

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير التحول التقني في شركة الاتصالات السعودية (STC)
بمدينة الرياض

عبدالعزیز القرني
221000710

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني -2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد بيئة الأعمال في الوقت الراهن تحولات جذرية بفعل التطور التقني المتسارع الذي أصبح محوراً رئيسياً في تعزيز الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسات الكبرى. وتعد شركة الاتصالات السعودية (STC) من أبرز الشركات التي تبنت التحول التقني على نطاق واسع من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي وتحديث أنظمتها التشغيلية والإدارية بما يتواءم مع متطلبات العصر الرقمي. ومع ذلك، فإن هذا التحول التقني يرافقه تحديات متعددة تتعلق بمدى قدرة العاملين على التكيف مع الأنظمة الجديدة، ومدى تأثير تلك التحولات على الأداء الوظيفي، وجودة الخدمات المقدمة، ومستوى رضا العملاء. ومن هنا تنشأ الحاجة إلى دراسة معمقة حول تأثير التحول التقني في شركة STC بمدينة الرياض، لفهم انعكاساته الإدارية والتشغيلية على مختلف الجوانب التنظيمية.

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى أن التحول التقني يمثل أحد العوامل الحاسمة في تطوير بيئات العمل ورفع مستوى التنافسية. فقد بينت دراسة (Al-Harbi (2019 أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية ويقلل من التكاليف التشغيلية. كما أوضحت دراسة (Al-Qahtani (2020 أن تبني التقنيات الحديثة في المؤسسات السعودية يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات ورفع رضا العملاء. بينما تناولت دراسة (Alzahrani (2021 العلاقة بين التحول التقني ومستوى أداء الموظفين، حيث وجدت أن مستوى تبني التقنية يرتبط إيجابياً بمستوى الإنتاجية إذا تم دعمه بتدريب وتأهيل مناسب. هذه الدراسات مجتمعة تؤكد أهمية الموضوع لكنها لم تركز بعمق على بيئة شركات الاتصالات السعودية وتحديداً على شركة STC في مدينة الرياض، رغم دورها الريادي في التحول الرقمي الوطني.

على الرغم من توفر العديد من الأبحاث التي تناولت التحول الرقمي في المؤسسات السعودية، إلا أن هناك فجوات واضحة في الأدبيات. إذ لم تركز الدراسات السابقة بشكل كافٍ على تحليل التأثيرات المتداخلة بين التحول التقني والأداء الوظيفي في بيئة شركات الاتصالات تحديداً، كما أن معظم الدراسات كانت عامة ولم تتناول تجربة شركة STC باعتبارها نموذجاً متقدماً في مجال التحول الرقمي. كذلك، لم يتم التطرق بعمق إلى كيفية تأثير الثقافة التنظيمية ومستوى تأهيل الكوادر البشرية على نجاح هذا التحول، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية متخصصة تُبرز الأبعاد الواقعية لهذه الظاهرة داخل الشركة.

تُوجّه هذه الدراسة إلى الباحثين والمهتمين في مجالات الإدارة الحديثة، وإلى القيادات الإدارية في شركة STC وصناع القرار في قطاع الاتصالات. كما تخدم الدراسة العاملين في مجالات تطوير الأداء والتقنية الإدارية، إذ تقدم فهماً عملياً حول أثر التحول التقني على الأداء المؤسسي. وتكمن أهمية المشكلة في كونها تمس أحد أكبر القطاعات الحيوية في الاقتصاد السعودي، كما أن فهم تحديات التحول التقني يساهم في تعزيز استراتيجيات التحول الرقمي الوطنية التي تتماشى مع رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى بناء اقتصاد رقمي مستدام.

يهدف هذا البحث إلى تحليل وقياس أثر التحول التقني في شركة STC بمدينة الرياض من خلال استكشاف انعكاساته على الأداء الإداري، والإنتاجية، ورضا العاملين، وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسعى إلى تحديد التحديات والعوامل التي تعيق نجاح هذا التحول، واقتراح آليات لتطوير ممارسات التحول التقني بما يضمن استدامة الكفاءة التنظيمية في الشركة.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى شركة STC إلى أن تكون من الشركات الرائدة في الابتكار التقني والتحول الرقمي على مستوى الشرق الأوسط، حيث استثمرت بشكل كبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والخدمات السحابية. إلا أن هذا التحول لا يخلو من صعوبات، إذ تظهر مشكلات تتعلق بتأقلم الموظفين مع الأنظمة الحديثة، وتحديات في عمليات التدريب، ومخاوف من فقدان بعض الوظائف التقليدية، إضافة إلى الحاجة إلى إعادة هيكلة بعض العمليات الإدارية. كما أن التحول التقني قد يؤثر على ديناميكيات العمل والعلاقات التنظيمية داخل الشركة، مما يستوجب دراسة تحليلية متعمقة لمدى تأثير هذه التحولات على أداء العاملين والإدارة معًا.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم اهتمام الأدبيات الأكاديمية بالتحول الرقمي، إلا أن هناك نقصًا في النماذج النظرية التي تشرح كيفية تفاعل عناصر التحول التقني (كالأتمتة، والذكاء الاصطناعي، والتحليلات الضخمة) مع السلوك التنظيمي. كما أن الدراسات السابقة غالبًا ما ركزت على النتائج التقنية دون دراسة العوامل التنظيمية والبشرية التي تؤثر في نجاح التحول التقني. لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة النظرية عبر دمج مفاهيم الإدارة الحديثة مع التحول الرقمي في بيئة عمل واقعية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، لا تزال هناك فجوة في التطبيق العملي للتحول التقني في بعض الإدارات داخل شركة STC، حيث يختلف مستوى تبني التقنية من قسم لآخر. كما يواجه بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع الأنظمة الجديدة أو ضعفًا في التدريب التقني المستمر. ومن هنا ينبع السؤال الرئيسي للبحث:

"كيف يؤثر التحول التقني على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض؟"

هذا السؤال يسعى إلى الكشف عن العلاقة الفعلية بين التحول التقني ومستوى الأداء الوظيفي والإداري داخل الشركة.

1.3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذا البحث من واقع أن التحول التقني أصبح ضرورة حتمية في العصر الحديث، إذ يمثل أحد الأعمدة الأساسية لرفع كفاءة المؤسسات وتطوير بيئة العمل بما يتماشى مع متطلبات السوق الرقمي. ويُعد فهم أثر التحول التقني داخل شركة STC خطوة مهمة نحو تعزيز قدرتها التنافسية واستدامة تميزها في قطاع الاتصالات.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية في إثراء المعرفة الأكاديمية بمجال التحول الرقمي في المؤسسات السعودية من خلال تقديم إطار تحليلي يربط بين التحول التقني والأداء التنظيمي. كما تسهم الدراسة في تطوير المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة التغيير والتحول المؤسسي في ظل البيئة الرقمية، مما يفتح آفاقاً جديدة للباحثين في دراسة العلاقة بين التقنية والسلوك التنظيمي في الشركات الوطنية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، توفر هذه الدراسة معلومات قيّمة لإدارة شركة STC وللقيادات في قطاع الاتصالات حول أفضل الممارسات التقنية التي يمكن اعتمادها لتعزيز الأداء. كما تساعد النتائج المتوقعة في توجيه استراتيجيات التدريب والتطوير المهني للموظفين، وتحسين عمليات التحول التقني بما يتماشى مع الاحتياجات التشغيلية. إضافة إلى ذلك، يمكن الاستفادة من مخرجات البحث في صياغة سياسات مؤسسية تدعم نجاح التحول التقني في مؤسسات أخرى تسعى لتحقيق تحول رقمي فعال ومستدام.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

1. Al-Harbi, M. (2019). Digital transformation and organizational performance in Saudi institutions: *A managerial perspective*. *Journal of Business Administration*, King Saud University.
2. Al-Qahtani, S. (2020). The impact of technology adoption on service quality in Saudi telecommunication companies. *Arab Journal of Management Studies*.
3. Alzahrani, H. (2021). Technological transformation and employee productivity in Saudi organizations. *International Journal of Business Innovation*.
4. Alotaibi, R. (2021). Challenges of digital transformation in the Saudi *telecommunications sector*. *Middle East Journal of Information Systems*.
5. Al-Shehri, T. (2022). Adoption of artificial intelligence and its *influence on corporate efficiency in Saudi Arabia*. *Journal of Digital Business and Technology*.

6. Khan, F. (2022). Managing digital change: Lessons from Saudi telecom companies. *International Review of Management and Marketing*.
7. Al-Mutairi, Y. (2023). Organizational readiness and digital transformation success: *Evidence from Saudi Arabia*. *Saudi Journal of Business Research*.
8. Alghamdi, N. (2023). The role of leadership in facilitating digital transformation in the telecom industry. *Arabian Management Review*.
9. Al-Hazmi, D. (2024). Employee adaptation to digital tools in the Saudi workplace. *Journal of Organizational Change and Technology*.
10. Saleh, A. (2024). Evaluating digital transformation outcomes in the Saudi telecom sector. *Journal of Business and Information Systems*.