban, S. (2018). Training and development of library staff: a case of two university libraries in Ghana. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.p.1
- ١-<https://www.business4lions.com> /التدريب والتطوير في الموارد البشرية: الأهمية والأنواع وكيفية تنفيذه
- ٢- (2024) Inspir for HR services ، الجدارات : المفهوم والاهمية وانواعها وابرز مقدمي تقييم الجدارات <https://www.linkedin.com/pulse>،
- ٣-القرعة غولي ، عفاف سامي (١٩٩٧) تصنيف العلوم الصحية في المكتبات الطبية (دراسة حالة لمكتبة كلية طب بغداد)،مجلة رسالة المكتبة،مج ٣٢ ، ٢٤ ، ص ٥
- ٤- ابراهيم كرثيو ، الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات <https://www.scribd.com/doc/4783548>
- ٥-العزي ، سلام جاسم (٢٠١٩)جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي : جامعة ديالى نموذجاً (اطروحة دكتوراه) ص ٣٠
- ٦-دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات ... في عصر المعلوماتية،كنانة اونلاين <https://kenanaonline.com/users/nassirmoussi/posts/365430>
- ٧- بولدان، محمد (٢٠١٨). دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل).رسالة ماجستير .
- ٨- خزام، ديماء(٢٠٢٠)، أثر التدريب في أداء العاملين دراسة حالة قسم الدعاية الطبية في شركة يونيفارما للصناعات الدوائية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص بإدارة الأعمال MBA، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا
- ٩-البدوي، أمل (٢٠١٩)، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد: (١٨٤)، الجزء الثاني).
- ١٠- بوعبدالله، جميلة (٢٠٢١)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الجزائر .
- ١١- مارني، الحارثي (٢٠١٩)، دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد١٢، من ص١٩٢- ٢٢٥ .
- ١٢- بوعبدالله، جميلة (٢٠٢١)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر .
- ١٣- البدوي، أمل (٢٠١٩)، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد: (١٨٤)، الجزء الثاني).
- ١٤- مارني، الحارثي (٢٠١٩)، دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد١٢، من ص١٩٢- ٢٢٥ .



- ١٥- عزت، امانى (٢٠١٨) التدريب: مفهومه واستراتيجيته واهدافه واهميته. المجلة العلمية لكلية الاداب. جامعة أسيوط - كلية الاداب.
- ١٦- العيسى، غزيل بنت سعد (٢٠٢١) التدريب الالكتروني - التدريب عن بعد - متطلباته وعوقاته من وجهه نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ١٧- سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجاً. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- ١٨- ماجد، زيد (٢٠٢٠) تقييم جودة الخدمات التعليمية: دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة. مجلة الاقتصادي الخليجي. جامعة البصرة - مركز دراسات الخليج العربي.
- ١٩- سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجاً. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- ٢٠- سليمان، هناء (٢٠١٩) تسويق جودة الخدمات الجامعية: مدخل لدعم مقومات تدويل التعليم الجامعي: جامعة دمياط نموذجاً. مجلة كلية التربية بالاسماعيلية. جامعة قناة السويس - كلية التربية بالاسماعيلية.
- ٢١- سرايا، عادل (٢٠١٨) التدريب الإيداعي: بين مواصفات المدرب وطبيعة الأنشطة التدريبية. المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير. جامعة بنها.
- ٢٢- العيسى، غزيل بنت سعد (٢٠٢١) التدريب الالكتروني - التدريب عن بعد - متطلباته وعوقاته من وجهه نظر المدربات والمتدربات. المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

References and sources:

Arabic and foreign references:

- 1-Baghdad University Complexes
https://uobaghdad.edu.iq/?page_id=34979
- 2-Buldan, Muhammad, Zakaria, Abdul-Laywa (2018). The role of training in improving the performance of human resources (Case study of the Civil Protection Directorate of Jijel State) (Master's thesis). p. 2
- 3-Abban, S. (2018). Training and development of library staff: a case of two university libraries in Ghana. Library Philosophy and Practice, 0_1.p.1
- 1-<https://www.business4lions.com/> Training and development in human resources: importance, types and how to implement it
- 2-Inspir for HR services (2024), Competencies: concept, importance, types and most prominent providers of competency assessment, <https://www.linkedin.com/pulse>
- 3-Al-Qaraghoul, Afif Sami (1997) Classification of health sciences in medical libraries (a case study of the Baghdad College of Medicine Library), Risalat Al-Maktaba Journal, Vol. 32, No. 2, p. 5
- 4-Ibrahim Karthio, Quality in libraries and information centers <https://www.scribd.com/doc/4783548>
- 5-Al-Azzi, Salam Jassim (2019) Quality of information services and its role in improving institutional performance: University of Diyala as a model (PhD thesis) p. 30
- 6-Studies of the benefit and beneficiaries of information... in the age of information technology, Kenana Online <https://kenanaonline.com/users/nassirmoussi/posts/365430>
- 7-Boldan, Muhammad (2018). The role of training in improving the performance of human resources (a case study of the Civil Protection Directorate of Jijel State). Master's thesis.



- 8 -Khazam, Dima (2020), The impact of training on employee performance, a case study of the medical advertising department at Unipharma Pharmaceutical Industries Company, a research submitted to obtain a Master's degree in Business Administration (MBA), Syrian Virtual University, Syria
- 9 -Al-Badawi, Amal (2019), Using the Servqual Perceptions and Expectations Model to Measure the Quality of Educational Services in Public Education Schools in the Urban City of Abha, Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University, Issue: (184, Part Two.)
- 10 -Bouabdallah, Jamila (2021), The role of information and communication technology in improving service quality, a research submitted for a master's degree, Mohamed Seddik Ben Yahia University - Jijel, Faculty of Humanities and Social Sciences, Algeria.
- 11 -Marni, Al-Harhi (2019), The role of human resources training in achieving total quality, Arab Journal of Scientific Publishing, Issue 12, pp. 192-225.
- 12 -Bouabdallah, Jamila (2021), The role of information and communication technology in improving service quality, a research submitted for a master's degree, Mohamed Seddik Ben Yahia University - Jijel, Faculty of Humanities and Social Sciences, Algeria.
- 13 -Al-Badawi, Amal (2019), Using the Servqual perceptions and expectations model to measure the quality of educational services in public education schools in the urban city of Abha, Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University, Issue: (184, Part Two.)
- 14 -Marni, Al-Harhi (2019), The role of human resources training in achieving total quality, Arab Journal of Scientific Publishing, Issue 12, pp. 192-225.
- 15 -Ezzat, Amani (2018) Training: Concept, Strategy, Objectives and Importance. Scientific Journal of the Faculty of Arts. Assiut University - Faculty of Arts.
- 16 -Al-Essa, Ghazal bint Saad (2021) E-training - Distance training - Its requirements and obstacles from the point of view of trainers and trainees. Arab Journal of Management. Arab Organization for Administrative Development.
- 17 -Suleiman, Hanaa (2019) Marketing the quality of university services: An introduction to supporting the components of internationalization of university education: Damietta University as a model. Journal of the Faculty of Education in Ismailia. Suez Canal University - Faculty of Education in Ismailia.
- 18 -Majed, Zaid (2020) Evaluating the quality of educational services: A comparative survey study of a sample of colleges at the University of Basra. Gulf Economic Journal. University of Basra - Center for Gulf Studies.
- 19 -Suleiman, Hanaa (2019) Marketing the quality of university services: An introduction to supporting the components of internationalization of university education: Damietta University as a model. Journal of the Faculty of Education, Ismailia. Suez Canal University - Faculty of Education, Ismailia.
- 20 -Suleiman, Hanaa (2019) Marketing the quality of university services: An introduction to supporting the components of internationalization of university education: Damietta University as a model. Journal of the Faculty of Education, Ismailia. Suez Canal University - Faculty of Education, Ismailia.

21-Saraya, Adel (2018) Creative training: between the trainer's specifications and the nature of training activities. Arab Journal of Training and Development Research. Benha University.

22 -Al-Essa, Ghazal bint Saad (2021) E-training - distance training - its requirements and obstacles from the point of view of trainers and trainees. Arab Journal of Management. Arab Organization for Administrative Development.

الملاحق:

استمارة الاستبيان

النوع: ذكر () انثى ()

البند	أوافق جدا	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق جدا
تهتم الإدارة بوضع برامج تدريبية من شأنها ان تساعد الموظفين على تطوير ادائهم					
تهدف البرامج التدريبية تحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء و المستفيدين					
تهدف برامج التدريب الي تحسين سلوكيات الموظفين تجاه القراء والمستفيدين					
تساهم برامج التدريب في توفير الجدارات الادارية و تطوير مهاراتهم في إدارة المؤسسة					
تهتم إدارة الموارد البشرية بتدريب الموظفين بهدف تطوير الاداء					
يهدف تدريب الى دعم عمليات تحسين الكفاءة والجودة في مؤسسات المعلومات الطبية					
يتم وضع برامج التدريب بهدف تحقيق التميز في الأداء الوظيفي					

