

العوامل المؤثرة على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية

المقدمة:

لقد شهد العقد الماضي طفرة كبيرة في التطورات التقنية، الأمر الذي أحدث تحولاً جذرياً في ممارسات الموارد البشرية وأساليب الاتصال، فقد ساهمت تقنيات مثل الحوسبة السحابية، والتكنولوجيا المتنقلة، والبيانات الضخمة، والتعلم الآلي، وأجهزة الاستشعار، والتصنيع الذكي، والروبوتات المتقدمة، والطائرات بدون طيار، وتقنيات الطاقة النظيفة في تعزيز الجدارات المهنية والموظيفية مع وضعها الأساس للثورة الصناعية الجديدة (Odunayo, & Fagbemide, 2024).

وضمن هذا الإطار تسعى شركات الاتصالات جاهدة لتعزيز قاعدة عملائها والاحتفاظ بهم، بالإضافة إلى تقديم خدمات آليات لاكتشاف الأعطال وإصلاحها عن بُعد، وضمان التدفق السلس للبيانات التي تشهد زيادة مستمرة، مع التأكيد أنه لم يكن تحقيق هذه الأهداف في السابق ممكناً، لكن الابتكارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي أحدثت تحولاً جذرياً في هذا القطاع (Khan, 2023).

وجدير بالذكر أن التحول الرقمي أصبح جزءاً أساسياً من عالم الأعمال في العصر الحديث، حيث يتطلب من المنظمات تبني التقنيات الرقمية للبقاء والتنافسية، وتعد القيادة الرقمية محورياً رئيسياً في إدارة التغيير وتعزيز أداء الموظفين ونجاح الأعمال، فهي تعتمد على استخدام التكنولوجيا لقيادة العمليات وتحفيز الابتكار والتعاون وسهولة الوصول إلى المعلومات، مما يرفع الكفاءة والإنتاجية في مكان العمل (Turyadi, et al., 2023).

وبشكل عام فإن مختلف المجالات الصناعية والأكاديمية تعترف بالقوة التحويلية لهذه التقنيات، الأمر الذي يدفع شركات الاتصالات إلى ضرورة فهم هذه التغيرات والتكيف معها لتجنب الآثار السلبية للاضطرابات المحتملة، كما ويبرز التكامل بين هذه التقنيات، مثل الحوسبة الشاملة التي تمزج أجهزة الاستشعار والأجهزة مع البيئة المادية، عالماً مترابطاً بشكل غير مسبوق ومشبعاً بالبيانات، مما يفتح آفاقاً جديدة للابتكار والنمو (Ola-Ade et al., 2022).

من هنا، فإن قطاع الاتصالات اليوم يشهد منافسة شرسة وتطوراً سريعاً، لذا يجب على هذا القطاع الاستفادة من التقدم التكنولوجي لتعزيز إدارة الموارد البشرية وتحسين تقديم الخدمات، الأمر الذي يعزز من الإنتاجية والأداء في نهاية المطاف (Pea-Assounga, & Sibassaha, 2024).

إذن، فقطاع الاتصالات يشهد تحولات جذرية، لتصبح المعرفة وبناء الجدارات هي العملة الأهم في ظل المنافسة الشديدة، وبناء الجدارات القوية هو العامل الحاسم في تحقيق الأداء المتميز، فالاستثمار في تطوير الكفاءات لم يعد مجرد خيار، بل أصبح ضرورة ملحة لضمان بقاء الشركات في هذا القطاع الديناميكي، فالشركات التي تستطيع بناء جدارات متخصصة ستتمكن من تطوير منتجات وخدمات مبتكرة وكذلك الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Delima, 2016).

وأصبحت المنافسة السريعة في الأسواق الدولية تعتمد على بناء جدارات أساسية جديدة واكتساب مهارات تتيح تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ولتحقيق ذلك، يتطلب الأمر تطوير قدرات المنظمة وتعزيز الابتكار من خلال التعلم المستمر لكل من الموظفين والمديرين (Fatorachian, & Kazemi, 2018).

وحول تعريف مفهوم الجدارة فإن تعريفاتها تتعدد وتتداخل، ولكنها تتفق جميعاً حول تركيزها على مجموعة من المهارات والمعارف والقدرات التي تمكن الفرد من تحقيق أداء متميز في وظيفته، بالرغم من اختلاف التركيز بين المنظور الفردي

والمنظومي، إلا أن الهدف النهائي هو بناء قوة عاملة قادرة على تحقيق أهداف المنظمة، فالجداريات ليست مجرد صفات شخصية، بل هي سلوكيات قابلة للقياس والتطوير، وهي ترتبط بشكل مباشر بنتائج الأداء (Delima, 2016).

تاريخياً، فقد بدأ استخدام مصطلح الجداريات في السبعينيات لتحسين استقطاب الكفاءات، وتوسعت الأبحاث في الثمانينيات، لتشمل دور الجداريات في إدارة رأس المال البشري، كما وتؤكد الأدبيات الحديثة على أهمية الجداريات في تحقيق مستويات أداء أعلى من خلال التركيز على سمات الأفراد المحورية (جهاد والضامن، 2011).

وكذلك الأمر فإدارة الجداريات تشمل مجموعة متكاملة من أنشطة الموارد البشرية التي تهدف إلى تطوير واستغلال كفاءات الموظفين لزيادة فعالية المنظمة، وهذا النهج يبدأ بتحديد كفاءات وأدوار الموظفين، وتقييم أدائهم وتحليل النتائج، ومن ثم استخدامها في تطوير الأفراد بناءً على كفاءاتهم الأساسية (Tripathi, & Agrawal, 2014).

وضمن نفس الإطار يشير تحسين أداء الموظفين إلى الجهود المبذولة لزيادة مستوى الإنتاجية والكفاءة وجودة العمل الذي يؤديه الموظفون في المنظمة، ويمكن تحقيق تحسين أداء الموظفين من خلال وسائل مختلفة، مثل تطوير المهارات، وتقديم ردود الفعل البناءة، وتوفير الموارد الكافية، وتقديم الحوافز أو المكافآت، ومراقبة الأداء بانتظام، ووضع أهداف واضحة (Turyadi et al., 2023).

وحول دور رأس المال البشري في بناء الجداريات، فنظرية رأس المال البشري تؤكد على أن الموظفين يُعتبرون استثماراً طويل الأجل وليس تكلفة إضافية، من هنا فإن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين يعزز من الأداء التنظيمي ويحقق عوائد مربحة على المدى البعيد (Armstrong & Taylor, 2023).

كما وتلعب القيادة الفعالة دوراً محورياً في تعزيز الجداريات داخل المنظمة، فالقادة الناجحون في العصر الرقمي هم الذين يتميزون باستباقيتهم في استكشاف الفرص الجديدة التي توفرها التكنولوجيا، واستعدادهم لتعديل النماذج التقليدية لتحقيق ميزة تنافسية، كما أنهم لا يترددون في المخاطرة وتجربة أفكار مبتكرة لتعزيز الابتكار داخل المنظمة، مما يجعل إتقان التكنولوجيا عاملاً حاسماً للتنافسية في عصر الثورة الصناعية الرابعة (Fauzi et al., 2023).

وبالإضافة إلى ذلك، فإن ثقافة المنظمة تؤثر بشكل كبير على تطوير الجداريات، حيث تعزز الثقافة الداعمة للتعليم المستمر والابتكار بيئة تشجع على تحمل المخاطر والتعلم من الفشل (Schein, 2010). وكذلك الأمر، فإن التحول الرقمي يحدث تحولاً جذرياً في طريقة عمل المؤسسات، وتبني التكنولوجيا يعزز من كفاءة الموظفين ويُمكنهم من التعاون بسلاسة والوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي، مما يدفع الابتكار التنظيمي وبناء جداريات أساسية للنجاح في العصر الرقمي (Brynjolfsson, & McAfee, 2014).

وجدير بالذكر أن الدراسات السابقة في مجال الإدارة توضح أهمية البحث في هذا المجال الواسع، حيث اتجهت بعضها نحو فهم الجوانب الإدارية والتقنية من خلال استكشاف مدى توافر الجداريات الإدارية (الذاتية، والفنية، والإنسانية والفكرية) ودورها في تطوير رأس المال الاجتماعي (الدباس، 2014).

كما وتناولت دراسات أخرى قياس مستوى الجداريات الوظيفية للموظفين (Delima, 2016) وتحديد دور تطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز (خلفي، 2017). بالإضافة إلى ذلك، كشفت بعض الدراسات عن تأثير التدريب على الكفاءات المختلفة على الأداء الوظيفي وأبعاده (البليهشي وآخرون، 2018)؛ وقد تم أيضاً تحديد جداريات مسؤولي التعليم العالي في الأدوار الشخصية والمعلوماتية واتخاذ القرارات (Balyer & Özcan, 2017).

عموماً، فإن بناء الجداريات في قطاع الاتصالات يعد عملية متعددة الأوجه تستند إلى نهج استراتيجي يشمل القيادة، الثقافة التنظيمية، والتكنولوجيا الحديثة، ولعل الوقوف على هذه العوامل ومحاولة فهمها واستغلالها سيمكن قطاع الاتصالات السعودي من تعزيز ثقافة التعلم المستمر والابتكار، مما يمثل أساساً

لتحقيق النجاح في سوق العمل التنافسي اليوم، من هنا، جاءت هذه الدراسة لتسعى إلى فهم وتوضيح أهم العوامل المؤثرة على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

مع التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية، أصبحت الجدارات التنظيمية واحدة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها قطاع الاتصالات لتحقيق التفوق التنافسي، وفي المملكة العربية السعودية، التي تسعى لترسيخ مكانتها كقوة اقتصادية وتقنية رائدة في المنطقة، يبرز قطاع الاتصالات كعنصر محوري في تحقيق رؤية المملكة (2030)، الأمر الذي يسهم بدعم للاقتصاد الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات التقنية، ومع ذلك، فإن عملية بناء الجدارات في هذا القطاع تواجه تحديات متعددة ومعقدة، حيث تتداخل العوامل الاقتصادية، مثل التغيرات في حجم الاستثمارات والبنية التحتية، مع التطورات التقنية السريعة التي تفرض الحاجة إلى التكيف المستمر مع تقنيات مثل الجيل الخامس (5G) والذكاء الاصطناعي، وكذلك تلعب العوامل الاجتماعية والثقافية دوراً حاسماً، حيث يتطلب بناء الجدارات مراعاة طبيعة الكفاءات الوطنية ومواكبة متطلبات سوق العمل، وعلاوة على ذلك، فإن العوامل التنظيمية والسياسات الإدارية داخل شركات الاتصالات تؤثر بشكل مباشر على فعالية استراتيجيات بناء الجدارات، بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي، والتدريب، والاستفادة من المواهب البشرية.

وعلى الرغم من الأهمية الاستراتيجية لهذا القطاع، إلا أن الدراسات السابقة، رغم جهودها، لم تقدم رؤية متكاملة عن العوامل الأكثر تأثيراً على بناء الجدارات، فمن خلال مراجعة الدراسات السابقة، فقد لاحظت الباحثة ندرة في الدراسات التي تناولت بناء الجدارات في قطاع الاتصالات السعودي، ورغم وجود بعض الأبحاث، كدراسة آل علي (2022) ودراسة الجعبري (2018) ودراسة العنزي والكبيسي (2012)، إلا أنها لم تتفق على تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في بناء الجدارات ضمن هذا القطاع، كما وتبين من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة أن معظم الشركات تعتمد في بناء الجدارات للعاملين بشكل مستقل عن المعايير الضرورية، مما يؤدي إلى تشتت في تحقيق الأهداف المحددة ونقص في التركيز على نتائج التقييم والقياس المرتبطة بهذه المعايير.

وهنا تبرز مشكلة الدراسة الحالية من خلال تحليل وتقييم العوامل المؤثرة على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث ستحاول الدراسة الحالية إلقاء الضوء على العوامل المحفزة والمعيقة لبناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات، وتقديم تحليل عميق وشامل لتلك العوامل بما يسهم في وضع استراتيجيات فعالة لتحسين أداء تلك الشركات وزيادة قدرتها على التنافس والاستمرارية في السوق، وبشكل أكثر دقة، تحاول الدراسة الحالية الإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما العوامل المؤثرة على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟ والذي ينبثق منه مجموع الأسئلة الفرعية التالية:

تساؤلات الدراسة:

1. ما العوامل الاقتصادية التي تؤثر على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة؟
2. ما العوامل التنظيمية التي تؤثر على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة؟
3. ما العوامل التكنولوجية التي تؤثر على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة؟
4. ما العوامل الاجتماعية التي تؤثر على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة؟
5. ما هو تأثير العوامل الاقتصادية، التنظيمية، التكنولوجية، والاجتماعية مجتمعةً على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟
6. هل يوجد تأثير معنوي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للعوامل الاقتصادية

والتنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية وفقاً للخصائص الديموغرافية (النوع/ الدخل/ الخبرة/ مستوى التعليم)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- تحديد وتحليل العوامل الاقتصادية والتنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية التي تؤثر على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة.
- استقصاء أدوار القيادة الفعالة في تعزيز بناء الجدارات داخل الشركات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية بناءً على النتائج والتحليلات المستفادة من الدراسة.

فرضيات الدراسة:

- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين العوامل الاقتصادية وبناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين العوامل التنظيمية وبناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين العوامل التكنولوجية وبناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين العوامل الاجتماعية وبناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للعوامل (الاقتصادية، التنظيمية، التكنولوجية، والاجتماعية) مجتمعة على بناء الجدارات في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للعوامل المؤثرة على بناء الجدارات في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغيرات (النوع/ الدخل/ الخبرة/ مستوى التعليم)؟

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: العوامل المؤثرة على بناء الجدارات بمستوياته المختلفة (الاقتصادية؛ والتنظيمية؛ والتكنولوجية؛ والاجتماعية) بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية: (النوع/ الدخل/ الخبرة/ مستوى التعليم)

المتغير التابع: بناء الجدارات في قطاع الاتصالات بمستوياته المختلفة: (التقنية؛ القيادية؛ الابتكارية؛ السلوكية)

نموذج توضيحي للعلاقة بين أبعاد كل من المتغير المستقل والتابع واتجاه العلاقة والتأثير فيما بينهم

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. توسيع الفهم النظري: ستساهم الدراسة في تعميق المعرفة حول عملية بناء الجدارات في قطاع الاتصالات، وتحليل العوامل المؤثرة عليها من النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، التنظيمية، والتكنولوجية.
2. المساهمة في المعرفة: نتائج الدراسة والتحليلات ستساعد في توسيع الفهم الحالي لعملية بناء الجدارات في قطاع الاتصالات.
3. تطوير المناهج البحثية: قد تساهم الدراسة في تقديم نماذج أو أساليب بحثية جديدة يمكن استخدامها في دراسات مستقبلية تتعلق ببناء الجدارات أو تأثير القيادة الفعالة عليها.
4. توجيه الأبحاث المستقبلية: تقدم الدراسة توجيهات للأبحاث المستقبلية ضمن هذا المجال، مما يفتح المجال لاستكشاف مواضيع جديدة أو تطبيق مناهج بحثية مختلفة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. تحسين إدارة قطاع الاتصالات: ستوفر نتائج الدراسة توجيهات عملية للإدارات في قطاع الاتصالات، مما سيساعد في تطوير سياسات واستراتيجيات تعزز بناء الجدارات وتحسن الأداء.
2. دعم عملية اتخاذ القرار: يمكن أن تكون النتائج أداة قيمة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل إدارات قطاع الاتصالات.
3. تعزيز الأداء التنظيمي: ستسهم الدراسة في تحسين بناء الجدارات، مما يعزز الأداء التنظيمي للشركات وزيادة قدرتها على التنافسية والاستمرارية.
4. تقديم توجيهات عملية: ستوجه الدراسة القادة وصناع القرار في تطوير استراتيجيات وسياسات مستنيرة لتحسين بناء الجدارات وأداء الجهات.
5. تعزيز المعرفة العملية: ستساعد الدراسة القادة والمديرين على فهم العوامل المؤثرة في بناء الجدارات بشكل أفضل، مما يدعم اتخاذ قرارات أكثر فعالية في قطاع الاتصالات.

محددات الدراسة:

تشمل محددات الدراسة ما يلي:

- أولاً: المحددات الموضوعية:** حيث تركز الدراسة على تحليل وبحث الجدارات المطلوبة واللازمة في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية ، مع التركيز على المهارات والمعارف والقدرات التي تؤدي إلى تحسين الأداء.

ثانياً: المحددات المكانية: تقتصر الدراسة الحالية على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، بحيث تتناول الشركات العاملة في هذا القطاع بشكل حصري.

ثالثاً: المحددات الزمانية: تشمل الدراسة الفترة الزمنية المحددة لجمع البيانات وتحليلها، والتي ستكون خلال العام 2025م، بهدف تقييم الوضع الحالي للجدارات ضمن هذا القطاع.

رابعاً: المحددات البشرية: تم التركيز على الموظفين والمديرين في قطاع الاتصالات بالمملكة العربي السعودية، وخاصة أولئك المسؤولين عن التدريب والتطوير وإدارة الموارد البشرية، كما وتشمل عينة المستجيبين مستويات وظيفية مختلفة، مما يعكس تنوعاً في الآراء والخبرات.

التعريفات الإجرائية:

1. الجدارات (Competencies): تعرف إجرائياً بأنها مجموعة المهارات والمعارف والقدرات التي يمتلكها الموظفون وتمكنهم من تحقيق أداء متميز في وظائفهم بقطاع الاتصالات، وتشمل هذه الجدارات الجوانب التقنية، الإدارية، والعلاقات الإنسانية الضرورية لمواكبة متطلبات السوق.

2. بناء الجدارات (Competency Building): تعرف إجرائياً بأنها العملية التي تقوم بها شركات الاتصالات في السعودية لتحديد وتطوير المهارات الأساسية اللازمة لموظفيها بهدف تحسين أدائهم وتحقيق الأهداف التنظيمية، وتشمل هذه العملية التدريب، التطوير المستمر، وتقييم الأداء.

3. العوامل المؤثرة (Influencing Factors): تعرف إجرائياً بأنها المتغيرات التي تؤثر على فعالية بناء الجدارات، وتشمل العوامل التنظيمية (مثل الهيكل التنظيمي وثقافة الشركة)، والقيادية (مثل أساليب القيادة والتوجيه)، والتكنولوجية (مثل استخدام التقنيات الحديثة)، والبيئية (مثل التغيرات في السوق والسياسات الحكومية).

4. قطاع الاتصالات (Telecommunications Sector): يعرف إجرائياً بأنه جميع الشركات والمؤسسات العاملة في تقديم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك مزودي خدمات الإنترنت، وشبكات الهاتف المحمول، والشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.