

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المخاطر

عنوان البحث

أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain).

إعداد الطالب/ محمد قنديل ناصر

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

دفايز علي الجراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

مقدمة الدراسة

يُعد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات العمود الفقري للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030، حيث تشهد البيئة التشغيلية لشركات الاتصالات (STC، موبايلي، زين) تعقيداً متزايداً ناتجاً عن التطور التكنولوجي المتسارع والمنافسة الشرسة. وفي ظل هذا التعقيد، تبرز "إدارة المخاطر التشغيلية" كأداة استراتيجية حيوية لضمان استمرارية الأعمال وحماية الأصول التقنية والبشرية.

إن المخاطر التشغيلية، والتي تشمل الأعطال التقنية، أخطاء النظم، الفشل في العمليات الداخلية، أو حتى الكوارث الخارجية، تؤثر بشكل مباشر وملحوس على مستويات جودة الخدمة المقدمة للمشاركين. فاعطال الفني البسيط قد يؤدي إلى انقطاع الخدمة عن آلاف المستخدمين، مما يترتب عليه موجة من الشكاوى وتراجع في الولاء للعلامة التجارية. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية تحويل إدارة المخاطر من مجرد إجراء وقائي إلى ميزة تنافسية تساهم في رفع معايير الجودة وتقليل الفجوة بين توقعات المشاركين والخدمة الفعلية، وصولاً إلى الحد الأدنى من الشكاوى.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الاستثمارات الضخمة التي تضخها شركات الاتصالات السعودية في البنية التحتية، إلا أنها لا تزال تواجه تحديات تشغيلية تؤدي أحياناً إلى تذبذب جودة الخدمات، وهو ما ينعكس في تقارير هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية حول حجم شكاوى المشاركين. وتكمن المشكلة في وجود فجوة محتملة بين آليات إدارة المخاطر المتبعة والنتائج الملموسة على أرض الواقع فيما يخص رضا العميل.

المشكلة الرئيسية:

ما مدى أثر تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين جودة الخدمات وخفض شكاوى المشاركين في شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain)؟
التساؤلات الفرعية:

1. ما هو مستوى تطبيق أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية (تحديد، تقييم، مراقبة، معالجة) في شركات الاتصالات محل الدراسة؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التشغيلية على أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)؟
3. إلى أي مدى تساهم استراتيجيات إدارة المخاطر في خفض معدلات شكاوى المشتركين وتكرارها؟
4. هل توجد فروق جوهريّة بين شركات (STC, Mobily, Zain) في كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية وعلاقتها بجودة الخدمة؟

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من حيوية القطاع ومواكبتها للتوجهات الوطنية الرقمية، وتتلخص في جانبين:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- إثراء المكتبة العربية: رُفد المكتبة الأكاديمية بدراسة متخصصة تجمع بين "إدارة المخاطر" و"جودة الخدمات" في قطاع خدمي تقني، وهو ربط يحتاج لمزيد من البحث في البيئة العربية.
- تطوير النماذج البحثية: تقديم نموذج فكري يربط بين كفاءة العمليات الداخلية (المخاطر) والمخرجات النهائية (رضا العميل وشكواه).
- فتح آفاق بحثية: تمهيد الطريق لباحثين آخرين لدراسة أنواع أخرى من المخاطر (المالية أو السيبرانية) وأثرها على مخرجات الأعمال.

2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- متخذي القرار: تزويد الإدارات العليا في شركات (STC, Mobily, Zain) بتوصيات مبنية على بيانات واقعية حول مواطن الخلل في العمليات التشغيلية التي تسبب شكاوى المشتركين.

- **تحسين جودة الخدمة:** المساهمة في وضع خارطة طريق لتقليل الانقطاعات البرمجية والتقنية، مما يرفع من تصنيف الشركات في مؤشرات الجودة العالمية والمحلية.
- **رضا العميل والولاء:** مساعدة الشركات على خفض تكاليف التعامل مع الشكاوى واسترداد العملاء، من خلال استبدال رد الفعل (Reaction) بالاستباقية (Proactive Risk Management).
- **دعم رؤية 2030:** المساهمة في تحقيق مستهدفات قطاع الاتصالات ضمن برنامج التحول الوطني، عبر تعزيز مرونة الشركات الوطنية وقدرتها على مواجهة الأزمات التشغيلية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين في شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain).
الأهداف الفرعية:

1. تحديد مستوى التزام شركات الاتصالات السعودية بتطبيق معايير إدارة المخاطر التشغيلية.
2. قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر المشتركين في ظل الإجراءات التشغيلية الحالية.
3. الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية وأبعاد جودة الخدمة.
4. تحليل دور إدارة المخاطر في التنبؤ بوقوع الشكاوى والعمل على خفض معدلاتها.
5. تقديم توصيات عملية لإدارات الشركات محل الدراسة لتعزيز مرونتها التشغيلية.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

إلى أي مدى تؤثر فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة ومعدل شكاوى المشتركين في قطاع الاتصالات السعودي؟
التساؤلات الفرعية:

1. ما هي آليات إدارة المخاطر التشغيلية المتبعة في شركات (STC, Mobily, Zain)؟

2. هل تساهم إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان)؟

3. هل هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية وحجم شكاوى المشتركين؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول جودة الخدمة تُعزى لنوع الشركة (STC، موبايلي، زين)؟

فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى (H1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لإدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (التحديد، التقييم، المراقبة) على جودة الخدمات في شركات الاتصالات السعودية.
- **الفرضية الثانية (H2):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لإدارة المخاطر التشغيلية في خفض معدل شكاوى المشتركين.
- **الفرضية الثالثة (H3):** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين في الشركات محل الدراسة.
- **الفرضية الرابعة (H4):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية بين الشركات الثلاث (STC, Mobily, Zain).

متغيرات الدراسة

تعتمد الدراسة على مصفوفة المتغيرات التالية:

1. المتغير المستقل (Independent Variable):

- إدارة المخاطر التشغيلية: وتشمل أبعادها (تحديد المخاطر، تحليل وتقييم المخاطر، الرقابة والمتابعة، الاستجابة للمخاطر).

2. المتغير التابع (Dependent Variable):

- جودة الخدمات: وتقاس عبر نموذج (SERVQUAL) بأبعاده الخمسة.
- شكاوى المشتركين: وتقاس بمعدل تكرار الشكاوى، سرعة المعالجة، ونسبة الرضا عن الحلول.

مصطلحات الدراسة (تعريفات إجرائية)

1. المخاطر التشغيلية (Operational Risks): هي المخاطر الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، أو الأفراد والأنظمة، أو الأحداث الخارجية، والتي قد تؤدي في قطاع الاتصالات إلى انقطاع الشبكة أو بطء البيانات.
2. إدارة المخاطر التشغيلية (ORM): هي العملية النظامية التي تتبعها شركات الاتصالات للتعرف على المخاطر التشغيلية المحتملة وتقييمها والسيطرة عليها قبل تحولها إلى أزمات تؤثر على المشترك.
3. جودة الخدمة (Quality of Service): هي الفرق بين توقعات المشترك للخدمة (مثل سرعة الإنترنت أو وضوح المكالمات) وبين إدراكه الفعلي لما تقدمه شركة الاتصالات.
4. شكاوى المشتركين (Customer Complaints): هي التعبيرات الرسمية عن عدم الرضا التي يتقدم بها عملاء شركات (STC, Mobily, Zain) عبر القنوات الرسمية نتيجة لقصور في الخدمة أو تعارض في الفواتير أو سوء المعاملة.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة حسن علي الزغبى (2006)

بغنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل عمان".

- **الأهداف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة، الجودة، الموثوقية، التمكن من أداء العمل)، بالإضافة إلى الكشف عن التباين في الأداء وفقاً للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخبرة).
- **المنهجية:** طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (353) موظفاً في جميع مديريات دائرة ضريبة عمان باستخدام الاستبانة، واعتمدت الأساليب الإحصائية مثل النسب المئوية، التكرارات، وتحليل الانحدار البسيط والتباين.
- **النتائج:** خلصت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين، مع وجود فروق تعزى للاختلاف في الخصائص الديموغرافية المذكورة.

2. دراسة الشاذلي شوقي (2018)

بغنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر" (رسالة ماجستير).

- **الأهداف:** تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (خاصة المرتبطة بالإنترنت) وأثرها على مستويات أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.
- **النتائج:** توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين الأداء العام لهذه المؤسسات.

3. دراسة يسرى محمد حسين (2010)

بغنوان: "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية: دراسة تطبيقية في فندق السدير - بغداد".

- **الأهداف:** تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء الخدمات الفندقية.
- **المنهجية:** طبقت الدراسة على عينة من (50) موظفاً باستخدام الاستبيان والمقابلات الشخصية، مع استخدام مؤشرات الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والارتباط.
- **النتائج:** لم تثبت صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة إيجابية بين المتغيرين في الفندق المذكور؛ حيث أظهرت النتائج انخفاض مستوى استخدام التكنولوجيا، وانخفاض كفاءة الموارد البشرية، وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وقواعد البيانات.

4. دراسة العربي عطية (2012)

بغنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة".

- **الأهداف:** دراسة أثر التكنولوجيا على حجم ونوعية وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل في جامعة ورقلة.
- **المنهجية:** اعتمدت على عينة عشوائية من (61) موظفاً وموظفة.
- **النتائج:** أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، مما يعكس إدراك الجامعة لأهمية الاستثمار في هذا المجال.

5. دراسة بشير كاوجة (2013)

بغنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" (رسالة ماجستير - جامعة ورقلة).

- **الأهداف:** إبراز دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية.

- **النتائج:** شددت الدراسة على ضرورة توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات لتسهيل العملية الاتصالية ودعمها كأداة سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة شين (Shin, 2001)

- بغنوان:** "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي: أهمية الخيار الاستراتيجي".
- **النتائج:** يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات لا تحسن أرباح الشركات بشكل تلقائي، بل هي أداة أساسية تتطلب الربط مع عوامل أخرى مثل "استراتيجية الأعمال" لتعظيم العوائد المتحققة.

2. دراسة نيل بولوك (Neal Pollock, 2002)

بغنوان: "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" (Encyclopedia of Knowledge Management).

- **الأهداف:** تقييم أداء إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومخرجات الاستثمار الفردي في المؤسسات العامة والخاصة لتحسين أداء العمل.
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي.
- **النتائج:** أظهرت أن إدارة التكنولوجيا في المؤسسة المعنية لا تزال في مراحلها الأولى، وأوصت بضرورة تدريب المستخدمين النهائيين وبناء مقاييس جديدة لجودة ودعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات.

3. دراسة ثامهين (Thamhain, 2004)

- بغنوان:** "الربط بين بيئة عمل المشروع وأثرها في الأداء الوظيفي: دور قيادة الفريق".
- **الأهداف:** تحديد جوانب القوة في بيئة العمل، وقياس أثر البيئة وتأثير قادة الفرق على أداء العاملين.
 - **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي، شملت العينة (76) فريق عمل في قطاع تقنية المعلومات بالولايات المتحدة الأمريكية.
 - **النتائج:** وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء، مع وجود تفاوت في إيجابيات وسلبيات بيئات العمل حسب طبيعتها.

مباحث الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: ماهية إدارة المخاطر التشغيلية في قطاع الخدمات

- مفهوم المخاطر التشغيلية وفقاً لمعايير (بازل) والمنظمات الدولية.
- تصنيفات المخاطر التشغيلية (أخطاء بشرية، فشل تقني، خلل في النظم، أحداث خارجية).
- نشأة وتطور إدارة المخاطر في البيئات الرقمية.
- خصائص المخاطر التشغيلية في شركات الاتصالات مقارنة بالقطاعات الأخرى.

المحور الثاني: استراتيجيات وأدوات إدارة المخاطر التشغيلية

- مراحل عملية إدارة المخاطر (تحديد، قياس، تقييم، استجابة، مراقبة).
- السجل المؤسسي للمخاطر (Risk Register) وكيفية بنائه.
- مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) كأداة للإنذار المبكر.
- دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الوعي بالمخاطر لدى الموظفين.

المحور الثالث: مفهوم وجودة الخدمات في قطاع الاتصالات

- تعريف جودة الخدمة وخصائص الخدمات (غير ملموسة، التلازم، التباين).
- تطور معايير الجودة في قطاع الاتصالات العالمي.
- أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج (SERVQUAL) المعدل.
- أهمية الجودة كأداة للمنافسة والتميز في السوق السعودي.

المحور الرابع: إدارة تجربة العميل (Customer Experience) والشكاوى

- مفهوم تجربة العميل الشاملة في العصر الرقمي.
- سيكولوجية العميل عند تقديم الشكاوى (الدوافع والتوقعات).

- دورة حياة الشكوى داخل شركات الاتصالات (من التقديم إلى الإغلاق).
 - أثر التحول الرقمي (التطبيقات، الشات بوت) على سرعة معالجة الشكاوى.
- المحور الخامس: العلاقة الارتباطية بين المخاطر التشغيلية وجودة الخدمة**
- كيف يؤدي فشل العمليات الداخلية إلى تراجع "الاعتمادية" في الخدمة.
 - أثر الأعطال التقنية على "صورة الذهنية" للشركة لدى العميل.
 - العلاقة بين استمرارية الأعمال (Business Continuity) وتحقيق معايير الجودة.
 - إدارة المخاطر كمنهج استباقي لمنع حدوث فجوات الجودة.
- المحور السادس: أثر إدارة المخاطر في تقليل الشكاوى وتحسين الرضا**
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى (Root Cause Analysis) وعلاقتها بالمخاطر.
 - استراتيجيات التعافي من الخدمة (Service Recovery) بعد وقوع الخلل التشغيلي.
 - دور الشفافية في إدارة المخاطر في بناء الثقة مع المشتركين.
 - إدارة المخاطر كأداة لخفض التكاليف الناتجة عن تعويضات الشكاوى.
- المحور السابع: قطاع الاتصالات السعودي (رؤية 2030 والتحول الرقمي)**
- لمحة عن تطور قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
 - دور هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية في تنظيم السوق وحماية المستخدمين.
 - مبادرات التحول الرقمي وأثرها على تعقيد العمليات التشغيلية.
 - التنافسية بين الشركات الكبرى (STC, Mobily, Zain) في جودة الخدمة.
- المحور الثامن: المتطلبات التنظيمية والحوكمة في إدارة المخاطر**
- حوكمة الشركات وأثرها على كفاءة إدارة المخاطر.

- المتطلبات النظامية لهيئة الاتصالات فيما يخص استمرارية الخدمة.
- المعايير الدولية (ISO 31000) وتطبيقاتها في شركات الاتصالات السعودية.
- دور التدقيق الداخلي في مراجعة نظم إدارة المخاطر التشغيلية.

المحور التاسع: التحديات التقنية والسيبرانية كمخاطر تشغيلية حديثة

- أثر الأمن السيبراني على استقرار العمليات التشغيلية.
- مخاطر الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة في قطاع الاتصالات.
- تحديات الجيل الخامس (G5) والمخاطر التشغيلية المصاحبة له.
- الموازنة بين الابتكار التقني وضبط المخاطر التشغيلية.

المحور العاشر: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

- استعراض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت إدارة المخاطر وجودة الخدمة.
- فحص الدراسات التي ركزت على قطاع الاتصالات في الأسواق الناشئة.
- تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها.
- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة الحالية.

منهجية الدراسة وطرق البحث

1. منهج الدراسة (Research Approach)

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، وهو المنهج الذي لا يكتفي بوصف الظاهرة (إدارة المخاطر التشغيلية) فحسب، بل يمتد لتحليل البيانات واستخراج العلاقات الارتباطية بين المتغير المستقل (المخاطر) والمتغيرات التابعة (جودة الخدمة، والشكاوى)، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

2. مجتمع الدراسة (Research Population)

نظراً لطبيعة الدراسة التي تتناول جانبين (إداري وتشغيلي من جهة، وخدمي من جهة أخرى)، ينقسم مجتمع الدراسة إلى فئتين:

- **الفئة الأولى (الموظفون):** وتتمثل في المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين في الإدارات ذات العلاقة (إدارة المخاطر، إدارة الجودة، إدارة الشبكات، خدمة العملاء) في شركات STC، موبايلي، وزين بمقراتها الرئيسية بالرياض.
- **الفئة الثانية (المشتركين):** وتتمثل في قاعدة عملاء شركات الاتصالات الثلاث في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون خدمات الاتصال والإنترنت.

3. عينة الدراسة (Research Sample)

- سيتم استخدام **العينة العشوائية البسيطة** لضمان تمثيل المجتمع بشكل دقيق:
- **عينة الموظفين:** سيتم استهداف (150-200) موظف من الإدارات المعنية لقياس مستوى تطبيق إدارة المخاطر.
 - **عينة المشتركين:** سيتم استهداف (400) مشترك (وفقاً لمعادلة كيرجسي ومورجان للعينات الكبيرة) لقياس مستوى جودة الخدمة ورضاهم عن معالجة الشكاوى.

4. أداة الدراسة (Research Tool: Questionnaire)

تعتبر **الاستبانة** هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم تصميم استبانتين إلكترونيتين:

أ- استبانة الموظفين (إدارة المخاطر):

وتتكون من ثلاثة أجزاء:

1. البيانات الأولية: (المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الشركة).
2. محور إدارة المخاطر التشغيلية: (تحديد المخاطر، تقييمها، الرقابة عليها).
3. محور العمليات الداخلية: (كفاءة النظم، استمرارية الأعمال).

ب- استبانة المشتركين (جودة الخدمة والشكاوى):

وتتكون من:

1. البيانات الديموغرافية: (الجنس، العمر، الشركة المزودة للخدمة).
 2. محور جودة الخدمة (SERVQUAL): (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية).
 3. محور الشكاوى: (سهولة تقديم الشكاوى، زمن المعالجة، الرضا عن الحلول).
- ملاحظة: سيتم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" (Likert Scale) للإجابة على فقرات الاستبانة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).
5. ثبات وصدق الأداة (Validity and Reliability)

• **الصدق الظاهري (Face Validity):** عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والخبراء في قطاع الاتصالات للتأكد من صياغة الفقرات ومناسبتها للأهداف.

• **الاتساق الداخلي (Reliability):** استخدام معامل (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الاستبيان، حيث يجب أن تكون القيمة المقبولة إحصائياً أعلى من (0.70).

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة

ستتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال:

1. الإحصاء الوصفي: (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف عينة الدراسة.

2. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

3. معامل ارتباط بيرسون: لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة.

4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): للكشف عن الفروق بين الشركات الثلاث.

7. حدود الدراسة

• الحدود الموضوعية: أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة وخفض الشكاوى.

• الحدود المكانية: شركات الاتصالات (STC, Mobily, Zain) في المملكة العربية السعودية.

• الحدود الزمانية: الفترة التي سيتم فيها جمع البيانات (٢٠٢٥ إلى ٢٠٢٦)

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

- الزويتى، فائق محمد سرحان؛ وعيدان، إبراهيم عبد الله. (2016). تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية (ط1). دار غيداء للنشر والتوزيع.
- الغرباوي، شهدان عادل. (د.ت). إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية. دار الفكر الجامعي.
- الكساسة، وصفي عبد الكريم. (2011). تحسين فاعلية الأداء (ط1). دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الميسر، غسان عيسى العمري. (2008). نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر (ط1). دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة.
- بن عامر، سعيد؛ وعبد الوهاب، علي محمد. (د.ت). الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة (ط2). مركز وايد سيرفيس.
- حافظ، عبد الناصر علك؛ وعباس، حسين وليد حسين. (2013). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة (ط1). دار غيداء للنشر والتوزيع.
- جمعة، السعيد فرحات. (2000). الأداء المالي لمنظمات الأعمال. دار مريخ للنشر.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2000). إدارة الموارد البشرية: مدخل تطبيقي معاصر. الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- عبوي، زيد منير. (2010). إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها (ط1). دار الشروق للنشر والتوزيع.
- مبارك، صلاح الدين عبد المنعم. (2008). اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية. دار المطبوعات الجامعية.

- (2016). نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق (ط1). دار اليازوري العلمية.

ب. الأطروحات والرسائل العلمية

- بوعيشة، سميرة راجح. (2003). الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت [رسالة ماجستير غير منشورة]. قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر.
- بومجان، عادل. (د.ت). تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- بن صالح، كريمة. (2010). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة قالمة.
- تيناوي، عمار محمد زهير. (2019). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات [مذكرة ماجستير غير منشورة].
- خربوش، صليحة؛ وحمودة، فضيلة. (2017). دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة جيجل.
- عداوي، هناء. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة بسكرة.
- عيدوني، العياشي. (2014). دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة سطيف 1.
- فاطمة، طويهري. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة وهران 2.
- العرابة، أسماء؛ وبن عراب، سهام. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.

- يوسف، عبد الرحمان. (2014). تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية: دراسة حالة اتصالات الجزائر [مذكرة ماستر غير منشورة].

ج. المجالات العلمية المحكمة

- بن عمار، الطاهر وآخرون. (2018). أثر نظام الحماية الإلكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مجلة رؤية الاقتصادية، 8(2).
- بختي، إبراهيم؛ وشعوبي، محمود فوزي. (2010). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة. مجلة الباحث، (07).
- عطية، العربي. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. مجلة الباحث، (10).
- غراز، الطاهر. (2009). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، (09).
- كاوجة، بشير. (2015). دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، (40).

د. المحاضرات والمطبوعات الجامعية

- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2010). نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة [مطبوعة جامعية]. الدار الجامعية.
- بختي، إبراهيم. (2006). محاضرات تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.
- سعدي، نصيرة بوجمعة. (1992). عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي. ديوان المطبوعات الجامعية.

(Foreign References ثانياً: المراجع الأجنبية)

- Huang, S. M. (2006). An empirical study of relationship between IT investment and firm performance: A resource–

based perspective .European Journal of Operational Research.(3)173 ,

- King, W. (2010) .Using marketing information system to perfection .USA.
- Meier, O. (2009) .Dico du manager .Dunod.

Midocean University

College of Management

Department / Specialization:

Master of Risk Management (MRM



Research Title

The Impact of Operational Risk Management on Service Quality and Reducing Customer Complaints: An Applied Study on Saudi Telecommunications Companies (STC, Mobily, Zain)

Prepared by:

Mohammad Qndiil Alnasser

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed

Dr. Defaye Ali Al-Jarad

Academic Year:

2026