

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ملجستير ادارة الاعمال



عنوان التقرير

فعالية برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على القطاع الخاص
في الرياض

إعداد الطالب/

محمد علي موسى شاهين

2021205233

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

1-المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي الإطار القيمي والمعياري الذي يحكم سلوك الباحث خلال جميع مراحل العملية البحثية، بدءاً من اختيار المشكلة وصياغة الفرضيات، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، ووصولاً إلى نشر النتائج. تعريفياً، هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تضمن احترام كرامة الإنسان، وحماية حقوق المشاركين، والحفاظ على النزاهة العلمية والموضوعية في إنتاج المعرفة (Noe, 2020). في العمل الأكاديمي، تكتسب هذه الأخلاقيات أهمية مضاعفة؛ لأنها تمثل الضمانة الوحيدة ضد التلاعب بالحقائق، وتُعد مقياساً لموثوقية المؤسسة الأكاديمية وسمعتها.

في سياق هذا التقرير، يكمن الهدف الرئيسي في ربط هذه المبادئ المجردة بواقع بحثي تطبيقي يتناول "فعالية برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص بالرياض". إن دراسة هذا الموضوع تتطلب التفاعل المباشر مع موظفي ومنشآت القطاع الخاص، مما يثير تحديات أخلاقية دقيقة تتعلق بسرية بيانات الشركات، وخوف الموظفين من الإفصاح عن تقييمهم الحقيقي لبرامج التدريب خوفاً من التأثير على وظائفهم. لذلك، يهدف هذا التقرير إلى تفكيك هذه التحديات، وتقديم خارطة طريق أخلاقية واضحة تضمن أن تكون الدراسة نموذجاً يُحتذى به في البحث العلمي المسؤول، خاصة في ظل النمو المتسارع للقطاع الخاص في الرياض الذي تدعمه مبادرات الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (2024).

2-أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تنبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها حجر الزاوية الذي ترتكز عليه مصداقية العلم وموثوقيته. بدون الالتزام الأخلاقي، تفقد النتائج البحثية قيمتها العلمية، وتصبح مجرد ادعاءات غير قابلة للتحقق. أولاً، تؤثر الأخلاقيات بشكل مباشر على جودة النتائج؛ فحينما يطمئن المشاركون في البحث (كموظفي القطاع الخاص في الرياض) إلى أن بياناتهم ستُعامل بسرية تامة وأمان، يميلون إلى تقديم إجابات صادقة وواقعية، مما ينعكس إيجاباً على دقة قياس متغيرات مثل "جودة الخدمة" و"فعالية التدريب" (Parasuraman et al, 1988).

ثانياً، تلعب الأخلاقيات دوراً محورياً في حماية المجتمع والأفراد. في الدراسات التنظيمية، قد يؤدي الإفصاح غير المدروس عن تقييمات سلبية لبرامج التدريب إلى إلحاق ضرر مهني بالموظفين المشاركين

أو ضرر سمعة بالمنشآت. لذا، فإن الالتزام الأخلاقي يضمن تحقيق مبدأ "عدم الإضرار" (Non-maleficence). ثالثاً، تعزز الأخلاقيات الثقة بين المجتمع الأكاديمي والقطاع الصناعي والخدمي؛ فمؤسسات القطاع الخاص في الرياض، كما تشير تقارير غرفة الرياض (2023)، أصبحت أكثر وعياً بأهمية البحث العلمي، ولكنها تشترط ضمانات أخلاقية صارمة قبل السماح للباحثين بالدخول لجمع البيانات. وأخيراً، يساهم الالتزام الأخلاقي في تراكم المعرفة بشكل سليم، حيث يمنع تضخيم النتائج أو تزويرها، مما يسمح للباحثين المستقبليين بالبناء على هذه الدراسات بثقة، كما أكد (Becker, 1964) في سياق نظرية رأس المال البشري التي تعتمد على بيانات موثوقة لقياس العائد على الاستثمار في التدريب.

3-المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث إلى عدة مبادئ جوهرية، يجب على الباحث استحضارها في كل خطوة من خطوات دراسته عن التدريب وجودة الخدمة:

أ. الأمانة العلمية (Scientific Honesty):

- التعريف: هي الصدق التام في نسب الأفكار لمصادرها الأصلية، والإفصاح عن جميع الخطوات المنهجية والنتائج دون تحريف أو إخفاء لأي بيانات لا تتوافق مع فرضيات الباحث.
- المثال التوضيحي: عند استخدام مقياس (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة كما طوره (Parasuraman et al, 1988)، يجب على الباحث ذكر المصدر الأصلي بوضوح، وعدم ادعاء أنه قام بتطوير الأبعاد الخمسة للمقياس من العدم، كما يجب الإفصاح إذا تم استبعاد بعض استبيانات الموظفين بسبب عدم اكتمالها بدلاً من تلفيق إجابات لاستكمال العينة.

ب. النزاهة (Integrity):

- التعريف: هي الالتزام الثابت بالمبادئ الأخلاقية والمهنية، وتجنب أي سلوك قد يشكك في نزاهة البحث، بما في ذلك رفض الضغوط الخارجية لتغيير النتائج لخدمة جهة ممولة أو مؤسسة معينة.
- المثال التوضيحي: إذا كانت إحدى شركات القطاع الخاص في الرياض تمول جزءاً من الدراسة، وحاولت الضغط على الباحث لتعديل نتائج الاستبيان لتظهر أن برامج التدريب الخاصة بها

"ممتازة" رغم أن البيانات تشير إلى "متوسطة"، فإن النزاهة تتطلب من الباحث رفض هذا الطلب والإبلاغ عن النتائج كما هي بموضوعية تامة (Alqahtani & Alharbi, 2021).

ج. الموضوعية (Objectivity):

- التعريف: هي قدرة الباحث على فصل مشاعره الشخصية، وتحيزاته، ومعتقداته المسبقة عن عملية جمع البيانات وتحليلها، لضمان أن تعكس النتائج الواقع كما هو.
- المثال التوضيحي: إذا كان الباحث يعتقد مسبقاً أن "برامج التدريب في البنوك أفضل منها في قطاع التجزئة"، يجب عليه ألا يصيغ أسئلة الاستبيان بطريقة توجه موظفي البنوك للإجابات الإيجابية وموظفي التجزئة للإجابات السلبية. يجب أن تكون الأسئلة محايدة تماماً، كما نصح (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016) في تقييمهم المحاييد لمستويات التدريب.

د. السرية (Confidentiality):

- التعريف: هي الالتزام بحماية هوية المشاركين وبياناتهم الشخصية والمهنية، وعدم الكشف عنها لأي طرف ثالث دون موافقة صريحة، واستخدام البيانات للأغراض البحثية فقط.
- المثال التوضيحي: عند جمع بيانات عن "المعوقات التنظيمية لنقل مهارات التدريب" من موظفي منشأة خاصة في الرياض، يجب على الباحث إزالة الأسماء وأرقام الهويات من ملفات الإكسل، واستخدام أكواد رقمية (مثل: مشارك 1، مشارك 2) لضمان عدم قدرة إدارة الشركة على معرفة من أبدى رأياً سلبياً في البرنامج التدريبي (الزهير، 2021).

هـ. الموافقة المستنيرة (Informed Consent):

- التعريف: هي عملية الحصول على موافقة طوعية وواضحة من المشاركين في البحث بعد تزويدهم بمعلومات كاملة وكافية عن هدف البحث، والإجراءات، والمخاطر المحتملة، وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي عواقب.
- المثال التوضيحي: قبل توزيع استبيان "أثر التدريب على مهارات خدمة العملاء"، يجب أن يوقع الموظف على نموذج يوضح له أن المشاركة اختيارية، وأن بياناته ستُحذف بعد انتهاء التحليل، وأن رفضه المشاركة لن يؤثر على تقييمه الوظيفي أو علاقته بالإدارة (عبد الله، 2022).

4-القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه العملية البحثية عدة تحديات ومخالفات أخلاقية يجب على الباحث الحذر منها، خاصة في الدراسات الميدانية المنظمة:

أ. الانتحال العلمي (Plagiarism):

- الشرح: هو سرقة الأفكار، أو النصوص، أو البيانات، أو النتائج الخاصة بباحث آخر وعرضها على أنها من إنتاج الباحث الحالي، سواء كان ذلك عمداً أو بسبب الإهمال في التوثيق.
- المثال الواقعي: قيام الباحث بنسخ فقرات كاملة من رسالة ماجستير سابقة حول "دور برامج التدريب في تحقيق الجودة الشاملة" (مثل دراسة الحارثي، 2023) دون وضعها بين علامتي اقتباس ودون توثيق المصدر، مما يعطي انطباعاً زائفاً بأن هذه الصياغة هي جهد الباحث الأصلي.

ب. تزوير البيانات (Data Fabrication/Falsification):

- الشرح: هو اختلاق بيانات لم يتم جمعها فعلياً (Fabrication)، أو التلاعب بالبيانات المجمعة وحذف أو تعديل القيم المتطرفة لتتناسب مع الفرضيات المطلوبة (Falsification).
- المثال الافتراضي: افترض أن الباحث وزع 100 استبيان على موظفي قطاع خاص في الرياض، وعاد له 40 فقط. بدلاً من الاعتراف بصغر حجم العينة، يقوم الباحث بتعبئة الـ 60 استبياناً المتبقية بنفسه بإجابات إيجابية لرفع نسبة الارتباط بين "التدريب" و"جودة الخدمة"، وهو ما يعد جريمة أكاديمية كبرى تهدم مصداقية الدراسة (Aguinis & Kraiger, 2020).

ج. التحيز (Bias):

- الشرح: هو الميل غير الواعي أو المتعمد نحو نتيجة معينة، وقد يظهر في اختيار العينة، أو صياغة الأسئلة، أو تفسير النتائج.
- المثال الواقعي: إذا قام الباحث باختيار عينة دراسته من موظفي "إدارة التدريب" فقط لتقييم فعالية التدريب، متجاهلاً الموظفين المستفيدين الفعليين من التدريب في أقسام الخدمة

الأمامية، فإن النتائج ستكون متحيزة بشكل إيجابي ولا تعكس الواقع الفعلي لجودة الخدمة (Alghamdi, 2022).

د. انتهاك الخصوصية (Privacy Violation):

- الشرح: هو التدخل في الشؤون الشخصية أو المهنية للأفراد دون إذنتهم، أو جمع معلومات حساسة لا علاقة لها بمتغيرات البحث.
- المثال الافتراضي: تضمين أسئلة في استبيان التدريب عن "الحالة الصحية للموظف" أو "معتقداته السياسية" أو "راتبه التفصيلي" بحجة أنها متغيرات ديموغرافية، بينما يمكن الاكتفاء بـ "الفئة العمرية" و "المسمى الوظيفي"، مما يشكل تعدياً غير مبرر على خصوصية المشارك.

هـ. تضارب المصالح (Conflict of Interest):

- الشرح: هو وجود مصلحة شخصية أو مالية للباحث قد تؤثر على حكمه المهني أو نزاهة البحث.
- المثال الواقعي: إذا كان الباحث يعمل كمستشار تدريبي لإحدى الشركات المدرجة في عينة الدراسة، ويقيم هو بنفسه فعالية البرامج التي صممها، فهناك تضارب واضح في المصالح قد يدفعه لتجميل النتائج لإثبات كفاءة خدماته الاستشارية، مما يستدعي الإفصاح عن هذا الدور أو استبعاد هذه الشركة من العينة (Noe, 2020).

5- القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لا تعتمد أخلاقيات البحث على الضمير الشخصي للباحث فحسب، بل تخضع لأطر مؤسسية وتنظيمية صارمة:

أ. دور لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards - IRB): تعتبر هذه اللجان خط الدفاع الأول لحماية المشاركين والباحثين. في الجامعات السعودية، يجب على طالب الماجستير تقديم مقترح البحث (Proposal) إلى لجنة أخلاقيات البحث العلمي في عمادة البحث العلمي قبل البدء في جمع البيانات. تقوم اللجنة بمراجعة أدوات القياس (مثل الاستبيانات) للتأكد من خلوها من أسئلة

مسيئة، ومراجعة نموذج "الموافقة المستنيرة"، والتحقق من آليات حفظ البيانات. موافقة اللجنة هي شرط إلزامي لمناقشة الرسالة (العمرى، 2021).

ب. المعايير الدولية ودليل APA: يوفر دليل نشر جمعية علم النفس الأمريكية (APA Publication Manual) إرشادات مفصلة حول كيفية تجنب الانتحال، وكيفية الإبلاغ عن البيانات الإحصائية بشفافية، وكيفية التعامل مع حقوق النشر. كما تضع منظمات دولية مثل "إعلان هلسنكي" مبادئ أخلاقية عالمية للأبحاث التي تتضمن مشاركين بشريين، مؤكدة على أن رفاهية الفرد يجب أن تتقدم دائماً على مصالح العلم والمجتمع.

ج. اللوائح الوطنية السعودية: تتبنى المملكة العربية السعودية سياسات وطنية رصينة لأخلاقيات البحث العلمي، بما يتماشى مع معايير الهيئة الوطنية للأبحاث الصحية والحيوية، ولوائح وزارة التعليم التي تؤكد على أن أي انتهاك لأخلاقيات البحث يعرض الباحث للمساءلة الأكاديمية والقانونية، وقد يصل الأمر إلى سحب الدرجة العلمية أو حظر النشر. هذا التنظيم يضمن أن تساهم الأبحاث، مثل تلك التي تقيس مؤشرات أداء المنشآت الخاصة (غرفة الرياض، 2023)، في بناء المعرفة الوطنية بموثوقية تامة.

6- التطبيق العملي على موضوع البحث (الجوهر التحليلي)

يُعد هذا القسم القلب النابض للتقرير، حيث يتم ترجمة المبادئ النظرية إلى إجراءات عملية ميدانية ضمن دراسة "فعالية برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص في الرياض". سيتم تفصيل التطبيق عبر المحاور التالية:

أ. تصميم أداة جمع البيانات ومراعاة الموضوعية: سيتم الاعتماد على استبانة إلكترونية مُعدّة بعناية، تجمع بين مقاييس معتمدة عالمياً ومحلياً. لقياس جودة الخدمة، سيتم تكييف أبعاد مقياس (SERVQUAL) لـ (Parasuraman et al, 1988) لتناسب بيئة القطاع الخاص في الرياض، مع التأكد من توثيق التعديلات. لتجنب التحيز، لن تُطرح أسئلة موجهة مثل: "ألا توافق على أن التدريب كان ممتازاً؟"، بل ستكون صياغة الأسئلة محايدة مثل: "إلى أي مدى ساهم البرنامج التدريبي في تحسين قدرتك على حل مشكلات العملاء؟" بمقياس ليكرت الخماسي. كما سيتم اختبار صدق وثبات الأداة مبدئياً على عينة استطلاعية صغيرة لضمان وضوح المفردات، وهو ما يتوافق مع منهجية تقييم التدريب التي أوصى بها (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016).

ب. إجراءات الموافقة المستنيرة (Informed Consent): قبل فتح رابط الاستبيان أو بدء أي مقابلة، سيظهر للمشارك (موظف القطاع الخاص) صفحة تمهيدية واضحة وموجزة باللغة العربية، تتضمن:

1. عنوان البحث واسم الباحث والجامعة المشرفة.
2. الهدف من الدراسة: "فهم أثر التدريب على جودة الخدمة لتطوير بيئة العمل".
3. التأكيد الصريح على أن المشاركة طوعية تماماً، ولا توجد أي علاقة بين المشاركة والتقييم الوظيفي للموظف لدى شركته.
4. الحق في الانسحاب من الدراسة في أي لحظة قبل الضغط على زر "إرسال"، دون الحاجة إلى تقديم مبررات.
5. مدة زمنية تقديرية لتعبئة الاستبيان (حوالي 10 دقائق). لن يتم تسجيل أي بيانات إلا بعد أن يقوم المشارك بالنقر على خيار "أوافق على المشاركة في هذه الدراسة"، مما يمثل توثيقاً رقمياً للموافقة المستنيرة.

ج. ضمانات السرية وإخفاء الهوية (Anonymity and Confidentiality): نظراً لحساسية بيئة العمل في القطاع الخاص، وخوف الموظفين من "انتقام" الإدارة في حال تقديم تقييم سلبي لبرامج التدريب التي قد تكون الإدارة نفسها قد أشرفت عليها، سيتم تطبيق البروتوكول التالي:

1. عدم جمع المعلومات الشخصية: لن يطلب الاستبيان اسم الموظف، رقم الهوية، رقم الجوال، أو حتى اسم القسم الدقيق (لتجنب الاستدلال على الهوية في الشركات الصغيرة). سيكتفى ببيانات ديموغرافية عامة مثل: (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، حجم المنشأة).
2. تشفير البيانات: سيتم استخدام منصة استبيانات موثوقة وآمنة (مثل Google Forms أو Qualtrics) مع تفعيل خاصية عدم جمع عناوين IP تلقائياً.
3. فصل البيانات: في حال إجراء مقابلات متعمقة مع مديري التدريب، سيتم استخدام أسماء رمزية (مثل: مدير تدريب في شركة قطاع تجزئة أ) في نص الرسالة، وسيتم حفظ ملفات التسجيل الصوتي (بعد أخذ إذن خاص بها) في مجلد مشفر بكلمة مرور، يُحذف فور الانتهاء من التفريغ النصي.

4. تجميع النتائج: عند عرض النتائج في الفصل الرابع من الرسالة، سيتم عرض البيانات بشكل إجمالي (Aggregate Data) أو نسب مئوية، دون إبراز إجابات فردية يمكن أن تُعزى لشخص معين، مما يحمي المشاركين ويتوافق مع مبدأ السرية الذي حذر منه (الزهير، 2021) عند دراسة المعوقات التنظيمية.

د. إدارة المخاطر المحتملة واستراتيجيات التخفيف:

1. المخاطر النفسية/المهنية: قد يشعر الموظف بالقلق من أن تكون الدراسة واجهة لتقييم أداء الشركة من قبل جهة خارجية.

○ /التخفيف: التأكيد في مقدمة الاستبيان وفي رسائل المتابعة أن البيانات ستُستخدم لأغراض أكاديمية بحثية، وأن التقرير النهائي سيقدم توصيات عامة لا تستهدف شركة بعينها بالاسم.

2. مخاطر إرهاق المشارك: قد يكون الموظفون في القطاع الخاص في الرياض تحت ضغط عمل عالٍ، مما يجعل طلب المشاركة عبئاً إضافياً.

○ /التخفيف: تصميم الاستبيان ليكون قصيراً ومركزاً (لا يتجاوز 25 فقرة)، وإرساله في أوقات مناسبة، مع تقديم ملخص تنفيذي للنتائج كحافز معنوي للمشاركين والشركات المهمة، مما يحقق منفعة متبادلة تعزز من قيمة البحث (Alenezi, 2023).

هـ. الأمانة العلمية في التحليل والنشر: أثناء تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية (مثل SPSS)، سيلتزم الباحث بالإبلاغ عن جميع النتائج، بما في ذلك تلك التي لا تدعم الفرضيات (مثل عدم وجود أثر معنوي للتدريب على جودة الخدمة في قطاع معين). إخفاء النتائج السلبية يعد خرقاً للأمانة العلمية. كما سيتم توثيق كل فكرة مستمدة من الأدبيات، مثل نظرية رأس المال البشري لـ (Becker, 1964) أو دراسات (العسيري، 2022) و(الحارثي، 2023)، بدقة متناهية داخل النص وفي قائمة المراجع، مع استخدام برامج كشف الاقتباس للتأكد من أصالة الصياغة قبل التسليم.

7- الخاتمة

اختتم هذا التقرير بتأكيد حقيقة جوهرية مفادها أن أخلاقيات البحث العلمي ليست قيوداً تعيق مسيرة الباحث، بل هي درع واقٍ يحمي نزاهة العلم، ويصون كرامة المشاركين، ويضمن أن تكون مخرجات البحث ذات قيمة مضافة حقيقية للمجتمع والاقتصاد الوطني. من خلال التطبيق العملي

لمبادئ الأمانة، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة على دراسة "فعالية برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص في الرياض"، يتضح أن النجاح الأكاديمي يقاس بمدى الالتزام بهذه المعايير.

إن التحديات الأخلاقية مثل الانتحال، أو تزوير البيانات، أو انتهاك الخصوصية، تظل مخاطر حقيقية يمكن تجنبها بالوعي المؤسسي والرقابة الذاتية، والالتزام الصارم بتعليمات لجان أخلاقيات البحث ومعايير APA. في ظل التوجهات الطموحة لرؤية المملكة 2030 لتعزيز كفاءة القطاع الخاص، تبرز الحاجة الماسة لأبحاث رصينة وأخلاقية توفر بيانات موثوقة لصناع القرار. لذا، يوصي هذا التقرير بضرورة غرس ثقافة الأخلاقيات البحثية في المراحل التأسيسية للدراسات العليا، واعتبار التقييم الأخلاقي جزءاً لا يتجزأ من تقييم جودة الرسائل العلمية، لضمان إسهامات بحثية تليق بالمكانة الأكاديمية للمملكة وتخدم تنمية مواردها البشرية بشكل مستدام.

8-المراجع

المراجع العربية:

- الحارثي، نورة عبید. (2023). دور برامج التدريب في تحقيق الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصحي الخاص في الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، الرياض.
- الزهير، خالد محمد. (2021). المعوقات التنظيمية لنقل مهارات التدريب إلى بيئة العمل في المنشآت الخاصة السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الشايع، فهد حماد. (2020). أثر التدريب على جودة الخدمة المصرفية من منظور العملاء: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في المملكة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- العسيري، ماجد سعد. (2022). فعالية برامج التدريب في تحسين جودة الخدمة: دراسة مقارنة بين قطاعي البنوك والتجزئة في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

- العمري، يحيى أحمد. (2021). أثر برامج التطوير المهني على جودة الأداء التعليمي في الجامعات السعودية. *مجلة العلوم التربوية*. 89-112، (4)32 ،
- عبد الله، سلطان محسن. (2022). أثر التدريب على مهارات خدمة العملاء في قطاع التجزئة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الرئاسة العامة لرؤية المملكة 2030. (2023). *التقرير السنوي لرؤية 2030*. مسترد من <https://www.vision2030.gov.sa>
- الهيئة العامة للإحصاء. (2024). *المسح السنوي للمنشآت 2023*. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.
- الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (2024). *دعم القطاع الخاص في رؤية 2030: التقارير الاستراتيجية*. مسترد من <https://www.monshaat.gov.sa>
- غرفة الرياض. (2023). *التقرير السنوي لمؤشرات أداء المنشآت الخاصة في الرياض*. الرياض: غرفة الرياض.

المراجع الأجنبية:

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2020). The science and practice of training design: Maximizing return on investment. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 151-173.
- Alenezi, M. S. (2023). Human capital development and organizational performance in Saudi Arabia: The mediating role of training effectiveness. *Journal of Human Resources in the Gulf*, 12(2), 45-62.
- Alghamdi, A. R. (2022). *The impact of training programs on service quality in the private sector: An applied study on service companies in Jeddah* (Master's thesis). King Abdulaziz University, Jeddah.

- Alqahtani, N., & Alharbi, S. (2021). Evaluating training programs in Saudi service organizations: Gaps and challenges. *International Journal of Business and Management*, 16(4), 88-101. •
- Alsaif, R. M. (2024). *The role of office automation systems in enhancing the quality of administrative decisions* (Master's thesis). University of Jeddah, Jeddah. •
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley. •
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. National Bureau of Economic Research. •
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Evaluating training programs: The four levels* (4th ed.). Berrett-Koehler Publishers. •
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill Education. •
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. •