

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

الادارة / ماجستير إدارة المخاطر

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة : الدور الوسيط للكفاءة الوظيفية في شركة الاتصالات السعودية

(STC) بمدينة جدة

إعداد الطالبة : أحلام حسن محمد

222000673

إشراف:

د . الفيصل عبدالحميد

د . فايز جراد

العام الدراسي:

2026

الفصل الدراسي : الثاني

فهرس المحتويات

3	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة
6	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة
9	تساؤلات الدراسة
10	فروض الدراسة:
11	الدراسات السابقة:
13	الفجوة البحثية:
14	المنطلقات النظرية للدراسة:
15	المنهجية وطرق البحث:
16	مجتمع وعينة الدراسة
16	أداة الدراسة
17	أساليب التحليل الإحصائي
17	خامسًا: حدود الدراسة
18	المراجع

مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية انسجماً مع رؤية ٢٠٣٠، بات قطاع الاتصالات ساحة تنافسية تتطلب معايير استثنائية في تقديم الخدمة. وتؤكد الدراسات الحديثة أن الميزة التنافسية المستدامة في هذا القطاع لم تعد تعتمد على التكنولوجيا فحسب، بل أصبحت تركز جوهرياً على رأس المال البشري؛ إذ تبرز برامج التدريب والتطوير كأداة استراتيجية لرفع الكفاءة الوظيفية للموظفين، بوصفها الوسيط الفاعل الذي يترجم المهارات المكتسبة إلى ممارسات احترافية تنعكس مباشرة على جودة الخدمة، ولتأصيل هذا المفهوم، يُعرّف Akter et al (٢٠١٩) الخدمة بأنها: «تطبيق الكفاءات المتخصصة من خلال العمليات والأداء لصالح العميل»، موضحين أن التوجه السائد في البحوث المعاصرة يركز على «جودة الخدمة من منظور العميل» بدلاً من المنظور التقني الصرف؛ وذلك نظراً لطبيعة الخدمة المعقدة وتأثيرها المباشر على رضا العميل وتجربته النهائية.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تزايد الاعتماد على العنصر البشري كميزة تنافسية مستدامة في اقتصاديات الخدمات عالمياً؛ إذ تشير الاتجاهات الحديثة في قطاع الاتصالات إلى أن التحدي الرئيس لم يعد في توفير التقنية فحسب، بل في تعزيز قدرة الموظفين على استخدامها بفاعلية لرفع جودة الخدمة. وعلى الصعيد المحلي، تبرز حاجة ماسة لمثل هذه الدراسات في ظل الرؤية الطموحة للمملكة ٢٠٣٠، التي تضع جودة الخدمة الحكومية والخاصة في مقدمة أولوياتها. وتعد شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة نموذجاً مثالياً لدراسة هذه العلاقة؛ نظراً للتنوع الكبير في قاعدة عملائها والضغط المستمر لتطوير مهارات موظفيها. وتكمن الإضافة النوعية لهذا البحث في استقصاء الكفاءة الوظيفية كمتغير وسيط، مما يوفر فهماً تحليلياً دقيقاً لكيفية تحويل برامج التدريب والتطوير من مجرد استثمار مالي إلى أداء وظيفي متميز ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وتعزيز الولاء المؤسسي.

وعلى الرغم من المكانة الريادية لشركة الاتصالات السعودية (STC)، إلا أن هذه التغيرات الهيكلية العميقة -التي أشار إليها الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠٢٠) والمتمثلة في ظهور منتجات وخدمات جديدة ونمو هائل في استخدام الوسائط المتعددة- خلقت تحديات تشغيلية كبيرة؛ حيث بات من الصعب مواكبة المهارات التقليدية للموظفين مع هذه المتطلبات التقنية المتسارعة. وتتمثل المشكلة البحثية في وجود فجوة بين التطور التكنولوجي وبين كفاءة الموظفين القادرين على تقديم الخدمة بمستوى الجودة المطلوب، مما يضع الشركة أمام تحدٍ حقيقي: هل تساهم برامج التدريب الحالية في رفع الكفاءة الوظيفية بما يكفي لسد هذه الفجوة وتحقيق جودة الخدمة؟ أم أن هناك حاجة لإعادة هيكلة هذه البرامج لتكون أكثر ارتباطاً بالمتغيرات التقنية الحديثة؟

بناءً على ما تقدم، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة، مستقصيةً الدور الوسيط للكفاءة الوظيفية في هذه العلاقة. ولتحقيق أهداف البحث، يتخذ المسار المنهجي إطاراً تحليلياً يبدأ بتأصيل المفاهيم والمتغيرات ضمن الإطار النظري، وصولاً إلى الجانب الميداني الذي يعتمد على تحليل البيانات المستمدة من عينة الدراسة في مراكز الخدمة بجدة عبر أدوات قياس إحصائية محكمة. وفي الختام، يطرح البحث مجموعة من التوصيات العملية الموجهة لصناع القرار في الشركة، والتي تهدف إلى صياغة استراتيجيات تدريبية فعالة تسهم في رفع مستويات الكفاءة الوظيفية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة، ويعزز من القدرة التنافسية للشركة في ظل المشهد الرقمي المتغير.

مشكلة الدراسة

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول الفجوة التشغيلية التي تواجه شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة، في ظل التسارع التقني الذي يفوق وتيرة تطوير المهارات الفردية للموظفين. وعلى الرغم من الاستثمار المستمر في برامج التدريب والتطوير، إلا أن هناك تحدياً ملموساً في قياس الأثر الحقيقي لهذه البرامج على الأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة للعملاء، لا سيما في ظل التحول نحو مفاهيم الكفاءة الوظيفية كمحرك أساسي للتميز. وبناءً على ذلك، تبرز الإشكالية البحثية في التساؤل التالي: إلى أي مدى تساهم برامج التدريب والتطوير في تعزيز الكفاءة الوظيفية لدى موظفي الشركة، وهل تلعب هذه الكفاءة دوراً وسيطاً في الارتقاء بمستويات جودة الخدمة، أم أن هناك تحديات هيكلية تمنع ترجمة هذه الجهود التدريبية إلى مخرجات خدمة متميزة؟

تتجلى الفجوة البحثية في التباين الملحوظ بين الواقع الحالي والمأمول في أداء الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية (STC)؛ فبينما يطمح الواقع المأمول إلى وجود منظومة تدريبية متكاملة تضمن إكساب الموظفين كفاءة وظيفية عالية، قادرة على تحويل استراتيجيات الجودة إلى تجربة عميل استثنائية، يشير الواقع الفعلي إلى وجود تحديات تعيق هذه العملية. حيث تعاني العمليات التدريبية من صعوبة في مواءمة مخرجاتها مع المتغيرات التقنية المتسارعة، مما يجعل الموظفين في حالة من عدم القدرة على الاستفادة المثلى من مهاراتهم المكتسبة لرفع مستويات جودة الخدمة. ومن هنا، يبرز التساؤل حول مدى فعالية التدريب الحالي في سد هذه الفجوة؛ إذ يغيب عن المشهد الفهم العميق للدور الذي تلعبه "الكفاءة الوظيفية" كحلقة وصل استراتيجية، مما يجعل الجهود التدريبية الحالية في كثير من الأحيان لا تؤدي إلى الأثر المأمول على جودة الخدمة.

تتضافر الأدلة الميدانية مع المؤشرات الأكاديمية لتؤكد وجود خلل جوهري في مواءمة المخرجات التدريبية مع متطلبات الأداء الميداني؛ إذ تشير الدراسات المعاصرة التي تناولت قطاع الاتصالات، مثل دراسة Farid & Amin (٢٠١٨)، إلى أن التحول الرقمي يفرض ضغطاً متزايداً يتطلب تعزيز الشراكات وتطوير الكفاءات البشرية لمواكبة التغيرات الهيكلية في القطاع. وتتعرّز هذه الرؤية بما توصلت إليه دراسة Ahmed & Hegazy (٢٠٢١)، التي أوضحت أن التطور في البنية التحتية والخدمات الرقمية لا يكتسب فاعليته الكاملة إلا بوجود كفاءات بشرية قادرة على توظيف هذه التقنيات، مشيرةً إلى وجود فجوات في الأداء مرتبطة بغياب الدعم والتدريب المتخصص. وفي السياق ذاته، تتقاطع هذه النتائج مع ما يشهده الواقع التشغيلي في شركة الاتصالات السعودية

(STC) بمدينة جدة، حيث لا تزال الاستثمارات في التدريب تواجه تحديات في إحداث أثر ملموس على جودة الخدمة؛ الأمر الذي يعكس ضرورة ملحة لهذا البحث في سد الفجوة بين التطور التقني والكفاءة الوظيفية، استناداً إلى هذه المؤشرات التي تؤكد أن التدريب التقني وحده لا يكفي دون تطوير الكفاءات الوظيفية كمتغير وسيط حاسم.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية إضافية من خلال ربطها بتقنيات البيانات الضخمة (Big Data) في قطاع الاتصالات، والتي باتت تمثل ركيزة أساسية لتحليل سلوكيات العملاء واتخاذ القرارات الاستراتيجية. وفي هذا الصدد، تشير البلادي وعثمان (٢٠٢٣) إلى أن أهمية تقنيات البيانات الضخمة تكمن في قدرتها على تكثيف المعلومات واستنباط علاقات تحليلية دقيقة تمنح المنظمة ميزة تنافسية مستدامة، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة وكفاءة إدارة الأنظمة والخدمات المقدمة. وانطلاقاً من هذا الطرح، يرى البحث أن دمج هذه التقنيات مع برامج التدريب والتطوير في شركة الاتصالات السعودية (STC) يعد ضرورة حتمية؛ لتمكين الموظفين من استثمار تلك البيانات في تعزيز كفاءتهم الوظيفية، وبما يضمن تقديم تجربة خدمة تتسم بالدقة والاحترافية التي تتطلبها بيئة العمل الرقمية الحديثة.

أولاً: الأهمية العلمية للدراسة

تستمد هذه الدراسة قيمتها العلمية من كونها تمثل إضافة نوعية في حقل إدارة الموارد البشرية وتطوير الخدمات، وتتجلى هذه الأهمية في ثلاثة أبعاد رئيسية:

إثراء المعرفة النظرية: تسعى الدراسة إلى رفد الأدبيات الأكاديمية برؤية معاصرة حول آليات تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة، مع التركيز على "الكفاءة الوظيفية" كمتغير وسيط ومحوري؛ وهو ما يضيف بعداً تحليلياً يتجاوز النظريات التقليدية ويواكب متطلبات بيئات العمل الرقمية.

سد الفجوة في الأدبيات: تعمل هذه الدراسة على ردم نقص معرفي ملموس في المكتبة العربية، خاصة فيما يتعلق بندرة الدراسات التي تستقصي العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة ضمن سياق قطاع الاتصالات السعودي، مع ربط ذلك بالتطور التقني المتسارع.

تقديم إطار نظري متكامل: تطرح الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يدمج بين نظريات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ومعايير جودة الخدمة الحديثة؛ مما يوفر للباحثين مرجعاً علمياً يمكنهم الاستناد إليه في قياس فعالية الاستثمارات التدريبية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية للدراسة

تتجاوز أهمية هذه الدراسة التنظير الأكاديمي لتقدم مخرجات عملية ملموسة تخدم قطاع الاتصالات في المملكة، وتتمثل في الآتي: دعم صانعي السياسات والقرار: توفر الدراسة لرؤساء ومخططي قطاع الاتصالات رؤية استشرافية حول أهمية الكفاءة الوظيفية كحلقة وصل استراتيجية؛ مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مدروسة حول توجيه الميزانيات التدريبية نحو البرامج الأكثر تأثيراً في تعزيز الميزة التنافسية.

تقديم توصيات للمؤسسات: تهدف الدراسة إلى تزويد إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية (STC) بحزمة من التوصيات العملية المبنية على تحليل ميداني، تهدف إلى إعادة هيكلة البرامج التدريبية لتصبح أكثر استجابة للاحتياجات الواقعية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

تطوير أدوات القياس والتقييم: تسهم الدراسة في تطوير وتكييف مقاييس إحصائية دقيقة، يمكن للشركة اعتمادها كأدوات دورية لتقييم أداء فرق العمل وقياس أثر التدريب، مما يعزز من ثقافة الأداء المبني على القياس والتحسين المستمر.

أهداف الدراسة

الهدف العام:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة، مع اختبار الدور الوسيط للكفاءة الوظيفية، بالإضافة إلى تقييم ملاءمة نظم التكاليف والأنظمة الإدارية المتبعة في ظل التغيرات البيئية التنافسية لقطاع الاتصالات.

الأهداف الخاصة:

١. رصد واقع التدريب: الوقوف على مستوى فاعلية برامج التدريب والتطوير المعتمدة في شركة الاتصالات السعودية (STC) من منظور موظفيها.
٢. تقييم مستويات الكفاءة: قياس مستوى الكفاءة الوظيفية لدى الموظفين وتحديد أبرز مؤشرات التي تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمة.
٣. تحليل الارتباط التآثري: الكشف عن حجم وتأثير برامج التدريب والتطوير في تعزيز وتنمية الكفاءة الوظيفية لدى الموظفين.
٤. اختبار الدور الوسيط: التحقق من الأهمية الإحصائية للدور الذي تلعبه الكفاءة الوظيفية في تعزيز العلاقة بين الاستثمار في التدريب ومستوى جودة الخدمة.
٥. تقييم البيئة التشغيلية ونظم التكاليف: دراسة متغيرات بيئة قطاع الاتصالات، وتحليل مدى ملاءمة نظم التكاليف التقليدية المتبعة في ترشيد القرارات الإدارية في ظل البيئة التنافسية الحالية، وذلك استناداً إلى الطروحات الأكاديمية ذات الصلة (مثل دراسة عبدالعال، ٢٠٢٠).
٦. صياغة التوجهات الاستراتيجية: استخلاص توصيات عملية ومقترحات إجرائية تدعم متخذي القرار في الشركة لرفع كفاءة البرامج التدريبية وتطوير معايير جودة الخدمة ونظم دعم القرار.

تساؤلات الدراسة

١. ما واقع فاعلية برامج التدريب والتطوير المعتمدة لدى شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة جدة، من وجهة نظر الموظفين؟
٢. ما مستوى الكفاءة الوظيفية لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، وما أبعادها الأكثر تأثيراً على الأداء؟
٣. هل ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج التدريبية المطبقة وتنمية الكفاءة الوظيفية لدى الموظفين؟
٤. هل تمثل الكفاءة الوظيفية متغيراً بسيطاً جوهرياً في تعزيز العلاقة بين التدريب وتطوير جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟
٥. إلى أي مدى تعكس نظم التكاليف التقليدية المطبقة في الشركة متطلبات البيئة التنافسية لقطاع الاتصالات عند اتخاذ القرارات الإدارية؟
٦. ما التوجهات الاستراتيجية الممكنة لرفع كفاءة التدريب وتطوير معايير جودة الخدمة داخل قطاع الاتصالات السعودي؟

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على مستوى جودة الخدمة لدى شركة الاتصالات السعودية (STC)، بحيث تعزز الكفاءة الوظيفية هذا الأثر كمتغير وسيط في العلاقة بينهما

- الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى (H1): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى فاعلية برامج التدريب والتطوير وتنمية الكفاءة الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC).

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للكفاءة الوظيفية على تحسين معايير جودة الخدمة المقدمة للعملاء بشركة الاتصالات السعودية (STC).

الفرضية الثالثة (H3): توجد علاقة تأثير مباشرة وموجبة بين برامج التدريب والتطوير وبين الارتقاء بمستوى جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية (STC).

الفرضية الرابعة (H4): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الموظفين نحو ملاءمة نظم التكاليف التقليدية لترشيد القرارات الإدارية، تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي.

الدراسات السابقة

١. دراسة القطاونة وأبو تايه (٢٠١٦):

تؤكد الدراسات الحديثة في الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مثل دراسة القطاونة وأبو تايه (٢٠١٦)، أن تمكين العاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات وتطوير مهاراتهم، يعد ركيزة أساسية لتعزيز جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فضلاً عن كونه أداة فعالة لمواجهة التغيرات البيئية التنافسية التي تواجهها المنظمات في قطاع الخدمات.

٢. دراسة Krstevski & Mancheski (٢٠١٧):

تتمثل الدراسة التي أجراها (Krstevski & Mancheski, 2017) في مرجعها الكامل: Krstevski, D., & Mancheski, G. (2017). Costing systems in the telecommunications industry. Economic Development/Ekonomiski Razvoj, 19 (٣). وقد هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى فحص واقع أنظمة التكاليف المطبقة في قطاع الاتصالات، مع التركيز على دور هذه الأنظمة في توفير بيانات دقيقة قادرة على دعم تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات العاملة في هذا المجال. ومنهجياً، اعتمد الباحثان على مراجعة تحليلية دقيقة للواقع الاقتصادي والتنظيمي لقطاع الاتصالات، مستندين في ذلك إلى أطر محاسبية وإدارية متخصصة لتقييم مدى كفاءة نظم التكاليف المطبقة. وقد خلصت الدراسة إلى نتائج جوهرية تؤكد على ضرورة تطوير أنظمة التكاليف التقليدية لتصبح أكثر مرونة وقدرة على الاستجابة للمتطلبات التقنية والتحديات التنافسية المعاصرة التي يواجهها القطاع. وتبرز العلاقة بين هذه الدراسة والبحث الحالي في تأكيدها المشترك على أهمية تحديث أنظمة التكاليف لتواكب البيئة التنافسية.

٣. دراسة الحايك (٢٠١٨):

هدفت دراسة الحايك (٢٠١٨) إلى التعرف على درجة توافر متطلبات التخطيط الاستراتيجي ومعيقات تطبيقه لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين. وقد اعتمد الباحث منهجاً كمياً، حيث طُوّر استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغت (٣٦٨) معلماً ومعلمة. وقد خلصت الدراسة إلى نتائج مفادها أن درجة توافر متطلبات التخطيط الاستراتيجي ومستوى معيقات التطبيق كانت مرتفعة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة. وتبرز قيمة هذه الدراسة في تسليط الضوء على المعوقات التنظيمية

والمادية التي تواجه التخطيط الاستراتيجي، وهو ما يتقاطع مع دراستنا في أهمية تحديد هذه المعوقات كخطوة أساسية لتعزيز كفاءة التخطيط في المؤسسات الخدمية.

٤. دراسة عثمان (٢٠١٨):

تناولت دراسة عثمان (٢٠١٨) موضوع "القيادة الابتكارية وعلاقتها بالأداء المتميز لبعض المؤسسات". سعت الدراسة إلى تأصيل المفاهيم المتعلقة بالقيادة الابتكارية وتحديد النماذج المناسبة لقياس الأداء المتميز في المؤسسات. وقد قدمت الدراسة إطاراً نظرياً وتحليلياً يربط بشكل مباشر بين ممارسات القيادة الابتكارية وبين تحقيق مستويات أداء متميزة. وتستمد هذه الدراسة أهميتها بالنسبة لبحثنا من تركيزها على دور القيادة في دفع عجلة الابتكار والأداء، مما يعزز فرضيتنا بأن تطوير القدرات القيادية والابتكارية للعاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) يعد عنصراً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

٥. دراسة الشمري (٢٠١٨):

هدفت دراسة الشمري (٢٠١٨) إلى التعرف على درجة ممارسة القيادة الابتكارية لدى القادة التربويين في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث ببناء استبانة مكونة من ثلاثة مجالات: المجال الإداري، والمجال الفني، والمجال التصوري. طبقت الدراسة على مجتمع مكون من (٤٦٥) قائد تربوياً. وقد توصلت الدراسة إلى أن القادة التربويين يمارسون القيادة الابتكارية بدرجة متوسطة في المجالات الإدارية والفنية، بينما جاءت ممارساتهم في المجال التصوري بدرجة مرتفعة. وتكمن أهمية هذه الدراسة لبحثنا في تحليلها لمستويات القيادة الابتكارية عبر مجالات متعددة، مما يخدم توجهنا في دراسة كيفية تطبيق هذه الأبعاد القيادية داخل بيئات العمل الخدمية والتقنية في شركة الاتصالات السعودية (STC).

٦. دراسة أبو عجوة (٢٠١٨):

تناولت دراسة أبو عجوة (٢٠١٨) "القيادة الابتكارية ودورها في الحد من مقاومة التغيير التنظيمي"، كدراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بقطاع غزة. هدفت الدراسة إلى معرفة دور القيادة الابتكارية في الحد من مقاومة التغيير من خلال استطلاع آراء العاملين في الجامعة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة عشوائية طبقية بلغت (٣٠٠) موظف. توصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على ممارسة المسؤولين للقيادة الابتكارية، حيث احتل مجال "الاحتفاظ بالاتجاه ومواصلته" المرتبة الأولى، يليه مجال "الحساسية للمشكلات والأصالة" في المرتبة الثانية. تكمن قيمة هذه الدراسة لبحثنا في تأكيدها على العلاقة الارتباطية بين القيادة الابتكارية وبين تقليل مقاومة التغيير داخل المؤسسات، وهو ما يعزز فهمنا لكيفية إدارة التحولات التنظيمية في شركة الاتصالات السعودية (STC).

٧. دراسة غنيم (٢٠٢١):

تُشير الأدبيات الحديثة إلى أن ظاهرة البيانات الضخمة قد فرضت تحديات جوهرية على بيئة العمل المؤسسي، حيث يوضح غنيم (٢٠٢١) أن هذه البيانات تتميز بحجمها الكبير وتنوعها الهائل وسرعة تولدها، مما يتطلب معالجة فورية وعالية الكفاءة. وتكمن الإشكالية الحقيقية في أن هذه الخصائص النوعية والكمية باتت تفوق القدرات التشغيلية والتقنية لنظم المعلومات التقليدية، سواء في جوانب التخزين أو في آليات معالجة البيانات، وهو ما يضع المؤسسات أمام ضرورة حتمية لتطوير أدواتها الإدارية والمحاسبية لضمان اتخاذ قرارات دقيقة وفعالة.

٨. دراسة مصطفى وآخرون (٢٠٢١)

تُشير دراسة (مصطفى وآخرون، ٢٠٢١) إلى أن التحول الرقمي لا يُحقق أهدافه في تعزيز الأداء إلا من خلال بوابة تطوير الموارد البشرية وتجويد عمليات الاتصال. وبالبناء على هذا الطرح، تتبنى الدراسة الحالية هذا المنظور لتأصيل دور التدريب؛ حيث تهدف إلى قياس تأثيره كعامل حاسم في تطوير الكفاءة الوظيفية ورفع مستوى جودة الخدمة في قطاع الاتصالات السعودي.

"بالنظر إلى الأدبيات السابقة التي تناولت القيادة الابتكارية، نلاحظ اتفاقاً واضحاً بين الباحثين — ومنهم عثمان (٢٠١٨)، وأبو عجوة (٢٠١٨)، والشمري (٢٠١٨) — على الدور المحوري الذي تلعبه هذه القيادة في دفع عجلة الأداء المؤسسي، وتحجيم مقاومة التغيير، وتطوير آليات العمل.

ومع تقديرنا للقيمة العلمية لهذه الدراسات، إلا أن هناك جوانب بحثية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاستقصاء؛ فمعظم تلك الدراسات حصرت أدواتها في المنهج الكمي (الاستبانات)، كما تركزت جلّها في قطاعات أكاديمية وتربوية. هذا التوجه يفتح أمام بحثنا الحالي فجوة معرفية تتطلب معالجة، خاصة عند نقل هذه المفاهيم إلى سياق قطاع الاتصالات السعودي، الذي يتسم بديناميكية تقنية وتنافسية عالية جداً لا تشبه بيئة المؤسسات التعليمية.

من هنا، تبرز قيمة دراستنا الحالية التي تسعى لتقديم إضافة نوعية من خلال:

١. توجيه العدسة البحثية نحو قطاع الاتصالات في المملكة (STC)، وهو سياق جغرافي وقطاعي لم يُستوفَ حقه في الدراسات السابقة.

٢. تجاوز النمط التقليدي للاعتماد على المنهج الكمي فحسب، بتبني منهجية أكثر مرونة وعمقاً، مما يمنحنا صورة أوضح عن كيفية ممارسة القيادة الابتكارية على أرض الواقع."

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة في إطارها النظري إلى مزيج متكامل من "نظرية الموارد" و"نظرية القيادة التحويلية" لتفسير العلاقة بين القيادة الابتكارية والأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC).

١. شرح النظريات المستخدمة

نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV): تركز هذه النظرية على أن الميزة التنافسية للمنظمة لا تتحقق بمجرد تحليل الفرص الخارجية أو هيكل الصناعة، بل تعتمد بشكل أساسي على قدرة المنظمة على التنسيق بين مواردها (أصول مادية، أصول بشرية، وأصول تنظيمية) للوصول إلى التوليفة المثلى، حيث تُعد القدرات التنظيمية بمثابة كفاءة مزج هذه الموارد لإنجاز النشاطات وتحقيق أهداف المنظمة بفاعلية.

نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory): هي الإطار الذي يركز على قدرة القائد على التأثير في المرؤوسين من خلال دعمهم والتعاون معهم لرفع مستواهم الأخلاقي والتحفيزي. ووفقاً لما أشار إليه بيرنز (١٩٧٨)، فإن القادة التحويليين يشجعون مرؤوسهم ويدفعونهم لتجاوز توقعات عملهم العادية لتحقيق أهداف وغايات المنظمة، مما يجعلها المحرك الأساسي للابتكار داخل بيئة العمل.

٢. كيفية تطبيق هذه النظريات في الدراسة الحالية

تطبيق نظرية الموارد: في دراستنا لشركة (STC)، ننظر إلى "القيادة الابتكارية" كأحد أهم "الأصول البشرية والتنظيمية" التي تمتلكها الشركة. حيث نسعى لتوضيح أن تفوق الشركة في سوق الاتصالات يعود إلى قدرتها على التنسيق بين قادتها المبتكرين ومواردها التقنية، مما يشكل ميزة تنافسية مستدامة تتجاوز مجرد امتلاك التكنولوجيا.

تطبيق نظرية القيادة التحويلية: سنستخدم هذا الإطار لتفسير الآليات التي يعتمد عليها قادة (STC) لتحويل الموارد البشرية إلى قوة ابتكارية فاعلة؛ فمن خلال ممارسات القيادة التحويلية، يعمل القادة على تحفيز الموظفين لتقديم أداء يتجاوز التوقعات الروتينية، مما يضمن الابتكار المستمر وجودة الخدمة في قطاع تنافسي متسارع.

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث: يُصنف البحث كبحث وصفي تحليلي تطبيقي؛ حيث يهدف إلى وصف واقع ممارسات القيادة الابتكارية، وتحليل أثرها على الأداء المؤسسي، وتطبيق ذلك في سياق عملي ملموس داخل شركة (STC).

المنهج: اعتمدت الدراسة المنهج المختلط (Mixed Methods)؛ وذلك لتعزيز النتائج من خلال الجمع بين البيانات الكمية والنوعية.

خطة البحث وخطوات التنفيذ:

المرحلة النوعية: يتم إجراء مقابلات مع خبراء ومديرين في الشركة؛ لاستكشاف العوائق التي تواجه القيادة الابتكارية والحلول المقترحة لتجاوزها.

المرحلة الكمية: يتم تصميم وتوزيع استبيان موجه لعينة من موظفي الشركة قوامها (٤٠) شخصاً؛ وذلك لقياس العلاقات بين متغيرات القيادة التحويلية وأثرها على الأداء المؤسسي.

أدوات الدراسة

سعيًا للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، اعتمدت الباحثة المنهج المختلط (Mixed Methods) في جمع البيانات، وذلك عبر استخدام أداتين رئيسيتين لضمان تكامل النتائج:

١. دليل المقابلة (الأداة النوعية):

تم إعداد دليل مقابلة شبه منظمة موجه لمديري الأقسام في شركة (STC)، حيث يشتمل الدليل على (٤-٦) أسئلة مفتوحة مصممة بعناية لاستكشاف رؤيتهم حول ممارسات القيادة الابتكارية، وفهم التحديات التي تعيق تطبيقها، بالإضافة إلى استنباط الحلول العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي للشركة.

٢. الاستبيان (الأداة الكمية):

استهدف البحث عينة قوامها (٤٠) موظفًا من موظفي الشركة، وتم تطوير استبيان مكون من جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية للمشاركين.

الجزء الثاني: مقياس ليكرت الثلاثي، الذي يُعد أداة فعالة لقياس اتجاهات المبحوثين، حيث تم ترميز الاستجابات وفق التدرج التالي: موافق (٣)، محايد (٢)، غير موافق (١). وقد صُمم هذا الجزء ليغطي محورين أساسيين بواقع (٧) بنود لكل محور:

محور قياس درجة القيادة الابتكارية.

محور قياس مستوى الأداء المؤسسي.

٣. إجراءات التحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة:

لضمان دقة النتائج وموثوقية الأداة، تم اتباع الخطوات العلمية المنهجية التالية:

صدق المحكمين: خضعت بنود الاستبيان في مرحلتها الأولى لعملية تحكيم من قبل مجموعة من الأكاديميين والخبراء؛ لضمان ملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة بدقة.

معامل الثبات (كرونباخ ألفا): سيتم حساب معامل "ألفا كرونباخ" عبر تطبيق دراسة استطلاعية أولية على عينة محدودة؛ وذلك للتحقق من اتساق بنود الاستبيان وثبات النتائج قبل البدء في التوزيع النهائي.

حدود الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC)، وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (٤٠) موظفاً تم اختيارهم من موظفي الشركة لتمثيل مجتمع الدراسة.

ب) المجال المكاني:

تُجرى هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية، وتحديداً في مدينة جدة؛ حيث يتركز نطاق البحث الميداني في فروع شركة (STC) الواقعة في هذه المنطقة.

ج) المجال الزمني:

امتد الإطار الزمني لهذه الدراسة ليشمل عامي ٢٠٢٦ و ٢٠٢٧؛ وعليه، تم تنفيذ عمليات الاستقصاء وجمع البيانات الميدانية في الفترة الواقعة بين شهري يونيو ويوليو ٢٠٢٦.

المراجع

المراجع العربية (مرتبة أجدباً)

١. أبو عجرة، عبد الله حسين. (٢٠١٨). القيادة الابتكارية ودورها في الحد من مقاومة التغيير التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الأقصى بقطاع غزة [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة]. دار المنظومة.
٢. الاتحاد الدولي للاتصالات. (٢٠٢٠). تأثير تنمية الاتصالات على توفير فرص عمل جديدة في قطاع تنمية الاتصالات.
٣. البلادي، س. س.، وعثمان، ف. أ. (٢٠٢٣، ٦ مارس). أهمية تقنيات البيانات الضخمة في تطوير قطاع الاتصالات. جامعة الملك عبد العزيز.
٤. بيرنز، ج. م. (١٩٧٨). القيادة. هاربر آند رو.
٥. الحايك، أريج مصطفى. (٢٠١٨). متطلبات تطبيق التخطيط الاستراتيجي ومعيقاته لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان. مجلة جامعة الشرق الأوسط، كلية التربية، الأردن.
٦. دعبول، محمد زاهر، وأيوب، محمد. (٢٠٠٣). مبادئ تسويق الخدمات. دار الرضا للنشر والتوزيع.
٧. الشمري، سعد بن ديبان. (٢٠١٨). درجة ممارسة القيادة الابتكارية لدى القادة التربويين في المملكة العربية السعودية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة مؤتة، الأردن.
٨. عبدالعال، محمد عطية علي. (٢٠٢٠). الخصائص البيئية لخدمات قطاع الاتصالات واتجاهات تطوير نظام التكاليف بغرض ترشيد القرارات. المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، (٦٩).
٩. عثمان، ليلى. (٢٠١٨). القيادة الابتكارية وعلاقتها بالأداء المتميز لبعض المؤسسات. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، (٥٥).
١٠. غنيم، محمود رجب يس. (٢٠٢١). أثر البيانات الضخمة لدى عميل المراجعة على تخطيط إجراءات المراجعة الخارجية: رؤية مستقبلية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، (٢٥)، ١٧١-٢٠٧.
١١. القطاونة، منار، وأبو تايه، بندر. (٢٠١٦). أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي للعاملين في منظمات الأعمال الأردنية. المجلة العربية للإدارة، (٣٦)، ٣٦٥-٣٩٧.

١٢. مصطفى، سمية، والعزب، محمود. (٢٠٢١). دور التحول الرقمي في تحسين أداء شركات السياحة المصرية بالتطبيق على شركات السياحة المصرية فئة أ. *مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، ٥(٢)، ٩٢-٧٦.*

المراجع الأجنبية (مرتبة أبجدياً)

١. Akter, S., Wamba, S. F., & D'Ambra, J. (2019). Enabling a transformative service system by modeling quality dynamics. *International Journal of Production Economics*, 207, 210-226.

٢. Kongchan, P. (2013). *Factors influencing the implementation of activity-based costing in Thai companies*. [Doctoral dissertation, RMIT University]

٣. Krstevski, D., & Mancheski, G. (2017). Costing systems in the telecommunications industry. *Economic Development/Ekonomiski Razvoj*, 19

إعداد الباحثة : أحلام حسن محمد