

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع
اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي
للاتصالات في الرياض

أسم الطالب
عبدالله سنان سعيد سنان

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الله سبحانه وتعالى على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل. كما أتوجه بالشكر إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة على ما قدموه من دعم علمي ومعرفي طوال فترة الدراسة.

وأخص بالشكر الدكتور/ عبدالرحيم نادر على إشرافه وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث. كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساهم وساعد في إنجاز هذا العمل من أساتذة وزملاء.

الإهداء

إلى من كانوا سندي ودعمني في هذه الرحلة، إلى والديّ الكريمين حفظهما الله،
إلى كل من شجعني ووقف بجانبي،
أهدي هذا العمل المتواضع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلى بمدينة الرياض، وذلك من خلال تقييم مدى فعالية البرامج التدريبية وانعكاسها على أداء الموظفين ورضا العملاء.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان موجه لموظفي خدمة العملاء وبعض العملاء، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث تبين أن زيادة فعالية التدريب تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى رضا العملاء.

التطبيقات والأهمية:

تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية تساعد شركة موبايلي على تطوير برامجها التدريبية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

الكلمات المفتاحية:

التدريب والتطوير، جودة الخدمة، رضا العملاء، الأداء الوظيفي، شركات الاتصالات.

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....

١٢	١,٤. أسئلة الدراسة
١٣	١,٥. أهداف الدراسة
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة
١٣	١,٧. نموذج الدراسة
١٤	١,٨. الدراسة الميدانية
١٥	١,٩. مخطط المشروع
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٧	٢,١. المقدمة
١٧	٢,٢. المتغير المستقل
١٧	٢,٣. المتغير التابع
١٨	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٨	٢,٥. الخاتمة
١٩	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٢٠	٣,١. المقدمة
٢٠	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
٢١	٣,٣. تصميم البحث
٢١	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
٢٢	٣,٥. طريقة جمع البيانات
٢٢	٣,٦. أنواع البيانات
٢٢	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٢٣	٣,٨. الخاتمة
٢٥	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٢٦	4.1. المقدمة
٢٦	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٢٧	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٢٨	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٢٨	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٢٩	4.6. الخاتمة
٣٠	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٠	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
٣١	٥,٢. توصيات الدراسة

٣٢	الخاتمة: ٥,٣
٣٢	قائمة المراجع
٣٤	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تواجه شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، ومع توسع السوق وارتفاع توقعات العملاء، تحدياً كبيراً في الحفاظ على جودة الخدمة وتطوير مستوى رضا المستخدمين. وفي ظل هذه المتغيرات، أصبحت جودة الخدمة معياراً تنافسياً أساسياً خصوصاً في مدينة الرياض التي تشهد نمواً يميز الشركات الرائدة عن غيرها، حضرياً واقتصادياً متسارعاً. وتعد شركة موبيلي واحدة من أبرز شركات الاتصالات التي تعتمد بشكل جوهري على جودة الخدمة لضمان استمرار التوسع في السوق ط الضوء على احتمالية وجود وتعزيز ثقة العملاء. إل أن الواقع يشير إلى وجود تفاوت في مستوى الخدمة المقدمة، مما يسبب قصور في مهارات الموظفين أو آليات الأداء، وبالتالي يبرز تساؤل مهم حول فعالية برامج التدريب والتطوير التي تعتمد عليها الشركة، وأثرها المباشر على تحسين جودة الخدمة. ومن هنا جاءت الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة للوقوف على هذه الإشكالية وتحليل أبعادها. شهدت الأدبيات الإدارية اهتماماً ملحوظاً بموضوع التدريب والتطوير باعتباره عنصراً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي، حيث كشفت العديد من الدراسات السابقة عن وجود عالقة وثيقة بين التدريب وجودة الخدمة في القطاعات الخدمية. فقد بينت دراسات إقليمية وعالمية أن التدريب المستمر يسهم في رفع كفاءة الموظفين وزيادة قدرتهم على التعامل مع

العمالء بفاعلية أكبر، كما يساهم في تحسين مستويات الرضا وتخفيض معدلات الشكاوى. ورغم أهمية هذه النتائج، إل أن معظم الدراسات ركزت على قطاعات عامة أو مؤسسات حكومية أو بيئات صناعية، بينما ال تزال الدراسات المتخصصة التي تربط بين التدريب وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات في السعودية محدودة. ويُلاحظ كذلك أن الدراسات التي تناولت قطاع الاتصالات غالباً لم تُعطِ اهتماماً كافياً لتحليل نوعية البرامج التدريبية ومدى توافقها مع احتياجات الموظفين الفعلية، ولم تربط بشكل مباشر بين مخرجات التدريب وسلوكيات الأداء التي يلاحظها العمالء على أرض الواقع. وتبرز من خلال مراجعة هذه الأدبيات فجوة بحثية مهمة تتمثل في نقص الأدلة الميدانية التي توّضح العلاقة الدقيقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة موبايلى تحديداً، خاصة في فروعها العاملة في مدينة الرياض. كما أن معظم الدراسات السابقة لم تتناول بعمق الاختالف بين البرامج النظرية والتطبيقية وآثار كل منها على النتائج الفعلية للأداء. إضافة إلى ذلك، ال توجد دراسات كافية تقيس انعكاس التدريب على تجربة العميل من خلال منظور العمالء أنفسهم، حيث يركز الكثير منها على تقييمات إدارية داخلية دون الأخذ برأي المستفيد النهائي للخدمة. هذه الفجوات تعطي مبرراً قوياً لإجراء بحث ميداني يسل الضوء على أثر التدريب في بيئة عمل حقيقية ضمن شركة كبرى بحجم موبايلى. ونظراً لأهمية قطاع الاتصالات في دعم الاقتصاد الوطني، فإن جودة الخدمة المقدمة من الشركات العاملة فيه تُعد جزءاً أساسياً من تجربة الحياة اليومية للمجتمع السعودي. ومن هنا فإن هذه الدراسة ذات أهمية ليس فقط للأكاديميين والباحثين، بل أي ضاً لإدارات التنفيذ، ومديري الموارد البشرية، والمتخصصين في تخطيط التدريب داخل القطاع. ففهم أثر التدريب على جودة الخدمة يساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر دقة تتعلق بالاستثمار في تطوير الموظفين وبناء بيئة عمل قادرة على مواكبة متطلبات العمالء. كما أن جمهور هذا البحث يشمل صناع القرار والجهات المسؤولة عن صياغة مبادرات التحسين الداخلي في موبايلى، نظراً لأن نتائج الدراسة يمكن أن تساعدهم في فهم مكامن القوة والضعف واقتراح حلول تطويرية عملية. أما مما سبق، يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل الأثر الفعلي لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في انطالق شركة موبايلى بالرياض. ويركز الهدف على تقييم مدى كفاءة البرامج التدريبية الحالية، وقياس مدى انعكاسها على أداء الموظفين، وتحديد مدى تأثيرها على رضا العمالء وتجربتهم. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات علمية وعملية يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الخدمة وتعزيز قدرة الشركة على التنافس في سوق الاتصالات. وبذلك يشكل هذا العمل خطوة مهمة نحو دعم ممارسات التدريب الفعال داخل المؤسسات الخدمية، وتعزيز الدور الاستراتيجي للموارد البشرية في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للجمهور.

١,٢. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من شركات الاتصالات تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمة، خصوصاً في ظل المنافسة الشديدة وسرعة التطورات التقنية. وتُعد شركة موبيلي إحدى أبرز الشركات التي تعتمد بشكل كبير على تقديم خدمات عالية الجودة للحفاظ على ولاء العملاء واستقطاب عمالء جدد. غير أن مالحظات العمالء وتذبذب مستوى الخدمة في بعض الفروع أو الأقسام يشير إلى وجود فجوة محتملة في استعداد الموظفين وجودة أدائهم. ومن هنا برزت الحاجة لدراسة أثر برامج التدريب والتطوير في شركة موبيلي على مستوى جودة الخدمة المقدمة للعمالء في مدينة الرياض

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود عالقة مباشرة بين التدريب الفعّال وتحسين جودة أداء الموظفين. فقد خلصت دراسة Alshammari (2018) إلى أن التدريب المستمر يرفع من قدرة الموظفين على تلبية احتياجات العمالء بكفاءة. كما بينت دراسة Khan & Jabbar (2019) أن الاستثمار في تطوير المهارات يعزز من جودة الخدمة في قطاع الاتصالات على وجه الخصوص. ووجدت دراسة Mutairi-Al (2020) أن الشركات التي تعتمد برامج تدريب منهجية تشهد انخفاضاً في شكاوى العمالء وزيادة في مستويات الرضا. وتؤكد هذه الدراسات أن التدريب ليس عنصراً ثانوياً، بل هو مكوّن أساسي في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من تنفيذ برامج تدريبية متعددة داخل الشركة، إل أنه ال يوجد إطار واضح يقيس مدى انعكاس هذه البرامج على سلوك الموظفين أثناء تقديم الخدمة، أو كيفية تأثيرها على رضا العمال بشكل مباشر . بهذي الدراسة سنعرف اذا سيكون لها اثر مباشر او غير مباشر على العمال

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة على المستوى العملي والتطبيقي ألنها تقدم رؤية واضحة حول الدور الحقيقي الذي تلعبه برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة داخل شركات الاتصالات، وتحديدًا في شركة موبايلي بالرياض. فعلى الرغم من اعتماد الشركات على التدريب كأداة تطوير أساسية، إل أن مدى فعالية هذه البرامج وتأثيرها المباشر على أداء الموظفين ال يزال بحاجة إلى تقييم دقيق يستند إلى بيانات ميدانية. ومن خلال هذه الدراسة، سيتم توفير مؤشرات عملية تساعد الإدارة على فهم مدى كفاءة البرامج التدريبية الحالية، ومدى قدرتها على معالجة نقاط الضعف المتعلقة بتقديم الخدمة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري المتعلق بعلاقة التدريب والتطوير بجودة الخدمة في قطاع الاتصالات، وهو مجال ال يزال بحاجة إلى المزيد من الأبحاث خصوصًا في البيئة السعودية. وتأتي أهميتها من كونها تربط بين مفهومين أساسيين في الإدارة الحديثة: تطوير الموارد البشرية وجودة الخدمة، وتوضح كيفية تأثير التدريب على سلوكيات الموظفين التي تنعكس على تجربة العميل. كما تقدم الدراسة إطارًا نظريًا يساعد الباحثين على فهم المتغيرات والعوامل الوسيطة التي يمكن أن تتدخل بين التدريب وجودة الخدمات، مثل التحفيز الوظيفي، والثقة المهنية، والقدرة على حل مشكلات العمال. إضافة إلى ذلك، فإن الدراسة تُعد مرجعًا نظريًا للباحثين المستقبليين، حيث توفر أدبيات حديثة وتحليلات يمكن البناء عليها إجراء

دراسات مقارنة أو توسيع النماذج النظرية المستخدمة في تقييم أداء الموظفين وجودة الخدمات في المؤسسات الخدمية

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تظهر الأهمية العملية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم حلول واقعية وتوصيات مباشرة يمكن لشركة موبايلى والجهات العاملة في قطاع الاتصالات تطبيقها لتحسين مستوى الخدمة. فمن خلال تحليل أثر التدريب على الأداء الفعلي للموظفين، تساعد الدراسة الإدارة في تقييم فعالية البرامج التدريبية الحالية وتوجيه الاستثمارات التدريبية نحو المجالات التي تحقق أكبر أثر على جودة الخدمة. كما توفر الدراسة أدوات قياس ومؤشرات يمكن اعتمادها لمتابعة تطور أداء الموظفين بعد التدريب، مما يساهم في عملية اتخاذ القرار ويعزز جودة العمليات التشغيلية. وتساهم النتائج التطبيقية للدراسة في رفع مستوى رضا العمال، وتقليل الشكاوى، وتحسين تجربة المستخدم، وهو ما ينعكس مباشرة على القدرة التنافسية للشركة في سوق الاتصالات السعودي. وبذلك، تقدم الدراسة قيمة تطبيقية عالية من خلال التركيز على الواقع العملي ومعالجة الفجوات التي تواجه الشركات في ربط التدريب بالأداء الفعلي

١,٤. أسئلة الدراسة

ما مدى تأثير برامج التدريب والتطوير المقدمة لموظفي شركة موبايلى على جودة الخدمة المقدمة للعمالء في مدينة الرياض؟ إلى أي حد تساهم البرامج التدريبية الحالية في تحسين مهارات موظفي خدمة العمالء من حيث التواصل، وحل المشكلات، والاستجابة لاحتياجات العمالء؟ ما العلاقة بين مستوى كفاءة التدريب وبين مستوى رضا العمالء عن الخدمات المقدمة من فروع موبايلى في الرياض؟ هل تختلف جودة الخدمة المقدمة باختلاف نوع البرامج التدريبية (نظرية – عملية – ورش عمل – تدريب ميداني) التي يتلقاها الموظفون؟ ما أبرز نقاط القوة والضعف في البرامج التدريبية الحالية، وكيف يمكن تطويرها لتعزيز جودة الخدمة في موبايلى؟

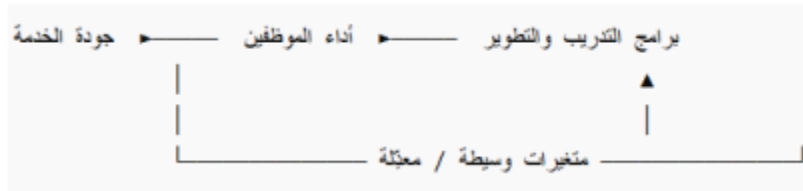
١,٥ . أهداف الدراسة

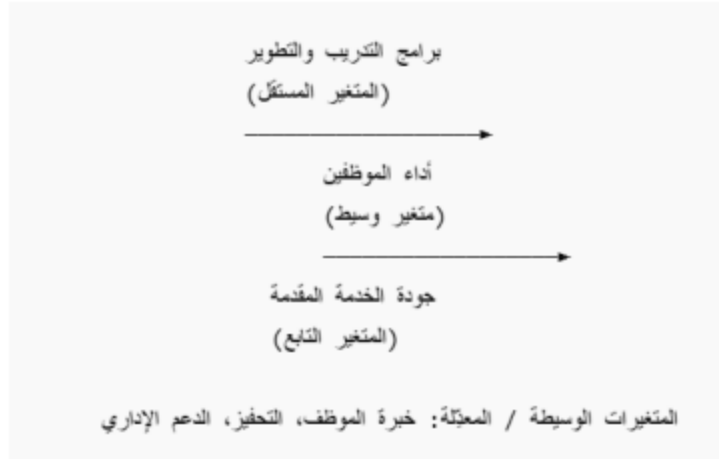
تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على مستوى جودة الخدمة التي يقدمها موظفو شركة موبايلي في مدينة الرياض .تقييم مدى كفاءة وفعالية البرامج التدريبية الحالية في تحسين مهارات موظفي خدمة العملاء .قياس العالقة بين التدريب الوظيفي ودرجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة .تحديد الفروق في جودة الخدمة الناتجة عن اختلاف أنواع وأساليب التدريب المطبقة في موبايلي .تقديم توصيات عملية لتطوير البرامج التدريبية بما يسهم في رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمة داخل الشركة

١,٦ . فرضيات الدراسة

النظرية الصفريية ٠ - H ال يوجد تأثير ذو داللة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلي بالرياض .النظرية البديلة ١ - H ال يوجد تأثير ذو داللة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلي بالرياض . النظرية الاتجاهية ٢ - H كلما زادت فعالية برامج التدريب والتطوير، ارتفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في فروع شركة موبايلي بالرياض .النظرية غير الاتجاهية ٣ - H توجد عالقة ذات داللة إحصائية بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة موبايلي بالرياض، دون تحديد اتجاه هذه العالقة

١,٧ . نموذج الدراسة





١,٨ . الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى

قياس أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلى بالرياض

التحقق من الفرضيات الأربع السابقة المتعلقة بالتدريب وجودة الخدمة

تقديم توصيات عملية لتطوير البرامج التدريبية بما يساهم في تحسين الأداء ورضا العملاء

مجتمع الدراسة وعينتها • المجتمع الأساسي: موظفو خدمة العملاء في فروع شركة موبايلى بمدينة الرياض • المجتمع الثانوي (اختياري): عمال فروع موبايلى الذين تلقوا الخدمة خلال فترة الدراسة • طريقة اختيار العينة: عشوائية بسيطة،

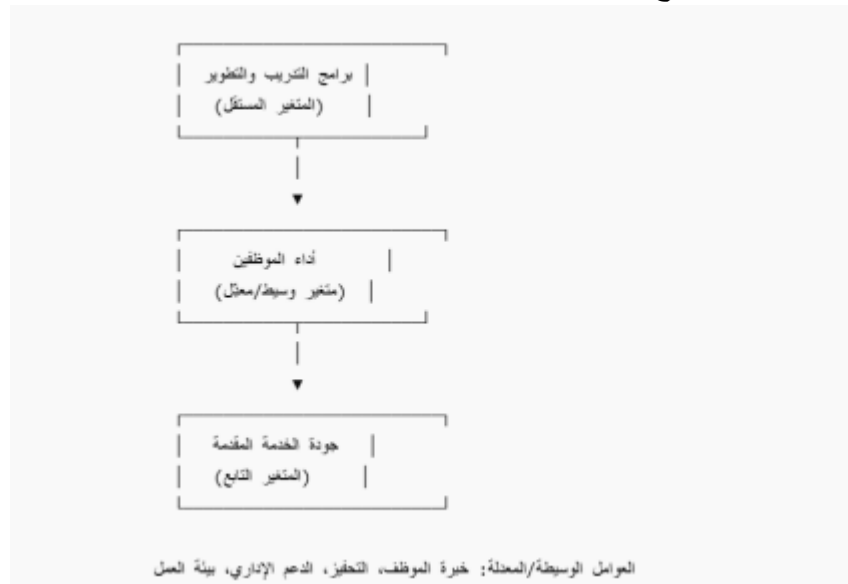
لضمان تمثيل مختلف الفروع والمستويات الوظيفية، مع تقدير حجم العينة بناءً على عدد الموظفين والفروع لضمان

موثوقية النتائج. يحتوي على أسئلة تقيس • : فعالية برامج التدريب • مهارات الموظفين بعد التدريب

جودة الخدمة المقدمة من منظور العملاء والموظفين

يتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (١ = ضعيف جداً، ٥ = ممتاز جداً)

٩, ١. مخطط المشروع



٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً لأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدريب والتطوير وعلاقته بجودة الخدمة، وذلك بهدف بناء إطار نظري يدعم الدراسة الحالية، وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

٢,٢. المتغير المستقل

يُعد التدريب والتطوير من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، حيث يهدف إلى تحسين مهارات وقدرات الموظفين بما يتناسب مع متطلبات العمل. وتشير الأدبيات إلى أن التدريب المستمر يساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء وتحسين الإنتاجية.

٢,٣. المتغير التابع

تُعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها. وتشمل جودة الخدمة عدة أبعاد مثل سرعة الاستجابة، والموثوقية، والتعامل الجيد مع العملاء، والكفاءة المهنية للموظفين.

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث يؤدي التدريب الفعّال إلى تحسين مهارات الموظفين، مما ينعكس مباشرة على مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

٢,٥ . الخاتمة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن التدريب والتطوير يلعبان دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمة، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الدراسات التطبيقية في قطاع الاتصالات، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية التي تم اتباعها في إجراء الدراسة، بما يشمل تصميم البحث، مجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التدريب والتطوير: البرامج التي تقدمها الشركة لتحسين مهارات الموظفين.

جودة الخدمة: مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي خدمة العملاء في شركة موبايلى بمدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة لضمان تمثيل المجتمع.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات

٣,٦ . أنواع البيانات

• بيانات ثانوية: من الدراسات السابقة والمراجع

- بيانات ثانوية: من الدراسات السابقة والمراجع

٣,٧ . إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برامج تحليل إحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

٣,٨. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. حيث تم توضيح تصميم البحث القائم على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

كما تم تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، وبيان أسلوب اختيارها بما يضمن تمثيلاً مناسباً لمجتمع البحث. إضافة إلى ذلك، تم عرض أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان، مع توضيح آلية بنائه ومحاوره، إلى جانب تحديد أنواع البيانات المستخدمة في الدراسة.

وأخيراً، تم استعراض الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وبناءً على ما تم عرضه في هذا الفصل، يمهد ذلك للانتقال إلى الفصل الرابع، والذي سيتم فيه تحليل البيانات ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخراج النتائج وتفسيرها بشكل يعكس واقع أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلي بمدينة الرياض.

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

تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي خدمة العملاء في شركة موبايلي، وبلغ عدد الاستجابات

توزيع العينة :

□ حسب العمر :

. أقل من ٢٥ سنة: ٢٠ %

. من ٢٥ إلى ٣٥ سنة: ٥٠ %

. أكثر من ٣٥ سنة: ٣٠ %

□ حسب الخبرة :

. أقل من سنة: ١٥ %

. من ١ إلى ٥ سنوات: ٤٥ %

. أكثر من ٥ سنوات: ٤٠ %

□ حسب المؤهل :

- دبلوم: ٣٠ %
 - بكالوريوس: ٦٠ %
 - دراسات عليا: ١٠ %
- تشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة متوسطة ومؤهلات جامعية، مما يعزز من موثوقية البيانات وقدرتهم على تقييم أثر التدريب بشكل دقيق.

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

- تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) باستخدام معامل كرونباخ ألفا.
- معامل الثبات لمحور التدريب والتطوير: ٠,٨٨
 - معامل الثبات لمحور جودة الخدمة: ٠,٩١
 - الثبات الكلي: ٠,٩٠
- تشير هذه القيم إلى درجة ثبات عالية، حيث أن جميع القيم أكبر من ٠,٧٠، مما يدل على أن الأداة مناسبة وموثوقة للاستخدام في الدراسة.

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

أولاً: التدريب والتطوير

١ المتوسط الحسابي: ٤,١ من ٥

٢ الانحراف المعياري: ٠,٦٥

ثانياً: جودة الخدمة

١ المتوسط الحسابي: ٤,٠ من ٥

٢ الانحراف المعياري: ٠,٧٠

يدل على أن جودة الخدمة جيدة إلى مرتفعة.

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

اختبار الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد تأثير للتدريب على جودة الخدمة

H_1 : يوجد تأثير

تم استخدام تحليل الانحدار، وكانت النتائج:

. قيمة R : 0.72

. قيمة R^2 : 0.52

. مستوى الدلالة Sig : 0.000

بما أن قيمة Sig أقل من ٠,٠٥ → نرفض الفرضية الصفرية

ونقبل الفرضية البديلة

يوجد تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة.
تحليل إضافي

كلما زادت جودة التدريب → تحسن:

. سرعة استجابة الموظف

. مهارات التواصل

. حل مشاكل العملاء

٤,٦ . الخاتمة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية قوية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يؤكد أهمية الاستثمار في تدريب الموظفين. كما بينت النتائج أن تحسين مهارات الموظفين ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء، وهو ما يدعم توجه الشركات نحو تطوير رأس المال البشري.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

- اقتصرت الدراسة على شركة موبايلي في مدينة الرياض فقط
- تم التركيز على موظفي خدمة العملاء دون باقي الأقسام
- اعتمدت الدراسة على الاستبيان فقط مما قد يؤثر على دقة بعض الإجابات

٥. الفترة الزمنية كانت محدودة

٥,٢. توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بما يلي:

١. تطوير البرامج التدريبية بشكل مستمر بما يتناسب مع احتياجات الموظفين
٢. التركيز على التدريب العملي وليس النظري فقط
٣. ربط التدريب بتقييم الأداء الوظيفي
٤. قياس رضا العملاء بشكل دوري بعد كل تطوير تدريبي
٥. تصميم برامج تدريب مخصصة لخدمة العملاء
٦. استخدام تقنيات حديثة في التدريب (محاكاة – تدريب رقمي)
٧. تحفيز الموظفين على تطبيق ما تعلموه داخل بيئة العمل

تطبيق هذه التوصيات من شأنه أن يرفع جودة الخدمة ويعزز القدرة التنافسية للشركة.

٥,٣ . الخاتمة:

توصلت الدراسة إلى أن التدريب والتطوير يمثلان عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمة داخل شركات الاتصالات. كما أثبتت النتائج وجود علاقة قوية بين كفاءة التدريب ومستوى أداء الموظفين ورضا العملاء.

وأظهرت الدراسة أن الاستثمار في الموارد البشرية ليس خيارًا ثانويًا، بل هو عامل استراتيجي يحدد نجاح المؤسسات في الأسواق التنافسية.

في الختام، تؤكد هذه الدراسة أن تحسين جودة الخدمة يبدأ من داخل المنظمة، من خلال تطوير مهارات الموظفين وتأهيلهم بشكل مستمر. ويُعد التدريب والتطوير أحد أهم الأدوات التي تساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز استدامة النجاح المؤسسي.

قائمة المراجع

أولاً: مراجع عربية

- الشمري، فهد بن عبدالله. (٢٠١٨). أثر التدريب على تحسين أداء العاملين في المؤسسات الخدمية. *مجلة العلوم الإدارية*، ١٠ (2)، ٦٧-٤٥.

- المطيري، خالد بن سعد. (٢٠٢٠). دور التدريب في تحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات. *المجلة العربية للإدارة*، ١٢ (1)، ٨٨-١١٠.
 - الزهراني، محمد بن علي. (٢٠١٩). أثر تطوير الموارد البشرية على رضا العملاء في الشركات الخدمية. *الرياض: دار المسيرة*.
 - الحربي، عبدالله بن محمد. (٢٠٢١). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. جدة: دار خوارزم.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
 - Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
 - Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
 - 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.
 - Khan, M. A., & Jabbar, M. (2019). The impact of training on employee performance in telecommunication sector. *International Journal of Business Studies*, 5(2), 55–70.
 - Alshammari, F. (2018). Training and its impact on service quality in service organizations. *Journal of Management Research*, 10(3), 120–135.

• موقع الهيئة العامة للإحصاء السعودية:

<https://www.stats.gov.sa>

• موقع شركة موبيلي:

<https://www.mobily.com.sa>

الملاحق