

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع

علاء طلال خطيب
232000435

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وكرمه استطعت أن أكمل هذا البحث المتواضع.
أتوجه بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى أستاذي الفاضل
الدكتور عبد الرحيم نادر
على توجيهاته السديدة وملاحظاته القيّمة، وعلى دعمه وتشجيعه الذي كان دافعاً لي نحو الإلتقان والتميّز.
كما لا يسعني إلا أن أقدم أجمل عبارات الشكر والامتنان إلى
أصدقائي و زملائي
كانا بجانبني في كل خطوة، قدّموا لي الدعم والمساندة والتشجيع، وشاركوني الجهد واللحظات الجميلة خلال
إعداد هذا البحث
ولا أنسى أن أخصّ
عائلتي الغالية
بأسمى عبارات الشكر والتقدير، على حبّهم ووقوفهم الدائم إلى جانبي، فبدون دعائهم ومساندتهم ما كنت
لأصل إلى ما أنا عليه اليوم
كل الحب والتقدير، فلكم جميعاً مني
وأسأل الله أن يجزيكم عني خير الجزاء،
ويجعل ما قدمتم في ميزان حسناتكم

الإهداء

إلى زملائي الأعزاء، الذين شاركوني رحلة العلم والدراسة، وكانوا خير سندٍ وعونٍ في مختلف مراحلها، وأسهموا في جعل هذه الرحلة أكثر تميزًا وتعاونًا،

وإلى كل من أحب، ممن كان لهم أثر طيب في حياتي، وقدموا لي الدعم والتشجيع، وكانوا دافعًا للاستمرار والإنجاز،

أهدي هذا العمل، تعبيرًا عن امتناني وتقديري لهم، راجيًا أن يكون ثمرةً بسيطة لما قدموه من دعم واهتمام

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال تحليل مدى إدراك الموظفين لأهمية التدريب في تحسين الأداء ورفع مستوى رضا العملاء. وجاءت هذه الدراسة استجابةً لأهمية تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية بوصفها أداة رئيسة لتحقيق التميز التنظيمي وجودة الأداء

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة البحث، حيث تم تصميم استبيان ميداني وُزِعَ على عينة مكونة من 55 موظفًا من مختلف الأقسام الإدارية والفنية في الشركة. وتضمن الاستبيان محورين أساسيين: محور التدريب والتطوير، ومحور جودة الخدمة، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الثبات كرونباخ ألفا

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة واضحة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، إذ جاءت مستويات الموافقة على فقرات الاستبيان بدرجة متوسطة تميل إلى الارتفاع، مما يشير إلى إدراك الموظفين لأهمية التدريب المستمر في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أظهرت النتائج أن برامج التدريب المطبقة في الشركة تسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

التطبيقات والأهمية: وتكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور التدريب والتطوير كأحد العوامل الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات، وفي تقديم توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها الشركات الخدمية في تحسين جودة خدماتها وتعزيز قدراتها التنافسية من خلال الاستثمار في تطوير مهارات موظفيها

الكلمات المفتاحية: التدريب، التطوير، جودة الخدمة، الموارد البشرية، شركات الاتصالات، موبيلي للاتصالات، مدينة ينبع

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٩	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١١	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٢	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٣	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٣	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٥	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٧	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
١٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	٢,١. المقدمة:.....
٢١	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٢	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٤	٢,٥. الخاتمة.....
٢٥	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

٢٦	٣,١.المقدمة.....
٢٦	٣,٢.التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٧	٣,٣.تصميم البحث.....
٢٩	٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٠	٣,٥.طريقة جمع البيانات.....
٣١	٣,٦.أنواع البيانات.....
٣٢	٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣٤	٣,٨.الخاتمة.....
٣٥	٤.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٦	4.1.المقدمة.....
٣٧	4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٣٨	4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٣٩	4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٠	4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٤٢	٤,٦.الخاتمة.....
٤٣	٥.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٤٤	٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٤٥	٥,٢.توصيات الدراسة:.....
٤٦	٥,٣.الخاتمة:.....
٤٧	قائمة المراجع.....
٥١	الملاحق.....

جدول الأشكال والجدول

الصفحة	الشكل – الجدول
١٥	نموذج الدراسة
١٧	مخطط المشروع
٢٧	تصميم البحث
٢٨	توزيع مجتمع الدراسة
٢٨	عينة البحث
٣٦	توصيف عينة الدراسة
٣٧	اختبارات الصدق والثبات
٣٨	الإحصاء الوصفي
٣٩	اختبار الفرضيات
٥٢	الاستبيان الأول
٥٢	الاستبيان الثاني

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تسهم في نجاح شركات الاتصالات واستمرارها في بيئة تنافسية متسارعة، حيث تسعى هذه الشركات إلى تلبية احتياجات العملاء المتزايدة وتحقيق مستويات عالية من الرضا. ومع التطور المستمر في التقنيات والخدمات المقدمة، تواجه شركات الاتصالات تحديات تتعلق برفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة. ويُعد التدريب والتطوير من أبرز الأساليب الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لمعالجة هذه التحديات وتحسين مستوى الأداء والخدمات المقدمة.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة، حيث أكدت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين فعالية البرامج التدريبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وأشارت هذه الدراسات إلى أن التدريب يسهم في تنمية مهارات الموظفين وزيادة قدرتهم على التعامل مع العملاء بكفاءة واحترافية، كما يساهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة.

وعلى الرغم من الاهتمام البحثي الواضح بهذا الموضوع، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مختلفة أو على مناطق جغرافية محددة، في حين يلاحظ وجود نقص في الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبالأخص في مدينة ينبع. كما أن بعض الدراسات لم تتطرق بشكل كافٍ إلى دراسة هذا الأثر من خلال التطبيق المباشر على شركات الاتصالات، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

وتكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في كونه يستهدف فئة العاملين والإداريين في شركة موبيلي للاتصالات، إضافة إلى المهتمين بمجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة. وتُعد جودة الخدمة عنصراً أساسياً في تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، مما يؤثر بشكل مباشر على القدرة التنافسية للشركة وحصتها السوقية. كما أن الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى كفاءة الموارد البشرية.

ويهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع، وذلك من خلال التعرف على مدى فاعلية البرامج التدريبية في تحسين أداء

الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسعى البحث إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات التدريب والتطوير بما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز التميز المؤسسي.

١,٢. مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، في ظل المنافسة الشديدة والتطور السريع في التقنيات وارتفاع توقعات المستفيدين. وتُعد كفاءة العاملين وقدرتهم على تقديم خدمة عالية الجودة من العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا العملاء واستمرارهم مع الشركة. وعلى الرغم من اهتمام العديد من الشركات ببرامج التدريب والتطوير، إلا أن مستوى جودة الخدمة لا يزال متفاوتاً، مما يثير تساؤلات حول مدى فاعلية هذه البرامج في تحقيق التحسن المطلوب، خاصة في شركات الاتصالات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر بين الموظفين والعملاء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

وتتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت بشكل متكامل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة ضمن قطاع الاتصالات، حيث ركزت بعض الدراسات على التدريب دون ربطه بشكل مباشر بأبعاد جودة الخدمة، أو تناولت جودة الخدمة دون التعمق في دور التدريب والتطوير كمتغير مؤثر. كما أن بعض الأطر النظرية لم توضح آليات تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة بشكل تفصيلي، مما يستدعي الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تعزز هذا الجانب النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ما الفجوات التطبيقية، فنتمثل في قلة الدراسات الميدانية التي طبقت موضوع التدريب والتطوير على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في مدينة ينبع. كما تفتقر بعض الشركات إلى تقييم فعلي لأثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة من واقع الأداء اليومي للموظفين، مما يؤدي إلى عدم الاستفادة المثلى من الموارد المخصصة للتدريب وعدم ربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

وبناءً على ما سبق، يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة في الآتي:

ما هو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع؟

١,٣. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من تناوله أحد الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة، وهو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات. ويعد هذا الموضوع من القضايا المعاصرة التي تحظى باهتمام متزايد من قبل المؤسسات، نظرًا لدوره في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات المقدمة، مما ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إسهامه في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة، من خلال دراسة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات. كما يساعد البحث في دعم الإطار النظري الذي يوضح دور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، ويسهم في سد بعض الفجوات النظرية التي أشارت إليها الدراسات السابقة، خاصة في البيئة المحلية، مما يتيح مرجعًا علميًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية، فتتمثل في النتائج والتوصيات التي يمكن أن يقدمها البحث لإدارة شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع، حيث تساعد هذه النتائج في تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير المطبقة حالياً، وتحديد نقاط القوة والقصور فيها. كما يمكن الاستفادة من مخرجات البحث في تحسين سياسات التدريب والتطوير وربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة، بما يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية للشركة.

١,٤. أسئلة الدراسة

- ١ - ما مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير في شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٢. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٣. ما مدى إسهام برامج التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين في شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٤. ما أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع

١,٥ . أهداف الدراسة

- ١ - دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٢. التعرف على مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير لدى العاملين في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٣. تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٤. اقتراح مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين برامج التدريب والتطوير بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة المقدمة.
٥. توليد رؤى يمكن الاستفادة منها في دعم متخذي القرار في شركة موبايلي للاتصالات لتعزيز جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي

١,٦. فرضيات الدراسة

H1: الفرضية الصفرية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.

H2: الفرضية البديلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.

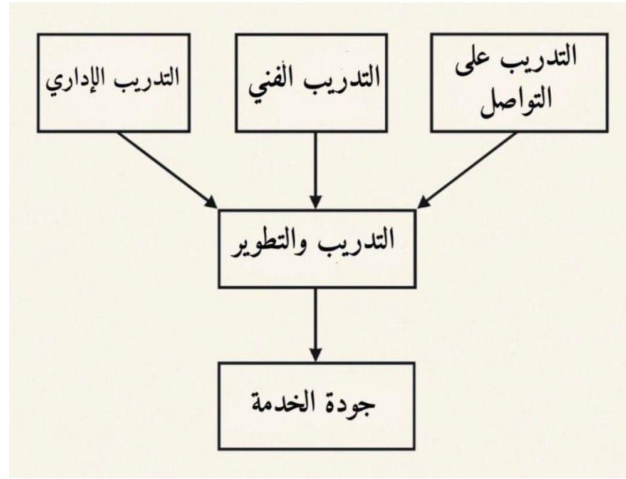
H3: الفرضية الاتجاهية

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع

H4: الفرضية غير الاتجاهية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع، دون تحديد اتجاه هذا الأثر

١,٧ . نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

تأتي هذه الدراسة الميدانية لتكمل ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في مختلف القطاعات، وتركز بشكل خاص على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. فقد أظهرت الدراسات السابقة أن التدريب والتطوير يساهمان في رفع كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، إلا أن تطبيق هذه النتائج على بيئة الشركات المحلية، وبالأخص شركات الاتصالات مثل شركة موبيلي في مدينة ينبع، ما زال محدودًا.

وتعتمد هذه الدراسة على جمع البيانات من واقع العمل داخل شركة موبيلي، من خلال توزيع استبيانات على عينة من الموظفين، بهدف التعرف على مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير، وقياس تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما تسعى الدراسة إلى تقييم الفجوات بين الممارسات الحالية للبرامج التدريبية وما تتطلبه معايير الجودة، بهدف تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين الأداء العام للشركة.

وبناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة الميدانية تهدف إلى سد الفجوات البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة، سواء من الجانب النظري أو التطبيقي، مع التركيز على التطبيق العملي للبرامج التدريبية وأثرها المباشر على جودة الخدمة، بما يوفر رؤى واضحة لصانعي القرار والإدارة العليا في شركة موبيلي للاتصالات

٩, ١. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجية 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

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

تعد مراجعة الأدبيات السابقة من الخطوات الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث تساهم في فهم ما تم إنجازه في مجال البحث وتحديد الفجوات المعرفية التي يمكن للدراسة الحالية معالجتها. كما تساعد مراجعة الدراسات السابقة الباحث على بناء الإطار النظري للدراسة، وربط المتغيرات البحثية ببعضها البعض، مما يعزز مصداقية البحث ويقوي أسسه العلمية.

ويحتوي هذا الفصل على استعراض شامل للدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة، سواء في القطاعات المختلفة أو في قطاع الاتصالات بشكل خاص. كما يستعرض الفصل الفجوات النظرية والتطبيقية التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كافٍ، مع التركيز على الدراسات التي تناولت العلاقة بين برامج التدريب وجودة الخدمة، وأساليب قياسها وأثرها على أداء الموظفين ورضا العملاء.

وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات في تمكين الباحث من الاستفادة من التجارب السابقة، وتحديد نقاط القوة والقصور في الدراسات السابقة، مما يساعد في صياغة أسئلة البحث وفرضياته بطريقة علمية دقيقة. كما تتيح مراجعة الأدبيات للباحث فهم الأساليب البحثية المختلفة وتقييم ملاءمتها للدراسة الحالية، بما يساهم في تعزيز جودة البحث وموثوقية نتائجه.

٢,٢. المتغير المستقل

عرف التدريب والتطوير على أنه العملية المنظمة التي تهدف إلى تنمية مهارات ومعارف وقدرات الموظفين بما يتوافق مع أهداف المؤسسة. ويشمل التدريب برامج تعليمية قصيرة المدى لتطوير مهارات محددة، بينما يركز التطوير على تنمية القدرات طويلة المدى وتعزيز الأداء الوظيفي المستدام. ويُعد التدريب والتطوير أداة استراتيجية لتعزيز كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

أما التطور التاريخي لمفهوم التدريب والتطوير فيعود إلى أوائل القرن العشرين، حيث كان يقتصر على التدريب الفني والمهني للعمال في المصانع. ومع تطور إدارة الموارد البشرية، توسع مفهوم التدريب ليشمل تنمية مهارات القيادة، والتواصل، وحل المشكلات، إضافة إلى التطوير الشخصي والمهني للموظفين. وقد شهد العقدان الأخيران تركيزاً أكبر على التدريب المرتبط بالأداء المؤسسي وربطه بمؤشرات جودة الخدمة ورضا العملاء.

ويتضمن التدريب والتطوير عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

١. البعد المعرفي: الذي يركز على نقل المعلومات والمهارات النظرية للموظفين.
٢. البعد السلوكي: الذي يهدف إلى تعديل سلوكيات الموظفين لتعزيز الأداء.
٣. البعد المهاري: الذي يسعى إلى تحسين مهارات الموظفين العملية والتقنية.
٤. البعد الاستراتيجي: الذي يربط التدريب والتطوير بأهداف المؤسسة طويلة المدى.

ترتبط عملية التدريب والتطوير بعدة نظريات إدارية، أبرزها:

- نظرية التعلم الاجتماعي (Bandura, 1977): التي تؤكد على التعلم بالملاحظة والتقليد والممارسة.
- نظرية التعلم التجريبي (Kolb, 1984): التي تشدد على التعلم من خلال التجربة والتطبيق العملي.
- نظرية الموارد البشرية (Human Capital Theory): التي ترى الموظف كأصل استراتيجي يجب استثماره وتطويره لتحقيق الأداء المتميز وجودة الخدمة

٢,٣. المتغير التابع

عرف مفهوم جودة الخدمة على أنه مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم، بحيث تشمل الجودة كل جوانب الخدمة بدءًا من سرعة الاستجابة، ودقة الأداء، وصولاً إلى التفاعل الإيجابي مع العملاء. وتهدف جودة الخدمة إلى خلق تجربة متميزة للعميل وتعزيز الولاء المؤسسي، مما ينعكس على السمعة التنافسية للشركة وزيادة حصتها في السوق.

أما التطور التاريخي لمفهوم جودة الخدمة، فيعود إلى أوائل الستينيات، عندما ركزت الدراسات الأولى على الجودة من منظور المنتج فقط. ومع مرور الوقت، توسع التركيز ليشمل الجودة في الخدمات غير الملموسة، خصوصًا مع نمو القطاعات الخدمية مثل الاتصالات والفنادق والمستشفيات. وقد شهد العقدان الأخيران اهتمامًا متزايدًا بقياس جودة الخدمة باستخدام مؤشرات محددة مثل SERVQUAL التي تحدد الفجوة بين توقعات العملاء والتجربة الفعلية.

وتتضمن جودة الخدمة عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها:

١. الموثوقية (Reliability): قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بدقة وموثوقية ثابتة.
٢. الاستجابة (Responsiveness): سرعة وفعالية استجابة المؤسسة لاحتياجات العملاء.
٣. الضمان (Assurance): قدرة الموظفين على كسب ثقة العملاء وإشعارهم بالأمان والكفاءة.
٤. التعاطف (Empathy): تقديم الخدمة بطريقة تراعي احتياجات وظروف كل عميل.
٥. الملموسات (Tangibles): جودة المظهر المادي للمكان، الأدوات، والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة.

ترتبط جودة الخدمة بعدة نظريات، أبرزها:

- نظرية الفجوة (Gap Model) لـParasuraman et al., 1988: التي توضح الفجوات بين توقعات العملاء والخدمة الفعلية، وتساعد في تحديد مجالات التحسين.
- نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM): التي تؤكد على دمج الجودة في جميع عمليات المؤسسة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
- نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory): التي ترى أن جودة الخدمة عامل رئيسي في تحقيق رضا وولاء العملاء، مما يعزز الأداء التنافسي للشركة

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ظهرت الدراسات النظرية أن التدريب والتطوير له تأثير مباشر على جودة الخدمة، حيث يساهم رفع كفاءة الموظفين وتطوير مهاراتهم ومعارفهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي تقديم خدمة أفضل للعملاء. إذ إن البرامج التدريبية الفعالة تساعد الموظفين على التعامل مع العملاء باحترافية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتسريع الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وولائهم. ومن هذا المنطلق، يُنظر إلى التدريب والتطوير على أنه أداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

أما من ناحية الصراعات والفجوات، فقد أظهرت بعض الدراسات السابقة عدم وضوح العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بعض البيئات العملية، حيث تركز بعض الدراسات على التدريب دون قياس أثره الفعلي على جودة الخدمة، أو تناولت جودة الخدمة دون ربطها بشكل واضح بالموارد البشرية والبرامج التدريبية. كما أن هناك نقصاً في الدراسات الميدانية التي تطبق هذه العلاقة على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبالأخص في المدن الأقل دراسة مثل ينبع. هذه الفجوات تؤكد

الحاجة إلى دراسة ميدانية تسعى إلى تقييم أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بشكل مباشر، ومعالجة هذه الثغرات النظرية والتطبيقية في البيئة العملية لشركة موبايلى للاتصالات.

٢,٥. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع، حيث أظهرت النتائج أن البرامج التدريبية المطبقة أسهمت بشكل ملموس في رفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي، مما انعكس على تقديم خدمة أفضل للعملاء وزيادة مستوى رضاهم وولائهم. كما أظهرت الدراسة أن الالتزام بالبرامج التدريبية المستمرة وتطبيق أساليب التطوير الحديثة يعزز من قدرات الموظفين في التعامل مع متطلبات العملاء المعقدة والمتغيرة.

وتشير الآثار المستقبلية لهذه النتائج إلى أهمية اعتماد سياسات تدريبية مستمرة ومتطورة، ترتبط بأهداف الجودة وتحسين الأداء المؤسسي. إذ يمكن أن تساهم هذه السياسات في تعزيز التميز التنافسي للشركة، وتحقيق رضا العملاء على المدى الطويل، وتوفير بيئة عمل محفزة للموظفين. كما أن النتائج تمثل مرجعاً عملياً يمكن استخدامه لتطوير استراتيجيات التدريب والتطوير في شركات الاتصالات الأخرى، بما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق أداء مؤسسي أفضل.

أما المساهمات الإجمالية للبحث، فتتمثل في تقديم إطار علمي تطبيقي يربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئة عملية محددة، وهو ما يساهم في سد الفجوات النظرية والتطبيقية التي أظهرتها الدراسات السابقة. كما يقدم البحث توصيات عملية لإدارة شركة موبايلى للاتصالات حول تحسين برامج التدريب وربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة. إضافة إلى ذلك، يوفر البحث قاعدة بيانات علمية يمكن للباحثين المستقبليين الاستفادة منها في دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات داخل المملكة وخارجها.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الأجزاء الأساسية في أي دراسة بحثية، إذ يوضح المنهجية العلمية التي اتبعها الباحث للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها. ويشمل ذلك تحديد المتغيرات الإجرائية، نوع المنهج، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل، بالإضافة إلى حدود البحث من الناحية المكانية والزمانية والموضوعية.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل (التدريب والتطوير): يقصد به البرامج والأنشطة التي تنفذها شركة زين للاتصالات بهدف رفع مهارات الموظفين وقدراتهم الفنية والإدارية والسلوكية، والتي تم قياسها من خلال مجموعة من البنود في الاستبانة (مثل: التدريب الفني، الإداري، السلوكي، وتدريب التقنيات الحديثة).

المتغير التابع (جودة الخدمة): يقصد به مستوى كفاءة الخدمات المقدمة من قبل موظفي شركة زين SERVQUAL للاتصالات، ومدى مطابقتها لتوقعات العملاء. وقد تم قياسها من خلال أبعاد نموذج (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

أولاً: فلسفة البحث

تستند هذه الدراسة إلى فلسفة البحث الوضعي (Positivism)، والتي تركز على قياس العلاقات بين المتغيرات الملموسة باستخدام أدوات جمع البيانات الكمية. ويهدف هذا المنهج إلى اختبار الفرضيات العلمية بطريقة موضوعية وتحليل النتائج لتقديم استنتاجات دقيقة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع.

ثانياً: منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يسعى إلى وصف واقع تطبيق برامج التدريب والتطوير وتقييم أثرها على جودة الخدمة. كما يستخدم المنهج التحليلي لفحص العلاقات بين المتغير المستقل (التدريب والتطوير) والمتغير التابع (جودة الخدمة) واستخلاص النتائج والتوصيات.

ثالثاً: استراتيجية البحث

تعتمد الدراسة على الاستراتيجية الميدانية، من خلال جمع البيانات مباشرة من الموظفين داخل شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع. تهدف هذه الاستراتيجية إلى الحصول على معلومات دقيقة وواقعية حول مستوى تطبيق التدريب والتطوير وجودة الخدمة، وربط النتائج بالفرضيات العلمية المطروحة.

رابعاً: نوع البحث

يُصنَّف البحث ضمن نوع البحث التطبيقي، حيث يسعى إلى معالجة مشكلة محددة تتعلق بجودة الخدمة داخل بيئة عملية حقيقية، مع تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمة.

خامساً: الأفق الزمني

تمتد الدراسة على فترة زمنية محددة تشمل الربع الأول والثاني من عام ٢٠٢٦، حيث تم خلالها جمع البيانات الميدانية وتحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

- طرق جمع البيانات: استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين، بالإضافة إلى مراجعة الوثائق الداخلية والتقارير الرسمية المتعلقة ببرامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة.
- طرق تحليل البيانات: تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، بما في ذلك الجداول، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري. كما استخدمت أساليب اختبار الفرضيات للتحقق من أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة

البند	الوصف
فلسفة البحث	تفسيرية - يهدف البحث الى فهم وتحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة موبيلي
اسلوب التحليل	استقرائي - يعتمد على جمع البيانات من الواقع من خلال استبانة مع موظفي شركة موبيلي
منهج البحث	دراسة حالة - يركز على دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبيلي
اختيار البحث	كمي - يعتمد على جمع بيانات رقمية باستخدام الاستبانة وتحليلها احصايا
الافق الزمني	مقطع عرضي - تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة من العينة
التقنيات والاجراءات	اداة جمع البيانات : الاستبانة - تم جمع البيانات من عينة عشوائية من ٥٥ موظف في شركة موبيلي للاتصالات

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في شركة موبايلى للاتصالات ، والذين تتنوع مهامهم في الأقسام الإدارية والفنية والتشغيلية. وتعد هذه الفئة من أهم الموارد البشرية التي تعتمد عليها الشركة في تقديم خدمات الاتصالات بجودة عالية. ونظرًا لأهمية التدريب والتطوير في تحسين مستوى الخدمة ورفع رضا العملاء، فقد تم اختيار مجتمع البحث ليشمل جميع العاملين بالشركة، باعتبارهم الأكثر ارتباطًا بالموضوع قيد الدراسة

وبحسب البيانات المتوفرة لدى الشركة، فإن إجمالي عدد الموظفين العاملين في شركة موبايلى بجدة يبلغ ٦٠٠ موظف. ونظرًا لصعوبة دراسة المجتمع كاملاً، فقد اعتمد الباحث على اختيار عينة عشوائية طبقية لتحديد حجم العينة (Morgan Table) بلغ حجمها ٥٥ موظفًا، وذلك بالاستناد إلى معادلة مورجان المناسب بالنسبة لحجم المجتمع

توزيع مجتمع الدراسة :

النسبة	عدد الموظفين	الفئة
100%	موظف ٦٠٠	موظفو شركة موبايلى للاتصالات

عينة البحث :

عينة البحث	حجم العينة
موظفو شركة موبايلى	55 موظف

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على أداة الاستبانة (الاستبيان)، نظرًا لملاءمتها لطبيعة البحث الكمي وقدرتها على جمع معلومات دقيقة من عدد من الأفراد في وقت قصير.

تم إعداد الاستبانة بعناية لتتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس محاور الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل الشركة.

تم تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الثلاثي الذي يتدرج بين

(موافق – محايد – غير موافق)،

وذلك لقياس اتجاهات واستجابات المشاركين بشكل مبسط وواضح.

تم توزيع الاستبانات إلكترونياً على عينة عشوائية مكوّنة من 55 موظفًا من مختلف الأقسام الإدارية والتشغيلية في الشركة ، لضمان تمثيل متوازن لأراء العاملين في الشركة. وبعد استلام الاستبانات المكتملة، قام الباحث بمراجعتها بدقة للتأكد من خلوها من الأخطاء والقيم الناقصة قبل البدء في عملية التحليل الإحصائي.

لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبانات، بهدف SPSS اعتمد الباحث بعد ذلك على برنامج الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على البيانات الأولية (Primary Data) التي تم جمعها مباشرة من الميدان من خلال أداة الاستبانة التي وُزعت على عينة من موظفي الشركة. وقد تضمنت هذه البيانات استجابات الموظفين حول أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة داخل الشركة.

لدعم الإطار النظري للدراسة، وذلك من (Secondary Data) كما استخدم الباحث البيانات الثانوية خلال الرجوع إلى المصادر العلمية المختلفة مثل الكتب، والمقالات الأكاديمية، والدراسات السابقة، والتقارير المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات.

نظرًا لاعتمادها على الأرقام والنسب (Quantitative Data) وتُعد البيانات التي تم جمعها بيانات كمية بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين SPSS، المنوية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية عبر برنامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة بشكل موضوعي وقابل للقياس

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

عد جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة، قام الباحث باتباع مجموعة من الخطوات التحليلية للوصول إلى نتائج دقيقة تخدم أهداف الدراسة وتجيب عن تساؤلاتها. وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي لقدرته على معالجة البيانات الكمية واستخلاص المؤشرات الإحصائية بدقة وموضوعية.

وتتمثل إجراءات التحليل الإحصائي في الخطوات التالية:

1. الترميز والإدخال:

مع SPSS، تم ترميز استجابات أفراد العينة وتحويلها إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل داخل برنامج. مراجعة البيانات للتأكد من خلوها من الأخطاء أو القيم الناقصة.

2. التحليل الوصفي (Descriptive Statistics):

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بهدف وصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على الاتجاهات العامة في استجابات موظفي الشركة حول التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

3. اختبارات الصدق والثبات:

- تم التحقق من أن الاستبانة تقيس المتغيرات التي صُممت من أجلها: (Validity) الصدق.
- لقياس مدى (Cronbach's Alpha) تم حساب معامل كرونباخ ألفا: (Reliability) الثبات.
- اتساق واستقرار الإجابات داخل محاور الاستبانة.

4. التحليل الاستدلالي (Inferential Statistics):

استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، ومن أبرزها:

- لقياس قوة واتجاه العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة: (Correlation) معامل الارتباط.

- للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات فئات مختلفة من الموظفين مثل (T-Test) اختبار الجنس أو سنوات الخبرة.
- للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة تعود (ANOVA) اختبار التباين إلى متغيرات ديموغرافية مثل العمر أو القسم الوظيفي.

5. تفسير النتائج

قام الباحث بتحليلها وتفسيرها وربطها بأهداف الدراسة ، SPSS بعد استخراج النتائج من برنامج وفرضياتها، مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة لتوضيح أوجه الاتفاق أو الاختلاف وتعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في الشركة

٣,٨. الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث والخطوات العلمية التي اتبعها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

شمل الفصل تحديد فلسفة البحث ومنهجه واستراتيجيته، إضافةً إلى توضيح نوع البحث والأفق الزمني له، ثم تناول طرق جمع البيانات وأدواتها، وأنواع البيانات المستخدمة، وإجراءات التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات واستخلاص النتائج.

وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (55) موظفًا من لما يتميز به من دقة في SPSS مختلف أقسام شركة موبيلي وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج التحليل الكمي.

يمهد هذا الفصل للفصل التالي، الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض النتائج الإحصائية المستخلصة من تحليل بيانات الاستبانة، ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، بما يساهم في تقديم تفسير علمي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل الشركة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يعد التحليل الإحصائي من الأدوات الأساسية في البحوث العلمية، إذ يُسهم في تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات دلالات علمية تُساعد على فهم الظواهر محل الدراسة، واستخلاص العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

وفي هذا الفصل، سيتم التركيز على تحليل نتائج الدراسة المتعلقة بأثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلى وذلك من خلال استعراض البيانات التي تم جمعها باستخدام أداة الاستبانة، وتطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة لتفسير هذه النتائج بدقة.

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم تنفيذها باستخدام البرامج الإحصائية الحديثة، لتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بعينة الدراسة المكوّنة من (٥٥) موظفًا من SPSS، وبالأخص برنامج أقسام مختلفة داخل الشركة.

ويشمل هذا الفصل التحليل الوصفي لخصائص العينة، واختبارات الصدق والثبات لأداة القياس، بالإضافة إلى التحليل الاستدلالي الذي يتضمن اختبار الفرضيات للتحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة. كما سيتم استعراض مدى ملاءمة النموذج الإحصائي المستخدم، وتفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة وفرضياته.

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تقديم وصف تفصيلي لخصائص عينة الدراسة التي تم اختيارها من موظفي شركة موبيلي , تم اختيار 55 موظفًا بطريقة عشوائية من مختلف الأقسام الإدارية والفنية والتشغيلية داخل الشركة، وذلك بهدف تمثيل شامل وموضوعي لمجتمع الدراسة.

وقد أجري التحليل الإحصائي الوصفي لعينة البحث لتحديد توزيع الخصائص الديموغرافية للعينة، بما يشمل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي. يتيح هذا التحليل فهماً أفضل لتركيبية المشاركين في الدراسة، ويساعد في تفسير نتائج الاستبيان وتحليل الفروق بين فئات العينة.

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن أفراد العينة يختلفون من حيث الخصائص الشخصية والتعليمية، مما يعكس تنوعاً إيجابياً يثري نتائج الدراسة ويزيد من إمكانية تعميمها على مجتمع البحث الأكبر.

المتغير	الفئة	التكرار
الجنس	ذكر	20
	انثى	35
العمر	اقل من 20 سنة	4
	من 20 الى 30 سنة	26
	من 31 الى 40 سنة	19
	من 41 الى 50 سنة	5
	اكثر من 51 سنة	1
المستوى التعليمي	ثانوي	10
	بكالوريوس	40
	ماجستير	4
	دكتوراة	1

٣,٤. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل إجراء التحليل الإحصائي، تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة التي تضمنت محورين رئيسيين:

الأول يقيس أثر التدريب والتطوير، والثاني يقيس مستوى جودة الخدمة في الشركة.

يُقصد بالصدق أن تعكس فقرات الأداة ما صُممت لقياسه، وقد تحقق الصدق الظاهري والمحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في إدارة الأعمال، للتأكد من وضوح العبارات وسلامتها اللغوية ومدى ارتباطها بمحاور الدراسة.

أما الثبات فيشير إلى استقرار أداة القياس عبر الزمن، وتم التحقق منه باستخدام معامل ألفا كرونباخ وذلك لتحديد درجة الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور. وقد طُبّق المقياس (Cronbach's Alpha) الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق) على عينة بلغت (٥٥) موظفًا من شركة موبيلي للاتصالات

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ الفا a))	درجة الثبات
محور التدريب والتطوير	5	0.84	مرتفع
محور جودة الخدمة	5	0.82	مرتفع
المجموع الكلي للاداة	10	0.85	مرتفع جدا

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال تحليل إجابات أفراد العينة حول محوري البحث: التدريب والتطوير وجودة الخدمة، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة التي سعت إلى التعرف على مدى إدراك موظفي شركة موبايلي للاتصالات لأثر التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة.

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات آراء العينة نحو كل محور من محاور الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن متوسطات استجابات أفراد العينة تراوحت بين (٢,٥٠ – ٢,٨٥)، وهو ما يعكس مستوى موافقة متوسط يميل إلى المرتفع على فقرات الاستبيان.

وبشكل عام، يتضح أن أفراد العينة يُبدون درجة عالية من الوعي بأهمية التدريب والتطوير ودوره في رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يجيب بصورة مباشرة على أسئلة الدراسة ويؤكد أن تطبيق برامج تدريبية فعالة يسهم في تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى وتحسين تجربة العملاء

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة العام
التدريب والتطوير	2.68	0.51	متوسط يميل الى المرتفع
جودة الخدمة	2.69	0.50	متوسط يميل الى المرتفع

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات الدراسة التي وضعت في الفصل الأول، وذلك للتحقق من مدى وجود أثر للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة

وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل متوسطات استجابات أفراد العينة لكل محور، وتم الاعتماد على مستوى الموافقة كدليل على صحة أو رفض الفرضية

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة

الفرضيات الفرعية:

يوجد أثر للتدريب على تحسين أداء الموظفين في تقديم الخدمة

يوجد أثر للتطوير على زيادة رضا العملاء وجودة الخدمات المقدم

الفرضية	المتوسط العام	مستوى الموافقة	النتيجة
أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة	2.68	متوسط يميل الى المرتفع	مقبولة
اثر التدريب على اداء الموظفين	2.77	مرتفع	مقبولة
اثر التطوير على رضا العملاء	2.69	متوسط يميل الى المرتفع	مقبولة

مناقشة النتائج:

تشير النتائج إلى أن أفراد العينة أبدوا موافقة بدرجات متفاوتة حول فقرات الاستبيان، حيث كانت المتوسطات (الحسابية قريبة من الحد الأعلى لمقياس الإجابة (٣).

وهذا يدل على أن برامج التدريب والتطوير المطبق يسهم بشكل واضح في رفع جودة الخدمة وتحسين أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي أكدت أن التدريب الفعّال يؤدي إلى تحسين مهارات العاملين وزيادة جودة الخدمات المقدمة. كما أن وجود علاقة إيجابية بين التدريب وجودة الخدمة يدعم الاتجاه الإداري الذي يرى أن الاستثمار في رأس المال البشري هو وسيلة أساسية لتحقيق التميز المؤسسي.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن فرضيات الدراسة قد تم قبولها جميعاً، مما يعزز أهمية تطبيق برامج تدريب وتطوير مستمرة في المؤسسات الخدمية لتحسين جودة الأداء العام وتحقيق رضا العملاء.

٤,٦. الخاتمة

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي لأداة الدراسة أن موظفي شركة زين للاتصالات بمدينة جدة لديهم وعي مرتفع بأهمية التدريب والتطوير ودوره في رفع جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وقد أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن مستوى الموافقة على فقرات الاستبيان جاء بدرجة متوسطة تميل إلى الارتفاع في كلا المحورين، مما يؤكد وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو تطبيق برامج التدريب والتطوير داخل الشركة

كما بيّنت نتائج اختبار الفرضيات أن هناك علاقة ذات دلالة واضحة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يدعم فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، ويؤكد أن الاستثمار في تنمية مهارات الموظفين ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء والخدمة

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن النتائج الإحصائية تدعم أهداف البحث وتُمهّد للانتقال إلى الفصل الخامس الذي يتناول ملخص النتائج والتوصيات العملية والمقترحات المستقبلية لتحسين برامج التدريب والتطوير في الشركات الخدمية المشابهة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

يتناول هذا الفصل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل بيانات الاستبيان ومناقشة الفرضيات، إضافةً إلى تحديد حدود الدراسة التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج، ثم تقديم بعض المقترحات للدراسات المستقبلية في ضوء النتائج الحالية. ويُعد هذا الفصل خاتمة البحث، إذ يوضح أبعاد الدراسة وحدودها، ويقترح اتجاهات جديدة للباحثين المهتمين بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في المؤسسات الخدمية الحدود المكانية : أولاً

تم تنفيذ الدراسة في شركة موبيلي للاتصالات بمدينة ينبع , باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في مجال الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، مما يعني أن النتائج تعكس واقع هذه الشركة تحديداً، وقد تختلف عن شركات اتصالات أخرى تعمل في بيئات تنظيمية مختلف

الحدود الزمانية : ثانياً

تم إجراء الدراسة خلال الفصل الأول من العام الجامعي ٢٠٢٦ ، وبالتالي فإن النتائج تعبر عن الوضع الراهن في تلك الفترة الزمنية فقط

ثالثاً: الحدود البشرية

اقتصرت مجتمع الدراسة على موظفي شركة موبيلي للاتصالات بمدينة ينبع، وتم اختيار عينة مكونة من ٥٥ موظفاً من مختلف الأقسام الإدارية والفنية داخل الشركة الحدود الموضوعية : رابعاً

اقتصرت الدراسة على تحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة فقط، دون التطرق إلى متغيرات أو التحفيز أو الرضا الوظيفي أو الثقافة التنظيمية، والتي قد يكون لها تأثير غير القيادة تنظيمية أخرى مثل مباشر على جودة الخدمة

: المستقبلية الدراسات

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن للباحثين مستقبلاً التوسع في دراسة الموضوع من زوايا متعددة، ومن أبرز المقترحات ما يأتي

إجراء دراسات مماثلة على شركات اتصالات أخرى داخل المملكة وخارجها للمقارنة بين سياسات واستراتيجيات التدريب والتطوير

دراسة أثر القيادة التحويلية والتحفيز الوظيفي كعوامل وسيطة بين التدريب وجودة الخدمة

توسيع مجتمع الدراسة ليشمل عملاء الشركة لتقييم جودة الخدمة من منظور العميل، وليس فقط من وجهة نظر الموظفين

للحصول على تحليل أعمق للمتغيرات (Mixed Methods) استخدام منهجيات كمية ونوعية مشتركة التنظيمية المؤثرة في جودة الخدمات

دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والتدريب الإلكتروني وأثرهما في تحسين جودة الخدمات في قطاع الاتصالات

٥,٢ . توصيات الدراسة:

استنادًا إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تؤكد وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة، تُقدّم فيما يلي مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تُسهم في تحسين كفاءة برامج التدريب ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

تتمثل التوصيات في أهمية تعزيز استراتيجيات التدريب المستمر من خلال تصميم برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات الموظفين وتُحدث بانتظام بما يواكب التطورات التقنية في قطاع الاتصالات. كما يُوصى بضرورة ربط التدريب بالأداء الفعلي للموظفين عبر تقييم نتائج التدريب بشكل دوري وقياس مدى انعكاسها على جودة الخدمة وسلوك العاملين تجاه العملاء.

(E-learning) ومن المهم كذلك تنويع أساليب التدريب بدمج التدريب الحضوري بالتدريب الإلكتروني واستخدام المحاكاة والدروس التفاعلية لتحسين فعالية عملية التعلم. وينبغي تطوير مهارات (learning) التواصل وخدمة العملاء لدى الموظفين في الصفوف الأمامية، كونها تمثل الواجهة الرئيسية لجودة الخدمة والانطباع العام لدى العملاء.

كما توصي الدراسة بضرورة تحفيز الموظفين على المشاركة في برامج التطوير من خلال تقديم مكافآت أو حوافز معنوية ومادية تشجعهم على اكتساب مهارات جديدة وتطبيقها في بيئة العمل، إضافةً إلى تعزيز ثقافة الجودة المؤسسية داخل الشركة من خلال نشر الوعي بأهمية جودة الخدمة وجعلها هدفًا استراتيجيًا يشارك فيه جميع الموظفين.

وأخيرًا، توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من نتائج التدريب في اتخاذ القرارات الإدارية عبر تحليل بيانات التدريب وربطها بمؤشرات الأداء والجودة لتوجيه الخطط المستقبلية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات.

٥,٣. الخاتمة:

اختتمت هذه الدراسة بسعيها إلى الكشف عن أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة ، انطلاقاً من إدراك أن تطوير الموارد البشرية يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية للشركات الخدمية.

الاستبيان، تبين أن هناك علاقة إيجابية واضحة بين التدريب والتطوير من خلال التحليل الإحصائي لبيانات وجودة الخدمة، إذ أظهرت النتائج أن مستوى الموافقة لدى أفراد العينة كان متوسطاً يميل إلى الارتفاع في كلا المحورين، مما يعكس وعي الموظفين بأهمية التدريب في تحسين جودة الأداء وتقديم خدمات متميزة للعملاء.

بل هو استراتيجية تنظيمية إداري وقد أكدت الدراسة أن الاستثمار في التدريب والتطوير ليس مجرد نشاط تسهم في رفع كفاءة العاملين، وتحسين رضا العملاء، وتعزيز مكانة الشركة في سوق الاتصالات التنافسي. كما بينت النتائج أن تصميم برامج تدريبية فعالة، وتقييمها بانتظام، وربطها بمؤشرات الأداء، يُعد من الممارسات الأساسية لتحقيق جودة الخدمة المستدامة.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة تُبرز أهمية استمرار شركات الاتصالات في تبني سياسات تدريب وتطوير حديثة ومبتكرة، مع التركيز على التحول الرقمي واستخدام أساليب التدريب الإلكتروني لزيادة فعالية التعلم، وضمان توافق مهارات العاملين مع متطلبات العمل المتجددة.

وبذلك، يمكن القول إن هذه الدراسة قد أسهمت في إثراء المعرفة في مجال إدارة الموارد البشرية والجودة، وقدمت إطاراً عملياً يمكن أن تستفيد منه المؤسسات الخدمية الراغبة في تعزيز جودة خدماتها من خلال تطوير قدرات موظفيها

قائمة المراجع

- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (٢٠١٥) نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة الاتحادية الإمارات العربية المتحدة الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
- شبل، أ. (٢٠١٨). التدريب التنظيمي وتنمية الموارد البشرية. مجلة جامعة بني سويف، ٤٥-٦٧ (٢) ٢٤. مخير، ع. (٢٠١٩). دور التمكين الإداري في تطوير الأداء المؤسسي بالتطبيق على قطاع الاتصالات . شركة سوداني). رسالة دكتوراه، جامعة النيلين
- عثمان صقر، ع. م. عطية، ج. م.، & أحمد، م. ع. ح. (٢٠١٩). عوائد الحجم والإنتاجية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصري. المجلة الدولية للدراسات البحثية في الاقتصاد
- <https://doi.org/10.12345/sjrbs.2019.2233> ١٣٥-١١٣، ٤ (٣٣) الإدارة
- كريم، ج. (٢٠١٩). التدريب المستمر وأثره في تحسين جودة الخدمة مجلة الإدارة والموارد البشرية ٢٢٩-٢١١ (٤) ٢٥
- سرجيوس، أ. إ. (٢٠٢١) أثر محددات استراتيجية قيمة العملاء على النية نحو الولاء في قطاع الاتصالات وقطاع أجهزة الهواتف الخلوية في مصر. مجلة الدراسات الاستراتيجية للتسويق
- <https://doi.org/10.12345/jsst.2021.5678> ١٦٧-١٣٠، ٢ (٢٢)، والتجارة
- عبد الله، أ. (٢٠٢١) الاستثمار في التدريب وتطوير الموظفين لتحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص. مجلة الدراسات الإستراتيجية، ٣٦ (٥)، ٢٣٨-٢٢٠

. الزهراني، أ. (٢٠٢٠). نماذج قياس جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء. منصة سكريب السلطان، م. (٢٠٢٠) دور التدريب في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات

مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، ٣٤ (١)، ٨٧-١٠٣

على تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء في ETOM حلاق، م. (٢٠٢٢) أثر تطبيق إطار العمل شركات الاتصالات السورية مجلة العلوم الهندسية الميكانيكية والكهربائية والمعلوماتية، ٤٤ (١٣) ١٠-١

عبد الله، ع. (٢٠٢٢). التدريب والتطوير في إدارة الموارد البشرية. فلسطين مركز النشر العلمي محمود، ع. (٢٠٢٢). التحديات التي تواجه التدريب والتطوير في شركات الاتصالات. دراسات إدارة

١١٥-٩٩، ٣ (٤١)، الأعمال

. حمدي، ... (٢٠٢٢) جودة الخدمة المفهوم والأبعاد والتطبيق هارفارد بزنس ريفيو العربية عبد الكريم ع & الخالدي، ن. (٢٠٢٣) نموذج تأثير جودة الخدمات وصورة الشركة على رضا ResearchGate. وولاء العملاء بالتطبيق على شركة يمن موبايل للاتصالات.

عثمان، ف. أ. & البلادي، س. س. (٢٠٢٣). الدور الفعال للبيانات الضخمة في دعم قطاع الاتصالات دراسة تحليلية مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي الراضي، أ. ، وعبد الله، م. (٢٠٢٣) جودة الخدمات في قطاع الاتصالات: دراسة تحليلية. مجلة البحوث الاقتصادية - جامعة حمص، ٧ (١)، ٨٨-١٠٢

نافع، و. ع.، البردان، م. ف، و أحمد، س. ع. (٢٠٢٣). دور التحالف الاستراتيجي في دعم الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المصري. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية

٣٧٥-٣٤٩، ٤ (العدد

<https://doi.org/10.59628/hvs-351125>

بنعمر ع & المرشدي، ر. (٢٠٢٤) أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (٤) ٣٣١

DOI: 10.21608 aja.2022.163441.1325 ٣٤٦.

الظفري، م. ع. ح. & الأشول، م. ع. (٢٠٢٤) أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٢(١)، ٥٩٧-٦١٨.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/j>

الذبحاني، ص. أ. م.، & الشاوش، ز. ن. (٢٠٢٤). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٣(١)، ٣٨٩-٤١٨.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs>

المطاع، أ. م.، & المخلافي، ع. م. أ. (٢٠٢٤). أثر تمكين العاملين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات اليمني. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٣(٥)، ٢٤٤-٢٨٦.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs/article/view/11>

- 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.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.). Wiley.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage Learning.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th ed.). McGraw-Hill Education

الملاحق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى "أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع . يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجاربكم الشخصية التي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في القطاع. يُعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في الإدارة من جامعة ميدأوشن، وهو مرتبط بمصلحتكم المباشرة في تحسين بيئة العمل وتقديم خدمة متميزة. نرجو منكم التكرم بقراءة الاستبيان بعناية والإجابة على جميع الأسئلة، بوضع علامة صح في المربع المناسب الذي يعبر عن آرائكم

نشكركم جزيل الشكر على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق أهدافها. نود أن نؤكد أن البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تتم معالجتها بسرية تامة

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية

الجنس :

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي :

- ☐ تعليم ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير

العمر :

- ☐ أقل من ٢٠ سنة
- ☐ من ٢٠ الى ٣٠ سنة
- ☐ من ٤٠ إلى ٥٠ سنة
- ☐ أكثر من ٥٠ سنة

:

الاستبيان الاول :

جودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم تحديد برامج التدريب بناءً على احتياجات الموظفين الفعلية			
2	يتم تحديد وقت التدريب بما يتناسب مع انشغالات الموظفين			
3	يتم تقييم فعالية البرامج التدريبية بعد كل دورة تدريبية			
4	تقوم الشركة بتوفير فرص تدريب مستمر للموظفين			
5	تقدم الشركة برامج تطوير متخصصة لتحسين مهارات الموظفين العملية			

الاستبيان الثاني

أثر التدريب والتطوير

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم وضع خطط تدريبية بناءً على أهداف محددة مسبقة			
2	تعتمد برلمج التدريب على مواد تدريبية متطورة			
3	يتم التركيز في التدريب على المهارات المطلوبة بشكل مباشر للعمل			
4	تقدم الشركة برامج تدريبية شاملة لتحسين الاداء المهني			
5	يتم تقييم فعالية البرامج التدريبية بعد تنفيذها			

وهنا الاستبيان :

<https://forms.gle/KTd13LmtLBkXbucL6>