

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

إعداد الباحث

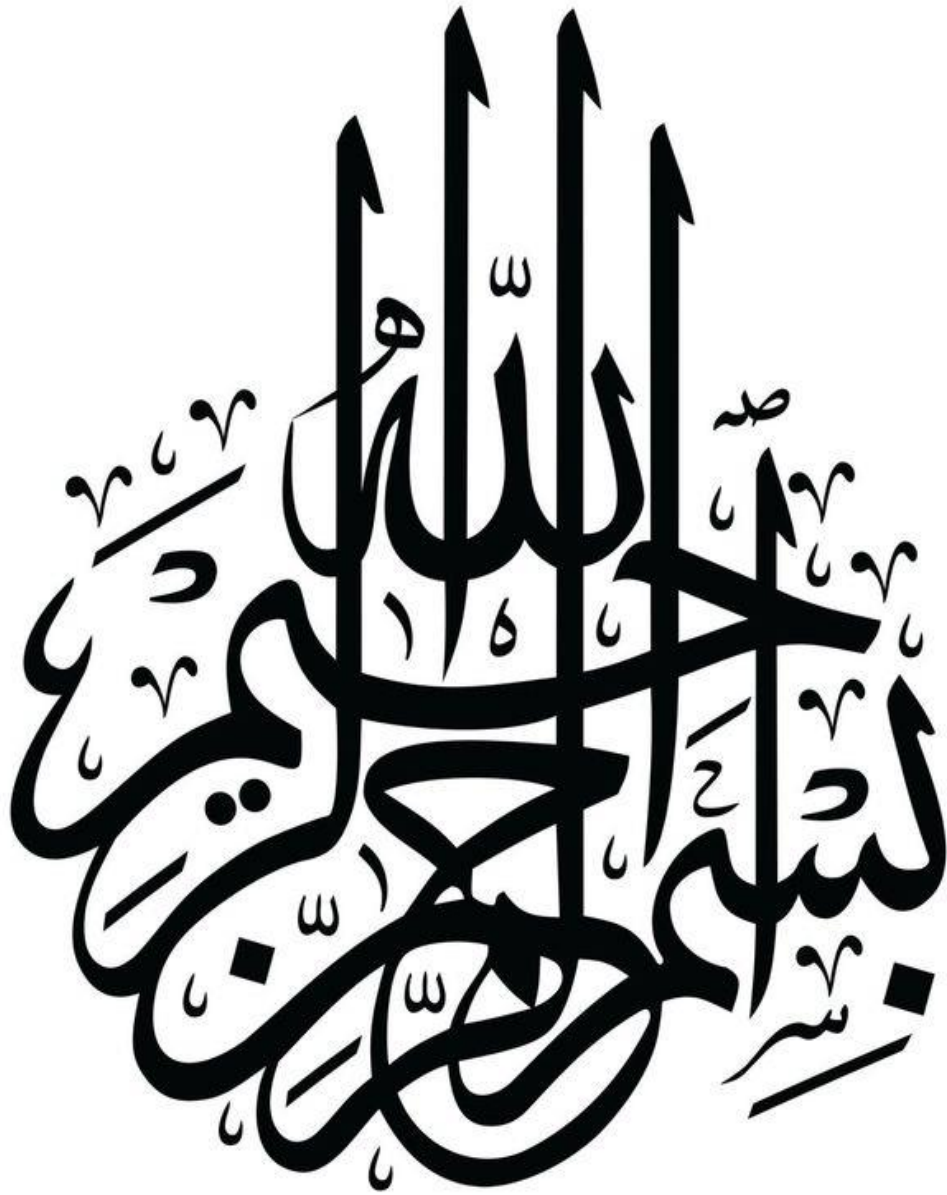
ميعاد محمد حمد القحطاني

الإشراف:

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي: ٢٠٢٥



## إهداء

إلى أول نبض سكن قلبي...  
إلى من حملتني في حناياها تسعة أشهر، وربّيتني بدموعها ودعائها سنين...  
إلى أمي الغالية، تاج رأسي ونبع حناني.  
إلى أبي، من علّمني كيف يكون الإصرار، وغرس في قلبي معاني الرجولة والشهامة.  
إلى من شاركوني الحلم، وتحملوا معي عناء الطريق،  
إلى إخوتي وأخواتي... أنتم السند والعون.  
إلى كل من علّمني حرفًا، وفتح لي بابًا من أبواب العلم والنور.  
إلى كل من آمن بي يومًا، وكان سببًا في أن أصل إلى ما وصلت إليه.  
إليكم جميعًا، أهدي ثمرة جهدي... عرفانًا وامتنانًا.

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبفضله وتوفيقه أنجز هذا العمل المتواضع. أتوجه بخالص الشكر والتقدير لكل من كان له دور في دعمي ومساندتي طوال فترة إعداد هذا البحث. أشكر أسرتي العزيزة على صبرهم ودعمهم المتواصل، وعلى إيمانهم بي في كل خطوة. كما أتوجّه ببالغ الشكر والتقدير إلى مشرفي الكريمين: الأستاذ الدكتور الفيصل عبدالحميد محمد، والأستاذ الدكتور فايز علي جراد، اللذين لم يبخلا عليّ بالنصح والتوجيه، فكانا نعم العون والسند في مسيرتي العلمية. وأتقدم بالشكر كذلك إلى كل من ساهم، ولو بكلمة، في إتمام هذا البحث، فلكم جميعاً مني كل التقدير والامتنان.

| قائمة المحتويات      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| رقم الصفحة           | اسم المحتوى                         |
| الجزء الأول: التمهيد |                                     |
| ٢-٢٠                 | الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها |
| ٢                    | مقدمة                               |
| ٣                    | مشكلة الدراسة                       |
| ٣                    | أهمية الدراسة                       |
| ٤                    | أهداف الدراسة                       |
| ٥                    | أسئلة الدراسة                       |
| ٥                    | الدراسات السابقة                    |
| ١٤                   | التعقيب على الدراسات السابقة        |
| ١٥                   | المنطلقات النظرية للدراسة           |
| ١٦                   | المنهجية وطرق البحث                 |
| ١٦                   | فرضيات الدراسة                      |
| ١٧                   | نموذج الدراسة                       |
| ١٨                   | منهجية الدراسة                      |
| ١٨                   | مجتمع وعينة الدراسة                 |
| ١٩                   | أدوات الدراسة                       |
| ١٩                   | صدق أداة البحث                      |
| ١٩                   | ثبات أداة الدراسة                   |
| ١٩                   | مجالات الدراسة                      |
| ١٩                   | الأساليب الإحصائية                  |

|                             |                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٠                          | تقسيم الدراسة المقترح                                                                         |
| الفصل الثاني: الإطار النظري |                                                                                               |
| ٢٢                          | مقدمة الفصل                                                                                   |
| ٣٠-٢٣                       | المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة                                        |
| ٢٣                          | تمهيد                                                                                         |
| ٢٣                          | مفهوم تكنولوجيا المعلومات                                                                     |
| ٢٤                          | خصائص تكنولوجيا المعلومات                                                                     |
| ٢٦                          | أهمية تكنولوجيا المعلومات                                                                     |
| ٢٧                          | مكونات تكنولوجيا المعلومات                                                                    |
| ٢٨                          | وظائف تكنولوجيا المعلومات                                                                     |
| ٢٧                          | المبحث الثاني: التطور التنظيمي للمؤسسات ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيقه                    |
| ٢٨                          | مفهوم التطوير التنظيمي                                                                        |
| ٢٩                          | خصائص التطوير التنظيمي                                                                        |
| ٣١                          | أهداف التطوير التنظيمي                                                                        |
| ٣٢                          | أهمية التطوير التنظيمي                                                                        |
| ٣٢                          | معوقات التطوير التنظيمي                                                                       |
| ٣٣                          | دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التطوير التنظيمي داخل شركة الاتصالات السعودية<br>STC |
| ٣٨                          | خاتمة الفصل                                                                                   |
| ٣٩                          | الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة                                                      |
| ٦١                          | الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها                                                         |

|         |                                             |
|---------|---------------------------------------------|
| ٧٦      | الفصل الخامس: تحليل النتائج والتصور المقترح |
| المراجع |                                             |
| ٨٢      | أولاً: المراجع العربية                      |
| ٨٦      | ثانياً: المراجع الأجنبية                    |

### قائمة الجداول

| رقم الجدول | اسم الجدول                                                                        | رقم الصفحة |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| (١)        | توزيع العينة طبقاً لنوع الاجتماعي                                                 | ٤٣         |
| (٢)        | توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر                                                   | ٤٤         |
| (٣)        | توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي                                           | ٤٥         |
| (٤)        | توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي                                          | ٤٦         |
| (٥)        | توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة                                     | ٤٧         |
| (٦)        | المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها            | ٥٠         |
| (٧)        | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعدها<br>العنصر البشري          | ٥١         |
| (٨)        | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعدها<br>الشبكات                | ٥٢         |
| (٩)        | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعدها<br>قواعد البيانات         | ٥٣         |
| (١٠)       | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعدها<br>البرمجيات              | ٥٤         |
| (١١)       | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعدها<br>الأجهزة والمعدات       | ٥٥         |
| (١٢)       | صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع (التطور التنظيمي) | ٥٦         |

|    |                                                                                          |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ٥٩ | معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها                                          | (١٣) |
| ٦٢ | أبعاد المتغير المستقل                                                                    | (١٤) |
| ٦٣ | نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Regression Multiple)<br>للفرضية الرئيسية            | (١٥) |
| ٦٤ | نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression)<br>للفرضية الرئيسية                  | (١٦) |
| ٦٧ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الأولى  | (١٧) |
| ٦٧ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الأولى        | (١٨) |
| ٦٨ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الثانية | (١٩) |
| ٦٨ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الثانية       | (٢٠) |
| ٧٠ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الثالثة | (٢١) |
| ٧١ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الثالثة       | (٢٢) |
| ٧٢ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الرابعة | (٢٣) |
| ٧٣ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الرابعة       | (٢٤) |
| ٧٤ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الخامسة | (٢٥) |
| ٧٥ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression)<br>للفرضية الفرعية الخامسة       | (٢٦) |

### قائمة الأشكال

| رقم الشكل | اسم الشكل                                | رقم الصفحة |
|-----------|------------------------------------------|------------|
| (١)       | نموذج الدراسة                            | ١٧         |
| (٢)       | توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي       | ٤٣         |
| (٣)       | توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر          | ٤٥         |
| (٤)       | توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي  | ٤٦         |
| (٥)       | توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي | ٤٧         |
| (٦)       | توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة   | ٤٨         |

### قائمة الملاحق

| رقم الملحق | اسم الملحق        | رقم الصفحة |
|------------|-------------------|------------|
| (١)        | استمارة الاستبيان | ٨٩         |

## 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، ٢٠١٨، ص ٢١٤)، 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، ٢٠٢٠، ص ١).

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، ٢٠١٥، ص ١٦-١٧).

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 لزاماً 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، ٢٠١٩، ص ٧٥).

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، ٢٠١٧، ص ٣٩).

### 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 التغييرات 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 بقاءها وتطورها ومقياس قدرتها على تحقيق الميزة التنافسية وضمان استدامتها. (أحمد، ٢٠١٦، ص: ٥) 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، ٢٠٢٣، ص: ٢٤٣) وهذا ما أكدته دراسة (الشعيبات، ٢٠٢٢) حيث وجدت أن هناك علاقة إيجابية بين الاستثمار في التكنولوجيا والتطور التنظيمي، كما أكدت دراسة (Saleem, et al, ٢٠١٧) على تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطورات التنظيمية، بالإضافة إلى دراسة (عبد الجواد، ٢٠١٧) والتي أشارت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تسريع عمليات التشغيل، وتحسين تنسيق مدخلات الموارد مما يعزز من كفاءة مخرجات الأداء. (مختار، ورشيد، ٢٠١٩، ص ٧٦).

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:

#### ١. الأهمية العلمية (النظرية):

أ. يعتبر التطوير التنظيمي أهم سمات المنظمات المعاصرة التي تسعى إلى التكيف مع متغيرات البيئة المحيطة

والاستجابة لمتطلباتها.

- ب. تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز وتحقيق التطور التنظيمي.
- ج. تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالأداء التنظيمي من خلال تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والتي تؤثر على التطور التنظيمي.
- د. تواكب هذه الدراسة الاهتمام المتزايد بقضية التطور التنظيمي، خاصةً في تلك المرحلة التي تواجهها مجتمعاتنا العربية خاصة المجتمع السعودي من تغيرات اقتصادية واجتماعية وسياسية.

## ٢. الأهمية التطبيقية (العملية):

- أ. تظهر أهمية الدراسة في أن تكنولوجيا المعلومات تزود صناع القرار بمعلومات دقيقة وأدوات مناسبة لتحليل البيانات والاستفادة منها وتحقيق التطور التنظيمي داخل المنظمة.
- ب. 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.
- ج. قد تفيد صناع القرارات في المنظمات والشركات المختلفة بما ستوصل إليه من نتائج.
- د. 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:

١. التعرف على ماهية التطور التنظيمي.
٢. توضيح ماهية تكنولوجيا المعلومات.
٣. تحديد إسهامات وأدوار تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.
٤. إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التطور التنظيمي.
٥. التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات السعودية STC.

٦. 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:

١. ما المقصود بالتطور التنظيمي، وما أهميته في تحسين أداء المؤسسات؟
٢. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات، وما دورها في تطور الأنظمة داخل المنظمات؟
٣. ما هي إسهامات وأدوار تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة في تعزيز الأداء والكفاءة داخل المؤسسات؟
٤. كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التطور التنظيمي وتعزيز كفاءة المؤسسات؟
٥. ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات السعودية (STC) وما تأثيرها على خدمات الشركة؟
٦. 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):

١. دراسة (Gu, et al). (٢٠٢١)، بعنوان: "تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على مرونة سلسلة التوريد وأدائها: وجهة نظر متباينة.

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 ٢٠٦ 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.

٢. دراسة (جلولي). (٢٠١٩). بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت (٢٠١٨-٢٠١٩).

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 بأنه 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.

٣. دراسة (عبد الوهاب، وآخرون). (٢٠١٨)، 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 العلمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، كما أوصت بزيادة الاهتمام بالكوادر البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بالجامعة.

٤. دراسة (العايب، وآخرون). (٢٠١٦). 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 خاصةً 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 كافٍ بما يحقق توسيع كافة النشاطات، والعمل على مواكبة التغيرات السريعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والأدوات والوسائل الحديثة.

٥. دراسة (Celik & Kalay). (٢٠١٥). بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات وأثرها 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.

٦. دراسة (درب، وقمودة). (٢٠١٣). بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة:

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائري وحدة 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 تسيير الوظائف مما أدى إلى توفير خاصة 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، وضورة 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 والتجديد 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 (التطور التنظيمي):

١. دراسة (المدني والدروقي). (٢٠٢٤). 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 (١٠٨) استبانة، وتم استرجاع (٩٧) 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 وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على التطوير التنظيمي، وأوصت الدراسة بأنه يجب على جامعة بنغازي زيادة الاهتمام بأبعاد التحويل الرقمي لثبوت مدى تأثيرها على التطوير التنظيمي.

## ٢. دراسة (عليق). (٢٠٢٤)، 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، وتنتهي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد اعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالمنظمات غير الحكومية بمحافظة القاهرة وعددهم (١٠٥) 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 تبنى ثقافة الإبداع والابتكار)، كما أثبتت أن مستوى جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية ككل مرتفع حيث جاءت المؤشرات علي الترتيب (الأول المصادقية، 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.

## ٣. دراسة (Hasyim & Bakri). (٢٠٢٣)، 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 أسلوبي القيادة التحويلية والشاملة على قدرة المنظمات على التكيف والاستعداد للابتكار. وتُبرز 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.

#### ٤. دراسة (الهنداوي وأحمد). (٢٠٢٣). 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 (٣٧) 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 لخطة وسياسية واضحة المعالم للتطوير التنظيمي، متضمنة الأهداف والبرامج والمشروعات الفرعية، والجدول الزمني وممارسات التنفيذ والمتابعة والتقييم، مع مراعاة تغطيتها لأبعاد التطوير التنظيمي، بما يساهم في تحقيق الرؤية الاستراتيجية للتعليم الأزهرى قبل الجامعي في إطار عالمي دينامي متغير.

#### ٥. دراسة (Mishra)، (٢٠١٧) 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 نهجاً 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 جُمعت 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 دوراً أساسياً في ترسيخ هذه السلوكيات بين الموظفين.

٦. دراسة (Pimonratankan & Pooripakdee). (٢٠١٧)، 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 ١٥ شخصاً 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 يساهم 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:

١. دراسة (الشعيبات). (٢٠٢٢)، بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي من وجهة نظر

### المدرء في المرافق الصحية"

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي داخل المرافق الصحية، والتعرف على مدى استخدام التكنولوجيا من قبل المدرء 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 تساهم في تعزيز التواصل الداخلي مما ينعكس إيجابياً 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.

٢. دراسة (تلخوخ). (٢٠٢١)، بعنوان: "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة

#### "NCA Rouïba"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي بمحاوره الثلاثة (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم) في مؤسسة "NCA Rouïba"، 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 Rouïba"، فضلاً عن وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين هذين المتغيرين في هذه المؤسسة عند مستوى دلالة ٠,٠١، وكذلك الأمر بالنسبة لارتباط تكنولوجيا المعلومات مع محاور التطوير التنظيمي (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم)، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba" بنسبة ١٤,٣٦٪.

٣. دراسة (Efimova, et al). (٢٠٢٠)، 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 الفيروزية". 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. وتتمثل توصيات في معالجة التحديات وتقليل الخسائر الناجمة عن هذا التطور التكنولوجي.

٤. دراسة (Saleem, et al). (٢٠١٧)، بعنوان: "تقييم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطوير

#### التنظيمي: وجهات نظر قيم 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 أيضاً 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.

٥. دراسة (الفقيه). (٢٠١٧). 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.

٦. دراسة (عبد الجواد). (٢٠١٧)، 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، ٢٠٢٢) إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي داخل المرافق الصحية، كما هدفت دراسة (تلخوخ، ٢٠٢١) إلى الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"، كما هدفت دراسة (Saleem, et al, ٢٠١٧) إلى استكشاف تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك أنظمة المعلومات على الجوانب الاستراتيجية والاجتماعية والتنموية داخل المؤسسة، كما هدفت دراسة (الفقيه، ٢٠١٧) 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، ٢٠١٩) ودراسة (Celik & Kalay, ٢٠١٥) ودراسة (درب وقمودة، ٢٠١٣) ودراسة (المدني والدروقي، ٢٠٢٤) ودراسة (الشعبيات، ٢٠٢٢) ودراسة (الفقيه، ٢٠١٧) 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، ٢٠١٩) ودراسة (العايب وآخرون، ٢٠١٦) ودراسة (Celik & Kalay, ٢٠١٥) ودراسة (Mishra, ٢٠١٧). كما اختلفت بعض الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث مجال التطبيق، حيث طبقت دراسة (جلولي، ٢٠١٩) على مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، كما طبقت دراسة (الهنداوي وأحمد، ٢٠٢٣) على المعاهد الأزهرية، كما طبقت دراسة (Pimonratankan & Pooripakdee, ٢٠١٧) على كليات التعليم المهني، كما طبقت دراسة (الشعيبات، ٢٠٢٢) 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، ٢٠٢٤) على دولة ليبيا، كما طبقت دراسة (عليق، ٢٠٢٤) 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، ٢٠٢٢، ص.ص: ٢١-٢٢)

١. أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

٢. 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 مستقل 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، ٢٠١٩، ص: ٨٠-٨١)

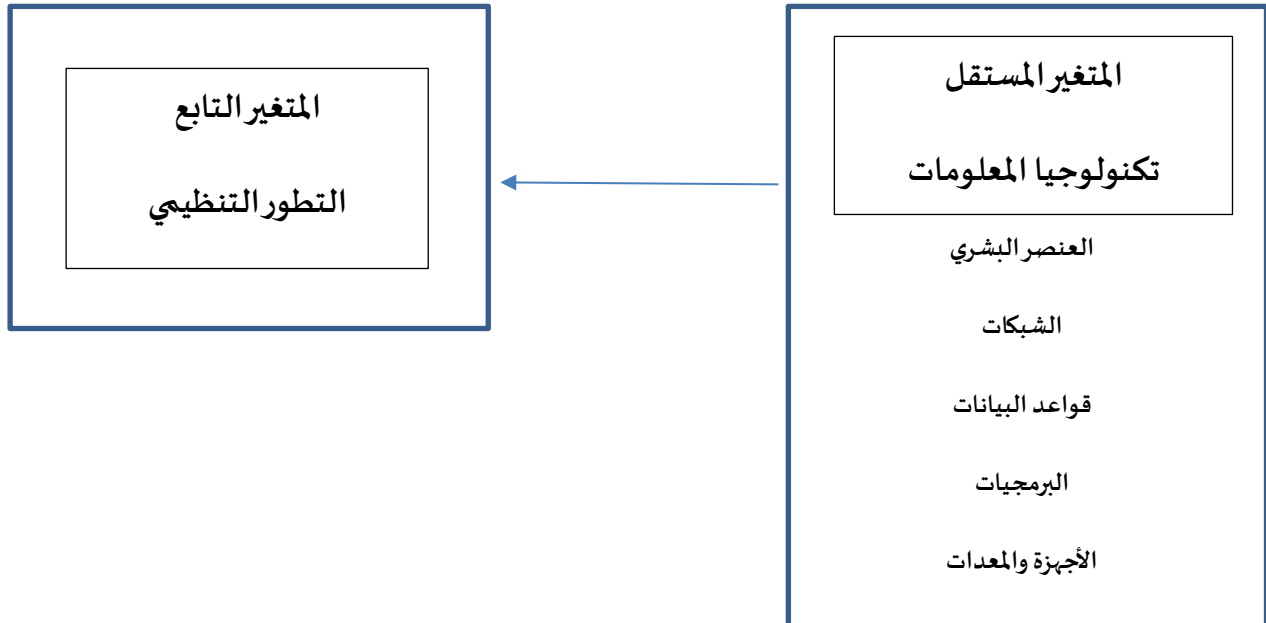
### المنهجية وطرق البحث:

١. فرضيات الدراسة:

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

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

## ٢. نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

### ٣. 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.

### ٤. 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 (١٠٠٠٠ موظف)، بينما بلغ حجم العينة (٣٧٠ موظف)، وتم الحصول على هذه الأعداد وفقاً للجدول الإحصائية المستخدمة لاستخراج حجم العينة من المجتمع المستهدف، وتم إلحاق الجدول في الملاحق. وسيقوم الباحث بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظراً لتماشيها 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 ٩٥٪.

p: الخطأ المسموح به (٥٪).

$\alpha$ : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥٪.

## 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:

١. الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي.
٢. الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على الاتصالات السعودية (STC).
٣. الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة حجمها نحو (٣٧٠) من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC.
٤. الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٥.

## الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version ٢٦):

١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
٢. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
٣. 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.
٤. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis): لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).
٥. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).

### تقسيم الدراسة المقترح:

١. الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
٢. الفصل الثاني: الإطار النظري.
٣. الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
٤. الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
٥. قائمة المراجع.
٦. الملاحق.

الفصل الثاني

الإطار النظري

## مقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة وغير مسبقة شملت مختلف جوانب الحياة، ويُعد التطور التكنولوجي، ولا سيما في مجال معالجة المعلومات ونقلها، من أبرز سمات هذه المرحلة، ويُطلق على هذا التحول اسم "تكنولوجيا المعلومات"، التي باتت تحتل مكانة محورية نظراً لأهميتها المتزايدة؛ إذ أضحت محط اهتمام عالمي واعتماداً متنامياً في مختلف الأنشطة البشرية. ومن المتوقع أن تواصل هذه التكنولوجيا تأثيرها العميق لعدة عقود قادمة. وقد أدركت دول العالم الدور الحيوي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في دفع عجلة التقدم والتنمية، باعتبارها أداة تمكينية توفر للأفراد الوسائل والإمكانات الضرورية لتجريب أفكارهم وتحويلها إلى واقع عملي. (يحياوي، عرجاوي، ٢٠٢٠، ص ١)

وقد أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات عنصراً محورياً في تحقيق التطوير التنظيمي، حيث أسهمت في إعادة تشكيل بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء داخل المنظمات، من خلال تسهيل تدفق المعلومات، ودعم عمليات اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتكمن أهميتها في قدرتها على تمكين المنظمات من التكيف مع التغيرات المتسارعة في البيئات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتقنية، ومواجهة التحديات غير المتوقعة بمرونة وفاعلية. كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التفاعل الداخلي والخارجي، وتحقيق التكامل بين الوظائف الإدارية المختلفة، مما ينعكس على تحسين القدرة التنافسية واستدامة المنظمة. وفي ظل تصاعد حدة المنافسة وتنوع متطلباتها، باتت تبني هذه التكنولوجيا ضرورة استراتيجية لأي منظمة تسعى إلى البقاء والتطور في بيئة عمل ديناميكية ومعقدة. (عبدالجواد، ٢٠١٧، ص ١٣٥)

وفي ضوء ما سبق: سوف نتناول في هذا الفصل مبحثين وذلك فيما يلي:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة.

المبحث الثاني: التطور التنظيمي للمؤسسات ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيقه.

## المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مختلف المجالات، مصحوباً بانفجار معرفي ومعلوماتي غير مسبوق، أدى إلى نشوء ما يُعرف بثورة المعلومات، حيث أصبحت المعلومة السمة البارزة لهذا العصر. وقد تجاوزت هذه التحولات حدود الدول المتقدمة لتشمل كافة أنحاء العالم، ما أحدث تأثيراً جذرياً في المجتمعات والتنظيمات على حد سواء. ويُعد ظهور الحاسوب وتطور الشبكات المحلية وصولاً إلى تكنولوجيا المعلومات من أبرز المظاهر التي ساهمت في هذا التغير، إذ مكّنت هذه التكنولوجيا من نقل وتبادل كميات هائلة من المعلومات عبر مسافات شاسعة وفي مختلف القطاعات، وجعلت الوصول إلى المعلومة متاحاً في أي وقت ومن أي مكان. وفي ظل هذا التحول الرقمي العميق، أصبح من الضروري على المؤسسات أن تواكب هذه التغيرات عبر تبني سياسات وخطط استراتيجية لتطوير نظم المعلومات والاتصالات لديها، بهدف تعزيز كفاءتها وفعاليتها التنظيمية. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً محورياً لتحسين الأداء التنظيمي، لما توفره من إمكانيات لتبسيط المهام، وتعزيز القيمة المضافة، وتمكين المؤسسات من تجاوز العمليات التقليدية الروتينية نحو إسهامات استراتيجية طويلة المدى. (دوحي، جباري، ٢٠٢٤، ص ١)

### مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت المفاهيم التي تناولت مصطلح تكنولوجيا المعلومات، وترجع الجذور اللغوية لكلمة "تكنولوجيا" (Technology) إلى الأصل اليوناني، حيث تتكوّن من مقطعين هما "Techno": وتعني الفن أو المهارة التقنية أو التشغيل الصناعي، و "Logos" وتعني العلم أو المنهج، وبهذا المعنى تُشير الكلمة مجتمعة إلى "علم التشغيل الصناعي" أو "علم المهارات التقنية". (أبو شنب، ١٩٩٩، ص ٢٨)

وتشير تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة الأدوات والوسائط والأنظمة المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، ونقلها. وتشمل هذه الوسائط مختلف المكونات المادية مثل الحواسيب بمختلف أنواعها، وأجهزة الاتصال والشبكات، بالإضافة إلى الأنظمة البرمجية وتطبيقاتها المختلفة. كما تتضمن أدوات التخزين والاسترجاع، ووسائل المعالجة، والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية التي تُستخدم في إدارة البيانات والمعلومات وتداولها بكفاءة. وبهذا المعنى، تمثل تكنولوجيا المعلومات الإطار المتكامل الذي يجمع بين الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات لتحقيق الاستخدام الأمثل للمعلومة، بما يدعم الأداء التنظيمي ويعزز من فعاليته. (Loudon, ٢٠٠٤)

وتُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها التقنيات المعتمدة على نظم المعلومات المحوسبة، والتي تُعد أداة أساسية لإحداث التغيير داخل المؤسسات على المستويين الإداري والتنظيمي. فهي تساهم في دعم عملية اتخاذ القرار، وتصميم الهياكل الإدارية، وتحديد المهام الوظيفية، مما يعزز كفاءة الأداء في مختلف أنواع المنظمات، سواء كانت محلية أو عالمية. (البياتي، ٢٠٢٠، ص ٥٧)

إضافةً على ذلك تمت الإشارة إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها مجال يُعنى بدراسة وتصميم وتطوير نظم المعلومات، وخاصة تلك المرتبطة بعلوم الحاسوب، وذلك باستخدام أحدث التقنيات في تحويل البيانات وتخزينها وحمايتها ومعالجتها ونقلها واستعادتها. كما تساهم في تعزيز أمن المعلومات والشبكات، وتوفير البنية التحتية الرقمية اللازمة لعمل الشركات والمؤسسات بمختلف أنواعها، سواء في المجالات السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية. (عبدالعال، ٢٠٢٢، ص ٣٦٩)

وفي ضوء ذلك يمكن وضع تعريفًا شاملاً لمفهوم تكنولوجيا المعلومات على أنها منظومة من الأساليب والتقنيات الحديثة التي تُستخدم بهدف تبسيط الأنشطة ورفع كفاءتها. وتشمل هذه المنظومة مجموعة من الأجهزة والبرمجيات والمعدات المخصصة لمعالجة وتداول المعلومات، مثل الحواسيب، وأنظمة التخزين والاسترجاع، ووسائل الاتصال الإلكترونية السلكية واللاسلكية بمختلف أشكالها، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مرئية. وتكمن الغاية الأساسية منها في تسهيل عمليات التواصل الفردي والجماعي، عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة على حد سواء. (فراطسة، ٢٠١٨، ص ٢٣٢)

### خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتمتع تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص التي تمنح مستخدميها مزايا استراتيجية تساهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتلبية متطلبات بيئة الأعمال المتغيرة. ومن أبرز هذه الخصائص:

١. **التخزين المتطور:** توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل حديثة وفعالة لتخزين كميات ضخمة من البيانات، مما يقلل الحاجة إلى الوثائق الورقية والمساحات الفيزيائية، ويزيد من سهولة تنظيم المعلومات واسترجاعها.
٢. **السرعة في الوصول والتوزيع:** تُساهم في تقليص الوقت اللازم للوصول إلى المعلومات، وتضمن إيصالها إلى الجهات المعنية بسرعة وفي الوقت المناسب، حيث تتيح تنفيذ المهام والأعمال المطلوبة في وقت أقل وبدرجة أعلى من الدقة والسرعة، وهذا التخفيض في الوقت والجهد لا يؤدي فقط إلى زيادة الإنتاجية، بل يعزز أيضاً من قدرة المنظمة على الاستجابة السريعة للمتغيرات في بيئة العمل، مما يعزز من كفاءة اتخاذ القرار. (علي، بلقاضي، ٢٠٢٣، ص ٤٢)

٣. خفض التكاليف: تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقليل التكاليف الإدارية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتسويق، الترويج، والاتصال، عبر استبدال العمليات التقليدية بأخرى رقمية أكثر كفاءة، حيث تجمع منتجات تكنولوجيا المعلومات بين السرعة العالية وانخفاض التكلفة، وهو ما يجعلها من أكثر الأدوات فاعلية في دعم المنظمات وتلبية احتياجاتها المتغيرة. فبفضل التقدم التقني المستمر، أصبحت الحلول التكنولوجية تُنتج وتُطور بسرعة كبيرة، مع تقليل التكاليف التشغيلية، مما يتيح للمؤسسات تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والابتكار دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة. (عبدالعال، ٢٠٢٢، ص ٣٦٩)

٤. تطوير المعرفة: تُعزز من قدرة المؤسسات على نقل المعرفة داخليًا، من خلال أدوات فعالة لتدريب الموظفين وتبادل المعلومات بينهم بطرق مبتكرة. (يحيائي، عرجاوي، ٢٠٢٠، ص ٥٥)

٥. التفاعلية: تشير هذه السمة إلى قدرة المشاركين في عملية الاتصال على التأثير المتبادل في أدوار بعضهم البعض، بحيث لا يكون الاتصال أحادي الاتجاه، بل يتم تبادله بشكل ديناميكي؛ فهي تُمكن المستخدم من أن يكون مرسلاً ومستقبلاً في الوقت نفسه، مما يُحسن من فعالية الاتصال داخل المنظمة ويُسهل التفاعل بين الأفراد والأقسام المختلفة. (علم الدين، ٢٠٠٥، ص ٧٧)

٦. قابلية الحركة: تعني هذه الخاصية إمكانية إرسال المعلومات واستقبالها من أي مكان وفي أي وقت، دون الارتباط بموقع جغرافي محدد، وذلك من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأجهزة الحديثة مثل الهاتف المحمول، والحاسوب المحمول، والأجهزة اللوحية، والتلفاز الذكي، وغيرها من وسائل الاتصال المحمولة. وتُعد هذه الميزة من العوامل الأساسية التي تدعم مرونة العمل وتُعزز من كفاءة الوصول إلى المعلومات في البيئات المتغيرة. (الطيب، ٢٠١٠، ص ١٦)

٧. قابلية التوصيل: تعني هذه الخاصية إمكانية ربط وتشغيل الأجهزة والأنظمة الاتصالية المختلفة معًا، بغض النظر عن الشركة المصنعة أو بلد المنشأ. وتُعد من المزايا الأساسية التي تتيح تكامل الأجهزة وتيسر عملية التواصل بين الأنظمة المتنوعة ضمن بيئة تقنية موحدة ومرنة. (عبدالعال، ٢٠٢٢، ص ٣٧٠)

٨. الانتشار والشيوع: تُشير هذه الخاصية إلى الانتشار الواسع والمنهجي لأنظمة الاتصال على مستوى العالم، بحيث لم تعد تقتصر على فئة اجتماعية معينة، بل أصبحت متاحة لمختلف الشرائح والفئات، حيث تتسم بقدرتها على التوسع والانتشار لتغطية نطاقات جغرافية واسعة، دون حدود تُقيد استخدامها أو تؤثر على فعاليتها، ما أسهم في

دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات على حد سواء، وجعل استخدامها أكثر

شمولاً وعدالة. (عيسى، ٢٠٢٢، ص ٥١٠)

## أهمية تكنولوجيا المعلومات

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أبرز ملامح العصر الحديث؛ إذ أسهمت بشكل كبير في تطوير مختلف مجالات الحياة، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات وتظهر أهميتها بوضوح في الآتي:

١. تعزيز الإنتاجية: تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما من خلال الحاسوب المحمول وشبكة الإنترنت، في رفع كفاءة المؤسسات من الناحية الصناعية والتسويقية، كما تحسن أداء مختلف القطاعات الوظيفية. (ربيعه، ٢٠١٨، ص ٩١)

٢. الوصول إلى المعلومات: تُساعد هذه التكنولوجيا في جعل الأسواق أكثر كفاءة، حيث تمكّن المستهلكين من البحث والمقارنة بين الأسعار، كما دعم المنظمات للحصول على معلومات دقيقة وموثوقة، تمكّنها من أداء مهامها بكفاءة. فهي تساعد في إدارة الكم الهائل من البيانات من خلال إتاحة الوصول إلى معلومات دقيقة عن الموردين، مع خفض تكاليف التبادلات وتقليل الحواجز أمام الدخول إلى الأسواق، وبالتالي توفر تكنولوجيا المعلومات فرصاً جديدة للمنظمات من خلال تزويد الإدارات بمعلومات آنية تدعم عمليات المتابعة والتخطيط واتخاذ القرار الاستراتيجي. (Turban, ١٩٩٩)

٣. تحقيق العولمة الرقمية: تُسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل البيانات والمعلومات إلى صيغ رقمية يمكن نقلها بسرعة وبتكلفة منخفضة إلى أي مكان في العالم، وهو ما يعزز من ظاهرة العولمة. وقد ساعد هذا التقدم في تقليص تكاليف الاتصال، وأسهم في عولمة الأسواق والإنتاج ورأس المال، كما ساعد في تسريع الابتكار وانتشار التكنولوجيا الحديثة على نطاق واسع وبتكاليف استثمارية منخفضة. (ربيعه، ٢٠١٨، ص ٩١)

٤. تحفيز الابتكار: تُعزز تكنولوجيا المعلومات من سرعة الابتكار داخل المؤسسات، من خلال كسر الروتين، وتسريع معالجة البيانات، ما يؤدي إلى خلق منتجات جديدة وتقديم خدمات محسنة. (العيان، ٢٠٠٨، ص ٣٠٠)

٥. مؤشر لتقدم الدول: يُعد مدى تطور تكنولوجيا المعلومات في دولة ما مؤشراً على تطورها الحضاري وقدرتها على مواكبة التغيرات العالمية، بينما يُعد تأخرها انعكاساً لتراجعها عن ركب الحضارة. (ربيعه، ٢٠١٨، ص ٩١)

٦. دعم النجاح الإداري والتنظيمي: يعتمد المديرون على تكنولوجيا المعلومات في معالجة الجوانب الإدارية والتنظيمية المعقدة التي يصعب التعامل معها باستخدام الأساليب التقليدية، حيث تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين الكفاءة ودقة الأداء في مختلف مستويات الإدارة ووحداتها. (يعقوب، ٢٠١٣، ص ١٠)
٧. تعزيز الأمن القومي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حيويًا في المجال العسكري، حيث تُستخدم في حماية الحدود، وتعقب الأعداء، ورصد الاتصالات وتأمينها، ما يجعلها جزءًا من عناصر القوة الوطنية الحديثة. (ربيعة، ٢٠١٨، ص ٩١)

### مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عدة عناصر رئيسية، من أبرزها:

١. الأجهزة (Hardware): وتمثل الجانب المادي من تكنولوجيا المعلومات، وتشمل الحواسيب ومختلف الأجهزة الملحقة بها، والتي تُستخدم في تنفيذ المهام ومعالجة البيانات. (Brine, ١٩٩٩, p١٩٠)
٢. البرمجيات (Software): تشمل المكونات غير المادية لنظام الحاسوب، من تعليمات وأوامر وأنظمة تشغيل، بالإضافة إلى لغات البرمجة المختلفة. وتؤدي البرمجيات وظائف أساسية مثل إدارة العمليات، واسترجاع البيانات، ودعم تطبيقات الأعمال داخل المؤسسة. (يعقوب، ٢٠١٣، ص ٦)
٣. الشبكات (Networks): تُعرّف الشبكات على أنها مجموعة من الحواسيب المرتبطة ببعضها عبر وسائل اتصال تتيح للمستخدمين تبادل البيانات والمعلومات، ومشاركة الموارد المتاحة. وتُستخدم الشبكات لتحقيق عدة أهداف، أبرزها: تعزيز الاتصال بين الأفراد، تمكين الوصول إلى المعلومات عن بُعد، دعم التجارة الإلكترونية، تقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة كفاءة استخدام الموارد. (عزازية، ٢٠٢٠، ص ٤)
٤. البيانات والمعلومات (Data and Information): تشير البيانات إلى المواد الخام غير المعالجة، بينما تُعرف المعلومات بأنها البيانات التي تم تنظيمها وتحليلها لتصبح ذات معنى وقيمة عملية تُساهم في دعم اتخاذ القرار. وتكتسب المعلومات أهميتها من كونها منسقة ومهيكلية بما يخدم أهداف المستخدم ويوجه السلوك الإداري. (السيد، ٢٠٠٩، ص ٥٥)
٥. الإجراءات التنظيمية (Organizational Procedures): تمثل مجموعة الأنظمة والقواعد التي تنظم عمليات حماية البيانات المخزنة على أجهزة الحاسوب، وتشمل كذلك آليات تأمين أجهزة الاتصال الملحقة. وتهدف هذه

الإجراءات إلى التصدي لمحاولات الوصول غير المشروع إلى قواعد البيانات، وضمان سلامة البنية المعلوماتية داخل المؤسسة. (الخنق، ٢٠١٦، ص ١٠)

٦. **المكون البشري (Human Element):** يُعد الأفراد من أهم وأعقد مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات، حيث يمثلون العنصر الحيوي المسؤول بدرجة كبيرة عن نجاح أو فشل هذا النظام. ويشمل هذا المكون كلاً من المستخدمين النهائيين، والمبرمجين، ومحللي النظم، والمسؤولين عن قواعد البيانات، الذين يقومون بتصميم وتطوير وتشغيل البرمجيات والتطبيقات لتحقيق أهداف المنظمة. وقد تم التأكيد على أن العامل البشري هو الأكثر تأثيراً في فاعلية نظم المعلومات، وأن الكوادر البشرية تلعب دوراً محورياً في تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات. (الخنق، ٢٠١٦، ص ١١)

### وظائف تكنولوجيا المعلومات

تقوم تكنولوجيا المعلومات بعدد كبير من الوظائف الأساسية التي تسهم في دعم العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات، ويمكن تلخيصها كما ذكرتها دراسة (السالي، ٢٠٠٠، ص ٤٣٧-٤٣٨) ودراسة (يعقوب، ٢٠١٣، ص ٨) وذلك على النحو التالي:

١. **جمع البيانات والسجلات:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على جمع تفاصيل دقيقة حول مختلف الأنشطة والقيود والسجلات التشغيلية، مما يسهم في توفير قاعدة بيانات شاملة تدعم اتخاذ القرار.
٢. **تحويل وتحليل البيانات:** تقوم بتحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات معنى من خلال تحليلها ومعالجتها باستخدام أدوات وتقنيات متقدمة، ما يساعد في تقديم رؤى واضحة تدعم العمليات الإدارية والتخطيطية.
٣. **معالجة متعددة الوسائط:** تُتيح إمكانية إجراء معالجات متزامنة لأنواع مختلفة من المعلومات، سواء كانت نصوياً أو أصواتاً أو صوراً، مما يوفر مرونة عالية في إدارة المحتوى وتوظيفه بفاعلية في السياقات المختلفة.
٤. **تنظيم المعلومات:** تُسهم في تصنيف وتنظيم المعلومات وفقاً لطبيعتها، مما يسهل استرجاعها بسرعة وكفاءة عند الحاجة، ويعزز من سهولة التعامل مع كميات كبيرة من البيانات.
٥. **التخزين والاسترجاع:** توفر إمكانيات تخزين ضخمة للمعلومات والبيانات مع إمكانية استرجاعها لاحقاً لإنجاز مهام إضافية أو مشاركتها مع وحدات أو مستخدمين آخرين داخل المؤسسة أو خارجها.

٦. نقل البيانات والمعلومات: تُيسر عملية إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر عبر وسائل الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني، والرسائل الصوتية، وأنظمة التراسل الأخرى، مما يسرّع من وتيرة العمل ويعزز من كفاءة التواصل المؤسسي.

وقد أكدت دراسة (Curtin, ٢٠٠١, p٣) على أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دورًا محوريًا في دعم العمليات المؤسسية من خلال مجموعة من الوظائف الحيوية التي تسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل المنظمات. فقد أشار إلى أنه من أبرز وظائفها جمع البيانات والسجلات المتعلقة بالنشاطات المختلفة، وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، فضلًا عن إمكانية معالجة أنواع متعددة من الوسائط مثل النصوص والصور والأصوات بشكل متزامن. كما تتيح تنظيم المعلومات بطريقة تسهّل الوصول إليها واستخدامها، وتوفر إمكانيات تخزين واسترجاع البيانات لاستخدامها لاحقًا أو إرسالها إلى المستخدمين عبر وسائل الاتصال المختلفة. وفي السياق ذاته، أكدت الدراسة على أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة، وتُعيد استخدامها في مراحل معالجة لاحقة، إضافة إلى تبسيط عرض المعلومات بشكل يسهل فهمه ويزيد من فاعليتها في دعم اتخاذ القرار. وتؤكد هذه الرؤية مجتمعة أن تكنولوجيا المعلومات لم تعد مجرد أدوات تقنية، بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

## المبحث الثاني: التطوير التنظيمي للمؤسسات ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيقه

### مفهوم التطوير التنظيمي

يشير إلى التطوير التنظيمي على أنه خطة طويلة المدى تهدف إلى تحسين أداء المنظمة من خلال معالجة المشكلات وتجديد الممارسات الإدارية، بما يواكب التغيرات المحيطة. ويعتمد هذا التوجه على جهود تعاونية مشتركة بين أفراد المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص التنظيمية والبيئة المؤسسية التي تعمل فيها، بما يضمن تحقيق التكيف والاستجابة الفعالة للتحديات الداخلية والخارجية. (الطراونة، ٢٠٢٢، ص ١٨)

ويعرف التطوير التنظيمي بأنه جهد مخطط يشمل جميع مستويات المنظمة، يتم توجيهه من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى، بهدف تعزيز فعالية المنظمة وصحتها التنظيمية. ويتم ذلك من خلال تدخلات منظمة تشمل مختلف العمليات الإدارية، اعتماداً على معلومات وبيانات مستمدة من العلوم السلوكية، بما يساهم في إحداث تغييرات إيجابية ومستدامة تعزز قدرة المنظمة على التكيف وتحقيق أهدافها. (عبدالعال، ٢٠١٧، ص ١٠)

كما يمثل التطوير التنظيمي عملية تخطيط مستمرة تهدف إلى إحداث تغييرات مدروسة في سلوكيات الأفراد، بما يتماشى مع متطلبات التنظيم واحتياجاته المتجددة. كما يشمل هذا التغيير مختلف جوانب بيئة المنظمة، سواء الداخلية أو الخارجية، بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي، وذلك بالاعتماد على تقنيات وتكنولوجيا متطورة تساهم في مواكبة التحولات التكنولوجية المتسارعة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بشكل شامل. (مختار، ٢٠١٩، ص ٧٦)

### خصائص التطوير التنظيمي

يتميز التطوير التنظيمي بعدد من الخصائص الجوهرية التي تعكس طبيعته العملية والتكاملية، وتتمثل أبرز هذه الخصائص فيما يلي: (الحميدي، ٢٠٢٣، ص ٤٧٩)

#### ١. الطابع العملي:

يُعد التطوير التنظيمي نشاطاً تطبيقياً يستهدف إحداث تغيير فعلي داخل بيئة العمل، ويتم من خلال توظيف المهارات والمعارف السلوكية والخبرات المتخصصة في الواقع العملي.

#### ٢. التدخل المخطط:

يرتكز التطوير التنظيمي على تخطيط مسبق ومنهجي، يبدأ بتشخيص المشكلات القائمة، ويُعقبه حشد الجهود والموارد المناسبة لمواجهتها بأساليب علمية ومدروسة.

### ٣. الشمولية:

يتناول التطوير التنظيمي جميع الجوانب والمكونات التنظيمية، بما في ذلك الهياكل التنظيمية، والأساليب التشغيلية، والممارسات الإدارية، والتقنيات والموارد، مع التركيز على الأفراد كعنصر محوري، وتحقيق الانسجام بين مختلف مكونات النظام.

### ٤. الاستمرارية:

يُعد التطوير التنظيمي عملية مستمرة تهدف إلى تحسين بيئة العمل والمناخ التنظيمي بشكل دائم، وليس مجرد نشاط مؤقت أو محدود بزمان معين.

### ٥. تهيئة مناخ محفز:

يحرص التطوير التنظيمي على توفير بيئة مناسبة تُمكن الأفراد من تحقيق ذواتهم، وتعزز من مشاركتهم الفعالة في أداء مهامهم، بما يساهم في تحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية، استنادًا إلى مبادئ احترام الإنسان وتنمية قدراته.

## أهداف التطوير التنظيمي

تسعى برامج التطوير التنظيمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تساهم في رفع كفاءة المنظمة وتعزيز قدرتها على التكيف والنمو، ومن أبرز هذه الأهداف ما يلي: (سعود، ٢٠٢١، ص ١٠٦)

١. تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز فرص النمو المستدام على المدى البعيد.
٢. نشر ثقافة التطوير المستمر بين العاملين، بما يضمن الاستجابة السريعة لمتطلبات التغيير.
٣. إعداد القيادات الإدارية لمواجهة التحديات المستقبلية الناتجة عن التطورات التكنولوجية المتسارعة.
٤. تنمية مهارات العاملين في مجالات تحليل وتشخيص المشكلات، واختيار البدائل الأنسب لمعالجتها.
٥. تعزيز مستويات الدعم والتعاون بين الأفراد، وتوفير المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات تتماشى مع سياسات المنظمة.
٦. تطوير كفاءات وخبرات العاملين، وتقديم الدعم المعنوي الذي يساعد على تحسين أدائهم.
٧. خلق بيئة تنظيمية إيجابية ومحفزة على الإبداع والابتكار، بما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي.
٨. دعم عمليات اتخاذ القرار من خلال تطوير القدرات الفنية والإدارية للموارد البشرية في مختلف التخصصات.
٩. ترسيخ قيم التعاون والمشاركة، وتوسيع دائرة السلطة بين المديرين والمرؤوسين، وتشجيع المنافسة الإيجابية بين العاملين.

## أهمية التطوير التنظيمي

يُعد التطوير التنظيمي أحد الأساليب الاستراتيجية الحديثة التي تسهم في تعزيز كفاءة التنظيم ورفع فاعليته، من خلال تحسين الإنتاجية كمًّا ونوعًا، وتقليل الهدر في الموارد. وتبرز أهميته كذلك في تطوير القوى البشرية داخل المنظمة عبر تنمية مهاراتهم، والارتقاء بسلوكهم المهني، وتحفيز قدراتهم على الإبداع والابتكار، من خلال برامج تدريبية متنوعة ومتكاملة. كما يسهم التطوير التنظيمي في تهيئة مناخ عمل متوازن وبيئة مناسبة لمواجهة المشكلات والطوارئ والتعامل مع نقاط الضعف الإدارية، إضافة إلى تمكين المنظمة من الاستفادة من التطورات في مجالات المعرفة والعلوم المختلفة. ومن خلاله، يتم العمل على تحقيق تكامل بين أهداف العاملين والمنظمة والمجتمع، بما يقلل من فرص نشوء صراعات داخلية. ويُنظر إلى التطوير التنظيمي أيضًا كأداة فاعلة في معالجة التحديات البيئية والثقافية والاجتماعية التي تواجه المنظمة، وذلك من خلال التحليل الدقيق للمشكلات واتخاذ قرارات ملائمة تسهم في التجديد المستمر واستغلال الفرص المتاحة بفعالية. (بوزوران، ٢٠١٥، ص ٧)

## معوقات التطوير التنظيمي

رغم الأهمية المتزايدة التي يحظى بها التطوير التنظيمي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء ورفع كفاءة المنظمات، إلا أن تطبيق برامجه لا يخلو من التحديات والصعوبات. إذ تظهر في الممارسات الفعلية عدد من المعوقات التي تحد من فاعلية جهود التطوير، سواء كانت مرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة أو بنمط القيادة أو بأساليب التغيير المتبعة، وتتمثل أبرز المعوقات في التالي وذلك كما ذكرتها دراسة (ياغي، ٢٠١٧، ص ٣٠) ودراسة (سعود، ٢٠٢١، ص ١١٠):

### أ. وجود فجوة بين القيم التنظيمية المفترضة وسلوك القيادات الفعلي:

كثيرًا ما تتبنى المنظمات قيمًا تنظيمية مثل الشفافية أو العمل الجماعي، لكن لا تُترجم هذه القيم فعليًا في سلوك القادة، مما يضعف الثقة ويعوق جهود التطوير.

### ب. وجود فجوة بين جهود التغيير على مستوى القيادة العليا والإدارة الوسطى:

قد تتبنى القيادة العليا خططًا تطويرية، لكن بدون إشراك الإدارة الوسطى أو تأهيلها الكافي، يحدث انفصال في التطبيق، مما يعرقل تحقيق الأهداف.

### ج. عدم التحديد الدقيق لأهداف ونطاق التطوير:

يؤدي غياب وضوح الأهداف إلى تصميم برامج فضفاضة أو عامة، مما يضعف من فاعليتها ويشتت الجهود المبذولة.

د. التداخل والالتباس بين الأهداف والوسائل:

عندما لا يكون هناك فصل واضح بين "ما نريد تحقيقه" (الأهداف) و"كيف نحققه" (الوسائل)، تصبح البرامج غير فعالة لغياب التوجيه الواضح.

هـ. التوقع غير الواقعي لنتائج سريعة أو تبني حلول جاهزة:

التطوير التنظيمي يتطلب وقتاً لتظهر نتائجه، لكن بعض المنظمات تتوقع تحسناً سريعاً، أو تلجأ لحلول مستوردة دون مراعاة للبيئة الداخلية، ما يؤدي للفشل.

و. عدم التوازن بين الاعتماد على الخبرات الخارجية والخبرات الداخلية:

الاعتماد المفرط على استشاريين خارجيين دون تطوير الكفاءات الداخلية يخلق فجوة معرفية ويضعف استمرارية التطوير بعد مغادرة الخبراء.

ز. محاولة تكييف التغيير جذرياً مع البناء التنظيمي القديم:

إدخال تغييرات جوهرية في بيئة تنظيمية تقليدية دون تعديل البنية أو الثقافة التنظيمية يُولد مقاومة ويقلل من فاعلية التطوير.

ح. تطبيق أساليب تغيير غير مناسبة لطبيعة المنظمة:

استخدام أدوات أو نماذج تطوير لا تتوافق مع حجم المنظمة أو طبيعتها أو ثقافتها قد يؤدي لنتائج عكسية أو عدم تحقق أي تغيير.

**دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التطوير التنظيمي داخل شركة الاتصالات**

### **السعودية STC**

يمثل دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التطوير التنظيمي محوراً بالغ الأهمية، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في إزالة العديد من الحواجز التي كانت تعيق تطور المنظمات، مما أتاح لها قدراً أكبر من الانفتاح والشفافية في تفاعلها مع الأطراف الخارجية، ولا سيما العملاء والموردين. وقد أدى ذلك إلى تسهيل عمليات التواصل وتبادل المعلومات بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية، مما أسهم في تعزيز سرعة وفعالية الأداء التنظيمي. كما انعكس هذا التطور على الهياكل التنظيمية، التي أصبحت أكثر انسيابية من خلال تقليص عدد المستويات الإدارية، حيث تراجع الدور التقليدي للإدارة الوسطى ليقصر على تسهيل تدفق المعلومات، في ظل قيام تقنيات الحاسوب والاتصالات الحديثة بأداء جزء كبير من المهام التشغيلية والإدارية التي كانت تتطلب جهداً بشرياً مباشراً، وفي هذا السياق يمكن توضيح تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية التطوير التنظيمي داخل شركة الاتصالات السعودية.

## ١. البنية التكنولوجية لشركة الاتصالات السعودية (STC) :

تمثل شركة الاتصالات السعودية الشركة الوطنية الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، تأسست عام ١٩٩٨، وتُعد المزود الرئيسي لخدمات الاتصالات في المملكة. تقدم الشركة باقة واسعة من الخدمات تشمل الاتصالات الثابتة والمتنقلة، وخدمات الإنترنت، وتقنية المعلومات، والحوسبة السحابية، والتحول الرقمي للأفراد وقطاعات الأعمال والحكومة، وقد تبنت STC استراتيجيات متقدمة في الابتكار الرقمي، مما جعلها في طليعة الشركات الإقليمية الداعمة لرؤية المملكة ٢٠٣٠، من خلال تمكين التحول الرقمي وتقديم الحلول الذكية والمستدامة. كما وسّعت الشركة نطاق أعمالها لتشمل عدة دول في المنطقة من خلال شركات تابعة واستثمارات استراتيجية، مما يعزز مكانتها كأحد أكبر مشغلي الاتصالات في الشرق الأوسط. (الموقع الرسمي لشركة الاتصالات السعودية، ٢٠٢٥)

وقد تبنت الشركة مجموعة من الأنظمة المتقدمة لتعزيز خدماتها وتطوير بنيتها التحتية وذلك كالتالي:

### أ. شبكات الجيل الخامس (5G) :

اعتمدت STC شبكات الجيل الخامس كجزء من استراتيجيتها للتحول الرقمي، حيث وفرت سرعات اتصال فائقة وزمن استجابة منخفض، مما يدعم تطبيقات إنترنت الأشياء (IoT)، والمدن الذكية، والخدمات السحابية. وقد ساهمت هذه التقنية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين ورفع كفاءة الأنظمة التشغيلية في مختلف القطاعات. (Fisher, ٢٠٢٣)

### ب. الحوسبة السحابية (Cloud Computing) :

استثمرت STC بشكل كبير في البنية التحتية السحابية من خلال منصتها (CloudSTC)، لتقديم خدمات مرنة وأمنة للشركات والأفراد. وتتيح الحوسبة السحابية تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين مرونة الأعمال، كما تدعم احتياجات النمو السريع في قطاع البيانات والتطبيقات الذكية. (Arabic Trader, ٢٠٢٥)

### ج. الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات:

تعتمد STC على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء من خلال أنظمة الدردشة الآلية (chatbots) وتحليل سلوك المستخدمين لتخصيص الخدمات المقدمة. كما يتم توظيف تقنيات تحليل البيانات في اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة استنادًا إلى بيانات الاستخدام الفعلي. (Telecom Review, ٢٠٢٤)

#### د. الأمن السيبراني المتقدم:

نظرًا لحساسية المعلومات المتداولة في قطاع الاتصالات، تبنت STC حلولًا متقدمة في مجال الأمن السيبراني لحماية بيانات المستخدمين وضمان استمرارية الخدمة. وتشمل هذه الحلول أنظمة المراقبة الفورية، والحماية من الهجمات السيبرانية، والامتثال للمعايير الدولية للأمن المعلوماتي.

#### هـ. التحول الرقمي الكامل للعمليات:

نفذت STC برامج تحول رقمي شاملة على مستوى الإدارة والموارد البشرية وخدمة العملاء، عبر رقمنة الإجراءات وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية. كما دعمت هذه الجهود بتوفير تطبيقات إلكترونية ذكية مثل تطبيق "MySTC" الذي يتيح للمستخدمين إدارة حساباتهم بكفاءة. (Hajj, ٢٠٢١)

٢. دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية التطوير التنظيمي:

يُعد تطوير الأساليب الإدارية المستخدمة في منظمات الأعمال ضرورة ملحة في ظل التحديات المتسارعة التي تفرضها بيئة الأعمال الحديثة والمتغيرة. وقد أضحت من الضروري أن يتجه المدبرون نحو تبني وتوظيف تكنولوجيا المعلومات كوسيلة محورية لدعم عمليات التغيير داخل المنظمات، انطلاقًا من إدراكهم لأثرها الإيجابي في تحسين الأداء العام للمؤسسة، وإعادة هيكلة الوظائف والمهام وتبسيط الإجراءات وتعزيز التنسيق الداخلي، مما يمنح المنظمات مزيدًا من المرونة والشفافية والكفاءة. وفي هذا السياق تقوم الإدارة الإلكترونية على ثلاثة مكونات رئيسية: (E.Gilie, ٢٠٠٤, p٥٠)

أ. الخدمات الإلكترونية (e-Service) : التي تشمل مجموعة الإجراءات الإدارية الموجهة لتقديم الخدمات للعملاء بطرق رقمية.

ب. الإجراءات اللوجستية الإلكترونية (e-Logistics) : والتي تربط المنظمة بمورديها عبر تقنيات الاتصال المتقدمة.

ج. الإدارة الإلكترونية (e-Management) : والتي تشمل الأنظمة المعنية بالإجراءات الإدارية، كإدارة الموارد البشرية والمالية، وغيرها من الموارد التنظيمية.

وتقوم تكنولوجيا المعلومات على دعم عملية التطوير التنظيمي على ثلاثة مستويات رئيسية تتكامل مع أهدافه،

وهي: (تلخوخ، ٢٠١٧، ص ٨٧)

(١) **المستوى الوظيفي:** ففي المستوى الوظيفي، تسهم "تكنولوجيا معلومات الوظيفة (FIT)" في تحسين أداء الأفراد والمهام من خلال دعم تنفيذ الأعمال بكفاءة أعلى، وتعزيز القدرة على التدريب، وتقليل الأخطاء، وزيادة الدقة والانضباط في العمليات.

(٢) **مستوى الفرق (الشبكات):** وفي هذا المستوى تركز تكنولوجيا معلومات الشبكة (NIT) على دعم التفاعل والتواصل بين أعضاء الفرق من خلال برمجيات العمل الجماعي (Groupware)، حيث تعزز التعاون دون الحاجة إلى تحديد مسبق لأطراف التفاعل، وتتيح التعبير عن الرأي والمشاركة، وتسهم في تمكين الإدارة الوسطى من متابعة أداء الفرق وتقديم الدعم عند الحاجة.

(٣) **المستوى التنظيمي الكلي:** وفي هذا المستوى تسهم "تكنولوجيا معلومات المنظمة (OIT)" في دعم التحول التنظيمي من خلال إعادة تصميم العمليات، وتحسين تدفق العمل، وزيادة كفاءة الأداء الكلي، عبر إدخال أدوات متقدمة تدعم اتخاذ القرار وإعادة هندسة العمليات بما يعزز سرعة الإنجاز وجودته. ويظهر أثر هذه المستويات التقنية بوضوح في قدرة المنظمة على مواكبة المتغيرات وتحقيق تطور تنظيمي مستدام وشامل.

٣. **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية التطوير التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية (STC):**  
أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على دعم عملية التطوير التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية (STC)، وذلك من خلال عدد من الأبعاد التي انعكست على بنيتها الإدارية وعملياتها التشغيلية واستراتيجياتها التنظيمية وذلك **كالتالي:**

أ. **أتمتة العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية:**

تبنت STC أنظمة متقدمة مثل تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ونظم إدارة علاقات العملاء (CRM)، ما أدى إلى أتمتة الإجراءات الإدارية والتشغيلية، مما أسهم في تخفيض زمن إنجاز المهام وارتفاع مستوى الدقة وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤكد تحول الشركة نحو بيئة أعمال أكثر فعالية ومرونة. (Abbes, ٢٠٢٤)

ب. **تمكين الموارد البشرية وتطويرها:**

استثمرت STC في منصات تدريبية ذكية وبرامج تنمية مهارات رقمية لتعزيز قدرات الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة، ما أسهم في بناء بيئة عمل مبتكرة تعكس ثقافة التطوير المؤسسي المستمر. (STC Annual Report, ٢٠٢٤)

### ج. تعزيز ثقافة الابتكار الرقمي:

قامت الشركة بإطلاق مبادرات مثل مختبر تحليل البيانات (Data Analysis Lab) بالشراكة مع NVIDIA لتسريع البحث والابتكار في خدمات تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما حفّز مشاركة الموظفين في جهود التحوّل الرقمي. (Geronim, ٢٠٢٠)

وفي هذا السياق، يتضح أن تكنولوجيا المعلومات لعبت دوراً محورياً في دعم وتوجيه عملية التطوير التنظيمي داخل شركة STC ، حيث ساعدت على تحسين كفاءة العمليات، وتسهيل تدفق المعلومات، وتمكين الموظفين من أداء مهامهم بفعالية أكبر. كما ساعدت في تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية سريعة مبنية على البيانات، وهو ما انعكس إيجاباً على الأداء العام للشركة وزوّد من قدرتها على التكيف مع متغيرات السوق والتطورات التقنية المتسارعة. ومن خلال استثمارها المستمر في البنية الرقمية، أثبتت STC قدرتها على تحقيق التحول المؤسسي والنمو المستدام.

## خاتمة

في ضوء ما تم تناوله في هذه الدراسة، يتضح أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصراً محورياً لا يمكن الاستغناء عنه في بيئة الأعمال الحديثة، لما لها من دور فعال في تمكين المنظمات من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. فمع التحولات الكبيرة في بيئة العمل العالمية، والتطور السريع في الأدوات والبرمجيات والتطبيقات الرقمية، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى إعادة هيكلة عملياتها وتطوير بنيتها التنظيمية بما يتماشى مع هذه التطورات. وتلعب تكنولوجيا المعلومات هنا دوراً حيوياً في دعم عمليات التغيير والتنمية التنظيمية، من خلال توفير أدوات متقدمة لتحليل البيانات، وتحسين التواصل، وتسريع عملية اتخاذ القرار، وتحقيق التكامل بين مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية.

وقد بينت التجربة العملية لشركة الاتصالات السعودية STC مدى أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كوسيلة استراتيجية لدعم التطوير التنظيمي. فقد اعتمدت STC على مجموعة من الأنظمة الرقمية والمنصات الذكية التي مكنتها من تبسيط الإجراءات، وتعزيز كفاءة الأداء، ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء، فضلاً عن تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال الأتمتة والتدريب الرقمي وتحفيز الإبداع والابتكار. كما ساعدت هذه التقنيات في تخفيض التكاليف التشغيلية، وتسهيل عمليات التوسع والتحول المؤسسي، ما جعل من STC نموذجاً بارزاً للمؤسسات التي نجحت في توظيف التكنولوجيا لخدمة أهدافها الاستراتيجية والتنظيمية على حد سواء.

وختاماً، يمكن التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات لم تعد مجرد أداة مساعدة، بل أصبحت أحد أهم المكونات الاستراتيجية في بناء المنظمات الحديثة وتطويرها. وفي حالة شركة STC، شكّل هذا التوجه حجر الأساس في تعزيز قدراتها التنافسية والاستجابة للتغيرات المتسارعة في سوق الاتصالات. ويؤكد ذلك أن تحقيق التطوير التنظيمي بات مرهوناً بمدى قدرة المؤسسة على دمج التكنولوجيا بفعالية في بنيتها الإدارية والتشغيلية، وتوظيفها بما يخدم الأهداف الاستراتيجية ويعزز ثقافة الابتكار والتحول. وعليه، فإن العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا والتنظيم أصبحت ضرورة حتمية لا خياراً، تفرضها متطلبات المرحلة الراهنة والمستقبلية في بيئة الأعمال الديناميكية.

## الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

## الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

### منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمت باستخدام المنهج الوصفي المسحي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن تتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC

حرص الباحث بعد الانتهاء من جمع البيانات في كل مفردة من مفردات العينة بمراجعة هذه البيانات الواردة في كل استمارة، وذلك للتأكد من اكتمال البيانات، وصحة المعلومات، ولتحقق من نسبة المردود لهذه الاستمارات ونسبة الفاقد في البيانات وبعد الانتهاء من مراجعتها بالشكل النهائي قمت بالدخول في مرحلة جديدة وهي تحويل البيانات الأولية إلى أرقام ليتم التعامل معها إحصائياً، ولتحقيق ذلك استخدمت دليل الترميز لتحويل الكميات الكبيرة من البيانات الخام الواردة في استمارة الاستبيان إلى بيانات مختصرة لتناسب عملية تفرغ البيانات والتحليل الإحصائي فيما بعد، فقد تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقاً لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

| التصنيف | أو افق بشدة | أو افق | محايد | أرفض | أرفض بشدة |
|---------|-------------|--------|-------|------|-----------|
| الدرجة  | ٥           | ٤      | ٣     | ٢    | ١         |

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي تم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم نقلت هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفرغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستثمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من ٣٧٠ مفردة لدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

### حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية:

١. الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي.
٢. الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على الاتصالات السعودية (STC).
٣. الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة حجمها نحو (٣٧٠) من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC.
٤. الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٥.

### محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:-

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

١. العنصر البشري

٢. الشبكات

٣. قواعد البيانات

٤. البرمجيات

٥. الأجهزة والمعدات

المتغير التابع: التطور التنظيمي

## أسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع واهتم بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كمياً، كما لم أكتفي بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات أبني عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:

## الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية.

### ١. قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

### ٢. الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفرغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

### ♣ التكرارات والنسب المئوية

يتم دراسة البيانات الشخصية (الديموغرافية) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية وذلك كما يلي:

## ١. متغير النوع الاجتماعي

جدول (١) يوضح توزيع العينة طبقاً لنوع الاجتماعي

| النوع الاجتماعي |         |          |
|-----------------|---------|----------|
| النسبة          | التكرار |          |
| ٥٧,٣            | ٢١٢     | ذكر      |
| ٤٢,٧            | ١٥٨     | أنثى     |
| ١٠٠,٠           | ٣٧٠     | الإجمالي |

الجدول يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع الاجتماعي لمجموعة معينة من الأفراد، وفقاً للجدول:

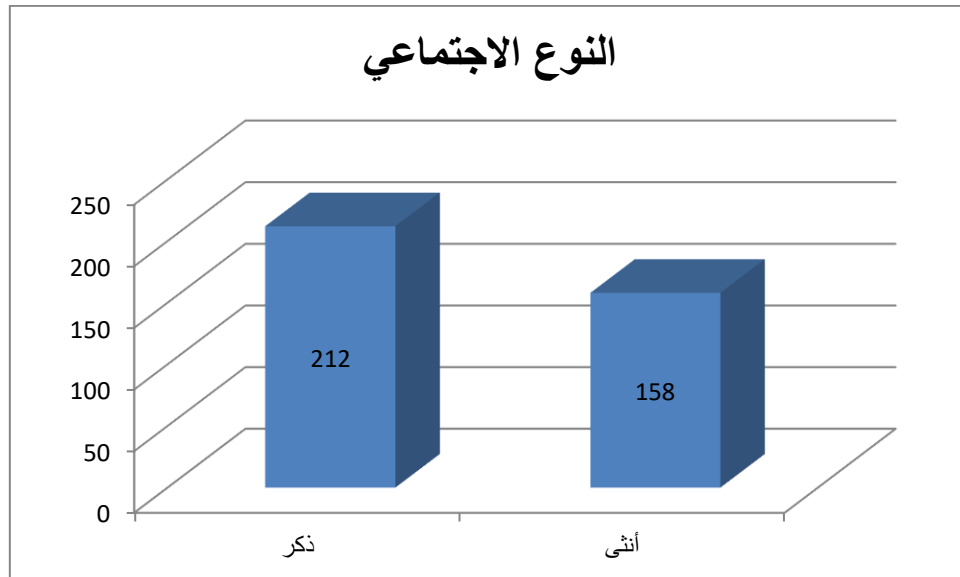
تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة من موظفي شركة الاتصالات السعودية

STC. وفقاً للنوع الاجتماعي، فقد يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ ٢١٢ فرداً، وهذا يمثل نسبة ٥٧,٣ % من إجمالي

عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة، ومن الجدير بالذكر

أن الإناث يبلغ عددهن ١٥٨ مفردة، ما يمثل نسبة ٤٢,٧ % من إجمالي عدد الأفراد في العينة.

شكل (٢) يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي



## ٢. متغير العمر:

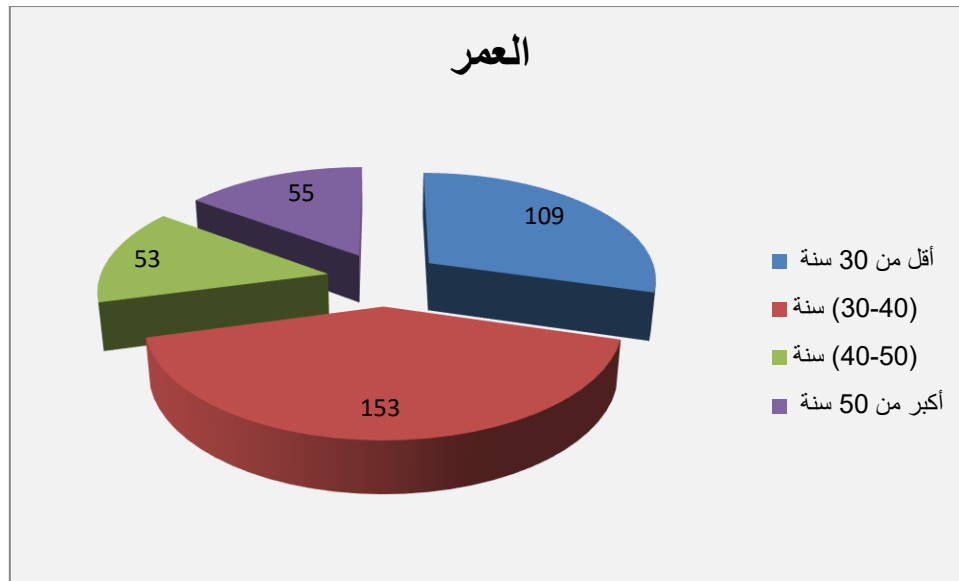
جدول (٢) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر

| العمر  |         |                |
|--------|---------|----------------|
| النسبة | التكرار |                |
| ٢٩,٥   | ١٠٩     | أقل من ٣٠ سنة  |
| ٤١,٤   | ١٥٣     | سنة (٤٠-٣٠)    |
| ١٤,٣   | ٥٣      | سنة (٥٠-٤٠)    |
| ١٤,٩   | ٥٥      | أكبر من ٥٠ سنة |
| ١٠٠,٠  | ٣٧٠     | الإجمالي       |

النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الأعمار لموظفين شركة الاتصالات السعودية STC الذين شملتهم الدراسة. ودلت النتائج على التالي:

العمر (أقل من ٣٠ سنة) سنة جاء بنسبة (٢٩,٥٪): تمثل ١٠٩ فرد من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC ، وجاء العمر (٤٠-٣٠) سنة بنسبة (٤١,٤٪): تمثل هذه الفئة العمرية ١٥٣ فرد من العينة المقصودة وهي تمثل الفئة الأكثر مشاركة في العينة، وجاءت الفئة العمرية (٥٠-٤٠) سنة بنسبة (١٤,٣٪): وتمثل هذه الفئة العمرية ٥٣ فرد من العينة المختارة وهي تمثل الفئة الأقل مشاركة في العينة، وجاءت الفئة العمرية (أكثر من ٥٠ سنة) بنسبة (١٤,٩٪): تمثل ٥٥ فرد من العينة المختارة.

شكل (٣) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



٣. متغير المؤهل العلمي:

جدول (٣) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي |         |           |
|---------------|---------|-----------|
| النسبة        | التكرار |           |
| ١٤,٩          | ٥٥      | دبلوم     |
| ١٩,٢          | ٧١      | بكالوريوس |
| ٥١,٤          | ١٩٠     | ماجستير   |
| ١٤,٦          | ٥٤      | دكتوراه   |
| ١٠٠,٠         | ٣٧٠     | الإجمالي  |

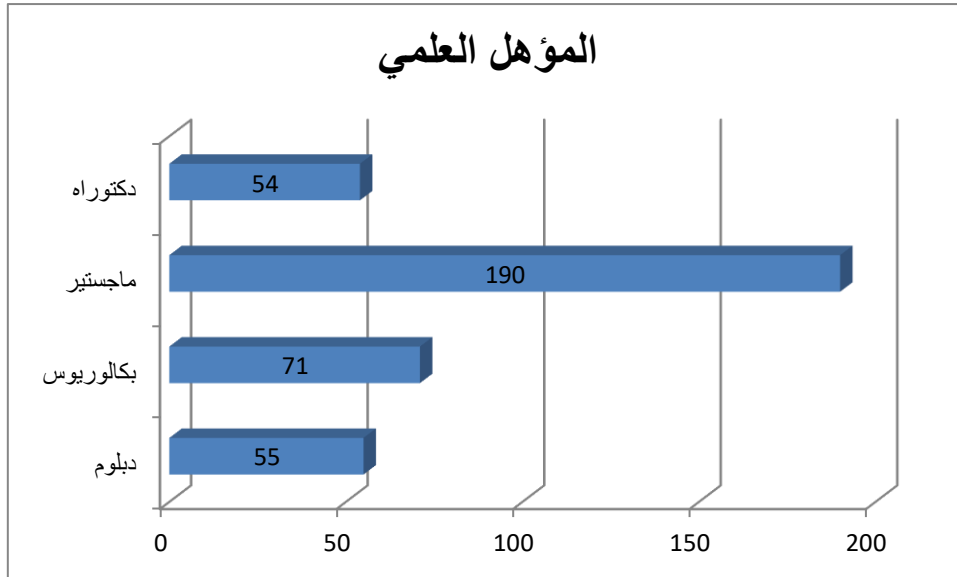
هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC وفقاً

للمؤهل العلمي كالتالي:

ماجستير (٥١,٤٪): وتمثل ١٩٠ مفردة من المشاركين في العينة ويظهر أن هذه الفئة تمثل النسبة الأكبر في العينة المأخوذة من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC ، دكتوراه (١٤,٦٪): يشكل حاملة البكالوريوس النسبة الأقل من العينة،

حيث يشارك في الدراسة ٥٤ فرد، دبلوم (١٧,٩ %): تمثل هذه الفئة نسبة معقولة من المشاركين بلغت ٥٥ شخصًا، بكالوريوس (١٩,٢ %): يتمثل هذه الفئة ١٧ مفردة من الأفراد المشاركين في العينة بشركة الاتصالات السعودية STC.

شكل (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



٤. المسمى الوظيفي:

جدول (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

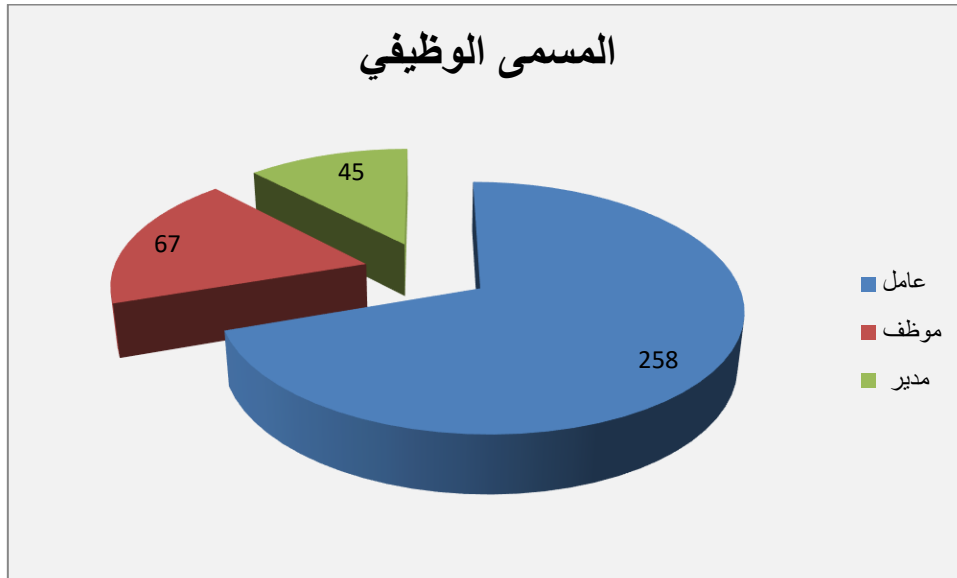
| المسمى الوظيفي |         |          |
|----------------|---------|----------|
| النسبة         | التكرار |          |
| ٦٩,٧           | ٢٥٨     | عامل     |
| ١٨,١           | ٦٧      | موظف     |
| ١٢,٢           | ٤٥      | مدير     |
| ١٠٠,٠          | ٣٧٠     | الإجمالي |

يوضح الجدول السابق المسميات الوظيفية في العينة المأخوذة وجاءت النتائج كالتالي:

جاء عدد المسمى الوظيفي لعامل ٢٥٨ شخص وذلك بنسبة (٦٩,٧ %) وهي أعلى نسبة مشاركة في العينة بشركة الاتصالات السعودية STC ، وجاء المسمى الوظيفي لموظف ٤٥ شخص وذلك بنسبة (١٨,١ %) ، كما جاء عدد المسمى الوظيفي لمدير

٤٥ شخص وذلك بنسبة (١٢,٢٪) من أفراد العينة بشركة الاتصالات السعودية STC وهي تمثل النسبة الأقل مشاركة في العينة المأخوذة.

شكل (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



##### ٥. إجمالي سنوات الخبرة:

جدول (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

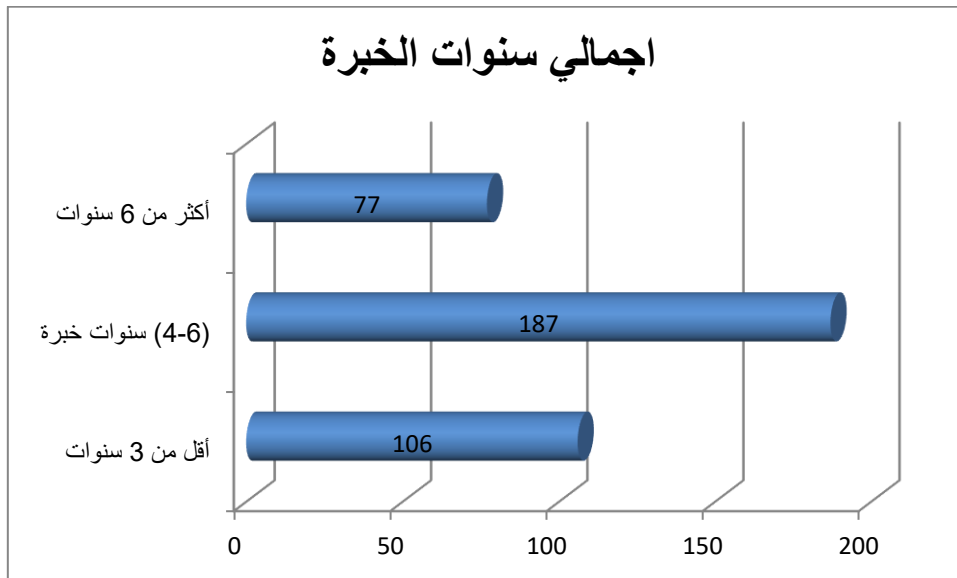
| إجمالي سنوات الخبرة |         |                  |
|---------------------|---------|------------------|
| النسبة              | التكرار |                  |
| ٢٨,٦                | ١٠٦     | أقل من ٣ سنوات   |
| ٥٠,٥                | ١٨٧     | (٦-٤) سنوات خبرة |
| ٢٠,٨                | ٧٧      | أكثر من ٦ سنوات  |
| ١٠٠,٠               | ٣٧٠     | الإجمالي         |

الجدول السابق يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لإجمالي سنوات الخبرة كالتالي:

(أكثر من ٦ سنوات) خبرة (٢٠,٨٪): تشكل هذه الفئة أصغر فئة من المشاركين حيث بلغت ٧٧ أشخاص فقط، (٦-٤) سنوات خبرة (٥٠,٥٪): تشكل هذه الفئة أكبر فئة من المشاركين حيث بلغت ١٨٧ شخص من المشاركين في العينة المأخوذة

من شركة الاتصالات السعودية STC ، وفئة من (أقل من ٣ سنوات) سنة خبرة (٦, ٢٨٪): تمثل هذه الفئة ١٠٦ مشارك في العينة.

شكل (٦) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة



تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

#### ١. مصادر ثانوية:

وذلك من خلال مسح الإنتاج العلمي حول موضوع الدراسة ومتغيراتها وذلك بالاعتماد على الكتب، والأبحاث المنشورة والدوريات، وأطروحات الدكتوراه، ومواقع الإنترنت الرسمية، فيما يتعلق بمتغيرات نموذج الدراسة وبناء الجانب النظري منها.

#### ٢. مصادر أولية:

وهي تلك البيانات التي قام الباحث بجمعها من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة التي تم إعدادها لغرض الحصول على آراء أفراد عينة الدراسة (من شركة الاتصالات السعودية STC) حول أبعاد الدراسة.

#### أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين وهي:

الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن خمس متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، إجمالي عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

١. المتغير المستقل: يتكون من (٢٥) فقرة لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات موزع على خمس أبعاد (العنصر البشري - الشبكات - قواعد البيانات - البرمجيات - الأجهزة والمعدات)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٥ فقرات.
٢. المتغير التابع: يتكون من (١٦) فقرات لقياس المتغير التابع التطور التنظيمي.

♣ تصحيح الأداة:

لقياس تقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي:

(أوافق بشدة)، (أوافق)، (محايد)، (أرفض)، (أرفض بشدة)

وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة لقياس درجة التقدير وذلك على النحو التالي:

(أوافق بشدة "٥"، أوافق "٤"، محايد "٣"، أرفض "٢"، أرفض بشدة "١")

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها، فقد تم احتساب المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للاوزان)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \frac{٥ - ١}{٥} = ٠.٨$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [١، ٨] ، عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [٨، ١] -

٢، ٦] ، وعبارة "محايد" في الفترة [٢، ٦ - ٣، ٤] ، وعبارة "أوافق" في الفترة [٣، ٤ - ٤، ٢] ، وعبارة "أوافق بشدة" في الفترة [٤، ٢ - ٥، ٢]

٥، ٢] ، والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي لمتوسطات الحسابية للفقرات:

الجدول (٦): المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

| المتوسط الحسابي      | درجة الموافقة |
|----------------------|---------------|
| من ١,٠٠ - أقل من ١,٨ | ارفض بشدة     |
| من ١,٨ - أقل من ٢,٦  | أرفض          |
| من ٢,٦ - أقل من ٣,٤  | محايد         |
| من ٣,٤ - أقل من ٤,٢  | أوافق         |
| من ٤,٢ - أقل من ٥    | أوافق بشدة    |

#### ♣ صدق وثبات الأداة:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة تم القيام بعدة إجراءات وهي:

أولاً: الصدق الظاهري للأداة:

الخصائص السيكمترية لمحاو استبانة الدراسة:

#### الثبات والصدق:

صدق الاستبانة يعنى تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد حيث إن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبانة تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما ثبات الاستبانة فيعنى إننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبانة على عينة أخرى من نفس المجتمع ونفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربه للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى وتكون النتائج بين العينتين متساوية باحتمال يساوى معامل الثبات.

ويتم اختبار صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس الفا كرونباخ من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

#### ♣ تقدير صدق عبارات المقياس

#### الاتساق الداخلي

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية، و ثم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس.

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

# ١. صدق الاتساق الداخلي لبعد العنصر البشري:

جدول (٧) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد العنصر البشري

| العنصر البشري                                                |                     |                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .٦٦١**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تضم STC طاقمًا متخصصًا في مجال تكنولوجيا المعلومات، قادرًا على معالجة المشكلات التقنية بكفاءة عالية، مما يضمن استمرارية العمل ودعمه تنظيميًا.                                  |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                                |
| .٧٥٤**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تنظم شركة STC برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تأهيل وتطوير مهارات موظفيها في مجال التقنيات الحديثة والمتطورة.                                                                    |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                                |
| .٦٧٧**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تستقطب شركة STC كفاءات متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل المهندسين، المبرمجين، ومصممي النظم، بما يعزز قدرتها على تطوير الأداء المؤسسي.                        |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                                |
| .٦٤١**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تضع شركة STC مجموعة من الحوافز الفردية والجماعية التي تشجع على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات                                                                           |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                                |
| .٧٥٧**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تحرص STC على توفير برامج تدريبية متقدمة لموظفيها حول أحدث التقنيات والتطبيقات في مجال تكنولوجيا المعلومات، بما يدعم التطوير المهني المستمر ويساهم في مواكبة المستجدات التقنية. |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                                |
| **. Correlation is significant at the .٠٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                                                                |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول من المحور الأول والمحور

الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الأول (العنصر البشري) من المحور الأول (تكنولوجيا

المعلومات) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الأول من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

## ٢. صدق الاتساق الداخلي لبعد الشبكات :

جدول (٨) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد الشبكات

| الشبكات                                                      |                     |                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٧٧٣**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تعتمد شركة الاتصالات السعودية (STC) على شبكات اتصال داخلية فعّالة لربط مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية، مما يساهم في تنسيق الأعمال وتعزيز الكفاءة التشغيلية. |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                |
| ٠.٦٢٣**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تعتبر شبكة الإنترنت المتاحة داخل STC ملائمة وذات كفاءة عالية لتأدية المهام المؤسسية اليومية، مما يساهم في تحسين بيئة العمل الرقمية.                            |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                |
| ٠.٦٩١**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تستخدم STC شبكات الاتصال كوسيلة رئيسية للتفاعل مع العملاء وتقديم الخدمات، بما يعكس توجهها نحو تبني الحلول الرقمية في دعم علاقتها بالزبائن.                     |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                |
| ٠.٦١٠**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | يُستخدم الربط الشبكي بين فروع شركة STC لتسهيل مراقبة العمليات التشغيلية ومتابعة الأداء اليومي بشكل لحظي.                                                       |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                |
| ٠.٧٩٠**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تطبق STC معايير متقدمة في أمن الشبكات لضمان سرية المعلومات وحماية البيانات من الاختراق، مما يعزز الثقة في أنظمتها التقنية ويحقق استقرارًا تنظيميًا.            |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                                |
| **. Correlation is significant at the ٠.٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                                                |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الثاني (الشبكات) من المحور الأول

(تكنولوجيا المعلومات) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الثاني من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) ككل

تتسم بالصدق.

### ٣. صدق الاتساق الداخلي لبعد قواعد البيانات:

جدول (٩) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد قواعد البيانات

| قواعد البيانات                                               |                     |                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .٦٩١**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | ساعد استخدام قواعد البيانات في STC على تقليل معدلات الخطأ في إنجاز المهام، من خلال توفير بيانات دقيقة ومعالجة آلية للمعلومات                |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                             |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                             |
| .٦٧٨**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | يتمتع العاملون في STC بإمكانية الوصول السلس إلى قواعد البيانات المطلوبة لأداء مهامهم، مما يساهم في تحسين جودة الأداء وتعزيز سرعة الإنجاز.   |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                             |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                             |
| .٧٥٧**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تتضمن قواعد البيانات لدى شركة STC معلومات دقيقة عن المنافسين تُستخدم في دعم عمليات التحليل السوقي وصياغة الخطط التنافسية.                   |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                             |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                             |
| .٨٨٥**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | ترتبط جميع فروع شركة STC بشبكة واحدة لقاعدة بيانات مركزية، تساهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات وتحقيق الاتساق في العمليات التشغيلية. |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                             |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                             |
| .٧٦٦**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تعتمد شركة STC على البيانات المخزنة ضمن قواعد المعلوماتية، والمعلومات المنقولة عبر الشبكة الداخلية، في عملياتها الداخلية.                   |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                             |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                             |
| **. Correlation is significant at the .٠٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                             |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمحور

الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الثالث (قواعد البيانات) من المحور الأول (تكنولوجيا

المعلومات) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الثالث من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

#### ٤. صدق الاتساق الداخلي لبعد البرمجيات:

جدول (١٠) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد البرمجيات

| البرمجيات                                                    |                     |                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .٦٢٥**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تحرص STC على اقتناء أحدث البرمجيات التي تتوافق مع احتياجاتها التشغيلية والإستراتيجية، بما يضمن تحقيق مستوى عالٍ من الجودة والاستجابة لتحديات السوق. |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                     |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                     |
| .٦١٤**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تتميز الواجهات البرمجية المعتمدة في شركة STC بسهولة الاستخدام، مما ييسر تعامل الموظفين معها ويقلل من أخطاء التشغيل.                                 |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                     |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                     |
| .٥٧٢**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تتميز البرمجيات المستخدمة في شركة STC بدرجة عالية من المرونة، مما يسمح بإجراء التعديلات والتخصيصات بسهولة عند الحاجة.                               |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                     |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                     |
| .٧٦٨**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تقوم شركة STC بتحديث البرمجيات المستخدمة بشكل دوري لمواكبة التغيرات التكنولوجية والتكيف مع متطلبات العمل المتجددة.                                  |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                     |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                     |
| .٧٨٤**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | توفر شركة STC أنظمة حماية فعالة ضمن البرمجيات المستخدمة، بما يضمن أمن وسرية البيانات والمعلومات المتداولة داخل المؤسسة.                             |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                                     |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                                     |
| **. Correlation is significant at the ٠,٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                                     |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الرابع (البرمجيات) من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الرابع من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

#### ٥. صدق الاتساق الداخلي لبعد الأجهزة والمعدات:

جدول (١١) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد الأجهزة والمعدات

| الأجهزة والمعدات                                             |                     |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .٦٥٩**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تعتمد شركة الاتصالات السعودية (STC) على استخدام الحواسيب والتجهيزات التقنية كوسيلة أساسية في تنفيذ العمليات والمهام التنظيمية. |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                |
| .٤٨٦**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | توفر شركة STC أجهزة اتصالات متكاملة (مثل الهواتف والفاكسات) تُمكن من التواصل الداخلي والخارجي بكفاءة عالية..                   |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                |
| ٧٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                |
| .٥٢٥**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تتوفر لدى شركة STC أجهزة متخصصة ومناسبة لتخزين البيانات والمعلومات بشكل آمن ومنظم، يدعم اتخاذ القرارات بشكل فعال.              |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                |
| .٧٥١**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | توفر الأجهزة المتوفرة في شركة STC سرعة معالجة عالية للبيانات، مما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي.                         |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                |
| .٦٤٥**                                                       | معامل ارتباط بيرسون | تحرص شركة STC على التحديث الدوري والمستمر للأجهزة والحواسيب لضمان مواكبة أحدث التقنيات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.     |
| .٠٠٠                                                         | مستوى المعنوية      |                                                                                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               |                                                                                                                                |
| **. Correlation is significant at the .٠٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                                |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الخامس من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الخامس (الأجهزة والمعدات) من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الخامس من المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

#### صدق الاتساق الداخلي للمتغير التابع (التطور التنظيمي)

جدول (١٢) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع (التطور التنظيمي)

| التطور التنظيمي                                  |                     |        |
|--------------------------------------------------|---------------------|--------|
| يساهم نظام المعلومات المستخدم في شركة STC في     | معامل ارتباط بيرسون | .٦٠٧** |
| تحسين التواصل الفعال بين الموظفين ودعم تنفيذ     | مستوى المعنوية      | .٠٠٠   |
| المهام التنظيمية بكفاءة.                         | العدد               | ٣٧٠    |
| تساعد تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية    | معامل ارتباط بيرسون | .٦١٩** |
| تحسين الإجراءات والخطط التنظيمية بشكل مستمر.     | مستوى المعنوية      | .٠٠٠   |
|                                                  | العدد               | ٣٧٠    |
| تُسهم عملية تحديث وتطوير أجهزة وبرمجيات شركة     | معامل ارتباط بيرسون | .٧٩٨** |
| STC بشكل دوري في دعم آليات العمل وتحقيق الأهداف  | مستوى المعنوية      | .٠٠٠   |
| التنظيمية.                                       | العدد               | ٣٧٠    |
| يساهم استخدام التكنولوجيا في تحقيق توافق بين     | معامل ارتباط بيرسون | .٦١٩** |
| أهداف الموظف الفردية والأهداف الاستراتيجية لشركة | مستوى المعنوية      | .٠٠٠   |
| STC.                                             | العدد               | ٣٧٠    |
| تُتيح أنظمة المعلومات المستخدمة في شركة STC      | معامل ارتباط بيرسون | .٦٥٥** |
| مشاركة الموظفين في عمليات التخطيط والتنظيم، بما  | مستوى المعنوية      | .٠٠٠   |
| يُعزز من فاعلية التطوير التنظيمي                 | العدد               | ٣٧٠    |

|       |                     |                                                                      |
|-------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ٦٦٣** | معامل ارتباط بيرسون | تعتمد شركة STC على الكفاءة التقنية والقدرة على                       |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات كمعيار أساسي في                      |
| ٣٧٠   | العدد               | اختيار الموظفين المشاركين في جهود التطوير التنظيمي                   |
| ٦٨٦** | معامل ارتباط بيرسون | تُمكن النظم المعلوماتية المتقدمة في شركة STC المدير                  |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | المباشر من تفويض بعض المهام للأفراد والموظفين،                       |
| ٣٧٠   | العدد               | استنادًا إلى مؤشرات الأداء والبيانات المتوفرة عبر<br>الأنظمة الرقمية |
| ٥٦٩** | معامل ارتباط بيرسون | تُساهم نظم المعلومات المتقدمة في شركة STC في دعم                     |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | استراتيجيتها للتطوير بما يتماشى مع المتغيرات المحلية                 |
| ٣٧٠   | العدد               | والعالمية في قطاع الاتصالات.                                         |
| ٦٠٥** | معامل ارتباط بيرسون | تُوظف STC أدوات تكنولوجيا المعلومات لدعم التنظيم                     |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | غير الرسمي وتعزيز المبادرات الداخلية في إطار التطوير                 |
| ٣٧٠   | العدد               | المستمر.                                                             |
| ٦٩١** | معامل ارتباط بيرسون | تعتمد STC على الحلول التكنولوجية لتوسيع مشاركة                       |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | الموظفين في اتخاذ القرار، مما يُعزز الشفافية ويُدعم                  |
| ٣٧٠   | العدد               | عمليات التطوير المؤسسي.                                              |
| ٦١١** | معامل ارتباط بيرسون | أسهم الهيكل التنظيمي المرن المدعوم بأنظمة رقمية                      |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | متطورة في STC في تعزيز قدرتها على الاستجابة لمتطلبات                 |
| ٣٧٠   | العدد               | التطوير التنظيمي بكفاءة.                                             |
| ٦٠٦** | معامل ارتباط بيرسون | تركز STC على تطوير القدرات الرقمية لموظفيها من خلال                  |
| ٠٠٠٠  | مستوى المعنوية      | التدريب المستمر على أنظمة وتقنيات حديثة داعمة                        |
| ٣٧٠   | العدد               | للتطوير التنظيمي.                                                    |
| ٦٣٠** | معامل ارتباط بيرسون |                                                                      |

|                                                              |                     |                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      | تحرص شركة STC على تفعيل برامج توعية رقمية                                                                      |
| ٣٧٠                                                          | العدد               | باستخدام منصات إلكترونية حديثة، لتهيئة الموظفين لتقبل عمليات التطوير التنظيمي المستند إلى تكنولوجيا المعلومات. |
| ٠.٧٦٤**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تعزز STC المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار من خلال                                                             |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      | نظم اتصالات داخلية تفاعلية ومنصات تشاركية                                                                      |
| ٣٧٠                                                          | العدد               | إلكترونية                                                                                                      |
| ٠.٦٦١**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تسعى شركة STC إلى تحقيق أهدافها بكفاءة من خلال                                                                 |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      | استغلال تقنيات الحوسبة السحابية والنظم المؤتمتة                                                                |
| ٣٧٠                                                          | العدد               | الداعمة لعملية التطوير التنظيمي بداخلها.                                                                       |
| ٠.٧٩٩**                                                      | معامل ارتباط بيرسون | تمتلك STC القدرة على التفاعل الإيجابي مع متغيرات                                                               |
| ٠.٠٠٠                                                        | مستوى المعنوية      | البيئة الخارجية من خلال بنيتها الرقمية المرنة وتحليل                                                           |
| ٣٧٠                                                          | العدد               | البيانات الضخمة.                                                                                               |
| **. Correlation is significant at the ٠,٠١ level (٢-tailed). |                     |                                                                                                                |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني والمحور نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين عبارات المحور الثاني والمحور الثاني نفسه، مما يدل على أن محور التطوير التنظيمي ككل يتسم بالصدق.

### ثبات المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستبانة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

(ثبات محاور عناصر الدراسة):-

جدول (١٣) يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

| المحور           | معامل الفا كرونباخ | عدد العبارات |
|------------------|--------------------|--------------|
| العنصر البشري    | ٠,٧١٧              | ٥            |
| الشبكات          | ٠,٧١٨              | ٥            |
| قواعد البيانات   | ٠,٧١٥              | ٥            |
| البرمجيات        | ٠,٧٥٧              | ٥            |
| الأجهزة والمعدات | ٠,٧٠٧              | ٥            |
| التطور التنظيمي  | ٠,٨٨٠              | ١٦           |
| الثبات العام     | ٠,٩٣٧              | ٤١           |

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة تبدو ذات ثبات جيد جداً، وأن القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. المحور "العنصر البشري" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧١٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بتحليل العنصر البشري في الاستبانة تعطي نتائج مقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معاً، بالإضافة إلى ذلك، المحور "الشبكات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧١٨، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بتحليل الشبكات في الاستبانة تعطي نتائج مقاربة ومتسقة، والمحور "قواعد البيانات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧١٥، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بقواعد البيانات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة ومحور "البرمجيات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٥٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبرمجيات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، ومحور "الأجهزة والمعدات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٠٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالأجهزة والمعدات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والمحور "التطور التنظيمي" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٨٨٠، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتطور التنظيمي في الاستبانة تعطي نتائج مقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معاً، وهذه القيم تشير إلى أن

جميع المحاور لديها درجة جيدة جدا من الثبات، ونجد أن الثبات العام للاستبانة ككل يساوي ٠,٩٣٧ ومن ثم يمكننا القول أن هذا المقياس يتسم بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه. عمومًا، يعتبر أن معاملات الفا العالية تشير إلى زيادة في مستوى الثبات والموثوقية، بناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

### الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version ٢٦):

١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
٢. المتوسط الحسابي (Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
٣. 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.
٤. تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).
٥. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (تكنولوجيا المعلومات) على (التطور التنظيمي).

## الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة وأجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الإحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات وفيما يلي بيان ذلك:

### أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

جدول (١٤) يوضح أبعاد المتغير المستقل

| أبعاد استخدام    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الموافقة |
|------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| العنصر البشري    | ٤,٣١٧٣          | ٠.٥١٢٧٩           | ٢       | موافق بشدة    |
| الشبكات          | ٤,٢٧٠.٨         | ٠.٥٤١٨٦           | ٣       | موافق بشدة    |
| قواعد البيانات   | ٤,٢٦٦٥          | ٠.٥٤٦٠٠           | ٥       | موافق بشدة    |
| البرمجيات        | ٤,٢٦٩٢          | ٠.٥٩٤٠٧           | ٤       | موافق بشدة    |
| الأجهزة والمعدات | ٤,٣٢٣٢          | ٠.٥٣٠٤٣           | ١       | موافق بشدة    |
| المتوسط العام    | ٤,٢٨٩٤          |                   |         | موافق بشدة    |

الجدول السابق يوضح التحليل الوصفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في (العنصر البشري – الشبكات – قواعد البيانات – البرمجيات – الأجهزة والمعدات)، كالتالي:

١. جاء بعد الأجهزة والمعدات في الترتيب الأول في درجة الموافقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك بمتوسط ٤,٣٢٣٢، وانحراف معياري ٠.٥٣٠٤٣، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد الأجهزة والمعدات على التطور التنظيمي.

٢. جاء بعد العنصر البشري في الترتيب الثاني في درجة الموافقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك بمتوسط ٤,٣١٧٣، وانحراف معياري ٠.٥١٢٧٩، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد العنصر البشري على التطور التنظيمي.

٣. جاء بعد الشبكات في الترتيب الثالث في درجة الموافقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك بمتوسط ٤,٢٧٠٨ ، وانحراف معياري ٥٤١٨٦. ، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد الشبكات على التطور التنظيمي.

٤. جاء بعد البرمجيات في الترتيب الرابع في درجة الموافقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك بمتوسط ٤,٢٦٩٢ ، وانحراف معياري ٥٩٤٠٧. ، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد البرمجيات على التطور التنظيمي.

٥. جاء بعد قواعد البيانات في الترتيب الخامس في درجة الموافقة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك بمتوسط ٤,٢٦٦٥ ، وانحراف معياري ٥٤٦٠٠. ، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد قواعد البيانات على التطور التنظيمي.

#### اختبار الفرضيات ومناقشتها:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

#### الجدول (١٥): نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للفرضية الرئيسية

| Sig.              | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R     |
|-------------------|--------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------|
| .٠٠٠ <sup>b</sup> | ٧٩,٣٤٣ | ٩,٤٣٥       | ٥   | ٤٧,١٧٦         | .٥١٥              | .٥٢٢     | .٧٢٢٨ |
|                   |        | .١١٩        | ٣٦٤ | ٤٣,٢٨٦         |                   |          |       |
|                   |        |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط ( $R$ ) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٧٢٢) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٥٢٢) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٥٢%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٥١٥)

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٦): نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية الرئيسية

| Coefficients <sup>a</sup>              |       |                           |                             |      |                  |   |
|----------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|------|------------------|---|
| Sig.                                   | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |      | Model            |   |
|                                        |       | Beta                      | Std. Error                  | B    |                  |   |
| .٠٠٠                                   | ٤,٣٥٣ |                           | .١٨٢                        | .٧٩٠ | (Constant)       | ١ |
| .٠٠٠                                   | ٥,٣٦٧ | .٢٦٤                      | .٠٤٨                        | .٢٥٥ | العنصر البشري    |   |
| .٠٠٠                                   | ٢,١٢٦ | .١٢٩                      | .٠٥٦                        | .١١٨ | الشبكات          | ٢ |
| .٠٠٠                                   | ١,٢١٥ | .٠٦٧                      | .٠٥٠                        | .٠٦٠ | قواعد البيانات   | ٣ |
| .٠٠٠                                   | ٣,٨٣٩ | .٢٠١                      | .٠٤٤                        | .١٦٨ | البرمجيات        | ٤ |
| .٠٠٠                                   | ٥,٠٦٥ | .٢٣٧                      | .٠٤٤                        | .٢٢١ | الاجهزة والمعدات | ٥ |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |       |                           |                             |      |                  |   |

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التطور التنظيمي حيث يتبين أن:

١. متغير (العنصر البشري) يؤثر بصورة معنوية على (التطور التنظيمي) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين العنصر البشري وبين التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

٢. متغير (الشبكات) يؤثر بصورة معنوية على (التطور التنظيمي) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين الشبكات وبين التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

٣. متغير (قواعد البيانات) يؤثر بصورة معنوية على (التطور التنظيمي) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وبين التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

٤. متغير (البرمجيات) يؤثر بصورة معنوية على (التطور التنظيمي) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات وبين التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

٥. متغير (الأجهزة والمعدات) يؤثر بصورة معنوية على (التطور التنظيمي) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠٥، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وبين التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 0.790 + 0.255 X_1 + 0.118 X_2 + 0.060 X_3 + 0.168 X_4 + 0.221 X_5$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_1$ : البعد الأول في المتغير المستقل (العنصر البشري)

$X_2$ : البعد الأول في المتغير المستقل (الشبكات)

$X_3$ : البعد الثالث في المتغير المستقل (قواعد البيانات)

$X_4$ : البعد الرابع في المتغير المستقل (البرمجيات)

$X_5$ : البعد الخامس في المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات)

- في حالة زيادة المتغير المستقل (العنصر البشري) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (التطور التنظيمي) سوف  
يزداد بمقدار 0.255

- في حالة زيادة المتغير المستقل (الشبكات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (التطور التنظيمي) سوف يزداد  
بمقدار 0.118

- في حالة زيادة المتغير المستقل (قواعد البيانات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (التطور التنظيمي) سوف  
يزداد بمقدار 0.060

- في حالة زيادة المتغير المستقل (البرمجيات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (التطور التنظيمي) سوف يزداد  
بمقدار 0.168

- في حالة زيادة المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (التطور التنظيمي) سوف  
يزداد بمقدار 0.221

- في حالة انعدام تأثير (العنصر البشري - الشبكات - قواعد البيانات - البرمجيات - الأجهزة والمعدات) تكون قيمة  
التطور التنظيمي ٠,٧٩٠

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة

الاتصالات السعودية STC.

- الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة  
الاتصالات السعودية STC.

- الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة  
الاتصالات السعودية STC.

الجدول (١٧): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى

| Sig.              | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                 |
|-------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------------------|
| .000 <sup>b</sup> | ١٩١,٥٨٧ | ٣٠,٩٧١      | ١   | ٣٠,٩٧١         | .٣٤١              | .٣٤٢     | .٥٨٥ <sup>a</sup> |
|                   |         | .١٦٢        | ٣٦٨ | ٥٩,٤٩٠         |                   |          |                   |
|                   |         |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |                   |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٥٨٥) وهي تشير إلى علاقة متوسطة القوة ، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٤٢) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٣٤٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يرجع لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣٤١).

نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٨): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى

| Coefficients <sup>a</sup>              |        |                           |                             |       |               |   |
|----------------------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|-------|---------------|---|
| Sig.                                   | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model         |   |
|                                        |        | Beta                      | Std. Error                  | B     |               |   |
| .000                                   | ١٠,٦٢٢ |                           | .١٧٧                        | ١,٨٨٥ | (Constant)    | ١ |
| .000                                   | ١٣,٨٤١ | .٥٨٥                      | .٠٤١                        | .٥٦٥  | العنصر البشري |   |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |        |                           |                             |       |               |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن العنصر البشري له أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (١,٨٨٥)، وبلغت

قيمة (t) لها (١٣,٨٤١) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = ١.٨٨٥ + .٠٥٦٥X_١$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_١$ : البعد الأول في المتغير المستقل (العنصر البشري)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (العنصر البشري) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٦٥) وحدة في التطور التنظيمي، وفي حالة انعدام تأثير (العنصر البشري) تكون قيمة التطور التنظيمي ١,٨٥٥ وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لبعـد العنصر البشري كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وهذا يشير إلى أن العنصر البشري يلعب دورًا هامًا في التأثير في التطور التنظيمي.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة

الاتصالات السعودية STC.

– الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

– الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الجدول (١٩): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية

| Sig.              | F           | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                 |
|-------------------|-------------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------------------|
| .٠٠٠ <sup>b</sup> | ٢١٥,٩٨<br>٧ | ٣٣,٤٥٧      | ١   | ٣٣,٤٥٧         | .٣٦٨              | .٣٧٠     | .٦٠٨ <sup>a</sup> |
|                   |             | .١٥٥        | ٣٦٨ | ٥٧,٠٠٤         |                   |          |                   |
|                   |             |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |                   |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٦٠٨) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٧٠) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٣٧٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يرجع لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣٦٨). نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٠): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية

| Coefficients <sup>a</sup>              |        |                           |                             |       |            |   |
|----------------------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|-------|------------|---|
| Sig.                                   | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model      |   |
|                                        |        | Beta                      | Std. Error                  | B     |            |   |
| .000                                   | ١١,٩٨٥ |                           | .١٦٣                        | ١,٩٥١ | (Constant) | ٢ |
| .000                                   | ١٤,٦٩٦ | .٦٠٨                      | .٠٣٨                        | .٥٥٦  | الشبكات    |   |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |        |                           |                             |       |            |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن الشبكات له أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٥٥٦)، وبلغت قيمة (t) لها (١٤,٦٩٦) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = ١,٩٥١ + .٥٥٦X_2$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_2$ : البعد الثاني في المتغير المستقل (الشبكات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (الشبكات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٥٦) وحدة في التطور التنظيمي، وفي حالة انعدام تأثير

(الشبكات) تكون قيمة التطور التنظيمي ١,٩٥١

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لبعء الشبكات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وهذا يشير إلى أن الشبكات يلعب دورًا هامًا في التأثير في التطور التنظيمي.

**الفرضية الفرعية الثالثة :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

- **الفرض العدمي:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.
- **الفرض البديل:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

**الجدول (٢١): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة**

| Sig.              | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                 |
|-------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------------------|
| .٠٠٠ <sup>b</sup> | ١٥٩,٧٨٨ | ٢٧,٣٨٧      | ١   | ٢٧,٣٨٧         | .٣٠١              | .٣٠٣     | .٥٥٠ <sup>a</sup> |
|                   |         | .١٧١        | ٣٦٨ | ٦٣,٠٧٤         |                   |          |                   |
|                   |         |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |                   |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٥٥٠) وهي تشير إلى علاقة متوسطة القوة ، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٠٣) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٣٠٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يرجع لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣٠١).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

**الجدول (٢٢): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة**

| Coefficients <sup>a</sup>              |        |              |                |       |                |   |
|----------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|----------------|---|
| Sig.                                   | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model          |   |
|                                        |        | Coefficients | Coefficients   |       |                |   |
|                                        |        | Beta         | Std. Error     | B     |                |   |
| .000                                   | ١٢,٩٣٠ |              | .١٧٠           | ٢,١٩٥ | (Constant)     | ٣ |
| .000                                   | ١٢,٦٤١ | .٥٥٠         | .٠٣٩           | .٤٩٩  | قواعد البيانات |   |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |        |              |                |       |                |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن قواعد البيانات له أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٤٩٩)، وبلغت قيمة (t) لها (١٢,٦٤١) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = ٢,١٩٥ + .٤٩٩X_3$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_3$ : البعد الثالث في المتغير المستقل (قواعد البيانات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (قواعد البيانات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٤٩٩) وحدة في التطور التنظيمي، وفي حالة

انعدام تأثير (قواعد البيانات) تكون قيمة التطور التنظيمي ٢,١٩٥

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

(٠,٠٥) لبعـد قواعد البيانات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وهذا يشير إلى أن قواعد البيانات يلعب دوراً هاماً في

التأثير في التطور التنظيمي.

الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة

الاتصالات السعودية STC.

– الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات

السعودية STC.

- الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الجدول (٢٣): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الرابعة

| Sig.              | F           | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                 |
|-------------------|-------------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------------------|
| .000 <sup>b</sup> | ١٩٤,٥٢<br>٥ | ٣١,٢٨٢      | ١   | ٣١,٢٨٢         | .٣٤٤              | .٣٤٦     | .٥٨٨ <sup>a</sup> |
|                   |             | .١٦١        | ٣٦٨ | ٥٩,١٧٩         |                   |          |                   |
|                   |             |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |                   |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٥٨٨) وهي تشير إلى علاقة متوسطة القوة ، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٤٦) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٣٥٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يرجع لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣٤٤).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٤): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

| Coefficients <sup>a</sup> |   |                           |                             |       |
|---------------------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------|
| Sig.                      | t | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | Model |

|                                        |        | Beta | Std. Error | B     |            |   |
|----------------------------------------|--------|------|------------|-------|------------|---|
| .000                                   | ١٤,٧٣٥ |      | .١٥١       | ٢,٢٣٢ | (Constant) | ٤ |
| .000                                   | ١٣,٩٤٧ | .٥٨٨ | .٠٣٥       | .٤٩٠  | البرمجيات  |   |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |        |      |            |       |            |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن البرمجيات له أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٤٩٠)، وبلغت قيمة (t) لها (١٣,٩٤٧) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = ٢,٢٣٢ + .٤٩٠.X_4$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_4$ : البعد الرابع في المتغير المستقل (البرمجيات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (البرمجيات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٤٩٠) وحدة في التطور التنظيمي، وفي حالة انعدام تأثير (البرمجيات) تكون قيمة التطور التنظيمي ٢,٢٣٢

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لبعد البرمجيات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وهذا يشير إلى أن البرمجيات يلعب دوراً هاماً في التأثير في التطور التنظيمي.

١. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على التطور التنظيمي بالتطبيق

على شركة الاتصالات السعودية STC.

– الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

– الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الجدول (٢٥): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression)

للفرضية الفرعية الخامسة

| Sig.              | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                 |
|-------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|-------------------|
| .000 <sup>b</sup> | ١٧١,٣٠٤ | ٢٨,٧٣٤      | ١   | ٢٨,٧٣٤         | .٣١٦              | .٣١٨     | .٥٦٤ <sup>a</sup> |
|                   |         | .١٦٨        | ٣٦٨ | ٦١,٧٢٧         |                   |          |                   |
|                   |         |             | ٣٦٩ | ٩٠,٤٦١         |                   |          |                   |

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٥٦٤) وهي تشير إلى علاقة متوسطة القوة ، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣١٨) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (٣٢٪) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التطور التنظيمي والباقي يرجع لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣١٦).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من ٠,٠٥ وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٦): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الخامسة

| Coefficients <sup>a</sup> |   |                           |                             |       |
|---------------------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------|
| Sig.                      | t | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | Model |

|                                        |        | Beta | Std. Error | B     |                  |   |
|----------------------------------------|--------|------|------------|-------|------------------|---|
| .000                                   | ١١,٧٠٨ |      | .١٧٥       | ٢,٠٥٠ | (Constant)       | ٥ |
| .000                                   | ١٣,٠٨٨ | .٥٦٤ | .٠٤٠       | .٥٢٦  | الأجهزة والمعدات |   |
| a. Dependent Variable: التطور التنظيمي |        |      |            |       |                  |   |

يظهر من الجدول السابق يتبين أن الأجهزة والمعدات له أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٥٢٦)، وبلغت قيمة (t) لها (١٣,٠٨٨) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = ٢,٠٥٠ + .٥٢٦X_5$$

حيث:

$Y$ : المتغير التابع (التطور التنظيمي)

$X_5$ : البعد الخامس في المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (الأجهزة والمعدات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٢٦) وحدة في التطور التنظيمي، وفي حالة

انعدام تأثير (الأجهزة والمعدات) تكون قيمة التطور التنظيمي ٢,٠٥٠

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

(٠,٠٥) لبعـد الأجهزة والمعدات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على وهذا يشير إلى أن الأجهزة والمعدات يلعب دوراً هاماً

في التأثير في التطور التنظيمي.

## الفصل الخامس: تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناءً على هذه

النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

تحليل النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC ، حيث نجد أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات (العنصر البشري – الشبكات – قواعد البيانات – البرمجيات – الأجهزة والمعدات)، يؤثرون بصورة معنوية على المتغير التابع (التطور التنظيمي) حيث توضح النتائج الإحصائية على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (عبد الجواد ، ٢٠١٧)، 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.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين العنصر البشري والتطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC"، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد العنصر البشري كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي ، هذا يشير إلى أن العنصر البشري يلعب دور مهم في التأثير على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثانية على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الشبكات والتطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC"، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد الشبكات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي ، هذا يشير إلى أن الشبكات تلعب دور مهم في التأثير على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والتطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC"، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد قواعد البيانات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي ، هذا يشير إلى أن قواعد البيانات يلعب دور مهم في التأثير على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الرابعة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والتطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC"، ويتبين

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد البرمجيات كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي ، هذا يشير إلى أن البرمجيات يلعب دور مهم في التأثير على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC. كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الخامسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والتطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC "، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد الأجهزة والمعدات كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي ، هذا يشير إلى أن الأجهزة والمعدات تلعب دور مهم في التأثير على التطور التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية STC.

#### توصيات الدراسة

ووفقًا لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

١. تعزيز الاستثمار في العنصر البشري من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر لرفع كفاءته في استخدام أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات.

٢. تحديث البنية التحتية للشبكات بشكل دوري بما يضمن استقرار وسرعة الاتصال، مما يسهم في دعم عمليات التطوير التنظيمي.
٣. الاهتمام بإدارة قواعد البيانات من حيث الأمان، التنظيم، وسهولة الوصول، لما لها من دور حيوي في دعم اتخاذ القرار.
٤. تطوير البرمجيات الداخلية المستخدمة في الشركة لتواكب متطلبات العمل وتدعم عمليات التغيير والتحديث الإداري.
٥. الاستثمار في الأجهزة والمعدات الحديثة لتعزيز كفاءة العمل وتقليل الأعطال التي تؤثر على سير العمليات التنظيمية.
٦. ربط خطط التطوير التنظيمي باستراتيجية التحول الرقمي لتكون تكنولوجيا المعلومات جزءاً أساسياً في صياغة الرؤية المستقبلية للشركة.
٧. اعتماد نظام لإدارة المعرفة يضمن توثيق وتداول الخبرات والمعلومات الرقمية بين العاملين بالشركة.
٨. إنشاء وحدة خاصة للتحول الرقمي داخل الشركة تكون مسؤولة عن متابعة تنفيذ المبادرات التقنية وتعزيز استخدامها في العمليات الإدارية.
٩. العمل على تعزيز ثقافة الابتكار التكنولوجي بين الموظفين من خلال برامج تحفيزية وتقديرية لمبادرات التحسين الرقمي.
١٠. تعزيز التكامل بين نظم المعلومات المختلفة في الشركة لضمان تدفق سلس وفعال للمعلومات بين الإدارات.
١١. قياس أثر التكنولوجيا بشكل دوري من خلال مؤشرات أداء رقمية لمتابعة مدى مساهمتها في تحقيق التطور التنظيمي.
١٢. توسيع استخدام الأنظمة الذكية (كالذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية) لتحسين عملية اتخاذ القرار الإداري والتنظيمي.
١٣. إجراء دراسات دورية لتحديد احتياجات الموظفين التدريبية في مجالات تكنولوجيا المعلومات المختلفة بما يدعم الأهداف التنظيمية.
١٤. تعزيز الشراكات مع مزودي حلول تقنية المعلومات المحليين والعالميين للاستفادة من أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة.

١٥. دعم البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة لتطوير حلول محلية مخصصة تلأئم

احتياجات STC التنظيمية.

# ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- أحمد، نضال جميل، (٢٠١٦)، استراتيجية التطوير التنظيمي وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية – اختبار الدور الوسيط للتعلم التنظيمي- دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- البرعصي، فاطمة عبد الفتاح (٢٠١٥)، 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 (٢٠٢٢)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المدراء في المرافق الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، مج ٥، ع ٤٦، ص. ص ١١٥-١٢٣.
- العايب، اسية، وآخرون (٢٠١٦)، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥-قلمة، الجزائر.
- الفقيه، زينب محمد (٢٠١٧)، أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي، مجلة علمية دولية في التربية، مج ٢، ع ١٤، ص. ص ٣٤-٤٣.
- المدني، محمود علي والدروقي، زياد ونيس، (٢٠٢٤)، أثر التحول الرقمي على التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية على الموظفين بالإدارة العامة في جامعة بنغازي)، المجلة الأفريقية للعلوم البحتة والتطبيقية المتقدمة، جامعة بنغازي، مج ٣، ع ٣، ليبيا، ص. ص ١٥٠-١٦٤.
- الهنداوي، أحمد عبد الفتاح حمدي وأحمد، محمود مصطفى أحمد، (٢٠٢٣)، التطوير التنظيمي للمعاهد الأزهرية الخارجية "رؤية مستقبلية"، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، ع ١٩٩، ج ٢، مصر، ص. ص ٥٢٨-٦٠٠.
- بركات، خالد مصطفى، (٢٠٢٣)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مج ٢٤، ع ٢، مصر، ٢٤١-٢٦٦.
- تلخوخ، سعيدة، (٢٠٢١)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، مج ٢٠، ع ١، الجزائر، ٢٣٤-٢٥٠.
- جلولي، عبد القادر (٢٠١٩)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة: دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابن خلدون-تيارت، الجزائر.

- حرود، امنة ومجبرة، ندى، (٢٠٢٢)، 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 ٨ ماي ١٩٤٥ قالملة، الجزائر.
- درب، وردة، وقمودة، وهيبة (٢٠١٣)، 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 (٢٠١٧)، التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مج ٨، ع ٨٤، ص. ص ١٣٣-١٥٠.
- عبد الوهاب، رضوى محمد، وآخرون (٢٠١٨)، 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 ٤٤، ص. ص ٢١٣-٢٤٢.
- عليق، مبروكة محمود محمد، (٢٠٢٤)، التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، ع ٦٥، ج ٣، ص. ص: ٧٨٩-٨٣٢.
- مختار، يونس، ورشيد زوزو (٢٠١٩)، التطوير التنظيمي في المؤسسة: مفهومه، خصائصه، أنواعه، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- يحيوي، حنان، وعرجاوي، عائشة (٢٠٢٠)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بن خلدون تيارت، الجزائر.
- يونس، مختار وزوزو، رشيد، (٢٠١٩)، التطوير التنظيمي في المؤسسة (مفهومه وخصائصه وأنواعه)، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مج ١١، ع ٢، الجزائر، ص. ص: ٢١٧٠-١١٢١.
- يحيوي، حنان وعرجاوي، عائشة (٢٠٢٠). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر.
- عبد الجواد، أمل مجدي محمد (٢٠١٧). التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع (٨)، مصر، ص. ص ١٣٣-١٥٠.

- دوحى، حسين جماغ وجباري، حسين جاسم (٢٠٢٤). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المنظمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد الموظفين والأساتذة التدريسيين في كلية الإدارة والاقتصاد، مذكرة تخرج، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ميسان، الجزائر.
- الفجيج، زينب محمد (٢٠١٧). أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي، مجلة أبجدية، م (٢)، ع (١)، ليبيا، ص.ص ٤٣-٣٤.
- أبو شنب، جمال (١٩٩٩). العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البدائية وحتى الآن، دار المعرفة، الطبعة الأولى، مصر.
- البياتي، راضية (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر.
- عبدالعال، منى طلعت حسن (٢٠٢٢). أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، م (٢٢)، ع (٣)، مصر، ص.ص ٣٦٦-٣٨٤.
- فراطسة، سمير (٢٠١٨). أثر التكنولوجيا على السلوك التنظيمي والتحويلات التنظيمية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، م (٦)، ع (٩)، الجزائر، ص.ص ٢٣٠-٢٣٨.
- ربيعة، نبار (٢٠١٨). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، م (٩)، ع (٢)، الجزائر، ص.ص ٨٨-٩٥.
- العليان، ربيعي مصطفى (٢٠٠٨). إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- علم الدين، محمد (٢٠٠٥). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، الطبعة الأولى، مصر.
- الطيب، رحيمة عيساني (٢٠١٠). الوسائط التقنية والحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، جهاز إذاعة وتلفزيون الحج، المملكة العربية السعودية.
- عيسى، جميل (٢٠٢٢). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على شركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، م (٤٤)، ع (٣)، سوريا، ص.ص ٥١٨-٥٠٣.

- علي، خالد سيد وبلقاضي، رحيم (٢٠٢٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات بورقلة، مجلة العوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، ع (١)، الجزائر.
- يعقوب، توامي (٢٠١٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- عزازية، فضيلة (٢٠٢٠). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قلمة، الجزائر.
- السيد، محمد اسماعيل محمد (٢٠٠٩). نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
- الخناق، سناء عبدالكريم (٢٠١٦). أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، م (٢)، ع (١)، الجزائر، ص.ص ٦-٢٤.
- السامي، علاء عبدالرازق (٢٠٠٠). تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الطبعة الثانية، الأردن.
- مختار، يونس (٢٠١٩). التطوير التنظيمي في المؤسسة: مفهومه ، خصائصه ، أنواعه، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، م (٢)، ع (١١)، الجزائر، ص.ص ٧٥-٨٢.
- الطراونة، ردينا حماد أحمد. (٢٠٢٢). درجة توافر متطلبات التطوير التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- عبدالعال، رغدة محمد أحمد (٢٠١٧). التطوير التنظيمي لدى مدرسة أكاديمية الممك: من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- سعود، امال (٢٠٢١). التمكين الاداري والتطوير التنظيمي دراسة حالة مؤسسة الكوابل بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- بوزوران، سعيدة (٢٠١٥). أهمية التطوير التنظيمي للمؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، م (٣)، ع (٦)، الجزائر، ص.ص ٧-١١.

- ياغي، ديمنا نضال مخيمر (٢٠١٧). فعالية أدوات التطوير التنظيمي وعلاقتها بإدارة التغيير: دراسة على المنظمات غير الحكومية في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
- الموقع الرسمي لشركة الاتصالات السعودية (٢٠٢٥). التعريف بالشركة، تم الاطلاع بتاريخ ٢ يوليو ٢٠٢٥، متاح على الرابط التالي <https://n9.cl/v6ewo>
- تلخوخ، سعيدة (٢٠١٧). متطلبات تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، مجلة أبعاد اقتصادية، ع (٧)، الجزائر، ص.ص ٧٦-٩٣.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Celik. A & Kalay. F, ٢٠١٥, Information Technologies and its Impact on the Organisational Structure, International Conference on eBusiness, eCommerce, eManagement, eLearning and eGovernance [ICoE], <https://n9.cl/gYjps>
- Efimova, O.V, et al, (٢٠٢٠), 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. ١٦٤, Russia, ٣٢٦-٣٣١.
- Gu, M, et al, (٢٠٢١), The impact of information technology usage on supply chain resilience and performance: An ambidexterous view, International Journal of Production Economics, Vol. ٢٣٢, China, ١-١٣.
- Hasyim, H, Bakri, M, (٢٠٢٣), Organizational Evolution: Navigating Change and Innovation for Sustainable Development, Jurnal Manajemen Bisnis, ١٠ (٢), ٨٨٩-٩٠٩.
- Mishra, P, (٢٠١٧), 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, ٢٥(٥), India, ٧٦٢-٧٨٨.
- Pimonratanakan, S and Pooripakdee, S, (٢٠١٧), The Human Resource Development in the Learning Organization for the Organizational Development, International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA), ٢(٣), Thailand, pp: ١٨٣-١٩٢.

- Saleem, F, et al, (٢٠١٧), Assessing the effects of information and communication technologies on organizational development: business values perspectives, Information Technology for Development, ٢٦(١), pp:١-٣٥.
- Loudon , K, C. and P. Loudon , J. (٢٠٠٤). Management Information System. New Jersey: Prentice – Hill.
- Turban, E., E. Miclean, and we Therbey J. (١٩٩٩). Information Tecnology for Management, Making Connections for Strategic Advantege. New York: John wiley & Sons. Inc.
- Brine, James A, O', (١٩٩٩). Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise.
- Fisher, Tim (٢٠٢٣). ٥G Availability Around the World: Most countries have limited access to ٥G networks, published on ٤ Sep ٢٠٢٣, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n٩.cl/٣gklu>
- Arabic Trader (٢٠٢٥). How does Saudi Telecom enhance its digital transformation through a billion-dollar partnership?, published on ١٤ May ٢٠٢٥, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n٩.cl/frxup>
- Telecom Review (٢٠٢٤). Driving Digital Transformation Through World-Class Connectivity Across Sectors, published on ٥ Aug ٢٠٢٤, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n٩.cl/mbt٣s>
- Hajj, Gad (٢٠٢١). The digital journey of stc, published on ٩ March ٢٠٢١, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n٩.cl/.rbwn>
- E, Gilie (٢٠٠٤). S. AMANT, R. LAURENT, premier référentiel de connaissances associées aux capacités organisationnelles de l'administration électronique, management international, vol .٩, N (١) .
- Abbes, Ikram (٢٠٢٤). Strategic Innovation vs Organizational Stagnation: A Case Study of Saudi Telecom Company (STC) and Its Success in Navigating Digital Transformation Challenges, JOURNAL OF ASIAN AMERICAN STUDIES, ٢٧ (٣).

- STC Annual Report (٢٠٢٤). Strategy Performance Review, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n9.cl/pwtrc>
- Geronim, Adelle (٢٠٢٠). STC launches data analysis lab to accelerate AI innovation in Saudi Arabia, published on ٢٨ OCT ٢٠٢٠, viewed on ٢ July ٢٠٢٥, available at the following link <https://n9.cl/٦fuxd>

#### استمارة الاستبيان

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

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي داخل شركة الاتصالات السعودية STC.

تعد الإجابة في غاية الأهمية بهدف التوصل لنتائج هذه الدراسة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على مجموعة من التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة للكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي داخل شركة الاتصالات السعودية STC.

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها واختيار مستوى استجابتهم على كل فترة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع (الإجابة تكون طبقاً لتقييمك للوضع الحالي، وليس لما يجب أن يكون) وذلك من خلال وضع علامة (✓) على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

ونتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية. شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

#### أولاً: الأسئلة الديموغرافية

١- الجنس:

- ذكر.

- أنثى.

٢- العمر:

- أقل من ٣٠ سنة.

- من ٣٠-٤٠ سنة.

- من ٤٠-٥٠ سنة.

- أكبر من ٥٠ سنة.

٣- المؤهل العلمي:

- دكتوراه.

- ماجستير.

- بكالوريوس/ ليسانس.

- دبلوم.

٤- الوظيفة:

- مدير.

- موظف.

- عامل.

٥- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من ٣ سنوات.

- من (٤-٦) سنوات.

- أكثر من ٦ سنوات.

ثانيًا: محاور الدراسة

| م                                 | العبارة | أو افق<br>بشدة | أو افق | محايد | ارفض<br>بشدة |
|-----------------------------------|---------|----------------|--------|-------|--------------|
| المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات |         |                |        |       |              |
| البعد الأول: العنصر البشري        |         |                |        |       |              |

|                       |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |  |  |  |  | ١. تضم STC طاقمًا متخصصًا في مجال تكنولوجيا المعلومات، قادرًا على معالجة المشكلات التقنية بكفاءة عالية، مما يضمن استمرارية العمل ودعمه تنظيميًا.                                  |
|                       |  |  |  |  | ٢. تنظم شركة STC برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تأهيل وتطوير مهارات موظفيها في مجال التقنيات الحديثة والمتطورة.                                                                    |
|                       |  |  |  |  | ٣. تستقطب شركة STC كفاءات متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل المهندسين، المبرمجين، ومصممي النظم، بما يعزز قدرتها على تطوير الأداء المؤسسي.                        |
|                       |  |  |  |  | ٤. تضع شركة STC مجموعة من الحوافز الفردية والجماعية التي تشجع على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.                                                                          |
|                       |  |  |  |  | ٥. تحرص STC على توفير برامج تدريبية متقدمة لموظفيها حول أحدث التقنيات والتطبيقات في مجال تكنولوجيا المعلومات، بما يدعم التطوير المهني المستمر ويساهم في مواكبة المستجدات التقنية. |
| البعد الثاني: الشبكات |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                   |
|                       |  |  |  |  | ١. تعتمد شركة الاتصالات السعودية (STC) على شبكات اتصال داخلية فعالة لربط مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية، مما يساهم في تنسيق الأعمال وتعزيز الكفاءة التشغيلية.                  |
|                       |  |  |  |  | ٢. تعتبر شبكة الإنترنت المتاحة داخل STC ملائمة وذات كفاءة عالية لتأدية المهام المؤسسية اليومية، مما يساهم في تحسين بيئة العمل الرقمية.                                            |
|                       |  |  |  |  | ٣. تستخدم STC شبكات الاتصال كوسيلة رئيسية للتفاعل مع العملاء وتقديم الخدمات، بما يعكس توجهها نحو تبني الحلول الرقمية في دعم علاقتها بالزبائن.                                     |
|                       |  |  |  |  | ٤. يُستخدم الربط الشبكي بين فروع شركة STC لتسهيل مراقبة العمليات التشغيلية ومتابعة الأداء اليومي بشكل لحظي.                                                                       |

|                              |  |  |  |  |                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |  |  |  |  | ٥. تطبق STC معايير متقدمة في أمن الشبكات لضمان سرية المعلومات وحماية البيانات من الاختراق، مما يعزز الثقة في أنظمتها التقنية ويحقق استقرارًا تنظيميًا. |
| البعد الثالث: قواعد البيانات |  |  |  |  |                                                                                                                                                        |
|                              |  |  |  |  | ١. ساعد استخدام قواعد البيانات في STC على تقليل معدلات الخطأ في إنجاز المهام، من خلال توفير بيانات دقيقة ومعالجة آلية للمعلومات.                       |
|                              |  |  |  |  | ٢. يتمتع العاملون في STC بإمكانية الوصول السلس إلى قواعد البيانات المطلوبة لأداء مهامهم، مما يساهم في تحسين جودة الأداء وتعزيز سرعة الإنجاز.           |
|                              |  |  |  |  | ٣. تتضمن قواعد البيانات لدى شركة STC معلومات دقيقة عن المنافسين تُستخدم في دعم عمليات التحليل السوقي وصياغة الخطط التنافسية.                           |
|                              |  |  |  |  | ٤. ترتبط جميع فروع شركة STC بشبكة واحدة لقاعدة بيانات مركزية، تسهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات وتحقيق الاتساق في العمليات التشغيلية.          |
|                              |  |  |  |  | ٥. تعتمد شركة STC على البيانات المخزنة ضمن قواعد المعلومات، والمعلومات المنقولة عبر الشبكة الداخلية، في عملياتها الداخلية.                             |
| البعد الرابع: البرمجيات      |  |  |  |  |                                                                                                                                                        |
|                              |  |  |  |  | ٦. تحرص STC على اقتناء أحدث البرمجيات التي تتوافق مع احتياجاتها التشغيلية والإستراتيجية، بما يضمن تحقيق مستوى عالٍ من الجودة والاستجابة لتحديات السوق. |
|                              |  |  |  |  | ٧. تتميز الواجهات البرمجية المعتمدة في شركة STC بسهولة الاستخدام، مما ييسر تعامل الموظفين معها ويقلل من أخطاء التشغيل.                                 |
|                              |  |  |  |  | ٨. تتميز البرمجيات المستخدمة في شركة STC بدرجة عالية من المرونة، مما يسمح بإجراء التعديلات والتخصيصات بسهولة عند الحاجة.                               |
|                              |  |  |  |  | ٩. تقوم شركة STC بتحديث البرمجيات المستخدمة بشكل دوري لمواكبة التغيرات التكنولوجية والتكيف مع متطلبات العمل المتجددة.                                  |

|                                |  |  |  |  |                                                                                                                                    |
|--------------------------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |  |  |  |  | ١٠. توفر شركة STC أنظمة حماية فعالة ضمن البرمجيات المستخدمة، بما يضمن أمن وسرية البيانات والمعلومات المتداولة داخل المؤسسة.        |
| البعد الخامس: الأجهزة والمعدات |  |  |  |  |                                                                                                                                    |
|                                |  |  |  |  | ١١. تعتمد شركة الاتصالات السعودية (STC) على استخدام الحواسيب والتجهيزات التقنية كوسيلة أساسية في تنفيذ العمليات والمهام التنظيمية. |
|                                |  |  |  |  | ١٢. توفر شركة STC أجهزة اتصالات متكاملة (مثل الهواتف والفاكسات) تمكن من التواصل الداخلي والخارجي بكفاءة عالية.                     |
|                                |  |  |  |  | ١٣. تتوفر لدى شركة STC أجهزة متخصصة ومناسبة لتخزين البيانات والمعلومات بشكل آمن ومنظم، يدعم اتخاذ القرارات بشكل فعال.              |
|                                |  |  |  |  | ١٤. توفر الأجهزة المتوفرة في شركة STC سرعة معالجة عالية للبيانات، مما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي.                         |
|                                |  |  |  |  | ١٥. تحرص شركة STC على التحديث الدوري والمستمر للأجهزة والحواسيب لضمان مواكبة أحدث التقنيات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.     |
| المحور الثاني: التطور التنظيمي |  |  |  |  |                                                                                                                                    |
|                                |  |  |  |  | ١. يساهم نظام المعلومات المستخدم في شركة STC في تحسين التواصل الفعال بين الموظفين ودعم تنفيذ المهام التنظيمية بكفاءة.              |
|                                |  |  |  |  | ٢. تساعد تقنيات تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية تحسين الإجراءات والخطط التنظيمية بشكل مستمر.                                      |
|                                |  |  |  |  | ٣. تُسهم عملية تحديث وتطوير أجهزة وبرمجيات شركة STC بشكل دوري في دعم آليات العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية.                         |
|                                |  |  |  |  | ٤. يساهم استخدام التكنولوجيا في تحقيق توافق بين أهداف الموظف الفردية والأهداف الاستراتيجية لشركة STC.                              |
|                                |  |  |  |  | ٥. تُتيح أنظمة المعلومات المستخدمة في شركة STC مشاركة الموظفين في عمليات التخطيط والتنظيم، بما يُعزز من فاعلية التطوير التنظيمي.   |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                          |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | ٦. تعتمد شركة STC على الكفاءة التقنية والقدرة على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات كمعيار أساسي في اختيار الموظفين المشاركين في جهود التطوير التنظيمي.                    |
|  |  |  |  |  | ٧. تُمكن النظم المعلوماتية المتقدمة في شركة STC المدير المباشر من تفويض بعض المهام للأفراد والموظفين، استنادًا إلى مؤشرات الأداء والبيانات المتوفرة عبر الأنظمة الرقمية. |
|  |  |  |  |  | ٨. تُساهم نظم المعلومات المتقدمة في شركة STC في دعم استراتيجيتها للتطوير بما يتماشى مع المتغيرات المحلية والعالمية في قطاع الاتصالات.                                    |
|  |  |  |  |  | ٩. تُوظف STC أدوات تكنولوجيا المعلومات لدعم التنظيم غير الرسمي وتعزيز المبادرات الداخلية في إطار التطوير المستمر.                                                        |
|  |  |  |  |  | ١٠. تعتمد STC على الحلول التكنولوجية لتوسيع مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار، مما يُعزز الشفافية ويُدعم عمليات التطوير المؤسسي.                                           |
|  |  |  |  |  | ١١. أسهم الهيكل التنظيمي المرن المدعوم بأنظمة رقمية متطورة في STC في تعزيز قدرتها على الاستجابة لمتطلبات التطوير التنظيمي بكفاءة.                                        |
|  |  |  |  |  | ١٢. تركز STC على تطوير القدرات الرقمية لموظفيها من خلال التدريب المستمر على أنظمة وتقنيات حديثة داعمة للتطوير التنظيمي.                                                  |
|  |  |  |  |  | ١٣. تحرص شركة STC على تفعيل برامج توعية رقمية باستخدام منصات إلكترونية حديثة، لتهيئة الموظفين لتقبل عمليات التطوير التنظيمي المستند إلى تكنولوجيا المعلومات.             |
|  |  |  |  |  | ١٤. تعزز STC المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار من خلال نظم اتصالات داخلية تفاعلية ومنصات تشاركية إلكترونية.                                                              |
|  |  |  |  |  | ١٥. تسعى شركة STC إلى تحقيق أهدافها بكفاءة من خلال استغلال تقنيات الحوسبة السحابية والنظم المؤتمتة الداعمة لعملية التطوير التنظيمي بداخلها.                              |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                            |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | ١٦. تمتلك STC القدرة على التفاعل الإيجابي مع متغيرات البيئة الخارجية من خلال بنيتها الرقمية المرنة وتحليل البيانات الضخمة. |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

شكراً جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/tzkSzHY9ySHxc6XmY>

### المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطور التنظيمي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC، وذلك من خلال توضيح أبعاد تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على التطور التنظيمي، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في شركة

الاتصالات السعودية STC إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (٣٧٠) مفردة، وتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات (العنصر البشري – الشبكات – قواعد البيانات – البرمجيات – الأجهزة والمعدات) تلعب دورًا هامًا على التطور التنظيمي بشكل عام، ولقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات منها ضرورة تعزيز الاستثمار في العنصر البشري عبر التدريب التقني المستمر، وتحديث البنية التحتية للشبكات والأجهزة لضمان الكفاءة، كما تؤكد على أهمية تطوير البرمجيات وإدارة قواعد البيانات لدعم اتخاذ القرار. وتدعو إلى ربط خطط التطوير التنظيمي بالتحول الرقمي، وإنشاء وحدة مختصة بالتقنية داخل الشركة. وتشدد على تعزيز ثقافة الابتكار وتكامل نظم المعلومات، إلى جانب استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لدعم الأداء، كما توصي بإجراء تقييمات دورية وخلق شراكات تقنية ودعم البحث والتطوير الداخلي.

## **Abstract**

The study aimed to shed light on the impact of information technology use on organizational development, applying it to the Saudi Telecom Company (STC). This was achieved by clarifying the dimensions of information technology and revealing the role of information technology in organizational development. To achieve the study's objectives, the researcher relied on a descriptive and analytical approach. A questionnaire was used as a tool for collecting information. This study was applied to a study population

represented by the Saudi Telecom Company (STC). The study sample consisted of a random sample of (٣٧٠) individuals. The statistical analysis program (SPSS) was used to analyze this information.

This study reached a set of important results, the most prominent of which is that the dimensions of information technology (human resources, networks, databases, software, hardware, and equipment) play a significant role in organizational development in general. The researcher made a number of recommendations, including the need to enhance investment in human resources through continuous technical training and updating the network and hardware infrastructure to ensure efficiency. It also emphasizes the importance of software development and database management to support decision-making. It also calls for linking organizational development plans with digital transformation and establishing a specialized technology unit within the company. It emphasizes promoting a culture of innovation and information systems integration, along with the use of artificial intelligence and data analysis to support performance. It also recommends conducting periodic assessments, creating technical partnerships, and supporting internal research and development.

MidOcean University  
College of Management  
Public Administration Major



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

**Prepared by the researcher**

**Miad Mohammed Alqahtani**

**Supervision:**

**Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohamed**

**Dr. Fayez Ali Jrad**

**Academic year: ٢٠٢٥**