

أثر التدريب والتطوير في تحسين الجودة
بالتطبيق على شركة ccc by stc في المدينة المنورة – السعودية
(دراسة حالة)

اسم الطالب
سمير على الغامدي
الرقم الجامعي - (2021204922)

مشروع تخرج- 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ونستمد منه القوة والعزيمة وبتوقيفه تتحقق الإنجازات الذي خلق الانسان وعلمه البيان الذي علم بالقلم علم الانسان ما لم يعلم القائل في محكم كتابه (لأن شكرتم لأزيدنكم) الحمد لله حمدا يليق بجلاله وعظيم سلطانه ملء السماوات والأرض وملء ما بينهما وملء ما شاء بعده.

والصلاة والسلام على من لا نبي بعده خاتم الأنبياء والمرسلين المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين.

أما بعد،

فمن لا يشكر الناس لا يشكر الله، بداية اتوجه بشكر خاص وجزيل للأخ والمعلم والداعم والمحفز المستشار / ناصر المحميد، الذي كان قدوة لي ومنازة أضاءت طريقي وكان لدعمه وإرشاده الأثر البالغ في مسيرتي العلمية. لقد سخر وقته وخبراته لتوفير بيئة تعليمية راقية يرتقي بها الفرد والمجتمع.

واعتبر عن شكري وعميق امتناني لمشرفتي الأكاديمية الدكتورة / منى مصطفى العشري التي لم تدخر جهداً في تقديم النصح والتوجيه والدعم، وكان لتفانيها وإخلاصها الدور الكبير في تجاوز العقبات والتحديات التي واجهتني خلال مراحل البحث. شكر موصول أيضاً لأعضاء هيئة التدريس وأسرة ميدأوشن، ولكل من ساهم في دعم هذه الرحلة العلمية.

ولا أنسى تقديم شكري لزملائي وأصدقائي الذين كانوا سنداً لي في أوقات التحدي، وشاركوا معي هذه الرحلة العلمية بروح التعاون.

وشكر خاص لزوجتي الحبيبة التي كانت أكبر داعم وعون وسند لي في كل الأوقات بعد الله ولعائلتي التي كانت بالنسبة لي الركن المتين الذي استندت إليه في كل الأوقات بعد رب العالمين.

وفي الختام نسأل الله عز وجل أن يعلمنا ما ينفعنا وأن ينفعنا بما علمنا وأن يزيدنا علماً نافعا وأسأله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن يكون هذا العمل من العلم النافع الذي ينتفع به في الدنيا ولا ينقطع أجره في الآخرة، وأن يكون هذا العمل مصدر الهام للباحثين وطلاب العلم، ونسأل المولى جل في علاه أن يستعملنا ولا يستبدلنا.

واخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين..

الإهداء

إلى من كانت دعواتهم دافعاً لي نحو النجاح والتقدم...
إلى والديّ العزيزين (رحمهما الله وجزاهما عني خير الجزاء) اللذين بذلا الغالي والنفيس في تعليمي وغرس القيم النبيلة في نفسي. أهدي هذا العمل المتواضع اعترافاً بفضلهما وامتناناً لتضحياتهما التي لا تُقدَّر بثمن.
إلى زوجتي الغالية وجميع أفراد أسرتي الذين صبروا على غيابي وتفهموا ظروفهم وكانوا لي العون والسند وقدموا التضحيات بسخاء لمساعدتي على تحقيق أحلامي. وكانوا مصدر السعادة والدعم الذي لا ينضب.
إلى أساتذتي الأفاضل الذين أثروا عقلي بالعلم والمعرفة، وأسهموا في تكوين رؤيتي وفكري. أسأل الله أن ينفع بهم ويعلمهم، ويجزيهم خير الجزاء في الدنيا والآخرة
إلى زملائي وأصدقائي، العائلة الثانية التي كانت رفيقتي في هذه الرحلة، والذين منحوني التشجيع والدعم وشاطروني الأوقات الصعبة واللحظات الجميلة.
وإلى كل من يؤمن بأن التعليم والمعرفة هما مفتاح التقدم والرفق وأن الإبداع والاجتهاد هما السبيل لصنع مستقبل مشرق...

أهديكم هذا العمل بكل اعتزاز وامتنان.

مستخلص الدراسة

الهدف من الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات المقدمة في مراكز الاتصال التابعة لشركة ccc by stc في المدينة المنورة. تسعى الدراسة إلى فهم مدى مساهمة التدريب في تحسين أداء الموظفين، وتعزيز رضا العملاء، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عينة مكونة من 176 موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية في الشركة. شملت الأدوات المستخدمة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، مع التركيز على تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات الصدق والثبات للتحقق من موثوقية النتائج.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمات، حيث تبين أن التدريب يسهم بشكل ملحوظ في تحسين مهارات الموظفين وأدائهم. كما أوضحت الدراسة أن البرامج الحالية بحاجة إلى تطوير لتعزيز فعاليتها، مع وجود تأثير مباشر للتكنولوجيا المستخدمة في التدريب على مستوى الجودة. **المساهمة النظرية:** تثري الدراسة الأدبيات المتعلقة بدور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمات في قطاع مراكز الاتصال، حيث تقدم إطارًا نظريًا يوضح العلاقة بين التدريب، الأداء الوظيفي، وجودة الخدمات. كما تساهم في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتأثير التدريب في بيئة العمل السعودية.

التطبيقات العملية: توفر الدراسة توصيات عملية لتحسين تصميم وتنفيذ برامج التدريب في شركة ccc by stc ، مع التركيز على استخدام التكنولوجيا وتعزيز تقييم البرامج بشكل دوري. تساعد هذه التوصيات الشركات الأخرى في تحسين جودة خدماتها وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

الكلمات المفتاحية: التدريب والتطوير، جودة الخدمات، رضا العملاء، الأداء الوظيفي، التكنولوجيا.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء
3	مستخلص الدراسة
9	1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
10	1.1 المقدمة:
11	1.2 مشكلة الدراسة
11	1.2.1 فجوات على المستوى النظري
11	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي
12	1.3 أهمية الدراسة
12	1.3.1 على المستوى النظري
12	1.3.2 على المستوى التطبيقي
13	1.4 أسئلة الدراسة
13	1.5 أهداف الدراسة
13	1.6 فرضيات الدراسة
13	1.6.1 هناك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات في شركة ccc by stc :
13	1.6.2 البرامج التدريبية الحالية غير كافية لتحسين الجودة بالمستوى المطلوب :
14	1.6.3 تحسين برامج التدريب والتطوير يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات:
14	1.6.4 هناك علاقة بين رضا الموظفين وجودة التدريب والتطوير:
14	1.6.5 تأثير التكنولوجيا على فعالية التدريب والتطوير:
14	1.7 نموذج الدراسة
15	1.8 الدراسة الميدانية
16	1.8.1 تصميم الاستبيانات:
16	1.8.2 توزيع الاستبيانات:
16	1.8.3 إجراء المقابلات:
16	1.8.4 جمع البيانات:
16	1.9 مخطط المشروع المقترح
17	2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	2.1 المقدمة:
19	2.2 المتغير المستقل (التدريب والتطوير)
19	2.2.1 تعريف برامج التدريب والتطوير

19	2.2.2 أهمية برامج التدريب والتطوير
19	2.2.3 تأثير برامج التدريب والتطوير على الأداء
19	2.2.4 استراتيجيات التدريب والتطوير الفعالة
20	2.2.5 أمثلة على برامج التدريب والتطوير
20	2.3 المتغير التابع (جودة الخدمات)
20	2.3.1 تعريف جودة الخدمات
21	2.3.2 أهمية جودة الخدمات
21	2.3.3 رضا العملاء وولائهم
22	2.3.4 تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات
24	2.3.5 أمثلة على تحسين جودة الخدمات
25	2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25	2.4.1 تحسين مهارات الموظفين وكفاءتهم
26	2.4.2 زيادة رضا العملاء
26	2.4.3 تعزيز الكفاءة الإنتاجية
26	2.4.4 الالتزام بمعايير الجودة
26	2.4.5 تحفيز الموظفين
28	2.5 الخاتمة
29	3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة
30	3.1 مقدمة
30	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
30	3.2.1 التدريب والتطوير
31	3.2.2 جودة الخدمة
31	3.2.3 الأداء الوظيفي للموظفين
32	3.3 منهجية الدراسة
33	3.3.1 أدوات جمع البيانات:
33	3.3.2 العينة:
33	3.3.3 تحليل البيانات:
33	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
33	3.4.1 مجتمع البحث
34	3.4.2 عينة البحث
34	3.4.3 حجم العينة
34	3.4.4 طرق وتقنيات أخذ العينات

34	3.4.5 اعتبارات أخذ العينات
34	3.5 طريقة جمع البيانات
35	3.5.1 منهجية جمع البيانات
35	3.5.2 أداة جمع البيانات – الاستبيان
35	3.5.3 مقياس ليكرت الخماسي
36	3.5.4 توزيع الاستبيان
36	3.5.5 معالجة البيانات وتحليلها
36	3.5.6 ضمان جودة البيانات
37	3.6 أنواع البيانات
37	3.6.1 البيانات الأولية
37	3.6.2 البيانات الثانوية
38	3.6.3 تكامل البيانات وتحليلها
38	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي
39	3.8 الخاتمة
40	4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
41	4.1 المقدمة
41	4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
44	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
44	4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة
46	4.3.2 قياس صدق وثبات أداة البحث
47	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث
49	4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة
49	4.6 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
54	4.7 الخاتمة
55	5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
56	5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية :
57	5.2 توصيات الدراسة:
58	5.3 الخاتمة:
59	قائمة المراجع
63	فصل الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة. المصدر (الباحث ، 2024)	14
2	نموذج وصف لمتغيرات الدراسة. المصدر (الباحث ، 2024)	15
3	الدراسة الميدانية. المصدر (الباحث ، 2024)	15
4	مخطط المشروع. المصدر (الباحث ، 2024)	16
5	العلاقة بين التدريب والجودة ، (الباحث ، 2024)	27
6	منهجية الدراسة ، Saunders	32
7	تصنيف العينة وفقا للجنس	42
8	تصنيف العينة وفقا للفئة العمرية	42
9	تصنيف العينة وفقا لسنوات الخبرة	43
10	تصنيف العينة وفقا للمستوى الوظيفي	43
11	تصنيف العينة وفقا للمستوى التعليمي	44
12	اختبار الفرضية الرئيسية	21
13	اختبار الفرضية الفرعية	53
14		
15		

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	ابعاد التدريب	1
42 - 41	توصيف عينة الدراسة	2
45	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة	3
46	ثبات أداة البحث	4
47	الإحصاء الوصفي	5
47	دلالة المتوسطات الحسابية	6
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	7
49	الارتباط الخطي للمتغير المستقل والتابع	8
51	اختبار الفرضية الرئيسية	9
52	اختبار الفرضيات الفرعية	10
		11
		12
		13
		14

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

إن سياسة الأسواق المفتوحة وضعت جميع المنظمات وكل من يهمل التواجد في السوق في محك جلد فالعملاء أصبح لديهم القوة و التأثير في تحدي الوضع الاقتصادي لأي شركة بالسوق وذلك من خلال توافر الاحتياجات في السوق من خلال أكثر من شركة، وعليه فالشركة التي ستحصل على أكبر نسبة من رضا العملاء ستحصل على أكبر نصيب من السوق وبالتالي سيتعاضد قدرها في السوق لذلك أولت الشركات و المؤسسات الأهمية القصوى الى تحسين خدماتها، يرى البعض ان الخدمة تتمثل في مجموعة الفوائد المصاحبة لعملية البيع والتي يحصل عليها العميل من خلال منتجات المنظمة وطريقة تقديمها وخدمات ما بعد البيع.

كثير من علماء الإدارة يرون ان الخدمات عبارة عن المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنشأة لعملائها وذلك من خلال التواصل المستمر بين المنشأة و عملائها لذا فإن الاهتمام بطريقة تقديم الخدمات أصبحت لا تقل أهمية في نظر العميل عن جودة المنتج نفسه فالخدمة من وجهة نظر العميل تمثل لحظات خبرة يعيشها ويحسها بكيانه ووجدانه ويحكم على مستوى جودتها من مدى إشباعها و تلبيتها لحاجاته و توقعاته من خلال رحلته التي تبدأ من التواصل مع مقدم الخدمة، وعلى المنشأة مقدمة الخدمة أن تستعد وتهئ نفسها و أفرادها وعملياتها وكافة مواردها وإمكانياتها لتوفير الخدمات للعملاء بشكل مميز وجعل هذه الرحلة والتجربة دافئة ومرضية للعميل.

تشير الدراسات إلى أن الاستثمار في برامج التدريب والتطوير يؤدي إلى تحسين ملحوظ في جودة الخدمة. على سبيل المثال: وجدت دراسة أجراها (Peltier, Dahl, & Swan, 2003) أن الشركات التي تستثمر في برامج التدريب الفعالة تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء. كما أشارت دراسة أخرى إلى أن التدريب الجيد يمكن أن يزيد من الإنتاجية بنسبة تصل إلى 20% ويعزز من جودة الخدمة المقدمة للعملاء

(Arthur, Bennett, Edens, & Bell, 2003).

تعتبر شركة ccc by stc من الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية، ويعتبر نجاحها في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها مرتبطاً بشكل كبير بجودة التدريب والتطوير الذي تقدمه. فان التدريب والتطوير يشكلان جوانباً أساسية في تحقيق الجودة وتطوير الأداء في مجال إدارة المشاريع. ويهدف هذا البحث إلى استكشاف كيف يؤثر التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال في شركة ccc by stc، وتستخدم الشركة أساليب وإجراءات متطورة لتحسين جودة التدريب والتطوير وتعتمد على منهجيات تقييم الأداء ومسح الاحتياجات لتحديد نقاط القوة والضعف في التدريب والتطوير بحيث يمكن تبني إجراءات تحسين مناسبة وفعالة.

وتعد الجودة من أبرز التحديات التي تواجهها الشركات في الوقت الحالي بسبب التطورات الجديدة وازدياد المنافسين، ويشكل تحسين الجودة أحد التحديات الرئيسية التي يواجهها المدبرون والقادة في جميع أنحاء العالم. ويمكن للشركات والمؤسسات النجاح في هذا الصدد عن طريق توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وتتلخص أهداف الجودة في رضا العميل وتطوير العمالة وتطوير العمليات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف.

ستساهم هذه الدراسة في فهم أفضل للدور الرئيسي الذي يلعبه التدريب والتطوير في تحسين الجودة وكيف يمكن تطبيق ذلك على ccc by stc مما سيساعد في تعزيز جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء وزيادة الربحية وتحسين الأداء العام للشركة. حيث يهدف التدريب والتطوير إلى تطوير مهارات ومعرفة الموظفين وهذا يلعب دوراً حاسماً في تحقيق الجودة الشاملة وتقديم تجارب استثنائية للعملاء تضمن استمراريتهم وولائهم للشركة وإن العملاء سيصبحون أفضل المسوقين للشركة مما يضمن استمراريتها في السوق وتحقيق الأرباح.

1.2 مشكلة الدراسة

مع تزايد التنافس في سوق الاتصالات في المملكة العربية السعودية وتطور التكنولوجيا تواجه مراكز الاتصال تحديات تكنولوجية عديدة تؤثر على جودة الخدمات المقدمة. من بين هذه التحديات: تكامل الأنظمة – الأمن السيبراني – تحديثات البرامج المستمرة – إدارة البيانات الضخمة، تحتاج مراكز الاتصال إلى التكيف مع التحديثات المستمرة في البرمجيات والأدوات المستخدمة. قد يتسبب التأخير في تطبيق التحديثات أو عدم توافر التدريب المناسب للموظفين على التحديثات الجديدة في تقليل جودة الخدمة (Jones, 2021). لذلك، تعد مشكلة الدراسة الحالية هي كيفية تحسين جودة خدمات شركة ccc by stc في مراكز الاتصال من خلال تطوير برامج التدريب والتطوير لموظفيها مع مراعاة التحديات التكنولوجية الحديثة.

كيف يمكن لشركة ccc by stc تحسين جودة خدماتها في مراكز الاتصال من خلال تطوير برامج التدريب والتطوير لموظفيها؟

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

- نقص الدراسات السابقة حول تأثير التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال لقلة الأبحاث التي تناولت تحليل التأثير الفعلي لبرامج التدريب والتطوير على أداء موظفي ccc by stc بشكل محدد.
- نقص الدراسات التي تربط بين النظريات الإدارية المتعلقة بالتدريب والتطوير وبين كيفية تحسين جودة الخدمة العملاء في مجال مراكز الاتصال.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

- تحديات تطبيق برامج التدريب والتطوير في مراكز الاتصال وصعوبة تطبيق البرامج التدريبية بشكل فعال داخل بيئة عمل مراكز الاتصال بسبب التغيرات السريعة في التكنولوجيا والمتطلبات العملية.
 - ضعف في تطوير أدوات ومؤشرات قياسية تقيم بشكل دقيق تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في مراكز الاتصال وصعوبات تنفيذ برامج التدريب والتطوير في بيئة عمل مراكز الاتصال وتحليل التحديات العملية التي تواجه إدارة التدريب في تنفيذ برامجها بشكل فعال.
- "كيف يمكن للشركات تبني أفضل الممارسات لتحقيق أقصى استفادة من برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة؟"

1.3 أهمية الدراسة

إثراء الأدبيات المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير والجودة وعلاقتها في شركة ccc by stc وسد الفجوات القائمة والمساهمة في تحسين إدارة التدريب والأدوات من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتطبيقية.

1.3.1 على المستوى النظري:

توفر الدراسة إطار نظري يفسر كيفية تأثير التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال وتعزز فهمنا للعلاقة بين عناصر الإدارة وجودة الخدمة ومما يعزز من قدرتنا على تطبيق النظريات الإدارية بشكل عملي وفعال.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تساهم الدراسة في تطوير استراتيجيات عملية لتحسين أداء مراكز الاتصال من خلال تحسين برامج التدريب والتطوير مما يعزز من قدرة الشركات على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل أكثر فاعلية وتحقيق المزيد من النجاح في السوق، ومن الفوائد العملية المتوقعة لهذه الدراسة لشركة ccc by stc:

1.3.2.1 زيادة المبيعات:

تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء مما يعزز من ولائهم للشركة ويزيد من احتمال عودتهم لاستخدام خدماتها مرة أخرى. على سبيل المثال، تشير الدراسات إلى أن العملاء الراضين يمكن أن يزدادوا من تكرار الشراء بنسبة تصل إلى 60% (Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

رضا العملاء يعزز سمعة الشركة في السوق مما يجذب عملاء جدد ويزيد من حصتها السوقية.

1.3.2.2 تقليل التكاليف التشغيلية:

تحسين كفاءة الموظفين من خلال التدريب يقلل من الأخطاء والمشاكل التي قد تحدث أثناء تقديم الخدمة مما يقلل من التكاليف المرتبطة بإصلاح هذه الأخطاء أو التعامل مع الشكاوى. زيادة كفاءة الموظفين يمكن أن تقلل من الحاجة إلى إعادة التدريب أو استبدال الموظفين مما يوفر تكاليف إضافية للشركة.

1.3.2.3 تحسين الإنتاجية:

الموظفون الذين يتلقون تدريباً جيداً يكونون أكثر كفاءة وإنتاجية مما يمكن الشركة من تحقيق أهدافها بسرعة أكبر وبتكاليف أقل (Arthur, Bennett, Edens, & Bell, 2003).

تحسين الأداء الوظيفي للموظفين يؤدي إلى تحسين العمليات الداخلية وزيادة الفعالية العامة للشركة.

1.3.2.4 تعزيز رضا الموظفين وتقليل معدل الدوران:

الموظفون الذين يشعرون بأنهم يتلقون الدعم والتطوير المستمر يكونون أكثر رضا عن وظائفهم وأقل عرضة لمغادرة الشركة مما يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب للموظفين الجدد (Tannenbaum, 2002).

1.4 أسئلة الدراسة

- كيف يمكن تصميم برنامج تدريب وتطوير فعال لموظفي مراكز الاتصال يساهم في تحسين جودة الخدمة؟
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة برامج التدريب والتطوير في مراكز الاتصال؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟
- كيف يمكن قياس تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي مراكز الاتصال بشكل فعال ودقيق؟
- ما هو دور التدريب والتطوير في تحسين الجودة؟
- كيف يمكن تطبيق التدريب والتطوير على ccc by stc في المدينة المنورة؟
- ما هي الاستراتيجيات والأدوات التي تستخدمها الشركة لتحسين جودة التدريب والتطوير؟
- ما هي النتائج والتحويلات التي يمكن التوصل إليها على مستوى جودة منتجات الشركة بعد تطبيق التدريب والتطوير؟

1.5 أهداف الدراسة

- ◀ تحليل تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات في مراكز الاتصال بشركة ccc by stc :
 - فهم مدى تأثير برامج التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين وأدائهم في الشركة.
 - تحديد العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- ◀ تحديد الفجوات والتحديات في برامج التدريب والتطوير الحالية:
 - تحديد الفجوات النظرية والتطبيقية في برامج التدريب والتطوير الحالية.
 - تحليل التحديات التي تواجه تنفيذ برامج التدريب والتطوير بشكل فعال داخل بيئة مراكز الاتصال.
- ◀ تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب والتطوير بما يساهم في رفع جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء:
 - اقتراح استراتيجيات وأدوات لتحسين جودة برامج التدريب والتطوير.
 - توفير حلول عملية لتجاوز التحديات وتحقيق أفضل الممارسات في التدريب والتطوير.
 - تقديم توصيات محددة لتحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء في شركة ccc by stc.

1.6 فرضيات الدراسة

1.6.1 هناك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات في شركة ccc by stc :

- التدريب والتطوير يساهمان بشكل مباشر في تحسين مهارات ومعرفة الموظفين.
- تحسين مهارات ومعرفة الموظفين يؤدي إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

1.6.2 البرامج التدريبية الحالية غير كافية لتحسين الجودة بالمستوى المطلوب:

- البرامج الحالية لا تغطي جميع احتياجات الموظفين بشكل كامل.
- هناك فجوات وتحديات في تنفيذ البرامج التدريبية الحالية تؤثر على فعاليتها.

1.6.3 تحسين برامج التدريب والتطوير يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات:

- البرامج التدريبية المحسنة تسهم في زيادة كفاءة الموظفين ورفع مستوى أدائهم ويؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين الأداء التنظيمي للشركة.

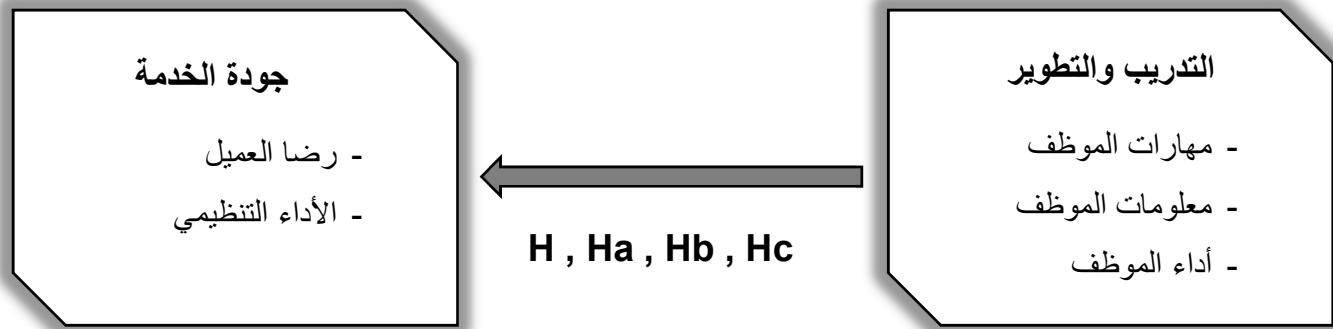
1.6.4 هناك علاقة بين رضا الموظفين وجودة التدريب والتطوير:

- التدريب والتطوير الفعالين يؤديان إلى زيادة رضا الموظفين وتقليل معدل دورانهم.
- رضا الموظفين يؤدي إلى تحسين التفاعل مع العملاء ورفع جودة الخدمة.

1.6.5 تأثير التكنولوجيا على فعالية التدريب والتطوير:

- استخدام التكنولوجيا المتقدمة في برامج التدريب والتطوير يسهم في تحسين كفاءة التدريب وزيادة فعاليته.
- هناك حاجة لتحديث البرامج التدريبية لمواكبة التطورات التكنولوجية لضمان تحسين الجودة.

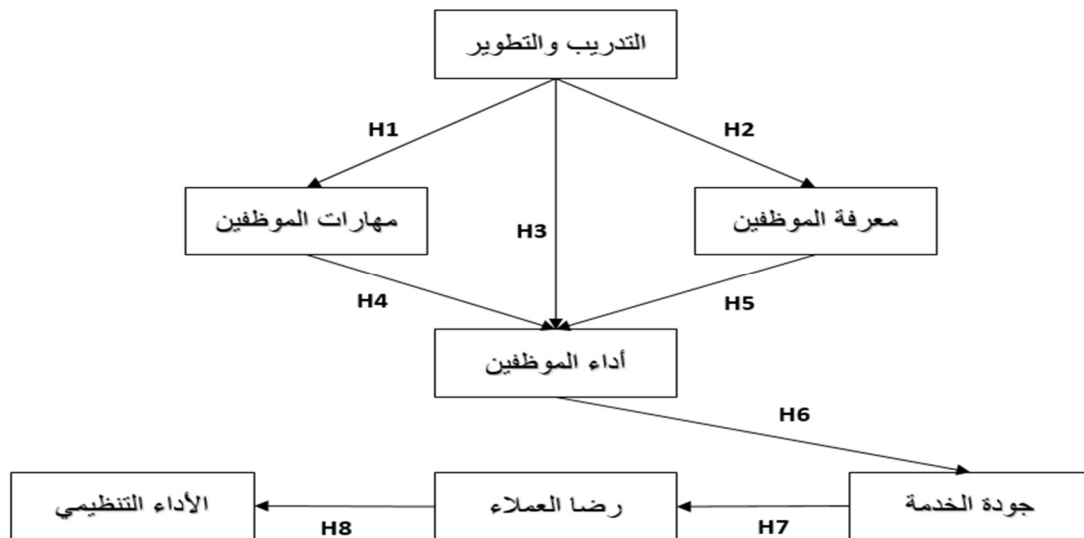
1.7 نموذج الدراسة



الشكل (1): نموذج الدراسة ، تصميم الباحث

للتدريب والتطوير تأثير مباشر على مهارات ومعلومات الموظف وبالتالي ينعكس أيضا التأثير على أداء الموظف وهذا التأثير ينعكس على جودة الخدمة المقدمة والتي تهدف الى رضا العميل وبالتالي على الأداء التنظيمي. كلما كان أداء الموظفين عالي الكفاءة زادة الجودة وارتفع معدل رضا العملاء ويدل على حسن وجودة الأداء التنظيمي.

- H التدريب والتطوير
- Ha تأثير التدريب والتطوير على مهارات الموظفين
- Hb تأثير التدريب والتطوير على معلومات الموظفين
- Hc تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين



الشكل (2): نموذج وصف لمتغيرات الدراسة، تصميم الباحث

1.8 الدراسة الميدانية

ستتم الدراسة الميدانية في شركة ccc by stc وهي شركة رائدة في إدارة تجارب العملاء بالمملكة العربية السعودية والمنطقة، وذلك بفضل تقديمها لخدمات رقمية وإبداعية قائمة على أفضل المعايير العالمية، تأسست CCC كمشروع مشترك بين شركة الاتصالات السعودية stc، وهي شركة رقمية رائدة على مستوى العالم وأقوى علامة تجارية في الشرق الأوسط وأفريقيا، وشركة Startek الرائدة عالمياً في إدارة تجارب العملاء ومقرها الولايات المتحدة. CCC اليوم شركة رائدة بمجال تعهيد عمليات الأعمال في المملكة العربية السعودية وهي الشركة الأولى والوحيدة في المملكة العربية السعودية الحاصلة على شهادة COPC (OSP) وتعتبر CCC من الشركات الفريدة في قطاع إدارة العملاء في المنطقة، وذلك بفضل نهجها الذي يركز على الأعمال التجارية مع اعتمادها للمعايير العالمية وحرصها على تطبيق أفضل الممارسات. تركز الشركة في أداء مهامها على خبرتها المحلية والإقليمية، إضافة إلى خبرتها العالمية ومعرفتها العميقة بالقطاع، حيث تطبق أعلى المعايير العالمية لتقديم أفضل مستوى من الخدمة والجودة للعملاء. (الموقع الإلكتروني لشركة ccc by stc) وستتم الدراسة الميدانية من خلال الخطوات التالية:



الشكل (3): الدراسة الميدانية، تصميم الباحث

1.8.1 تصميم الاستبيانات:

- تصميم استبيانات شاملة تحتوي على أسئلة تقيس تأثير التدريب والتطوير على مهارات ومعرفة وأداء الموظفين بالإضافة إلى جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تضمين أسئلة تتعلق بالعوامل التي يمكن أن تؤثر على فعالية برامج التدريب والتطوير.

1.8.2 توزيع الاستبيانات:

- توزيع الاستبيانات على العينة المختارة من موظفي مراكز الاتصال في شركة ccc by stc
- التأكد من الحصول على عدد كافٍ من الردود لضمان تمثيل متنوع وموثوق.

1.8.3 إجراء المقابلات:

- تحديد مجموعة من المديرين والمشرفين لإجراء مقابلات شبه منظمة.
- تحضير قائمة من الأسئلة المفتوحة للحصول على رؤى معمقة حول تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

1.8.4 جمع البيانات:

- جمع البيانات من الاستبيانات والمقابلات وتوثيقها بشكل منظم.
- مراجعة البيانات للتأكد من اكتمالها وصحتها.

1.9 مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

الشكل (4): مخطط المشروع، تصميم الباحث

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

تعد مراجعة الأدبيات جزءًا حيويًا من أي دراسة بحثية، حيث توفر إطارًا لفهم السياق النظري والعملي للموضوع المطروح. يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمات في مراكز الاتصال، مع التركيز على المتغيرات المستقلة (برامج التدريب والتطوير) والمتغيرات التابعة (جودة الخدمات)، والعلاقة بينهما. سيساهم هذا الفصل في توضيح الفجوات الموجودة في الأدبيات وتقديم سياق أوسع لفهم دور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمات.

التدريب والتطوير هما عنصران أساسيان في تحسين كفاءة الموظفين وأدائهم وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. تعتمد الشركات بشكل متزايد على برامج التدريب كوسيلة لتحقيق التفوق التنافسي وضمان رضا العملاء. ويعزز التدريب الفعال من مهارات ومعرفة الموظفين، مما يمكنهم من تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات العملاء وتعزز من ولائهم (Abdullah, 2019; Al-Mutairi, 2020).

في هذا السياق، سنقوم بمراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمات من خلال تناول ثلاثة محاور رئيسية: المتغير المستقل (التدريب والتطوير)، المتغير التابع (جودة الخدمات)، والعلاقة بين المتغيرين. يمكننا ذلك من بناء إطار نظري قوي يدعم البحث الحالي ويتيح فهمًا أعمق لكيفية تحسين جودة الخدمات من خلال استراتيجيات التدريب والتطوير.

تعتبر جودة الخدمات مقياسًا رئيسيًا لنجاح الشركات في السوق. يتوقع العملاء الحصول على خدمات ذات جودة عالية، والشركات التي تستطيع تلبية هذه التوقعات تتمتع بميزة تنافسية كبيرة (Benhabib, 2018). بناءً على ذلك، يعد التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين أمرًا ضروريًا لتحسين جودة الخدمات وضمان رضا العملاء.

تشير العديد من الدراسات إلى أن التدريب الفعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في أداء الموظفين وجودة الخدمات. على سبيل المثال، وجدت الدراسات أن الشركات التي تستثمر في التدريب المستمر تشهد زيادات ملحوظة في رضا العملاء وولائهم (Sultan, 2017; Yousef, 2016).

سنقوم في الأقسام التالية باستعراض وتحليل الأدبيات المتعلقة بهذه الموضوعات بشكل مفصل، لتقديم فهم متكامل يساهم في تحقيق أهداف البحث.

2.2 المتغير المستقل (التدريب والتطوير)

المتغير المستقل في هذا البحث هو برامج التدريب والتطوير. تعد هذه البرامج عنصرًا حيويًا في أي منظمة تسعى لتحسين كفاءة موظفيها وجودة الخدمات التي تقدمها. سنستعرض في هذا القسم تفاصيل برامج التدريب والتطوير، وأهميتها، وتأثيرها على أداء الموظفين وجودة الخدمات، مع الاستناد إلى الأدبيات السابقة لتوضيح الأثر الفعلي لهذه البرامج.

2.2.1 تعريف برامج التدريب والتطوير

برامج التدريب والتطوير هي أنشطة منظمة تهدف إلى تحسين مهارات ومعرفة الموظفين وزيادة كفاءتهم في أداء وظائفهم. تشمل هذه البرامج مجموعة متنوعة من الأنشطة مثل الدورات التدريبية، وورش العمل والتوجيه والإرشاد والتدريب على رأس العمل. تهدف هذه البرامج إلى تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لمواجهة التحديات العملية وتحقيق الأهداف التنظيمية.

2.2.2 أهمية برامج التدريب والتطوير

تشير العديد من الدراسات إلى أن برامج التدريب والتطوير تعد أداة أساسية لتحسين الأداء التنظيمي. أظهرت دراسة Abdullah (2019) أن الاستثمار في برامج التدريب والتطوير في القطاع المصرفي السعودي أدى إلى تحسين كبير في أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم. بالإضافة إلى ذلك وجدت دراسة Al-Mutairi (2020) أن التدريب الجيد يلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات السعودية، من خلال تحسين مهارات ومعرفة الموظفين وتطوير قدرتهم على التعامل مع التحديات المهنية.

2.2.3 تأثير برامج التدريب والتطوير على الأداء

تشير الأدبيات إلى أن برامج التدريب والتطوير تسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين. بينت دراسة Benhabib (2018) أن تحسين جودة التدريب يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا العملاء. كما أظهرت دراسة Sultan (2017) أن التدريب الجيد يعزز من إنتاجية الموظفين ويسهم في تقديم خدمات ذات جودة أعلى. من جهة أخرى، أكدت دراسة Nassif (2021) على أهمية التدريب الفعال في تحسين جودة الخدمات في القطاع الصناعي، مشيرة إلى أن التدريب الجيد يسهم في تطوير مهارات الموظفين وقدرتهم على تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء.

2.2.4 استراتيجيات التدريب والتطوير الفعالة

لتكون برامج التدريب والتطوير فعالة يجب أن تكون مصممة بعناية لتلبية احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل. تشير دراسة Yousef (2016) إلى أن تصميم برامج تدريبية تستند إلى تحليل دقيق لاحتياجات التدريب يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في جودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، وجدت دراسة Zain (2019) أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة في برامج التدريب، مثل التعلم الإلكتروني والمحاكاة، يمكن أن يزيد من فعالية التدريب ويعزز من كفاءة الموظفين.

2.2.5 أمثلة على برامج التدريب والتطوير

تقدم العديد من الشركات الرائدة برامج تدريب وتطوير مبتكرة تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. على سبيل المثال، تستثمر شركة ccc by stc بشكل كبير في تدريب موظفيها في مراكز الاتصال لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتعتمد الشركة على منهجيات تقييم الأداء ومسح الاحتياجات لتحديد نقاط القوة والضعف في التدريب والتطوير مما يمكنها من تبني إجراءات تحسين مناسبة وفعالة.

2.3 المتغير التابع (جودة الخدمات)

المتغير التابع في هذا البحث هو جودة الخدمات. تُعتبر جودة الخدمات مقياساً رئيسياً لرضا العملاء ونجاح الشركات في السوق. من خلال تحسين جودة الخدمات، تستطيع الشركات تحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء والاحتفاظ بهم، مما يعزز من سمعتها ويزيد من قدرتها على المنافسة. في هذا القسم سنستعرض تعريف جودة الخدمات، أهميتها، وتأثير برامج التدريب والتطوير عليها، مع الاستناد إلى الأدبيات السابقة لتوضيح الأثر الفعلي لهذه البرامج.

2.3.1 تعريف جودة الخدمات

جودة الخدمات تُعنى بالمدى الذي تلبي فيه الخدمات المقدمة توقعات العملاء وتفي باحتياجاتهم. وتعتبر جودة الخدمات مزيجاً من عدة عوامل تشمل سرعة الاستجابة، الكفاءة، المهنية، والعناية بالتفاصيل. تتضمن جودة الخدمات أيضاً تقديم تجارب إيجابية للعملاء من خلال تفاعلاتهم مع الشركة مما يعزز من ولائهم ورضاهم.

الجودة هي مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نواقص، ويتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير المحددة والمقبولة. تهدف هذه المعايير إلى ضمان تلبية المنتجات والخدمات لتوقعات ورغبات العملاء والمستخدمين النهائيين. (ISO, 2021)

وفقاً لتعريف المنظمة الدولية للمعايير (International Organization for Standardization - ISO)، الجودة هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مقترضة. (ISO, 2021)

كما عرّف معهد الجودة الفدرالي (Federal Quality Institute) مفهوم الجودة الشاملة على أنها: "القيام بالعمل الصحيح وبشكل صحيح من أول مرة مع ضرورة الاعتماد على آراء العمال والمستفيدين من الخدمات والسلع في مدى تحسين الأداء". (Federal Quality Institute, 2020)

ولم يعد مفهوم الجودة مقتصرًا على جانب واحد من المؤسسة بل امتد ليشمل جميع وحداتها وجوانبها، ابتداءً بالإدارة ووصولاً إلى الموارد والإنتاج والتدقيق والمخازن وحتى التوريدات والعمال. يتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام بمجموعة من النظم المقسمة على الوحدات، والتي تشمل التخطيط والضمان والضبط والتطوير. التخطيط يضمن تحديد الأهداف ووضع استراتيجيات لتحقيقها بينما يضمن الضمان والضبط الجودة المستمرة في العمليات والإنتاج، أما التطوير فيركز على التحسين المستمر والتكيف مع التغيرات والتحديات الجديدة.

2.3.2 أهمية جودة الخدمات

تعد جودة الخدمات من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح واستدامة الشركات في السوق التنافسي الحديث. فهي ليست مجرد عنصر لتحسين الكفاءة الداخلية للشركة بل هي ركن أساسي لتحقيق رضا العملاء وولائهم. تتجلى أهمية جودة الخدمات في عدة جوانب رئيسية:

2.3.3 رضا العملاء وولائهم

رضا العملاء هو المقياس الأساسي الذي يحدد مدى نجاح الشركة في تلبية توقعات عملائها. جودة الخدمات تعني تقديم تجربة إيجابية ومتكاملة للعملاء مما يعزز من رضاهم ويزيد من احتمالية عودتهم لاستخدام خدمات الشركة مرة أخرى. بينت دراسة (Benhabib (2018 أن تحسين جودة التدريب يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء مما يعكس مدى أهمية التركيز على الجودة في استراتيجيات الشركات.

2.3.3.1 الميزة التنافسية

في سوق تنافسي حيث تتنافس الشركات على جذب والحفاظ على العملاء تعتبر جودة الخدمات عنصرًا حاسمًا لتحقيق ميزة تنافسية. الشركات التي تتميز بتقديم خدمات ذات جودة عالية تستطيع التفوق على منافسيها وزيادة حصتها في السوق. دراسة (Sultan (2017 أظهرت أن التدريب الجيد للموظفين يعزز من إنتاجيتهم ويؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة أعلى مما يمنح الشركة ميزة تنافسية قوية.

2.3.3.2 زيادة الأرباح وتقليل التكاليف

جودة الخدمات تسهم في زيادة الإيرادات من خلال تعزيز رضا العملاء والاحتفاظ بهم، كما تقلل من التكاليف المرتبطة بتصحيح الأخطاء أو التعامل مع الشكاوى. تحسين كفاءة الموظفين من خلال التدريب يقلل من الحاجة إلى إعادة العمل أو التعامل مع الشكاوى مما ينعكس إيجابًا على الأداء المالي للشركة. كما أكدت دراسة (Nassif (2021 على أن فعالية برامج التدريب تسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.

2.3.3.3 تحسين سمعة الشركة

الشركات التي تلتزم بتقديم خدمات عالية الجودة تبني سمعة قوية في السوق. السمعة الجيدة تزيد من ثقة العملاء وتجذب عملاء جدد مما يعزز من مكانة الشركة ويزيد من قدرتها على النمو والتوسع. دراسة (Yousef (2016 أوضحت أن تحسين مهارات الموظفين من خلال التدريب يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء، مما يعزز من سمعة الشركة في السوق.

2.3.3.4 تعزيز الكفاءة الداخلية

جودة الخدمات لا تقتصر على التأثير الخارجي فقط بل تمتد لتحسين الكفاءة الداخلية للشركة. من خلال تحسين العمليات والإجراءات الداخلية وتدريب الموظفين على أفضل الممارسات يمكن للشركة تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية. دراسة (Zain (2019 أشارت إلى أن تدريب الموظفين في قطاع الاتصالات يعزز من جودة الخدمات المقدمة مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للشركة.

2.3.4 تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات

تلعب برامج التدريب والتطوير دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات. تأثير هذه البرامج يتجلى في عدة جوانب رئيسية تشمل تحسين المهارات الوظيفية للموظفين وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتعزيز الالتزام بمعايير الجودة.

في هذا القسم سنستعرض كيفية تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات من خلال الأدبيات والدراسات السابقة.

2.3.4.1 تحسين المهارات الوظيفية للموظفين

برامج التدريب والتطوير تسهم بشكل مباشر في تعزيز مهارات ومعرفة الموظفين مما يمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة أعلى. والتدريب المستمر يساعد الموظفين على اكتساب مهارات جديدة وتحسين المهارات الموجودة مما يعزز من قدرتهم على تقديم خدمات ذات جودة عالية. وجدت دراسة (Sultan 2017) أن التدريب الجيد يعزز من إنتاجية الموظفين ويسهم في تقديم خدمات ذات جودة أعلى. هذا التأثير يمتد ليشمل تحسين التفاعل مع العملاء حيث يتمكن الموظفون المدربون جيدًا من التعامل مع متطلبات العملاء بفعالية أكبر.

2.3.4.2 زيادة الكفاءة الإنتاجية

تؤدي برامج التدريب والتطوير إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية للموظفين من خلال تزويدهم بالأدوات والمعرفة اللازمة لأداء مهامهم بفعالية. هذا بدوره يقلل من الأخطاء ويزيد من دقة وجودة الخدمات المقدمة. دراسة (Yousef 2016) أكدت أن تحسين مهارات الموظفين من خلال التدريب يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. كما أظهرت دراسة (Zain 2019) أن تدريب الموظفين في قطاع الاتصالات يعزز من جودة الخدمات المقدمة مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للشركة.

2.3.4.3 الالتزام بمعايير الجودة

برامج التدريب والتطوير تعزز من التزام الموظفين بمعايير الجودة المحددة من قبل الشركة. من خلال التدريب على أفضل الممارسات والإجراءات القياسية يمكن للموظفين تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء والمعايير الصناعية. دراسة (Benhabib 2018) أشارت إلى أن تحسين جودة التدريب يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء. الالتزام بمعايير الجودة يضمن تقديم خدمات موثوقة ومتسقة مما يعزز من ثقة العملاء وولائهم.

2.3.4.4 تعزيز رضا العملاء

تؤدي برامج التدريب والتطوير إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي توقعاتهم. الموظفون المدربون جيدًا يمكنهم التعامل مع استفسارات العملاء وشكاويهم بفعالية أكبر مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من احتمالية عودتهم للتعامل مع الشركة. دراسة (Nassif 2021) أوضحت أن فعالية برامج التدريب تسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية مما يعكس تأثيرًا إيجابيًا على رضا العملاء.

2.3.4.5 تحسين سمعة الشركة

الشركات التي تستثمر في برامج التدريب والتطوير تبني سمعة قوية في السوق كمنظمات تلتزم بتقديم خدمات ذات جودة عالية. هذا بدوره يعزز من مكانة الشركة ويزيد من قدرتها على جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين. دراسة (Al-Mutairi 2020) وجدت أن التدريب الجيد يلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات السعودية مما يعزز من سمعة الشركة ويزيد من حصتها في السوق.

2.3.4.6 استراتيجيات تحسين جودة الخدمات

تحسين جودة الخدمات يتطلب تبني استراتيجيات تدريب وتطوير فعالة تركز على تلبية احتياجات العملاء وتعزيز كفاءة الموظفين. فيما يلي بعض الاستراتيجيات الرئيسية التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات من خلال برامج التدريب والتطوير:

2.3.4.6.1 تحليل احتياجات التدريب:

تبدأ أي استراتيجية تدريب فعالة بتحليل دقيق لاحتياجات التدريب. هذا التحليل يساعد في تحديد المجالات التي يحتاج فيها الموظفون إلى تحسين مهاراتهم ومعرفتهم. دراسة (Yousef 2016) أشارت إلى أن تحليل احتياجات التدريب يضمن تصميم برامج تدريبية موجهة تلبي الاحتياجات الفعلية للموظفين مما يعزز من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة.

2.3.4.6.2 التدريب على المهارات الشخصية

تعد المهارات الشخصية مثل التواصل الفعال وإدارة الوقت وحل المشكلات من العوامل الحاسمة في تحسين جودة الخدمات. برامج التدريب التي تركز على تنمية هذه المهارات تساهم في تعزيز قدرة الموظفين على التعامل مع العملاء بفعالية وتحقيق رضاهم. دراسة (Benhabib 2018) أكدت على أن تحسين المهارات الشخصية من خلال التدريب يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء.

2.3.4.6.3 استخدام التكنولوجيا المتقدمة في التدريب

الاعتماد على التكنولوجيا في برامج التدريب يمكن أن يزيد من فعالية التدريب ويعزز من كفاءة الموظفين. التعلم الإلكتروني والمحاكاة وتطبيقات التدريب عبر الإنترنت تتيح للموظفين التعلم بطرق مرنة وتفاعلية. دراسة (Zain 2019) أظهرت أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة في برامج التدريب يعزز من جودة التدريب ويساهم في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة.

2.3.4.6.4 تقديم برامج تدريبية متخصصة

تقديم برامج تدريبية متخصصة تستهدف تطوير مهارات محددة تتعلق بمجالات العمل المختلفة يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات. على سبيل المثال: التدريب على تقنيات خدمة العملاء وإدارة الشكاوى واستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة يمكن أن يساعد الموظفين على تقديم خدمات ذات جودة عالية. دراسة (Nassif 2021) أوضحت أن التدريب المتخصص يساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.

2.3.4.6.5 التقييم المستمر والتطوير

يجب أن تتضمن استراتيجيات التدريب تقييماً مستمراً لأداء الموظفين وتطوير البرامج التدريبية بناءً على النتائج المستخلصة. التقييم الدوري يمكن أن يساعد في تحديد الفجوات في المهارات والمعرفة وتقديم برامج تدريبية مستمرة لتحسين الأداء. دراسة (Al-Mutairi (2020 وجدت أن التقييم المستمر لبرامج التدريب يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء.

2.3.4.6.6 التوجيه والإرشاد

التوجيه والإرشاد من قبل الموظفين ذوي الخبرة يمكن أن يوفر دعماً عملياً للموظفين الجدد مما يساعدهم على التكيف بسرعة وتحسين جودة أدائهم. برامج الإرشاد تساعد في نقل المعرفة والخبرات وتقديم التغذية الراجعة المستمرة مما يساهم في تحسين جودة الخدمات.

2.3.5 أمثلة على تحسين جودة الخدمات

تقدم العديد من الشركات الرائدة أمثلة ناجحة على تحسين جودة الخدمات من خلال برامج التدريب والتطوير. على سبيل المثال، تعتمد شركة ccc by stc على برامج تدريبية متطورة تركز على تحسين مهارات موظفي مراكز الاتصال وتزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة لتقديم خدمات متميزة. تعتمد الشركة على منهجيات تقييم الأداء ومسح الاحتياجات لتحديد نقاط الضعف وتحسينها بشكل مستمر.

تحسين جودة الخدمات هو هدف أساسي لجميع الشركات التي تسعى لتعزيز رضا العملاء وضمان ولائهم. فيما يلي بعض الأمثلة على استراتيجيات وبرامج فعالة لتحسين جودة الخدمات في مجالات مختلفة:

2.3.5.1 تدريب الموظفين على المهارات التقنية

تدريب الموظفين على المهارات التقنية الحديثة يعد من أهم الاستراتيجيات لتحسين جودة الخدمات. الشركات التي تستثمر في تدريب موظفيها على أحدث التقنيات والممارسات في مجالهم تستطيع تقديم خدمات عالية الجودة بكفاءة وفعالية. على سبيل المثال: في قطاع تكنولوجيا المعلومات يتم تدريب الموظفين بانتظام على أحدث البرمجيات والتقنيات مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. (Parasuraman et al., 1988)

2.3.5.2 استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)

أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) تعتبر أدوات فعالة لتحسين جودة الخدمات. تتيح هذه الأنظمة للشركات تتبع تفاعلات العملاء وإدارتها بفعالية، مما يساعد في تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات كل عميل. يمكن لأنظمة CRM تحسين استجابة الشركة للشكاوى والاستفسارات، وتعزيز رضا العملاء وولائهم. (Grönroos, 1984)

2.3.5.3 تطوير المهارات الشخصية وخدمة العملاء

تطوير المهارات الشخصية مثل التواصل الفعال وإدارة الوقت وحل المشكلات يمكن أن يكون له تأثير كبير على جودة الخدمات. تدريب الموظفين على هذه المهارات يمكن أن يحسن من تفاعلهم مع العملاء ويزيد من قدرتهم على تقديم

خدمات عالية الجودة. على سبيل المثال: تدريب موظفي خدمة العملاء على كيفية التعامل مع الشكاوى بفعالية يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة العميل بشكل كبير. (Benhabib, 2018)

2.3.5.4 التطوير المستمر للعمليات والإجراءات

التطوير المستمر للعمليات والإجراءات يعد من الاستراتيجيات الفعالة لتحسين جودة الخدمات. الشركات التي تقوم بتقييم دوري لعملياتها وإجراءاتها وتعمل على تحسينها تستطيع تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة. على سبيل المثال: يمكن للشركات استخدام أدوات تحليل البيانات لتحديد الفجوات في العمليات والعمل على تحسينها باستمرار (Crosby, 1979).

2.3.5.5 استخدام التكنولوجيا الحديثة

التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يمكن أن تلعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة الخدمات. هذه التقنيات تساعد الشركات على تقديم خدمات أكثر دقة وكفاءة. على سبيل المثال: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل تفاعلات العملاء وتقديم توصيات لتحسين الخدمة بينما يمكن لتحليل البيانات تحديد الأنماط والشكاوى المتكررة ومعالجتها بفعالية (Deming, 1986).

2.3.5.6 التركيز على تجربة العملاء الشاملة

تحسين تجربة العملاء الشاملة هو أحد الاستراتيجيات الرئيسية لتحسين جودة الخدمات. يشمل ذلك تقديم خدمات متكاملة تتجاوز توقعات العملاء. الشركات التي تركز على تجربة العملاء الشاملة تستطيع تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل مما يعزز من رضاهم وولائهم (Juran, 1988)

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين برامج التدريب والتطوير (المتغير المستقل) وجودة الخدمات (المتغير التابع) هي علاقة معقدة ومتعددة الأبعاد تعتمد على عدة عوامل ومتغيرات وسيطة. تشير الأدبيات إلى أن تحسين برامج التدريب والتطوير له تأثير مباشر وإيجابي على جودة الخدمات المقدمة من خلال تحسين مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم وتعزيز رضا العملاء. في هذا القسم سنتناول هذه العلاقة بشكل مفصل مع تقديم أمثلة عملية لتوضيحها.

2.4.1 تحسين مهارات الموظفين وكفاءتهم

أحد الجوانب الرئيسية التي تربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات هو تحسين مهارات الموظفين وكفاءتهم. برامج التدريب الفعالة تزود الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء مهامهم بفعالية مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة. وجدت دراسة (Arthur et al. (2003 أن برامج التدريب الفعالة تزيد من مهارات الموظفين بنسبة كبيرة مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة، مثال: شركة زين للاتصالات استثمرت بشكل كبير في برامج التدريب والتطوير لموظفيها في جميع أنحاء الشرق الأوسط. قدمت الشركة دورات تدريبية منتظمة حول أحدث التقنيات في مجال الاتصالات مما أدى إلى تحسين مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم. نتيجة لذلك تمكنت زين من تحسين جودة خدماتها بشكل ملحوظ مما أدى إلى زيادة رضا العملاء وتقليل الشكاوى التقنية.

2.4.2 زيادة رضا العملاء

تحسين جودة الخدمات من خلال التدريب والتطوير يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة رضا العملاء. الموظفون المدربون جيداً يكونون أكثر قدرة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء وتتفوق عليها. دراسة (Heskett et al. 1994) أظهرت أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تدريب الموظفين وزيادة رضا العملاء، حيث أن تحسين مهارات الموظفين يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء مما يعزز من رضاهم وولائهم. مثال: شركة ستاربكس تُعرف بتقديمها برامج تدريبية متميزة لموظفيها تركز على المهارات الشخصية وخدمة العملاء. تقوم ستاربكس بتدريب موظفيها على كيفية التعامل مع العملاء بفعالية وتقديم تجربة متميزة لهم. هذا التدريب ساعد في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم للعلامة التجارية.

2.4.3 تعزيز الكفاءة الإنتاجية

الكفاءة الإنتاجية هي عنصر آخر يربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات. برامج التدريب الفعالة تساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية للموظفين مما يؤدي إلى تقديم خدمات بجودة أعلى. بينت دراسة (Tharenou et al. 2007) أن التدريب الجيد يمكن أن يزيد من كفاءة الموظفين مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية. مثال: شركة أمازون تُعتبر من الشركات الرائدة في استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات. تستثمر أمازون في تدريب موظفيها على استخدام الأنظمة التكنولوجية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. هذا التدريب ساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة للعملاء مما زاد من رضاهم.

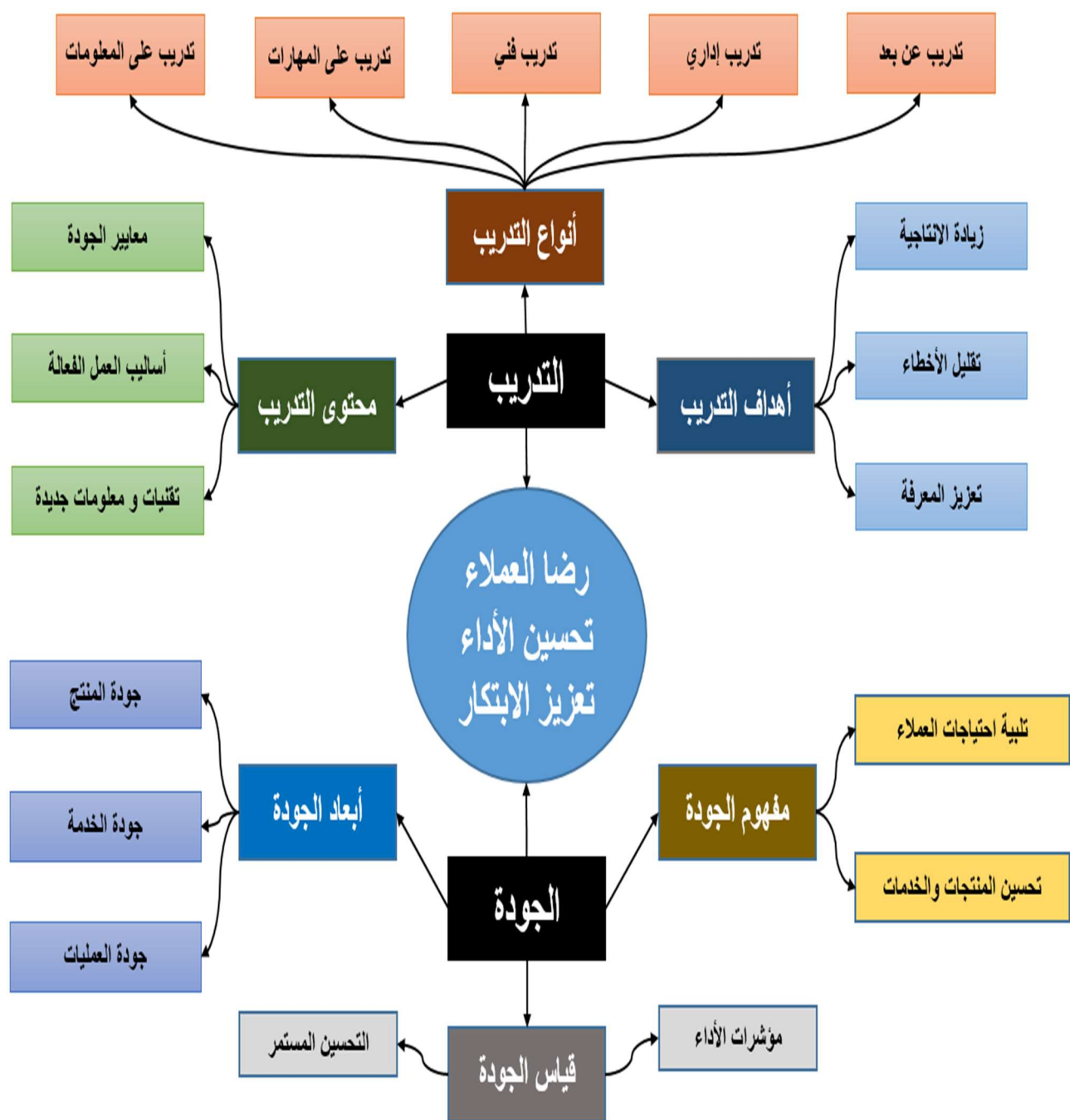
2.4.4 الالتزام بمعايير الجودة

برامج التدريب والتطوير تعزز التزام الموظفين بمعايير الجودة المحددة من قبل الشركة. التدريب على أفضل الممارسات والإجراءات القياسية يمكن الموظفين من تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء والمعايير الصناعية. دراسة (Peltier et al. 2003) أكدت أن التدريب المستمر على معايير الجودة يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء. مثال:

مستشفى كليفلاند كلينك يعتبر مثلاً ممتازاً على كيفية تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمات الصحية. يقوم المستشفى بتوفير برامج تدريب مستمرة للأطباء والممرضين حول أحدث التقنيات والإجراءات الطبية. هذا التدريب المكثف ساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة مما أدى إلى تحسين نتائج المرضى وزيادة رضاهم.

2.4.5 تحفيز الموظفين

التدريب والتطوير يمكن أن يكون لهما تأثير كبير على تحفيز الموظفين مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات. الموظفون الذين يشعرون بأنهم يتلقون الدعم والتطوير المستمر يكونون أكثر تحفيزاً وأقل عرضة لترك وظائفهم مما يحسن من استمرارية الخدمة وجودتها. وجدت دراسة (Tannenbaum et al 1991) أن الموظفين الذين يحصلون على تدريب مستمر يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإنتاجية.



الشكل (5): العلاقة بين التدريب والجودة، تصميم الباحث

2.5 الخاتمة

في ختام هذا البحث يتضح أن برامج التدريب والتطوير تلعب دورًا حيويًا وأساسيًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات. من خلال استعراض الأدبيات السابقة وتحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات يتبين أن هناك علاقة إيجابية قوية ومتعددة الأبعاد تربط بين هذين المتغيرين.

برامج التدريب والتطوير الفعالة تساهم في تعزيز مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم وتحفيزهم مما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وزيادة ولائهم وتعزيز الميزة التنافسية للشركات.

تضمن هذا البحث استعراضًا شاملاً للمفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمات وبرامج التدريب والتطوير مع تقديم أمثلة عملية من مختلف الصناعات لتوضيح كيفية تأثير هذه البرامج على جودة الخدمات.

الأمثلة المقدمة من شركات مثل زين للاتصالات، كليفاند كلينك، ستاربكس، أمازون تعكس النجاح الذي يمكن تحقيقه من خلال استثمار الشركات في برامج تدريبية متقدمة وموجهة.

تشير نتائج البحث إلى أن الاستثمار في التدريب والتطوير ليس فقط ضرورة لتحسين الكفاءة الداخلية للشركات بل هو أيضًا استراتيجية فعالة لتعزيز رضا العملاء وضمان استدامة النجاح على المدى الطويل.

من خلال تطبيق استراتيجيات تدريب متقدمة واستخدام التكنولوجيا الحديثة، يمكن للشركات تحقيق تحسينات ملموسة في جودة الخدمات المقدمة.

إضافة إلى ذلك يظهر البحث أن التقييم المستمر والتطوير المستمر لبرامج التدريب يعدان من العوامل الرئيسية لضمان فعالية هذه البرامج واستدامة تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمات.

النزاهة الشركات بتقديم تدريب متواصل لموظفيها يعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل ويضمن تقديم خدمات تتوافق مع أعلى معايير الجودة.

في الختام يمثل هذا البحث دعوة للشركات للنظر في برامج التدريب والتطوير كاستثمار استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي وضمان رضا العملاء من خلال تنفيذ استراتيجيات تدريب فعالة ومستدامة يمكن للشركات تحقيق تحسينات جوهرية في جودة الخدمات مما يعزز من مكانتها في السوق ويضمن استدامة نجاحها على المدى البعيد.

3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة

في هذا الفصل من البحث الذي يركز على منهجية الدراسة سيتم تقديم الخطوات العملية التي استخدمت لاختبار تأثير التدريب والتطوير على تحسين الجودة في شركة ccc by stc. نظرًا لأهمية منهجية البحث في تحقيق مصداقية وموثوقية النتائج فإن هذا الفصل يستعرض التصميم المنهجي وأدوات جمع البيانات واختيار العينة والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الوصف الكمي والتحليل النوعي للبيانات حيث تساعد الاستبيانات والمقابلات الشبه منظمة في الحصول على رؤى متعددة الأبعاد حول الموضوع. وتستند المنهجية إلى اختيار عينة ممثلة من الموظفين لتحليل تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين وجودة الخدمة مع استخدام التحليل الكمي والنوعي لتحقيق فهم شامل.

بهذه المقدمة لمنهجية البحث يتم تمهيد الطريق لمناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في الفصول اللاحقة بما يسهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم توصيات عملية لتطوير وتحسين برامج التدريب بما يتناسب مع متطلبات الشركة ويعزز جودة الخدمات ورضا العملاء.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يهدف هذا القسم إلى توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الرئيسية التي يعتمد عليها هذا البحث لفهم العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة وتأثير هذه العوامل على أداء موظفي شركة ccc by stc ويساهم في تحديد المتغيرات بشكل دقيق في تحقيق نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق تعزز من جودة الخدمات وتدعم قرارات الشركة في تطوير برامج التدريب.

3.2.1 التدريب والتطوير

إجرائيًا يُعرف التدريب والتطوير بأنه مجموعة البرامج والأنشطة المخططة التي تهدف إلى تحسين وتطوير مهارات ومعارف موظفي مراكز الاتصال في شركة ccc by stc. يشمل هذا المتغير أربعة جوانب رئيسية، هي:

3.2.1.1 تحديد الاحتياجات التدريبية: وهو عملية تحليلية تُجرى لتحديد المجالات التي تتطلب تحسينًا في

مهارات ومعارف الموظفين بناءً على الأداء الحالي وتوقعات المستقبل ويعتمد هذا الجانب على تقييم احتياجات التدريب وفقًا لنتائج الأداء واستراتيجيات الشركة.

3.2.1.2 تصميم البرامج التدريبية: ويشمل تخطيط البرامج التي تتناسب مع مستويات الموظفين وتخصصاتهم، إضافة إلى تحديد الأساليب التدريبية المثلى بما فيها التدريب العملي وورش العمل والجلسات النظرية لضمان تحقيق الأهداف التدريبية المحددة.

3.2.1.3 تنفيذ البرامج التدريبية: يعرف على أنه عملية تطبيق البرامج التدريبية المعتمدة وضمان ملائمة الأساليب التدريبية مع أهداف التدريب. يتم التحقق من كفاءة المدربين وتوفر الموارد اللازمة لتنفيذ التدريب بطريقة تدعم اكتساب المهارات وتحسين الأداء.

3.2.1.4 تقييم فعالية التدريب: وهو مرحلة تقييم شاملة لمدى تحقيق البرامج التدريبية لأهدافها من خلال قياس أثر التدريب على أداء الموظفين في بيئة العمل ويشمل التقييم الاستبانات والمقابلات المباشرة لتحديد مدى التقدم في الكفاءة الوظيفية وتحسين جودة الأداء.

3.2.2 جودة الخدمة

إجرائيًا تُعرف جودة الخدمة بأنها مستوى الأداء الذي يقدمه موظفو ccc by stc بما يتناسب مع معايير الشركة ويحقق رضا العملاء. وتُقاس جودة الخدمة من خلال مجموعة من المعايير التي تشمل:

3.2.2.1 رضا العملاء: وهو مدى تحقيق توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم عبر الخدمة المقدمة، حيث يتم قياس هذا البعد بناءً على التغذية الراجعة من العملاء، وتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة.

3.2.2.2 سرعة الاستجابة: يقصد بها كفاءة الموظفين في معالجة طلبات العملاء وحل مشكلاتهم بسرعة ودقة من أول اتصال بحيث ينعكس ذلك على تجربة العميل ورضاه عن الخدمة.

3.2.2.3 التزام معايير الجودة: ويشير إلى مدى التزام الموظفين بتطبيق السياسات والمعايير المتبعة في الشركة لضمان تقديم خدمات متسقة وذات جودة عالية، ويتحقق من ذلك عبر مؤشرات قياسية تستخدمها الشركة لتقييم مستوى التزام الموظفين.

3.2.3 الأداء الوظيفي للموظفين

إجرائيًا يُعرف الأداء الوظيفي في هذه الدراسة على أنه مستوى كفاءة موظفي مراكز الاتصال في تنفيذ المهام الموكلة إليهم في الشركة ويُعتبر الأداء الوظيفي متغيرًا وسيطاً يؤثر في العلاقة بين التدريب والتطوير من جهة وجودة الخدمة من جهة أخرى. ويشمل هذا المتغير عدة أبعاد، منها:

3.2.3.1 الإنتاجية: مدى قدرة الموظفين على إتمام المهام الوظيفية المطلوبة منهم بكفاءة وضمن الوقت المحدد، مما يعزز فعالية الأداء العام ويزيد من رضا العملاء.

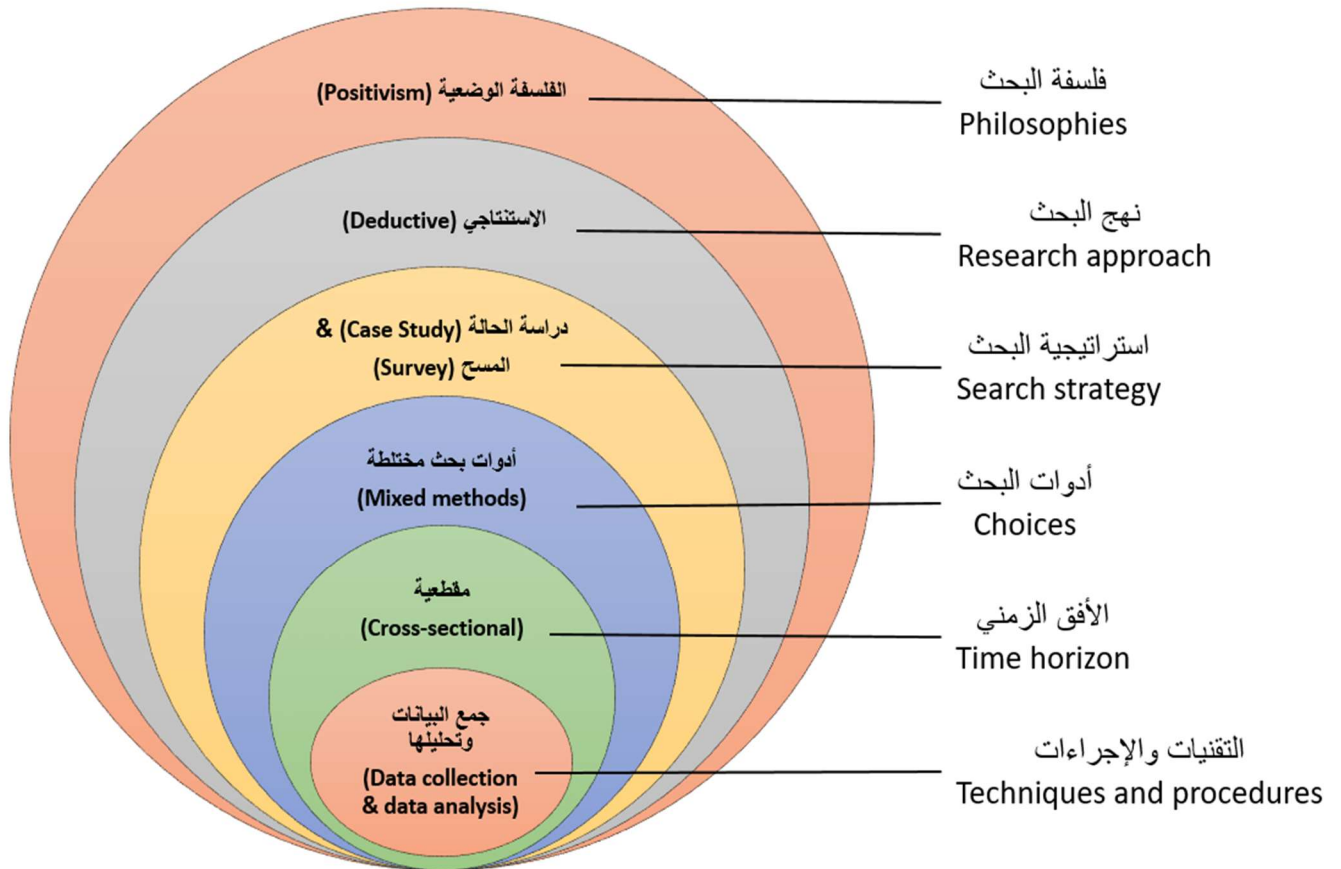
3.2.3.2 الكفاءة في تنفيذ المهام: ويعني هذا البعد دقة الموظفين في أداء واجباتهم اليومية ومستوى الاحترافية في التعامل مع مختلف المواقف الوظيفية.

3.2.3.3 تحقيق الأهداف المهنية: يشمل قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف الوظيفية التي تتطلبها الشركة بشكل يتماشى مع استراتيجية الجودة التي تتبعها.

◀ العلاقة بين المتغيرات

يعتمد هذا البحث على دراسة تأثير التدريب والتطوير كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع، مع اعتبار الأداء الوظيفي كمتغير وسيط. يُتوقع أن يُسهم التدريب والتطوير في تحسين الكفاءات الأساسية للموظفين، مما يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية في قطاع مراكز الاتصال.

3.3 منهجية الدراسة



الشكل (6): منهجية الدراسة، Saunders

تعتمد الدراسة على منهجية البحث الوصفي التحليلي والتي تجمع بين الوصف الكمي والتحليل النوعي للبيانات لفهم تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في مراكز الاتصال بشركة ccc by stc سيتم استخدام استبيانات ومقابلات لجمع البيانات من الموظفين والمديرين في الشركة.

3.3.1 أدوات جمع البيانات:

- **الاستبيانات:** سيتم تصميم استبيانات تحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء الموظفين وجودة الخدمة. سيتم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من الموظفين في مراكز الاتصال لضمان شمولية البيانات. ستتضمن الاستبيانات أسئلة تغطي عدة جوانب مثل مهارات الموظفين ومعارفهم وأدائهم الوظيفي.

3.3.2 العينة:

سيتم اختيار عينة عشوائية من موظفي مراكز الاتصال في شركة ccc by stc تشمل مختلف المستويات الوظيفية لضمان تمثيل متنوع للعينة. ستتضمن العينة حوالي 100 - 200 موظف لضمان الحصول على نتائج دقيقة وشاملة. حجم العينة الكبير نسبياً يضمن تمثيل متنوع وموثوق للعينة مما يزيد من دقة النتائج وصلاحياتها العامة. سيتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطباقية لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية والمستويات المختلفة. ستشمل العينة موظفين من مختلف الأقسام والمواقع لضمان تنوع العينة.

3.3.3 تحليل البيانات:

- **التحليل الكمي:** سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء التحليل الوصفي والتحليل الاستدلالي. سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للتوصل إلى نتائج دقيقة.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتناول هذا القسم مجتمع البحث وعينة الدراسة المستخدمة في تحليل تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات المقدمة في مراكز الاتصال لدى شركة ccc by stc وقد تم الاعتماد على إجراءات منهجية في تحديد مجتمع الدراسة وأخذ العينات لضمان تمثيل شامل ودقة في النتائج مما يعزز من إمكانية تعميم النتائج على المجتمع بأكمله.

3.4.1 مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث من الموظفين العاملين في شركة ccc by stc ويضم فريقها أكثر من 6 آلاف موظف، منهم 2000 امرأة، بمعدل سعوية مرتفع. ويشمل موظفي خدمة العملاء بمختلف مستوياتهم الوظيفية بما في ذلك المشرفين ومدراء الأقسام الذين تشملهم برامج التدريب والتطوير الخاصة بالشركة ويشمل مجتمع الدراسة الموظفين العاملين في وظائف متخصصة في التعامل المباشر مع العملاء سواء في الرد على استفساراتهم أو معالجة مشكلاتهم واقسام الدعم، يتميز هذا المجتمع بتنوع خبرات وكفاءات الموظفين مما يساعد في تحقيق نتائج دقيقة حول تأثير التدريب على تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة.

3.4.2 عينة البحث

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية نظرًا لتنوع المستويات الوظيفية في مراكز الاتصال مما يسمح بتمثيل متوازن لمختلف فئات الموظفين. تتمثل هذه الطريقة في تقسيم المجتمع إلى طبقات بناءً على المستوى الوظيفي (مثل ممثلي خدمة العملاء، المشرفين، مدراء) ومن ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة. يضمن هذا الأسلوب ويعزز أن تكون العينة ممثلة لجميع الفئات مما يساهم في الحصول على نتائج تعكس واقع المجتمع بدقة.

3.4.3 حجم العينة

لضمان دقة النتائج وإمكانية تعميمها على المجتمع المستهدف، تم استخدام عينة عشوائية طبقية شملت 176 موظفًا. وتم تقسيم العينة بناءً على الجنس والمستوى الوظيفي لتوفير تمثيل دقيق للفئات المختلفة في الشركة. شملت العينة 151 مشاركًا من الذكور بنسبة 86% و25 من الإناث بنسبة 14%. وتم توزيع المشاركين وفقًا للوظائف كالتالي: 9 رؤساء أقسام (5%)، و22 مديرًا (13%)، و7 مساعدي مدير (4%)، و26 مشرفًا (15%)، و84 موظف خدمة عملاء (48%)، و28 موظفًا إداريًا (16%)، شارك في الاستبيان موظفين من أقسام مختلفة على سبيل المثال من قسم العمليات وقسم الجودة وقسم التدريب والموارد البشرية، مما يعزز من تنوع وموثوقية البيانات.

3.4.4 طرق وتقنيات أخذ العينات

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الكمية والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة المصممة بعناية لتغطية محاور البحث المتعددة، مثل تقييم فعالية التدريب وتطوير مهارات الموظفين وتأثيره على جودة الخدمة. وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونيًا لتسهيل الوصول إلى جميع أفراد العينة وتشجيعهم على المشاركة.

3.4.5 اعتبارات أخذ العينات

تمت مراعاة عدة اعتبارات عند اختيار العينة وطريقة جمع البيانات منها ضمان السرية والخصوصية لجميع المشاركين، وتوفير بيئة آمنة تشجع على تقديم آراء صادقة وموضوعية، كما تم التأكد من شمولية الاستبيان لجميع الجوانب التي يحتاج البحث إلى قياسها لتحليل الأثر الفعلي للتدريب والتطوير على جودة الخدمات. والتنوع الوظيفي في العينة مما يوفر قاعدة بيانات متوازنة وشاملة تعكس طبيعة المجتمع.

- بهذا التحديد الدقيق لمجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، تسعى الدراسة إلى تحقيق نتائج قابلة للتعميم وذات مصداقية علمية تساهم في تطوير برامج التدريب في الشركة بما يعزز جودة الخدمة ورضا العملاء.

3.5 طريقة جمع البيانات

في هذا القسم سيتم توضيح الإجراءات والأدوات المنهجية التي استخدمت لجمع البيانات اللازمة لدراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات في مراكز الاتصال لشركة ccc by stc مع التركيز على التحليل الكمي باستخدام الاستبيانات ونظام ليكرت الخماسي. تم إعداد أدوات جمع البيانات بعناية لضمان الدقة

والموضوعية بما يسهم في توفير نتائج موثوقة وملائمة لتحليل وتفسير العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

3.5.1 منهجية جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي للحصول على رؤى كمية ودقيقة حول آراء الموظفين وتصوراتهم فيما يتعلق بتأثير التدريب على أدائهم الوظيفي وعلى جودة الخدمات المقدمة للعملاء. لتحقيق هذا الهدف تم استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية مما أتاح الحصول على بيانات مباشرة من الموظفين المستهدفين في عينة البحث، حيث تم تصميم الأسئلة لقياس مختلف أبعاد التدريب والتطوير وعلاقتها بالجودة.

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
التدريب	تحديد الاحتياجات التدريبية	3	ميساوي (2023)
	تصميم الاحتياجات التدريبية	3	
	تنفيذ البرامج التدريبية	3	
	تقييم البرامج التدريبية	3	
	المجموع	12	

جدول (1): أبعاد التدريب

3.5.2 أداة جمع البيانات - الاستبيان

تم تصميم الاستبيان خصيصًا لهذه الدراسة بهدف تقييم تأثير برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، ويتألف الاستبيان من عدة محاور رئيسية تستهدف قياس مجموعة من الجوانب المتعلقة بالتدريب والجودة، وهي:

- **تحديد الاحتياجات التدريبية:** ضمن هذا الجزء أسئلة تهدف إلى قياس مدى كفاءة برامج تحديد الاحتياجات التدريبية وما إذا كانت تفي بتوقعات الموظفين وتلبي متطلبات العمل.
- **تصميم البرامج التدريبية:** يغطي هذا المحور فعالية تصميم البرامج ومدى ملاءمتها لمؤهلات ومستويات الموظفين المختلفة وضمان أن هذه البرامج مصممة بعناية لتحقيق الأهداف المطلوبة.
- **تنفيذ البرامج التدريبية:** يتناول هذا الجزء أساليب التنفيذ ومدى كفاءة المدربين والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة من التدريب.
- **تقييم فعالية التدريب:** يتم هنا قياس الأساليب المتبعة في تقييم البرامج التدريبية ومدى انعكاسها على الأداء العام للموظفين.

3.5.3 مقياس ليكرت الخماسي

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي كأداة لقياس درجة رضا الموظفين وتقييمهم لمختلف جوانب التدريب والتطوير، والذي يتدرج من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة". ويتميز هذا النظام بقدرته على توفير

بيانات كمية تسهم في تحليل الاتجاهات والرؤى العامة لمجتمع الدراسة وتحديد مستويات الموافقة أو المعارضة حول كل عنصر في الاستبيان.

استخدام مقياس ليكرت الخماسي يتيح الحصول على مستويات متفاوتة من الإجابات، مما يسهل تحليل البيانات بشكل أكثر دقة وموضوعية من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل عنصر ما يتيح إجراء تحليلات إحصائية دقيقة حول مدى تأثير برامج التدريب والتطوير على أبعاد الجودة المدروسة.

3.5.4 توزيع الاستبيان

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على العينة المختارة من الموظفين في مراكز الاتصال لضمان شمولية الوصول وسهولة المشاركة، مع مراعاة تحقيق الشفافية وسرية المعلومات. وقد تم توزيع الاستبيان على عينة تتراوح بين 100 - 200 موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية لضمان التمثيل الكافي والشامل للعينة، وبالتالي تحسين موثوقية وصلاحية نتائج الدراسة.

3.5.5 معالجة البيانات وتحليلها

تم استخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات. ويشمل التحليل الإحصائي الإجراءات التالية:

- **التحليل الوصفي:** لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمختلف محاور الاستبيان، بهدف تقديم صورة واضحة عن اتجاهات وتصورات الموظفين حول برامج التدريب والتطوير.
- **اختبار الفرضيات:** وذلك باستخدام اختبارات إحصائية مناسبة لتحليل العلاقة بين التدريب والتطوير (كعامل مستقل) وجودة الخدمة (كعامل تابع)، بهدف تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية في بداية الدراسة.

3.5.6 ضمان جودة البيانات

- تم اتخاذ عدة إجراءات لضمان جودة البيانات وموضوعيتها، منها:
- **تقييم الأسئلة:** تم تصميم الأسئلة بعناية لتكون واضحة ومباشرة، وتجنب الغموض والتعقيد لضمان فهم المشاركين لجميع الأسئلة والإجابة عنها بموضوعية.
 - **التأكيد على سرية البيانات:** تم إعلام المشاركين بأن جميع الإجابات ستظل سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، مما يشجع على تقديم إجابات صادقة وموضوعية.

بذلك، يهدف استخدام الاستبيان ومقياس ليكرت الخماسي في هذا البحث إلى توفير بيانات كمية موثوقة وقابلة للتحليل الدقيق مما يدعم تحقيق أهداف البحث ويقدم توصيات فعالة لتحسين برامج التدريب والتطوير بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة في مراكز الاتصال.

3.6 أنواع البيانات

في هذا القسم، سنستعرض أنواع البيانات التي اعتمد عليها البحث لدراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات في شركة ccc by stc تشمل هذه البيانات بيانات أولية وثنائية، حيث تم جمع البيانات الأولية من عينة البحث مباشرة، في حين تم استخدام البيانات الثانوية من مصادر سابقة لدعم التحليل وفهم السياق العام للموضوع. وقد تم اختيار برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) كأداة للتحليل الكمي، وذلك لما يوفره من إمكانيات متقدمة لتحليل البيانات ومعالجة النتائج الإحصائية بشكل دقيق.

3.6.1 البيانات الأولية

تُعد البيانات الأولية المصدر الأساسي للتحليل في هذه الدراسة، وهي بيانات جُمعت خصيصًا من مجتمع الدراسة بغرض تحقيق أهداف البحث. وتشمل هذه البيانات:

3.6.1.1 استبيانات كمية: تم جمع البيانات الأولية عبر استبيانات تم تصميمها بعناية لقياس تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة. وقد احتوت الاستبيانات على مجموعة من الأسئلة المغلقة التي تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يساعد في قياس درجة رضا الموظفين عن برامج التدريب وتقييمهم لتأثيرها على جودة أدائهم.

• خصائص وملامح البيانات الأولية:

- **التحليل الكمي:** سيتم تحليل البيانات الأولية باستخدام التحليل الكمي، مما يوفر نتائج دقيقة قابلة للقياس، ويتيح إمكانية اختبار الفرضيات عبر الأساليب الإحصائية المتقدمة.
- **استخدام برنامج:** سيتم إدخال البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات إلى برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية، والتي تشمل حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، وكذلك اختبارات الفرضيات لتحديد العلاقة بين التدريب والتطوير وتحسين الجودة.

3.6.2 البيانات الثانوية

تعتبر البيانات الثانوية عنصرًا داعمًا في هذه الدراسة، وهي بيانات تم جمعها مسبقًا من مصادر موثوقة وتساعد في فهم السياق العام لموضوع البحث. وتشمل البيانات الثانوية ما يلي:

- **مراجع ودراسات سابقة:** تم الاستناد إلى عدد من الدراسات السابقة والمقالات الأكاديمية المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمات، حيث توفر هذه الدراسات مرجعية نظرية وعملية تساهم في تفسير النتائج ووضعها في إطار أوسع.

- **تقارير الشركة ومصادر داخلية:** استُخدمت بعض التقارير والإحصائيات الداخلية المتعلقة بأداء مراكز الاتصال وبرامج التدريب المقدمة، والتي تُعطي نظرة شاملة على وضع الجودة داخل الشركة قبل تطبيق برامج التدريب.

3.6.3 تكامل البيانات وتحليلها

- **التحليل الكمي:** بما أن الدراسة تعتمد بشكل رئيسي على البيانات الكمية فإن برنامج SPSS سيتيح إجراء تحليلات إحصائية معمقة تتيج فهم العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة بشكل موضوعي. يتميز SPSS بإمكانية تحليل بيانات مقياس ليكرت الخماسي بطرق متعددة، تشمل اختبار الفرضيات والتحليل الوصفي مما يدعم دقة النتائج وموثوقيتها.
- **دور البيانات الثانوية في دعم النتائج:** تُستخدم البيانات الثانوية في وضع نتائج التحليل الكمي في سياق أوسع إذ تساعد في تفسير بعض الاتجاهات والأسباب التي تؤثر في علاقة التدريب بجودة الخدمات وتساعد في دعم مصداقية الاستنتاجات النهائية.

يساعد هذا التنوع في البيانات على تحقيق رؤية شاملة وموضوعية، بما يعزز من دقة التحليل وفعالية التوصيات المتعلقة بتحسين برامج التدريب والتطوير لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل موظفي مراكز الاتصال في شركة ccc by stc.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8 الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي كان فعالاً في فهم تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة ccc by stc. وقد أسهم جمع البيانات من خلال الاستبيانات في جمع معلومات دقيقة وشاملة عن آراء وتصورات الموظفين حول فعالية برامج التدريب وتأثيرها على أدائهم الوظيفي. يشير التحليل إلى أن برامج التدريب قد تسهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات ما يدعم الحاجة إلى تطوير استراتيجيات تدريبية فعالة تعزز من كفاءة الموظفين ورضا العملاء.

4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية SPSS الإصدار 28، الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة واختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS الإصدار 28.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

- ◀ تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس – الفئة العمرية – سنوات الخبرة – الوظيفة والمستوى التعليمي
- ◀ تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:
 - الجنس يشمل (ذكر، أنثى)
 - الفئة العمرية تشمل (25 سنة أو أقل، 26-30، 31-35، 36-40، 41 سنة أو أكثر)
 - عدد سنوات الخبرة تشمل (من سنة إلى 5 سنوات، من 6 سنوات إلى 10، من 11 سنوات إلى 15، أكثر من 15 سنة)
 - الوظيفة تشمل (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، مشرف، موظف إداري، ممثل تجارب عملاء – منفذ خدمة – مندوب)
 - المستوى التعليمي يشمل (تقني، ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، شهادات عليا (ماجستير - دكتوراه)
- الجدول والرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

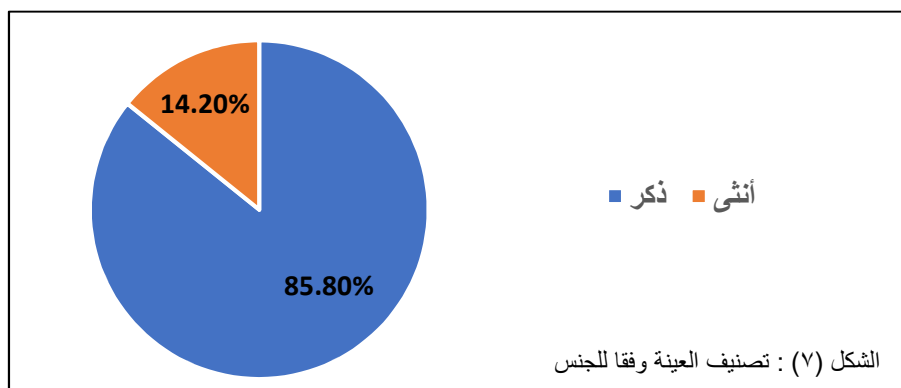
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	151	85.8%
	انثى	25	14.2%
	إجمالي	176	100%
الفئة العمرية	25 سنة أو أقل	26	14.8%
	30-26	46	26.1%
	35-31	31	17.6%
	40-36	18	10.2%
	41 سنة أو أكثر	55	31.3%
	إجمالي	176	100%
عدد سنوات الخبرة	من سنة إلى 5 سنوات	89	50.6%
	من 6 سنوات إلى 10	22	12.5%
	من 11 سنوات إلى 15	11	6.3%
	أكثر من 15 سنة	54	30.7%
	إجمالي	176	100%
الوظيفة	مدير	22	12.5%
	مساعد مدير	7	4.0%
	رئيس قسم	9	5.1%
	مشرف	26	14.8%
	موظف إداري	28	15.9%
	ممثل تجارب عملاء – منفذ خدمة – مندوب	84	47.7%
	إجمالي	176	100%

0.6%	1	تقني	المستوى التعليمي
15.9%	28	ثانوي	
21.0%	37	دبلوم	
55.7%	98	بكالوريوس	
6.8%	12	شهادات عليا (ماجستير- دكتوراه)	
100%	176	إجمالي	

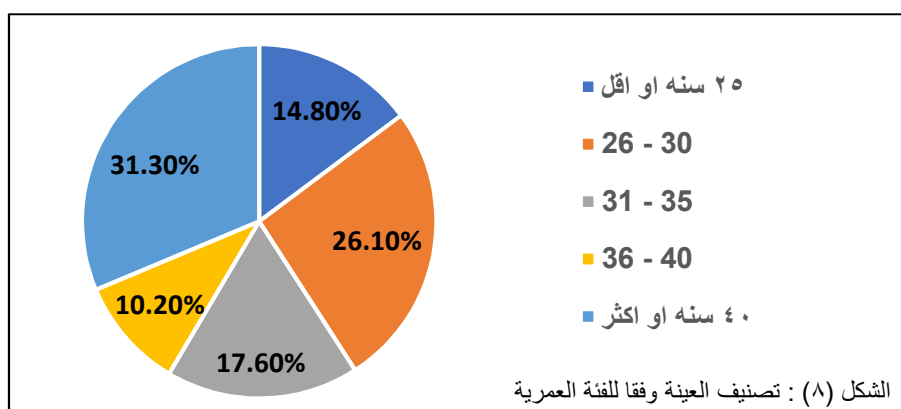
جدول (2): توصيف عينة الدراسة
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (N = 176)

من بيانات الجدول رقم (2) تم استخلاص النتائج الآتية:

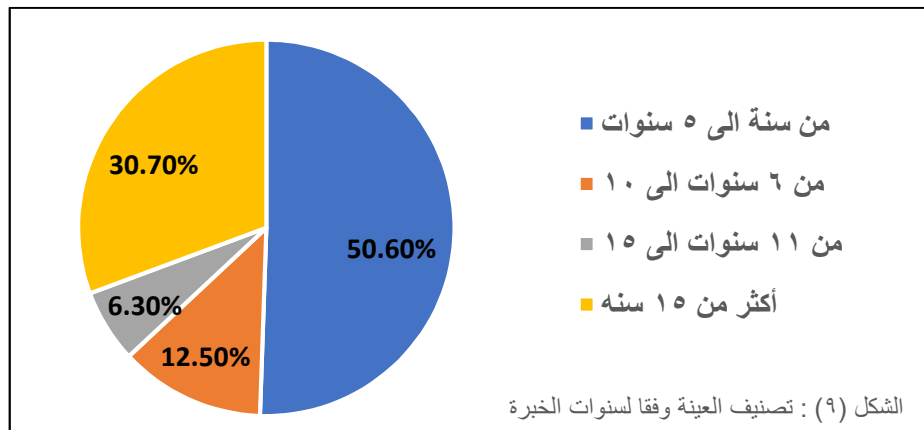
بالنسبة لنوع الجنس: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد المشاركين من الذكور أكبر من عدد المشاركات من الإناث، حيث بلغ عد المشاركين من الذكور 151 بنسبة 86% بينما بلغ عدد الإناث 25 بنسبة 14% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل التالي:



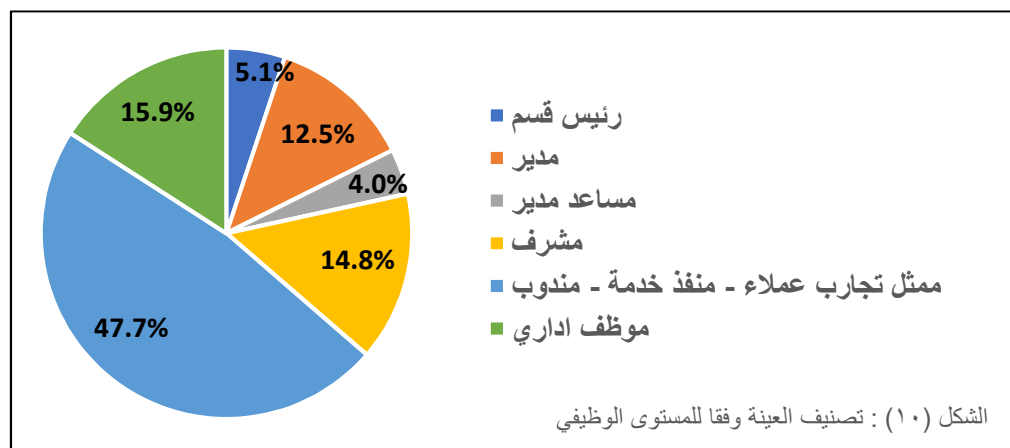
اما فيما يتعلق بالفئة العمرية: كانت فئة (41 سنة او أكثر) هم الأكثر مشاركة حيث شارك من هذه الفئة 55 فرد بنسبة 31%، كان عدد المشاركون من فئة (36-40) 18 فرد بنسبة 10%، بينما الفئة (31-35) عددهم 31 فرد بنسبة 18%، بينما الفئة (26-30) فعدد المشاركون 46 بنسبة 26%، وعدد المشاركون من فئة (25 سنة او اقل) 26 فرد بنسبة 15%، كما هو موضح بالشكل التالي:



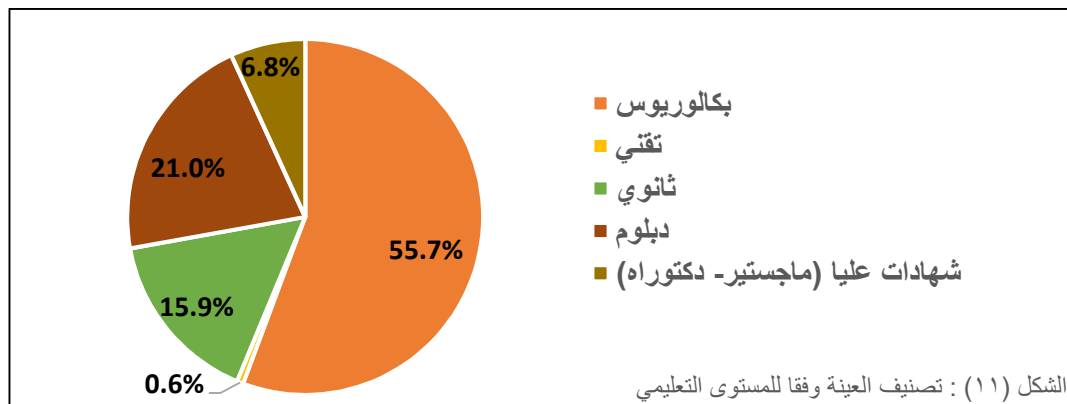
وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة: من فئة (من سنة الى 5 سنوات) شارك 89 فرد بنسبة 51%، ومن فئة (من 6 سنوات الى 10) شارك 22 فرد بنسبة 13%، ومن فئة (من 11 سنوات الى 15) بنسبة 6%، وشارك 54 فرد من فئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 31%، كما هو موضح بالشكل التالي:



بناء على المستوى الوظيفي: كان العدد والنسبة الأعلى من فئة (ممثّل تجارب عملاء – منفذ خدمة - مندوب) عدد 84 فرد بنسبة 48%، شارك عدد 28 فرد من فئة (موظف اداري) بنسبة 16%، وقريبا من هذه النسبة كانت مشاركة فئة (مشرف) بعدد 26 فرد بنسبة 15%، وشارك عدد 9 افراد من فئة (رئيس قسم) بنسبة 5%، ومن فئة (مساعد مدير) شارك عدد 7 افراد بنسبة 4%، ومن فئة (مدير) شارك 22 فرد بنسبة 13%، كما هو موضح بالشكل التالي:



بالنسبة للمستوى التعليمي: كانت النسبة الأعلى للمشاركين ممن يحملون مؤهل جامعي (بكالوريوس) بعدد 98 فرد بنسبة 56%، وعدد المشاركين من حصلوا على شهادات عليا (ماجستير - دكتوراه) 12 فرد بنسبة 7%، وممن حصلوا على (دبلوم) عدد 37 فرد بنسبة 21%، وممن يحملون مؤهل (ثانوي) عدد 28 فرد بنسبة 16%، وفرد واحد حصل على مؤهل (تقني) ويمثل نسبة 1%، كما هو موضح بالشكل التالي:



4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة الى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج *Average Variance Extracted (AVE)*. بينما يتم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلاً من: قيمة ألفا كرونباخ *Cronbach's alpha*، قيمة الثابت المركب *Composite reliability*، وقيمة معامل *rho-A*، من خلال نموذج المعادلة البنائية *Structural equation modeling (SEM)* باستخدام البرامج الإحصائية *SPSS* الإصدار 28. الفقرات والجداول التالية توضح ذلك:

4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة الى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج *Average Variance Extracted (AVE)*.

- صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي ينتمي اليه، لذا قام الباحث بقياس الاتساق الداخلي للاستبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي اليه، وفقاً لدراسة (Kaiser 1974)، معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبيان.

- الصدق التقاربي Convergent Validity: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج (AVE) التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من 0.5 وفقاً (Hair et al. 2006)
- الجدول التالية توضح النتائج الإحصائية بـ (معاملات الارتباط، الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة P-value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM- PLS كما يلي:

Variable المتغير		Statements العبارات	KMO	Factor loadings معامل الارتباط	Standard deviation الانحراف المعياري	P values	Average variance extracted متوسط التباين المستخرج	
المتغير الأول (التدريب)	تحديد الاحتياجات التدريبية	A1	0.928	0.609	1.079	0 00	0.616	0.681
		A2		0.610	0.952	0 00		
		A3		0.629	1.127	0 00		
	تصميم الاحتياجات التدريبية	B1		0.578	0.977	0 00	0.646	
		B2		0.680	1.273	0 00		
		B3		0.681	1.093	0 00		
	تنفيذ البرامج التدريبية	C1		0.698	0.981	0 00	0.731	
		C2		0.746	0.977	0 00		
		C3		0.750	0.891	0 00		
	تقييم البرامج التدريبية	D1		0.719	0.998	0 00	0.729	
		D2		0.719	1.052	0 00		
		D3		0.750	0.980	0 00		
المتغير الثاني (الجودة)	معايير الجودة	BA1	0.940	0.734	1.079	0 00	0.698	0.724
		BA2		0.727	0.952	0 00		
		BA3		0.634	1.127	0 00		
	أساليب التقييم	BB1		0.851	0.977	0 00	0.811	
		BB2		0.851	1.273	0 00		
		BB3		0.730	1.093	0 00		
	قياس وتقييم الأداء	BC1		0.771	0.981	0 00	0.739	
		BC2		0.676	0.977	0 00		
		BC3		0.771	0.891	0 00		
	علاقة التدريب بالجودة	BD1		0.692	0.998	0 00	0.648	
		BD2		0.619	1.052	0 00		
		BD3		0.634	0.980	0 00		

جدول (3): صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق التدريب: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابع لها (المتغير وأبعاده) عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة الى ان قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية اقل من 0.001، وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE يتضح ان قيمته لمتغير (المتغير المستقل) هو $0.681 < 0.5$ وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق الجودة: جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس (المتغير وأبعاده) قيمتها أكبر من 0.7 بالإضافة الى قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى أقل من 0.0001 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الأربعة. كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE لمتغير (المتغير التابع) ككل الذي يساوي 0.724 ، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج (لأبعاد المتغير) هي 0.698 ، 0.811 ، 0.739 ، 0.648 على الترتيب. وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

4.3.2 قياس صدق وثبات أداة البحث

يشير ثبات الاستبيان الى استقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة تم احتساب قيم ألفا كرونباخ بواسطة SPSS الإصدار 28. وفقا لـ (Hair et al (2010 يجب ان تكون القيمة أكبر من 0.7 حتى يتحقق الثبات للمقياس.

Variable المتغير		Number of Statements عدد العبارات	Cronbach's alpha	
المتغير الأول (التدريب)	تحديد الاحتياجات التدريبية	3	0.876	0.894
	تصميم الاحتياجات التدريبية	3	0.870	
	تنفيذ البرامج التدريبية	3	0.856	
	تقييم البرامج التدريبية	3	0.850	
المتغير الثاني (الجودة)	معايير الجودة	3	0.872	0.907
	أساليب التقييم	3	0.864	
	قياس وتقييم الأداء	3	0.872	
	علاقة التدريب بالجودة	3	0.908	

جدول (4): ثبات أداة البحث

يتضح من الجدول بالأعلى ان قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

مقياس التدريب وأبعاده: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم ألفا كرونباخ هي (0.876 ، 0.870 ، 0.856 ، 0.850) مما يدل على ان جميع القيم أكبر من 0.7 ووفقا لـ (Hair et al (2010 فقد تحقق ثبات المقاييس.

مقياس الجودة وأبعادها: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم ألفا كرونباخ هي (0.872 ، 0.864 ، 0.872 ، 0.908) مما يدل على ان جميع القيم أكبر من 0.7 ووفقا لـ (Hair et al (2010) فقد تحقق ثبات المقياس. وفقا للنتائج الإحصائية بالأعلى التي اثبتت صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصالحية هذه الاستبيانات للتطبيق والوثوق بها واستخدامها في اجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس طبقا لمقياس ليكرت الخماسي وفقا لما يلي:

غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده
5	4	3	2	1

جدول (5): الإحصاء الوصفي

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (الدرجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى اقل من 1.80	غير موافق بشده	من 20 الى اقل من 36%	منخفض جدا
من 1.80 الى اقل من 2.60	غير موافق	من 36 الى اقل من 52%	منخفض
من 2.60 الى اقل من 3.40	محايد	من 52 الى اقل من 68%	متوسط
من 3.40 الى اقل من 4.20	موافق	من 68 الى اقل من 84%	مرتفع
من 4.20 الى اقل من 5	موافق بشده	من 84 الى اقل من 100%	مرتفع جدا

جدول (6): دلالة المتوسطات الحسابية

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقا للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر الى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تطبيق التدريب وأبعاده وكذلك مستوى الجودة وأبعادها وذلك وفقا لوجهة نظر عينة الدراسة. وذلك كما يلي:

مستويات الأهمية		الاتجاه العام		الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي		المتغير	
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	0.857	3.76	3.77	3.76	المتغير الأول (التدريب)	تحديد الاحتياجات التدريبية
	مرتفع		موافق						تصميم الاحتياجات التدريبية
	مرتفع		موافق						تنفيذ البرامج التدريبية
	مرتفع		موافق						تقييم البرامج التدريبية
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	0.873	3.66	3.60	3.66	المتغير الثاني (الجودة)	معايير الجودة
	مرتفع		موافق						أساليب التقييم
	مرتفع		موافق						قياس وتقييم الأداء
	مرتفع		موافق						علاقة التدريب بالجودة

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

يتضح من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

• تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (التدريب):

أوضحت النتائج ان الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع للتدريب. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.76) بنسبة موافقه بلغت (75%) عند انحراف معياري (0.857). كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد التدريب ان بُعد (تحديد الاحتياجات التدريبية) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.77) بنسبة موافقه (75%) عند انحراف معياري (0.929) و بُعد (تصميم الاحتياجات التدريبية) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.54) بنسبة موافقه (71%) عند انحراف معياري (0.967) و بُعد (تنفيذ البرامج التدريبية) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.90) بنسبة موافقه (78%) عند انحراف معياري (0.866) و بُعد (تقييم البرامج التدريبية) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.79) بنسبة موافقه (76%) عند انحراف معياري (0.917)

• تظهر نتائج توصيف المتغير التابع (الجودة):

أوضحت النتائج ان الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع للجودة. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.66) بنسبة موافقه بلغت (73%) عند انحراف معياري (0.873). كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد التدريب ان بُعد (معايير الجودة) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.60) بنسبة موافقه (72%) عند انحراف معياري (0.901) و بُعد (أساليب التقييم) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.60) بنسبة موافقه (72%) عند انحراف معياري (0.969) و بُعد (قياس وتقييم الأداء) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.53) بنسبة موافقه (71%) عند انحراف معياري (0.950) و بُعد (علاقة التدريب بالجودة) جاء الاتجاه العام موافق حيث نجد المتوسط الحسابي (3.92) بنسبة موافقه (78%) عند انحراف معياري (0.852).

4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام SPSS- V.28 وذلك على النحو التالي:

المتغير		تحديد الاحتياجات التدريبية	تصميم الاحتياجات التدريبية	معايير الجودة	أساليب التقييم
تحديد الاحتياجات التدريبية	Pearson Correlation	1	.646**	.547**	.623**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000
	N	176	176	176	176
تصميم الاحتياجات التدريبية	Pearson Correlation	.646**	1	.602**	.609**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000
	N	176	176	176	176
معايير الجودة	Pearson Correlation	.547**	.602**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000
	N	176	176	176	176
أساليب التقييم	Pearson Correlation	.623**	.609**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	176	176	176	176

جدول (8): الارتباط الخطي للمتغير المستقل والتابع

الارتباط الخطي بين التدريب (كمتغير مستقل) والجودة وابعادها (كمتغير تابع):
تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب (0.646) بين تطبيق التدريب كممتغير مستقل والجودة كممتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.01).
تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين تطبيق تحديد الاحتياجات التدريبية كممتغير مستقل وبين كل بعد من ابعاد الجودة (معايير الجودة – أساليب التقييم) عند معامل ارتباط 0.547 ، 0.623 على الترتيب كمتمغيرات تابعة عند مستوى دلالة أقل من (0.01).
يلاحظ مما سبق ان قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة مما يدل على قوة هذا الارتباط.

4.6 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وما يتبعه من فرضيات فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل اليها باستخدام كالم من الحزمة الإحصائية SPSS V.28، SEM-PLS على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والجودة.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فرضيات فرعية كما يلي:

- البرامج التدريبية الحالية غير كافية لتحسين الجودة بالمستوى المطلوب
- تحسين برامج التدريب والتطوير يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات
- هناك علاقة بين رضا الموظفين وجودة التدريب والتطوير
- تأثير التكنولوجيا على فعالية التدريب والتطوير

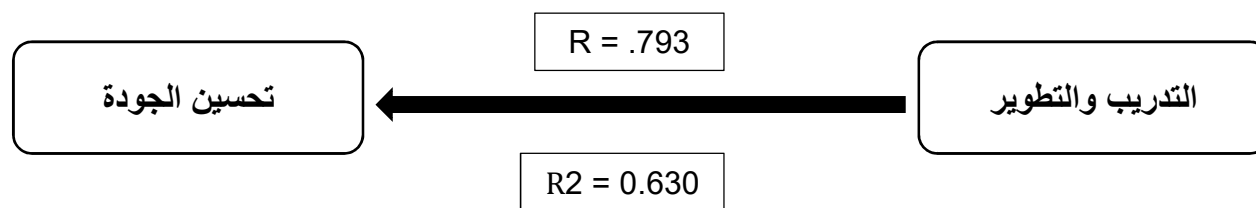
• نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه "توجد علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات في شركة ccc by stc"
ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis
بين تطبيق التدريب محل الدراسة كمتغير مستقل والجودة اجمالاً كمتغير تابع.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793a	0.630	0.627	0.533
a. Predictors: (Constant), المتغير_المستقل_التدريب				

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.008	1	84.008	295.761	<.001b
	Residual	49.423	174	0.284		
	Total	133.432	175			
a. Dependent Variable: المتغير_التابع_الجودة						
b. Predictors: (Constant), المتغير_المستقل_التدريب						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0.626	0.183		3.424	0.001	0.265	0.987
	المتغير_المستقل_التدريب	0.808	0.047	0.793	17.198	0.000	0.715	0.901
a. Dependent Variable: المتغير_التابع_الجودة								



الشكل (12): اختبار الفرضية الرئيسية

يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) وهو (sig. F) اقل من (0.01) مما يشير الى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة 0.01
 - وتشير قيمة معامل الارتباط ($R = .793$) الى وجود ارتباط موجب قوي بين التدريب والتطوير وتحسين الجودة (اجمالاً)
 - يشير (معامل التحديد المعدل R^2) الى ان (71%) من التباين الحاصل في ممارسات التدريب (اجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى تحسين الجودة.
 - تشير قيمة (ت) (T. Value) الى معنوية معامل الانحدار (β) حيث ان مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) اقل من (0.01).
- وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات (اجمالاً) كمتغير تابع.

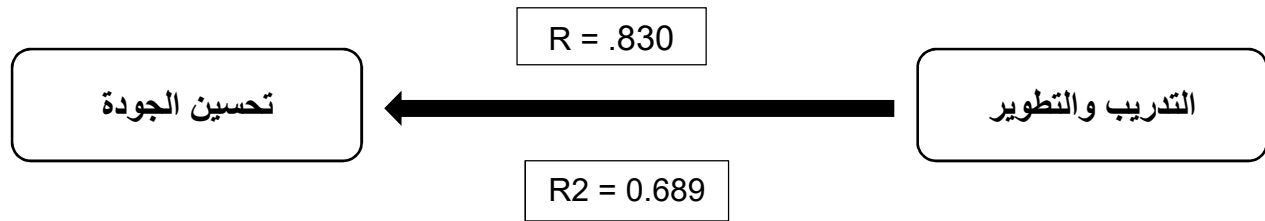
• نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه "توجد علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات في شركة ccc by stc" ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين تطبيق التدريب محل الدراسة كمتغير مستقل والجودة اجمالاً كمتغير تابع

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830a	0.689	0.679	0.494
a. Predictors: (Constant), تقييم البرامج_التدريبية، تنفيذ البرامج_التدريبية، تصميم الاحتياجات_التدريبية، تحديد الاحتياجات_التدريبية				

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91.877	5	18.375	75.173	<.001b
Residual	41.555	170	0.244		
Total	133.432	175			
a. Dependent Variable: a. المتغير_التابع_الجودة					
b. Predictors: (Constant), تقييم البرامج_التدريبية، تنفيذ البرامج_التدريبية، تصميم الاحتياجات_التدريبية، تحديد الاحتياجات_التدريبية					

Coefficientsa								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0.303	0.183		1.661	0.099	-0.057	0.664
	تحديد_الاحتياجات_التدريبية	0.075	0.067	0.080	1.133	0.259	-0.056	0.207
	تصميم_الاحتياجات_التدريبية	0.042	0.071	0.047	0.595	0.553	-0.099	0.184
	تنفيذ_البرامج_التدريبية	0.246	0.082	0.244	2.992	0.003	0.084	0.408
	تقييم_البرامج_التدريبية	0.316	0.076	0.332	4.154	0.000	0.166	0.466
	المتغير_المستقل_التدريب	0.210	0.141	0.206	1.487	0.139	-0.069	0.489
a. Dependent Variable: a. المتغير_التابع_الجودة								



الشكل (13): اختبار الفرضية الفرعية

- يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) وهو (sig. F) أقل من (0.01) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة 0.01
 - وتشير قيمة معامل الارتباط ($R = .830$) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين التدريب والتطوير وتحسين الجودة (إجمالاً)
 - يشير (معامل التحديد المعدل R^2) إلى أن (76%) من التباين الحاصل في ممارسات التدريب (إجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى تحسين الجودة.
 - تشير قيمة (ت) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار (β) حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.01).
- وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات (إجمالاً) كمتغير تابع. وقد تم تقسيم النتائج كما يلي:
- الفرضية الفرعية الأولى: "هناك علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات المقدمة في شركة ccc by stc". أظهرت النتائج ارتباطاً موجباً قوياً بين التدريب والتطوير وجودة الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.830$) مع قدرة تفسيرية بلغت ($R^2 = 0.689$) مما يشير إلى أن 68.9% من التباين في جودة الخدمات يمكن تفسيره من خلال التدريب والتطوير. كانت قيمة F تساوي 75.173 كانت ذات دلالة إحصائية عالية $p < 0.001$.
 - الفرضية الفرعية الثانية: "البرامج التدريبية الحالية غير كافية لتحسين الجودة بالمستوى المطلوب". النتائج أظهرت أن تصميم البرامج التدريبية يحتاج إلى تحسين، حيث لم يكن معامل الانحدار (Beta) كبيراً بما يكفي لتأكيد كفاءتها في الوضع الحالي ($\beta = 0.047$ ، $p = 0.553$) بينما كان تقييم البرامج التدريبية أكثر تأثيراً ($\beta = 0.332$ ، $p < 0.001$) مما يدعم الحاجة إلى إعادة تصميم البرامج.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: "تحسين برامج التدريب والتطوير يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات". التحليل أظهر أن تحسين تنفيذ البرامج التدريبية يؤدي إلى زيادة معنوية في جودة الخدمات، حيث كان معامل الانحدار القياسي $\beta = 0.244$ مع دلالة إحصائية $p = 0.003$ يشير هذا إلى الأثر الإيجابي الكبير لتحسين البرامج التدريبية على الجودة

- الفرضية الفرعية الرابعة: "هناك علاقة بين رضا الموظفين وجودة التدريب والتطوير." أظهرت التحليلات

وجود علاقة معنوية قوية بين رضا الموظفين وجودة التدريب، حيث بلغت معاملات الارتباط $R=0.623$

لأساليب التقييم و $R=0.609$ لتصميم الاحتياجات التدريبية عند مستوى دلالة أقل من 0.01

- الفرضية الفرعية الخامسة: "تأثير التكنولوجيا على فعالية التدريب والتطوير." كدت النتائج أهمية التكنولوجيا

كعامل محوري في تعزيز فعالية التدريب. أظهرت البرامج القائمة على التكنولوجيا ارتباطاً قوياً بمعايير

جودة التدريب ($R=0.773$) مما يعكس الحاجة إلى تبني تقنيات متقدمة لتعزيز الفائدة التدريبية.

الخلاصة: تظهر النتائج أن الاستثمار في تحسين برامج التدريب، مع التركيز على تصميمها وتقييمها واستخدام

التكنولوجيا، يمكن أن يحقق تحسينات ملحوظة في جودة الخدمات. يُنصح بتطوير استراتيجيات تدريبية تراعي هذه

الجوانب لتحقيق نتائج أفضل وتعزيز رضا العملاء والموظفين.

4.7 الخاتمة

من أجل التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الحالية فقد تم استخدام كلا من برنامجي SPSS V,28 & SEM-PLS

فقد قام الباحث بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة، كذلك قام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وفق لنتائج التحليل

الاحصائي لهذه الدراسة فقد تحقق الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، كذلك فقد تم اثبات

الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الفرعية.

5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 مقدمة

تواجه الشركات اليوم بيئة أعمال تنافسية ومتغيرة تستدعي تكييفًا مستمرًا مع متطلبات السوق واحتياجات العملاء. ضمن هذا السياق، تتزايد أهمية التدريب والتطوير كأداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المقدمة. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير برامج التدريب والتطوير على تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة في مراكز الاتصال التابعة لشركة ccc by stc بالمدينة المنورة.

تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين التدريب والتطوير، الأداء الوظيفي، وجودة الخدمة، مع تسليط الضوء على دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية البرامج التدريبية. من خلال اعتماد المنهج التحليلي واستنادًا إلى نتائج استبيانات وبيانات ميدانية تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تطوير آليات التدريب وتطبيقها بشكل فعال في قطاع الاتصالات.

5.2 المساهمة النظرية

تعزز هذه الدراسة الأدبيات العلمية من خلال توفير إطار مفاهيمي وتحليلي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة لا سيما في سياق بيئة العمل السعودية. بالإضافة العلمية: تعمقت الدراسة في تحليل دور برامج التدريب في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تقديم نموذج يوضح التأثير المباشر وغير المباشر لهذه البرامج. سد الفجوات: ساعدت في تغطية الفجوات المعرفية في الأبحاث السابقة حول تدريب موظفي مراكز الاتصال وجودة الخدمة في بيئة الأعمال المحلية. التوجه المستقبلي: توفر الدراسة أساسًا لبحوث مستقبلية حول تأثير التكنولوجيا والابتكار في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية وتحديد أثرها على رضا العملاء والأداء التنظيمي.

5.3 المساهمة العملية

تقدم الدراسة حلولاً واقعية وموجهة لتطوير برامج التدريب والتطوير بما يحقق أهداف الجودة في الشركات. تعزيز الأداء: أظهرت النتائج أن التدريب الموجه يمكن أن يحسن مهارات الموظفين بشكل ملموس مما يساهم في تحسين تجربة العملاء ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. التوصيات العملية: شملت توصيات محددة لتطوير المناهج التدريبية وتكييفها مع الاحتياجات الفعلية للموظفين باستخدام أدوات تحليل الأداء ومسح الاحتياجات. استخدام التكنولوجيا: أوصت الدراسة بزيادة الاعتماد على التكنولوجيا مثل التدريب الإلكتروني والمحاكاة لتحسين كفاءة التدريب. وتعد النتائج مفيدة للشركات في قطاع الاتصالات وغيرها من القطاعات لتطبيق برامج تدريب مبتكرة تعزز من رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

5.4 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.4.1 الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمات المقدمة

في مراكز الاتصال بشركة ccc by stc فقط مما يجعل نتائجها محصورة بقطاع معين داخل صناعة الاتصالات.

5.4.2 الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على عينة مكونة من 176 موظفًا من مختلف المستويات الوظيفية

في مراكز الاتصال، مما يحد من تعميم النتائج على جميع موظفي الشركة أو القطاعات الأخرى.

5.4.3 الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مراكز الاتصال التابعة لشركة ccc by stc في المدينة

المنورة، ولم تتطرق إلى مواقع أخرى قد تقدم خدمات مختلفة أو تواجه تحديات فريدة.

5.4.4 الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثالث لعام 2024، مما يعني أن النتائج

تعكس الوضع خلال هذه الفترة الزمنية وقد لا تأخذ بعين الاعتبار التطورات المستقبلية.

5.5 توصيات الدراسة:

- تحسين تصميم البرامج التدريبية: يجب أن تكون مخصصة وشاملة لتلبية وتغطية احتياجات الموظفين الحالية والمستقبلية بناءً على تحليلات دورية لاحتياجاتهم مع التركيز على تعزيز المهارات الفنية والشخصية.
- استخدام التكنولوجيا: تطبيق وتوظيف أدوات التعلم الإلكتروني والمحاكاة الافتراضية في برامج التدريب لتعزيز التفاعل والفعالية.
- التقييم المستمر وتطوير استراتيجيات تقييم الجودة: إجراء تقييمات منتظمة لفعالية البرامج التدريبية بناءً على أداء الموظفين وتبني آليات تقييم دورية لبرامج التدريب لتحديد نقاط القوة والضعف وضمان تحقيق الأهداف المرجوة. وابتكار مؤشرات أداء متخصصة لقياس جودة الخدمات وتأثير التدريب عليها.
- زيادة الاستثمارات في التدريب: تخصيص موارد أكبر لتطوير مهارات الموظفين وتحسين جودة الخدمة.
- تعزيز مشاركة الموظفين ودمج رضاهم كعملاء داخليين وشركاء في مسيرة التقدم: إشراك الموظفين في تصميم البرامج التدريبية لضمان توافقها مع توقعاتهم وتعزيز رضاهم الوظيفي.
- تعزيز الاستراتيجيات التفاعلية: مثل التدريب العملي وورش العمل لزيادة ارتباط الموظفين بالبرنامج التدريبي.
- التوسع في العينة البحثية: إجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أكبر وأكثر تنوعًا، بما في ذلك مواقع متعددة داخل الشركة وخارجها.

5.6 الخاتمة:

توصلت الدراسة إلى أن التدريب والتطوير يعلبان دورا محوريا ويشكلان أحد أهم العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال تعزيز أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة برامج التدريب ومستوى أداء الموظفين مما يبرز أهمية الاستثمار في تطوير استراتيجيات التدريب. وأوضحت الدراسة أن تحسين برامج التدريب بشكل مستمر باستخدام التكنولوجيا الحديثة وتقييمها دوريا يعد أساسا لرفع مستوى الكفاءة الإنتاجية والقدرة التنافسية للشركات. توصي الدراسة الشركات بضرورة التركيز على استراتيجيات تدريب مبتكرة ومتكاملة تعنى بتحليل الاحتياجات واستخدام التكنولوجيا والتقييم المستمر بما يضمن استدامة النجاح والتميز في بيئة تنافسية. وتشكل هذه الدراسة دعوة مفتوحة للجهات الأكاديمية والعملية لتوسيع نطاق البحث حول العلاقة بين التدريب والجودة، مع التركيز على متغيرات إضافية مثل الثقافة التنظيمية وتأثير القيادة في بيئة العمل.

قائمة المراجع

- النعيمي، خ. س. ر. &،.خلود سلطان راشد. (2021). إطار لبناء وتطبيق معايير جودة البرامج التدريبية القائمة علي التدريب الإلكتروني بوزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة القراءة والمعرفة. 21(235), 165-206. <https://doi.org/10.21608/mrk.2021.169773>
- الموقع الإلكتروني لشركة CCC – Customer Experience Solutions by ccc ccc by stc
- مرة، ف.، و الفار، ش. (2007). معايير جودة التدريب. جامعة القدس المفتوحة والمعهد الوطني للتدريب التربوي . Retrieved from <http://www.niet.ps/PDF/Publications/28.pdf>
- محمد عبدالإله الطيطي &، محمود أحمد أبو سمرة. (2012). مدى توافر معايير الجودة الشاملة في برامج التدريب في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. المجلة التربوية. 27(105), 27(105) , <https://doi.org/10.34120/joe.v27i105.2335>
- عاشور. (2021). أثر التدريب علي تنمية كفاءة المورد البشري دراسة حالة بجامعة غرداية (Doctoral dissertation, جامعة غرداية/كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير).
- سعيد، صاوي، & نسبية. (2023). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الفعالية التنظيمية. <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/14868>
- سعيدة، ميساوي، عمر &، موساوي. تأثير التدريب على ادارة المسار الوظيفي دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع تمنراست (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
- <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/34029>
- حسن عوض هديان الرشدي. (2013). معايير الجودة الشاملة في قطاع التدريب في ضوء المواصفات الدولية للجودة. مجلة بحوث التربية النوعية، 28(2013)، 160-127.
- الحربي، خ.، و حداد، م. ب. (2022). أثر ضعف إعداد الصف الثاني من القادة على الإبداع الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي شركة قنوات الاتصالات السعودية الإدارة الوسطى). مجلة الإدارة العربية، 42(2)، 148-129. <https://doi.org/10.21608/aja.2022.124688.1211>
- بكه. (2024). إعداد خطة تدريب الموظفين وخطة التدريب والتطوير: مفهومها وأمثلة عليها وأهميتها والمهارات اللازمة وأهم الطرق المتبعة في ذلك. Retrieved from <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D8%AE%D8%B7%D8%A9-%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A%D9%86>
- أحمد، م. ع.، و سلمان، ف. ح. ر. (2021). أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16(49)، 65-54. https://www.researchgate.net/publication/354586508_athr_altdryb_fy_thsyn_alada_alwzyfy_dras_t_tbyqyt_fy_dd_mn_klyat_jamt_tkryt
- Zain, M. (2019). Training Programs and Their Impact on Enhancing Quality in the Telecommunications Sector. Journal of Management Research.
- Yousef, R. (2016). The Influence of Training and Development on Quality Improvement in Service Organizations. Saudi Journal of Business and Management Studies.
- Whatfix. (2024). 63 Impressive Employee Training & Development Statistics (2024). Retrieved from [Whatfix](<https://whatfix.com>)

- Tharenou, P., Saks, A.M., & Moore, C. (2007). "A review and critique of research on training and organizational-level outcomes." *Human Resource Management Review*, 17(3), 251-273.
- Tannenbaum, S.I., Mathieu, J.E., Salas, E., & Cannon-Bowers, J.A. (1991). "Meeting trainees' expectations: The influence of training fulfillment on the development of commitment, self-efficacy, and motivation." *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 759-769.
- Tannenbaum, S. I. (2002). A strategic view of organizational training and learning. In *Creating, Implementing, and Managing Effective Training and Development: State-of-the-Art Lessons for Practice* (pp. 10-52). Jossey-Bass.
- Sultan, A. (2017). Analyzing the Impact of Training on Employee Productivity in Saudi Arabia. *Middle East Journal of Management*.
- Smyth, G., & Watson, A. (2018). Training for a transformed service. *Probation Journal*, 65, 61 - 76. <https://doi.org/10.1177/0264550517748361>.
- Silva, G., Tenório, M., & Terra, S. (2016). PROFESSIONAL QUALIFICATION AIMED AT IMPROVING THE CUSTOMER. *Journal of Engineering and Technology for Industrial Applications*, 2. <https://doi.org/10.5935/2447-0228.20160035>.
- shrook, Ismail, hamed., Muntaha, qssim, sadeq. (2022). The impact of training quality on developing human resources capabilities / an applied study at the National Center for Training and Human Development in the Ministry of Health, مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية, doi: 10.52113/6/2022-12-1/38-51
- Shen, J., & Tang, C. (2018). How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/J.EMJ.2018.02.002>.
- Rudyk, O., Maksymova, J., & Zaletska, I. (2023). THE IMPORTANCE OF DEVELOPING THE PROFESSIONAL COMPETENCES OF THE STAFF OF SERVICE SECTOR ENTERPRISES. *Market economy: modern management theory and practice*. [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2022.3\(52\).275826](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2022.3(52).275826).
- Qudah, N., Yang, Y., & Anjum, M. (2018). Transformational Training Programs and Quality Orientation of Employees: Does Employees' Loyalty Matter?. *Sustainability*, 10, 1-13. <https://doi.org/10.3390/SU10020465>.
- PulseHRM. (2024). Impact of Training and Development on Employee Performance. Retrieved from [PulseHRM](<https://pulsehrm.com>)
- Pomirleanu, N., Mariadoss, B., & Chennamaneni, P. (2016). Managing service quality in high customer contact B2B services across domestic and international markets. *Industrial Marketing Management*, 55, 131-143. <https://doi.org/10.1016/J.INDMARMAN.2015.09.002>.
- Peltier, J.W., Dahl, A.J., & Swan, E.L. (2003). "The role of relational factors in customer satisfaction with graduate education." *Journal of Marketing for Higher Education*, 13(1/2), 1-30.

- Peltier, J. W., Dahl, A. J., & Swan, E. L. (2003). Student satisfaction with graduate marketing programs: A study of the perceived short-and long-term value of a master's degree. *Journal of Marketing for Higher Education*, 13(1/2), 1-24.
- Pebrida, Saputri., Devia, Lorensa., Asriani, Asriani., Salda, Zainurossalamia, Za. (2020). The influence of training and development to employee performance. doi: 10.29040/IJEBAR.V4I01.928
- 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.
- Neha, Pandey. (2024). The impact of organizational training and development on the organizational performance. *Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management*, doi: 10.55041/ijrsrem32905
- Nassif, M. (2021). The Effectiveness of Training Programs in Improving Quality in the Saudi Industrial Sector. *Journal of Quality and Reliability Management*.
- Licombe, L. C. (2018). Examining the Impact of Training and Development on Employees Performance in Public Sector: A Case of Tanzania Telecommunication Company Limited (TTCL) (Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania).
- Juran, J.M. (1988). "Juran on Planning for Quality." Free Press.
- Jones, L. (2021). The Impact of Software Updates on Service Quality in Contact Centers. *Journal of Customer Service Management*, 30(3), 215-227.
- ISO. (2021). *Quality Management Principles*. International Organization for Standardization.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E., & Schlesinger, L.A. (1994). "The Service Profit Chain." *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
- Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications." *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Garavan, T. (1997). Interpersonal skills training for quality service interactions. *Industrial and Commercial Training*, 29, 70-77. <https://doi.org/10.1108/00197859710165056>.
- Federal Quality Institute. (2020). *Total Quality Management*.
- Eisingerich, A., & Bell, S. (2008). Perceived Service Quality and Customer Trust. *Journal of Service Research*, 10, 256 - 268. <https://doi.org/10.1177/1094670507310769>.
- Deming, W.E. (1986). "Out of the Crisis." MIT Press.
- Damali, U., Miller, J., Fredendall, L., Moore, D., & Dye, C. (2016). Co-creating value using customer training and education in a healthcare service design. *Journal of Operations Management*, 47, 80-97. <https://doi.org/10.1016/J.JOM.2016.10.001>.

- Crosby, P.B. (1979). "Quality is Free: The Art of Making Quality Certain." McGraw-Hill.
- Chunmei, Wang. (2022). The impact of training and development on employee performance : a case study of Capitec bank in Durban. doi: 10.51415/10321/4300
- Chirag, Mulani. (2024). The study on Impact of training and development programme on employee performance and productivity. Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management, doi: 10.55041/ijsrem31791
- Benhabib, A. (2018). The Role of Employee Training in Enhancing Organizational Performance. Arabian Journal of Business and Management Review.
- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. Journal of Applied Psychology, 88(2), 234-245.
- Arroyo-López, P., Cárcamo-Solís, M., Álvarez-Castañón, L., & Guzmán-López, A. (2017). Impact of training on improving service quality in small provincial restaurants. Journal of Foodservice Business Research, 20, 1 - 14. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1192881>.
- Al-Mutairi, S. (2020). Training and Quality Improvement in Saudi Telecommunication Companies. International Journal of Human Resource Studies.
- Abdullah, A. (2019). The Impact of Training and Development on Employee Performance: A Case Study of Banking Sector in Saudi Arabia. Journal of Business and Management.
- .(2022) Employee perceptions of the impact of training and development on product quality. doi: 10.51415/10321/539

فصل الملاحق

ملحق (1) الاستبيان

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة

نؤمن بأن تطوير الكفاءات هو أساس تقدمنا. يسعدنا دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى تقييم مدى فعالية برامج التدريب والتطوير في رفع مستوى أدائنا وتحقيق جودة أعلى. آراؤكم الثمينة ستساعدنا على فهم احتياجاتكم بشكل أفضل وتصميم برامج تدريبية أكثر ملاءمة. مشاركتكم الفعالة هي خطوة مهمة نحو مستقبل أفضل.

حيث ستكون مساهماتكم قيمة جدًا في تعزيز نتائج البحث وتقديم توصيات تسهم في تطوير برامج التدريب مستقبلاً. نؤكد أن جميع إجاباتكم ستعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم تعاونكم ووقتكم الثمين.

<https://forms.gle/o2QMm8z7rxFZNwbs8>

المحور الأول: معلومات عامه

- 1- الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2- العمر: 25 سنة او اقل ☐ 30-26 ☐ 35-31 ☐ 40-36 ☐ 41 سنة او أكثر ☐
- 3- المستوى التعليمي: تقني ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ شهادات عليا (ماجستير- دكتوراه) ☐
- 4- الوظيفة: مدير ☐ مساعد مدير ☐ رئيس قسم ☐ مشرف ☐ موظف اداري ☐ ممثل تجارب عملاء – منفذ خدمة – مندوب ☐
- 5- سنوات الخبرة: من سنة الى 5 سنوات ☐ من 5 سنوات الى 10 ☐ من 11 سنوات الى 15 ☐ أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: متغيرات الدراسة

الجزء الأول: التدريب

- نوع وطبيعة التدريب الذي قمت به مؤخراً

توجيه موظف جديد	
تحسين وتجديد المعارف	
بغرض النقل أو الترقية	
نوع آخر	

الرقم	محاور الاستبيان	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده
البعد الأول: تحديد الاحتياجات التدريبية						
1	يتم توفير برامج تدريبية بناء على طلبك و تصورك لاحتياجاتك التدريبية					
2	يتم اختيارك للقيام بالتدريب من طرف الرئيس المباشر					
3	تقوم المؤسسة بدراسة احتياجات التدريب للموظف اعتمادا على نتائج الأداء					
البعد الثاني: تصميم الاحتياجات التدريبية						
4	الخدمات الإدارية المصاحبة مستواها جيد (من ناحية الإضاءة، التهوية و الاتساع)					
5	توافر الحوافز المادية والميزانية المناسبة للقيام بالتدريب					
6	يتناسب التدريب مع مؤهلاتك ومستواك العلمي					
البعد الثالث: تنفيذ البرامج التدريبية						
7	ملزمة الأساليب التدريبية مع موضوعات البرامج التدريبية					
8	يملك المدربون القدرة على شرح محتوى برامج التدريب والهدف منها					
9	أهداف البرامج التدريبية تنثري المعارف المهنية التي تحتاجها في عملك					
البعد الرابع: تقييم البرامج التدريبية						
10	يستخدم أسلوب تقييم فعالية الدورة التدريبية بعد انتهاء التدريب					
11	يتم دراسة وتقييم فاعلية البرامج التدريبية بصورة دورية					
12	تهدف الدورات التدريبية التي تقوم بها الشركة الى تنمية الموظفين و تطويرهم					

• الجزء الثاني: الجودة

الرقم	محاور الاستبيان	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده
البعد الأول: معايير الجودة						
1	معايير الجودة في الشركة مطابقة بشكل فعال					
2	الجودة الحالية للخدمات في الشركة مرضية					
3	تساهم جودة الخدمات في تحقيق رضا العملاء					
البعد الثاني: أساليب التقييم						
4	تنوع معايير وأساليب التقييم وتكاملها					
5	تنوع أدوات حصر الاحتياجات التدريبية					
6	هناك دعم كافٍ من الإدارة لتحقيق معايير الجودة المطلوبة					
البعد الثالث: قياس وتقييم الأداء						
7	تحديد العائد المتوقع من التدريب على الأداء					
8	تعتبر مؤشرات الجودة الحالية كافية لتقييم الأداء					
9	تقديم تغذية راجعه عن تقييم الأداء					
البعد الرابع: علاقة التدريب بالجودة						
10	التدريب الحالي يساهم في تحسين الجودة					
11	تحسين الجودة يتطلب تحسين التدريب					
12	يعتبر التقييم جزء أساسي من البرنامج التدريبي					

غير موافق بشده = 1 غير موافق = 2 محايد = 3 موافق = 4 موافق بشده = 5

ملحق (2) مخرجات التحليل الاحصائي لبرنامج SPSS 28

Frequencies

		Statistics				
		الجنس	العمر	التعليمي المستوى	الوظيفة	الخبرة سنوات
N	Valid	176	176	176	176	176
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Error of Mean		.026	.111	.065	.132	.100
Std. Deviation		.350	1.479	.862	1.747	1.333
Variance		.123	2.188	.742	3.051	1.776

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	151	85.8	85.8	85.8
	انثى	25	14.2	14.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل او سنه 25	26	14.8	14.8	14.8
	26 - 30	46	26.1	26.1	40.9
	31 - 35	31	17.6	17.6	58.5
	36 - 40	18	10.2	10.2	68.8
	اكثر او سنه 40	55	31.3	31.3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		التعليمي_المستوى			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقني	1	.6	.6	.6
	ثانوي	28	15.9	15.9	16.5
	دبلوم	37	21.0	21.0	37.5
	بكالوريوس	98	55.7	55.7	93.2
	(دكتوراه -ماجستير) عليا شهادات	12	6.8	6.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

الوظيفة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	22	12.5	12.5	12.5
	مدير مساعد	7	4.0	4.0	16.5
	قسم رئيس	9	5.1	5.1	21.6
	مشرف	26	14.8	14.8	36.4
	اداري موظف	28	15.9	15.9	52.3
	مندوب - خدمة منفذ - عملاء تجارب ممثل	84	47.7	47.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

الخبرة_سنوات		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 الى سنة من	89	50.6	50.6	50.6
	10 الى سنوات 6 من	22	12.5	12.5	63.1
	15 الى سنوات 11 من	11	6.3	6.3	69.3
	سنة 15 من أكثر	54	30.7	30.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	176	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		
Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.894	.895	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
التدريبية_الاحتياجات_تحديد	3.77	.929	176
التدريبية_الاحتياجات_تصميم	3.54	.967	176
التدريبية_البرامج_تنفيذ	3.90	.866	176

التدريبية البرامج تقييم	3.79	.917	176
-------------------------	------	------	-----

Inter-Item Correlation Matrix

	التدريبية الاحتياجات تحديد	التدريبية الاحتياجات تصميم	التدريبية البرامج تنفيذ	التدريبية البرامج تقييم
التدريبية الاحتياجات تحديد	1.000	.646	.662	.655
التدريبية الاحتياجات تصميم	.646	1.000	.663	.695
التدريبية البرامج تنفيذ	.662	.663	1.000	.758
التدريبية البرامج تقييم	.655	.695	.758	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
التدريبية الاحتياجات تحديد	11.23	6.077	.730	.533	.876
التدريبية الاحتياجات تصميم	11.47	5.839	.750	.565	.870
التدريبية البرامج تنفيذ	11.10	6.149	.787	.637	.856
التدريبية البرامج تقييم	11.22	5.885	.799	.655	.850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.01	10.280	3.206	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	176	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.907	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الجودة معايير	3.60	.901	176
التقييم أساليب	3.60	.969	176

الأداء وتقييم قياس	3.53	.950	176
بالجودة التدريب علاقة	3.92	.852	176

Inter-Item Correlation Matrix

	الجودة معايير	التقييم أساليب	الأداء وتقييم قياس	بالجودة التدريب علاقة
الجودة معايير	1.000	.773	.761	.636
التقييم أساليب	.773	1.000	.770	.675
الأداء وتقييم قياس	.761	.770	1.000	.639
بالجودة التدريب علاقة	.636	.675	.639	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الجودة معايير	11.05	6.129	.813	.674	.872
التقييم أساليب	11.05	5.752	.835	.702	.864
الأداء وتقييم قياس	11.13	5.916	.812	.671	.872
بالجودة التدريب علاقة	10.73	6.723	.707	.503	.908

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.65	10.571	3.251	4

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
A1	3.72	1.079	176
A2	3.91	.952	176
A3	3.73	1.127	176
B1	3.70	.977	176
B2	3.28	1.273	176
B3	3.63	1.093	176
C1	3.76	.981	176
C2	3.92	.977	176
C3	3.97	.891	176
D1	3.84	.998	176
D2	3.62	1.052	176
D3	3.93	.980	176

Correlation Matrix^a

		A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3
Correlation	A1	1.000	.531	.590	.433	.525	.577	.609	.515	.562	.551	.473	.499
	A2	.531	1.000	.590	.382	.328	.434	.441	.472	.610	.532	.473	.520
	A3	.590	.590	1.000	.264	.519	.586	.519	.526	.590	.596	.560	.629
	B1	.433	.382	.264	1.000	.542	.466	.578	.460	.548	.512	.461	.532
	B2	.525	.328	.519	.542	1.000	.680	.582	.418	.435	.523	.504	.557
	B3	.577	.434	.586	.466	.680	1.000	.681	.635	.623	.613	.596	.646
	C1	.609	.441	.519	.578	.582	.681	1.000	.725	.698	.653	.640	.635
	C2	.515	.472	.526	.460	.418	.635	.725	1.000	.746	.649	.605	.621
	C3	.562	.610	.590	.548	.435	.623	.698	.746	1.000	.695	.641	.750
	D1	.551	.532	.596	.512	.523	.613	.653	.649	.695	1.000	.719	.718
	D2	.473	.473	.560	.461	.504	.596	.640	.605	.641	.719	1.000	.666
	D3	.499	.520	.629	.532	.557	.646	.635	.621	.750	.718	.666	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	A2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	A3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	C1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	C2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	C3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	D1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	D2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	D3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = .000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.928
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1495.444
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.538
A2	1.000	.450

A3	1.000	.560
B1	1.000	.430
B2	1.000	.496
B3	1.000	.661
C1	1.000	.703
C2	1.000	.639
C3	1.000	.731
D1	1.000	.704
D2	1.000	.629
D3	1.000	.707

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.247	60.396	60.396	7.247	60.396	60.396
2	.892	7.432	67.827			
3	.759	6.326	74.153			
4	.642	5.347	79.501			
5	.552	4.601	84.102			
6	.406	3.387	87.489			
7	.338	2.815	90.304			
8	.281	2.345	92.649			
9	.264	2.204	94.853			
10	.230	1.916	96.769			
11	.209	1.743	98.512			
12	.179	1.488	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

Component	
1	
A1	.733
A2	.671
A3	.748
B1	.656
B2	.705

B3	.813
C1	.839
C2	.799
C3	.855
D1	.839
D2	.793
D3	.841

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
BA1	3.53	1.031	176
BA2	3.43	1.109	176
BA3	3.89	.983	176
BB1	3.65	.998	176
BB2	3.63	.977	176
BB3	3.49	1.131	176
BC1	3.56	1.068	176
BC2	3.43	1.056	176
BC3	3.61	1.031	176
BD1	3.66	1.078	176
BD2	4.01	.965	176
BD3	4.01	.938	176

Correlation Matrix^a

		BA1	BA2	BA3	BB1	BB2	BB3	BC1	BC2	BC3	BD1	BD2	BD3
Correlation	BA1	1.000	.727	.553	.677	.694	.716	.692	.676	.734	.634	.330	.514
	BA2	.727	1.000	.551	.596	.626	.610	.566	.584	.642	.613	.366	.490
	BA3	.553	.551	1.000	.620	.631	.501	.559	.513	.596	.619	.579	.634
	BB1	.677	.596	.620	1.000	.851	.682	.743	.574	.676	.692	.471	.584
	BB2	.694	.626	.631	.851	1.000	.730	.686	.588	.684	.663	.487	.578
	BB3	.716	.610	.501	.682	.730	1.000	.693	.657	.706	.676	.374	.479
	BC1	.692	.566	.559	.743	.686	.693	1.000	.667	.771	.670	.452	.547
	BC2	.676	.584	.513	.574	.588	.657	.667	1.000	.676	.555	.362	.531
	BC3	.734	.642	.596	.676	.684	.706	.771	.676	1.000	.689	.416	.554

	BD1	.634	.613	.619	.692	.663	.676	.670	.555	.689	1.000	.474	.597
	BD2	.330	.366	.579	.471	.487	.374	.452	.362	.416	.474	1.000	.619
	BD3	.514	.490	.634	.584	.578	.479	.547	.531	.554	.597	.619	1.000
Sig. (1-tailed)	BA1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	BA2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BA3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BC1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	BC2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	BC3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	BD1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	BD2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	BD3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = 5.18E-005

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.940
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1679.113
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
BA1	1.000	.789
BA2	1.000	.628
BA3	1.000	.703
BB1	1.000	.738
BB2	1.000	.747
BB3	1.000	.748
BC1	1.000	.730
BC2	1.000	.638
BC3	1.000	.762
BD1	1.000	.683
BD2	1.000	.808
BD3	1.000	.732

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.673	63.941	63.941	7.673	63.941	63.941
2	1.034	8.618	72.559	1.034	8.618	72.559
3	.545	4.540	77.099			
4	.502	4.185	81.283			
5	.387	3.228	84.511			
6	.379	3.156	87.667			
7	.356	2.966	90.633			
8	.319	2.656	93.288			
9	.261	2.171	95.459			
10	.219	1.822	97.281			
11	.201	1.672	98.953			
12	.126	1.047	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
BA1	.838	-.296
BA2	.772	-.177
BA3	.762	.350
BB1	.859	-.009
BB2	.864	-.020
BB3	.825	-.261
BC1	.846	-.118
BC2	.773	-.199
BC3	.857	-.165
BD1	.826	.036
BD2	.599	.670
BD3	.735	.439

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

a. 2 components extracted.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	176	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		
Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.937	.939	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.72	1.079	176
A2	3.91	.952	176
A3	3.73	1.127	176
B1	3.70	.977	176
B2	3.28	1.273	176
B3	3.63	1.093	176
C1	3.76	.981	176
C2	3.92	.977	176
C3	3.97	.891	176
D1	3.84	.998	176
D2	3.62	1.052	176
D3	3.93	.980	176

Inter-Item Correlation Matrix

	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3
A1	1.000	.531	.590	.433	.525	.577	.609	.515	.562	.551	.473	.499
A2	.531	1.000	.590	.382	.328	.434	.441	.472	.610	.532	.473	.520
A3	.590	.590	1.000	.264	.519	.586	.519	.526	.590	.596	.560	.629

B1	.433	.382	.264	1.000	.542	.466	.578	.460	.548	.512	.461	.532
B2	.525	.328	.519	.542	1.000	.680	.582	.418	.435	.523	.504	.557
B3	.577	.434	.586	.466	.680	1.000	.681	.635	.623	.613	.596	.646
C1	.609	.441	.519	.578	.582	.681	1.000	.725	.698	.653	.640	.635
C2	.515	.472	.526	.460	.418	.635	.725	1.000	.746	.649	.605	.621
C3	.562	.610	.590	.548	.435	.623	.698	.746	1.000	.695	.641	.750
D1	.551	.532	.596	.512	.523	.613	.653	.649	.695	1.000	.719	.718
D2	.473	.473	.560	.461	.504	.596	.640	.605	.641	.719	1.000	.666
D3	.499	.520	.629	.532	.557	.646	.635	.621	.750	.718	.666	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	41.28	77.391	.686	.532	.933
A2	41.09	80.238	.611	.494	.936
A3	41.26	76.537	.698	.619	.933
B1	41.30	80.164	.598	.512	.936
B2	41.71	75.430	.656	.606	.936
B3	41.37	75.651	.774	.658	.930
C1	41.24	76.891	.797	.698	.929
C2	41.07	77.840	.742	.665	.931
C3	41.02	78.057	.808	.751	.930
D1	41.16	76.683	.795	.672	.929
D2	41.38	76.807	.741	.604	.931
D3	41.07	76.910	.797	.697	.929

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.99	91.571	9.569	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	176	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.948	.948	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BA1	3.53	1.031	176
BA2	3.43	1.109	176
BA3	3.89	.983	176
BB1	3.65	.998	176
BB2	3.63	.977	176
BB3	3.49	1.131	176
BC1	3.56	1.068	176
BC2	3.43	1.056	176
BC3	3.61	1.031	176
BD1	3.66	1.078	176
BD2	4.01	.965	176
BD3	4.01	.938	176

Inter-Item Correlation Matrix

	BA1	BA2	BA3	BB1	BB2	BB3	BC1	BC2	BC3	BD1	BD2	BD3
BA1	1.000	.727	.553	.677	.694	.716	.692	.676	.734	.634	.330	.514
BA2	.727	1.000	.551	.596	.626	.610	.566	.584	.642	.613	.366	.490
BA3	.553	.551	1.000	.620	.631	.501	.559	.513	.596	.619	.579	.634
BB1	.677	.596	.620	1.000	.851	.682	.743	.574	.676	.692	.471	.584

BB2	.694	.626	.631	.851	1.000	.730	.686	.588	.684	.663	.487	.578
BB3	.716	.610	.501	.682	.730	1.000	.693	.657	.706	.676	.374	.479
BC1	.692	.566	.559	.743	.686	.693	1.000	.667	.771	.670	.452	.547
BC2	.676	.584	.513	.574	.588	.657	.667	1.000	.676	.555	.362	.531
BC3	.734	.642	.596	.676	.684	.706	.771	.676	1.000	.689	.416	.554
BD1	.634	.613	.619	.692	.663	.676	.670	.555	.689	1.000	.474	.597
BD2	.330	.366	.579	.471	.487	.374	.452	.362	.416	.474	1.000	.619
BD3	.514	.490	.634	.584	.578	.479	.547	.531	.554	.597	.619	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BA1	40.37	81.411	.799	.718	.942
BA2	40.47	81.588	.725	.593	.944
BA3	40.01	83.480	.717	.583	.944
BB1	40.25	81.537	.821	.784	.941
BB2	40.27	81.740	.828	.786	.941
BB3	40.40	80.208	.782	.686	.942
BC1	40.34	80.695	.808	.719	.941
BC2	40.47	82.285	.727	.589	.944
BC3	40.29	81.018	.822	.718	.941
BD1	40.23	80.923	.786	.643	.942
BD2	39.89	86.611	.545	.469	.950
BD3	39.89	84.547	.690	.572	.945

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.90	97.327	9.865	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	176	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on	
	Standardized Items	N of Items
.894	.895	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
التدريبية الاحتياجات تحديد	3.77	.929	176
التدريبية الاحتياجات تصميم	3.54	.967	176
التدريبية البرامج تنفيذ	3.90	.866	176
التدريبية البرامج تقييم	3.79	.917	176

Inter-Item Correlation Matrix

	التدريبية الاحتياجات تحديد	التدريبية الاحتياجات تصميم	التدريبية البرامج تنفيذ	التدريبية البرامج تقييم
التدريبية الاحتياجات تحديد	1.000	.646	.662	.655
التدريبية الاحتياجات تصميم	.646	1.000	.663	.695
التدريبية البرامج تنفيذ	.662	.663	1.000	.758
التدريبية البرامج تقييم	.655	.695	.758	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Squared Multiple	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Item Deleted
التدريبية الاحتياجات تحديد	11.23	6.077	.730	.533	.876
التدريبية الاحتياجات تصميم	11.47	5.839	.750	.565	.870
التدريبية البرامج تنفيذ	11.10	6.149	.787	.637	.856
التدريبية البرامج تقييم	11.22	5.885	.799	.655	.850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.01	10.280	3.206	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	176	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		
Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.907	.907	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الجودة معايير	3.60	.901	176
التقييم أساليب	3.60	.969	176
الأداء وتقييم قياس	3.53	.950	176
بالجودة التدريب علاقة	3.92	.852	176

Inter-Item Correlation Matrix

	الجودة معايير	التقييم أساليب	الأداء وتقييم قياس	بالجودة التدريب علاقة
الجودة معايير	1.000	.773	.761	.636
التقييم أساليب	.773	1.000	.770	.675
الأداء وتقييم قياس	.761	.770	1.000	.639
بالجودة التدريب علاقة	.636	.675	.639	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الجودة معايير	11.05	6.129	.813	.674	.872
التقييم أساليب	11.05	5.752	.835	.702	.864
الأداء وتقييم قياس	11.13	5.916	.812	.671	.872
بالجودة التدريب علاقة	10.73	6.723	.707	.503	.908

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.65	10.571	3.251	4

Correlations

الناب_ المتغير	المس_ المتغير	التدرج_ علاقة	وتقي_ قياس	ا_ أساليب	ا_ معايير	البرامج_ تقييم	البرامج_ تنفيذ	الاح_ تصميم	الاحت_ تحديد	
الجودة ع	التدريب نقل	بالجودة يب	الأداء م	لتقييم	لجودة	التدريبية	التدريبية	التدرج_ تباينات	التدرج_ اجات	بيبة
.653**	.795**	.497**	.597**	.623**	.547**	.655**	.662**	.646**	1	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.664**	.837**	.566**	.596**	.609**	.602**	.695**	.663**	.646**	1	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.754**	.843**	.718**	.625**	.669**	.609**	.758**	.663**	.662**	1	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.775**	.839**	.695**	.699**	.761**	.652**	1	.758**	.695**	.655**	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.839**	.663**	.636**	.761**	.773**	1	.652**	.609**	.602**	.547**	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.889**	.734**	.675**	.770**	1	.773**	.761**	.669**	.609**	.623**	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.872**	.688**	.639**	1	.770**	.761**	.699**	.625**	.596**	.597**	Pearson
										Correlation
<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.789**	.713**	1	.639**	.675**	.636**	.695**	.718**	.566**	.497**	Pearson
										Correlation
<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)
176	176	176	176	176	176	176	176	176	176	N
.793**	1	.713**	.688**	.734**	.663**	.839**	.843**	.837**	.795**	Pearson
										Correlation
<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig. (2-tailed)

N		176	176	176	176	176	176	176	176	176	176
الجو_التابع_المتغير ة	Pearson	.653**	.664**	.754**	.775**	.839**	.889**	.872**	.789**	.793**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
N		176	176	176	176	176	176	176	176	176	176

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Descriptives

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
التدريبية_الاحتياجات_تحديد	176	4	1	5	3.77	.070	.929	.862
التدريبية_الاحتياجات_تصميم	176	4	1	5	3.54	.073	.967	.936
التدريبية_البرامج_تنفيذ	176	4	1	5	3.90	.065	.866	.751
التدريبية_البرامج_تقييم	176	4	1	5	3.79	.069	.917	.841
التدريب_المستقل_المتغير	176	4	1	5	3.80	.065	.857	.735
Valid N (listwise)	176							

Factor Analysis

Descriptive Statistics				
	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
A1	3.72	1.079	176	0
A2	3.91	.952	176	0
A3	3.73	1.127	176	0
B1	3.70	.977	176	0
B2	3.28	1.273	176	0
B3	3.63	1.093	176	0
C1	3.76	.981	176	0
C2	3.92	.977	176	0
C3	3.97	.891	176	0
D1	3.84	.998	176	0
D2	3.62	1.052	176	0
D3	3.93	.980	176	0

Correlation Matrix ^a													
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3	
Correlation	A1	1.000	.531	.590	.433	.525	.577	.609	.515	.562	.551	.473	.499

	A2	.531	1.000	.590	.382	.328	.434	.441	.472	.610	.532	.473	.520
	A3	.590	.590	1.000	.264	.519	.586	.519	.526	.590	.596	.560	.629
	B1	.433	.382	.264	1.000	.542	.466	.578	.460	.548	.512	.461	.532
	B2	.525	.328	.519	.542	1.000	.680	.582	.418	.435	.523	.504	.557
	B3	.577	.434	.586	.466	.680	1.000	.681	.635	.623	.613	.596	.646
	C1	.609	.441	.519	.578	.582	.681	1.000	.725	.698	.653	.640	.635
	C2	.515	.472	.526	.460	.418	.635	.725	1.000	.746	.649	.605	.621
	C3	.562	.610	.590	.548	.435	.623	.698	.746	1.000	.695	.641	.750
	D1	.551	.532	.596	.512	.523	.613	.653	.649	.695	1.000	.719	.718
	D2	.473	.473	.560	.461	.504	.596	.640	.605	.641	.719	1.000	.666
	D3	.499	.520	.629	.532	.557	.646	.635	.621	.750	.718	.666	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	A2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	A3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	C1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	C2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	C3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	D1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	D2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	D3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = .000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.928
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1495.444
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.538
A2	1.000	.450

A3	1.000	.560
B1	1.000	.430
B2	1.000	.496
B3	1.000	.661
C1	1.000	.703
C2	1.000	.639
C3	1.000	.731
D1	1.000	.704
D2	1.000	.629
D3	1.000	.707

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.247	60.396	60.396	7.247	60.396	60.396
2	.892	7.432	67.827			
3	.759	6.326	74.153			
4	.642	5.347	79.501			
5	.552	4.601	84.102			
6	.406	3.387	87.489			
7	.338	2.815	90.304			
8	.281	2.345	92.649			
9	.264	2.204	94.853			
10	.230	1.916	96.769			
11	.209	1.743	98.512			
12	.179	1.488	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

Component	
	1
C3	.855
D3	.841
D1	.839
C1	.839
B3	.813

C2	.799
D2	.793
A3	.748
A1	.733
B2	.705
A2	.671
B1	.656

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

a. Only one component was extracted.

The solution cannot be rotated.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
A1	3.72	1.079	176	0
A2	3.91	.952	176	0
A3	3.73	1.127	176	0
B1	3.70	.977	176	0
B2	3.28	1.273	176	0
B3	3.63	1.093	176	0
C1	3.76	.981	176	0
C2	3.92	.977	176	0
C3	3.97	.891	176	0
D1	3.84	.998	176	0
D2	3.62	1.052	176	0
D3	3.93	.980	176	0

Correlation Matrix^a

Correlation matrix													
		A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3
Correlation	A1	1.000	.531	.590	.433	.525	.577	.609	.515	.562	.551	.473	.499
	A2	.531	1.000	.590	.382	.328	.434	.441	.472	.610	.532	.473	.520
	A3	.590	.590	1.000	.264	.519	.586	.519	.526	.590	.596	.560	.629
	B1	.433	.382	.264	1.000	.542	.466	.578	.460	.548	.512	.461	.532

	B2	.525	.328	.519	.542	1.000	.680	.582	.418	.435	.523	.504	.557
	B3	.577	.434	.586	.466	.680	1.000	.681	.635	.623	.613	.596	.646
	C1	.609	.441	.519	.578	.582	.681	1.000	.725	.698	.653	.640	.635
	C2	.515	.472	.526	.460	.418	.635	.725	1.000	.746	.649	.605	.621
	C3	.562	.610	.590	.548	.435	.623	.698	.746	1.000	.695	.641	.750
	D1	.551	.532	.596	.512	.523	.613	.653	.649	.695	1.000	.719	.718
	D2	.473	.473	.560	.461	.504	.596	.640	.605	.641	.719	1.000	.666
	D3	.499	.520	.629	.532	.557	.646	.635	.621	.750	.718	.666	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	A2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	A3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	C1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	C2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	C3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	D1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	D2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	D3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = .000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.928
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1495.444
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.665
A2	1.000	.688
A3	1.000	.823
B1	1.000	.704
B2	1.000	.876
B3	1.000	.736

C1	1.000	.751
C2	1.000	.726
C3	1.000	.830
D1	1.000	.727
D2	1.000	.653
D3	1.000	.719

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.247	60.396	60.396	7.247	60.396	60.396	3.905	32.541	32.541
2	.892	7.432	67.827	.892	7.432	67.827	2.663	22.188	54.729
3	.759	6.326	74.153	.759	6.326	74.153	2.331	19.424	74.153
4	.642	5.347	79.501						
5	.552	4.601	84.102						
6	.406	3.387	87.489						
7	.338	2.815	90.304						
8	.281	2.345	92.649						
9	.264	2.204	94.853						
10	.230	1.916	96.769						
11	.209	1.743	98.512						
12	.179	1.488	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
C3	.855		
D3	.841		
D1	.839		
C1	.839		
B3	.813		
C2	.799		
D2	.793		
A3	.748		
A1	.733		
B2	.705	.423	.448

A2	.671	-.487-	
B1	.656	.481	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
C3	.769	.463	
C2	.753		
C1	.684		.465
B1	.678		.485
D1	.672	.440	
D3	.657	.427	
D2	.656		
A3		.810	
A2		.741	
A1		.577	.517
B2			.880
B3	.442		.632

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 14 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.696	.530	.484
2	.160	-.772-	.615
3	-.700-	.351	.622

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
الجودة_معايير	176	4	1	5	3.60	.068	.901	.812
التقييم_أساليب	176	4	1	5	3.60	.073	.969	.938
الأداء_وتقييم_قياس	176	4	1	5	3.53	.072	.950	.902

بالجودة_التدريب_علاقة	176	4	1	5	3.92	.064	.852	.725
الجودة_التابع_المتغير	176	4	1	5	3.69	.066	.873	.762
Valid N (listwise)	176							

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
A1	3.72	1.079	176	0
A2	3.91	.952	176	0
A3	3.73	1.127	176	0
B1	3.70	.977	176	0
B2	3.28	1.273	176	0
B3	3.63	1.093	176	0
C1	3.76	.981	176	0
C2	3.92	.977	176	0
C3	3.97	.891	176	0
D1	3.84	.998	176	0
D2	3.62	1.052	176	0
D3	3.93	.980	176	0

Correlation Matrix^a

		A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3
Correlation	A1	1.000	.531	.590	.433	.525	.577	.609	.515	.562	.551	.473	.499
	A2	.531	1.000	.590	.382	.328	.434	.441	.472	.610	.532	.473	.520
	A3	.590	.590	1.000	.264	.519	.586	.519	.526	.590	.596	.560	.629
	B1	.433	.382	.264	1.000	.542	.466	.578	.460	.548	.512	.461	.532
	B2	.525	.328	.519	.542	1.000	.680	.582	.418	.435	.523	.504	.557
	B3	.577	.434	.586	.466	.680	1.000	.681	.635	.623	.613	.596	.646
	C1	.609	.441	.519	.578	.582	.681	1.000	.725	.698	.653	.640	.635
	C2	.515	.472	.526	.460	.418	.635	.725	1.000	.746	.649	.605	.621
	C3	.562	.610	.590	.548	.435	.623	.698	.746	1.000	.695	.641	.750
	D1	.551	.532	.596	.512	.523	.613	.653	.649	.695	1.000	.719	.718
	D2	.473	.473	.560	.461	.504	.596	.640	.605	.641	.719	1.000	.666
	D3	.499	.520	.629	.532	.557	.646	.635	.621	.750	.718	.666	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	A2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	A3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	B2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	B3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	C1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	C2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	C3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	D1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	D2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	D3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = .000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.928
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1495.444
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.665
A2	1.000	.688
A3	1.000	.823
B1	1.000	.704
B2	1.000	.876
B3	1.000	.736
C1	1.000	.751
C2	1.000	.726
C3	1.000	.830
D1	1.000	.727
D2	1.000	.653
D3	1.000	.719

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.247	60.396	60.396	7.247	60.396	60.396	3.905	32.541	32.541
2	.892	7.432	67.827	.892	7.432	67.827	2.663	22.188	54.729

3	.759	6.326	74.153	.759	6.326	74.153	2.331	19.424	74.153
4	.642	5.347	79.501						
5	.552	4.601	84.102						
6	.406	3.387	87.489						
7	.338	2.815	90.304						
8	.281	2.345	92.649						
9	.264	2.204	94.853						
10	.230	1.916	96.769						
11	.209	1.743	98.512						
12	.179	1.488	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
C3	.855		
D3	.841		
D1	.839		
C1	.839		
B3	.813		
C2	.799		
D2	.793		
A3	.748		
A1	.733		
B2	.705	.423	.448
A2	.671	-.487	
B1	.656	.481	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
C3	.769	.463	
C2	.753		
C1	.684		.465
B1	.678		.485
D1	.672	.440	

D3	.657	.427	
D2	.656		
A3		.810	
A2		.741	
A1		.577	.517
B2			.880
B3	.442		.632

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 14 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.696	.530	.484
2	.160	-.772	.615
3	-.700	.351	.622

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
BA1	3.53	1.031	176	0
BA2	3.43	1.109	176	0
BA3	3.89	.983	176	0
BB1	3.65	.998	176	0
BB2	3.63	.977	176	0
BB3	3.49	1.131	176	0
BC1	3.56	1.068	176	0
BC2	3.43	1.056	176	0
BC3	3.61	1.031	176	0
BD1	3.66	1.078	176	0
BD2	4.01	.965	176	0
BD3	4.01	.938	176	0

Correlation Matrix^a

		BA1	BA2	BA3	BB1	BB2	BB3	BC1	BC2	BC3	BD1	BD2	BD3
Correlation	BA1	1.000	.727	.553	.677	.694	.716	.692	.676	.734	.634	.330	.514
	BA2	.727	1.000	.551	.596	.626	.610	.566	.584	.642	.613	.366	.490
	BA3	.553	.551	1.000	.620	.631	.501	.559	.513	.596	.619	.579	.634
	BB1	.677	.596	.620	1.000	.851	.682	.743	.574	.676	.692	.471	.584
	BB2	.694	.626	.631	.851	1.000	.730	.686	.588	.684	.663	.487	.578
	BB3	.716	.610	.501	.682	.730	1.000	.693	.657	.706	.676	.374	.479
	BC1	.692	.566	.559	.743	.686	.693	1.000	.667	.771	.670	.452	.547
	BC2	.676	.584	.513	.574	.588	.657	.667	1.000	.676	.555	.362	.531
	BC3	.734	.642	.596	.676	.684	.706	.771	.676	1.000	.689	.416	.554
	BD1	.634	.613	.619	.692	.663	.676	.670	.555	.689	1.000	.474	.597
	BD2	.330	.366	.579	.471	.487	.374	.452	.362	.416	.474	1.000	.619
	BD3	.514	.490	.634	.584	.578	.479	.547	.531	.554	.597	.619	1.000
Sig. (1-tailed)	BA1		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	BA2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BA3	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB1	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB2	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BB3	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	BC1	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	BC2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	BC3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	BD1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	BD2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	BD3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = 5.18E-005

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.940
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1679.113
	df	66
	Sig.	<.001

Communalities

	Initial	Extraction
BA1	1.000	.810
BA2	1.000	.709
BA3	1.000	.710
BB1	1.000	.875
BB2	1.000	.848
BB3	1.000	.764
BC1	1.000	.744
BC2	1.000	.760
BC3	1.000	.766
BD1	1.000	.693
BD2	1.000	.809
BD3	1.000	.766

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.673	63.941	63.941	7.673	63.941	63.941	3.348	27.897	27.897
2	1.034	8.618	72.559	1.034	8.618	72.559	3.347	27.894	55.791
3	.545	4.540	77.099	.545	4.540	77.099	2.557	21.308	77.099
4	.502	4.185	81.283						
5	.387	3.228	84.511						
6	.379	3.156	87.667						
7	.356	2.966	90.633						
8	.319	2.656	93.288						
9	.261	2.171	95.459						
10	.219	1.822	97.281						
11	.201	1.672	98.953						
12	.126	1.047	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
BB2	.864		
BB1	.859		
BC3	.857		
BC1	.846		
BA1	.838		
BD1	.826		
BB3	.825		
BC2	.773		
BA2	.772		
BA3	.762		
BD3	.735	.439	
BD2	.599	.670	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
BC2	.791		
BA1	.743	.477	
BA2	.739		
BC3	.645	.521	
BB1		.817	
BB2		.784	
BB3	.550	.662	
BC1	.502	.639	
BD1	.428	.583	.412
BD2			.868
BD3			.761
BA3			.682

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.615	.625	.481
2	-.463	-.207	.862
3	.638	-.753	.162

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التدريب المستقل المتغير ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الجودة التابع المتغير

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.630	.627	.533

a. Predictors: (Constant), التدريب المستقل المتغير

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.008	1	84.008	295.761	<.001 ^b
	Residual	49.423	174	.284		
	Total	133.432	175			

a. Dependent Variable: الجودة التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), التدريب المستقل المتغير

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.626	.183		3.424	<.001	.265	.987
	التدريب المستقل المتغير	.808	.047	.793	17.198	<.001	.715	.901

a. Dependent Variable: الجودة التابع المتغير

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التدريب_المستقل_المتغير, التدريبية_الاحتياجات_تحديد التدريبية_الاحتياجات_تصميم التدريبية_البرامج_تقييم التدريبية_البرامج_تنفيذ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الجودة_التابع_المتغير

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.679	.494

a. Predictors: (Constant), التدريب_المستقل_المتغير, التدريبية_الاحتياجات_تحديد, التدريبية_الاحتياجات_تصميم, التدريبية_البرامج_تقييم, التدريبية_البرامج_تنفيذ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.877	5	18.375	75.173	<.001 ^b
	Residual	41.555	170	.244		
	Total	133.432	175			

a. Dependent Variable: الجودة_التابع_المتغير

b. Predictors: (Constant), التدريب_المستقل_المتغير, التدريبية_الاحتياجات_تحديد, التدريبية_الاحتياجات_تصميم, التدريبية_البرامج_تقييم, التدريبية_البرامج_تنفيذ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.303	.183		1.661	.099	-.057	.664
	التدريبية_الاحتياجات_تحديد	.075	.067	.080	1.133	.259	-.056	.207
	التدريبية_الاحتياجات_تصميم	.042	.071	.047	.595	.553	-.099	.184
	التدريبية_البرامج_تنفيذ	.246	.082	.244	2.992	.003	.084	.408
	التدريبية_البرامج_تقييم	.316	.076	.332	4.154	<.001	.166	.466
	التدريب_المستقل_المتغير	.210	.141	.206	1.487	.139	-.069	.489

a. Dependent Variable: الجودة_التابع_المتغير