

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على
موظفي شركات الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

عبدالعزیز عبدالعظیم العلي

٢٤٣٠٠٠٢٣٤

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2025

٣	مقدمة:
٨	أهمية الدراسة:
١٠	أهداف الدراسة:
١١	تساؤلات الدراسة:
١٢	فروض الدراسة:
١٣	نموذج الدراسة:
١٤	الدراسات السابقة:
٢١	الفجوة البحثية:
٢٢	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٤	المنهجية وطرق البحث:
٢٥	مصادر جمع البيانات
٢٥	أدوات الدراسة:
٢٧	حدود الدراسة:
٢٨	المراجع:

مقدمة:

تُعد جودة خدمات الاتصالات من الموضوعات المحورية في عصر تتسارع فيه التقنيات وتتزايد فيه الحاجة إلى الاتصال الفعال والمستمر، سواء على المستوى الشخصي أو المؤسسي. فالاتصالات أصبحت الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العديد من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، بدءًا من التواصل اليومي بين الأفراد، إلى إدارة الأعمال المعقدة، وتقديم الخدمات الحكومية والمالية والصحية والتعليمية. وفي هذا الإطار، فإن مفهوم "جودة خدمات الاتصالات" لم يعد يُقاس فقط بقدرة الشركة على توفير تغطية شبكية، بل بات مفهومًا متداخل الأبعاد يشمل عناصر فنية، وتجريبية، وخدمية، وقيمًا مضافة يشعر بها المستخدمون على نحو مباشر في تجاربهم اليومية.

تتمثل جودة خدمات الاتصالات في عدة محاور أساسية؛ من أبرزها الكفاءة الفنية التي تُقاس بمدى استقرار الشبكة، وسرعة الاستجابة، وجودة الصوت، وسرعة الإنترنت، ودرجة الانقطاع أو التقطيع أثناء المكالمات أو أثناء تحميل البيانات. كما تُعد قابلية الاعتماد من أهم المؤشرات، إذ يتوقع المستخدمون توافر الخدمة في جميع الأوقات، وخصوصًا في الظروف الطارئة أو البيئات عالية الكثافة مثل المناسبات العامة والمناطق الحضرية المزدحمة. وكلما زادت كفاءة البنية التحتية للشبكة، من أبراج الاتصالات إلى خوادم البيانات، زادت موثوقية الخدمة واستجابتها للضغط التشغيلي.

إلى جانب الكفاءة التقنية، فإن تجربة العميل تمثل بعدًا بالغ الأهمية في قياس جودة خدمات الاتصالات. فالتعامل مع المشتركين لا يتوقف عند مستوى تقديم الخدمة التقنية، بل يمتد إلى مستوى التفاعل البشري مع مراكز الاتصال، وسرعة الاستجابة للشكاوى، وفعالية الحلول المقدمة، ووضوح سياسات الاشتراك والفوترة، ومدى شفافية الخدمات الإضافية المقدمة. وكلما شعر العميل بالسهولة

والاحترام في التعامل، وبأن الشركة تستجيب لاحتياجاته وتحل مشاكله في الوقت المناسب، كلما ارتفعت مستويات الرضا العام عن جودة الخدمة.

كما أن الابتكار يُعد عنصرًا متقدمًا في جودة الاتصالات الحديثة. إذ أصبحت الشركات مطالبة بمواكبة التطور الرقمي المتسارع من خلال تقديم خدمات جديدة تلبي حاجات متغيرة باستمرار مثل: خدمات الجيل الخامس (5G)، والخدمات السحابية، والتطبيقات الذكية المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاعات الأخرى، مثل التعليم عن بُعد، والرعاية الصحية الإلكترونية، وخدمات الدفع عبر الهاتف. وكلما زادت قدرة شركة الاتصالات على ابتكار حلول جديدة وتوفير بنية تحتية متطورة تدعم هذه الحلول، انعكس ذلك إيجابًا على تقييم جودة خدماتها من قبل المستخدمين.

ولم يعد قياس جودة خدمات الاتصالات مقتصرًا على التقييمات الذاتية أو انطباعات العملاء، بل أصبح يستند أيضًا إلى معايير دولية ومقاييس تقنية معتمدة من هيئات الاتصالات العالمية. مثل تقارير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (في المملكة العربية السعودية على سبيل المثال)، والتي تصدر بشكل دوري لتقييم أداء الشركات وفق معايير فنية ورضا العملاء، مما يعزز من تنافسية السوق ويدفع الشركات نحو تحسين مستمر لجودة خدماتها.

في ضوء هذه الأبعاد مجتمعة، تُمثل جودة خدمات الاتصالات عنصرًا استراتيجيًا في نجاح وتنافسية شركات الاتصالات، وفي تعزيز ثقة العملاء، وتوسيع قاعدة المشتركين، كما تؤثر بشكل مباشر في مدى قدرة المجتمعات على تحقيق التحول الرقمي المنشود. وبالتالي فإن أي قصور في هذا المجال لا يُعد مجرد خلل فني، بل هو عائق اقتصادي واجتماعي يجب معالجته بخطط تطوير شاملة ومتكاملة تشمل البنية التحتية، وتدريب الكوادر البشرية، وتحسين نماذج العمل القائمة على رضا العميل، والابتكار المستدام.

يُعد رضا الموظفين من أهم المفاهيم الإدارية والنفسية التي تُمثّل حجر الزاوية في بناء بيئة عمل إيجابية ومستقرة، كما أنه مؤشر بالغ الأهمية لقياس فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. ويُشير رضا الموظف إلى الحالة النفسية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لتجربته الوظيفية ككل، بما يشمل المهام التي يؤديها، والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها، والعلاقات التي تربطه بزملائه ورؤسائه، والفرص المتاحة له للنمو والتقدير والمكافأة. ويتعدى الرضا مجرد الشعور بالارتياح، إذ يُعد عاملاً حاسماً في تحديد مدى التزام الموظف بأهداف المؤسسة، واستعداده لبذل الجهد الإضافي، واستمراره في العمل.

تتعدد العوامل المؤثرة في رضا الموظفين، ويمكن تصنيفها إلى داخلية وخارجية. من أبرز العوامل الداخلية جودة بيئة العمل، ومدى وضوح التوصيف الوظيفي، وتوفر أدوات العمل الملائمة، إضافة إلى أسلوب الإدارة والقيادة. إذ تلعب القيادة التحفيزية والداعمة دوراً حاسماً في إشاعة روح الثقة والانتماء، كما أن وجود ثقافة تنظيمية تقوم على الاحترام والتقدير المتبادل، وتُشجع على المشاركة واتخاذ القرار، يرفع من مستويات الرضا لدى الموظفين. أما العوامل الخارجية فتتمثل في الرواتب والمزايا المالية، وعدالة نظام الحوافز والترقيات، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وهي جميعها عناصر تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظف وعلى قراره بالبقاء في المؤسسة أو مغادرتها.

ويمثل رضا الموظفين مؤشراً تنبؤياً بسلوكياتهم داخل بيئة العمل؛ فالموظف الراضي غالباً ما يكون أكثر التزاماً، وأكثر إنتاجية، وأقل عرضة للتغيب أو التذمر، كما يكون أكثر استعداداً للمشاركة في أنشطة خارج نطاق واجباته الرسمية، مثل التطوع والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي. ومن ناحية أخرى، يؤدي انخفاض مستوى الرضا إلى مجموعة من الظواهر السلبية مثل دوران الموظفين، وتدني الإنتاجية، وظهور السلوكيات التنظيمية السلبية كالمقاومة والتذمر والصراع. ولهذا السبب، فإن إدارات

الموارد البشرية الناجحة تعتمد على أدوات علمية لقياس رضا الموظفين بانتظام، مثل استبيانات الرضا الوظيفي، والمقابلات، وتحليل معدلات ترك العمل، لتحديد الفجوات ومعالجتها قبل أن تتفاقم.

كما أصبح رضا الموظفين أحد أبعاد التنافس المؤسسي في القرن الحادي والعشرين، إذ تسعى المؤسسات الرائدة إلى تحسين تجربة الموظف بشكل شامل، بدءًا من التوظيف والتدريب والتطوير، وصولاً إلى التقدير والمكافآت والتقاعد. وتُعد هذه التجربة عاملاً حاسماً في جذب الكفاءات والحفاظ عليها، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بالتغير السريع والتحديات التكنولوجية المتزايدة. ولهذا، فإن مفهوم "الرضا الوظيفي" لم يعد يُنظر إليه كعامل داخلي منعزل، بل بات يُدمج في الاستراتيجيات العامة للمؤسسة، ويُعد ركيزة أساسية في إدارة الأداء، وجودة الحياة الوظيفية، وبناء سمعة مؤسسية قوية.

تُعد جودة خدمات الاتصالات عاملاً حيويًا ومؤثرًا في بيئة العمل الحديثة، حيث أصبحت وسائل الاتصال الرقمية والأنظمة التقنية المتقدمة جزءًا لا يتجزأ من العمليات اليومية داخل المؤسسات. وفي سياق شركات الاتصالات السعودية، تكتسب جودة هذه الخدمات بُعدًا مضاعفًا، نظرًا لطبيعة القطاع ذاته الذي يُعد المزود الرئيسي لتلك الخدمات. إذ يؤثر مستوى جودة خدمات الاتصالات – من حيث الاستقرار، والسرعة، وسهولة الاستخدام، والدعم الفني – بشكل مباشر على قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة، وعلى شعورهم بالرضا تجاه بيئة العمل التي ينتمون إليها. من هذا المنطلق، فإن العلاقة بين جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين ليست علاقة سطحية أو ثانوية، بل تُعد علاقة جوهرية تؤثر في الأداء العام للمنظمة واستقرارها الداخلي.

يُقصد بجودة خدمات الاتصالات مجموعة الخصائص الفنية والوظيفية التي تُمكن أنظمة الاتصالات من تلبية احتياجات المستخدمين داخل المؤسسة، سواء فيما يتعلق بالاتصال الصوتي أو نقل البيانات أو تطبيقات التعاون المؤسسي مثل البريد الإلكتروني، والأنظمة السحابية، ومنصات الاجتماعات

الافتراضية. ويُعد الاتساق في الخدمة، وانخفاض معدلات الانقطاع، والسرعة في المعالجة والدعم الفني، عناصر أساسية تعزز ثقة الموظفين في النظام المؤسسي وتسهم في انسيابية العمليات اليومية. فعندما يجد الموظف أن الأدوات التقنية تعمل بكفاءة وتخدم احتياجاته الوظيفية دون تأخير أو تعقيد، تنخفض مستويات الإحباط، ويرتفع شعوره بالتمكين والسيطرة على عمله، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الرضا الوظيفي لديه.

في السياق السعودي، ومع تسارع وتيرة التحول الرقمي، تُولي شركات الاتصالات أهمية متزايدة لتطوير بنيتها التحتية وخدماتها الرقمية الداخلية. لكن جودة هذه الخدمات لا تقاس فقط من منظور العميل الخارجي، بل أصبحت جودة التجربة التي يعيشها الموظف - بوصفه مستخدمًا داخليًا - أحد المؤشرات المهمة في إدارة الأداء الداخلي وتعزيز الرضا الوظيفي. فقد أظهرت دراسات تطبيقية أن توفر خدمات اتصالات عالية الجودة يُمكن الموظفين من التواصل السلس مع الزملاء والإدارة والعملاء، ويعزز من قدرتهم على اتخاذ قرارات فورية، ويسهم في خلق بيئة عمل مرنة وسلسة تعزز التعاون والإنجاز.

علاوة على ذلك، فإن نقص جودة خدمات الاتصالات قد يؤدي إلى تأخير الأعمال، وتعطيل الاجتماعات، وتكرار المشكلات التقنية، وكل ذلك يسهم في زيادة الضغط النفسي والتوتر لدى الموظفين، ويؤثر سلبيًا في إنتاجيتهم وولائهم للمؤسسة. كما أن الموظفين الذين يعانون من ضعف الخدمات التقنية غالبًا ما يشعرون بعدم التقدير من المؤسسة، ويقل مستوى ارتباطهم بها، مما قد ينعكس في ارتفاع معدلات دوران الموظفين وغيابهم المتكرر، وهي ظواهر لها تكلفة اقتصادية وتنظيمية عالية. لذلك، فإن رفع جودة خدمات الاتصالات يُعتبر أحد الاستثمارات غير المباشرة في رأس المال البشري، وهو ما ينبغي أن يُدمج ضمن سياسات الموارد البشرية وخطط تطوير البنية التحتية التقنية.

وفي ضوء دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية، يُمكن التحقق من هذه العلاقة من خلال استقصاء آراء الموظفين حول جودة الخدمات التقنية المتاحة لهم، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم الفعلية في العمل، وربط هذه المتغيرات بمؤشرات الرضا الوظيفي مثل الرضا عن ظروف العمل، والدعم الفني، وسهولة الوصول للمعلومات، والتمكين التكنولوجي. ومن شأن هذه الدراسة أن تُسهم في تقديم توصيات عملية لتحسين البنية التحتية الرقمية داخل شركات الاتصالات، من خلال تعزيز خدمات الاتصالات الداخلية وتحقيق الاستجابة السريعة للأعطال، وضمان التوافق بين متطلبات العمل وقدرات الأنظمة التقنية.

ختامًا، فإن جودة خدمات الاتصالات في بيئة العمل الحديثة ليست مجرد أداة دعم، بل هي مكون استراتيجي يؤثر بشكل مباشر في تجربة الموظف، ورضاه، ومشاركته في تحقيق أهداف المؤسسة. ومن هنا تبرز أهمية تكامل الجهود بين الإدارات التقنية وإدارات الموارد البشرية لضمان تقديم خدمات اتصال عالية الجودة تُسهم في بناء بيئة عمل منتجة، ومرنة، ومحفزة، تعزز من ولاء الموظفين واستقرارهم الوظيفي.

انطلاقًا من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل تأثير جودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

الأهمية النظرية:

✓ تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال الإدارة الحديثة، من خلال استكشاف العلاقة بين جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين في بيئة عمل تعتمد على التقنيات الرقمية، لا سيما في قطاع الاتصالات الذي يُعد أحد أكثر القطاعات تأثرًا بالتحول التكنولوجي في المملكة العربية السعودية.

✓ تقدم الدراسة إطارًا نظريًا حديثًا يربط بين مكونات جودة خدمات الاتصالات (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) وبين أبعاد الرضا الوظيفي (كالرضا عن بيئة العمل، والتمكين، والتفاعل التنظيمي، والاستقرار النفسي).

✓ تساهم في سد فجوة معرفية في الدراسات العربية، حيث يندر تناول العلاقة بين البنية التحتية الرقمية للاتصالات داخل المؤسسات ورضا العاملين من منظور تطبيقي شامل، خاصة في ظل ما يشهده القطاع من توسع وتنافسية.

✓ تُمهد هذه الدراسة لتطوير أدوات قياس كمية ونوعية يمكن استخدامها لاحقًا في تقييم جودة الاتصالات المؤسسية الداخلية، وتحديد مدى تأثيرها على مؤشرات الرضا والاحتفاظ بالموظفين، مما يدعم الأبحاث المستقبلية في مجالات الإدارة الرقمية والموارد البشرية.

الأهمية التطبيقية:

✓ توفر الدراسة بيانات دقيقة لصناع القرار في قطاع الاتصالات السعودي حول أثر جودة خدمات الاتصال الداخلية على مستويات الرضا الوظيفي، بما يعزز القدرة على وضع سياسات تشغيلية تراعي متطلبات الموظفين التقنية وتدعم تحسين بيئة العمل.

- ✓ تتيج نتائج الدراسة تقديم توصيات عملية لتحسين منظومة الاتصال الداخلي في الشركات من خلال تعزيز كفاءة الأنظمة المستخدمة، وتحديث البنية التحتية الرقمية بما يواكب التغيرات في بيئة العمل الرقمية ويقلل من الأعطال التقنية.
- ✓ تسهم في رفع كفاءة الفرق الإدارية والفنية من خلال تسليط الضوء على عناصر حاسمة من جودة الاتصالات مثل سرعة حل المشكلات، توفر الدعم الفني، وفعالية المنصات المستخدمة في التواصل المؤسسي، وتأثيرها على الروح المعنوية للموظف.
- ✓ تسهم في تحقيق وفورات تنظيمية من خلال تحسين استخدام الوقت وتقليل معدلات الانقطاع والتكرار في المهام، مما ينعكس على زيادة الإنتاجية وتقليل تكاليف الدوران الوظيفي، ويُعزز من قدرة شركات الاتصالات السعودية على تقديم بيئة عمل مستقرة وفعالة تدعم الأداء المستدام.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير جودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية، ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

✓ التعرف على أثر الاستجابة على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

✓ التعرف على أثر الملموسية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

✓ التعرف على أثر الاعتمادية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

✓ التعرف على أثر الأمان على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما تأثير جودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية، وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ إلى أي مدى يسهم الاستجابة على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية؟

➤ ما أثر الملموسية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية؟

➤ كيف يؤثر الاعتمادية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية؟

➤ إلى أي مدى يسهم الأمان في رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن للباحث اعتماداً على الإطار النظري المتعلق بالدراسة، واستناداً إلى نتائج الدراسات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

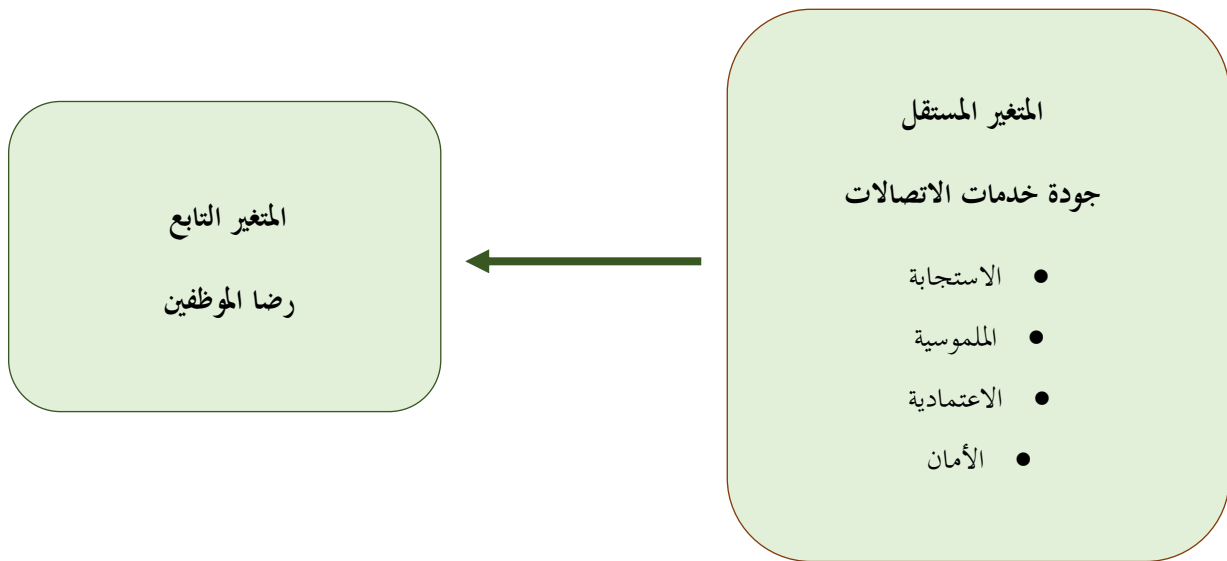
وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الأربع التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للملموسية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: جودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان).

المتغير التابع: رضا الموظفين.



المصدر: من عمل الباحث

الدراسات السابقة:

دراسات عن جودة خدمات الاتصالات

دراسة (زوازي، ٢٠٢٤)، بعنوان دور جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية لدى متعاملي شركة اتصالات موبيليس

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية لدى زبائن شركة اتصالات موبيليس بولاية الوادي، أين تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمت الدراسة على عينة من مشتركي موبيليس وذلك عن طريق توزيع استبانة ورقية وإلكترونية قدرت بـ ٤٠٦ مفردة. بينت النتائج بأن هناك تأثير معنوي بين أبعاد جودة الخدمة في شركة اتصالات موبيليس والصورة الذهنية لزبائن الشركة، كما بينت النتائج أهمية جودة الخدمة المتمثلة في أبعاد الاعتمادية، الأمان التعاطف على التوالي، فأقل تأثيراً بالنسبة لبعدي الملموسية، الاستجابة.

دراسة (الصفار، ٢٠٢٤)، بعنوان دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (٢٠٦) من العاملين في الخدمات في شركة الاتصالات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود درجة تقدير مرتفعة للذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية، ومن جهة متغير جودة الخدمات أشارت النتائج إلى أن جودة الخدمات كان على مستوى مرتفع في شركة الاتصالات السعودية، كما أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده مجتمعة على جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية، وقد تبين أن ذلك الأثر ناتج عن الوكلاء الأذكاء، وفي

ضوء هذه النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بالذكاء الاصطناعي لما له من دور جوهري في تطوير أداء الخدمات في شركة الاتصالات السعودية.

دراسة (طالب، ٢٠٢٢)، بعنوان أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على درجة رضا موظفي شركة اتصالات الجزائر (ولاية المسيلة)، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل يتمثل في الخدمات الإلكترونية بأبعادها: أنظمة المعلومات، رقمنة المهام، المرونة وتبسيط الإجراءات، تخفيض زمن الإنجاز، تطوير المهارات، ومتغير تابع يتمثل في رضا الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة البالغ حجمها ٦٠ مفردة حيث تمت الاستعانة بأسلوب الانحدار الخطي المتعدد واستخدام برامج SPSS (إصدار ٢٢) بهدف دراسة مختلف العلاقات السببية بين المتغيرات المدروسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وأثر دال إحصائياً لبُعدي أنظمة المعلومات ورقمنة المهام على رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة، بينما لا يوجد أثر لباقي الأبعاد الثلاثة.

دراسة (مسعودي، ٢٠٢٢)، بعنوان دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية التسويقية في تحسين جودة الخدمات المؤسسية: دراسة ميدانية على عينة من عملاء مؤسسة موبيليس للاتصالات

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، وتحديد أبعادها (الإنسانية، الاقتصادية، القانونية والأخلاقية) والتي قد تؤثر بشكل كبير في جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وعليه بات من الضروري فهم العلاقة بين هذين المتغيرين من أجل استغلالها في تطوير وتحسين أنشطة المؤسسات، ومنه قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة من عملاء

مؤسسة موبيليس باستخدام أداة الاستمارة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة وبين جودة الخدمات.

دراسة (بنعمر ، ٢٠٢٤)، بعنوان أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تبني أبعاد التسويق الداخلي على جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية، وتناولت الدراسة خمسة أبعاد للتسويق الداخلي متمثلة في (التوظيف، التمكين، التدريب، المكافآت والحوافز ، الاتصال الداخلي) وخمسة أبعاد لجودة الخدمات متمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) في مدينة الرياض. استخدم الباحثان مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية، بما في ذلك الأساليب الوصفية، معاملات الارتباط، واختبار تحليل الانحدار المتعدد، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من (التوظيف، التدريب، المكافآت والحوافز ، الاتصال الداخلي) على جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية. بينما أظهرت الدراسة أن بعد التمكين ليس له أثر ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها: تعزيز ثقافة التسويق الداخلي ببرامجه وسياساته وإبراز أهميته للعاملين. إضافة إلى ضرورة التركيز على أبعاد التسويق الداخلي، وعلى وجه الخصوص التوظيف والتدريب والتحفيز لضمان تقديم أفضل الخدمات.

دراسات عن الرضا الوظيفي

دراسة (الشريف، ٢٠٢١)، بعنوان التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية

هدف البحث الحالي إلى دراسة علاقة التعاطف بالرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتم اختيار عينة مكونة من (٦٠) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية، وتم استخدام مقياس التعاطف من إعداد ستيكال (Steckal, 1994) ترجمة الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي لمعلمة رياض الأطفال من إعداد هيبه (٢٠١٦)، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمة رياض الأطفال، ووجود فروق دالة إحصائية في التعاطف والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

دراسة (الراشدي، ٢٠٢٤)، بعنوان الرضا الوظيفي ودوره في رفع الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي للعاملين والعوامل المؤثرة عليه كما هدفت إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في رفع الأداء الوظيفي للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لطبيعة المشكلة، وقد تكونت عينة الدراسة من (٨٤) فرداً من العاملين الميدانيين بالدفاع المدني تم اختيارهم عن طريق المعاينة العشوائية البسيطة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة عالية. وأن كلاً من العلاقات الرسمية وغير

الرسمية والحوافز وبيئة العمل تؤثر في درجة الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله، ويعتمد هذا الرضا على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك العوامل. وقد أوصت الدراسة بجملة من التوصيات كان أهمها ضرورة الاهتمام بإبقاء مستوى العلاقات غير الرسمية ضمن المستوى العالي والحرص على عدم تردي مستوياتها، لتأثيرها الكثير على مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين حسب نتائج التحليل.

دراسة (Al-Madadha, 2020)، بعنوان Organizational Justice and Employee's

Job Satisfaction: An Applied Study on Manaseer Industrial Complex

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، والعدالة في التعامل على الرضا الوظيفي في مجمع المناشير الصناعي في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي. حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على ٢٤٧ موظف من مختلف المسميات والدرجات الوظيفية في شركة مجمع المناشير الصناعي. وتم إجراء تحليل خطي متعدد لاختبار الفرضيات. أظهرت نتائج التحليل أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية، العدالة في التعامل، والرضا الوظيفي. ولكن لم تظهر نتائج تحليل البيانات علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، تشير نتائج تحليل البيانات إلى أن الأهمية النسبية للمتغيرات هي العدالة في التعامل، العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية بالترتيب. استنتجت الدراسة تشير إلى أن تحسين الإجراءات والأدوات التي تحفز العدالة التوزيعية والعدالة في التعامل تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي عند الموظفين.

**دراسة (AboulKomsan, 2023)، بعنوان Analyzing the Relationships between
Servant Leadership, and Employee Satisfaction: An Applied Study on
Petroleum Sector Companies in the Arab Republic of Egypt**

هدف هذا البحث إلى تحليل وقياس أثر القيادة الخادمة على الرضا الوظيفي في قطاع البترول في مصر. أسلوب البحث: بلغت عينة البحث ٣٨٤ مفردة أو موظفا في شركات النفط والغاز في مصر. كما اعتمدت الباحثة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V260) لكل من الإحصاء الوصفي والاستنتاجي، و (Smart PLS 3.2.7) لنمذجة SEM-PLS لاختبار معنوية النموذج. النتائج: توصلت نتائج البحث إلى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين القيادة الخدمية والرضا الوظيفي. وهي تشير إلى أن القادة في صناعة البترول يمكن أن يستفيدوا من فهم وتطبيق أفضل لمبادئ القيادة الخدمية لزيادة الرضا الوظيفي، مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء.

**دراسة (Dweikat, 2023)، بعنوان The Impact of Job Stress and Job Satisfaction
on Employee Performance: The Case of the Software Companies in
Palestine**

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين، ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين. تم جمع البيانات باستخدام مسح استبياني عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على ٢٥٠ إجابة بنسبة استجابة بلغت ٦٢.٥٪. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات

الجزئية الصغرى. أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضا أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

دراسة (Abdulhadi, 2020)، بعنوان The Impact of Perceived Supervisory Behavior on Employee Satisfaction at Jordanian Pharmaceuticals Companies

هدف هذا البحث إلى فحص أثر السلوك الإشرافي المدرك (بدء الهيكل، الاعتبار) على مستوى رضا الموظف (طبيعة العمل، الفوائد، الدعم الإداري، الترقية، ودعم زملاء العمل) لدى شركات الأدوية الأردنية. وتكونت عينة البحث من (١٢٣) عاملا يعملون في شركات الأدوية الأردنية، واستخدم البحث المنهج الوصفي الكمي المقطعي، كما تم جمع البيانات من خلال الاستبيان. وأظهرت النتائج أن السلوك الإشرافي المدرك (بدء الهيكل، الاعتبار) له تأثير متوسط على رضا الموظف (طبيعة العمل والمزايا والدعم الإداري والترقية ودعم الزملاء)، وعلى الرغم من أن المديرين لديهم ممارسات عالية لنوعي السلوك الإشرافي (بدء الهيكل والاعتبار)، ومع ذلك، فإن تأثيرهم على رضا الموظفين لم يكن فعالا. يوصي هذا البحث المديرين بالنظر في فحص سلوكهم الإشرافي بما يتماشى مع تعزيز رضا الموظفين. علاوة على ذلك، يجب على المديرين تقدير جهود الموظف المتميزة من خلال مكافأة الأداء الجيد لزيادة رضا الموظفين وكذلك دوافعهم والحد من نية دوران العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية. كما

يقترح البحث على قسم إدارة الموارد البشرية بإعداد تدريب للمشرفين والذي يساعدهم على فهم ما يجب عليهم تغييره في ممارساتهم السلوكية الإشرافية ليكونوا أكثر فعالية.

الفجوة البحثية:

عند مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بكل من "جودة خدمات الاتصالات" و"الرضا الوظيفي"، يُلاحظ أن معظمها ركّز إما على جانب واحد من العلاقة أو على بيانات تنظيمية مختلفة عن السياق المحلي السعودي، مما يفتح المجال لتحديد فجوة بحثية واضحة تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها. إذ تناولت دراسة زوازي (٢٠٢٤) على سبيل المثال أثر جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية للزبائن في شركة موبيليس الجزائرية، ما يعكس توجّهاً نحو دراسة أثر الخدمات في بُعد خارجي متعلق برضا العملاء وليس الموظفين. كذلك ركزت دراسة مسعودي (٢٠٢٢) على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمات، دون التطرق إلى كيفية انعكاس جودة تلك الخدمات على الجوانب الداخلية التنظيمية كرضا العاملين.

في المقابل، تناولت بعض الدراسات جانب الرضا الوظيفي بشكل مباشر ولكنها لم تربطه بشكل صريح بجودة خدمات الاتصالات. على سبيل المثال، استعرضت دراسة الراشدي (٢٠٢٤) أثر الرضا الوظيفي في رفع الأداء، لكن دون الإشارة إلى جودة البنية التحتية التقنية أو مستوى خدمات الاتصال الداخلي كمحددات للرضا. في حين ركزت دراسة Dweikat (٢٠٢٣) على التوتر الوظيفي والذكاء العاطفي كعوامل تؤثر على الأداء، مما يجعل العلاقة بين جودة الاتصال الداخلي والرضا مجرد عنصر ضمني لم يُعالج بشكل مباشر.

أما الدراسات التي سعت للربط بين جودة الخدمات الإلكترونية والرضا مثل دراسة طالب (٢٠٢٢)، فقد اقتصر على تحليل أثر نظم المعلومات ورقمنة المهام دون التعمق في خدمات الاتصال المؤسسي كعامل مستقل ومتكامل، كما لم تتناول تلك العلاقة من منظور شمولي يدمج الأبعاد الفنية والبشرية لخدمات الاتصال مع مؤشرات الرضا.

بناءً عليه، تُبرز الدراسة الحالية تحت عنوان "تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية" نفسها كإضافة نوعية تسد فجوة بحثية تتمثل في غياب دراسات عربية وميدانية حديثة تناولت بشكل مباشر تأثير جودة خدمات الاتصالات—سواء من حيث البنية التحتية أو قنوات التواصل أو النظم التكنولوجية—على رضا الموظف داخل بيئة عمل تركز بطبيعتها على التقنية والاتصال، مثل بيئة شركات الاتصالات السعودية. كما أن الدراسة تركز على فئة الموظفين، وهو جمهور لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة التي مالت إلى التركيز على رضا العملاء الخارجيين أو تأثير القيادة والتحفيز دون التطرق للعنصر الاتصالي كمتغير محوري في تعزيز بيئة العمل وتحقيق الرضا.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتطلب الدراسة الحالية من جملة من المنطلقات النظرية التي تؤسس لإطارها المفاهيمي وتسهم في تحديد أبعادها وتحليل علاقاتها، إذ يُعد موضوع "تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين" من المواضيع الحديثة والمتشابكة، حيث يتداخل فيه علم الإدارة مع التكنولوجيا، وعلم النفس التنظيمي مع مفاهيم جودة الخدمة. وتتبع أهمية هذا الموضوع من كونه يعكس تحولاً جوهرياً في طبيعة بيئة العمل

الحديثة، التي أصبحت تعتمد بدرجة كبيرة على نظم الاتصال الرقمية، والمنصات التفاعلية، وأنظمة المعلومات، مما يجعل جودة هذه الخدمات أحد المرتكزات الأساسية لخلق بيئة عمل فعالة ومحفزة.

وترتكز الدراسة على النظرية الوظيفية في السلوك التنظيمي التي ترى أن البيئة التنظيمية التي يتم فيها ضمان قنوات تواصل فعالة وآمنة ومرنة تسهم في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين، وترفع من مستوى الرضا لديهم، سواء من خلال تسهيل إنجاز المهام أو من خلال الشعور بالدعم التقني والتنظيمي. كما تستند إلى نظريات رضا الموظف، لا سيما نظرية "هيرزبرج" ذات العاملين، التي تفرق بين العوامل المسببة للرضا والعوامل التي تؤدي إلى السخط، حيث يمكن اعتبار جودة خدمات الاتصال من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى الرضا، خاصة إذا ما تم توفير بيئة اتصالية واضحة، سلسلة، مدعومة تكنولوجياً وتتمتع بالموثوقية.

كما تأخذ الدراسة في اعتبارها إطار "SERVQUAL" لقياس جودة الخدمة، والذي يُعد من أهم الأطر النظرية المستخدمة في تقييم الخدمات، ويضم أبعاداً مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية. وبإسقاط هذا الإطار على السياق الداخلي للمؤسسة، فإن جودة خدمات الاتصال لا تؤثر فقط في العملاء الخارجيين، وإنما تمتد لتشكل تجربة الموظف اليومية، من خلال مدى توفر الأدوات الاتصالية، سرعة الاستجابة، الدعم الفني، والتفاعل مع إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

وعلاوة على ما سبق، تستند الدراسة إلى مفاهيم العدالة التنظيمية، وخاصة "عدالة الوصول إلى المعلومات"، والتي تُعد أحد أشكال العدالة الإجرائية، حيث تشير الدراسات إلى أن تيسير الوصول إلى المعلومات والتواصل المؤسسي المنظم يعزز شعور الموظف بالتمكين والانتماء والرضا. ومن ثم، فإن نقص جودة هذه الخدمات يخلق فجوة في الاتصال، مما قد يؤدي إلى الغموض الوظيفي، وضعف الأداء، وارتفاع مستويات التوتر وعدم الرضا.

بناءً على هذه المنطلقات، تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة بين جودة خدمات الاتصالات الداخلية—بوصفها أداة تشغيلية واستراتيجية—وبين رضا الموظفين في قطاع الاتصالات السعودية، وهو قطاع يُعد من الأكثر تطوراً وتنافسية في البيئة الخليجية، مما يجعل من هذا البحث ذا طابع تطبيقي مهم، يسهم في تقديم مؤشرات واضحة لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تحسين أدوات التواصل.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة ب:
النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

- معامل " ألفا كرونباخ " لقياس ثبات أداة الدراسة ومعامل الارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلقة بمتغيرات الدراسة ولجميع الاستجابات على فقرات الاستبيان.
- معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع

أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة في الدراسة الحالية لنتناسب مع متغيرات البحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: يتناول المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في وزارة الصحة السعودية، ويشمل المسمى الوظيفي، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يحتوي على الفقرات التي تقيس المتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة.

أولاً: المتغير المستقل - جودة خدمات الاتصالات، ويُقاس من خلال ٢٠ فقرة مقسمة لثلاثة أبعاد رئيسية:

١. الاستجابة
٢. الملموسية
٣. الاعتمادية
٤. الأمان

ثانيًا: المتغير التابع - رضا الموظفين، ويُقاس من خلال (١٠) فقرة موزعة.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على دراسة تأثير جودة خدمات الاتصالات بأبعاده مجمعة والمتمثلة في (الاستجابة - الملموسية - الاعتمادية - الأمان) على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية.
- **حدود مكانية:** تُجرى الدراسة على شركات الاتصالات السعودية.
- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٥.
- **حدود بشرية:** تقتصر الحدود البشرية لهذه الدراسة على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

المراجع:

- زوازي، كمال رزاق، و إبراهيم، إبراهيم وصيف غدير. (٢٠٢٤). دور جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية لدى متعملي شركة اتصالات موبيليس. مجلة المنهل الإقتصادي، مج٧، ع٢٤ ، ٦٧٩ - ٧٠٠.
- الصفار، عادل محمد عبدالعزيز. (٢٠٢٤). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع٩٥ ، ٣٤١ - ٣٦٧.
- طالب، عبدالعزيز، و نعيمات، عبد الحميد. (٢٠٢٢). أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج٧، ع٢٤ ، ٢٢١ - ٢٣٥.
- مسعودي، زينب، و البشير، مخلوف. (٢٠٢٢). دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية التسويقية في تحسين جودة الخدمات المؤسسية: دراسة ميدانية على عينة من عملاء مؤسسة موبيليس للاتصالات. مجلة العلوم الاجتماعية، مج١٦، ع١٤ ، ٩١١ - ٩٢٧.
- بنعمر، اعطيات، و المرشدي، رحاب. (٢٠٢٤). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة، مج٤٤، ع٤٤ ، ٣٣١ - ٣٤٦.
- الشريف، ليلى، علي، وفيفة سليمان، و سعيد، غيداء غسان. (٢٠٢١). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية.

- Al-Madadha, Al-Harith Marwan Abdo, and Al-Maaytah, Nour Abdul Hamid Mahmoud. (2020). Organizational Justice and Employee's Job Satisfaction: An Applied Study on Manaseer Industrial Complex (Unpublished Master's Thesis). Mutah University, Mutah.
- AboulKomsan, F. E. Z. A. F., Mostafa, A. B. F., and Selman, E. S. (2023). Analyzing the Relationships between Servant Leadership, and Employee Satisfaction: An Applied Study on Petroleum Sector Companies in the Arab Republic of Egypt. Journal of Financial and Business Studies, Vol. 3, 35-66.
- Dweikat, Nidal Yousef. (2023). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine. An-Najah National University Journal for Research - Humanities, Vol. 37, No. 4, pp. 775-803.
- Soliman, Sherif Gamal Saad, El-Sayed, Ahmed Anwar, and Imam, Ahmed Mahmoud. (2023). The Impact of Working Environment in Resorts on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: A Case of Egypt. Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Vol. 7, No. 1, 24-36.

- Zakarneh, Ali Muhammad Kamil Odeh, and Susan, Ayser. (2021). The Impact of Practicing Transformational Leadership on Employees Job Satisfaction in the Municipalities of Jenin Governorate (Unpublished Master's Thesis). Arab American University – Jenin, Jenin.
- Abdulhadi, Fatima, and Barham, Bilal Yousef. (2020). The Impact of Perceived Supervisory Behavior on Employee Satisfaction at Jordanian Pharmaceuticals Companies (Unpublished Master's Thesis). Amman Arab University, Amman.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of Business Management



**"The Impact of Telecommunication Service Quality on
Employee Satisfaction: An Empirical Study of
Employees of Saudi Telecom Companies"**

Preparation:

Abdulaziz abdulathim alali

243000234

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

1445–2025