

دور ادارة الازمات في تحسين وإثراء جودة الخدمات المقدمة : دراسة ميدانية لدى شركات الاتصالات الفلسطينية

نائل عبد علي النعيري

(المحاضر بقسم العلوم الإدارية والمالية بكلية مجتمع الأقصى للدراسات المتوسطة بجامعة الأقصى)

<https://doi.org/10.65723/RMSP2623>

الملخص:

تناولت الدراسة دور ادارة الازمات في تحسين وإثراء جودة الخدمات المقدمة دراسة ميدانية لدى شركات الاتصالات الفلسطينية-شركة جوال-حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فيما بلغ مجتمع الدراسة (100) موظفًا وموظفة وكانت العينة الفعلية (90) موظفًا وموظفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة، فيما كانت اهم نتائج الدراسة حيث قد حصل بعد الاستعداد والوقاية على المرتبة الأولى بوزن نسبي (86.5%)، وتلاه بعد الاستجابة الفورية على المرتبة الثانية بوزن نسبي (86.2%) بينما حصل البعد الثالث احتواء الازمة والسيطرة عليها على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (85.7%) ما يعني بوجود علاقة ارتباطية بين دور ادارة الازمات ودورها على جودة خدمات الاتصالات لدى شركة الاتصالات جوال ، وقد أفادت نتائج الدراسة بان هنالك علاقة ارتباطية بين دور ادارة الازمات كمتغير مستقل وبين المتغير التابع لدى جودة خدمات الاتصالات حيث بلغ الوزن النسبي (83%) ما يعني بوجود علاقة ارتباطية وبناء عليه فقد اوصت الدراسة بضرورة تعزيز ادارة الازمات والعمل على تعزيز بعدي استراتيجية الاستعداد والوقاية واستراتيجية الاحتواء لدى شركة الاتصالات الفلسطينية جوال.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، دور ادارة الازمات، شركة الاتصالات جوال .

Abstract :

The study aimed to identified the crisis management strategy and its impact on the quality of telecommunications services at Ooredoo Palestine. The study employed the descriptive-analytical method, with a study population of 100 employees, while the actual sample consisted of 90 employees. After reviewing the retrieved questionnaires, none were excluded as they met the required conditions.

The study's key findings indicated that the preparedness and prevention dimension ranked first with a relative weight of 86.5%, followed by the immediate response dimension in second place with a relative weight of 86.2%. The crisis containment and control dimension ranked third with a relative weight of 85.7%, indicating a strong correlation between crisis management strategy and its impact on the quality of telecommunications. The study further revealed a statistically significant correlation between crisis management strategy as an independent variable and the quality of telecommunications services at Ooredoo as a dependent variable, with a relative weight of 83%. Based on these

findings, the study recommended enhancing crisis management strategies and strengthening preparedness and prevention measures at Ooredoo Palestine.

Keywords: The Strategy, Crisis Management, Ooredoo Company

المقدمة :

تعد دور ادارة الازمات مظهرا من مظاهر تعامل الإنسان مع المواقف الحرجة، التي يواجهها، في إطار مسميات، أي مثل ما يعرف من الحنكة، والخبرة الدبلوماسية، وكذلك كفاءة القيادة هذا وحسب ما تقوم به الممارسات التي تكون خلال عملية الازمات ، فهي الاختبار الحقيقي لقدرتها على مواجهة الازمات وتعامله مع المواقف وهي مراحلها الصعبة، التي تتمخض بتفجر طاقاته الإبداعية، وبناء عليه فقد رسخت الجماعات الإنسانية في وقت مبكر من تاريخها، إلى أسلوب آخر، غير ذلك الصراع والتنافس؛ يمكنها من المحافظة على بقائها والعمل على استمرارها وتطورها. وإذا كان مبدأ البقاء للأقوى، قد ساد المراحل الأولى لنشأة الإنسانية، وأودى ببعض الجماعات، المتصارعة على المراعي ومصادر المياه؛ فإن الإنسان، قد تبين أن التعاون، واقتسام الموارد المتاحة، هما أفضل ما يعرف من الصراع، الذي يعرض الإنسانية أيضا لخطر الفناء، هذا وقد نشأ اصطلاح دور ادارة الازمات وكان يعرف بعلم الإدارة العامة؛ وذلك للإشارة إلى دور ما يعرف بالدولة في مواجهة الكوارث المفاجئة، والظروف التي تكون دائما على نظام الطوارئ فعلى سبيل المثال ما يحدث من تلك الزلازل والفيضانات والأوبئة والحرائق، والصراعات كذلك المسلحة، والحروب أيضا كذلك الشاملة، وبناء عليه فإنه يتبلور أسلوب ما يعرف من دور ادارة الازمات حيث ظهرت المفاهيم الإدارية وقد بدأت تتضح إمكانية تحويله إلى نمط متكامل، لتصبح صناعة الازمات ذات دورة نظامية كاملة ذي وحدة وظيفية متكاملة موحدة ؛ لمعالجة مواقف محددة، تتمثل هي أيضا من خلال الازمات والمشاكل الصعبة؛ ليصبح بذلك، ما يعرف بالنمط او النموذج المحدد لذلك، وبناء على ذلك فإن الازمات – وبمفهومها العام وخاصة و باستثناء ازمات الطبيعة ما هي إلا عبارة عن تلك الزلازل والعواصف، والبراكين، وحرائق الغابات الناجمة عن الصواعق.. الخ، او هي فعل أو رد فعل إنساني؛ وهل يهدف إلى توقف، أو انقطاع نشاط من الأنشطة، وقد تكون الازمة ما هي إلا زعزعة استقرار وضع من الأوضاع، وكل ذلك يهدف إلى إحداث حقيقي وهو تغيير في هذا النشاط، أو الوضع لصالح مدبره، وهو أيضاً ما يعرف " بالإدارة بالازمات".¹

أولاً - مشكلة الدراسة :

في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والتنافسية المتزايدة، تواجه الشركات العديد من التحديات التي قد تؤدي إلى نشوء أزمات تؤثر على استمراريتها واستقرارها. وتعد دور ادارة الازمات بدور عاملاً حاسماً في قدرة المنظمات على التكيف والاستجابة السريعة لتلك الازمات مما يتطلب تبني استراتيجيات واضحة وفعالة، وعليه تواجه -شركة الاتصالات جوال -، كغيرها من المؤسسات الكبرى، تحديات تتعلق بكيفية التعامل مع الازمات المختلفة، سواء كانت تشغيلية، تسويقية، أو تكنولوجية. ويلاحظ أن نجاح دور ادارة الازمات لا يعتمد فقط على سرعة الاستجابة، بل أيضاً على تطبيق استراتيجيات مدروسة تضمن الحد من تأثير الازمات وتحويلها إلى فرص للنمو والتطوير، وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور ادارة الازمات في -شركة الاتصالات جوال -، والتعرف على الأساليب المتبعة في تطبيقها، ومدى فعاليتها في التقليل من تأثير الازمات وتعزيز استدامة الأداء المؤسسي وبعد العودة الى دراسة (أبو هريبد، 2021)² لوجود ضعف على جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمات وبينت دراسة (محمد، 2019)³ ضعف جودة الخدمة في شركات الاتصالات. ومما سبق تم صياغة مشكلة الدراسة والتي سيتم التطرق إليها ادناه .

¹ أحمد ماهر، (2006) ، إدارة الازمات، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، ص33.

² أبو هريبد، اسلام (2021). تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

³ محمد، أيوب (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشترك شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 2، العدد 18.

ثانياً-السؤال الرئيس :

ما دور ادارة الازمات في تحسين وإثراء جودة الخدمات المقدمة :

دراسة ميدانية لدى شركات الاتصالات الفلسطينية ؟

الأسئلة الفرعية :

1. ما مستوى دور ادارة الازمات في تحسين وإثراء جودة الخدمات المقدمة لدى شركة جوال الفلسطينية؟
2. ما مستوى جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في -شركة الاتصالات جوال -؟
3. هل توجد علاقة بين أبعاد دور إدارة الازمات (الاستعداد والوقاية ، الاستجابة الفورية، احتواء الازمة والسيطرة عليها) و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية لدى -شركة جوال؟

ثالثاً : مبررات الدراسة

أهمية دور ادارة الازمات في بيئة الأعمال المتغيرة :تواجه الشركات اليوم بيئة أعمال ديناميكية تتسم بالتنافس الشديد والتغيرات السريعة، مما يجعل دور ادارة الازمات ضرورة استراتيجية لضمان الاستمرارية والاستقرار المؤسسي. وتبرز الحاجة إلى دراسة متعمقة لكيفية تبني -شركة الاتصالات جوال -ل ادارة الازمات بشكل فعال. التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات :يُعد قطاع الاتصالات من القطاعات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على الاقتصاد والمجتمع. وبما أن -شركة الاتصالات جوال -تعمل في بيئة تنافسية، فإنها تواجه تحديات تشغيلية وتسويقية وتكنولوجية تتطلب استراتيجيات واضحة للتعامل مع الأزمات المحتملة. المنافسة الشديدة بين شركات الاتصال الفلسطينية وعلى راسهم شركة جوال الفلسطينية.

رابعاً : أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية:

- تسلط الدراسة الضوء على مفهوم دور ادارة الازمات كأحد الجوانب الاستراتيجية في بيئة الأعمال الحديثة، مما يساهم في إثراء المعرفة الأكاديمية حول هذا المجال.
- تساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بدور ادارة الازمات في قطاع الاتصالات، حيث تركز على دراسة حالة - شركة الاتصالات جوال -في المحافظات الجنوبية الفلسطينية..
- تستند إلى دراسات سابقة حول جودة الخدمات في شركات الاتصالات، مما يساعد في تعزيز الفهم العلمي لمشكلات دور ادارة الازمات وتأثيرها على جودة الخدمة واستدامة الشركات.

2الأهمية العملية:

- تقدم الدراسة تحليلاً واقعياً لمدى دور ادارة الازمات التي تتبعها -شركة الاتصالات جوال -، مما يساعد الشركة على تحسين طرق التعامل مع الأزمات المستقبلية.
- تساهم في تحديد نقاط القوة والضعف في أساليب تطبيق ادارة الازمات داخل الشركة، مما يساعد في اقتراح حلول عملية تعزز من استدامتها وكفاءتها التشغيلية.
- تستفيد الجهات التنظيمية وصناع القرار في قطاع الاتصالات الفلسطينية من نتائج الدراسة لوضع سياسات تدعم الاستقرار المؤسسي وتعزز جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

خامساً : أهداف الدراسة

الهدف الرئيس : التعرف على دور ادارة الازمات و أثرها على جودة خدمات الإتصالات في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

الأهداف الفرعية : وقد تفرعت الأهداف الفرعية من الهدف الرئيسي وتمثلت الأهداف بالاتي :

1. التعرف على طرق تطبيق دور ادارة الازمات ودورها على جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية شركة الاتصالات جوال بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية
2. بيان جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في -شركة الاتصالات جوال - بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية

3. توضيح العلاقة بين أبعاد دور ادارة الأزمات (الاستعداد والوقاية، الاستجابة الفورية، احتواء الازمة والسيطرة عليها) و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في - شركة الاتصالات جوال - بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

سادساً : فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور ادارة الأزمات و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في - شركة الاتصالات جوال - في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور ادارة الأزمات استراتيجية (الاستعداد والوقاية) و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في -شركة الاتصالات جوال -بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة الأزمات (الإستجابة الفورية) و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في -شركة الاتصالات جوال -بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور إدارة الأزمات (احتواء الازمة والسيطرة عليها) و بين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية في -شركة الاتصالات جوال -بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

سابعاً : متغيرات ونموذج الدراسة:

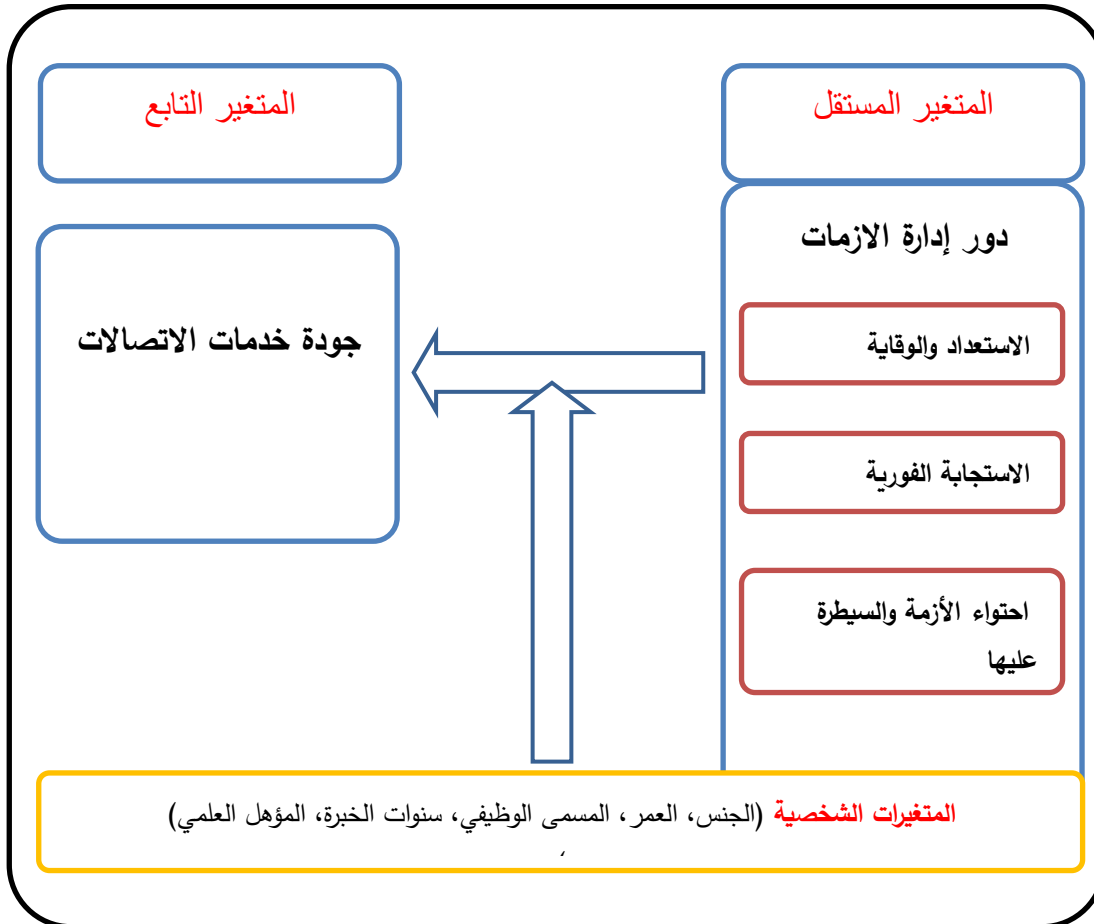
• المتغير المستقل: دور إدارة الأزمات وتشمل الأبعاد الآتية (الاستعداد والوقاية، الإستجابة الفورية، الازمة والسيطرة عليها)

• المتغير التابع: جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية.

• المتغيرات الشخصية: (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

ويوضح الشكل (1.1) نموذج الدراسة:

شكل 1.1: نموذج الدراسة



المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستعانة بالدراسات السابقة التالية: (Camilleri, 2021⁴)، (Nahel, 2020)، (السعيدة والساعد⁵، 2020)، (سحويل، 2018) (الحاج والطاهر⁷، 2016)

ثامناً : مصطلحات الدراسة:

أولاً : المصطلحات العلمية :

-الخدمات المقدمة: درجة المطابقة ما بين مستوى الخدمة المقدم بشكل حقيقي وفعلي للمستفيد ومجموعة المعايير والمواصفات المحددة سلفاً والتي من المتوقع أن تلبي حاجات ورغبات المستفيد (الجليل⁸، 2020، ص33).

الإدارة بالآزمات : أي علم ما يعرف بعلم صناعة الأزمة للتحكم والسيطرة على الآخرين. والأزمة المصنوعة المخلقة، لها مواصفات ومعايير معينة وذلك حتى تبدو حقيقية، وحتى تؤتي ثمارها، وأهم مواصفاتها هي الإعداد المبكر، وتهيئة المسرح اللازمة، وتوزيع الأدوار على قوى تعمل على صنع الأزمة، واختيار التوقيت المناسب والهدف هو تفجيرها، وإيجاد المبرر والذريعة أيضاً لهذا التفجير. (الخضير، 1993: 52)⁹

ثانياً : المصطلحات الإجرائية :

-تعريف الأزمة(Crisis)

الأزمة هي حدث مفاجئ أو موقف غير متوقع يهدد استقرار المنظمة أو المجتمع، وقد يؤدي إلى خسائر كبيرة إذا لم يتم التعامل معه بدور. تتميز الآزمات بطبيعتها الطارئة، وتأثيرها الواسع، وحاجتها إلى استجابة سريعة لتجنب تفاقمها.

-تعريف دور ادارة الآزمات(Crisis Management)

دور ادارة الآزمات هي عملية منظمة تهدف إلى الاستعداد للآزمات المحتملة، والتعامل معها عند وقوعها، والحد من آثارها السلبية، والتعافي منها بسرعة. تعتمد دور ادارة الآزمات على استراتيجيات وخطط مدروسة لضمان استمرارية العمل وتقليل الخسائر.

تاسعاً- حدود الدراسة:

-الحد الزمني: 2025/2024م.

-الحد المكاني: -شركة الاتصالات جوال -السلطانية في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

-الحد الموضوعي : دور ادارة الآزمات و أثرها لدى معايير الجودة المقدمة لدى شركات الاتصالات الفلسطينية:

دراسة ميدانية -شركة الاتصالات جوال -

-الحد البشري: العاملين في -شركة الاتصالات جوال -فلسطين في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

⁴ Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. International Journal of Quality and Service Sciences

⁵ السعيدة، لينا، الساعد، رشاد (2020). أثر إدارة الآزمات على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد 1.

⁶ سحويل، محمد (2018). مدى فعالية إدارة العمليات في تقديم خدمة الكهرباء أثناء الآزمات والطوارئ في شركة توزيع الكهرباء محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

⁷ الحاج، الصديق، الطاهر، علي (2016). أثر ابعاد الادارة الآزماتية في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة بنك النيل الأزرق المشرق، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 2.

⁸ الجليل، ألاء (2021). أثر الرشاقة الاستراتيجية على جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

⁹ الخضير، محسن أحمد (1993). ادارة الآزمات : المنهج الاقتصادي اداري لحل الآزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية . مكتبة مدبولي ، القاهرة

تناولت الدراسات السابقة الدراسات العربية والدراسات الأجنبية وقد قسمت الدراسات العربية الى محورين أساسيين وهما الدراسات التي تناولت استراتيجية ادره الازمات والمحور الثاني من الدراسات السابقة تناول جودة الخدمات المقدمة وقد تمثلت في (6) دراسات سابقة وتوزعت (3) دراسات للمحور الأول الخاص بدور ادارة الازمات و(3) دراسات سابقة للمحور الثاني الخاصة بجودة الخدمات وفيما كانت الدراسات الأجنبية بواقع (3) دراسات أجنبية في ذات الصلة ليصبح مجموع الدراسات السابقة (9) دراسات سابقة وهي حسب الاتي :

المحور الأول : الدراسات التي تناولت دراسات دور ادارة الازمات:

1. دراسة (الجنابي ، 2022¹⁰) بعنوان : التقييم الاستراتيجي لدور ادارة الازمات الدولية: (دراسة في منطقة هلال الازمات)

ركز البحث على منطقة هلال الازمات، وطرق دور ادارة الازمات التي حدثت فيه وتقييمها استراتيجياً ، إذ تتناب دول ذلك الهلال تجاذبات دولية وإقليمية؛ مما جعلها منبع للازمات، لأهميتها الاستراتيجية ولقصورها في دور ادارة الازمات، ويجيب البحث عن اتسام تلك المنطقة بالازمات، محلاً للإشكالية المتعلقة كلما ازدادت أهمية المنطقة؛ ازدادت الازمات فيها، وتلك هي مفارقة حقيقية، فاعتمدنا افتراض " كلما اعتمد التقييم الاستراتيجي في دور ادارة الازمات الدولية؛ ازدادت الخبرة في الإدارة والتحكم بمسارات الازمات المستقبلية "، وهدف إلى إثبات أهمية التقييم الاستراتيجي في دراسة الازمات الدولية لم له من قدرة في تشخيص مسببات الازمات بدقة عالية، ووضع تفسير لتوالد الازمات في المنطقة وتحقيقاً استخدمنا الأسلوب التقييمي والمنهج التحليلي الذي يركز على تقييم الازمات الدولية، والتطرق إلى اهم تلك الازمات وكيف انتهت في منطقة هلال الازمات.

2. دراسة (باية والهاشمي، 2022¹¹) بعنوان إدارة الأزمة بين استراتيجية المنظمة واستراتيجيات الفاعلين

لم تعد الأزمة مجرد حالة استثنائية بل أصبحت ظاهرة مألوفة وصفة غالبية، فالأحداث المتلاحقة والتطورات التي تعيشها المجتمعات والمنظمات اليوم تتطلب ضرورة اعداد خطط تمكنها من تحقيق الجاهزية المرتفعة والتنبيه المبكر بالأزمة، إذ لا تكمن المشكلة في حدوث الأزمة بل في ردود فعلنا تجاهها، فدور ادارة الازمات لم تعد تعتمد على اللوائح والقوانين المتعلقة بالطوارئ بل أصبحت استراتيجيات إدارية دقيقة وواضحة. وكما للمنظمة استراتيجياتها كذلك للفاعلين استراتيجياتهم.

3. دراسة (عتيق ، 2013) بعنوان : دور ادارة الازمات

اهتم البحث بالإطار المفاهيمي للأزمة متجاوزاً "وجهة النظر التقليدية التي تصفها كحدث يدمر أو يؤثر في المنظمة ككل، إلى وجهة النظر الاستراتيجية، بكونها لحظة حاسمة ونقطة تحول نحو الأفضل أو الأسوأ، متناولاً" خصائص الأزمة التي تختلف فيها عن النكبة والكارثة، إضافة إلى مراحلها المتعددة ذات المستويات المختلفة من الألم التي تنتج في تأثيرات متباينة في المنظمة وإدارتها مما يستوجب إجراءات متنوعة. وقد تجاوز البحث الحالي التصنيفات التقليدية للأزمة ذات الأساس الواحد مستنداً إلى التصنيفات الحديثة التي اعتمدت أكثر من معيار. ولأن الأزمة الرئيسة ينتج عنها عدة أزمات مرافقة ينبغي إدارتها جميعاً في وقت واحد، فقد تطرق البحث إلى أهمها وهي الأزمة الإعلامية التي تتعلق بالاتصالات خلال الأزمة وترتبط بالجانب المعلوماتي، والأزمة السيكلوجية التي ترتبط بالجانب الإنساني ويمكن التعامل معها من خلال إدارة. كما توجه البحث الحالي صوب تطوير استراتيجية لدور ادارة الازمات.

¹⁰ الجنابي، حازم حمد موسى (2022) "التقييم الاستراتيجي لإدارة الازمات الدولية: (دراسة في منطقة هلال الازمات) ، المجلد

59، العدد 2، الصفحات 48-74.

¹¹ باية لعجال ، الهاشمي، مقراني (2022) إدارة الأزمة بين استراتيجية المنظمة واستراتيجيات الفاعلين، مجلة العلوم

الاجتماعية ، الإصدار 16، العدد1، ص.ص: 267 : 279.

¹² عتيق، عائشة (2013). "استراتيجية إدارة الازمات ، مجلة دراسات استراتيجية، المجلد 9، العدد 18، الصفحات 127-

146.

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت جودة الخدمات:

1. دراسة (مفتاح¹³، 2021). بعنوان: "التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات : دراسة حالة قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر".

تهدف هذه الدراسة إلى "قياس مدى مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة خدمة الاتصالات المحمولة باعتبارها مجالاً للتطبيقات التسويقية الحديثة، وهو ما تطلب تحديد الإطار المفاهيمي للمتغيرين المدروسين. وقد توصلت الدراسة إلى "مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة الإلكترونية في قطاع الاتصالات المحمولة بالجزائر، وذلك على مستوى متعامله الثلاثة حيث سعى كل واحد منها إلى تغيير أسلوب تقديم خدماته ضمن منظور قائم على تحسين الجودة وتقليل التكاليف، سعياً لبلوغ أكبر شريحة ممكنة من العملاء".

2. دراسة (وعد والبشير¹⁴، 2021). بعنوان: "دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل ووعي العملاء في تبني الخدمة".

هدفت الدراسة للتعرف على "دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل والوعي المصرفي للعملاء في تبني الخدمة باستخدام البنية الأساسية لامتداد النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين والبالغ عددهم (351)" وتوصلت الدراسة إلى أن لجودة الخدمة أثر في نية تبني العملاء لخدمة كما أن عناصر (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثيرات الاجتماعية، العادة، العوامل الميسرة) جميعها ذات أثر إيجابي على نية تبني العملاء للخدمة المصرفية عبر الموبايل، كما أنه لا يوجد أثر للوعي المصرفي للعملاء على تبني العملاء للخدمة.

3. دراسة (محمد¹⁵، 2019). بعنوان: "أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية عبر التعرف على مستوى جودة الخدمة ولاء العملاء في شركات الاتصالات المصرية، وقياس التباين في مستوى ادراك عملاء شركات الاتصالات المصرية لجودة خدمة شبكة المعلومات الدولية. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية قوامها (450) استبانة موزعة بالتساوي على ثلاث شركات مصرية في محافظة القاهرة هي (شركة اتصالات، شركة فودافون، شركة موبينيل).

وتوصلت الدراسة إلى "وجود مستوى متوسط من جودة الخدمة في الشركات الثلاث عينة الدراسة، ووجود مستوى متوسط من ولاء العملاء في تلك الشركات، كما بينت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية، فضلاً عن وجود تباين معنوي ذي دلالة إحصائية في مستوى ادراك عملاء شركات الاتصالات المصرية لجودة خدمة شبكة المعلومات الدولية".

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

1. دراسة (Katić¹⁶, 2020). بعنوان: "العلاقات بين الاستثمار في تطوير الموظفين والإنتاجية التنظيمية وجودة الخدمة".

The relations between investment in employees' development and organizational "productivity and service quality".

هدفت الدراسة لاستكشاف آثار الاستثمار في تطوير الموظفين، مقاسة بعدد أيام التدريب ونسبة تكاليف التشغيل المستثمرة في التطوير والتدريب، على مستوى الإنتاجية التنظيمية وجودة الخدمة، وحصلت المنهجية المستخدمة في

¹³ مفتاح، لعراف (2021). التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات: دراسة حالة قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر، رسالة دكتوراه،

¹⁴ أحمد، وعد، البشير، إبراهيم (2021). دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل ووعي العملاء في تبني الخدمة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

¹⁵ محمد، أحمد (2019). أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية. مجلة الدراسات والبحوث البيئية. المجلد 9، العدد 3.

¹⁶ - Katić, I., Berber, N., Slavić, A., & Ivanišević, A. (2020). The relations between investment in employees' development and organizational productivity and service quality. Tehnički vjesnik, 27(4), 1077-1083.

الدراسة على تطبيق تحليل التباين ثنائي الاتجاه متعدد المتغيرات (MANOVA) على بيانات من 160 شركة من دولة واحدة في جنوب شرق أوروبا تم جمعها خلال عامي 2015 و2016. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير تفاعلي بين تكاليف التدريب وعدد أيام التدريب على المتغيرات التابعة مجتمعة، والإنتاجية وجودة الخدمة في المنظمات المرصودة.

2. دراسة (Alshurideh, 2020¹⁷). بعنوان: "تأثير جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء: مراجعة منهجية في التعليم العالي".

The Influence of Service Quality on Customer Retention: A Systematic Review in the "Higher Education"

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة باستخدام طريقة المراجعة المنهجية والتحليل لاستخدامها في المرحلة الثانية في فحص علاقة جودة الخدمة بالاحتفاظ بالعملاء في التعليم العالي، وتم إجراء طريقة مراجعة منهجية لاختيار الدراسات التي ستساعد في الدراسات الحالية. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المتعلقة بجودة الخدمة هي العامل الأكثر شيوعاً من خلال رضا العملاء والثقة والالتزام والولاء علاوة على ذلك لوحظ أن الطريقة الكمية باستخدام الاستبيان كانت الطريقة الأساسية المعتمدة على طرق البحث لجمع البيانات التي تتبعها مجموعة التركيز، وسجلت 75% من الدراسات التي تم تحليلها نتائج بحث إيجابية، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة بين جودة الخدمة والاحتفاظ بالعملاء.

3. دراسة (Rita, 2019). بعنوان: "تأثير جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء على سلوك العملاء في التسوق عبر الإنترنت".

The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online "shopping"

هدفت هذه الدراسة لتطوير معرفة جديدة من أجل فهم أفضل لأهم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي لها تأثير على رضا العملاء وثقة العملاء وسلوك العملاء، تم استخدام البيانات المأخوذة من دراسة استقصائية عبر الإنترنت شملت 355 مستهلكاً إندونيسياً عبر الإنترنت لاختبار نموذج البحث باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. أظهرت النتائج التحليلية أن ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي تصميم الموقع، والأمن/الخصوصية، والوفاء تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية الشاملة، وفي الوقت نفسه لا ترتبط خدمة العملاء بشكل كبير بجودة الخدمة الإلكترونية الشاملة، وترتبط جودة الخدمة الإلكترونية بشكل عام من الناحية الإحصائية بسلوك العملاء.

-التعقيب العام على الدراسات السابقة :

اهتمت الأبحاث في هذا المجال بتحليل مفهوم الأزمات وأبعادها الاستراتيجية، حيث ركزت دراسة (الجنابي، 2022) على دور التقييم الاستراتيجي في دور إدارة الأزمات فيما تناولت دراسة (باية والهاشمي، 2022) دور إدارة الأزمات من منظور استراتيجيات كلٍّ من المنظمات والفاعلين، مشيرةً إلى أن الأزمات لم تعد مجرد أحداث استثنائية، بينما قدمت دراسة (عتيق، 2013) تحليلاً شاملاً ل إدارة الأزمات، متجاوزةً الفهم التقليدي للأزمة باعتبارها مجرد حادثة تؤثر على المنظمة، أما فيما يتعلق بجودة الخدمات، فقد ركزت الدراسات في هذا المجال على تحليل الجوانب المختلفة لجودة الخدمة في قطاعات متنوعة. فقد تناولت دراسة (مفتاح، 2021) دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في قطاع الاتصالات، مشيرةً إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في رفع مستوى الجودة وتقليل التكاليف التشغيلية. بينما بحثت دراسة (وعد والبشير، 2021) في العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ووعي العملاء، أما دراسة (محمد، 2019) فقد سلطت الضوء على أثر جودة خدمات شبكة المعلومات الدولية على ولاء العملاء في شركات الاتصالات المصرية، مؤكدةً على أهمية إدراك العملاء لمستوى جودة الخدمة باعتبارها عنصراً رئيسياً في تعزيز ولائهم.

¹⁷ - Alshamsi, A., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., & Salloum, S. A. (2020, October). The influence of service quality on customer retention: A systematic review in the higher education. In International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics (pp. 404-416). Springer, Cham.

-أوجه الاتفاق والاختلاف في الدراسات السابقة :

-أولاً : أوجه الاتفاق في الدراسات السابقة:

ركزت دراسة (عتيق، 2013) على الإطار المفاهيمي للأزمة وتصنيفاتها المختلفة وقد استخدمت دراسة (الجنابي، 2022) المنهج التحليلي والتقييمي، بينما اعتمدت دراسة (باية والهاشمي، 2022) على تحليل استراتيجيات المنظمة والفاعلين، أما دراسة (عتيق، 2013) فقد اتبعت نهجاً مفاهيمياً وتحليلياً متعدد الجوانب ، بينما تناولت دراسة (عتيق، 2013) الأزمات من منظور أوسع، بما في ذلك الأزمات الإعلامية والنفسية التي تترافق مع الأزمات الرئيسية، بينما ركزت الدراسات الأخرى على الاستراتيجيات العامة لدور ادارة الازمات، وقد تناولت دراسة (Katić, 2020) ودراسة (Alshurideh, 2020) أشارتا إلى أن تحسين جودة الخدمة يتطلب استثماراً في تطوير مهارات الموظفين.

-ثانياً : أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة :

تناولت دراسة (وعد والبشير، 2021) القطاع المصرفي، تناولت دراسة (وعد والبشير، 2021) العوامل الاجتماعية والسلوكية التي تؤثر على تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف، بينما ركزت دراسة (محمد، 2019) على التباين في إدراك العملاء لجودة الخدمة وتأثير ذلك على ولائهم فيما ركزت دراسة (الجنابي، 2022) على منطقة "هلال الأزمات" وتحليل الأزمات الدولية في هذه المنطقة، بينما كانت دراسة (باية والهاشمي، 2022) أكثر تركيزاً على استراتيجيات المنظمات والفاعلين في دور ادارة الازمات.

الطريقة والإجراءات

يتناول الفصل إجراءات الدراسة ومنهجها من خلال عرضاً لمجتمع الدراسة وعينها وأداتها وصدق أداة الدراسة وثباتها والمعالجات الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

منهج الدراسة

استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وتحليل البيانات، وإظهار العلاقة بين مكونات الدراسة، وقد استخدم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات للتوصل لنتائج الدراسة. ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً" (درويش، 2018م).

- مصادر جمع البيانات

1.المصادر الأولية: وذلك من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة للحصول على المعلومات.

2.المصادر الثانوية: وتمثلت في الكتب والمراجع الخاصة بموضوع الدراسة.

-مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية لدى شركة جوال ، والذي يبلغ عددهم (100) موظفاً وموظفة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وتوزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (90) أي بنسبة استجابة (90.0%).

-أداة الدراسة

قام الباحث بإعداد استبانة تدور حول: " دور ادارة الازمات ودورها لدى معايير جودة الخدمات المقدمة من شركات الاتصالات الفلسطينية -شركة جوال"، وتكونت الاستبانة من الأقسام الآتية:

القسم الأول: المعلومات الشخصية.

القسم الثاني: دور ادارة الازمات، وتمثلت بالابعاد الآتية الآتية:

-البعد الأول: الاستعداد والوقاية

-البعد الثاني: الاستجابة الفورية

-البعد الثالث: احتواء الازمة والسيطرة عليها

القسم الثالث: جودة خدمات الاتصالات، ويتكون من 14 فقرة.

وتمت الإجابة على كل فقرة من المحاور السابقة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي متدرج الأهمية كما هو موضح في جدول رقم (1):

جدول (1) يوضح مقياس ليكرت الخماسي.

المقياس	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
1	قليلة جداً	من 1 - 1.80	من 20% - 36%
2	قليلة	أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر 36% - 52%
3	متوسطة	أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر 52% - 68%
4	كبيرة	أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر 68% - 84%
5	كبيرة جداً	أكبر من 4.20 - 5	أكبر 84% - 100%

صدق أداة الدراسة تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

1. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحث أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين (ملحق رقم 1)، وطلب منهم إبداء آرائهم في محاور الدراسة وفقراتها، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون.

2. صدق الاتساق الداخلي:

يعبر عن مدى ارتباط كل فقرة من فقرات كل محور مع المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وتم حسابه على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغة (30) استبانة، وتبين النتائج في الجداول التالية أن معاملات الارتباط دالة احصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقة.

أ. نتائج صدق الاتساق الداخلي لأبعاد دور إدارة الأزمات:

البعد الأول : الاستعداد والوقاية

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول : الاستعداد والوقاية "

م	الفقرات	معامل الانحدار	معامل السيجما
1	تحدد الشركة الاجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها دور ادارة الازمات	0.76	*0.000
2	تقوم الشركة بوضع سياسات ملائمة لكافة العمليات الازماتية	0.79	*0.000
3	تهتم الشركة بصياغة ادارة الازمات في ضوء نتائج تحديد وتحليل الاحتياجات.	0.77	*0.000
4	تراعي الشركة القدرة للاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند الازمات .	0.74	*0.000
5	تعمل الشركة بتقييم دوري ومستمر للخطط التشغيلية بما يضمن تحقيق أهداف الادارة	0.79	*0.000
6	تشرك الشركة المستفيدين من دور ادارة الازمات في وضع الخطط التطويرية.	0.70	*0.000

البعد الثاني: الاستجابة الفورية

جدول (3) : صدق الاتساق الداخلي لمحور : : الاستجابة الفورية

م	الفقرات	معامل الانحدار	معامل السيجما
1	تستخدم الشركة البرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل التعامل مع استراتيجية الازمات	0.60	*0.000
2	تستخدم الشركة طرقاً متنوعة لتسهيل حصر الاضرار والمخاطر مع الزبائن	0.81	*0.000
3	توائم آليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والازمات مثل الحروب ..	0.87	*0.000
4	تهتم الشركة بالتنسيق بين دوائرها إبان الازمات	0.83	*0.000
5	تتابع دوائر التخطيط الاستراتيجي في الشركة معداتها من لحظة شرائها وحتى الاستلام وتوفيرها بالمخازن	0.76	*0.000

م	الفقرات	معامل الانحدار	معامل السيجما
6	تعتمد الشركة في آليات التوريد على نظام الكتروني يضمن الوصول في الوقت المحدد.	0.63	*0.000

البعد الثالث :

جدول (4) صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث : "" احتواء الازمة والسيطرة عليها"

م	الفقرات	معامل الانحدار	معامل السيجما
1	يناسب طاقم العمل بالشركة العمل على احتواء الازمة بشكل جزئي بالشركة.	0.74	*0.000
2	تجدد الشركة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر تحسبا لاي ازمة	0.74	*0.000
3	تعتمد الشركة سياسه تبليغ واضحه في حاله حدوث اي عطل او ضرر من خلال احتواء الازمة والعمل على السيطرة المباشرة	0.69	*0.000
4	تقوم الشركة بإجراء صيانة وقائية دورية لجميع معادتها واجهزتها.	0.65	*0.000
5	تهتم الشركة بالعمل على الشعور بالمشكلة والعمل بالاحداث والانذارات التي ترد أولا بأول	0.76	*0.000
6	تسعي الشركة الي استقطاب أمهر الكفاءات الموجودة خلال الازمة والعمل على وضع الحلول الخاصة بالمشاكل التي تمر بها الشركة.	0.74	*0.000

ب. نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة خدمات الاتصالات:

جدول (5) صدق الاتساق الداخلي لمحور: "جودة خدمات الاتصالات"

م	الفقرات	معامل الانحدار	معامل السيجما
1	تحرص الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة.	0.55	*0.000
2	تقوم ادارة الشركة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.	0.64	*0.000
3	توفر الشركة العدد الكافي من الموظفين الذين يقدموا الخدمة للعملاء.	0.53	*0.000
4	تقوم ادارة الشركة في الكشف عن خططها الاستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.	0.77	*0.000
5	تأخذ إدارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم او توقعاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها	0.66	*0.000
6	تحرص ادارة الشركة على تطوير البنية التحتية والتقنية في أقسامها المختلفة بشكل دائم لتحقيق أهدافها.	0.62	*0.000
7	يقدم العاملين في الشركة الخدمة للعملاء بشكل صحيح من أول مرة.	0.68	*0.000
8	تعتمد ادارة الشركة على نظام الحوافز لكسب رضى الزبائن.	0.54	*0.000
9	تعمل ادارة الشركة على تحقيق الاهداف العامة لها.	0.57	*0.000
10	تركز ادارة الشركة على تحقيق ميزة تنافسية في طرح الخدمات الجديدة.	0.50	*0.000
11	تطور ادارة الشركة المعرفة لدى الموظفين لدعم التزامهم بثقافة التميز والتحسين المستمر.	0.64	*0.000
12	تساهم ادارة الشركة في خلق ابتكارات جديدة لكسب عملاء جدد.	0.64	*0.000
13	تطور إدارة الشركة من خدمات الاتصال لمواكبة التطور في هذا المجال.	0.67	*0.000
14	تأخذ إدارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها.	0.71	*0.000

3. الصدق البنائي:

يظهر الصدق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين الجدول التالي أن معاملات الارتباط لكل محور دالة احصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05).

جدول (6)الصدق البنائي لمحاور الاستبانة

الابعاد	معامل الانحدار	معامل السيجما
الاستعداد والوقاية	0.86	*0.000
الاستجابة الفورية	0.72	*0.000
احتواء الازمة والسيطرة عليها"	0.72	*0.000
جودة خدمات الاتصالات	0.85	*0.000

*0.000 يعد اقل من مستوى دلالة (0.05) وبناء عليه يعد دال احصائياً.

-الإجابة على فرضيات الدراسة

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور ادارة الأزمات وبين اثر جودة خدمات الاتصالات لدى شركة جوال .

للتحقق من ذلك تم استخدام معامل الارتباط بيرسون:

جدول (7) يوضح العلاقة بين دور ادارة الأزمات و أثرها على جودة خدمات الاتصالات

المتغير	جودة خدمات الاتصالات
دور ادارة الأزمات	معامل الانحدار
	معامل السيجما
	0.59
	*0.000

*0.000 يعد اقل من مستوى دلالة (0.05) وبناء عليه يعد دال احصائياً.

يُظهر جدول (7) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة احصائياً وهذا يدل على: وجود علاقة ارتباطية بين دور ادارة الأزمات و وبين أثرها على جودة خدمات الاتصالات لدى شركة الاتصالات جوال ، وبذلك يمكن قبول الفرضية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية واقعية دور ادارة الأزمات في الشركة لما لها من علاقة مباشرة في تحسين الاثار المباشرة لدى جودة الخدمات، حيث أنه كلما زاد استخدام ادارة الازمات كلما أدى ذلك لزيادة جودة الخدمات المقدمة. كما أن الاهتمام ب ادارة الازمات في الشركة يدعم المركز التنافسي لها ويعمل على تحقيق الميزة التنافسية وخدمة العملاء وخفض التكاليف، كما تعتبر الأنشطة المرتبطة بالازمات أحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أرباح إضافية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعيدة والساعد، 2021) ودراسة (الحاج والطاهر، 2016) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة بينهما وبين جودة الخدمة.

-الإجابة على الفرضية المتفرعة الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور ادارة الأزمات (الاستعداد والوقاية) وبين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية لدى شركة جوال بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

جدول (8) العلاقة بين البعد الأول (الاستعداد والوقاية) وبين اثر جودة خدمات الاتصالات

المتغير	جودة خدمات الاتصالات
الاستعداد والوقاية	معامل الانحدار
	معامل السيجما
	0.59
	*0.000

*0.000 يعد اقل من مستوى دلالة (0.05) وبناء عليه يعد دال احصائياً.

مما يتضح من الجدول أعلاه بأن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة احصائياً وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الاستعداد والوقاية وجودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال ، وبذلك يمكن قبول الفرضية.

الإجابة على الفرضية المتفرعة الثانية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور ادارة الأزمات (الإستجابة الفورية) وبين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية لدى شركة جوال بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

للتحقق من ذلك تم استخدام معامل الارتباط بيرسون:

جدول (9) العلاقة بين " الاستجابة الفورية " وبين اثر جودة خدمات الاتصالات "

جودة خدمات الاتصالات		المتغير
Sig	R	الاستجابة الفورية
*0.000	0.59	

*0.000 يعد اقل من مستوى دلالة (0.05) وبناء عليه يعد دال احصائياً.

يُظهر جدول (9) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة احصائياً وهذا يدل على: وجود علاقة ارتباطية بين الاستجابة الفورية وجودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال ، وبذلك يمكن قبول الفرضية.

-الإجابة الفرضية الفرعية الثالثة :

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور ادارة الأزمات (احتواء الازمة والسيطرة عليها) وبين جودة خدمات الإتصالات الفلسطينية لدى شركة جوال بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

جدول (10) العلاقة بين " احتواء الازمة والسيطرة عليها " وبين اثر جودة خدمات الاتصالات "

جودة خدمات الاتصالات		المتغير
معامل الانحدار	معامل السيجما	احتواء الازمة والسيطرة عليها
*0.000	0.58	

*0.000 يعد اقل من مستوى دلالة (0.05) وبناء عليه يعد دال احصائياً.

يُظهر جدول (10) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة احصائياً وهذا يدل على: وجود علاقة ارتباطية بين احتواء الازمة والسيطرة عليها وبين اثر جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال ، وبذلك يمكن قبول الفرضية.

النتائج والتوصيات

أولاً : اهم النتائج وقسمت حسب المتغيرات الدراسية :

النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (ادارة الازمات):

أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة بدرجة كبيرة على مستوى ادارة الازمات في شركة الاتصالات جوال في المحافظات الجنوبية الفلسطينية حيث بلغ الوزن النسبي لها (85.2%). وجاءت ترتيب محاور ادارة الازمات على النحو التالي:

- حصل بعد الاستعداد والوقاية على المرتبة الأولى بوزن نسبي (86.5%).
- حصل بعد الاستجابة الفورية على المرتبة الثانية بوزن نسبي (86.2%).
- حصل احتواء الازمة والسيطرة عليها المرتبة الثالثة بوزن نسبي (85.7%).

النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (جودة خدمات الاتصالات):

أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة بدرجة كبيرة على مستوى جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال في المحافظات الجنوبية الفلسطينية حيث بلغ الوزن النسبي لجودة خدمات الاتصالات (83.9%).

ثانياً : النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة منها:

- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الازمات وبين أثر جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستعداد والوقاية وبين اثر جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال .

- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة الفورية وبين اثر جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال .
 - أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين احتواء الازمة والسيطرة و بين اثر جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال .
- النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية:**
- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر واضح ل إدارة الازمات على جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، وقد بلغ معامل التأثير (0.43). وتبين أن البعدين المؤثرة على جودة خدمات الاتصالات محوري (الاستجابة والاحتواء) حيث تؤثر هذه الابعاد بما نسبته (43%) من التباين على جودة خدمات الاتصالات.
- ثالثاً-توصيات الدراسة :**
- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين إدارة الازمات وتعزيز جودة خدمات الاتصالات في شركة الاتصالات جوال في المحافظات الجنوبية الفلسطينية:
1. **تعزيز إدارة الازمات:** نظراً لارتفاع نسبة الموافقة على مستوى إدارة الازمات، يوصى بالاستمرار في تطوير هذه الاستراتيجيات مع التركيز على تحسين التكامل بين مراحلها المختلفة لضمان استجابة أكثر كفاءة ودور للأزمات المستقبلية.
 2. **تعزيز الاستعداد والوقاية:** بما أن الاستعداد والوقاية كان لهما التأثير الأكبر، يوصى بزيادة التدريبات والسيناريوهات الاستباقية للأزمات المحتملة، وتحسين آليات التنبؤ المبكر بالأزمات من خلال استخدام التقنيات الحديثة.
 3. **تحسين سرعة وكفاءة الاستجابة الفورية:** لضمان تقليل آثار الأزمات، يجب العمل على رفع كفاءة فرق الاستجابة، وتطوير بروتوكولات تواصل سريعة مع العملاء، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات بحد أدنى من الانقطاع.
 4. **تطوير استراتيجيات احتواء الأزمات والسيطرة عليها:** نظراً لأهمية هذا المحور في التأثير على جودة خدمات الاتصالات، يوصى بوضع خطط طوارئ متكاملة، وتفعيل أنظمة احتياطية تضمن استمرارية تقديم الخدمات بأقل تأثير ممكن على العملاء.
 5. **تعزيز جودة خدمات الاتصالات:** بناءً على النسبة المرتفعة لموافقة العملاء على جودة الخدمات، يوصى بمواصلة الاستثمار في تحسين البنية التحتية للاتصالات وتطوير خدمات دعم العملاء لضمان استمرار رضا المستخدمين.
 6. **تعزيز العلاقة بين دور إدارة الازمات وجودة الخدمات:** نظراً لوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الازمات وجودة خدمات الاتصالات، يوصى بتكثيف الأبحاث والدراسات التي تسهم في تحسين تكامل هذه الاستراتيجيات مع معايير تحسين جودة الخدمة.
 7. **التركيز على محوري الاستجابة والاحتواء:** نظراً لتأثيرهما الكبير على جودة خدمات الاتصالات بنسبة 43%، يوصى بتكثيف الجهود لتعزيز هذه الجوانب، من خلال تطوير خطط استجابة مرنة وتدريب الكوادر على سيناريوهات متعددة تضمن سرعة الاستجابة والاحتواء الفعال للأزمات.
 8. **توظيف التكنولوجيا في دور إدارة الازمات:** يوصى باستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، لتحليل الأزمات واتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة وموثوقة.
 9. **زيادة التعاون مع الجهات التنظيمية والمؤسسات الحكومية:** لتعزيز قدرة الشركة على مواجهة الأزمات، يوصى بتنسيق الجهود مع الجهات المختصة لضمان الحصول على الدعم والتوجيه اللازمين في حالات الطوارئ.
 10. **تقييم وتحديث إدارة الازمات بشكل دوري:** يوصى بمراجعة وتقييم إدارة الازمات بانتظام لضمان مواكبتها لأحدث التحديات والمتغيرات في قطاع الاتصالات، وتحسينها بناءً على تجارب الأزمات السابقة.

1. أبو هريبد، اسلام (2021). تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. أحمد ماهر، (2006)، دور ادارة الازمات، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، ص33.
3. أحمد، وعد، البشير، ابراهيم (2021). دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل ووعي العملاء في تبني الخدمة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
4. باية لعجال ، الهاشمي، مقراني (2022) إدارة الأزمة بين استراتيجيات المنظمة واستراتيجيات الفاعلين، مجلة العلوم الاجتماعية ، الإصدار 16، العدد1، ص.ص: 267 : 279.
5. الجلب، ألاء (2021). أثر الرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
6. الجنابي، حازم حمد موسى (2022) "التقييم الاستراتيجي لدور ادارة الازمات الدولية: (دراسة في منطقة هلال الأزمات) ، المجلد 59، العدد 2، الصفحات 48-74.
7. الحاج، الصديق، الطاهر، علي (2016). أثر ابعاد الدور ادارة الازماتية في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة بنك النيل الأزرق المشرق، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 2.
8. الخضيرى ، محسن أحمد (1993). دور ادارة الازمات : المنهج الاقتصادي اداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية . مكتبة مدبولي ، القاهرة
9. سحويل، محمد (2018). مدى دور إدارة العمليات في تقديم خدمة الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ في شركة توزيع الكهرباء محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
10. السعيدة، لينا، الساعد، رشاد (2020). أثر دور ادارة الازمات على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 28، العدد 11. عتيق، عائشة (2013). "دور ادارة الأزمات ، مجلة دراسات استراتيجية، المجلد 9، العدد 18، الصفحات 127-146.
12. محمد، أحمد (2019). أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية. مجلة الدراسات والبحوث البيئية. المجلد 9، العدد 3.
13. محمد، أيوب (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 2، العدد 18.
14. مفتاح، لعراف (2021). التسويق الالكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات: دراسة حالة قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر، رسالة دكتوراه،
15. Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. International Journal of Quality and Service Sciences
16. Katić, I., Berber, N., Slavić, A., & Ivanišević, A. (2020). The relations between investment in employees' development and organizational productivity and service quality. Tehnički vjesnik, 27(4), 1077-1083.
17. Alshamsi, A., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., & Salloum, S. A. (2020, October). The influence of service quality on customer retention: A systematic review in the higher education. In International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics (pp. 404-416). Springer, Cham.