



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

اثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات على فعالية
ادارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية
في المملكة العربية السعودية -الرياض.
"دراسة حالة"

اسم الطالبة: غدير فضل عبدالمانع
الرقم الجامعي: 2021205323

مشروع التخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

إهداء

جدول المحتويات

5	1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:
6	1.1 المقدمة:
8	1.2 مشكلة البحث:
8	1.2.1 الفجوات النظرية:
8	1.2.2 الفجوات العملية:
9	1.3 أهمية البحث:
9	1.3.1 الأهمية النظرية:
9	1.3.2 الأهمية العلمي:
10	1.4 أسئلة البحث:
10	1.5 أهداف البحث:
11	1.6 فرضيات البحث:
11	1.7 نموذج البحث:
12	1.8 منهجية البحث:
13	1.9 الدراسة الميدانية:
14	1.10 مخطط البحث:
15	2 الفصل الثاني: الإطار النظري:
15	2.1 المقدمة:
18	2.1.1 المتغير الأول:
17	2.1.2 المتغير الثاني:
17	2.1.3 العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني:
17	2.2 الخاتمة:
18	2.3 المراجع:
20	2.4 الملاحق:

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

التواصل وإدارة الموارد البشرية هما عنصران أساسيان في نجاح أي منظمة أو شركة فعندما يكون هناك تواصل فعال بين الموظفين وإدارتهم، يمكن للشركة أن تحقق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. ومن ناحية أخرى، تعتبر الموارد البشرية إحدى أهم العوامل التي تحافظ على بقاء الشركة في السوق وتمكنها من تحقيق التنمية والنمو.

والعصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي نظرا لتطور تقنيات وسائل الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية وأخيرا بثورة الحاسبات الالكترونية فعرف بعصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري وامتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها وأخرجت شبكة الانترنت حيث أصبحت جزءا أساسيا من حياة الدول والشعوب والتي بدونها صعب البقاء. (أبو السعود إبراهيم، 2005)

ولقد أصبحت لتكنولوجيات الاتصال ضرورة قصوى للإلحاق بكل المتغيرات الآتية حيث تشكل نتيجة البحوث والدراسات قرارات الدول والأفراد فأصبحت أيضا عماد الاقتصاد وجزءا هاما من اقتصاد كل الدول، اذن هناك علاقة بين التعليم ولاسيما الالكتروني والتنمية البشرية الاجتماعية والسياسية، والاقتصادية، وكذا بين تكنولوجيات الاعلام والاتصال، حيث ساهمت أيضا تكنولوجيا الاتصال في رفع المستوى المعيشي في دول العالم المتقدم إذ أصبحت عصب رئيسي سواء للتعليم الإلكتروني والباحث العلمي، وخلقت تكنولوجيا الاتصال ملايين من فرص العمل ودعمت اقتصاد الدول، وتمكنت أيضا من تقديم التعليم النوعي، وكذلك من حل المشكلات الصحية والحد من الفقر وانتشار المعرفة، فهي تعني المهارة الفنية والوسيلة أو الأداة أو الطريقة التي يتم عبرها نقل المعرفة من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني فهذا الاتصال يؤدي إلى تبادل الخبرات والأفكار والاقناع بأمر ما أو الترفيه مثل: التعليم الإلكتروني، البحث العلمي، والندوات. (عميرات، 2018)

وتشير العديد من الدراسات والتي ذكر منها (علوطي & مهيل، 2018)

الى ان إدارة الموارد البشرية تسعى إلى الوعي في استيعاب استخدام تكنولوجيا الاتصال في ممارسات مختلفة ووظائفها الأساسية لذلك سيتناول هذا البحث إشكالية أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال نمودجا على تحسين فعالية ادارة الموارد البشرية.

ومن وجهة نظر المجتمع فإن الموارد البشرية هي القوى العاملة لبلد ما والتي تتشكل من مجموع السكان - في سن العمل سواء كانوا يعملون أو يبحثون عن العمل.

(عدلي علي أبوطاحون، 2000)

والموارد البشرية من وجهة نظر المؤسسة هي مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات وانجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات حيث تقسم هذه الموارد إلى أربع مجموعات وهي:
الموارد الاحترافية، الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، وباقي الموارد المشاركة.

(حسن إبراهيم بلوط، 2002)

وفي بعض الأحيان، يمكن تحديد العديد من الفجوات في مجالات التواصل والتنمية البشرية داخل المنظمات، مثل نقص في التواصل الداخلي وعدم وجود قنوات فعالة لتبادل المعلومات والتوجيه بين الإدارة والموظفين داخل المنظمة قد يؤدي الى انفصال بين الفرق وعدم تحقيق الأهداف بشكل فعال ونقص في برامج التدريب والتطوير وعدم وجود استراتيجيات وبرامج فعالة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين وقد يؤدي الى تقليل الفرص لتحسين الأداء والتطور الشخصي وإذا لم يكن هناك بيئة تشجع على التواصل المفتوح والصريح داخل المنظمة ، فإن ذلك قد يؤثر على قدرة الموظفين على تبادل الأفكار وحل المشكلات بشكل فعال.

(Goldsmith&Greenberg...,2002)

والغاية من التواصل والتنمية البشرية في أي منظمة هي تحقيق أهداف الشركة وتعزيز أداء الموظفين من خلال بناء علاقات قوية وفعالة بين الأفراد وتطوير مهاراتهم وقدراتهم بشكل عام، ويمكن تحقيق الأهداف التالية من خلال التواصل والتنمية البشرية، بتحسين الاداء العام من خلال تنمية مهارات وقدرات الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المؤسسية ويمكن تحسين الاداء العام للشركة وتحقيق النجاح المستدام، وتعزيز رضا الموظفين من خلال بناء ثقافة تواصل مفتوحة وفعالة وتوفير فرص التطوير الشخصي والمهني، ويمكن زيادة رضا الموظفين والاحتفاظ بهم داخل المؤسسة، وتعزيز التواصل والتعاون الفعال وتنمية القدرات الشخصية يساهم في تعزيز التعاون بين الافراد والاقسام داخل الشركة، مما يؤدي الى تحقيق اهداف الفريق والشركة بشكل أكثر فعالية.

(Dessler,2008)

١,٢ مشكلة البحث:

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات من العوامل الأساسية التي تلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء الشركات وتعزيز التنمية البشرية في مجال الأعمال، ومع ذلك، تظهر بعض الفجوات في البحث حول كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصالات على عناصر التنمية البشرية داخل الشركات.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

تتغير تكنولوجيا الاتصالات بسرعة كبيرة، مما يجعل الأبحاث السابقة والقديمة غير متناسبة مع التكنولوجيا الحالية.

وتتطوي عدة دراسات تحليلية بما في ذلك:

نقص الأبحاث المترابطة: على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول استخدام تكنولوجيا الاتصالات، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تربط بين هذه التكنولوجيا وإدارة التنمية البشرية بشكل مباشر.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

تُشير الدراسات والأبحاث إلى وجود فجوة علمية تتعلق بمدى فهمنا للآثار الحقيقية لتكنولوجيا الاتصالات على فعالية إدارة التنمية البشرية.

تحليل الكفاءة والأداء: قليل من الدراسات تركز على كيفية قياس تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة وأداء إدارة التنمية البشرية.

ما أهم التحديات التي قد تواجه شركة الاتصالات في تحقيق فعالية إدارة التنمية البشرية بسبب تكنولوجيا الاتصالات؟ وكيف يمكن التغلب على هذه التحديات؟

١,٣ أهمية البحث:

أصبح الإنسان في الوقت الحالي يهتم بشكل متزايد وسريع بتكنولوجيا الاتصالات، وذلك لأنها باتت تدخل في جميع الأعمال اليومية للأفراد والمؤسسات والحكومات ويعد قطاع الاتصالات من أهم القطاعات التي تساهم في التنمية البشرية بشكل فعال، ونظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصالات أردنا أن نقدم في هذه الدراسة العلاقة الموجودة بين متغير تكنولوجيا الاتصالات ودورها في تحقيق التنمية البشرية.

(سي ناصر الياس)

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تعتبر عملية الاتصال في الشركات هي إحدى العمليات الرئيسية التي يجب أن يتزود بها الأفراد من أجل التكامل اللازم بين الأعمال وأوجه النشاط، إذ يعتبر الاتصال الأساس اللازم لرفع الروح لمعنوية بين العاملين ومستوى الكفاءة الإنتاجية لنجاح المؤسسة بصفة عامة.

(2005، إبراهيم بخت)

ومع ذلك، يمكن أن تعاني هذه الشركات من بعض المشكلات عندما يتعلق الأمر بتكامل تكنولوجيا الاتصالات مع تنمية الموارد البشرية مثل:

الأمان والخصوصية: قد تواجه الشركات التحديات في تأمين بياناتها وحماية خصوصية موظفيها في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصالات، فيجب تطوير سياسات أمان فعالة وتوفير التدريب اللازم لضمان الوفاء بالمعايير الأمنية.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

يمكن للتنمية البشرية والتكنولوجيا الاتصالية أن تعزز القدرة التنافسية لشركات الاتصالات وتساهم في تحسين العمليات ورفع مستوى الخدمات المقدمة.

وهناك بعض التطبيقات التي يمكن استخدامها لتحسين الاتصالات وتنمية الموارد البشرية في شركات الاتصال مثل: جوجل درايف، يوفر هذا التطبيق وسيلة آمنة لمشاركة الملفات والمستندات بين الموظفين، ويساعد على تحسين التواصل والتعاون بين الفرق وزيادة كفاءة العمل.

وتكنولوجيا الاتصالات تواجه العديد من التحديات والمشكلات التي يمكن معالجتها بواسطة تطوير التنمية البشرية في شركات الاتصالات مثل:

تأمين البيانات والأمان السيبراني: مشكلة أمان البيانات والهجمات السيبرانية تعد تحديًا كبيرًا في صناعة الاتصالات، ويمكن تنمية مهارات وعمليات الفريق الفني وتفعيل برامج التدريب والاختبار الدوري لتقييم الضعف وتحسين القدرة على التصدي للتهديدات.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات على فعالية إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة؟

السؤال الفرعي الأول: ما هي انعكاسات تكنولوجيا الاتصالات واستخداماتها على أداء الموارد البشرية في شركة الاتصالات؟

السؤال الفرعي الثاني: فيما تكمن أبعاد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

السؤال الفرعي الثالث: كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصالات ان تساهم في تحسين تواصل الفرق وتعزيز تعاون الموارد البشرية في شركة الاتصالات؟

١,٥ أهداف البحث:

سؤال البحث الرئيسي: ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية؟

الهدف الفرعي الأول: دراسة واقع وانعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسة وعلاقتها بتحسين خدماتها وتعاملها مع زبائنهم وتنمية مواردها البشرية.

الهدف الفرعي الثاني: التحديات التي تواجه شركة الاتصالات في تنفيذ استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتحسين إدارة الموارد البشرية.

١,٦ فرضيات البحث:

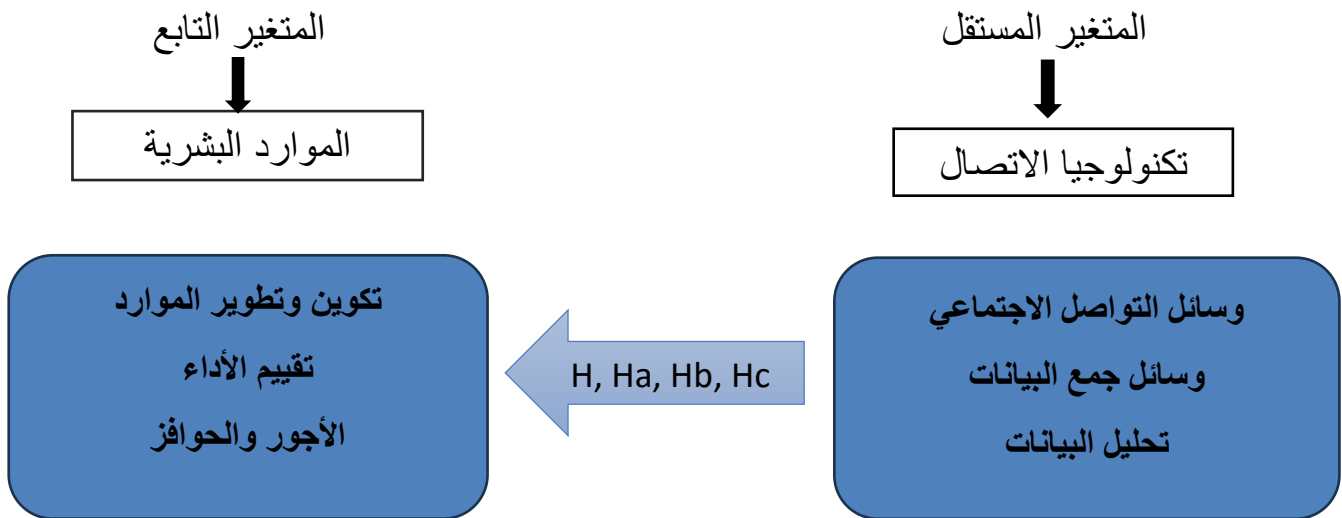
السؤال الرئيسي: استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية في شركات الاتصال؟

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بتقديم وتشجيع الموظفين والاهتمام بمتطلباتهم المهنية

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بالاتصال القوي بين الإدارة والموظفين ويلعب دورا هاما في بناء علاقة معنوية إيجابية

١,٧ نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث:



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

١,٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمنية: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

١,٩ الدراسة الميدانية:

تأسست شركة الاتصالات السعودية (stc) سنة ١٩٩٨ كشركة مساهمة سعودية ومقرها الرياض، ومن الشركات التابعة لها شركة الاتصالات الكويتية، وشركة أكسيس ويبلغ عدد موظفيها ٢١١٩٠ وتعمل في مجالات الاتصالات وتقدم منتجات وخدمات عديدة، منها خدمات الهاتف المحمول، خدمات الهاتف الثابت، خدمات البيانات، إنترنت ودوائر المعلومات. وبلغت العائدات لعام (٢٠١١) ٥٥,٦٦ مليار ريال سعودي أي ما يعادل ١٤,٨١ مليار دولار أمريكي، وبلغ صافي الأرباح لنفس العام ٧,٧٢٨ مليار ريال سعودي أي ما يعادل ٢,٠٥ مليار دولار أمريكي.

وتعتبر من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية وتملك شبكة واسعة وقوية من البنية التحتية للاتصالات تغطي معظم مناطق المملكة، بالإضافة الى ذلك تسعى الشركة باستمرار الى تقديم أحدث التقنيات والحلول الرقمية لعملائها، وتولي اهتماما كبيرا بتحسين جودة الخدمة وتوسيع نطاق التغطية.

وتعد من اهم قطاعات الاتصالات في المملكة العربية السعودية كونه قطاعا حيويا واعدأ له أهميته الكبيرة في تعزيز الدخل القومي للمملكة كما وضعنا سابقا، كذلك المساهمة في بناء إطار علمي يرشد ويوجه مديري الشركة في الاهتمام بمفهوم وتطبيق التسويق ذي الصبغة الإسلامية وتأثيره في بناء الميزة التنافسية للشركة لتمكينها من البقاء والنمو في السوق ومواجهة المنافسين. كذلك يمثل هذا البحث مساهمة متواضعة لإضافة معرفة علمية حول التأسيس لمفهوم التسويق الإسلامي من خلال تكييف المفهوم التسويقي الحديث بما يتلاءم مع وجهة النظر الإسلامية وتزويد المكتبة الإسلامية والعربية بمصدر حديث للمعلومات من شأنه إعانة الباحثين والمهتمين بهذا المجال.

وهدفنا هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية الاتصال المؤسسي في قطاع شركات الاتصالات السعودية، وانعكاسه على أداء العاملين بها، بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (stc) حيث اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي المسحي، وتم تصميم وتطوير أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة المبحوثين، وتم تطبيق الدراسة على عينة عمدية قوامها (70) مفردة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الاتصال المؤسسي له دور كبير في التأثير على أداء العاملين، وأن الاتصالات غير الرسمية تسهم في إنجاز المهام وخلق جو من الألفة وروح التعاون بين العاملين، كما تعتمد شركة الاتصالات السعودية على عدد من الوسائل المتنوعة والحديثة في عملية الاتصال الداخلي، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية والمعنوية للعاملين، والاهتمام بالاتصال الصاعد.

١,١٠ مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

٢ الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١ المقدمة:

٢,١,١ المتغير الأول:

٢,١,٢ المتغير الثاني :

٢,١,٣ العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

٢,٢ الخاتمة:

٢,٣ المراجع:

إبراهيم بختي، تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2004-2005)

حسين إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت لبنان. (2002)

خرخاش. (2019) دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة لعينة من مسيري مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة.

(سي ناصر الياس) Bib Tex (BIB)

عمار محمد زهير تيناوي، مذكرة شهادة ماجستير دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. (2018-2019)

غسان قاسم داود الالامي، إدارة التكنولوجيا: مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان. (2117)

- Goldsmith, M., Greenberg, M., Robertson, A. (2002). Methods for Job Analysis: A Critical Review and Recommendations. Personnel Psychology, 55(2), 291-342.

(Doctoral) كتاف, & كريمة. (2010). إدارة الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الجزائرية، الجزائر

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ١٩٣

العدد الحادي والثلاثون ربيع الآخر ١٤٣٥هـ

أ. ندى محمد ناصر السعيد، & د. زكية النور يوسف مكي. (2023). فعالية الاتصال المؤسسي في قطاع شركات الاتصالات وانعكاسه على أداء العاملين بها شركة الاتصالات أنموذجاً. مجلة القلم للعلوم الإنسانية والتطبيقية (علمية-دورية-محكمة) ، STC السعودية 10(38), 416-450.

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1129>

مقدمة الاستبيان:

انا طالب في السنة الأخيرة من الجامعة أدعوكم للانضمام إلى مشروع البحث الخاص بي من خلال استكمال أسئلة الاستطلاع التالية التي تهدف للاتصال وتنمية الموارد البشرية في مؤسسات وخدمات الطيران وستظل جميع المعلومات التي جمعناها في هذا الاستطلاع سرية تماما، سيتم استخدام المعلومات التي تم جمعها لأغراض الدراسة التالية.

الرجاء وضع اشارة (√) في مربع الاجابة التي تنطبق عليك.

الاستبيان الأول: تكنولوجيا الاتصال

الأبعاد	ما درجة استفادتك من التكوين المتخصص في تطوير مهاراتك في المجالات المحددة بالمؤشرات التالية؟	درجة الاستفادة		
		مرتفعة	متوسطة	منخفضة
البرامج	تعمل الشركة على تحديث البرامج باستمرار.			
	البرامج التي تستخدمها الشركة تناسب طبيعة العمل.			
	تساعد البرمجيات المستخدمة في تسهيل انجاز المهام			
	تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات.			
	تستعمل الشركة برامج خاصة لحماية البرمجيات.			
الشبكات وقواعد البيانات	تساهم الادارة الالكترونية في التقليل من الوثائق وزيادة دقة المعلومات وسهولة استخدامها.			
	تعمل الاجهزة والوسائل في تسهيل ظروف انجاز العمل.			
	الأجهزة المتوفرة في الشركة تساعد في المعالجة السريعة والدقيقة للبيانات.			
	تتوفر المؤسسة على شبكة اتصال تربط بين مختلف الاقسام والمصالح.			
	توفر الشركة الأجهزة والحواسيب بشكل كاف.			
	تعمل الشركة على تحديث قواعد بياناتها باستمرار.			

الاستبيان الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية.

درجة الاستفادة			الأبعاد	ما درجة استفادتك من التكوين المتخصص في تطوير مهاراتك في المجالات المحددة بالموشرات التالية؟
مرتفعة	متوسطة	منخفضة		
			تخطيط الموارد البشرية	تعتمد المنظمة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استعمال معلومات الكترونية.
				تخطط الشركة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع اداراتها.
				يتوفر لدى المنظمة مختصين في التخطيط للموارد البشرية.
				الاستقطاب الالكتروني يفيد الشركة أكثر في سد الاحتياج من الخبرات والكفاءات والمهارات.
			توظيف الموارد البشرية	تخصص الشركة ميزانية كافية للتوظيف في مجال تكنولوجيا الاتصال.
				ساهم استعمال تكنولوجيا الاتصال في التخفيض من تكاليف التوظيف.
				تشتراط المؤسسة المهارة والخبرة الكافية والتمكين من التكنولوجيا كشرط اساسي في التوظيف.
			تطوير وتكوين	تنظم الشركة دورات تدريبية لمستخدميها عند ادخال تكنولوجيا جديدة.
				توفر الشركة الموارد المالية الكافية لتدريب الافراد على استخدام التكنولوجيات الحديثة.
				تسعى الشركة ان تكون مركزا لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
				تساهم الاجهزة والمعدات المستخدمة في رفع معدلات الأداء.

