

4. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

4.1. المقدمة

بعد هذا الفصل الركيزة الأساسية التي تحدد كيفية إجراء الدراسة وأسلوب جمع البيانات وتحليلها. يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي سيتم اتباعها في البحث لدراسة أثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية - جدة سيتم تناول التفاصيل المتعلقة بتصميم البحث، وفلسفة البحث، وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى طرق التحليل الإحصائي التي ستستخدم لاختبار فرضيات الدراسة.

من خلال هذا الفصل، سيتم تحديد الطريقة التي سيتم بها جمع البيانات من عينة الدراسة، وضمان موثوقية النتائج عبر أساليب علمية دقيقة. كما سيتم مناقشة المتغيرات الأساسية في الدراسة، وهي "جودة التدريب" و "رضا العاملين"، وكيفية قياسهما عبر أدوات بحثية ملائمة.

يتضمن هذا الفصل أيضا شرحا للمنهج البحثي المتبع والذي يتسم بالاستقرائية، حيث يعتمد على جمع البيانات الميدانية وتحليلها للوصول إلى استنتاجات حول العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين

من خلال هذا الفصل، سيتم رسم إطار عمل واضح للباحث للوصول إلى النتائج العلمية الدقيقة التي تسهم في فهم العلاقة بين التدريب ورضا العاملين في القطاع التكنولوجي، وبالتحديد في شركة الاتصالات السعودية بجدة

4.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في هذه الدراسة، يتم تحديد المتغيرات الرئيسية التي سيتم دراستها وتحليلها بشكل دقيق لضمان وضوح العلاقة بينهما تركيز الدراسة على متغيرين رئيسيين هما جودة التدريب و رضا العاملين. ولكل من هذه المتغيرات تعريف إجرائي يوضح كيفية قياسهما وتنفيذ الدراسة بناء عليهما

جودة التدريب تشير إلى مدى فعالية البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في شركة الاتصالات السعودية، بما في ذلك ملاءمة المحتوى التدريبي، أساليب التدريب المتبعة، كفاءة المدربين، ومدى تلبية البرامج التدريبية للاحتياجات العاملين. يتم قياس جودة التدريب بناء على عدة معايير مثل محتوى التدريب، أساليب التدريب كفاءة المدربين، وتقييم البرنامج التدريبي. يتم قياس كل من هذه المعايير باستخدام أسئلة في الاستبيان تتعلق بتقييم العاملين الجوانب مختلفة من التدريب مثل المادة التدريبية، أسلوب المدرب، وتنوع الأساليب التدريبية. يتم استخدام مقياس مكون من ثلاثة مستويات للإجابة موافق محايد، و غير موافق

رضا العاملين يشير إلى درجة الرضا العام التي يشعر بها الموظفون تجاه بيئة العمل وأداء مهامهم بعد تلقي التدريب. يتضمن هذا المتغير عدة أبعاد منها الرضا الوظيفي العام الرضا عن الأداء، الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة، والانتماء والالتزام. يتم قياس رضا العاملين من خلال أسئلة تتعلق بجوانب مختلفة من الرضا الوظيفي مثل مستوى الرضا عن بيئة العمل شعور الموظف بتحقيق أهدافه، ومدى ارتباطه بالمؤسسة. مثل جودة التدريب، يتم استخدام مقياس مكون من ثلاثة مستويات للإجابة موافق، محايد، و غير موافق

في هذه الدراسة، سيتم تحديد جودة التدريب و رضا العاملين كمتغيرين رئيسيين للتأثير المتبادل بينهما، وسيتم قياس كل متغير من خلال أسئلة دقيقة في الاستبيانات الموزعة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية، مع التركيز على المكونات التي تؤثر على كل من الجودة والرضا

4.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

عد منهجية الدراسة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، حيث تحدد الإطار الذي يسير عليه الباحث في جمع وتحليل البيانات بهدف الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتفسير. وقد تم اعتماد نموذج "البصلة" المقترح من قبل Saunders et al كمرجع أساسي لوصف مراحل المنهجية، والذي يتضمن ستة مستويات مترابطة ومتكاملة.

1 ((Research Philosophy. فلسفة البحث

اعتمدت هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، وهي فلسفة تركز على الحقائق القابلة للقياس والكم، وتسعى إلى تفسير العلاقات بين المتغيرات بشكل تجريبي وموضوعي، وقد تم اختيار هذه الفلسفة نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى قياس أثر جودة التدريب على رضا العاملين من خلال أدوات إحصائية دقيقة.

2 ((Research Approach منهج البحث

تم استخدام المنهج الاستقرائي (Inductive Approach)، حيث يتم الانطلاق من البيانات الميدانية وتحليلها للوصول إلى تعميمات أو نتائج، بدلاً من الانطلاق من نظرية جاهزة. ويرتكز هذا المنهج على فهم الظاهرة من خلال الواقع العملي داخل شركة الاتصالات السعودية.

3 ((Research Strategy استراتيجية البحث

تم تبني الاستبيان كأداة أساسية ضمن استراتيجية الدراسة الكمية (Quantitative Strategy)، مع توزيع استبيانات إلكترونية على عينة من العاملين بالشركة تساعد هذه الاستراتيجية في الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتحليل باستخدام الأساليب الإحصائية.

4 ((Research Type نوع البحث

يندرج هذا البحث تحت نوع البحث السببي (Causal Research)، لأنه يهدف إلى تحديد العلاقة السببية بين المتغير المستقل (جودة التدريب والمتغير التابع رضا العاملين)، أي أنه يبحث في كيفية تأثير أحد المتغيرات على الآخر.

5 ((Time Horizon الأفق الزمني

تم اعتماد الدراسة المقطعية (Cross-Sectional Study)، والتي تعتمد على جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة لمرة واحدة، مما يساعد على دراسة العلاقة في وقت محدد دون الحاجة إلى تتبع التغيرات على مدى زمني طويل.

6 طرق جمع وتحليل البيانات (Data Collection and Analysis)

تم استخدام الاستبيانات المغلقة لجمع البيانات من موظفي شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة. وبعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، مع استخدام أدوات مثل التكرارات المتوسطات الانحراف المعياري، اختيار، وتحليل الانحدار، لاختبار الفرضيات والتأكد من دلالة العلاقات.

1. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتعلق هذا الجزء بتحديد المجتمع الذي ستم دراسته وكيفية اختيار العينة المناسبة من هذا المجتمع. في هذه الدراسة، سيتم تحديد مجتمع البحث الذي يشمل جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية في مدينة جدة، حيث يمثلون الفئة المستهدفة التي سيتم جمع البيانات منها.

مجتمع البحث يتكون من جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية في جدة الذين يتلقون برامج تدريبية بشكل منتظم. يشمل المجتمع العاملين في مختلف الأقسام الإدارية والفنية، مع مراعاة تنوع مستويات الوظائف مثل الموظفين في الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، والموظفين في الأقسام الفنية). يهدف اختيار هذا المجتمع إلى دراسة تأثير جودة التدريب على رضا العاملين بشكل شامل عبر مختلف الفئات الوظيفية

تقنيات أخذ العينات

نظرا للعدد الكبير من العاملين في شركة الاتصالات السعودية، سيتم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة سيتم اختيار 40 موظفا بشكل عشوائي من مجتمع البحث هذا العدد من العينة يضمن تمثيلا مناسباً للموظفين العاملين في الشركة ويساعد في الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة

حجم العينة

تم اختيار حجم العينة 40 موظفا بناءً على حجم المجتمع والأهداف البحثية، مما يتيح جمع بيانات كافية لإجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات بشكل دقيق. كما أن حجم العينة هذا يتناسب مع حدود البحث . ويضمن الحصول على نتائج قابلة للتعميم ضمن المجتمع المستهدف

أسلوب جمع البيانات

سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات التي تم إعدادها لقياس جودة التدريب و رضا العاملين. سيتم توزيع الاستبيانات على العينة المختارة باستخدام أسلوب التوزيع الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني أو الأنظمة الداخلية الخاصة بالشركة. كما سيتم التأكد من أن جميع الاستبيانات يتم ملؤها بشكل كامل ومباشر من قبل المشاركين

التحليل الإحصائي

الاختبار صحة فرضيات SPSS بعد جمع البيانات سيتم تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل الدراسة. سيتم استخدام أساليب إحصائية مختلفة مثل التحليل الوصفي لاستخلاص خصائص العينة والانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين المتغيرات ، واختبارات الفرضيات مثل اختبار

من خلال هذه الطريقة، ستكون العينة ممثلة بشكل جيد لمجتمع البحث، مما يضمن دقة نتائج الدراسة وقوة الاستنتاجات التي ستنم بناء عليها

توزيع مجتمع الدراسة

النسبة	عدد الموظفين	الفئة
100%	موظف 600	موظفو شركة الاتصالات السعودية – جدة

عينة البحث

حجم العينة	عينة البحث
40 موظف	موظفو شركة الاتصالات السعودية - جدة

4.4. طريقة جمع البيانات

في هذه الدراسة، سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع المعلومات من العاملين في شركة الاتصالات السعودية في جدة. سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة تهدف إلى قياس المتغيرات الرئيسية في الدراسة، وهي جودة التدريب و رضا العاملين. يتضمن الاستبيان أسئلة متنوعة تقيس جوانب مختلفة مثل: تقييم محتوى البرامج التدريبية، تقييم أساليب التدريب المستخدمة، تقييم كفاءة المدربين، مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل بعد التدريب، ومستوى رضا العاملين عن أدائهم بعد تلقي التدريب. سيتم استخدام مقياس ليكرت للإجابة على الأسئلة، حيث يتضمن ثلاث خيارات للإجابة موافق محايد و غير موافق

بعد إعداد الاستبيان، سيتم توزيعه على 40 موظفا من العينة المختارة باستخدام الأسلوب الإلكتروني. سيتم إرسال الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني أو من خلال الأنظمة الداخلية الخاصة بالشركة، مما يسهل على الموظفين تعبئتها في وقت مناسب لهم

سيتم التأكيد على جميع المشاركين في الدراسة بأن البيانات التي سيتم جمعها ستكون سرية ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي. كما سيتم إبلاغهم بأن مشاركتهم طوعية وأنهم يمكنهم الانسحاب في أي وقت التحليلات. سيتم استخدام SPSS بعد جمع الاستبيانات سيتم إدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج التي تعكس العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين

هذه الطريقة ستضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة بشكل فعال

4.5. أنواع البيانات

في هذه الدراسة، سيتم استخدام نوعين رئيسيين من البيانات البيانات الأولية و البيانات الثانوية.

البيانات الأولية هي البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من خلال الاستبيانات التي سيتم توزيعها على العاملين في شركة الاتصالات السعودية. هذه البيانات تتعلق بتقييم جودة التدريب ورضا العاملين عن البرامج التدريبية. تتضمن هذه البيانات معلومات جديدة يتم جمعها خصيصاً لأغراض الدراسة الحالية. سيتم جمع البيانات الأولية عبر الاستبيانات الإلكترونية، التي ستشمل أسئلة عن جودة محتوى البرامج التدريبية تقييم أساليب التدريب وكفاءة المدربين مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل والأداء بعد التدريب البيانات الثانوية هي البيانات التي تم جمعها مسبقاً من مصادر أخرى، مثل الدراسات السابقة أو التقارير الداخلية لشركة الاتصالات السعودية. هذه البيانات قد تتضمن نتائج دراسات مشابهة تم إجراؤها في نفس المجال أو معلومات تتعلق بسياسات التدريب ورضا الموظفين في الشركة سيتم استخدام هذه البيانات لدعم البحث الحالي ومقارنة النتائج التي سيتم الوصول إليها باستخدام كلا النوعين من البيانات، سيتم تعزيز مصداقية الدراسة والتحقق من النتائج عبر مصادر متعددة مما يعزز دقة الاستنتاجات المستخلصة من البحث

4.6. إجراءات التحليل الإحصائي

في هذه الدراسة، سيتم استخدام مجموعة من الإجراءات الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات بهدف اختبار فرضيات البحث والوصول إلى استنتاجات دقيقة حول العلاقة بين جودة التدريب و رضا العاملين. ستتم الإجراءات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS أو أي برنامج إحصائي آخر مناسب تشمل الإجراءات الإحصائية الرئيسية ما يلي

التحليل الوصفي

سيتم أولاً استخدام التحليل الوصفي لفهم خصائص العينة وخصائص البيانات التي تم جمعها. يتضمن التحليل الوصفي حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية يساعد هذا التحليل في تقديم لمحة عامة عن مستوى جودة التدريب و رضا العاملين، وكذلك في توضيح توزيع الإجابات عبر العينة اختبار الصدق والثبات و الثبات (Validity) قبل البدء في التحليل العميق للبيانات، سيتم إجراء اختبارات للتحقق من الصدق للاستبيانات

القياس ثبات (Cronbach's Alpha) اختبار الثبات سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ الاستبيان. كلما كان معامل ألفا أعلى من 0.7، كان الاستبيان أكثر موثوقية

اختبار الصدق سيتم التحقق من مدى صدق الاستبيان باستخدام الصدق الظاهري و الصدق التكويني

اختبار الفرضيات الاختبار فرضيات الدراسة حول العلاقة بين جودة التدريب و رضا العاملين سيتم استخدام اختبارات : إحصائية مثل إذا كانت الفرضية تتعلق بمقارنة متوسطات بين مجموعتين، مثل مقارنة الرضا T اختبار الوظيفي بين فئات مختلفة من العاملين بناء على تجربتهم في التدريب تحليل الانحدار البسيط

الاختبار العلاقة بين جودة التدريب كمتغير مستقل و رضا العاملين كمتغير تابع). سيساعد هذا التحليل في تحديد مدى تأثير جودة التدريب على رضا العاملين اختبار الارتباط إذا كان الهدف هو تحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة، مثل العلاقة بين أسلوب التدريب وكفاءة المدربين مع رضا العاملين، سيتم استخدام اختبار الارتباط بيرسون لتحديد قوة العلاقة

التحليل المتقدم

إذا كانت البيانات تسمح بذلك، يمكن استخدام تقنيات أكثر تعقيدا مثل تحليل الانحدار المتعدد لفحص تأثير المقارنة أكثر من مجموعتين (ANOVA) عدة متغيرات في وقت واحد، أو تحليل التباين

بعد إجراء هذه التحليلات سيتم تفسير النتائج بشكل دقيق لاستنتاج العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين سيتم أيضا تقديم توصيات بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

4.7. الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض المنهجية المتبعة في دراسة أثر جودة التدريب على رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية بجدة. تم تحديد طرق جمع البيانات التي ستستخدم في الدراسة، مع التركيز على استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية للحصول على معلومات دقيقة من العاملين حول جودة التدريب ومدى تأثيره على رضاهم الوظيفي. كما تم توضيح الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة.

تضمن الفصل أيضا شرحًا حول مجتمع البحث والعينة المستهدفة، إضافة إلى تحديد الأدوات الإحصائية اللازمة لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج بذلك، يعتبر هذا الفصل الأساس الذي سيرتكز عليه التحليل الميداني في الدراسة، مما يسهم في تحقيق الأهداف البحثية بشكل منهجي ودقيق

من خلال هذه المنهجية، سيتمكن الباحث من الوصول إلى نتائج موثوقة تعزز من فهم العلاقة بين جودة التدريب ورضا العاملين، وتقدم توصيات قابلة للتطبيق في سياق الشركات العاملة في قطاع الاتصالات