

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



تحسين جودة خدمات الاتصالات والإنترنت من خلال تطوير البنية التحتية
وتكنولوجيا الشبكات " دراسة في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية "

إعداد الطالب/

خالد عبدالله سعد القحطاني

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

المحتويات

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة
9	فروض الدراسة:
10	نموذج الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
18	الدراسات الأجنبية:
22	المنطلقات النظرية للدراسة:
23	المنهجية وطرق البحث:
23	مصادر البيانات:
24	أدوات الدراسة:
24	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
25	ثانيا: الإحصاء التحليلي:
25	حدود الدراسة :
26	المراجع:
27	المراجع الأجنبية:

مقدمة:

تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أساسية لنجاح تنفيذ وتشغيل أنظمة المعلومات في المؤسسات، حيث تساعد في تحقيق الكفاءة والتحسينات في العمليات وتأمين البيانات وتوفير الوصول السريع والموثوق إلى المعلومات المهمة. (غريب، 2020)

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز التحديات التي تواجه منظمات الأعمال اليوم نظراً لدورها الاستراتيجي في تحسين أدائها، وامتلاكها ميزة تنافسية وإمكانية المحافظة عليها، واستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تغير طبيعة عمل هذه المنظمات ، فهي تؤثر في كامل العملية الإنتاجية بل غالباً ما تعيد تشكيل المنتج نفسه، وربما حزمة السلع المادية، والخدمات المقدمة بالكامل. (ايمن، 2023)

وتتجسد إحدى التحديات التي تواجه إدارة العمليات في مختلف المنظمات الصناعية بمدى كفاءتها ومساهمة التقنيات المتعلقة بالمعلومات التي تخص مسارات ادائها إذ تحتاج الصناعات السريعة إلى النمو لتطوير كفاءة عملياتها بشكل مستمر نتيجة تنوع الزبائن الجدد واحتياجاتهم المتجددة لتصبح أكثر كفاءة واقتصادية مع قدرتها على توفير قيمة مضافة من خلال تعزيز خدمة الزبون وتخصيص الكلفة بشكل متزامن. (موساوي، 2021)

في وقتنا الحاضر تواجه شركات الاتصالات السعودية متغيرات عديدة أهمها تلك التي تحكم عمليات التطوير في خدماتها وأدائها، وذلك يعود إلى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والتي أثرت بصورة كبيرة على الطرق التي توجه بها شركات الاتصالات استراتيجياتها المستقبلية وخاصة عملية اتخاذ القرارات، وفي ضوء هذه المتغيرات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات السعودية، ظهرت الحاجة إلى أهمية وجود بنية تحتية مرنة و متطورة لتكنولوجيا المعلومات كمتطلب مسبق لنجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل اليومي بين المجتمع وشركات الاتصال السعودية. (سيد، 2022)

على الرغم من هذه المتغيرات من الوسائل التقليدية إلى الإلكترونية التي استقادت منها شركات الاتصالات إلا أنه ظهرت مشكلات عديدة لم تكن مألوفة لدى هذه الشركات، مثل ظاهرة التطفل والتدخل في الشبكات الإلكترونية للاتصالات، والتهديدات.

يتسم تطوير البنية التحتية بالمرنة لتكنولوجيا المعلومات المصرفية وبناءاً أصبحت ضرورية، لأن من شأن ذلك توفير إمكانية التغيير سواء بالتعديل أو الحذف والإضافة، و من واقع الخبرة والعمل والتعايش مع المشاكل التي توجهها شركات الاتصالات السعودية نتيجة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مدى الحاجة إلى تحسين جودة أداء العاملين في هذه الشركات، ولتحسين وتسهيل مدخلات أنظمة المعلومات لشركات الاتصالات ومخرجاتها، ولاكتساب العاملين مهارات جديدة لتحسين جودة أدائهم وتمكينهم من استخدام المتغيرات الإلكترونية الجديدة في مجال عملهم الاتصالي. (على، 2019)

ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة بعنوان تحسين جودة خدمات الاتصالات والإنترنت من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات" دراسة في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية".

مشكلة الدراسة:

تأسست شركة الاتصالات السعودية عام 1998، وقد أسهمت في إدخال التقنيات الرائدة إلى القطاعين العام والخاص على المستويين المحلي والإقليمي وبالإضافة إلى تشغيلها أكبر شبكة متطورة للهاتف الجوال في الشرق الأوسط، كان لأعمال الشركة تأثير ايجابي ملموس على الاقتصاد السعودي. تعتبر شركات الاتصالات الركيزة الأساسية لبرنامج التحول الرقمي الأساسي في رؤية المملكة 2030، وتحظى الشركة بمكانة مثالية تؤهلها للتعاون بشكل ناجح مع الحكومة من أجل توفير البنية التحتية، ورأس المال البشري، والتقنيات المتطورة بالاستناد إلى قوتها المالية.

وتُعد إدارة هذه الشراكات المترابطة بين القطاعين العام والخاص إحدى نقاط القوة لدى شركات

الاتصالات، وستسمح لها بإقامة علاقات طويلة المدى مع الجمهور المحلي والدولي. (سيد، 2022)

تمثل تحسين جودة الاتصالات والانترنت لشركتنا مرحلةً جديدةً في مجال الخدمات الرقمية لإثراء

حياة العملاء والموظفين، وتتماشى العلامة التجارية الجديدة مع التقدم الذي تحرزه الشركة في التحول

الرقمي في مجالات المدفوعات الرقمية، ووسائل الإعلام، والترفيه من أجل مواكبة الثورة الرقمية والتغيرات

السريعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (على، 2019)

وقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع مجموعة من العاملين في الشركات السعودية، من خلال

استيفاء الآراء حول الموضوع من خلال مجموعة من الأسئلة، وقد انتهى الباحث إلى مجموعة من النتائج

أهمها وجود قصور في الدراسات التي تناولت موضوع تطوير تكنولوجيا الاتصالات وعلاقتها بتحسين

جودة الاتصالات. (طالبة، 2022)

ونظرا لما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل ما هو تحسين جودة

خدمات الاتصالات والانترنت من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات

الاتصالات السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت

موضوع تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات

بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن

تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها لجودة الاتصالات والانترنت.

✓ الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم خدمات الاتصالات، تطور البنية التحتية بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتفعيل تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

✓ الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية، مما يساعد صناع القرار في شركات الاتصالات في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الشركات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف علي تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات التالية:

- التعرف على مدى تأثير الاعتمادية لجودة خدمات الاتصال على تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات في شركات الاتصال السعودية.
- معرفة مدى تأثير الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات على تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات في شركات الاتصال السعودية.
- التعرف على مدى تأثير الموثوقية كبعد لخدمات الاتصالات على تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات في شركات الاتصال السعودية.
- معرفة مدى تأثير الكفاءة والقدرة لخدمات شركات الاتصال على تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات في شركات الاتصال السعودية.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية؟

ويتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير الاعتمادية كبعد لجودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية؟
- السؤال الفرعي الثاني: إلى أي مدى تؤثر الاستجابة لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية؟
- السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموثوقية لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية؟
- السؤال الفرعي الرابع: ما مدى تأثير الكفاءة والقدرة كأحد أبعاد تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية؟

فروض الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة وتماشياً مع مشكلتها تمكنا من صياغة مجموعة من الفرضيات التي

تتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

ويتفرع منها مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

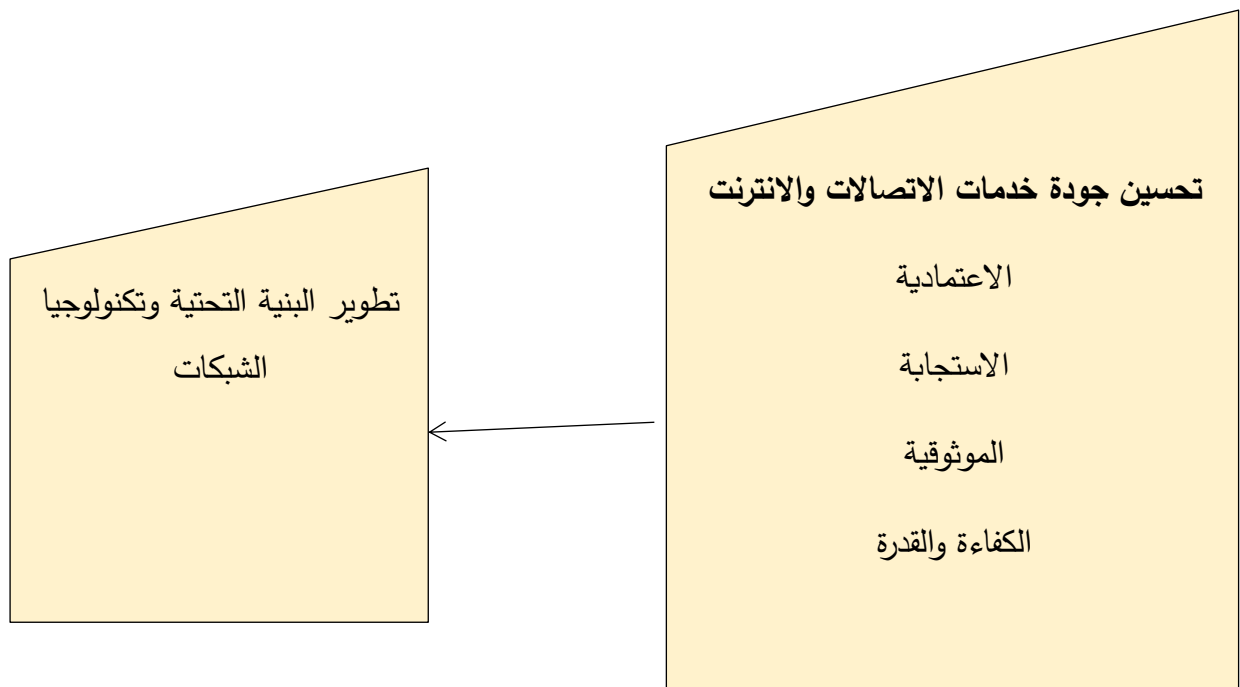
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) الاعتمادية كبعد لجودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) الاستجابة لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للموثوقية لتحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تأثير الكفاءة والقدرة كأحد أبعاد تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت في تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

المتغير المستقل: تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة).

المتغير التابع: تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات.



من اعداد الباحث

الدراسات السابقة:

1. دراسة (تمرست، 2020)

لقد شهدت التجارة الإلكترونية في الجزائر تطورا ملحوظا وبشكل سريع ومفاجئ لقدرات الإنسان وتطلعاته، حيث مكنت الفرد من التجول الافتراضي عبر شبكة الحاسوب والتسوق الإلكتروني بكل منتجاته وخدماته المعروضة، مما يزيد من فرص الاختيار في نوعية السلع المعروضة والتي كان المواطن يحلم بالحصول عليها، ناهيك عن تكلفة الانتقال إلى مراكز ودول التي تعرض مثل هذا التنوع من السلع العالمية والأصلية، فقد لجأ غالبية المستهلكين لهذا النوع من التجارة إلى البحث عن جودة السلع والخدمات والتي لا توفرها أسواقنا المحلية للأسف.

إلا أن التعامل مع هذا النوع من التجارة الإلكترونية قد شهد العديد من الإخفاقات بسبب عدم جودة السلع المقدمة للزبون وعدم تطابقها مع المعايير الموجودة على تلك الصفحات مما أدى بالعديد منهم إلى العزوف ورفض التعامل مرة أخرى مع هذا النوع من التجارة. يثير موضوعنا هذا العديد من التساؤلات حول مصير التجارة الإلكترونية في بلدنا الجزائر في ظل عدم الثقة المتبادلة ما بين الزبون والبائع، وكيف يستطيع المواطن حماية نفسه من السلع المغشوشة وما مدى رضى الأفراد بهذا النوع من التجارة، كل هذا سوف نحاول الإجابة عليه من خلال عرضنا لنماذج من حالات التعامل مع هذا النوع من التجارة في الجزائر.

2. دراسة (على، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التخطيط الاستراتيجي والمتمثلة بالمتغيرات الآتية: (الرؤية الاستراتيجية، الرسالة الاستراتيجية، والأهداف الاستراتيجية، والتحليل الاستراتيجي) على جودة الخدمات في شركات الاتصالات في الأردن.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي، وتمثلت عينة الدراسة من (3) شركات اتصالات (زين، أمنية، أورانج)، بحيث تألفت عينة الدراسة من (105) موظف في

الإدارة العليا والوسطى لشركات الاتصالات الأردنية، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل بيانات الدراسة، حيث تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية كالإحصاءات الوصفية (التوزيع التكراري، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية)، واختبار التوزيع الطبيعي، وتحليل التباين الأحادي وذلك لاختبار فرضيات الدراسة. أظهرت النتائج الخاصة بالدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات في الأردن، كما تبين بأنه يوجد أثر للكل من الرؤية والرسالة والتحليل والأهداف على جودة الخدمات في شركات الاتصالات الأردنية.

أوصت الدراسة على زيادة التوعية لدى شركات الاتصالات والمديرون بشكل أكبر في معرفة فوائد استخدام التخطيط الاستراتيجي وتدعيم ذلك من قبل الإدارة العليا.

3. دراسة (سعيد، 2022)

في ظل المنافسة الشرسية من الشركات العاملة في مجال الاتصالات بمصر لتحقيق الريادة والتفوق على المنافسين، فقد أصبح استخدام المناهج والمداخل الحديثة لتحقيق جودة الخدمة المقدمة للعملاء والارتقاء، وتعتبر البراعة التنظيمية عن قدره المنظمة على استغلال الأنشطة الحالية في المجالات القائمة، واستكشاف أنشطة جديدة في مجالات مستحدثة في آن واحد، وتمثلت المشكلة الدراسية في: إلى أي مدى تؤثر البراعة التنظيمية كممارسة تنظيمية تمثل قدرة شركات الاتصالات على استغلال الأنشطة الحالية في المجالات القائمة واستكشاف أنشطة جديدة في مجالات مستحدثة لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟ ويتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على دور البراعة التنظيمية من خلال بعدي الاستغلال والاستكشاف للفرص المتاحة في تحسين جودة الخدمة.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بمختلف المراجع، والدوريات، وإجراء دراسة ميدانية من خلال استبيان يعكس متغيرات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عديد من التوصيات من أهمها: ضرورة قيام الشركات بالتحليل الاستراتيجي للمستقبل لاستكشاف الفرص المستقبلية المتاحة، ومن ثم وضع خطة علي أسس علمية سليمة لريادة السوق، قيام الشركات بتحليل نتائج أداءها للتعرف على نقاط القوة وتدعيمها؛ بما يمكنها من استغلال الفرص المتاحة لتحسين الأنشطة الخدمية لديها، تطوير منتجات وخدمات جديدة للعملاء لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، من خلال استثمار الفرص واستكشافها وتقديم خدمات تواكب التغيرات في بيئة النشاط.

4. دراسة (الجريدلي، 2016)

"سلطت الدراسة المقارنة الضوء على التزام شركات الاتصالات بتحقيق جودة الخدمة في عقود خدمات الاتصالات وذلك من خلال نظامي الاتصالات المصري والسعودي والفقهاء الإسلامي. فيشكل الاتصال بواسطة الهاتف الثابت والمحمول دوراً حيوياً في الحياة المعاصرة فقد أصبح من أهم وسائل التواصل الرئيسية على مستوى العالم بين الأفراد وبعضهم بعض وأيضاً على مستوى الدول مما أدى إلى زيادة أهميتهما وضرورتهما، والاتصال بشبكة الاتصالات الهاتفية عموماً لا تتحقق إلا عن طريق مقدم أو مزود للخدمة غالباً ما يتصف بالقوة المادية والمعلوماتية في مواجهة مستخدم ضعيف مادياً ومعلوماتياً يرتبطان بعقد اشتراك أو اتصال بالشبكة مما يستدعي ضرورة تنظيم العلاقة بينهما بما يؤدي لتحقيق التكافؤ.

وناقشت الدراسة مدى التزام مقدم الخدمة بتحقيق الجودة من خلال شقين هم ضرورة توصيل المستخدم بالشبكة أولاً وضرورة أن يكون الاتصال أثناء الاستخدام جيداً وذلك في كل من القانون المصري والسعودي وعرض في ذلك عدة نقاط منها تعريف مفهوم مقدم الخدمة والالتزام والطبيعة القانونية للالتزام

وتعريف الجودة وطبيعة التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة في الفقه القانوني والجزاء المترتب على عدم قيام مقدم الخدمة بالتزاماته في الفقه القانوني.

ثم تطرقت الدراسة إلى موقف الفقه الإسلامي من التزام مقدم الخدمة بتحقيق الاتصال بالشبكة وضمان جودته فقد اتفق الفقهاء على أن الأجير المشترك يلتزم القيام بالعمل الذي استؤجر للقيام به وإنجازه وإتمامه بحيث إن لم يتم بهذا العمل لأي سبب من الأسباب فلا يستحق الأجر وإذا لم يتمه وينجزه كاملاً على أحسن وجه فإنه لا يستحق الأجر كامل ما دام المستأجر لم يحصل على المنفعة المرجوة. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور الأجهزة الرقابية على شركات تقديم خدمات الاتصالات ووضع معايير واضحة للجودة وتعريف المستخدمين بها.

5. دراسة (رزق، 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مجالات إدارة التغيير على تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر (فرع ورقلة).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان حيث كان عدد مفردات العينة 30 عامل بالمؤسسة كما تم إجراء مقابلة مع 63 زبون للمؤسسة وذلك لغرض اختبار الفرضيات، وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمنا البرنامج الإحصائي لعرض وتحليل نتائج الدراسة.

وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها أن وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مجالات التغيير (التكنولوجيا، الهيكل التنظيمي، مهام الأفراد، الثقافة) وتحسين جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة.

قدمت الدراسة جملة من التوصيات أهمها التخطيط الجيد للتغيير من خلال خطة طويلة المدى، مع وجود خطط سنوية أكثر تفصيلاً، من خلال هذه الخطط يتم تحديد التكنولوجيا الواجب استخدامها، وتحديد ما هي الاحتياجات التدريبية اللازمة لعملية التغيير، كما أكدت الدراسة على أهمية التركيز على التغيير النوعي في الأفراد من خلال التدريب الجيد والتحفيز خصوصاً موظفو المصالح التقنية، وضرورة تفعيل وسائل الاتصال غير الرسمية مع العاملين ومعرفة مواطن الخلل في العمل، والحصول على أفكار جديدة قد تساهم في رفع كفاءة الأداء، وضرورة إعادة دراسة الأسعار بما يتناسب وجودة الخدمة المقدمة والتي تعتبر غير مرضية بالنسبة للزبون وبأسعار يراها الزبون مرتفعة فوفاءه مرتبط بعدم وجود مؤسسة بديلة تقدم نفس الخدمة.

6. دراسة (طالب، 2022)

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على درجة رضا موظفي شركة اتصالات الجزائر (ولاية المسيلة).

وقد حددت 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 استبياناً لغرض جمع البيانات من أفراد العينة البالغ حجمها 60 مفردة حيث تمت الاستعانة بأسلوب الانحدار الخطي المتعدد واستخدام برامج SPSS (إصدار 22) بهدف دراسة مختلف العلاقات السببية بين المتغيرات المدروسة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وأثر دال إحصائياً لبعدي أنظمة المعلومات ورقمنة المهام على رضا موظفي اتصالات الجزائر بالمسيلة، بينما لا يوجد أثر لباقي الأبعاد الثلاثة.

7. دراسة (أيوب، 2023)

نبعت أهمية هذه الدراسة في كونها تناولت مفاهيم التنمية وتطوير البنية التحتية ودراسة قضايا التنمية التي تحتاج إلى عناية ورعاية والبحث في كيفية إفادة الدول والحكومات في إيجاد حلول للمشاكل التي تعاني منها ورسم الإطار المناسب لتنمية المجتمعات.

هدفت الدراسة إلى تحقيق التنمية الشاملة بتوفير البنية التحتية ومن ثم وضع الأساليب الحديثة لتقويم المشروعات التي تقوم عليها التنمية، باعتبارها وسائل تطبيق استراتيجيات التنمية بما يتفق مع ظروف الاقتصاد وموارده المتاحة، وتعتبر التنمية هي غاية كل الحكومات والمجتمعات ولتحقيق ذلك لابد من توفير بنى تتركز عليها إذ تمثل هذه البنى القاعدة الأساسية التي تقوم عليها التنمية.

استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي وذلك بغرض التعرف على مدى إمكانية لعب التنمية دوراً في إرساء السلام في ظل وجود بنية تحتية.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها استمرار مقابلة متطلبات إيقاف الحرب وإحلال السلام والوفاء والانتقال من مرحلة الإغاثة إلى مرحلة الإعمار والتنمية.

8. دراسة (موساى، 2021)

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأحد المحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي، وهذا يعني إذا كانت الدول تسعى إلى تعزيز نموها الاقتصادي فإنها تحتاج إلى تنفيذ سياسات محددة تسهل الاستثمار في البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض بناء مجتمع المعلومات ومنه الاقتصاد الرقمي.

وتعد مؤشرات استخدام (ICT) في غاية الأهمية كونها تؤمن التغذية العكسية فيما يتعلق بوضع السياسات المستقبلية للتحويل الرقمي وعلى هذا الأساس قمنا في هذه الدراسة بتحليل المؤشرات الخاصة بأداء الجزائر الخاص بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال الفترة 2007-2017 وهي بيانات صادرة من الاتحاد الدولي للاتصالات International Telecommunication Union وهذا لتقييم مساعيها للتحويل الرقمي ثم القيام بالمقارنات بينها وبين بعض الدول المتقدمة والنامية ومن ثم تحليل اتجاهات الفجوة الرقمية.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم التحديات والمتطلبات لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول إلى الاقتصاد الرقمي.

9. دراسة (الفاعوري، 2022)

في العقود الأخيرة، كان هناك إجماع متزايد على أن التنمية الحضرية المستدامة أمر بالغ الأهمية لمستقبل المجتمعات البشرية وأنظمة الكواكب.

إن تأثيرات النمو السكاني والتأثيرات البيئية للأنشطة البشرية واضحة في جميع أنحاء العالم، ويمكن ملاحظتها ليس فقط في التحضر السريع للعديد من المدن الكبيرة، ولكن أيضًا في التجمعات السكانية الصغيرة والمتوسطة، والمجتمعات الريفية، وحتى المناطق غير المأهولة. لهذا السبب، فإن التنمية الحضرية المستدامة هي موضوع هذه الأطروحة المرخصة.

تركز الأطروحة على دور المنظمات البلدية في التنمية الحضرية المستدامة، والطرق التي يتم بها تنظيم عمليات تطوير الاستراتيجيات والسياسات التي تعالج الاستدامة الحضرية، وكيف يشارك أصحاب المصلحة الآخرون في مثل هذه العمليات.

وتختتم الأطروحة من خلال تقديم إطار مفاهيمي جديد يهدف إلى إثراء مثل هذه العمليات -
"العوامل الخمسة" التي تؤثر على التخطيط الاستراتيجي للاستدامة الحضرية في البلديات.

10. دراسة (لزهارى، 2019)

هدفت دراستنا هذه إلى تسليط الضوء على أحد أهم صور مشاركة القطاع الخاص في ترقية
وتحديث وإدارة مشروعات البنى التحتية.

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باعتباره الأنسب للإجابة على إشكالياتها والتي
تتمحور أساسا حول مدى مساهمة نظام B.O.T في ترقية مشاريع البنى التحتية.

كما تم التطرق في هذه الدراسة إلى عرض التجربة التركية كونها أحد أبرز التجارب الرائدة في
هذا المجال، وهذا من خلال إبراز دور نظام B.O.T في تشييد وتطوير مطار تركيا الدولي.
وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن نظام B.O.T يمنح الدول المضيفة مزايا
عديدة أهمها: تخفيف العبء المالي على موازنتها العامة، نقل التكنولوجيا الحديثة، التخفيف من
البطالة من خلال تشغيل اليد العاملة المحلية، تنشيط الأسواق، وتحميل القطاع الخاص مخاطر
القيام بمشروع،... وهذا ما استفادت منه تركيا في مختلف مشروعات البنى التحتية المشيدة بنظام
B.O.T، ولعل تجربة المطار الدولي خير مثال.

كما أوصت الدراسة بضرورة اعتماد هذا الأسلوب في الجزائر عند إقامة وتطوير مشاريع البنى
التيه، شرط الانتباه لبعض الضوابط الموضوعية التي قد يتضمنها هذا الأسلوب عند التطبيق.

الدراسات الأجنبية:

1. (Rodríguez et al , 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة عوامل النجاح التنافسي لشركات الفنادق وفحص العلاقة بين استراتيجية الأعمال والأداء من وجهة نظر مديري الفنادق في إسبانيا.

تكونت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في القسم الإداري في الفنادق الموجودة في إسبانيا وقد بلغ عددهم (280) موظف، وقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي واختبار العينة الواحدة.

أظهرت نتائج الخاصة بالدراسة إلى أنه الأصول والاستراتيجيات وجمهورية مقدونيا لديها أكبر في عائد يؤثر على الأداء من القوات الصناعية، كما تبين بأنه لا يوجد أثر مباشر من جانب القوى الصناعية إلى الخصائص النوعية للقطاع، والتي لا يمكن إغفالها أثناء التحليل.

بناء على هذه البحوث، وتشير نتائج الدراسة إلى أنه في حين أن الموارد والاستراتيجيات تعمل بشكل مباشر على تطوير أداء السوق، إلا أنها لا تملك أي تأثير مباشر على الربحية، غير أنه من الناحية المنطقية، فإن أداء السوق له تأثير إيجابي على القدرة على التكيف في قطاع الفنادق، والذي يتميز بالموسمية، وعدم القدرة على الوصول، والقدرة على التأثر أوصت الدراسة على أنه يجب أن يعلم مديرو الفنادق أن زيادة القدرة على تحمل التكاليف تتم عن طريق زيادة معدل الإشغال أو زيادة المبيعات من المنطقي أن يولي المدراء أهمية أكبر للتمييز في الابتكار، وذلك بهدف تعزيز نمو أداء السوق.

2. (Katsikeas , 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأهداف الاستراتيجية مما يسهل من تحديد استراتيجيات الأعمال المناسبة ويركز على اهتمام الإدارة والموارد المتاحة على إنجازها.

تكونت عينة الدراسة من (39) شركة، وتم استخدام العديد من المتغيرات مثل تحديد أنها كانت صانعة مع مشروع تصدير قائم، والعمليات هل تمت خلال خمس سنوات أو أكثر، وأيضا القيام مسبقاً بإخطار التنفيذ وتحديد موقع الشركة، والتحقق من تفاصيل الاتصال، وطلب المشاركة.

وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي واختبار العينة الواحدة.

أظهرت النتائج الخاصة بالدراسة بأن الشركات غالباً ما تجد صعوبة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وقد تجد صعوبة أكبر في القيام بذلك عند العمل في الأسواق الخارجية، وتبين بأنه لا يعرف الكثير من الناحية التجريبية عن المدى الذي تمكن الأهداف الاستراتيجية من تحقيق المواقف الاستراتيجية المرغوبة والعوامل التي قد تؤثر على هذه العلاقة، وتبين بأنه يوجد أثر سلبي في المواقع الاستراتيجية التي تم تحديدها مسبقاً والتي تم تحديدها لتحقيق الأهداف، فإن تحديد الأهداف الاستراتيجية ببساطة لا يساعد بالضرورة في تحقيق النتائج المرجوة، وأي فشل في القيام بذلك يكون مكلفاً، ونلاحظ بأن القدرات والمعرفة الداخلية، وعوامل السوق الخارجية تلعب أدوار مهمة في التقليل من الحد الأدنى الممكن من الثغرات الاستراتيجية التي تحققت من الأهداف الاستراتيجية.

أوصت الدراسة على ضرورة عمل الشركات في بيئات سوقية أقل ديناميكية، هي أكثر قدرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية المنشودة وبالتالي التمتع بالأداء المتفوق.

3. (Abdel-Basset, 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وضع استراتيجيات لتطويرها ونموها، ومعرفة العوامل التي تؤثر على نجاحها أو فشلها، بحيث أن الأسلوب الأكثر استخداماً في التخطيط الاستراتيجي هو تحليل نقاط القوة، نقاط الضعف، والفرص، والتهديدات، لاختيار وتنفيذ أفضل استراتيجية لتحقيق الأهداف التنظيمية.

يجب أن تسخر الاستراتيجية المختارة مزايا نقاط القوة والفرص، وتتعامل مع نقاط الضعف وتجنب التهديدات أو تخفيفها، وتكونت عينة الدراسة من (114) موظف، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار المتعدد. أظهرت النتائج الخاصة بالدراسة بأنه يوجد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات ويفشل في تصنيف البدائل المتاحة، وذلك للتغلب على هذا العيب، ويتم دمجها مع عملية التسلسل الهرمي التحليلي، ويستطيع برنامج مكافحة الجوع تحديد العناصر الكمية والنوعية من خلال ترجيحها وترتيبها عبر مصفوفات المقارنة بسبب المعلومات الغامضة وغير المتسقة الموجودة في العالم الحقيقي، من خلال تطبيق النموذج المقترح على شركة ستاربكس، وكانت عملية تقييم أدائها فعالة، وأصبح الاختيار بين الاستراتيجيات المختلفة أكثر بساطة وأكثر قيمة.

4. (Johnsen, 2017)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التخطيط الاستراتيجي الرسمي، والأنواع الاستراتيجية ومشاركة أصحاب المصلحة، وتفاعلاتهم بشأن الأداء في البلديات النرويجية. استخدمت الدراسة ثمانية مؤشرات، بحيث يوجد منها خمسة تدابير ذاتية وثلاثة موضوعية من أجل تحليل الأبعاد المختلفة للتأثير، وتكونت عينة الدراسة من (150) فرد، وكانت الفترة المقاسة ما قبل (2011) (2012)، واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد والاحصاء الوصفي.

أظهرت النتائج بأنه يوجد أثر للأهداف الاستراتيجية في تحقيق المواقف الاستراتيجية المرغوبة، وتسهم في إلقاء الضوء على كيفية استراتيجية الشركات تحديد الأهداف يساهم في سلوكهم وأدائها الاستراتيجي، وتبين بأنه يوجد العديد من فوائد الأهداف الاستراتيجية مماثلة أيضا داخل مجالات أخرى مثل المشاريع المشتركة الدولية أو الشركات التابعة الأجنبية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير كل من التردد والتوقيت وتتابع الفشل والمسرات على جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات، وغالباً ما ينطوي تقديم الخدمات على سلسلة من الأحداث أو مراحل التبادل بين مقدم الخدمة وعميل.

في كل مرحلة يمكن أن يحقق الأداء توقعات العملاء أو يتجاوزها أو ينخفض عنها. وقد تكونت عينة الدراسة من الموظفين في مختلف المؤسسات وقد بلغ عددها (114) فرد في الولايات المتحدة.

أظهرت النتائج الخاصة بالدراسة بأنه يوجد تأثير الأنماط التوزيع التردد والتوقيت والقرب والتسلسل الأعطال وخدمة المسرات في تصورات العملاء لجودة الخدمة، كما تبين بأنه توفر مبادئ المحاسبة منهجاً نظرياً صارماً للتنبؤ باستجابات العملاء للأنماط المختلفة لفشل رضا الخدمة.

أوصت الدراسة على وضع خطط محكمة لجودة الخدمة المقدمة من خلال ما يحدث من الفشل والإفلاس لتحقيق أقصى قدر من المكاسب من المسرات وتقليل الخسائر الناتجة عن الفشل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

قد تختلف وتتعدد النظريات في الدراسات العلمية باختلاف نوعية الدراسة ومنهجها وفي هذه الدراسة يتم اتباع نظريتين يتمثلوا في:

النظرية المعرفية: اعتمدت على مشكلة للدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص

مجموعة من النتائج والتوصيات حول هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد الباحث من مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، ويقوم الباحث بنفسه بهذه الدراسة من خلال معرفته واكتشافه لكل التعريفات التي يحتاجها في هذه الدراسة.

النظرية البنائية: بسبب اعتماد الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من التجارب السابقة، كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة - أو أحد المقالات،... الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات الواردة في دراستها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقة الخاصة بما يحقق هدف الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة بالتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences – SPSS كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات العاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى ثبات محاور أداة الدراسة.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- الانحدار البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع واختبار فروض الدراسة

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية:** قامت الدراسة بقياس تحسين جودة خدمات الاتصالات والانترنت بأبعادها (الاعتمادية- الاستجابة- الموثوقية- الكفاءة والقدرة) من خلال تطوير البنية التحتية وتكنولوجيا الشبكات بالتطبيق على شركات الاتصالات السعودية.
- **حدود مكانية:** شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** العام الدراسي 2024.
- **حدود بشرية :** تم التطبيق علي العاملين في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- أيوب، التوم آدم يعقوب. (2023). التنمية الاقتصادية ودورها في تطوير البنية التحتية: دراسة تحليلية. مجلة القلم العلمية، ع30 ، 7 - 28. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1355300>
- تمرسيت، فتيحة. (2020). التجارة الإلكترونية وجودة الخدمات. المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، مج2، ع4 ، 233. - 221 مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1089261>
- الجريدي، جمال زكي إسماعيل. (2016). التزام شركات الاتصالات بتحقيق جودة الخدمة في عقود خدمات الاتصالات: دراسة مقارنة في نظامي الاتصالات المصري والسعودي والفقہ الإسلامي. مجلة كلية الشريعة والقانون بتفهننا الأشراف، ع18، ج4 ، 2489 - 2518. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/963882>
- رزوق، ابتسام، و بن محمود، عرابية الحاج. (2018). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1148426>
- سعيد، وفاء فنجري مرزوق. (2022). دور البراعة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة بشركات الاتصالات المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1 ، 13 - 44. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1275507>
- طالب، عبدالعزيز، و نعيمات، عبدالحميد. (2022). أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7، ع2 ، 221 - 235. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1327736>

- علي، مؤيد عبدالوهاب، و الطاهات، صقر سليمان يوسف. (2019). أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/948995>
- الفاعوري، أسامة محمد فرحان. (2022). المعايير الأساسية في البنية التحتية للمدن. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع62 ، 523 - 536. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219076>
- لزهارى، زوايد. (2019). أسلوب ونظام BOT كآلية فعالة لتطوير وتحديث مشاريع البنية التحتية: التجربة التركية أنموذجاً. المجلة المصرية للدراسات القانونية والاقتصادية، ع13 ، 314 - 364. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1002861>
- موساوي، آسية. (2021). تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) أساس الاقتصاد الرقمي: دراسة حالة الجزائر الفترة 2007-2017. مجلة المنهل الإقتصادي، مج4، ع3 ، 591 - 606. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1251890>

المراجع الأجنبية:

- Angulo-Ruiz, F., Donthu, N., Prior, D., & Rialp, J. (2014). The financial contribution of customer-oriented marketing capability. Journal of the Academy of Marketing Science, 42(4), 380-399.
- Johnsen, A. (2017). Impact of Strategic Planning and Management in Municipal Government: an Analysis of Subjective Survey and Objective Production and Efficiency Measures in Norway, pp. 1-28.

- Katsikeas, G. (2018). This is a repository copy of Strategic goal accomplishment in export ventures: the role of capabilities, knowledge, and environment, University of Leeds.
- Rodríguez, M. Caballero, J. Samper, R. Köseoglu, M. and Okumus, F. (2018). Revisiting the link between business strategy and performance: Evidence from hotels, *International Journal of Hospitality Management*, 72, PP. 21–31.
- Sivakumar, K. Li, M. and Dong, B. (2018). Service Quality: the Impact of Frequency, Timing, Proximity, and Sequence of Failures and Delights, *Journal of Marketing* Vol. 78 (January 2014), 41–41–58.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**Improving the Quality of Telecommunications and Internet Services
through the Development of Infrastructure and Network Technology: A
Study in the Telecommunications Sector in the Kingdom of Saudi
Arabia.**

Preparation:

Khalid Abdullah Saad Alqahtani

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

2024