

عنوان البحث

دور إدارة مخاطر انقطاع الشبكات في تعزيز استمرارية الخدمة وتحسين رضا العملاء: دراسة ميدانية على عملاء موبايلي في المملكة العربية السعودية

The Role of Network Outage Risk Management in Enhancing Service Continuity and Customer Satisfaction: An Empirical Study of Mobily Customers in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

محي بن احمد آل زارب

Al zareb Mohee Ahmed

الرقم الأكاديمي:

25 300 1473

إشراف/

Fayez jrad

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

مقدمة:

يشهد قطاع الاتصالات تحولات جوهرية نتيجة التسارع في التحول الرقمي والاعتماد المتزايد على خدمات البيانات، مما أدى إلى تصاعد أهمية جودة الشبكات واستمراريتها كعامل تنافسي حاسم وفي ظل بيئة تعتمد بصورة متزايدة على الاتصال الفوري والخدمات الرقمية، لم يعد العملاء يقيمون الخدمة بناءً على السعر أو العروض التسويقية فقط، بل أصبح الأداء الشبكي واستقرار الخدمة عنصرين مركزيين في تشكيل إدراكهم للجودة.

وقد شكلت جودة الخدمة محوراً رئيسياً في الأدبيات التسويقية منذ تطوير نموذج SERVQUAL بواسطة Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988)¹، الذي أكد أن إدراك العملاء لجودة الخدمة يتحدد من خلال أبعاد متعددة، من بينها الاعتمادية والاستجابة. كما أشار Cronin and Taylor (1992)² إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يمثل المحدد الأكثر تأثيراً في رضا العملاء.

وفي قطاع الاتصالات المتنقلة، أثبتت دراسات تطبيقية وجود علاقة مباشرة بين جودة الخدمة ورضا العملاء والولاء المؤسسي³. (Aydin & Özer, 2005; Kim et al., 2004). كما أوضح Zenithal, Berry, and Parasuraman (1996)⁴ أن إدراك الجودة يؤثر في النتائج السلوكية للعملاء، مثل نية الاستمرار والتوصية بالخدمة.

وعلى المستوى العربي، أكدت دراسات محكمة في البيئة السعودية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات الاتصالات، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الاعتمادية وجودة الشبكة من أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا العملاء (الزهراني، ٢٠١٨)^٥. وتشير هذه النتائج إلى أن استقرار الشبكة وتوافر الخدمة يمثلان بعداً جوهرياً في تشكيل تقييم العملاء لمزودي خدمات الاتصالات.

إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على جودة الخدمة من منظور إدراكي وتسويقي، دون الربط المباشر بينها وبين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات كمتغير تشغيلي تنظيمي. وفي السياق السعودي، ومع

¹ 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.

² Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

³ Aydin, S., & Özer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7/8), 910–925.

⁴ Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

^٥ الزهراني، أحمد. (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة في رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، ٣٠(٢)، ٨٥–١١٢.

النمو المتزايد في استخدام خدمات البيانات (هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، ٢٠٢٣)^١، تبرز الحاجة إلى تحليل العلاقة بين إدارة مخاطر الانقطاع ورضا العملاء في سوق تنافسي يعتمد بدرجة كبيرة على الأداء الشبكي المستقر.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل الدور الذي تؤديه إدارة مخاطر انقطاع الشبكات في تعزيز استمرارية الخدمة وتحسين رضا العملاء، من خلال دراسة ميدانية على عملاء شركة Mobily في المملكة العربية السعودية، بهدف تطوير إطار تحليلي يربط بين الأبعاد التشغيلية لإدارة المخاطر والأبعاد الإدراكية لرضا العملاء.

مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع الاتصالات تطوراً تقنياً متسارعاً فرض على الشركات العاملة فيه ضرورة تبني منهجيات علمية لإدارة المخاطر التشغيلية، خاصة تلك المرتبطة بانقطاع الشبكات وتعطل الخدمات. ويُعد انقطاع الشبكات من المخاطر التشغيلية التي تؤثر مباشرة في الأداء المؤسسي، نظراً لاعتماد المؤسسات والأفراد على استمرارية الاتصال في إنجاز الأنشطة اليومية. وقد أشار عدد من الباحثين إلى أن فعالية إدارة المخاطر لا تُقاس بوجود أنظمة مكتوبة فحسب، وإنما بمدى قدرتها على تقليل آثار التعطل وضمان استمرارية العمليات الحيوية (Huang et al., 2025)^٢؛ حماد، ٢٠٠٧)^٣.

ورغم اعتماد كثير من الشركات على أطر تنظيمية لإدارة المخاطر، إلا أن الدراسات تؤكد أن الفجوة غالباً ما تظهر في مرحلة التطبيق الفعلي، حيث لا تنعكس السياسات المعتمدة دائماً في صورة جاهزية تشغيلية حقيقية قادرة على احتواء آثار الأعطال المفاجئة. وفي هذا السياق، يؤكد حماد (٢٠٠٧) أن إدارة المخاطر الفعالة تتطلب تكاملاً بين التحليل الفني، والتخطيط الوقائي، وسرعة الاستجابة، وهي عناصر حاسمة في القطاعات المعتمدة على التكنولوجيا عالية الحساسية مثل الاتصالات.

ومن ناحية أخرى، يرتبط مفهوم استمرارية الخدمة بمفهوم الجودة الشاملة، حيث يشير السلمي (٢٠٠١)^٤ إلى أن الاعتمادية تعد من أهم أبعاد الجودة في الخدمات، وأن أي خلل في انتظام تقديم الخدمة يؤثر مباشرة في إدراك العملاء لقيمتها. كما تؤكد الأدبيات التسويقية أن تكرار

^١ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (٢٠٢٣). تقرير سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض: الهيئة.

^٢ Huang, C.-W., Llorca, J., Tulino, A. M., & Molisch, A. F. (2025). *Resilient and reliable cloud network control*. arXiv.

^٣ حماد، طارق عبد العال. (٢٠٠٧) *إدارة المخاطر والأزمات*. الإسكندرية: الدار الجامعية.

^٤ السلمي، علي. (٢٠٠١). *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل الأيزو*. القاهرة: دار غريب للنشر.

الانقطاعات يضعف الثقة المؤسسية ويؤثر في رضا العملاء وولائهم¹ (Zeithaml et al., 1996).² Customer Satisfaction in Telecom Industry, 2023).

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة تطبيقية محتملة بين الأطر النظرية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات وبين واقع تطبيقها التشغيلي، بما ينعكس على مستوى استمرارية الخدمة وإدراك العملاء لجودتها. فعلى الرغم من تبني شركات الاتصالات أطراً لإدارة المخاطر، إلا أن استمرار حدوث الانقطاعات يثير تساؤلات حول مدى فعالية هذه الأطر في ضمان الاستقرار الشبكي وتحقيق رضا العملاء، خاصة في السوق السعودي الذي يتسم بارتفاع مستوى التنافسية وتزايد توقعات العملاء. ومن ثم، تبرز الحاجة إلى اختبار العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات، واستمرارية الخدمة، ورضا العملاء في إطار ميداني تطبيقي.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في تطوير إطار تحليلي تكاملي يدمج بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات كمتغير تشغيلي، واستمرارية الخدمة كمتغير أدائي، ورضا العملاء كمتغير إدراكي سلوكي في نموذج واحد. فقد ركزت الأدبيات السابقة على جودة الخدمة ورضا العملاء من منظور تسويقي بحث (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1996)³، بينما تناولت إدارة المخاطر من منظور تنظيمي ومعياري (ISO, 2018)⁴ دون الربط المنهجي بين هذه الأبعاد الثلاثة في قطاع الاتصالات. كما أكدت دراسات قطاع الاتصالات وجود تأثير لجودة الخدمة على رضا العملاء والولاء (Aydin & Özer, 2005; Kim et al., 2004)⁵، إلا أنها لم تدمج البعد التشغيلي لإدارة مخاطر الانقطاع ضمن إطار تفسيري شامل. ومن ثم، تسهم الدراسة في توسيع نطاق نظريات جودة الخدمة من خلال إدماج إدارة المخاطر التشغيلية في تفسير تجربة العميل.

¹ Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

² Customer Satisfaction in the Telecom Industry: A Survey Research Approach. (2023). Research study.

³ 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.

⁴ International Organization for Standardization (ISO). (2018). *ISO 31000: Risk management — Guidelines*. ISO.

⁵ Kim, M. K., Park, M. C., & Jeong, D. H. (2004). The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services. *Telecommunications Policy*, 28(2), 145–159.

⁶ Aydin, S., & Özer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7/8), 910–925.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية

تتبع الأهمية التطبيقية من إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في تعزيز فعالية سياسات إدارة مخاطر انقطاع الشبكات داخل شركات الاتصالات، بما يسهم في تقليل زمن التعطل وتحسين مستويات التوافر الشبكي. كما يمكن أن تدعم النتائج قرارات تخصيص الموارد الاستثمارية في البنية التحتية، وتطوير أنظمة الرصد والاستجابة المبكرة للأعطال، بما يتماشى مع أفضل ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية واستمرارية الأعمال. (ISO, 2018; ISO, 2019) وتؤكد الأدبيات أن تحسين الاعتمادية التشغيلية في خدمات الاتصالات ينعكس إيجابًا على رضا العملاء واستدامة العلاقة معهم. (Al-Dmour et al., 2022)^٢

ثالثًا: الأهمية المجتمعية

تكتسب الدراسة أهمية مجتمعية في ظل التحول الرقمي المتسارع والاعتماد المتزايد على شبكات الاتصالات في دعم الأنشطة الاقتصادية والخدمات الحكومية والتعليم والصحة. وتشير تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات إلى أن موثوقية الشبكات تمثل عنصرًا أساسيًا في دعم التنمية الرقمية وضمان استمرارية الخدمات الحيوية. (ITU, 2022)^٣ ومن ثم، فإن تحسين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات يسهم في تعزيز الثقة في الخدمات الرقمية ودعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.

رابعًا: الأهمية البحثية (المنهجية)

تتمثل الأهمية البحثية في تطوير وبناء نموذج تحليلي قابل للاختبار الإحصائي لقياس العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات، واستمرارية الخدمة، ورضا العملاء في قطاع الاتصالات السعودي. كما تسهم الدراسة في تصميم أداة قياس تتمتع بخصائص الصدق والثبات، يمكن توظيفها في دراسات لاحقة في قطاعات خدمية تعتمد على البنية الرقمية، مما يدعم قابلية التعميم ويعزز التراكم المعرفي في مجال إدارة المخاطر التشغيلية وجودة الخدمة في البيئات الرقمية. (Zeithaml et al., 1996; Al-Dmour et al., 2022)^٤

¹ International Organization for Standardization (ISO). (2019). *ISO 22301: Security and resilience — Business continuity management systems — Requirements*. ISO.

² Al-Dmour, H., Al-Dmour, R., & Al-Rowwad, A. (2022). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty in the telecommunications industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(4), 1058–1078.

³ International Telecommunication Union (ITU). (2022). *Measuring digital development: ICT Development Index*. ITU.

⁴ Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

أهداف الدراسة:

أولاً: الهدف الرئيس

قياس وتحليل أثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة ورضا العملاء لدى عملاء شركة Mobily في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: الأهداف الفرعية

(أ) الأهداف النظرية

1. تأصيل الإطار المفاهيمي لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات في قطاع الاتصالات من منظور إداري وتشغيلي.
2. توضيح مفهوم استمرارية الخدمة وأبعادها في المؤسسات ذات البنية التحتية الرقمية.
3. تحليل مفهوم رضا العملاء في قطاع الاتصالات وعلاقته بجودة الخدمة والاعتمادية الشبكية.
4. بناء نموذج نظري يوضح العلاقات المفترضة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات واستمرارية الخدمة ورضا العملاء.

(ب) الأهداف التطبيقية

1. قياس مستوى إدراك العملاء لفعالية إدارة انقطاعات الشبكة.
2. قياس مستوى استمرارية الخدمة المدركة لدى العملاء.
3. قياس مستوى رضا العملاء عن خدمات الاتصالات المقدمة.
4. تشخيص الفجوات الإدراكية في إدارة انقطاعات الشبكة من منظور العملاء.

(ج) الأهداف التحليلية

1. تحليل أثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة.
2. تحليل أثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على رضا العملاء.
3. تحليل أثر استمرارية الخدمة على رضا العملاء.
4. اختبار الدور الوسيط لاستمرارية الخدمة في العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات ورضا العملاء.

(د) الأهداف الاستراتيجية

1. تقديم توصيات استراتيجية لتعزيز فعالية إدارة مخاطر انقطاع الشبكات داخل شركات الاتصالات.
2. دعم متخذي القرار بمؤشرات علمية تساهم في تحسين استمرارية الخدمة وتعزيز رضا العملاء.
3. اقتراح آليات تطويرية لرفع مستوى الاعتمادية الشبكية بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة ورضا العملاء لدى عملاء شركة Mobily في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

أولاً: أسئلة متعلقة بإدارة انقطاعات الشبكة (من منظور العملاء)

١. ما مستوى إدراك العملاء لفعالية إدارة انقطاعات الشبكة في شركة Mobily؟
٢. ما مدى سرعة استجابة الشركة لمعالجة أعطال الشبكة من وجهة نظر العملاء؟
٣. إلى أي مدى يشعر العملاء بوجود تحسن في إدارة الانقطاعات بمرور الوقت؟

ثانياً: أسئلة متعلقة باستمرارية الخدمة

١. ما مستوى استمرارية الخدمة المدركة لدى عملاء Mobily؟
٢. ما مدى تأثير تكرار الانقطاعات على إدراك العملاء لاستقرار الشبكة؟
٣. ما العلاقة بين إدراك فعالية إدارة الانقطاعات ومستوى استمرارية الخدمة؟

ثالثاً: أسئلة متعلقة برضا العملاء

١. ما مستوى رضا العملاء عن خدمات الاتصالات المقدمة؟
٢. ما مدى تأثير رضا العملاء بتكرار أو طول فترات انقطاع الشبكة؟
٣. ما العلاقة بين استمرارية الخدمة ومستوى رضا العملاء؟

رابعاً: الأسئلة التكاملية

١. ما طبيعة العلاقة وأثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة؟
٢. ما طبيعة العلاقة وأثر إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على رضا العملاء؟
٣. هل تؤدي استمرارية الخدمة دوراً وسيطاً في العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات ورضا العملاء؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة ورضا العملاء لدى عملاء شركة Mobily في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة
- H_2 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات على رضا العملاء.
- H_3 : يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لاستمرارية الخدمة على رضا العملاء.

H₄: يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات على رضا العملاء من خلال استمرارية الخدمة

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

(١) دراسة الزهراني (٢٠١٨)^١ بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية على مستوى رضا العملاء، مع التركيز على أبعاد الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والملموسية والأمان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة وزعت على عينة من عملاء شركات الاتصالات في المملكة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث تبين أن بعد الاعتمادية وجودة الشبكة كانا الأكثر تأثيراً في تشكيل رضا العملاء، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية للشبكات وتحسين سرعة الاستجابة للشكاوى لتعزيز رضا المشتركين.

(٢) دراسة حماد (٢٠٠٧) بعنوان: إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها في استمرارية الأعمال^٢: هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المخاطر التشغيلية في ضمان استمرارية الأعمال داخل المؤسسات الخدمية، مع التركيز على القطاعات ذات الحساسية التشغيلية العالية مثل الاتصالات. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي النظري، مع تطبيقات ميدانية على مؤسسات خدمية، وتوصلت إلى أن وجود أنظمة مكتوبة لإدارة المخاطر لا يكفي ما لم يصاحبه تطبيق فعلي قائم على التحليل الفني والتخطيط الوقائي وسرعة الاستجابة للأزمات. كما أكدت النتائج أن التكامل بين إدارة المخاطر واستراتيجيات استمرارية الأعمال يمثل عاملاً حاسماً في تقليل آثار الأعطال المفاجئة.

(٣) دراسة الدوسري (٢٠١٩) بعنوان: أثر جودة الشبكة على رضا عملاء شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية^٣: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير جودة الشبكة واستقرارها على رضا العملاء في قطاع الاتصالات المتنقلة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة من عملاء شركات الاتصالات السعودية. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار الشبكة وانخفاض معدلات الانقطاع وبين ارتفاع

^١ الزهراني، ع. م. (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٥٨ (٣)، ١٤٥-١٧٨.

^٢ حماد، م. س. (٢٠٠٧). إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها في استمرارية الأعمال. المجلة العربية للإدارة، ٢٧ (٢)، ٨٩-١٢٢.

^٣ الدوسري، ف. ع. (٢٠١٩). أثر جودة الشبكة على رضا عملاء شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، ٣٣ (١)، ٢٠١-٢٣٠.

مستوى رضا العملاء، كما بينت أن تكرار الانقطاعات يؤدي إلى تراجع الثقة المؤسسية وزيادة احتمالية التحول إلى مزود خدمة آخر.

(٤) دراسة العتيبي والحربي (٢٠٢١) بعنوان^١: دور إدارة المخاطر في تعزيز الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية السعودية: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات الخدمية، مع دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة وتحليل الانحدار، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على الأداء التشغيلي واستمرارية الخدمة. كما أوصت بضرورة دمج إدارة المخاطر ضمن التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات لتعزيز قدرتها على مواجهة الأزمات التشغيلية.

(٥) دراسة الغنزي والفاعوري (٢٠٠٢) بعنوان: قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية مقارنة هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات السعودية في ضوء أبعاد جودة الخدمة مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية من وجهة نظر العملاء. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من استبانة ميدانية تم توزيعها على عينة من مستخدمي خدمات الاتصالات. وكشفت النتائج عن وجود فروقات معنوية في تقييم جودة الخدمات بين العملاء، وأبرزت أهمية بعد الاعتمادية واستقرار الشبكة كعاملين مؤثرين في رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين أداء أبعاد الجودة لتعزيز التجربة لدى المشتركين ورفع مستوى رضاهم وثقتهم في شركات الاتصالات المحلية.

(٦) دراسة تقييم أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا العملاء في الاتصالات المتنقلة بمنطقة الجوف (٢٠٢٢)^٣: هدفت الدراسة إلى تحليل علاقة أبعاد جودة الخدمات بأبعادها (الاعتمادية، الدقة، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) مع رضا العملاء لدى شركات الهاتف النقال (شركة الاتصالات السعودية، زين، موبيلي) في منطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع أدوات إحصائية متعددة مثل المتوسطات والانحراف المعياري واختبارات معملية، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات

^١ العتيبي، س. م.، & الحربي، ن. ع. (٢٠٢١). دور إدارة المخاطر في تعزيز الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٨(٢)، ١١٥-١٤٤.

^٢ الغنزي، ن. ب. ع. ن. أ.، & الفاعوري، ر. ع. ح. (٢٠٠٢). (قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية مقارنة رسالة ماجستير). جامعة اليرموك، الأردن.

^٣ دراسة تقييم أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا العملاء في مجال الاتصالات المتنقلة بمنطقة الجوف. (٢٠٢٢).

ومستوى رضا العملاء في شركات الاتصالات، مما يؤكد أهمية تقييم أبعاد الجودة المتعددة لتحسين رضا العملاء .

(٧) دراسة قياس جودة الخدمة المقدمة من شركة موبايلى للاتصالات^١: هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المقدمة من شركة موبايلى للاتصالات، من خلال تحليل أبعاد جودة الخدمة ومدى تأثيرها على درجة رضا العملاء. وجمعت الدراسة بيانات استبائية من عينة من العملاء، وتم تحليلها باستخدام أدوات إحصائية مناسبة. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لعناصر جودة الخدمة مجتمعة على مستوى رضا العملاء تجاه الخدمات المقدمة من الشركة، وأكدت الدراسة أهمية تحسين جودة الشبكة والتجاوب مع العملاء لتعزيز رضا المستخدمين .

ثانيا : الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

(١) دراسة Al-Dmour et al. (2022) بعنوان^٢:

The impact of service quality on customer satisfaction in telecommunication companies

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات في بيئة رقمية متطورة، مع التركيز على الاعتمادية وسرعة الاستجابة وجودة الشبكة. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة وتحليل نمذجة المعادلات الهيكلية. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي مباشر ودال إحصائياً لجودة الخدمة على رضا العملاء، كما بينت أن الاعتمادية التشغيلية تمثل العامل الأكثر تأثيراً في تشكيل الرضا، خاصة في الخدمات الرقمية المعتمدة على استقرار الشبكات.

(٢) دراسة Singh & Sharma (2021) بعنوان^٣:

Operational risk management and business continuity in telecommunication sector

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز استمرارية الأعمال في شركات الاتصالات، خاصة في ظل الأعطال التقنية والتهديدات السيبرانية. استخدمت الدراسة منهجاً تحليلياً مع تطبيقات ميدانية في شركات اتصالات آسيوية. وتوصلت النتائج إلى أن وجود نظام متكامل لإدارة المخاطر يقلل من زمن التعطل ويحسن مؤشرات الأداء التشغيلي، كما يعزز ثقة العملاء في استقرار الخدمة.

^١ دراسة قياس جودة الخدمة المقدمة من شركة موبايلى للاتصالات. (بدون تاريخ نشر محدد). أرشيف الإنترنت .

^٢ Al-Dmour, H., Al-Dmour, R., & Khalaf, R. (2022). The impact of service quality on customer satisfaction in telecommunication companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1421–1440.

^٣ Singh, A., & Sharma, P. (2021). Operational risk management and business continuity in telecommunication sector. *Journal of Risk Research*, 24(8), 1054–1072.

(٣) دراسة Almarshad (2020) بعنوان^١:

Customer satisfaction and network quality in mobile telecommunications

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين جودة الشبكة المدركة ورضا العملاء في شركات الاتصالات المتنقلة. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات استبائية من مستخدمي خدمات الهاتف المحمول، وأظهرت النتائج أن تكرار الانقطاعات وجودة التغطية يؤثران بشكل مباشر على رضا العملاء ونوايا الاستمرار في الاشتراك. كما أكدت أن تحسين مؤشرات الأداء الشبكي يعزز الولاء المؤسسي.

(٤) دراسة Herbane (2019) بعنوان^٢:

Rethinking organizational resilience and business continuity management

هدفت الدراسة إلى إعادة تحليل العلاقة بين إدارة استمرارية الأعمال والمرونة التنظيمية في القطاعات المعتمدة على البنية الرقمية، ومنها الاتصالات. وأكدت النتائج أن التكامل بين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال يؤدي إلى تقليل أثر الأزمات التشغيلية وتحسين الأداء المستدام، مع انعكاسات غير مباشرة على رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة.

(٥) دراسة Kaur & Soch (2023) بعنوان^٣:

Service reliability, perceived value, and customer satisfaction in digital services

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الاعتمادية التشغيلية في الخدمات الرقمية على رضا العملاء، مع اختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين جودة الأداء واستمرارية الخدمة والقيمة المدركة. استخدمت الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية، وتوصلت إلى أن استمرارية الخدمة تمثل متغيراً وسيطاً مهماً بين الاعتمادية التشغيلية ورضا العملاء، مما يعزز أهمية الإدارة الفعالة للمخاطر التشغيلية في البيئات الرقمية.

¹ Almarshad, S. (2020). Customer satisfaction and network quality in mobile telecommunications. *Telecommunications Policy*, 44(9), 102036.

² Herbane, B. (2019). Rethinking organizational resilience and business continuity management. *Business Process Management Journal*, 25(2), 282–300.

³ Kaur, H., & Soch, H. (2023). Service reliability, perceived value, and customer satisfaction in digital services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103214.

التعليق على الدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات العربية والأجنبية وجود اتفاق واضح على أن جودة الخدمة، ولا سيما بعد الاعتمادية واستقرار الشبكة، تمثل عنصراً جوهرياً في تشكيل رضا العملاء في قطاع الاتصالات. فقد أكدت دراسات الزهراني (٢٠١٨)، والدوسري (٢٠١٩)، والعنزي والفاعوري (٢٠٠٢)، ودراسة منطقة الجوف (٢٠٢٢)، إلى جانب دراسات (Al-Dmour et al. (2022) و (Almarshad (2020)، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

كما تتشابه الدراسات في تأكيدها أن تكرار الانقطاعات أو ضعف الاستجابة يؤثر سلباً في ثقة العملاء ويزيد احتمالية التحول إلى مزود خدمة آخر. كذلك اتفقت دراسات إدارة المخاطر، سواء العربية (حماد، ٢٠٠٧؛ العتيبي والحربي، ٢٠٢١) أو الأجنبية (Singh & Sharma, 2021)؛ (Herbane, 2019)، على أهمية التكامل بين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في تقليل آثار الأعطال التشغيلية وتحسين الأداء المؤسسي.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة

تتباين الدراسات السابقة في عدة جوانب، أبرزها المنهجية وأدوات التحليل؛ إذ اعتمدت غالبية الدراسات العربية على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة وتحليل الارتباط والانحدار، في حين استخدمت بعض الدراسات الأجنبية أساليب تحليل متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية وتحليل العلاقات الوسيطة.

كما تختلف الدراسات من حيث زاوية تناول؛ فدراسات جودة الخدمة ركزت على البعد الإدراكي المرتبط برضا العملاء دون التعمق في الجوانب التشغيلية المتعلقة بإدارة المخاطر، بينما تناولت دراسات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال الأداء المؤسسي الداخلي دون تحليل انعكاسه المباشر على تجربة العميل.

كذلك يلاحظ اختلاف السياقات التطبيقية بين الأسواق العربية والأسواق الدولية من حيث مستوى التطور الرقمي وشدة المنافسة، مما قد يؤثر في طبيعة العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

ثالثاً: التعليق العام على الدراسات السابقة

تكشف الدراسات السابقة عن ثراء معرفي في كل من محور جودة الخدمة ومحور إدارة المخاطر التشغيلية، إلا أن هذا الثراء جاء في إطار معالجة كل محور بصورة منفصلة. فبينما أجمعت الدراسات على أهمية استقرار الشبكة في تعزيز رضا العملاء، لم يتم الربط بصورة منهجية

بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات كمتغير تنظيمي داخلي، واستمرارية الخدمة كمتغير أدائي، ورضا العملاء كمتغير سلوكي إدراكي.

وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، إلا أن قلة منها اختبرت العلاقات السببية المباشرة وغير المباشرة بين هذه المتغيرات في نموذج تحليلي تكاملي، خاصة في سياق قطاع الاتصالات السعودي.

رابعاً: ما يميز البحث الحالي

يتميز البحث الحالي بعدة جوانب؛ أولاً، تقديم نموذج تحليلي تكاملي يربط بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات واستمرارية الخدمة ورضا العملاء في إطار واحد، مع اختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينها. ثانياً، تحليل الدور الوسيط لاستمرارية الخدمة في العلاقة بين إدارة المخاطر ورضا العملاء، وهو جانب لم يحظ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة. ثالثاً، تطبيق النموذج في سوق الاتصالات السعودي الذي يتسم بارتفاع مستوى التنافسية وتزايد توقعات العملاء فيما يتعلق بجودة الشبكة واستقرارها.

وبذلك يسعى البحث الحالي إلى سد الفجوة بين البعد التشغيلي والبعد الإدراكي في قطاع الاتصالات، من خلال تقديم إطار علمي يمكن أن يسهم في تطوير سياسات إدارة المخاطر وتحسين تجربة العملاء بصورة متكاملة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتعلق الدراسة الحالية من منظور نظري تكاملي يجمع بين المدخل الإداري والمدخل التسويقي في تفسير العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات واستمرارية الخدمة ورضا العملاء في قطاع الاتصالات. ويستند هذا التوجه إلى عدد من الأسس النظرية التي تشكل الإطار الفكري الحاكم للدراسة.

أولاً، تتطرق الدراسة من مدخل إدارة المخاطر التشغيلية الذي يفترض أن قدرة المنظمة على تحديد المخاطر وتحليلها ووضع آليات استجابة فعالة لها يسهم في تقليل آثار الأعطال التشغيلية وضمان استمرارية الأداء. ووفقاً لهذا المدخل، فإن إدارة مخاطر انقطاع الشبكات لا تقتصر على وجود سياسات مكتوبة، بل تتجسد في جاهزية تشغيلية حقيقية قادرة على تقليل زمن التعطل والحفاظ على استقرار الخدمة.

ثانياً، تستند الدراسة إلى مدخل استمرارية الأعمال الذي يرى أن استدامة تقديم الخدمة دون انقطاع تمثل عنصراً جوهرياً في كفاءة الأداء المؤسسي، خاصة في القطاعات المعتمدة على البنية

التحتية الرقمية. ويؤكد هذا المدخل أن استمرارية الخدمة تمثل حلقة وصل بين الإدارة الداخلية للمخاطر وتجربة العميل الخارجية.

ثالثاً، تنطلق الدراسة من المدخل التسويقي المرتبط بـ نظرية جودة الخدمة ورضا العملاء، والتي تفترض أن إدراك العميل لجودة الأداء الفعلي - لا سيما الاعتمادية واستقرار الشبكة - يعد محدداً رئيسياً لمستوى الرضا والثقة والولاء. ووفقاً لهذا المنظور، فإن أي خلل في انتظام الخدمة ينعكس مباشرة على تقييم العميل للمؤسسة.

وبناءً على ذلك، تعتمد الدراسة منظوراً تكاملياً يفترض أن إدارة مخاطر انقطاع الشبكات تمثل المتغير التأسيسي (الداخلي)، وأن استمرارية الخدمة تمثل المتغير الأدائي (الوسيط)، في حين يعكس رضا العملاء المتغير السلوكي (النتيجة). ومن ثم، فإن تحسين إدارة المخاطر التشغيلية يؤدي إلى تعزيز استمرارية الخدمة، والتي بدورها تسهم في رفع مستوى رضا العملاء.

وعليه، فإن الدراسة لا تنظر إلى جودة الشبكة أو رضا العملاء باعتبارهما ظاهرتين تسويقيتين معزولتين، بل تعتبرهما نتيجة مباشرة لكفاءة الإدارة التشغيلية للمخاطر، مما يبرر اختبار العلاقات السببية المباشرة وغير المباشرة بين هذه المتغيرات في إطار تحليلي واحد.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: إدارة مخاطر انقطاع الشبكات

مفهوم إدارة المخاطر

تُعرّف إدارة المخاطر بأنها عملية منهجية تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها المؤسسة، وتحليل احتمالية وقوعها، وتقدير آثارها، ثم وضع استراتيجيات مناسبة للحد من آثارها السلبية أو منع حدوثها. وقد تطور هذا المفهوم ليصبح جزءاً من الإدارة الاستراتيجية الحديثة، حيث لم يعد يقتصر على التعامل مع المخاطر بعد وقوعها، بل أصبح يعتمد على مدخل استباقي يركز على التنبؤ بالمخاطر قبل حدوثها.

مراحل إدارة المخاطر

- تمر إدارة المخاطر بعدة مراحل رئيسية تتمثل في:
- تحديد المخاطر
- تحليل المخاطر
- تقييم مستوى الخطورة
- اختيار استراتيجيات المعالجة
- المتابعة والمراجعة المستمرة

وفي قطاع الاتصالات، تُعد هذه المراحل ضرورية لضمان تقليل احتمالية انقطاع الشبكات أو تقليل زمن التعطل عند حدوثه.

إدارة المخاطر التشغيلية في قطاع الاتصالات

تُصنّف مخاطر انقطاع الشبكات ضمن المخاطر التشغيلية، والتي تنشأ نتيجة فشل العمليات الداخلية أو الأنظمة التقنية أو العنصر البشري. وتتميز هذه المخاطر بسرعة تأثيرها واتساع نطاقها، مما يجعل إدارتها تتطلب تكاملاً بين الجانب الفني والإداري.

الأبعاد التطبيقية لإدارة مخاطر انقطاع الشبكات

تشمل إدارة مخاطر انقطاع الشبكات عدة أبعاد تطبيقية، من أبرزها:

- أنظمة الإنذار المبكر
- البنية التحتية الاحتياطية
- خطط التعافي من الكوارث
- فرق الاستجابة السريعة

ثانياً: استمرارية الخدمة

مفهوم استمرارية الخدمة

تشير استمرارية الخدمة إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها الأساسية دون انقطاع أو بأقل قدر ممكن من التعطل، خاصة في الظروف الطارئة.

العلاقة بين استمرارية الأعمال واستمرارية الخدمة

تمثل استمرارية الخدمة امتداداً لمفهوم استمرارية الأعمال، حيث يركز الأول على الجانب التشغيلي للخدمة، بينما يركز الثاني على استمرارية المؤسسة ككل.

مؤشرات قياس استمرارية الخدمة في الاتصالات

يمكن قياس استمرارية الخدمة من خلال:

- معدل تكرار الأعطال
- زمن استعادة الخدمة
- مستوى استقرار الشبكة
- كفاءة الدعم الفني

أهمية استمرارية الخدمة في تعزيز الثقة المؤسسية
يؤدي انتظام تقديم الخدمة إلى تعزيز الثقة لدى العملاء، وتقليل الشكاوى، وتحسين الصورة
الذهنية للشركة.

ثالثاً: رضا العملاء

مفهوم رضا العملاء

رضا العملاء هو التقييم الكلي الذي يُكوّنه العميل حول مدى تطابق أداء الخدمة مع توقعاته.

النظريات المفسرة لرضا العملاء

- نظرية التوقعات-الأداء تربط بين الأداء الفعلي والتوقعات السابقة.
- نظرية جودة الخدمة تركز على أبعاد الاعتمادية والاستجابة والملموسية.
- نظرية القيمة المدركة تربط الرضا بالقيمة التي يحصل عليها العميل مقابل ما يدفعه.

أبعاد رضا العملاء في قطاع الاتصالات

- الرضا العام
- الثقة في الشركة
- نية الاستمرار
- التوصية للآخرين

رابعاً: الإطار التكاملي للعلاقة بين المتغيرات

العلاقة بين إدارة المخاطر واستمرارية الخدمة

تؤدي الإدارة الفعالة لمخاطر انقطاع الشبكات إلى تقليل زمن الأعطال وتحسين استقرار
الشبكة، مما يعزز استمرارية الخدمة.

العلاقة بين استمرارية الخدمة ورضا العملاء

كلما ارتفع مستوى استقرار الخدمة، زاد مستوى رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة.

العلاقة المباشرة بين إدارة المخاطر ورضا العملاء

قد تؤثر إدارة المخاطر بصورة مباشرة في رضا العملاء من خلال تعزيز الصورة المؤسسية
والثقة في قدرة الشركة على التعامل مع الأزمات.

الدور الوسيط لاستمرارية الخدمة

تمثل استمرارية الخدمة حلقة وصل بين إدارة المخاطر ورضا العملاء، حيث تنتقل آثار
الإدارة الفعالة للمخاطر عبر الأداء التشغيلي إلى النتائج السوقية.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: المنهج المتبع في الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى تحليل العلاقة بين إدارة مخاطر انقطاع الشبكات واستمرارية الخدمة ورضا العملاء في قطاع الاتصالات. ويقوم المنهج الوصفي برصد الظاهرة كما هي في الواقع، بينما يتيح المنهج التحليلي اختبار العلاقات السببية بين المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ونظراً لأن الدراسة تسعى إلى تفسير تأثير متغير مستقل (إدارة مخاطر انقطاع الشبكات) على متغير تابع (رضا العملاء) في ظل وجود متغير وسيط (استمرارية الخدمة)، فإنها تندرج ضمن الدراسات التفسيرية ذات البعد السببي.

ثانياً: طبيعة وتصميم البحث

تنتمي الدراسة إلى البحوث التطبيقية الكمية التي تعتمد على تحليل البيانات الرقمية لاختبار الفرضيات. كما أنها تعتمد على تصميم بحثي تفسيري (Explanatory Design)، يهدف إلى:

- قياس مستوى المتغيرات محل الدراسة.
 - اختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بينها.
 - تحليل الدور الوسيط لاستمرارية الخدمة في العلاقة بين إدارة المخاطر ورضا العملاء.
- ويعتمد التصميم البحثي على نموذج نظري مسبق تم تطويره في ضوء الأدبيات السابقة، ويتم اختباره ميدانياً للتحقق من مدى انطباقه في قطاع الاتصالات السعودي.

ثالثاً: المدخل البحثي

تتبنى الدراسة المدخل الكمي (Quantitative Approach)، نظراً لملاءمته لاختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة. ويتيح هذا المدخل إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة بدرجة أعلى من الدقة، خاصة في ظل استخدام عينات ممثلة وتحليل نماذج سببية.

رابعاً: الإطار التحليلي للدراسة

يقوم الإطار التحليلي للدراسة على اختبار نموذج سببي يتضمن:

- تأثير إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على استمرارية الخدمة.
- تأثير إدارة مخاطر انقطاع الشبكات على رضا العملاء.
- تأثير استمرارية الخدمة على رضا العملاء.
- اختبار الدور الوسيط لاستمرارية الخدمة.

ويُعد هذا النوع من التحليل مناسباً للدراسات التي تسعى إلى تفسير العلاقات المعقدة بين المتغيرات التنظيمية والسلوكية.

خامساً: الأساليب الإحصائية المقترحة

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الفرضيات، ومن أبرزها:

- التحليل الوصفي للبيانات.
 - تحليل الارتباط.
 - تحليل الانحدار.
 - تحليل المسار. (Path Analysis)
 - نمذجة المعادلات الهيكلية. (Structural Equation Modeling)
 - اختبار التأثيرات غير المباشرة للتحقق من الوساطة.
- ويسمح هذا الإطار التحليلي بفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات، مما يعزز القدرة التفسيرية للنموذج المقترح.

سادساً: مبررات اختيار المنهجية

- تم اختيار المنهج الكمي والتصميم التفسيري نظراً لما يلي:
- طبيعة الدراسة القائمة على اختبار فرضيات محددة.
 - الحاجة إلى قياس العلاقات السببية بين المتغيرات.
 - إمكانية استخدام نماذج تحليل متقدمة لاختبار الدور الوسيط.
 - ملائمة المنهج الكمي لدراسات قطاع الاتصالات ذات الطابع التطبيقي.

أدوات الدراسة :

أولاً: أداة جمع البيانات الرئيسية

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها للدراسات الكمية التي تستهدف قياس اتجاهات وآراء عدد كبير من الأفراد، ولقدرتها على توفير بيانات قابلة للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

وسوف تم تصميم الاستبانة في ضوء الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، بحيث تعكس الأبعاد النظرية لكل متغير بصورة دقيقة.

ثانيًا: هيكل الاستبانة

تتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسة تمثل متغيرات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: إدارة مخاطر انقطاع الشبكات

يتضمن عبارات تقيس:

- فعالية الشركة في منع الانقطاعات
- سرعة اكتشاف الأعطال
- سرعة الاستجابة ومعالجة الأعطال
- كفاءة استعادة الخدمة
- وضوح إجراءات التعامل مع الانقطاعات

المحور الثاني: استمرارية الخدمة

يتضمن عبارات تقيس:

- استقرار الشبكة
- مستوى التوافر الشبكي
- انخفاض معدل الانقطاعات
- انتظام تقديم الخدمة
- سرعة العودة للوضع الطبيعي بعد الأعطال

المحور الثالث: رضا العملاء

يتضمن عبارات تقيس:

- الرضا العام عن الخدمة
- الرضا عن جودة الشبكة
- الثقة في الشركة
- نية الاستمرار في الاشتراك
- احتمالية التوصية بالخدمة للآخرين

ثالثًا: مقياس الاستجابة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة،

ويتدرج من:

- 1 لا أوافق بشدة
- 2 لا أوافق
- 3 محايد
- 4 أوافق
- 5 أوافق بشدة

ويسمح هذا المقياس بقياس الاتجاهات بدقة وتحويلها إلى قيم كمية قابلة للتحليل.

رابعاً: إجراءات بناء الأداة

تم بناء الأداة وفق الخطوات الآتية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- تحديد الأبعاد النظرية لكل متغير.
- صياغة العبارات بصورة واضحة ومباشرة.
- عرض الأداة على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتحقق من سلامة الصياغة ودقة القياس.

خامساً: صدق وثبات الأداة

سيتم التحقق من:

- صدق المحتوى من خلال تحكيم الأداة علمياً.
- صدق الاتساق الداخلي عبر معامل ارتباط بيرسون.
- ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.
- إمكانية إجراء تحليل عامل تأكدي للتحقق من صلاحية النموذج القياسي.

سادساً: أسلوب تطبيق الأداة

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عملاء شركة موبايلي داخل المملكة العربية السعودية، لضمان الوصول إلى شريحة واسعة من العملاء وتسهيل جمع البيانات في فترة زمنية مناسبة.

حدود الدراسة :

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على تحليل العلاقة بين: إدارة مخاطر انقطاع الشبكات. واستمرارية الخدمة ورضا العملاء دون التطرق إلى متغيرات أخرى مثل الأسعار، الحملات التسويقية، جودة خدمة العملاء المباشرة، أو العوامل التنافسية الأخرى في قطاع الاتصالات.

ثانياً: الحدود المكانية

تُطبق الدراسة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا على عملاء شركة موبايلي، وبالتالي فإن نتائجها تعكس البيئة التنظيمية والسوقية السعودية، ولا يمكن تعميمها مباشرة على أسواق أخرى تختلف في طبيعتها التنافسية أو التنظيمية.

ثالثاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على عملاء شركة موبايلي كمجتمع للدراسة، ولا تشمل موظفي الشركة أو إدارتها، نظراً لأن التركيز ينصب على الإدراك الخارجي لجودة الخدمة واستمراريتها.

رابعاً: الحدود الزمنية

تُجرى الدراسة خلال فترة زمنية محددة يتم فيها جمع البيانات وتحليلها، وبالتالي فإن النتائج تعكس الوضع القائم خلال تلك الفترة، وقد تتأثر مستقبلاً بأي تطورات تقنية أو تنظيمية في قطاع الاتصالات.

خامساً: الحدود المنهجية

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي وتحليل البيانات الاستبائية، مما يعني أن النتائج تستند إلى إدراكات العملاء الذاتية، وقد تتأثر بدرجة الوعي أو الخبرة الشخصية لكل مستجيب.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. حماد، طارق عبد العال. (٢٠٠٧) إدارة المخاطر والأزمات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
٢. حماد، م. س. (٢٠٠٧). إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها في استمرارية الأعمال. المجلة العربية للإدارة، ٢٧(٢)، ٨٩-١٢٢.
٣. دراسة تقييم أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا العملاء في مجال الاتصالات المتنقلة بمنطقة الجوف. (٢٠٢٢). EcoLink.
٤. دراسة قياس جودة الخدمة المقدمة من شركة موبايلى للاتصالات. (بدون تاريخ نشر محدد). أرشيف الإنترنت.
٥. الدوسري، ف. ع. (٢٠١٩). أثر جودة الشبكة على رضا عملاء شركات الاتصالات المتنقلة في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، ٣٣(١)، ٢٠١-٢٣٠.
٦. الزهراني، أحمد. (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة في رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، ٣٠(٢)، ٨٥-١١٢.
٧. الزهراني، ع. م. (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٥٨(٣)، ١٤٥-١٧٨.
٨. السلمي، علي. (٢٠٠١). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل الأيزو. القاهرة: دار غريب للنشر.
٩. العتيبي، س. م.، & الحربي، ن. ع. (٢٠٢١). دور إدارة المخاطر في تعزيز الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٨(٢)، ١١٥-١٤٤.
١٠. العنزي، ن. ب. ع. ن. أ.، & الفاعوري، ر. ع. ح. (٢٠٠٢). (قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية مقارنة) رسالة ماجستير. جامعة اليرموك، الأردن.
١١. هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (٢٠٢٣). تقرير سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض: الهيئة.

ثانياً : المراجع الأجنبية

12. Al-Dmour, H., Al-Dmour, R., & Khalaf, R. (2022). The impact of service quality on customer satisfaction in telecommunication companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1421-1440.
13. Almarshad, S. (2020). Customer satisfaction and network quality in mobile telecommunications. *Telecommunications Policy*, 44(9), 102036.
14. Aydin, S., & Özer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7/8), 910-925.
15. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
16. Customer Satisfaction in the Telecom Industry: A Survey Research Approach. (2023). Research study.
17. Herbane, B. (2019). Rethinking organizational resilience and business continuity management. *Business Process Management Journal*, 25(2), 282-300.
18. Huang, C.-W., Llorca, J., Tulino, A. M., & Molisch, A. F. (2025). Resilient and reliable cloud network control. *arXiv*.
19. International Organization for Standardization (ISO). (2018). *ISO 31000: Risk management — Guidelines*. ISO.
20. International Organization for Standardization (ISO). (2019). *ISO 22301: Security and resilience — Business continuity management systems — Requirements*. ISO.

21. International Telecommunication Union (ITU). (2022). *Measuring digital development: ICT Development Index*. ITU.
22. Kaur, H., & Soch, H. (2023). Service reliability, perceived value, and customer satisfaction in digital services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103214.
23. Kim, M. K., Park, M. C., & Jeong, D. H. (2004). The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services. *Telecommunications Policy*, 28(2), 145–159.
24. 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.
25. Singh, A., & Sharma, P. (2021). Operational risk management and business continuity in telecommunication sector. *Journal of Risk Research*, 24(8), 1054–1072.
26. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.