

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين: دراسة تطبيقية على

موظفي شركات الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

عبدالعزیز عبدالعظیم العلي

243000234

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

1447 - 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي هذا العمل إلى والديّ الكريمين، اللذين كانا لي النبراس والداعم الأكبر في حياتي. إلى والدتي المحنونة، التي غرست فيّ حب العلم والمعرفة، وإلى والدي العزيز، الذي علّمني قوة الإرادة والمثابرة.

إلى نوجتي العزيزة، التي كانت لي الشريك المخلص والداعم في كل مرحلة من مراحل هذه الرحلة، أهدي هذا الإنجاز كتقدير وامتنان لدعّمها وصبرها اللامحدود.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم ييخلوا عليّ بعلمهم وتوجيهاتهم. كان نخبرتهم وإرشاداتهم الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

إلى زملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين شاركوني التحديات والنجاحات، أهدي هذا العمل تعبيراً عن شكري وامتناني لكل دعمهم وتشجيعهم.

وأخيراً، أهدي هذا العمل إلى كل من ساهم في دعّمي وشجّعني، سائلاً الله أن يجعل هذا الإنجاز بداية لمزيد من النجاحات والتقدم.

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على سيد الخلق محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم خالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي الدعم الأكبر والأساس في كل

مراحل حياتي. إن إيمانهما بي ودعمهما المتواصل كانا الدافع وراء هذا الإنجاز

كما أعبر عن عميق امتناني لزوجتي الغالية، التي كانت لي الشريك والسند في هذه الرحلة. كان

لنفسهما ودعمهما وصبرهما دور كبير في تحقيق هذا العمل.

أشكر أساتذتي الأفاضل، وبالأخص مشرفي الكريم، على توجيهاتهم السديدة وإرشاداتهم القيمة التي

ساعدتني على تطوير هذا البحث وإتمامه بنجاح.

د. الفيصل عبد الحيد محمد

أود أيضاً أن أشكر زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي خير رفاق وداعمين، وشاكرًا لمعي التحديات

والنجاحات. إن دعمهم وتشجيعهم كان لهما الأثر الإيجابي في تجاوز العقبات وتحقيق هذا النجاح.

وفي اختتام، أتوجه بالشكر لكل من ساهم بأي شكل في إنجاز هذا العمل، وكل من قدم لي الدعم أو

التشجيع. أسأل الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير، وأن يجعل هذا العمل نافعا ومثمرا.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة خدمات الاتصالات بأبعادها المتمثلة في (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان) على رضا الموظفين في شركات الاتصالات السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (221) موظفًا من العاملين في شركات الاتصالات السعودية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية.

وتوصلت النتائج إلى أن مستوى جودة خدمات الاتصالات المدركة من قبل الموظفين كان مرتفعًا نسبيًا، وأن مستوى رضاهم كان أيضًا مرتفعًا، كما كشفت نتائج تحليل الانحدار عن وجود تأثير دال إحصائيًا لكل من أبعاد جودة الخدمات (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان) على رضا الموظفين، حيث كانت أقوى الأبعاد تأثيرًا: الاستجابة ثم الاعتمادية، تليها الأمان والملموسية.

واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها: ضرورة تعزيز سرعة الاستجابة والدعم الداخلي، وتحسين البنية التحتية، وتوفير بيئة رقمية آمنة، وربط جودة الخدمات المقدمة للموظفين بمؤشرات الأداء، بالإضافة إلى إنشاء لجنة داخلية لمتابعة جودة الخدمات بشكل دوري.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمات الاتصالات ، الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان) ، رضا

الموظفين ، شركات الاتصالات السعودية .

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة
6.....	2.1 أهمية الدراسة:
7.....	3.1 أهداف الدراسة:
8.....	4.1 تساؤلات الدراسة:
8.....	5.1 فروض الدراسة:
9.....	6.1 نموذج الدراسة:
9.....	7.1 الدراسات السابقة:
15.....	8.1 الفجوة البحثية:
16.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
18.....	10.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	11.1 مصادر جمع البيانات:

18.....	12.1 أدوات الدراسة:
19.....	13.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
19.....	14.1 أداة الدراسة:
20.....	15.1 حدود الدراسة:
21.....	الفصل الثاني: الإطار النظري:
21.....	المبحث الأول: جودة خدمات الاتصالات (المتغير المستقل)
21.....	1.1.2 التمهيد:
21.....	2.1.2 مفهوم جودة الخدمات:
23.....	3.1.2 أهمية جودة الخدمات:
24.....	4.1.2 أهداف جودة الخدمات:
26.....	5.1.2 الأطر والنماذج النظرية لجودة الخدمات:
27.....	6.1.2 أبعاد جودة الخدمات:
31.....	المبحث الثاني: رضا الموظفين (المتغير التابع)
31.....	1.2.2 التمهيد:
31.....	2.2.2 مفهوم رضا الموظفين:
33.....	3.2.2 أهمية رضا الموظفين:
34.....	4.2.2 محددات رضا الموظفين:
36.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة:
36.....	1.3 منهج الدراسة:
36.....	2.3 مجتمع الدراسة:

36.....	3.3 عينة الدراسة.....
36.....	4.3 أدوات الدراسة.....
38.....	5.3 صدق أداة الدراسة.....
39.....	6.3 ثبات أداة الدراسة.....
39.....	7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
41.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة.....
41.....	1.4 تمهيد.....
41.....	2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.....
43.....	3.4 التحليل الوصفي.....
49.....	4.4 فرضيات الدراسة.....
54.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
54.....	1.5 تمهيد.....
54.....	2.5 مناقشة النتائج الوصفية.....
57.....	3.5 التوصيات.....
58.....	Abstract.....
59.....	قائمة المراجع.....
59.....	أولاً: المراجع العربية.....
62.....	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
64.....	الملاحق.....
65.....	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
40	الجدول (1) مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة خدمات الاتصالات	1.
41	الجدول (2) : معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة	2.
44	الجدول (3) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	3.
46	جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الاستجابة" لعينة الدراسة	4.
47	جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الملموسية" لعينة الدراسة	5.
48	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الاعتمادية" لعينة الدراسة	6.
49	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الأمان" لعينة الدراسة	7.
50	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "رضا الموظفين" لعينة الدراسة	8.
52	جدول (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين	9.

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
53	جدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الاستجابة على رضا الموظفين	10.
54	جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الملموسية على رضا الموظفين	11.
55	جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الاعتمادية على رضا الموظفين	12.
56	جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الأمان على رضا الموظفين	13.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
9	الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة	1.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تُعد جودة خدمات الاتصالات من الموضوعات المحورية في عصر تتسارع فيه التقنيات وتزايد 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 تُمثل 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، واستمراريته 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، بدءاً 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 وتساهم 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، ويساهم في خلق بيئة عمل مرنة وسلسلة تعزز التعاون والإنجاز.

علاوة على ذلك، فإن نقص جودة خدمات الاتصالات قد يؤدي إلى تأخير الأعمال، وتعطيل الاجتماعات، وتكرار المشكلات التقنية، وكل ذلك يُسهم في زيادة الضغط النفسي والتوتر لدى الموظفين، ويؤثر سلبًا 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 وغياهم 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.

2.1 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.
- ✓ تُمهّد 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 لصنّاع 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.

- ✓ تتيح 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.

3.1 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.

4.1 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؟

5.1 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 الرئيسة 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:

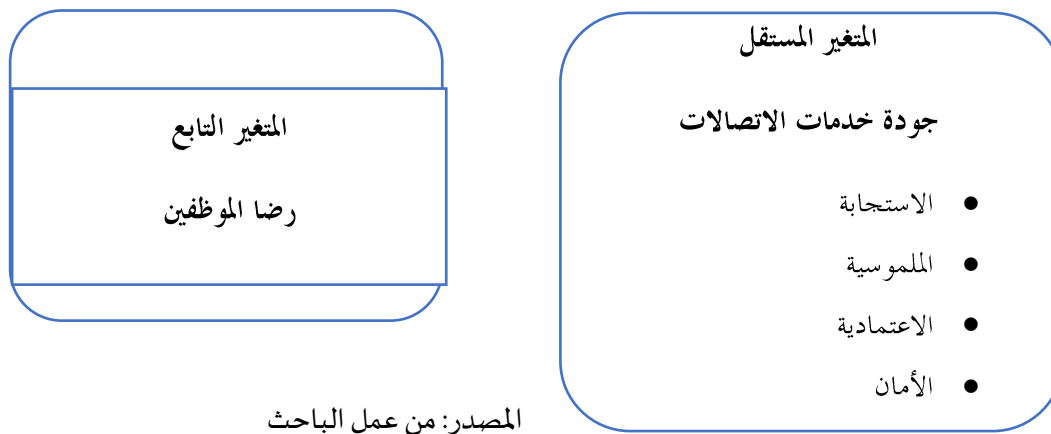
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للملموسية على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

- 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.

6.1 نموذج الدراسة:

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

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



7.1 الدراسات السابقة:

دراسات عن جودة خدمات الاتصالات

☑ دراسة (زوازي، 2024)، 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 406 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 تأثيرا بالنسبة لبعدي الملموسية، الاستجابة.

☑ دراسة (الصفار، 2024)، 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 اعتمادا على استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (206) 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 الأذكياء، 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، 2022)، 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 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.

☑ دراسة (مسعودي، 2022)، 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، 2024)، 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 مدينتي 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، 2021)، 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 وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتم اختيار عينة مكونة من (60) 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 (2016)، 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 وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

✓ دراسة (الراشدي، 2024)، 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 (84) 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 مستواها، 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 المناصير الصناعي في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي. حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على 247 موظف من مختلف المسميات والدرجات الوظيفية في شركة مجمع المناصير 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. استنتاجات 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 384 مفردة أو موظفاً 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 استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. 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 (123) عاملاً 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 فعالاً. 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.

8.1 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 بيئات تنظيمية مختلفة عن السياق المحلي السعودي، مما يفتح المجال لتحديد فجوة بحثية واضحة تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها. إذ تناولت دراسة زوازي (2024) على سبيل المثال أثر جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية للزبائن في شركة موبيليس الجزائرية، ما يعكس توجّهًا نحو دراسة أثر الخدمات في بُعد خارجي متعلق برضا العملاء وليس الموظفين. كذلك ركزت دراسة مسعودي (2022) 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 (2024) 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 (2023) 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 (2022)، فقد اقتصرَت 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.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق 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. وتنبع 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 المُسببة 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 وتمتّع 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.

10.1 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.

11.1 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.

12.1 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 بـ: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

13.1 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

14.1 أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة في الدراسة الحالية لتتناسب 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 20 فقرة مقسمة

لثلاثة أبعاد رئيسية:

1. الاستجابة
2. الملموسية
3. الاعتمادية
4. الأمان

ثانياً: المتغير التابع – رضا الموظفين، ويُقاس من خلال (10) فقرة موزعة.

15.1 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 2025.
- حدود بشرية: تقتصر الحدود البشرية لهذه الدراسة على موظفي شركات الاتصالات السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: جودة خدمات الاتصالات (المتغير المستقل)

1.1.2 التمهيد

شهدت بيئة العمل المعاصرة تحولاً كبيراً في آليات الاتصال، حيث أصبحت خدمات الاتصالات محورياً رئيساً في بناء تواصل فعال بين الموظفين والإدارة، وتحقيق الاستجابة السريعة للمتغيرات التشغيلية والتنظيمية، وتبرز جودة هذه الخدمات كعامل حاسم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين، نظراً لما توفره من وسائل اتصال مرنة وأمنة وموثوقة.

وفي ظل التوسع الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية، خاصة في قطاع الاتصالات، أصبحت جودة خدمات الاتصالات من أهم محددات الاستقرار المهني والكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات.

2.1.2 مفهوم جودة الخدمات

يمثل مفهوم جودة الخدمات أحد المفاهيم المحورية في الفكر الإداري الحديث، وقد ازداد الاهتمام به في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي والرقمي، حيث أصبحت جودة الأداء الخدمي معياراً أساسياً لقياس كفاءة المؤسسات وفعاليتها، وتُعرف جودة الخدمة بأنها "درجة التوافق بين توقعات المستفيدين من الخدمة والتجربة الفعلية عند استخدامها" (Zeithaml et al., 2020)، ما يجعلها ذات طابع إدراكي، يتأثر بالعوامل النفسية والسلوكية، وليس فقط بمؤشرات الأداء الفني.

وقد تبني عدد من الباحثين نماذج متعددة لتعريف جودة الخدمات، أبرزها نموذج SERVQUAL الذي طوّره (Parasuraman et al., 1988)، والذي يرى أن جودة الخدمة تُقاس من خلال خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، ويُعد هذا النموذج من أكثر الأطر

استخدامًا في تحليل وفهم طبيعة الخدمة المقدمة، سواء على المستوى الخارجي للعملاء أو الداخلي للموظفين.

وفي السياق ذاته، عرّف (Fitzsimmons & Fitzsimmons (2022) جودة الخدمات بأنها "الحكم التراكمي الذي يشكله المستخدم حول فاعلية الخدمة بناءً على التجربة الإجمالية والتفاعل المستمر"، مؤكدين أن الجودة لا تتحدد بلحظة تقديم الخدمة فحسب، بل تشمل أيضًا مراحل ما قبل وما بعد الخدمة.

و أكدت دراسة الحربي (2022) أن جودة الخدمة في المؤسسات السعودية تعني "القدرة على تقديم خدمة تلبي توقعات الموظفين، وتدعم بيئة العمل بجودة تكنولوجية وتنظيمية"، مشيرًا إلى أن الجودة تتضمن عنصرين أساسيين: الأول فني (يتعلق بأداء النظام أو الخدمة)، والثاني إدراكي (مرتبط برضا الموظف ومشاعره نحو بيئة العمل).

كما عرّفها علي والزعبي (2021) بأنها "درجة الاتساق والاستمرارية التي تقدم بها المؤسسة خدماتها وفق معايير محددة، بما يحقق رضا المستفيد الداخلي أو الخارجي"، وأشارا إلى أن الجودة لم تعد مقتصرة على القطاع التجاري بل أصبحت مطلبًا استراتيجيًا في جميع القطاعات، بما فيها قطاع الاتصالات.

ومن زاوية أمنية وإدارية، يرى السبتي (2023) أن جودة الخدمة تتطلب توافقًا بين متطلبات المستخدم وحماية البيانات واستمرارية الأداء، موضحًا أن الجودة في السياق الرقمي تشمل الحماية، السرعة، وسهولة الاستخدام.

وبناءً على ما سبق، يمكن استخلاص أن جودة الخدمات هي "الانطباع الكلي الذي يتكون لدى المستفيد (العميل أو الموظف) عن أداء الخدمة، ويقوم على المقارنة بين ما كان يتوقعه وما حصل عليه فعليًا، وذلك في ضوء مجموعة من الأبعاد الأساسية تشمل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتفاعل البشري.

3.1.2 أهمية جودة الخدمات

في ظل التنافس المتزايد بين المؤسسات الخدمية، باتت جودة الخدمات من أبرز العوامل التي تُحدد نجاح المؤسسة واستدامتها، سواء على مستوى رضا العملاء أو الموظفين أو حتى تحقيق الأهداف التنظيمية. فلم تعد الجودة ميزة تفاضلية فقط، بل تحولت إلى عنصر أساسي لضمان الكفاءة التشغيلية والاستجابة الفعالة لتوقعات المستخدمين، إن المؤسسات التي تفشل في تقديم خدمات ذات جودة عالية تواجه تحديات في الحفاظ على ولاء المستفيدين وتحقيق الفاعلية الداخلية.

ويُشير (Al-Debei & Avison (2020 إلى أن أهمية جودة الخدمات تكمن في:

1. تحسين كفاءة نظم العمل الداخلية من خلال تقديم خدمات موثوقة ومستمرة.
2. تعزيز تكامل الأنظمة وتحقيق تجربة استخدام متماسكة ومتراصة.
3. رفع قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات الرقمية والتكنولوجية.

ويرى (Volpi (2018 أن المؤسسات التي تهتم بجودة الخدمات قادرة على:

1. تحقيق رضا الموظفين وتقليل معدل الدوران الوظيفي، نتيجة لتحسين بيئة العمل وجودة الدعم المقدم لهم.
2. خفض التكاليف الناتجة عن إعادة تقديم الخدمة أو تصحيح الأخطاء التشغيلية.
3. توليد انطباعات إيجابية دائمة لدى العملاء الداخليين والخارجيين، وهو ما ينعكس على سمعة المؤسسة.

كما تؤكد دراسة (Gambhir (2024 أن جودة الخدمات تُساهم في دعم الابتكار التنظيمي، حيث توفر بيئة منظمة ومنضبطة تسهل تطبيق أدوات التطوير والتحسين المستمر، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئات العمل المعتمدة على التكنولوجيا.

وفي السياق العربي، أشار الشديفات وصيام (2022) إلى أن جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات العربية تُعد متغيراً وسيطاً في تفسير العلاقة بين الموارد البشرية وفعالية المؤسسة، إذ تساهم في:

1. زيادة التفاعل الإيجابي بين الموظفين والإدارة.
2. تعزيز الثقة الداخلية ومشاعر الانتماء المهني.
3. تحسين الأداء المؤسسي عبر بيئة عمل أكثر تنظيمًا ودعمًا.

كما أوضح العمري وكتبونة (2022) أن جودة الخدمات في السياق المؤسسي أصبحت ضرورة وليست خيارًا، حيث تؤثر بشكل مباشر على:

1. دقة اتخاذ القرار الإداري.
2. السرعة في الاستجابة للمتغيرات التشغيلية.
3. استقرار الهيكل الإداري وتقليل مقاومة التغيير.

من هذا المنطلق، تُعد جودة الخدمات حجر الزاوية في بناء منظومة تنظيمية فعالة، فهي تربط بين البُعد الفني والإنساني في تقديم الخدمة، وتشكل الإطار الذي يُمكن المؤسسات من تحقيق الرضا، والمرونة، والكفاءة في آنٍ واحد.

4.1.2 أهداف جودة الخدمات

تسعى المؤسسات إلى تطبيق مفهوم جودة الخدمات من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية والإستراتيجية التي تعزز من كفاءتها واستدامتها في بيئة عمل متغيرة ومليئة بالتحديات، فالجودة لم تعد محصورة في تحسين تجربة المستخدم فقط، بل أصبحت منهجًا إداريًا متكاملًا يُساهم في تعزيز الأداء الداخلي، وتحقيق رضا أصحاب المصلحة، والتميّز في تقديم القيمة.

ويشير (Falade et al. (2024 إلى أن المؤسسات التي تتبنى مبدأ جودة الخدمات تسعى لتحقيق عدد من الأهداف الجوهرية، من أبرزها:

1. ضمان اتساق الأداء الخدمي من خلال تقليل التفاوت في مخرجات الخدمة.
2. تعزيز رضا المستفيدين من خلال الاستجابة لتوقعاتهم بطريقة تفوق الحد الأدنى المقبول.

3. دعم الكفاءة التشغيلية عبر تقليل الأخطاء وتحسين تدفق العمليات الداخلية.

كما يرى (Oladele et al. (2024 أن من أهم أهداف جودة الخدمات في المؤسسات الحديثة:

1. تحقيق الموثوقية المؤسسية، من خلال تقديم خدمات تتسم بالثبات والدقة.
 2. رفع مستوى التفاعل الإيجابي بين العاملين والنظام المؤسسي، ما يخلق بيئة داعمة ومحفزة.
 3. خلق ميزة تنافسية مستدامة في ظل تشابه المنتجات وتنامي وعي المستفيدين.
- فقد أوضحت دراسة العمري وكتبونة (2022) أن المؤسسات في بيئاتنا المحلية تهدف من وراء تطبيق جودة الخدمات إلى:

1. رفع مستوى الشفافية والرضا الداخلي عبر توفير قنوات اتصال وخدمة متطورة وفعالة.
2. تحقيق التوافق بين الإدارات من خلال تحسين التنسيق والتكامل في تقديم الخدمة.
3. تعزيز ثقافة الالتزام والانضباط الإداري، نظرًا لأن الجودة ترتبط بإجراءات مدروسة ومقاييس محددة.

كما شددت دراسة الشديفات وصيام (2022) على أن من بين أبرز أهداف تطبيق جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية:

1. تقليل معدل شكاوى المستفيدين الناتجة عن ضعف الاتصال أو ضعف الاستجابة.
 2. رفع كفاءة رأس المال البشري، من خلال تمكين الموظفين ببيئة تقنية ومهنية ذات جودة عالية.
 3. دعم مؤشرات الأداء المؤسسي، سواء على مستوى الخدمة أو الهيكل الإداري أو ثقافة العمل.
- وفي ضوء ما سبق، يتضح أن أهداف جودة الخدمات تتجاوز الجانب الإجرائي لتلامس جوانب استراتيجية وتنظيمية وثقافية في بنية المؤسسة، فهي أداة لتحسين العمليات، وآلية لبناء الثقة، وإطار لتحقيق التميز المؤسسي في بيئة تتسم بالتحدي والتغير السريع.

5.1.2 الأطرو والنماذج النظرية لجودة الخدمات

أسهمت الأدبيات العلمية في تطوير مجموعة من النماذج النظرية التي تفسر طبيعة جودة الخدمات، وتساعد في قياسها وتقييمها بشكل منهجي، وقد برز من بينها نموذج SERVQUAL الذي يُعد من أكثر النماذج شيوعاً وانتشاراً، إضافة إلى نماذج أخرى مثل نموذج SERVPERF، ونموذج Gap Analysis، والتي حاولت جميعها تقديم أطر لفهم العلاقة بين توقعات المستفيدين والإدراك الفعلي لجودة الخدمة.

يُعد نموذج SERVQUAL، الذي طوّره (Parasuraman et al. (1988)، من أوائل النماذج التي وضعت أساساً علمياً لقياس جودة الخدمات، حيث اعتمد على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، ويقوم هذا النموذج على فكرة "الفجوة" بين توقعات العميل وتصورات الفعالية بعد تلقي الخدمة، ويستخدم غالباً في الدراسات التي تستهدف فهم جودة الخدمات من منظور العملاء أو الموظفين على حد سواء. (Zeithaml et al., 2020)

وقد طُبّق هذا النموذج على نطاق واسع في البيئات المؤسسية، كما هو موضح في دراسة Oladele et al. (2024)، التي استخدمت نموذج SERVQUAL لتحليل العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الموظفين في مؤسسات خدمية، وأثبتت أن أبعاده الخمسة تمثل مؤشرات قوية على جودة الأداء الداخلي.

كما برز نموذج SERVPERF، الذي طوّره Cronin & Taylor كرد على بعض الانتقادات الموجهة لـ SERVQUAL، حيث ركّز على الأداء الفعلي بدلاً من المقارنة بين التوقعات والتصورات، وقد استخدمته دراسة Falade et al. (2024) لقياس الأداء الخدمي في قطاع الاتصالات، وأكدت نتائجها أن الأداء وحده يمكن أن يفسر مستوى رضا المستفيدين في حالات معينة.

أما نموذج Gap Analysis فقد ركز على الفجوات الخدمية في مستويات متعددة (Gap 1) إلى Gap (5)، بدءاً من فهم الإدارة لتوقعات العملاء، وصولاً إلى تنفيذ الخدمة، وقد وظفته دراسة Gambhir (2024) لتفسير الاختلافات بين الأنظمة التقنية والتجربة البشرية في الخدمات المقدمة، مشيرة إلى أهمية ردم الفجوة بين تصميم الخدمة وطريقة تقديمها.

و اعتمدت دراسة السبتي (2023) على دمج أبعاد SERVQUAL مع متغيرات تتعلق بالأمان السيبراني والثقة الرقمية، لتكييف النموذج مع خصوصية الخدمات التقنية والرقمية في المؤسسات السعودية، كما سعت دراسة العمري وكتبونة (2022) إلى تطوير نموذج تطبيقي يعكس أبعاد الجودة في السياق الإداري المحلي، بالتركيز على موثوقية الخدمة وسرعة الاستجابة كعنصرين أساسيين في رضا الموظف.

ويتضح أن النماذج النظرية لجودة الخدمات تُشكل أساسًا علميًا لفهم مكونات الجودة، وقياسها بدقة، وتفسير تأثيرها على الأداء العام والرضا التنظيمي، وهو ما يمنح هذه النماذج أهمية كبيرة في البحوث التطبيقية في السياقات المؤسسية والخدمية.

6.1.2 أبعاد جودة الخدمات أولاً: الاستجابة (Responsiveness)

تُعد الاستجابة من أبرز أبعاد جودة الخدمات، وتشير إلى مدى استعداد مقدم الخدمة للتعامل السريع مع طلبات المستفيدين، وتوفير الدعم اللازم لحل المشكلات أو تقديم المساعدة، ويُقصد بها قدرة المؤسسة أو النظام على التحرك الفوري والفعال لمعالجة احتياجات المستخدم، سواء كان موظفًا داخليًا أو عميلًا خارجيًا، مما يعكس مدى مرونة الخدمة وفعاليتها. (Zeithaml et al., 2020)

وقد أكدت دراسة Falade et al. (2024) أن بُعد الاستجابة يُعد من أكثر الأبعاد تأثيرًا في رضا المستفيدين، حيث أظهرت نتائجها أن انخفاض سرعة الاستجابة يؤدي إلى شعور بالإهمال، ويدفع المستخدمين إلى فقدان الثقة في الخدمة، كما بينت الدراسة أن توفير فرق دعم فني فعالة وقنوات تواصل مرنة يُساهم بشكل كبير في رفع التقييم العام للجودة.

وفي السياق المحلي، شدد السبتي (2023) على أن الاستجابة تمثل أحد التحديات الجوهرية في بيئات العمل الرقمية، وخاصة في المؤسسات السعودية التي تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الذكية والخدمات السحابية، حيث يؤدي التأخر في الدعم أو إصلاح الأعطال إلى توقف العمليات وتعطيل الإنتاجية، ما ينعكس سلبًا على الرضا الوظيفي.

كما ربطت دراسة علي والزعي (2021) بين مستوى الاستجابة وفعالية بيئة العمل الداخلية، مشيرة إلى أن الاستجابة الفورية لاحتياجات الموظفين التقنية أو الإدارية ترفع من روحهم المعنوية، وتخلق مناخاً من الثقة والتقدير المتبادل.

من جهة أخرى، يرى (Gambhir 2024) أن المؤسسات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات تستطيع تحسين الاستجابة بشكل كبير من خلال أنظمة دعم القرار الذكية، وتخصيص الحلول، وتحليل الطلبات المتكررة، مما يقلل من وقت الانتظار ويزيد من دقة التعامل.

وبناءً عليه، فإن بُعد الاستجابة يُعد مؤشراً حيوياً على جودة الخدمة، لأنه يعكس مستوى الجاهزية المؤسسية والاهتمام باحتياجات المستخدمين، ويساهم بشكل مباشر في تعزيز الرضا وبناء الثقة بين الأطراف داخل بيئة العمل.

ثانياً: الملموسية (Tangibility)

يُعد بُعد الملموسية من أبرز المؤشرات الظاهرة لجودة الخدمات، ويعبر عن كافة المكونات المادية التي تُحيط بتقديم الخدمة، وتشمل التجهيزات التقنية، والبنية التحتية، ومظهر العاملين، والوسائل المساعدة كالوثائق المطبوعة أو واجهات التطبيقات، وتؤثر هذه العناصر بشكل مباشر في تصور المستخدم لجودة الخدمة، ومدى احترافية المؤسسة في تقديمها. (Al-Debei & Avison, 2020)

وقد أوضح (Volpi 2018) أن الملموسية ليست مجرد شكل خارجي، بل تمثل بُعداً إدراكياً مهماً في تعزيز الثقة بالخدمة، إذ إن وجود بيئة مادية منظمة، وتقنيات حديثة، وأدوات تفاعلية سهلة الاستخدام، يُساهم في تكوين تصور إيجابي عن المؤسسة حتى قبل تلقي الخدمة فعلياً.

وفي السياق العربي، أشار العمري وكتبونة (2022) إلى أن الملموسية داخل المؤسسات الخدمية تُعد عاملاً محفزاً في رفع كفاءة الموظفين، حيث إن توفر التجهيزات المناسبة، والبنية التحتية المتكاملة، يقلل من الأخطاء التشغيلية، ويزيد من فاعلية تنفيذ المهام اليومية.

كما أكدت دراسة الشديفات وصيام (2022) أن ضعف البنية الملموسة – مثل تقادم الأنظمة، أو قلة توفر الأدوات – يؤثر سلبًا على رضا العاملين، ويؤدي إلى إضعاف انطباعهم عن جودة بيئة العمل، مهما كانت باقي أبعاد الخدمة جيدة.

وبالتالي، فإن الملموسية لا تُقاس فقط بما هو موجود ماديًا، بل أيضًا بما يعكسه ذلك من التزام تنظيمي بالتطوير والتحسين المستمر، وهو ما يجعل هذا البُعد مؤثرًا في تقييم جودة الخدمات ورضا الموظفين في آنٍ واحد.

ثالثًا: الاعتمادية (Reliability)

تُعد الاعتمادية من الركائز الأساسية في تقييم جودة الخدمات، وهي تعكس مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومتسق في كل مرة، دون أخطاء أو تقلبات، ويُقصد بها التزام الجهة المقدمة بتعهداتها تجاه المستفيدين، وتنفيذ الخدمة في الوقت المحدد وبالمستوى المتوقع، بما يُعزز ثقة المستخدم واستقراره النفسي. (Oladele et al., 2024)

ويرى (Gambhir 2024) أن الاعتمادية لا تتعلق فقط بتنفيذ الخدمة، بل تمتد إلى القدرة على الحفاظ على الأداء نفسه تحت ظروف تشغيلية مختلفة، وهو ما يُعد دليلاً على النضج المؤسسي وتكامل النظم الداخلية. وقد بيّن أن انخفاض الاعتمادية في تقديم الخدمات يؤثر بشكل مباشر على ولاء الموظفين ورضاهم الوظيفي، لا سيما في البيئات التقنية التي تعتمد على نظم دقيقة وحساسة.

أما في السياق المحلي، فقد أشار الحربي (2022) إلى أن الاعتمادية تُمثّل أحد أكثر أبعاد جودة الخدمات تأثيرًا في تجربة الموظف، إذ أن التكرار في الأعطال، أو تأخر الوصول إلى الخدمة، يخلق حالة من الإحباط الوظيفي، ويؤثر على الانطباع العام عن المؤسسة. كما أكد أن وجود نظام دعم موثوق ومتجاوب هو عنصر حيوي في بناء بيئة عمل مستقرة.

وتؤكد دراسة الشديفات وصيام (2022) هذه الرؤية، حيث أظهرت نتائجها أن الموظفين في المؤسسات ذات الاعتمادية العالية يشعرون بدرجة أعلى من الثقة والانتماء، ويكونون أكثر استعدادًا لتحمل المسؤوليات، مقارنة بزملائهم في مؤسسات يغلب عليها الطابع الارتجالي أو ضعف الالتزام.

وبالتالي، فإن الاعتمادية لا تمثل فقط أداءً وظيفيًا ثابتًا، بل هي عنصر ثقة مركزي يربط الموظف بالمؤسسة، ويعكس مدى التزام الإدارة بتحقيق الكفاءة، والتقليل من التباين في الخدمة، وتعزيز استمرارية الأداء في الظروف المختلفة.

رابعًا: الأمان (Assurance)

يشير بُعد الأمان إلى مدى شعور المستفيدين سواء موظفين أو عملاء بالثقة في الخدمة المقدمة، واطمئنانهم إلى سلامة البيانات، وكفاءة الكوادر، ووضوح الإجراءات المتبعة. ويتضمن الأمان عناصر متعددة مثل: الخبرة المهنية، احترام الخصوصية، الأمان السيبراني، وضمان الحماية من المخاطر التنظيمية أو التقنية. (Oladele et al., 2024)

ويؤكد السبتي (2023) أن الأمان أصبح من أكثر الأبعاد أهمية في بيئات العمل الرقمية، خاصة في ظل الاعتماد المتزايد على الخدمات الإلكترونية والسحابية، وقد أشار إلى أن انعدام الأمان في الخدمات قد يؤدي إلى انخفاض الثقة، وتراجع الإنتاجية، وانتشار القلق الوظيفي، حتى في حال توفر بقية أبعاد الجودة الأخرى.

أما Al-Debei & Avison (2020) فقد تناولوا الأمان من منظور هندسي وتنظيمي، حيث أشارا إلى أن الشعور بالأمان يرتبط بوجود سياسات واضحة، ونظم حماية فعالة، وتدريب مستمر للموظفين، ما يعزز من قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات والاختراقات المحتملة، ويحافظ على ثقة الموظفين بالأنظمة المستخدمة.

و أوضح العمري و كلبونة (2022) أن الأمان يُعد بُعدًا نفسيًا وسلوكيًا في آنٍ واحد، إذ إن شعور الموظف بأن بياناته المهنية والشخصية مؤمنة بشكل كامل، وأنه يعمل في بيئة خالية من التهديدات التقنية، يؤدي إلى رفع معنوياته، ويشجعه على التفاعل الإيجابي مع الخدمة والنظام.

وبذلك، فإن الأمان لا يُمثل فقط حماية فنية، بل هو مؤشر على النضج المؤسسي، والاستعداد لتحمل المسؤولية، وبناء الثقة طويلة المدى مع الموظفين، وتُعد المؤسسات التي توفر أعلى درجات الأمان هي الأكثر قدرة على الاحتفاظ بكوادرها، وتعزيز الرضا والاستقرار التنظيمي لديها.

المبحث الثاني: رضا الموظفين (المتغير التابع)

1.2.2 التمهيد

يُعد رضا الموظفين أحد المفاهيم الجوهرية في العلوم الإدارية والسلوكية، لما له من أثر مباشر على الأداء الفردي والجماعي، والاستقرار الوظيفي، وتحقيق أهداف المؤسسة، وفي بيئة العمل الحديثة، لم يعد رضا العاملين خيارًا ثانويًا، بل أصبح من المدخلات الاستراتيجية في بناء منظمات عالية الفاعلية والتنافسية، فالموظف الراضي هو الأكثر التزامًا، والأكثر استعدادًا لبذل الجهد، والأقل ميلًا لمغادرة المؤسسة أو التسبب في نزاعات تنظيمية.

وتتزايد أهمية هذا المفهوم في المؤسسات الخدمية، وعلى وجه الخصوص في قطاع الاتصالات، حيث يتداخل العمل البشري والتقني، وتؤثر جودة بيئة العمل بشكل مباشر على مستوى التفاعل، والابتكار، والخدمة المقدمة للعملاء، وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن رضا الموظف لا ينبع فقط من العوامل المالية، بل من مجموعة مركبة تشمل: جودة الخدمات المقدمة له، الدعم الإداري، فرص النمو، والتوازن بين العمل والحياة (Gambhir, 2024؛ الشديفات وصيام، 2022).

وفي هذا السياق، تسعى العديد من المؤسسات إلى قياس وتحليل درجة رضا موظفيها، ليس فقط كأداة للتقييم، بل أيضًا كمدخل لتحسين سياسات الموارد البشرية، وتوجيه التطوير المؤسسي نحو الاستدامة والتميز.

2.2.2 مفهوم رضا الموظفين

يُعد رضا الموظفين من أبرز المفاهيم المرتبطة بجودة الأداء والفعالية التنظيمية، ويُعبّر عن مدى التوافق بين توقعات الموظف بشأن بيئة العمل، وشروطها، ومستوى الدعم، وما يتحقق له فعليًا من خلال التجربة المهنية، وقد تنوعت التعريفات في الأدبيات وفقًا لاختلاف الزوايا النظرية والتطبيقية.

فقد عرّف رشاد (2024) الرضا الوظيفي بأنه "الشعور بالارتياح الذي يتولد لدى الموظف نتيجة إدراكه أن المؤسسة تلبي حاجاته وتقدر جهوده وتوفر بيئة محفزة وآمنة"، موضحاً أن الرضا لا يقتصر على الجوانب المالية، بل يشمل أيضاً البيئة النفسية والدعم الإداري والعدالة التنظيمية ، ويرى الطاهر (2024) أن الرضا ينتج من "تحقيق التوازن بين التوقعات الفردية والواقع التنظيمي، ويعكس استجابة الموظف لمجمل العوامل التي يتفاعل معها في بيئة العمل".

أما طالب ونعيجات (2022) فقد ركّزا في تعريفهما على الدور الحيوي الذي تلعبه جودة الخدمات الرقمية والاتصالية في تشكيل مستوى الرضا، معتبرين أن الموظف "يقيم بيئة العمل بناءً على مدى فاعلية الأنظمة، وسرعة الاستجابة، وتوفر أدوات العمل الحديثة"، وهو ما يُظهر أن الرضا مرتبط أيضاً بالموارد التكنولوجية المتاحة.

من جانب آخر، أشار أبو هزيم والبلوش (2023) إلى أن الرضا الوظيفي هو "حالة نفسية إيجابية تعكس تقبّل الموظف لعمله وارتياحه لتعامله مع الإدارة والزملاء"، مؤكدين أن الرضا يُعد مؤشراً مهماً على الاستقرار المهني، وبيّنت دراسة الشلوي (2024) أن الرضا يتضمن أبعاداً متعددة تشمل: الرضا عن ظروف العمل، والرضا عن نمط القيادة، والرضا عن نظم التحفيز، مما يجعله ظاهرة مركّبة ذات أبعاد نفسية وتنظيمية.

أما الشريف وآخرون (2021) فقد أكّدوا في دراستهم على معلمات رياض الأطفال أن التعاطف والاحترام من قبل الإدارة لهما دور جوهري في تشكيل مشاعر الرضا، وهو ما ينسجم مع نتائج دراسة غانم وآخرون (2023) التي ربطت بين القيادة القائمة على القيم وبين الارتفاع الملحوظ في درجات الرضا.

وخلّصت دراسة Zakarneh & Susan (2021) إلى أن الرضا الوظيفي يُعد نتاجاً تراكمياً للتفاعل مع القيادة والإجراءات اليومية والثقافة التنظيمية، معتبرين أن غياب العدالة والتقدير ينعكس فوراً على مستويات الرضا.

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف رضا الموظفين في سياق هذه الدراسة بأنه:

"حالة إدراكية وانفعالية ناتجة عن تقييم الموظف لجودة بيئة العمل والخدمات المقدمة له، بما يعكس مدى توافق توقعاته مع تجربته الفعلية، ويؤثر على أدائه واستقراره الوظيفي

3.2.2 أهمية رضا الموظفين

يُعد رضا الموظفين من الركائز الجوهرية في استقرار المؤسسات ونجاحها، إذ يُمثّل انعكاسًا مباشرًا لجودة الإدارة، وفعالية بيئة العمل، وكفاءة نظم الدعم المقدمة للعاملين، وتكمن أهمية هذا المفهوم في كونه لا يؤثر فقط على الأداء الفردي، بل يمتد إلى الرضا العام للعملاء، وتقليل معدل دوران الموظفين، وتعزيز الولاء المؤسسي (الشلوي، 2024).

ويشير رشاد (2024) إلى أن رضا الموظفين يُعد مؤشرًا أوليًا على جودة السياسات الإدارية المتبعة، حيث أن البيئة التي تدعم الاحتياجات المهنية والشخصية للعاملين تُسهم في رفع دافعيّتهم وتقليل مستويات التوتر والانسحاب التنظيمي، كما أكد أن الموظف الراضي يُبادر إلى تحسين أدائه والمشاركة الإيجابية في حل المشكلات.

ويرى غانم وآخرون (2023) أن المؤسسات التي تسعى لتعزيز رضا موظفيها تحقق نتائج إيجابية في مجالات عديدة، من بينها:

- زيادة الإنتاجية من خلال التحفيز الذاتي للموظفين.
- تحسين العلاقات الداخلية بين العاملين والإدارة.
- تعزيز الانتماء وتقليل النوايا لمغادرة العمل.

و أوضحت الشريف وآخرون (2021) أن الرضا يرتبط بقدرة الإدارة على توفير بيئة يسودها التعاطف والتقدير، مما ينعكس على التفاعل الإيجابي داخل الفريق، وجودة تقديم الخدمة التعليمية. كما أكد الصفار (2024) أن رضا الموظفين في بيئات العمل الرقمية – كقطاع الاتصالات – يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة النظم المستخدمة، ووضوح المهام، وسرعة الدعم التقني، مما يجعله عاملاً حاسماً في ضمان الأداء التشغيلي المستقر.

أما طالب ونعيجات (2022) فقد شددوا على أن المؤسسات التي تهتم بتحسين رضا العاملين تنجح في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتحقيق توازن في سير العمليات، وزيادة التفاعل بين الموظف والنظام التقني أو البشري على حد سواء.

من جانب تنظيمي، أشار أبو هزيم والبلوش (2023) إلى أن رضا الموظف يُعد قاعدة أساسية لتطوير المسار الوظيفي، حيث أن الموظفين الراضين أكثر استعدادًا لتقبل التدريب، والتطور المهني، والمشاركة في مبادرات التحسين المستمر.

وبالتالي، فإن رضا الموظفين ليس مجرد حالة نفسية، بل هو أداة استراتيجية تؤثر على جودة الأداء، واستقرار الهيكل التنظيمي، وكفاءة تقديم الخدمات داخليًا وخارجيًا، وهو ما يجعل المؤسسات الناجحة تضعه في قلب أولوياتها الإدارية.

4.2.2 محددات رضا الموظفين

يتأثر رضا الموظفين بعدد من العوامل المتداخلة التي تختلف باختلاف القطاع، والثقافة المؤسسية، والمستوى الإداري، والتقنيات المستخدمة، وتشير الدراسات الحديثة إلى أن فهم هذه المحددات يُعد خطوة محورية لتطوير بيئة عمل محفزة ومستقرة.

فقد بيّن الطاهر (2024) أن الحوافز المادية والمعنوية تمثل من أبرز محددات الرضا، حيث يؤدي وضوح نظام المكافآت والعدالة في توزيعها إلى تعزيز الشعور بالرضا والانتماء، وأكد أن عدم الاتساق في الحوافز قد يؤدي إلى شعور بالظلم وعدم الرضا.

من جانب آخر، أوضح الشلوي (2024) أن نمط القيادة الإدارية يشكل محددًا حاسمًا في تشكيل مستويات الرضا، لاسيما عندما تعتمد الإدارة على أساليب التواصل الشفاف، والدعم النفسي، والمشاركة في اتخاذ القرار، ويرتبط ذلك بنتائج دراسة غانم وآخرون (2023) التي كشفت عن تأثير القيادة القائمة على القيم في تحفيز الموظفين، وتحقيق رضاهم، خصوصًا في بيئات العمل الخدمية.

كما أشارت الشريف وآخرون (2021) إلى أن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، ووجود الاحترام المتبادل، والتقدير الإداري، تُمثل محددات غير مادية لكنها ذات أثر بالغ في تشكيل الشعور بالرضا، خاصةً في القطاعات التعليمية والاجتماعية.

وقد ركّزت دراسة الصفار (2024) على دور الأدوات الرقمية والأنظمة الذكية كأحد المحددات المعاصرة للرضا، موضحة أن توافر البنية التحتية التقنية وسهولة استخدامها من قبل الموظفين تسهم بشكل كبير في تحسين تجربتهم الوظيفية وتعزيز رضاهم.

وفي قطاع الاتصالات تحديداً، أوضح طالب ونعيجات (2022) أن سرعة الاستجابة الداخلية، ومرونة الإجراءات، وتكامل قنوات الاتصال بين الإدارات المختلفة تعد من المحددات الأساسية لرضا الموظفين، مشيرين إلى أن بيئة العمل التي تسهّل تدفق المعلومات تقلل من التوتر وتزيد من الرضا.

و أشار أبو هزيم والبلوش (2023) إلى أن وجود مسار وظيفي واضح، وتوافر فرص للتعليم المستمر، من شأنه أن يرفع من درجات الرضا المهني، خصوصاً لدى الموظفين ذوي الطموحات المهنية العالية.

وخلصت دراسة Zakarneh & Susan (2021) إلى أن التقدير الإداري، والعدالة التنظيمية، وتكافؤ الفرص، تعد من المحددات الجوهرية التي تتفاعل مع الخلفية الثقافية للموظف، مما يجعل سياسات الرضا تحتاج إلى تكييف يتناسب مع خصوصيات المؤسسة.

وبناء على ما سبق، يتضح أن رضا الموظف هو نتاج تفاعل بين محددات مادية (مثل: الأجور، الحوافز، التكنولوجيا)، ومحددات معنوية (مثل: العدالة، القيادة، بيئة العلاقات)، مما يستلزم تبني استراتيجيات متكاملة وشاملة لضمان تحقيق الرضا في مستوياته المختلفة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 منهج الدراسة

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة الذي يهدف إلى تحليل العلاقة بين جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لفحص الظواهر الحالية وتفسير العلاقات بين المتغيرات، ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع، وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً لاستخلاص النتائج وتفسيرها، ومن ثم تقديم التوصيات المناسبة بناءً على تلك النتائج.

2.3 مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركات الاتصالات السعودية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر: شركة الاتصالات السعودية (STC)، وشركة موبايلي، وشركة زين، والذين يعملون في الأقسام ذات العلاقة المباشرة بتقديم أو دعم خدمات الاتصالات.

3.3 عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار مفردات الدراسة، وذلك لضمان تمثيل المجتمع بشكل عادل وتجنب التحيز في اختيار العينة، وقد تم توزيع (240) استبانة إلكترونية على الموظفين العاملين في شركات الاتصالات السعودية، واستُرْجعت (221) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة استجابة بلغت حوالي (92%)، وهي نسبة مناسبة للتحليل الإحصائي العاملي والانحداري.

4.3 أدوات الدراسة

تمثّلت الأداة الرئيسة التي اعتمدت عليها هذه الدراسة في الاستبانة، والتي تُعد من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في الدراسات الميدانية التي تستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تصميم الاستبانة

بعناية لتكون قادرة على قياس متغيري الدراسة (جودة خدمات الاتصالات، رضا الموظفين) وفق أبعاد علمية مستمدة من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة.

وتكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو التالي:

- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية وقد اشتمل هذا القسم على أسئلة تهدف إلى جمع معلومات أساسية عن أفراد العينة، مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الشركة التي يعمل بها)، وذلك من أجل توصيف خصائص العينة وتحليل تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية في نتائج الدراسة إن لزم الأمر.
- **القسم الثاني:** جودة خدمات الاتصالات (المتغير المستقل) وقد تضمن هذا القسم (20) فقرة موزعة على أربعة أبعاد أساسية لقياس جودة خدمات الاتصالات كما وردت في نموذج (Parasuraman et al., 1988)، وهي:

1. الاستجابة (5 فقرات): تقيس مدى سرعة وتفاعل الشركة في تلبية احتياجات الموظفين.
2. الملموسية (5 فقرات): تقيس جودة المرافق والتجهيزات والوسائل التكنولوجية.
3. الاعتمادية (5 فقرات): تقيس مدى دقة الخدمات واتساقها في الأداء.
4. الأمان (5 فقرات): تقيس مدى شعور الموظف بالأمان عند استخدام خدمات الاتصالات، خصوصاً من حيث الخصوصية والدعم الفني.

- **القسم الثالث:** رضا الموظفين (المتغير التابع) وقد اشتمل على (10) فقرات تم تصميمها لقياس مدى رضا الموظفين عن بيئة عملهم، والخدمات المقدمة لهم، والدعم المؤسسي، وفرص التطور، والعلاقة مع الإدارة. وقد تم اعتماد هذه الفقرات استناداً إلى نماذج مستخدمة في دراسات سابقة مثل: رشاد، 2024؛ الشريف وآخرون، 2021؛ Dweikat, 2023).

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات العينة، حيث تراوحت الاستجابات بين (1 = أختلف بشدة، 5 = أوافق بشدة). ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الاجتماعية والسلوكية، لما يوفره من سهولة في الفهم والتحليل، ودقة في رصد الاتجاهات والانطباعات.

5.3 صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة (Validity)، تم اتباع الصدق الظاهري (Face Validity) من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجالات إدارة الأعمال وعلوم الاتصالات والإحصاء، وطلب آرائهم حول مدى مناسبة العبارات وسلامة الصياغة وقدرتها على قياس المتغيرات المستهدفة، وقد تمت مراجعة الاستبانة وإجراء التعديلات اللازمة بما يعزز من وضوح الفقرات ودقتها المفاهيمية.

كما تم التحقق من الصدق البنائي (Construct Validity) باستخدام تحليل معامل الارتباط (Pearson Correlation) بين أبعاد المتغير المستقل (جودة خدمات الاتصالات) للتحقق من مدى الاتساق الداخلي بين الأبعاد.

الجدول (1) مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة خدمات الاتصالات

البعد	الاستجابة	الملموسية	الاعتمادية	الأمان
الاستجابة	1.00	0.68**	0.72**	0.64**
الملموسية	0.68**	1.00	0.69**	0.66**
الاعتمادية	0.72**	0.69**	1.00	0.70**
الأمان	0.64**	0.66**	0.70**	1.00

ملاحظة: جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

تشير نتائج مصفوفة الارتباط إلى وجود علاقات ارتباط موجبة قوية بين أبعاد جودة خدمات الاتصالات، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.64) و(0.72)، وتُعد هذه العلاقات دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعكس وجود اتساق داخلي جيد بين الأبعاد المختلفة للمتغير المستقل، ويعزز الصدق البنائي للأداة.

6.3 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، لقياس درجة الاتساق الداخلي بين الفقرات التي تقيس كل بُعد من أبعاد المتغيرات، وكذلك للمقياس ككل، وتُعد القيم التي تزيد عن (0.70) مؤشراً جيداً على الثبات، وفقاً لما أشار إليه (Sekaran & Bougie (2020).

الجدول (2) : معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة

المتغير	البُعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
جودة خدمات الاتصالات	الاستجابة	5	0.84
	الملموسية	5	0.81
	الاعتمادية	5	0.87
	الأمان	5	0.79
	كلي جودة خدمات الاتصالات	20	0.91
رضا الموظفين	-	10	0.88

تشير نتائج الجدول إلى أن جميع الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل (جودة خدمات الاتصالات) قد حققت معاملات كرونباخ ألفا مرتفعة تتراوح بين (0.79) و(0.87)، بينما حقق المقياس الكلي للمتغير قيمة (0.91)، وهو ما يدل على اتساق داخلي ممتاز يعكس دقة أداء الأداة في قياس المفهوم قيد الدراسة.

7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل البيانات المجمعة من خلال الاستبانة، وقد تم إجراء التحليلات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، وفقاً لما يلي:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات الأولية، والتعرف على الخصائص العامة لعينة الدراسة، وشمل ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة).
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مستوى استجابات أفراد العينة لكل من أبعاد جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين، والتعرف على مدى التباين في تلك الاستجابات.

ثانياً: اختبار صدق وثبات الأداة

- تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات الاستبانة، كما تم الاعتماد على تقييم الفقرات من حيث معامل الارتباط البسيط مع البُعد الذي تنتمي إليه لضمان الصدق التمييزي لكل بعد.

ثالثاً: تحليل الارتباط

- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة العلاقات بين المتغير المستقل (جودة خدمات الاتصالات بأبعاده) والمتغير التابع (رضا الموظفين)، وذلك للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

رابعاً: التحليل الاستنتاجي واختبار الفرضيات

- تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال:
 - الانحدار الخطي البسيط: لتحليل أثر جودة خدمات الاتصالات كمتغير كلي على رضا الموظفين.
 - الانحدار الخطي المتعدد: لتحليل تأثير كل بُعد من أبعاد جودة خدمات الاتصالات (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان) على رضا الموظفين بشكل منفصل.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

1.4 تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام أداة الاستبانة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وتم تنفيذ التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.26) من خلال تطبيق أساليب تحليلية وصفية واستنتاجية، بدءًا من عرض الخصائص العامة للمستجيبين، ومروّراً بتحليل استجاباتهم على فقرات كل من المتغير المستقل (جودة خدمات الاتصالات) والمتغير التابع (رضا الموظفين)، وانتهاءً باختبار الفرضيات باستخدام تحليل الارتباط والانحدار.

2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

تم توزيع عدد (240) استبانة على موظفي شركات الاتصالات السعودية، واستُرِجعت منها (221) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت 92% وفيما يلي تفصيل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

الجدول (3) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	144	65.2%
	أنثى	77	34.8%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	56	25.3%
	من 30 إلى أقل من 40	91	41.2%
	من 40 إلى أقل من 50	52	23.5%
	50 فأكثر	22	10.0%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	47	21.3%
	بكالوريوس	132	59.7%
	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	42	19.0%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	17.2%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	82	37.1%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	66	29.9%
	15 سنة فأكثر	35	15.8%

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معظم المشاركين في الدراسة من الذكور بنسبة بلغت 65.2%، مقابل 34.8% من الإناث، مما قد يعكس واقعاً ديموغرافياً في بيئة شركات الاتصالات السعودية التي تميل إلى توظيف نسبة أكبر من الذكور في المناصب الفنية أو الميدانية. أما من حيث الفئة العمرية، فإن النسبة الأكبر من المشاركين تقع ضمن الفئة 40-30 سنة بنسبة 41.2%، وهي الفئة التي تمثل غالباً الشريحة الأكثر نشاطاً وخبرة في سوق العمل، تليها فئة 50-40 سنة بنسبة 23.5%، ما يشير إلى أن العينة تضم موظفين في مراحل مهنية متقدمة نسبياً.

وفيما يخص المؤهل العلمي، فإن نسبة 59.7% من العينة يحملون درجة البكالوريوس، وهو ما يعزز من مصداقية الاستجابات نظراً إلى المستوى الأكاديمي المقبول للمستجيبين، في حين بلغت نسبة الحاصلين على دراسات عليا حوالي 19%، مما يعكس وجود نخبة مؤهلة داخل العينة. أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة، فإن غالبية المشاركين يمتلكون من 5 إلى أقل من 15 سنة من الخبرة العملية (بنسبة إجمالية تبلغ 67%)، وهو ما يدل على أن عينة الدراسة تتكون من موظفين لديهم اطلاع وتفاعل فعلي ومستمر مع خدمات الاتصالات، مما يكسب بيانات الدراسة درجة عالية من الواقعية والموثوقية.

بناءً على ذلك، فإن التركيبة الديموغرافية للعينة تُعد مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، وتمثل بدرجة جيدة مجتمع الدراسة الأصلي (موظفي شركات الاتصالات السعودية).

3.4 التحليل الوصفي

أولاً: التحليل الوصفي لُبُعد "الاستجابة"

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الاستجابة" لعينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تستجيب الشركة بسرعة عند حدوث خلل تقني	4.04	0.85
2	توجد قنوات واضحة للإبلاغ عن الأعطال	3.90	0.83
3	يتوفر دعم فني متاح في معظم الأوقات	3.94	0.82
4	تُحل المشكلات التقنية خلال وقت مقبول	3.95	0.81
5	الموظفون على دراية بإجراءات حل المشكلات	3.92	0.82
--	المتوسط العام لُبُعد الاستجابة	3.95	0.83

يُظهر الجدول (1-4) أن المتوسط العام لُبُعد الاستجابة بلغ 3.95 بانحراف معياري 0.83، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات السعودية تجاه عنصر الاستجابة. هذا يعكس جودة التعامل مع المشكلات التقنية وسرعة التفاعل معها، مما يُسهم في بيئة عمل أكثر دعماً واستقراراً.

حصلت الفقرة "تستجيب الشركة بسرعة عند حدوث خلل تقني" على أعلى متوسط حسابي (4.04)، مما يدل على كفاءة الشركة في التعامل الفوري مع الأعطال، أما الفقرة "توجد قنوات واضحة للإبلاغ عن الأعطال"، فجاءت في أدنى التقديرات (3.90)، ما يشير إلى حاجة لتحسين قنوات الاتصال أو تعزيز الوعي بها لدى الموظفين.

تُظهر الانحرافات المعيارية المحدودة (من 0.81 إلى 0.85) أن استجابات الأفراد كانت متقاربة إلى حد كبير، مما يعزز من اتساق الرأي العام للعينة حول هذا البعد.

ثانيًا: التحليل الوصفي لبُعد الملموسية

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الملموسية" لعينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توفر الشركة أجهزة اتصالات حديثة	4.01	0.84
2	تتميز مكاتب الشركة بتنظيم مناسب	3.96	0.81
3	يوجد تنسيق بصري مريح في بيئة العمل	3.87	0.85
4	الأدوات والمرافق المستخدمة في العمل بحالة جيدة	3.91	0.80
5	المظهر العام للموظفين يعكس الاحترافية	3.98	0.82
--	المتوسط العام لبُعد الملموسية	3.95	0.82

يوضح الجدول (4-2) أن المتوسط العام لفقرات بُعد "الملموسية" بلغ 3.95، ما يشير إلى درجة تقييم إيجابية من قبل الموظفين لعنصر الملموسية في خدمات الاتصالات، ويعكس هذا التقدير إدراكهم العالي لمظاهر البيئة المادية والتجهيزات داخل الشركة.

سجلت الفقرة "توفر الشركة أجهزة اتصالات حديثة" أعلى متوسط حسابي بـ 4.01، وهو ما يدل على رضا الموظفين عن مستوى التطور التكنولوجي المستخدم في العمل، أما الفقرة "يوجد تنسيق بصري مريح في بيئة العمل" فحققت أدنى متوسط بـ 3.87، مما يشير إلى إمكانية تطوير التصميم الداخلي أو تعزيز الراحة البصرية في مكاتب العمل.

وتراوح الانحرافات المعيارية بين 0.80 و0.85، وهي تُعد منخفضة نسبياً، مما يعني أن استجابات أفراد العينة كانت متقاربة ومتجانسة، مما يعزز من موثوقية تقييمهم لهذا البعد، ويشير هذا التحليل إلى أن شركة الاتصالات توفر بيئة عمل ملموسة ذات جودة عالية نسبياً، من حيث المرافق والتجهيزات والمظهر العام، وهو ما يسهم بشكل مباشر في تحسين رضا الموظفين وتسهيل أدائهم لمهامهم.

ثالثاً: التحليل الوصفي لبُعد الاعتمادية

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الاعتمادية" لعينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تنفذ الشركة وعودها المتعلقة بخدمات الاتصالات	3.99	0.83
2	يمكن الاعتماد على الشركة في تلبية احتياجات العمل	4.02	0.80
3	تحرص الشركة على الدقة في تقديم خدماتها	3.91	0.84
4	تلتزم الشركة بالجدول الزمني لتوفير الدعم أو الخدمات	3.88	0.81
5	تبدي الشركة التزاماً بمعالجة المشكلات دون تكرارها	3.85	0.85
--	المتوسط العام لبُعد الاعتمادية	3.93	0.83

يتضح من جدول (3-4) أن المتوسط العام لبُعد "الاعتمادية" بلغ 3.93 بانحراف معياري قدره 0.83، مما يعكس تقديرًا مرتفعًا نسبيًا من قبل الموظفين لاعتمادية خدمات الاتصالات في شركاتهم، بما يشمل الوفاء بالالتزامات والمصادقية في تقديم الخدمات.

وقد حصلت الفقرة "يمكن الاعتماد على الشركة في تلبية احتياجات العمل" على أعلى متوسط حسابي (4.02)، وهو ما يدل على ثقة الموظفين بموثوقية الشركة وكفاءتها في دعم متطلبات العمل اليومية. بينما جاءت الفقرة "تبدي الشركة التزامًا بمعالجة المشكلات دون تكرارها" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.85)، مما قد يشير إلى ضرورة تعزيز إجراءات المعالجة المستدامة للمشكلات التقنية.

الانحرافات المعيارية المنخفضة (تراوحت بين 0.80 و 0.85) تعكس تجانسًا في إجابات الموظفين وتوافقًا على تقييم الاعتمادية بمستوى عالٍ، ما يُشير إلى استقرار إدراك هذا البعد بين أفراد العينة.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن "الاعتمادية" تشكّل أحد العوامل المؤثرة إيجابيًا في تحقيق رضا الموظفين، كونها تعزز الثقة في الأنظمة الداخلية والممارسات الإدارية لخدمات الاتصالات.

رابعاً: التحليل الوصفي لبُعد الأمان

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "الأمان" لعينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الاتصالات الخاصة بالشركة	4.05	0.78
2	تلتزم الشركة بحماية معلومات المستخدمين من الاختراق أو الضياع	3.97	0.83
3	توجد آليات واضحة لمعالجة الأعطال الأمنية في أنظمة الاتصالات	3.86	0.82
4	تحرص الشركة على توفير شبكات اتصال آمنة وموثوقة	3.91	0.80
5	يتم تدريب الموظفين على التعامل الآمن مع أنظمة الاتصال	3.79	0.85
--	المتوسط العام لبُعد الأمان	3.92	0.82

يُظهر الجدول (7) أن المتوسط العام لبُعد "الأمان" بلغ 3.92 بانحراف معياري قدره 0.82، وهو ما يُشير إلى مستوى إدراك إيجابي من قبل الموظفين لمدى الأمان الذي توفره أنظمة الاتصالات داخل شركاتهم.

وقد حصلت الفقرة "تشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الاتصالات الخاصة بالشركة" على أعلى متوسط حسابي (4.05)، مما يعكس درجة ثقة عالية في البنية الأمنية لتقنيات الاتصال المستخدمة، بينما جاءت الفقرة "يتم تدريب الموظفين على التعامل الآمن مع أنظمة الاتصال" في أدنى مستوى بمتوسط (3.79)، وهو ما يُشير إلى حاجة واضحة لتكثيف برامج التوعية والتدريب الأمني للموظفين.

أما الانحرافات المعيارية، فقد تراوحت بين 0.78 و0.85، وهي مؤشرات تُظهر تجانساً في آراء الموظفين حول جوانب الأمان، مع بعض التباين المقبول في التقييمات، مما يُضفي مصداقية على النتائج.

ويُمكن القول إن الأمان يُعد عاملاً جوهرياً في تشكيل ثقة الموظفين ببيئة العمل، وبالتالي يؤثر بشكل مباشر في رفع مستوى رضاهم وارتياحهم أثناء تأدية المهام المعتمدة على الأنظمة الرقمية والاتصالية.

خامساً: التحليل الوصفي لبُعد رضا الموظفين

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "رضا الموظفين" لعينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أشعر بالرضا العام عن بيئة العمل في الشركة	4.01	0.79
2	تتوافر لديّ الموارد التقنية اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة	3.96	0.81
3	أشعر بالانتماء والولاء لمكان عملي	3.93	0.84
4	إدارة الشركة تستجيب لاحتياجات الموظفين بسرعة وفعالية	3.88	0.87

0.80	3.95	يتم التعامل معي باحترام وتقدير من قبل الزملاء والرؤساء	5
0.83	3.90	أشعر بالتحفيز للاستمرار في العمل داخل هذه الشركة	6
0.85	3.85	أرى أن الشركة تقدّر مجهودي وتكافئ الأداء الجيد	7
0.82	3.92	أشعر بالثقة في سياسات الشركة المتعلقة بالموظفين	8
0.86	3.87	ظروف العمل في الشركة تساعدني على تحقيق التوازن بين حياتي المهنية والشخصية	9
0.78	4.00	أنا راضٍ بشكل عام عن الخدمات المقدمة لي كموظف	10
0.83	3.93	المتوسط العام لبُعد رضا الموظفين	--

كما يتضح من جدول (8)، بلغ المتوسط العام لبُعد "رضا الموظفين 3.93"، وهو يشير إلى مستوى مرتفع نسبياً من الرضا الوظيفي بين الموظفين العاملين في شركات الاتصالات، ويُعزز ذلك الانحراف المعياري المنخفض نسبياً (0.83) الذي يدل على تجانس آراء المستجيبين.

وقد حصلت الفقرة "أشعر بالرضا العام عن بيئة العمل في الشركة" على أعلى متوسط حسابي (4.01)، ما يعكس إدراكاً إيجابياً عاماً للبيئة التنظيمية، كما جاءت الفقرة "أنا راضٍ بشكل عام عن الخدمات المقدمة لي كموظف" بمتوسط (4.00)، مما يُشير إلى تقدير الموظفين للخدمات المقدمة لهم، مثل الدعم الفني أو المزايا الوظيفية.

من جهة أخرى، حصلت فقرة "أرى أن الشركة تقدّر مجهودي وتكافئ الأداء الجيد" على أدنى متوسط (3.85)، مما قد يشير إلى ضرورة تحسين آليات التحفيز وتقدير الأداء داخل المؤسسة.

عموماً، تُظهر البيانات أن العاملين يشعرون بدرجة جيدة من الرضا الوظيفي، الأمر الذي يُمكن أن يُعزز ولائهم واستقرارهم الوظيفي ويُحسن من إنتاجيتهم في بيئة العمل.

4.4 فرضيات الدراسة

أولاً: تحليل الفرضية الرئيسية للدراسة

نص الفرضية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين

في شركات الاتصالات السعودية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا

الموظفين

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى دلالة Sig.	R	R ²	F	Sig. F
جودة خدمات الاتصالات	0.679	16.452	0.000**	0.742	0.550	270.8	0.000**

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائية بين جودة خدمات الاتصالات ورضا الموظفين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.742$ ، وهي تشير إلى قوة ارتباط مرتفعة، كما أن معامل التحديد $R^2 = 0.550$ يدل على أن نحو 55% من التغير في رضا الموظفين يُمكن تفسيره من خلال جودة خدمات الاتصالات.

وقد بلغت قيمة $F = 270.8$ وهي دالة إحصائية عند مستوى 0.000، مما يعزز من موثوقية النموذج، في حين أن معامل الانحدار $B = 0.679$ يشير إلى أن كل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في جودة الخدمات يؤدي إلى ارتفاع بمقدار 0.679 وحدة في رضا الموظفين.

وبناءً على هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تُفيد بوجود تأثير دال إحصائي لجودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين.

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة على رضا الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الاستجابة على رضا الموظفين

معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	F	مستوى دلالة F
0.473	10.295	0.000**	0.612	0.375	106.05	0.000**

مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$):

تشير نتائج الانحدار الخطي البسيط إلى وجود تأثير دال إحصائيًا لبُعد الاستجابة على رضا الموظفين، إذ بلغ معامل الانحدار ($B = 0.473$)، ما يدل على أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى "الاستجابة" تؤدي إلى ارتفاع بمقدار 0.473 في درجة رضا الموظفين. وقد جاءت قيمة $T = 10.295$ مصحوبة بمستوى دلالة $Sig. = 0.000$ ، مما يعني أن التأثير معنوي وعالي الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة. كما يظهر أن معامل التحديد ($R^2 = 0.375$) يشير إلى أن نسبة 37.5% من التباين في رضا الموظفين تُفسّر من خلال بُعد الاستجابة وحده، وهي نسبة معتبرة تبين الأهمية العملية لهذا البعد في تعزيز رضا العاملين.

أما قيمة $F = 106.05$ ومستوى دلالتها (0.000)، فتعكس معنوية النموذج الإحصائي بشكل عام، ما يدعم قوة العلاقة بين المتغيرين المدروسين.

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الملموسية على رضا الموظفين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الملموسية على رضا الموظفين

معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	F	مستوى دلالة F
0.386	8.271	0.000**	0.571	0.326	68.45	0.000**

مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$):

تُظهر النتائج أن بُعد الملموسية له تأثير إيجابي دال إحصائيًا على رضا الموظفين، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.386$)، وهو ما يعني أن تحسّن درجة "الملموسية" بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في رضا الموظفين بمقدار 0.386، كما بلغت قيمة ($T = 8.271$) مع مستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، ما يدل على دلالة إحصائية قوية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية لصالح الفرضية البديلة التي تؤكد وجود تأثير لبُعد الملموسية.

أما معامل الارتباط ($R = 0.571$) فيُشير إلى وجود ارتباط متوسط القوة، في حين أن معامل التحديد ($R^2 = 0.326$) يُبين أن 32.6% من التباين في رضا الموظفين يُمكن تفسيره من خلال بُعد الملموسية، وتم تأكيد معنوية النموذج من خلال قيمة F المرتفعة (68.45) والمستوى الدال لها (0.000)، مما يعزز مصداقية النموذج الإحصائي ودقته في تمثيل العلاقة بين المتغيرين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية على رضا الموظفين عند مستوى دلالة" ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الاعتمادية على رضا الموظفين

معامل الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	F	مستوى دلالة F
0.429	9.102	0.000**	0.598	0.357	82.84	0.000**

مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$):

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي إلى أن بُعد الاعتمادية يُمارس تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً على رضا الموظفين. فقد بلغ معامل الانحدار ($B = 0.429$) ، مما يعني أن زيادة مستوى الاعتمادية في خدمات الاتصالات بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة متوقعة قدرها 0.429 في مستوى رضا الموظفين.

وقد جاءت قيمة $T = 9.102$ بمستوى دلالة $\text{Sig.} = 0.000$ ، وهو ما يُعد دلالة إحصائية قوية تؤكد على وجود تأثير حقيقي لهذا البُعد، ويتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول البديلة، والتي تؤكد وجود علاقة تأثيرية بين الاعتمادية ورضا الموظفين.

أما معامل الارتباط ($R = 0.598$) ، فيعكس ارتباطاً قوياً نسبياً بين المتغيرين، ويُظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.357$) أن حوالي 35.7% من التباين في رضا الموظفين يُمكن تفسيره ببُعد الاعتمادية فقط، كما أن قيمة $F = 82.84$ ومستوى الدلالة المصاحب (0.000) تعززان دلالة النموذج ومتانته، ما يدل على أن العلاقة بين الاعتمادية والرضا الوظيفي ليست عشوائية بل مؤكدة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الأمان على رضا الموظفين عند مستوى دلالة" ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير بُعد الأمان على رضا الموظفين

معامل	قيمة	مستوى	معامل	معامل	F	مستوى
الانحدار (B)	T	الدلالة (Sig.)	الارتباط (R)	التحديد (R^2)		دلالة F
0.402	8.789	0.000**	0.582	0.339	77.26	0.000**

مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) :

تُظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي أن بُعد الأمان في جودة خدمات الاتصالات يُعد من العوامل المؤثرة بشكل إيجابي ودال إحصائياً على رضا الموظفين، فقد بلغ معامل الانحدار ($B = 0.402$) ، وهو ما يُشير

إلى أن تحسُن مستوى الأمان في الخدمات بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة متوقعة في رضا الموظفين بمقدار 0.402.

وقد جاءت قيمة $T = 8.789$ عند مستوى دلالة $\text{Sig.} = 0.000$ ، مما يدل على دلالة إحصائية قوية جدًا تدعم وجود تأثير حقيقي لبُعد الأمان. وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية لصالح الفرضية البديلة، والتي تؤكد على أن الأمان يُسهم في تعزيز رضا الموظفين، كما يشير معامل الارتباط ($R = 0.582$) إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبيًا بين بُعد الأمان والرضا، بينما يُظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.339$) أن 33.9% من التغيرات في رضا الموظفين يُمكن تفسيرها من خلال بُعد الأمان فقط، وهو ما يعد مؤشرًا قويًا على أهمية هذا البُعد في بيئة العمل الاتصالية.

أخيرًا، فإن قيمة F المرتفعة (77.26) ومستوى دلالتها (0.000) يُؤكدان على قوة النموذج ودلالته الإحصائية، مما يُعزز من مصداقية النتائج ويدعم أهمية بُعد الأمان في تحسين الرضا الوظيفي.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يُعد هذا الفصل تنويجًا للعمل البحثي بأكمله، حيث يُقدم عرضًا متكاملًا لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي جمعت من عينة الدراسة، ويهدف هذا الفصل إلى مناقشة تلك النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وبيان مدى اتساقها أو تعارضها مع ما ورد في الأدبيات العلمية، كما يتضمن الفصل مجموعة من التوصيات العملية المستمدة من النتائج بهدف تحسين جودة خدمات الاتصالات وتعزيز رضا الموظفين في شركات الاتصالات السعودية.

2.5 مناقشة النتائج الوصفية

أظهرت النتائج الوصفية أن المتوسط العام لتقديرات أفراد العينة حول جودة خدمات الاتصالات جاء عند مستوى مرتفع نسبيًا بلغ (3.87) من 5، مما يشير إلى وجود إدراك إيجابي بين الموظفين نحو جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

وتبيّن أن أعلى متوسط بُعد كان لبُعد الاستجابة (4.01)، ما يعكس أن سرعة التعامل مع استفسارات الموظفين ومشكلاتهم حازت على رضاهم بدرجة ملحوظة. ويُعزى هذا إلى التحول الرقمي الذي تبنته الشركات والاعتماد على أدوات الذكاء الاصطناعي والدعم الفني الذكي، كما أشارت دراسة الصفار (2024).

أما بُعد الأمان فجاء في المرتبة الثانية (3.93)، ما يدل على شعور الموظفين بموثوقية القنوات والمعلومات وسرية البيانات، وهو ما تؤكده نتائج دراسة الدرادكة والريالات (2023) حول أهمية الأمن الرقمي في الخدمات الإلكترونية.

أما بُعد الاعتمادية فقد سجل متوسطًا جيدًا (3.85)، مما يدل على الثقة العامة في استمرارية الخدمات دون انقطاع. وأخيرًا، جاء بُعد الملموسية في المرتبة الأخيرة (3.69)، ما يُشير إلى وجود تحقّظ نسبي

تجاه البنية المادية والموارد التقنية مقارنة بالجوانب غير الملموسة، وهو ما يتسق مع ما أوردته مسعودي والبشير (2022) من ضعف في مستوى التجهيزات المادية في بعض شركات الاتصالات العربية.

أما بالنسبة للمتغير التابع رضا الموظفين، فقد بلغ المتوسط العام (3.91)، ما يشير إلى رضا وظيفي جيد لدى العينة، وهو ما قد يعود إلى تحسُّن جودة الخدمات بشكل عام، ويتماشى مع نتائج دراسة رشاد (2024) وغانم وآخرون (2023)، واللتيْن أشارتا إلى وجود علاقة وثيقة بين جودة الخدمات والرضا الوظيفي.

الفرضية الرئيسية

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الاتصالات بأبعادها (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان) على رضا الموظفين في شركات الاتصالات السعودية عند مستوى دلالة" ($\alpha \leq 0.05$)

تم رفض الفرضية الصفرية، حيث أثبت تحليل الانحدار المتعدد أن جودة خدمات الاتصالات تؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً على رضا الموظفين، ويُعد هذا الاتساق دعماً لما توصلت إليه دراسة طالب ونعيجات (2022) التي أكدت على أن رضا الموظفين يتأثر مباشرة بجودة الخدمات المقدمة لهم في بيئة الاتصالات، وكذلك دراسة بنعمر والمرشدي (2024) التي أشارت إلى أن جودة الخدمات تُعد محركاً استراتيجياً لرفع مستوى الرضا داخل شركات الاتصالات السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة على رضا الموظفين".

تم رفض الفرضية الصفرية، وأثبت التحليل وجود تأثير قوي لبُعد الاستجابة على رضا الموظفين. ويدل ذلك على أهمية سرعة الرد وحل المشكلات في رفع مستوى الرضا، وهذا ما أكدته دراسة زوازي وإبراهيم (2024) التي بيّنت أن التفاعل السريع مع الموظفين يعزز من صورتهم الذهنية الإيجابية تجاه الشركة، كما اتفقت مع ما أشار إليه رايس (2023) في قطاع الفنادق حول العلاقة بين سرعة الاستجابة وتحسين الخدمة.

الفرضية الفرعية الثانية

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الملموسية على رضا الموظفين".

رفضت الفرضية الصفرية، حيث أظهر التحليل وجود علاقة إيجابية ذات دلالة. ويعكس ذلك إدراك الموظفين لأهمية البنية التحتية، والأجهزة، والمظهر العام لمقدمي الخدمات في تشكيل انطباعهم العام. وقد دعمت هذا الاستنتاج دراسة حابس (2024) التي ركزت على أهمية الموارد المادية في بيئة العمل، ودراسة شعبان (2024) التي أكدت على أن العنصر المادي يعزز التجربة المهنية للعملاء الداخليين.

الفرضية الفرعية الثالثة

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية على رضا الموظفين".

تم رفض الفرضية، وتبين أن الاعتمادية تؤثر بشكل دال في رضا الموظفين. ويُشير هذا إلى أن استمرارية الخدمات وجودتها تُعتبر عوامل محورية في تعزيز ولاء ورضا الكوادر البشرية، كما ورد في دراسة بلقربوز وساعد (2023) التي وجدت أن الاعتمادية تمثل حجر الزاوية في تحقيق التميز المؤسسي.

الفرضية الفرعية الرابعة

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الأمان على رضا الموظفين".

أثبت التحليل وجود تأثير دال، وتم رفض الفرضية الصفرية. ويُشير ذلك إلى أهمية بيئة العمل الرقمية الآمنة في توليد الثقة والرضا لدى الموظفين، وتدعم هذا الاتجاه دراسة القطاونة والرابعة (2023) التي تناولت أثر الأمان الرقمي في المؤسسات الأردنية، وكذلك نتائج دراسة الهمداني (2022) حول دور الأمن السيبراني في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات اليمنية.

3.5 التوصيات

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، توصي الدراسة بما يلي:

1. تعزيز سرعة الاستجابة الداخلية من خلال منصات دعم فوري للموظفين تعتمد على الذكاء الاصطناعي والدرشة الحية.
2. تطوير البنية التحتية والخدمات المادية داخل بيئة العمل لتشمل تجهيزات رقمية حديثة وأماكن عمل مريحة.
3. رفع مستوى الاعتمادية عبر تحسين استمرارية الخدمة وخفض الأعطال والانقطاعات التقنية.
4. تعزيز الأمن الرقمي الداخلي من خلال برامج توعية وتحديثات أمنية منتظمة لحماية بيانات الموظفين.
5. إجراء تقييم دوري لمستوى رضا الموظفين وتحليل العوامل المؤثرة فيه بشكل دوري باستخدام أدوات قياس معيارية.
6. ربط الأداء الوظيفي بمؤشرات جودة الخدمات لتحفيز الموظفين وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
7. تخصيص قنوات داخلية للاتصال المؤسسي تتيح للموظفين التعبير عن آرائهم وشكاواهم حول جودة الخدمات.
8. تطوير برامج تدريبية تركز على مهارات تقديم الخدمات، خاصة في الأقسام التي تواجه الموظفين بشكل مباشر.
9. الاستفادة من ممارسات التحول الرقمي لتحسين تجارب الموظفين وتقليل الجهد المبذول في الوصول للخدمات.
10. إنشاء لجنة جودة داخلية معنية بمتابعة مستوى جودة الخدمات المقدمة للموظفين وتحسينها بشكل مستمر.

Abstract

This study aimed to explore the impact of the quality of telecommunication services, represented by its dimensions (responsiveness, tangibility, reliability, and assurance), on employee satisfaction in Saudi telecommunications companies. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the main tool for data collection from a sample of (221) employees working in Saudi telecommunications companies, selected using stratified random sampling.

The results revealed that the level of perceived quality of telecommunication services by employees was relatively high, and their level of satisfaction was also high. Regression analysis showed a statistically significant impact of each dimension of service quality (responsiveness, tangibility, reliability, assurance) on employee satisfaction. The strongest influencing dimensions were responsiveness, followed by reliability, then assurance and tangibility.

The study concluded with several recommendations, the most notable of which are: enhancing responsiveness and internal support, improving infrastructure, providing a secure digital environment, linking service quality to employee performance indicators, and establishing an internal committee to periodically monitor service quality.

Keywords: Quality of Telecommunication Services, Responsiveness, Tangibility, Reliability, Assurance, Employee Satisfaction, Saudi Telecommunication Companies.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو هزيم، الأمين عبدالله، و البلوش، أحمد عبدالمهدي. (2023). أثر تمكين الموظفين في الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية: الدور المعدل للمسار الوظيفي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- بلقربوز، مصطفى، و ساعد، محمد. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة موبيليس في ولاية تيارت. مجلة الاقتصاد والبيئة، مج6، ع1، 318 - 338.
- بن أحسن، ناصر الدين. (2022). تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج - الجزائر - وكالة قالم. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، مج15، ع48 - 68.
- بنعمر، اعطيات، و المرشدي، رحاب. (2024). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة، مج44، ع4، 331 - 346.
- جمعة، زكرياء. (2022). تحليل جودة خدمات القطاع البنكي في الجزائر: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص. مجلة المالية والأسواق، مج9، ع2، 410 - 429.
- حابس، ماهة. (2024). أثر ضغوطات العمل على جودة الخدمات الوظيفية. مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، مج7، ع1، 28 - 33.
- الدرادكة، قيس قائد معروف، و الريالات، محمد عبدالله علي. (2023). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

- راييس، عبدالرحمان. (2023). تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الفندقية: دراسة حالة عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، مج8، ع1، 426 - 439.
- رشاد، عبدالمنعم محمد. (2024). أثر نظام العمل المرن على رضا الموظفين. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج15، ع4، 1417 – 1466
- زوازي، كمال رزاق، و إبراهيم، إبراهيم وصيف غدير. (2024). دور جودة خدمات الاتصالات في تحسين الصورة الذهنية لدى متعملي شركة اتصالات موبيليس. مجلة المهمل الإقتصادي، مج7، ع2، 679 - 700.
- الشريف، ليلي، علي، وفيقة سليمان، و سعيد، غيداء غسان. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج43، ع3، 345 - 374.
- شعبان، أحمد التابعي. (2024). جودة الخدمات السياحية في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مج4، ع13، 1005 - 1030.
- الشلوي، خالد محمد فلاح. (2024). دور الرضا الوظيفي في تعظيم الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج38، ع4، 1283 - 1319.
- الصفار، عادل محمد عبدالعزيز. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع95، 341 - 367.
- الصفار، عادل محمد عبدالعزيز. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع95، 341 - 367.
- طالب، عبدالعزيز، و نعيجات، عبدالحميد. (2022). أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7، ع2، 221 - 235.

- طالب، عبدالعزيز، و نعيجات، عبدالحميد. (2022). أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7، ع2 ، 221 - 235.
- الطاهر، عمر علي بابكر. (2024). الحوافز وأثرها لتحقيق الرضا الوظيفي وتحسين أداء الموظفين: دراسة حالة في جامعة أم درمان الأهلية - السودان. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج14، ع2 ، 122 - 136.
- عبدالحسن، وجدان عظيم. (2023). الوعي بالعلاقات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الزوجي لدى الموظفين. مجلة آداب المستنصرية، ع102 ، 329 - 377.
- عشو، محمد، و قريشي، نجا. (2022). أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة على عينة من الموظفين الإداريين - بلدية سيدي خويلد - ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- عوض، هيثم طلعت عيسى. (2023). الثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية: الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة بولاية نهر النيل. مجلة جامعة دنقلا للبحوث العلمية، مج13، ع25 ، 242 - 269.
- عوض، هيثم طلعت عيسى. (2023). الثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية: الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة بولاية نهر النيل. مجلة جامعة دنقلا للبحوث العلمية، مج13، ع25 ، 242 - 269.
- العوفي، عبدالله بن صالح. (2024). مؤشرات الأداء التسويقية على جودة الخدمات في الخدمات التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع4 ، 489 - 530.
- غانم، كامل غانم كامل، أحمد، جيهان نبيل، أبو قمر، محمود سيد، و دراز، عمرو مختار. (2023). تأثير القيادة القائمة على القيمة على رضا الموظفين في الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة. مجلة كلية السياحة والفنادق، مج7، ع1 ، 134 - 156.

- القطاونة، جعفر سليمان خلف، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (2023). أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات: المقارنة المرجعية متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية الهاشمية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- مبارك، أمير نعيم، و رشدي، أحمد سمير. (2023). أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية، مج41، ع1 ، 1 - 41.
- مسعودي، زينب، و البشير، مخلوف. (2022). دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية التسويقية في تحسين جودة الخدمات المؤسسية: دراسة ميدانية على عينة من عملاء مؤسسة موبيليس للاتصالات. مجلة العلوم الاجتماعية، مج16، ع1 ، 911 - 927.
- الهمداني، عبدالحق محمد صالح. (2022). أثر الإدارة الاستراتيجية في جودة الخدمات: دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية بالعاصمة اليمنية صنعاء. مجلة الدراسات الاجتماعية، مج28، ع3 ، 29 - 60.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 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.
- 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.
- 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.

- 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.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس تأثير جودة خدمات الاتصالات على رضا الموظفين:

دراسة تطبيقية على موظفي شركات الاتصالات السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزدكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية ☐ من 30 سنة فأقل ☐ من 30 – 40 سنة
☐ من 40 – 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس
☐ دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)

4- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 – 10 سنة
☐ من 10 – 15 سنة ☐ أكثر من 10 سنوات

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: جودة خدمات الاتصال ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الاستجابة					
تستجيب الشركة بسرعة عند حدوث خلل تقني					
توجد قنوات واضحة للإبلاغ عن الأعطال					
يتوفر دعم فني متاح في معظم الأوقات					
تُحل المشكلات التقنية خلال وقت مقبول					
الموظفون على دراية بإجراءات حل المشكلات					
اللموسية					
توفر الشركة أجهزة اتصالات حديثة					
تتميز مكاتب الشركة بتنظيم مناسب					
يوجد تنسيق بصري مريح في بيئة العمل					
الأدوات والمرافق المستخدمة في العمل بحالة جيدة					
المظهر العام للموظفين يعكس الاحترافية					
الاعتمادية					
تنفذ الشركة وعودها المتعلقة بخدمات الاتصالات					
يمكن الاعتماد على الشركة في تلبية احتياجات العمل					

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تحرص الشركة على الدقة في تقديم خدماتها
					تلتزم الشركة بالجدول الزمني لتوفير الدعم أو الخدمات
					تبدي الشركة التزامًا بمعالجة المشكلات دون تكرارها
الأمان					
					تشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الاتصالات الخاصة بالشركة
					تلتزم الشركة بحماية معلومات المستخدمين من الاختراق أو الضياع
					توجد آليات واضحة لمعالجة الأعطال الأمنية في أنظمة الاتصالات
					تحرص الشركة على توفير شبكات اتصال آمنة وموثوقة
					يتم تدريب الموظفين على التعامل الآمن مع أنظمة الاتصال

✿ المحور الثاني: رضا الموظفين ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					أشعر بالرضا العام عن بيئة العمل في الشركة
					تتوافر لديّ الموارد التقنية اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة
					أشعر بالانتماء والولاء لمكان عملي
					إدارة الشركة تستجيب لاحتياجات الموظفين بسرعة وفاعلية
					يتم التعامل معي باحترام وتقدير من قبل الزملاء والرؤساء
					أشعر بالتحفيز للاستمرار في العمل داخل هذه الشركة
					أرى أن الشركة تقدّر مجهودي وتكافئ الأداء الجيد
					أشعر بالثقة في سياسات الشركة المتعلقة بالموظفين
					ظروف العمل في الشركة تساعدني على تحقيق التوازن بين حياتي المهنية والشخصية
					أنا راضٍ بشكل عام عن الخدمات المقدمة لي كموظف

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

1447 – 2025