

التكليف 3

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

أولاً : المقدمة

يهدف هذا الجزء من البحث إلى عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بغرض اختبار فرضيات البحث والإجابة عن الأسئلة البحثية المطروحة تعتبر مرحلة التحليل الإحصائي من أهم مراحل البحث لأنها تساعد في تحويل البيانات الأولية إلى نتائج علمية يمكن تفسير وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، مما يساهم في الوصول إلى استنتاجات دقيقة وتوصيات عملية لتحسين كفاءة وجودة خدمات مراكز الاتصال.

ثانياً: توصيف عينة الدراسة (التحليل الديموغرافي)

مشاركا بنسبة 130 مشاركا من عملاء أحد مراكز الاتصال المحلية، واستجاب منهم فعليا 150 تم توزيع الاستبيان على مقابلات مع موظفي مركز الاتصال 10، إضافة إلى 86.6% استجابة بلغت

الخصائص الديموغرافية للعينة:

النسبة المئوية	الفئة	الجنس
58%	ذكور	
42%	اناث	
	العمر	
30%	سنة 18-25	
45%	سنة 26-35	
18%	سنة 36-45	
7%	أكثر من 45 سنة	
	عدد مرات الاتصال الشهري بالمركز	
55%	من 1 إلى 3 مرات	
30%	من 4 إلى 6 مرات	
15%	أكثر من 6 مرات	

يتضح من الجدول ان غالبية المشاركين من الفئة العمرية المتوسطة (26-35 سنة) وهي الفئة الأكثر استخداماً لخدمات الاتصال ممما يعكس تنوعا جيدا في العينة.

ثالثاً : اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

1. اختبار الصدق (Validity):

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء الأكاديميين للتأكد من صدق المحتوى ومدى ارتباط الأسئلة بمحاور البحث، وتم تعديل بعض البنود بناء على ملاحظاتهم. وقد تبين أن جميع الفقرات تتناسب مع أهداف البحث.

2. اختبار الثبات (Reliability):

لقياس ثبات الاستبيان، وكانت القيم على النحو التالي: (Cronbach's Alpha) تم حساب معامل كرونباخ ألفا

المحور	قيمة كرونباخ ألفا عدد الفقرات
5 جودة الخدمة	0.86
4 رضا العملاء	0.88
4 التكنولوجيا	0.84
4 تدريب الموظفين	0.82

، فهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي بما أن جميع القيم أكبر من 0.70

رابعاً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

تم تحليل إجابات العينة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مقياس ليكرت من 1 إلى 5

المتغير	الانحراف المعياري المتوسط الحسابي	التفسير
سرعة الرد على المكالمات	4.10 0.65	مرتفعة
جودة الرد من الموظفين	4.25 0.60	مرتفعة
فهم الموظف للمشكلة	4.00 0.70	مرتفعة
الحل المقدم	3.90 0.75	متوسطة إلى مرتفعة
الرضا العام عن الخدمة	4.20 0.68	مرتفعة

تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة ورضا العملاء بمستوى مرتفع مما يدل على أداء جيد لمراكز الاتصال من وجهة نظر العملاء.

خامساً : الإجابة على أسئلة البحث

1. ما أهم التحديات التي تواجه إدارة مراكز الاتصال؟

الضغط العالي للمكالمات، نقص التدريب المستمر، ضعف: من خلال المقابلات، تبين أن أبرز التحديات هي الحوافز، وضعف التكامل بين الأنظمة التقنية

2. كيف تؤثر مهارات موظفي مركز الاتصال على جودة الخدمة؟

أظهرت التحليلات وجود علاقة موجبة قوية بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة (معامل ارتباط = 0.72) مما يعني أن تحسين التدريب يؤدي إلى رفع جودة الخدمة.

3. ما دور التكنولوجيا في تطوير الأداء؟

وفق % تبيين أن استخدام الأنظمة الذكية (مثل الرد الآلي وتحليل الصوت) ساهم في تقليل زمن الاستجابة بنسبة 30 تقارير الأداء الشهرية .

4. كيف يتم تقييم كفاءة مراكز الاتصال من منظور العملاء؟
أشار 82% من العملاء إلى رضاهم العام عن الخدمة، وذكروا أن سرعة الرد وحل المشكلة هما العاملان الأهم في تقييم الكفاءة .

ساداسا: اختبارات الفرضيات

الفرضية الأولى:

توجد علاقة طردية بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة.
تم قبول الفرضية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $(r = 0.72, p < 0.01)$ ✓

الفرضية الثانية:

استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تحسين سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمة.

$R^2 =$ من التباين في جودة الخدمة % 35 تم قبول الفرضية، إذ أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن التكنولوجيا تفسر ✓

الفرضية الثالثة:

رضا العملاء مرتبط ارتباطاً مباشراً بأداء مركز الاتصال.

$(r = 0.81, p < 0.01)$ ✓ تم تأكيد الفرضية بوجود علاقة قوية

سابعا: ربط النتائج بالدراسات السابقة

- التي أكدت أن تدريب الموظفين يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الخدمة (2020) تتفق النتائج مع دراسة الزهران
- بأن التكنولوجيا الحديثة تقلل وقت الاستجابة وتحسن تجربة العميل (2019) كما تدعم نتائج خليل ومحمد
- الذين وجدوا أن بيئة العمل الإيجابية تعزز رضا العملاء عن مراكز Smith & Davis (2021) وتتماشى مع الاتصال
- من أن الاهتمام بالعامل البشري والتقني معاً هو مفتاح (2023) وتؤكد نتائج هذا البحث أيضاً ما توصل إليه حسي رفع الإنتاجية ورضا العملاء في مراكز الاتصال

ثامنا: الخاتمة

أثبت التحليل الإحصائي أن تدريب الموظفين واستخدام التكنولوجيا الحديثة هما العاملان الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء في مراكز الاتصال.

. كما أن تطوير بيئة العمل الداخلية وتوفير أدوات اتصال فعالة يساهمان في تعزيز الكفاءة التشغيلية بشكل ملحوظ.
. توصي الدراسة بضرورة تبني برامج تدريب مستمرة، وتحديث الأنظمة التقنية، ووضع معايير دقيقة لتقييم الأداء والرضا
