

إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية

اعداد الطالب:

مهند عبدالله الشهري

بإشراف:

اسماء ابو عنزة

1446هـ-2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة أسماء أبو عنزة على إشرافها ودعمها المتواصل خلال فترة إعداد هذا البحث. لقد كانت توجيهاتها القيمة ونصائحها السديدة مصدر إلهام لي، وساهمت بشكل كبير في تطوير أفكاري وتحسين جودة العمل. إن احترافيتها واهتمامها بالتفاصيل كان لهما الأثر الكبير في تحقيق أهداف هذا البحث.

أشكرك مرة أخرى على كل ما قدمته لي، وأتمنى أن أكون قد وفقت في تقديم عمل يليق بتطلعاتك.

فهرس المحتونات:

الفصل الأول: مقدمة
مشكلة الدراسة
أهمية الدراسة
أهداف الدراسة
تساؤلات الدراسة
فروض الدراسة
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
الفصل الثاني الدراسات السابقة
مقدمة
الدراسات السابقة
أثر إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص السعودي
دور استراتيجيات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي
تأثير سياسات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي
أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
أهمية التدريب والتطوير في تعزيز التميز المؤسسي في قطاع البنوك
مناقشة الدراسات
الإطار النظري
مفهوم إدارة الموارد البشرية
ممارسات إدارة الموارد البشرية
التميز المؤسسي
الفصل الثالث: منهجية الدراسة
مقدمة
المنهجية وطرق البحث
المنهج الوصفي التحليلي
أدوات جمع البيانات
عينة الدراسة
طرق تحليل البيانات
حدود الدراسة
مجتمع البحث
حدود البحث
الحدود الزمنية
الحدود المكانية
الحدود الموضوعية
الحدود العينية

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

-مقدمة

تحليل البيانات:

مناقشة الفرضيات:

النتائج

مناقشة النتائج:

التوصيات

المراجع

المراجع العربية

المراجع الاجنبية

الملاحق

قائمة الجداول :

1. جدول توزيع الفئات العمرية
2. جدول توزيع المستويات التعليمية
3. تحليل الجدول لتوزيع النسب حسب الجنس:
4. جدول سؤال: إلى أي مدى تعتقد أن توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح يؤثر في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية؟
5. جدول سؤال: كيف ترى دور سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة في دعم الابتكار داخل قنوات الاتصالات السعودية؟
6. جدول سؤال: إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية الفعالة على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات؟
7. جدول سؤال: ما مدى فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم لقنوات الاتصالات؟
8. جدول سؤال: ما هي التحديات الرئيسية التي تراها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات؟
9. جدول سؤال: إلى أي درجة تعتقد أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية؟
10. جدول سؤال: ما هي أهم الأدوات التي تعتقد أن إدارة الموارد البشرية يجب أن تركز عليها لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية؟
11. جدول سؤال: إلى أي مدى ترى أن التطوير الشخصي والاستحواذ على مهارات جديدة يساهم في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات؟
12. جدول سؤال: هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟
13. جدول سؤال: هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟
14. جدول سؤال: ما هي أبرز النتائج والفوائد التي يمكن لقنوات الاتصالات السعودية أن تحققها من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة؟

فهرس الأشكال:

1. شكل توزيع الفئات العمرية
2. شكل توزيع المستويات التعليمية
3. شكل لتوزيع النسب حسب الجنس:
4. شكل سؤال: إلى أي مدى تعتقد أن توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح يؤثر في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية؟
5. شكل سؤال: كيف ترى دور سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة في دعم الابتكار داخل قنوات الاتصالات السعودية؟
6. شكل سؤال: إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية الفعالة على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات؟
7. شكل سؤال: ما مدى فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم لقنوات الاتصالات؟
8. شكل سؤال: ما هي التحديات الرئيسية التي تراها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات؟
9. شكل سؤال: إلى أي درجة تعتقد أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية؟
10. شكل سؤال: ما هي أهم الأدوات التي تعتقد أن إدارة الموارد البشرية يجب أن تركز عليها لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية؟
11. شكل سؤال: إلى أي مدى ترى أن التطوير الشخصي والاستحواذ على مهارات جديدة يساهم في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات؟
12. شكل سؤال: هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟
13. شكل سؤال: هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟
14. شكل سؤال: ما هي أبرز النتائج والفوائد التي يمكن لقنوات الاتصالات السعودية أن تحققها من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة؟

المستخلص : Abstract

تستعرض هذه الدراسة أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، مع التركيز على قنوات الاتصالات السعودية. تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية ونتائج الأداء المؤسسي، من خلال استخدام منهجية بحثية تتسم بالعلمية والدقة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان مخصص وزع على عينة تضم 10 موظفين من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية في قنوات الاتصالات. تم تصميم الاستبيان لقياس فعالية سياسات التوظيف، التدريب، والتطوير، ومدى تأثيرها على مستوى التميز المؤسسي.

أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز التميز المؤسسي، حيث أكدت النتائج أن التدريب والتطوير المستمر يساهمان في تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي. وأشارت البيانات إلى أن 80% من المشاركين يعتبرون أن برامج التدريب تؤثر بشكل كبير على أدائهم، في حين أفاد 70% من الموظفين بأنهم يشعرون بالرضا نتيجة لفعالية السياسات المتبعة.

تسلط الدراسة الضوء على أهمية الاستثمار في استراتيجيات الموارد البشرية كوسيلة لتحقيق التميز المؤسسي، مما يعكس ضرورة تطوير سياسات توظيف وتدريب فعالة تساهم في تعزيز الأداء المؤسسي. كما تشير النتائج إلى الحاجة لمزيد من الأبحاث المستقبلية لتوسيع نطاق الدراسة ليشمل قطاعات مختلفة، مما يعزز فهم تأثير إدارة الموارد البشرية في مجالات متنوعة.

الفصل الأول

مقدمة:

تُعتبر إدارة الموارد البشرية ركيزة أساسية من ركائز النجاح في المؤسسات الحديثة، خاصةً في ظل التحديات الاقتصادية والتنافسية المتزايدة التي تواجهها القطاعات الحيوية. في المملكة العربية السعودية، تُعدُّ صناعة الاتصالات واحدة من أبرز القطاعات التي تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الاقتصاد الوطني ودعم التنمية المستدامة. ومع ازدياد الاعتماد على التقنية والابتكار، أصبحت إدارة الموارد البشرية عنصرًا حاسمًا في تحقيق التميز المؤسسي، حيث يُعدُّ العنصر البشري العامل الأكثر تأثيرًا في جودة الخدمات والابتكار داخل المؤسسات.

تواجه شركات الاتصالات السعودية تحديات متعددة في مجال إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك ضعف استراتيجيات التوظيف، التدريب، والتطوير. على الرغم من وجود كفاءات بشرية متميزة، إلا أن عدم وجود استراتيجيات فعالة لاختيار وتوظيف وتدريب الموظفين يمكن أن يؤدي إلى فجوة في الأداء ويؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة. ومن هنا، تتجلى أهمية البحث في دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية تأثير استراتيجيات الموارد البشرية على تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف المؤسسات في قطاع الاتصالات.

سيسلط هذا البحث الضوء على مفاهيم إدارة الموارد البشرية وأهميتها في تحقيق التميز المؤسسي، بالإضافة إلى تحليل العلاقة بين استراتيجيات الموارد البشرية ونتائج الأداء المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية. من خلال دراسة الحالة وتحليل البيانات المستخلصة، يسعى البحث إلى تقديم توصيات استراتيجية تساهم في تعزيز إدارة الموارد البشرية وتحقيق التميز المؤسسي.

إن تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية يتطلب استراتيجيات مبتكرة في إدارة الموارد البشرية تركز على جذب، تطوير، والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة القدرة التنافسية في سوق العمل. إن فهم هذه

العلاقة المعقدة بين الموارد البشرية والتميز المؤسسي يمثل ضرورة ملحة للارتقاء بمستوى الأداء في القطاع، ويشكل أساساً لنجاح واستدامة المؤسسات في المستقبل.

-مشكلة الدراسة-

تعتبر إدارة الموارد البشرية من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي في مختلف القطاعات، وخاصة في صناعة الاتصالات التي تلعب دوراً محورياً في التنمية الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية. على الرغم من أهمية هذا المجال، إلا أن شركات الاتصالات السعودية تواجه مجموعة من التحديات التي تؤثر سلباً على أدائها وفعاليتها في السوق.

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في قنوات الاتصالات السعودية، والتي تشمل عمليات التوظيف، التدريب، والتطوير المهني للموظفين. فعلى الرغم من أن العنصر البشري يعد الأهم في أي منظمة، إلا أن العديد من الشركات لا تمتلك استراتيجيات فعالة لاختيار وتوظيف الكفاءات المناسبة، مما يؤدي إلى نقص في المهارات والخبرات المطلوبة. هذا النقص يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وعلى قدرة الشركات على الابتكار والتنافس في السوق.

فإن عدم توفر برامج تدريبية وتطويرية شاملة ومستدامة يساهم في انخفاض مستوى الأداء الوظيفي، حيث لا يتمكن الموظفون من تحسين مهاراتهم وتطوير قدراتهم بما يتماشى مع التغيرات السريعة في الصناعة. نتيجة لذلك، تعاني الشركات من صعوبة في الحفاظ على

الكفاءات الموهوبة والاحتفاظ بها، مما يؤثر على قدرتها على تحقيق التميز المؤسسي والابتكار.

بناءً على ما سبق، يتطلب الأمر دراسة متعمقة لفهم كيف يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تؤثر على تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الفجوات في الاستراتيجيات الحالية، واستكشاف الطرق التي يمكن من خلالها تعزيز أداء إدارة الموارد البشرية لتحقيق نتائج إيجابية تؤثر على التميز المؤسسي في هذا القطاع الحيوي.

-أهمية الدراسة-

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة نظرًا لدورها في تسليط الضوء على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي في صناعة الاتصالات السعودية، والتي تعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية في المملكة. وفيما يلي بعض جوانب الأهمية الرئيسية لهذه الدراسة:

1. تحقيق التميز المؤسسي: تسهم الدراسة في تحديد كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات. من خلال ذلك، يمكن تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين الأداء العام للمنظمات وزيادة قدرتها على المنافسة.

2. تحسين استراتيجيات التوظيف والتدريب: تركز الدراسة على تقييم الاستراتيجيات الحالية لإدارة الموارد البشرية، مما يساعد الشركات على تطوير آليات أفضل لاختيار وتوظيف

الكفاءات المناسبة. كما تعزز من أهمية التدريب والتطوير المهني كوسيلة لرفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

3. توجيه السياسات العامة: توفر النتائج المستخلصة من هذه الدراسة بيانات يمكن استخدامها لتوجيه السياسات العامة في قطاع الاتصالات، مما يساعد على تعزيز الممارسات الجيدة في إدارة الموارد البشرية ويساهم في دعم التنمية المستدامة في هذا القطاع الحيوي.

4. تلبية احتياجات السوق: من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، يمكن للشركات فهم احتياجات موظفيها بشكل أفضل، مما يسهل تلبية متطلبات السوق المتغيرة والاحتفاظ بالمواهب.

5. دعم الابتكار والتطوير: تبرز الدراسة أهمية الابتكار في تحقيق التميز المؤسسي، وتوضح كيف يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تساهم في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الشركات، مما يؤدي إلى تطوير خدمات جديدة وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

6. المساهمة في البحث الأكاديمي: تضيف الدراسة قيمة إلى الأدبيات الحالية حول إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي، مما يشجع الباحثين والممارسين على استكشاف المزيد من الموضوعات ذات الصلة في المستقبل.

-أهداف الدراسة-

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساهم في فهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.

1. تقييم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية: تحليل فعالية استراتيجيات التوظيف، التدريب، والتطوير المتبعة في شركات الاتصالات السعودية، وتحديد النقاط القوية والضعيفة في هذه الاستراتيجيات.
2. تحليل تأثير الرضا الوظيفي على الأداء: دراسة كيفية تأثير مستوى الرضا الوظيفي للموظفين على إنتاجيتهم وأدائهم العام، وكيفية ارتباط ذلك بتحقيق التميز المؤسسي.
3. تحديد العوامل المؤثرة على التميز المؤسسي: تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحقيق التميز المؤسسي، بما في ذلك الابتكار، جودة الخدمات، والتفاعل مع العملاء، وكيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على هذه العوامل.
4. تقديم توصيات عملية: وضع توصيات استراتيجية لإدارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات تهدف إلى تعزيز الأداء وتحقيق التميز المؤسسي، مع التركيز على كيفية تحسين استراتيجيات التوظيف والتدريب والتطوير.
5. تحقيق فهم شامل للعلاقة بين المتغيرات: تطوير فهم شامل للعلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي، مما يساعد في تعزيز التعاون بين مختلف الإدارات داخل الشركات ويساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.
6. استكشاف تأثير العوامل الخارجية: تحليل كيف يمكن أن تؤثر العوامل الخارجية مثل التطورات التكنولوجية والتغيرات في السوق على إدارة الموارد البشرية وأداء الشركات.
7. توجيه السياسات المستقبلية: توفير بيانات ومعلومات تساهم في توجيه السياسات العامة والإجراءات داخل القطاع، مما يساهم في دعم التطور المستدام في صناعة الاتصالات.

-تساؤلات الدراسة-

1. ما أهمية توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح في تحقيق التميز المؤسسي؟
2. كيف يمكن لسياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة أن تدعم الابتكار والتجديد في قنوات الاتصالات السعودية؟
3. ما هو دور الريادة الإدارية والقيادة في تعزيز التميز المؤسسي في شركات الاتصالات؟
4. كيف يمكن لاستراتيجيات التفوق التنافسي في إدارة الموارد البشرية تحسين تجربة العملاء وزيادة ولاء عملاء قنوات الاتصالات؟
5. ما أهم التحديات التي تواجه شركات الاتصالات في تحسين إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي؟
6. كيف يمكن للثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية أن تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية في قنوات الاتصالات السعودية؟
7. ما هي أبرز الاستراتيجيات والأدوات التي يمكن استخدامها من قبل إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية؟
8. كيف يمكن لعنصر الاستقطاب والتطوير الشخصي أن يساهم في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات السعودية؟
9. ما هي النتائج والفوائد الرئيسية التي يمكن لقنوات الاتصالات السعودية تحقيقها من خلال تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية؟

- فروض الدراسة:

1. هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح وبين تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.
2. تؤثر سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة بشكل إيجابي على تعزيز الابتكار في قنوات الاتصالات السعودية.
3. يلعب الريادة الإدارية والقيادة دوراً رئيسياً في تعزيز التميز المؤسسي في شركات الاتصالات.
4. تسهم استراتيجيات التفوق التنافسي في إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء لدى عملاء قنوات الاتصالات.
5. تواجه شركات الاتصالات السعودية تحديات معينة في تحسين إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي.
6. للثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية دور مهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية في قنوات الاتصالات السعودية.
7. استخدام استراتيجيات وأدوات فعالة من قبل إدارة الموارد البشرية يساهم في تحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية.
8. يساهم استقطاب وتطوير الكفاءات البشرية في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.
9. تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى تحقيق فوائد ملموسة لقنوات الاتصالات السعودية في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين النتائج.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

يعتمد هذا البحث على النظرية السلوكية التنظيمية في إدارة الموارد البشرية، التي تؤكد على أهمية الموارد البشرية كعامل أساسي في تحقيق التميز المؤسسي ودعم الأداء العام للمؤسسة. تنطلق هذه النظرية من فكرة أن الرضا الوظيفي وتوفير بيئة عمل محفزة وتطوير قدرات الموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الابتكار.

تركز النظرية السلوكية التنظيمية على كيفية تأثير السياسات والممارسات المختلفة لإدارة الموارد البشرية على سلوكيات الموظفين، مثل سياسات التوظيف والتدريب وتقييم الأداء وتطوير المهارات. من خلال تطبيق هذه النظرية في قنوات الاتصالات السعودية يمكن فهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتحقيق التميز المؤسسي، وتحليل كيفية تأثير التحفيز وتنمية المهارات على ولاء الموظفين وابتكارهم، ما ينعكس إيجابيًا على تنافسية الشركة في قطاع الاتصالات الحيوي.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة-

سيتم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي تتناول دور وأثر إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي، وخاصة في قطاعات الاتصالات. يهدف هذا الفصل إلى تحليل هذه الدراسات واستنباط ما يتوافق منها مع موضوع البحث الحالي وتحديد الأطر النظرية والمفاهيمية التي اعتمدها، مما يساهم في بناء قاعدة علمية تدعم فرضيات الدراسة وتوجيهها.

تناولت الدراسات السابقة قضايا مختلفة مثل سياسات التوظيف والتدريب، وتطوير الموظفين، وتأثير بيئة العمل والثقافة التنظيمية على الأداء المؤسسي. وأظهرت هذه الدراسات أن هناك علاقة قوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتحقيق التميز المؤسسي، حيث يساعد التخطيط الفعال والتطوير المستمر للكوادر البشرية في تعزيز الإنتاجية وتحقيق التميز في الأداء.

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج وتوصيات هذه الدراسات من خلال تصنيفها وتحليلها ومناقشتها، مع التركيز على نقاط التشابه والاختلاف فيما بينها، بما يساهم في تقديم فهم أعمق للموضوع واستكشاف الجوانب التي ما زالت بحاجة إلى البحث والتطوير.

1. دراسة: “أثر إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص

السعودي” محمد العبدالله : 2018

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الخاص السعودي، حيث وجد أن توظيف استراتيجيات فعالة في التوظيف والتدريب يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وتحفيزهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

التوصيات: أوصت الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية المستمرة لتطوير مهارات الموظفين، واعتماد سياسات توظيف متقدمة تركز على استقطاب الكفاءات التي تتوافق مع احتياجات المؤسسة.

2. دراسة: “دور استراتيجيات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركات

الاتصالات في دول الخليج” أحمد السعيد 2019

النتائج: أظهرت الدراسة أن تطبيق استراتيجيات حديثة في إدارة الموارد البشرية كالتدريب والتحفيز وإشراك الموظفين في صنع القرارات يعزز التميز المؤسسي في شركات الاتصالات. وبيّنت الدراسة أن التحفيز والتطوير المهني لهما تأثير مباشر على رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

التوصيات: أوصى الباحث بضرورة تكامل إدارة الموارد البشرية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، واتباع نهج متقدم في تقييم أداء الموظفين وتقديم الحوافز بناءً على معايير واضحة وشفافة.

3. دراسة: “تأثير سياسات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي

السعودي” خالد بن عبدالله الزهراني 2020

النتائج: بيّنت الدراسة أن سياسات الموارد البشرية في القطاع الحكومي السعودي تتطلب تعزيز في مجالات التدريب والتطوير للموظفين، كما أظهرت أن الاهتمام برضا الموظفين وتحسين بيئة العمل يساهمان في تحقيق أداء مؤسسي متميز.

التوصيات: ركزت التوصيات على أهمية مراجعة السياسات الإدارية في القطاع الحكومي، واعتماد برامج تطوير مهني متكاملة لضمان رفع كفاءة الموظفين، وزيادة المرونة في السياسات المتعلقة بالتوظيف والترقيات.

4. دراسة: “أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة” مروان العتيبي 2022

النتائج: أشارت الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحقق نتائج إيجابية من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة، حيث يساهم ذلك في تحسين الإنتاجية وتقليل معدل دوران الموظفين.

التوصيات: شدد الباحث على ضرورة توفير دورات تدريبية مستمرة للموظفين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، واتباع سياسات مرنة لجذب واستبقاء الكفاءات، إضافة إلى إنشاء بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع.

5. دراسة: “أهمية التدريب والتطوير في تعزيز التميز المؤسسي في قطاع البنوك

السعودية” فهد بن صالح العتيبي 2022

النتائج: خلصت الدراسة إلى أن تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم يعدّان من العوامل الأساسية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث يسهم ذلك في رفع مستوى رضا العملاء وزيادة الإنتاجية في قطاع البنوك السعودية.

التوصيات: أوصت الدراسة بتخصيص ميزانية كافية لبرامج التدريب، مع التركيز على المهارات التخصصية المطلوبة في القطاع المصرفي، وضرورة تحفيز الموظفين المتميزين لدعم ثقافة التميز وتحقيق أعلى مستويات الأداء.

مناقشة الدراسات:

مناقشة الدراسات التي تناولت تأثير إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات تقدم رؤية شاملة حول العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي، وتساعد على فهم كيف يمكن للموارد البشرية أن تسهم في تحقيق التميز المؤسسي

1. دراسة “أثر إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص السعودي”

(محمد العبدالله، 2018)

النتائج والتوصيات:

توصلت هذه الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً رئيسياً في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع الخاص السعودي. وأشارت إلى أن تطبيق استراتيجيات فعالة في التوظيف والتدريب يساهم في زيادة رضا الموظفين وتحفيزهم. تعتبر هذه النتائج مؤشراً على أن تطوير العمليات الداخلية المتعلقة بالموارد البشرية يساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

التعليق:

هذه الدراسة تبرز أهمية استخدام سياسات توظيف فعالة والتي تتضمن استقطاب الكفاءات المناسبة التي تتلاءم مع استراتيجية وأهداف المؤسسة. من المفيد أن نلاحظ كيف يؤثر رضا الموظفين على تحسين الأداء المؤسسي. إضافة إلى ذلك، كان من الأفضل لو تناولت الدراسة تأثير الثقافة التنظيمية والسياسات الاجتماعية الأخرى في تعزيز الأداء، حيث أن بيئة العمل الإيجابية تعد من العوامل الحاسمة لتحقيق نجاح أكبر في تنفيذ الاستراتيجيات.

2. دراسة "دور استراتيجيات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات في دول الخليج" (أحمد السعيد، 2019)

النتائج والتوصيات:

أظهرت الدراسة أن تطبيق استراتيجيات حديثة في إدارة الموارد البشرية مثل التدريب والتحفيز، بالإضافة إلى إشراك الموظفين في صنع القرارات، يعزز التميز المؤسسي في شركات الاتصالات. كما بينت الدراسة أن التحفيز والتطوير المهني لهما تأثير مباشر على رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

التعليق:

تعتبر هذه الدراسة مثيرة للاهتمام، حيث تسلط الضوء على تأثير إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات على التميز المؤسسي. هذه الاستراتيجية تتماشى مع الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، التي تركز على تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين. كما أن التحفيز يعد من أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المؤسسي، ولكن كانت الدراسة بحاجة إلى المزيد من التفصيل حول كيفية تخصيص الحوافز بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وأداء الموظفين الفردي والجماعي.

3. دراسة "تأثير سياسات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي" (خالد بن عبدالله الزهراني، 2020)

النتائج والتوصيات:

أظهرت الدراسة أن سياسات الموارد البشرية في القطاع الحكومي السعودي تحتاج إلى تعزيز، خاصة في مجالات التدريب والتطوير. كما بينت أهمية تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين لتحقيق أداء مؤسسي متميز.

التعليق:

الدراسة تتناول قطاعاً مختلفاً تماماً عن القطاع الخاص، مما يضفي أهمية خاصة لهذه الدراسة. القطاع الحكومي يواجه تحديات خاصة في تطبيق سياسات فعالة لإدارة الموارد البشرية نظراً لطبيعة الإجراءات الروتينية والتحديات السياسية التي قد تؤثر على سرعة

التنفيذ. وكان من المفيد إذا تم تضمين بعض الاستراتيجيات الخاصة بالقطاع الحكومي لتحفيز الموظفين الذين قد لا يكون لديهم نفس الحوافز المالية الموجودة في القطاع الخاص.

4. دراسة "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" (مروان العتيبي، 2022)

النتائج والتوصيات:

أظهرت الدراسة أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحقق نتائج إيجابية من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة، حيث يساهم ذلك في تحسين الإنتاجية وتقليل معدل دوران الموظفين.

التعليق:

دراسة هامة لمجموعة تمثل جزءًا كبيرًا من الاقتصاد السعودي. تركز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة، بما في ذلك الموارد البشرية. وهذا يفسر كيف أن تحسين إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات يمكن أن يكون محركًا رئيسيًا للإنتاجية. ومع ذلك، كانت الدراسة بحاجة إلى إظهار كيفية توجيه هذه الممارسات في بيئة العمل متعددة المهام والمحدودة الموارد، حيث تواجه هذه المؤسسات تحديات أكبر في تفعيل ممارسات الموارد البشرية مقارنة بالشركات الكبرى.

5. دراسة "أهمية التدريب والتطوير في تعزيز التميز المؤسسي في قطاع البنوك السعودية"

(فهد بن صالح العتيبي، 2022)

النتائج والتوصيات:

خلصت الدراسة إلى أن تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم يعد من العوامل الأساسية في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك السعودية، حيث يسهم ذلك في رفع مستوى رضا العملاء وزيادة الإنتاجية.

التعليق:

البنوك تعتبر قطاعًا حيويًا في أي اقتصاد، حيث أن تطور الخدمات المصرفية يعتمد بشكل أساسي على الكفاءات البشرية. تؤكد الدراسة على أهمية التدريب والتطوير يتماشى مع احتياجات البنوك في تحسين الخدمة وتطوير الأداء المؤسسي. وقد كان من المفيد لو تم التطرق إلى الأنماط التدريبية الجديدة مثل التدريب الإلكتروني أو التدريب باستخدام الذكاء الاصطناعي، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها القطاع المصرفي.

التوصيات المشتركة عبر الدراسات:

1. التركيز على التدريب المستمر جميع الدراسات أكدت على أهمية التدريب المستمر لتطوير المهارات والمعرفة لدى الموظفين. هذه النقطة تعد أساسية لتحقيق التميز المؤسسي في أي قطاع، حيث أن التطوير المهني يعد من العوامل الأساسية لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

2. التحفيز والمشاركة تم التركيز على أهمية التحفيز وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات. هذا يشير إلى أن المؤسسات التي تعزز من شعور الانتماء والولاء لدى موظفيها تميل إلى الحصول على نتائج أفضل في الأداء المؤسسي.
3. السياسات التوظيفية المرنة أوضحت الدراسات أن المؤسسات التي تعتمد سياسات توظيف مرنة ومتطورة تتمكن من جذب الكفاءات التي تتناسب مع احتياجات المؤسسة، ما يعزز من التميز المؤسسي.

إن النتائج المستخلصة من هذه الدراسات تؤكد أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات. ولكن، يتعين على المؤسسات أن تكون مرنة في تطبيق استراتيجياتها، مع أخذ اختلافات القطاعين العام والخاص في الاعتبار، فضلاً عن أهمية التأكد من تطابق السياسات مع احتياجات الموظفين والبيئة التنظيمية.

-الإطار النظري:-

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية هي الإدارة التي تهتم بتنظيم وتوجيه العاملين داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة وفعالية. تتضمن هذه الإدارة جميع الإجراءات التي تتعلق بتوظيف العاملين، تدريبهم، تطويرهم، وتقييم أدائهم، فضلاً عن تحفيزهم وتحسين ظروف العمل لضمان رضاهم الوظيفي.

من الناحية الاستراتيجية، تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة وقدرات وإمكانات الموظفين، مما يساعد في استدامة المؤسسة وتحقيق نتائج متميزة. ومن أهم الوظائف الأساسية التي تشملها إدارة الموارد البشرية ما يلي:

1. الاستقطاب والتوظيف: تُعنى هذه الوظيفة بجذب أفضل الكفاءات وتوظيفها بما يتناسب مع احتياجات المؤسسة. تعتمد على عدة مراحل تبدأ بتحديد متطلبات الوظيفة ثم الإعلان عنها، ومن ثم اختيار المرشحين الأكثر تأهيلاً من خلال عمليات التقييم المختلفة.
2. التدريب والتطوير: يهدف التدريب إلى تحسين كفاءة الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بشكل أكثر فاعلية. أما التطوير، فيركز على تحسين القدرات الوظيفية والشخصية للموظفين بما يتناسب مع الأهداف المستقبلية للمؤسسة، لضمان قدرة الموظفين على مواكبة التغيرات التكنولوجية والتنظيمية.

3. إدارة الأداء: تُعتبر من الوظائف الأساسية التي تهدف إلى تقييم الأداء الوظيفي للموظفين بشكل منتظم. يساعد هذا التقييم في اكتشاف نقاط القوة والضعف، ويضع خططاً لتحسين أداء الأفراد وفقاً لمعايير محددة. من خلال هذه العملية، تستطيع إدارة الموارد البشرية تحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى تطوير إضافي أو توجيه، والعمل على تحسين أدائهم بما يتماشى مع الأهداف العامة.
4. التحفيز والتعويضات: تحرص إدارة الموارد البشرية على خلق بيئة عمل تحفز الموظفين من خلال نظام تعويضات يجمع بين الحوافز المالية وغير المالية. يُعنى التحفيز بتحفيز الموظفين لتحقيق أهدافهم المهنية والالتزام بالأهداف التنظيمية، بينما يساهم نظام التعويضات العادل في تحسين الولاء الوظيفي وزيادة إنتاجية العمل.
5. إدارة علاقات الموظفين: تهدف هذه الوظيفة إلى تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين، وحل النزاعات وإدارة الأمور التي تؤثر على العلاقة الوظيفية، مثل النزاعات العمالية، أو الشكاوى، أو التحديات الشخصية التي قد تؤثر على أداء الموظف.

أولاً: ممارسات إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية تشمل جميع الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى إدارة رأس المال البشري في المؤسسة بأعلى كفاءة ممكنة. ويعتبر رأس المال البشري أحد أهم الأصول التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق النجاح المستدام. وتتضمن ممارسات إدارة الموارد البشرية عدة مجالات فرعية تساعد في تحسين أداء الموظفين وتعزيز بيئة العمل، ومنها:

1. الاستقطاب والتوظيف: تبدأ عملية إدارة الموارد البشرية الفعالة من خلال استقطاب الكفاءات واختيار الموظفين المناسبين للوظائف المتاحة. تهدف هذه العملية إلى ضمان أن المؤسسة تمتلك الأفراد الذين يمتلكون المهارات والمعرفة التي تتطلبها المهام الوظيفية المختلفة. يتم اختيار المرشحين بناءً على معايير دقيقة تتناسب مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، ما يسهم في زيادة فعالية الأداء وخلق بيئة تنافسية.
2. التدريب والتطوير: لا يتوقف دور الموارد البشرية عند توظيف الموظفين فقط، بل يتعداه إلى توفير برامج تدريبية وتطويرية لتحسين المهارات الفنية والشخصية للموظفين، وذلك لضمان استمرارهم في الأداء الأمثل. يعد التدريب والتطوير المستمرين من العوامل المحورية في تعزيز ثقافة التعلم داخل المؤسسة، وتحقيق التميز في الأداء والابتكار.
3. إدارة الأداء: تعتمد المؤسسات على أنظمة تقييم أداء الموظفين لتحديد مستويات الأداء وتحديد الكفاءات وتطوير الخطط لتعزيز الأداء الضعيف. تقييم الأداء يساعد في اكتشاف نقاط القوة والضعف لدى الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق أهدافهم الفردية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما يسهم في تحسين الكفاءة وتعزيز العمل الجماعي.
4. التحفيز والمكافآت: يُعتبر التحفيز من أهم وسائل إدارة الموارد البشرية لدعم الرضا الوظيفي. يعتمد على تقديم مكافآت مادية ومعنوية، مثل العلاوات والترقيات والاعتراف بإنجازات الموظفين. تهدف هذه السياسات إلى زيادة التزام الموظفين وتحفيزهم لتحقيق أفضل أداء، كما تعزز الرضا العام وتشجع على الابتكار داخل المؤسسة.

5. إدارة علاقات الموظفين: تهتم هذه الممارسة بتطوير علاقات متينة بين الموظفين والإدارة، وتعزيز الثقة والشفافية، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية. تشمل إدارة علاقات الموظفين التعامل مع القضايا والنزاعات بفعالية وإيجاد حلول تساهم في تحسين التفاعل بين الزملاء، وبالتالي تحسين بيئة العمل بشكل عام.

ثانياً: التميز المؤسسي

التميز المؤسسي هو القدرة على تقديم أداء يتفوق على توقعات العملاء والمنافسين من خلال توفير منتجات وخدمات عالية الجودة. ويعد التميز المؤسسي هدفاً استراتيجياً للمؤسسات التي تسعى إلى الحفاظ على مكانتها التنافسية وتعزيزها في السوق. لتحقيق هذا التميز، ينبغي على المؤسسات تلبية مجموعة من المتطلبات:

1. جودة الموارد البشرية: تعتمد المؤسسات في تحقيق التميز المؤسسي على وجود كوادر بشرية مؤهلة، لديها المهارات اللازمة للتكيف مع المتغيرات ومواكبة التطورات. ويعتبر استقطاب الموظفين الأكفاء وتطوير قدراتهم من الأهداف الأساسية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز.

2. الابتكار والتطوير المستمر: الابتكار يعد عنصراً جوهرياً في بناء التميز المؤسسي، حيث يساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات. التطوير المستمر يساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية.

3. تحسين الإنتاجية والكفاءة: يسهم التركيز على الإنتاجية العالية والكفاءة في تحقيق الاستدامة والتميز المؤسسي. وتعتمد المؤسسات على تحديد أهداف الأداء وتحسين العمليات الداخلية بهدف تقليل التكاليف وزيادة جودة الخدمة.

4. التفاعل مع العملاء: المؤسسات التي تسعى إلى التميز المؤسسي تولي اهتماماً كبيراً للتفاعل مع عملائها، حيث تعزز تجربة العميل وتستجيب لاحتياجاته بطريقة فعّالة. ومن خلال إدارة تجربة العملاء بفعالية، تساهم المؤسسات في بناء علاقات دائمة مع العملاء، مما يسهم في تعزيز الولاء وتحقيق التميز.

1. العوامل الرئيسية للتميز المؤسسي

- الإدارة الفعّالة: تلعب الإدارة دوراً محورياً في توجيه الجهود نحو تحقيق التميز. يتطلب ذلك قيادة قوية وقرارات استراتيجية تدعم الابتكار وتحسين الأداء.
- الثقافة المؤسسية: تساهم الثقافة المؤسسية في تشكيل سلوك الموظفين وتوجهاتهم. ثقافة تشجع على التعاون والابتكار تساهم في تعزيز التميز المؤسسي.
- استراتيجيات الموارد البشرية: تعتبر إدارة الموارد البشرية عنصراً حاسماً في تعزيز التميز. تشمل الممارسات الجيدة في التوظيف، التدريب، وتطوير الموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والإنتاجية.
- تحسين العمليات: يساهم تحسين العمليات الداخلية في تحقيق الكفاءة وتقليل التكاليف، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.

2. أبعاد التميز المؤسسي

- الأداء المالي: يشمل تحقيق نتائج مالية قوية وعائدات مرتفعة.
- رضا العملاء: يعتمد التميز المؤسسي على قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم، مما يؤدي إلى تعزيز الولاء.
- الابتكار: يشمل تطوير منتجات جديدة أو تحسين الخدمات الحالية.
- التطوير المستمر: يتطلب الالتزام بالتحسين المستمر، من خلال تقويم الأداء والبحث عن فرص جديدة للتحسين.

4. أهمية التميز المؤسسي:

يعزز التميز المؤسسي القدرة التنافسية للمؤسسات، مما يساعدها في جذب العملاء والاحتفاظ بهم. كما يُمكن المؤسسات من التكيف مع التغيرات في السوق وتلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية.

5. معايير التميز المؤسسي

تشمل معايير التميز تقييم الأداء بناءً على مجموعة من المؤشرات مثل: جودة المنتجات والخدمات، رضا العملاء، كفاءة العمليات، والابتكار. تُستخدم هذه المعايير كأدوات لقياس التقدم وتحديد مجالات التحسين.

6. التحسين المستمر

يُعد التحسين المستمر جزءاً أساسياً من التميز المؤسسي، حيث يتطلب ذلك مراجعة دورية للعمليات والسياسات. تشمل الأدوات المستخدمة في التحسين المستمر: تقييم الأداء، تحليل البيانات، واستطلاعات رأي العملاء.

7. التوجه نحو النتائج:

تركز المؤسسات المتميزة على تحقيق النتائج الملموسة، مع قياس نجاحها من خلال تحقيق أهداف محددة. تشمل هذه الأهداف الأبعاد المالية، التشغيلية، والرضا العام للعملاء.

ثالثاً: قنوات الاتصالات السعودية

قنوات الاتصالات السعودية تعد من القطاعات الحيوية في المملكة، حيث تلعب دوراً هاماً في الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى التحول الرقمي وتطوير الاقتصاد الرقمي. ويتضمن هذا القطاع مجموعة من المؤسسات التي تقدم خدمات الاتصالات والإنترنت وغيرها من الخدمات التقنية، والتي تؤثر بشكل كبير في المجتمع السعودي. وتواجه قنوات الاتصالات السعودية مجموعة من التحديات:

1. التطور التكنولوجي السريع: يتطلب قطاع الاتصالات مواكبة مستمرة للتطورات التكنولوجية، مما يستلزم وجود كوادر بشرية ذات كفاءات عالية قادرة على التعامل مع هذه التغيرات.

2. التنافس في السوق: تواجه قنوات الاتصالات منافسة شديدة تتطلب التميز في جودة الخدمة. لذا، فإن المؤسسات العاملة في هذا القطاع تهدف إلى جذب أفضل الكفاءات وتطويرها لتحقيق مستويات عالية من الأداء والابتكار.
3. التغيرات في احتياجات العملاء: تتغير احتياجات العملاء بشكل مستمر، مما يتطلب قدرة عالية على التكيف والاستجابة السريعة من قبل المؤسسات. ولذلك، تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في تطوير برامج تركز على تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

رابعاً: دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية

تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دوراً حاسماً في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية، حيث يتم التركيز على ما يلي:

1. تعزيز المهارات الوظيفية: من خلال التدريب والتطوير المستمر للموظفين، يتم تحسين مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل المتغيرة، مما يعزز من أدائهم وإنتاجيتهم ويسهم في تقديم خدمات عالية الجودة.
2. دعم الابتكار والإبداع: تعتمد المؤسسات على بناء ثقافة تدعم الابتكار من خلال تشجيع الأفكار الجديدة وتوفير بيئة تشجع الموظفين على المشاركة في تطوير الحلول الإبداعية.

3. تحقيق التوافق مع الاستراتيجية المؤسسية: تساعد ممارسات إدارة الموارد البشرية في

مواءمة الأهداف الفردية للموظفين مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، ما يؤدي إلى

خلق بيئة عمل متجانسة تساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

4. التحفيز وتعزيز الرضا الوظيفي: يعتبر التحفيز من أهم وسائل إدارة الموارد البشرية

لرفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تساهم في استقرار

الموظفين وزيادة التزامهم ورفع كفاءتهم.

5. زيادة التفاعل مع العملاء: إدارة الموارد البشرية تساهم في تحسين رضا العملاء من

خلال تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع العملاء، وتقديم خدمات تتسم بالجودة

العالية، مما يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة تنافسية قنوات الاتصالات السعودية.

دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي:

تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حيوياً في دعم تحقيق التميز المؤسسي، والذي يشير إلى قدرة

المؤسسة على تقديم خدمات ومنتجات تتفوق على المنافسين وتلبي احتياجات وتوقعات

العملاء بشكل متفوق. إدارة الموارد البشرية هي الرابط الأساسي بين الموظفين وأهداف

المؤسسة، وتساهم من خلال عدة أدوار في تحقيق هذا التميز:

1. التوظيف الاستراتيجي: تسعى إدارة الموارد البشرية إلى توظيف الأفراد الذين يمتلكون

المهارات المناسبة والثقافة التي تتماشى مع قيم المؤسسة وأهدافها. من خلال عمليات

التوظيف الدقيقة، يمكن للمؤسسة ضمان تواجد فريق عمل متميز يتمتع بالكفاءة والتفاني، مما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة ويسهم في تحسين مستوى الأداء العام.

2. التدريب والتطوير المستمر: تهتم إدارة الموارد البشرية بتقديم برامج تدريبية فعالة تواكب التطورات الحديثة في مجال الصناعة، وتعمل على تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة. هذا الاهتمام بالتطوير يعزز من قدرات الموظفين، ويضمن لهم التميز في أداء وظائفهم، مما يسهم في تحقيق جودة عالية في الخدمات والمنتجات.

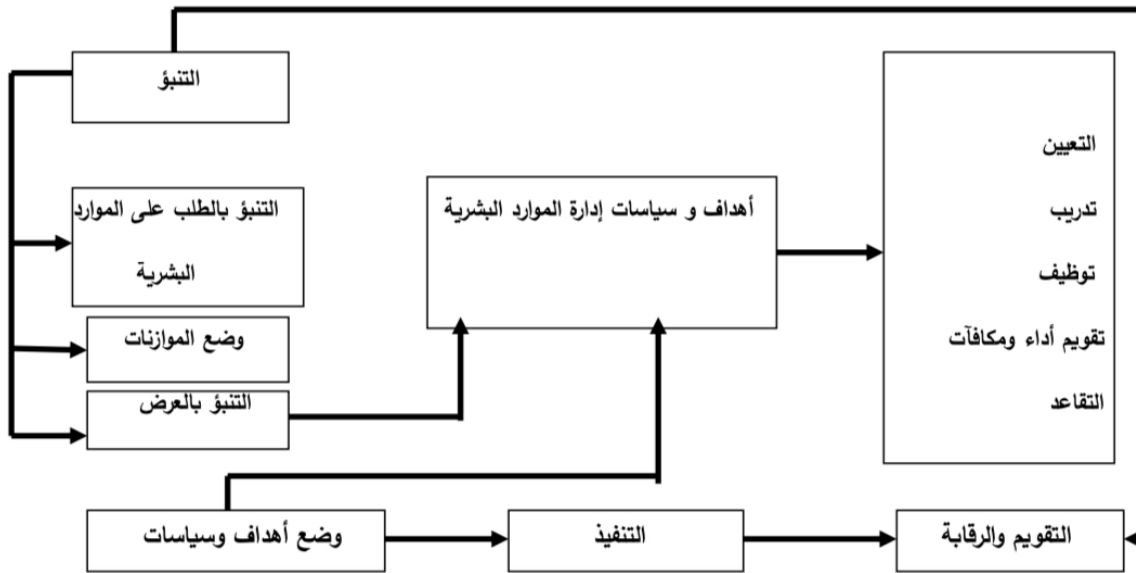
3. تعزيز الإنتاجية: من خلال وضع أنظمة لتقييم الأداء وتعزيز الأداء العالي، تعمل إدارة الموارد البشرية على تحسين كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم. تحرص الإدارة على أن يكون لدى الموظفين أهداف واضحة وأن يتم تزويدهم بالدعم اللازم لتحقيق هذه الأهداف، مما يسهم في رفع مستوى الأداء الفردي والجماعي على حد سواء، ويعزز من مستوى التميز في المؤسسة ككل.

4. التحفيز والرضا الوظيفي: تسهم إدارة الموارد البشرية في تحسين التميز المؤسسي من خلال تقديم حوافز تشجع على الابتكار والالتزام. يعتبر التحفيز عاملاً أساسياً في رفع الروح المعنوية للموظفين، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل وزيادة التزامهم بتحقيق الأهداف المؤسسية. كما تعمل الإدارة على خلق بيئة عمل داعمة تسهم في تحسين الرضا الوظيفي وتطوير العلاقة بين الموظفين والإدارة.

5. دعم ثقافة الابتكار: تعمل إدارة الموارد البشرية على خلق ثقافة تدعم الابتكار والإبداع داخل المؤسسة. يُشجع الموظفون على طرح الأفكار وتقديم الحلول الجديدة، وتوفير البيئة المناسبة التي تمكنهم من تحقيق إمكانياتهم الإبداعية. هذه الثقافة تساهم في تحسين التميز المؤسسي من خلال استدامة تقديم منتجات وخدمات مبتكرة.

6. المرونة والاستجابة للتغيرات: تسهم إدارة الموارد البشرية في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة. من خلال تطوير استراتيجيات تعزز مرونة الموظفين وقدرتهم على التكيف، يمكن للمؤسسة مواجهة التحديات الجديدة بفاعلية، والبقاء في الصدارة بفضل الابتكار والاستجابة السريعة.

7. تحقيق الولاء المؤسسي: تُعد الولاء المؤسسي من العوامل المهمة لتحقيق التميز المؤسسي، إذ يساعد على تقليل معدلات دوران الموظفين، ما يساهم في استقرار بيئة العمل وزيادة المعرفة التنظيمية لدى الموظفين. تسهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق هذا الولاء من خلال خلق بيئة عمل إيجابية وتقديم الحوافز والدعم اللازمين للموظفين



الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

تحقيق أهداف هذه الدراسة حول أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، تم اتباع منهجية بحثية علمية تتناسب مع طبيعة الموضوع المطروح والسياق التنظيمي لقطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تهدف هذه المنهجية إلى جمع وتحليل البيانات بطريقة منهجية وموضوعية لفهم العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية ومستوى التميز المؤسسي، خاصةً في قنوات الاتصالات السعودية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتبر من أكثر المناهج البحثية ملاءمةً لدراسة العلاقات بين المتغيرات وتحليل البيانات المستخلصة من الواقع العملي. كما تم الاستعانة بأداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة من الموظفين العاملين في قنوات الاتصالات السعودية، لضمان شمولية البيانات وملاءمتها لأهداف البحث.

من خلال هذه المنهجية، تسعى الدراسة إلى تقديم صورة شاملة ودقيقة حول الكيفية التي تسهم بها ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، عبر تحليل شامل لآراء المشاركين واستعراض التأثيرات المحتملة لممارسات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي.

-المنهجية وطرق البحث.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية. وقد تم اعتماد منهجية علمية لتحقيق هذا الهدف، وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها، بهدف فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحديد مدى تأثير سياسات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي.

1. المنهج الوصفي التحليلي:

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي، حيث يتمثل في جمع ووصف وتحليل البيانات بطريقة منهجية ومنظمة، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات دقيقة.

2. أدوات جمع البيانات:

الاستبيان: تم تصميم استبيان خاص كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وتم توزيعه على موظفين في قنوات الاتصالات السعودية في الفترة الزمنية ما بين عامي 2023 و2024. يتضمن الاستبيان أسئلة تقيس مدى فعالية سياسات التوظيف والتدريب والتطوير وعلاقتها بالتميز المؤسسي.

3. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في قنوات الاتصالات السعودية لضمان تمثيل متنوع وشامل. شملت العينة موظفين من مختلف المستويات الوظيفية والأقسام لتوفير بيانات دقيقة وعامة عن واقع ممارسات الموارد البشرية في الشركة.

4. طرق تحليل البيانات:

- **التحليل الكمي:** تم استخدام التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات التي تم جمعها من الاستبيان، مثل حساب النسب والتكرارات والارتباطات، وذلك باستخدام برامج تحليل إحصائي متقدمة للحصول على نتائج دقيقة تعكس العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والتميز المؤسسي.
- **التحليل النوعي:** تم تحليل البيانات المستخلصة من المقابلات باستخدام التحليل الموضوعي لاستخلاص الأفكار الرئيسية وتحديد الأنماط، مما يساعد في توفير فهم أعمق حول ممارسات الموارد البشرية.

5. حدود الدراسة

- **الحدود الزمنية:** تقتصر الدراسة على الفترة من عام 2023 إلى عام 2024، مما يعني أن النتائج تعكس الوضع الحالي خلال هذه الفترة الزمنية فقط.
- **الحدود المكانية:** تركز الدراسة على قنوات الاتصالات السعودية فقط، وبالتالي قد لا تنطبق النتائج على قطاعات أخرى.

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة تأثير إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي، دون التطرق إلى جوانب أخرى من إدارة الموارد البشرية.

مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من 10 موظفين يعملون ضمن أقسام مختلفة في قنوات الاتصالات السعودية. يشتمل هؤلاء الموظفون على مستويات وظيفية متعددة، مما يساعد على تحقيق تنوع كبير في الرؤى والخبرات، ويعزز من شمولية النتائج. يتيح هذا التنوع فهماً دقيقاً وشاملاً حول دور ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي داخل المؤسسة.

بما أن قطاع الاتصالات السعودية يمثل قطاعاً حيوياً ويشهد تطوراً مستمراً، يصبح من الضروري أن يتسم الموظفون بمهارات عالية وقدرة على التكيف مع متطلبات العمل المتزايدة. لهذا السبب، فإن اختيار عينة تشمل مجموعة من الموظفين ذوي الخلفيات والاختصاصات المختلفة يعد أساسياً، حيث يساعد ذلك في استكشاف مدى تأثير عوامل كالتوظيف، والتدريب، وتطوير الكفاءات، وتعزيز الولاء الوظيفي في تحقيق أداء عالٍ وتحقيق أهداف المؤسسة.

تتضمن هذه العينة موظفين من أقسام متعددة تشمل التسويق، الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، خدمة العملاء، والإدارة العامة. ومن خلال هذا التنوع، يمكن للبحث الوصول

إلى استنتاجات شاملة حول كيفية تطبيق استراتيجيات الموارد البشرية على مستويات مختلفة في المؤسسة، ومدى تأثيرها على الأداء العام ورضا الموظفين.

كما أن تنوع المستويات الوظيفية يساعد على رصد فعالية سياسات الموارد البشرية عبر التسلسل الإداري في الشركة، ومعرفة كيفية تأثير تلك السياسات على الموظفين الجدد وأصحاب الخبرة على حد سواء.

-حدود البحث:

1. الحدود الزمنية:

تقتصر الدراسة على الفترة الزمنية لعامي 2023 و2024، حيث تم جمع البيانات وتحليلها في هذه المدة الزمنية. يمكن أن تؤثر الظروف الاقتصادية والتطورات السريعة في قطاع الاتصالات خلال هذه الفترة على النتائج، مما يجعل الدراسة متعلقة بهذا السياق الزمني المحدد.

2. الحدود المكانية:

تركز الدراسة بشكل حصري على قنوات الاتصالات السعودية، كمجال تطبيقي للدراسة. يتيح التركيز على هذه المؤسسة فهماً معمقاً لسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على التميز المؤسسي. قد تختلف النتائج فيما إذا تم تطبيق البحث على مؤسسات أو قطاعات أخرى، نظراً لاختلاف طبيعة العمل والبيئة التنظيمية.

3. الحدود الموضوعية:

تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية. وبذلك، تركز على عناصر محددة مثل التوظيف، التدريب، التطوير، وتحفيز الموظفين، ولا تتناول جوانب أخرى خارج نطاق هذا الموضوع.

4. الحدود العينية:

تم اختيار عينة من 10 موظفين يمثلون قطاعات مختلفة داخل قنوات الاتصالات السعودية، بهدف تحقيق شمولية في تمثيل وجهات النظر. وقد تؤثر هذه العينة الصغيرة نسبياً على إمكانية تعميم النتائج على جميع الموظفين في قطاع الاتصالات أو على مؤسسات أخرى.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة-

في هذا الفصل، سيتم عرض نتائج الدراسة التي أجريت حول التحديات والفرص التي تواجه قنوات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأبعاد المختلفة لبيئة العمل في هذا القطاع، بما في ذلك دور الموارد البشرية، مستوى التدريب، سياسات القيادة، والتنوع في القوى العاملة.

تعتبر النتائج المستخلصة من الاستطلاع والتحليل الإحصائي تعبيرًا دقيقًا عن آراء المشاركين، مما يساعد على فهم التوجهات الحالية والمستقبلية في مجال الاتصالات. كما أن هذه النتائج ستساهم في تحديد النقاط القوية والضعف في النظام الإداري الحالي، مما يمكن صانعي القرار من اتخاذ خطوات استراتيجية لتحسين الأداء.

بعد استعراض النتائج، سيتم تقديم توصيات عملية تهدف إلى معالجة التحديات المحددة وتعزيز فرص التحسين. تركز التوصيات على استراتيجيات تطوير الموارد البشرية، تعزيز التنوع والشمول، وتحسين سياسات القيادة، وذلك بهدف تحقيق التميز المؤسسي المطلوب. إن تنفيذ هذه التوصيات سيعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات السريعة في سوق الاتصالات، مما يساهم في استدامة النمو والابتكار في هذا القطاع الحيوي.

-تحليل البيانات:

- يظهر الجدول توزيع الفئات العمرية للعينة المشاركة في الدراسة، ويبين نسبة التكرار لكل فئة عمرية:

الفئة العمرية	معدل التكرار (%)
أقل من 25 سنة	0%
25-34 سنة	70%
35-44 سنة	30%
45 سنة فأكثر	0%

1. الفئة العمرية "أقل من 25 سنة": لم يظهر أي مشارك في هذه الفئة العمرية، حيث كانت نسبة التكرار 0%. يشير ذلك إلى عدم تواجد أفراد من هذه الفئة في عينة الدراسة، مما قد يعكس أن فئة الشباب الصغير غير ممثلة في القوى العاملة ضمن قنوات الاتصالات السعودية التي تمت دراستها.
2. الفئة العمرية "25-34 سنة": تشكل هذه الفئة النسبة الأكبر من المشاركين، حيث بلغت 70%. وهذا يشير إلى أن غالبية القوى العاملة في قنوات الاتصالات السعودية تنتمي إلى هذه الفئة، مما قد يفسر أن الشركة تستقطب فئة الشباب الناضج ذوي الخبرة المبكرة، وهو أمر شائع في قطاع الاتصالات الذي يتطلب المرونة والمعرفة التقنية.
3. الفئة العمرية "35-44 سنة": جاءت هذه الفئة بنسبة 30% من إجمالي المشاركين. وهي نسبة جيدة تدل على وجود فئة من ذوي الخبرة المتوسطة إلى العالية ضمن

العاملين. قد يمثل هؤلاء الأفراد مستويات وظيفية متقدمة أو أدواراً إشرافية تتطلب خبرة في القطاع.

4. الفئة العمرية "45 سنة فأكثر": لم تتواجد أي مشاركة من هذه الفئة العمرية في الدراسة بنسبة 0%. يمكن أن يعكس ذلك اعتماد الشركة على الأفراد الأصغر سناً نسبياً، أو ربما يعكس معدل التقاعد أو الانتقال إلى وظائف أخرى خارج القطاع قبل هذا العمر.

يوضح الجدول أن غالبية الموظفين هم من الفئة العمرية 25-34 سنة، مما يدل على بيئة عمل يهيمن عليها الشباب الناضج. يمثل هذا التوزيع العمراني نقاط قوة تتعلق بالحيوية والمرونة، إلا أن غياب الفئات العمرية الأكبر يمكن أن يشير إلى نقص في الخبرات الطويلة الأمد.

- الجدول توزيع المستويات التعليمية بين المشاركين في الدراسة، مع نسب التكرار لكل مستوى تعليمي، وهو كما يلي:

المستوى التعليمي	معدل التكرار (%)
ثانوي أو أقل	0%
دبلوم	30%
بكالوريوس	60%
دراسات عليا	10%

1. المستوى التعليمي "ثانوي أو أقل": يظهر أن نسبة التكرار لهذه الفئة 0%، مما يعني أن جميع المشاركين في الدراسة لديهم تعليم أعلى من الثانوي. يعكس هذا مستوى تأهيل عالٍ، حيث أن الشركات، وخاصة في قطاع الاتصالات، تفضل الموظفين الحاصلين على درجات تعليمية متقدمة نظرًا لطبيعة العمل التي تتطلب مهارات معرفية وتقنية.
2. المستوى التعليمي "دبلوم": يمثل هذا المستوى 30% من إجمالي المشاركين. يشير ذلك إلى أن الشركة تعتمد على الموظفين الحاصلين على دبلوم، ربما في وظائف فنية أو تخصصية لا تتطلب درجة بكالوريوس، مما يوفر مستوى من الكفاءة العملية التي تدعم عمليات الشركة وتضيف قيمة للعمل اليومي.
3. المستوى التعليمي "بكالوريوس": هذه الفئة هي الأكثر تكرارًا بنسبة 60%، مما يعني أن غالبية الموظفين المشاركين في الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس. هذا يعكس التوجه العام للشركة في توظيف الأفراد من حملة الشهادات الجامعية، وهو ما يعتبر مناسبًا لتلبية احتياجات العمل في قطاع الاتصالات الذي يعتمد على المعرفة المتخصصة.
4. المستوى التعليمي "دراسات عليا": هذه الفئة تشكل 10% من العينة. بالرغم من أنها نسبة صغيرة مقارنة بالمستويات الأخرى، إلا أن وجود موظفين ذوي تعليم متقدم (ماجستير أو دكتوراه) يشير إلى وجود خبرات متقدمة ومعرفة متعمقة قد تكون مهمة للأدوار الإدارية العليا أو لأداء وظائف بحثية وتطويرية في الشركة.

يوضح الجدول أن غالبية المشاركين هم من حملة البكالوريوس، وهو ما يعكس اعتماد الشركة بشكل أساسي على الموظفين ذوي التعليم الجامعي لتحقيق أهدافها. وتحتل فئة حملة الدبلوم نسبة جيدة، مما يشير إلى توازن بين المعرفة التقنية والمهارات الأكاديمية. أما نسبة حملة الدراسات العليا فتُظهر وجود كفاءات متقدمة، وهو أمر يعزز من قدرة الشركة على الابتكار واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

تحليل الجدول لتوزيع النسب حسب الجنس:

الجنس	معدل التكرار (%)
ذكر	60%
أنثى	40%

الذكور: يشكلون 60% من العينة، مما يدل على أن الذكور هم الأكثر تمثيلاً في الدراسة. هذه النسبة المرتفعة قد تشير إلى ثقافة العمل في قطاع الاتصالات، التي قد تميل إلى توظيف الذكور بشكل أكبر.

الإناث: يمثلن 40% من العينة، وهي نسبة أقل من الذكور، مما يعكس وجود فجوة بين الجنسين في هذا القطاع.

1. الدلالات الاجتماعية:

- فرص العمل: تشير النسبة المرتفعة للذكور إلى احتمال وجود تحديات أمام الإناث في الحصول على فرص عمل متساوية في هذا المجال. قد تعكس هذه الأرقام ثقافة العمل أو السياسات المؤسسية المتعلقة بالتوظيف.
- المساواة بين الجنسين: قد يكون لهذا التوزيع تداعيات على جهود تحقيق المساواة بين الجنسين في العمل. من المهم دراسة العوامل التي تؤثر على هذه الفجوة، مثل السياسات التوظيفية أو التوجهات الثقافية.

2. التأثير على نتائج الدراسة:

- التحليل الإحصائي: يجب مراعاة هذا التوزيع عند تحليل البيانات، خاصة إذا كانت هناك متغيرات أو نتائج تتعلق بالجنس. من المحتمل أن تكون هناك اختلافات في الرضا الوظيفي أو الإنتاجية بين الذكور والإناث.
- التوصيات: ينبغي أن تشمل التوصيات في الدراسة استراتيجيات لجذب النساء إلى قطاع الاتصالات وزيادة تمثيلهن في القوى العاملة.

3. التوجهات المستقبلية:

- دعم النساء: يمكن أن يكون هناك تركيز على تطوير برامج تدريبية وتطوير مهني تستهدف النساء لتعزيز مشاركتهن في القطاع.
- البحث المستقبلي: من الممكن أن يُعتبر هذا الجدول نقطة انطلاق لمزيد من الدراسات حول ديناميات العمل بين الجنسين وكيفية تحسين التوازن بين الجنسين في مجالات معينة مثل الاتصالات.

يعكس الجدول توزيعاً غير متوازن نسبياً بين الجنسين في عينة البحث، مما يستدعي دراسة أعمق لفهم العوامل التي تؤثر على هذا التوزيع وتحديد استراتيجيات لتعزيز المساواة بين الجنسين في مكان العمل.

السؤال: إلى أي مدى تعتقد أن توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح يؤثر في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية؟

مدى التأثير	معدل التكرار (%)
درجة كبيرة	70%
درجة متوسطة	20%
درجة قليلة	10%
لا يؤثر	0%
المجموع	100%

تحليل الجدول يظهر أن 70% من المشاركين يعتقدون أن توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح يؤثر "بدرجة كبيرة" على تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية، بينما 20% يرون التأثير "بدرجة متوسطة"، و10% يعتقدون أنه يؤثر "بدرجة قليلة"، في حين أن 0% يرون أنه لا يؤثر.

بما أن المتوسط الحسابي للقياسات هو 2.6، وهو قريب من القيمة القصوى 3، فهذا يدل على اتفاق عام بين المشاركين على أن توظيف وتدريب الموظفين له تأثير قوي على التميز المؤسسي.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح وبين تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.

الجدول يدعم هذه الفرضية، حيث يظهر التوزيع أن الأغلبية تعتقد بوجود تأثير كبير لتوظيف وتدريب الموظفين على تحقيق التميز المؤسسي.

السؤال: كيف ترى دور سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة في دعم الابتكار داخل قنوات الاتصالات السعودية؟

معدل التكرار (%)	دور السياسات والإجراءات
10%	تدعم الابتكار بشكل كبير
40%	تدعم الابتكار بشكل متوسط
30%	تدعم الابتكار بشكل قليل
20%	لا تدعم الابتكار
100%	المجموع

تحليل الجدول يبين أن آراء المشاركين متباينة حول دور سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة في دعم الابتكار داخل قنوات الاتصالات السعودية.

- 10% من المشاركين يعتقدون أن هذه السياسات تدعم الابتكار "بشكل كبير".

- 40% يرون أنها تدعم الابتكار "بشكل متوسط".

- 30% يرون أنها تدعم الابتكار "بشكل قليل".

- 20% يعتقدون أن السياسات والإجراءات لا تدعم الابتكار.

تشير هذه النسب إلى أن غالبية المشاركين (70%) يعتقدون بوجود دعم للابتكار من خلال سياسات الموارد البشرية، سواء كان هذا الدعم بدرجة متوسطة أو قليلة. بينما نسبة صغيرة (10%) فقط ترى أن هذا الدعم كبير، و20% يرون عدم وجود أي دعم للابتكار من هذه السياسات.

تحليل هذه البيانات يشير إلى أن هناك دورًا للسياسات والإجراءات المتقدمة في الموارد البشرية لدعم الابتكار، لكنه يعتبر ضعيفًا أو محدودًا من وجهة نظر أغلبية المشاركين. يمكن القول أن السياسات تحتاج إلى تعزيز أكبر لتحقيق تأثير ملحوظ في دعم الابتكار.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

“تؤثر سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة بشكل إيجابي على تعزيز الابتكار في قنوات الاتصالات السعودية.”

التوزيع الحالي يدعم الفرضية بوجود تأثير إيجابي، لكنه يحتاج إلى تعزيز ليصل إلى مستوى الدعم الكبير، حسب آراء المشاركين.

السؤال: إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية الفعالة على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات؟

مدى التأثير	معدل التكرار (%)
بدرجة كبيرة	40%
بدرجة متوسطة	50%
بدرجة قليلة	10%
لا تؤثر	0%
المجموع	100%

تحليل الجدول يظهر أن غالبية المشاركين يرون أن القيادة الإدارية الفعالة تؤثر بشكل واضح على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات، حيث:

1. 40% من المشاركين يعتقدون أن القيادة الإدارية الفعالة تؤثر "بدرجة كبيرة" على تحقيق التميز المؤسسي.
2. 50% يرون أن التأثير "بدرجة متوسطة".
3. 10% فقط يرون أن التأثير "بدرجة قليلة".
4. 0% من المشاركين يرون أنها لا تؤثر على الإطلاق.

يشير هذا التوزيع إلى إجماع عام حول أهمية القيادة الإدارية الفعالة في تحقيق التميز المؤسسي، حيث إن 90% من المشاركين يرون أن القيادة الإدارية لها تأثير بدرجات مختلفة (كبيرة أو متوسطة) على التميز المؤسسي. وهذا يسلط الضوء على دور القيادة كعامل مهم ومؤثر في أداء الشركات.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

“يلعب الريادة الإدارية والقيادة دورًا رئيسيًا في تعزيز التميز المؤسسي في شركات

الاتصالات.”

الجدول يدعم هذه الفرضية بقوة، إذ يرى معظم المشاركين أن القيادة الإدارية الفعالة تؤثر إيجابيًا على

تحقيق التميز المؤسسي بدرجات متفاوتة، وهو ما يعزز أهمية القيادة كعنصر رئيسي في تحقيق التميز.

السؤال: ما مدى فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم

لقنوات الاتصالات؟

مستوى الفعالية	معدل التكرار (%)
فعالة جدًا	40%
فعالة بشكل متوسط	50%
فعالة بشكل قليل	0%
غير فعالة	10%
المجموع	100%

تحليل الجدول يظهر أن أغلبية المشاركين يرون أن استراتيجيات الموارد البشرية فعالة في

تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم لقنوات الاتصالات، حيث توضح النسب:

• 40% من المشاركين يعتقدون أن هذه الاستراتيجيات “فعالة جدًا”.

• 50% يرون أنها “فعالة بشكل متوسط”.

• 0% يرون أن الاستراتيجيات “فعالة بشكل قليل”.

• 10% يرون أنها “غير فعالة”.

يشير هذا التوزيع إلى أن 90% من المشاركين يعتبرون استراتيجيات الموارد البشرية فعالة بدرجات متفاوتة في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم. ويعكس هذا أهمية الدور الذي تلعبه هذه الاستراتيجيات في تحقيق أهداف المؤسسة المتعلقة بتعزيز العلاقة مع العملاء.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

“تسهم استراتيجيات التفوق التنافسي في إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء لدى عملاء قنوات الاتصالات.”

الجدول يدعم هذه الفرضية، حيث إن معظم المشاركين يرون أن استراتيجيات الموارد البشرية تؤثر بشكل إيجابي على تجربة العملاء وولائهم.

السؤال: ما هي التحديات الرئيسية التي تراها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات؟

التحدي	التكرار	معدل التكرار (%)
نقص الكفاءات المتخصصة	3	30%
ضعف البرامج التدريبية	4	40%
عدم توافق السياسات مع المتغيرات السوقية	5	50%
ضعف التحفيز الوظيفي	3	30%

تحليل الجدول يشير إلى وجود عدة تحديات رئيسية تواجه إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات. توزيع التكرار يظهر أن التحديات تتفاوت في مدى تأثيرها:

- عدم توافق السياسات مع المتغيرات السوقية هو التحدي الأكثر شيوعاً، حيث يمثل 50% من الآراء، مما يعكس حاجة المؤسسات إلى سياسات مرنة تستجيب للتغيرات السريعة في السوق.
 - ضعف البرامج التدريبية يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 40%، مما يشير إلى أهمية تطوير برامج تدريبية مناسبة لتعزيز الكفاءات.
 - نقص الكفاءات المتخصصة و ضعف التحفيز الوظيفي، كلاهما بنسبة 30%، يعكسان تحديات تتعلق بجذب المواهب المتخصصة وتحفيز الموظفين بشكل فعال.
- يشير هذا التحليل إلى أن إدارة الموارد البشرية تحتاج إلى معالجة هذه التحديات بشكل شامل، مع التركيز على تحديث السياسات لتلائم المتغيرات السوقية وتعزيز التدريب والتحفيز.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

“تواجه شركات الاتصالات السعودية تحديات معينة في تحسين إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي.”

الجدول يدعم هذه الفرضية بشكل واضح، حيث يُظهر مجموعة من التحديات التي تؤثر على القدرة على تحقيق التميز المؤسسي.

السؤال: إلى أي درجة تعتقد أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية؟

مدى المساهمة	معدل التكرار (%)
بدرجة كبيرة	50%
بدرجة متوسطة	50%
بدرجة قليلة	0%
لا تؤثر	0%
المجموع	100%

تحليل الجدول يظهر أن جميع المشاركين يتفقون على أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية،:

- 50% من المشاركين يعتقدون أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم "بدرجة كبيرة" في تحقيق التميز المؤسسي.
- 50% يرون أنها تساهم "بدرجة متوسطة".
- لا يوجد أي مشارك يرى أن مساهمتها "بدرجة قليلة" أو "لا تؤثر".

يشير هذا التوزيع إلى توافق كامل بين المشاركين على أهمية الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث أن كل المشاركين يرون أنها تساهم بشكل واضح، إما بدرجة كبيرة أو متوسطة، مما يعكس تأثيرًا إيجابيًا للثقافة والقيم في دعم أهداف المؤسسة.

الفرضية التي تنطبق على السؤال:

“لثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية دور مهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية في قنوات الاتصالات السعودية.”

الجدول يدعم هذه الفرضية بقوة، حيث يظهر أن المشاركين يتفقون على دور الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية في تعزيز التميز المؤسسي.

السؤال: ما هي أهم الأدوات التي تعتقد أن إدارة الموارد البشرية يجب أن تركز عليها لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية؟

الأداة	معدل التكرار (%)
التدريب والتطوير المستمر	30%
التحفيز والمكافآت	20%
تحسين بيئة العمل	40%
تقييم الأداء	10%
المجموع	100%

تحليل الأدوات الأساسية لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية

يظهر الجدول توزيع الآراء حول الأدوات التي يجب أن تركز عليها إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية، ويعكس تفضيلات المشاركين بشكل متوازن.

1. تحسين بيئة العمل (40%):

- الأهمية: تمثل هذه الأداة أولوية كبيرة بالنسبة للمشاركين. تحسين بيئة العمل يشمل توفير مساحات عمل مريحة، تكنولوجيا حديثة، ودعم صحي ونفسي للموظفين. تعتبر بيئة العمل المحفزة ضرورية لزيادة الإنتاجية والابتكار، حيث تؤدي إلى رضا الموظفين وبالتالي ولائهم للمؤسسة.
- التأثير: الدراسات تشير إلى أن بيئات العمل الإيجابية تعزز من الإبداع والتعاون بين الفرق، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

2. التدريب والتطوير المستمر (30%):

- الأهمية: تشير هذه النسبة إلى الوعي بأهمية تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر. التدريب يضمن أن الموظفين يتمتعون بالمعرفة والمهارات اللازمة للتكيف مع التغيرات السريعة في قطاع الاتصالات، والذي يشهد تطورات تكنولوجية مستمرة.
- التأثير: الموظفون المدربون بشكل جيد يشعرون بالثقة في قدراتهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام. كذلك، تعتبر استراتيجيات التدريب الفعالة وسيلة لجذب والاحتفاظ المواهب، مما يساهم في بناء فريق عمل متميز.

3. التحفيز والمكافآت (20%):

- الأهمية: التحفيز هو عنصر أساسي في تعزيز الأداء، حيث يلعب دوراً مهماً في دفع الموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة. يشمل هذا التحفيز المكافآت المالية وغير المالية، مثل الاعتراف بالجهود والتقدير العلني.

- التأثير: تظهر الأبحاث أن أنظمة المكافآت الجيدة تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، حيث يشعر الموظفون بأن جهودهم تُقدَّر، مما يحفزهم على العمل بجدية أكبر. ومع ذلك، يبدو أن المشاركين يرون أهمية التحفيز كمكمل وليس كأداة أساسية بمفردها.

4. تقييم الأداء (10%):

- الأهمية: رغم أن تقييم الأداء يعد جزءًا مهمًا من إدارة الموارد البشرية، إلا أن مشاركته في التفضيلات كانت الأقل. قد يُعزى ذلك إلى الاعتقاد بأن التقييم يجب أن يكون جزءًا من استراتيجيات شاملة تشمل التحسين المستمر والتطوير.
 - التأثير: تقييم الأداء الفعال يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يمكّن الإدارة من تقديم الدعم المناسب. ومع ذلك، إذا تم استخدامه بشكل غير فعال، قد يشعر الموظفون بأنه أداة ضغط بدلاً من وسيلة للتحسين.
- من خلال هذا التحليل، يتضح أن المشاركين يرون أن تحسين بيئة العمل والتدريب والتطوير المستمر هما الأداة الأكثر تأثيرًا في تحسين الأداء والكفاءة. يشير هذا إلى أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز يجب أن تركز على إنشاء بيئة عمل إيجابية تشجع على التعلم المستمر، بالإضافة إلى تقديم برامج تدريب شاملة تتيح للموظفين تطوير مهاراتهم.

الفرضية المناسبة للسؤال:

“استخدام استراتيجيات وأدوات فعالة من قبل إدارة الموارد البشرية يساهم في تحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية.”

هذا التحليل يدعم الفرضية ويبرز أهمية التركيز على البيئة التنظيمية والتدريب والتطوير كعوامل رئيسية لتحقيق النجاح المؤسسي.

السؤال: إلى أي مدى ترى أن التطوير الشخصي والاستحواذ على مهارات جديدة يسهم في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات؟

مدى الإسهام	معدل التكرار (%)
يسهم بدرجة كبيرة	60%
يسهم بدرجة متوسطة	30%
يسهم بدرجة قليلة	10%
لا يسهم	0%
المجموع	100%

تحليل إسهام التطوير الشخصي واكتساب المهارات الجديدة في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات

يوضح الجدول التالي مدى إسهام التطوير الشخصي واكتساب مهارات جديدة في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات، حيث تم توزيع الآراء كما يلي:

1. يسهم بدرجة كبيرة (60%):

- الأهمية: تشير هذه النسبة الكبيرة إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين تؤمن بأن التطوير الشخصي واكتساب المهارات الجديدة لهما تأثير قوي على التميز المؤسسي. يعتبر هذا الأمر مؤشرًا على أن الموظفين يعيرون أهمية التحسين الذاتي والتعلم المستمر كجزء من نجاح المؤسسة.

- التأثير: عندما يمتلك الموظفون مهارات جديدة، يصبحون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في قطاع الاتصالات. المهارات الجديدة تعزز الابتكار وتساعد في تحسين الأداء العام، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

2. يسهم بدرجة متوسطة (30%):

- الأهمية: هذه النسبة تمثل مجموعة من المشاركين الذين يرون أن هناك إسهامًا مهمًا ولكنهم يعتبرونه أقل تأثيرًا مقارنة بالنسبة الأولى. قد يشير ذلك إلى أن بعض الموظفين يرون أن هناك عوامل أخرى تلعب دورًا أكبر في تحقيق التميز المؤسسي، مثل سياسات الإدارة أو بيئة العمل.
- التأثير: على الرغم من أن إسهام التطوير الشخصي قد لا يكون العامل الأكثر تأثيرًا في نظرهم، إلا أنه لا يزال يُعتبر جزءًا مهمًا من الصورة الشاملة للتميز المؤسسي.

3. يسهم بدرجة قليلة (10%):

- الأهمية: تشير هذه النسبة إلى أن هناك مجموعة صغيرة من المشاركين الذين لا يرون أن التطوير الشخصي له تأثير كبير على التميز المؤسسي. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لرؤيتهم للعوامل الأخرى كأكثر أهمية، أو لأنهم لم يختبروا فوائد التطوير الشخصي بشكل مباشر.
- التأثير: إن هذا الرأي يمكن أن يشير إلى حاجة لتحسين وعي الموظفين حول أهمية اكتساب المهارات الجديدة أو إلى ضرورة إعادة تقييم كيف يتم تقديم برامج التطوير الشخصي في المؤسسة.

4. لا يسهم (0%):

- الأهمية: لا يوجد أي مشارك يرى أن التطوير الشخصي لا يسهم في التميز المؤسسي، مما يعكس اتفاقاً عاماً على قيمة المهارات الجديدة في تعزيز الأداء المؤسسي.
- التأثير: هذه النقطة تعزز الفكرة بأن كل فرد في المؤسسة يدرك أهمية تطوير الذات كوسيلة لتحسين الأداء والنتائج.

يمكن استنتاج أن التطوير الشخصي واكتساب المهارات الجديدة يعتبران عاملين حيويين لتحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات. الغالبية العظمى من المشاركين (60%) تعبر عن أهمية هذا الجانب، مما يعني أن المؤسسات التي تستثمر في برامج التدريب والتطوير ستجد فوائد ملموسة في أداء موظفيها.

الفرضية المناسبة للسؤال:

“هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطوير الموظفين واكتسابهم لمهارات جديدة وبين تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.”

يجب على المؤسسات أن تعزز من برامج التطوير الشخصي وتوفر الموارد اللازمة للموظفين لتحسين مهاراتهم، حيث أن ذلك لا يسهم فقط في تطوير الأفراد بل يسهم أيضاً في تعزيز الابتكار والتميز على مستوى المؤسسة.

السؤال: هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟

معدل التكرار (%)	الإجابة
70%	نعم، بشكل كبير
30%	نعم، بشكل متوسط
0%	نعم، بشكل قليل
0%	لا
100%	المجموع

تحليل تأثير تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية على القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات

يوضح الجدول التالي مدى اعتقاد المشاركين بأن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات، حيث تم توزيع الآراء كما يلي:

1. نعم، بشكل كبير (70%):

- الأهمية: تشير هذه النسبة العالية إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين تعتقد بأن تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية له تأثير كبير على تعزيز القدرة التنافسية. يعكس ذلك وعياً بأن الإدارة الفعالة للموارد البشرية تسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

- التأثير: تعزز أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية من تطوير الموظفين، وتحفيزهم، وزيادة رضاهم، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاجية والابتكار. يمكن أن يساعد ذلك قنوات الاتصالات في التميز عن المنافسين وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

2. نعم، بشكل متوسط (30%):

- الأهمية: تعبر هذه النسبة عن وجهة نظر أقل تقاؤلاً ولكن لا تزال تدعم فكرة أهمية إدارة الموارد البشرية. يشير هذا إلى أن بعض المشاركين يرون أن هناك عوامل أخرى تلعب دوراً في القدرة التنافسية، مثل الابتكار التكنولوجي أو جودة الخدمات المقدمة.

- التأثير: على الرغم من أن المشاركين في هذه الفئة يعتبرون أن الممارسات الجيدة في إدارة الموارد البشرية مهمة، إلا أنهم قد يرون الحاجة إلى تكامل هذه الممارسات مع استراتيجيات أخرى لتحسين القدرة التنافسية.

3. نعم، بشكل قليل (0%):

- الأهمية: لا توجد آراء تشير إلى أن تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية يسهم بشكل قليل في القدرة التنافسية. هذا يعد مؤشراً إيجابياً على أن جميع المشاركين يتفقون على أهمية إدارة الموارد البشرية.

4. لا (0%):

- الأهمية: لا توجد أي آراء تشير إلى أن تطبيق أفضل الممارسات لا يعزز القدرة التنافسية. هذا يعكس توافقاً عاماً على أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء المؤسسي.

يمكن استنتاج أن هناك توافقًا قويًا بين المشاركين على أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات. الغالبية العظمى (70%) تدعم هذا الرأي، مما يعني أن المؤسسات التي تتبنى ممارسات فعالة في إدارة الموارد البشرية لديها فرصة أفضل لتحقيق النجاح في سوق الاتصالات التنافسي.

الفرضية المناسبة للسؤال

“تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات السعودية.”

السؤال: ما هي أبرز النتائج والفوائد التي يمكن لقنوات الاتصالات السعودية أن تحققها من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة؟

الفائدة	معدل التكرار (%)
زيادة الإنتاجية	50%
تحسين جودة الخدمة	20%
زيادة رضا الموظفين	30%
تعزيز الابتكار	0%
المجموع	100%

تحليل نتائج وفوائد تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة في قنوات الاتصالات السعودية

يوضح الجدول التالي أبرز النتائج والفوائد التي يمكن أن تحققها قنوات الاتصالات السعودية من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة، حيث تم توزيع الآراء كما يلي:

1. زيادة الإنتاجية (50%):

- الأهمية: تعتبر زيادة الإنتاجية من أبرز الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة. تشير هذه النسبة العالية إلى أن نصف المشاركين يرون أن تحسين ممارسات الموارد البشرية يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم.
- التأثير: يمكن أن تسهم استراتيجيات مثل التدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والتحفيز، في رفع مستوى الإنتاجية، مما يمكن أن ينعكس إيجابًا على النتائج المالية للمؤسسة.

2. زيادة رضا الموظفين (30%):

- الأهمية: تشير هذه النسبة إلى أن 30% من المشاركين يرون أن تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية يمكن أن يسهم في زيادة رضا الموظفين.
- التأثير: عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى ولاء أكبر لهم وتخفيض معدل دوران الموظفين، مما يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

3. تحسين جودة الخدمة (20%):

- الأهمية: تعد تحسين جودة الخدمة من الفوائد التي يراها 20% من المشاركين كأحد نتائج تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة.

- التأثير: عندما يتم تدريب الموظفين بشكل جيد ويتم تحفيزهم، فإنهم يكونون أكثر قدرة على تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز سمعة المؤسسة.

4. تعزيز الابتكار (0%):

- الأهمية: لم يشر أي من المشاركين إلى أن تعزيز الابتكار هو فائدة محتملة لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية، مما يشير إلى أن هذه الفكرة قد لا تكون بارزة في أذهانهم.

- التأثير: على الرغم من أن الابتكار يعتبر جانباً مهماً، إلا أن المشاركين لم يروا ارتباطاً قوياً بين تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتعزيز الابتكار، مما قد يتطلب دراسة إضافية حول كيف يمكن للممارسات أن تؤثر في هذا الجانب.

تظهر النتائج أن التركيز الأكبر من المشاركين هو على الفوائد المتعلقة بالإنتاجية وزيادة رضا الموظفين، مما يشير إلى أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء العام لقنوات الاتصالات السعودية. من الضروري أن تستمر قنوات الاتصالات في الاستثمار في ممارسات فعالة لإدارة الموارد البشرية لتحقيق هذه الفوائد وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

1. تطوير استراتيجيات التدريب والتطوير: ينبغي على قنوات الاتصالات تحسين برامج

التدريب والتطوير لتلبية احتياجات الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة.

2. تعزيز بيئة العمل: التركيز على تحسين بيئة العمل لتعزيز رضا الموظفين وزيادة

التفاعل الإيجابي بينهم.

3. تعزيز جودة الخدمة: من خلال الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة، يمكن تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم.

4. تشجيع الابتكار: على الرغم من عدم ظهور الابتكار كفائدة واضحة، ينبغي على المؤسسات التفكير في كيفية تعزيز الابتكار من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية، مثل تشجيع المشاركة والتعاون بين الفرق.

مناقشة الفرضيات:

الفرضية 1: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح وبين تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.

تشير الأدبيات إلى أن الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي. توظيف الموظفين المناسبين وتوفير التدريب المستمر يمكن أن يساهم في تعزيز مهاراتهم وكفاءاتهم، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة مستوى التميز المؤسسي إذا كانت النتائج تشير إلى وجود علاقة قوية بين التدريب والتميز، فقد يدل ذلك على ضرورة التركيز على هذه الجوانب في الاستراتيجيات المؤسسية.

الفرضية 2: تؤثر سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة بشكل إيجابي على تعزيز الابتكار في قنوات الاتصالات السعودية.

تعتبر سياسات الموارد البشرية المتقدمة، مثل التقييم المستمر للأداء وتحفيز الموظفين، من العوامل الأساسية التي تسهم في خلق بيئة عمل مبتكرة. يمكن أن تسهم هذه السياسات في زيادة الدافع لدى الموظفين لتقديم أفكار جديدة والمشاركة في تطوير المنتجات والخدمات. إذا تم إثبات هذه الفرضية، سيكون من الضروري لشركات الاتصالات الاستثمار في تطوير سياسات الموارد البشرية الخاصة بها لتعزيز الابتكار.

الفرضية 3: يلعب الريادة الإدارية والقيادة دورًا رئيسيًا في تعزيز التميز المؤسسي في شركات الاتصالات.

تعتبر القيادة الفعالة عاملاً حاسماً في توجيه الشركات نحو تحقيق أهدافها. يمكن أن تؤثر القيادة الاستراتيجية على ثقافة العمل وتوجهات الأداء، مما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي. دراسة هذه الفرضية قد تساعد على فهم كيفية تأثير أساليب القيادة المختلفة على الأداء العام للشركات.

الفرضية 4: تسهم استراتيجيات التفوق التنافسي في إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء لدى عملاء قنوات الاتصالات.

يمكن لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تركز على التميز التنافسي أن تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة وتجربة العملاء. إذا ثبتت صحة هذه الفرضية، فإن الشركات ستكون مطالبة بتطوير استراتيجيات تعزز من مستوى الخدمة وتزيد من ولاء العملاء، مما يسهم في تحسين أداءها في السوق.

الفرضية 5: تواجه شركات الاتصالات السعودية تحديات معينة في تحسين إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي.

تعتبر التحديات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية من القضايا الهامة التي تحتاج إلى دراسة مستفيضة. إذا كانت هناك عقبات معينة مثل نقص الكفاءات أو مقاومة التغيير، فسيتعين على الشركات تطوير استراتيجيات للتغلب على هذه التحديات لتحقيق أهدافها في التميز المؤسسي.

الفرضية 6: للثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية دور مهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية في قنوات الاتصالات السعودية.

يمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل كبير على سلوك الموظفين وأدائهم. إذا أثبتت الدراسة أن الثقافة الإيجابية تعزز من التميز المؤسسي، سيكون من الضروري تطوير قيم تنظيمية تدعم الابتكار والتعاون، مما يعزز من القدرة التنافسية للشركات.

الفرضية 7: استخدام استراتيجيات وأدوات فعالة من قبل إدارة الموارد البشرية يساهم في تحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية.

إذا أثبتت هذه الفرضية صحتها، فإن ذلك سيكون دليلاً على أهمية اختيار الأدوات والتقنيات المناسبة في إدارة الموارد البشرية. يمكن أن تسهم الاستراتيجيات الفعالة في تحسين العمليات الداخلية، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف الأداء المؤسسي بشكل أكثر كفاءة.

الفرضية 8: يسهم استقطاب وتطوير الكفاءات البشرية في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات السعودية.

تعتبر الكفاءات البشرية من الأصول الرئيسية التي تسهم في نجاح أي منظمة. إذا تم تأكيد هذه الفرضية، سيتعين على الشركات التركيز على استراتيجيات استقطاب وتطوير الكفاءات، لضمان تحقيق التميز المؤسسي والبقاء في مقدمة المنافسة.

الفرضية 9: تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى تحقيق فوائد ملموسة لقنوات الاتصالات السعودية في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين النتائج.

إذا كانت النتائج تدعم هذه الفرضية، فإن ذلك سيشجع الشركات على تبني أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية، مما سيسهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأداء العام. سيكون من الضروري تحليل الممارسات الناجحة التي يمكن أن تؤثر على النتائج بشكل إيجابي.

تشكل هذه الفرضيات إطارًا هامًا لفهم كيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في قطاع الاتصالات. تستند المناقشة إلى الأدبيات السابقة والخبرة العملية، مما يبرز أهمية توظيف استراتيجيات فعالة ومبتكرة لتعزيز التميز المؤسسي في هذا المجال. ستمكن هذه المناقشة من توجيه الشركات نحو تحسين ممارساتها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق أفضل النتائج.

النتائج:

1. تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الابتكار أظهرت النتائج أن 10% من المشاركين يرون أن سياسات وإجراءات الموارد البشرية تدعم الابتكار بشكل كبير، بينما 40% يرون أنها تدعمه بشكل متوسط. 30% يرون أن الدعم قليل، و20% يرون أنها لا تدعم الابتكار يُستنتج من ذلك أن هناك إدراكًا عامًا بوجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ودعم الابتكار، إلا أن التأثير يبدو ضعيفًا أو محدودًا من وجهة نظر غالبية المشاركين.

2. دور القيادة الإدارية في التميز المؤسسي أشارت النتائج إلى أن 40% من المشاركين يعتقدون أن القيادة الإدارية الفعالة تؤثر بدرجة كبيرة على التميز المؤسسي، بينما 50% يرون أنها تؤثر بدرجة متوسطة و10% يرون أنها تؤثر بدرجة قليلة ويدل هذا على أن القيادة الإدارية تُعتبر عاملاً مؤثرًا ورئيسيًا في تحقيق التميز المؤسسي، حيث لا يوجد أي مشارك يعتقد أنها لا تؤثر.

3. فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء أظهرت النتائج أن 40% من المشاركين يرون أن استراتيجيات الموارد البشرية فعالة جدًا في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم، بينما 50% يرون أنها فعالة بشكل متوسط و10% يرون أنها غير فعالة ويؤكد ذلك على أهمية استراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز العلاقة مع العملاء.

4. التحديات الرئيسية في إدارة الموارد البشرية تم تحديد مجموعة من التحديات:

- 50% من المشاركين أشاروا إلى عدم توافق السياسات مع المتغيرات السوقية.
- 40% حددوا ضعف البرامج التدريبية.
- 30% أشاروا إلى نقص الكفاءات المتخصصة وضعف التحفيز الوظيفي.

تدل هذه النتائج على الحاجة إلى معالجة هذه التحديات من خلال تحديث السياسات وتعزيز التدريب والتحفيز.

5. أهمية الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية اتفق جميع المشاركون على أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي، حيث 50% يرون أنها تساهم بدرجة كبيرة و 50% بدرجة متوسطة ويعكس ذلك أهمية الثقافة والقيم في دعم الأهداف المؤسسية.

6. الأدوات التي يجب أن تركز عليها إدارة الموارد البشرية وأظهرت النتائج أن 40% من المشاركين يرون أن تحسين بيئة العمل هو الأداة الأكثر أهمية، يليها 30% يرون أن التدريب والتطوير المستمر هو الأداة الثانية و 20% حددوا التحفيز والمكافآت كأداة مهمة، و 10% رأوا أن تقييم الأداء هو الأقل أهمية ويشير ذلك إلى أن التركيز على بيئة العمل والتدريب المستمر يمكن أن يحسن الأداء والكفاءة في المؤسسة.

7. دور التطوير الشخصي واكتساب المهارات وأظهرت النتائج أن 60% من المشاركين يرون أن التطوير الشخصي يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق التميز المؤسسي، و 30% يرون أنه يساهم بدرجة متوسطة ويعكس ذلك أهمية الاستثمار في تطوير المهارات كعنصر رئيسي في تعزيز الأداء المؤسسي.

مناقشة النتائج:

1. تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الابتكار

تظهر النتائج أن 10% فقط من المشاركين يرون أن سياسات وإجراءات الموارد البشرية تدعم الابتكار بشكل كبير، بينما يعبر 40% عن دعم متوسط و30% عن دعم قليل، و20% لا يرون أي دعم. هذه النتائج تشير إلى أن هناك إدراكًا بوجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ودعم الابتكار، ولكن يبدو أن هذا الدعم غير كافٍ لتحقيق التأثير المرغوب. يتطلب الأمر مراجعة شاملة لاستراتيجيات الموارد البشرية لتعزيز الابتكار، بما في ذلك توفير التدريب المناسب للموظفين وتبني ثقافة تشجع على التجريب والمخاطرة المحسوبة.

2. دور القيادة الإدارية في التميز المؤسسي

تظهر النتائج أن 40% من المشاركين يعتبرون أن القيادة الإدارية الفعالة تؤثر بدرجة كبيرة على التميز المؤسسي، بينما يعتقد 50% أنها تؤثر بشكل متوسط. يدل هذا على أن القيادة تُعتبر عاملاً محوريًا في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق التميز. في هذا السياق، يمكن أن تكون المهارات القيادية، مثل التواصل الفعال، واتخاذ القرار، والدعم المستمر للموظفين، عوامل رئيسية في دفع التميز المؤسسي. تحتاج الشركات إلى الاستثمار في تطوير القيادات وتوفير التدريب المستمر لهم لتعزيز تأثيرهم الإيجابي.

3. فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء

تشير النتائج إلى أن 40% من المشاركين يرون أن استراتيجيات الموارد البشرية فعالة جدًا في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم، في حين أن 50% يرون أنها فعالة بشكل متوسط. هذه النتائج تؤكد على أهمية استراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز العلاقة مع العملاء، مما يتطلب من المؤسسات التركيز على تحسين التفاعل بين الموظفين والعملاء. يجب تطوير برامج تدريبية تستهدف تعزيز مهارات خدمة العملاء لضمان تحقيق تجربة إيجابية.

4. التحديات الرئيسية في إدارة الموارد البشرية

حددت النتائج عدة تحديات في إدارة الموارد البشرية، حيث أشار 50% من المشاركين إلى عدم توافق السياسات مع المتغيرات السوقية، و40% حددوا ضعف البرامج التدريبية، و30% أشاروا إلى نقص الكفاءات المتخصصة وضعف التحفيز الوظيفي. تعكس هذه التحديات الحاجة الملحة لتحديث سياسات الموارد البشرية، مع التركيز على التدريب والتطوير المهني، لضمان توافق الموارد البشرية مع المتطلبات المتغيرة للسوق. يجب أن تتضمن الاستراتيجيات آليات مرنة للتكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

5. أهمية الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية

أظهر جميع المشاركون توافقًا على أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي. حيث يرى 50% أن الثقافة تساهم بدرجة كبيرة، بينما يراها 50% أخرى بشكل متوسط. هذه النتائج تعكس أهمية تعزيز القيم الثقافية داخل المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التركيز على بناء ثقافة تنظيمية قوية تدعم الابتكار والتعاون بين الفرق.

6. الأدوات التي يجب أن تركز عليها إدارة الموارد البشرية

أظهرت النتائج أن 40% من المشاركين يرون أن تحسين بيئة العمل هو الأداة الأكثر أهمية، تليه برامج التدريب المستمر. بينما اعتبر 20% التحفيز والمكافآت كأداة مهمة. يُشير ذلك إلى أهمية خلق بيئة عمل مشجعة توفر الدعم والتشجيع للموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء والكفاءة. يجب على إدارات الموارد البشرية التركيز على تحسين بيئة العمل وتقديم برامج تدريبية مستمرة لتعزيز الأداء العام للمؤسسة.

7. دور التطوير الشخصي واكتساب المهارات

تشير النتائج إلى أن 60% من المشاركين يرون أن التطوير الشخصي يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق التميز المؤسسي، و30% يرون أنه يساهم بدرجة متوسطة. هذا يعكس أهمية الاستثمار في تطوير المهارات كعنصر رئيسي في تعزيز الأداء المؤسسي. تحتاج المؤسسات إلى توفير فرص مستمرة للتطوير والتدريب للموظفين، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة ويساعد في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي.

تتضح من خلال هذه المناقشة أهمية دور ممارسات إدارة الموارد البشرية، القيادة الإدارية، الثقافة التنظيمية، واستراتيجيات التدريب في تعزيز الابتكار والتميز المؤسسي. يتطلب تحقيق النتائج المرغوبة تحسين هذه الممارسات ومواجهة التحديات الحالية من خلال استراتيجيات مدروسة ومتكاملة.

-التوصيات

1. تعزيز الابتكار من خلال سياسات مرنة ينبغي على إدارة الموارد البشرية تصميم سياسات مرنة تشجع على الابتكار، مثل توفير بيئة عمل مفتوحة لتعزيز التفكير الإبداعي. يمكن تحقيق ذلك من خلال إدخال آليات لتقييم الأفكار الجديدة وتقديم حوافز للموظفين الذين يساهمون في ابتكارات مميزة. يتعين تنظيم ورش عمل منتظمة لتحفيز النقاشات حول الابتكار وتبادل الأفكار بين الموظفين.
2. تطوير مهارات القيادة يجب على المؤسسات استثمار في برامج تدريبية متخصصة تستهدف تطوير مهارات القيادة الفعالة. يمكن تنفيذ دورات تدريبية تركز على تعزيز مهارات التواصل، واتخاذ القرار، وحل المشكلات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تكليف القادة بالمشاركة في برامج الإرشاد أو التوجيه لتعزيز قدراتهم على القيادة الفعالة وتحقيق التميز المؤسسي.
3. تحسين توافق السياسات مع احتياجات السوق من الضروري إجراء مراجعة دورية للسياسات الحالية لضمان توافقها مع المتغيرات السريعة في السوق. ينبغي إشراك الموظفين في هذه العملية من خلال استطلاعات الرأي وورش العمل، مما يساعد على تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين. علاوة على ذلك، يجب توجيه الموارد اللازمة لدعم تطوير سياسات جديدة تستجيب لتحديات السوق المتغيرة.
4. تصميم برامج تدريبية متخصصة يتوجب على إدارة الموارد البشرية تطوير برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات الموظفين، مع التركيز على المهارات التي تعزز الأداء والكفاءة. يمكن استخدام تقييمات الأداء لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير ومن ثم تصميم

برامج تدريبية تلبي هذه الاحتياجات. ينبغي أيضًا تشجيع التعلم الذاتي من خلال تقديم دورات تدريبية عبر الإنترنت والموارد التعليمية.

5. تعزيز الثقافة التنظيمية ينبغي على المؤسسات تعزيز ثقافتها التنظيمية من خلال تبني قيم مؤسسية واضحة ومشتركة. يجب تنظيم فعاليات وأنشطة تعزز من الارتباط بين الموظفين وتبرز أهمية القيم المؤسسية. علاوة على ذلك، يمكن تطبيق أنظمة تقييم الأداء التي تأخذ بعين الاعتبار كيفية تجسيد الموظفين لهذه القيم في عملهم اليومي، مما يعزز الانتماء ويساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

6. تطوير استراتيجيات التحفيز يتعين على المؤسسات إعادة النظر في استراتيجيات التحفيز والمكافآت لضمان توافقها مع أهداف الأداء المؤسسي. ينبغي تصميم حوافز تتجاوز المكافآت المالية، مثل التقدير العلني، وفرص النمو المهني. كما يُفضل تنفيذ برامج للتقييم الدوري لمدى فعالية هذه الاستراتيجيات وتأثيرها على مستوى الرضا والإنتاجية لدى الموظفين.

7. تخصيص موارد للتطوير الشخصي يجب تخصيص موارد كافية لدعم تطوير المهارات الشخصية للموظفين. يمكن تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تركز على تعزيز المهارات الحياتية مثل القيادة الذاتية وإدارة الوقت. بالإضافة إلى ذلك، يجب تشجيع الموظفين على المشاركة في مؤتمرات وفعاليات خارجية لتوسيع آفاقهم وتطوير مهاراتهم.

8. إنشاء قنوات تواصل فعالة ينبغي تطوير قنوات تواصل فعالة بين جميع المستويات الإدارية والموظفين لتعزيز تبادل المعرفة والخبرات يمكن استخدام تقنيات مثل المنصات الرقمية والأنظمة الداخلية لتسهيل هذا التبادل، مما يساهم في تعزيز بيئة عمل تشجع على التعاون والمشاركة.

تقنية تقليديًا. قد تكون هناك حاجة لمبادرات تشجيعية تدعم تنمية قدرات النساء في هذا القطاع وتعزز من فرصهن في التوظيف.

، يوفر هذا التحليل رؤى مهمة حول التوزيع العمري والمستوى التعليمي والجنس في القوى العاملة بقطاع الاتصالات. يُعزز هذا الفهم من أهمية تطوير استراتيجيات توظيف فعّالة تلبي احتياجات السوق، كما يساهم في تعزيز التنوع والشمولية داخل بيئة العمل.

المراجع

-المراجع العربية-

- الجمعية، ع. (2020). أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الابتكار في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم التربوية، 45(2)، 112-134.
- السليمان، م. (2019). أهمية الثقافة التنظيمية في تعزيز الأداء المؤسسي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 31(1)، 45-63.
- الخالد، س. (2021). دور القيادة التحويلية في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية. المجلة الدولية للدراسات الإدارية، 17(4)، 201-215.
- الشمري، ع. (2018). تأثير التدريب والتطوير على رضا الموظفين في القطاع الخاص. مجلة الأعمال الحديثة، 29(3)، 78-92.
- القحطاني، ر. (2020). استراتيجيات التحفيز وأثرها على إنتاجية الموظفين. المجلة السعودية للإدارة، 22(2)، 97-110.
- الراجحي، ن. (2022). الابتكار في إدارة الموارد البشرية: التحديات والفرص. مجلة البحوث الإدارية، 10(1)، 23-38.
- السعيد، ف. (2019). تحليل العوامل المؤثرة على أداء فرق العمل. المجلة العربية للإدارة، 27(3)، 125-140.
- العتيبي، ل. (2021). أثر تطبيق تقنيات إدارة المعرفة على الابتكار في المؤسسات. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 33(4)، 55-70.
- الحربي، ك. (2020). أهمية برامج التدريب في تحسين الكفاءة الوظيفية. مجلة الدراسات الإدارية، 14(2)، 150-165.

- النعيمي، ز. (2022). القيادة الإدارية وأثرها على التحفيز المؤسسي. المجلة العربية للإدارة، 28(1)، 27-12.
- الشاذلي، م. (2020). تأثير الثقافة المؤسسية على أداء الموظفين. مجلة العلوم الإدارية، 19(3)، 99-84.
- الفهيد، ع. (2019). أهمية التواصل الداخلي في تعزيز الابتكار. مجلة الإدارة والاقتصاد، 11(2)، 81-67.
- العسيري، ج. (2021). تطبيقات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. المجلة الدولية للدراسات الإدارية، 15(4)، 60-45.
- القحطاني، م. (2020). العوامل المؤثرة في رضا العملاء في خدمات الاتصالات. مجلة التسويق الإلكتروني، 8(3)، 137-123.
- الزهراني، ر. (2019). دور السياسات الإدارية في تعزيز أداء الموظفين. مجلة البحوث الإدارية، 12(1)، 49-34.
- البراهيم، س. (2021). التحديات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية. المجلة العربية للإدارة، 20(3)، 112-99.
- الخبيري، ع. (2020). تأثير التدريب على مهارات القيادة في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم التربوية، 17(2)، 74-58.
- المدني، ف. (2022). استراتيجيات التحسين المستمر في أداء المؤسسات. المجلة السعودية للإدارة، 29(1)، 115-100.
- العمري، م. (2019). أثر البيئة التنظيمية على الابتكار المؤسسي. المجلة العربية للدراسات الإدارية، 24(3)، 70-56.

- السمر، ب. (2021). استراتيجيات إدارة الأداء وتأثيرها على الكفاءة المؤسسية. مجلة العلوم الإدارية، 13(4)، 77-91

المراجع الأجنبية:

1. Dessler, G. (2019). Human resource management (15th ed.). Pearson.
2. Kotter, J. P. (2012). Leading change. Harvard Business Review Press.
3. Northouse, P. G. (2021). Leadership: Theory and practice (8th ed.). SAGE Publications.
4. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.
5. Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (4th ed.). Jossey-Bass.
6. Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2015). Are we there yet? What's next for HR? Human Resource Management, 54(2), 117-133.
<https://doi.org/10.1002/hrm.21621>
7. Yukl, G. A. (2013). Leadership in organizations (8th ed.). Pearson.
8. Collins, J. (2001). Good to great: Why some companies make the leap... and others don't. HarperBusiness.

الملاحق

-الاستبانة:

● الفئة العمرية:

الفئة العمرية	معدل التكرار (%)
أقل من 25 سنة	0%
25-34 سنة	70%
35-44 سنة	30%
45 سنة فأكثر	0%
المجموع	100%

● المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	معدل التكرار (%)
ثانوي أو أقل	0%
دبلوم	30%
بكالوريوس	60%
دراسات عليا	10%
المجموع	100%

● الجنس:

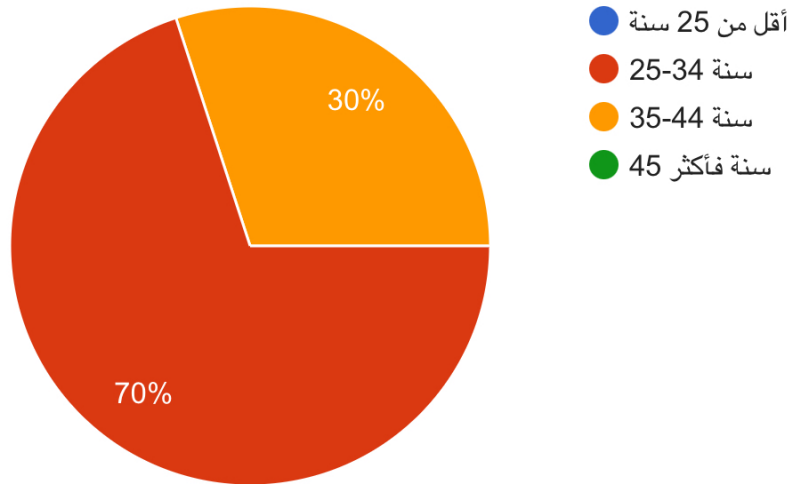
الجنس	معدل التكرار (%)
ذكر	60%
أنثى	40%
المجموع	100%

السؤال	معدل التكرار (%)	الإجابة
1. إلى أي مدى تعتقد أن توظيف وتدريب الموظفين بشكل صحيح يؤثر في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات؟	70%	بدرجة كبيرة
	20%	بدرجة متوسطة
	10%	بدرجة قليلة
	0%	لا يؤثر
2. كيف ترى دور سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتقدمة في دعم الابتكار داخل قنوات الاتصالات السعودية؟	10%	تدعم الابتكار بشكل كبير
	40%	تدعم الابتكار بشكل متوسط
	30%	تدعم الابتكار بشكل قليل
	20%	لا تدعم الابتكار
3. إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية الفعالة على تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات؟	40%	بدرجة كبيرة
	50%	بدرجة متوسطة
	10%	بدرجة قليلة
	0%	لا تؤثر
4. ما مدى فعالية استراتيجيات الموارد البشرية في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم لقنوات الاتصالات؟	40%	فعالة جداً
	50%	فعالة بشكل متوسط
	0%	فعالة بشكل قليل
	10%	غير فعالة
5. ما هي التحديات الرئيسية التي تراها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات؟	30%	نقص الكفاءات المتخصصة
	40%	ضعف البرامج التدريبية
	50%	عدم توافق السياسات مع المتغيرات السوقية
	30%	ضعف التحفيز الوظيفي
6. إلى أي درجة تعتقد أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية؟	50%	بدرجة كبيرة

بدرجة متوسطة	50%	
بدرجة قليلة	0%	
لا تؤثر	0%	
التدريب والتطوير المستمر	30%	7. ما هي أهم الأدوات التي تعتقد أن إدارة الموارد البشرية يجب أن تركز عليها لتحسين الأداء والكفاءة في قنوات الاتصالات السعودية؟
التحفيز والمكافآت	20%	
تحسين بيئة العمل	40%	
تقييم الأداء	10%	
يسهم بدرجة كبيرة	60%	8. إلى أي مدى ترى أن التطوير الشخصي والاستحواذ على مهارات جديدة يسهم في تحقيق التميز المؤسسي في قنوات الاتصالات؟
يسهم بدرجة متوسطة	30%	
يسهم بدرجة قليلة	10%	
لا يسهم	0%	
نعم، بشكل كبير	70%	9. هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة التنافسية لقنوات الاتصالات؟
نعم، بشكل متوسط	30%	
نعم، بشكل قليل	0%	
لا	0%	
زيادة الإنتاجية	50%	10. ما هي أبرز النتائج والفوائد التي يمكن لقنوات الاتصالات السعودية أن تحققها من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة؟
تحسين جودة الخدمة	20%	
زيادة رضا الموظفين	30%	
تعزيز الابتكار	0%	

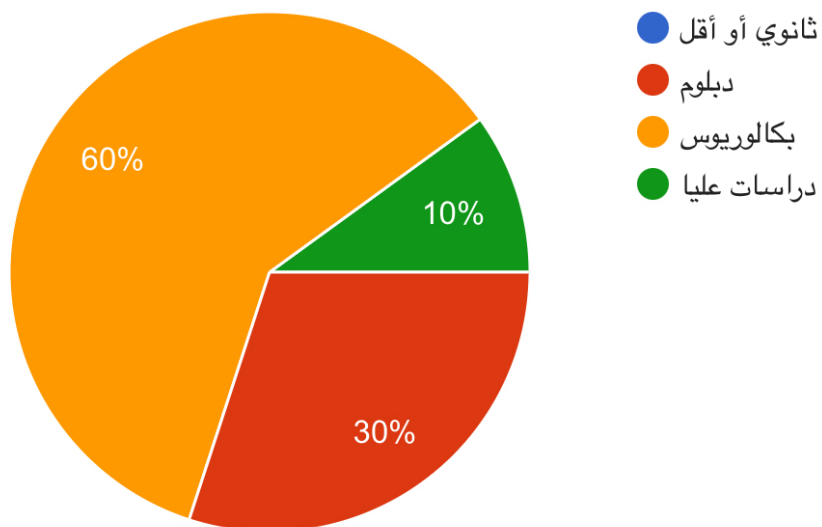
الفئة العمرية:

10 ردود



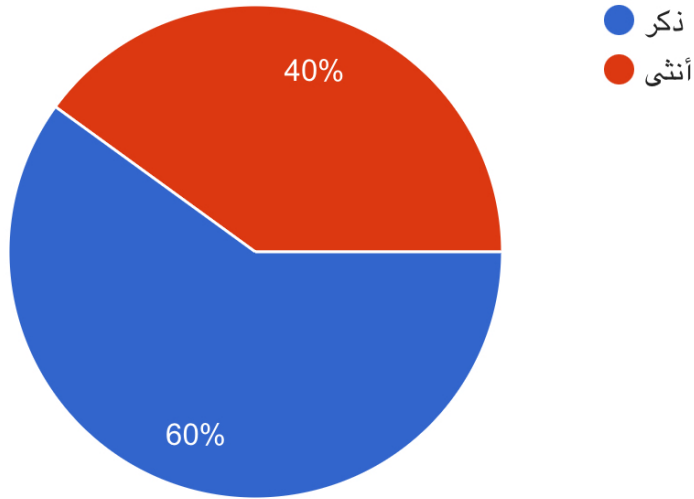
المستوى التعليمي:

10 ردود



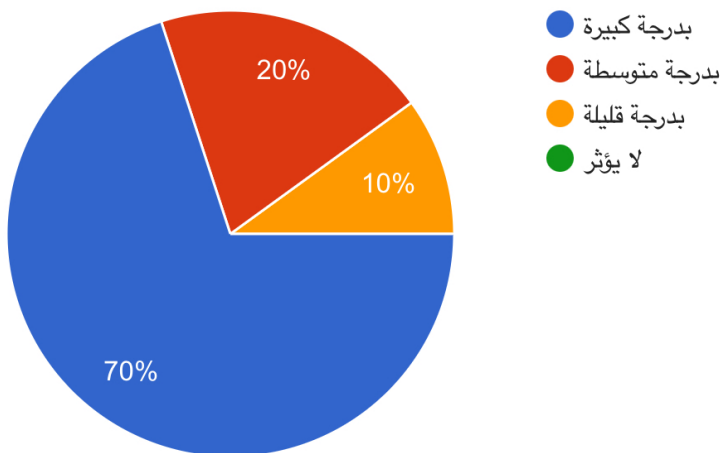
الجنس:

10 ردود



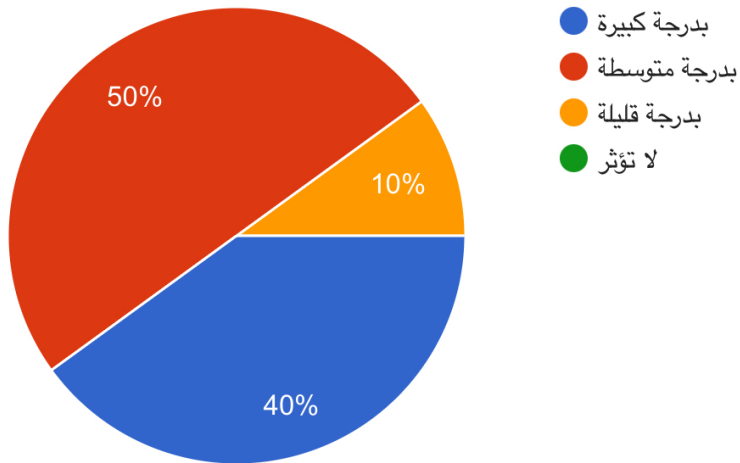
إلى أي مدى تعتقد أن توظيف
وتدريب الموظفين بشكل صحيح
يؤثر في تحقيق التميز المؤسسي
في قنوات الاتصالات السعودية؟

10 ردود



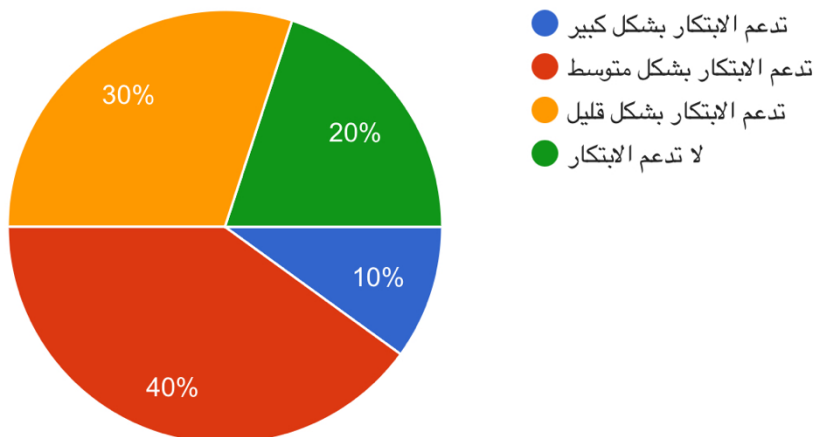
إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية
الفعالة على تحقيق التميز
المؤسسي في شركات الاتصالات؟

10 ردود



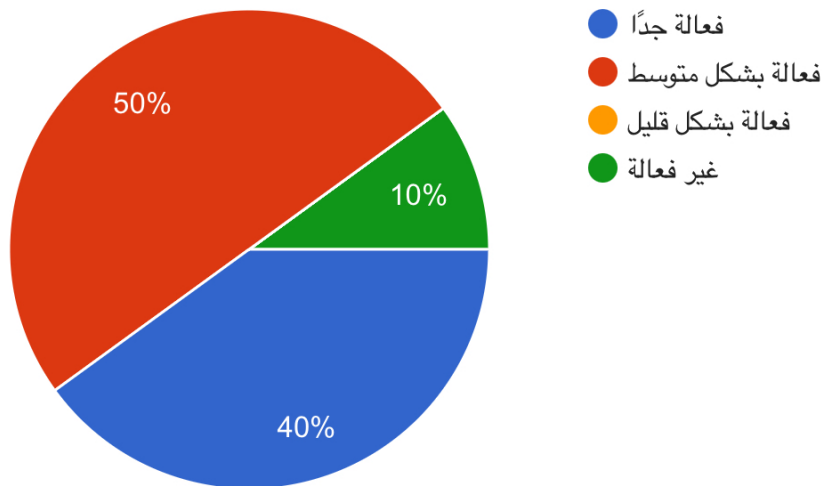
كيف ترى دور سياسات وإجراءات
الموارد البشرية المتقدمة في دعم
الابتكار داخل قنوات الاتصالات
السعودية؟

10 ردود



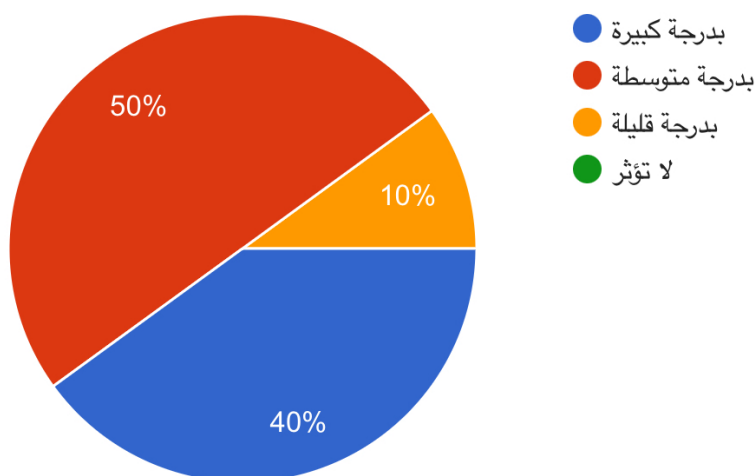
ما مدى فعالية استراتيجيات الموارد
البشرية في تحسين تجربة العملاء
وزيادة ولائهم لقنوات الاتصالات؟

10 ردود



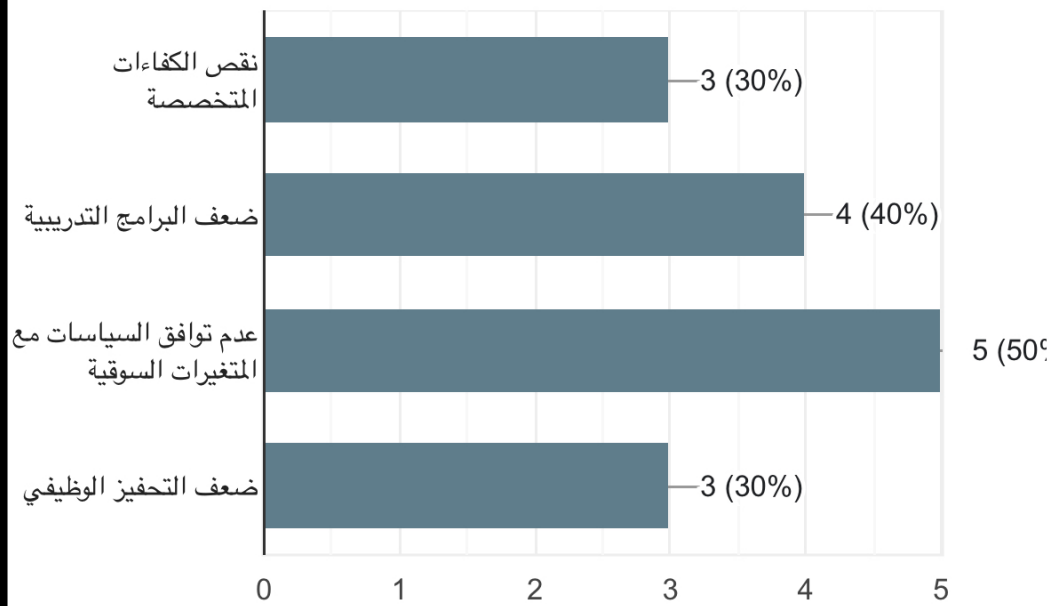
إلى أي درجة تؤثر القيادة الإدارية
الفعالة على تحقيق التميز
المؤسسي في شركات الاتصالات؟

10 ردود



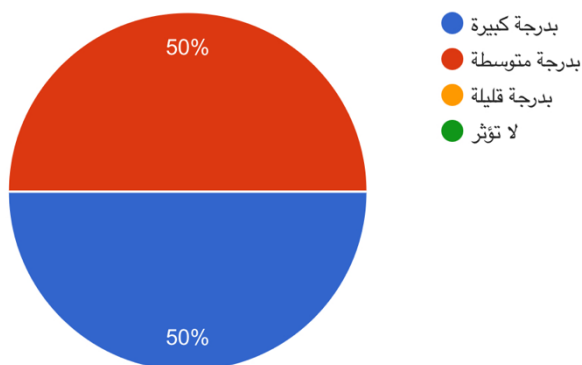
ما هي التحديات الرئيسية التي تراها في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي في قطاع الاتصالات؟

10 ردود



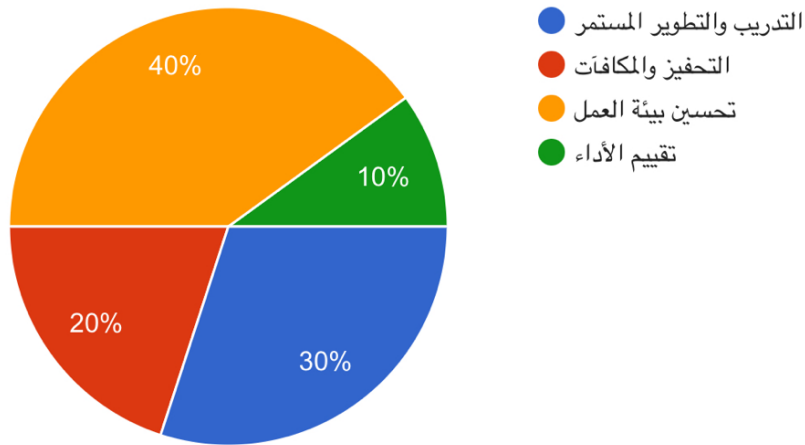
إلى أي درجة تعتقد أن الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال إدارة الموارد البشرية؟

10 ردود



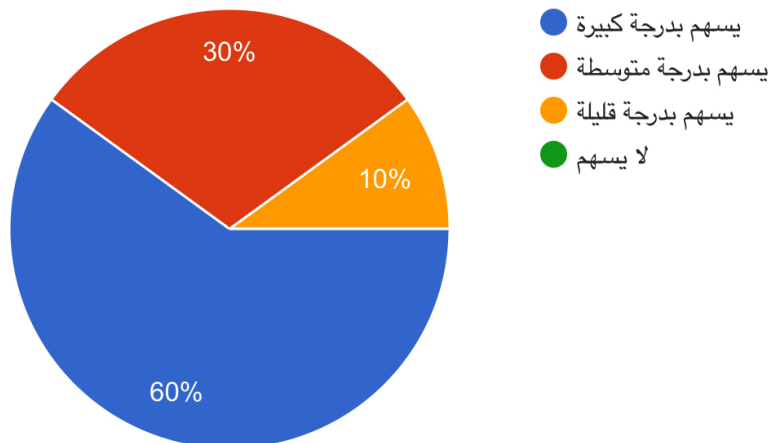
ما هي أهم الأدوات التي تعتقد أن
إدارة الموارد البشرية يجب أن تركز
عليها لتحسين الأداء والكفاءة في
قنوات الاتصالات السعودية؟

10 ردود



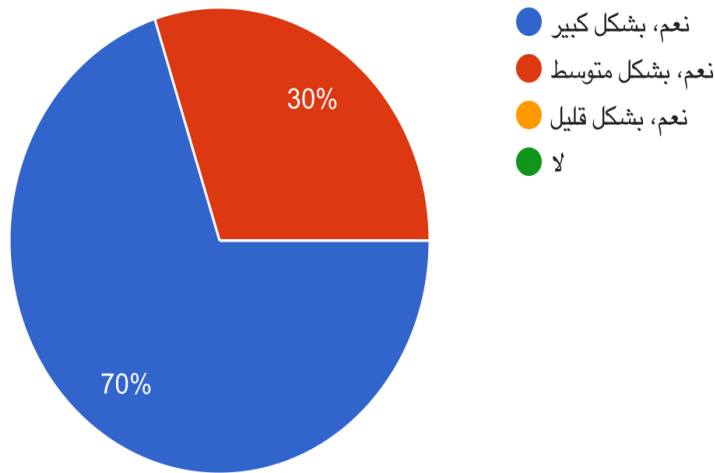
إلى أي مدى ترى أن التطوير
الشخصي والاستحواذ على مهارات
جديدة يساهم في تحقيق التميز
المؤسسي في قنوات الاتصالات؟

10 ردود



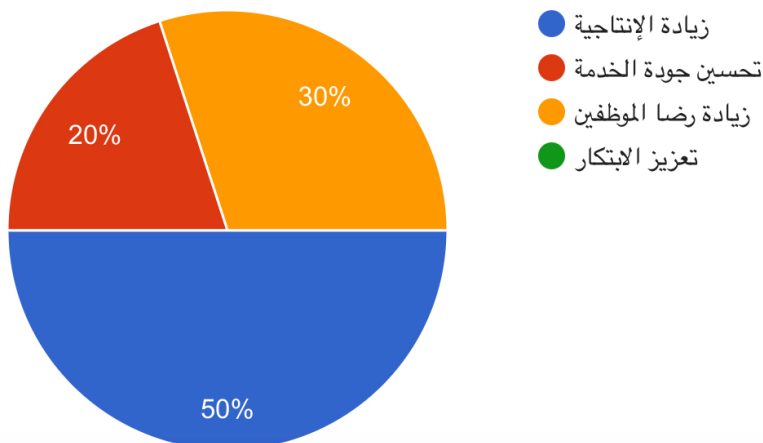
هل تعتقد أن تطبيق أفضل ممارسات
إدارة الموارد البشرية يعزز القدرة
التنافسية لقنوات الاتصالات؟

10 ردود



ما هي أبرز النتائج والفوائد التي
يمكن لقنوات الاتصالات السعودية
أن تحققها من خلال تطبيق
ممارسات إدارة الموارد البشرية
الفعالة؟

10 ردود



This study examines the impact of human resource management on achieving institutional excellence, with a focus on Saudi telecommunications channels. The aim of the study is to explore the relationship between human resource practices and institutional performance outcomes through a scientific and precise research methodology.

The study adopted a descriptive analytical approach, collecting data using a customized questionnaire distributed to a sample of 10 employees from various departments and job levels within the telecommunications channels. The questionnaire was designed to measure the effectiveness of recruitment, training, and development policies, as well as their impact on the level of institutional excellence.

The results showed that human resource management practices play a pivotal role in enhancing institutional excellence, confirming that continuous training and development contribute to improving performance and increasing job satisfaction. Data indicated that 80% of participants believe that training programs significantly impact their performance, while 70% of employees reported feeling satisfied due to the effectiveness of the implemented policies.

The study highlights the importance of investing in human resource strategies as a means to achieve institutional excellence, reflecting the necessity of developing effective recruitment and training policies that contribute to enhancing institutional performance. Additionally, the findings suggest a need for further future research to expand the scope of the study to include various sectors, thereby enhancing the understanding of the impact of human resource management in diverse fields.

Midocean University

College of Management

Department of.....

Human Resource Management and Its Impact on Achieving Institutional Excellence in Saudi Telecommunications

Prepared by:

Mohammed Abdullah Al-Shahri

Supervised by:

Asma Abu Anza

1446 AH - 2024 AD