

Хуселва Нама, Бапіве Даветі, Мелані Лоуренс, Татенда Чікуква

Вплив навчання та підвищення кваліфікації на ефективність працівників та надання послуг у місцевому муніципалітеті в Південній Африці

Зростає стурбованість із приводу нестачі кваліфікованих муніципальних службовців, які могли б надавати основні послуги місцевим громадам у Південній Африці, які відчувають брак ресурсів. Проте коучинг та наставництво, здається, недостатньо використовуються для підготовки муніципальних службовців із метою покращення надання послуг місцевим громадам. У статті з'ясовано, чи можуть коучинг і наставництво підвищити кваліфікацію муніципальних службовців, службова атестація яких виявила брак навичок необхідних для надання основних послуг. Для проведення опитування застосований метод поперечного дослідження. Цільова аудиторія складалася з 265 муніципальних службовців, а стратифікована випадкова вибірка зі 115 співробітників узяла участь в анкетуванні. Співробітники обіймали посади генеральних менеджерів, генеральних помічників і адміністраторів із різним досвідом роботи. Альфа Кронбаха показала загальний високий бал надійності анкети – 0,8.

Використовуючи кількісний метод, були зібрані відповіді муніципальних службовців, щоби проаналізувати їхнє сприйняття впливу навчання й розвитку на продуктивність працівників і надання послуг. Гіпотези були перевірені з використанням біваріантних статистичних тестів кореляції (r) і χ^2 . Результати показали, що навчання й підвищення кваліфікації з більшою ймовірністю поліпшать ефективність роботи працівників. Крім того, результати показали, що навчені працівники, швидше за все, покращать якість послуг, що надаються. Зокрема, для підвищення продуктивності можна було б використовувати коучинг і наставництво. Отож, дослідження показало, що муніципалітет не забезпечує співробітників відповідною підготовкою та підвищенням кваліфікації, щоби вони могли розв'язувати проблеми поганого надання послуг. Зрештою, це дослідження рекомендує, аби муніципалітет інвестував у навчання й розвиток, щоби збагатити співробітників новими навичками та знаннями для підвищення якості надання послуг.

Ключові слова: навички, знання, коучинг, наставництво, управління ефективністю, службова атестація, пряме надання послуг

Класифікація JEL: I28, I31, L25



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.