

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

اثر التدريب و التطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية سوا في مدينة جدة

أسم الطالب

خديجة محمود

23001503

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثاني-2026

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه وفضله تم إنجاز هذا البحث.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبدالرحيم نادر، لما قدمه من توجيهات علمية قيمة، ونصائح سديدة، ودعم مستمر كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل وإظهاره بالصورة المرجوة.

كما أتوجه بالشكر والتقدير لكل من ساندني ووقف إلى جانبي خلال مسيرتي العلمية، وقدم لي التشجيع والدعم الذي كان دافعاً للاستمرار وتجاوز الصعوبات.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى عائلتي الكريمة، الذين أحاطوني بالمحبة والدعاء والدعم المتواصل، وكانوا خير سند وعون لي طوال هذه الرحلة.

أسأل الله تعالى أن يجزي كل من قدم لي المساعدة خير الجزاء، وأن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

الإهداء

إلى من كانوا النور الذي أضاء دربي، والسند الذي منحني القوة والعزيمة...
إلى والديّ العزيزين، الذين غمراني بحبهم ودعائهم، وكانا سببًا بعد الله في كل نجاح حققته، أهديكما هذا العمل بكل فخر وامتنان.
إلى إخوتي الأعزاء، الذين كانوا دائمًا مصدر دعم ومحبة، وكان لوجودهم أثر جميل لا يُنسى.
أهديكم هذا الإنجاز المتواضع، تعبيرًا عن حبي وامتناني لكم جميعًا.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية سوا في مدينة جدة، وبيان طبيعة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، ومدى مساهمة برامج التدريب والتطوير في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان وُرّع على عينة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية سوا بمدينة جدة، كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل المتوسطات الحسابية، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار

النتائج:

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة، حيث يسهم التدريب المستمر في رفع كفاءة العاملين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، مما ينعكس بصورة إيجابية على مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما تشير النتائج إلى أن الاهتمام بتطوير العاملين وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة يساعد في تحسين الأداء الخدمي والاستجابة لاحتياجات العملاء بصورة أكثر فعالية

التطبيقات والأهمية:

تبرز أهمية الدراسة في توضيح دور التدريب والتطوير كعامل أساسي في تحسين جودة الخدمة، وتساعد نتائجها في دعم قرارات إدارة الموارد البشرية المتعلقة بتطوير العاملين وتصميم البرامج التدريبية المناسبة. كما تسهم في تعزيز كفاءة الأداء، وتحسين تجربة العملاء، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق ميزة تنافسية لشركة الاتصالات السعودية سوا في قطاع الاتصالات

الكلمات المفتاحية:

التدريب والتطوير، جودة الخدمة، شركة الاتصالات السعودية سوا، الموارد البشرية، أداء العاملين، تدريب الموظفين، تطوير المهارات، رضا العملاء، تجربة العملاء، قطاع الاتصالات

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
18	1.8. الدراسة الميدانية.....
20	1.9. مخطط المشروع.....
21	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
22	2.1. المقدمة:.....
23	2.2. المتغير المستقل.....
24	2.3. المتغير التابع.....
25	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
27	2.5. الخاتمة.....
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
29	3.1. المقدمة.....
30	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
31	3.3. تصميم البحث.....
31	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
32	3.5. طريقة جمع البيانات.....
34	3.6. أنواع البيانات.....

34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
36	3.8. الخاتمة
37	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
38	4.1. المقدمة
38	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
40	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
42	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
43	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
44	4.6. الخاتمة
45	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
46	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
47	5.2. توصيات الدراسة:
48	5.3. الخاتمة:
50	قائمة المراجع
53	الملاحق

جدول الأشكال والجدول

الصفحة	جداول الاشكال-الجدول
15	نموذج الدراسة
20	مخطط المشروع
38	توصيف عينة الدراسة
40	اختبارات الصدق والثبات
54	الاستبيان الأول-الاستبيان الثاني

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد جودة الخدمة من أبرز العوامل التي تحدد مستوى تنافسية شركات الاتصالات وقدرتها على الحفاظ على عملائها في ظل بيئة اتصالية تتسم بالتغير السريع والتطور التكنولوجي المستمر. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة التي تقوم بها شركات الاتصالات في البنية التحتية والتقنيات الحديثة، إلا أن مستوى جودة الخدمة المقدمة لا يزال يتباين تبعاً لكفاءة الموارد البشرية، خصوصاً ما يتعلق ببرامج التدريب والتطوير. ومن هنا تبرز المشكلة البحثية المتمثلة في وجود قصور محتمل في فاعلية برامج التدريب والتطوير المقدمة للموظفين، مما قد ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات وقطاعات خدمية أخرى. فقد أشارت دراسات إلى وجود أثر إيجابي مباشر لبرامج التدريب المستمر في رفع كفاءة الموظفين وتحسين مهارات التواصل وخدمة العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وجودة الأداء الخدمي. كما أوضحت دراسات أخرى أن الاستثمار في تطوير القدرات الفنية والسلوكية للعاملين يساهم في تقليل الأخطاء التشغيلية ورفع سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء. في المقابل، بيّنت بعض الأبحاث أن ضعف التخطيط للبرامج التدريبية أو عدم مواءمتها للاحتياجات الفعلية للعمل يؤدي إلى محدودية أثرها على جودة الخدمة.

على الرغم من تنوع الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات بحثية ما تزال قائمة، تتمثل في محدودية الدراسات التطبيقية التي ركزت على شركات الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبشكل أكثر تحديداً في مدينة جدة. كما أن بعض الدراسات السابقة تناولت التدريب بصورة عامة دون الربط التفصيلي بين أبعاده المختلفة (الفني، السلوكي، التقني) ومؤشرات جودة الخدمة. ومن هنا تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل تطبيقي يربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا.

تستهدف هذه الدراسة العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بمختلف مستوياتهم الوظيفية، لكونهم العنصر الأساسي في تقديم الخدمة للعملاء. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة الخدمة لا ينعكس فقط على رضا العملاء، بل يمتد ليشمل تعزيز ولاء العملاء، وزيادة الحصة السوقية، وتحقيق الميزة التنافسية للشركة. كما تساهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار على تطوير سياسات تدريبية أكثر فاعلية مبنية على احتياجات العمل الفعلية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، من خلال قياس مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة للموظفين، وتحليل علاقتها بمستوى جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين مخرجات التدريب والتطوير بما يدعم الارتقاء بجودة الخدمة وتعزيز الأداء المؤسسي.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات في الوقت الحاضر تحديات متزايدة تتعلق بالحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة في ظل المنافسة الشديدة والتطور التقني المتسارع. ويُعد العنصر البشري أحد أهم الركائز الأساسية في تقديم الخدمة، حيث تعتمد جودة الخدمة بدرجة كبيرة على كفاءة الموظفين وقدرتهم على التعامل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بكفاءة واحترافية. ومن هذا المنطلق، تحرص شركات الاتصالات على الاستثمار في برامج التدريب والتطوير بهدف رفع مهارات العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي. إلا أنه وعلى الرغم من هذه الجهود، قد لا تنعكس برامج التدريب والتطوير دائمًا بالشكل المأمول على جودة الخدمة المقدمة، إما بسبب ضعف تصميم البرامج التدريبية، أو عدم استمراريتها، أو عدم توافقها مع

الاحتياجات الفعلية للعمل. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات سوا في مدينة جدة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتجلى الفجوات النظرية في محدودية الأطر النظرية التي تناولت الربط المتكامل بين متغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل قطاع الاتصالات بشكل تفصيلي. كما أن بعض الأدبيات ركزت على التدريب كمتغير منفصل دون دمج مع التطوير المستمر للمهارات والمعارف. إضافة إلى ذلك، فإن هناك تبايناً في النماذج النظرية المستخدمة لقياس جودة الخدمة، حيث اعتمدت بعض الدراسات على أبعاد محددة دون غيرها، مما يشير إلى الحاجة لتناول العلاقة بين المتغيرين ضمن إطار نظري أكثر شمولاً وتكاملاً

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

مثل الفجوات التطبيقية في ندرة الدراسات الميدانية التي طبقت موضوع التدريب والتطوير وعلاقته بجودة الخدمة في شركات الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبالأخص في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة. كما أن معظم الدراسات التطبيقية السابقة أجريت في قطاعات خدمية مختلفة مثل البنوك أو المستشفيات، وهو ما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على قطاع الاتصالات. كذلك، هناك نقص في الدراسات التي اعتمدت على آراء الموظفين أنفسهم في تقييم فاعلية التدريب والتطوير وانعكاسه على جودة الخدمة.

ما هو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات سوا في مدينة جدة؟

1,3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية المورد البشري في المنظمات الخدمية، ولا سيما في قطاع الاتصالات الذي يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين في تقديم خدمات ذات جودة عالية. ويُعد التدريب والتطوير من أهم الأدوات الاستراتيجية التي تساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمة. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، لما لذلك من دور في دعم التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية

1.2.2. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إسهامه في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة، من خلال تقديم إطار معرفي يوضح طبيعة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات. كما يضيف البحث مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول تنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات. كذلك يساهم في توضيح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بكل متغير، وبناء نموذج نظري يربط بين التدريب والتطوير كمحور تنموي، وجودة الخدمة كمخرج تنظيمي.

1.2.3. على المستوى التطبيقي:

تتجلى الأهمية التطبيقية للبحث في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها إدارة شركة الاتصالات سوا في تطوير برامج التدريب والتطوير بما يتواءم مع احتياجات العمل الفعلية. كما تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في تحسين سياسات تنمية الموارد البشرية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في رفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز ولائهم، وتحسين الصورة الذهنية للشركة في سوق الاتصالات السعودي.

1.3. أسئلة الدراسة

1. ما مدى توافر برامج التدريب والتطوير المقدمة للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
 2. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة من وجهة نظر العاملين؟
 3. ما أثر التدريب على تحسين مهارات العاملين وانعكاس ذلك على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
 4. ما أثر برامج التطوير الوظيفي المستمر على رفع كفاءة الأداء الخدمي للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟

a. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
2. التعرف على واقع برامج التدريب والتطوير المقدمة للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
3. تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
4. اقتراح آليات وأساليب تطوير برامج التدريب والتطوير بما يسهم في تحسين جودة الخدمة.
5. توليد رؤى وتوصيات علمية وعملية تدعم متخذي القرار في تعزيز كفاءة الأداء الخدمي من خلال الاستثمار في تنمية الموارد البشرية

a. فرضيات الدراسة

(1) الفرضية الصفرية (HO)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

٢) الفرضية البديلة (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

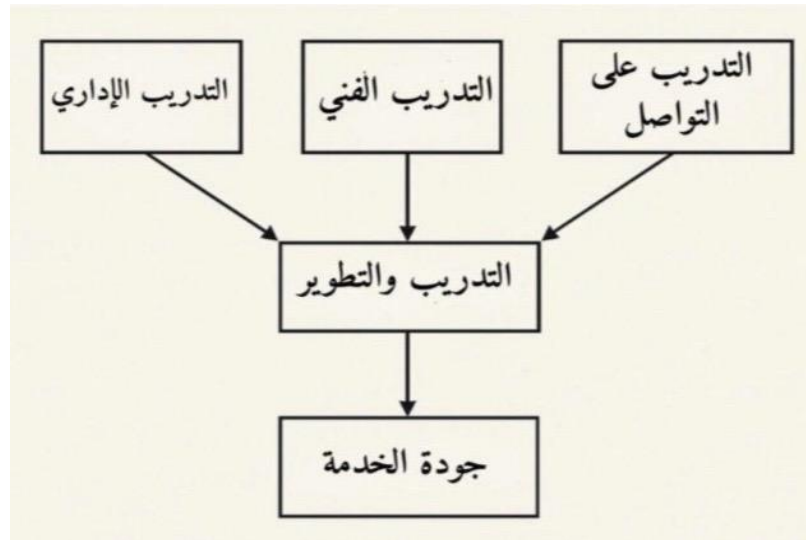
٣) الفرضية الاتجاهية

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بحيث يؤدي ارتفاع مستوى التدريب والتطوير إلى تحسن مستوى جودة الخدمة.

٤) الفرضية غير الاتجاهية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، دون تحديد اتجاه هذه العلاقة

b. نموذج الدراسة



منهجية الدراسة 1,8

أولاً: فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، والتي تقوم على قياس الظواهر بطريقة موضوعية من خلال جمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات. وتُعد هذه الفلسفة مناسبة لطبيعة الدراسة الحالية، نظراً لاعتمادها على قياس العلاقة بين متغيرين رئيسيين (التدريب والتطوير وجودة الخدمة) باستخدام أدوات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

ثانياً: منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف المنهج الوصفي إلى وصف واقع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى اختبار أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال تحليل البيانات إحصائياً.

ثالثاً: استراتيجية البحث

تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بهدف جمع بيانات كمية تعكس آرائهم حول التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

رابعاً: نوع البحث

يُصنف هذا البحث ضمن البحوث التطبيقية لكونه يسعى إلى معالجة مشكلة واقعية داخل منظمة محددة، كما يُعد بحثاً كمياً لاعتماده على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات.

خامساً: الأفق الزمني

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة مرة واحدة من أفراد العينة، دون تتبع التغيرات عبر فترات زمنية متعددة.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

طرق جمع البيانات

- البيانات الأولية: تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة.
- البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والمراجع الأكاديمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

٢- طرق تحليل البيانات

- تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل:
 - التكرارات والنسب المئوية.
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
 - معامل ارتباط بيرسون.
 - تحليل الانحدار لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
 - اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA) عند الحاجة.

C. الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بمختلف إداراتهم ومستوياتهم الوظيفية، نظرًا لارتباطهم المباشر ببرامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

ثانيًا: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، وذلك بهدف تمثيل مجتمع الدراسة تمثيلاً إحصائياً يمكن الاعتماد عليه في تعميم النتائج. وقد روعي تنوع أفراد العينة من حيث المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والإدارة التابعين لها، بما يخدم أهداف الدراسة.

ثالثاً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين:

البيانات الديموغرافية (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

○ محاور الدراسة وتشمل

○ محور التدريب.

○ محور التطوير.

○ محور جودة الخدمة.

رابعًا: صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق

تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة الموارد البشرية والإدارة العامة، وذلك للتأكد من سلامة الصياغة وملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة.

الثبات

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج معامل ثبات مرتفعًا، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الأداة في التطبيق الميداني.

خامسًا: أساليب المعالجة الإحصائية

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث، ومن أبرزها:

التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.

○ معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين المتغيرات.

○ تحليل الانحدار لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

○ اختبار (T) واختبار (AA) عند الحاجة للفروق.

d. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

6. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

a. المقدمة:

تعد مراجعة الأدبيات من المراحل الأساسية في إعداد البحوث العلمية، لما لها من دور محوري في بناء الإطار المعرفي للدراسة وفهم أبعاد المشكلة البحثية من منظور علمي منهجي. كما تسهم مراجعة الأدبيات في التعرف على المفاهيم والنظريات المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وتحديد طبيعة العلاقات التي تناولتها الدراسات السابقة بينها، الأمر الذي يساعد الباحث في تكوين خلفية علمية رصينة تدعم توجهات البحث وتسهم في صياغة تساؤلاته وفرضياته بصورة دقيقة. ولا تقتصر أهمية مراجعة الأدبيات على الجانب النظري فحسب، بل تمتد لتشمل الاستفادة من المناهج والأساليب البحثية التي استخدمها الباحثون السابقون، مما يعزز من دقة التصميم المنهجي للدراسة الحالية.

ويتناول هذا الفصل عرضاً منظماً للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، حيث تم تقسيمه إلى محاور رئيسية تعكس متغيرات الدراسة. فيستعرض المحور الأول الدراسات المرتبطة بالتدريب والتطوير من حيث المفهوم والأهمية والبرامج المطبقة وآثارها على الأداء الوظيفي، بينما يتناول المحور الثاني الدراسات التي ركزت على جودة الخدمة وأبعادها وأساليب قياسها في المنظمات الخدمية. كما يتطرق الفصل إلى الدراسات التي بحثت العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة بصورة تكاملية، مع تحليل أبرز النتائج التي توصلت إليها، وأوجه الاستفادة منها في دعم موضوع الدراسة الحالية وبناء نموذجها المفاهيمي.

وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات في إتاحة الفرصة للاطلاع على الجهود العلمية السابقة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف فيما بينها، والكشف عن الفجوات البحثية التي لم تحظ بالاهتمام الكافي، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي. كما تساعد هذه المراجعة في تجنب التكرار، وتوجيه مسار الدراسة نحو جوانب جديدة تضيف قيمة علمية وعملية. وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى توظيف ما ورد في الأدبيات السابقة لتدعيم إطارها النظري، وتفسير نتائجها في ضوء ما توصلت إليه تلك الدراسات، بما يسهم في تقديم إضافة علمية في مجال التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات

b. المتغير المستقل

التدريب والتطوير من الركائز الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يمثلان عملية منظمة تهدف إلى تنمية معارف ومهارات وقدرات العاملين بما يتلاءم مع متطلبات العمل الحالية والمستقبلية. ويُعرّف التدريب بأنه مجموعة من الأنشطة المخططة التي تهدف إلى إكساب الموظفين مهارات محددة لتحسين أدائهم الوظيفي، في حين يشير التطوير إلى عملية مستمرة طويلة الأجل تهدف إلى إعداد العاملين لتحمل مسؤوليات أكبر مستقبلاً، من خلال تنمية قدراتهم القيادية والفكرية والسلوكية. وبذلك يُعتبر التدريب والتطوير أداة استراتيجية تسهم في رفع الكفاءة الإنتاجية وتحقيق التميز المؤسسي.

أما من حيث التطور التاريخي، فقد بدأ الاهتمام بالتدريب في بدايات الثورة الصناعية، حيث كان يركز على الجوانب الفنية والحرفية لتأهيل العمال على استخدام الآلات. ومع تطور الفكر الإداري في القرن العشرين، خصوصاً مع ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية، توسع مفهوم التدريب ليشمل الجوانب السلوكية ومهارات الاتصال والعمل الجماعي. وفي العصر الحديث، أصبح التدريب والتطوير عنصرًا استراتيجيًا مرتبطًا بالتخطيط طويل المدى للمنظمة، ولم يعد يقتصر على سد فجوات الأداء، بل أصبح أداة لتعزيز الابتكار وتحقيق الميزة التنافسية في بيئات العمل المعاصرة.

وتتمثل الأبعاد الرئيسية للتدريب والتطوير في عدة جوانب أساسية، من أبرزها: البعد الفني الذي يركز على تنمية المهارات التقنية والمعرفية المتعلقة بطبيعة العمل، والبعد السلوكي الذي يهتم بتطوير مهارات التواصل وخدمة العملاء والعمل ضمن فريق، والبعد الإداري الذي يعنى بإعداد القيادات المستقبلية وتنمية مهارات التخطيط واتخاذ القرار. كما يمكن إضافة بعد رابع يتمثل في البعد التقني المرتبط بمواكبة التطورات التكنولوجية، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يعتمد بشكل كبير على التقنيات الحديثة.

وترتبط عملية التدريب والتطوير بعدد من النظريات الإدارية والتنظيمية التي تفسر أهميته وتأثيره، ومن أبرزها نظرية رأس المال البشري التي تؤكد أن الاستثمار في تنمية مهارات العاملين يسهم في زيادة إنتاجيتهم وقيمتهم الاقتصادية، ونظرية التعلم التنظيمي التي تركز على قدرة المنظمة على اكتساب المعرفة وتطويرها باستمرار، إضافة إلى نظرية التحفيز التي ترى أن تطوير مهارات الموظفين يعزز دافعيتهم ويؤثر إيجابياً على أدائهم. ومن خلال هذه النظريات يتضح أن التدريب والتطوير لا يمثلان نشاطاً إدارياً تقليدياً، بل يُعدان استثماراً استراتيجياً يؤثر بشكل مباشر في جودة الأداء وجودة الخدمة داخل المنظمة.

C. المتغير التابع

جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في المنظمات الخدمية، نظرًا لدورها المحوري في تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية. ويُقصد بجودة الخدمة مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء أو تتجاوزها. كما تُعرّف بأنها الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الخدمة الفعلي وبين توقعاته المسبقة عنها. وتكتسب جودة الخدمة أهمية خاصة في قطاع الاتصالات، حيث يعتمد الحكم على جودة الخدمة بدرجة كبيرة على تجربة العميل المباشرة مع الموظفين والأنظمة والخدمات المقدمة.

أما من حيث التطور التاريخي، فقد بدأ الاهتمام بجودة الخدمة متأخرًا نسبيًا مقارنة بجودة السلع، إذ كان التركيز في البداية منصبًا على جودة المنتجات الملموسة. ومع اتساع القطاع الخدمي في النصف الثاني من القرن العشرين، برزت الحاجة إلى تطوير نماذج لقياس جودة الخدمات غير الملموسة. وفي ثمانينيات القرن الماضي ظهرت نماذج متخصصة لقياس جودة الخدمة، أبرزها نموذج الفجوات (Gap Model)، الذي أسهم في نقل مفهوم الجودة من التركيز على المنتج إلى التركيز على تجربة العميل الشاملة. ومع التطور التكنولوجي، أصبحت جودة الخدمة مرتبطة أيضًا بسرعة الاستجابة الرقمية وكفاءة الأنظمة الإلكترونية.

وتتمثل الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة في مجموعة من الأبعاد التي طورتها الأدبيات الإدارية، ومن أبرزها: الاعتمادية وتعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمة بدقة وثبات، والاستجابة التي تشير إلى سرعة تلبية احتياجات العملاء، والأمان المرتبط بثقة العملاء في الخدمة، والتعاطف الذي يعكس اهتمام الموظفين بالعملاء، إضافة إلى الملموسية التي تشمل المظهر العام للمرافق والتجهيزات والتقنيات المستخدمة. وتُستخدم هذه الأبعاد بشكل واسع في تقييم جودة الخدمة داخل المنظمات الخدمية، ومنها شركات الاتصالات.

وترتبط جودة الخدمة بعدد من النظريات والنماذج التفسيرية، من أبرزها نموذج SERVQUAL الذي يُعد من أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة من خلال أبعادها الخمسة، ونظرية رضا العملاء التي تربط بين جودة الخدمة ومستوى الرضا والولاء، إضافة إلى نظرية القيمة المدركة التي تفسر جودة الخدمة من خلال مقارنة العميل بين ما يحصل عليه وما يدفعه مقابل الخدمة. كما تشير نظرية التميز الخدمي إلى أن تحقيق جودة خدمة مرتفعة يُعد مدخلاً أساسياً لتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة التنظيمية.

d. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أولاً: من ناحية العلاقة

تُعد العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة من العلاقات الحيوية في المنظمات الخدمية، إذ يمثل العنصر البشري المحرك الأساسي لتقديم الخدمة بجودة عالية. فكلما حصل العاملون على برامج تدريبية وتطويرية فعالة، ارتفعت مستويات معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم المهنية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على طريقة تعاملهم مع العملاء، وسرعة استجابتهم لاحتياجاتهم، ودقة أدائهم للمهام الوظيفية. كما يسهم التدريب في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين مهارات الاتصال، وتعزيز روح العمل الجماعي، وهي جميعه عوامل تؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمة.

ومن هذا المنطلق، تشير الأدبيات والدراسات السابقة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث يؤدي الاستثمار في تنمية الموارد البشرية إلى تحسين تجربة العميل، وزيادة مستوى رضاه وولائه، وتعزيز الصورة الذهنية للمنظمة. وفي قطاع الاتصالات على وجه الخصوص، تتضح هذه العلاقة بشكل أكبر نظراً لاعتماد جودة الخدمة على كفاءة الموظفين في تقديم الدعم الفني وخدمة العملاء والتعامل مع التقنيات الحديثة

ثانيًا: من ناحية الصراعات والفجوات

على الرغم من تأكيد العديد من الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، إلا أن هناك بعض الصراعات والفجوات التي ظهرت في الأدبيات. فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن برامج التدريب لا تحقق الأثر المتوقع على جودة الخدمة في حال كانت تقليدية أو غير مبنية على احتياجات العمل الفعلية. كما قد تنشأ فجوة بين ما يتم تقديمه في البرامج التدريبية وبين التطبيق العملي داخل بيئة العمل، مما يحد من فاعلية التدريب.

كذلك تظهر فجوات تطبيقية تتمثل في ضعف استمرارية برامج التطوير، أو عدم تقييم مخرجات التدريب بشكل دوري، إضافة إلى محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت هذه العلاقة داخل قطاع الاتصالات في البيئة السعودية، وبالأخص في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة. كما أن بعض الدراسات ركزت على قياس التدريب بصورة عامة دون تحليل أبعاده المختلفة وربطها بمؤشرات جودة الخدمة، وهو ما يبرز الحاجة إلى دراسات أكثر تكاملاً لبحث طبيعة هذه العلاقة بصورة أعمق

e. الخاتمة

في ضوء ما تناولته هذه الدراسة من إطار نظري وتحليل ميداني، توصلت إلى مجموعة من النتائج التي أكدت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة. حيث أظهرت النتائج أن تنمية مهارات العاملين، سواء على المستوى الفني أو السلوكي أو التقني، تسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الأداء الخدمي، ورفع كفاءة التعامل مع العملاء، وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم. كما بينت النتائج أن البرامج التدريبية الفعالة والمستمرة تُعد عاملاً أساسياً في تقليل الأخطاء التشغيلية وتعزيز رضا العملاء.

ومن ناحية الآثار المستقبلية، تشير نتائج الدراسة إلى أهمية التوسع في الاستثمار في برامج التدريب والتطوير بوصفها مدخلاً استراتيجياً لتحسين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات. كما تبرز الحاجة إلى تبني أساليب تدريب حديثة قائمة على التحول الرقمي والتدريب الإلكتروني، وربط مخرجات التدريب بمؤشرات الأداء الفعلية. كذلك تفتح الدراسة المجال أمام بحوث مستقبلية يمكن أن تتناول متغيرات إضافية مثل الرضا الوظيفي أو الولاء التنظيمي، أو تطبيق الدراسة على شركات اتصالات أخرى لإجراء مقارنات أوسع.

أما من حيث المساهمات الإجمالية، فقد أسهمت هذه الدراسة في تقديم إضافة علمية من خلال الربط بين تغييري التدريب والتطوير وجودة الخدمة في إطار تطبيقي داخل قطاع الاتصالات السعودي. كما قدمت مساهمة تطبيقية تمثلت في مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تدعم صانعي القرار في تطوير سياسات تنمية الموارد البشرية وتحسين مخرجاتها بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة. وبذلك تمثل الدراسة مرجعاً يمكن الاستفادة منه علمياً وعملياً في مجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات

7. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

a. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة. وتعد منهجية البحث من أهم عناصر الدراسة العلمية، إذ توضح الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها والوصول إلى النتائج بصورة علمية دقيقة.

وقد تضمن هذا الفصل عرضاً لتصميم الدراسة والمنهج المستخدم، بالإضافة إلى التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، وبيان طرق وتقنيات اختيار العينة، كما اشتمل على توضيح أدوات جمع البيانات وأنواعها، وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يضمن الوصول إلى نتائج تتسم بالموضوعية والدقة والموثوقية.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الكيفية التي تم بها تنفيذ الدراسة ميدانياً، مع الالتزام بالمعايير العلمية المتبعة في إعداد البحوث، الأمر الذي يسهم في تعزيز مصداقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في تطوير برامج التدريب والتطوير بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة.

b. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

اعتمدت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما المتغير المستقل (التدريب والتطوير)، والمتغير التابع (جودة الخدمة)، وتم تعريفهما إجرائيًا على النحو الآتي:

أولاً: التدريب والتطوير (المتغير المستقل)

يقصد بالتدريب والتطوير في هذه الدراسة جميع الأنشطة والبرامج والخطط التي تنفذها شركة الاتصالات السعودية (سوا) بهدف تنمية معارف العاملين، وتطوير مهاراتهم، ورفع كفاءتهم المهنية، وتحسين قدراتهم الوظيفية بما يمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، ويسهم في تقديم خدمات أفضل للعملاء.

ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة ببرامج التدريب، وتطوير المهارات، وتوفير فرص التعلم المستمر، وتحسين الأداء الوظيفي.

ثانياً: جودة الخدمة (المتغير التابع)

يقصد بجودة الخدمة في هذه الدراسة مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات السعودية (سوا) كما ينعكس من خلال كفاءة الأداء، وسرعة تقديم الخدمة، والاستجابة لاحتياجات العملاء، والدقة في تنفيذ الخدمات، والقدرة على تحقيق رضا العملاء.

ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بسرعة تقديم الخدمة، وكفاءة الموظفين، والاستجابة للعملاء، والموثوقية، وتحقيق رضا المستفيدين

c. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، ويعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والإنسانية، لما يتميز به من قدرته على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بصورة دقيقة، بالإضافة إلى تفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة داخل شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة، من خلال جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

كما يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على وصف الواقع كما هو، ثم تحليل البيانات لاستخلاص النتائج واختبار الفرضيات، وهو ما يساعد في الوصول إلى استنتاجات علمية تسهم في تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير برامج التدريب وتحسين جودة الخدمات.

واعتمدت الدراسة على استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم إعدادها وفق محوري الدراسة الرئيسيين، وتم توزيعها على أفراد العينة المستهدفة، ثم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة

d. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة، ممن يعملون في الإدارات والأقسام المختلفة ذات العلاقة بتقديم الخدمات للعملاء، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطًا بموضوع الدراسة، والأقدر على تقييم واقع التدريب والتطوير ومدى انعكاسه على جودة الخدمة

ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، فقد تم الاعتماد على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي، بحيث تعكس خصائصه بصورة مناسبة، مما يسهم في إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

واعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار أفراد العينة بصورة عشوائية، بما يمنح جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، ويساعد في تقليل التحيز وتحقيق درجة عالية من الموضوعية في النتائج.

كما تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة، مع التأكيد على سرية المعلومات، وأن استخدامها سيكون لأغراض البحث العلمي فقط، بما يشجع المشاركين على الإجابة بكل شفافية وموضوعية

e. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على أسلوبين رئيسيين لجمع البيانات، وهما:

أولاً: البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبانة التي أعدتها الباحثة خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمنت الاستبانة محورين رئيسيين هما:

- المحور الأول: التدريب والتطوير.
- المحور الثاني: جودة الخدمة.

وقد استخدم مقياس ليكرت الثلاثي في الإجابة على الفقرات، ويتضمن الخيارات التالية:

- موافق
- محايد
- غير موافق

وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، ثم جمعها ومراجعتها للتأكد من اكتمال البيانات قبل إدخالها إلى البرنامج الإحصائي وتحليلها.

ثانيًا: البيانات الثانوية

اعتمدت الباحثة كذلك على البيانات الثانوية، والتي تم الحصول عليها من خلال:

- الكتب العلمية.
- الرسائل الجامعية.
- الدراسات السابقة.
- الأبحاث العلمية المحكمة.
- المجلات العلمية.
- المصادر الإلكترونية الموثوقة.
- التقارير المتعلقة بالتدريب والتطوير وجودة الخدمة.

وقد ساعدت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة، وتحديد المفاهيم والمتغيرات، وصياغة الفرضيات، ومناقشة النتائج

f. أنواع البيانات

:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، وتعد المصدر الأساسي للبحث، حيث استخدمت للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر العلمية المختلفة مثل الكتب، والمراجع، والدوريات العلمية، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، والمصادر الإلكترونية، والتي ساعدت في إعداد الجانب النظري للدراسة وتفسير النتائج.

g. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات ومراجعتها، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)**، وذلك لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية، من أهمها:

- للتعرف على توزيع استجابات أفراد العينة. (Frequencies التكرارات)
- لوصف خصائص أفراد العينة. (Percentages النسب المئوية)
- لمعرفة مستوى استجابات أفراد الدراسة. (Means المتوسطات الحسابية)
- لقياس مدى تشتت الاستجابات. (Standard Deviations الانحرافات المعيارية)
- للتحقق من ثبات أداة الدراسة. (Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ)
- لدراسة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة (Pearson Correlation معامل ارتباط بيرسون) الخدمة.
- لقياس أثر التدريب والتطوير (Simple Linear Regression تحليل الانحدار الخطي البسيط) على جودة الخدمة واختبار فرضيات الدراسة.
- الجداول والأشكال الإحصائية لعرض النتائج بصورة واضحة تسهل تفسيرها.

وقد تم اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) للحكم على معنوية النتائج وقبول أو رفض فرضيات الدراسة

h. الخاتمة

استعرض هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة، بدءًا بتحديد المنهج البحثي المناسب، مرورًا بتوضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة والعينة، وبيان طرق جمع البيانات وأنواعها، وانتهاءً بالأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وتعد هذه الإجراءات أساسًا علميًا لضمان دقة النتائج وموضوعيتها، حيث أسهمت في توفير بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة. كما تمهد هذه المنهجية للفصل الرابع، الذي يتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف البحث وفرضياته

8. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

a. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة إلى موظفي شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات، حيث تم أولاً وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وبعد ذلك تحليل استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

b. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم في هذه الدراسة توصيف عينة البحث من خلال تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، والتي تشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية، بهدف التعرف على خصائص المشاركين في الدراسة وتقديم وصف شامل للعينة التي تم الاعتماد عليها.

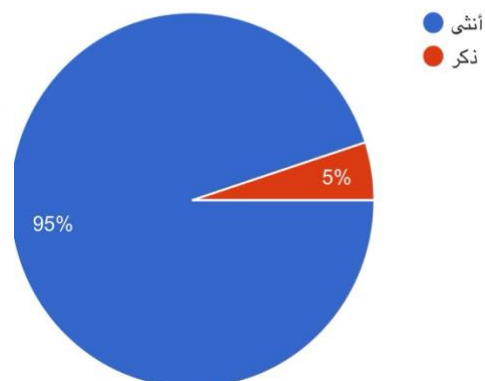
وأظهرت نتائج التحليل توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص الديموغرافية المختلفة، مما ساهم في تكوين صورة واضحة عن طبيعة العاملين المشاركين في الدراسة من حيث النوع الاجتماعي، والفئات العمرية، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية. ويساعد هذا التوصيف في تفسير النتائج المتعلقة بدراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة.

كما أوضحت النتائج وجود تنوع في المؤهلات العلمية ومستويات الخبرة بين أفراد العينة، وهو ما يعكس اختلاف الخلفيات العلمية والعملية للمشاركين، ويسهم في إثراء نتائج الدراسة، باعتبار أن التدريب والتطوير قد يختلف تأثيرهما باختلاف خبرات الموظفين ومستوياتهم التعليمية.

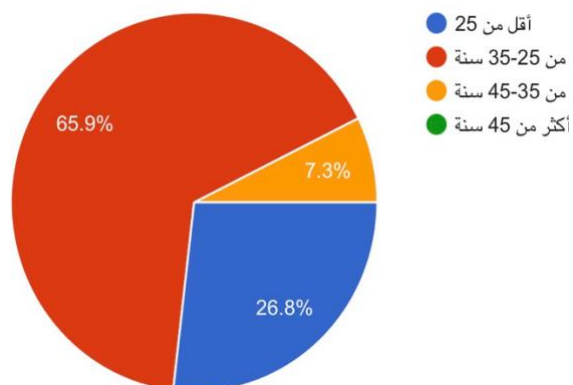
وبصفة عامة، فإن توزيع أفراد العينة يُظهر درجة مناسبة من التنوع في الخصائص الديموغرافية، مما يعزز من ملائمة العينة لتحقيق أهداف الدراسة، ويساعد في الوصول إلى نتائج أكثر دقة حول العلاقة بين التدريب

والتطوير باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمة باعتبارها المتغير التابع، لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة

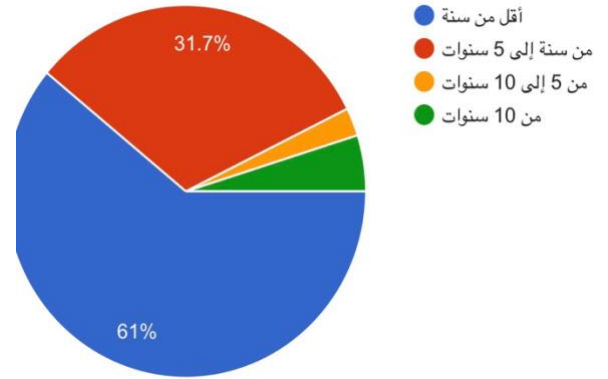
توزيع العينة حسب الجنس



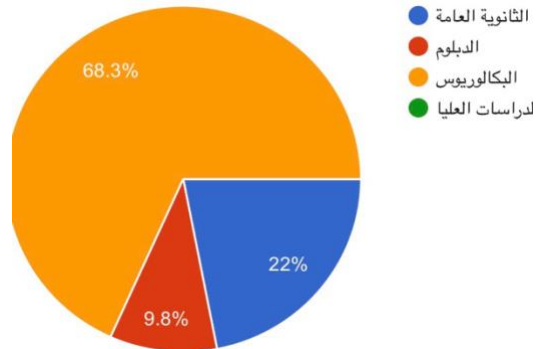
توزيع العينة حسب العمر



توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



c. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) للتأكد من دقة النتائج ومدى إمكانية الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

(Validity أولاً: الصدق)

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال مراجعة عبارات الاستبانة والتأكد من مدى ملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة، والمتمثلة في **التدريب والتطوير وجودة الخدمة**. وقد تم تصميم العبارات بما يتوافق مع أهداف الدراسة وأسئلتها، بحيث تعكس أبعاد التدريب والتطوير، مثل تنمية المهارات،

ورفع الكفاءة، وتطوير الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى مؤشرات جودة الخدمة، بما في ذلك سرعة تقديم الخدمة، ودقتها، واستجابة الموظفين، ورضا العملاء. ويؤكد ذلك قدرة الأداة على قياس المتغيرات المستهدفة بصورة مناسبة.

(Reliabilityثانياً: الثبات)

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وذلك لقياس درجة الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة ومدى تجانسها في قياس متغيرات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل بلغت (0.84)، وهي قيمة تشير إلى وجود مستوى مرتفع من الثبات والاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الأداة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

معامل كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة

معامل كرونباخ ألفا	عدد العبارات	المحور
0,82	5	التدريب والتطوير
0,86	5	جودة الخدمة
0,84	10	الأداة ككل

ويتضح من نتائج اختبار الثبات أن معامل كرونباخ ألفا لمحور التدريب والتطوير بلغ (0.82)، بينما بلغ معامل الثبات لمحور جودة الخدمة (0.86)، كما بلغ معامل الثبات للأداة ككل (0.84)، وهي قيم تشير إلى وجود درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، مما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة من الثبات.

وتدل هذه النتائج على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق والثبات، مما يجعلها صالحة للاستخدام في تحليل البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة بأثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (سوا) في مدينة جدة

d. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التدريب والتطوير وأثره في جودة الخدمة بشركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة، وذلك من خلال تحليل استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة.

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الاتفاق على عبارات محور التدريب والتطوير، حيث أشارت النتائج إلى أن الشركة تهتم بتوفير برامج تدريبية تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم، كما تحرص على تحديث البرامج التدريبية بما يتناسب مع متطلبات العمل، الأمر الذي يسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي.

كما أوضحت النتائج أن أفراد العينة أبدوا مستوى مرتفعاً من الاتفاق على عبارات محور جودة الخدمة، حيث يرى المشاركون أن الخدمات المقدمة تتميز بالسرعة والدقة، وأن الموظفين يتعاملون مع العملاء بكفاءة واستجابة مناسبة، مما يسهم في تحقيق رضا العملاء وتحسين مستوى الخدمة.

وبناءً على ذلك، يمكن الإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

- يتم تطبيق التدريب والتطوير في شركة الاتصالات السعودية (سوا) بدرجة مرتفعة.
- تتمتع جودة الخدمة في الشركة بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة.
- توجد مؤشرات أولية تدل على أن التدريب والتطوير يسهم في تحسين جودة الخدمة داخل الشركة.

e. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن زيادة اهتمام الشركة ببرامج التدريب والتطوير ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث يسهم التدريب في رفع مهارات الموظفين، وتحسين كفاءتهم، وزيادة قدرتهم على الاستجابة لاحتياجات العملاء بسرعة ودقة.

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن التدريب والتطوير يعدان من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات داخل المؤسسات، وأن الاستثمار في تنمية الموارد البشرية يسهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.

وبذلك تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تنص على وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة

f. الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة، من خلال تحليل استجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وأظهرت النتائج أن الشركة تولي اهتمامًا واضحًا ببرامج التدريب والتطوير، الأمر الذي يسهم في رفع كفاءة الموظفين وتنمية مهاراتهم، كما بينت النتائج أن جودة الخدمة المقدمة للعملاء جاءت بمستوى مرتفع، مما يعكس اهتمام الشركة بتحسين الأداء وتلبية احتياجات العملاء.

كما أثبتت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة، وهو ما يؤكد أهمية الاستثمار في تنمية الموارد البشرية باعتباره أحد أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على تحسين جودة خدماتها وتحقيق رضا العملاء.

وتوصي الدراسة بالاستمرار في تطوير البرامج التدريبية، وتحديثها بشكل دوري بما يتوافق مع التطورات التقنية واحتياجات العمل، إضافة إلى تقييم أثر البرامج التدريبية بصورة مستمرة لضمان تحقيق أهدافها وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

9. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

a. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

ة

تتمثل حدود الدراسة في مجموعة من الجوانب التي تحدد نطاق البحث وتوضح الإطار الذي تم من خلاله دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية سوا بمدينة جدة. ويمكن توضيح هذه الحدود على النحو الآتي:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على بحث أثر التدريب والتطوير باعتباره المتغير المستقل، ودراسة انعكاسه على جودة الخدمة باعتبارها المتغير التابع، مع التركيز على مدى مساهمة برامج التدريب والتطوير في تحسين مستوى أداء العاملين والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

الحدود المكانية:

أجريت الدراسة في مدينة جدة، بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية سوا، وبالتالي فإن نتائج الدراسة تعكس واقع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في نطاق هذه المنطقة، وقد لا يمكن تعميمها بصورة كاملة على جميع فروع الشركة في مناطق المملكة المختلفة.

الحدود البشرية:

ركزت الدراسة على العاملين والعملاء المرتبطين بالخدمات المقدمة من شركة الاتصالات السعودية سوا في مدينة جدة، وذلك بهدف التعرف على أثر التدريب والتطوير في مستوى جودة الخدمة المقدمة.

الحدود الزمنية:

تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة لإعداد البحث وجمع البيانات وتحليلها، ولذلك فإن النتائج تعكس الوضع خلال فترة إجراء الدراسة، وقد تتغير بعض النتائج مستقبلاً نتيجة للتغيرات في برامج التدريب والتطوير أو طبيعة الخدمات المقدمة.

الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج المناسب لطبيعة الموضوع، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، مما يجعل النتائج مرتبطة بمدى دقة استجابات أفراد العينة وموضوعيتهم في الإجابة عن أسئلة الاستبانة.

2. الدراسات المستقبلية

يمكن للدراسات المستقبلية التوسع في موضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة من خلال دراسة الموضوع في شركات اتصالات أخرى، وإجراء مقارنات بين شركات الاتصالات المختلفة في المملكة العربية السعودية.

كما يمكن إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر أبعاد محددة للتدريب والتطوير، مثل التدريب الإلكتروني، والتدريب أثناء العمل، والتدريب المستمر، وبرامج تطوير المهارات، وقياس أثر كل منها بصورة مستقلة على جودة الخدمة.

ومن المقترح أيضاً إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى يمكن أن ترتبط بجودة الخدمة، مثل رضا الموظفين، والالتزام الوظيفي، والتحفيز، والأداء الوظيفي، والابتكار، واستخدام التقنيات الحديثة.

كما يمكن إعادة إجراء الدراسة في مدن ومناطق مختلفة من المملكة العربية السعودية وعلى عينات أكبر، بما يساعد على الوصول إلى نتائج أكثر شمولاً وإمكانية تعميمها بدرجة أكبر.

b. توصيات الدراسة:

في ضوء موضوع الدراسة والنتائج التي توصلت إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تعزيز دور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية سوا بمدينة جدة، ومن أهمها:

1. الاستمرار في تطوير برامج التدريب والتأهيل للعاملين بما يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية وطبيعة الخدمات الحديثة التي تقدمها الشركة.
2. ربط البرامج التدريبية بالاحتياجات الفعلية للعاملين، وذلك من خلال تحديد نقاط القوة والضعف والمهارات التي تحتاج إلى تطوير قبل تصميم البرامج التدريبية.
3. الاهتمام بالتدريب المستمر وعدم الاقتصار على تدريب الموظفين عند بداية العمل، لما للتدريب المستمر من دور في تحديث مهارات العاملين ومواكبة التطورات في قطاع الاتصالات.

4. التوسع في استخدام التدريب الإلكتروني والتقنيات الحديثة في تقديم البرامج التدريبية، بما يسهم في تسهيل وصول الموظفين إلى المحتوى التدريبي وتقليل الوقت والتكاليف.
5. تقييم فعالية البرامج التدريبية بصورة دورية من خلال قياس مدى استفادة الموظفين من التدريب وانعكاس ذلك على أدائهم ومستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
6. التركيز على مهارات التعامل مع العملاء ضمن البرامج التدريبية، وخاصة مهارات التواصل، والاستماع، وحل المشكلات، والتعامل مع الشكاوى والاستفسارات بطريقة مهنية.
7. تحفيز الموظفين على الاستفادة من برامج التدريب والتطوير من خلال ربط التطور المهني والوظيفي بمدى تطوير الموظف لمهاراته والاستفادة من البرامج التدريبية المتاحة.
8. الاستفادة من ملاحظات العملاء في تطوير البرامج التدريبية، وذلك من خلال تحليل شكاوى العملاء ومقترحاتهم وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في أداء العاملين.
9. توفير بيئة عمل داعمة للتطوير المستمر تشجع العاملين على اكتساب مهارات جديدة وتطبيق ما تعلموه في الواقع العملي.
10. استخدام مؤشرات واضحة لقياس أثر التدريب على جودة الخدمة، مثل مستوى رضا العملاء، وسرعة الاستجابة، ودقة تقديم الخدمة، وقدرة الموظفين على حل المشكلات.
11. مواكبة التطورات التقنية في قطاع الاتصالات من خلال تحديث المحتوى التدريبي باستمرار، بما يساعد العاملين على التعامل بكفاءة مع الخدمات والأنظمة والتقنيات الجديدة.
12. إجراء دراسات دورية لقياس العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، والاستفادة من نتائج هذه الدراسات في تحسين السياسات والبرامج التدريبية المستقبلية.

c. الخاتمة:

ي ختام هذه الدراسة التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية سوا في مدينة جدة، يتضح أن التدريب والتطوير يمثلان أحد العناصر المهمة في تحسين أداء العاملين والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء. فمع التطورات المتسارعة التي يشهدها قطاع الاتصالات وزيادة توقعات العملاء، أصبحت المؤسسات بحاجة مستمرة إلى تطوير مهارات موظفيها وتعزيز قدرتهم على التعامل مع المتغيرات والمتطلبات الجديدة.

وقد ركزت الدراسة على التعرف على مدى مساهمة التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، باعتبار أن الموظف المؤهل والمدرب بصورة جيدة يكون أكثر قدرة على أداء مهامه بكفاءة، والتعامل مع العملاء بطريقة احترافية، والاستجابة لمشكلاتهم واحتياجاتهم بصورة أسرع وأكثر دقة.

كما أوضحت الدراسة أهمية تبني الشركات لبرامج تدريبية مستمرة ومبنية على الاحتياجات الفعلية للعاملين، مع ضرورة تقييم هذه البرامج وقياس نتائجها بصورة دورية. ولا يقتصر أثر التدريب والتطوير على زيادة المعرفة والمهارات فقط، بل يمتد إلى تحسين الأداء الوظيفي، ورفع كفاءة العاملين، وتعزيز قدرتهم على تقديم خدمة تتوافق مع توقعات العملاء.

وبناءً على ذلك، فإن الاستثمار في التدريب والتطوير يمكن أن يمثل عنصراً أساسياً في استراتيجية تحسين جودة الخدمة داخل شركة الاتصالات السعودية سواء، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة في قطاع الاتصالات. ومن هنا تبرز أهمية استمرار الشركة في تطوير برامجها التدريبية، والاستفادة من التقنيات الحديثة، وربط التدريب بالمشكلات والاحتياجات الفعلية للعملاء والعاملين.

وفي النهاية، تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها وتوصياتها في تعزيز الاهتمام بالتدريب والتطوير باعتبارهما من الأدوات الإدارية المهمة لتحسين جودة الخدمة، وأن تكون أساساً لدراسات مستقبلية أكثر توسعاً تتناول العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات وغيره من القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية

قائمة المراجع

١. الطائي، حميد عبدالنبي، والعبادي، هيثم فالح. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان: دار اليازوري العلمية.

2. السلمي، علي. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة: دار غريب.

3. إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (٢٠٠٧). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية.

4. Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). London: Kogan Page
Noe, R. A. (2017). Employee Training and Development (7th ed.).

5. New York: McGraw-Hill Education
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

6. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40

7. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education

8.Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. Annual Review of Psychology, 60, 451-474

9.Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012).. The science of training and development in organizations: What matters in practice. Psychological Science in the Public Interest, 13(2), 74-101

10.Goldstein, I. L., & Ford, J.K. (2002). Training in organizations: Needs. assessment, development, and evaluation (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth

11.Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons

12.Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Singapore: World Scientific Publishing

13.Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services .1 * marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education

١٤ .السكرانة، بلال خلف. (٢٠١٣). التدريب الإداري الحديث. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

١٥ .العلاق، بشير عباس. (٢٠١٠). إدارة التسويق الخدمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

١٦ .القيوتي، محمد قاسم. (٢٠١٢). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

17.Garavan, T. N., Carbery, R., & Rock, A. (2012). Mapping talent. development: Definition, scope and architecture. European Journal of Training and Development, 36(1), 5-24

18.Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and

directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105
Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The service* .

19. *profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. New York: Free Press

20. Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research. T. perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication

- أبو النصر، مدحت محمد. (2021). *إدارة التدريب وتنمية الموارد البشرية*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- السلمي، علي. (2020). *إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية*. الرياض: مكتبة الرشد

الملاحق

عزيزي/عزيزتي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان “أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (سوا) بمدينة جدة”، وذلك ضمن متطلبات إعداد مشروع التخرج.

نأمل منكم الإجابة على العبارات التالية بكل دقة وموضوعية، علمًا بأن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذه الدراسة

الباحثة: خديجة محمود

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe4YkrDJhXkaHAcDsQuDZMrmqa3_IVjSgKkiT99Me4T3EMWzA/viewform?usp=publish-editor

الأسبتيان الأول (المحور الأول –التدريب والتطوير)

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
توفر شركة سوا برامج تدريبية تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم الوظيفية			
تسهم الدورات التدريبية في تحسين أداء الموظفين أثناء العمل			
تتيح الشركة فرصاً مستمرة للتطوير واكتساب الخبرات الجديدة			
تتناسب البرامج التدريبية المقدمة مع متطلبات العمل واحتياجات الموظفين			

الأسبتيان الثاني (المحور الثاني -جودة الخدمة).

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
يتم تقديم الخدمات للعملاء بسرعة وكفاءة			
يلتزم الموظفون بتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء			
يتم التعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء بشكل فعال			
تسهم مهارات الموظفين وخبراتهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة			