

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC

إعداد الباحث

ميعاد محمد حمد القحطاني

الإشراف:

أ.د. الفيصّل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز على جراد

العام الدراسي: 2025

جدول المحتويات

1.....	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
1.....	مقدمة الدراسة:
2.....	مشكلة الدراسة:
3.....	أهمية الدراسة:
4.....	أهداف الدراسة:
4.....	أسئلة الدراسة:
5.....	الدراسات السابقة
15.....	التعقيب على الدراسات السابقة:
16.....	الفجوة البحثية:
16.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
18.....	المنهجية وطرق البحث:
21.....	مجالات الدراسة
21.....	الأساليب الإحصائية:
22.....	تقسيم الدراسة المقترح
23.....	قائمة المراجع:
.....	الملاحق
.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة الدراسة:

يشهد العالم اليوم، تحولات جوهرية في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وفي هذا السياق، تسعى المملكة العربية السعودية إلى تأكيد حضورها البارز في عالم يتسم بانفتاح متزايد، حيث تتلاشى الحدود السياسية وتتصدر المعلومات والمعرفة مشهد الاقتصاد والتنمية. تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حيوياً في تعزيز عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية، إذ يشهد المجتمع تغيرات جذرية في استخدام هذه التكنولوجيا، من جهة أخرى، تسير الدول النامية والمتقدمة على السواء نحو تبني الأساليب الحديثة والابتكارات التكنولوجية لاستخدامها في مختلف المجالات المهنية وداخل المنظمات والمؤسسات. وتبرز أهمية التكنولوجيا في سرعة إنجاز الأعمال والمهام المتنوعة (عبد الوهاب وآخرون، 2018، ص214)، في هذا الإطار، تزداد حاجة المملكة إلى تكنولوجيا المعلومات لمواكبة هذه التحولات المتسارعة والتغيرات الجوهرية، أهميتها المتزايدة جعلتها محور اهتمام وركيزة أساسية تُوظف في مختلف الأنشطة البشرية، وهي مرشحة للاستمرار في فرض هيمنتها لأعوام قادمة (يحياوي، وعرجاوي، 2020، ص1).

ويعتبر التطور التنظيمي سمة من سمات العصر الحديث، وعالم اليوم يعيش حالة من التطوير المستمر من أجل البقاء ومواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي الهائل، لذلك يتطلب التطور التنظيمي لتحسين قدرات المنظمة على حل المشاكل التي تواجهها، وكذلك زيادة فعاليتها في تحقيق أهدافها، وإحداث تغييرات في سلوك العاملين لإكسابهم قيمة إيجابية والتخلص من القيم السلبية، وإعادة تحديث الهياكل التنظيمية ونمط الاتصالات وتحسين عملية اتخاذ القرارات (البرعصي، 2015، ص16-17).

وبما أن المنظمات أصبحت تحتل مكانة أساسية في المجتمعات الحديثة، وتمثل عنصراً هاماً في نموها وتطورها وتؤثر وتتأثر بها، فأصبح من الضروري أن تجد وسائل وأساليب تساعد على التكيف والاندماج بشكل متجدد ومستمر، ولأن هذه المجتمعات تتغير وتتطور بشكل سريع، فهذه المنظمات تحاول تفعيل برامج التطور التنظيمي لكي تستمر بالحياة والعطاء والاستمرار، لذلك كان لازماً لكي يصبح برنامج التطور التنظيمي ذو فعالية أن يكون مخططاً له مسبقاً بما يتوافق مع متطلبات المنظمة داخلياً وخارجياً لتحقيق نتائج تساهم في تحقيق أهدافها (مختار، رشيد، 2019، ص75).

وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكل التنظيمي وإدارة المنظمة، وذلك ناتج من قدرتها على تحقيق التطور التنظيمي وتحسين إنتاجية المنظمات، وتخفيض الكلف، وتحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجية جديدة لرفع نسب التطور التنظيمي، كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات أو ابتداء أسلوب لبنى تحتية تتاح للعاملين إنما تُعد غاية لتحقيق مستويات عالية في التطور التنظيمي (الفقيه، 2017، ص 39).

مشكلة الدراسة:

تعاني منظمات الأعمال بشكل عام، ومنها شركات الاتصالات السعودية من تحديات متزايدة تهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة، بسبب اعتمادها على أنظمة إدارية تقليدية تحد من قدرتها على إحداث التغيرات المطلوبة في بيئتها الداخلية والخارجية، ومن أجل التقليل من مستوى هذه التحديات التي تواجهها بما يمكنها من تحقيق أهدافها، فعلى هذه المنظمات أن تعمل على مواكبة هذه التغيرات عبر التحول من خلال اللجوء إلى التطوير التنظيمي لما له من أثر كبير على الأهداف الاستراتيجية التي تسعى تلك المؤسسات لتحقيقها كونه الحلقة الأقوى في مؤشرات بقائها وتطورها ومقياس قدرتها على تحقيق الميزة التنافسية وضمان استدامتها. (أحمد، 2016، ص:5) ومن هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات حيث يساهم الاستثمار فيها وتعزيز الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية في تحسين وتطوير أداء تلك المؤسسات، والارتقاء بمستوى خدماتها، كما سيساعدها في تطوير مواقع إلكترونية لتعزيز التواصل والتفاعل مع المستفيدين. (بركات، 2023، ص:243) وهذا ما أكدته دراسة (الشعيبات، 2022) حيث وجدت أن هناك علاقة إيجابية بين الاستثمار في التكنولوجيا والتطور التنظيمي، كما أكدت دراسة (Saleem, et al, 2017) على تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطورات التنظيمية، بالإضافة إلى دراسة (عبد الجواد، 2017) والتي أشارت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تسريع عمليات التشغيل، وتحسين تنسيق مدخلات الموارد مما يعزز من كفاءة مخرجات الأداء. (مختار، ورشيد، 2019، ص76).

ومن هنا ينبع التساؤل الرئيسي للدراسة في كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التطور التنظيمي؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين العلمية والعملية ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

1. يعتبر التطوير التنظيمي أهم سمات المنظمات المعاصرة التي تسعى إلى التكيف مع متغيرات البيئة المحيطة والاستجابة لمتطلباتها.
2. تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز وتحقيق التطور التنظيمي.
3. تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالأداء التنظيمي من خلال تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والتي تؤثر على التطور التنظيمي.
4. تواكب هذه الدراسة الاهتمام المتزايد بقضية التطور التنظيمي، خاصة في تلك المرحلة التي تواجهها مجتمعاتنا العربية خاصة المجتمع السعودي من تغيرات اقتصادية واجتماعية وسياسية.

ب. الأهمية التطبيقية (العملية):

1. تظهر أهمية الدراسة في أن تكنولوجيا المعلومات تزود صناع القرار بمعلومات دقيقة وأدوات مناسبة لتحليل البيانات والاستفادة منها وتحقيق التطور التنظيمي داخل المنظمة.
2. تُعد هذه الدراسة مساهمة موجهة لجميع الجهات المعنية بالتطوير التنظيمي، حيث توجههم إلى كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء المؤسسي، كما سيتمكنون من تحديد الأدوات والاستراتيجيات الأكثر فاعلية لتحسين البنية التنظيمية، وزيادة المرونة التشغيلية، وتحقيق التكيف السريع مع التغيرات في بيئة العمل.
3. قد تفيد صناع القرارات في المنظمات والشركات المختلفة بما ستتوصل إليه من نتائج.
4. الوصول إلى توصيات قد تساعد في تحسين وتطوير التنظيم، وأداء الموظفين، إلى جانب الوصول إلى التطور التنظيمي وتحقيق الغايات المنشودة التي تسعى إليها المنظمات والشركات المختلفة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

1. التعرف على ماهية التطور التنظيمي.
2. توضيح ماهية تكنولوجيا المعلومات.
3. تحديد إسهامات وأدوار تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.
4. إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التطور التنظيمي.
5. التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات السعودية STC.
6. وضع بعض المقترحات والتوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث ووضع المقترحات اللازمة لتحسين دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركة الاتصالات السعودية STC.

أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيس لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، والتي تتمثل في الآتي:

1. ما المقصود بالتطور التنظيمي، وما أهميته في تحسين أداء المؤسسات؟
2. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات، وما دورها في تطور الأنظمة داخل المنظمات؟
3. ما هي إسهامات وأدوار تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة في تعزيز الأداء والكفاءة داخل المؤسسات؟
4. كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التطور التنظيمي وتعزيز كفاءة المؤسسات؟
5. ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات السعودية (STC) وما تأثيرها على خدمات الشركة؟
6. ما المقترحات والتوصيات التي يمكن تقديمها بناءً على نتائج البحث لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركة الاتصالات السعودية (STC)؟

الدراسات السابقة

المحور الأول: الدراسات الخاصة بالمتغير الأول (تكنولوجيا المعلومات):

- دراسة (Gu, et al) (2021)، بعنوان: "تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على مرونة سلسلة التوريد وأدائها:

وجهة نظرمتبينة

هدفت الدراسة إلى تحليل كيف يمكن للمؤسسات توظيف استراتيجيات مختلفة لتكنولوجيا المعلومات سواء تلك التي تركز على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة أو تلك التي تسعى إلى استكشاف حلول جديدة بالتعاون مع شركاء سلاسل التوريد، وذلك لتعزيز مرونة الموردين والعملاء، من منظور نظرية معالجة المعلومات، كما تبحث الدراسة في تأثير هذه الجوانب على الأداء العام لسلسلة التوريد، وتستكشف دور التوازن بين الاستغلال والاستكشاف في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق هذه المرونة. تعتمد هذه الدراسة على بيانات تم جمعها من 206 شركات تصنيع في الصين. أظهرت النتائج أن تعزيز مرونة الموردين والعملاء يساهم في تحسين أداء سلسلة التوريد، كما تبين أن تبني نهج استكشافي في استخدام تكنولوجيا المعلومات مع الموردين والعملاء له تأثير إيجابي واضح، بينما يؤدي الاستخدام المتوازن بين الاستغلال والاستكشاف في تكنولوجيا المعلومات على جانب العملاء إلى تحسين مرونتهم. تساهم هذه النتائج في إثراء الأبحاث المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ومرونة سلاسل التوريد، وتقدم رؤى عملية للشركات التي تسعى إلى تعزيز أدائها من خلال استراتيجيات تقنية مبتكرة.

- دراسة (جلولي). (2019). بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية

المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت (2018-2019).

هدفت الدراسة إلى إبراز تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة، والمساهمة في إثراء المعرفة النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات، والتعرف على الأداء الوظيفي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه، كما سعت إلى حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين أدائها الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء الوظيفي للمؤسسة، ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة، وأن

تكنولوجيا المعلومات تسمح بفتح أسواق جديدة من خلال جذب الزبائن، كما توصلت إلى أن استخدام أنظمة المعلومات المتطورة أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة. وأوصت الدراسة لأنه يجب على المؤسسة مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، وتوسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، والعمل على تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية، وضرورة قيام المؤسسة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي، كما أوصت بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

- دراسة (عبد الوهاب، وآخرون). (2018)، بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات بيئة العمل وعلاقتها بأنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية: دراسة ميدانية مطبقة على العاملين بالجامعة العمالية".

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ببيئة العمل وأنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، كما سعت إلى تحديد العلاقة بين التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية وتنمية الإبداع بين العاملين في بيئة العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام منهج المسح الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين الهيكل التنظيمي من بيئة العمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين أنماط التفاعل بين العاملين في الأنظمة والتعليمات في بيئة العمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بتدريب العاملين بالجامعة على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، وتوفير الدعم المالي المقدم لمراكز تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في عملية التغيير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالجامعة، وضرورة قيام إدارة الجامعة بالتوجه العلي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، كما أوصت بزيادة الاهتمام بالكوادر البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بالجامعة.

- دراسة (العايب، وآخرون). (2016). بعنوان: "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية".

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير، والتعرف على مدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة، وتوضيح المعوقات التي تواجه إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة، والكشف عن جوانب القوة والضعف في قيادة التغيير التنظيمي عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قيادة التغيير التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة تملك الإدارة الكاملة لتوفير جميع وسائل الاتصال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأن المؤسسة لها إمكانيات كبيرة لتوفير الأجهزة والحواسيب لحل المصالح والمكاتب التي لها حاجة بهذه الأجهزة، وأن المؤسسة تعتمد على إدخال عملية التنظيم في ظل تكنولوجيا المعلومات بصورة تدريجية، كما توصلت إلى وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة التغيير التنظيمي وكذلك دعم الموارد البشرية وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة خاصة زيادة الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل. وأوصت الدراسة أنه من الضروري تطوير نوعية الموارد البشرية ومهاراتها بشكل يتطابق مع التكنولوجيا المتقدمة التي يتضمنها التطور المتسارع بالشكل الذي يستدعي تطوير التدريب وتوفير مستلزمات التدريب الذاتي بالشكل الذي يتيح توفير قدرات عملية وعلمية قادرة على إسهام في توليد هذه التكنولوجيات واستخدامها بشكل كافي بما يحقق توسيع كافة النشاطات، والعمل على مواكبة التغيرات السريعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والأدوات والوسائل الحديثة.

- دراسة (Celik & Kalay). (2015). بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الهيكل التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى مناقشة القضايا المفاهيمية التي تبرز أهمية الأدوات التكنولوجية، والآراء والطرق التي تتبعها المؤسسات والتي تغيرت مع مرور الوقت، كما تسعى إلى فحص الروابط التكنولوجية والتنظيمية والتفاعلية التي تربط الهيكل التنظيمي بتكنولوجيا المعلومات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الهيكل التنظيمي من خلال عدة جوانب بما في ذلك مركزية ولا مركزية السلطة، والسلطة والتحكم، ونطاق السيطرة، والتغيير في المستويات التنظيمية، وهيكل الأقسام، وعملية اتخاذ القرار، وتنظيم العمل، كما

توصلت الدراسة إلى أن هناك تفاعلاً متبادلاً بين تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي، حيث لا تحدد تكنولوجيا المعلومات الهيكل التنظيمي فقط، ولا العكس، بل يتفاعلان معاً بشكل متكامل.

- دراسة (درب، وقمودة). (2013). بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائروحدة ورقلة".

هدفت الدراسة إلى التعرف أكثر على تكنولوجيا المعلومات ومعرفة مكوناتها؛ وإبراز أهمية وظائف المؤسسة باعتبارها كأداة لميزة تنافسية للمؤسسة، والتعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها على وظائف المؤسسة، وإظهار واقع تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم العاملين في المؤسسة يعتبرون تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليهم؛ وأن هناك اهتمام كبير من طرف العاملين لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، وأن إدخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة أدى إلى تسير الوظائف مما أدى إلى توفير خاصية مهمة وهي ربح الوقت. وأوصت الدراسة بتطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية؛ والعمل على توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ذلك من خلال تجنيد العمال لها عن طريق تكوينهم وتمكينهم من استعمالها، وضرورة تبني المؤسسة لوظائف جديدة لزيادة التفاعل مع البيئة الخارجية؛ والعمل على زيادة التواصل والتكامل بين جميع وظائف المؤسسة وذلك من أجل إحداث توازن وتنسيق وظيفي؛ ووجوب الرقابة للأنظمة المعلوماتية والتجنيد لذلك نتيجة لما تحدثه عمليات القرصنة من خسائر جسيمة على أنظمة المؤسسة، كما أوصت بالدمج بين تكنولوجيا المعلومات والوسائل التقليدية.

المحور الثاني: الخاص بالمتغير الثاني (التطوير التنظيمي):

- دراسة (المدني والدروقي). (2024). بعنوان: " أثر التحول الرقمي على التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية على الموظفين بالإدارة العامة في جامعة بنغازي)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على التطوير التنظيمي - دراسة تطبيقية على الموظفين بالإدارة العامة في جامعة بنغازي لبيان مدى توافر أبعاد التحول الرقمي (التقنيات الرقمية - البيانات - الابتكار الرقمي - الموارد البشرية)، وتحديد درجة تأثيرها في التطوير التنظيمي ، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم توزيع (108) استبانة، وتم استرجاع (97) استبانة صالحة للتحليل ، وتم اختبار الفرض الرئيسي القائل لا يوجد أثر للتحول الرقمي على التطوير التنظيمي "وتم استخدام معامل "الفا كرونباخ" لقياس الصدق والثبات لأداة الدراسة، التكرارات واحتساب النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى اختبار معاملات الارتباط ومعادلة الانحدار الخطي البسيط. وأظهرت نتائج الدراسة وجدود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التطوير التنظيمي، وأوصت الدراسة بأنه يجب على جامعة بنغازي زيادة الاهتمام بأبعاد التحول الرقمي لثبوت مدى تأثيرها على التطوير التنظيمي.

- دراسة (عليق). (2024). بعنوان: "التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى التطوير التنظيمي ، ومستوى جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية، تحديد العلاقة بين التطوير التنظيمي وتحسين جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية، وتحديد معوقات ومقترحات تفعيل التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية ، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، وقد اعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالمنظمات غير الحكومية بمحافظة القاهرة وعددهم (105) مفردة ، وقد طبقت الباحثة استمارة قياس للمسؤولين، وأثبتت نتائج الدراسة أن مستوى التطوير التنظيمي بالمنظمات غير الحكومية ككل مرتفع حيث جاءت الأبعاد علي الترتيب (الأول تعزيز الولاء للعاملين، الثاني توفير بيئة عمل مناسبة، وأخيراً السادس تبني ثقافة الإبداع والابتكار)، كما أثبتت أن مستوى جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية ككل مرتفع حيث جاءت المؤشرات علي الترتيب (الأول المصداقية، الثاني الأمان، وأخيراً السابع الاستجابة)، وأثبتت أن مستوى المعوقات متوسط، وأن مستوى المقترحات

مرتفع، وفي النهاية أثبتت النتائج أنه توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التطوير التنظيمي وتحسين جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية.

- دراسة (Hasyim & Bakri). (2023)، بعنوان: " التطور التنظيمي: التعامل مع التغيير والابتكار لتحقيق التنمية المستدامة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المعقدة التي تؤثر على تطور المنظمات، مع التركيز على دور القيادة، والثقافة التنظيمية، والعوامل الخارجية، ومن خلال مراجعة شاملة للأدبيات، تستكشف الدراسة المحركات والعمليات والنتائج التي تشكل تطور المنظمات، كما تتناول البحث في تأثير أسلوب القيادة التحويلية والشاملة على قدرة المنظمات على التكيف والاستعداد للابتكار. وتبرز الدراسة ممارسات قيادية رئيسية تساهم في تعزيز قدرة المنظمات على التطور والابتكار، مثل صياغة رؤية استراتيجية واضحة، والتواصل الفعال، وتقديم القدوة القيادية، إضافةً إلى ذلك، تسلط الدراسة الضوء على التفاعل بين القيادة والثقافة التنظيمية والعوامل الخارجية، بما في ذلك التطورات التكنولوجية، والعولمة، والتغيرات التنظيمية، ودورها في تشكيل مسار تطور المنظمات. وتؤكد النتائج على أهمية المواءمة الاستراتيجية، والمرونة التنظيمية، والقدرة على التكيف الثقافي في تمكين المنظمات من مواجهة التحديات بنجاح، تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم حول الآليات التي تؤثر بها القيادة والثقافة التنظيمية على تطور المنظمات، مما يوفر رؤى قيمة لكلٍ من الباحثين والممارسين في هذا المجال.

- دراسة (الهنداوي وأحمد). (2023). بعنوان: "التطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية الخارجية" رؤية مستقبلية"

هدفت الدراسة إلى تقديم رؤية مستقبلية للتطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية الخارجية. واستخدمت الدراسة المنهج الاستشرافي، واعتمدت على أسلوب دلفي بجولاته الثلاثة على عينة بلغت (37) فرداً من الخبراء وثيقي الصلة بموضوع التطوير التنظيمي بالمؤسسات التعليمية، ومن مسؤولي المعاهد الأزهرية الخارجية في النواحي الإدارية والفنية من أجل تحديد متطلبات التطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية الخارجية، وتوصلت الدراسة إلى رؤية مقترحة للتطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية

الخارجية متضمنة خمسة أبعاد هي (البعد الاستراتيجي، البعد البشري، البعد التقني، البعد التفاعلي، البعد اللوجستي)، وأوصت الدراسة بضرورة تبني إداري المعاهد الأزهرية الخارجية ل خطة وسياسية واضحة المعالم للتطوير التنظيمي، متضمنة الأهداف والبرامج والمشروعات الفرعية، والجدول الزمني وممارسات التنفيذ والمتابعة والتقويم، مع مراعاة تغطيتها لأبعاد التطوير التنظيمي، بما يساهم في تحقيق الرؤية الاستراتيجية للتعليم الأزهرى قبل الجامعي في إطار عالمي دينامي متغير.

- دراسة (Mishra) ، (2017) بعنوان: " إدارة الموارد البشرية الخضراء إطار عمل للتطور التنظيمي المستدام في

الاقتصاد الناشئ"

هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع وتحديات ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في الهند، وهو مجال لم يتم البحث فيه بشكل كافٍ، كما تسعى إلى تقديم إطار نظري لسد الفجوات المكتشفة وتعزيز بناء مؤسسات مستدامة. واتبعت الدراسة نهجًا متعدد الأساليب، حيث أجريت على مرحلتين، في المرحلة الأولى، تم إجراء بحث أرشيفي شمل مراجعة شاملة للأدبيات العلمية حول ممارسات الموارد البشرية الخضراء وعلاقتها بالتطور التنظيمي المستدام للمؤسسات. أما المرحلة الثانية، فقد استخدمت منهج دراسة الحالة، حيث جمعت البيانات من مؤسسات صناعية لتحليل مدى تبني الممارسات التي تم تحديدها في المرحلة الأولى. تسلط الدراسة الضوء على واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، مثل التدريب البيئي، والتوظيف الأخضر، وتقييم الأداء، ومشاركة الموظفين، ونظم التعويضات. وتُظهر النتائج أن هناك إمكانية أكبر للاستفادة من هذه الممارسات لتعزيز السلوكيات البيئية داخل المؤسسات، كما كشفت التحليلات أن دعم الإدارة العليا وتعزيز التعلم المتبادل بين الأقسام يلعبان دورًا أساسيًا في ترسيخ هذه السلوكيات بين الموظفين.

- دراسة (Pimonratankan & Pooripakdee). (2017)، بعنوان: "تنمية الموارد البشرية في المنظمة المتعلمة من

أجل التطور التنظيمي"

هدفت الدراسة إلى دراسة تنمية الموارد البشرية في قطاع التعليم بمنطقة كلونغ ساموا في بانكوك، من خلال التركيز على دور كليات التعليم المهني الخاصة. كما يسعى إلى استكشاف نماذج تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسات التعليمية، بهدف تعزيز التطوير التنظيمي لهذه الكليات كمنظمات تعليمية متكاملة. يعتمد البحث على المنهج النوعي من خلال المقابلات المتعمقة، حيث تم جمع البيانات من 15 شخصًا من الكوادر الأكاديمية في كليات التعليم المهني الخاصة، التابعة لمكتب لجنة

التعليم المهني، باستخدام أسلوب الاختيار الهادف لضمان توافق المشاركين مع أهداف الدراسة. وقد تم تحليل البيانات بمقارنة النظريات واستخلاص النتائج. كشفت الدراسة عن نموذج تنمية الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، والذي يعتمد على ثلاثة عناصر رئيسية: العنصر البشري، المؤسسة، والتكنولوجيا المعلوماتية. وأظهرت النتائج أن اتباع هذا النموذج يسهم في تعزيز قدرة المؤسسات على التعلم الذاتي، وتطوير عمليات تنمية الموارد البشرية، بما يضمن جاهزيتها لدعم استراتيجيات التغيير المؤسسي. كما تقدم الدراسة رؤية للإداريين حول كيفية إعادة تعريف أدوارهم الوظيفية، ووضع سياسات تنظيمية فعالة لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في تطوير المؤسسات التعليمية.

المحور الثالث: الخاص بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي:

- دراسة (الشعبيات). (2022)، بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي من وجهة

نظر المدراء في المرافق الصحية"

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي داخل المرافق الصحية، والتعرف على مدى استخدام التكنولوجيا من قبل المدراء في تلك المرافق، واستكشاف دور تقنيات المعلومات في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار، ودراسة العلاقة بين التكنولوجيا والتطور التنظيمي من حيث الكفاءة والفعالية والجودة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر عاملاً حاسماً في تحسين العمليات الإدارية والتطوير التنظيمي، وأن استخدام نظم المعلومات يُحسن اتخاذ القرار ويزيد من سرعة وكفاءة العمل الإداري، وأن هناك علاقة إيجابية بين الاستثمار في التكنولوجيا والتطور التنظيمي، حيث يؤدي تطبيق التقنيات الحديثة إلى تحسين جودة الخدمات، وأن التحديات الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا تشمل نقص التدريب والتمويل، مما يؤثر على فعاليتها، وأن التكنولوجيا تسهم في تعزيز التواصل الداخلي مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل وكفاءة الخدمات. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات داخل المرافق الصحية لضمان تطويرها التنظيمي، والعمل على توفير برامج تدريبية متخصصة للمدراء والموظفين لاستخدام التقنيات الحديثة بفعالية، وضرورة تطوير سياسات واستراتيجيات واضحة لتطبيق التكنولوجيا بما يتماشى مع الأهداف التنظيمية، والعمل على تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان عمل الأنظمة التقنية بسلاسة.

- دراسة (تلخو). (2021)، بعنوان: "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة

"NCA Rouiba"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي بمحاورة الثلاثة (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم) في مؤسسة "NCA Rouiba"، حيث تم الاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" مع الاستعانة بالملاحظة الشخصية لتفسير النتائج الإحصائية. وتم التوصل إلى توافر كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة في مؤسسة "NCA Rouiba"، فضلاً عن وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين هذين المتغيرين في هذه المؤسسة عند مستوى دلالة 0.01، وكذلك الأمر بالنسبة لارتباط تكنولوجيا المعلومات مع محاور التطوير التنظيمي (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم)، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouiba" بنسبة 14.36%.

- دراسة (Efimova, et al). (2020)، بعنوان: "العلاقة بين تطور بيئة تكنولوجيا المعلومات ومستويات التطور

التنظيمي: الوصول إلى مستوى النضج من خلال القضاء على الخسائر"

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض العلاقة بين مستوى النضج الرقمي وتطور المنظمات وفق نظرية "المؤسسات الفيروسية". كما يناقش حجم الخسائر الاقتصادية التي يتم تقليلها خلال هذه المرحلة من التطور. كما يوضح البحث الترابط بين مراحل نمو المؤسسة، ووظائف تكنولوجيا المعلومات فيها، والمخاطر الاقتصادية المرتبطة بكل مرحلة. ويحدد العوامل الأساسية التي تؤثر في هذه التحولات، وتشير نتائج الدراسة إلى وجود هناك ارتباط وثيق بين تطور المنظمات وتطور بيئات تكنولوجيا المعلومات، مما يتطلب تحقيق التوازن والتكامل بينهما لضمان النجاح والنمو المستدام. وتمثل توصيات في معالجة التحديات وتقليل الخسائر الناجمة عن هذا التطور التكنولوجي.

- دراسة (Saleem, et al). (2017)، بعنوان: "تقييم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطوير

التنظيمي: وجهات نظرقيم الأعمال"

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك أنظمة المعلومات، على الجوانب الاستراتيجية والاجتماعية والتنموية داخل المؤسسة. تشير الدراسات السابقة إلى فوائد

تقنيات إدارة محفظة تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات قياس العائد على الاستثمار، ولكن هذه الدراسة تركز بشكل أساسي على تقييم القيمة التجارية من منظور الاستثمار. وبناءً على نتائج مراجعة الأدبيات، تم اقتراح إطار عمل متكامل واختباره من خلال دراسة حالة في المملكة العربية السعودية، بهدف تقييم تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنظمة المعلومات من وجهة نظر إدارية. ويتضمن هذا الإطار مجموعة من العمليات والمعايير والخصائص الفرعية لقياس أثر تلك المشاريع على مختلف المستويات. وتُظهر النتائج أن تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يقتصر فقط على التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بل يشمل أيضًا التطورات الاستراتيجية والإدارية والمعلوماتية والتشغيلية والمعاملاتية والتنظيمية والبنية التحتية والتحولية. ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في توجيه صناع القرار والخبراء والباحثين المهتمين بهذا المجال، مما يساعدهم في تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية للاستفادة من مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات.

- دراسة (الفقيه). (2017). بعنوان: "أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لدعم وتحسين الهياكل والعمليات التنظيمية، مما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في بيئة العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أنه ينبغي أن نعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة ممكنة لإحداث التطور والتحسين وتحقيق أهداف المؤسسة، وأن تأثير التكنولوجيا الجديدة عموماً وتكنولوجيا المعلومات خصوصاً أصبح من المسلمات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لإحداث ما أصبح يصطلح على تسميته بمجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة، وتوصلت كذلك إلى أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات واستثمارها أصبح من المعايير الهامة التي يقاس على أساسها تطور البلدان وزيادة قدرتها التنافسية، وأن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً أساسياً في إطار نظرية النظم في بناء وتطوير وتحسين أداء نظم المعلومات في المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة فعالية وكفاءة نظم المعلومات كأهم خطة لتطوير أداء كل منظمة وتعظيم قدرتها التنافسية، وذلك لأن السر والمفتاح في نجاح المنظمة وقدرتها على اتخاذ القرارات المناسبة هو التدفق للمعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وضرورة توفير نوع من المرونة في استعمال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمنظمة، كما أوصت بتبني استراتيجية واضحة للتحويل نحو استخدام تكنولوجيا

المعلومات بشكل فعال، وتوفير البنية التحتية والتدريب اللازم للموظفين لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات في دعم التطوير التنظيمي.

- دراسة (عبد الجواد). (2017)، بعنوان: "التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية".

هدفت الدراسة إلى تحديد إسهامات التطوير التنظيمي في تحقيق تكنولوجيا المعلومات، وتحديد إسهامات التطوير التنظيمي في تحديد القدرات الذاتية، وتحديد إسهامات التطوير التنظيمي في الاعتماد على نظم المعلومات الحديثة، وتحديد إسهامات التطوير التنظيمي في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالاعتماد على المسح الاجتماعي بالعينة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التطوير التنظيمي وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، وأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تسريع عمليات التشغيل، وتحسين تنسيق مدخلات الموارد مما يعزز من كفاءة مخرجات الأداء. وأوصت الدراسة بتعزيز التطوير التنظيمي في المؤسسات لدعم تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وتوفير التدريب اللازم لأعضاء مجالس الإدارة والموظفين على استخدام التكنولوجيا، وضرورة تطوير البنية التحتية التقنية لضمان فعالية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، كما أوصت بتشجيع تبادل الخبرات بين الجمعيات لتبني أفضل الممارسات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف، حيث هدفت دراسة (الشعبيات، 2022) إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي داخل المرافق الصحية، كما هدفت دراسة (تلخوخ، 2021) إلى الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"، كما هدفت دراسة (Saleem, et al, 2017) إلى استكشاف تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك أنظمة المعلومات على الجوانب الاستراتيجية والاجتماعية والتنموية داخل المؤسسة، كما هدفت دراسة (الفقيه، 2017) إلى التعرف على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لدعم وتحسين الهياكل والعمليات التنظيمية. كما اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم حيث اعتمدت دراسة (جلولي، 2019) ودراسة (Celik & Kalay, 2015) ودراسة (درب

وقمودة، 2013) ودراسة (المدني والدروقي، 2024) ودراسة (الشعيبات، 2022) ودراسة (الفقيه، 2017) على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي تم استخدامه في الدراسة الحالية.

وعلى النقيض من ذلك فقد اختلفت بعض الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية، حيث أن بعض الدراسات اهتمت بدراسة العلاقة بين المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات وبين متغير آخر بخلاف متغير التطوير التنظيمي مثل دراسة (جلولي، 2019) ودراسة (العايب وآخرون، 2016) ودراسة (Celik & Kalay, 2015) ودراسة (Mishra, 2017). كما اختلفت بعض الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث مجال التطبيق، حيث طبقت دراسة (جلولي، 2019) على مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، كما طبقت دراسة (الهنداوي وأحمد، 2023) على المعاهد الأزهرية، كما طبقت دراسة (Pimonratankan & Pooripakdee, 2017) على كليات التعليم المهني، كما طبقت دراسة (الشعيبات، 2022) على المرافق الصحية، بينما اتخذت الدراسة الحالية شركة الاتصالات السعودية STS لتطبيق الدراسة عليها. كما اختلفت بعض الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث الموقع الجغرافي، حيث طبقت دراسة (المدني والدروقي، 2024) على دولة ليبيا، كما طبقت دراسة (عليق، 2024) على جمهورية مصر العربية، بينما طبقت الدراسة الحالية على المملكة العربية السعودية.

الفجوة البحثية:

وفي ضوء ما سبق يتبين أن هناك فجوة بحثية قائمة تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وهي أنها ربطت بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده الأتية: (العنصر البشري – الشبكات – قواعد البيانات – البرمجيات – الأجهزة والمعدات) وبين متغير التطور التنظيمي، ودراسة العلاقة بينهم على أرض الواقع، كما أنه على حد علم الباحث لا توجد دراسة سابقة اهتمت بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC وهو ما حث الباحث على الاهتمام بالبحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديث التي تحدث عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ويعتبر "مارشال ماكلوهان" من مؤسسي هذه النظرية وهو من أشهر المثقفين والباحثين في النصف الثاني من القرن العشرين. ويشكل عام يمكن القول إن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام وهما: (حرود ومجاجة، 2022، ص.ص:21-22)

1. أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2. أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا إليها أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها والهدف من ذلك نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله والهدف من ذلك الاستخدام وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله شأنها في ذلك ، فنحن نهتم حينئذ بتأثيراتها، بصرف النظر عن مضمونها، يقول مارشال ماكلوهان أن مضمون وسائل الإعلام ال يمكن النظر إليه مستقال عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسة الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر "ماكلوهان" إلى التاريخ يأخذ موقفا تستطيع أن نسميه بالاحتمية التكنولوجية، فبينما كان كارل ماركس "يؤمن بالاحتمية الاقتصادية، وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانبا أساسيا من جوانب حتميته والمجتمع، يؤمن "ماكلوهان" بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات. وقد تابع "ماكلوهان" هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقا ليعرف أهميتها التكنولوجية، مما جعله يطور فكرة محددة الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع، ويقول "ماكلوهان" أن "التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية، والنظام الاجتماعي في رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل، وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لا تستطيع أن تفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات.

• نظرية البحث العلمي:

وتعتمد هذه النظرية على أن أي مشكلة في التطوير التنظيمي يجب أن تخضع للبحث وتمر عملية البحث العلمي بالخطوات التالية: (تشخيص المشكلة – جمع المعلومات – التغذية العكسية للمعلومات – فحص ومناقشة المعلومات – اتخاذ قرارات وتصرفات – التنفيذ). (يونسى وزوزو، 2019، ص.ص:80-81)

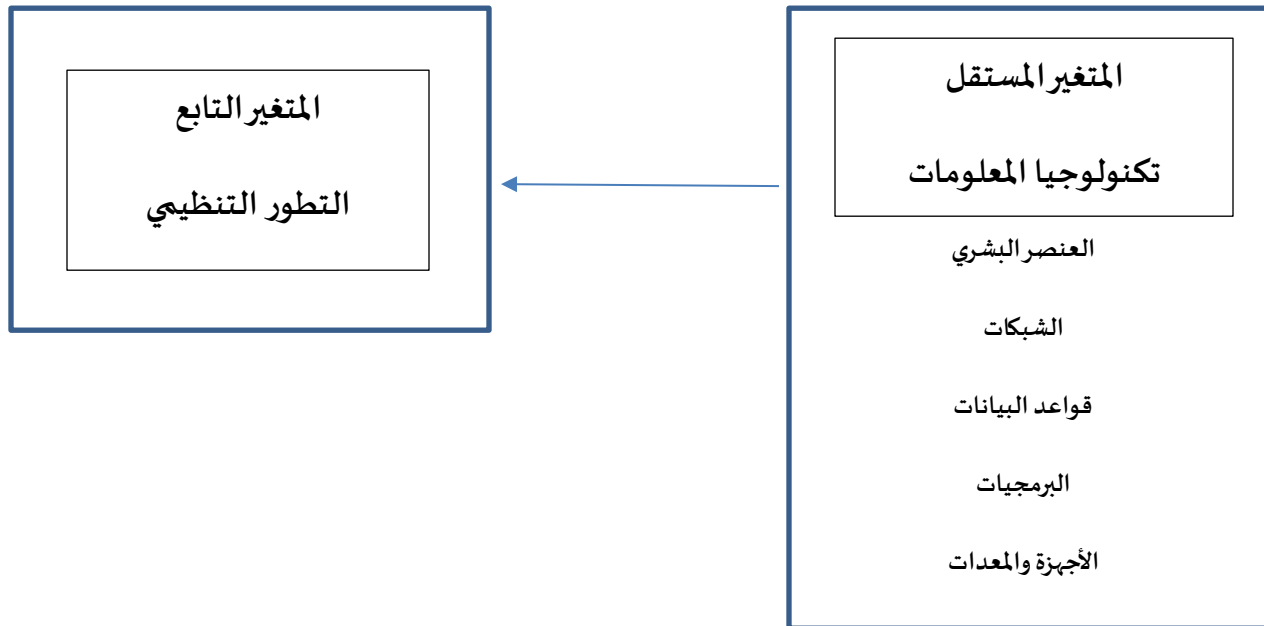
المنهجية وطرق البحث:

1- فرضيات الدراسة

وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

- **الفرضية الرئيسية:**
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

2- نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على الدراسات السابقة

3- منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة، والذي يهدف إلى تقديم صورة شاملة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية STC، وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بأبعاده (العنصر البشري – الشبكات – قواعد البيانات – البرمجيات – الأجهزة والمعدات)، والمتغير التابع (التطور التنظيمي)، وتم اختيار شركة الاتصالات السعودية STC لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية عن طريق البرنامج الإحصائي Spss.

4- مجتمع وعينة الدراسة

أ. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي شركة الاتصالات السعودية STC.

ب. عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة من عدد من الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC، حيث بلغ حجم المجتمع (10000 موظف)، بينما بلغ حجم العينة (370 موظف)، وتم الحصول على هذه الأعداد وفقاً للجداول الإحصائية المستخدمة لاستخراج حجم العينة من المجتمع المستهدف، وتم إلحاق الجدول في الملاحق. وسيقوم الباحث بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظراً لتماشها مع طبيعة الدراسة حيث تُعد أبسط أنواع العينات استخداماً، كما تعطي جميع مفردات المجتمع الأصلي نفس الفرصة المتكافئة في الاختيار، كما لا تتقيد بترتيب معين أو نظام مقصود، ولا تتطلب معرفة سابقة بخصائص مفردات المجتمع الأصلي، وتتفادى التحيز نظراً لاعتمادها على حد كبير على قانون الاحتمالات، وتم الاعتماد على القانون التالي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{Z^2 * p * (1-p)}{\alpha^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: الخطأ المسموح به (5%).

α : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

5- أدوات الدراسة

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في

الآتي:

– المحور الأول: سيتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة، والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).

– المحور الثاني: سيتضمن الفقرات التي تقيس تكنولوجيا المعلومات وأبعاده (المتغير المستقل).

– المحور الثالث: سيتضمن الفقرات التي تقيس التطور التنظيمي (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة

تمثلت مجالات الدراسة في:

– الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي.

– الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على الاتصالات السعودية (STC).

– الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة حجمها نحو (370) من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC.

– الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام

البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis): لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).

تقسيم الدراسة المقترح

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، نضال جميل، (2016)، استراتيجية التطوير التنظيمي وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية – اختبار الدور الوسيط للتعليم التنظيمي- دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- البرعصي، فاطمة عبد الفتاح (2015)، التطوير التنظيمي وعلاقته بفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على عينة من مديري الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة في مدينة بني غازي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بني غازي، ليبيا.
- الشعيبات، إسلام عبد الحميد (2022)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المدراء في المرافق الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، مج 5، ع46، ص. ص 115-123.
- العايب، اسية، وآخرون (2016)، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945-قالم، الجزائر.
- الفقيه، زينب محمد (2017)، أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي، مجلة علمية دولية في التربية، مج 2، ع1، ص. ص 34-43.
- المدني، محمود علي والدروقي، زياد ونيس، (2024)، أثر التحول الرقمي على التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية على الموظفين بالإدارة العامة في جامعة بنغازي)، المجلة الأفريقية للعلوم البحتة والتطبيقية المتقدمة، جامعة بنغازي، مج 3، ع 3، ليبيا، ص. ص 150-164.
- الهنداوي، أحمد عبد الفتاح حمدي وأحمد، محمود مصطفى أحمد، (2023)، التطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية الخارجية "رؤية مستقبلية"، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، ع 199، ج 2، مصر، ص. ص 528-600.
- بركات، خالد مصطفى، (2023)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مج 24، ع 2، مصر، 241-266.

- تلخوخ، سعيدة، (2021)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouiba"، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، مج 20، ع 1، الجزائر، 234-250.
- جلولي، عبد القادر (2019)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابن خلدون- تيارت، الجزائر.
- حرود، امنة ومجاجة، ندى، (2022)، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثره على الفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية -بلدية قالملة-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالملة، الجزائر.
- درب، وردة، وقمودة، وهيبة (2013)، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- عبد الجواد، أمل مجدي (2017)، التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مج 8، ع 8، ص. ص 133-150.
- عبد الوهاب، رضوى محمد، وآخرون (2018)، استخدام تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل وعلاقتها بأنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية: دراسة ميدانية مطبقة على العاملين بالجامعة العمالية، مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس، مج 44، ص. ص 213-242.
- عليق، مبروكة محمود محمد، (2024)، التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، ع 65، ج 3، ص. ص: 789-832.
- مختار، يونس، ورشيد زوزو (2019)، التطوير التنظيمي في المؤسسة: مفهومه، خصائصه، أنواعه، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- يحيياوي، حنان، وعرجاوي، عائشة (2020)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بن خلدون تيارت، الجزائر.
- يونس، مختار وزوزو، رشيد، (2019)، التطوير التنظيمي في المؤسسة (مفهومه وخصائصه وأنواعه)، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مج 11، ع 2، الجزائر، ص. ص: 2170-1121.

- Celik. A & Kalay. F, 2015, Information Technologies and its Impact on the Organisational Structure, International Conference on eBusiness, eCommerce, eManagement, eLearning and eGovernance [IC5E], <https://n9.cl/g7jps>
- Efimova, O.V, et al, (2020), Correlation of Evolution of IT-Environment With Levels of Organizational Development: Reaching Teal-Level Maturity Through Losses Elimination, Advances in Economics, Business and Management Research, Russian University of Transport, Vol.164, Russia, 326-331.
- Gu, M, et al, (2021), The impact of information technology usage on supply chain resilience and performance: An ambidexterous view, International Journal of Production Economics, Vol.232, China, 1-13.
- Hasyim, H, Bakri, M, (2023), Organizational Evolution: Navigating Change and Innovation for Sustainable Development, Jurnal Manajemen Bisnis, 10(2), 889-909.
- Mishra, P, (2017), Green human resource management A framework for sustainable organizational development in an emerging economy, International Journal of Organizational Analysis, School of Management and Entrepreneurship, Shiv Nadar University, 25(5), India, 762-788.
- Pimonratanakan, S and Pooripakdee, S, (2017), The Human Resource Development in the Learning Organization for the Organizational Development, International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA), 2(3), Thailand, pp:183-192.
- Saleem, F, et al, (2017), Assessing the effects of information and communication technologies on organizational development: business values perspectives, Information Technology for Development, 26(1), pp:1-35.

MidOcean University

Faculty of management

Department Public administration



The Impact of Using Information Technology on Organizational Development as applied to Saudi Telecom Company (STC)

Prepared by

Miad Mohamed Alqahtani

Supervision:

Dr.Alfaisal abdelhameed mohamed

Dr.Fayez Ali Jrad

Academic year: 2025