

عنوان البحث

دور التطوير الإداري في تحقيق التميز المؤسسي – دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

نجدد فيصل الربيعان

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

٢٠٢٤

قائمة المحتويات:

٢.....	قائمة المحتويات:
٤.....	قائمة الجداول:
٥.....	قائمة الاشكال:
٦.....	المستخلص:
٧.....	الفصل الأول.....
٨.....	المقدمة:
١٠.....	مشكلة الدراسة:
١٣.....	أهداف الدراسة:
١٤.....	أهمية الدراسة:
١٨.....	تساؤلات الدراسة:
١٨.....	فرضيات الدراسة:
٢٠.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث.....
٢٢.....	الفصل الثاني: دراسات السابقة.....
٢٣.....	المقدمة.....
٢٤.....	متغيرات الدراسة.....
٢٥.....	الدراسات السابقة.....
٣٢.....	الإطار النظري.....
٣٥.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣٦.....	المقدمة:
٣٧.....	المنهجية وطرق البحث:
٣٩.....	مجتمع البحث:
٤٠.....	خطوات جمع البيانات:
٤١.....	حدود البحث.....
٤٣.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة.....
٤٤.....	المقدمة.....

٤٥.....	نتائج الدراسة.....
٧٤.....	التوصيات
٧٦.....	المراجع.....
٨٠.....	الملاحق.....
٨١.....	الاستبانة
٨٢.....	Abstract

قائمة الجداول:

٤٦.....	جدول ١ الوصف الاحصائي للبيانات.....
٤٧.....	جدول ٢ التحليل الاحصائي لعمر المشاركين.....
٤٨.....	جدول ٣ التحليل الاحصائي لجنس المشاركين.....
٤٩.....	جدول ٤ التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.....
٥٠.....	جدول ٥ التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.....
٥١.....	جدول ٦ التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.....
٥٢.....	جدول ٧ التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.....
٥٣.....	جدول ٨ التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.....
٥٤.....	جدول ٩ التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.....
٥٥.....	جدول ١٠ التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة.....
٥٦.....	جدول ١١ التحليل الاحصائي ليزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.....
٥٧.....	جدول ١٢ التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.....
٥٨.....	جدول ١٣ التحليل الاحصائي ل يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.....
٥٩.....	جدول ١٤ التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.....
٦٠.....	جدول ١٥ التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.....
٦١.....	جدول ١٦ التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة.....
٦٢.....	جدول ١٧ التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية.....
٦٣.....	جدول ١٨ التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة.....
٦٤.....	جدول ١٩ التحليل الاحصائي ليعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل.....
٦٧.....	جدول ٢٢ مقياس كاس اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء.....
٦٩.....	جدول ٢٣ اختبار كاي اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي.....
٧١.....	جدول ٢٤ اختبار كاي اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار.....
٧٣.....	جدول ٢٠ نسبة صلاحية البيانات.....
٧٣.....	جدول ٢١ معامل الفاكرونباخ.....

قائمة الاشكال:

- رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة ٣٢
- رسم توضيحي 2 التحليل الاحصائي لعمر المشاركين..... ٤٧
- رسم توضيحي 3 التحليل الاحصائي لجنس المشاركين..... ٤٨
- رسم توضيحي 4 التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة..... ٤٩
- رسم توضيحي 5 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية ٥٠
- رسم توضيحي 6 التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية..... ٥١
- رسم توضيحي 7 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية..... ٥٢
- رسم توضيحي 8 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين..... ٥٣
- رسم توضيحي 9 التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية ٥٤
- رسم توضيحي 10 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة ٥٥
- رسم توضيحي 11 التحليل الاحصائي ليزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات..... ٥٦
- رسم توضيحي 12 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة..... ٥٧
- رسم توضيحي 13 التحليل الاحصائي ل يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء..... ٥٨
- رسم توضيحي 14 التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات..... ٥٩
- رسم توضيحي 15 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية ٦٠
- رسم توضيحي 16 التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة..... ٦١
- رسم توضيحي 17 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية ٦٢
- رسم توضيحي 18 التحليل الاحصائي ليساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة..... ٦٣
- رسم توضيحي 19 التحليل الاحصائي ليعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل..... ٦٤
- رسم توضيحي 20 متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة..... ٦٥
- رسم توضيحي ٢١ الأعمدة المتماثلة للجداول المتقاطعة لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء..... ٦٧
- رسم توضيحي 22 المقاييس المتشابهة للجداول المتقاطعة لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي ٦٩
- رسم توضيحي 23 المقاييس المتماثلة للجداول المتقاطعة لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار ٧١

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التطوير الإداري في ترسيخ التميز المؤسسي من خلال دراسة تطبيقية لشركة الاتصالات السعودية بالرياض. واتبعت الدراسة المنهج الكمي، حيث تم اختيار ١٥٩ شخصاً من مختلف الإدارات والوظائف داخل المنظمة. وتم جمع البيانات باستخدام استبيانات مصممة بشكل جيد، وتم فحص الاستجابات باستخدام الأساليب الإحصائية الحديثة. ووفقاً لنتائج الدراسة، فإن التطوير الإداري أمر بالغ الأهمية لتوسيع قاعدة عملاء شركة الاتصالات لأن تعزيز التكتيكات الإدارية يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل وزيادة رضا العملاء. وعلاوة على ذلك، كشفت النتائج أن التطوير الإداري يحسن بشكل كبير من الاتصال الداخلي بين الموظفين والأقسام، وبالتالي زيادة التعاون وأداء الفريق. يعد الاتصال الفعال أمراً حيوياً لتحسين الأداء لأنه يسمح بتبادل المعلومات ويؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل. وكشفت النتائج عن وجود علاقة وثيقة بين التطوير الإداري وزيادة الإبداع داخل المنظمة. حيث يمكن النمو الإداري الموظفين من التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة، مما يؤدي إلى تطوير خدمات جديدة تلي احتياجات العملاء المتطورة. ويمكن القول إن الابتكار هو مفتاح نجاح الشركة في عصر التكنولوجيا المتقدمة بسرعة، لأنه يزيد من القدرة التنافسية في السوق. وبناءً على هذه النتائج، تقترح الدراسة إعطاء الأولوية لمبادرات التطوير الإداري بشكل مستمر لتحقيق نتائج إيجابية تساهم في الأداء العام لشركة الاتصالات السعودية وقدرتها التنافسية. ويُنظر إلى التطوير الإداري كأداة استراتيجية لترسيخ التميز المؤسسي، مما يساعد على تجاوز توقعات العملاء وتنمية سوق الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفصل الأول

المقدمة:

ت لقد تطور التطوير الإداري كعامل حاسم في السعي لتحقيق التميز المؤسسي عبر العديد من القطاعات، وخاصة في الصناعات سريعة التطور مثل الاتصالات. لقد تطورت بيئة العمليات المؤسسية بشكل كبير بسبب العولمة وتحسينات التكنولوجيا وتغير احتياجات العملاء. تتعرض المنظمات حاليًا لضغوط لتحسين أدائها وتحسين تقديم الخدمات وضمان الاستدامة في سوق تنافسية للغاية. في هذا السياق، يشير التطوير الإداري إلى الإجراءات والأساليب المنهجية التي تهدف إلى تحسين الهياكل التنظيمية والعمليات والموارد البشرية، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الكفاءة والإبداع والفعالية (Allioui, ٢٠٢٣).

تجسد شركة الاتصالات السعودية (STC)، باعتبارها واحدة من شركات الاتصالات الرائدة في المملكة العربية السعودية، ضرورة التحسين الإداري المستمر للحفاظ على ميزتها التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي. تأسست شركة الاتصالات السعودية في عام ١٩٩٨، وخضعت لتغييرات جوهرية للتكيف مع صناعة الاتصالات المتطورة، وتوفير مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل الهاتف المحمول والثابت وخدمات الإنترنت والحلول الرقمية. مع محاولة المنظمة ترسيخ نفسها كمشارك حيوي في الاقتصاد الرقمي، يصبح إدراك وظيفة التطوير الإداري أمرًا بالغ الأهمية (Aguenza, ٢٠١٦).

في السنوات الأخيرة، واجهت أعمال الاتصالات العديد من المشاكل، مثل السرعة الكبيرة للتطور التقني، وظهور شركات جديدة في السوق، وتغير توقعات العملاء. وللتغلب على هذه القضايا بنجاح، أدركت شركة الاتصالات السعودية أن بناء ثقافة النمو الإداري أمر بالغ الأهمية. من خلال الاستثمار في تطوير مواردها البشرية، وتحسين الإجراءات التشغيلية، وتبني أساليب إدارية جديدة، تطمح شركة الاتصالات السعودية إلى تحسين أدائها الإجمالي وجودة خدماتها. تتضمن فكرة التميز المؤسسي خصائص متعددة، بما في ذلك القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على العملاء، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر. لذلك، يجب أن يتوافق النمو الإداري مع هذه الجوانب لضمان قدرة الشركة على تحقيق أهدافها والحفاظ على قدرتها التنافسية.

جزء مهم من التنمية الإدارية هو تركيزها على الموارد البشرية. الموظفون هم العمود الفقري لكل شركة، ومهاراتهم وخبرتهم ودوافعهم تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة. في حالة شركة الاتصالات السعودية، فإن تنمية موظفين مدربين قادرين على التكيف مع التكنولوجيا والإجراءات المتغيرة أمر بالغ الأهمية. وهذا يتطلب إنشاء برامج تدريب وتطوير شاملة تزود

الموظفين بالقدرات اللازمة للازدهار في مهنتهم. من خلال تعزيز بيئة العمل الموجهة نحو التعلم، يمكن لشركة STC تعزيز مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم، مما يؤدي في النهاية إلى مستويات أعلى من الأداء التنظيمي (Narayanan، ٢٠٢٠).

وعلاوة على ذلك، يتطلب النمو الإداري الفعال تشكيل هياكل وإجراءات تنظيمية متينة. ومع قيام شركة STC بتوسيع عروض خدماتها وتنويع أنشطتها، ترتفع تعقيدات بنيتها التنظيمية. للتعامل مع هذا التعقيد، من الضروري تحديد الأدوار والمسؤوليات الواضحة، وبناء خطوط اتصال فعالة، وتوفير إجراءات لاتخاذ القرار وحل المشكلات. من خلال تقليل العمليات الإدارية، قد تعمل شركة STC على تعزيز كفاءتها التشغيلية، وخفض النفقات، وتحسين أوقات الاستجابة لتغيرات السوق. (Taylor، ٢٠٢٤)

تتمثل العلاقة بين النمو الإداري والتميز المؤسسي في الحاجة إلى التخطيط الاستراتيجي. في عالم يتسم بالتغير السريع، يجب على الشركات أن تكون استباقية في التعرف على الفرص والتحديات، وصياغة أهداف واضحة، وتنفيذ استراتيجيات ملموسة. بالنسبة لشركة STC، فإن ربط أنشطة التطوير الإداري بأهدافها الاستراتيجية أمر بالغ الأهمية. يضمن هذا التوافق توزيع الموارد بشكل صحيح، وتركيز الجهود على المجالات التي ستنتج أكبر قدر من التأثير. بالإضافة إلى ذلك، فإن التقييم المتكرر ومراجعة التقدم أمران مهمان لإثبات نجاح التكتيكات الإدارية وإجراء التحسينات المناسبة.

في السعي إلى التميز المؤسسي، تبرز اهتمامات العملاء كمكون حيوي. إن فهم رغبات العملاء وتفضيلاتهم أمر بالغ الأهمية لإنتاج خدمات تتوافق مع السوق المستهدفة. وبالتالي، يجب أن يتضمن النمو الإداري تكتيكات لتلقي ملاحظات العملاء، وتقييم مستويات الرضا، وإجراء التعديلات على أساس الرؤى المجمعة. قد تستفيد شركة الاتصالات السعودية من أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) وغيرها من التقنيات لإنشاء روابط أقوى مع عملائها، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والرضا.

باختصار، يلعب التطوير الإداري دورًا حاسمًا في ترسيخ التميز المؤسسي، وخاصة في إطار شركة الاتصالات السعودية. ومع تنقل شركة الاتصالات السعودية في سوق اتصالات معقدة ومتغيرة، يصبح الاستثمار في التطوير الإداري أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الأداء التنظيمي، وتعزيز الابتكار، وتلبية توقعات العملاء. ومن خلال التركيز على الموارد البشرية، وبناء إجراءات فعالة، ومواءمة الممارسات الإدارية مع الأهداف الاستراتيجية، واستخدام التكنولوجيا، قد تضع شركة الاتصالات السعودية نفسها كقائدة في السوق.

مشكلة الدراسة:

في قطاع الاتصالات الذي يشهد تقدماً سريعاً، تتعرض المنظمات لضغوط لتعزيز أساليبها الإدارية والتشغيلية الداخلية بشكل مستمر للحفاظ على قدرتها التنافسية. ويعد التطوير الإداري، الذي يشمل تحسين الإجراءات والهياكل والموارد البشرية، ضرورياً لتحقيق هذا الهدف. وتعتبر الكفاءة الإدارية ضرورية لشركة الاتصالات السعودية (STC)، الرائدة في صناعة الاتصالات السعودية، للحفاظ على مكانتها في السوق والاستجابة للتغيرات وتقديم خدمات متفوقة. وعلى الرغم من نجاحها، لا تزال هناك حاجة لتقييم فعالية مبادرات التطوير الإداري لشركة الاتصالات السعودية في تعزيز التميز المؤسسي. ويهدف هذا البحث إلى التحقيق في هذه الصلة الأساسية وتحديد مجالات التحسين.

١. التوافق بين الإجراءات الإدارية والأهداف التنظيمية

إن فعالية أي شركة تعتمد إلى حد كبير على مواءمة إجراءاتها الإدارية الداخلية مع أهدافها الاستراتيجية الشاملة. وهذا يتضمن ضمان تخصيص الموارد بشكل فعال، وتبسيط إجراءات الإدارة، والعمليات التشغيلية التي تهدف إلى دعم استراتيجية الشركة طويلة الأجل. يبحث هذا البحث ما إذا كانت العمليات الإدارية لشركة الاتصالات السعودية - أي إدارة المشاريع، وتخصيص الموارد، وإدارة سير العمل - تسهل بنجاح هدفها المتمثل في الهيمنة على صناعة الاتصالات. قد تؤدي التناقضات بين المبادرات الإدارية والأهداف الاستراتيجية إلى عدم الكفاءة، واتخاذ القرارات المطولة، والفرص الضائعة، مما يعوق في نهاية المطاف قدرة المنظمة على تحقيق التميز المؤسسي (Guttermann، ٢٠٢٣).

٢. فعالية تنمية الموارد البشرية

يعتبر رأس المال البشري أغلى أصول أي شركة، وتنمية الموظفين المؤهوبين والمتحمسين والمتكيفون أمر بالغ الأهمية لتحقيق العظمة. يبحث هذا البحث في الدرجة التي تركز بها استراتيجيات التنمية الإدارية لشركة الاتصالات السعودية على زيادة مواردها البشرية. يتضمن هذا النظر في برامج تدريب الموظفين في الشركة، وإمكانيات النمو الوظيفي، ومحاولات تعزيز مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم. من خلال تقييم مدى نجاح STC في دعم ثقافة التعلم المستمر والتقدم المهني، سيفحص البحث ما إذا كانت هذه الجهود تؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي أو ما إذا كانت هناك فجوات في مبادرات تنمية الموارد البشرية للشركة.

والتي تحتاج إلى معالجة. يعد الموظفون المتطورون أمرًا حيويًا للحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة والابتكار، وهما مكونان أساسيان للتميز المؤسسي (Faugoo، ٢٠٢٤).

٣. التكامل التكنولوجي في الوظائف الإدارية

في بيئة الشركات الحالية، لم يعد دمج التكنولوجيا المبتكرة في العمليات الإدارية أمرًا اختياريًا؛ بل أصبح ضرورة. تعمل STC، باعتبارها عملاقًا في مجال الاتصالات، في أعمال مدفوعة بالتكنولوجيا حيث قد تعمل الأدوات الرقمية والأتمتة على تعزيز الكفاءة الإدارية بشكل كبير. يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى نجاح STC في دمج التكنولوجيا في عملياتها الإدارية. يتضمن هذا فحص استخدام تحليلات البيانات لاتخاذ القرار، والأتمتة في الأعمال الإدارية العادية، ونشر المنصات الرقمية للاتصالات الداخلية وإدارة المشاريع. وسوف يبحث البحث أيضًا ما إذا كانت البنية التحتية التقنية الحالية لشركة الاتصالات السعودية تدعم أهدافها في تحقيق التميز المؤسسي، أو ما إذا كانت هناك أماكن حيث يكون من الضروري إجراء المزيد من التحسينات التكنولوجية أو زيادة استخدام الأدوات الحالية (Flayyih، ٢٠٢٤).

٤. القدرة على التكيف مع ظروف السوق المتغيرة

تتمثل إحدى الصفات المميزة للتميز المؤسسي في القدرة على التكيف بسرعة مع ظروف السوق المتغيرة. في الأعمال التنافسية مثل الاتصالات، يجب أن تكون المنظمات سريعة وحساسة للتغيرات في طلب العملاء والتغيرات التنظيمية وتحسينات التكنولوجيا. يحلل هذا البحث ما إذا كانت الهياكل الإدارية لشركة الاتصالات السعودية مرنة بما يكفي للسماح بالاستجابة السريعة للتطورات الخارجية. وسوف ينظر في كيفية مساعدة أنشطة التطوير الإداري للشركة أو إعاقة قدرتها على التكيف مع تطورات السوق والعقبات التنظيمية. قد يؤدي النظام الإداري الصارم أو البيروقراطي المفرط إلى إبطاء عملية اتخاذ القرار وتقييد قدرة الشركة على الابتكار، في حين أن الهيكل الأكثر قدرة على التكيف يمكن أن يوفر ميزة تنافسية من خلال السماح للشركة بالاستفادة من الاحتمالات الجديدة والتعامل مع الصعوبات بسرعة (Amajuoyi، ٢٠٢٤).

٥. تأثير آليات صنع القرار

يعد صنع القرار الفعال أمرًا بالغ الأهمية لضمان عمل الشركة بشكل فعال وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. إن سرعة ودقة وجودة الخيارات التي تتخذها الإدارة قد تؤثر بشكل كبير على نجاح الشركة بشكل عام. يستكشف هذا البحث إجراءات صنع القرار المعمول بها في STC، مع التركيز على ما إذا كانت هذه العمليات مدفوعة بالبيانات وشفافة وشاملة. وسوف يحلل كيفية اتخاذ الخيارات على جميع مستويات المنظمة، من الإدارة العليا إلى المديرين المتوسطين، وما إذا كانت هذه القرارات متوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للشركة. كما سيقوم البحث ما إذا كانت إجراءات صنع القرار في STC تدعم الإبداع وحل المشكلات أم أنها مثبطة بسبب البيروقراطية المفرطة أو فشل الاتصال، مما قد يضر بإمكانية الشركة لتحقيق التميز المؤسسي (Abubakar، ٢٠١٩).

٦. الممارسات الإدارية التي تركز على العملاء

إن أحد المقاييس المهمة للتميز المؤسسي هو القدرة على تلبية وتجاوز توقعات العملاء. ولا ينبغي للتطوير الإداري أن يركز فقط على الإجراءات الداخلية، بل يجب أن يضمن أيضًا توجيه هذه العمليات نحو تعزيز رضا العملاء. يقيم هذا البحث ما إذا كانت العمليات الإدارية لشركة الاتصالات السعودية مبنية على نهج يركز على العملاء. وسوف يحلل كيف تؤثر التغييرات الإدارية على تقديم الخدمة ومساعدة العملاء وتجربة العملاء بشكل عام. كما ستنظر الدراسة فيما إذا كانت جهود شركة الاتصالات السعودية لجمع وتقييم تعليقات العملاء يتم استخدامها بنجاح لزيادة جودة الخدمة وسعادة العملاء. إن ضمان مساهمة العمليات الإدارية في تجربة عملاء سلسلة وجيدة أمر حيوي للحفاظ على الموقف التنافسي للشركة وتحقيق التميز المؤسسي (Tuominen، ٢٠٢٣).

أهداف الدراسة:

• الهدف الرئيسي

الهدف الرئيسي لهذا البحث هو تحليل تأثير التطوير الإداري في ترسيخ التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC) في الرياض. وهذا يتطلب فهم كيفية مساهمة العمليات الإدارية المتنوعة في الأداء العام والكفاءة والميزة التنافسية لشركة الاتصالات السعودية في أعمال الاتصالات المتوسعة باستمرار. من خلال التحقيق في العلاقة بين التطوير الإداري والتميز المؤسسي، يهدف البحث إلى تقديم رؤى قد تعزز الأطر التشغيلية لشركة الاتصالات السعودية وتكون بمثابة نموذج للمنظمات الأخرى داخل وخارج قطاع الاتصالات.

• الأهداف الفرعية

١. تحليل الممارسات الإدارية الحالية في شركة الاتصالات السعودية

مراجعة الإجراءات والممارسات الإدارية الحالية المتبعة في شركة الاتصالات السعودية، والعثور على نقاط القوة والنقاط التي تؤثر على الأداء العام. وهذا يستلزم تحليل كيفية تطابق هذه الأساليب مع أفضل الممارسات في التطوير الإداري.

٢. تقييم تأثير التطوير الإداري على الكفاءة التشغيلية

فحص الدرجة التي تؤدي بها التغييرات في الإجراءات الإدارية إلى زيادة الكفاءة التشغيلية في شركة الاتصالات السعودية. وهذا ينطوي على مراقبة مقاييس الأداء المهمة مثل أوقات الاستجابة وتخصيص الموارد وإدارة التكاليف.

٣. دراسة العلاقة بين التطوير الإداري وإشراك الموظفين

تقييم كيفية تأثير جهود التطوير الإداري على إشراك الموظفين ورضاهم داخل شركة الاتصالات السعودية. ويتمثل الهدف الفرعي لهذا البحث في دراسة العلاقة بين الإجراءات الإدارية الناجحة وتحفيز العمال وإنتاجيتهم.

٤. تحديد العوامل الرئيسية التي تدفع إلى التميز المؤسسي

تحديد وتقييم الخصائص المهمة التي تؤدي إلى التميز المؤسسي داخل شركة الاتصالات السعودية، وخاصة تلك المرتبطة بالنمو الإداري. ويتضمن هذا دراسة كيفية تأثير هذه العناصر على الأداء التجاري الإجمالي وسعادة المستهلك.

٥. تقديم توصيات لتعزيز الممارسات الإدارية

إنشاء اقتراحات عملية لشركة الاتصالات السعودية بناءً على نتائج البحث. وستسعى هذه المقترحات إلى تحسين العمليات الإدارية وزيادة الكفاءة التشغيلية وتعزيز الجودة المؤسسية، لتكون بمثابة إرشادات عملية لشركة الاتصالات السعودية وغيرها من المنظمات في صناعة الاتصالات.

أهمية الدراسة:

يلعب التطوير الإداري دوراً هاماً في تعزيز الكفاءة التشغيلية والأداء العام لأي شركة. وفي قطاعات مثل الاتصالات، حيث تتحرك التطورات التكنولوجية واحتياجات السوق بسرعة، يجب على الأطر الإدارية أن تتكيف باستمرار لتظل قادرة على المنافسة وتحقيق التميز المؤسسي. يحلل هذا البحث، الذي يركز على شركة الاتصالات السعودية (STC)، كيف يمكن للتحسينات الاستراتيجية في الإجراءات الإدارية أن تساهم في تحسين الأداء التنظيمي. وباعتبارها شركة رئيسية في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، تقدم شركة الاتصالات السعودية مثلاً ممتازاً لاستكشاف العقاقير العملية للتنمية الإدارية ودورها في تطوير التميز المؤسسي.

• الأهمية العلمية

١. تعزيز نظرية التنمية الإدارية

يضيف هذا البحث إلى الأطر النظرية الحالية التي تبحث في دور التنمية الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي. ومن خلال تطبيق هذه الأطر على شركة الاتصالات السعودية، تقيم الدراسة بشكل نقدي كيف تقف النظريات الإدارية الكلاسيكية في الأعمال السريعة التي تحركها التكنولوجيا. كما تقدم دراسة حالة واقعية لا تختبر المفاهيم النظرية في التنمية التنظيمية فحسب، بل

تبني عليها أيضًا. وهذا يسمح بتحسين النماذج الحالية وربما يؤسس لنماذج جديدة يمكن للباحثين الاستفادة منها للتحقيق بشكل أفضل في التميز الإداري في قطاعات مختلفة (Waldt، ٢٠١٨).

٢. المساهمة في أدبيات التميز التنظيمي

يعمل البحث على تحسين الأدبيات المتعلقة بالتميز التنظيمي بشكل كبير، وخاصة فيما يتعلق بالأعمال التجارية حيث تتقدم التكنولوجيا واحتياجات المستهلك بسرعة. كما يقدم بيانات تجريبية شاملة حول كيفية تأثير التنمية الإدارية على مقاييس الأداء المهمة، بما في ذلك الكفاءة ورضا العملاء والمرونة. ويتجاوز هذا العمل مجرد تحليل الاحتمالات النظرية - فهو يقدم بيانات محددة من موقف حقيقي يمكن للباحثين والممارسين في المستقبل الاستفادة منها لفهم أفضل لكيفية توليد التطور الإداري للنجاح في الأعمال التجارية المعاصرة (Carvalho، ٢٠١٩).

٣. سد فجوات المعرفة في الأسواق الناشئة

ركزت الكثير من الدراسات حول التنمية الإدارية على البلدان الراسخة، مما أدى إلى خلق فراغ في فهم كيفية انتقال هذه الأساليب إلى الأسواق النامية. يملأ هذا البحث هذه الفجوة من خلال التركيز على المملكة العربية السعودية، وهي دولة تشهد تنمية اقتصادية سريعة. من خلال التحقيق في الممارسات الإدارية لشركة الاتصالات السعودية في هذا الإطار المعين، يقدم البحث رؤى حيوية حول كيفية استفادة الاقتصادات النامية من النمو الإداري لتعزيز الأداء المؤسسي. وهذا يضيف بعدًا إلى الخطاب العالمي حول التميز التنظيمي ويقدم عدسة مقارنة يمكن من خلالها فهم التكتيكات الإدارية في سياقات اقتصادية مختلفة (Peykani، ٢٠٢٢).

٤. نظرة ثاقبة إلى الإدارة القائمة على التكنولوجيا

نظرًا لأن أعمال الاتصالات تعتمد بشكل متزايد على الاختراقات التقنية، فإن هذا البحث يحقق في كيفية نمو التنمية الإدارية جنبًا إلى جنب مع التغيير الرقمي. يبحث البحث في استخدام STC للتكنولوجيا في تبسيط العمليات الإدارية، وتعزيز الاتصالات، وتعزيز عملية صنع القرار. من خلال دراسة تكامل التقنيات الحديثة مثل الأتمتة وتحليلات البيانات، يضيف البحث إلى

مجموعة المعلومات المتوسعة حول دور التكنولوجيا في الإدارة. وهذا أمر حيوي للشركات في أي صناعة تسعى جاهدة لتحديث عملياتها وتحقيق مستويات أفضل من الكفاءة والتميز المؤسسي.

٥. أساس البحث المستقبلي

تقدم هذه الدراسة إطارًا تجريبيًا صارمًا للتحقيقات المستقبلية. تقدم دراسة الحالة الخاصة بـ STC وفترة من البيانات التي قد يقيّمها العلماء في المستقبل لمزيد من التحقيق في العلاقة بين النمو الإداري والجودة المؤسسية. وعلاوة على ذلك، فإن تركيز الدراسة على قطاع الاتصالات، وهو قطاع سريع التوسع، يعمل كنموذج يمكن تمديده إلى صناعات أخرى. من خلال تقديم رؤى نوعية وكمية، يوفر البحث للأكاديميين إطارًا لاستكشاف الإجراءات الإدارية في سياقات تنظيمية متنوعة، مما يضيف إلى الخطاب الأكاديمي المستمر المحيط بهذه القضية الحيوية.

• الأهمية العملية

١. التوصيات العملية لشركة الاتصالات السعودية

أحد الآثار العملية الرئيسية لهذا البحث هو الاقتراحات العملية التي سيقدمها لشركة الاتصالات السعودية. ستحدد الدراسة التحسينات الإدارية المحددة التي قد تقوم بها شركة الاتصالات السعودية لتحسين كفاءتها التشغيلية وعمليات صنع القرار والبنية التنظيمية الشاملة. ستساعد هذه الرؤى العملية المنظمة على ربط مهامها الإدارية بشكل أوثق بأهدافها الاستراتيجية، مما يسمح لها بتحقيق التميز المؤسسي المستدام. من خلال تقديم اقتراحات محددة، يساعد البحث شركة الاتصالات السعودية على البقاء قادرة على المنافسة في صناعة الاتصالات المتغيرة باستمرار، مما يعزز عملياتها الداخلية وسعادة العملاء الخارجيين.

٢. المبادئ التوجيهية لشركات الاتصالات

في حين يركز البحث على شركة الاتصالات السعودية، فإن نتائجه ذات صلة بشركات الاتصالات الأخرى التي تعاني من قضايا إدارية مماثلة. قد تكون التقنيات العملية الموضحة في هذه الدراسة بمثابة خريطة طريق للشركات الأخرى التي تحاول تحسين أنظمتها الإدارية. سواء كانت تتعامل مع إدارة الموارد، أو التكامل الفني، أو الموارد البشرية، فقد تستخدم منظمات الاتصالات

الأخرى تكتيكات مماثلة لتعزيز كفاءتها التشغيلية وقدرتها التنافسية في السوق. وهذا يجعل استنتاجات الدراسة مهمة بشكل خاص ليس فقط لشركة الاتصالات السعودية، بل وللصناعة بأكملها، لأنها تقدم مخططاً للوصول إلى التميز المؤسسي من خلال تحسين العمليات الإدارية (Almuhanna، ٢٠٢٣).

٣. تحسين إدارة الموارد البشرية

يؤكد البحث على الدور الحيوي الذي تلعبه الموارد البشرية في النمو الإداري، وخاصة في تعزيز مشاركة الموظفين وإنتاجيتهم. ستوفر الدراسة لشركة الاتصالات السعودية والشركات المماثلة رؤى عملية حول كيفية تحسين أنظمة إدارة الموارد البشرية الخاصة بها، بما في ذلك تدريب الموظفين، والحوافز، وتقنيات الاحتفاظ بهم. من خلال تبني تغييرات إدارة الموارد البشرية المشار إليها في التقرير، قد تولد الشركات موظفين أكثر كفاءة ورضا وإنتاجية، وهو أمر ضروري لتحقيق التميز المؤسسي. تعتبر هذه النتائج ضرورية بشكل خاص في صناعة مثل الاتصالات، حيث يعد التطوير المستمر للموظفين أمراً بالغ الأهمية لمواكبة التغييرات التقنية واحتياجات السوق (Deepalakshmi، ٢٠٢٤).

٤. دعم مبادرات التحول الرقمي

مع تزايد ضرورة التحول الرقمي للمؤسسات المعاصرة، يقدم هذا البحث إرشادات عملية حول كيفية دمج المنظمات للتكنولوجيا في إجراءاتها الإدارية. ستسلط الدراسة الضوء على أدوات وعمليات تقنية معينة استخدمتها شركة الاتصالات السعودية أو قد تستخدمها لزيادة الكفاءة وخفض تكاليف التشغيل وتسريع عملية اتخاذ القرار. ستكون هذه الرؤى مفيدة ليس فقط لشركة الاتصالات السعودية، ولكن أيضاً للمنظمات الأخرى التي تحاول توظيف التكنولوجيا في هياكلها الإدارية. من خلال توضيح كيف يمكن للتكنولوجيات الرقمية مساعدة النمو الإداري، يساعد البحث الشركات على التكيف مع العصر الرقمي وتحسين أدائها الإجمالي (Mihu، ٢٠٢٣).

٥. صنع القرار المستنير لصناع السياسات

خارج القطاع المؤسسي، تقدم هذه الدراسة معلومات مفيدة لصناع السياسات والمديرين التنفيذيين للشركات المسؤولين عن توجيه النمو التنظيمي في العديد من القطاعات. من خلال تحديد أفضل الممارسات في التنمية الإدارية، يقدم البحث أساساً

معرفيًا قد يؤثر على صنع القرار الاستراتيجي على المستويين التنظيمي والحكومي. وقد يستفيد صناع السياسات من نتائج الدراسة في تصميم السياسات والقواعد التي تحفز الممارسات الإدارية الناجحة، وتشجع التميز المؤسسي في مختلف القطاعات العامة والتجارية. وهذا يجعل البحث ليس مهماً فقط لشركات مثل شركة الاتصالات السعودية، بل أيضاً للبيئة التشريعية والتنظيمية الأوسع التي تحرك قطاع الاتصالات وغيره من القطاعات (Mahajan، ٢٠٢٣).

تساؤلات الدراسة:

• السؤال الرئيسي

كيف يؤثر النمو الإداري على الجودة المؤسسية في شركة الاتصالات السعودية بالرياض؟

• الأسئلة الفرعية

١. كيف تؤثر الأساليب الإدارية الحالية في شركة الاتصالات السعودية على الكفاءة التشغيلية؟
٢. كيف يؤثر التطوير الإداري على مشاركة الموظفين ورضاهم داخل شركة الاتصالات السعودية؟
٣. كيف يمكن مراقبة العلاقة بين التطوير الإداري ومقاييس الأداء الرئيسية في شركة الاتصالات السعودية؟
٤. كيف تساعد المكونات المختلفة للنمو الإداري في تحقيق التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية؟
٥. كيف يمكن لشركة الاتصالات السعودية تبني التغييرات في إجراءاتها الإدارية لتعزيز الأداء التنظيمي العام والقدرة التنافسية؟

فرضيات الدراسة:

• الفرضية الرئيسية

النمو الإداري يعزز بشكل إيجابي التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC) بالرياض.

• الفرضيات الفرعية

١. الأساليب الإدارية الحالية في شركة الاتصالات السعودية تؤثر بشكل كبير على الكفاءة التشغيلية.

تزعم هذه الفرضية أن الهياكل والعمليات الإدارية الحالية في شركة الاتصالات السعودية لها تأثير حاسم في تحديد الكفاءة التشغيلية. ومن خلال تحليل كيفية تسريع هذه التقنيات للعمليات، وتقليل التأخيرات، وتحسين تخصيص الموارد، يهدف البحث إلى إظهار أن الإدارة الإدارية الجيدة ترتبط ارتباطاً مباشراً بالإنتاجية الأفضل والنجاح التشغيلي.

٢. تزيد برامج التطوير الإداري من مشاركة الموظفين ورضاهم داخل شركة الاتصالات السعودية.

تشير هذه الفرضية إلى أنه عندما تشارك شركة الاتصالات السعودية في أنشطة تطوير إدارية مختلفة، مثل تدريب الموظفين، وقنوات الاتصال الواضحة، وإجراءات صنع القرار التشاركي، فإن ذلك يؤدي إلى مستويات أفضل من مشاركة الموظفين ورضاهم عن العمل. والمفهوم هو أن الموظفين المتحمسين والسعداء أكثر إنتاجية، مما يضيف بدوره إلى النجاح العام للشركة.

٣. ارتباط كبير بين التطوير الإداري ومقاييس الأداء الرئيسية في شركة الاتصالات السعودية.

تشير هذه الفرضية إلى أن التغييرات في الأساليب الإدارية مرتبطة بشكل مباشر بنتائج أداء أعلى في شركة الاتصالات السعودية. من خلال تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل تقييمات رضا العملاء والمقاييس المالية وإطارات تقديم الخدمة، سيقوم البحث كيف تساهم الإجراءات الإدارية الأفضل في تحقيق مكاسب فعلية في هذه المجالات الحيوية.

٤. تساهم المكونات الرئيسية للنمو الإداري بشكل كبير في الحصول على التميز المؤسسي في STC.

تنص هذه النظرية على أن الخصائص الرئيسية للتنمية الإدارية - مثل فعالية القيادة وتحسين العمليات وتكامل التكنولوجيا ومبادرات التحسين المستمر - تلعب أدواراً حاسمة في تطوير التميز المؤسسي. يحاول البحث تحديد وتقييم هذه الخصائص الأساسية، وإثبات أهميتها في دفع الأداء العام لشركة STC وسمعتها في سوق الاتصالات.

٥. تنفيذ التغييرات في الإجراءات الإدارية سيؤدي إلى زيادة الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية في STC.

تقترح هذه الفرضية أن الترقيات الاستراتيجية في العمليات الإدارية ستوفر زيادات قابلة للقياس في الأداء العام لشركة STC وموقفها التنافسي في صناعة الاتصالات. من خلال التركيز على أفضل الممارسات وتقليل الإجراءات واستخدام التكنولوجيا، قد تعمل STC على تعزيز مكانتها في السوق، وتعزيز ولاء العملاء، وتحقيق النجاح على المدى الطويل. يؤكد هذا المفهوم على الحاجة إلى النمو الإداري المستمر كمكون حيوي للحفاظ على التميز التنظيمي في الصناعة الديناميكية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

١. تعريف التطوير الإداري:

التطوير الإداري هو العملية المنهجية لتحسين الإجراءات والعمليات التنظيمية لزيادة الكفاءة والفعالية بشكل عام. ويركز على ضمان أن تكون هذه الترقيات متوافقة مع الأهداف والأغراض الاستراتيجية للمنظمة، وأن الهيكل الإداري يدعم المهمة (Finio، ٢٠٢٣).

٢. أنواع التطوير الإداري:

يمكن تقسيم التطوير الإداري إلى أشكال عديدة، كل منها يستهدف جانبًا معينًا من التغيير التنظيمي. وتشمل هذه التطوير التنظيمي (الذي يركز على تحسين صحة المنظمة وفعاليتها)، وتنمية الموارد البشرية (التي تعمل على تحسين مهارات الموظفين ومعرفتهم)، وتحسين العمليات (التي تعمل على تحسين سير العمل)، والتطوير التكنولوجي (الذي يتضمن تقنيات جديدة)، والتطوير الاستراتيجي (Božić، ٢٠٢٣).

٣. التصنيف وفقًا للهيكل التنظيمي:

يختلف تصنيف التطوير الإداري وفقًا للنظام التنظيمي القائم. في الشركات المركزية، تتخذ مستويات الإدارة العليا قرارات تؤثر على كيفية تنفيذ برامج التطوير. من ناحية أخرى، تفوض المنظمات اللامركزية سلطة اتخاذ القرار، مما يدعم الاستقلالية على عدة مستويات. يقدم الموظفون في الشركات المصنوفة تقاريرهم إلى العديد من المشرفين، وبالتالي فإن تعزيز العمل الجماعي والتواصل أمر بالغ الأهمية للنمو الإداري الفعال (Kenton، ٢٠٢٤).

٤. مصادر التحديات الإدارية:

إن فهم أصول القضايا الإدارية أمر بالغ الأهمية لتنفيذ جهود التطوير بنجاح. والتغيرات البيئية السريعة، مثل التطورات التقنية وظروف السوق المتغيرة، هي مصادر شائعة للتكيف التنظيمي. وعلاوة على ذلك، فإن ثقافة الشركة الجامدة أو المقاومة قد تعيق النمو، في حين أن أنماط القيادة المختلفة يمكن أن تؤثر على الأداء الإداري. وأخيرًا، قد تخلق مقاومة الموظفين للتغيير عوائق كبيرة، مما يؤكد على الحاجة إلى تقنيات المشاركة الفعالة.

٥. خطوات التطوير الإداري:

غالبًا ما يتضمن التطوير الإداري فحصًا شاملاً للإجراءات الحالية، مما يستلزم تقييم العمليات الحالية لاكتشاف فرص التحسين. وبعد ذلك، يلزم التخطيط الصريح والقابل للقياس لربط برامج التطوير بأهداف الشركة. وتركز مرحلة التنفيذ على تنفيذ التحسينات المخطط لها، والتي قد تشمل التدريب، أو إعادة هندسة العمليات، أو تحسينات التكنولوجيا. والمراقبة والتقييم المستمران ضروريان لتقييم نجاح هذه التغييرات، وتضمن الملاحظات والتعديل أن تظل عملية التطوير مستجيبة وفعالة بمرور الوقت (Awati، ٢٠٢٤).

الفصل الثاني: دراسات السابقة

المقدمة

يقدم هذا الفصل مراجعة شاملة ومتعمقة للبحوث السابقة حول هذا الموضوع، والتي أوضحت العلاقة بين التطوير الإداري في شركات الاتصالات وتأثيراته على المتغيرات المستقلة المتمثلة في رفع رضا العملاء، وتعزيز الاتصال الداخلي، وتشجيع الإبداع. مع التركيز على البحوث التي تناولت قطاعات الخدمات - وخاصة قطاع الاتصالات، نظرًا لطبيعته الديناميكية التي تتطلب التحديث المستمر للممارسات الإدارية - سيستعرض هذا الفصل الدراسات التي تناولت دور التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام.

ستتم دراسة الدراسات التي بحثت في العلاقة بين التطوير الإداري و"زيادة رضا العملاء" - وهو عنصر أساسي في الأداء المستدام للشركات في سوق تنافسية - فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم مناقشة الدراسات حول "تحسين الاتصال الداخلي"، جنبًا إلى جنب مع الكيفية التي يمكن بها للمنظمات تحسين تدفق المعلومات والتعاون عبر الإدارات من خلال إنشاء أنماط القيادة والأنظمة الإدارية. فيما يتعلق بـ "تعزيز الإبداع"، سيتم فحص البحوث التي بحثت في كيفية لعب التطوير الإداري دورًا مهمًا في تعزيز جو يشجع على الإبداع والابتكار في الشركات، وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية.

من خلال فحص وتقييم منهجيات ونتائج الدراسات السابقة، فضلاً عن تحديد فجوات المعرفة التي قد تتطلب المزيد من الدراسة، يسعى هذا الفصل إلى إرساء أساس علمي قوي. بالإضافة إلى ذلك، سيتناول مدى توافق هذه الدراسات مع الإطار النظري الذي اختارته هذه الدراسة ويصف كيف تساعد في تشكيل الفرضيات العلمية التي سيتم التحقيق فيها في الفصول القادمة.

متغيرات الدراسة

• المتغيرات المستقلة

١. تحسين رضا العملاء

نظرًا لأن الاحتفاظ بالعملاء واكتسابهم مرتبطان ارتباطًا وثيقًا، فإن سعادة العملاء هي أحد أهم جوانب نجاح شركات الاتصالات. من خلال زيادة إنتاجية الموظفين وتنفيذ الممارسات الإدارية المثلى، يساعد التطوير الإداري في رفع مستوى الخدمات المقدمة. يمكن تحسين تجربة العملاء بعدد عوامل، مثل تبسيط العمليات، وتقديم المساعدة الفنية الفعالة، وإدخال أساليب جديدة لتقديم الخدمة، من خلال التطوير الإداري. يؤدي تجاوز توقعات العملاء باستمرار إلى زيادة سعادة العملاء، مما يعزز بدوره علامة الشركة التجارية ويعزز ولاء العملاء.

٢. تعزيز الاتصال داخل الشركة

يعد تحسين الاتصال الداخلي أحد أهم جوانب تحسين التعاون بين الإدارات في منظمات الاتصالات. من خلال إنشاء أدوات تقنية متطورة لمشاركة المعلومات بين أعضاء الموظفين وتبسيط الاتصال بين القيادة والفرق المختلفة، يساعد التطوير الإداري في تحسين هذا الاتصال. بالإضافة إلى تحسين التعاون واتخاذ القرارات المستنيرة، يساعد الاتصال الداخلي الفعال في تخفيف الصراعات وسوء الفهم. من خلال تحديد الأهداف المشتركة، قد يؤدي ذلك أيضًا إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، مما يساعد الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بسرعة ونجاح.

٣. تشجيع الإبداع

يعد تشجيع الإبداع أحد المكونات الرئيسية لتحقيق التميز في السوق في شركات الاتصالات. من خلال تشجيع أعضاء الموظفين على المساهمة بمفاهيم جديدة وتزويدهم بالأدوات التي يحتاجون إليها لوضع هذه المفاهيم موضع التنفيذ، يلعب التطوير الإداري دورًا مهمًا في تعزيز جو يعزز الإبداع. يعد الاستثمار في تدريب الموظفين على أحدث الأدوات والتقنيات التي تعزز العمليات وتقديم خدمات إبداعية جانبًا آخر من جوانب النمو الإداري. قد تستجيب الشركات بسرعة لتحولات السوق وتقديم حلولاً فريدة تلبي رغبات المستهلكين المتطورة باستمرار من خلال تعزيز هذه الثقافة الإبداعية.

١. التطوير الإداري لشركات الاتصالات

المتغير المستقل الأساسي الذي يؤثر على خصائص الأداء المختلفة في شركات الاتصالات هو التطوير الإداري. من خلال تبني ممارسات القيادة المعاصرة، ووضع أنظمة تقنية متطورة، ورفع الكفاءات المهنية لأعضاء الموظفين، يهدف إلى تحسين القدرات الإدارية. تعزيز الاتصالات الداخلية والبنية التنظيمية، وتعزيز الإبداع، وتحقيق رضا العملاء هي أهداف التطوير الإداري. يمكن للشركات معالجة قضايا السوق المتنامية وتعزيز أدائها بطريقة مستدامة من خلال وضع هذه الأفكار موضع التنفيذ.

الدراسات السابقة

كان الهدف من دراسة (Gomsani، ٢٠٢٤) تقديم عرض شامل لوظيفة القيادة الاستراتيجية في توليد الميزة التنافسية. كما يسعى البحث إلى تحديد دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة دله البركة - جدة، وكذلك درجة ممارسة قياداتها العليا والقيادات المتوسطة (رؤساء الأقسام) للقيادة الاستراتيجية من وجهة نظر العاملين لديهم. ولتحقيق أهداف الدراسة في البيئة المختارة مجموعة شركات دله البركة - جدة، أجريت دراسة ميدانية على عينة مكونة من (٣٠) موظفاً في الشركة، مقسمة إلى (١٠) قيادات عليا؛ (١٠) رؤساء أقسام؛ و(١٠) موظفين في الأقسام، وتم تصميم استمارة استبيان بمجموعة من المقاييس، يقيس كل منها كل بُعد ومتغير على حدة. وتألفت الاستبانة من أربعة أقسام هي: المعلومات الديموغرافية، ووظيفة القيادة الاستراتيجية في تحقيق التميز التنافسي، وتأثير القيادة الاستراتيجية على الأداء المالي، وتأثير القيادة الاستراتيجية على السمات الإبداعية والابتكارية. وقد استخدم الباحث بعد ذلك المنهج الوصفي التحليلي، حيث حاول من خلاله تحديد الظاهرة - موضوع الدراسة، والإجابة على أسئلتها، واختبار فرضياتها - وتحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وقد توصل البحث إلى نتائج مختلفة، كان من أهمها: أن شركة دله البركة حققت نمواً في المبيعات والربحية نتيجة لخيارات وممارسات القيادة الاستراتيجية. كما ساعدت القيادة الاستراتيجية في دفع عجلة التطور والتوسع في أنشطة واستثمارات المنظمة. كما وجد البحث أدلة واضحة على كيفية تأثير القيادة على الميزة التنافسية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تقنيات القيادة تساعد شركات دله البركة على تحقيق التميز التنافسي على المدى الطويل، وأن الإبداع والابتكار من أهم

العوامل في تحسين القدرة التنافسية للمنظمة. وانتهى البحث بمجموعة من المقترحات، كان من أهمها ضرورة وجود قنوات اتصال جيدة لتحقيق الغرض الأساسي للقيادة الاستراتيجية، سواء كان اتصالاً استراتيجياً. كما أوصى التقرير بأن تحاول الشركات تعليم موظفيها، سواء كانوا قادة أو موظفين في العمل، بطريقة تسمح لهم بإنجاز واجباتهم وفي نفس الوقت تحقيق التطور الإبداعي.

تهدف دراسة (Al-Qudaihi، ٢٠٢٤) معرفة مدى تأثير الاتفاقية بين الخطوط الحديدية السعودية وشركة مدلولك على جودة العمليات اللوجستية بين الدمام والرياض، والتعرف على التحديات والمشاكل التي واجهتها أثناء إبرام الاتفاقية، ومعرفة مدى رضا العملاء والشركاء عن الاتفاقية، واقتراح التوقعات المستقبلية لإبرام اتفاقية بين محطة الخطوط الحديدية السعودية وشركة مدلولك. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي. ولأن مجتمع الدراسة مكون من المهتمين فقد تم نشر رابط إلكتروني، وضمت العينة (٩٧) منهم. وقد تم جمع إجابات عينة البحث عن طريق الاستبانة. وقد أدت الاتفاقية بين محطة الخطوط الحديدية السعودية وشركة مدلولك إلى تحسين جودة العمليات اللوجستية بين الدمام والرياض بشكل ملحوظ من خلال زيادة حجم الشحنات المنقولة بين المدينتين وخفض التكاليف وتحسين وقت التسليم وزيادة الكفاءة التشغيلية الإجمالية. ولتحسين سلاسل التوريد اقترحت الدراسة تكوين روابط استراتيجية مع المنظمات الأخرى في مجموعة متنوعة من الصناعات والحرف.

هدفت دراسة (Almutrif، ٢٠٢٤) إلى التعرف على مدى تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية مثل تحليل الوظائف وتخطيط الموارد البشرية والتدريب وتقييم الأداء والتعويضات على التميز التنظيمي في أبعاد مختلفة مثل التميز القيادي والتميز الاستراتيجي وتميز الهيكل التنظيمي والتميز الفردي وتميز الثقافة التنظيمية في صندوق تنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية. تكونت عينة البحث من ٢٦٢ عاملاً من إجمالي ٥٧٨ عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد توصل البحث إلى وجود أدلة ذات دلالة إحصائية على تأثير أساليب إدارة الموارد البشرية على التميز التنظيمي في صندوق تنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية. ودعا البحث إلى التطوير المستمر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية الفعالة والمدروسة والتي تشمل جميع مراحل دورة حياة الموظف من أجل تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية وتحقيق الأداء والأهداف التنظيمية.

هدفت دراسة (Muhaidib، ٢٠٢٣) إلى التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل، دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة كأداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة (٨١) من العاملين في شركة الاتصالات السعودية، وتم استخدام برنامج المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات لقياس المتغيرات الرئيسة في الدراسة. ومن أهم نتائج الدراسة أن المتوسط العام لتوافر أبعاد الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية بلغ (٣,٤٥) من ٥ وهذا يعني توافر أبعاد الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات بدرجة عالية، وأن المتوسط العام لتوافر أبعاد ضغوط العمل في شركة الاتصالات السعودية بلغ (٣,٢٩) من ٥ وهذا يعني توافر أبعاد العمل للعاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC). واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها ضرورة العمل على مناقشة العاملين في القرارات المتخذة في الشركة وتوضيح أن هذه القرارات تصب في مصلحة العمل والعاملين، وضرورة إيجاد أنظمة فعالة، والاستفادة منها لضمان قيام العاملين بأداء العمل المتوقع منهم حسب المخطط، ومعالجة الانحرافات بأسرع وقت ممكن، ونتيجة لارتفاع مستوى أعباء العمل في الشركة مما يعمل على زيادة الضغوط الوظيفية. الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، ضغوط العمل، شركة الاتصالات السعودية.

هدف دراسة (Amor، ٢٠٢٣) إلى تحديد أثر تطبيق عوامل التسويق الداخلي على جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات السعودية. وتناول البحث خمس خصائص للتسويق الداخلي (التوظيف، التمكين، التدريب، المكافآت والحوافز، التواصل الداخلي) بالإضافة إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون الأساليب التحليلية الوصفية. تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصل البحث إلى نتائج مختلفة، من أهمها ما يلي: إن المتوسط الحسابي لعوامل التسويق الداخلي مرتفع في كثير من الأحيان. كما اكتشف البحث أن التوظيف والتدريب والمكافآت والحوافز والتواصل الداخلي جميعها كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة خدمات شركة الاتصالات السعودية. وأخيراً خلصت الدراسة إلى أن التمكين ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على جودة خدمات شركة الاتصالات السعودية. وقد اقترح البحث عدة مقترحات منها تطوير ثقافة التسويق الداخلي من خلال البرامج والأنظمة والتأكيد على أهميته للعاملين بالإضافة إلى ضرورة التركيز على عوامل التسويق الداخلي كالتوظيف والتدريب والتحفيز من أجل تقديم أفضل الخدمات الممكنة.

ان الظروف الصعبة التي تعيشها المنظمات بشكل عام وخاصة الصناعية منها والتحديات التي تواجهها في ظل الاسواق العالمية والمنافسة الدولية الشديدة فرضت على المنظمات التنافس مما يتطلب وجود عقل استراتيجي للقيادة قادر على انتاج سلع ذات جودة عالية لتحقيق التميز التنظيمي حيث يعمل العقل الاستراتيجي على الاخذ بعين الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة بالمنظمة ومن ثم يعمل على تحقيق ذلك. ونتيجة لذلك تم تطوير نموذج البحث لتحديد العلاقة والتأثير بين العقل الاستراتيجي للقيادة الادارية (المتغير المستقل) وابعاده (التفكير المنطقي، اعادة التأطير، التفكير العميق) وبين التميز التنظيمي (المتغير المستجيب) وابعاده (القيادة، العمليات، نتائج الاعمال) وقد انبثقت منه فرضيتين رئيسيتين الاولى تحديد ارتباطات الارتباط والثانية التعبير عن تأثير التفكير الاستراتيجي للقيادة الادارية في خلق التميز التنظيمي وقد اجريت الدراسة في شركة زين للاتصالات وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من ١٤٩ شخصا لاستكمال الجزء العملي من البحث. وقد تم فحص نموذج الدراسة وفرضياتها باستخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات الإحصائية منها معاملات الارتباط البسيطة لبيرسون وتحليل الانحدار الأساسي باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى أن العقل الاستراتيجي للقيادة الإدارية له تأثير إيجابي في ترسيخ التميز التنظيمي، مما يدعم الصياغة الإحصائية لفرضيات البحث (Rhima, 2022).

إن تحديد الأشكال العديدة للرشاقة التنظيمية. وتحديدًا، الرشاقة في الاستشعار واتخاذ القرار والتصرف. ووظيفتها في تعزيز التميز التشغيلي في صناعة الاتصالات في مصر هو هدف هذه الدراسة. وقد جمعت الدراسة البيانات من العاملين في الصناعة باستخدام استبيان لتقييم التميز التشغيلي والرشاقة التنظيمية. وقد تم الحصول على معدل استجابة بلغ ٨٦% من ٢٥٠ استبياناً مكتملاً من أصل ٢٩٠ استبياناً تم تسليمها. وتم التحقق من صحة فرضيات البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. وتُظهر النتائج وجود علاقة قوية بين التميز التشغيلي ورشاقة الاستشعار ورشاقة اتخاذ القرار ورشاقة التصرف، وأن متغيرات الرشاقة التنظيمية لها تأثير كبير على التميز التشغيلي. ومع اعتراف المستجيبين بأن الرشاقة التنظيمية لها تأثير مباشر على عناصر التميز التشغيلي في صناعة الاتصالات، فإن النتائج تعطي مصداقية لفكرة أن هذه التراكيب مترابطة. ووفقاً للدراسة، فإن زيادة الرشاقة التنظيمية. وخاصة من خلال التركيز على أبعادها الثلاثة. يمكن أن تؤدي إلى زيادة التميز التشغيلي. وتؤكد الدراسة على أهمية إعطاء الشركات الأولوية لخصائص المرونة هذه كوسيلة لتعزيز الميزة التنافسية، وهو أمر ضروري لتحقيق التميز التشغيلي. وتساهم الدراسة في تقديم رؤى مهمة حول العلاقة بين المرونة التنظيمية والتميز التشغيلي في صناعة الاتصالات في مصر من خلال معالجة النقص الحاسم في المعرفة في كلتا الفئتين (Wageeh, 2016).

هدف هذا العمل إلى دراسة جودة التنظيم ودرجة الوضوح في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وباستخدام أسلوب وصفي وتحليلي، جمع الباحثون البيانات من خلال توزيع استبانة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة. واستخدم الباحثون أسلوب العينة العشوائية الطبقية في الجامعة. لتحديد مجتمع الدراسة، تم تقسيم ٢٣٥ من أصل ١١١٤ عضو هيئة تدريس. وتم استرداد ٦٠% من الاستبانات البالغ عددها ١٦٦. ولإدخال البيانات ومعالجتها وتحليلها، استخدمنا برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وكانت نتائج الدراسة على النحو التالي: كان هناك اتفاق واسع النطاق بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة فيما يتعلق بأهمية "التميز القيادي" كأحد مكونات التميز التنظيمي، وقد تم قبوله إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، فقد حظيت بقدر كبير من التأييد واتفق أعضاء هيئة التدريس في الجامعة فيما يتعلق بأهمية "التميز الخدمي" كأحد مكونات التميز التنظيمي. كما حصلت على متوسط قبول النسبة ووافقت آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة حول أهمية "التميز المعرفي" كأحد مكونات التميز التنظيمي، كما أيدت آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة حول أهمية "التميز التنظيمي". وخرجت الدراسة بعدد من المقترحات، مثل إنشاء نظام للمكافآت والحزم يسلط الضوء على كيفية ممارسة الموظفين للإبداع والابتكار وتمييزهم حسب درجة ممارستهم، مما يلهم الجميع ليكونوا مبدعين ومتميزين. كما أن إتاحة الفرصة لجميع أعضاء هيئة التدريس للتعليم المستمر يحسن من إنتاجية الأكاديميين بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة. بالإضافة إلى تشجيع الجامعات على إنشاء مراكز لتسويق عملية التعليم الجامعي، وكذلك مراكز استشارية داخل الجامعة لدعم مؤسسات المجتمع المدني ونمو تبادل المعلومات بين الجامعات والمؤسسات (Naser, 2017).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحوكمة الإدارية ووظيفتها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الكلية التطبيقية لجامعة الملك خالد، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وبلغ عدد المستجيبين في عينة الدراسة ١٤٠ فرداً، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. والغرض من الدراسة هو توضيح عبارة "الحوكمة الإدارية" أو ممارسة الإدارة الرشيدة. لقد تزايدت أهمية الحوكمة الإدارية في عالم اليوم، كما تزايد الحديث عن دورها في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الحوكمة الإدارية كانت حقيقية بدرجة كبيرة في عملية التقديم لجامعة الملك خالد في المملكة العربية السعودية، حيث استندت أبعاد الحوكمة إلى الأهمية وأسس المؤسسة والفعالية والكفاءة والإنصاف والعدالة والإفصاح (الشفافية). كما يحرص أعضاء هيئة التدريس على أداء واجباتهم على النحو اللائق، بالإضافة إلى التزام موظفي الكلية بساعات العمل المقررة، بالإضافة إلى بذلهم قصارى جهدهم

للقيام بمهامهم بدقة وبشكل فريد. وبسبب الاختلافات في المتغيرات (حسب الجنس) و(سنوات الخبرة) و(نوع العمل) فقد تبين أيضاً من وجهة نظر العاملين بالكلية أن هناك علاقة بين الحوكمة الإدارية وتحقيق التميز المؤسسي. ومن بين التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ما يلي ضرورة وجود آلية لقياس مدى تلبية الطلبة لمتطلبات العمل بالكلية التطبيقية. تحرص الكلية على مناقشة احتمالات السلوك غير السليم داخلها بشكل مفتوح (Abdelgadir, 2022).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الحكومية بمحافظة حضرموت، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبانة، وتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في الجامعات الحكومية اليمنية بمحافظة حضرموت، وتم استخدام عينة قصدية، وبعد إجراء تحليل البيانات والفرضيات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ظهرت علاقة قوية جداً بين التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي في الجامعات الحكومية بمحافظة حضرموت بلغت (٩٨١،٠)، وأثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي في الجامعات الحكومية بمحافظة حضرموت تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية، وأوصت الدراسة بتطوير آليات محددة ومنهجية تضمن مشاركة أوسع لمجتمع الجامعة الداخلي والخارجي عند صياغة وتحديث رؤية الجامعة ورسالتها، مع الأخذ في الاعتبار أن تتضمن الرسالة المحاور الرئيسية لطبيعة عمل الجامعة وهي: العملية التعليمية، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، مع اعتبار القيم منطلقاً ومظلة لها (Al-Jahouri, 2024).

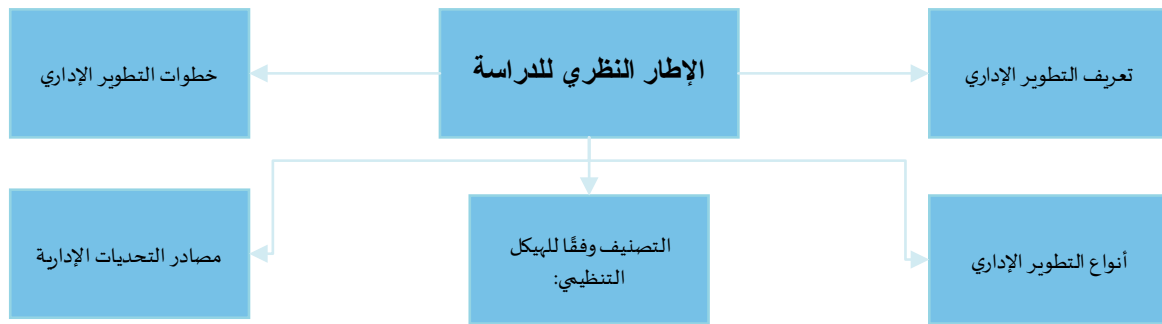
يهدف البحث إلى التعرف على دور الجدارة القيادية في تحقيق التميز المؤسسي، وقد تكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة التنمية البشرية في السليمانية، حيث تم اختيار (٩٥) فرداً كمشاركين في البحث من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين في الجامعة. وقد استخدم الباحث الأساليب الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط ومعاملات الانحدار البسيط لجمع البيانات وتحليلها، وكانت الاستبانة بمثابة أداة أولية لجمع البيانات، وذلك من أجل تحديد الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث. وفي ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات، من أهمها أن هناك ارتباطاً معنوياً بين الجدارة القيادية والتميز المؤسسي، كما أظهرت نتائج البحث أن الجدارة القيادية لها تأثير معنوي في تحقيق التميز المؤسسي. ومن أهم توصيات البحث ضرورة اهتمام جامعة التنمية البشرية بترقية وتطوير كوادرها وفق معايير واضحة

لتقييم أداء العاملين بناء على معايير الجدارة والاستحقاق، والاهتمام بشكل أكبر بتطبيق أدوات تقييم الأداء بشكل دوري لتحقيق التميز، والاهتمام بترجمة الخطط إلى برامج تنفيذية لتحقيق الجدارة والتميز (Mohammad, 2022).

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التوجه الريادي في ترسيخ التميز المؤسسي في المؤسسات الخاصة بصنعاء، وكذلك مستوى الممارسة المرتبطة بهذا التوجه. ولتحقيق ذلك، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. وتم توزيع استبانة على مجتمع الدراسة (٢٦٤) فردًا، تم اختيارهم باستخدام أسلوب التعداد الكامل. وشمل الحضور رؤساء الجامعات ووكلاءها وعمداء الكليات ووكلاء العمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية وإداريي الأقسام الإدارية. وكشفت نتائج الدراسة أن التوجه الريادي يمارس على نطاق واسع، حيث كان الابتكار هو البعد الأكثر انتشارًا والمجازفة هي الأقل شيوعًا. علاوة على ذلك، تم تحقيق التميز المؤسسي بمستوى مرتفع، حيث تفوق بعد القيادة على بعد الموارد البشرية. ووجد أن التوجه الريادي يعمل على تحسين التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة اليمنية من خلال تحسين الإبداع والتنافسية والاستباقية والمجازفة. واقترحت الدراسة إيلاء المزيد من الاهتمام لجميع جوانب التوجه الريادي، وكذلك التميز المؤسسي. ولكي تتمكن الجامعات الخاصة اليمنية من تحقيق مستويات عالية من الأداء، فلا بد لها من إدراج هذين المحورين ضمن أهدافها الاستراتيجية (زيد، ٢٠٢٢).

الإطار النظري

يعد الإطار النظري جزءاً أساسياً من أي دراسة بحثية، لأنه يوفر السياق الفكري المحيط بالموضوع قيد البحث. ويهدف الإطار النظري إلى توضيح المفاهيم والنظريات الأساسية المدعمة للدراسة مما يساعد على فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. سيتم استعراض مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالتنمية الإدارية، بما في ذلك تعريفها وأنواعها وتصنيفها حسب الهيكل التنظيمي، بالإضافة إلى مصادر التحديات الإدارية والخطوات اللازمة لتحقيق التنمية. ويساهم هذا الإطار في تقديم رؤية شاملة ومتعمقة للموضوع، مما يعزز قيمة البحث ويساعد على صياغة الفرضيات وتوجيه منهجية الدراسة.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

١. تعريف التطوير الإداري:

يتضمن التطوير الإداري العمليات والأساليب لتعزيز القدرات الإدارية ومهارات الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المؤسسي. يستلزم التطوير الإداري إجراء تغييرات على السياسات والإجراءات والأساليب المستخدمة لحكم العمليات التنظيمية. ويركز على زيادة كفاءة وفعالية مكان العمل من خلال تكتيكات مثل التدريب والتخطيط الاستراتيجي وتنمية القيادة. يحاول التطوير الإداري تحسين الأداء العام والقدرة التنافسية في السوق من خلال مساعدة المنظمات على تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية. النمو الإداري هو عملية مستمرة، حيث تتطلب البيئة الديناميكية اليوم التحديث المستمر والتكيف مع التغيير (Finio، ٢٠٢٣).

٢. أنواع التطوير الإداري:

يمكن تصنيف التطوير الإداري إلى قطاعات مختلفة. الفئة الأولى هي التطوير التنظيمي، والتي تهدف إلى تحسين هيكل المنظمة والعمليات الداخلية. الفئة الثانية هي التنمية البشرية، والتي تركز على تحسين مهارات وقدرات الأفراد من خلال التدريب والتأهيل. الفئة الثالثة هي التطوير التكنولوجي، والتي تسعى إلى دمج التكنولوجيا الحالية في العمليات الإدارية من أجل زيادة الكفاءة. يمكن تقسيم التطوير الإداري إلى فئتين: التطوير الاستراتيجي، والذي يركز على التخطيط الطويل الأجل، وتطوير العمليات، والذي يركز على تحسين الإجراءات اليومية. تستخدم كل هذه الفئات جهودًا منسقة لتحسين الأداء (Božić, ٢٠٢٣).

٣. تصنيف الهيكل التنظيمي:

ينقسم التطوير الإداري إلى مجموعات مختلفة بناءً على هيكله التنظيمي. يتضمن التصنيف الأول التطوير الإداري على المستوى الاستراتيجي، والذي يركز على تغييرات السياسة والهدف العام للمنظمة. التصنيف الثاني هو التطوير التكتيكي، والذي يركز على التخطيط المتوسط الأجل وتحسين العمليات. التصنيف الثالث هو التطوير التشغيلي، والذي يركز على العمليات اليومية والمسؤوليات المحددة. يساعد هذا التصنيف المنظمات في توجيه جهودها نحو تعزيز مختلف مجالات الهيكل التنظيمي، وبالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية بشكل فعال (Kenton, ٢٠٢٤).

٤. مصادر القضايا الإدارية:

تواجه المنظمات العديد من القضايا الإدارية التي تؤثر على الأداء. ومن بين هذه التحديات التقدم التكنولوجي السريع الذي يستلزم تطوير المهارات والمعرفة بشكل مستمر. وتطرح العولمة قضية أخرى، حيث يجب على الشركات التكيف مع بيئات العمل المتنوعة والمتغيرة. علاوة على ذلك، تعد العقبات المتعلقة بإدارة البشر، مثل الاختلافات الثقافية وضغوط العمل، من الأسباب الرئيسية للمشاكل الإدارية. علاوة على ذلك، قد تكافح الشركات لبناء استراتيجيات تنافسية فعالة، مما يستلزم إعادة تقييم مستمرة للإجراءات والأساليب. تتطلب هذه الصعوبات استراتيجيات تطوير فعالة لتعزيز الأداء.

٥. خطوات التطوير الإداري:

تتكون عملية التطوير الإداري من مراحل متعددة لتحقيق النتائج المرجوة. الخطوة الأولى هي تحديد الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، والتي ستعطي إطارًا واضحًا للعمل. يتبع ذلك تحليل الوضع الحالي لتحديد الفجوات ومتطلبات التطوير الفعلية. بعد ذلك، يتم إنشاء برامج التدريب والتطوير بما يتماشى مع الأهداف المحددة. المرحلة الرابعة هي تنفيذ البرامج وتوزيع الموارد اللازمة لنجاحها. أخيرًا، يجب تقييم النتائج وقياس الأداء بعد التثبيت، حيث يمكن الاستفادة من البيانات المسترجعة لتغيير وتحسين الخوارزميات باستمرار. تساعد هذه التقنيات في تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء الإداري (Awati، ٢٠٢٤).

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

المقدمة:

ويركز الفصل الثالث من الدراسة على المنهجية المتبعة، والتي ستستخدم المنهج الكمي كأداة أساسية لجمع البيانات وتحليلها. ويعتبر المنهج الكمي من أكثر الاستراتيجيات فعالية في البحث الاجتماعي لأنه يمكن الباحثين من جمع البيانات القابلة للقياس وإجراء التحليلات الإحصائية، مما يؤدي إلى استنتاجات دقيقة وموضوعية. وفي هذه الدراسة، سيتم توزيع استبيانات على ١٥٩ موظفًا في قطاع الاتصالات لجمع البيانات حول التطور الإداري وأثره على الأداء المؤسسي.

تعتبر التقنية الكمية مهمة لأنها تسمح للباحث باختبار الفرضيات بدقة وتقديم نتائج تدعم القرارات الإدارية المستندة إلى البيانات الموثوقة. كما يساعد هذا النهج في تعميم النتائج على مجموعات أكبر من السكان المدروسين، مما يزيد من موثوقية البيانات المجمعة.

من نقاط ضعف الدراسة تركيزها على قطاع الاتصالات في منطقة واحدة، مما قد يضعف قابلية تعميم النتائج على الصناعات الأخرى. من حيث أدوات الدراسة، سيتم استخدام استبيانات تم إنشاؤها بشكل احترافي بمقاييس ذات صلة بالتطور الإداري ورضا الموظفين لقياس المتغيرات بشكل موضوعي ودقيق. وباستخدام هذه المنهجية، تأمل الدراسة في تقديم رؤى واضحة حول التطور الإداري ودوره في تحسين الأداء المؤسسي.

المنهجية وطرق البحث:

يناقش هذا القسم المكونات الأساسية لعملية الدراسة، بما في ذلك استخدام الاستبيانات، وتحليل البيانات الكمية، ونمذجة البيانات، وتحليل البيانات، والتحليل المتعدد المتغيرات. هذه العوامل مطلوبة لإجراء تحقيق ناجح في وظيفة التطوير الإداري في تحقيق التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية بالرياض.

١. المنهج العلمي

سيستخدم البحث في الغالب أسلوب التحليل الوصفي. وهذه التقنية مفيدة لفحص وتقييم استراتيجيات التطوير الإداري الحالية وتأثيرها على التميز المؤسسي بعناية. ويسمح النهج التحليلي الوصفي بجمع البيانات الكمية والنوعية، مما يؤدي إلى صورة كاملة للظواهر التي تتم دراستها. وتسمح هذه الاستراتيجية، التي تركز على الأوصاف والارتباطات، بفهم أفضل لكيفية مساهمة الأساليب الإدارية المتنوعة في النجاح التنظيمي الشامل.

٢. الاستبيانات

ستستخدم الدراسة الاستبيانات للحصول على معلومات كمية من العاملين على مستويات مختلفة في شركة الاتصالات السعودية. سيحتوي الاستبيان على عدد من الأسئلة المغلقة لتقييم مختلف مكونات النمو الإداري، مثل فعالية التدريب، ودعم القيادة، واستراتيجيات الاتصال. سيتم كتابة كل سؤال بعناية لضمان توافقه مع أهداف الدراسة ووضوحه وفهمه للمستجيبين. سيسمح استخدام الاستبيان لمقياس ليكرت للإجابات (يتراوح من "أختلف بشدة" إلى "أوافق بشدة") بإجابات أكثر دقة وبالتالي تحليل إحصائي أكثر شمولاً. سيزيد التسليم الإلكتروني للاستبيان من إمكانية الوصول ومعدلات الاستجابة، مما يضيف إلى موثوقية الدراسة بشكل عام.

٣. تحليل البيانات الكمية

بعد جمع إجابات الاستبيان، سيتم تحليل النتائج كمياً لتوفير تفسير منهجي. ستبدأ هذه الدراسة بحساب الإحصاءات الوصفية، مثل متوسط الدرجات والانحرافات المعيارية وتوزيعات التردد، والتي تعطي فهماً أساسياً للبيانات وتشير إلى الاتجاهات والأنماط العامة في انطباعات الموظفين. سيتم بعد ذلك استخدام الإحصاءات الاستدلالية، مثل اختبارات t وتحليل

التباين (ANOVA)، لمعرفة ما إذا كانت هناك أي فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات بناءً على البيانات الديموغرافية مثل العمر أو مدة الخدمة أو المنصب الوظيفي. سيسمح هذا للباحث باستخلاص استنتاجات حول الآثار الأكبر لأساليب التطوير الإداري للمنظمة، بالإضافة إلى اقتراح مجالات معينة قد تحتاج إلى مزيد من التحقيق.

٤. نمذجة البيانات

تقدم نمذجة البيانات إطاراً رسمياً لتحليل الروابط بين المتغيرات في التطوير الإداري والتميز المؤسسي، مما يجعلها جزءاً مهماً من تقنية البحث. سيقوم الباحث بإنشاء نموذج مفاهيمي يصور الروابط المتوقعة، والتي قد تشمل خطوطاً مباشرة من برامج التدريب إلى مشاركة الموظفين وكذلك خطوطاً غير مباشرة عبر خصائص مثل دعم القيادة والثقافة التنظيمية. لن يوجه هذا التصوير المرئي تصميم الدراسة فحسب، بل سيساعد أيضاً في صياغة واختبار الفرضيات. علاوة على ذلك، ستشجع تقنية نمذجة البيانات المحادثات بشأن العوامل الوسيطة أو المعتدلة المحتملة التي قد تؤثر على الارتباط بين الإجراءات الإدارية والنتائج المؤسسية، مما يوفر مزيداً من العمق للبحث.

٥. تحليل البيانات

يتضمن التحليل الشامل للبيانات طرقاً منهجية للتحقيق بشكل صحيح في البيانات التي تم الحصول عليها. بعد ترميز إجابات الاستطلاع، سينقل الباحث البيانات إلى برنامج إحصائي (مثل SPSS) للمعالجة. ستحتوي هذه الخطوة على تقييمات الموثوقية (مثل ألفا كرونباخ) لتحديد الاتساق الداخلي لمقاييس الاستبيان. سيستخدم الباحث بعد ذلك اختبارات إحصائية مختلفة، مثل تحليل الارتباط، للتحقيق في الروابط بين المتغيرات المهمة، بالإضافة إلى تحليل الانحدار، لتحديد القدرة التنبؤية لأساليب التطوير الإداري للتميز المؤسسي. سيتم تقديم البيانات في أشكال قابلة للتفسير ببساطة، مثل الرسوم البيانية والجداول، لتوفير صورة واضحة عن كيفية تأثير التطور الإداري على الأداء التنظيمي.

٦. التحليل المتعدد المتغيرات

التحليل المتعدد المتغيرات مهم في البحث لأنه يسمح بدراسة متزامنة للتفاعلات المعقدة بين العديد من المتغيرات. باستخدام مناهج مثل تحليل الانحدار المتعدد، سيتمكن الباحث من تحليل عدد العوامل المستقلة (على سبيل المثال، فعالية التدريب،

وتمكين الموظفين، ودعم القيادة) التي تتفاعل مع المتغير التابع للتميز المؤسسي. تسمح هذه التقنية باكتشاف التأثيرات المباشرة والتفاعلية، مما يؤدي إلى معرفة كاملة بكيفية تفاعل الجوانب المختلفة للتطوير الإداري. علاوة على ذلك، يمكن استخدام مناهج متعددة المتغيرات مثل تحليل المكونات لتقليل أبعاد البيانات من خلال تجميع المتغيرات المتشابهة، مما يجعل النتائج أسهل في الفهم، وكشف الأنماط الأساسية التي تدفع عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي التنظيمي.

مجتمع البحث:

تعتمد الدراسة بشكل أساسي على مجتمع البحث، والذي يتألف من الفئة المستهدفة التي سيتم جمع البيانات منها. وفي هذه الدراسة، يدور المجتمع حول موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) في الرياض، إحدى شركات الاتصالات الرائدة في المملكة العربية السعودية. يتكون مجتمع البحث من مجموعة متنوعة من الأفراد الذين يشغلون مناصب مختلفة داخل المنظمة، بدءًا من المديرين التنفيذيين إلى الموظفين الإداريين والفنيين، بالإضافة إلى الموظفين من الأقسام المرتبطة بشكل مباشر بعمليات التطوير الإداري.

يعتبر التركيز على شركة الاتصالات السعودية مهمًا بشكل خاص نظرًا لدورها المهيمن في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة. تساهم شركة الاتصالات السعودية في تطوير البنية التحتية الرقمية للبلاد، مما يساهم في أهمية التطوير الإداري وتأثيره على الأداء المؤسسي. يسمح اختيار هذه المنظمة كمجتمع للدراسة للباحثين بالتحقيق في كيفية تأثير التطوير الإداري على التميز المؤسسي، وكذلك كيف يمكن لمبادرات التطوير أن تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

يتكون مجتمع البحث من ١٥٩ موظفًا من مجموعة متنوعة من الأقسام. تركز الدراسة على الأشخاص الذين يشاركون بنشاط في إجراءات التطوير الإداري أو الذين يتأثرون بها بشكل مباشر. يساهم هذا التنوع في تمثيل وجهات نظر متعددة حول تجارب وآراء التطوير الإداري، مما يساعد الباحث على اكتساب معرفة أفضل بالعقبات والفرص التي تواجهها الشركة في سعيها إلى التميز التنظيمي.

من المتوقع أن يشارك المشاركون في الدراسة معلومات مفيدة حول تجاربهم في التطوير الإداري وكيف تؤثر على أدائهم الشخصي وأداء الفريق. من خلال جمع هذه المعلومات، يمكن تحديد الأنماط والاتجاهات التي توضح كيف تساهم مبادرات

التطوير الإداري في تحسين الأداء التنظيمي. وبالتالي، فإن مجتمع البحث هو محور مهم لفهم العلاقة بين التطوير الإداري والتميز التنظيمي، مما يساعد على تقديم توصيات عملية للشركة لتحسين أدائها وقدرتها التنافسية في السوق.

خطوات جمع البيانات:

يصف هذا القسم الأساليب التي سيتم استخدامها في البحث لجمع وتقييم البيانات حول دور التنمية الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية بالرياض. الأدوات البحثية الرئيسية هي الاستبيانات والمقابلات الشخصية وتحليل الوثائق. تم اختيار كل أداة لقدرتها على إعطاء نظرة كاملة لقضية الدراسة.

١. الاستبيانات

ستستخدم الدراسة الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية. وسيتم تطوير استبيان جيد التنظيم لتقييم تصورات الموظفين لممارسات التطوير الإداري داخل شركة الاتصالات السعودية. وسيضمن الاستبيان مزيجاً من الأسئلة المغلقة المصممة لقياس الاستجابات فيما يتعلق بجوانب مثل فعالية برامج التدريب، ووضوح الاتصالات من جانب الإدارة، والتأثير الإجمالي للممارسات الإدارية على الأداء المؤسسي. ومن خلال استخدام مقياس ليكرت، سيتمكن المستجيبون من التعبير عن موافقتهم أو اختلافهم بشأن بيانات مختلفة، مما يوفر مجموعة من الاستجابات التي يمكن تحليلها إحصائياً بسهولة. ويسمح هذا النهج الكمي بجمع البيانات من عدد كبير من المستجيبين، مما يسهل التحليل القوي والاستنتاجات القابلة للتعميم.

٢. المقابلات الشخصية

بالإضافة إلى الاستطلاعات، سيتم إجراء المقابلات الشخصية لجمع البيانات النوعية التي ستوفر مزيداً من التبصر في تجارب العمال وأفكارهم حول النمو الإداري. وستتيح هذه المقابلات شبه المنظمة للمشاركين التعبير عن أنفسهم بشروطهم الخاصة أثناء معالجة الموضوعات المهمة المتعلقة بالدراسة. سيقوم القائم بالمقابلة بإعداد سلسلة من الأسئلة الموجهة، ولكن النهج المرن سيعزز الحوار الحر، مما يسمح للمستجيبين بشرح إجاباتهم وتقديم قصص من تجاربهم. ستعمل هذه البيانات النوعية

على استكمال نتائج الاستبيان من خلال إعطاء السياق والعمق، وكشف التفاصيل الدقيقة في وجهات نظر الموظفين، وتقديم صورة أكثر اكتمالاً لكيفية تعزيز التنمية الإدارية للتميز المؤسسي.

٣. تحليل المستندات

سيتم استخدام تحليل المستندات كطريقة إضافية للحصول على بيانات ثانوية ذات صلة بالاستفسار. سيتضمن هذا التحقيق تقييم الأوراق والبيانات الموجودة المتعلقة بالعمليات الإدارية والأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية. تعد التقارير الداخلية وأوراق السياسات ومواد التدريب وتقييمات الأداء وخطط الاستراتيجية كلها مصادر محتملة. يسمح فحص هذه السجلات للباحث باكتساب رؤى حول الإجراءات الإدارية المعمول بها في المنظمة، وإيجاد فرص التطوير، وتقييم مدى تطابق هذه الممارسات مع أهداف التميز المؤسسي للشركة. ستساعد هذه الأداة في تحديد البيانات المكتسبة من الاستطلاعات والمقابلات، وبالتالي زيادة صحة نتائج الدراسة بشكل عام من خلال تقديم المزيد من الأدلة والسياق حول فعالية مشاريع التنمية الإدارية.

حدود البحث

• الحدود البشرية

الحدود البشرية لهذا البحث تتعلق بالفئة السكانية المحددة التي سيتم جمع البيانات منها. سيركز البحث على العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) في الرياض، وخاصة أولئك الذين يشاركون في إجراءات التطوير الإداري أو يتأثرون بها. سيشمل المشاركون مجموعة واسعة من المهنيين من مختلف الإدارات والمستويات، مثل المديرين والعاملين الإداريين وغيرهم من الموظفين الذين ترتبط واجباتهم بشكل مباشر بالتميز المؤسسي. من خلال التركيز على هذه المجموعة، يهدف البحث إلى الحصول على رؤى مهمة حول كيفية تجربة النمو الإداري داخل الشركة وكيف يساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية.

• الحدود الزمنية

تتعلق الحدود الزمنية للدراسة بالإطار الزمني الدقيق الذي سيتم خلاله إجراء البحث وجمع البيانات. ستركز هذه الدراسة على تقنيات التطوير الإداري وتأثيرها على التميز المؤسسي خلال السنوات الثلاث السابقة (٢٠٢١-٢٠٢٤). تمكن هذه الفترة الزمنية من إجراء تقييم حالي لجهود شركة الاتصالات السعودية وتعطي نطاقاً زمنياً كافياً لتحديد الاتجاهات والتقدم في أساليبها الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، فإن عملية جمع البيانات، بما في ذلك توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات، ستتم في غضون فترة زمنية محددة تتراوح من ثلاثة إلى أربعة أشهر، مما يضمن الانتهاء من البحث في غضون جدول زمني مخطط له.

• الحدود المكانية

تتعلق الحدود المكانية بالنطاق الجغرافي للتحقيق. سيقصر هذا التحقيق على المقر الرئيسي لشركة الاتصالات السعودية وفروعها الرئيسية الواقعة في الرياض. الرياض، باعتبارها العاصمة ومركزاً اقتصادياً مهماً في المملكة العربية السعودية، هي المكان الذي يتم فيه إنشاء وتنفيذ معظم القرارات الإدارية والمبادرات الاستراتيجية للشركة. من خلال التركيز على هذه المنطقة بالذات، قد تركز الدراسة على العمليات الإدارية الأكثر أهمية والتي تؤدي مباشرة إلى التميز المؤسسي. كما يضمن حصر النطاق الجغرافي في الرياض أن تظل الدراسة محدودة وواقعية من حيث جمع البيانات.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

المقدمة

ويحاول الفصل الرابع من هذه الدراسة عرض وتحليل نتائج البحث استناداً إلى البيانات المستقاة من عينة من موظفي شركة الاتصالات السعودية. وقد تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي المتقدمة، ومعالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، مما أدى إلى نتائج موثوقة ودقيقة تعكس الواقع العملي للتنمية الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي.

وقد تضمنت إجراءات التحليل إجراء اختبار ألفا كرونباخ لتحديد موثوقية الاستبانة، والتي قدمت نتائج مواتية، مما يدل على أن أدوات القياس المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية. كما تم استخدام اختبار كاي اسكوير للتحقيق في الارتباطات بين المتغيرات المستقلة بما في ذلك التنمية الإدارية وسعادة الموظفين والعناصر الأخرى المؤثرة على الأداء المؤسسي.

وسيتناول الفصل تحليل فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها في الفصول السابقة، وكذلك مدى تأثير التنمية الإدارية على التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات. وسيتم عرض البيانات بشكل منظم، مع تفسير النتائج بدقة، مما يسمح بفهم أفضل للعلاقة بين العوامل المختلفة ودعم الفرضيات الناتجة. يحاول هذا الفصل تقديم رؤى شاملة ومبنية على الأدلة حول كيفية تحقيق النجاح المؤسسي من خلال تحسين العمليات الإدارية، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق.

نتائج الدراسة

• الوصف الإحصائي للبيانات

تعتبر الدراسات الإحصائية من الأدوات الأساسية التي تساعد الباحثين على فهم البيانات بشكل أعمق واستخلاص نتائج تدعم الفرضيات التي قدمتها الدراسة العلمية. وفي هذه الدراسة التي حملت عنوان "دور التطوير الإداري في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بالرياض"، تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المأخوذة من الاستبيانات التي تم توزيعها على عينة من العاملين في الشركة. وقد تم بناء الاستبيان بعناية ليتناول العديد من مجالات التطور الإداري وتأثيره على الأداء المؤسسي. وركزت الدراسات الإحصائية على الوصف الكمي للبيانات، حيث تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لإيجاد اتجاهات عامة في وجهات نظر المستجيبين. وقد أظهرت النتائج الأولية تبايناً في أحكام العاملين على مكونات التطوير الإداري، مما يبرز أهمية هذا الموضوع في تحقيق التميز المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام أداة ألفا كرونباخ لاختبار موثوقية الاستبيان، حيث أشارت النتائج إلى قيمة ألفا أكبر من ٠,٧، مما يشير إلى أن الأداة جديرة بالثقة وقادرة على قياس المفاهيم المقصودة بشكل فعال. وقد تم استخدام اختبار مربع كاي لتقييم العلاقة بين العوامل المستقلة المتعلقة بالتطوير الإداري والمتغير التابع المرتبط بالجودة المؤسسية. ومن خلال هذا التحليل تم الكشف عن علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التطوير الإداري مثل التدريب والتطوير المهني وتحسين الأداء المؤسسي، حيث ساهمت هذه الاستراتيجيات في تعزيز قدرة الشركة على التكيف مع التحديات والفرص في السوق. كما تم تقييم تأثير ثقافة العمل داخل المنظمة، ومدى انفتاح الإدارة على الابتكار، وكيف يمكن أن تساعد هذه المكونات في ترسيخ التميز المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء تحليل كامل للمقاييس المستخدمة في الاستبيان، بما في ذلك الأسئلة المرتبطة بالقيادة والدافعية والشعور بالانتماء بين الموظفين. ومن خلال ربط النتائج بأفكار نظرية الإدارة الحالية، أصبح من الواضح أن تعزيز إجراءات التطوير الإداري قد يكون له تأثير مفيد حقيقي على الأداء العام للشركة. لذلك، تؤكد نتائج هذه الدراسة على ضرورة استمرار شركة الاتصالات السعودية في استثمار مواردها في توسيع قدرات موظفيها وترسيخ ثقافة الابتكار والتعلم المستمر. وفي الختام، يمكن القول إن البيانات التي تم الحصول عليها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS وأدوات ألفا كرونباخ ومربع كاي قد زودتنا بمعرفة أوضح للعلاقة بين التطوير الإداري والجودة المؤسسية، وستساهم هذه النتائج في توجيه مبادرات الشركة المستقبلية وضمان استدامتها ونجاحها في بيئة عمل ديناميكية (Nieminen، ٢٠٢٠).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Variance	N	
					Valid	
0.383	4.226	0.192	1.975	0.549	159	العمر
0.383	-1.700	0.192	-0.567	0.233	159	الجنس
0.383	-1.411	0.192	-0.086	1.945	159	الدرجة العلمية
0.383	2.178	0.192	-0.796	0.568	159	يساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.
0.383	-0.807	0.192	-0.376	1.378	159	يساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.
0.383	-1.613	0.192	0.320	2.841	159	يسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.
0.383	0.154	0.192	0.917	1.289	159	يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
0.383	-0.995	0.192	0.378	1.160	159	يساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.
0.383	-0.998	0.192	-0.399	1.247	159	يسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة.
0.383	-0.601	0.192	0.046	1.258	159	يزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.
0.383	-1.527	0.192	0.147	2.437	159	يساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.
0.383	-0.477	0.192	0.801	1.476	159	يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.
0.383	-0.515	0.192	0.302	0.852	159	يساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.
0.383	-1.479	0.192	-0.055	1.812	159	يساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.
0.383	-0.276	0.192	0.364	1.091	159	يساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة.
0.383	-1.247	0.192	0.015	1.933	159	يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية.
0.383	-0.689	0.192	0.720	1.661	159	يساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة.
0.383	0.570	0.192	1.045	1.115	159	يعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل.

جدول 1 الوصف الاحصائي للبيانات

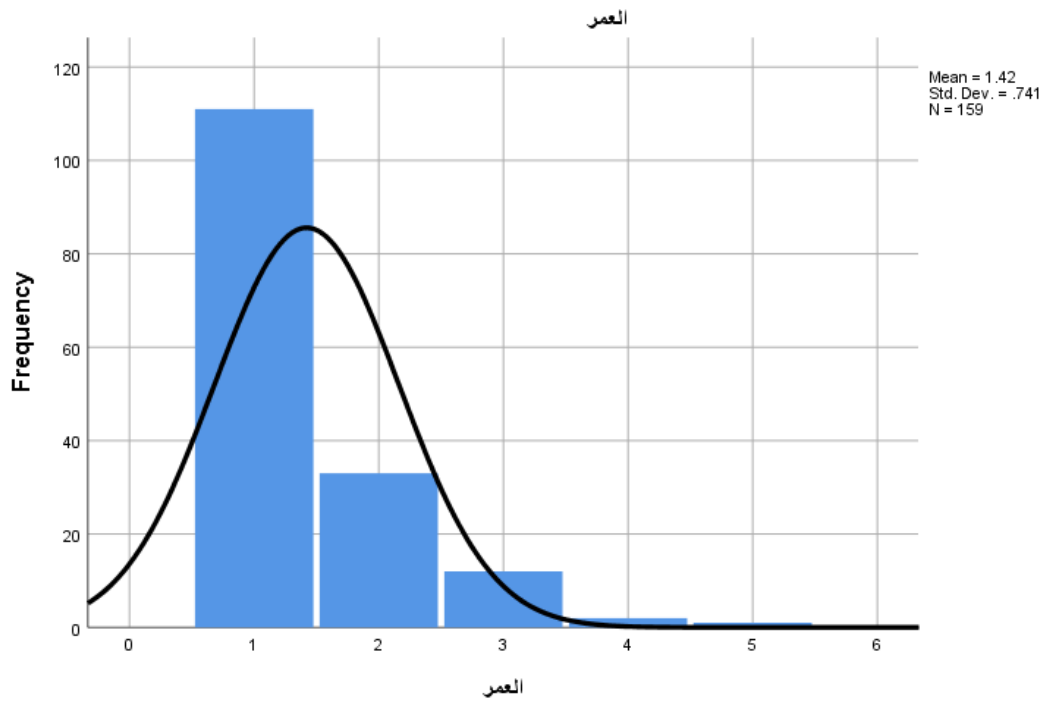
• عمر المشاركين في التجربة

تزداد النسبة العمرية ٢٠-٣٠ حيث جاءت ب ٦٩,٨% وهذا يدل علي ان هناك اهميه اهتمام من هذه الفئة بموضوع دراسة

البحث.

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	111	69.8	69.8	69.8
	30-40	33	20.8	20.8	90.6
	40-50	12	7.5	7.5	98.1
	50-60	2	1.3	1.3	99.4
	60+	1	.6	.6	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 2 التحليل الاحصائي لعمر المشاركين



رسم توضيحي 2 التحليل الاحصائي لعمر المشاركين

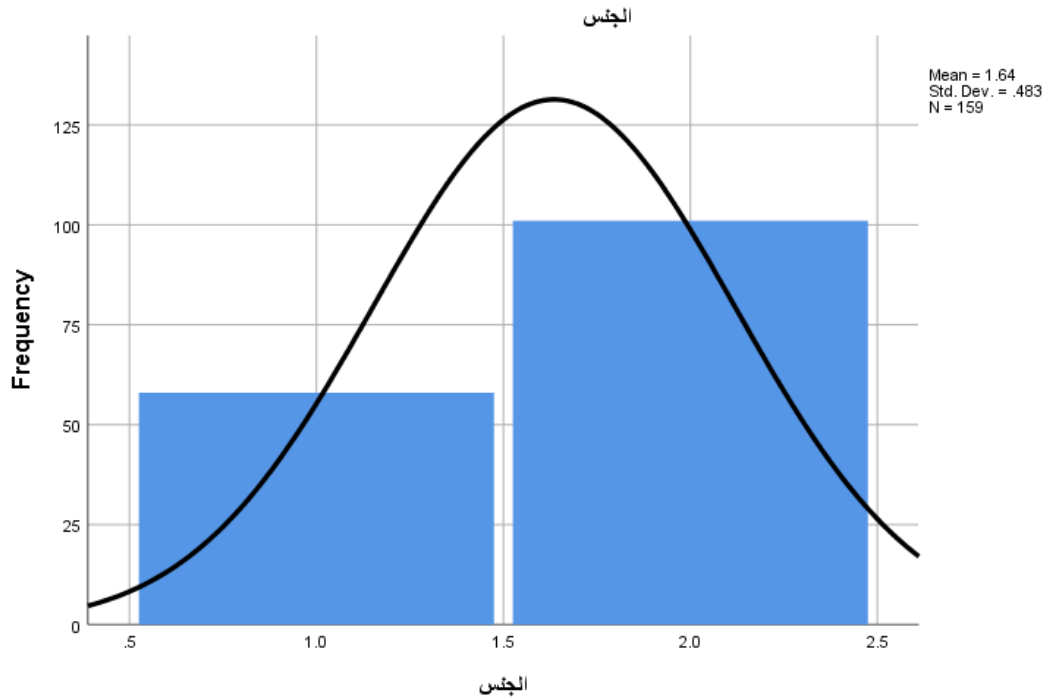
• جنس المشاركين في التجربة

جاء الرجال بنسبه ٦٣,٥% مما يدل علي ان هناك اهتمام من هذه الفئة اكثر بموضوع دور التطوير الإداري في تحقيق التميز

المؤسسي – دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	58	36.5	36.5	36.5
	ذكر	101	63.5	63.5	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 3 التحليل الاحصائي لجنس المشاركين.



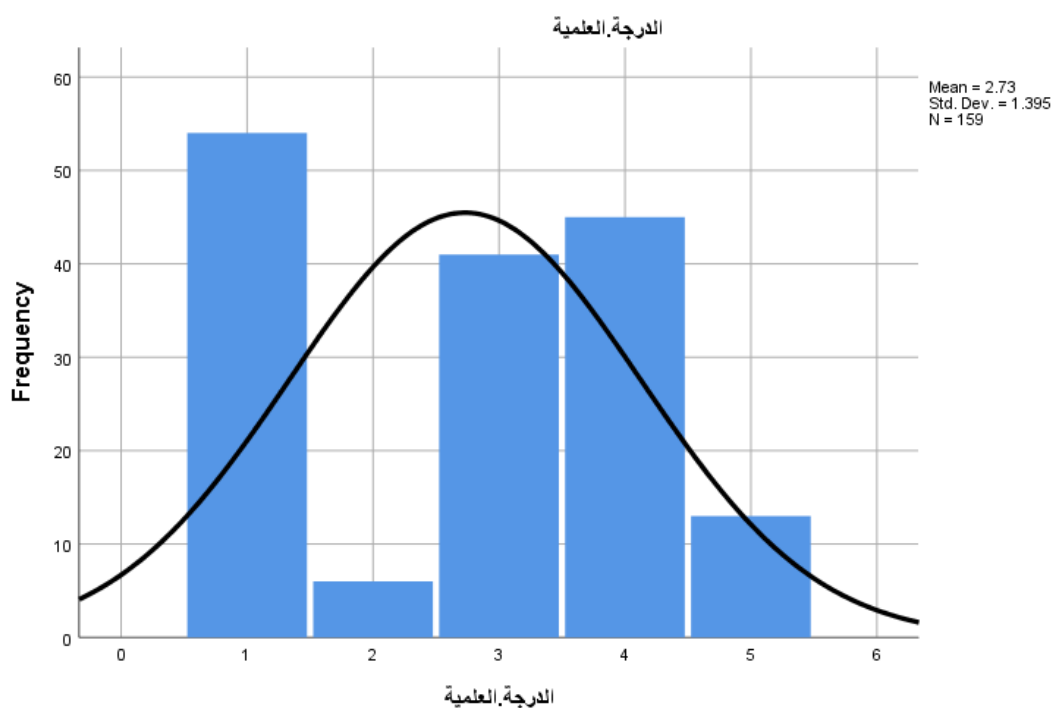
رسم توضيحي 3 التحليل الاحصائي لجنس المشاركين

• الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

من الواضح في الجدول ان النسبة للحاصلين علي درجه البكالوريوس و أصحاب الشهادات العليا هم الأعلى حيث جاءت نسبهم ٣٤% و ٢٨,٣% علي الترتيب وهذا يدل علي جود اهميه كبيره لموضوع الدراسة لدي أصحاب تلك الدرجات.

الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	54	34.0	34.0	34.0
	دكتوراه	6	3.8	3.8	37.7
	شهادة الدراسة الثانوية	41	25.8	25.8	63.5
	شهادة عليا	45	28.3	28.3	91.8
	ماجستير	13	8.2	8.2	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 4 التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.



رسم توضيحي 4 التحليل الاحصائي للدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

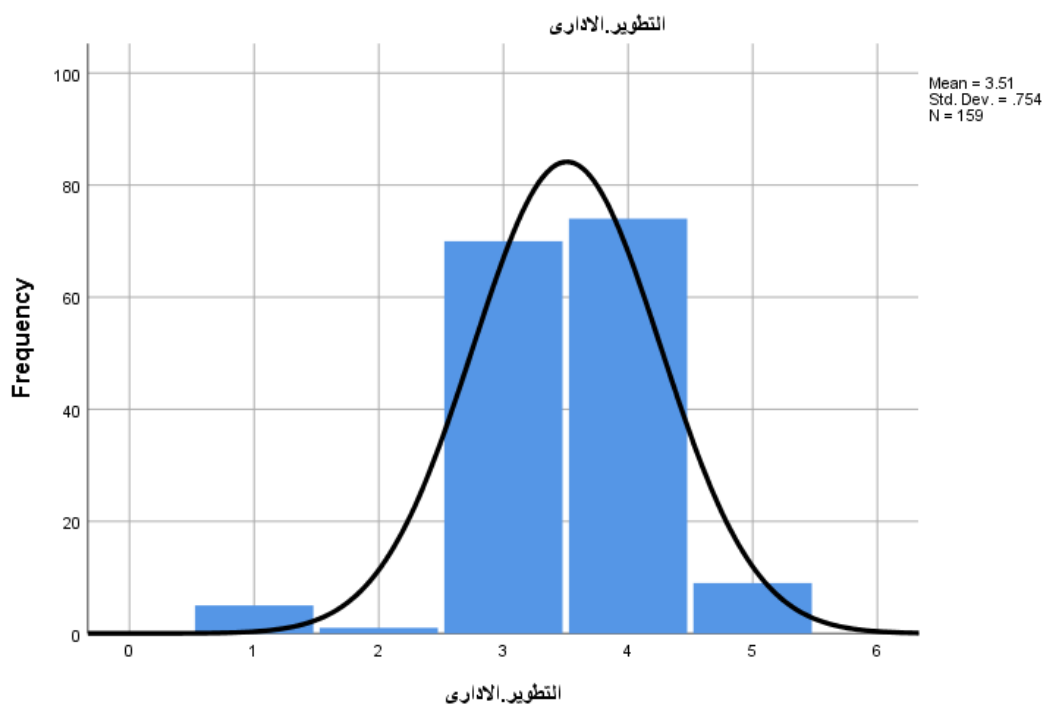
- يساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.

نسبه عدم الموافقة وعدم الموافقة بشده تخطت ٩٠% مما يدل علي غياب الوعي الثقافي لدي المشاركين بأن التطوير الإداري

يساهم في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.

يساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	5	3.1	3.1	3.1
	أوافق بشدة	1	.6	.6	3.8
	لا أوافق	70	44.0	44.0	47.8
	لا أوافق بشدة	74	46.5	46.5	94.3
	لا أوافق ولا أرفض	9	5.7	5.7	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 5 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.



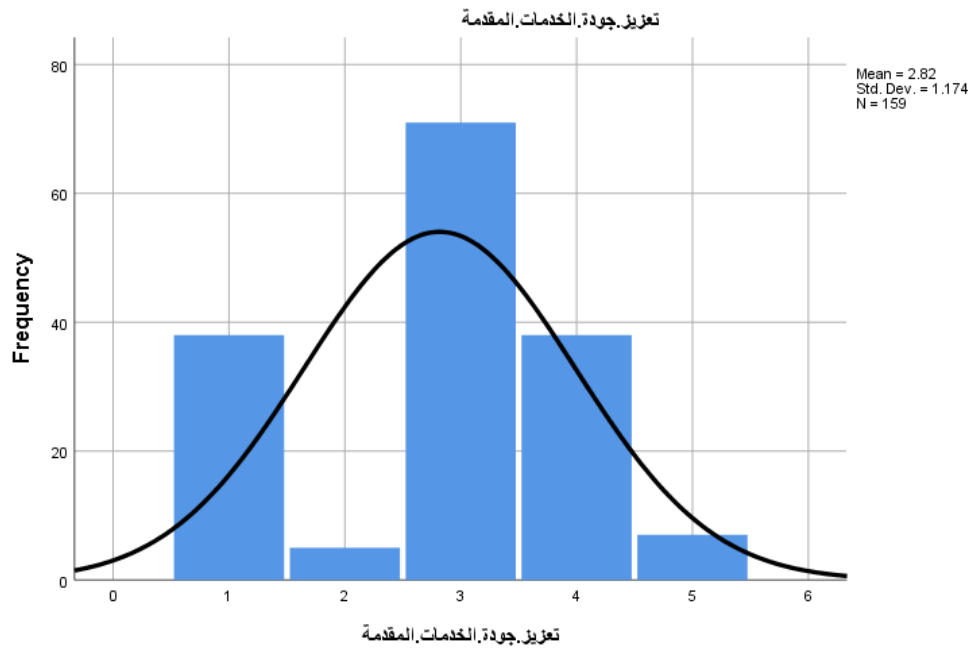
رسم توضيحي 5 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية

- يساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.

اقترب النسبة لعدم الموافقة وعدم الموافقة بشده من ٦٠% يدل علي ان الوعي لدي المشاركين غائب بأن التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.

يساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	23.9	23.9	23.9
	أوافق بشدة	5	3.1	3.1	27.0
	لا أوافق	71	44.7	44.7	71.7
	لا أوافق بشدة	38	23.9	23.9	95.6
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.4	4.4	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 6 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.



رسم توضيحي 6 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية

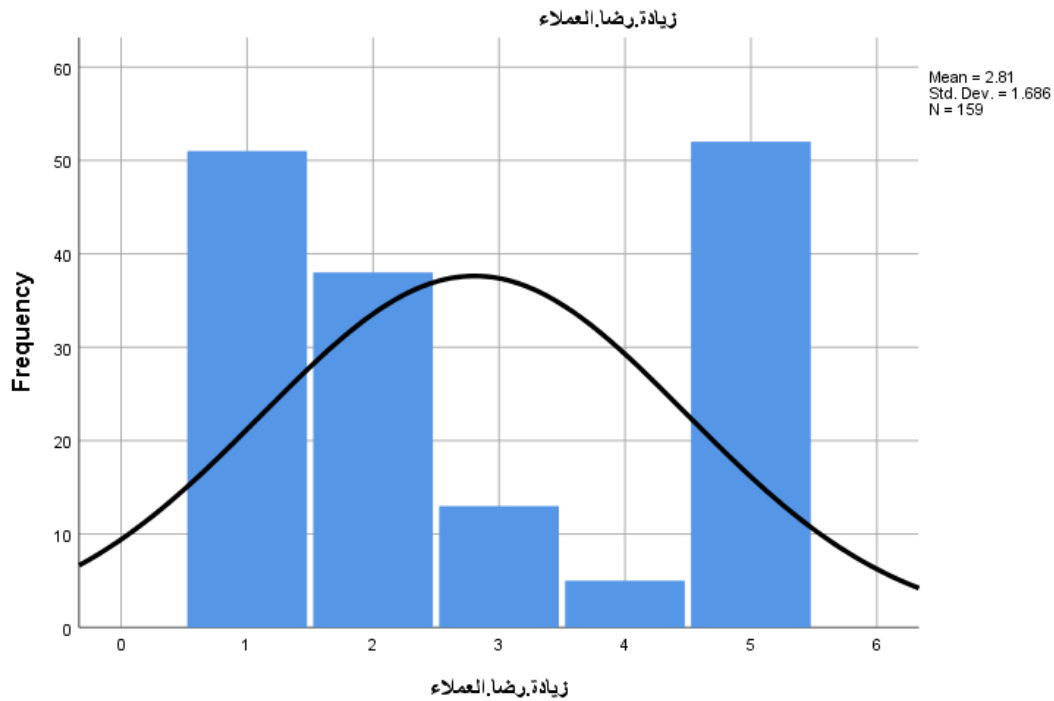
- يسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.

يتضح في الجدول ان النسبة للموافقة والموافقة بشده تخطت ٥٥% مما يدل علي انه هناك اهميه كبيره للتطوير الإداري في

زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.

يسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	32.1	32.1	32.1
	أوافق بشدة	38	23.9	23.9	56.0
	لا أوافق	13	8.2	8.2	64.2
	لا أوافق بشدة	5	3.1	3.1	67.3
	لا أوافق ولا أرفض	52	32.7	32.7	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 7 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.



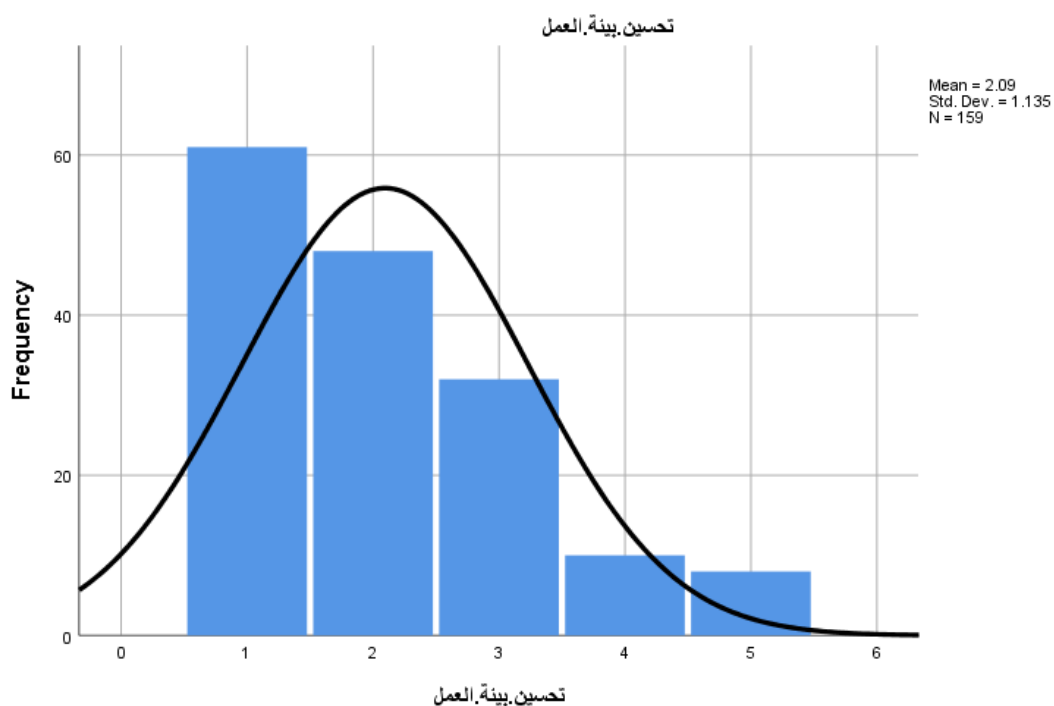
رسم توضيحي 7 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.

- يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

مما لا شك فيه الأهمية الكبيرة للتطوير الإداري في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين والدليل علي هذا اقتراب النسبة للموافقة والموافقة بشده من ٧٠%.

يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	61	38.4	38.4	38.4
	أوافق بشدة	48	30.2	30.2	68.6
	لا أوافق	32	20.1	20.1	88.7
	لا أوافق بشدة	10	6.3	6.3	95.0
	لا أوافق ولا أرفض	8	5.0	5.0	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 8 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.



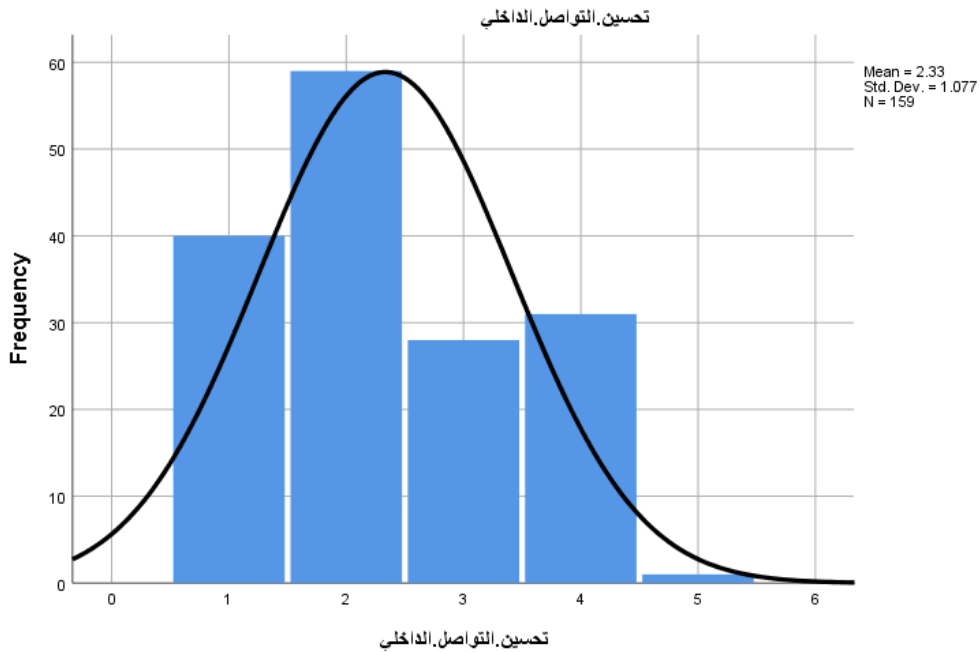
رسم توضيحي 8 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين

- يساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.

ان تخطي النسبة للموافقة والموافقة بشده ٦٠% يدل علي ان هناك اهميه كبيره لدور التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.

يساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	25.2	25.2	25.2
	أوافق بشدة	59	37.1	37.1	62.3
	لا أوافق	28	17.6	17.6	79.9
	لا أوافق بشدة	31	19.5	19.5	99.4
	لا أوافق ولا أرفض	1	.6	.6	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 9 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.



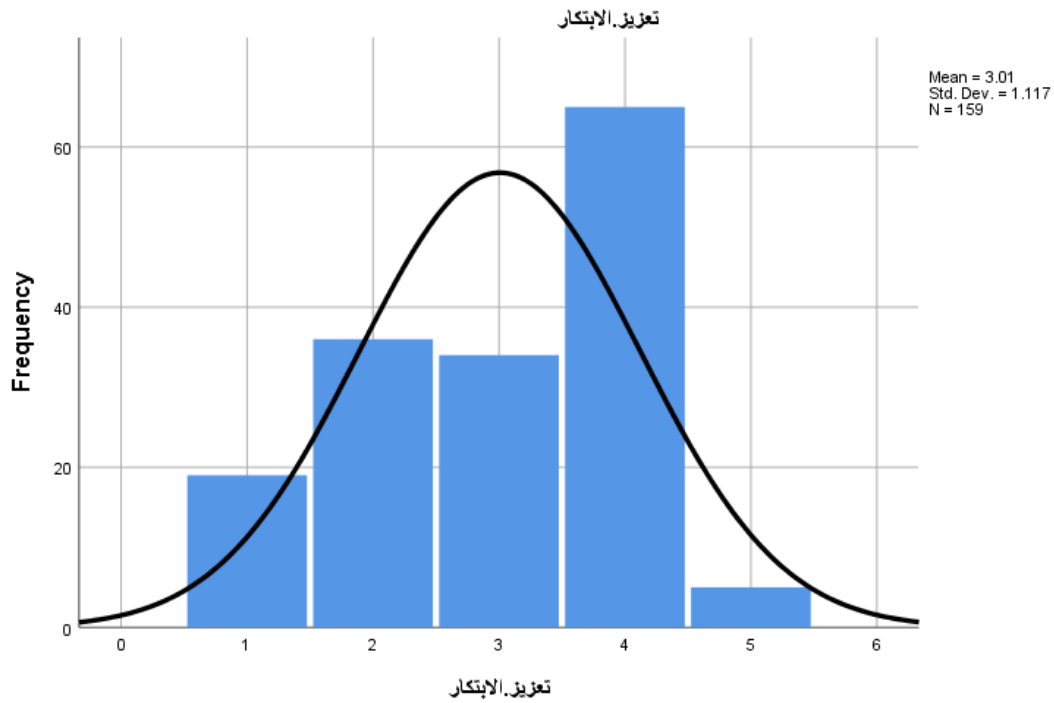
رسم توضيحي 9 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية

- يسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة.

مما لا شك فيه ان الوعي يغيب عن المشاركين بأهمية التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة والدليل علي هذا ان النسبة لعدم الموافقة وعدم الموافقة بشده تخطت ٦٠%.

يسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	19	11.9	11.9	11.9
	أوافق بشدة	36	22.6	22.6	34.6
	لا أوافق	34	21.4	21.4	56.0
	لا أوافق بشدة	65	40.9	40.9	96.9
	لا أوافق ولا أرفض	5	3.1	3.1	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 10 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة.



رسم توضيحي 10 التحليل الاحصائي ليسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة

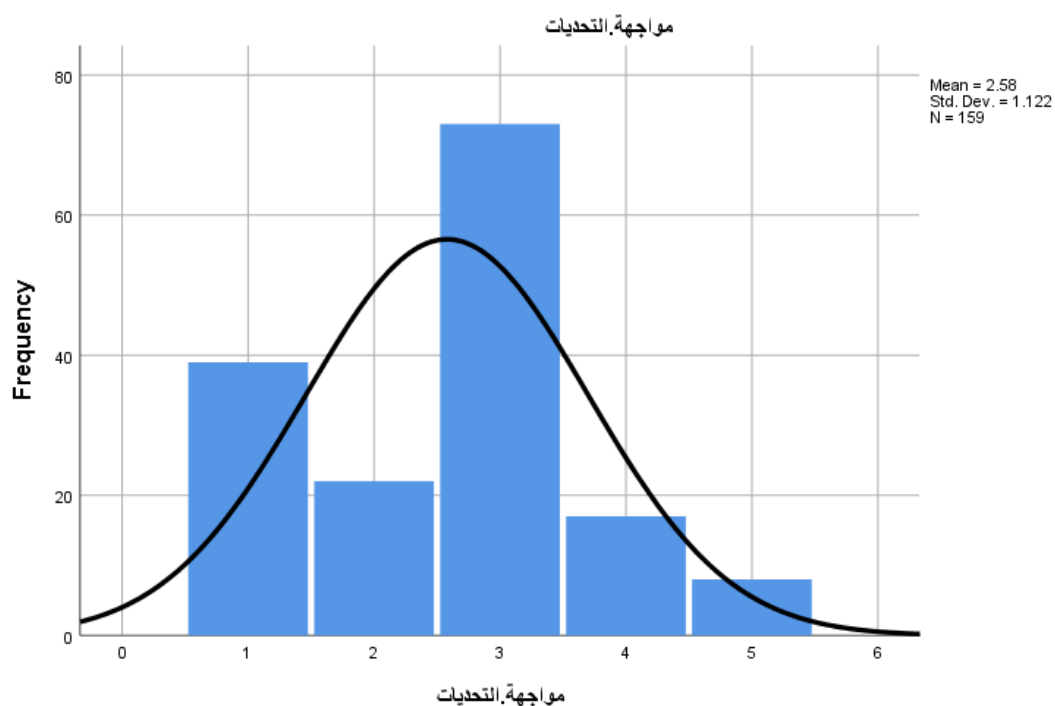
- يزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.

من الواضح ان النسبة لعدم الموافقة وعدم الموافقة بشده تخطت ٥٥% وهذا يدل علي غياب الوعي لدي المشاركين في التجربة

بأن التطوير الإداري يزيد من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.

يزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	24.5	24.5	24.5
	أوافق بشدة	22	13.8	13.8	38.4
	لا أوافق	73	45.9	45.9	84.3
	لا أوافق بشدة	17	10.7	10.7	95.0
	لا أوافق ولا أرفض	8	5.0	5.0	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 11 التحليل الاحصائي ليزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.



رسم توضيحي 11 التحليل الاحصائي ليزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات

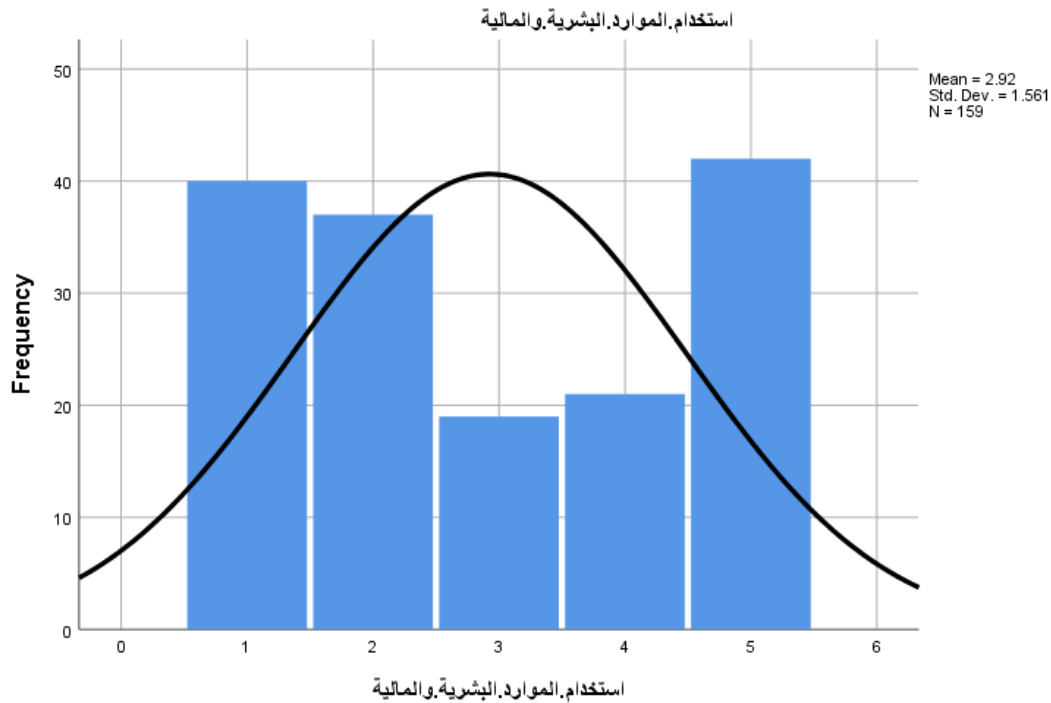
- يساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.

اقترب النسبة للموافقة والموافقة بشده من ٥٠% يدل علي ان المشاركين في التجربة يدركوا بأن التطوير الإداري له دور كبير

في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.

يساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	25.2	25.2	25.2
	أوافق بشدة	37	23.3	23.3	48.4
	لا أوافق	19	11.9	11.9	60.4
	لا أوافق بشدة	21	13.2	13.2	73.6
	لا أوافق ولا أرفض	42	26.4	26.4	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 12 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.



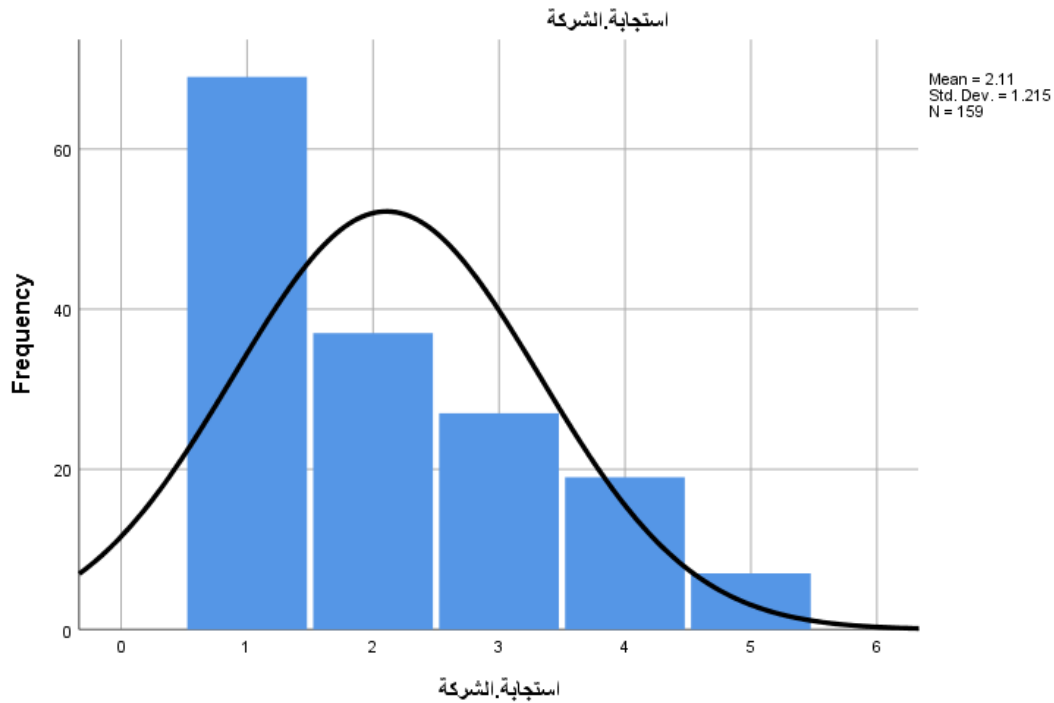
رسم توضيحي 12 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة

- يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.

ان تخطي النسبة للموافقة والموافقة بشده ٦٥% يدل علي ان التطوير الإداري يؤدي إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.

يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	69	43.4	43.4	43.4
	أوافق بشدة	37	23.3	23.3	66.7
	لا أوافق	27	17.0	17.0	83.6
	لا أوافق بشدة	19	11.9	11.9	95.6
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.4	4.4	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 13 التحليل الاحصائي ل يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.



رسم توضيحي 13 التحليل الاحصائي ل يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء

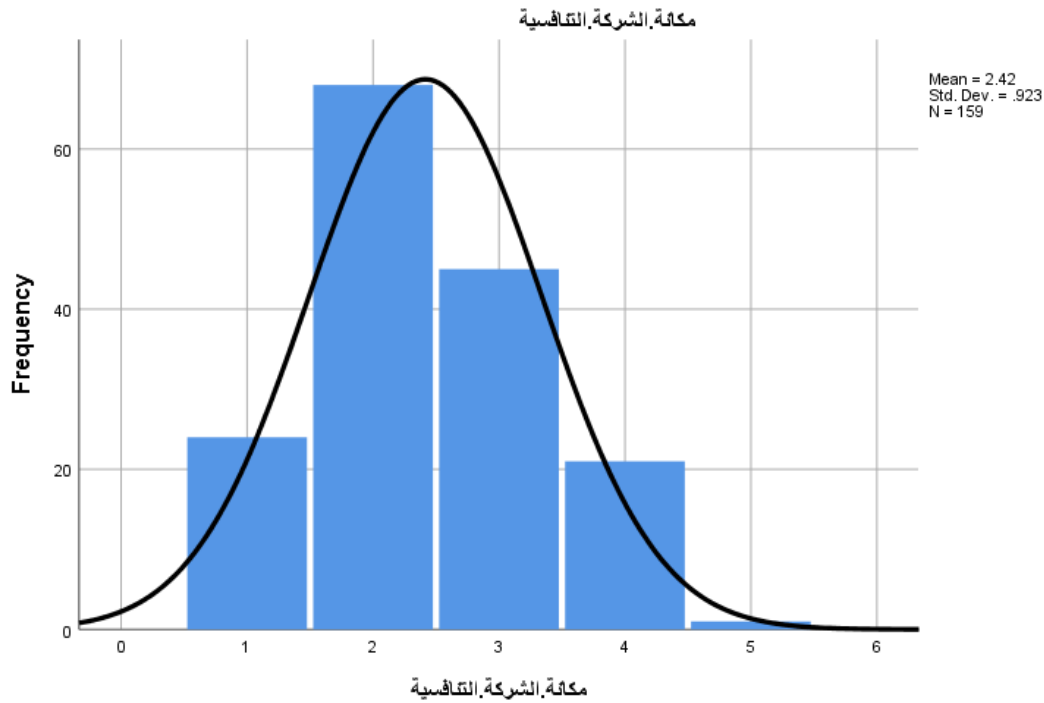
- يساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.

يتضح من الجدول ان نسبة الموافقة والموافقة بشده تخطت ٥٥% مما يدل علي انه يوجد اهميه كبيره للتطوير الإداري في

تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.

يساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	24	15.1	15.1	15.1
	أوافق بشدة	68	42.8	42.8	57.9
	لا أوافق	45	28.3	28.3	86.2
	لا أوافق بشدة	21	13.2	13.2	99.4
	لا أوافق ولا أرفض	1	.6	.6	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 14 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.



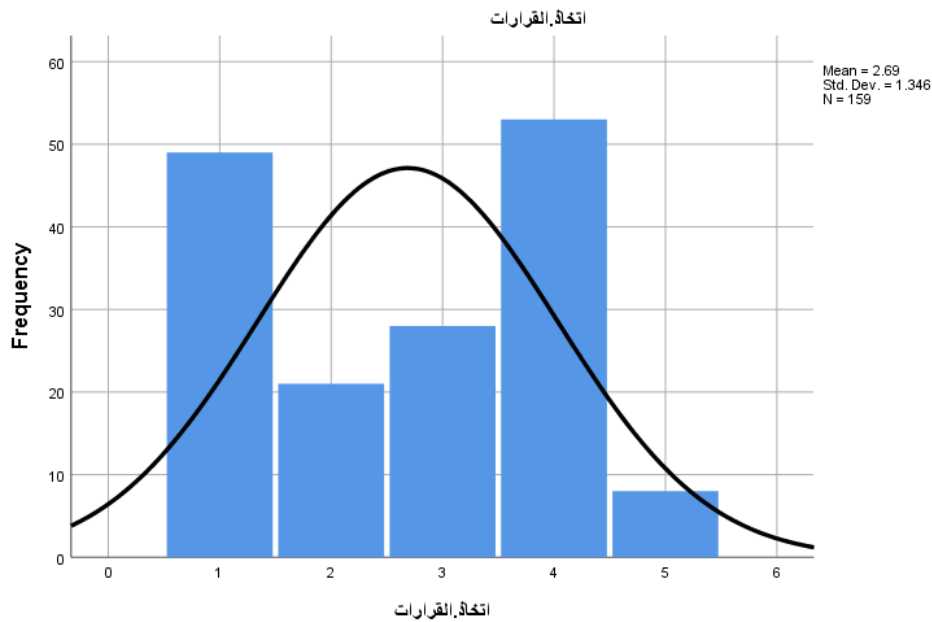
رسم توضيحي 14 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات

- يساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.

يتضح من الجدول ان النسب متقاربة وخصوصا للموافقه وعدم الموافقه بشده حيث جاءت النسب ٣٠,٨% و ٣٣,٣% علي الترتيب مما يدل علي غياب الوعي الثقافي لدي المشاركين بأهمية التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.

يساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	49	30.8	30.8	30.8
	أوافق بشدة	21	13.2	13.2	44.0
	لا أوافق	28	17.6	17.6	61.6
	لا أوافق بشدة	53	33.3	33.3	95.0
	لا أوافق ولا أرفض	8	5.0	5.0	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 15 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.



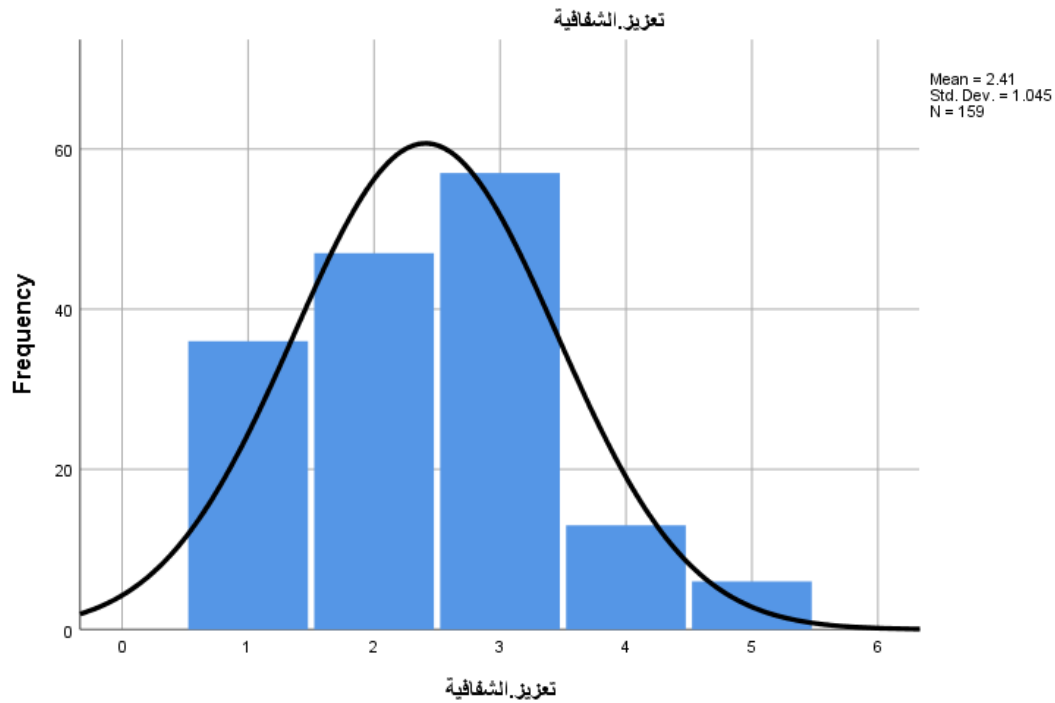
رسم توضيحي 15 التحليل الاحصائي ليساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية

- يساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة.

مما لا شك فيه ان التطوير الإداري له دور كبير في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة والدليل علي هذا ان النسبة للموافقه والموافقه بشده تخطت ٥٠%.

يساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	36	22.6	22.6	22.6
	أوافق بشدة	47	29.6	29.6	52.2
	لا أوافق	57	35.8	35.8	88.1
	لا أوافق بشدة	13	8.2	8.2	96.2
	لا أوافق ولا أرفض	6	3.8	3.8	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 16 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة.



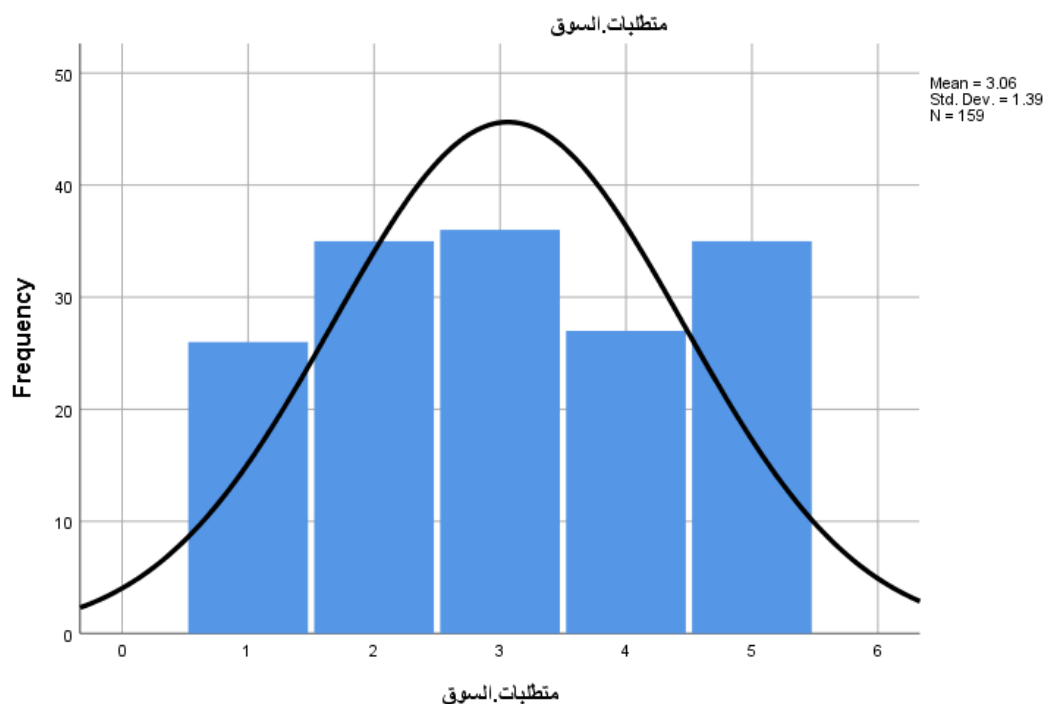
رسم توضيحي 16 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة

- يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية.

مما لا شك فيه ان الوعي يغيب عن المشاركين بأن التطوير الإداري يؤدي إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية والدليل علي هذا تقارب النسب بين الاجابات.

يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	26	16.4	16.4	16.4
	أوافق بشدة	35	22.0	22.0	38.4
	لا أوافق	36	22.6	22.6	61.0
	لا أوافق بشدة	27	17.0	17.0	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	35	22.0	22.0	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 17 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية



رسم توضيحي 17 التحليل الاحصائي ليؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية

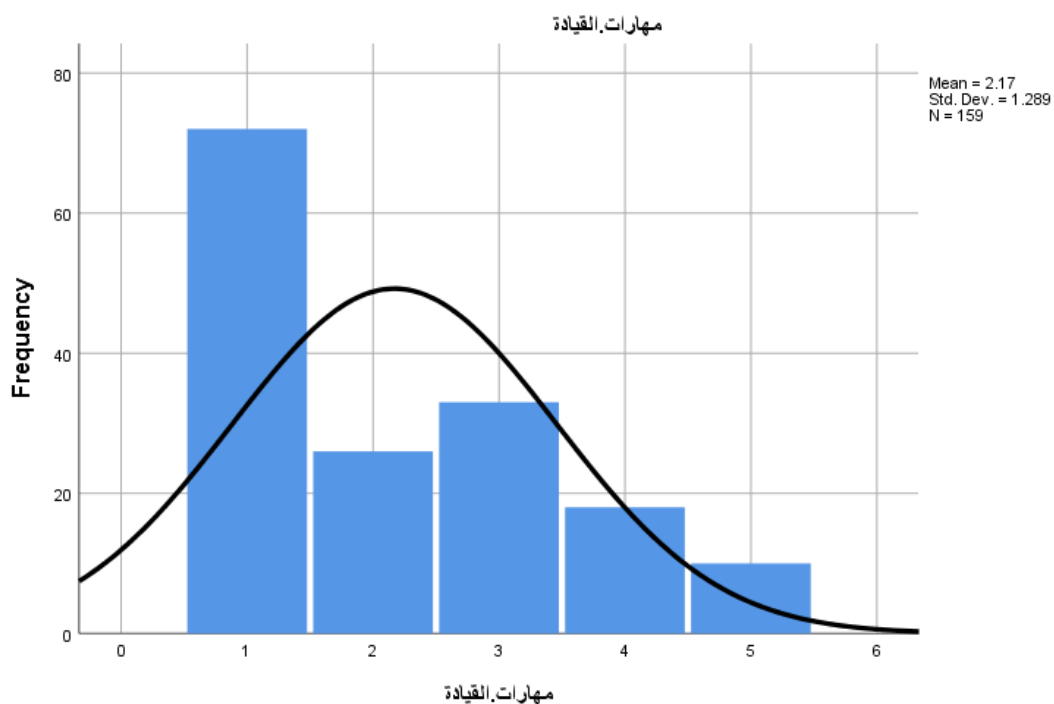
- يساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة.

تتخطى النسبة للموافقه والموافقه بشده ٦٠% مما يدل علي ان المشاركين يدركون اهميه التطوير الإداري في تحسين مهارات

القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة.

يساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	72	45.3	45.3	45.3
	أوافق بشدة	26	16.4	16.4	61.6
	لا أوافق	33	20.8	20.8	82.4
	لا أوافق بشدة	18	11.3	11.3	93.7
	لا أوافق ولا أرفض	10	6.3	6.3	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 18 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة



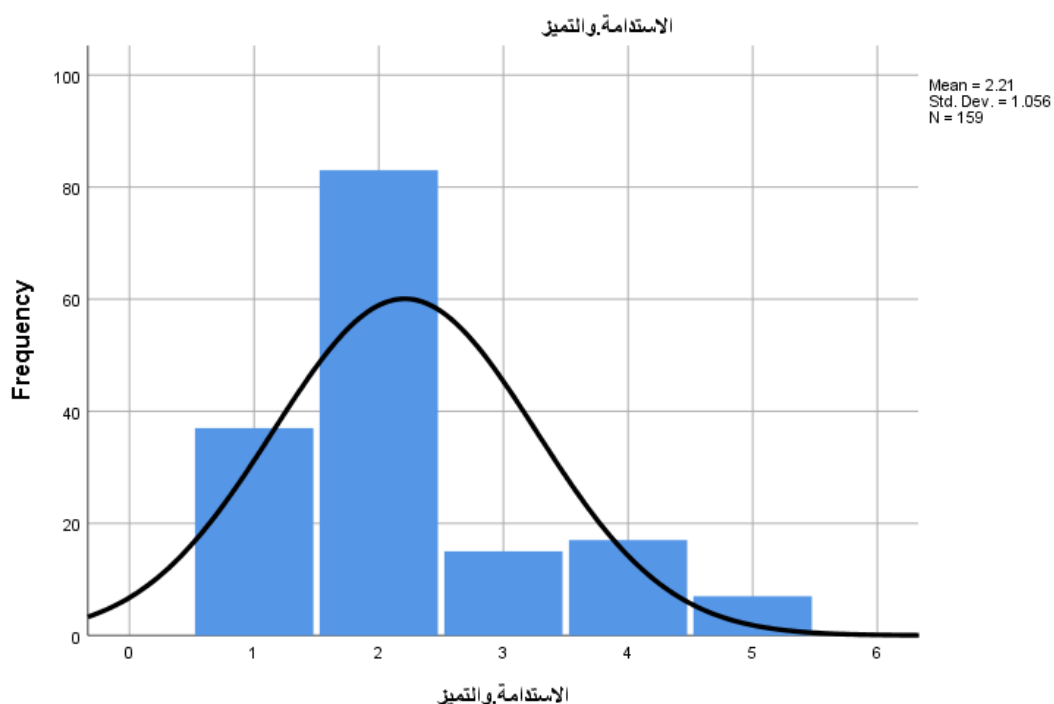
رسم توضيحي 18 التحليل الاحصائي لیساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة

- يعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل.

مما لا شك فيه ان لتطوير الإداري يعزز ويزيد من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل والدليل علي هذا ان النسبة للموافقة والموافقة بشده تخطت ٨٥% وهذا يعتبر شبه اجماع من المشاركين في تجربته بهذه الاهميه.

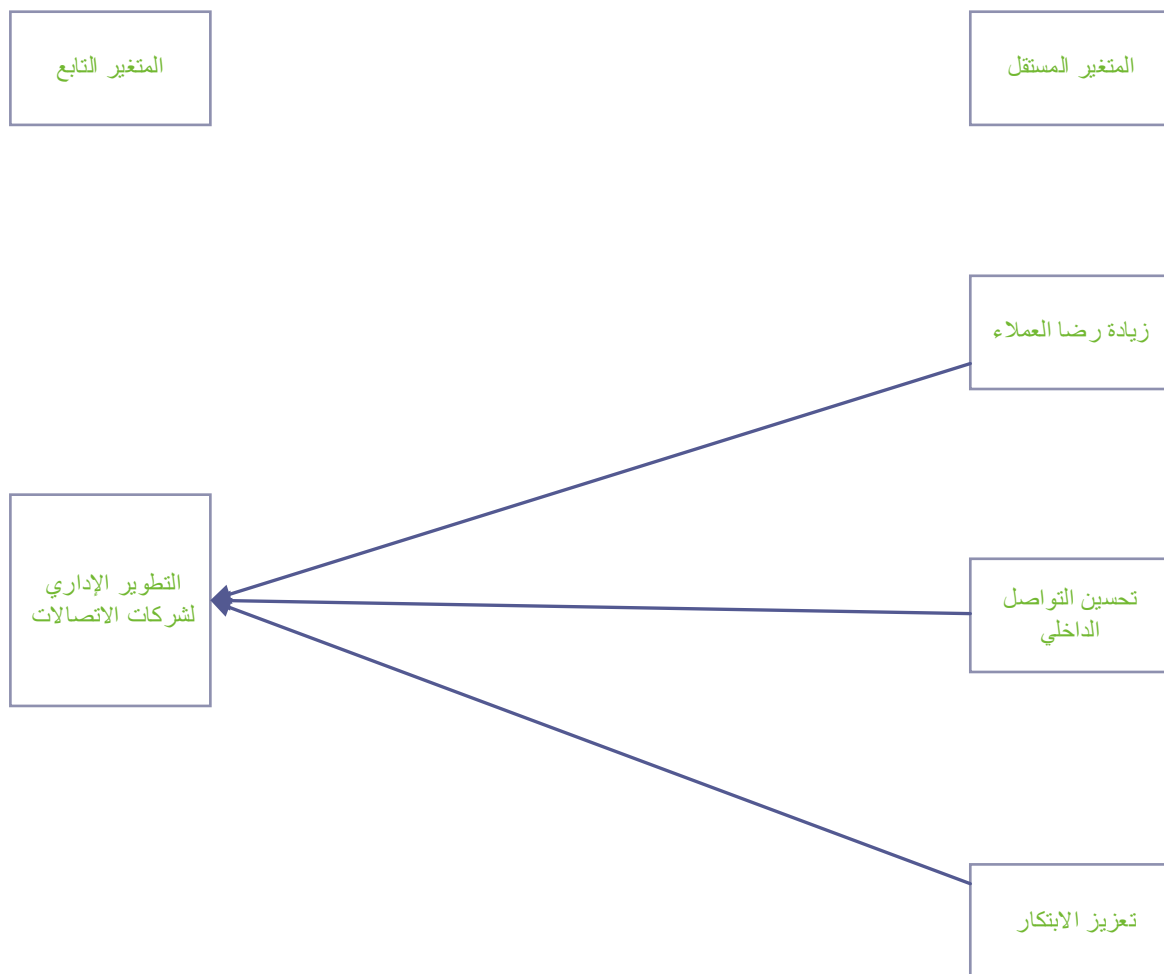
يعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	37	23.3	23.3	23.3
	أوافق بشدة	83	52.2	52.2	75.5
	لا أوافق	15	9.4	9.4	84.9
	لا أوافق بشدة	17	10.7	10.7	95.6
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.4	4.4	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

جدول 19 التحليل الاحصائي ليعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل.



رسم توضيحي 19 التحليل الاحصائي ليعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 20 متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

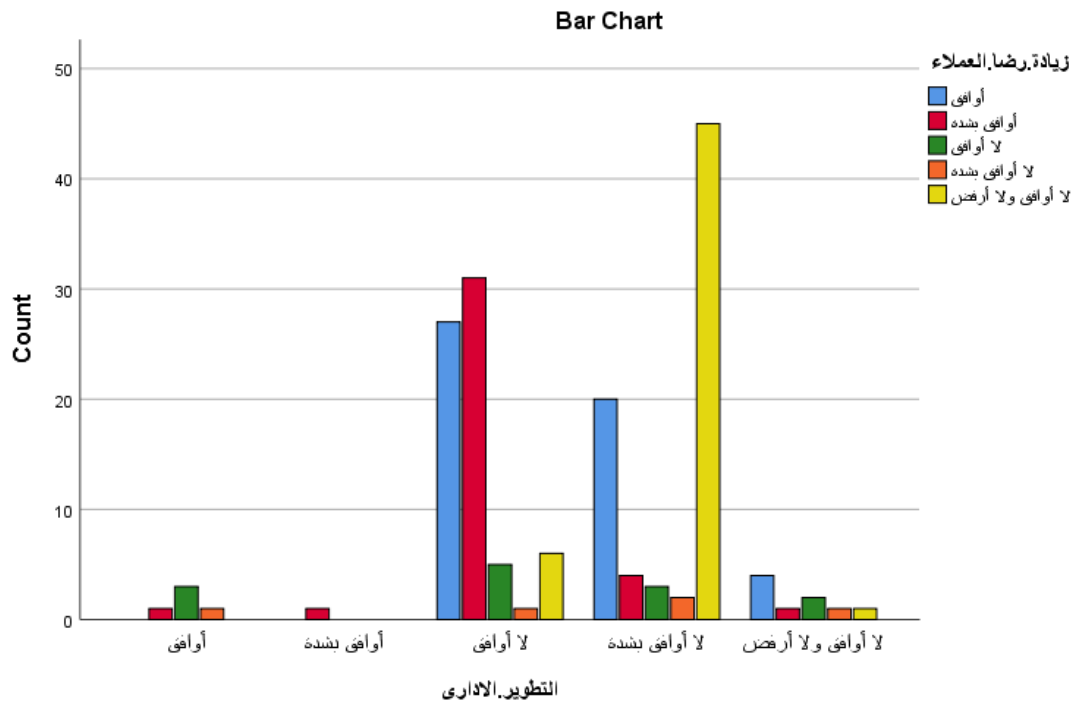
• دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء

في خضم المنافسة الشديدة في هذه الصناعة، يعد التطوير الإداري لشركات الاتصالات أمرًا بالغ الأهمية لتنمية قاعدة عملائها والاحتفاظ بها. من خلال التركيز على العديد من المجالات مثل تدريب الموظفين، وتعزيز الأنظمة التكنولوجية المستخدمة، وإنشاء خطط اتصال العملاء، يرفع التطوير الإداري من أداء العمل. أولاً، يمكن للشركة تقديم خدمات فريدة تلبي توقعات العملاء بشكل أفضل من خلال تثقيف أعضاء الموظفين حول أحدث التقنيات التقنية وخدمة العملاء. يرتبط رضا الموظفين وولائهم للشركة بشكل إيجابي بمساهمات أعضاء الموظفين المدربين جيداً في تحسين تجربة العملاء. ثانياً، تتمكن الشركات من تقديم خدمات سريعة وفعالة، مثل تقديم حلول رقمية إبداعية، وتبسيط إجراءات الدفع، والتفاعل مع العملاء عبر التطبيقات المعاصرة، وذلك بفضل التطوير المستمر لأنظمة تكنولوجيا المعلومات. قد يتواصل العملاء مع الشركة بسهولة أكبر بفضل هذه التقنيات، مما يجعل الشركة أيضاً أكثر جاذبية للعملاء المحتملين. ثالثاً، من خلال استخدام تحليل البيانات الضخمة وسلوك المستهلك لبناء استراتيجيات تسويقية تركز على العملاء، يمكن للشركات تقديم خدمات وعروض مخصصة تلبي متطلبات شرائح العملاء المختلفة، وبالتالي تعزيز ولاء العملاء. وبشكل عام، يعمل التطوير الإداري على تحسين قدرة الشركة على الاستجابة السريعة لتطورات السوق ويرفع من جودة الخدمات المقدمة، وكلاهما يساعد الشركة على جذب المزيد من العملاء وتوسيع حصتها في السوق (Nazal، ٢٠١٩).

جاءت قيمه الحريه بين المتغيرات تساوي ٤ مما يدل علي ان هناك عدم تشتت بين المتغيرات ويدل علي اهميه دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	90.656 ^a	٤	.000
Likelihood Ratio	85.077	٤	.000
Linear-by-Linear Association	10.930	1	.001
N of Valid Cases	159		
a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.			

جدول 20 مقياس كاس اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء.



رسم توضيحي 21 الأعمدة المتماثلة للجدول المتقاطع لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في زيادة العملاء

• دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي

في شركات الاتصالات، يعد النمو الإداري ضروريًا لتعزيز الاتصال الداخلي، مما يعزز فعالية المنظمة ويعزز بيئة عمل صحية. أولاً، من خلال تنفيذ الإجراءات الإدارية المعاصرة التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية، قد تنشئ الشركات قنوات اتصال داخلية فعّالة، مثل استخدام برامج إدارة المشاريع والتطبيقات الذكية التي توفر تبادل المعلومات السريع والبسيط بين أعضاء الموظفين. من خلال إزالة العوائق التي قد تعيق تدفق المعلومات وتسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات، تعمل هذه التقنيات على زيادة التعاون بين الفريق.

ثانيًا، من خلال تنفيذ تقنيات القيادة التشاركية التي تمكن أعضاء الموظفين من التعبير بحرية عن أفكارهم وتوصياتهم، يساعد التطوير الإداري على تحسين الاتصال الرأسي بين الإدارة والموظفين. يعمل هذا النوع من الاتصال على تحسين المشاركة في صنع القرار والشعور بالانتماء، مما يزيد من الرضا عن العمل ويحسن أداء الفريق بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، فإن تعزيز الاتصال الداخلي من خلال الاجتماعات المنتظمة وخطوط الاتصال الرسمية يسهل النقل الواضح للأهداف والسياسات الجديدة، مما يضمن الجهود المنسقة لتحقيق الأهداف المشتركة.

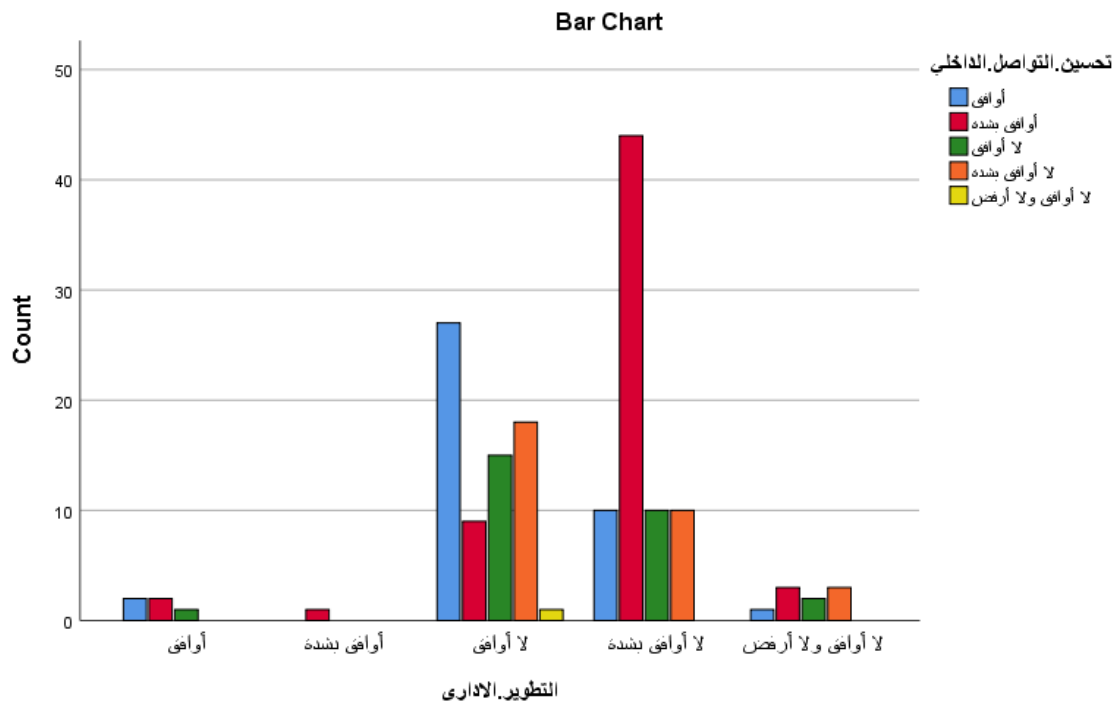
ثالثًا، من خلال إنشاء إرشادات صريحة للاتصال الفعال، يعمل النمو الإداري على تحسين الشفافية التنظيمية. يعزز هذا الانفتاح مناخ العمل بشكل عام ويقلل من سوء التواصل والصراع بين الإدارة والموظفين. بالإضافة إلى ذلك، من خلال المبادرات مثل الندوات والتدريب الجماعي التي تشجع المناقشة غير الرسمية بين أعضاء الموظفين، يعمل تطوير الإدارة على تعزيز الشعور بالعمل الجماعي وتحسين التعاون. وبشكل عام، يؤدي تطوير الإدارة الفعال بشكل مباشر إلى تحسين الاتصال الداخلي، مما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء والإنتاجية التنظيمية (Yulistiyono، ٢٠٢٤).

من الواضح أن درجة الحرية جاءت تساوي ٥ مما يدل على قلة التشتت بين الاجابات ويدل على قوه علاقه بين دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40.217 ^a	0	.001
Likelihood Ratio	44.191	0	.000
Linear-by-Linear Association	.778	1	.378
N of Valid Cases	159		

a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

جدول 21 اختيار كاي اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي.



رسم توضيحي 22 المقاييس المتشابهة للجدول المتقاطع لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تحسين التواصل الداخلي

• دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار

ولكي تتمكن شركات الاتصالات من التكيف بفعالية مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا ومتطلبات السوق، فإن تطوير الإدارة أمر ضروري. أولاً، من خلال تشجيع ثقافة الإبداع والتفكير غير التقليدي، يساعد تطوير الإدارة في خلق جو يدعم الابتكار. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع إجراءات تحفز أعضاء الموظفين على توليد مفاهيم جديدة وتجربة مناهج جديدة للقضايا. وتحسن القدرة على تطوير السلع والخدمات الإبداعية عندما تعزز الإدارة المؤسسية الابتكار من خلال تجميع فرق متعددة التخصصات تتعاون لتقديم مفاهيم جديدة.

ثانياً، يعد تمويل التدريب والتطوير المستمر للموظفين أحد المكونات الحاسمة لتطوير الإدارة الذي يشجع الابتكار. تصبح الفرق مجهزة بشكل أفضل للتفكير الإبداعي وحل التحديات بطرق جديدة عندما يتم منحها مهارات جديدة والوصول إلى التكنولوجيا المعاصرة. الموظفون الذين يتلقون تدريباً على الأدوات الرقمية والاتجاهات التكنولوجية الحالية مجهزون بشكل أفضل لاقتراح وتنفيذ حلول إبداعية في مجالات مثل خدمة العملاء وتحسين جودة الشبكة وإنشاء تطبيقات ذكية.

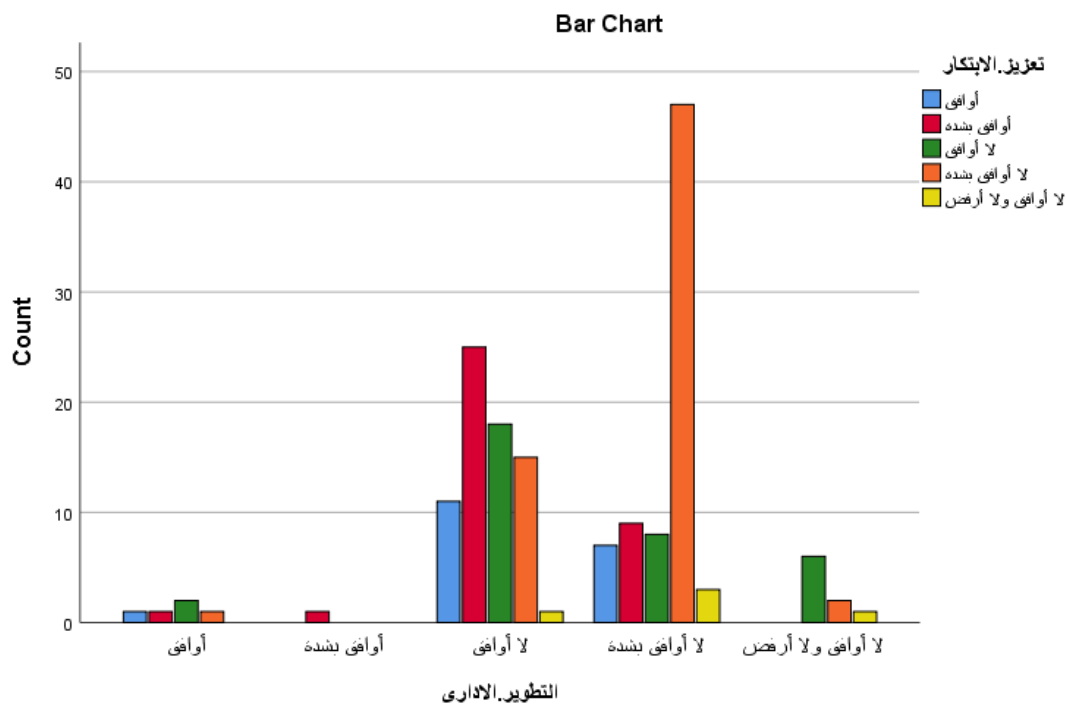
ثالثاً، من خلال تعزيز إدارة المعرفة الداخلية، يحفز تطوير الإدارة الابتكار. قد تستخدم الشركات الخبرة والمعرفة الجماعية للموظفين لتوليد أفكار جديدة وتعزيز الإجراءات الداخلية من خلال تنفيذ أنظمة إدارة المعرفة الفعالة وتسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات. وعلاوة على ذلك، من خلال تشكيل تحالفات مع المؤسسات الأكاديمية ومرافق البحث والشركات الناشئة، قد يعمل تطوير الإدارة على تعزيز الابتكار من خلال تمكين التطبيق الداخلي والاستفادة من التقنيات الخارجية.

وأخيراً، قد يكون إعادة تنظيم الإجراءات التنظيمية لجعلها أكثر تكيفاً مع التطورات الجديدة أحد مكونات نمو الإدارة. تتمتع الشركات ذات البنية الإدارية المرنة بميزة تنافسية في السوق لأنها تستطيع الاستجابة بسرعة للتقدم التكنولوجي وتعديل خططها وفقاً لذلك. باختصار، يشجع تطوير الإدارة الابتكار من خلال تبني بنية تنظيمية مرنة، وتعزيز جو العمل الإبداعي، وتعزيز قدرات الموظفين، وتعزيز تبادل المعلومات (Yevtushenko، ٢٠٢٤).

يتضح من الجدول أن درجة الحرية بين المتغيرات تساوي ٣ وهذه نسبة قليلة تؤكد عدم وجود تشتت بين المتغيرات ويؤكد أهميته دور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	50.702 ^a	٣	.000
Likelihood Ratio	50.625	٣	.000
Linear-by-Linear Association	16.137	1	.000
N of Valid Cases	159		
a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.			

جدول 22 اختبار كاي اسكوير لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار.



رسم توضيحي 23 المقاييس المتماثلة للجدول المتقاطع لدور التطوير الإداري لشركات الاتصالات في تعزيز الابتكار

• تحليل المصدقية والموثوقية

مصدقية وموثوقية أدوات البحث تعد من العوامل الحاسمة في تحديد جودة النتائج واعتماديتها. وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتقييم الاتساق الداخلي لأداة البحث في الدراسة، وهي استبيان تم تطبيقه على عينة من موظفي شركة الاتصالات السعودية. ومعامل ألفا كرونباخ هو أداة إحصائية تقيم اتساق الإجابات على سلسلة من الأسئلة التي تقيس نفس المتغير أو المفهوم. ويعتقد أن درجة ألفا كرونباخ الأكبر من ٠,٧٠ تشير إلى مستوى مناسب من الموثوقية. وتعتبر القيم الأعلى من ٠,٨٠ جيدة، في حين تعتبر تلك التي تزيد عن ٠,٩٠ استثنائية. وفي هذه الدراسة، تم تقسيم الاستبيان إلى عدة محاور رئيسية مرتبطة بالعديد من جوانب التطوير الإداري، مثل التدريب والتطوير المهني، وتكنولوجيا المعلومات، وأساليب القيادة الحالية. تم تحديد قيمة ألفا كرونباخ لكل محور على حدة للتأكد من أن الإجابات كانت متجانسة ومتوافقة مع موضوع المحور. قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور أعلى من ٠,٨٠، مما يدل على الاتساق الداخلي القوي والموثوقية في أداة البحث. وهذا يحسن من موثوقية النتائج التي تم جمعها ويعزز الثقة في التحليل الذي تم إجراؤه. وفقًا للدراسة. باستخدام هذه الاستراتيجية، يمكن للباحثين ضمان موثوقية أدوات جمع البيانات التي استخدموها، وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج الناتجة لتقديم اقتراحات عملية وعلمية للتميز المؤسسي.

جاءت النسبة لصالحه البيانات % مما يدل علي ان نتائج الاستبيان تصلح لاستنتاج مخرجات الدراسه وجاء معامل الفاكرونباخ يساوي 863. وهذا يدل علي عدم تشتت الاجابات وموثوقيه ومصدقيه النتائج.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	159	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	159	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 23 نسبة صلاحية البيانات.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.841	18

جدول 24 معامل الفакرونباخ.

التوصيات

١. تحسين برامج التدريب والتطوير

يجب على شركة الاتصالات السعودية أن تستثمر في برامج التدريب المتقدمة التي تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم الإدارية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء دورات تدريبية مخصصة تتناسب مع احتياجات كل قسم وموظف. ستساعد هذه البرامج الأفراد على تحسين أدائهم وكفاءتهم عند القيام بالأنشطة الإدارية. كما يمكن استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي والتعلم الإلكتروني لزيادة مرونة التدريب وفعاليتها. ومن خلال تحسين كفاءات الموظفين، يمكن للمنظمة تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء العام ورضا العملاء.

٢. تحسين الاتصال الداخلي

يقترح التقرير زيادة قنوات الاتصال الداخلي بين أقسام الشركة العديدة. يجب على المنظمة أن تسعى جاهدة لخلق بيئة تشجع الموظفين والقيادة على تبادل المعلومات والتواصل بالأفكار. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستفادة من حلول تكنولوجيا المعلومات الحديثة مثل برامج المراسلة الفورية ومنصات العمل التعاوني. كما يجب عقد اجتماعات دورية لتسهيل المحادثة الحرة بين الفرق. سيؤدي تحسين الاتصال الداخلي إلى تحسين العمل الجماعي واتخاذ القرار، مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

٣. التركيز على الابتكار

يجب على شركة الاتصالات أن تعزز ثقافة الإبداع داخل مكان عملها. يجب تشجيع الموظفين على اقتراح أفكار جديدة وطرق مبتكرة لتحسين الخدمات والعمليات. يمكن تحقيق ذلك من خلال استضافة مسابقات المفاهيم وتشجيع الفرق على مشاركة معرفتهم وخبراتهم. يجب منح الموظفين الذين يساهمون في تطوير مشاريع جديدة الموارد التي يحتاجون إليها لتنفيذ الأفكار المبتكرة، بالإضافة إلى الدعم الكافي. من خلال تشجيع الإبداع، ستتمكن الشركة من الحفاظ على قدرتها التنافسية في السوق والتكيف بنجاح مع الاحتياجات المتغيرة باستمرار لعملائها.

٤. زيادة دور القيادة في التغيير

تقترح الدراسة أن يقوم المديرون بدور نشط في قيادة أنشطة التطوير الإداري. يجب على قادة شركة الاتصالات السعودية اتباع أسلوب تواصل شفاف وفعال مع موظفيهم. يمكنهم تحقيق ذلك من خلال إنشاء رؤية واضحة للتطوير الإداري ومناقشتها مع الفريق بأكمله. يجب أيضاً تشجيع القادة على العمل كقدوة من خلال الالتزام بالتغيير وتقديم الدعم والمساعدة للموظفين أثناء تطورهم. سيساعد تحسين دور القيادة في تحفيز الموظفين وتعزيز تفانيهم في تحقيق أهداف الشركة.

٥. تقييم الأداء الدوري

من الأهمية بمكان أن تنفذ شركة الاتصالات السعودية نظاماً لتقييم الأداء الدوري. وقد يستلزم هذا إجراء تقييم تأثير برامج التطوير الإداري على أداء المنظمة وتفسير النتائج باستخدام أدوات تقييم متخصصة. ويجب تضمين ملاحظات الموظفين حول نجاح السياسات والممارسات في التقييمات، حيث سيساعد ذلك في تحديد نقاط القوة والعيوب. وستساعد هذه المراجعة المنظمة على تغيير استراتيجياتها وعمليات الإدارة استجابة للاحتياجات المتغيرة. ويمكن أن تساعد تقييمات الأداء المنتظمة المنظمة على التكيف مع العقبات وتحقيق نتائج جيدة على المدى الطويل.

- Abdelgadir, D. W. (2022). Administrative Governance and its Role in Institutional Excellence Case Study - King Khalid University of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366088217_Administrative_Governance_and_its_Role_in_Institutional_Excellence_Case_Study_-_King_Khalid_University_of_Saudi_Arabia
- Abubakar, A. M. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X17300562>
- Aguenza, B. (2016). Obstacles, Resistance and Impact of Change in Organizations: An Examination of the Saudi Telecommunication Company (STC). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/315942624_Obstacles_Resistance_and_Impact_of_Change_in_Organizations_An_Examination_of_the_Saudi_Telecommunication_Company_STC
- Al-Jahouri, D. H. (2024). The Impact of Strategic Planning in Achieving Institutional Excellence (A field Study on Public Universities in Hadramaut Governorate). *Journal of Social Studies*, 30(2). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382227036_The_Impact_of_Strategic_Planning_in_Achieving_Institutional_Excellence_A_field_Study_on_Public_Universities_in_Hadramaut_Governorate
- Allioui, H. (2023). Exploring the Full Potentials of IoT for Better Financial Growth and Stability: A Comprehensive Survey. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1424-8220/23/19/8015>
- Almuhanha, N. (2023). Factors Affecting Customer Satisfaction with The Telecommunication Industry in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/368929730_Factors_Affecting_Customer_Satisfaction_with_The_Telecommunication_Industry_in_Saudi_Arabia
- Almutrif, A. (2024). The Role of Human Resources Management Strategies in Organizational Excellence: An Applied Study on Employees of the Human Resources Development Fund in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/380326435_The_Role_of_Human_Resources_Management_Strategies_in_Organizational_Excellence_An_Applied_Study_on_Employees_of_the_Human_Resources_Development_Fund_in_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia
- Al-Qudaihi, N. (2024). The Effect of the Agreement between the Saudi Railway Company (SAR) and MEDLOG Company on the Quality of Logistics Services between Dammam and Riyadh. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383342202_The_Effect_of_the_Agreement_between_the_Saudi_Railway_Company_SAR_and_MEDLOG_Company_on_the_Quality_of_Logistics_Services_between_Dammam_and_Riyadh
- Amajuoyi, P. (2024). Agile methodologies: Adapting product management to rapidly changing market conditions. Retrieved from

- https://www.researchgate.net/publication/381001633_Agile_methodologies_Adapting_product_management_to_rapidly_changing_market_conditions
- Amor, A. B. (2023). The Impact of Internal Marketing on The Quality of Services in the Saudi Telecom Sector: A Case Study on the Saudi Telecom Company)STC(. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374056449_The_Impact_of_Internal_Marketing_on_The_Quality_of_Services_in_the_Saudi_Telecom_Sector_A_Case_Study_on_the_Saudi_Telecom_Company_STC
- Awati, R. (2024). What is an organizational goal? Retrieved from <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/organizational-goals>
- Božić, V. (2023). Organization and organizational development. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/368756869_Organization_and_organizational_development
- Carvalho, A. M. (2019). Operational excellence, organisational culture and agility: the missing link? Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/319857477_Operational_excellence_organisational_culture_and_agility_the_missing_link
- Deepalakshmi, D. N. (2024). Employee Engagement And Organizational Performance: A Human Resource Perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/380284402_Employee_Engagement_And_Organizational_Performance_A_Human_Resource_Perspective
- Faugoo, D. F. (2024). Human Resources as Valued Assets/Human Capital: An essential prerequisite for Organisational Success. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383360346_Human_Resources_as_Valued_AssetsHuman_Capital_An_essential_prerequisite_for_Organisational_Success
- Finio, M. (2023). What is organizational development? Retrieved from <https://www.ibm.com/topics/organizational-development>
- Flayyih, H. H. (2024). The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383696669_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Office_Management_Efficiency
- Gomsani, I. (2024). The Role of Strategic Leadership in Achieving Competitive Excellence: An Applied Study on Dallah Al Baraka Group of Companies in Jeddah. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382967236_The_Role_of_Strategic_Leadership_in_Achieving_Competitive_Excellence_An_Applied_Study_on_Dallah_Al_Baraka_Group_of_Companies_in_Jeddah
- Gutterman, A. S. (2023). Organizational Performance and Effectiveness. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/372935897_Organizational_Performance_and_Effectiveness

- Kenton, W. (2024). Organizational Structure for Companies With Examples and Benefits. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/o/organizational-structure.asp>
- Mahajan, S. L. (2023). Accelerating evidence-informed decision-making in conservation implementing agencies through effective monitoring, evaluation, and learning. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0006320723004056>
- Mihu, C. (2023). Drivers of Digital Transformation and their Impact on Organizational Management. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370793249_Drivers_of_Digital_Transformation_and_their_Impact_on_Organizational_Management
- Mohammad, A. (2022). The role of leadership merit in achieving organizational excellence. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/363105338_The_role_of_leadership_merit_in_achieving_organizational_excellence
- Muhaidib, F. A. (2023). The relationship between organizational support and work pressure: A field study on employees in the Saudi Telecom Company (STC). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/375512261_The_relationship_between_organizational_support_and_work_pressure_A_field_study_on_employees_in_the_Saudi_Telecom_Company_STC
- Narayanan, M. (2020). Impact of Human Capital Development on Work Quality. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377576683_Impact_of_Human_Capital_Development_on_Work_Quality
- Naser, S. S. (2017). Organizational Excellence and the Extent of Its Clarity in the Palestinian Universities from the Perspective of Academic Staff. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*. Retrieved from <https://hal.science/hal-01522415/>
- Nazal, A. (2019). The Role of Customer Relationship Management Strategies on Developing Customer Services of Jordanian Telecommunication Companies. *Journal of Marketing Management*, 7(2), 77-88. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/341233777_The_Role_of_Customer_Relationship_Management_Strategies_on_Developing_Customer_Services_of_Jordanian_Telecommunication_Companies
- Nieminen, P. (2020). Ten Points for High-Quality Statistical Reporting and Data Presentation. *Applied Sciences*, 10(11). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2076-3417/10/11/3885>
- Peykani, P. (2022). Bridging the knowledge gap between technology and business: An innovation strategy perspective. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9009678/>
- Rhima, M. H. (2022). The Role of the Strategic Mind of Administrative Leadership in Achieving Organizational Excellence: Field Research in Zain Telecom. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366945374_The_Role_of_the_Strategic_Mind_of_Administrative_Leadership_in_Achieving_Organizational_Excellence_Field_Research_in_Zain_Telecom

- Taylor, J. (2024). How to Establish a Product Organizational Structure. Retrieved from <https://theorgchart.com/product-organizational-structure/>
- Tuominen, S. (2023). Customer-centric strategy driving innovativeness and business growth in international markets. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMR-09-2020-0215/full/html>
- Wageeh. (2016). The Role of Organizational Agility in Enhancing Organizational Excellence: A Study on Telecommunications Sector in Egypt. *Canadian Center of Science and Education*, 11(4). Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Wageeh-Nafei/publication/298738146_The_Role_of_Organizational_Agility_in_Enhancing_Organizational_Excellence_A_Study_on_Telecommunications_Sector_in_Egypt/links/58f7148045851506cd310c1c/The-Role-of-Organizational-Agility
- Waldt, G. V. (2018). Theories for research in Public Administration. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/322675673_Theories_for_research_in_Public_Administration
- Yevtushenko, N. (2024). Management of innovation potential of telecommunication enterprises in conditions of economic instability. *International Science Journal of Management Economics & Finance*, 3(1). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377915684_Management_of_innovation_potential_of_telecommunication_enterprises_in_conditions_of_economic_instability
- Yulistiyo, A. (2024). Internal Communication Management Strategy to Increase Office Administration Effectiveness. *Journal La Sociale*, 5(1), 13-20. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377482844_Internal_Communication_Management_Strategy_to_Increase_Office_Administration_Effectiveness
- زيد، ج. د. (2022). The Impact of Entrepreneurial Orientation on Achieving Institutional Excellence: A Field Study at Private Yemeni Universities in Sana'a. *The Arab Journal For Quality Assurance In Higher Education*, 14(50). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/360000651_The_Impact_of_Entrepreneurial_Orientation_on_Achieving_Institutional_Excellence_A_Field_Study_at_Private_Yemeni_Universities_in_Sana'a

الملاحق

الاستبانة

• الأسئلة العامة

- ✓ العمر
- ✓ الجنس
- ✓ الدرجة العلمية

• أسئلة الاستبانة

- ✓ يساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية.
- ✓ يساعد التطوير الإداري في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية.
- ✓ يسهم التطوير الإداري في زيادة رضا العملاء عن أداء شركة الاتصالات السعودية.
- ✓ يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- ✓ يساعد التطوير الإداري في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة داخل شركة الاتصالات السعودية.
- ✓ يسهم التطوير الإداري في تعزيز الابتكار وتحسين العمليات داخل الشركة.
- ✓ يزيد التطوير الإداري من قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمتغيرات في سوق الاتصالات.
- ✓ يساهم التطوير الإداري في تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية داخل الشركة.
- ✓ يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين استجابة الشركة لاحتياجات وتوقعات العملاء.
- ✓ يساعد التطوير الإداري في تحسين مكانة الشركة التنافسية في سوق الاتصالات.
- ✓ يساهم التطوير الإداري في تحسين اتخاذ القرارات داخل شركة الاتصالات السعودية.
- ✓ يساعد التطوير الإداري في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الشركة.
- ✓ يؤدي التطوير الإداري إلى تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية.
- ✓ يساعد التطوير الإداري في تحسين مهارات القيادة الإدارية لدى المدراء داخل الشركة.
- ✓ يعزز التطوير الإداري من قدرة الشركة على تحقيق الاستدامة والتميز على المدى الطويل.

- <https://docs.google.com/forms/d/1PDe-yXnsYwkzn95zwjfileBXdLOsFfwYkbXmqTz6kw/edit>

Abstract

This study will investigate the impact of administrative development in establishing institutional excellence through an applied study of the Saudi Telecom Company in Riyadh. The study took a quantitative approach, selecting 159 people from various departments and functions within the organization. Data was collected using properly constructed questionnaires, and the responses were examined using modern statistical methods. According to the study's findings, administrative development is critical to expanding a telecom company's customer base because strengthening administrative tactics leads to offering better services and increasing customer satisfaction. Furthermore, the findings revealed that administrative development considerably improves internal communication between employees and departments, hence increasing cooperation and teaming performance. Effective communication is vital for enhancing performance since it allows for the exchange of information and leads to better decision-making. The findings revealed a high correlation between administrative development and increased creativity within the organization. Administrative growth enables staff to think creatively and submit new ideas, resulting in the development of novel services that satisfy evolving client needs. It might be argued that innovation is the key to a company's success in an era of rapidly advancing technology, as it increases market competitiveness. Based on these findings, the study proposes that administrative development initiatives be prioritized on an ongoing basis in order to achieve positive results that contribute to the Saudi Telecom Company's overall performance and competitiveness. Administrative development is viewed as a strategic tool for establishing institutional excellence, which helps to exceed customer expectations and grow the Kingdom of Saudi Arabia's telecommunications market.

Midocean University

Management College

Specialization in Business Administration



Research Title

**The Role of Administrative Development in Achieving Institutional Excellence - An Applied Study on
the Saudi Telecom Company in Riyadh**

Student preparation/

Najood faisal Alrubiaan

Supervisor/

Dr. Asmaa Abu Anza

Year:

2024