

مهارات بحثية 2

د. أميرة جادو
الفصل الدراسي الثاني 2025

تسليم التكليف العاشر

الباحث/ أحمد التميمي



التكليف المطلوب هذا الأسبوع

التكليف العاشر

اختر بحثاً في مجال تخصصك منتقداً فيه دراساته المرجعية وذلك من خلال عرض فيديو لمدة خمس دقائق ، ومرفقا به محتوى العرض في ملف PDF.

Measuring the quality of services provided by Mobily and its impact on the satisfaction
of the pilgrims

Mr. Saleh Matrouk Hamed Alosaimi

Umm Al-Qura University | KSA

Received:
27/07/2023Revised:
09/08/2023Accepted:
28/09/2023Published:
30/07/2024* Corresponding author:
ammatin@gmail.com

Citation: Alosaimi, S. M.
(2024). Measuring the
quality of services
provided by Mobily and its
impact on the satisfaction
of the pilgrims. *Journal of
Economic, Administrative
and Legal Sciences* (JEALS),
66 – 88.
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q270723>

2024 © AISRP • Arab
Institute of Sciences &
Research Publishing
(AISRP), Palestine, all
rights reserved.

• Open Access


This article is an open
access article distributed
under the terms and
conditions of the Creative
Commons Attribution (CC
BY-NC) license

Abstract: The study aimed to identify the impact of the quality of services provided by Mobily on the satisfaction of the pilgrims. The descriptive and analytical approach was used. The study tools were the questionnaire as a tool for collecting data and information, the study population consisted of the guests of Rahman, and a simple random sample was selected, amounting to 120 individuals from the guests of Rahman. The results of the study found that the services provided by Mobily to the pilgrims reached an arithmetic average of 3.97, which means that the relative weight is 79.34%, and this indicates that there is acceptance by the sample members on the scale of the quality of services provided by Mobily to the pilgrims in general. The existence of a statistically significant correlation between the quality of services provided by Mobily and the satisfaction of the pilgrims. The independent variables affecting the satisfaction of the pilgrims are (response, safety, empathy), and there is no effect of the rest of the variables. The study recommended that the company should conduct continuous evaluations of the pilgrims to ensure that the service provided is an ideal service. Conducting a comparative study between Mobily and other competing companies to ensure the quality of services provided and the level of customer satisfaction, to achieve a sustainable competitive advantage between companies. Paying attention to the suggestions provided by customers, as well as working to solve their problems and paying attention to the services they desire, and working hard.

Keywords: Quality of services, Mobily Company, guests of Rahman.

قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلى وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

أ. صالح متروك حامد العيصمي

جامعة أم القرى | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة موبايلى على رضا ضيوف الرحمن تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وكانت أدوات الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات. تكون مجتمع الدراسة من ضيوف الرحمن، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة. حيث بلغت 120 فرداً من ضيوف الرحمن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات المقدمة من شركة موبايلى لضيوف الرحمن بلغ المتوسط الحسابي لها 3.97 وهذا يعني أن الوزن النسبي 79.34%. وبمثل ذلك على أن هناك قبولاً من قبل أفراد العينة على مقياس جودة الخدمات المقدمة من شركة موبايلى لضيوف الرحمن بشكل عام وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلى ورضا ضيوف الرحمن. إن المتغيرات المستقلة المؤثرة في رضا ضيوف الرحمن هي (الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وعدم وجود تأثير باقي المتغيرات. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الشركة بعمل تقييمات مستمرة لضيوف الرحمن؛ للتأكد من أن الخدمة المقدمة خدمة مثالية. إجراء دراسة مقارنة بين شركة موبايلى وشركات أخرى منافسة؛ للتأكد من جودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا الزائري؛ لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة بين الشركات. الاهتمام بما يقدمه الزائري من الاقتراحات إلى جانب العمل على حل مشاكلهم، والاعتماد بالخدمات التي يرغبون بها، والعمل بها بعد.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، شركة موبايلى، ضيوف الرحمن.

عنوان الدراسة:

قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبايلى وأثر ذلك على رضا ضيوف الرحمن

رابط الدراسة:

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q270723>

حدثة وتنوع المصادر

- المدى الزمني: يغلب على القائمة أعوام 2006-2019 مع قلة مراجع بعد 2020 وعدم ظهور مراجع 2023-2024.
- التنوع: كتب، رسائل ماجستير، مقالات عربية، تقارير ومواقع إلكترونية وأكثر المراجع كانت باللغة العربية

صلة المراجع بالموضوع

- معظمها يدور حول جودة الخدمة ورضا العملاء، لكن كثيرًا منها من قطاعات غير الاتصالات (مصارف، نقل حضري، خطوط جوية)
- نقص مراجع متخصصة في جودة خدمات الاتصالات في سياق الحج والعمرة.

استخدام المراجع لدعم الحجج والنظريات

- استُخدمت لبناء الاستبانة والتحقق من الصدق والثبات، ما يدعم الجانب المنهجي.
- لا يظهر استحضار واضح لأطر نظرية متخصصة في الاتصالات، ولا ربط تفصيلي بين النتائج والأدبيات الحديثة.

ملخص

- معظم الدراسات متوافقة مع الموضوع الدراسة
- إضافة دراسات 2020-2024 المحكّمة
- إضافة المزيد من المراجع العربية لربطه بموضوع البحث
- تقليل الاعتماد على المراجع غير المحكّمة وتوحيد نمط التوثيق

ارجو أن أكون وفقت لاستيفاء متطلبات هذا التكليف،
وممتن لأي ملاحظات أو اقتراحات للتحسين وتطوير.

اشكر لكم طيب المتابعة

أحمد التميمي