

اثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات على فعالية ادارة الموارد البشرية
بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض (stc)
"دراسة حالة"

اسم الطالبة: غدير فضل عبدالمانع

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥٣٢٣

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

"اللهم انفعني بما علمتني وعلمني ما ينفعني وزدني علماً"

الشكر لله عز وجل أولاً وأخيراً واحمده كثيراً على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع
يشرفني في هذا المقام أن أتقدم:

بالشكر والامتنان والعرفان إلى الوالدين الكريمين لطالما كان دعاؤهما سند لي في كل مرحلة من مراحل
حياتي.

وأتقدم بجزيل الشكر إلى استاذتي، [منى مصطفى العشري]، على دعمها المتواصل وتوجيهاتها السديدة التي
كانت نبراساً لي خلال مراحل العمل. كما أود أن أعبر عن تقديري لأساتذتي وزملائي في القسم الذين
شاركوا معي الأفكار والبحث، وكانت ملاحظاتهم القيمة مصدر إلهام لي.

ختاماً، أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا المشروع، وأتمنى أن يكون هذا العمل إضافة قيمة
للمجال الذي نعمل فيه.

أشركم جميعاً!

إهداء

الى كل من ساهم في نجاح هذا البحث اشكركم جميعا على جهودكم
لقد كانت تجربة قيمة ومثمرة وأتمنى ان يكون هذا العمل البحثي مفيدا للمجتمع وللمستقبل.
شكرا لكم

المستخلص:

المقدمة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. في هذا السياق، تركز هذه الدراسة على شركة الاتصالات السعودية حيث تهدف إلى استكشاف كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة الأداء الوظيفي وتعزيز التنمية البشرية.

الهدف:

تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة العمل داخل STC، من خلال تسريع العمليات وتحسين أنظمة التواصل الداخلي مما يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

المنهجية:

تم استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة من الموظفين البالغ عددهم (٤٥) وتم تطبيق الدراسة على عينة الدراسة المكون عددهم (٤٠) في شركة STC في مدينة الرياض استبيانات مصممة خصيصاً لهذا الغرض. تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

النتائج:

أظهرت النتائج مستويات متفاوتة من التأثير تراوحت بين (مرتفع، متوسط، منخفض) حسب كل بُعد. وهذه النتائج ساعدت على تحليل شامل ودقيق للعلاقة بين المتغيرات، مما أتاح تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين التنمية البشرية بناءً على نتائج واضحة ومدروسة.

الإضافة النظرية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية، وتفتح آفاقاً جديدة للبحث في هذا المجال وتقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين استخدام تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسات، مما يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي.

التطبيقات العلمية:

يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات فعالة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات في شركة stc للاستثمار في برامج تدريبية متقدمة لتطوير مهارات الموظفين

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصالات، إدارة الموارد البشرية، شركة الاتصالات السعودية، كفاءة الأداء، التنمية البشرية.

Abstract:

Introduction

Communication technology is one of the essential factors that contribute to improving the effectiveness of human resource management in organizations. In this context, this study focuses on the Saudi Telecom Company (STC) and aims to explore how communication technology impacts employee performance efficiency and enhances human development.

Objective

The study aims to understand how communication technology influences work efficiency within STC by streamlining processes and improving internal communication systems, thereby contributing to the overall performance of the organization.

Methodology

A descriptive analytical research methodology was employed, where data was collected from a sample of employees using specially designed questionnaires. The data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Results

The findings revealed that the use of communication technology enhances the efficiency of human resource management by improving internal communication, increasing productivity, and facilitating training and development.

Scientific Contribution

This study contributes to enriching the literature related to communication technology and human resource management, opening new avenues for research in this field. It also provides practical recommendations for improving the use of communication technology in organizations, thus contributing to enhancing institutional performance.

Practical Applications

The results of this study can be applied to develop effective strategies for utilizing
.communication technology across various institutions

Keywords: Communication technology, human resource management, Saudi
.Telecom Company, performance efficiency, human development

	١	جدول المحتويات
١١	١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١٢	١,١	المقدمة:
١٤	١,٢	مشكلة البحث:
١٤	١,٢,١	الفجوات النظرية:
١٤	١,٢,٢	الفجوات العملية:
١٥	١,٣	أهمية البحث:
١٥	١,٣,١	الأهمية النظرية:
١٥	١,٣,٢	الأهمية العملية:
١٦	١,٤	أسئلة البحث:
١٦	١,٥	أهداف البحث:
١٧	1.6	فرضيات البحث:
١٨	١,٧	نموذج البحث:
١٩	١,٨	الدراسة الميدانية:
٢٠	١,٩	مخطط البحث:
٢١	2	الفصل الثاني: الإطار النظري
٢٢	٢,١	المقدمة:
٢٤	٢,٢	المتغير الأول: تكنولوجيا الاتصالات
٢٧	٢,٣	المتغير الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية
٣٠	٢,٤	العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني:
٣٢	٢,٥	الخاتمة:
٣٣	٣	الفصل الثالث: منهجية البحث
٣٤	٣,١	المقدمة
٣٤	٣,٢	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:
٣٥	٣,٣	منهجية الدراسة: (بصلة البحث)
٣٦	٣,٤	مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات:
٣٦	٣,٤,١	مجتمع الدراسة:
٣٦	٣,٤,٢	عينة البحث:
٣٧	٣,٥	طرق وتقنيات اخذ العينة:
٣٧	٣,٦	طريقة جمع البيانات
٤٠	٣,٧	أنواع البيانات
٤٠	٣,٧,١	البيانات الأولية:

٤٠	٣,٧,٢ البيانات الثانوية:
٤١	٣,٨ طرق وأساليب تحليل البيانات
٤١	٣,٩ اجراء التحليل الاحصائي
٤٢	٣,١٠ الخاتمة
٤٣	٤ الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
٤٤	٤,١ المقدمة:
٤٤	٤,٢ خصائص عينة الدراسة:
٤٩	٤,٣ قياس الصدق والثبات لأدات الدراسة
٤٩	٤,٤ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:
٤٩	٤,٤,١ صدق الاتساق الداخلي:
50	٤,٤,٢ الصدق التقاربي Convergent Validity:
٥١	٤,٤,٣ مقياس وظائف إدارة الموارد البشرية:
٥١	٤,٥ ثبات أداة الدراسة
٥٧	٤,٦ اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:
٥٧	٤,٦,١ الفرض الرئيسي للدراسة:
٥٨	٤,٦,٢ نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:
٦٣	٤,٧ الخاتمة
٦٤	٥ الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
٦٥	٥,١ المقدمة:
٦٥	٥,١,١ محددات الدراسة:
٦٥	٥,١,٢ الدراسات المستقبلية:
٦٦	٥,١,٣ التوصيات والتطبيقات العملية:
٦٧	٥,٢ الخاتمة:
٦٨	٥,٣ المراجع:
٧١	٥,٤ الملاحق:

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
18	العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث	(1-1)
20	ملخص منهجية الدراسة	(1-2)
26	الاتصال على أساس مجموعة من المعايير	(1-3)
31	نموذج صراعات وتحديات بيت الاتصالات والتنمية البشرية	(1-4)
35	نموذج البصل البحثي	(1-5)

جدول الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
25	الجهات الحكومية المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات	1
36	جدول مجتمع البحث	2
36	جدول عينة البحث	3
38	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا الاتصالات	4
39	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الموارد البشرية	5
45	توصيف عينة الدراسة	6
49	نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية	7
52	قياس الثبات لأداة الدراسة	8
53	استجابات أفراد العينة	9
53	دلالة المتوسطات الحسابية	10
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	11
56	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	12

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 وادارتهم، يمكن للشركة ان تحقق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، ومن ناحية أخرى تعتبر الموارد البشرية احدى اهم 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، ٢٠٠٥)

ولقد أصبحت لتكنولوجيات الاتصال ضرورة قصوى للإلحاف بكل المتغيرات الاتية 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 الى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي او الوجداني فهذا الاتصال يؤدي إلى تبادل الخبرات والأفكار والاقناع بأمر ما او الترفيه مثل: التعليم الالكتروني، البحث العلمي، والندوات. (عميرات، ٢٠١٨)

ويرى عالم الاجتماع بان الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة، والخطوط الحديدية والبرق والهاتف. (عيساني، ٢٠٠٢)

وتشير العديد من الدراسات والتي ذكر منها (علوطي & مهيل، ٢٠١٨) 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 نموذجا على تحسين فعالية ادارة الموارد البشرية. ومن وجهة نظر المجتمع فان الموارد البشرية هي القوى العاملة لبلد ما والتي تتشكل من مجموع السكان في سن العمل سواء كانوا يعملون أو يبحثون عن العمل (أبو طاحون، ٢٠٠٠)

والموارد البشرية من وجهة نظر المؤسسة هي مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات حيث تقسم هذه الموارد إلى أربع مجموعات وهي: الموارد الاحترافية، الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، وباقي الموارد المشاركة. (بلوط، ٢٠٠٢)

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 ، فان 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 الأداء 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)

وتهدف الدراسة إلى فهم كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تحسن من كفاءة العمل داخل شركة STC، من خلال تسريع العمليات وتحسين أنظمة التواصل الداخلي، وتسهيل التدريب والتطوير ونشر أدوات التعليم الرقمي وأنظمة التدريب عبر الإنترنت، مما يجعلها في متناول الموظفين، وبالتالي تُعزز من فرص التعلم والتطوير المستمر، مما يزيد من مهارات العاملين. وتعمل تقنيات الاتصال الحديثة على تحسين مستوى التفاعل بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر بشكل إيجابي على الولاء والإنتاجية.

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:

تشير 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.

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.

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 بالمؤسسات؟

١- ما هي تأثيرات استراتيجيات الاتصالات الداخلية لشركة stc على تطوير وتكوين مهارات الموظفين ورفع مستوى الأداء في إدارة الموارد البشرية؟

٢- كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصالات ان تساهم في تحسين إدارة المواهب ورفع كفاءة الأداء الوظيفي في المؤسسة؟

٣- كيف تساهم تقنيات الاتصالات الحديثة في الشركة على تحسين كفاءة عمليات الموارد البشرية؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: كيف تؤثر استخدامات تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية؟

١- دراسة واقع وانعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسة وعلاقتها بتحسين خدماتها وتعاملها مع زبائنها وتنمية مواردها البشرية.

٢- التحديات التي تواجه شركة الاتصالات في تنفيذ استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتحسين إدارة الموارد البشرية.

١,٦ فرضيات البحث:

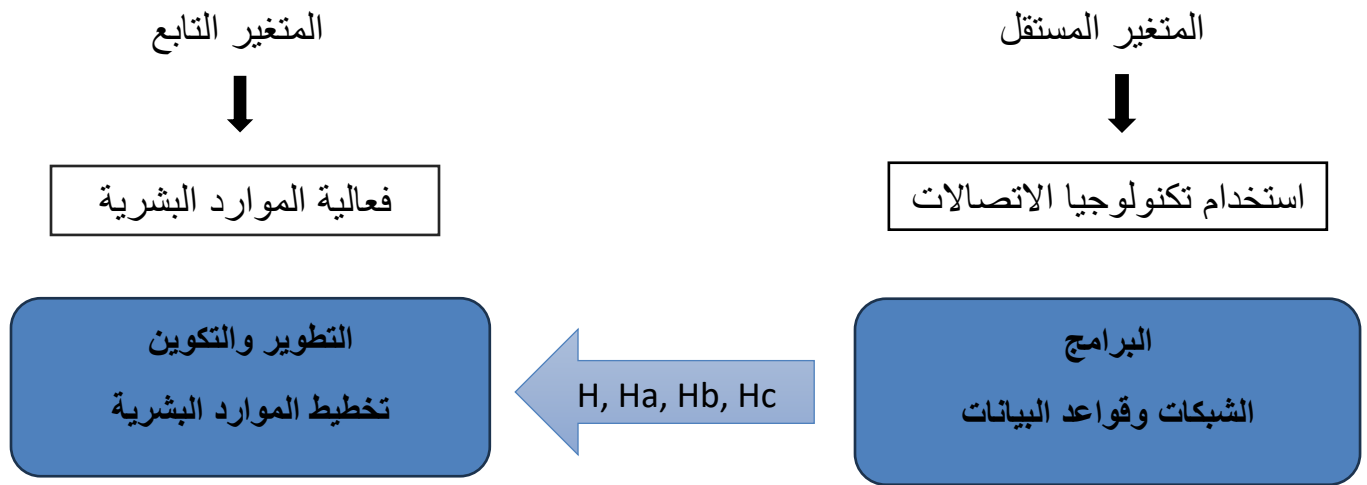
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتقييم تأثير شركة stc على تحقيق أهداف التنمية البشرية المرتبطة بتكنولوجيا الاتصالات.

١- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين البرامج والموارد البشرية مما يُشجع العاملين على تقديم أفضل ما لديهم.

٢- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وقواعد البيانات والموارد البشرية ويلعب دورًا حيويًا في تيسير إدارة البيانات وتوفير خدمات المعلومات بكفاءة.

١,٧ نموذج البحث:

الشكل رقم (١-١) يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث:



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

١,٨ 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 واعداً له أهميته الكبيرة في تعزيز الدخل القومي للمملكة كما وضحنا 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.

وهدفت 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 (٧٠) 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.

٩, ١ 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:

تُعتبر تكنولوجيا الاتصالات من العوامل الحيوية التي أسهمت بشكل كبير في تعزيز التنمية البشرية في العصر الحديث. فقد أثرت هذه التكنولوجيا على مختلف جوانب الحياة اليومية، وتنطلق الدراسات السابقة من فكرة أن التطور في تكنولوجيا الاتصالات قد مهد الطريق لفرص جديدة ومبتكرة لتطوير القدرات البشرية وتعزيز جودة الحياة. كما لعبت تكنولوجيا الاتصالات دورًا محوريًا في ربط المجتمعات المحلية بالأسواق العالمية، مما ساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل. مع ذلك، تطرح الدراسات أيضًا تحديات مهنية واجتماعية مرتبطة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات، مثل الفجوة الرقمية والمشاكل المتعلقة بالخصوصية والأمان. إذ يمكن أن تؤدي هذه التحديات إلى تفاقم الفوارق بين الفئات المختلفة في المجتمع، مما يستدعي ضرورة التركيز على السياسات العامة التي تهدف إلى تعزيز الوصول المتساوي للتكنولوجيا، كما أتاح استخدام التطبيقات الرقمية في القطاع الصحي تحسين الخدمات الطبية عبر تقديم استشارات طبية عن بُعد، ما يُعزز كفاءة الأنظمة الصحية. من ناحية أخرى، تسلط الدراسات العلمية الضوء على التحديات التي يواجهها المجتمع في ظل هذه التحولات، مثل الفجوة الرقمية، التي قد تؤدي إلى تفاقم اللامساواة بين الفئات المختلفة، ومشاكل الخصوصية والأمان المعلوماتي. وتُقدم الأبحاث العلمية في هذا المجال نظرة شاملة حول الصلات المتعددة بين تكنولوجيا الاتصالات والتنمية البشرية. وتعتبر هذه الدراسات أساسية لفهم كيف يمكن أن تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الحياة، وتعزيز التنمية المستدامة، وفتح آفاق جديدة للابتكار والتعاون، مما يتيح إمكانية استغلال الإمكانيات الكاملة للموارد البشرية في مختلف أنحاء العالم.

كما تهتم شركات الاتصالات والموارد البشرية بالتواصل في عدة جوانب أساسية، من أهمها:

1- التواصل الداخلي:

التواصل بين الإدارة والموظفين لتبادل المعلومات والأفكار.

التواصل بين الموظفين لتعزيز التعاون والعمل الجماعي.

التواصل لإبلاغ السياسات والإجراءات والتغييرات التنظيمية.

٢- التواصل الخارجي:

التواصل مع العملاء والمشاركين لتلبية احتياجاتهم وحل مشاكلهم.

التواصل مع الموردين والشركاء لتنسيق الأعمال والخدمات.

التواصل مع الجهات الحكومية والتنظيمية.

وتتضمن الأبحاث العلمية في هذا المجال استكشاف الابتكارات التكنولوجية المستمرة، مثل شبكات الجيل الرابع (4G) والجيل الخامس (5G)، وكذلك التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، وكيف يمكن أن تعيد تشكيل

تجربة المستخدم، كما تسلط الدراسات الضوء على التحديات المرتبطة، مثل قضايا الأمان والخصوصية، الوصول إلى التكنولوجيا، والآثار الاجتماعية والنفسية للاتصالات المتقدمة. تعتبر هذه الأبحاث ضرورية لفهم كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصالات أن تدعم التنمية المستدامة وتلبي احتياجات المجتمع المتغير. من خلال تقديم رؤية شاملة حول التطورات الحالية، والتحديات المستقبلية، والفرص المحتملة، تساهم البحوث العلمية في تشكيل استراتيجيات تُعزز من استخدام تكنولوجيا الاتصالات لصالح البشرية، مما يُعزز من قيم التعاون والابتكار. وتهدف إلى تسليط الضوء على الأسس التي تقوم عليها تكنولوجيا الاتصالات وثمراتها في الحياة اليومية، كما تقدم لمحة عن الاتجاهات البحثية السائدة التي تسعى إلى استكشاف المزيد من الإمكانيات والآفاق المستقبلية لهذه التكنولوجيا المتطورة. ولقد توصلنا لفئات مجتمعية مختلفة قد استفادت بطرق متباينة من هذه التكنولوجيا، حيث ساعدت في تقليل الفجوات التعليمية وتمكين الأفراد من الحصول على المهارات اللازمة لمواكبة سوق العمل العالمي.

ويعد تحليل نطاق الخدمات التي تقدمها شركة الموارد البشرية أمر حيوي لضمان تلبية احتياجات العمل المختلفة. تشمل هذه الخدمات التوظيف، التوظيف المؤقت، تطوير الموارد البشرية، إدارة الرواتب، والتدريب. ومن الضروري معرفة مدى تنوع وشمولية هذه الخدمات لضمان تقديم الحلول الشاملة والمناسبة. كما يجب التحقق مما إذا كانت الشركة متخصصة في صناعتك أو لديها فهم عميق لاحتياجاتك الخاصة، مما يعزز من قدرتها على توفير حلول مخصصة تلبي متطلباتك بكفاءة عالية.

وتقييم مهارات وخبرات موظفي شركة الموارد البشرية يلعب دورًا كبيرًا في تحديد مدى كفاءتها. يشمل ذلك النظر إلى مؤهلات وخبرات كبار المستشارين والمشرفين الذين يشكلون العمود الفقري للشركة. بالإضافة إلى ذلك، من المهم معرفة الأنظمة والبرامج التي تعتمد عليها الشركة لإدارة عمليات الموارد البشرية، حيث أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يعكس مدى تقدم الشركة وكفاءتها في تقديم خدمات فعالة. الشركات التي تعتمد على تقنيات متقدمة تكون عادةً أكثر قدرة على تحسين كفاءة عملياتها وخدماتها.

٢,٢ المتغير الأول: تكنولوجيا الاتصالات

تعريف الاتصال إجرائياً: هو عملية تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال تعاملاتهم في إطار المؤسسة لتحقيق غاية معينة وتتمثل في مختلف التعاملات بين موظفين لأداء وظائفهم، كذلك بين المدير في حالة اجتماعات. وتكنولوجيا الاتصال هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة، من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج معلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب مسبق، يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤشرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا. واندماج عدة عوامل بهدف إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاد بين آخرين وهذا في إطار قانوني مالي اجتماعي معين، ضمن شروط تختلف زمنيا ومكانيا تبعا لمكان وجود الشركة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به الشركة. وتكنولوجيا الاتصالات هي المتغير المستقل في العديد من الدراسات والبحوث، فهي تؤثر على العديد من المجالات والمتغيرات الأخرى. فيما يلي بعض النقاط الرئيسية حول تكنولوجيا الاتصالات:

- ١- **التطور السريع في تكنولوجيا الاتصالات:** تشهد تكنولوجيا الاتصالات تطورا سريعا على مدار السنوات الماضية، مما يؤثر على جميع جوانب الحياة.
- ٢- **الانتشار الواسع للأجهزة والتطبيقات:** زاد انتشار الأجهزة الذكية والإنترنت والتطبيقات المختلفة على نطاق واسع، مما أدى إلى تغييرات كبيرة في طرق التواصل والعمل والترفيه.
- ٣- **التأثير على الاقتصاد والأعمال:** ساهمت تكنولوجيا الاتصالات في تحول الاقتصاد والأعمال نحو الرقمية وظهور نماذج أعمال جديدة.
- ٤- **التأثير على التعليم والصحة:** ساعدت تكنولوجيا الاتصالات في تطوير طرق التعليم والتدريب عن بُعد والرعاية الصحية عن طريق التطبيقات والخدمات الرقمية.
- ٥- **التأثير على الثقافة والتواصل الاجتماعي:** غيرت تكنولوجيا الاتصالات طرق التواصل بين الناس وأثرت على السلوكيات والعادات الاجتماعية.
- ٦- **التأثير على الحياة اليومية:** أصبحت تكنولوجيا الاتصالات جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للناس، وأثرت على طرق تنظيم الوقت والإنتاجية.
- ٧- **التحديات والمخاطر:** مع التطور السريع لتكنولوجيا الاتصالات ظهرت تحديات وتهديدات جديدة مثل الأمن السيبراني وخصوصية البيانات بشكل عام، وتعتبر تكنولوجيا الاتصالات لها تأثير واسع على مختلف جوانب الحياة والمجتمع.

كما تساعد تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات على مواكبة أحدث التطورات في مجال الاتصال ما يسمح لها بالتكيف مع التغييرات في بيئتها هذا التكيف يجعل المؤسسات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع مختلف التحديات، فتكنولوجيا الاتصال تعد اداة أساسية لتحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات، مما يساهم في تحقيق أهدافها وتعزيز كفاءتها وفعاليتها.

الجهات الحكومية المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات

اسم الجهة	تاريخ التأسيس	بعض المهام
وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	١٩٧٥م	بعض مهام الوزارة: - وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً. - الموافقة على القواعد المنظمة لمشاركة القطاع الخاص في الأعمال الإلكترونية وفق أسلوب المشاركة في الدخل المتوقع. - تشكيل لجان للتعاملات الإلكترونية الحكومية. - إقرار ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية. - إقرار الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات.
هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية	٢٠٠١م	بعض مهام الهيئة: - تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في السعودية. - توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة. - إيجاد المناخ المناسب لتشجيع المنافسة العادلة. - استخدام الترددات بصورة فعالة توطين تقنية الاتصالات ومواكبة تقدمها.

نموذج الشكل (١-٣)

ويصنف الاتصال على أساس مجموعة من المعايير وهي:

الاتصال الرسمي

هي إدارة المؤسسة التي تحدد وتضع خطوطه وقنواته ومضمونه، ويتم عادة في إطار التنظيم، ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما أنه غالباً ما يكون موثقاً بصور مكتوبة ورسمية

الاتصال الغير رسمي

اتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها ويتم تلقائياً ما بين الجماعات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وهو ما يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها

الشكل (٤-١)

ولقد استهدفت هذه الأنظمة مواجهة تحديات المرحلة المقبلة في مجال الاتصالات، وخلق بيئة تنافسية على أسس من العدالة والشفافية ينبثق عنها توفير خدمات اتصالات شاملة بجودة عالية وبأسعار مناسبة وتفعيل دور القطاع الخاص وتحفيز استثماراته في هذا المجال.

ويعد تطوير ومعدل نمو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليصبح الأعلى نمواً بين قطاعات الدولة على مدار ٥ سنوات متتالية ١٦,٣٪، و ٣١٥ مليار جنيه إيرادات القطاع في العام المالي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ بنسبة نمو حوالي ٧٥٪.

وزيادة الصادرات الرقمية إلى ٦,٢ مليار دولار بنسبة نمو ٢٦٪ ومصر في المركز الثالث عالمياً في "مؤشر الثقة في مواقع تقديم خدمات التعهد العابرة للحدود ٢٠٢٣"

-توقيع اتفاقيات مع ٧٤ شركة محلية وعالمية عاملة في صناعة التعهيد منذ نوفمبر ٢٠٢٢ لإنشاء والتوسع في ٨٥ مركز تعهيد وتعيين ٦٠ ألف متخصص على مدار ٣ سنوات.

400 ألف متدرب بميزانية ١,٧ مليار جنيه خلال العام المالي الحالي

-البدء في تنفيذ خطة لإحلال شبكات النحاس بكابلات الألياف الضوئية باستثمارات ١٥٠ مليار جنيه لنشر خدمات الانترنت في كافة أنحاء الجمهورية ورفع كفاءة الخدمة.

واستطاعت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تحقيق العديد من الإنجازات خلال عام ٢٠٢٣ وذلك في ضوء تنفيذ استراتيجيتها الرقمية والتي تغطي كافة مناحي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتتضمن العديد من محاور العمل بهدف تبسيط إجراءات حصول المواطنين على الخدمات الحكومية الرقمية، وتوفير بنية تحتية رقمية كفء بانتشار يضمن نفاذ المواطنين للإنترنت، بالإضافة إلى تمكين المواطنين من الحصول على فرص عمل في الاقتصاد الرقمي، وتشجيع ريادة الأعمال ودعم الإبداع الرقمي للمواطنين، إلى جانب العمل على توطين صناعة الإلكترونيات، وزيادة الصادرات الرقمية الأمر الذي يعزز مكانة على خريطة صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العالمية.

وبحسب نتائج تقرير مقياس في الربع الأول من عام ٢٠٢١ "هيئة الاتصالات" تكشف عن متوسط سرعات الإنترنت لمقدمي خدمات الاتصالات في المملكة

كشفت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، اليوم، عن متوسط سرعة التحميل في المملكة خلال الربع الأول من عام ٢٠٢١، حيث بلغ متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل ١١٩,٥٢ ميجا بت في الثانية، بنسبة تحسن تقدر بـ ٢٢,٥٣٪، مقارنةً بالربع الرابع من العام الماضي؛ وذلك بحسب نتائج تقرير "مقياس" لمؤشرات سرعة الإنترنت وسرعة الوصول للمحتوى الرقمي في المملكة.

٢,٣ المتغير الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية: "سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المؤسسة والعاملين فيها"

وقد اخذ تعريف إدارة الموارد البشرية بعدا استراتيجيا فهي: الإدارة الاستراتيجية التي تعني بصياغة استراتيجيات وسياسات الموارد البشرية بالتوافق مع الفرص البيئية واستراتيجيات الاعمال والهيكل التنظيمي بهدف تحقيق المزايا التنافسية بواسطة العنصر البشري"

ان الموارد البشرية بالمؤسسات تمثل جوهر العملية أو النشاط الإنتاجي، وتشتد الحاجة إلى هذه الموارد لرسم الخطط والاستراتيجيات واتخاذ القرارات الفعالة التي تؤدي إما إلى نجاح المؤسسة وتحقيق النمو والازدهار أو تؤدي إلى الفشل والانهيار، كما تعد الموارد البشرية بالمؤسسة المتغيرة الموجهة للتكنولوجيات وجعلها ذات جدوى وفاعلية لتحسين الإنتاجية وتنمية القدرات التنافسية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة بصفة عامة، فإذا كانت الموارد البشرية تعد الدعامه الأساسية لتحسين إنتاجية

المؤسسات فإن وظيفة إدارة الموارد البشرية تمثل الجهة الإدارية المكلفة بإدارة هذه الموارد وتفجير طاقاته الفكرية والإبداعية وتنمية وتطوير أدائه وتوجيه سلوكه نحو الأداء الفعال بما يساهم في بلوغه مستويات أعلى من الإنتاجية؛ وتساهم إدارة الموارد البشرية مساهمة فعالة في تحسين الإنتاجية من خلال أنشطتها المتكاملة والمترابطة والتي تهدف إلى ترشيد استغلال الموارد البشرية المتاحة بالمنظمة من خلال تأثير وظائفها المختلفة على أداء ورضا وسلوك الأفراد والتي تعتبر المتغيرات الضمنية للعنصر البشري المؤثر على الإنتاجية وبالتالي فإن استهداف التأثير على هذه المكونات يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، ومن هذا المنطلق يعتبر تحليل الأعمال وتخطيط القوى العاملة والتدريب والتحفيز وتقييم الأداء الأساليب الحرجة الموجهة لهذا الأداء والرضا والسلوك وتوجيهها نحو هدف تحسين الإنتاجية.

وهي أحدا المقومات الأساسية لنجاح المؤسسة، بل يمكن القول انها المحدد الأول والاساسي لهذا النجاح؛ حيث ان توافر موارد بشرية ذات كفاءة ومسؤولية تمكنها من النهوض بأعباء العمل وتحقيق اهداف المؤسسة واستخدام امكانياتها المادية المتاحة بأكبر كفاءة ممكنة.

وتعرف أيضا بانها: "ذلك الجانب من العملية المتضمنة لعدد من الوظائف والأنشطة التي تمارس بغرض إدارة العنصر البشري بطريقة فعالة وإيجابية بما يحقق اهداف المؤسسة وأهداف الموارد البشرية وأهداف المجتمع وترتبط وظائف وأنشطة ادارة الموارد البشرية مباشرة باستراتيجية المؤسسة.

وتعرف أيضا على انها ذلك: "النشاط الإداري المتصل بتحديد احتياجات المؤسسة من القوة العاملة والعمل على توافرها بالأعداد والكفاءات التي تتناسب مع احتياجاتها والعمل على استخدام تلك الموارد استخداما فعال في تحقيق أهداف الكفاءة الإنتاجية.

ويساعد تخطيط الموارد البشرية على منع الارتباكات الفجائية في خط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمشروع، وذلك لأنه يساعد على التعرف على مواطن العجز والفائض في القوة العاملة، ويهيئ هذا اتخاذ التدابير اللازمة مثل الاستغناء، والنقل، والترقية، والتدريب، ويساعد في التخلص من الفائض وسد العجز، وبالتالي في ترشيد استخدام الموارد البشرية، وتخفيض التكلفة الخاصة بالعمالة الى أقل حد.

ويصادف تحديد مفهوم إدارة الموارد البشرية صعوبات كثيرة ومنشأ هذه الصعوبات كثرة المراتفات لتعبير الموارد البشرية والتخالف حول مجالات الموارد البشرية وتوجيهاتها، والانفصال بين مفهوم إدارة الموارد البشرية نظريا ومفهومها في الممارسة والتطبيق، فبعض الكتابات تتحدث عن "إدارة الأفراد" أو "إدارة شؤون الموظفين" أو "إدارة شؤون العاملين".

كذلك فإن بعض المراجع تضيق مجالات إدارة الموارد البشرية فتقتصرها على نشاطات محدودة، وبعضها يتوسع في مجالات تلك الإدارة ويعدد أنشطة متعددة لها، ومن ناحية ثالثة فإن بعض المراجع تعالج إدارة الموارد البشرية من منظور المشروع التجاري أو الصناعي أو إدارة الأعمال أو تركز على الخدمة المدنية أو الخدمة العامة.

وتعد جزء من العملية الادارية برمتها، إلى أنها لا تخضع بالضرورة إلى وضع العديد من الوظائف والمهام والمسؤوليات اذ أنها تختلف وفق لطبيعة العمل وتغير الأنشطة والأعمال إضافة إلى الأخذ في الاعتبار حجم العاملين بالمؤسسات المختلفة.

ولقد تطورت النظرة للموارد البشرية تطوُّراً كبيراً في السنوات الماضية، فبعد ان كان دور إدارة الموارد البشرية تنفيذياً تقليدياً يتركز في استصدار قرارات التعيين والترقية والنقل والأجور والتأمينات الاجتماعية، وتطور الدور كثيراً، ففي اطار الدور المعاصر لإدارة الموارد البشرية اخذت هذه الإدارة دورها كمستشار للإدارة العليا في مجال الموارد البشرية وشريكا لها في تصميم استراتيجيات المؤسسة شاملة استراتيجيات الموارد البشرية، كما أصبحت نظم معلومات الموارد البشرية اليوم تلعب دوراً أساسياً ومهماً في المؤسسة مهما كان حجمها؛ وذلك نظراً للتزايد المستمر لدور المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية والحاجة الماسة إلى تنظيمها بشكل يؤدي إلى الاستفادة القصوى منها.

ويُعتبر رضا العملاء مؤشراً حاسماً على جودة خدمات شركة الموارد البشرية. من الضروري استعراض تقييمات العملاء وآرائهم حول جودة الخدمات المقدمة. الشركات التي تحصل على تقييمات إيجابية عالية تتمتع عادةً بسمعة جيدة وتكون قادرة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء. التقييمات الإيجابية تشير إلى أن الشركة تمتلك القدرة على بناء علاقات قوية وموثوقة مع عملائها، مما يعزز من مصداقيتها وكفاءتها.

وتعاني العديد من الشركات في السعودية من نقص في الكفاءات المتخصصة والمهارات التقنية التي تتطلبها الوظائف الحديثة. هذا التحدي يزداد حدة مع التوسع في القطاعات الاقتصادية غير النفطية والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا.

والتقلبات الاقتصادية والتغيرات في السوق تؤثر بشكل كبير على عمليات شركات الموارد البشرية في السعودية، مما يستدعي التكيف السريع مع هذه التغيرات.

وعرفت إدارة الموارد البشرية وفقاً للمداخل الحديثة بانها: "جميع أنشطة الإدارة المرتبطة بتحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة بهدف الاستفادة القصوى من جهودها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

٢,٤ العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني:

هناك علاقة وثيقة بين تكنولوجيا الاتصالات والتنمية البشرية في تحسين الإنتاجية والأداء وتكنولوجيا الاتصالات توفر أدوات وتطبيقات تساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بكفاءة أعلى وسرعة أكبر، وهذا ينعكس إيجاباً على مستويات الإنتاجية والأداء الفردي والجماعي، وتعزيز التعلم والتطوير المستمر والأدوات التكنولوجية للاتصال والتعاون تتيح فرصاً للتدريب والتطوير المهني عن بُعد وهذا يساهم في تحسين المهارات والكفاءات وتعزيز التعلم المستمر وتسهيل التواصل والتعاون لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة توفر وسائل فعالة للتواصل والتعاون بين الموظفين، سواء في مكان العمل أو عن بُعد، وهذا يدعم العمل الجماعي وتبادل الخبرات والمعارف بين الأفراد، وإتاحة فرص للمرونة والتوازن بين العمل والحياة، وتكنولوجيا الاتصالات تمكن من العمل عن بُعد وتحقيق المرونة في أوقات العمل. وهذا يساهم في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين وتعزيز الابتكار والريادة والأدوات التكنولوجية تتيح الوصول إلى معلومات وأفكار جديدة، مما يحفز على التفكير الإبداعي، وهذا يشجع على المبادرة والمخاطرة المحسوبة وتطوير مهارات ريادة الأعمال.

وهناك عدة أنماط لتكنولوجيا الاتصالات والتي لها تأثير على التنمية البشرية:

١- وسائل الاتصال الفوري والتعاون عن بُعد:

تطبيقات المراسلة الفورية والمؤتمرات المرئية والصوتية وتسهل التواصل والتعاون اللحظي بين الموظفين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي ويعزز هذا التنسيق والعمل الجماعي، وتبادل المعارف والخبرات.

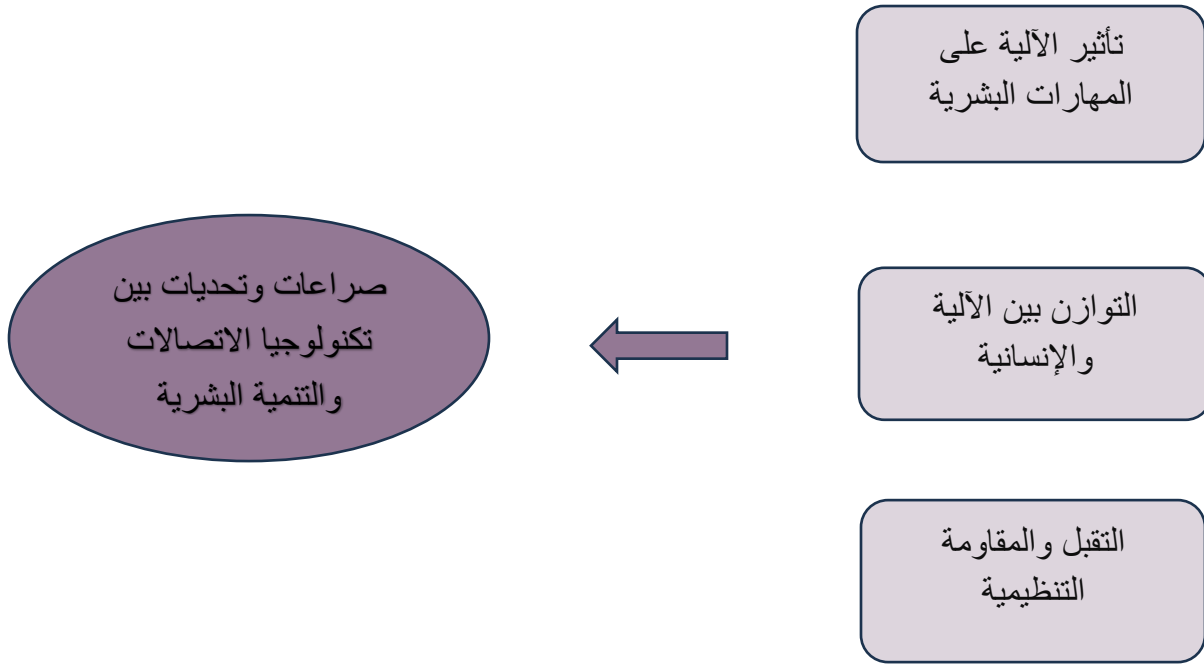
٢- منصات إدارة المشاريع والعمليات:

انظمة إدارة المشاريع والأعمال عبر الإنترنت وتوفر رؤية شاملة للمهام والأنشطة، وتدعم التخطيط والتنفيذ وتحفز على التنظيم والإنتاجية، وتعزز المسائلة والتطوير المهني.

٣- منصات التعلم عبر الإنترنت للتدريب والتطوير المستمر:

تتيح فرصاً للتعلم الذاتي والوصول إلى موارد تعليمية متنوعة وتعزز ثقافة التعلم المستمر وتطوير الكفاءات الفردية والجماعية.

فهذه الأنماط المتنوعة لتكنولوجيا الاتصالات تساهم في تنمية الموارد البشرية من خلال تعزيز الإنتاجية والابتكار والتعلم المستمر، وتحسين بيئة العمل والقدرات التنافسية للشركة.



نموذج الشكل (٥-١)

وهناك بعض المشاكل المحتملة في العلاقة بين شركات التواصل والتنمية البشرية، ومنها التركيز المفرط على التكنولوجيا على حساب الجوانب الإنسانية وقد تركز شركات التواصل أكثر على الكفاءة التشغيلية والأتمتة، مما قد يؤدي إلى إهمال الاحتياجات والتفاعلات الإنسانية للموظفين، وضرورة إيجاد توازن بين التكنولوجيا والجوانب الإنسانية في إدارة الموارد البشرية وتأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف البشرية قد تؤدي إلى استبدال بعض المهام والوظائف التقليدية و الحاجة إلى إعادة تدريب الموظفين وتطوير مهارات جديدة لمواكبة التغيرات التكنولوجية ومشكلات الخصوصية والأمن السيبراني قد تكون هناك مخاوف من الموظفين بشأن حماية بياناتهم الشخصية وخصوصيتهم ضرورة وضع سياسات وإجراءات أمنية قوية لحماية البيانات والخصوصية ومقاومة التغيير التنظيمي قد يواجه بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة وتقبل التغييرات في طرق العمل والحاجة إلى إشراك الموظفين في عملية التحول التكنولوجي وتوفير التدريب المناسب و الاعتماد المفرط على التكنولوجيا والمخاطر المرتبطة بالاعتماد الزائد على التكنولوجيا وانقطاع الخدمات والحاجة إلى تطوير خطط الاستمرارية لضمان استمرارية العمليات و إدارة هذه التحديات بشكل استراتيجي وتوازن بين التكنولوجيا والجوانب الإنسانية أمر حاسم لتحقيق التكامل بين تكنولوجيا الاتصالات وتنمية الموارد البشرية في شركات التواصل.

وتتطلب إدارة هذه التحديات في شركات التواصل تبني نهج استراتيجي يوازن بين تطوير القدرات التكنولوجية وتنمية الموارد البشرية وهذا يساعد في تحقيق التكامل والفعالية على المدى الطويل.

٢,٥ الخاتمة:

يمكننا القول في الأخير بأن "شركة الاتصال stc" حاولت من خلال ما مرت به من أزمات استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة، وأصبحت هذه التكنولوجيا تلعب دورا كبيرا في إدارة الأزمات بالشركات، وخير دليل على هذا الاستنتاج هو دراستنا هذه التي أثبتت مدى حيوية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات وهو ما ساهم في نجاح الخطة المبرمجة من طرف القائمين على الأزمات بالشركات إلى جانب حسن استخدام وتوظيف مختلف الوسائل والتكنولوجيا الحديثة للاتصال ولا يمكن إنكار التأثير الجوهري لتكنولوجيا الاتصالات على مسار التنمية البشرية في العقود الأخيرة، فهذه التكنولوجيات قد فتحت آفاقاً واسعة أمام الأفراد والمجتمعات لتعزيز قدراتهم وإمكاناتهم في شتى المجالات على صعيد التعليم كما ساهمت في إتاحة مصادر المعرفة والتدريب للفئات المهمشة والنائية، مما عزز من قدراتهم وفرص تطويرهم المهني. كما تُتيح لهم فرصاً للتعليم عن بعد واكتساب المهارات الرقمية اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة (شركة الاتصالات، ٢٠٢١). ومن ناحية الصحة والرفاهية، توفر هذه الشركات برامج رعاية صحية شاملة لموظفيها وأسرها، بما في ذلك خدمات الرعاية الطبية عن بُعد والتطبيقات الذكية المساعدة على متابعة الحالة الصحية وهذا بالإضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية تعزز من رفاهية الموظفين. بشكل عام، تُعد شركات الاتصالات نماذج رائدة في توظيف تكنولوجيا الاتصالات لتعزيز التنمية البشرية وتمكين موظفيها مما يُسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى الوطني والعالمي.

النتائج النظرية للدراسة: توصلنا في الجزء النظري من هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في الآتي تنفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في كل من الأداة، المنهج، الأدوات المستعملة، أغلب متطلبات استخدام تكنولوجيا الاتصال ، مع بعض مؤشرات فعالية ادارة الموارد البشرية وتختلف الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، عينة الدراسة تكنولوجيا الاتصال هو مجموعة من الموارد المتمثلة في الأفراد؛ الشبكات وقواعد البيانات؛ الأجهزة والوسائل فعالية ادارة الموارد البشرية تكون بالاهتمام بمختلف وظائف مواردها البشرية من تخطيط توظيف تكوين تقييم الاداء .وعلى ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي أردناها بالدرجة الأولى أن تكون موجهة للمؤسسة محل الدراسة، وذلك من اجل الافادة ومن هذه التوصيات يجب على المؤسسة إعطاء فرص كبيرة.

ويمكننا رؤية أن شركات الموارد البشرية في السعودية، بما في ذلك شركة اتصال، تواجه تحديات متعددة تتطلب حلولاً مبتكرة واستراتيجيات فعالة، ولكن استطاعت شركة اتصال أن تكون نموذجاً متميزاً في هذا المجال، حيث قامت بالتركيز على تطوير مهارات موظفيها باستمرار، وتبني أحدث التقنيات الرقمية لتحسين عملياتها. كما تلتزم الشركة بالامتثال الصارم للقوانين والتشريعات، وتعمل بجد على تعزيز التنوع والشمول في بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، تضع شركة اتصال استراتيجيات فعالة للحفاظ على المواهب وتوفير بيئة عمل محفزة تساهم في نموهم المهني. بفضل هذه الجهود، تتمكن شركة الاتصالات من التكيف مع التغيرات الاقتصادية وضمان مستقبل مشرق، مما يجعلها من بين أفضل شركات الموارد البشرية في المملكة.

٣ الفصل الثالث: منهجية البحث

٣,١ المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة، توضح هذه العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه، كما يلي:

٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد طرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي:

مهارات تكنولوجيا الاتصالات:

سيتم تقييم مهارات تكنولوجيا الاتصالات باستخدام استبيان متعدد العوامل يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على تكنولوجيا الاتصالات وسيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى تكنولوجيا الاتصالات بناء على عناصره مثل القيادة الإدارية ونظام الاتصال. يهدف الاستبيان إلى فهم مدى رضا الموظفين على هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز تكنولوجيا الاتصالات وسيتم تحليل البيانات المجمعة وتقديم توصيات وإجراءات لتعزيز مهارات تكنولوجيا الاتصالات بناء على النتائج المستخلصة. وتعرف تكنولوجيا الاتصالات بأنها: جميع التقنيات التي تُستخدم في الاتصالات، ووسائط البث، وأنظمة إدارة المباني الذكية، وأنظمة المعالجة والإرسال، السمعية البصرية وغيرها.

ادارة الموارد البشرية:

إنّ الموارد البشرية هي مجموعة من العمليات مثل التخطيط والتوظيف والتطوير لكافة النواحي التي تتعلق بالأفراد، من أجل المحافظة عليهم وتنميتهم وتوعيتهم وتعويضهم من غير الحاجة إلى أي إدارة متخصصة. وسيتم تقييم ادارة الموارد البشرية باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالموارد البشرية، وسيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من مهارات الموارد البشرية ويتمتع هذا الاستبيان بالقدرة على تحديد القواعد والأدوات التي يتم استخدامها لتعزيز البيئة العملية الإيجابية وتطويرها، وسيتم تحليل النتائج وتقديم التوصيات وإجراءات لتحسين ادارة الموارد البشرية بناء على النتائج المستخلصة.

٣,٣ منهجية الدراسة : (بصلة البحث)

فلسفة البحث: الوضعية

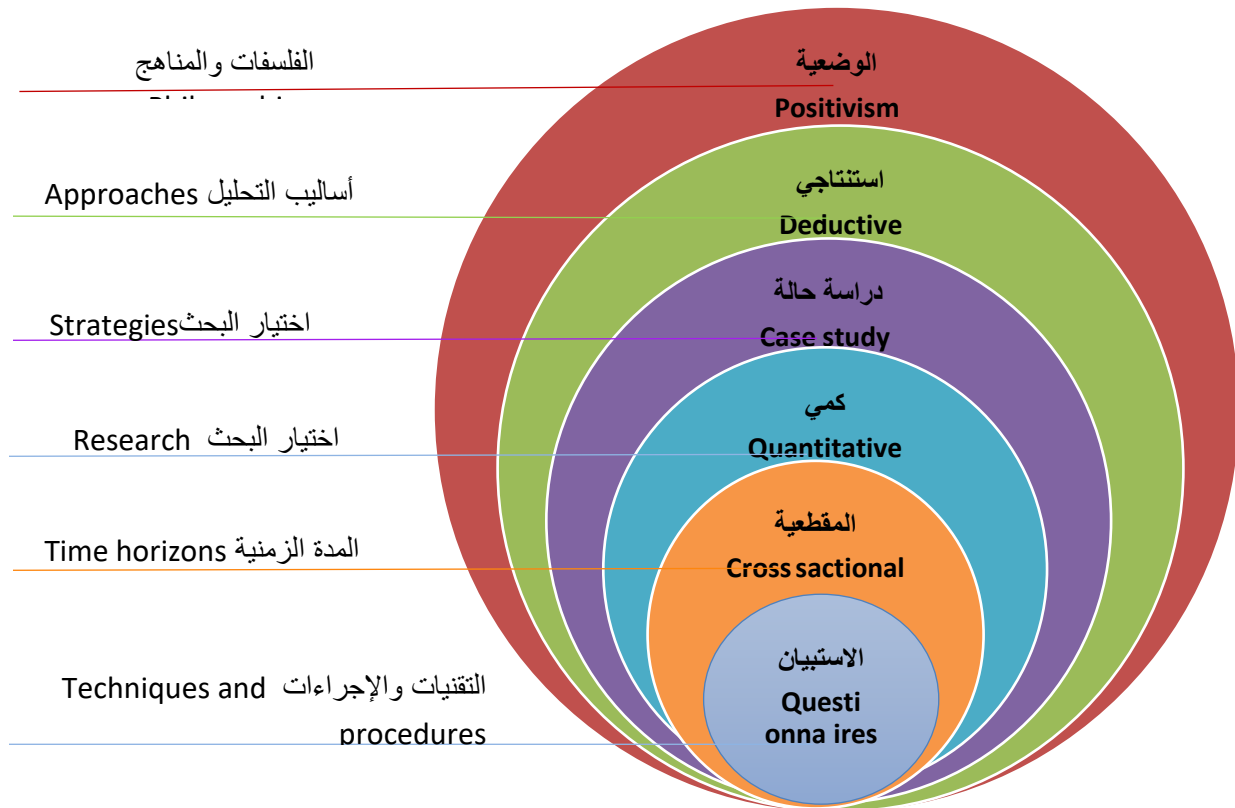
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمنية: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (٢) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الموظفين العاملين لدى شركة STC بمدينة الرياض والبالغ عددهم ٤٠ موظفاً، وتعتبر هذه الشركة هي احدى المؤسسات التجارية البارزة في المملكة العربية السعودية، حيث تلتزم بتقديم خدمات متنوعة متميزة من خلال بيئة تعليمية محفزة وداعمة. بفضل كوارها المؤهلة واستخدامها لأحدث التقنيات، تسهم الشركة في تطوير المستوى الأكاديمي للموظفين. كما تميزت بتعزيز الموظفين والتعاون مع المجتمع المحلي، مما جعلها نموذجاً يحتذى به في مؤسسات الرياض.

٣,٤,١ مجتمع الدراسة:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو الموظفين لشركة STC في مدينة الرياض، والبالغ عددهم ٤٥ موظفاً، تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت ٤٠ موظفاً، وقد قام ٤٠ موظفاً بتعبئة استبيان الخاص بالشركة، وهي تمثل ٨٨,٩٪ من مجتمع البحث.

جدول رقم (١): مجتمع البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
موظفين	٤٥	١٠٠٪
المجموع	٤٥	١٠٠٪

٣,٤,٢ عينة البحث:

وفقاً لجدول Krejcie (1970) فإن عدد العينة ٤٠ هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع ٤٥ بناءً على ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم ٤٠ موظفاً وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة.

جدول رقم (٢): عينة البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
موظفين	٤٠	٨٨,٩٪
المجموع	٤٠	٨٨,٩٪

٣,٥ طرق وتقنيات أخذ العينة:

١- العينات الاحتمالية: تضمن أن كل فرد في المجتمع لديه فرصة معروفة للاختيار.

العينة العشوائية البسيطة: - يتم اختيار عدد من الموظفين بشكل عشوائي من قائمة جميع الموظفين في الشركة ويمكن استخدام جداول الأرقام العشوائية أو برامج السحب العشوائي.

العينة العشوائية الطبقية: - يتم تقسيم الموظفين إلى طبقات (مثل الأقسام المختلفة في الشركة) ويتم أخذ عينة عشوائية من كل طبقة لضمان تمثيل جميع الفئات.

العينة العشوائية العنقودية: يتم تقسيم الشركة إلى وحدات أو فروع، ثم يتم اختيار بعض الفروع بشكل عشوائي، وجمع البيانات من جميع الموظفين في هذه الفروع.

٢- العينات غير الاحتمالية: تستخدم هذه الطرق عندما لا يمكن ضمان أن كل فرد لديه فرصة معروفة للاختيار.

العينة العرضية: يتم اختيار الموظفين بناءً على سهولة الوصول إليهم، مثل أولئك الموجودين في مقر الشركة.

العينة المستهدفة: يتم اختيار الموظفين بشكل متعمد بناءً على معايير معينة، مثل ذوي الخبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصالات.

تحديد حجم العينة: وفقاً للبيانات المقدمة، تم تحديد حجم العينة بـ ٤٥ موظفاً من أصل ٤٠ موظفاً في الشركة، مما يعكس تمثيلاً جيداً لمجتمع البحث.

وتتضمن طرق أخذ العينة في هذا البحث استخدام العينات الاحتمالية وغير الاحتمالية، مع التركيز على ضمان تمثيل جيد لمختلف الفئات داخل الشركة.

٣,٦ طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث، وعلية فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث.

المتغير المستقل: (تكنولوجيا الاتصالات)

واعتمد الباحث على استبانة داسي وهيبية، وذلك لقياس المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصالات) من خلال بعدين وهي: البرامج والشبكات وقواعد البيانات، وذلك بأجمالي ١٢ فقرة للمتغير كله، حيث ان البعد البرامج يتكون من ٦ عناصر، والبعد الشبكات وقواعد البيانات ٦ عناصر، ونوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة او الاعتراض على صيغة ما حيث ١ = موافق، ٢ = محايد، ٣ = غير موافق.

جدول ٣ المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصالات)

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
تكنولوجيا الاتصالات	البرامج	6	داسي وهيبية (أستاذ محاضر) في قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة.
	الشبكات وقواعد البيانات	6	
	العدد الكلي	12	

المصدر: الطالبة

المتغير التابع: (الموارد البشرية)

واعتمد الباحث على استبانة محمد تطار، وذلك لقياس المتغير التابع (الموارد البشرية) من خلال ثلاثة ابعاد، وهي: التطوير والتكوين، وتوظيف الموارد البشرية، وتخطيط الموارد البشرية، وذلك بأجمالي ١٧ فقرة للمتغير كله، حيث ان البعد التطوير والتكوين يتكون من ٦ عناصر، والبعد توظيف البيانات يتكون من ٦ عناصر، والبعد تخطيط الموارد البشرية يتكون من ٥ عناصر. ونوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة او الاعتراض على صيغة ما حيث ١ = موافق، ٢ = محايد، ٣ = غير موافق.

جدول ٤ : المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الموارد البشرية)

المتغير التابع	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
الموارد البشرية	التطوير والتكوين	6	محمد منصف تطار، النظام المصرفي، مجلة العلوم الانسانية جامعة بسكرة، جوان (٢٠٠٢)
	توظيف الموارد البشرية	6	
	تخطيط الموارد البشرية	5	
	العدد الكلي	17	

المصدر: الطالبة

٣,٧ أنواع البيانات

٣,٧,١ البيانات الأولية:

هي المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المصدر أو من البيئة المحيطة لأغراض بحثية محددة، يتم الحصول على هذه البيانات من خلال أدوات مثل الاستبيانات، المقابلات، الملاحظات، أو التجارب. وتُعتبر البيانات الأولية جديدة وغير مسبقة، مما يجعلها مفيدة في توفير رؤى ومعلومات دقيقة تتعلق بمشكلة البحث. وتُستخدم البيانات الأولية في الدراسات الأكاديمية لتقديم نتائج دقيقة وموثوقة، مما يدعم الفرضيات والنظريات.

١- في البحوث العلمية: تستخدم في الدراسات الأكاديمية لتقديم نتائج دقيقة وموثوقة ويدعم الفرضيات والنظريات.

٢- الدراسات السوقية: يمكن استخدامها لجمع معلومات حول تفضيلات العملاء وسلوكياتهم، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات استراتيجية فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات.

٣- تقييم الأداء: تساعد في قياس أداء المؤسسة من خلال جمع المعلومات من الموظفين أو العملاء.

٤- تطوير المنتجات: يمكن للفرق البحثية استخدام البيانات الأولية لفهم ميزات المنتجات التي يحتاجها العملاء وطلباتهم بشكل أفضل.

٥- استطلاع الرأي: تُستخدم لجمع آراء الناس حول موضوعات معينة، ولتوجيه الحملات الانتخابية أو الحملات الإعلانية. وتُعتبر البيانات الأولية أداة مهمة للباحثين والممارسين في مختلف المجالات لجمع معلومات حديثة ومباشرة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وفهم الظواهر بشكل أعمق.

٣,٧,٢ البيانات الثانوية:

هي المعلومات التي تم جمعها مسبقاً من قبل باحثين أو جهات أخرى لأغراض مختلفة، وتكون متاحة للاستخدام من قبل الآخرين. تُعتبر هذه البيانات مستندات أو سجلات تحتوي على معلومات كانت قد جمعت في وقت سابق، ويمكن استخدامها مرة أخرى لأغراض بحثية أو تحليلية. وتتميز البيانات الثانوية بأنها تأتي من مصادر غير مباشرة، مثل الدراسات السابقة، التقارير الحكومية، قواعد البيانات، ومقالات الصحف والمجلات. وتستخدم البيانات

الثانوية :١- التخطيط الاستراتيجي: يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات استراتيجية في المؤسسات من خلال تحليل البيانات المتاحة عن السوق أو البيئة المحيطة.

٢- دراسات مقارنة: وتستخدم لإجراء مقارنات بين دراسات أو مناطق أو فترات زمنية مختلفة.

٣- تحليل الاتجاهات: يمكن تحليل البيانات الثانوية لاستنتاج الاتجاهات والأنماط في مختلف المجالات (مثل الاقتصاد، الصحة، البيئة)

٤- توسيع المعرفة: تساعد على توفير معلومات خلفية مهمة تساعد الباحثين في تطوير أسئلتهم البحثية وفهم الموضوعات بشكل أعمق.

٥- تقييم البرامج: تؤدي إلى فهم مدى فعالية البرامج أو السياسات الحكومية في تحقيق أهدافها. والبيانات الثانوية هي مصدر قيم للمعلومات السابقة التي يمكن أن يتم استخدامها في مجموعة متنوعة من الأغراض البحثية والتحليلية، ورغم أنها أقل تكلفة وأسهل جمعاً، فإن الباحثين يجب أن يكونوا حذرين عند تقييم دقتها وملاءمتها لدراساتهم.

٣,٨ طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص انتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة.

يساعد الباحثين فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات صلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣,٩ إجراء التحليل الإحصائي

تحليل البيانات الإحصائية لشركة الاتصالات يتطلب النظر في مجموعة من المؤشرات والبيانات التي تعكس أداء الشركة في السوق.

١- مؤشرات الأداء المالي:

الإيرادات: تحليل اتجاه الإيرادات عبر السنوات، والعوامل التي تأثرت بها، مثل نمو عدد المشتركين أو تقديم خدمات جديدة.

الربحية: حساب هوامش الربح الصافي والتشغيلي، ومقارنتها مع الشركات المنافسة

التكاليف: تحليل توزيع التكاليف الثابتة والمتغيرة، وأثرها على الربحية.

٢- عدد المشتركين

تحليل نمو المستخدمين: دراسة عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول والثابت والانترنت، وتحديد الفئات الأكثر استخداماً.

الاحتفاظ بالعملاء: تحليل معدلات التحويل والاحتفاظ بالعملاء، والعوامل المؤثرة في ذلك.

٣,١٠ الخاتمة

أظهرت النتائج أن تكنولوجيا الاتصالات تعزز من كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية من خلال تحسين التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر كفاءة. كما أن استخدام هذه التكنولوجيا يسهل عمليات التدريب والتطوير، مما يزيد من مهارات الموظفين ويعزز من فرص التعلم المستمر ويتم تحديد بعض التحديات التي قد تواجهها الشركات في تطبيق تكنولوجيا الاتصالات، مثل قضايا الأمان والخصوصية، مما يستدعي تطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على هذه التحديات. ولقد تم اختيار مجتمع البحث من بين جميع الموظفين العاملين في شركة stc بمدينة الرياض، حيث بلغ عددهم ٤٥ موظفًا. تم استخدام عينة عشوائية شملت ٤٠ موظفًا، مما يعكس تنوعًا في الفئات العمرية والخبرات. هذا الاختيار يعزز من مصداقية النتائج، حيث يعكس آراء وتجارب مجموعة متنوعة من الموظفين في الشركة. وبناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من عينة البحث، يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصالات تلعب دورًا محوريًا في تعزيز الأداء والإنتاجية، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة داخل الشركة. لذا، فإن التركيز على تطوير استراتيجيات فعالة لاستخدام هذه التكنولوجيا يعد أمرًا ضروريًا لضمان النجاح المستقبلي لشركة stc في سوق الاتصالات المتنافس. وهذه النتائج تدعم أهمية البحث في فهم العلاقة بين تكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية، مما يفتح آفاقًا جديدة للبحث والدراسة في هذا المجال.

٤ الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلا من: حزمة البرامج الإحصائية SPSS الاصدار ٢٨، وبرنامج Smart-PLS.3.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V.28 اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام PLS.3.0 بالإضافة إلى ذلك، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام Smart PLS 3.0

توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة الدراسة)

٤,٢ خصائص عينة الدراسة:

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس - الفئة العمرية - عدد سنوات الخبرة - والمستوى التعليمي.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:
 - النوع ويشتمل على (ذكر، أنثى).
 - الفئة العمرية وتشمل (من ١٨ الى ٢٥، من ٢٥ إلى ٣٥ سنة، من ٣٥ إلى ٤٥ سنة، أكثر من ٤٥ سنة).
 - عدد سنوات الخبرة وتشمل (أقل من ٥ سنوات/ من ٥ إلى ١٠ سنوات/ من ١٠ إلى ١٥ سنة/ من ١٥ سنة فأكثر).
 - المستوى التعليمي ويشمل (ثانوي/ بكالوريوس/ ماجستير)

الجدول (١) والرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة، كما لما يلي:

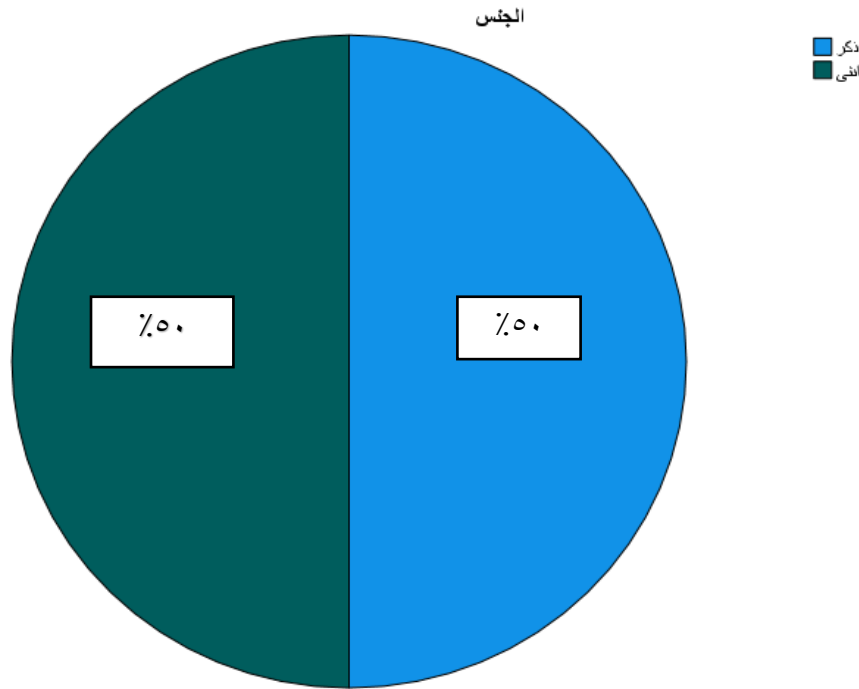
توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من اجمالي العينة
النوع	١- ذكر	20	%50
	٢- انثى	20	%50
اجمالي		40	%100
الفئة العمرية	من ١٨ الى ٢٥	18	%45
	من ٢٥ إلى ٣٥ سنة	16	%40
	من ٣٥ إلى ٤٥ سنة	4	%10
	أكثر من ٤٥ سنة	2	%5
اجمالي		40	%100
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	19	%47.5
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	12	%30
	من ١٠ إلى ١٥ سنة	2	%5
	من ١٥ سنة فأكثر	7	%17.5
اجمالي		40	%100
المستوى التعليمي	ثانوي	18	%45
	بكالوريوس	12	%30
	ماجستير	6	%15
	اخرى	4	%10
اجمالي		40	%100

المصدر: الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

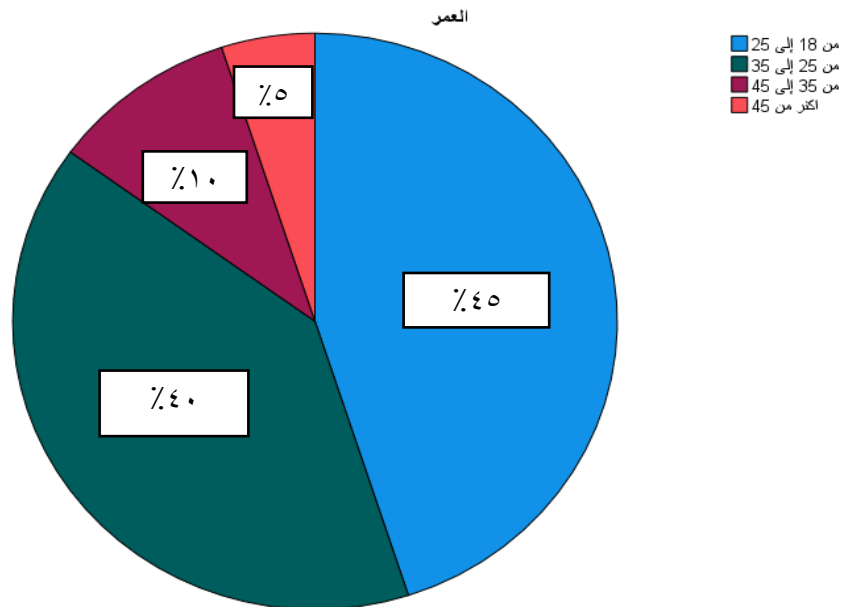
من بيانات الجدول رقم (١) تم استخلاص النتائج التالية:

- **بالنسبة للجنس:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، عدد الاناث يساوي عدد الذكور، حيث بلغ عدد الذكور ٢٠ مفردة بنسبة ٥٠% من اجمالي العينة. بينما بلغت عدد الاناث ٢٠ مفردة بنسبة ٥٠% من اجمالي العينة. كما موضح بالشكل التالي:



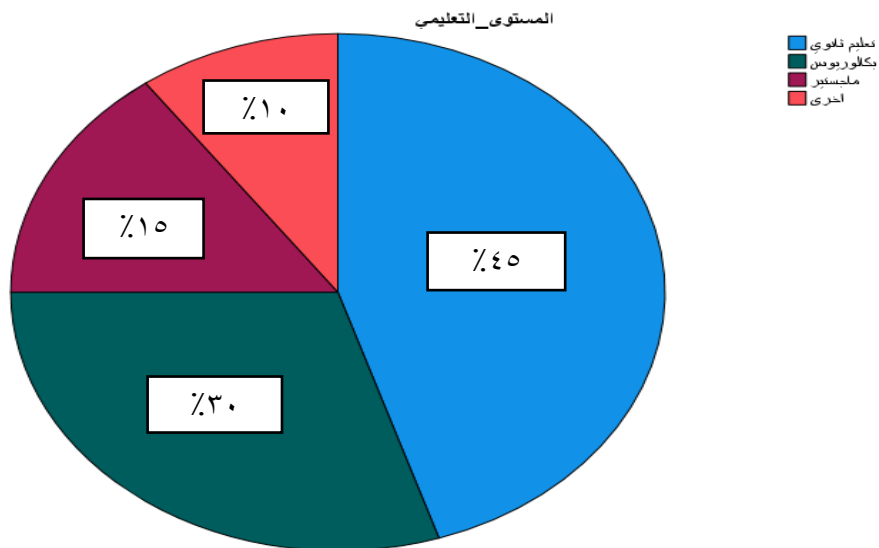
تصنيف العينة وفقا للجنس

- **اما بالنسبة بالعمر:** أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك ١٨ شخص أعمارهم من ١٨ الى ٢٥ أي ما يعادل ٤٥% من عينة الدراسة، وهناك ١٦ شخص اعمارهم تتراوح من ٢٥ الى ٣٥ سنة أي ما يعادل ٤٠% من عينة الدراسة، وهناك ٤ اشخاص أعمارهم تتراوح من ٣٥ الى ٤٥ سنة أي ما يعادل ١٠% من عينة الدراسة، وهناك ٢ اشخاص أعمارهم اكثر من ٤٥ سنة أي ما يعادل ٥% من عينة الدراسة، كما هو موضح بالشكل التالي:



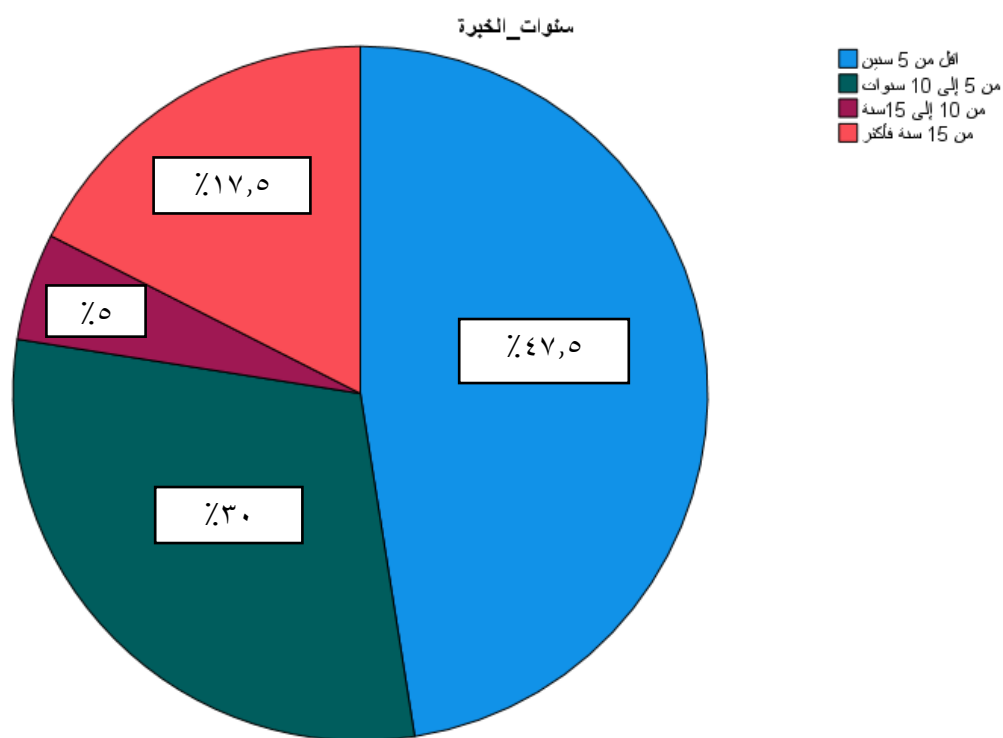
تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

- اما بالنسبة للمستوى التعليمي: أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك ١٨ شخص حاصلين على الشهادة الثانوية مما يعادل ٤٥% من عينة الدراسة، وهناك ١٢ شخص حاصلين على شهادة البكالوريوس مما يعادل ٣٠% من عينة الدراسة، وهناك ٦ اشخاص حاصلين على شهادة الماجستير أي ما يعادل ١٥% من عينة الدراسة، وهناك ٤ اشخاص حاصلين على أخرى مما يعادل ١٠% كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

- أما بالنسبة لسنوات الخبرة: أظهرت النتائج الإحصائية ان هناك ١٩ شخص خبرتهم المهنية اقل من ٥ سنوات مما يعادل ٤٧,٥٪ من عينة الدراسة، وبينما هناك ١٢ شخصا خبرتهم المهنية تتراوح من ٥ الى ١٠ سنوات ما يعادل ٣٠٪ من عينة الدراسة، وكذلك هناك شخصين خبرتهم المهنية تتراوح من ١٠ الى ١٥ سنة ما يعادل ٥٪ من عينة الدراسة، وايضا هناك ٧ اشخاص تتراوح خبرتهم المهنية من ١٥ سنة فأكثر ما يعادل ١٧,٥٪ من عينة الدراسة. كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف العينة وفقا لسنوات الخبرة

٤,٣ قياس الصدق والثبات لآدات الدراسة

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE). بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلاً من: قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha, باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالإصدار ٢٨. الفقرات والجداول توضح ذلك.

٤,٤ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE.

٤,٤,١ صدق الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة Kaiser (١٩٧٤) معامل الارتباط أقل من ٥,٠ يتم حذفه من الاستبانة.

٤,٤,٢ الصدق التقاربي Convergent Validity:

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج، AVE التي يجب أن تكون قيمتها أكبر من ٥,٠ وفقاً (Hair et al. ٢٠٠٦).

الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط، الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة (P- value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانة وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM- PLS، كما يلي:

المتغير		العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P VALUES	متوسط التباين المستخرج
تكنولوجيا الاتصال	البرامج	A1	0.852	0.889	0.480	0.00	0.792
		A2		0.766	0.494	0.00	
		A3		0.734	0.516	0.00	
		A4		0.842	0.494	0.00	
		A5		0.795	0.506	0.00	
		A6		0.727	0.564	0.00	
	الشبكات وقواعد البيانات	B1		0.767	0.494	0.00	0.513
		B2		0.798	0.480	0.00	
		B3		0.820	0.494	0.00	
		B4		0.792	0.506	0.00	
		B5		0.671	0.554	0.00	
		B6		0.803	0.554	0.00	
وظائف إدارة الموارد البشرية	التطوير والتكوين	BA1	0.770	0.667	0.423	0.00	0.698
		BA2		0.717	0.533	0.00	
		BA3		0.693	0.549	0.00	
		BA4		0.694	0.591	0.00	
		BA5		0.718	0.526	0.00	
		BA6		0.701	0.597	0.00	
	توظيف الموارد البشرية	BB1		0.790	0.516	0.00	0.719
		BB2		0.673	0.572	0.00	
		BB3		0.661	0.632	0.00	
		BB4		0.812	0.580	0.00	
		BB5		0.730	0.564	0.00	
		BB6		0.648	0.572	0.00	
	تخطيط الموارد البشرية	BC1		0.670	0.632	0.00	0.719
		BC2		0.695	0.506	0.00	
		BC3		0.626	0.464	0.00	
		BC4		0.799	0.506	0.00	
		BC5		0.809	0.494	0.00	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول بالاعلى:

• مقياس تكنولوجيا الاتصالات: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١, وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج، AVE يتضح ان قيمته لمتغير تكنولوجيا الاتصالات ككل الي يساوي ٠,٧٨٣. كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد تكنولوجيا الاتصالات (البرامج، الشبكات وقواعد البيانات) هي ٠,٧٩٢، ٠,٥١٣. على الترتيب، وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

٤,٤,٣ مقياس وظائف إدارة الموارد البشرية:

جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية. (التطوير والتكوين، توظيف الموارد البشرية، تخطيط الموارد البشرية) قيمتها أكبر من ٠,٧، بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١، وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثلاث كذلك من، النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE، لمتغير وظائف إدارة الموارد البشرية ككل الذي يساوي ٠,٧١١. كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لإبعاد وظائف إدارة الموارد البشرية هي ٠,٧١٩، ٠,٧١٩، ٠,٦٩٨. وفقا لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

٤,٥ ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان الى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم الفا كرونباخ بواسطة SPSS الاصدار ٢٨. وقال (Hair et al (٢٠١٠), يجب ان تكون القيمة أكبر من ٠,٧ حتى يتحقق الثبات للمقياس.

قياس الثبات لأداة الدراسة

Cronbach alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.918	0.898	6	البرامج	تكنولوجيا الاتصالات
	0.865	6	الشبكات وقواعد البيانات	
0.921	0.871	6	التطوير والتكوين	إدارة الموارد البشرية
	0.812	6	توظيف إدارة الموارد البشرية	
	0.757	5	تخطيط إدارة الموارد البشرية	

المصدر: الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول بالأعلى ان قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

- مقياس تكنولوجيا الاتصالات: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم الفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability , هو ٠,٩١٨ قيم الفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability لأبعاد تأثير تكنولوجيا الاتصالات على الترتيب هم البرامج: (٠,٨٩٨). والشبكات وقواعد البيانات: (٠,٨٦٥). مما يشير الى ان جميع القيم ٠,٨، ووفقا ل (٢٠١٠) Hair et al فقد تحقق ثبات المقياس.

- مقياس إدارة الموارد البشرية: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم الفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability , هو ٠,٩٢١ قيم الفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability

لأبعاد تكنولوجيا الاتصالات على الترتيب هم التطوير والتكوين: (٠,٨٧١). توظيف الموارد البشرية: (٠,٨١٢). وتخطيط الموارد البشرية: (٠,٧٥٧). مما يشير الى ان جميع القيم ٠,٨، وقال (٢٠١٠) Hair et al فقد تحقق ثبات المقياس. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقا لمقياس ليكرت الثلاثي، وفقا لما يلي:

درجة الاستفادة		
مرتفعة	متوسطة	منخفضة
1	2	3

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $(100 \div 3) = 33\%$ يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى اقل من 2	غير راضي	من 0% الى 33.33%	موافقة منخفضة
من 2 الى اقل من 3	محايد	من 33.34% الى 66.68%	موافقة متوسطة
من 3 الى اقل من 5	راضي	من 66.67% الى 100%	موافقة مرتفعة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تأثير تكنولوجيا الاتصالات وابعاده، وكذلك إدارة الموارد البشرية وابعاده، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
تأثير تكنولوجيا الاتصالات	البرامج	1.27	1.26	0.418	0.400	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	الشبكات وقواعد البيانات	1.26		0.413		موافق		مرتفع	
إدارة الموارد البشرية	التطوير والتكوين	1.36	1.33	0.401	0.388	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	توظيف الموارد البشرية	1.33		0.432		موافق		مرتفع	
	تخطيط الموارد البشرية	1.30		0.415		موافق		مرتفع	

يتضح من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (تأثير تكنولوجيا الاتصالات): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من تأثير تكنولوجيا الاتصالات وذلك، حيث كان المتوسط الحسابي ككل (1.26) بنسبة موافقة بلغت (٤٢٪) عند انحراف معياري (٠,٤٠٠). كذلك نجد أن المتوسط الحسابي لبعدها (البرامج) هو (١,٢٧) بنسبة موافقة (٤٢,٣٪) عند انحراف معياري (٠,٤١٨). المتوسط الحسابي لبعدها (الشبكات وقواعد البيانات) هو (١,٢٦) بنسبة موافقة (٤٢٪) عند انحراف معياري (٠,٤١٣).

تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من إدارة الموارد البشرية وذلك، حيث كان المتوسط الحسابي ككل (١,٣٣) بنسبة موافقة بلغت (٤٤,٣٪) عند انحراف معياري (٠,٣٨٨). كذلك نجد ان المتوسط الحسابي لبعد (التطوير والتكوين) هو (١,٣٦) بنسبة موافقة (٤٥,٣٪) عند انحراف معياري (٠,٤٠١). المتوسط الحسابي لبعد (توظيف الموارد البشرية) هو (١,٣٣) بنسبة موافقة (٤٤,٣٪) عند انحراف معياري (٠,٤٣٢). المتوسط الحسابي لبعد (تخطيط الموارد البشرية) هو (١,٣٠) بنسبة موافق (٤٣,٣٪) عند انحراف معياري (٠,٤١٥).

وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصالات) وأبعاده إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه على شركة الاتصالات مرتفع بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (إدارة الموارد البشرية) وأبعاده ذات مستوى مرتفع في شركة الاتصالات، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V28 وذلك على النحو التالي:

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير	تكنولوجيا الاتصالات	البرامج	الشبكات وقواعد البيانات	الموارد البشرية
تكنولوجيا الاتصالات	Pearson Correlation	0.962**	0.848**	0.825**
	Sig.(2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001
	N	40	40	40
البرامج	Pearson Correlation	1	0.961**	0.896**
	Sig.(2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001
	N	40	40	40
الشبكات وقواعد البيانات	Pearson Correlation	0.961**	1	0.898**
	Sig.(2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001
	N	40	40	40
الموارد البشرية	Pearson Correlation	0.896**	0.898**	1
	Sig.(2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001
	N	40	40	40

(Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed))

الارتباط الخطى بين تكنولوجيا الاتصالات وأبعاده (كمتغير مستقل) وإدارة الموارد البشرية (كمتغير تابع):

- تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب (0.825^{**}) بين تكنولوجيا الاتصالات وأبعاده كمتغير مستقل وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.02).
- تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب بين كل بعد من ابعاد تكنولوجيا الاتصالات (البرامج، الشبكات وقواعد البيانات) عند معامل ارتباط 0.825, 0.848, 0.962 على الترتيب، كمتغيرات مستقلة عند مستوى دلالة أقل من (0.01) وبين الموارد البشرية كمتغير تابع.

- يلاحظ مما سبق ان قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة. ومما يدل على قوة هذا الارتباط
- الارتباط الخطى بين ابعاد مهارات تكنولوجيا الاتصالات وبين متغير إدارة الموارد البشرية ككل وبين بعضهما البعض

- يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي بين مهارات تكنولوجيا الاتصالات وبين ابعاد (البرامج، والشبكات وقواعد البيانات) عند مستوى دلالة (0.01).

٤,٦ اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرضيات الرئيسية للدراسة وما يتبعه من فرضيات فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SPSS V.8.28 ,SEM-PLS. على النحو التالي.

٤,٦,١ الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين مهارات تكنولوجيا الاتصالات والموارد البشرية لشركات الاتصالات

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- ف 1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين البرامج وإدارة الموارد البشرية.
- ف 2: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين مهارات الشبكات وقواعد البيانات والموارد البشرية.

٢, ٦, ٤ نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:

ينص هذا العرض على انه " - توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات تكنولوجيا الاتصالات والموارد البشرية لشركات الاتصالات STC "

" ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين مهارات تكنولوجيا الاتصالات (اجمالا) محل الدراسة كمتغير مستقل والموارد البشرية كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 ^a	.803	.797	.174

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا الاتصال

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.701	1	4.701	154.430	<.001 ^b
	Residual	1.157	38	.030		
	Total	5.857	39			

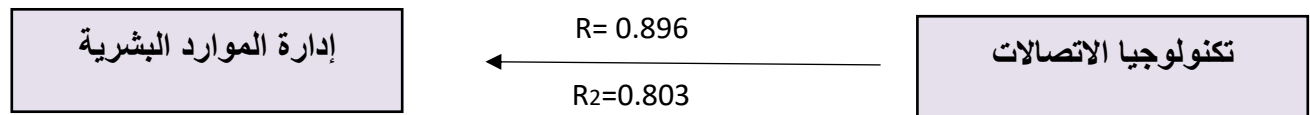
a. Dependent Variable: إدارة الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا الاتصالات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	.237	.092		2.565	.014	.050	.424
تكنولوجيا الاتصالات	.869	.070	.896	12.427	<.001	.727	1.010

a. Dependent Variable: إدارة الموارد البشرية



يتضح الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوق المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.02) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.02).
 - وتشير قيمة معامل الارتباط ($R=0.896$) إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين تكنولوجيا الاتصالات (اجمالاً) وإداره الموارد البشرية.
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (80.3%) من التباين الحاصل من ادارة الموارد البشرية يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى مهارات تكنولوجيا الاتصالات.
 - تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.02).
- وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات (اجمالاً) كمتغير مستقل وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع.

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول والثاني والثالث والرابع للدراسة:

- ينص هذا الفرض الفرعي الاول على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين " تكنولوجيا الاتصالات والموارد البشرية" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين تكنولوجيا الاتصالات محل الدراسة كمتغير مستقل. والموارد البشرية كمتغير تابع
- ينص هذا الفرض الفرعي الثاني على أنه " : توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين تكنولوجيا الاتصالات محل الدراسة كمتغير مستقل وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثالث على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين تكنولوجيا الاتصالات محل الدراسة كمتغير مستقل. وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الرابع على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وإدارة الموارد البشرية" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين تكنولوجيا الاتصالات محل الدراسة كمتغير مستقل. وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع.

ولاختيار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط simple linear regression analysis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.820	.811	.169

a. Predictors: (Constant), الشبكات_وقواعد_البيانات, البرامج

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.806	2	2.403	84.545	<.001 ^b
	Residual	1.052	37	.028		
	Total	5.857	39			

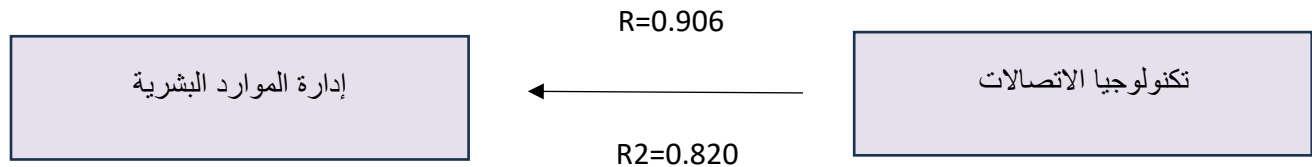
a. Dependent Variable: المتغير_وظائف_الموارد_البشرية

b. Predictors: (Constant), الشبكات_وقواعد_البيانات, البرامج

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.235	.089		2.635	.012	.054	.416
	البرامج	.209	.122	.226	1.721	.094	-.037-	.456
	الشبكات_وقواعد_البيانات	.662	.123	.706	5.376	<.001	.413	.912

a. Dependent Variable: وظائف_الموارد_البشرية



- يشير مستوق المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.20) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.20).
 - وتشير قيمة معامل الارتباط ($R=0.906$) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين ابعاد تكنولوجيا الاتصالات (البرامج, وشبكات قواعد البيانات) وإدارة الموارد البشرية.
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (82.0%) من التباين الحاصل من إدارة الموارد البشرية يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى مهارات تكنولوجيا الاتصالات.
 - تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.20).
- وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات كمتغير مستقل وإدارة الموارد البشرية كمتغير تابع. بينما لم يتم اثبات صحة الفرضية الأولى والثالثة والرابعة الذي تنص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين البرامج وشبكات وقواعد البيانات كمتغير مستقل والموارد البشرية كمتغير تابع.

٤,٧ الخاتمة

في نهاية هذا الفصل، تم تسليط الضوء على أهمية التحليل الإحصائي في فهم تأثير تكنولوجيا الاتصالات على إدارة الموارد البشرية في شركة STC. أظهرت النتائج مدى ارتباط التكنولوجيا بتحسين فعالية الإدارة، من خلال تعزيز التواصل الداخلي، وتطوير مهارات الموظفين، وزيادة كفاءة الأداء المؤسسي. كما تم التأكيد على دور التحليل الإحصائي في اختبار الفرضيات، مما مكن من استخلاص استنتاجات دقيقة تدعم تحقيق أهداف البحث. وتوصي الدراسة بالاستمرار في استخدام التحليل الإحصائي كأداة أساسية لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا وعناصر التنمية البشرية، مع التركيز على التغلب على تحديات الخصوصية والأمان لضمان تطبيق أمثل للتقنيات الحديثة في بيئة العمل.

٥ الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

٥,١ المقدمة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات من العوامل الأساسية التي ساهمت في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، وخاصة في شركة الاتصالات السعودية (STC). تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصالات على كفاءة الأداء الوظيفي وتعزيز التنمية البشرية. من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها وتم التوصل إلى نتائج تعكس أهمية هذه التكنولوجيا في تحسين التواصل الداخلي، وتسهيل التدريب والتطوير، وزيادة الإنتاجية. ستتناول الدراسة مجموعة متنوعة من الجوانب، بما في ذلك دور تكنولوجيا الاتصالات في تعزيز التواصل، والابتكار، والتدريب، وكيف يمكن لهذه العوامل أن تسهم في تطوير الموارد البشرية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. من خلال هذه المقاربة، نسعى إلى تقديم رؤى علمية وعملية تسهم في تعزيز فاعلية استخدام تكنولوجيا الاتصالات في إدارة الموارد البشرية على نحو يمكن المؤسسات من مواجهة تحديات العصر الرقمي بفعالية ونجاح.

٥,١,١ محددات الدراسة:

تواجه هذه الدراسة بعض المحددات التي قد تؤثر على النتائج، منها:

- ١- **حجم العينة:** تم استخدام عينة صغيرة من الموظفين، مما قد يؤثر على تعميم النتائج.
- ٢- **الزمن:** تم إجراء الدراسة في فترة زمنية محددة، مما قد يؤثر على دقة النتائج في سياقات زمنية مختلفة.
- ٣- **التغيرات التكنولوجية السريعة:** تكنولوجيا الاتصالات تتطور بسرعة، مما قد يجعل النتائج غير قابلة للتطبيق على المدى الطويل.

٥,١,٢ الدراسات المستقبلية:

يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية عدة مجالات، منها:

- ١- **توسيع النطاق:** دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصالات في شركات أخرى أو في قطاعات مختلفة.
- ٢- **تحليل تأثير التكنولوجيا الجديدة:** دراسة تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على إدارة الموارد البشرية.
- ٣- **تقييم الأثر طويل الأمد:** دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصالات على الأداء الوظيفي على مدى فترة زمنية أطول.

٣, ١, ٥ التوصيات والتطبيقات العملية:

استنادًا إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

١- **تعزيز التدريب:** يجب على الشركات الاستثمار في برامج تدريبية متقدمة لتطوير مهارات الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصالات.

٢- **تحسين الأمان:** تطوير سياسات أمان فعالة لحماية بيانات الموظفين وضمان الخصوصية.

٣- **تعزيز التواصل:** إنشاء قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والموظفين لتعزيز التعاون وتحسين الأداء.

٥,٢ الخاتمة:

في الختام، أثبتت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصالات تلعب دوراً محورياً في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية. من خلال تعزيز التواصل الداخلي وتسهيل التدريب والتطوير، يمكن لهذه التكنولوجيا أن تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز التنمية البشرية. إن التركيز على تطوير استراتيجيات فعالة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات يعد أمراً ضرورياً لضمان النجاح المستقبلي في سوق الاتصالات المتنافس. وتمت الإشارة إلى أن تعزيز قنوات التواصل الداخلي، وتبني نظم المعلومات الحديثة، يوفران بيئة عمل أكثر مرونة وابتكاراً، مما يساهم في زيادة مستويات الرضا والإنتاجية بين الموظفين. وفي سياق التدريب والتطوير، أظهرت النتائج أهمية البرامج الإلكترونية وورش العمل المعتمدة على التكنولوجيا في رفع كفاءة الموظفين وتطوير مهاراتهم بما يتماشى مع متطلبات السوق المتغيرة. مع ذلك، لم تخل الدراسة من بعض التحديات والقيود التي يجب أخذها بعين الاعتبار، مثل محدودية العينة الزمنية ونقص البيانات النوعية في بعض المجالات. ولتجاوز تلك القيود،

وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتحسين الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تعزيز فرص العمل وتقليل الفجوات الاجتماعية.

كما أظهرت أن البحث يساعد في تقديم توصيات مبتكرة لصناع القرار حول كيفية استثمار التكنولوجيا بشكل أفضل لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وبناء على النتائج المستخلصة يتضح أن تكنولوجيا الاتصالات تلعب دوراً محورياً في تحسين إدارة الموارد البشرية وتعزيز الأداء المؤسسي في STC. ومع ذلك، فإن النجاح المستدام يتطلب التزاماً مستمراً من الإدارة، واستراتيجيات تفاعلية تساهم في الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيا لتحسين بيئة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

كما يقترح إجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات على التنمية البشرية بشكل أعمق، مع التركيز على النقاط التالية:

- دراسة كيفية تعزيز تكنولوجيا الاتصالات لفرص العمل وخلق بيئات عمل افتراضية تدعم الابتكار وريادة الأعمال.
- دراسة كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصالات أن تتكامل مع الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات الضخمة لدعم التنمية البشرية.

٣, ٥ المراجع:

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

أ. ندى محمد ناصر السعيد، & د. زكية النور يوسف مكي. (٢٠٢٣). فعالية الاتصال المؤسسي في قطاع شركات الاتصالات وانعكاسه على أداء العاملين بها شركة الاتصالات السعودية STC أنموذجاً. مجلة القلم للعلوم الإنسانية والتطبيقية (علمية-دورية-محكمة)، ١٠ (٣٨)، ٤١٦-٤٥٠.

بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠، ص. ٢٠-١٩.

حسين إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت لبنان. (٢٠٠٢)

حسن رضا النجار، مرجع سابق، ص ٤٩٢.

خرخاش. (٢٠١٩) دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة لعينة من مسيري مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة.

داسي وهيبية (أستاذ محاضر) في قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

رحيمة الطيب عيسائي. (٢٠٠٢) مدخل إلى الاعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

سعيد يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، ٢٠٠٠، ص ٣٠

Bib Tex (BIB). سي ناصر الياس

(2021) <https://www.telecomcompany.com/training> شركة الاتصالات

عمار محمد زهير تيناوي، مذكرة شهادة ماجستير دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. (٢٠١٩-٢٠١٨)

غسان قاسم داود الالامي، إدارة التكنولوجيا: مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان. (٢٠١٧)

كتاف، & كريمة (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة (Doctoral dissertation) الجزائر

محمد حامد خضر، الاعلام والأنترنت، ط١، عمان، دار البداية للنشر، ٢٠١٤، ص ٤٨.

محمد منير حجاب، الموسوعة الإسلامية، جزء ٢، القاهرة، دار الفجر للنشر، ٢٠٠٣، ص ٢٠٢.

محمود عبد الفتاح رضوان، الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٣، ص ١٣.

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ١٩٣

العدد الحادي والثلاثون ربيع الآخر ١٤٣٥هـ

"شركات الاتصالات بالسعودية. www.haj.gov.sa. "مؤرشف من الأصل في ٢٠١٨-١٠-١٥
١٥ اطلع عليه بتاريخ ٢٠١٨-١٢-٠٩.

محمد منصف تطار، النظام المصرفي، مجلة العلوم الانسانية جامعة بسكرة،
جوان (٢٠٠٢)

<http://www.haj.gov.sa/arabic/Pages/telecome.aspx>

Baker, M., & Martell, K. (2006). "Do Employee Attitudes Predict Organizational Outcomes?" *Journal of Business Research.

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

٤, ٥ الملاحق:

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

استبيان

المعلومات العامة:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

العمر:

☐ من ١٨ الى ٢٥ سنة

☐ من ٢٥ سنة الى ٣٥ سنة

☐ من ٣٥ سنة الى ٤٥ سنة

☐ أكثر من ٤٥ سنة

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ أخرى

سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٥ سنين

☐ من ٥ الى ١٠ سنوات

☐ من ١٠ الى ١٥ سنة

☐ من ١٥ سنة فأكثر

الاستبيان الأول: تكنولوجيا الاتصال

درجة الاستفادة			ما درجة استفادتك من التكوين المتخصص في تطوير مهاراتك في المجالات المحددة بالموشرات التالية؟	الأبعاد
موافق	محايد	غير موافق		
			تعمل الشركة على تحديث البرامج باستمرار	البرامج
			البرامج التي تستخدمها الشركة تناسب طبيعة العمل	
			تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	
			تستعمل الشركة برامج خاصة لحماية البرمجيات	
			تساعد البرمجيات المستخدمة في تسهيل انجاز المهام	
			تقوم الشركة بتحديد البرامج التدريبية بعناية وعلى دراسات مسبقة	
			تساهم الادارة الالكترونية في التقليل من الوثائق وزيادة دقة المعلومات وسهولة استخدامها	الشبكات وقواعد البيانات
			تعمل الاجهزة والوسائل في تسهيل ظروف انجاز العمل	
			تتوفر المؤسسة على شبكة اتصال تربط بين مختلف الاقسام والمصالح	
			تساعد الشركة في المعالجة السريعة والدقيقة للبيانات	
			يتوفر في الشركة مختصين في صيانة الشبكات	
			يوفر نظام معلومات الشركة البيانات والمعلومات التفصيلية الضرورية	

الاستبيان الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية.

درجة الاستفادة			ما درجة استفادتك من التكوين المتخصص في تطوير مهاراتك في المجالات المحددة بالمؤشرات التالية؟	الأبعاد
مرتفعة	متوسطة	منخفضة		
			تسعى الشركة ان تكون مركزا لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	التطوير والتكوين
			تنظم الشركة دورات تدريبية لمستخدميها عند ادخال تكنولوجيا جديدة	
			تعمل الشركة على مواجهه المشكلات والأزمات الطارئة	
			تقوم الشركة بالأداء العالي بين جودة وسرعة انجاز المهام	
			توفر الشركة الموارد لتدريب الافراد على استخدام التكنولوجيا الحديثة	
			يمتلك الموظفون القدرة على التخطيط السليم والفعال لموارد العمل	
			تخصص الشركة ميزانية كافية للتوظيف في مجال تكنولوجيا الاتصالات	توظيف الموارد البشرية
			تشترط المؤسسة المهارة والخبرة الكافية والتمكين من التكنولوجيا كشرط اساسي في التوظيف	
			ساهم استعمال تكنولوجيا الاتصال في التخفيض من تكاليف التوظيف	
			تقوم الشركة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بوضوح	
			يوجد نظام يساعد في تقييم الأداء السابق للموظفين	
			تستجيب ممارسات إدارة الموارد البشرية لتطلعات الموظف الفردية واحتياجاته	

			تخطط الشركة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع اداراتها	تخطيط الموارد البشرية
			تعتمد المنظمة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استعمال معلومات الكترونية	
			الاستقطاب الالكتروني يفيد الشركة أكثر في سد الاحتياج من الخبرات والكفاءات والمهارات	
			تقوم الشركة بالتخطيط لمواردها البشرية بانتظام في مختلف الفئات	
			يهتم العاملین بتحقيق أفضل مستوى إنتاجية ممكنة	

ocean University

Faculty of Management

Department/ Specialization project management



**The Impact of Communication Technology on the Effectiveness of
Human Resource Management Application to Saudi Telecom
Company (STC) in Riyadh City
"Case Study"**

Student Name: Ghdeer Fadl Abdulmane

University Number: 2021205323

Final Project – 2

Faculty of Management- Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Mustafa Al-Ashari

Faculty Member – Faculty of management– Midocean University

Third of Semester-2024