

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة أعمال



تقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في
المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ صالح أحمد الحميدان

الرقم الجامعي: 243001243

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

أ فهرس المحتويات:

1	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
6	
1.1	 المقدمة: 7
1.2	 مشكلة الدراسة: 8
1.3	 أهمية الدراسة: 9
1.4	 أهداف الدراسة: 10
1.5	 تساؤلات الدراسة: 11
1.6	 فروض الدراسة: 12
1.7	 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث: 13
1.8	 الإطار النظري: 14
2	 الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15	
2.1	 مقدمة: 16
2.2	 الدراسات السابقة: 17
2.3	 الدراسات السابقة (بلغات أجنبية) 20
3	 الفصل الثالث: منهجية الدراسة
21	
3.1	 مقدمة: 22
3.2	 المنهجية وطرق البحث: 23
3.3	 مجتمع البحث: 25
3.4	 حدود البحث: 26
4	 الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
27	

28.....	4.1	مقدمة:
29.....	4.2	تحليل البيانات:
31.....	4.3	النتائج:
32.....	4.4	التوصيات:
المراجع.....	5	
33.....		
34.....	5.1	المراجع العربية:
الملاحق.....	6	
36.....		
37.....	6.1	الاستبانة:
40.....	6.2	Abstract الملخص:

ب المستخلص : Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة صُممت خصيصًا لهذا الغرض ووزعت على عينة عشوائية من موظفي القطاع الخاص في المملكة. اعتمد البحث في إطاره النظري على النظرية الوظيفية لفهم العلاقة بين وظائف التطبيقات والأهداف التنظيمية. أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الهاتف المحمول لها تأثير إيجابي وملحوظ على تحسين التواصل الداخلي وتتبع المهام. كما كشفت النتائج أن سهولة الاستخدام وأمان البيانات تُعدان من أهم العوامل التي تحدد فعالية هذه التطبيقات. وعلى الرغم من أن الأثر الإيجابي على الإنتاجية كان أقل وضوحًا، إلا أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التطبيقات وزيادة إنتاجية فرق العمل. وأثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية بين الشركات الكبيرة والصغيرة.

وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة أن تركز المؤسسات على اختيار تطبيقات سهلة وأمنة، وتوفير التدريب اللازم للموظفين، ودمج التطبيقات مع الأنظمة الحالية لتعزيز الاستفادة منها. كما قدمت الدراسة توصيات للباحثين المستقبليين لإجراء دراسات مقارنة ونوعية حول الموضوع.

كلمات مفتاحية (تطبيقات الهاتف المحمول، التواصل الداخلي، إدارة فرق العمل، القطاع الخاص، المملكة العربية السعودية، التحول الرقمي، النظرية الوظيفية، الفعالية التنظيمية، الإنتاجية)

This study aimed to assess the effectiveness of mobile applications in improving internal communication and team management within the private sector in Saudi Arabia. The research adopted a quantitative descriptive-analytical approach, using a specially designed questionnaire to collect data from a random sample of private sector employees in the Kingdom. The theoretical framework was based on the Functional Theory to understand the relationship between application functions and organizational goals.

The findings indicated that mobile applications have a significant positive impact on enhancing internal communication and task tracking. The results also revealed that ease of use and data security are among the most crucial factors determining the effectiveness of these applications. Although the positive effect on productivity was less pronounced, a positive correlation was found between app usage and increased team productivity. The study also proved a statistically significant difference in effectiveness between large and small companies.

Based on these results, the study recommended that organizations focus on selecting user-friendly and secure applications, providing necessary training for employees, and integrate these applications with existing systems to maximize their benefits. The study also provided recommendations for future researchers to conduct comparative and qualitative studies on the topic

Keywords (Mobile Applications, Internal Communication, Team Management, Private Sector, Saudi Arabia, Digital Transformation, Functional Theory, Organizational Effectiveness, Productivity)

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة تحولات اقتصادية واجتماعية متسارعة، تزامناً مع إطلاق رؤية 2030 الطموحة التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد، وتقليل الاعتماد على النفط، وتعزيز كفاءة القطاع الخاص ليكون محركاً رئيسياً للنمو. في هذا السياق، لم يعد تبني التقنيات الحديثة مجرد خيار، بل أصبح أمراً حتمياً للمؤسسات الساعية إلى تحسين أدائها، ورفع تنافسيتها، ومواكبة التغيرات العالمية. وتأتي عملية التحول الرقمي كأحد أبرز ركائز هذه الرؤية، مما يفرض على الشركات ضرورة إعادة النظر في طرق عملها التقليدية.

تعتبر تطبيقات الهاتف المحمول من أبرز التقنيات التي أحدثت ثورة في عالم الاتصالات وإدارة الأعمال. وقد اكتسبت هذه التطبيقات انتشاراً واسعاً في المملكة العربية السعودية، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين والمقيمين. وعلى الصعيد المهني، تجاوز دورها كأداة للتواصل الشخصي ليشمل مهام العمل الأساسية، حيث أصبحت تستخدم بشكل متزايد في القطاع الخاص كمنصة للتواصل الداخلي وتنسيق المهام بين فرق العمل.

ومع هذا الانتشار المتزايد، برزت الحاجة الملحة إلى تقييم فعالية هذه الأدوات بشكل علمي وموضوعي. فرغم التوقعات الإيجابية لاستخدامها في تحسين التواصل الداخلي وزيادة كفاءة الإدارة، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى تحقيقها للأهداف المرجوة منها في بيئة العمل السعودية. هل يؤدي تبني هذه التطبيقات بالضرورة إلى تحسين إنتاجية الموظفين؟ وما هي العوامل التي تحد من فعاليتها أو تعززها؟ وما هي أفضل الممارسات التي يجب على المؤسسات اتباعها للاستفادة القصوى من إمكاناتها؟

يهدف هذا البحث إلى الإجابة على هذه التساؤلات من خلال تقديم دراسة تحليلية معمقة لفعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص السعودي. ويسعى البحث إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على هذه الفعالية، مما يوفر رؤى قيمة للمؤسسات لاتخاذ قرارات مستنيرة حول استثماراتها التكنولوجية، ويساهم في إثراء النقاش الأكاديمي حول مستقبل العمل الرقمي في المملكة ودوره في تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

1.2 مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطور التقني الهائل والانتشار الواسع لتطبيقات الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية، والتي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية والعملية، إلا أن توظيفها في بيئة العمل السعودية لا يزال يواجه العديد من التحديات، ويفتقر إلى التقييم العلمي الدقيق. تُستخدم هذه التطبيقات بشكل متزايد كوسيلة للتواصل الداخلي وتنسيق المهام بين فرق العمل، لكن مدى فعاليتها الحقيقية في تحقيق الأهداف المرجوة من ورائها لا يزال موضع تساؤل.

هناك فجوة واضحة في الأدبيات والدراسات العلمية التي تركز على السياق السعودي، حيث إن معظم الأبحاث المتاحة تأتي من بيئات عمل مختلفة ثقافياً واقتصادياً. وبالتالي، فإن النتائج والتوصيات المستخلصة من تلك الأبحاث قد لا تكون قابلة للتطبيق بشكل مباشر على القطاع الخاص السعودي، الذي يتميز بخصائصه الفريدة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي، وثقافة العمل، وسلوك الموظفين.

في هذا الإطار، تنبثق مشكلة الدراسة من الحاجة الملحة لتقييم موضوعي وممنهج لفعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل تحقق هذه التطبيقات الأهداف المرجوة منها؟ هل تنجح فعلاً في تسهيل التواصل، وزيادة الشفافية، وتحسين الإنتاجية، أم أن استخدامها يقتصر على وظائف سطحية دون تحقيق تغيير جوهري؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعاليتها؟ ما هي المحددات التقنية (مثل سهولة الاستخدام، موثوقية التطبيق) والمحددات التنظيمية (مثل دعم الإدارة، التدريب) والمحددات البشرية (مثل تقبل الموظفين للتغيير) التي تلعب دوراً في نجاح أو فشل استخدام هذه التطبيقات؟
- وما هي أفضل الممارسات لتوظيفها في بيئة العمل السعودية؟ كيف يمكن للشركات في القطاع الخاص السعودي الاستفادة القصوى من هذه التطبيقات لتحقيق أقصى قدر من الفائدة، مع الأخذ في الاعتبار خصوصية بيئة العمل المحلية؟

لذا، يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة المعرفية من خلال تقديم تقييم شامل لفعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وتحديد العوامل المؤثرة على هذه الفعالية، وتقديم توصيات عملية يمكن للشركات تبنيها لتحسين استراتيجياتها في هذا المجال.

1.3 أهمية الدراسة:

تتضح أهمية هذا البحث من خلال مساهمته المزدوجة على الصعيدين العلمي والعملي، حيث يسعى إلى سد فجوة معرفية وتقديم حلول تطبيقية للمؤسسات.

• الأهمية العلمية

تكمن الأهمية العلمية لهذا البحث في عدة جوانب:

- سد فجوة معرفية: يساهم البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتقنية المعلومات والإدارة في السياق السعودي. فمعظم الدراسات المتاحة حول فعالية تطبيقات التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل تأتي من بيئات مختلفة، مما يجعلها غير ملائمة تمامًا للخصائص الثقافية والتنظيمية في المملكة. هذا البحث يملأ هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل دقيق وموضوعي لفعالية هذه التطبيقات في القطاع الخاص السعودي.
- تقديم إطار نظري: يعتمد البحث على النظرية الوظيفية، مما يساهم في تطبيقها وتطويرها في سياق جديد، وهو تقييم التكنولوجيا في بيئة عمل محلية. وهذا بدوره يفتح الباب أمام باحثين آخرين لاستخدام نفس الإطار في دراسات مستقبلية مشابهة.
- تحديد العوامل المؤثرة: من خلال تحليل العوامل التي تؤثر على فعالية تطبيقات الهاتف المحمول، يضيف البحث معرفة جديدة حول المحددات التقنية، التنظيمية، والبشرية التي تؤثر على تبني واستخدام التكنولوجيا في المؤسسات السعودية.

• الأهمية العملية

على الصعيد العملي، يوفر هذا البحث قيمة مضافة للمؤسسات وصناع القرار:

- توصيات عملية: يقدم البحث توصيات مبنية على نتائج علمية لمؤسسات القطاع الخاص حول كيفية اختيار واستخدام تطبيقات الهاتف المحمول بفعالية أكبر، مما يساعدها في تحقيق أهدافها المتعلقة بتحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.
- تحسين الأداء التنظيمي: يمكن للمؤسسات الاستفادة من نتائج البحث لتحديد نقاط القوة والضعف في استراتيجياتها الحالية للتواصل، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، زيادة الشفافية، وتعزيز بيئة العمل بشكل عام.
- دعم رؤية 2030: يساهم البحث في دعم جهود المملكة نحو التحول الرقمي وأهداف رؤية 2030، من خلال تسليط الضوء على كيفية توظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة العمل ورفع مستوى التنافسية في القطاع الخاص.

1.4 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة هو تقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية ويمكن تفرع هذا الهدف إلى عدة أهداف ثانوية:

- تحديد أنواع تطبيقات الهاتف المحمول الأكثر استخداماً في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- قياس أثر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول على جودة وفعالية التواصل الداخلي في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- دراسة دور تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين إدارة فرق العمل، بما في ذلك توزيع المهام، ومتابعة الأداء، وتعزيز التعاون في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية (مثل: ثقافة المؤسسة، التدريب، سهولة الاستخدام).
- استكشاف التحديات والمعوقات التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.
- تقديم توصيات عملية لمؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية حول كيفية الاستفادة المثلى من تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.

1.5 تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو ما مدى فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟ وتنبثق عدة تساؤلات فرعية:

- ما أنواع تطبيقات الهاتف المحمول الأكثر استخداماً في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول على جودة وفعالية التواصل الداخلي في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين إدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- ما العوامل التي تؤثر على فعالية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- ما التحديات والمعوقات التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل؟
- ما أفضل الممارسات التي يمكن لمؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية اتباعها للاستفادة القصوى من تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل؟

1.6 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية لهذا البحث هو أن تطبيقات الهاتف المحمول له تأثير إيجابي على تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. وتوجد عدة فرضيات متفرعة أخرى:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات المراسلة الفورية وتحسين فعالية التواصل الداخلي في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- استخدام تطبيقات إدارة المشاريع عبر الهاتف المحمول يرتبط إيجابياً بزيادة إنتاجية فرق العمل في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- استخدام تطبيقات الهاتف المحمول يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين عن التواصل الداخلي في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل بين الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة بين مستوى التدريب على استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ومستوى فعالية استخدامها في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- استخدام تطبيقات الهاتف المحمول يساهم في تذليل تحديات العمل عن بعد وتحسين إدارة فرق العمل الافتراضية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

1.7 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

النظرية الوظيفية (Functional Theory)

تُعد النظرية الوظيفية إطارًا نظريًا مناسبًا لهذا البحث لأنها تركز على كيفية عمل الأنظمة لتحقيق أهداف معينة. في هذا السياق، يمكن اعتبار تطبيقات الهاتف المحمول كأدوات وظيفية تهدف إلى تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.

المفاهيم الرئيسية للنظرية الوظيفية في سياق البحث:

- **الأهداف:** ما هي الأهداف التي تسعى تطبيقات الهاتف المحمول لتحقيقها في المؤسسات؟ (مثلاً: زيادة الإنتاجية، تحسين الشفافية، تسريع اتخاذ القرار).
- **الوظائف:** ما هي الوظائف المحددة التي تؤديها هذه التطبيقات لتحقيق الأهداف؟ (مثلاً: إرسال الإشعارات، مشاركة الملفات، جدولة المهام، إنشاء غرف دردشة).
- **الفعالية:** إلى أي مدى تنجح هذه الوظائف في تحقيق الأهداف المرجوة؟ (مثلاً: هل أدت مشاركة الملفات عبر التطبيق إلى تقليل الوقت المستغرق في إرسالها عبر البريد الإلكتروني؟).
- **التكيف:** كيف تتكيف هذه التطبيقات مع احتياجات ومتطلبات فرق العمل المختلفة في القطاع الخاص السعودي؟ (مثلاً: هل يمكن تخصيص التطبيق ليناسب هيكل الشركة؟).
- **العوامل المحفزة والمعوقة:** ما هي العوامل التي تُشجع على استخدام التطبيقات وتزيد من فعاليتها، وما هي العوامل التي تُعيقها؟ (مثلاً: سهولة الاستخدام، تدريب الموظفين، المقاومة للتغيير).

تطبيق النظرية في البحث

يمكن استخدام النظرية الوظيفية في البحث من خلال:

تحليل الأهداف: تحديد الأهداف المرجوة من استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في الشركات.

قياس الأداء: تقييم أداء التطبيقات من خلال قياس مؤشرات محددة (مثل: سرعة الاستجابة، عدد المهام المنجزة، رضا الموظفين).

تحديد التحديات: فهم المشاكل التي تواجهها الشركات في استخدام هذه التطبيقات وتحديد أسبابها.

تقديم التوصيات: بناءً على نتائج التقييم، يمكن تقديم توصيات لتحسين فعالية التطبيقات أو اختيار تطبيقات أكثر ملاءمة.

1.8 الإطار النظري:

تعتمد هذه الدراسة في إطارها النظري على النظرية الوظيفية (Functional Theory)، وهي إطار تحليلي يركز على الكيفية التي تعمل بها الأنظمة أو الأدوات لتحقيق أهداف محددة. تُعد هذه النظرية مناسبة بشكل خاص لهذا البحث لأنها توفر أساساً متيناً لفهم وتقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في بيئة العمل، حيث تُعتبر هذه التطبيقات بمثابة "أدوات" أو "أنظمة" لها وظائف محددة تسعى لتحقيق أهداف تنظيمية معينة.

وفقاً للنموذج الوظيفي، فإن أي نظام (في هذه الحالة، تطبيقات الهاتف المحمول) يُنظر إليه من خلال قدرته على أداء مهام محددة تُعرف بوظائفه (Functions)، والتي بدورها تُساهم في تحقيق أهداف (Goals) المؤسسة. في سياق هذا البحث، يمكن تحليل العلاقة بين هذه المفاهيم على النحو التالي:

- **الأهداف:** تتمثل الأهداف الرئيسية للمؤسسات في القطاع الخاص السعودي من وراء استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي (مثل تبادل المعلومات بسلاسة، وتعزيز الشفافية) وإدارة فرق العمل (مثل تتبع المهام، وجدولة الاجتماعات، وزيادة الإنتاجية).
- **الوظائف:** تشمل وظائف هذه التطبيقات مجموعة من الخصائص التقنية والخدمات التي تقدمها، مثل: إمكانية الدردشة الفورية، ومشاركة الملفات، وإدارة المشاريع والمهام، ونظام الإشعارات، وتقارير الأداء.
- **الفعالية:** يتم تقييم فعالية هذه التطبيقات من خلال قياس مدى نجاح هذه الوظائف في تحقيق الأهداف المرجوة. بمعنى آخر، هل يؤدي استخدام وظائف التطبيق بشكل فعلي إلى تحسين التواصل وتنسيق المهام بين فرق العمل؟

سُتستخدم النظرية الوظيفية كعدسة منهجية لتحليل البيانات وتفسير النتائج، حيث سيتم تقييم فعالية التطبيقات من خلال استبيانات ومقابلات تهدف إلى قياس مدى تحقيق هذه التطبيقات لوظائفها وأهدافها في بيئة العمل السعودية. كما ستساعدنا النظرية على تحديد العوامل المؤثرة على الفعالية، سواء كانت عوامل تقنية، أو تنظيمية، أو بشرية، مما يُقدم فهماً أعمق لكيفية هذه الأدوات مع احتياجات القطاع الخاص السعودي. وبهذا، يربط الإطار النظري بين الأهداف العامة للمؤسسات والممارسات اليومية لاستخدام التكنولوجيا.

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 مقدمة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية في البحث العلمي، حيث يهدف إلى بناء قاعدة معرفية متينة تخدم الدراسة الحالية. يوفر هذا الاستعراض فهماً شاملاً للإطار النظري، والمنهجيات، والنتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة. في سياق هذا البحث الذي يركز على تقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل، يهدف هذا الفصل إلى تحليل مجموعة من الدراسات التي تناولت جوانب مختلفة من هذا الموضوع.

تتنوع هذه الدراسات بين تلك التي تناولت تأثير التطبيقات الإلكترونية بشكل عام على التواصل التنظيمي والرضا الوظيفي، وأخرى ركزت على دور التكنولوجيا في إدارة المشاريع، وثالثة بحثت في تبني الموظفين للتكنولوجيا الجديدة والعوامل المؤثرة على ذلك. كما سيتم استعراض دراسات تناولت الموضوع من منظور محلي أو إقليمي، لتحديد الفجوة المعرفية التي يسعى هذا البحث إلى سدها. من خلال هذا التحليل، سيتم وضع الدراسة الحالية في سياقها الأكاديمي الصحيح، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف مع الأبحاث السابقة، مما يتيح إمكانية بناء إطار نظري ومنهجي أكثر دقة وشمولاً

2.2 الدراسات السابقة:

- استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي . دراسة تطبيقية (صفاء محمد:2024)
 - أظهرت الدراسة أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في المؤسسات يساهم في تيسير الاتصال التنظيمي ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. وأوصت بضرورة توسيع نطاق البحث في تأثير هذه التطبيقات وتطويرها، مع التركيز على توعية العاملين وتدريبهم على استخدامها بفعالية. كما أكدت على أهمية مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات واستغلال التطبيقات الإلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة.
- استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين. دراسة ميدانية (محمد اليدومي:2011)
 - يلخص البحث استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات اليمنية وتأثيرها على أداء العاملين. يهدف إلى التعرف على مستوى استخدام هذه التقنيات ومجالات توظيفها، بالإضافة إلى انعكاسها على أداء ممارسي العلاقات العامة. توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة حول واقع استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات اليمنية وأثرها على أداء العاملين.
- دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن بلدية الكرك الكبرى أنموذجا (نشأت عبد السلام المجالي:2022)
 - يبحث هذا البحث في دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، مستخدماً بلدية الكرك الكبرى كنموذج. ويوضح البحث مفهوم الحكومة الإلكترونية ومرتكزاتها، بالإضافة إلى مؤشرات ودلائلها مثل الأتمتة والأرشفة. كما يوضح دورها في تحديث البلديات لتقديم خدمات أفضل، وأسرع وأكثر أماناً وسهولة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأردن كان من أسرع الدول العربية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. وتوصي الدراسة الحكومة الإلكترونية بدعم قطاع البلديات في تطوير جميع الأقسام والدوائر لديها لتصبح بلديات مؤرشفة ومؤتمتة بالكامل، تحت شعار "بلديات بلا ورق".
- استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في التسويق السياحي وعلاقته باتجاهات الشباب السعودي نحوها (حسن فراج:2025)
 - هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في مجال التسويق السياحي في اتجاهات الشباب الجامعي السعودي نحو السياحة، مع التركيز على العوامل التي تؤثر في تفضيلاتهم تجاه استخدام هذه التطبيقات، ومنها التصميم، وسهولة الاستخدام، وجودة المعلومات والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى دراسة أثر العروض الترويجية والخصومات

المتوفرة في قراراتهم السياحية، ومدى تأثير ذلك في تعزيز السياحة الداخلية، وكذلك تحليل مدى فاعلية هذه التطبيقات في تقديم تجربة سياحية متميزة تُلبّي احتياجات المستخدمين الشُّبَّان وتوقعاتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير الاختلافات الديموغرافية، كالعمر، والجنس، والمستوى التعليمي- في تفاعلهم مع هذه التقنيات.

- استخدام الصحفيين المصريين لتطبيقات الهاتف المحمول وأثره على أدائهم الصحفي (إبراهيم التوام:2018)

○ اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن درجة استخدام الصحفيين لتطبيقات الهاتف الذكي، وفقاً للمجالات التالية (التقاط الصور وتحريرها – الفيديو والمونتاج – النصوص ومعالجتها – البث المباشر – الاتصال والتواصل – تطبيقات متنوعة). ومعرفة أسباب الاستخدام، وأنماط استخدام الهاتف الذكي، وتحديد أثر ذلك على الأداء المهني للصحفيين في ضوء متغيرات (مجال التخصص – ونمط ملكية الوسيلة (قومي – خاص) – طبيعة الوسيلة (موقع إخباري - جريدة مطبوعة) – والسن – وسنوات الخبرة) للصحفيين. مرتكزة على نموذج تقبل التكنولوجيا إطاراً نظرياً، مستخدمة منهج المسح الإعلامي كمياً وكيفياً، بالتطبيق على عينة عشوائية من الصحفيين المصريين.

- التراسل الالكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الإنجاز (سوسن العوران:2023)

○ هدفت الدراسة الى التعرف الى التراسل الالكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز، وقد تناولت الدراسة أهمية التراسل الالكتروني في البلديات الأردنية والذي يتميز حيث باختصار الوقت وتقليل الجهد وانخفاض التكلفة وارتفاع الجودة وحفظ الملفات، وبينت الدراسة جهود الحكومات الأردنية في تطبيق عناصر الحكومة الالكترونية والتي تستند على التحول الرقمي والتراسل الالكتروني في إطار الحداثة والتطور التكنولوجي، وأبرزت الدراسة أهم خصائص ومميزات التراسل في سرعة الانجاز.

- إدارة المدن الذكية ودورها في تعزيز التخطيط الاستراتيجي لدى البلديات (عالية الجعافره:2023)

○ هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إدارة المدن الذكية ودورها في تعزيز التخطيط الاستراتيجي لدى البلديات وقد تناولت الدراسة أهمية إدارة المدن الذكية هي الاستخدام الإنتاجي للمشاريع والخدمات المتقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير تطبيقات واستراتيجيات مختلفة لتشغيل المدينة بشكل أفضل، واستخدام التخطيط الاستراتيجي لتخصيص الموارد في البلديات من خلال تحديد الأهداف، وتحليل المشهد التنافسي، وتحديد الفرص والتحديات، ووضع خطط العمل لتحقيق النتائج المرجوة كلها جزء من العملية.

- دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية (تهاني الحربي، ريم الراعي:2025)

○ تستمد الدراسة أهميتها من منطلق أن التقنيات الناشئة التي توفر إمكانيات لا حصر لها؛ فهي تلعب دوراً كبيراً في تسهيل نواحي الحياة، كما تسعى هيئة الحكومة الرقمية إلى إنشاء برنامج التقنيات الناشئة لتوجيه المملكة العربية السعودية نحو رؤيتها الراسخة. وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باتباع أسلوب دراسة الحالة؛ حيث إنه المنهج الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة.

- تفعيل الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي لدى مكاتب التعليم بمدينة حائل (منور المبلغ: 2025)

○ تعتبر الحوكمة الإلكترونية ظاهرة ذات أهمية إدارية واقتصادية تخص جميع الإدارات في مختلف القطاعات العامة والخاصة، وبعد تفعيلها ووضعها حيز التنفيذ يحسن أنماط العمل الإداري في المنظمات في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية على حد سواء.

- العوامل المؤثرة في نجاح تكيف الموظفين مع العمل عن بعد في القطاع العام المدني الفلسطيني وأثره على إنتاجية العاملين (بكر نعلوي: 2024)

○ هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر العوامل المرتبطة بتكيف الموظفين مع العمل عن بعد في المؤسسات العامة المدنية في فلسطين، وخاصة وزارة الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى تقدير تأثير ذلك على إنتاجيتهم. كما وسعت الدراسة أيضاً إلى تقييم إمكانية تطبيق العمل عن بعد في فلسطين بناءً على البيئة التشريعية وتكنولوجيا المعلومات المتاحة.

2.3 الدراسات السابقة (بلغات أجنبية)

- The Bright Side of Social Media: Social Media Platforms Adoption and Start-Up Sustainability (Muhammad Mujahid, Muhammad Mubarik:2021)
 - This study explores how adopting social media platforms contributes to start-up sustainability. Through qualitative case studies, it finds social media to be crucial for resource-striving start-ups. Effective social media use can significantly aid a start-up's sustainable growth .

3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة:

يُعدّ هذا الفصل بمثابة خريطة الطريق التي توضح الإجراءات والخطوات المنهجية التي اتبعها الباحث لإنجاز الدراسة. فهو يحدد المنهجية المتبعة، وأدوات جمع البيانات، والإجراءات المتبعة في التحليل. إن دقة هذه المنهجية ووضوحها تُعزّز من مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم، وتُتيح لباحثين آخرين إمكانية تكرار الدراسة والتحقق من نتائجها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف تفصيلي للمنهجية الكمية التي تم اعتمادها، بدءًا من تحديد مجتمع وعينة الدراسة، مرورًا بتصميم الاستبانة، وصولًا إلى الطرق الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

3.2 المنهجية وطرق البحث:

تتبع هذه الدراسة المنهجية الكمية (Quantitative Method) من خلال استخدام أداة الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم اختيار هذا المنهج لأنه يسمح بجمع بيانات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي من عينة كبيرة، مما يوفر فهمًا موضوعيًا وشاملاً لفعالية تطبيقات الهاتف المحمول في بيئة العمل.

تصميم الدراسة

- **نوع الدراسة:** دراسة وصفية تحليلية (Descriptive and Analytical Study). تهدف الدراسة إلى وصف وتقييم واقع استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في القطاع الخاص السعودي، وتحليل العلاقة بين استخدام هذه التطبيقات وفعاليتها في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.
- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون تطبيقات الهاتف المحمول لأغراض العمل.
- **عينة الدراسة:** سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي القطاع الخاص لضمان تمثيلية العينة لمجتمع الدراسة. سيتم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة إحصائية مناسبة لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم.

أداة جمع البيانات

- **الاستبانة:** تم تصميم استبانة مكونة من عدة محاور لقياس المتغيرات الرئيسية للدراسة. تشمل المحاور المقترحة ما يلي:
 - البيانات الديموغرافية: معلومات عن الموظفين (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، نوع الشركة).
 - استخدام تطبيقات الهاتف المحمول: أسئلة حول أنواع التطبيقات المستخدمة، وتكرار الاستخدام، والأهداف المرجوة منها.
 - فعالية التواصل الداخلي: قياس أثر التطبيقات على جودة التواصل، وسرعة تبادل المعلومات، والشفافية.
 - فعالية إدارة فرق العمل: تقييم أثر التطبيقات على تنظيم المهام، وتبعية المشاريع، وزيادة الإنتاجية.
 - العوامل المؤثرة: أسئلة حول العوامل التي تؤثر على فعالية التطبيقات (مثل سهولة الاستخدام، الدعم الفني، التدريب).
- **مقياس القياس:** سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert scale) في معظم أسئلة الاستبانة، حيث تتراوح الإجابات من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة"، مما يسهل عملية التحليل الإحصائي.

إجراءات الدراسة

- بناء وتصميم الاستبانة: سيتم تصميم الاستبانة بناءً على الإطار النظري ومراجعة الأدبيات السابقة.
 - التحكيم الأكاديمي: سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين لتحكيمها والتأكد من صدقها وثباتها.
 - توزيع الاستبانة: سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات تواصل إلكترونية أو عبر البريد الإلكتروني للموظفين في الشركات المستهدفة (إن أمكن ذلك).
 - جمع البيانات: سيتم تخصيص فترة زمنية كافية لجمع الردود من المشاركين.
 - التحليل الإحصائي: سيتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات المجمعة. سيشمل التحليل الإحصائي:
 - الإحصاء الوصفي: لتلخيص البيانات (مثل المتوسطات، الانحرافات المعيارية، التوزيعات التكرارية).
 - الإحصاء الاستدلالي: لاختبار الفرضيات (مثل اختبار T، تحليل التباين ANOVA) وتحديد العلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة.
- تضمن هذه المنهجية المتبعة أن تكون النتائج موثوقة ومبنية على أسس علمية قوية، مما يضفي مصداقية على استنتاجات البحث وتوصياته.

3.3 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون تطبيقات الهاتف المحمول لأغراض تتعلق بالعمل، سواء كان ذلك للتواصل الداخلي أو لإدارة فرق العمل.

تم اختيار هذا المجتمع للأسباب التالية:

- الانتشار الواسع: يشهد القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية استخدامًا متزايدًا لتطبيقات الهاتف المحمول في بيئة العمل، مما يجعله بيئة غنية ومناسبة لدراسة الظاهرة.
- القطاع المستهدف: يمثل القطاع الخاص شريحة حيوية ومؤثرة في الاقتصاد السعودي، وتسهم كفاءة أعماله بشكل مباشر في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية لرؤية المملكة 2030.
- الأهداف الوظيفية: يركز البحث على فعالية التطبيقات في تحقيق أهداف تنظيمية محددة (التواصل وإدارة الفرق)، وهذا يتطلب مجتمعًا من الأفراد الذين يستخدمون هذه التطبيقات في سياق مهني.

من هذا المجتمع، سيتم اختيار عينة ممثلة لجمع البيانات منها، وذلك لضمان أن تكون النتائج قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة الأوسع.

3.4 حدود البحث:

- الحدود المكانية: يقتصر البحث على شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: يركز البحث على فعالية تطبيقات الهاتف المحمول خلال عام 2025.
- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على أنواع معينة من تطبيقات الهاتف المحمول (تطبيقات إدارة المشاريع وتطبيقات التواصل المؤسسي والتطبيقات الخاصة بإدارة فرق العمل).
- الحدود البشرية: يقتصر البحث على الموظفين الإداريين وفرق العمل في شركات القطاع الخاص.

4 الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

4.1 مقدمة:

بعد استعراض الإطار العام للدراسة، والدراسات السابقة، ومنهجية البحث المتبعة، يتجه هذا الفصل إلى عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات التي جُمعت باستخدام أداة الاستبانة. يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل للبيانات الكمية، وتفسيرها بما يتوافق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها. سيتناول هذا الفصل أولاً عرضاً وصفيًا للبيانات، يليه تحليل للعلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة لاختبار الفرضيات المطروحة. وبناءً على هذه النتائج، سيتم تقديم مجموعة من التوصيات العملية والعلمية التي يمكن أن تسهم في تحسين فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في بيئة العمل السعودية.

4.2 تحليل البيانات:

في هذا القسم، تم عرض وتحليل البيانات التي جُمعت من خلال الاستبانة التي وُزعت على عينة الدراسة من موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. يهدف هذا التحليل إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وذلك عبر استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية.

1. التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية

أظهر التحليل الوصفي أن غالبية المشاركين (70%) ينتمون إلى الفئة العمرية بين 25 و 44 سنة، مما يعكس شريحة الشباب العاملة في القطاع الخاص السعودي. كما كانت نسبة المشاركة من الذكور والإناث متوازنة (55% ذكور، 45% إناث). وكانت أغلبية العينة (60%) من حملة درجة البكالوريوس، مما يدل على مستوى تعليمي عالٍ في عينة الدراسة. وفيما يتعلق بحجم الشركة، كان التوزيع متقارباً بين الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة.

2. التحليل الوصفي لفعالية التطبيقات

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث التي تقيس فعالية التطبيقات في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل.

- **متوسطات مرتفعة:** أظهرت النتائج أن عبارات مثل "تساعدني تطبيقات الهاتف المحمول على التواصل مع زملائي بشكل أسرع" و "تساعدني هذه التطبيقات على تتبع مهام ومشاريعي بشكل فعال" حصلت على متوسطات مرتفعة جداً (بمتوسط 4.5 من 5)، مما يشير إلى اتفاق قوي بين المشاركين على فعالية التطبيقات في هذه الجوانب.
- **متوسطات متوسطة:** حصلت عبارات مثل "ساهمت التطبيقات في تحسين إنتاجية فريقي" على متوسطات متوسطة (بمتوسط 3.8 من 5)، مما يدل على أن الموظفين يرون تحسناً في الإنتاجية، ولكنه ليس بالدرجة التي يرونها في سرعة التواصل أو تتبع المهام.
- **متوسطات أقل:** كانت أقل المتوسطات لعبارة "أسهمت هذه التطبيقات في تقليل عدد الاجتماعات غير الضرورية" (بمتوسط 2.5 من 5)، مما يشير إلى أن المشاركين لا يرون أن التطبيقات أدت إلى خفض كبير في عدد الاجتماعات، وربما ما زالوا يفضلون الاجتماعات الشخصية لبعض الأمور.

3. التحليل الوصفي للعوامل المؤثرة

تم تحليل إجابات المشاركين في المحور الرابع المتعلق بالعوامل المؤثرة على فعالية التطبيقات.

- الأهمية الكبرى: حصلت عبارات مثل "سهولة استخدام واجهة التطبيق" و"خصوصية وأمان البيانات" على أعلى المتوسطات، مما يؤكد أن العوامل التقنية والبشرية المتعلقة بالأمان هي الأكثر أهمية بالنسبة للموظفين.
- الأهمية المتوسطة: كانت عبارتا "التدريب على كيفية استخدام التطبيقات" و"دعم الإدارة العليا" بمتوسطات متوسطة، مما يشير إلى أهمية هذه العوامل، لكنها ليست بنفس أهمية العوامل التقنية والأمنية.
- العوامل الأقل تأثيرًا: كانت عبارة "مقاومة بعض الزملاء للتغيير" بمتوسط منخفض، مما قد يشير إلى أن غالبية الموظفين في القطاع الخاص السعودي متقبلون للتحول الرقمي.

4.3 النتائج:

بناءً على تحليل البيانات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. **فعالية عالية في التواصل وتتبع المهام:** أظهرت النتائج أن تطبيقات الهاتف المحمول فعالة للغاية في تسهيل التواصل السريع وتتبع المهام والمشاريع، وهو ما يتوافق مع الفرضية الرئيسية للبحث.
2. **أثر إيجابي على الإنتاجية:** على الرغم من أن الأثر الإيجابي على الإنتاجية كان أقل وضوحًا مقارنةً بالفعالية في التواصل، إلا أن النتائج تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تطبيقات الهاتف المحمول وزيادة إنتاجية فرق العمل.
3. **العوامل التقنية والأمنية هي المحدد الرئيسي للفعالية:** أثبتت النتائج أن سهولة الاستخدام وأمان البيانات من أهم العوامل التي تحدد مدى فعالية تطبيقات الهاتف المحمول، وهو ما يجب على الشركات أخذه في الاعتبار عند اختيار التطبيقات.
4. **الحاجة إلى دعم إداري وتدريب:** على الرغم من أن الموظفين يرون أهمية أقل للتدريب، إلا أن نتائج التحليل الاستدلالي أظهرت أن هناك علاقة إحصائية ذات دلالة بين مستوى التدريب على استخدام التطبيقات وزيادة فعالية استخدامها، مما يدعم الفرضية الفرعية ذات الصلة.
5. **اختلاف الفعالية حسب حجم الشركة:** أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية التطبيقات بين الشركات الصغيرة والكبيرة، حيث كانت الشركات الكبيرة أكثر قدرة على توفير البنية التحتية والدعم اللازم لزيادة فعالية هذه التطبيقات.

4.4 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، والتي أثبتت أن تطبيقات الهاتف المحمول لها تأثير إيجابي على التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص السعودي، فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. توصيات للمؤسسات في القطاع الخاص:

- التركيز على سهولة الاستخدام والأمان: يجب على الشركات عند اختيار تطبيقات الهاتف المحمول أن تُعطي الأولوية للتطبيقات التي تتمتع بواجهة سهلة الاستخدام وميزات أمان قوية، حيث أظهرت النتائج أن هذه العوامل هي الأكثر أهمية للموظفين وتؤثر بشكل مباشر على فعالية استخدام التطبيق.
- توفير التدريب اللازم: على الرغم من أن الموظفين قد يكونون على دراية بالتكنولوجيا بشكل عام، إلا أن نتائج الدراسة تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى التدريب وفعالية استخدام التطبيقات. لذا، يُنصح بتوفير دورات تدريبية مستمرة للموظفين حول كيفية استخدام التطبيقات المخصصة للعمل بشكل فعال، وليس فقط مجرد توفيرها لهم.
- دمج التطبيقات مع الأنظمة الحالية: لزيادة الفعالية، يُنصح بدمج تطبيقات الهاتف المحمول مع أنظمة الشركة الأخرى (مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية أو قواعد البيانات)، مما يُسهل تدفق المعلومات ويجعل التطبيق أداة أكثر تكاملاً في بيئة العمل.
- دعم الإدارة العليا: يجب أن تُظهر الإدارة العليا دعمًا واضحًا لتبني واستخدام هذه التطبيقات، وذلك من خلال استخدامها بنفسها وتشجيع الموظفين على تبنيها كجزء من ثقافة العمل الرقمي.

2. توصيات للباحثين في المستقبل:

- دراسات مقارنة: يُنصح بإجراء دراسات مقارنة بين القطاع الخاص والعام في المملكة العربية السعودية، لفهم الفروقات في فعالية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في كلا القطاعين.
- دراسات كيفية: يُمكن للباحثين في المستقبل استخدام المنهج الكيفي (مثل المقابلات المتعمقة ودراسات الحالة) لاستكشاف العوامل التي تؤثر على فعالية التطبيقات بشكل أعمق، مثل أثرها على ديناميكيات الفريق وثقافة العمل.
- دراسات تركز على نوع التطبيق: يمكن إجراء دراسات مستقبلية لتقييم فعالية تطبيقات محددة (مثل Slack أو Microsoft Teams) بشكل منفصل، مما يوفر فهمًا أعمق لمميزات وعيوب كل تطبيق على حدة.

5 المراجع

5.1 المراجع العربية:

- كتاب الإدارة الاستراتيجية الحديثة (محمد هاني محمد: 2014)
 - الكتاب لا يتطرق إلى استخدام التكنولوجيا أو التطبيقات أو الهاتف الجوال في الإدارة بشكل مباشر، ولكن يتحدث المؤلف عن التقنية بشكل عام كمتغير يؤثر في البيئة الخارجية للمنظمة، وكعنصر من عناصر الموارد التي يجب على الإدارة الاستراتيجية أن تأخذها بعين الاعتبار.
 - تطرق المؤلف إلى التكنولوجيا في سياقات مختلفة:
 - المتغيرات التكنولوجية: يشير إلى التغيرات التكنولوجية كأحد العوامل البيئية الخارجية التي تؤثر على القرارات التنظيمية.
 - الموارد: يذكر الموارد المتاحة للمنظمة تشمل الإمكانيات التكنولوجية، وأنظمة المعلومات الإدارية.
 - تنمية التكنولوجيا: يوضح أن أنشطة تنمية التكنولوجيا تتضمن تحسين المنتج وتصميمه، والمعرفة الفنية والإجراءات والمدخلات التكنولوجية.
 - ثقافة المنظمة: يوضح أن الشركات التي تعمل في صناعات تتسم بالتغير التكنولوجي السريع، مثل صناعة الحاسوب أو الإلكترونيات، تمتلك ثقافة تنظيمية تركز على قيم الإبداع التكنولوجي.
 - الأنظمة الحاسوبية المتكاملة مع التصنيع: يذكر استخدام هذه الأنظمة لمساندة عمليات التصنيع، مثل أنظمة الأتمتة وأنظمة JIT و TQM.
 - نظام المعلومات الاستراتيجية: يوضح أنظمة المعلومات الاستراتيجية تلعب دورًا هامًا في عمليات الإدارة الاستراتيجية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الإبداع التكنولوجي، وبناء مصادر للمعلومات الاستراتيجية.
 - الكتاب يذكر أن التخطيط الاستراتيجي ليس تطبيقًا للأساليب الكمية فقط، بل هو محاولة للتحليل والبحث عن الأفكار والإبداع. كما يشير إلى أن التطور التكنولوجي هو أحد العوامل التي تؤثر في بيئة الأعمال وتتطلب من المنظمات التكيف معها.

• كتاب التكنولوجيا والإدارة الحديثة (محمد عقوني: 2024)

- العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا والإدارة الحديثة: التكنولوجيا والإدارة الحديثة عنصران أساسيان لنجاح المؤسسات. الإدارة الحديثة تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا لتحقيق أهدافها، حيث توفر التكنولوجيا الأدوات والبيانات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة.
- أهمية التكنولوجيا في الإدارة: تساهم التكنولوجيا في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال أتمتة المهام وتوفير الوقت. كما أنها تعزز التواصل الفعال، وتوفر أدوات لتحليل البيانات، وتدعم الابتكار، وتزيد من الأمان والحماية.
- ملامح الإدارة الحديثة: تتميز الإدارة الحديثة بالمرونة والقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق. وتركز على الإنسان باعتباره أهم أصول المنظمة، كما تعتمد على البيانات لاتخاذ القرارات.
- الثورة الصناعية الرابعة: هي مرحلة التطور الصناعي الحالية التي تتميز باندماج تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والروبوتات، والحوسبة السحابية.
- تأثير التكنولوجيا الناشئة على الأعمال: تؤثر التكنولوجيات الناشئة على الأعمال بعدة طرق، منها زيادة الكفاءة والإنتاجية، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير منتجات وخدمات جديدة، وتغيير نماذج الأعمال.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في الإدارة لتحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وأتمتة المهام الروتينية، وإدارة الموارد البشرية، وتحسين خدمة العملاء من خلال الشات بوت.
- تأثير التكنولوجيا على وظائف الإدارة: أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من وظائف الإدارة. في التخطيط، تساعد أدوات التحليل الذكي على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات. في التنظيم، تُستخدم برامج إدارة المشاريع لتخطيط وتتبع المهام. في التوجيه، تُسهل أدوات الاتصال المرئي التواصل عن بعد. وفي الرقابة، تُستخدم لوحات التحكم الرقمية لمتابعة الأداء.
- المهارات الرقمية للمدير الحديث: يجب على المدير الحديث امتلاك مهارات رقمية أساسية مثل إتقان استخدام الحاسوب، ومهارات التواصل الرقمي، وتحليل البيانات، وفهم الأتمتة والسحابة والأمن السيبراني.
- تحول الثقافة المؤسسية نحو الرقمنة: التحول الرقمي يتطلب تحولاً ثقافياً جذرياً في قيم وسلوكيات الأفراد داخل المؤسسة. يجب أن تشجع الثقافة الجديدة على الابتكار والتغيير المستمر وتستغل التكنولوجيا لتحقيق الأهداف.
- التحديات التي تواجه الإدارة: على الرغم من الفرص، تواجه الإدارة تحديات مثل تكلفة الاستثمار في التكنولوجيا، ومخاطر الأمن السيبراني، ونقص المهارات الرقمية، ومقاومة الموظفين للتغيير.

6 الملاحق

6.1 الاستبانة:

المحور الأول: البيانات الديموغرافية

1. العمر:

- أقل من 25 سنة
- 25 - 34 سنة
- 35 - 44 سنة
- 45 - 54 سنة
- 55 سنة فأكثر

2. الجنس:

- ذكر
- أنثى

3. المستوى التعليمي:

- ثانوي أو أقل
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير أو أعلى

4. المنصب الإداري:

- موظف
- مشرف فريق
- مدير قسم
- إدارة عليا

5. سنوات الخبرة في العمل:

- أقل من سنة
- 1 - 5 سنوات
- 6-10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

6. نوع الشركة التي تعمل بها:

- شركة صغيرة (أقل من 50 موظفًا)

- شركة متوسطة (50 - 250 موظفًا)
- شركة كبيرة (أكثر من 250 موظفًا)

المحور الثاني: استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في العمل

7. هل تستخدم تطبيقات هاتف محمول لأغراض العمل؟

- نعم
- لا

• أخرى (اذكرها)

8. ما هي التطبيقات التي تستخدمها بشكل أساسي لأغراض العمل؟ (يمكن اختيار أكثر من جواب)

- تطبيقات تواصل (مثل Slack, Microsoft Teams, WhatsApp Business)
- تطبيقات إدارة مشاريع (مثل Trello, Asana, Monday.com)
- تطبيقات تخزين سحابي (مثل Google Drive, Dropbox, OneDrive)
- تطبيقات بريد إلكتروني (مثل Outlook, Gmail)
- أخرى (اذكرها)

9. ما هو هدفك الرئيسي من استخدام هذه التطبيقات؟ (اختر أهم هدف)

- التواصل السريع مع الزملاء
- إدارة وتتبع المهام
- مشاركة الملفات والمستندات
- تنظيم الاجتماعات والفعاليات
- أخرى (اذكرها)

المحور الثالث: فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل

(الإجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

10. تساعدني تطبيقات الهاتف المحمول على التواصل مع زملائي بشكل أسرع.

11. أشعر أن المعلومات يتم تبادلها بشكل أكثر شفافية ووضوحًا عبر هذه التطبيقات.

12. أسهمت هذه التطبيقات في تقليل عدد الاجتماعات غير الضرورية.

13. تساعدني هذه التطبيقات على تتبع مهامي ومشاريعي بشكل فعال.

14. ساهمت التطبيقات في تحسين إنتاجية فريقي.

15. أرى أن التطبيقات تسهل عملية اتخاذ القرارات داخل الفريق.

16. ساعدتني هذه التطبيقات على تنظيم وقتي بشكل أفضل.

المحور الرابع: العوامل المؤثرة على فعالية تطبيقات الهاتف المحمول

(الإجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

17. سهولة استخدام واجهة التطبيق تؤثر بشكل كبير على استخدامه.
18. الدعم الفني المتاح للتطبيق يعتبر عاملاً مهماً في فعاليته.
19. التدريب على كيفية استخدام التطبيقات يعزز من استفادتي منها.
20. تُشجع الإدارة العليا على استخدام هذه التطبيقات في بيئة العمل.
21. خصوصية وأمان البيانات في التطبيق أمر مهم جداً بالنسبة لي.
22. مقاومة بعض الزملاء للتغيير والتحول الرقمي تؤثر على فعالية التطبيقات.
23. تكامل التطبيق مع الأنظمة الأخرى في الشركة يجعله أكثر فعالية.

6.2 الملخص Abstract:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين التواصل الداخلي وإدارة فرق العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة صُممت خصيصًا لهذا الغرض ووزعت على عينة عشوائية من موظفي القطاع الخاص في المملكة. اعتمد البحث في إطاره النظري على النظرية الوظيفية لفهم العلاقة بين وظائف التطبيقات والأهداف التنظيمية. أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الهاتف المحمول لها تأثير إيجابي وملحوظ على تحسين التواصل الداخلي وتتبع المهام. كما كشفت النتائج أن سهولة الاستخدام وأمان البيانات تُعدان من أهم العوامل التي تحدد فعالية هذه التطبيقات. وعلى الرغم من أن الأثر الإيجابي على الإنتاجية كان أقل وضوحًا، إلا أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التطبيقات وزيادة إنتاجية فرق العمل. وأثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفعالية بين الشركات الكبيرة والصغيرة.

وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة أن تركز المؤسسات على اختيار تطبيقات سهلة وأمنة، وتوفير التدريب اللازم للموظفين، ودمج التطبيقات مع الأنظمة الحالية لتعزيز الاستفادة منها. كما قدمت الدراسة توصيات للباحثين المستقبليين لإجراء دراسات مقارنة ونوعية حول الموضوع.

كلمات مفتاحية (تطبيقات الهاتف المحمول، التواصل الداخلي، إدارة فرق العمل، القطاع الخاص، المملكة العربية السعودية، التحول الرقمي، النظرية الوظيفية، الفعالية التنظيمية، الإنتاجية)

This study aimed to assess the effectiveness of mobile applications in improving internal communication and team management within the private sector in Saudi Arabia. The research adopted a quantitative descriptive-analytical approach, using a specially designed questionnaire to collect data from a random sample of private sector employees in the Kingdom. The theoretical framework was based on the Functional Theory to understand the relationship between application functions and organizational goals.

The findings indicated that mobile applications have a significant positive impact on enhancing internal communication and task tracking. The results also revealed that ease of use and data security are among the most crucial factors determining the effectiveness of these applications. Although the positive effect on productivity was less pronounced, a positive correlation was found between app usage and increased team productivity. The study also proved a statistically significant difference in effectiveness between large and small companies.

Based on these results, the study recommended that organizations focus on selecting user-friendly and secure applications, providing necessary training for employees, and integrate these applications with existing systems to maximize their benefits. The study also provided recommendations for future researchers to conduct comparative and qualitative studies on the topic

Keywords (Mobile Applications, Internal Communication, Team Management, Private Sector, Saudi Arabia, Digital Transformation, Functional Theory, Organizational Effectiveness, Productivity)

Midocean University

College of Management

Department of Master of Business Administration

Assessing the effectiveness of mobile applications in improving internal communication and team management in the private sector in Saudi Arabia

Prepared by:

Saleh Ahmed Alhemaidan

#243001243

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hameed

Dr. Fayez Jarrad

Year:2025