

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص موارد بشرية

تأثير تكنولوجيا الاتصال والاعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق

على شركة الاتصال السعودية

مشروع تخرج

إعداد

شيخة ابراهيم علي الغوينم

إشراف

اسماء ابوعنزه

1446 هـ/2025م



إِهْدَا

شكر وفلاح

نحمد الله تعالى على توفيقه وفضله في إتمام هذا البحث العلمي، وعلى ما أسبغه علينا من نعمة الصحة والعافية التي مكنتنا من مواصلة العمل بجد واجتهاد.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى

الأستاذة الدكتورة/ أسماء ابو عنزه

على إرشاداتها العلمية الثمينة، ومساهماته القيّمة التي أثرت موضوع البحث من مختلف الجوانب.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لإدارة جامعة "ميد أوشن"، ممثلةً بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات ودعم.

وأخيراً، أتوجه بالشكر لكل من لم تذكر أسماؤهم، آملاً أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات مستقبلية.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على إدارة الموارد البشرية من خلال دراسة تطبيقها على شركة الاتصالات السعودية. وتناولت الدراسة ثلاثة أبعاد رئيسية لهذه التكنولوجيا، وهي الأنظمة الرقمية لإدارة الموارد البشرية، والتكنولوجيا للاتصال والإعلام في التوظيف والتدريب، ودور البيانات الضخمة في تحليل الأداء واتخاذ القرارات. تم تنفيذ البحث على عينة من الموظفين في شركة الاتصالات السعودية، شملت مستويات إدارية مختلفة مثل المديرين، المشرفين، والإداريين، حيث بلغ عدد العينة 338 فردًا.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان يتكون من 38 فقرة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتم اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تحسين إدارة الموارد البشرية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، من أبرزها أن استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة الموارد البشرية يساهم في رفع كفاءة العمليات الإدارية، وتحسين تجربة الموظفين من خلال تيسير التواصل الداخلي، وأتمتة عمليات التوظيف والتقييم. كما أظهرت الدراسة أن التكنولوجيا للاتصال والإعلام يلعب دورًا حيويًا في تحليل السير الذاتية وتقديم توصيات دقيقة بشأن التوظيف والتدريب، مما يساعد في تعزيز جودة القرارات الإدارية. كما أثبتت البيانات الضخمة فعاليتها في توفير رؤى تحليلية دقيقة حول أداء الموظفين، مما يساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لدعم عمليات إدارة الموارد البشرية، وتبني حلول التكنولوجيا للاتصال والإعلام في عمليات التوظيف والتدريب، بالإضافة إلى توسيع استخدام البيانات الضخمة في تحليل الأداء المؤسسي. كما أكدت على أهمية تطوير سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا متكاملة تضمن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال والإعلام، بما يعزز من كفاءة واستدامة إدارة الموارد البشرية في بيئة العمل الرقمية المتطورة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، إدارة الموارد البشرية، التكنولوجيا للاتصال والإعلام ، البيانات الضخمة، شركة الاتصالات السعودية.

3	إهداء.....
4	شكر وتقدير.....
5	الملخص.....
9	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1,1 المقدمة:
11	2.1 مشكلة الدراسة.....
12	1.3 أهمية الدراسة:
13	الأهمية العلمية:
13	الأهمية العملية:
14	4,1 أهداف الدراسة.....
14	الهدف الرئيسي.....
14	الأهداف الفرعية:
15	5.1 أسئلة الدراسة.....
15	6.1 فرضيات الدراسة.....
16	7.1 نموذج الدراسة.....
17	8.1 أسباب اختيار الموضوع.....
17	أولاً: الأسباب الذاتية.....
18	ثانياً: الأسباب الموضوعية.....
18	9.1 المنهجية:
19	أدوات الدراسة:
20	10.1 حدود الدراسة.....
20	11.1 الدراسات السابقة.....
20	أولاً: الدراسات العربية.....
24	ثانياً: الدراسات الأجنبية.....
25	المنطلقات النظرية للدراسة.....

28.....	الإطار النظري
28.....	المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال والإعلام
28.....	أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال والإعلام
31.....	ثانياً: تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام
35.....	ثالثاً: أنواع تكنولوجيا الاتصال والإعلام
38.....	رابعاً: تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على المؤسسات
42.....	المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية
42.....	أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية
45.....	ثانياً: وظائف إدارة الموارد البشرية
46.....	ثالثاً: الاستقطاب والتوظيف
48.....	رابعاً: وظائف إدارة الموارد البشرية
51.....	رابعاً: وظائف إدارة الموارد البشرية
54.....	خامساً: التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية
57.....	سادساً: تحديات وفرص إدارة الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة
61.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
61.....	1.3 نوع وطبيعة الدراسة
61.....	2.3 منهجية الدراسة:
61.....	3.3 مجتمع وعينة الدراسة
62.....	4.3 وحدة المعاينة:
62.....	5.3 أساليب جمع البيانات:
62.....	1.5.3 المصادر الثانوية:
62.....	6.3 أداة الدراسة
62.....	1.6.3 أداة الدراسة الاستبانة:
64.....	7.3 صدق أداة الدراسة:
64.....	2.7.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:
64.....	8.3 التأكد من ملائمة نموذج الدراسة

67.....	9.3 الأساليب الإحصائية المتبعة.....
68.....	3.9.3 الإحصاء الاستدلالي: يتضمن الأساليب التالية.....
69.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات.....
69.....	تمهيد:.....
69.....	1.4 وصف خصائص عينة الدراسة.....
71.....	2.4 الإحصاء الوصفي لإجابات فقرات ومتغيرات الدراسة.....
75.....	2.2.4 المتغير التابع: إدارة الموارد البشرية.....
78.....	3.4 اختبار الفرضيات:.....
79.....	1.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:.....
80.....	1.1.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى:.....
82.....	2.1.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى:.....
83.....	2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:.....
85.....	3.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثالث:.....
86.....	4.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:.....
89.....	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات.....
89.....	تمهيد.....
89.....	1.5 نتائج الدراسة:.....
91.....	3.5 توصيات الدراسة:.....
100.....	Abstract
94.....	المراجع.....
94.....	أولاً: المراجع باللغة العربية.....
98.....	ثانياً- المراجع الأجنبية.....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

لقد شهد العالم تطورًا متسارعًا في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مما أحدث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، لا سيما إدارة الموارد البشرية، حيث لم تعد الوظائف التقليدية لهذه الإدارة مقتصرة على توظيف الأفراد وإدارة الرواتب، بل توسعت لتشمل استراتيجيات متقدمة تعتمد على استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء، وتعزيز الإنتاجية، ودعم بيئة العمل. وفي هذا السياق، تعد شركة الاتصالات السعودية نموذجًا مثاليًا لتطبيق هذه التقنيات في إدارة مواردها البشرية.

وتعد تكنولوجيا الاتصال والإعلام حجر الزاوية في تطوير نظم إدارة الموارد البشرية. فهي تسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، مثل التوظيف والتدريب وإدارة الأداء. وفقًا لما أشار إليه عبد الحميد (2018)، فإن تكنولوجيا المعلومات وفرت أدوات متميزة لإدارة البيانات وتحليلها، مما يدعم اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة. هذا بدوره يقلل من الأخطاء الإدارية ويعزز من سرعة استجابة المؤسسة لتغيرات السوق. فعلى سبيل المثال، أدت هذه الأدوات إلى تعزيز قدرة شركة الاتصالات السعودية على استقطاب أفضل الكفاءات عبر أنظمة إلكترونية متطورة تعتمد على التكنولوجيا الاتصال والإعلام لتحليل السير الذاتية وتحديد الأنسب.

ولذلك يمكن القول إن التكنولوجيا تسهم كذلك في تعزيز التفاعل بين الموظفين والإدارة، مما يعزز بيئة العمل ويزيد من إنتاجية الأفراد. أشار العوضي (2021) إلى أن الأنظمة الحديثة مثل تطبيقات إدارة المشاريع الإلكترونية ومنصات التواصل الداخلي تتيح للإدارة متابعة تقدم العمل في الوقت الحقيقي، مما يحسن التخطيط والتنفيذ. في حالة شركة الاتصالات السعودية، قدمت هذه التطبيقات حلولًا مبتكرة لتطوير الأداء، حيث يمكن للمديرين متابعة إنجازات فرق العمل واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

وقد تناولت دراسات متعددة، مثل الأسود (2019)، دور وسائل التواصل الاجتماعي في بيئة العمل. فقد أصبحت هذه الوسائل منصة لتوظيف الكفاءات، حيث يمكن للشركات الوصول إلى أفضل المرشحين بفعالية

وسرعة. استُخدمت منصات مثل "لينكد إن" في شركة الاتصالات السعودية لتوسيع قاعدة بيانات المرشحين، مما ساعد الشركة على تعزيز استراتيجياتها للتوظيف واستقطاب الكفاءات.

رغم الفوائد العديدة التي تقدمها التكنولوجيا، إلا أن هناك تحديات تواجه المؤسسات عند تطبيقها. أشار الحارثي (2018) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يتطلب تدريباً مستمراً للموظفين للتكيف مع الأنظمة الحديثة. في شركة الاتصالات السعودية، تم تصميم برامج تدريبية مخصصة لموظفيها لضمان استغلال التقنيات بشكل فعال. ومع ذلك، فإن التحدي الحقيقي يكمن في استدامة هذه البرامج وضمان مواكبتها للتطورات السريعة في هذا المجال.

في ظل الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، يبقى العنصر البشري محور العملية الإدارية. كما أشار السليمان (2017)، فإن التكنولوجيا يجب أن تكون داعمة للموظف، وليس بديلاً عنه. فالتحدي الحقيقي يكمن في إيجاد توازن بين الاعتماد على الأنظمة التقنية والحفاظ على تفاعل إنساني فعال. شركة الاتصالات السعودية أدركت هذا التحدي وسعت إلى توظيف التكنولوجيا كأداة لدعم الموظفين وتمكينهم من تحسين أدائهم بدلاً من الاعتماد الكلي عليها.

يتضح من الذي تقدم أن تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية كان له دور كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز بيئة العمل. ومن خلال الاستثمار المستمر في التدريب والتطوير، تمكنت الشركة من مواجهة التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا وتحقيق توازن مثالي بين الاعتماد على الأنظمة التقنية ودعم العنصر البشري. بذلك، أصبحت شركة الاتصالات السعودية نموذجاً يُحتذى به في كيفية دمج التكنولوجيا بفعالية في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وأن تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على إدارة الموارد البشرية يعتمد بشكل كبير على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق تكامل بين هذه التكنولوجيا واستراتيجياتها الإدارية. في حالة شركة الاتصالات السعودية، ظهر هذا التكامل جلياً من خلال استخدام التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة وتحقيق أهدافها التنظيمية. ومن خلال الاستثمار المستمر في تطوير

الأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين، استطاعت الشركة تحقيق توازن مثالي بين الاعتماد على التكنولوجيا ودعم العنصر البشري، مما يجعلها نموذجًا يُحتذى به في هذا المجال.

2.1. مشكلة الدراسة

. شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مما أحدث تغييرات جذرية في طريقة عمل المؤسسات ومدى قدرتها على المنافسة. أصبحت هذه التكنولوجيا عنصراً أساسياً في النسيج الإداري للمؤسسات المعاصرة، لا سيما في إدارة الموارد البشرية. حيث باتت التكنولوجيا تُستخدم كوسيلة لتعزيز الكفاءة التشغيلية، تخفيض التكاليف، وتحقيق أهداف استراتيجية للمؤسسات، بما في ذلك شركة الاتصالات السعودية، التي تمثل نموذجاً فريداً في كيفية تطبيق هذه التقنيات لتعزيز الأداء المؤسسي.

تعتمد المؤسسات الحديثة على تكنولوجيا الاتصال والإعلام في دعم العمليات الإدارية الأساسية. على سبيل المثال، لم تعد إدارة الموارد البشرية تقتصر على العمليات التقليدية مثل التوظيف وإدارة الرواتب، بل توسعت لتشمل أنظمة متقدمة لتحليل البيانات، تحسين جودة العمل، والتواصل الفعال داخل المؤسسة. وفقاً لعبد الحميد (2018)، أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتحليل اتجاهات سوق العمل وتحديد احتياجات المؤسسات من المهارات المستقبلية، مما يتيح للإدارة اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز من تنافسية المؤسسة.

شركة الاتصالات السعودية، باعتبارها واحدة من أكبر الشركات في المنطقة، تبنت تكنولوجيا الاتصال والإعلام لتعزيز أداء إدارتها للموارد البشرية. من خلال استخدام تطبيقات إلكترونية ذكية، استطاعت الشركة تحسين عملية التوظيف، حيث تُستخدم أدوات تحليلية تعتمد على التكنولوجيا الاتصال والإعلام لفرز السير الذاتية واختيار المرشحين الأنسب. هذا النهج، كما أشار إليه العوضي (2021)، لا يساعد فقط في تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالتوظيف، ولكنه أيضاً يضمن استقطاب أفضل الكفاءات.

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز أدوات تكنولوجيا الاتصال التي أسهمت في تحسين إدارة الموارد البشرية. فقد أصبحت هذه الوسائل قناة رئيسية للتوظيف، بناء العلامة التجارية للمؤسسات، وتعزيز التواصل الداخلي. كما أشار الأسود (2019)، فإن منصات مثل "لينكد إن" تساعد المؤسسات على الوصول إلى شريحة واسعة من الكفاءات بسرعة وفعالية. شركة الاتصالات السعودية استفادت من هذه الأدوات لتعزيز سمعتها كواحدة من أفضل أماكن العمل في المنطقة، مما جعلها قادرة على جذب الكفاءات المتميزة.

مع ذلك، فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام لا يخلو من التحديات. أشار الحارثي (2018) إلى أن تطبيق الأنظمة التكنولوجية يتطلب تدريباً مستمراً للموظفين لضمان تكييفهم مع الأدوات الحديثة. في حالة شركة الاتصالات السعودية، تم تصميم برامج تدريبية مكثفة لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لاستخدام هذه الأدوات بفعالية. هذه البرامج لا تسهم فقط في تحسين الأداء الفردي، بل تساعد أيضاً في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

رغم الاعتماد الكبير على التكنولوجيا، يبقى العنصر البشري جزءاً لا يمكن الاستغناء عنه في إدارة الموارد البشرية. كما أشار السليمان (2017)، فإن التكنولوجيا يجب أن تكون داعمة للعامل البشري، وليس بديلاً عنه. في هذا السياق، حرصت شركة الاتصالات السعودية على تحقيق توازن بين استخدام الأنظمة التكنولوجية المتقدمة وتعزيز التواصل الإنساني داخل المؤسسة. على سبيل المثال، تستخدم الشركة الاجتماعات الافتراضية التي تدمج بين التقنية والتفاعل البشري، مما يعزز من روح الفريق ويخلق بيئة عمل أكثر انسجاماً.

في ضوء ما سبق، تتمثل المشكلة البحثية في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة الاتصال السعودية؟

1.3 أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية البحث إلى الأهمية العلمية والأهمية العملية كما يلي الأهمية العلمية

الأهمية العلمية:

1. يساهم البحث في توضيح تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على الكفاءة الإدارية للموارد البشرية من منظور علمي.
2. يدعم البحث الدراسات السابقة في تحليل العلاقة بين التكنولوجيا وتطوير الأداء الوظيفي والإداري.
3. يقدم إطاراً أكاديمياً لدراسة التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية.
4. يوفر البحث رؤى علمية حول كيفية تحسين استراتيجيات التوظيف والتدريب باستخدام التكنولوجيا.
5. يساهم في إثراء المكتبة الأكاديمية بدراسة تطبيقية على شركة كبرى مثل شركة الاتصالات السعودية، مما يعزز فهم التطبيقات الواقعية لهذه التكنولوجيا.

الأهمية العملية:

1. . يساعد المؤسسات على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية من خلال تبني التكنولوجيا بشكل فعال.
2. يوفر توصيات عملية لتحسين عمليات التوظيف والتواصل الداخلي باستخدام منصات التواصل الاجتماعي.
3. يساهم في تطوير برامج تدريبية موجهة للموظفين للتكيف مع الأدوات التكنولوجية الحديثة.
4. يدعم المؤسسات في تحقيق توازن بين استخدام التكنولوجيا والحفاظ على العنصر البشري كجزء أساسي من العملية الإدارية.
5. يقدم حلولاً عملية للشركات للتغلب على التحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والإعلام في إدارة الموارد البشرية.

4,1 أهداف الدراسة

تعتمد المؤسسات الحديثة على تكنولوجيا الاتصال والإعلام في دعم العمليات الإدارية الأساسية. على سبيل المثال، لم تعد إدارة الموارد البشرية تقتصر على العمليات التقليدية مثل التوظيف وإدارة الرواتب، بل توسعت لتشمل أنظمة متقدمة لتحليل البيانات، تحسين جودة العمل، والتواصل الفعال داخل المؤسسة. وفقاً لعبد الحميد (2018)، أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتحليل اتجاهات سوق العمل وتحديد احتياجات المؤسسات من المهارات المستقبلية، مما يتيح للإدارة اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز من تنافسية المؤسسة ، ومن خلال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والإعلام في تنمية الموارد البشرية يمكن صياغة أهداف البحث الي هدف رئيسي ومجموعه من الأهداف الفرعية كما يلي:

الهدف الرئيسي

دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية، مع التركيز على تعزيز الكفاءة، تحسين إدارة الموارد البشرية ، ورفع مستوى الإنتاجية لتحقيق الربحية.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام في زيادة كفاءة الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية.
2. دراسة تأثير الاعتماد على التكنولوجيا في تسريع المعاملات وتحسين مستوى رضا العملاء.
3. تقييم مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في تحسين إدارة الموارد البشرية المقدمة للعملاء.
4. استكشاف تأثير التكنولوجيا على رفع الإنتاجية وأثر ذلك على تحقيق الربحية.

5. تحليل التحديات التي تواجه الشركة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال والإعلام وكيفية التغلب عليها لضمان استدامة الفوائد.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

1. ما دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام في زيادة كفاءة الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية؟
2. كيف يساهم الاعتماد على التكنولوجيا في تسريع المعاملات وتحسين مستوى رضا العملاء؟
3. ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام على إدارة الموارد البشرية المقدمة للعملاء؟
4. كيف يؤثر الاعتماد على التكنولوجيا على رفع الإنتاجية وتحقيق الربحية للمؤسسة؟
5. ما هي التحديات التي تواجه شركة الاتصالات السعودية في تطبيق تكنولوجيا الاتصال والإعلام وكيف يمكن التغلب عليها؟

6.1 فرضيات الدراسة

يمكن تناول فرضيات الدراسة من خلال فرضية أساسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي :

الفرضية الرئيس الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام وتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية.

i. ويمكن صياغة الفرضيات الفرعية كما يلي :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام وزيادة كفاءة الموظفين داخل شركة الاتصالات السعودية.

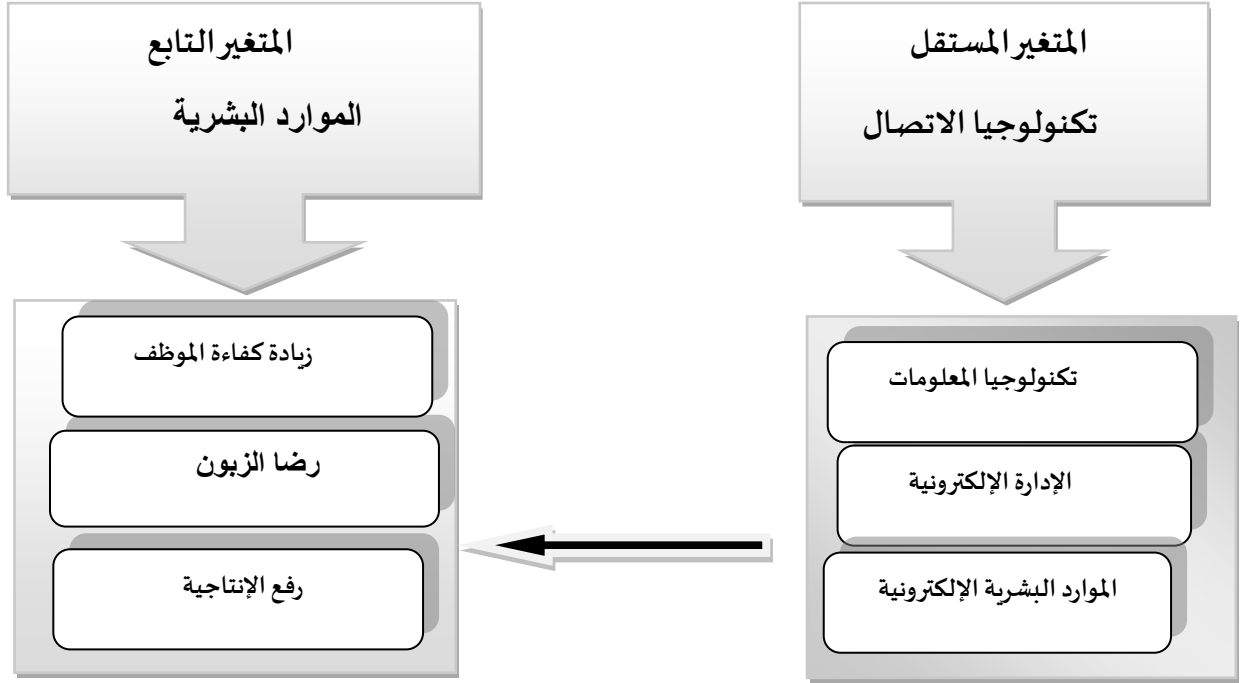
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تسريع المعاملات وتحسين مستوى رضا العملاء.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام وتحسين إدارة الموارد البشرية المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات السعودية.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام على رفع الإنتاجية وتحقيق الربحية في الشركة.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين والعملاء حول تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على كفاءة إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر قياس أثر البنية الرقمية على تحقيق رضا العملاء دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية ويتضمن المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** البنية التحتية، وأبعادها (تكنولوجيا المعلومات – الإدارة الإلكترونية – الموارد البشرية الإلكترونية)
- **المتغير التابع:** رضا العملاء

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

أولاً: الأسباب الذاتية

1. الاهتمام الشخصي بتكنولوجيا الاتصال والإعلام: تطور تكنولوجيا الاتصال من أبرز الظواهر التي أثرت على قطاعات مختلفة، مما يجعل دراستها مجالاً مثيراً للاهتمام.
2. الرغبة في التخصص في مجال إدارة الموارد البشرية: الربط بين التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية يساعد في فهم استراتيجيات تطوير الكوادر البشرية.
3. التجربة الشخصية: قد تكون هناك خبرة شخصية في التعامل مع تكنولوجيا الاتصال والإعلام أو العمل في قطاع الموارد البشرية.

4. توافر الوقت والإمكانات لدراسة الموضوع: القدرة على الوصول إلى البيانات والأدوات اللازمة للبحث في هذا المجال.
5. الطموح المهني: تطوير المعرفة في هذا المجال لتعزيز فرص التقدم المهني في إدارة الموارد البشرية.

ثانياً: الأسباب الموضوعية

1. أهمية تكنولوجيا الاتصال في قطاع الاتصالات: شركة الاتصالات السعودية تمثل نموذجاً بارزاً لتطبيق التكنولوجيا في تحسين الكفاءة الإدارية.
2. دور التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية: التكنولوجيا تُعد عنصراً أساسياً في أتمتة العمليات وتطوير الكفاءات الوظيفية.
3. التوجه نحو الرقمنة في المملكة العربية السعودية: يتماشى البحث مع رؤية المملكة 2030 التي تعزز التحول الرقمي في مختلف القطاعات.
4. قابلية البحث للتطبيق العملي: يمكن أن يقدم البحث حلولاً تطبيقية لشركة الاتصالات السعودية في تحسين إدارة مواردها البشرية.
5. قلة الدراسات المحلية حول الموضوع: هناك حاجة لدراسات متخصصة تناقش تأثير التكنولوجيا على إدارة الموارد البشرية في السياق السعودي.

9.1 المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر البنية الرقمية في تحقيق رضا العملاء، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، تم تبني المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة بشكل منهجي ودقيق.

في الجانب النظري:

تم استخدام المنهج الوصفي لتوضيح متغيرات الدراسة وتحليلها. يهدف هذا المنهج إلى تقديم إطار نظري شامل ومتكامل حول مفهوم البنية الرقمية وأبعادها، في إدارة الموارد البشرية في قطاع الاتصالات.

في الجانب الميداني:

تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يُعنى بتحليل البيانات الميدانية وربطها بالمتغيرات المدروسة. يساعد هذا المنهج في تفسير النتائج التي تم التوصل إليها، واستخلاص العلاقات بين أبعاد البنية الرقمية ورضا العملاء. كما يتيح إصدار أحكام موضوعية وتقديم توصيات مبنية على نتائج واضحة ومثبتة.

من خلال الجمع بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، تسعى الدراسة إلى تحقيق توازن بين عرض المفاهيم النظرية وفهم الظاهرة محل الدراسة في الواقع العملي، مما يضمن تحقيق نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق..

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف تأثير تكنولوجيا الاتصال والاعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة الاتصال بالمملكة العربية السعودية

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- ❖ القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين والعملاء لدى شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
- ❖ القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- ❖ حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس تأثير تكنولوجيا الاتصال والاعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة الاتصال السعودية
- ❖ دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية
- ❖ حدود مكانية: شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية
- ❖ حدود بشرية: العاملين والعملاء في شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية
- ❖ حدود زمنية: العام الدراسي 2025.

11.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

- 1- . عبد الحميد، أ. (2018). إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر.

تتناول هذه الدراسة العلاقة المتنامية بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، مستعرضاً كيفية استخدام التكنولوجيا في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف والتدريب وتقييم الأداء وإدارة الرواتب. كما ناقش الكتاب فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مثل تحسين الكفاءة

وخفض التكاليف وتحسين اتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، سلط الكتاب الضوء على بعض التحديات التي تواجه دمج تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مثل مقاومة التغيير والحاجة إلى تدريب الموظفين.

2- الشربيني، م. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية. القاهرة: دار النهضة العربية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء إدارات الموارد البشرية في الشركات. وقد استخدمت الدراسة منهجًا كمياً لتحليل بيانات تم جمعها من عينة من الشركات في مصر. أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير إيجابي على أداء الموارد البشرية، حيث يساهم في تحسين كفاءة العمليات وسرعة اتخاذ القرارات ودقة المعلومات. كما أشارت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة وتدريب الموظفين بشكل فعال.

3- حمدان، ف. (2020). تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفكر العربي.

تناولت هذه الدراسة على دور تكنولوجيا الاتصال في تغيير ممارسات إدارة الموارد البشرية. حيث ناقش الكتاب كيف أثرت وسائل الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والفيديو كون فرنس ومنصات التواصل الاجتماعي، على طرق التواصل بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية. كما استعرض الكتاب أثر هذه التكنولوجيا على عمليات التوظيف والتدريب وتقييم الأداء. وخلص الكتاب إلى أن تكنولوجيا الاتصال لها إمكانات كبيرة لتحسين فعالية إدارة الموارد البشرية وتعزيز التواصل بين الموظفين.

4- السلیمان، خ. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. بيروت: مؤسسة الرسالة.

تناولت هذه دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية وتحسين فعاليتها. حيث استعرض الكتاب مجموعة من التطبيقات التكنولوجية في إدارة الموارد البشرية، مثل نظم معلومات الموارد

البشرية (HRIS) والتعلم الإلكتروني والتوظيف عبر الإنترنت. كما ناقش الكتاب أثر هذه التطبيقات على تحسين عمليات التوظيف والتدريب وإدارة الأداء وتعزيز رضا الموظفين. وخلص الكتاب إلى أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تمكين إدارات الموارد البشرية من تحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

5- الأسود، ن. (2019). أثر وسائل التواصل الاجتماعي على بيئة العمل. عمان: دار الثقافة للنشر.

بحثت هذه الدراسة في التأثير المتنامي لوسائل التواصل الاجتماعي على بيئة العمل. حيث حللت الدراسة كيفية استخدام الموظفين لوسائل التواصل الاجتماعي في العمل، وأثر ذلك على التواصل الداخلي والإنتاجية ورضا الوظيفة. كما ناقشت الدراسة بعض التحديات المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل، مثل تشتيت الانتباه وتسريب المعلومات والتنمر الإلكتروني. وقدمت الدراسة بعض التوصيات لإدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بيئة العمل بشكل فعال.

6- العوضي، ج. (2021). إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات. الكويت: دارالعلم. استعرض هذا الكتاب التحولات التي طرأت على إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات. حيث ناقش الكتاب كيف أثرت التكنولوجيا على مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية، بدءًا من التوظيف والتدريب وصولًا إلى إدارة الأداء وتعويضات الموظفين. كما تناول الكتاب أهمية تطوير مهارات الموارد البشرية للتعامل مع التحديات التكنولوجية واستغلال الفرص التي توفرها. وقدم الكتاب رؤية مستقبلية لإدارة الموارد البشرية في ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة.

7- النجار، س. (2016). تأثير التقنيات الحديثة على استراتيجيات الموارد البشرية. عمان: دار صفاء.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التقنيات الحديثة، مثل التكنولوجيا الاتصال والاعلام وتحليل البيانات الكبيرة، على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. حيث بحثت الدراسة في كيفية استخدام هذه التقنيات

لتحسين عمليات التوظيف وتطوير المواهب وإدارة الأداء. كما ناقشت الدراسة التحديات التي تواجه الشركات في تبني هذه التقنيات ودمجها في استراتيجيات الموارد البشرية. وخلصت الدراسة إلى أن التقنيات الحديثة لها إمكانات كبيرة لتغيير ممارسات إدارة الموارد البشرية وتعزيز فعاليتها.

8- الزهراني، ع. (2020). أثر الاتصال التنظيمي على أداء الموارد البشرية. الرياض: دارأفق.

ركزت هذه الدراسة على أهمية الاتصال الفعال داخل المنظمات لتحسين أداء إدارات الموارد البشرية. حيث بحثت الدراسة في علاقة الاتصال الداخلي بمستويات رضا الموظفين وإنتاجيتهم والتزامهم بأهداف المنظمة. كما استعرضت الدراسة أفضل ممارسات الاتصال الداخلي في إدارة الموارد البشرية، وأثر استخدام قنوات الاتصال المختلفة على فعالية التواصل. وخلصت الدراسة إلى أن الاتصال الفعال يلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء الموارد البشرية وخلق بيئة عمل إيجابية.

9- الحارثي، ز. (2018). التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دارالمعارف.

تناول هذا الكتاب التحديات المختلفة التي تواجه الشركات عند محاولة دمج تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. حيث ناقش الكتاب تحديات مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، وصعوبة الحصول على الدعم الإداري والمالي، والحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة، و مخاطر الأمن السيبراني. كما قدم الكتاب بعض الحلول والاستراتيجيات للتغلب على هذه التحديات وضمان نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

10- المطلق، ر. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي. الرياض: دار الأكاديميين.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين. حيث استخدمت الدراسة منهجًا كميًا لتحليل بيانات تم جمعها من عينة من الموظفين في السعودية. أظهرت النتائج

وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي، حيث تساهم التكنولوجيا في زيادة إنتاجية الموظفين وتحسين جودة عملهم وتسهيل التواصل والتعاون بينهم. كما أكدت الدراسة على أهمية توفير التدريب والدعم المناسبين للموظفين لضمان استخدام التكنولوجيا بشكل فعال.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- Davenport, T. H.(2018) .

تناولت الدراسة الطريقة التي يمكن للشركات استخدام البيانات والتحليلات لتحسين ممارسات إدارة المواهب لديها. يجادل دافن ورت بأن المؤسسات يمكنها الحصول على ميزة تنافسية كبيرة من خلال تطبيق التقنيات التحليلية على مجالات مثل التوظيف والتوظيف والتدريب وإدارة الأداء والاحتفاظ بالموظفين. يقدم أمثلة واقعية لشركات تستخدم التحليلات لتحديد أفضل الموظفين، والتنبؤ بتسرب الموظفين، وتحسين تخطيط القوى العاملة. يؤكد الكتاب على أهمية اتخاذ القرارات القائمة على البيانات في الموارد البشرية، ويوفر دليلاً عملياً للمؤسسات التي تتطلع إلى الاستفادة من التحليلات لتحسين استراتيجيات إدارة المواهب لديها.

2- KPMG.(2019) .

يفحص هذا التقرير الدور المتطور للموارد البشرية في مواجهة التقدم التكنولوجي السريع وديناميكيات القوى العاملة المتغيرة. تسلط KPMG الضوء على الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في إدارة المواهب، مع التركيز على مجالات مثل التكنولوجيا الاتصال والاعلام والأتمتة وتحليلات الأشخاص. يناقش التقرير كيف يمكن للموارد البشرية الاستفادة من هذه التقنيات لتحسين تخطيط القوى العاملة، وتعزيز تجربة الموظف، وتحقيق أداء أفضل للأعمال. كما يؤكد على ضرورة تكيف الموارد البشرية وتطوير مهارات جديدة للحفاظ على أهميتها في العصر الرقمي.

3- Ulrich, D .(2017) .

تتناول الدراسة المؤثر بأن الموارد البشرية بحاجة إلى تجاوز دورها الإداري التقليدي وأن تصبح شريكًا استراتيجيًا في تحقيق أهداف العمل. يقدم ولريش مفهوم "أبطال الموارد البشرية"، وهم متخصصو الموارد البشرية الذين يساهمون بنشاط في نجاح الأعمال من خلال مواءمة ممارسات الموارد البشرية مع استراتيجية المؤسسة. ويحدد إطارًا للموارد البشرية لإضافة قيمة وتحقيق نتائج، مع التركيز على مجالات مثل بناء قدرات المؤسسة، وإدارة التغيير، وخلق بيئة عمل عالية الأداء. كان لهذا الكتاب تأثير كبير في تشكيل الفهم الحديث لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية.

4- Cascio, W. F.(2016) .

تتناول الدراسة نظرة عامة شاملة على مبادئ وممارسات إدارة الموارد البشرية. يغطي كاسي مجموعة واسعة من الموضوعات، بما في ذلك التوظيف والاختيار، والتدريب والتطوير، وإدارة الأداء، والتعويضات والمزايا، وعلاقات الموظفين. يؤكد على أهمية مواءمة ممارسات الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة لتحسين الإنتاجية، وتعزيز جودة حياة العمل، وزيادة الأرباح. يقدم الكتاب نهجًا عمليًا قائمًا على البحث لإدارة الموارد البشرية، مما يجعله موردًا قيمًا للطلاب والممارسين على حد سواء

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: المفاهيم:

• تكنولوجيا الاتصال والإعلام: تشمل جميع الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لنقل المعلومات والتواصل، مثل الإنترنت، والهواتف الذكية، ومنصات التواصل الاجتماعي، والبرامج والتطبيقات المختلفة. (حمدان، 2020)

- إدارة الموارد البشرية: تُعنى بجميع العمليات والأنشطة المتعلقة بإدارة القوى العاملة في المؤسسة، مثل التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء، والتعويضات، وعلاقات الموظفين. (عبد الحميد، 2018)
- شركة الاتصال السعودية: واحدة من أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتُقدم خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة والإنترنت.

ثانيًا: المنطلقات النظرية:

1- نظرية الاتصال الاجتماعي (Social Information Processing Theory - SIP):

تفترض هذه النظرية أن التواصل عبر وسائل التكنولوجيا يُمكن أن يؤثر على العلاقات والتفاعلات بين الأفراد في بيئة العمل. (Fulk et al., 1987) وفي سياق دراستك، يمكن استخدام هذه النظرية لتحليل كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال على التواصل بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية، وكيف يُمكن أن يؤثر ذلك على رضا الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم لشركة الاتصالات.

2- نظرية استخدام وسائل الإعلام (Uses and Gratifications Theory - UGT):

تركز هذه النظرية على الدوافع التي تجعل الأفراد يستخدمون وسائل الإعلام المختلفة، وكيف يُمكن أن يُلبى استخدام هذه الوسائل احتياجاتهم. (Katz et al., 1974) يمكنك تطبيق هذه النظرية لفهم كيف يستخدم موظفو شركة الاتصال السعودية وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الأخرى للتواصل والتفاعل مع زملائهم ورؤسائهم في العمل، وكيف يُمكن أن يؤثر ذلك على أدائهم وتفاعلهم مع المنظمة.

3- نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory):

تشرح هذه النظرية كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير أساسي في طريقة عمل المنظمات وتقديم الخدمات. (Vial, 2019) يمكنك الاستفادة من هذه النظرية لفهم كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال والإعلام على التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية، وكيف يُمكن أن يُساهم ذلك في تحسين كفاءة وفعالية العمليات وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

4- نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory):

تركز هذه النظرية على أهمية الاستثمار في الموارد البشرية لتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية. (Becker, 1964) يمكنك ربط هذه النظرية بدراستك من خلال التأكيد على أن تكنولوجيا الاتصال والإعلام تُعدّ أداة هامة لتطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم، مما يُساهم في زيادة رأس المال البشري في شركة الاتصال السعودية.

5- نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV):

تشير هذه النظرية إلى أن امتلاك موارد وقدرات فريدة، مثل تكنولوجيا الاتصال والإعلام المتقدمة، يمكن أن يمنح شركة الاتصال السعودية ميزة تنافسية في سوق الاتصالات. (Barney, 1991) يمكنك استخدام هذه النظرية لتحليل كيفية استخدام شركة الاتصال السعودية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام كأداة لتحقيق ميزة تنافسية وتمييز نفسها عن منافسيها.

الإطار النظري

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال والإعلام

أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال والإعلام

1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال والإعلام

تشير تكنولوجيا الاتصال والإعلام إلى مجموعة الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لنقل المعلومات والأفكار بين الأفراد والمؤسسات عبر مختلف الوسائل الرقمية والتقليدية. ويشمل هذا المفهوم الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الإنترنت، والهواتف الذكية، والتطبيقات الرقمية، إلى جانب وسائل الإعلام التقليدية كالتلفزيون والراديو والصحف (إبراهيم، 2020). لقد أدى التطور السريع في هذه التكنولوجيا إلى إحداث تغييرات جذرية في كيفية تواصل الأفراد والمنظمات، مما أثر بشكل ملحوظ على العمليات الإدارية والتسويقية والتعليمية (عبد الفتاح، 2011).

وفقاً لدودان (2011)، فإن تكنولوجيا الاتصال تُمثل تطوراً جوهرياً في طريقة تناقل المعلومات، حيث لم يعد الاتصال يقتصر على الوسائل الشفهية أو الكتابية، بل أصبح يعتمد بشكل أساسي على الأدوات الرقمية والوسائط المتعددة التي تُمكن من نقل المحتوى بشكل فوري وعالمي. هذه الثورة التقنية أسهمت في زيادة سرعة الاتصال، وتوفير بيئة تفاعلية تُمكن المستخدمين من التواصل بسهولة عبر القارات دون الحاجة إلى وجود فيزيائي مشترك.

2. الفرق بين الاتصال التقليدي والاتصال الرقمي

يمكن التفريق بين الاتصال التقليدي والاتصال الرقمي بناءً على عدة معايير رئيسية تتعلق بوسائل الإرسال، وطبيعة التفاعل، وإمكانية الوصول إلى المعلومات.

أ. وسائل الإرسال

في الاتصال التقليدي، تعتمد الوسائل على الصحف المطبوعة، التلفزيون، الراديو، والبريد الورقي، حيث يكون التدفق المعلوماتي في اتجاه واحد غالبًا، أي من المصدر إلى الجمهور دون تفاعل فوري (شنقي وبن زروق، 2024). أما في الاتصال الرقمي، فتشمل الوسائل الإنترنت، البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات المراسلة الفورية، والتي تُمكن من تبادل المعلومات بشكل لحظي وتفاعلي (رشتي، 2018).

ب. طبيعة التفاعل

في الاتصال التقليدي، يكون التواصل أحادي الاتجاه، أي أن الجمهور يتلقى المعلومات دون القدرة على التفاعل الفوري مع المرسل. بينما في الاتصال الرقمي، يمكن للمستخدمين التفاعل مع المحتوى، التعليق عليه، وإعادة نشره، مما يخلق بيئة تواصل ديناميكية وتفاعلية (حافظ، 2018). على سبيل المثال، وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر تسمح للجمهور بالمشاركة في المناقشات ونقل الأخبار بشكل مباشر، مما يعزز مستوى التفاعل مقارنةً بوسائل الإعلام التقليدية (الحسن، 2023).

ج. إمكانية الوصول إلى المعلومات

الفرق الرئيسي الآخر يكمن في إمكانية الوصول، حيث أن الاتصال الرقمي يتيح للأفراد الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز سرعة ومرونة نشر المعلومات (مغزيلي، 2018). في حين أن الاتصال التقليدي يعتمد على مواعيد نشر محددة، مثل إصدار الصحف الورقية أو بث الأخبار التلفزيونية في أوقات معينة.

3. أهمية تكنولوجيا الاتصال والإعلام في بيئة الأعمال

تؤدي تكنولوجيا الاتصال والإعلام دورًا حيويًا في بيئة الأعمال، حيث تساهم في تحسين كفاءة العمل، وتعزيز عمليات التسويق، وتسهيل إدارة الموارد البشرية. وفقًا لقرش (2019)، فإن المؤسسات الحديثة تعتمد بشكل كبير على التقنيات الرقمية لتعزيز التفاعل بين فرق العمل، وتحسين جودة اتخاذ القرار.

أ. تحسين التواصل الداخلي والخارجي

تُمكن التقنيات الحديثة المؤسسات من تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة عبر البريد الإلكتروني، والاجتماعات الافتراضية، ومنصات العمل التعاوني مثل Microsoft Teams وSlack. كما يساهم الاتصال الرقمي في تحسين التواصل الخارجي مع العملاء والموردين عبر قنوات مثل البريد الإلكتروني، مواقع الويب، ومنصات التواصل الاجتماعي، مما يعزز سرعة الردود ورفع مستوى رضا العملاء (حسن، 2017).

ب. تعزيز التسويق الرقمي

يُعتبر التسويق الرقمي أحد أهم مجالات الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والإعلام، حيث تعتمد الشركات اليوم على استراتيجيات مثل تحسين محركات البحث (SEO)، والإعلانات المدفوعة، والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى جمهور أوسع بكفاءة أعلى وبتكلفة أقل مقارنةً بالإعلانات التقليدية (رشتي، 2018). على سبيل المثال، توفر منصات مثل جوجل أدز وفيسبوك أدز أدوات متقدمة لاستهداف العملاء بدقة بناءً على اهتماماتهم وسلوكهم الرقمي.

ج. دعم إدارة الموارد البشرية

ساعدت تكنولوجيا الاتصال على تحسين عمليات إدارة الموارد البشرية، حيث أصبح بالإمكان تنفيذ عمليات التوظيف الإلكتروني عبر مواقع التوظيف ومنصات العمل عن بعد. بالإضافة إلى ذلك، تسهل أدوات الاتصال الرقمي عمليات التدريب والتطوير، من خلال تقديم برامج تعليمية إلكترونية وورش عمل تفاعلية عبر الإنترنت (شعباني، 2015).

د. تعزيز الشفافية والحوكمة المؤسسية

توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدوات فعالة لتعزيز الشفافية في العمل المؤسسي، من خلال مشاركة المعلومات بوضوح مع الموظفين وأصحاب المصلحة. كما تُمكن الأنظمة الرقمية من تتبع أداء الموظفين، وضمان الامتثال للسياسات التنظيمية، مما يساهم في مكافحة الفساد وتحقيق الحوكمة الرشيدة (الفتاح، 2012).

لهذا يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال والإعلام قد أصبحت عنصرًا حاسمًا في مختلف المجالات، وخاصة في بيئة الأعمال، حيث تسهم في تسريع العمليات، وتعزيز التواصل، وتحسين الإنتاجية. الفرق بين الاتصال التقليدي والرقمي يكمن في وسائله، وطبيعته التفاعلية، وإمكانية الوصول إلى المعلومات، مما يجعل الاتصال الرقمي أكثر كفاءة وفعالية في ظل الاقتصاد المعرفي الحالي. لذا، ينبغي للمؤسسات تبني أحدث تقنيات الاتصال لضمان التنافسية والاستدامة في السوق المتغيرة باستمرار.

ثانيًا: تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام

1. مراحل تطور وسائل الاتصال والإعلام

شهدت وسائل الاتصال والإعلام تطورًا ملحوظًا عبر العصور، حيث انتقلت من الطرق البدائية في نقل المعلومات إلى استخدام التقنيات الرقمية الحديثة التي تعتمد على الإنترنت والتكنولوجيا للاتصال والإعلام. وفقًا لإبراهيم (2020)، يمكن تقسيم تطور وسائل الاتصال إلى خمس مراحل رئيسية:

أ. المرحلة الأولى: الاتصال البدائي

في المجتمعات القديمة، كانت وسائل الاتصال تعتمد على الإشارات البصرية والرموز مثل إشعال النيران، والطبول، والنقوش على الجدران. كانت هذه الوسائل تستخدم لنقل التحذيرات، أو الإبلاغ عن الأحداث، لكنها كانت تقتصر على نطاق جغرافي محدود (حسن، 2017). وعلى الرغم من بدائيتها، فقد كانت خطوة أولى نحو تطوير نظم تواصل أكثر تطورًا.

ب. المرحلة الثانية: الاتصال المكتوب

مع اختراع الكتابة، ظهرت النقوش الحجرية والمخطوطات الورقية، مما سمح بنقل المعرفة عبر الزمن والأماكن المختلفة. لقد أدى ظهور الورق في الصين وانتشار الكتابة الأبجدية إلى تمكين المجتمعات من توثيق المعلومات ونقلها بسهولة أكبر، مما عزز التواصل بين الأجيال (عبد الفتاح، 2011). وكانت هذه المرحلة نقطة تحول رئيسية في تاريخ الاتصال.

ج. المرحلة الثالثة: الاتصال الميكانيكي

شهد القرن الخامس عشر اختراع الطباعة على يد يوهانس جوتنبرج، مما أدى إلى انتشار الصحف والمجلات المطبوعة وتوفير وسيلة فعالة لنقل الأخبار والمعلومات على نطاق واسع (شنقي وب زروق، 2024). لاحقاً، أدى ظهور التلغراف والهاتف إلى تسريع عملية نقل المعلومات بين الدول، مما أتاح للعالم الترابط بشكل غير مسبوق.

د. المرحلة الرابعة: الاتصال الإلكتروني

في القرن العشرين، أحدثت التكنولوجيا ثورة في الاتصال عبر اختراع الراديو والتلفزيون، اللذين مكّنا من نشر المعلومات والبرامج الترفيهية إلى جمهور واسع (مغزيلي، 2018). أصبحت الأخبار تُبث بشكل مباشر، مما ساعد في تكوين وعي عالمي حول القضايا الكبرى.

هـ. المرحلة الخامسة: الاتصال الرقمي

مع ظهور الإنترنت في أواخر القرن العشرين، تحول الاتصال إلى نموذج رقمي يعتمد على السرعة والتفاعل الفوري. أصبحت الوسائل الحديثة مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والبث المباشر جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، مما أحدث تغييراً جذرياً في الطريقة التي يتم بها تبادل المعلومات (قرش، 2019).

2. التحول من الإعلام التقليدي إلى الإعلام الرقمي

مع تسارع التطور التكنولوجي، شهد الإعلام تحولاً جوهرياً من النماذج التقليدية إلى الرقمية، حيث باتت الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي تشكل المصدر الأساسي للمعلومات (رشقي، 2018).

أ. الإعلام التقليدي

كان الإعلام التقليدي يعتمد على وسائل مثل الصحف المطبوعة، والتلفزيون، والراديو، حيث ينقل المعلومات من المصدر إلى الجمهور دون تفاعل مباشر (حافظ، 2018). رغم موثوقيته العالية، إلا أنه كان يواجه تحديات مثل قلة التحديث الفوري للمعلومات، والتكلفة المرتفعة لنشر المحتوى.

ب. الإعلام الرقمي

يوفر الإعلام الرقمي مزايا عديدة، أبرزها السرعة في نقل المعلومات، والتفاعل مع الجمهور، وانخفاض التكاليف (الحسن، 2023). يمكن للمستخدمين الآن الوصول إلى الأخبار والمحتوى في الوقت الفعلي عبر الهواتف الذكية والإنترنت، مما يجعل المعلومات أكثر ديناميكية وسهولة في الوصول (الفتاح، 2012).

ج. الفرق بين الإعلام التقليدي والرقمي

الميزة	الإعلام التقليدي	الإعلام الرقمي
طريقة التوزيع	الصحف، التلفزيون، الراديو	الإنترنت، وسائل التواصل الاجتماعي
سرعة التحديث	بطيء	فوري
التفاعل مع الجمهور	محدود	عالي
التكلفة	مرتفعة	منخفضة
مدى الوصول	محلي أو إقليمي	عالمي
مصدقية الأخبار	مرتفعة نسبياً	متغيرة، قد تتضمن أخباراً مزيفة

3. أثر الثورة التكنولوجية على وسائل الإعلام

أ. دور التكنولوجيا الاتصال والإعلام في الإعلام

ساعد التكنولوجيا الاتصال والإعلام في تحليل البيانات الإعلامية، وإنشاء محتوى مخصص للمستخدمين، وتحسين تجربة القراءة والمشاهدة. تستخدم المؤسسات الإعلامية الكبرى تقنيات التعلم الآلي لتقديم توصيات محتوى مخصصة للمشاهدين، مما يعزز التفاعل مع المحتوى الإعلامي (شعباني، 2015).

ب. الصحافة الرقمية والتحديات الجديدة

مع انتشار الإنترنت، انتقلت الصحف التقليدية إلى النسخ الرقمية، مما أتاح للجمهور قراءة الأخبار على الأجهزة الذكية. ومع ذلك، فإن الصحافة الرقمية تواجه تحديات مثل انتشار الأخبار الكاذبة، وتأثير الخوارزميات على ترتيب المحتوى، والحاجة إلى نماذج جديدة للتمويل (دودان، 2011).

ج. تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الإعلام

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك، تويتر، وإنستجرام، منصات رئيسية لنشر الأخبار والمحتوى الإعلامي. ورغم أنها توفر إمكانية وصول غير مسبقة للمعلومات، إلا أنها أثارت قضايا تتعلق بالدقة والمصداقية والتحكم في المعلومات (رشتي، 2018). لقد أدى انتشار الأخبار المزيفة إلى الحاجة لتعزيز أدوات التحقق من المعلومات، مثل تلك التي تعتمد على التكنولوجيا الاتصال والإعلام في تصفية الأخبار المغلوطة.

د. الحوسبة السحابية ودورها في الإعلام

مع ظهور الحوسبة السحابية، أصبح بإمكان المؤسسات الإعلامية تخزين بياناتها والوصول إليها من أي مكان، مما سهّل عمليات الإنتاج الإعلامي والتحرير الصحفي. توفر هذه التقنية أمانًا عاليًا للمعلومات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز التعاون بين الصحفيين في مواقع مختلفة (حسن، 2017).

هـ. تقنيات الواقع الافتراضي والمعزز في الإعلام

أصبح الواقع الافتراضي والمعزز جزءًا من مستقبل الإعلام، حيث تُستخدم هذه التقنيات في إنتاج تقارير إخبارية تفاعلية، وتعزيز تجربة المشاهد في متابعة الأحداث، وتقديم محتوى تفاعلي أكثر تأثيرًا (الحسن، 2023). على سبيل المثال، استخدمت بعض المؤسسات الإعلامية تقنيات الواقع الافتراضي لتغطية الأخبار من داخل مناطق الصراعات بطريقة تعطي المشاهد تجربة غامرة.

يُظهر تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام أن التحولات الرقمية قد أعادت تشكيل صناعة الإعلام بالكامل. من الوسائل التقليدية إلى الرقمية، أصبح الاتصال أكثر تفاعلية وسرعة، مما يتيح للأفراد الوصول إلى المعلومات بسهولة غير مسبوقة. ومع استمرار تطور التقنيات مثل التكنولوجيا للاتصال والإعلام وتحليل البيانات، سيستمر الإعلام في التطور، مما يتطلب تكييفًا مستمرًا من قبل المؤسسات الإعلامية والمستهلكين لضمان استخدام التكنولوجيا بأفضل طريقة ممكنة. كما أن التطورات القادمة في التكنولوجيا للاتصال والإعلام، والواقع الافتراضي، والحوسبة السحابية ستساهم في تشكيل مستقبل الإعلام بطرق لم يكن من الممكن تصورها في العقود الماضية.

ثالثًا: أنواع تكنولوجيا الاتصال والإعلام

1. وسائل الاتصال الحديثة

تعد وسائل الاتصال الحديثة من أهم التحولات التي شهدتها البشرية في مجال تبادل المعلومات ونقل المعرفة. ومع التطور التكنولوجي، أصبح لدينا العديد من الأدوات التي تسهل الاتصال الفوري والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات. ومن أبرز هذه الوسائل:

أ. الإنترنت

يعتبر الإنترنت العمود الفقري للاتصال الرقمي في العصر الحالي، حيث يتيح تبادل المعلومات بسرعة وكفاءة عبر الشبكات العالمية (إبراهيم، 2020). يستخدم الإنترنت في مختلف القطاعات مثل التعليم، والأعمال، والإعلام، مما يجعله أداة لا غنى عنها للتواصل. كما يوفر إمكانية الوصول إلى كم هائل من المعلومات، مما يغير طبيعة التفاعل الاجتماعي والمؤسسي (حسن، 2017).

ب. الهواتف الذكية

أحدثت الهواتف الذكية ثورة في الاتصال بفضل تقنياتها المتقدمة التي تشمل الاتصال الصوتي، والفيديو، وتطبيقات المراسلة الفورية. تُمكن هذه الأجهزة المستخدمين من التواصل السريع عبر تطبيقات مثل

واتساب وتيليجرام، بالإضافة إلى تصفح الإنترنت بسهولة (عبد الفتاح، 2011). وأصبحت الهواتف الذكية أداة رئيسية في الأعمال التجارية والتسويق، حيث يمكن استخدامها لإدارة حملات تسويقية رقمية فعالة.

ج. وسائل التواصل الاجتماعي

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، إنستجرام، ويوتيوب من أكثر الوسائل انتشارًا للتفاعل بين الأفراد والمؤسسات (شنيقي وبن زروق، 2024). تقدم هذه المنصات فرصة للمؤسسات الإعلامية والشركات لنشر المحتوى والتفاعل مع الجمهور بشكل مباشر، مما يُحسن مستوى الاتصال الفوري والاستجابة لاحتياجات العملاء.

2. تطبيقات الإعلام الرقمي وتأثيرها على التواصل المؤسسي

أ. الصحافة الرقمية

أصبحت الصحافة الرقمية البديل الرئيسي للصحف المطبوعة، حيث توفر الأخبار والتقارير في الوقت الفعلي عبر الإنترنت. وتتيح هذه التطبيقات للقراء متابعة الأخبار بسهولة من خلال المواقع الإلكترونية والتطبيقات المتخصصة (مغزيلي، 2018). كما تساعد التقنيات الحديثة مثل التحليلات الرقمية في فهم اهتمامات الجمهور وتقديم محتوى مخصص لهم.

ب. البث المباشر

يتيح البث المباشر عبر الإنترنت إمكانية نقل الأحداث لحظيًا عبر منصات مثل يوتيوب لايف، فيسبوك لايف، وتويتش، مما يخلق تجربة تفاعلية بين الجمهور وصناع المحتوى (قرش، 2019). وقد ساعدت هذه التقنية المؤسسات في تعزيز علاقتها مع الجمهور، خاصة في مجالات الأخبار، والترفيه، والتسويق.

ج. الرسائل الفورية والتواصل المؤسسي

تُستخدم تطبيقات مثل سلاك، مايكروسوفت تيمز، وزووم في تسهيل التواصل داخل الشركات، مما يعزز الإنتاجية والتعاون بين فرق العمل (رشتي، 2018). وقد أدى استخدام هذه التطبيقات إلى تحسين بيئة العمل وتقليل الاعتماد على وسائل الاتصال التقليدية مثل البريد الإلكتروني.

3. التكنولوجيا الاتصال والاعلام ودوره في الإعلام والاتصال

أ. التحليل التنبؤي في الإعلام

يُستخدم التكنولوجيا الاتصال والاعلام لتحليل البيانات الإعلامية والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يساعد المؤسسات الإعلامية على تحسين استراتيجياتها التحريرية (حافظ، 2018). كما يمكن للتكنولوجيا الاتصال والاعلام تحليل سلوك المستخدمين واقتراح محتوى مخصص لهم بناءً على اهتماماتهم (الحسن، 2023).

ب. الأتمتة في الصحافة

تُستخدم تقنيات التكنولوجيا الاتصال والاعلام في إنتاج الأخبار تلقائيًا عبر برامج متخصصة مثل "روبوتات الصحافة" التي تستطيع كتابة مقالات قصيرة بناءً على البيانات المتاحة (الفتاح، 2012). وقد أدى هذا التطور إلى تحسين سرعة إنتاج المحتوى وتقليل الحاجة إلى تدخل بشري في بعض المهام الصحفية.

ج. التحقق من الأخبار ومكافحة الأخبار الزائفة

يساعد التكنولوجيا الاتصال والاعلام في كشف الأخبار المزيفة من خلال تحليل مصادر المعلومات والتحقق من صحتها باستخدام خوارزميات متطورة (شعباني، 2015). وتستخدم المؤسسات الإعلامية الكبرى هذه التقنيات لضمان تقديم محتوى موثوق ودقيق.

تشكل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة أداة رئيسية في تغيير طبيعة التواصل بين الأفراد والمؤسسات. وقد ساعدت وسائل الاتصال الحديثة مثل الإنترنت والهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي في تحسين سرعة التفاعل وانتشار المعلومات. كما ساهمت تطبيقات الإعلام الرقمي في تعزيز الاتصال المؤسسي وزيادة كفاءة العمل الصحفي. ومع استمرار تطور التكنولوجيا الاتصال والإعلام، ستزداد قدرة المؤسسات على تقديم محتوى مخصص وموثوق، مما يفتح آفاقاً جديدة للاتصال والإعلام في المستقبل.

رابعاً: تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على المؤسسات

1. تحسين سرعة وكفاءة الاتصال الداخلي والخارجي

تُعد تكنولوجيا الاتصال والإعلام من العوامل الحاسمة في تحسين سرعة وكفاءة التواصل داخل المؤسسات وخارجها. بفضل الأدوات الرقمية الحديثة، أصبح بإمكان الشركات والمؤسسات إدارة عملياتها بكفاءة أكبر، وتقليل الحواجز الزمنية والمكانية في تبادل المعلومات (إبراهيم، 2020).

أ. تحسين الاتصال الداخلي

تُمكن تقنيات الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات المراسلة الفورية مثل سلاك، مايكروسوفت تيمز، وزووم، من تعزيز التعاون بين فرق العمل داخل المؤسسة. توفر هذه الأدوات إمكانيات التراسل الفوري، والاجتماعات الافتراضية، مما يساهم في رفع الإنتاجية وتقليل الفجوات الزمنية (حسن، 2017). كما توفر هذه الأنظمة وسائل تتبع وإدارة تقدم العمل، مما يعزز التنسيق بين الإدارات المختلفة (عبد الفتاح، 2011).

ب. تحسين الاتصال الخارجي

على المستوى الخارجي، ساعدت تكنولوجيا الاتصال على تحسين العلاقة بين المؤسسات والعملاء، حيث بات من الممكن تقديم خدمات الدعم الفني الفوري عبر الدردشة الحية، والتواصل المباشر مع المستهلكين عبر وسائل التواصل الاجتماعي (شنقيي وبن زروق، 2024). كما تتيح الأدوات الرقمية مثل البريد الإلكتروني

وتقنيات CRM (إدارة علاقات العملاء) إدارة فعالة للتفاعل مع العملاء والشركاء التجاريين، مما يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية (مغزيلي، 2018).

2. تعزيز الشفافية والمشاركة في المؤسسات

أ. دور التكنولوجيا في الشفافية المؤسسية

تعزز تقنيات الاتصال الحديثة الشفافية في المؤسسات عبر نشر المعلومات بوضوح وسهولة للعاملين وأصحاب المصلحة (دودان، 2011). فبفضل المنصات الرقمية، يمكن للمؤسسات توفير الوصول الفوري للبيانات والتقارير، مما يساهم في تحسين اتخاذ القرارات وتعزيز ثقة الموظفين والجمهور في الأداء المؤسسي (قرش، 2019).

ب. زيادة المشاركة والتفاعل داخل المؤسسات

تتيح تقنيات الاتصال الرقمي منصات تفاعلية، مثل الأنظمة الداخلية للإدارة والمواقع الإلكترونية، التي تمكن الموظفين من تقديم اقتراحاتهم والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار (رشتي، 2018). هذا يساهم في تعزيز بيئة العمل التعاونية، وزيادة رضا العاملين، وتحقيق مستويات أعلى من الولاء المؤسسي (حافظ، 2018).

ج. الشفافية في التعامل مع الجمهور

على الصعيد الخارجي، تسمح وسائل الإعلام الرقمي للمؤسسات بالتواصل المباشر مع الجمهور وتوفير معلومات دقيقة حول أنشطتها وسياساتها. ويمكن من خلال البيانات الضخمة وتحليل التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي استشراف اهتمامات العملاء وتحسين تجربة المستخدم (الحسن، 2023).

3. التحديات التي تواجه المؤسسات في تبني تكنولوجيا الاتصال والإعلام

أ. التحديات التقنية

رغم الفوائد الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال، تواجه المؤسسات تحديات تقنية مثل الحاجة إلى تحديث الأنظمة الرقمية باستمرار، والتأكد من توافقها مع البنية التحتية المتاحة (الفتاح، 2012). كما أن دمج التقنيات الحديثة يتطلب مهارات متخصصة قد لا تكون متاحة بسهولة لدى جميع المؤسسات (شعباني، 2015).

ب. قضايا الأمن السيبراني

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في العمليات المؤسسية، تبرز مخاطر الأمن السيبراني كأحد التحديات الرئيسية. حيث تتعرض المؤسسات لهجمات إلكترونية تستهدف بياناتها الحساسة، مما يستلزم تطبيق إجراءات صارمة لحماية المعلومات وضمان سرية البيانات (إبراهيم، 2020). وتشمل الحلول تعزيز أنظمة الحماية، وتدريب الموظفين على مبادئ الأمن السيبراني (حسن، 2017).

ج. مقاومة التغيير التنظيمي

يواجه العديد من المؤسسات مقاومة داخلية عند محاولة تبني تقنيات الاتصال الحديثة. يعود ذلك إلى مخاوف الموظفين من تأثير التكنولوجيا على وظائفهم أو الحاجة إلى تعلم مهارات جديدة (عبد الفتاح، 2011). وللتغلب على ذلك، يجب أن تعتمد المؤسسات استراتيجيات تدريبية فعالة تهدف إلى تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع البيئة الرقمية الجديدة (شنقي وب زروق، 2024).

د. تحديات التكلفة والبنية التحتية

يتطلب تبني التقنيات الحديثة استثمارات مالية كبيرة، سواء في شراء البرمجيات والمعدات أو في تدريب الكوادر البشرية (مغزيلي، 2018). وتعاني بعض المؤسسات، خاصة في الدول النامية، من نقص في البنية التحتية التقنية، مما يعيق قدرتها على تبني تكنولوجيا الاتصال بفعالية (دودان، 2011).

لقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال والإعلام تحولاً جذرياً في طريقة عمل المؤسسات، حيث عززت سرعة وكفاءة التواصل الداخلي والخارجي، وأسهمت في تحسين مستوى الشفافية والمشاركة المؤسسية. ومع ذلك، فإن

تبني هذه التقنيات يواجه العديد من التحديات، بما في ذلك القضايا التقنية والأمن السيبراني ومقاومة التغيير والتكاليف المرتفعة. وبالتالي، تحتاج المؤسسات إلى استراتيجيات متكاملة لضمان استخدام تكنولوجيا الاتصال بأقصى كفاءة ممكنة، مما يساهم في تعزيز نموها واستدامتها في بيئة عمل رقمية متطورة.

المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية

أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية

1. تعريف إدارة الموارد البشرية وأهميتها

إدارة الموارد البشرية هي أحد أهم الأقسام داخل المؤسسات الحديثة، حيث تعنى بتخطيط وتنظيم وتوجيه العمليات المتعلقة بالموظفين بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية (بوزيان وبن أحمد، 2012). تعد هذه الإدارة حجر الأساس لضمان تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم، مما يساهم في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة.

أ. تعريف إدارة الموارد البشرية

تشير إدارة الموارد البشرية إلى الأنشطة التي تهدف إلى استقطاب وتطوير وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة بأفضل الطرق الممكنة (نصار، 2017). فهي تشمل عمليات التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، التعويضات، وإدارة العلاقات الداخلية، مما يضمن بيئة عمل متوازنة ومثمرة (عبد الهادي، 2019).

ب. أهمية إدارة الموارد البشرية

تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً رئيسياً في بناء ثقافة مؤسسية إيجابية، وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي، وضمان تطبيق القوانين والتشريعات المتعلقة بالعمل (ماهر والكردوسي، 2017). كما أنها تساهم في تحقيق التوازن بين الأهداف التنظيمية وتطلعات الموظفين، مما يحسن بيئة العمل ويعزز الولاء المؤسسي (فهيم، 2019).

2. تطور إدارة الموارد البشرية عبر العصور

مرت إدارة الموارد البشرية بعدة مراحل تطويرية تأثرت بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، مما أدى إلى تحولها من وظيفة إدارية بحتة إلى عنصر استراتيجي داخل المؤسسات (حربي، 2010).

أ. المرحلة التقليدية (قبل الثورة الصناعية)

في العصور القديمة، كانت إدارة الموارد البشرية تعتمد على نظم العمل اليدوي وتفتقر إلى الهيكلية الرسمية. كانت العلاقة بين العمال وأرباب العمل بسيطة وتعتمد غالبًا على العقود الشفوية (كامل، 2010). ومع ذلك، فقد بدأت بعض المفاهيم الأولية لإدارة العمل تظهر في الحضارات القديمة مثل مصر والصين وروما، حيث وُجدت أنظمة للتحفيز والمكافآت.

ب. المرحلة الصناعية (الثورة الصناعية)

مع ظهور الثورة الصناعية، ازدادت الحاجة إلى تنظيم العمالة بسبب التوسع في المصانع وظهور خطوط الإنتاج (أبو الزيت، 2018). أدى ذلك إلى ظهور أقسام متخصصة في التوظيف وإدارة شؤون العاملين، حيث كان التركيز الرئيسي ينصب على إدارة الأجور وساعات العمل وتحسين ظروف العمل (الجرايدة، 2017).

ج. المرحلة الحديثة (إدارة الموارد البشرية كوظيفة استراتيجية)

في العصر الحديث، انتقلت إدارة الموارد البشرية من كونها وظيفة تشغيلية إلى وظيفة استراتيجية تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية (مصطفى، 2019). أصبحت الموارد البشرية تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، وتحليل البيانات، والتكنولوجيا الاتصال والاعلام في تحسين عمليات التوظيف والتدريب والتخطيط الاستراتيجي (محمود، 2023).

3. دور الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية

تلعب إدارة الموارد البشرية دورًا حاسمًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، حيث تعمل على توظيف الأفراد المناسبين، وتنمية قدراتهم، وتحفيزهم لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية (بلقرة، 2017).

أ. الاستقطاب والتوظيف

إحدى أهم وظائف الموارد البشرية هي جذب المواهب المناسبة لشغل الوظائف المتاحة داخل المؤسسة (ثابت وآخرون، 2016). يتم ذلك من خلال تحليل احتياجات المؤسسة، وإعداد خطط التوظيف، وإجراء المقابلات والتقييمات لضمان اختيار أفضل المرشحين.

ب. تطوير وتدريب الموظفين

يعد التدريب والتطوير جزءًا أساسيًا من نجاح المؤسسات، حيث تسهم البرامج التدريبية في تعزيز مهارات الموظفين وتحسين أدائهم (السنوسي، 2021). يساعد هذا التطوير على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال رفع كفاءة العاملين وتأهيلهم لمواكبة التطورات التكنولوجية.

ج. تحفيز الموظفين وتعزيز الأداء

تسهم إدارة الموارد البشرية في تصميم أنظمة التحفيز والمكافآت التي تساعد على رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الأداء (السلي وعبد الغني، 2008). فالموظفون الذين يشعرون بالتقدير والاعتراف بجهودهم يكونون أكثر التزامًا وإنتاجية في العمل.

د. إدارة الأداء المؤسسي

تتولى إدارة الموارد البشرية مسؤولية وضع أنظمة تقييم الأداء التي تضمن تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة (حاج نعاس وزناتي، 2023). يشمل ذلك مراقبة الأداء، تقديم التغذية الراجعة، وتصميم برامج تحسين الأداء المستمر.

إن إدارة الموارد البشرية عنصرًا أساسيًا لنجاح المؤسسات في العصر الحديث، حيث تطورت من دور إداري تقليدي إلى دور استراتيجي يساهم في تحقيق النمو المؤسسي. من خلال الاستقطاب، التدريب، التحفيز، وإدارة الأداء، يمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها بفعالية وتعزيز بيئة عمل إيجابية. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، سيظل دور الموارد البشرية في غاية الأهمية، حيث تساهم في دمج الابتكار والتكنولوجيا في إدارة القوى العاملة لضمان استدامة النمو وتحقيق التفوق التنافسي.

ثانيًا: وظائف إدارة الموارد البشرية

1. التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

يُعد التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية حجر الأساس لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية. يساهم هذا التخطيط في توفير الكفاءات اللازمة، وتقليل المخاطر المتعلقة بنقص المهارات أو الفائض في العمالة (بوزيان وبن أحمد، 2012).

أ. مفهوم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

يعرف التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية بأنه عملية استباقية تهدف إلى تحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية على المدى القصير والطويل، ووضع استراتيجيات لتوظيف، تطوير، وإدارة الأفراد بما يتناسب مع الأهداف التنظيمية (نصار، 2017). يتطلب هذا التخطيط تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة لضمان تحقيق التوافق بين العرض والطلب على المهارات والخبرات.

ب. أهمية التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

يُعد التخطيط الاستراتيجي أمرًا ضروريًا للحفاظ على تنافسية المؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة. فمن خلاله، يمكن التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية، والتأكد من توافر المهارات المناسبة في الوقت المناسب (عبد الهادي، 2019). كما يساعد التخطيط الجيد على تقليل تكاليف التوظيف، وتحقيق استقرار وظيفي، وتحفيز الإنتاجية (ماهر والكردوسي، 2017).

ج. مراحل التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

يتكون التخطيط الاستراتيجي من عدة مراحل أساسية:

1. تحليل الوضع الحالي للموارد البشرية: يشمل مراجعة عدد الموظفين الحاليين، مهاراتهم، ومستويات أدائهم (فهيم، 2019).
2. تقدير الاحتياجات المستقبلية: يتم تحديد عدد ونوع الموظفين المطلوبين لتحقيق الأهداف التنظيمية (حري، 2010).
3. تطوير استراتيجيات لسد الفجوات: تشمل التوظيف، التدريب، أو إعادة توزيع الموارد البشرية داخل المنظمة (كامل، 2010).
4. تنفيذ ومتابعة الاستراتيجية: يتم تقييم مدى نجاح الخطة وإجراء التعديلات عند الحاجة (أبو الزيت، 2018).

ثالثاً: الاستقطاب والتوظيف

يمثل الاستقطاب والتوظيف الخطوة الأولى في إدارة الموارد البشرية، حيث يتم جذب الأفراد المناسبين لشغل المناصب المتاحة داخل المؤسسة وضمان توافقهم مع الثقافة التنظيمية والأهداف الاستراتيجية (الجرادة، 2017).

أ. مفهوم الاستقطاب والتوظيف

الاستقطاب هو عملية البحث عن مرشحين محتملين لشغل الوظائف الشاغرة، بينما يشير التوظيف إلى عملية اختيار أفضل المرشحين من بين المتقدمين وتعيينهم (مصطفى، 2019). وتعتمد هذه العملية على تحليل متطلبات الوظيفة، وتصميم معايير الاختيار، وإجراء المقابلات والتقييمات المختلفة لضمان اختيار الأفراد الأكثر تأهيلاً (محمود، 2023).

ب. استراتيجيات الاستقطاب

هناك العديد من استراتيجيات الاستقطاب التي تستخدمها المؤسسات لجذب أفضل المواهب:

1. الإعلان عن الوظائف: من خلال المواقع الإلكترونية للشركات، ومنصات التوظيف، ووسائل التواصل الاجتماعي (بلقيرة، 2017).
2. الاستقطاب الداخلي: ويشمل ترقية الموظفين الحاليين أو نقلهم إلى وظائف جديدة داخل المؤسسة (ثابت وآخرون، 2016).
3. الاستقطاب الخارجي: يتم عبر الجامعات، معارض التوظيف، أو وكالات التوظيف لجذب كفاءات جديدة (السنوسي، 2021).
4. الاستقطاب الإلكتروني: يُستخدم في الشركات الحديثة لتوظيف الأشخاص عن بُعد، مما يوسع نطاق المواهب ويخفض تكاليف التوظيف (السلي وعبد الغني، 2008).

ج. مراحل عملية التوظيف

1. تحليل الوظيفة: تحديد المهارات والمؤهلات المطلوبة لشغل الوظيفة.
2. نشر إعلان الوظيفة: استخدام الوسائل المتاحة لجذب المرشحين المحتملين.
3. استلام وفرز الطلبات: تقييم الطلبات بناءً على المتطلبات الوظيفية.
4. إجراء المقابلات: اختيار المرشحين الأكثر كفاءة بناءً على اختبارات تقييم الأداء (حاج نعاس وزناتي، 2023).
5. اتخاذ القرار النهائي: تعيين الموظف المناسب والتأكد من توافقه مع بيئة العمل التنظيمية.

د. تحديات عملية الاستقطاب والتوظيف

على الرغم من أهمية الاستقطاب والتوظيف، إلا أن هناك تحديات عديدة تواجه المؤسسات في هذا

المجال، أبرزها:

1. نقص المهارات المطلوبة: في بعض القطاعات، قد يكون هناك ندرة في المهارات المطلوبة، مما يجعل من الصعب العثور على المرشحين المناسبين (إبراهيم، 2020).

2. زيادة تكاليف التوظيف: تتطلب عملية التوظيف استثمارات مالية كبيرة، تشمل تكاليف الإعلانات، المقابلات، والتدريب (نصار، 2017).

3. الاحتفاظ بالمواهب: جذب الموظفين لا يكفي، بل يجب على المؤسسات توفير بيئة عمل محفزة للحفاظ على الكفاءات (عبد الهادي، 2019).

رابعاً: وظائف إدارة الموارد البشرية

1: التدريب والتطوير

يعد التدريب والتطوير من الوظائف الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يساهم في رفع كفاءة الموظفين، وتحسين مهاراتهم، وزيادة إنتاجيتهم. تهدف هذه العملية إلى تعزيز القدرات المهنية للعاملين بما يتماشى مع متطلبات العمل والتطورات الحديثة في سوق العمل (بوزيان وبن أحمد، 2012).

أ. مفهوم التدريب والتطوير

التدريب هو عملية منظمة تهدف إلى تحسين المهارات والكفاءات الفنية والإدارية للموظفين لزيادة أدائهم وإنتاجيتهم (نصار، 2017). أما التطوير فيركز على إعداد الموظفين لمهام ومسؤوليات مستقبلية، من خلال تنمية قدراتهم وتمكينهم من التعامل مع التحديات المستقبلية (عبد الهادي، 2019).

ب. أهمية التدريب والتطوير

1. تحسين الأداء الوظيفي: يساعد التدريب المستمر على رفع كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم (ماهر والكردوسي، 2017).
2. مواكبة التطورات التكنولوجية: يضمن التطوير المستمر قدرة الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة (فهي، 2019).
3. رفع مستوى الرضا الوظيفي: يشعر الموظفون بالتحفيز والاندماج في بيئة العمل عندما تتاح لهم فرص التدريب والتطوير (حربي، 2010).
4. تخفيض معدل الدوران الوظيفي: يقلل التدريب من مغادرة الموظفين للمؤسسة نظرًا لتحسين فرصهم الوظيفية داخلها (كامل، 2010).

ج. أساليب التدريب والتطوير

1. التدريب أثناء العمل: يتم من خلال التوجيه المباشر داخل المؤسسة (أبو الزيت، 2018).
2. التدريب خارج العمل: يشمل الدورات التدريبية وورش العمل الخارجية (الجرايدة، 2017).
3. التدريب الإلكتروني: يعتمد على منصات التعلم الرقمية والتدريب عن بعد (مصطفى، 2019).
4. التدريب التفاعلي: يشمل تقنيات مثل المحاكاة والتعلم التطبيقي (محمود، 2023).

2. تقييم الأداء والتحفيز

تعتبر عملية تقييم الأداء والتحفيز من الأدوات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لضمان تحقيق أقصى استفادة من موظفيها وتعزيز روح المبادرة والإبداع داخل بيئة العمل (بلقيرة، 2017).

أ. مفهوم تقييم الأداء والتحفيز

تقييم الأداء هو عملية قياس أداء الموظفين وفقاً لمعايير محددة مسبقاً، بهدف تحسين الأداء التنظيمي (ثابت وآخرون، 2016). أما التحفيز فهو مجموعة الحوافز التي تمنح للموظفين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهد وتحقيق الأداء الأمثل (السنوسي، 2021)

ب. أهمية تقييم الأداء

1. تحقيق العدالة التنظيمية: يساعد تقييم الأداء في تحديد استحقاقات الموظفين بشكل عادل (السلي وعبد الغني، 2008).
2. تحسين جودة العمل: يحدد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين ويعزز الأداء العام (حاج نعاس وزناتي، 2023).
3. تحديد الاحتياجات التدريبية: يساعد في توجيه الجهود التدريبية نحو الجوانب التي تحتاج إلى تحسين (إبراهيم، 2020).
4. رفع مستوى الكفاءة المؤسسية: يعزز تقييم الأداء اتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على بيانات دقيقة (نصار، 2017).

ج. استراتيجيات التحفيز

1. الحوافز المالية: مثل الرواتب الإضافية والمكافآت النقدية (عبد الهادي، 2019).
2. الحوافز غير المالية: مثل التقدير العلني والشهادات التقديرية (ماهر والكردوسي، 2017).
3. فرص الترقية والتطوير: تعد الحوافز المهنية من أقوى أدوات التحفيز (فهيم، 2019).
4. تحسين بيئة العمل: يشمل ذلك توفير بيئة عمل مرنة ومحفزة للإبداع (حربي، 2010).

د. تحديات تقييم الأداء والتحفيز

1. التحيز في التقييم: قد تؤثر العوامل الشخصية على دقة التقييم (كامل، 2010).

2. عدم وضوح المعايير: غياب معايير تقييم واضحة يؤدي إلى عدم رضا الموظفين (أبو الزيت، 2018).

3. ضعف ثقافة التحفيز: يؤدي نقص برامج التحفيز إلى انخفاض الدافعية لدى الموظفين (الجريدة، 2017).

تمثل وظيفتا التدريب والتطوير وتقييم الأداء والتحفيز عنصرين أساسيين في تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع كفاءة العمل داخل المنظمات. فالتدريب يساهم في تطوير المهارات، بينما يضمن تقييم الأداء تحقيق العدالة التنظيمية، كما يعزز التحفيز مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. لذا، يتعين على المؤسسات تبني استراتيجيات تدريبية وتحفيزية فعالة لضمان الاستدامة والنجاح في بيئة العمل المتغيرة.

رابعاً: وظائف إدارة الموارد البشرية

1. التدريب والتطوير

يعد التدريب والتطوير من الوظائف الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يساهم في رفع كفاءة الموظفين، وتحسين مهاراتهم، وزيادة إنتاجيتهم. تهدف هذه العملية إلى تعزيز القدرات المهنية للعاملين بما يتماشى مع متطلبات العمل والتطورات الحديثة في سوق العمل (بوزيان وبن أحمد، 2012).

أ. مفهوم التدريب والتطوير

التدريب هو عملية منظمة تهدف إلى تحسين المهارات والكفاءات الفنية والإدارية للموظفين لزيادة أدائهم وإنتاجيتهم (نصار، 2017). أما التطوير فيركز على إعداد الموظفين لمهام ومسؤوليات مستقبلية، من خلال تنمية قدراتهم وتمكينهم من التعامل مع التحديات المستقبلية (عبد الهادي، 2019).

ب. أهمية التدريب والتطوير

1. تحسين الأداء الوظيفي: يساعد التدريب المستمر على رفع كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم (ماهر والكردوسي، 2017).

2. مواكبة التطورات التكنولوجية: يضمن التطوير المستمر قدرة الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة (فهي، 2019).
3. رفع مستوى الرضا الوظيفي: يشعر الموظفون بالتحفيز والاندماج في بيئة العمل عندما تتاح لهم فرص التدريب والتطوير (حربي، 2010).
4. تخفيض معدل الدوران الوظيفي: يقلل التدريب من مغادرة الموظفين للمؤسسة نظرًا لتحسين فرصهم الوظيفية داخلها (كامل، 2010).

ج. أساليب التدريب والتطوير

1. التدريب أثناء العمل: يتم من خلال التوجيه المباشر داخل المؤسسة (أبو الزيت، 2018).
2. التدريب خارج العمل: يشمل الدورات التدريبية وورش العمل الخارجية (الجرايدة، 2017).
3. التدريب الإلكتروني: يعتمد على منصات التعلم الرقمية والتدريب عن بعد (مصطفى، 2019).
4. التدريب التفاعلي: يشمل تقنيات مثل المحاكاة والتعلم التطبيقي (محمود، 2023).

2. تقييم الأداء والتحفيز

تعتبر عملية تقييم الأداء والتحفيز من الأدوات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لضمان تحقيق أقصى استفادة من موظفيها وتعزيز روح المبادرة والإبداع داخل بيئة العمل (بلقرة، 2017).

أ. مفهوم تقييم الأداء والتحفيز

تقييم الأداء هو عملية قياس أداء الموظفين وفقًا لمعايير محددة مسبقًا، بهدف تحسين الأداء التنظيمي (ثابت وآخرون، 2016). أما التحفيز فهو مجموعة الحوافز التي تمنح للموظفين لتحفيزهم على بذل المزيد من الجهد وتحقيق الأداء الأمثل (السنوسي، 2021).

ب. أهمية تقييم الأداء

1. تحقيق العدالة التنظيمية: يساعد تقييم الأداء في تحديد استحقاقات الموظفين بشكل عادل (السلي وعبد الغني، 2008).
2. تحسين جودة العمل: يحدد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين ويعزز الأداء العام (حاج نعاس وزناتي، 2023).
3. تحديد الاحتياجات التدريبية: يساعد في توجيه الجهود التدريبية نحو الجوانب التي تحتاج إلى تحسين (إبراهيم، 2020).
4. رفع مستوى الكفاءة المؤسسية: يعزز تقييم الأداء اتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على بيانات دقيقة (نصار، 2017).

ج. استراتيجيات التحفيز

1. الحوافز المالية: مثل الرواتب الإضافية والمكافآت النقدية (عبد الهادي، 2019).
2. الحوافز غير المالية: مثل التقدير العلني والشهادات التقديرية (ماهر والكردوسي، 2017).
3. فرص الترقية والتطوير: تعد الحوافز المهنية من أقوى أدوات التحفيز (فهيم، 2019).
4. تحسين بيئة العمل: يشمل ذلك توفير بيئة عمل مرنة ومحفزة للإبداع (حربي، 2010).

د. تحديات تقييم الأداء والتحفيز

1. التحيز في التقييم: قد تؤثر العوامل الشخصية على دقة التقييم (كامل، 2010).
2. عدم وضوح المعايير: غياب معايير تقييم واضحة يؤدي إلى عدم رضا الموظفين (أبو الزيت، 2018).
3. ضعف ثقافة التحفيز: يؤدي نقص برامج التحفيز إلى انخفاض الدافعية لدى الموظفين (الجرايدة، 2017).

تمثل وظيفتا التدريب والتطوير وتقييم الأداء والتحفيز عنصرين أساسيين في تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع كفاءة العمل داخل المنظمات. فالتدريب يساهم في تطوير المهارات، بينما يضمن تقييم الأداء تحقيق العدالة التنظيمية، كما يعزز التحفيز مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. لذا، يتعين على المؤسسات تبني استراتيجيات تدريبية وتحفيزية فعالة لضمان الاستدامة والنجاح في بيئة العمل المتغيرة.

خامساً: التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية

1. تطبيقات التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية

شهدت إدارة الموارد البشرية تحولاً كبيراً بفضل تطور التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبحت تعتمد بشكل متزايد على الأدوات والتطبيقات الذكية لتعزيز الكفاءة وتحسين أداء الموظفين (بوزيان وبن أحمد، 2012). تتضمن هذه التطبيقات برامج إدارة الموارد البشرية (HRM) التي تسهل عمليات التوظيف، وإدارة الأداء، وكشوف المرتبات، والتواصل الداخلي.

أ. أنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية

أصبحت أنظمة الموارد البشرية الرقمية من الأدوات الرئيسية المستخدمة في الشركات والمؤسسات الكبرى، حيث تتيح هذه الأنظمة:

1. أتمتة عمليات التوظيف: تساعد التطبيقات الحديثة في نشر الوظائف، وتصفية الطلبات، وجدولة المقابلات بكفاءة (نصار، 2017).
2. إدارة كشوف المرتبات والمزايا: توفر برامج الموارد البشرية مثل SAP و Workday إمكانية متابعة الرواتب والمزايا بسهولة (عبد الهادي، 2019).
3. تخطيط المسار الوظيفي: تساعد البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة في وضع خطط تطوير المسار الوظيفي للموظفين (ماهر والكردوسي، 2017).

4. إدارة الأداء وتقييمه: توفر أنظمة إدارة الأداء تحليلات دقيقة حول أداء الموظفين، مما يساهم في تحسين الإنتاجية (فهبي، 2019).

ب. فوائد التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية

1. تقليل الأخطاء البشرية: يقلل استخدام التكنولوجيا من الأخطاء في معالجة البيانات وإدارة الرواتب (حربي، 2010).
2. تحسين سرعة وكفاءة العمليات: تؤدي الأتمتة إلى إنجاز المهام بشكل أسرع وأكثر دقة (كامل، 2010).
3. تعزيز الشفافية: توفر أنظمة الموارد البشرية الرقمية تقارير تفصيلية حول أداء الموظفين، مما يساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة (أبو الزيت، 2018).
4. تحسين تجربة الموظفين: تسهل التكنولوجيا الوصول إلى البيانات المتعلقة بالوظائف والتدريب والترقيات، مما يعزز رضا الموظفين (الجرايدة، 2017).

2. أثر التكنولوجيا الاتصال والاعلام على عمليات التوظيف والتدريب

أدى استخدام التكنولوجيا الاتصال والاعلام في إدارة الموارد البشرية إلى إحداث تحول جذري في عمليات التوظيف والتدريب، حيث أصبح بالإمكان تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة (مصطفى، 2019).

أ. التكنولوجيا الاتصال والاعلام في عمليات التوظيف

1. تحليل السير الذاتية تلقائيًا: تستخدم أنظمة التكنولوجيا الاتصال والاعلام خوارزميات متقدمة لتصفية السير الذاتية بناءً على معايير محددة مسبقًا (محمود، 2023).
2. المقابلات الافتراضية: تعتمد بعض الشركات على روبوتات التكنولوجيا الاتصال والاعلام لإجراء مقابلات أولية مع المرشحين باستخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (بلقرة، 2017).

3. التنبؤ بأداء الموظفين: يمكن للتكنولوجيا الاتصال والاعلام تحليل بيانات المرشحين والتنبؤ بمدى نجاحهم في الوظائف المعروضة (ثابت وآخرون، 2016).

ب. التكنولوجيا الاتصال والاعلام في التدريب والتطوير

1. برامج التعلم التكيفية: تستخدم أنظمة التكنولوجيا الاتصال والاعلام لتحليل أساليب التعلم الفردية للموظفين وتوفير محتوى تدريبي مخصص (السنوسي، 2021).

2. التدريب باستخدام الواقع الافتراضي: يمكن استخدام تقنيات التكنولوجيا الاتصال والاعلام لإنشاء بيئات تدريب افتراضية تحاكي سيناريوهات العمل الحقيقية (السلي وعبد الغني، 2008).

3. المساعدات الافتراضية: تستخدم الشركات التكنولوجيا الاتصال والاعلام لإنشاء مساعدين رقميين يوجهون الموظفين الجدد ويحيييون عن استفساراتهم (حاج نعاى وزناتى، 2023).

3. استخدام البيانات الضخمة في تحليل الأداء واتخاذ القرارات

أصبحت البيانات الضخمة مكوناً أساسياً في عملية اتخاذ القرارات في مجال الموارد البشرية، حيث توفر رؤى قيمة حول أداء الموظفين والتوجهات السلوكية داخل المؤسسات (إبراهيم، 2020).

أ. دور البيانات الضخمة في تحليل الأداء

1. تقييم الإنتاجية الفردية والجماعية: تمكن التحليلات المتقدمة الشركات من تقييم أداء الموظفين بشكل أكثر دقة (نصار، 2017).

2. تحليل معدلات الاحتفاظ بالموظفين: تساهم البيانات الضخمة في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين والحد من معدل دوران العمالة (عبد الهادي، 2019).

3. تحديد الفجوات المهارية: تساعد التحليلات في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير مهارات الموظفين (ماهر والكردوسي، 2017).

ب. تحسين عملية اتخاذ القرارات في الموارد البشرية

1. اتخاذ قرارات قائمة على البيانات: تتيح البيانات الضخمة للإدارة اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة بدلاً من الحدس (فهي، 2019).

2. تحسين سياسات التوظيف: يمكن استخدام البيانات الضخمة لتحديد أفضل مصادر التوظيف وأكثرها فاعلية (حربي، 2010).

3. تخصيص استراتيجيات التحفيز: توفر البيانات تحليلات حول أنواع الحوافز الأكثر فاعلية لكل فئة من الموظفين (كامل، 2010).

يشكل التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية مرحلة جديدة من التطوير المؤسسي، حيث توفر التطبيقات التكنولوجية والتكنولوجيا الاتصال والاعلام والبيانات الضخمة إمكانات غير مسبوقة لتحسين كفاءة إدارة الأفراد. لقد ساهمت هذه التقنيات في تسريع عمليات التوظيف، وتقديم برامج تدريب مخصصة، وتحليل الأداء بطرق دقيقة وفعالة. ومع استمرار التطورات الرقمية، ستظل المؤسسات بحاجة إلى تبني حلول ذكية ومبتكرة لضمان قدرتها على المنافسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

سادساً: تحديات وفرص إدارة الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة

1. تحديات استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية

على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها التكنولوجيا في مجال إدارة الموارد البشرية، إلا أن هناك تحديات كبيرة تواجه المؤسسات عند تبني هذه التقنيات (بوزيان وبن أحمد، 2012). من بين أبرز هذه التحديات:

أ. مقاومة التغيير التكنولوجي

يعد رفض الموظفين والمديرين للتكنولوجيا الجديدة من أكثر التحديات شيوعاً. فالعديد من العاملين يخشون أن تحل التكنولوجيا محل وظائفهم، أو يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية الجديدة (نصار، 2017). تتطلب هذه التحديات تدريباً مستمراً وتوعية بأهمية التكنولوجيا في تحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة (عبد الهادي، 2019).

ب. قضايا الأمن السيبراني

مع تزايد استخدام الأنظمة الرقمية والتكنولوجيا الاتصال والاعلام في إدارة الموارد البشرية، تبرز مشكلة تأمين بيانات الموظفين. فالمعلومات الحساسة مثل الرواتب، والسجلات الشخصية، وتقييمات الأداء تحتاج إلى أنظمة حماية قوية لمنع الاختراقات والهجمات السيبرانية (ماهر والكردوسي، 2017). ولذلك، تحتاج المؤسسات إلى الاستثمار في حلول الأمن الرقمي وتعزيز الوعي بأفضل ممارسات حماية البيانات (فهيم، 2019).

ج. تكلفة التنفيذ والصيانة

يتطلب التحول الرقمي استثمارات كبيرة، بدءاً من شراء البرمجيات والأجهزة اللازمة، وصولاً إلى تدريب الموظفين على استخدامها (حربي، 2010). إضافةً إلى ذلك، تحتاج هذه الأنظمة إلى تحديثات دورية وصيانة لضمان استمرار أدائها بكفاءة (كامل، 2010).

2. الفرص التي توفرها التكنولوجيا لتعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية

رغم التحديات، فإن التكنولوجيا توفر فرصاً هائلة لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية (أبو الزيت، 2018). وتشمل هذه الفرص:

أ. تحسين عمليات التوظيف

تساعد أنظمة التكنولوجيا الاتصال والاعلام في تحليل السير الذاتية وتحديد أفضل المرشحين للوظائف، مما يوفر الوقت والجهد اللازمين لإجراء المقابلات والتقييمات التقليدية (الجرايدة، 2017). كما تتيح أنظمة التوظيف الإلكتروني إمكانية الوصول إلى المواهب من مختلف أنحاء العالم بسهولة أكبر (مصطفى، 2019).

ب. تعزيز تجربة الموظفين

من خلال تطبيقات الموارد البشرية الرقمية، يمكن للموظفين الوصول إلى معلوماتهم الشخصية، تقديم طلبات الإجازة، والاطلاع على تقييماتهم دون الحاجة إلى التواصل المباشر مع قسم الموارد البشرية (محمود، 2023). يساهم ذلك في تعزيز الشفافية وتحسين تجربة الموظفين داخل المؤسسة (بلقرة، 2017).

ج. تطوير استراتيجيات التعلم والتدريب

توفر التكنولوجيا الحديثة مثل التعلم الإلكتروني والواقع الافتراضي فرصًا جديدة لتطوير مهارات الموظفين وتحسين كفاءاتهم بشكل فعال (ثابت وآخرون، 2016). يمكن للموظفين الآن الوصول إلى الدورات التدريبية في أي وقت ومن أي مكان، مما يساهم في رفع مستوى الأداء وتعزيز المعرفة المؤسسية (السنوسي، 2021).

3. تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام على بيئة العمل

أدت التطورات في تكنولوجيا الاتصال والإعلام إلى تغيير جذري في بيئة العمل داخل المؤسسات، حيث أصبح التواصل أكثر سهولة وسرعة، مما ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز التفاعل بين الموظفين (السلمي وعبد الغني، 2008).

أ. تسهيل التواصل داخل المؤسسات

وفرت تطبيقات الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التعاون مثل Slack وMicrosoft Teams وسائل فعالة لتعزيز التعاون بين فرق العمل (حاج نعاى وزناى، 2023). كما تساهم هذه الأدوات فى تحسين إنتاجية الموظفين من خلال توفير قنوات تواصل سريعة ومرنة (إبراهيم، 2020).

ب. دعم العمل عن بُعد

بفضل التكنولوجيا، أصبح العمل عن بعد أكثر انتشارًا، حيث توفر الشركات الآن أدوات لإدارة الموظفين وتقييم أدائهم عن بعد باستخدام التكنولوجيا الاتصال والاعلام وتحليل البيانات (نصار، 2017). يساعد ذلك فى تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية للموظفين وزيادة مرونة بيئة العمل (عبد الهادى، 2019).

ج. تعزيز الشفافية والمشاركة المؤسسية

ساعدت تقنيات الإعلام الرقعى فى تحسين شفافية المؤسسات من خلال مشاركة القرارات والسياسات الداخلية مع الموظفين بشكل أكثر وضوحًا (ماهر والكردوسى، 2017). كما أصبح بإمكان الشركات جمع آراء الموظفين بسهولة عبر استطلاعات الرأي وتحليل البيانات لتحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الابتكار (فهى، 2019).

يوفر التحول الرقعى فى إدارة الموارد البشرية فرصًا كبيرة لتعزيز الكفاءة وتحسين بيئة العمل، رغم التحديات المرتبطة به مثل مقاومة التغيير، الأمن السيبرانى، والتكاليف العالية. ومع ذلك، فإن الفوائد التى تقدمها التكنولوجيا، مثل تحسين عمليات التوظيف، وتطوير المهارات، وتعزيز التواصل داخل المؤسسات، تجعل من تبنيها خيارًا ضروريًا لضمان نجاح المؤسسات فى المستقبل. لذا، يجب على المؤسسات تبني استراتيجيات فعالة لتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا مع التعامل الذكى مع تحدياتها.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

شمل هذا الفصل على توضيح الطرق والإجراءات وطبيعة، والاستراتيجية المتبعة، وكيفية تحديد اختيار مجتمع، مدى صدق وثبات أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات للوصول إلى نتائج الدراسة.

1.3 نوع وطبيعة الدراسة

تم اعتماد المسح الميداني في جمع البيانات، وتعد الدراسة ايضاحية من حيث الغرض، لأنها تربط السبب بالآثر للتعرف على تكنولوجيا الاتصال والاعلام كمتغير مستقل في إدارة الموارد البشرية كمتغير تابع في واقع الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

2.3 منهجية الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) لوصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتمادًا على الأسلوب المسحي في معالجة البيانات للحصول على المعلومات الوافية والكافية والدقيقة ولبيان " تأثير تكنولوجيا الاتصال والاعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة الاتصال السعودية "وسيتم تحليل بيانات الدراسة وفحص العلاقة بين متغيراتها وتفسيرها ومقارنتها وفق أسس المنهج العلمي للإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها، بهدف الوصول إلى النتائج والتعميمات ذات المعنى وزيادة رصيد المعرفة، كما ويتضمن هذا المنهج تفسيرًا للبيانات والمعلومات بهدف الحصول على النتائج المتوقعة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الإدارات العاملة في شركة الاتصال السعودية بالمملكة العربية السعودية ، وقام الباحث بتحديد حجم العينة بناءً على جدول (Sekaran & Bougie, 2016)، (النجار وآخرون، 2017) واعتماد العينة العشوائية الطبقية المناسبة لمجتمع الدراسة من الإداريين القادرين على الإجابة على فقرات الدراسة، والبالغ عددهم (338) إداري، وتم توزيع

الاستبانة على الجميع بشكل مباشرة، وتم استعادة (292) استبانة، وعند المراجعة للاستبانات تبين أن جميع الاستبانات صالحة، واعتمد (292) استبانة صالحة للتحليل، بما نسبته (86.4%) مستجيب من عدد الاستبانات الموزعة.

4.3 وحدة المعاينة:

تتكون وحدة المعاينة من الإداريين في شركة الاتصال السعودية (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري).

5.3 أساليب جمع البيانات:

تم جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها كما يلي:

1.5.3 المصادر الثانوية:

تتمثل البيانات الثانوية بالأبحاث العلمية والدراسات السابقة والكتب والدوريات والمقالات والرسائل الجامعية والمعلومات ذات العلاقة بالموضوع المتوفرة على مواقع الإنترنت والمقالات المنشورة التي تم الاطلاع عليها قبل البدء بهذه الدراسة، وتم الاستعانة بها لإعداد الإطار النظري وللتعرف على تأثير تكنولوجيا الاتصال والاعلام على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة الاتصال السعودية كما اعتمدت هذه الدراسة في توثيق المراجع على طريقة (Manual of American Psychological Association – APA, 2010).

2.5.3 المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات الأولية الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على وحدة المعاينة والتي تتكون من الإداريين في شركة الاتصال السعودية

6.3 أداة الدراسة

1.6.3 أداة الدراسة الاستبانة:

تشكل الاستبانة أداة الدراسة والخطوة الأولى لجمع البيانات المتعلقة بمقاييس الدراسة وتكونت من عدد من الأسئلة التي توضح مقاييس (التقنيات الناشئة، إدارة الموارد البشرية، رفع إدارة الموارد البشرية) وتم تطوير هذه الاستبانة

بما يتناسب مع أسئلة الدراسة من خلال في الملحق (1) بالاعتماد على عدد من الدراسات السابقة منها: أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال والاعلام، وأبعاد المتغير التابع إدارة الموارد البشرية

2.6.3 مقياس تكنولوجيا الاتصال والاعلام: يعبر تكنولوجيا الاتصال والاعلام عن (المتغير المستقل) وتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاث أبعاد وبواقع (14) فقرة موزعة كما يلي:

جدول رقم (2.3) أبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام

التقنيات الناشئة	النظم الخبيرة	التعلم الآلي التلقائي	سهولة الاستعمال
عدد الفقرات	5	5	4
التسلسل	5 – 1	10 – 6	14 – 11

3.6.3 مقياس إدارة الموارد البشرية: تعبر إدارة الموارد البشرية عن (المتغير التابع) وتم قياس هذا المتغير من خلال بعدين وبواقع (17) فقرة موزعة كما يلي:

جدول رقم (3.3) أبعاد إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية	الكفاءة	الفعالية
عدد الفقرات	10	7
التسلسل	24 – 15	31 – 25

4.6.3 مقياس إدارة الموارد البشرية: يعبر إدارة الموارد البشرية عن (المتغير تابع) وتم قياس هذا المتغير من خلال خمسة أبعاد وبواقع (7) فقرة موزعة كما يلي:

جدول رقم (4.3) أبعاد إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية	إدارة الموارد البشرية
عدد الفقرات	7
التسلسل	38 – 32

وللإجابة على أسئلة الدراسة والتعرف إلى مدى الموافقة على الفقرات المختلفة للنموذج، فقد اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرث الخماسي (Five Likert Scale) لقياس استجابة أفراد الدراسة حيث تتراوح مدى الإجابة (1 – 5) وفق هذا المقياس وكما يلي (Subedi, 2016):

جدول رقم (5.3) مقياس ليكرث الخماسي

جدول الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

7.3 صدق أداة الدراسة:

2.7.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام مقياس الاتساق الداخلي كورنباخ ألفا لإجابات أفراد عينة الدراسة لجميع فقرات محاور الدراسة والأداة ككل، جدول (6.3) يوضح ذلك.

جدول (6.3) معاملات الثبات (كورنباخ ألفا) لجميع الأبعاد والأداء ككل

ت	البعد	الفقرات	عدد الفقرات	الفا
	التقنيات الناشئة			
1	النظم الخبيرة	5	1 – 14	.931
2	التعلم الآلي التلقائي	5	1 – 5	.864
3	سهولة الاستعمال	4	6 – 10	.876
	إدارة الموارد البشرية			
1	الكفاءة	10	11 – 14	.837
2	الفعالية	7	15 – 31	.946
	إدارة الموارد البشرية			
	الأداء الكلي			
		38	1 – 38	.967

يبين الجدول رقم (6.3) أن قيم معامل الاتساق الداخلي الكلي للدراسة كورنباخ ألفا قد بلغ (0.967)، ولجميع أبعاد الدراسة قد تراوحت ما بين (0.837 – 0.946)، حيث يعتبر الثبات ضعيفاً في حال كانت قيم المعامل أقل من (0.60) وقد افترض (Sekaran & Bougie, 2016, 184) أن الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70)، كما يعتبر الثبات جيداً كلما كانت قيم المعامل (0.80) فأكثر، وبالتالي فإن القيم الواردة في الجدول السابق تعد مؤثر على ثبات أداة الدراسة، والاتساق بين فقراتها وموثوقيتها وإمكانية الاعتماد عليها (Hair et al., 2012).

8.3 التأكد من ملاءمة نموذج الدراسة

أولاً: الارتباط الخطي المتعدد.

تم استخدام معامل بيرسون للارتباط لأبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام (المتغير المستقل) للتأكد من عدم وجود

ارتباط خطي متعدد بين أبعاده كما هو معروض في الجدول:

جدول (7.3) ارتباط بيرسون لأبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام (المتغير المستقل)

التقنيات الناشئة	النظم الخبيرة	التعلم الآلي التلقائي	سهولة الاستعمال
النظم الخبيرة	1.00		
التعلم الآلي التلقائي	.733**	1.00	
سهولة الاستعمال	.936**	.710**	1.00

يظهر من الجدول رقم (7.3) أن هناك علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد المتغير المستقل (التقنيات الناشئة)؛ إذ أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائية، وأن أعلى ارتباط هو (.733**) وهي أقل من (0.90).

وتم استخدام معامل بيرسون للارتباط لأبعاد إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع) للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين أبعاده كما هو معروض في الجدول (8.3):

جدول (8.3) ارتباط بيرسون لأبعاد إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع)

إدارة الموارد البشرية	الكفاءة	الفعالية
الكفاءة	1.00	
الفعالية	.825**	1.00

يظهر من الجدول رقم (8.3) أن هناك علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد المتغير التابع (إدارة الموارد البشرية)؛ إذ أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائية، وأن ارتباط هو (.825**) وهي أقل من (0.90).

ثانيًا: الارتباط الذاتي.

يوضح هذا الاختبار خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار، والتي تبين قدرة النموذج الانحدار على التنبؤ، تم التأكد من ذلك باستخدام معامل انحدار (ديبرن - واتسون)، وذلك بمقارنة $(D - W)$ الجدولية لعينة حجمها (n) ، وعدد متغيراتها (k) مع قيمة $(D - W)$ المحسوبة، حيث توجد هناك قيمتان جدليتان لإحصاء $(D - W)$ ، وهما القيمة الدنيا (d_L) ، والقيمة العليا (d_U) . ويكون القرار هو غياب الارتباط الذاتي إذا كانت قيمة $(D - W)$ والمتمثلة بقيمة (d) المحسوبة واقعة خارج حدود هذه القيم (داود والسواعيد، 2016).

جدول (9.3) اختبار ديبرن - واتسون

الفرضية	$(D - W)$ المحسوبة	(d_L) القيم الدنيا	(d_U) القيم العليا	النتيجة
Ho1	2.183	1.738	1.799	عدم وجود ارتباط ذاتي
Ho 1-1	2.181	1.758	1.779	عدم وجود ارتباط ذاتي
Ho 1-2	2.112	1.758	1.779	عدم وجود ارتباط ذاتي
Ho 2	1.964	1.738	1.799	عدم وجود ارتباط ذاتي
Ho 3	1.949	1.758	1.779	عدم وجود ارتباط ذاتي

يبين الجدول رقم (9.3) نتائج اختبار (Durbin - Watson)، حيث يتضح أن قيمة $(D - W)$ المحسوبة لفرضيات الدراسة أكبر من قيمها الجدولية العليا (d_U) وقريبة من القيمة (2) عند مستوى دلالة (5%)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيتهما لاستخدامهما في نموذج الانحدار (Gujarati et. Al, 2017).

ثالثاً - معاملات التضخم لتباين: لبيان قيم الارتباط الخطي المتعدد لاختبار معاملات التضخم لتباين تم إجراء الاختبار التالي:

جدول (10.3) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

أبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام	Tolerance	VIF
النظم الخبيرة	.434	2.304
التعلم الآلي التلقائي	.363	2.753
سهولة الاستعمال	.466	2.147

يتبين من الجدول رقم (10.3) أن قيم معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لتباين أبعاد المتغير المستقل للحكم على عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد أن تكون (VIF) لجميع أبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام أكبر من العدد (1) وأقل من العدد (10) وتحقق ذلك حيث بلغت بين (2.147 – 2.753) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة بين متغيرات الدراسة، كما يتضح أن قيم (Tolerance) لاختبار التباين المسموح به لجميع أبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام وتحقق ذلك حيث بلغت بين (363. – 466) هي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشر على عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين جميع متغيرات الدراسة المستقلة.

9.3 الأساليب الإحصائية المتبعة.

تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) إلى الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) ومن خلال هذا البرنامج تم استخدام نوعين من الإحصاء بسبب طبيعة الدراسة وكما يلي:

1.9.3 ملاءمة نموذج الدراسة: تم اختبار الارتباط الخطي المتعدد، والارتباط الذاتي، ومعاملات التضخم لتباين.

2.9.3 الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لغايات وصف خصائص أفراد الدراسة الديموغرافية والوظيفية من خلال استخدام ما يلي:

- النسب المئوية: لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد الدراسة وإجابات على فقرات الاستبانة.
- الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي.
- الأهمية النسبية: تم تحديدها عند التعليق على الأوساط طبقاً للصيغة التالية ووفقاً لمقياس ليكرث الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة.

الجدول رقم (11.3) الأهمية النسبية

الأهمية النسبية	الحد الأعلى للمقياس (5) – الحد الأدنى للمقياس (1)		1.33 =
	عدد الفئات المطلوبة (3)		
منخفض	متوسط	مرتفع	
1.00 – أقل من 2.33	2.33 – أقل من 3.66	3.66 – 5.00	

3.9.3 الإحصاء الاستدلالي: يتضمن الأساليب التالية:

- اختبار كورنباخ الفا (Cronbach Alpha): استخدم لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لجميع فقرات أداة الاستبانة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.
- مدى قوة العلاقة.

الجدول رقم (12.3) قوة العلاقة ومعياريها، (Myers, 2015)

المعيار	قوة العلاقة
$\leq \pm 0.2$	ضعيف
$\pm 0.3 - \pm 0.6$	متوسط
$\geq \pm 0.7$	قوي

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Mult Liner Regression): لاختبار تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع للفرضيات الرئيسية.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Liner Regression): لاختبار تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع للفرضيات الفرعية.
- تم استخدام AMOS لتحليل البيانات من خلال المسار النموذج القياسي والنموذج البنائي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات

تمهيد:

يشمل هذا الفصل تحليل بيانات نتائج الدراسة، حيث يستعرض خصائص أفراد الدراسة واستخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبار فرضيات الدراسة:

1.4 وصف خصائص عينة الدراسة

فيما يلي وصف للبيانات الشخصية المتعلقة بأفراد الدراسة وهي: (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وفيما يلي جداول توضح نتائج الإحصاء الوصفي لخصائص أفراد الدراسة

1. النوع الاجتماعي

الجدول رقم (1.4) وصف متغير النوع الاجتماعي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	187	64.0
انثى	105	36.0
المجموع	292	100.0

يتبين من الجدول رقم (1.4) للنوع الاجتماعي أن نسبة (64.0%) من أفراد الدراسة من الذكور، بينما (36.0%) من

أفراد الدراسة من الإناث.

2. العمر

الجدول رقم (2.4) وصف متغير العمر

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	18	6.2
من 30 – أقل من 40 سنة	96	32.9
من 40 – أقل من 50 سنة	137	46.9
50 سنة فأكثر	41	14.0
المجموع	292	100.0

يتبين من الجدول رقم (2.4) للعمر أن نسبة (6.2%) من أفراد الدراسة أعمارهم (أقل من 30 سنة)، وأن نسبة (32.9%) من أفراد الدراسة أعمارهم (من 30 – أقل من 40 سنة)، وأن نسبة (46.9%) من أفراد الدراسة أعمارهم (من 40 – أقل من 50 سنة)، وأن نسبة (14.0%) من أفراد الدراسة أعمارهم (50 سنة فأكثر)، وهذا يدل على أن النسبة الأكبر للوظائف هم من فئة (من 40 – أقل من 50 سنة)، حيث يعتبر متناسق مع أعمار ومستوى الوظيفي والمؤهل العلمي الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

3. المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (3.4) وصف متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
12.1	35	مدير
18.8	55	رئيس قسم
20.5	60	مشرف
48.6	142	إداري
100.0	292	المجموع

يتبين من الجدول رقم (3.4) للمسمى الوظيفي بأن نسبة (12.1%) من أفراد الدراسة كانت وظيفتهم مدير، وأن نسبة (18.8%) من أفراد الدراسة كانت وظيفتهم رئيس قسم، وأن نسبة (20.5%) من أفراد الدراسة كانت وظيفتهم مشرف، وأن نسبة (48.6%) من أفراد الدراسة كانت وظيفتهم إداري، وأن هذا يتناسق مع أفراد الدراسة للسلم الوظيفي مع الهيكل التنظيمي في المؤسسات التابعة للشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

4. المؤهل العلمي:

الجدول رقم (4.4) وصف متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
7.9	23	دبلوم كلية مجتمع
83.6	244	بكالوريوس
6.2	18	ماجستير
2.4	7	دكتوراه
100.0	292	المجموع

يتبين من الجدول رقم (4.4) للمؤهل العلمي أن نسبة (7.9%) من أفراد الدراسة (دبلوم كلية مجتمع)، ونسبة (83.6%) من أفراد الدراسة من حملة (البكالوريوس)، ونسبة (6.2%) من أفراد الدراسة من حملة (الماجستير)، ونسبة (2.4%) من أفراد الدراسة من حملة (الدكتوراه)، حيث يعتبر حملة البكالوريوس هم الأكثر طلباً للمؤسسات شركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

5. سنوات الخبرة:

الجدول رقم (5.4) وصف متغير سنوات الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	32	11.0
من 5 – أقل من 10 سنوات	46	15.8
من 10 أقل من 15 سنة	60	20.5
15 سنة فأكثر	154	52.7
المجموع	292	100.0

يتبين من الجدول رقم (5.4) لسنوات الخبرة أن نسبة (11.0%) من أفراد الدراسة خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، ونسبة (15.8%) من أفراد الدراسة خبرتهم (من 5 – أقل من 10 سنة) ونسبة (20.5%) من أفراد الدراسة خبرتهم (من 10 – أقل من 15 سنة)، ونسبة (52.7%) من أفراد الدراسة خبرتهم (15 سنة فأكثر)، وهذا يعني إعطاء الفرصة للفئة الأكثر خبرة وذلك قرتهم على زيادة الإنتاجية وتحملهم المسؤولية بما يسهم برفع الكفاءة وفعالية الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

2.4 الإحصاء الوصفي لإجابات فقرات ومتغيرات الدراسة:

فيما يلي عرض لأبرز نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات ومتغيرات الدراسة:

1.2.4 أبعاد المتغير المستقل:

— ما هو مستوى تطبيق أدوات تكنولوجيا الاتصال والاعلام وأبعادها (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال والاعلام على النحو الآتي:

جدول (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال والاعلام

الرقم	المجال	الرتبة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1	النظم الخبيرة	1	4.5096	مرتفع
2	التعلم الآلي التلقائي	2	4.4890	مرتفع
3	سهولة الاستعمال	3	4.3570	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام (التقنيات الناشئة)	1	4.4606	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (6.4) أن تكنولوجيا الاتصال والاعلام من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذا بلغ المتوسط الحسابي (4.4606)، وكذلك أظهر الجدول أن النظم الخبيرة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.5096) وبأهمية نسبية مرتفعة، التعلم الآلي التلقائي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (4.4890) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت سهولة الاستعمال في المرتبة الأخيرة بمتوسط قدره (4.3570) وبأهمية نسبية مرتفعة.

تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حده، حيث كانت على النحو التالي:

أولاً: النظم الخبيرة

— ما هو مستوى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والاعلام (النظم الخبيرة) في الشركة الاتصال السعودية

جدول (7.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالنظم الخبيرة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تستخدم الشركة الاتصال السعودية النظم الخبيرة لتحسين عملية صنع القرار في الشركة الاتصال السعودية من خلال المعلومات المخزنة في قواعد والبيانات.	4.592	.9887	2	مرتفع
2	تصمم الشركة الاتصال السعودية نظم الخبيرة لمعالجة الأحداث والعمليات الحسابية	4.613	.9583	1	مرتفع
3	تساعد النظم الخبيرة في اكتساب المعرفة من قواعد البيانات	4.493	1.0237	4	مرتفع

				المخزنة في الشركة الاتصال السعودية.	
مرتفع	5	1.1145	4.301	تستخدم الشركة الاتصال السعودية النظم الخبيرة في تطوير حلول للمشاكل المختلفة	4
مرتفع	3	1.0022	4.547	تساعد النظم الخبيرة المديرين في عملية التخطيط واتخاذ القرارات.	5
مرتفع	2		4.509	المتوسط الحسابي العام (النظم الخبيرة)	

يتضح من الجدول رقم (7.4) أن الأهمية النسبية لفقرات النظم الخبيرة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط

الحسابي العام (4.509)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "يصمم الشركة الاتصال السعودية نظم الخبيرة لمعالجة الأحداث والعمليات المحاسبية" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.613) وبانحراف معياري قدره (9583). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "يستخدم الشركة الاتصال السعودية النظم الخبيرة في تطوير حلول للمشاكل المختلفة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (4.301) وبانحراف معياري (1.1145) وبأهمية نسبية مرتفعة.

ثانياً: التعلم الآلي التلقائي

— ما هو مستوى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والاعلام (التعلم الآلي التلقائي) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

جدول (8.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالتعلم الآلي التلقائي

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
6	يستطيع النظام الخاص بالشركة الاتصال السعودية معالجة المشاكل التي يمكن أن تواجهه بشكل تلقائي	4.5171	1.03697	1	مرتفع
7	تعالج أنظمة الشركة الاتصال السعودية الأخطاء المحاسبية بشكل منطقي ومبرج.	4.4212	1.12330	5	مرتفع
8	تتميز أنظمة الشركة الاتصال السعودية بالقدرة التلقائية على رصد أي تلاعب فيها.	4.489	1.1013	4	مرتفع
9	ترتبط أنظمة الشركة الاتصال السعودية ببعضها في أن واحد وبصورة متكاملة وفاعلية.	4.5102	1.05023	2	مرتفع
10	يحتفظ النظام المحاسبي لدى الشركة الاتصال السعودية	4.5068	1.05026	3	مرتفع

				بنسخة من البيانات تلقائيًا بحال حدوث خلل مفاجئ لشبكة الشركة الاتصال السعودية
المتوسط الحسابي العام (التعلم الآلي التلقائي)	4.489	2	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (8.4) أن الأهمية النسبية لفقرات التعلم الآلي التلقائي قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.489)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "يستطيع النظام الخاص بالشركة الاتصال السعودية معالجة المشاكل التي يمكن أن تواجهه بشكل تلقائي" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.5171) وبانحراف معياري قدره (1.03697) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة التي تنص على "تعالج أنظمة الشركة الاتصال السعودية الأخطاء المحاسبية بشكل منطقي ومبرج" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (4.4212) وبانحراف معياري (1.12330) وبأهمية نسبية مرتفعة.

ثالثاً: سهولة الاستعمال

— ما هو مستوى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والاعلام (سهولة الاستعمال) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

جدول (9.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بسهولة الاستعمال

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
11	يرشد الشركة الاتصال السعودية العاملين لأهم المعلومات التي تساعد في تحسين الخدمة	3.958	1.3716	4	مرتفع
12	يعمل الشركة الاتصال السعودية على تحسين أدوات التواصل مع الشركات الأخرى	4.445	1.1368	3	مرتفع
13	يوفر الشركة الاتصال السعودية أجهزة حديثة لتحسين الأداء مع الجميع	4.472	1.1072	2	مرتفع
14	يسهل الأداء الجيد في الشركة الاتصال السعودية عملية التنظيم الإداري	4.551	1.0652	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام (سهولة الاستعمال)	4.357		3	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (9.4) أن الأهمية النسبية لفقرات سهولة الاستعمال قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.357)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "يسهل الأداء الجيد في الشركة الاتصال السعودية عملية

التنظيم الإداري "المرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.551) وبانحراف معياري قدره (1.0652) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على ترشيد العاملين الشركة الاتصال السعودية العاملين لأهم المعلومات التي تساعد في تحسين الخدمة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.958) وبانحراف معياري (1.3716) وبأهمية نسبية مرتفعة.

2.2.4 المتغير التابع: إدارة الموارد البشرية

— ما هو مستوى توافر إدارة الموارد البشرية وأبعادها (الكفاءة والفعالية) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟
تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة حول إدارة الموارد البشرية على النحو الآتي:

جدول (10.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة الموارد البشرية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأهمية النسبية
1	الكفاءة	4.163	2	مرتفع
2	الفعالية	4.164	1	مرتفع
المتوسط الحسابي العام (إدارة الموارد البشرية)		4.164	3	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (10.4) أن إدارة الموارد البشرية من حيث الأهمية النسبية جاءت مرتفعة إذا بلغ المتوسط الحسابي (4.164)، وكذلك أظهر الجدول أن الفعالية جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.164) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الكفاءة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4.163) وبأهمية نسبية مرتفعة.

وقد تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حده، حيث كانت على النحو التالي:

أولاً: الكفاءة

— ما هو مستوى توافر إدارة الموارد البشرية (الكفاءة) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟
جدول (11.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالكفاءة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
15	تطبق إدارة الشركة الاتصال السعودية أحدث التقنيات بما يساعد على سرعة أداء الخدمة.	4.513	1.0599	1	مرتفع
16	تسعى إدارة الشركة الاتصال السعودية لاستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة.	4.123	1.2093	7	مرتفع
17	تسهم نظم المعلومات المستخدمة بإدارة الشركة الاتصال السعودية في تخفيض تكلفة الخدمات.	4.171	1.1861	6	مرتفع
18	تتبنى إدارة الشركة الاتصال السعودية مبدأ خفض الكلفة.	3.791	1.3267	10	مرتفع
19	تسعى إدارة الشركة الاتصال السعودية لزيادة إنتاجية العاملين.	3.825	1.3343	9	مرتفع
20	تقوم إدارة الشركة الاتصال السعودية باستثمار الموارد المتاحة لتحقيق أهداف الجودة بشكل جيد.	4.311	1.1526	3	مرتفع
21	تتميز إدارة الشركة الاتصال السعودية بالمحافظة على تقديم الخدمات بأقل تكلفة مقارنة بالشركات الأخرى.	4.369	1.1154	2	مرتفع
22	تتزايد خدمات الشركة الاتصال السعودية سنوياً مقارنة بالشركات الأخرى.	4.297	1.1914	4	مرتفع
23	تستثمر إدارة الشركة الاتصال السعودية نشاطات الزائدة للعاملين للحصول على الخدمة أفضل.	4.243	1.2348	5	مرتفع
24	تستخدم إدارة الشركة الاتصال السعودية التكنولوجيا لتقليل وقت إنجاز الخدمة.	3.989	1.3302	8	مرتفع
المتوسط الحسابي العام (الكفاءة)		4.163		1	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (11.4) أن الأهمية النسبية فقرات الكفاءة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.163)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على تطبيق إدارة الشركة الاتصال السعودية أحدث التقنيات بما يساعد على سرعة أداء الخدمات" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.513) وبانحراف معياري قدره (1.0599) على التوالي وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "تتبنى إدارة الشركة الاتصال السعودية مبدأ خفض الكلفة"، بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.791) وبانحراف معياري (1.3267) على التوالي وبأهمية نسبية مرتفعة.

— ما هو مستوى توافر إدارة الموارد البشرية (الفعالية) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

جدول (12.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالفعالية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
25	يحدد الشركة الاتصال السعودية أهداف واضحة سهلة التحقيق	4.212	1.2139	3	مرتفع
26	تسهل جهود الإدارة نمو وتطوير إدارة الشركة الاتصال السعودية.	4.219	1.2490	2	مرتفع
27	تقيم إدارة الشركة الاتصال السعودية أدائها في إطار أهدافها الموضوعية.	4.054	1.2723	7	مرتفع
28	تتبع إدارة الشركة الاتصال السعودية خطط طويلة الأجل لتحقيق أهدافها.	4.085	1.2854	6	مرتفع
29	تستخدم الخطط الحالية الشركة الاتصال السعودية لتحقيق الأهداف المستقبلية	4.174	1.2519	5	مرتفع
30	تضع إدارة الشركة الاتصال السعودية خطط بديلة لمواجهة تقلبات بينها.	4.226	1.2227	1	مرتفع
31	يتوفر لدى إدارة الشركة الاتصال السعودية نظام معلومات تكنولوجية	4.181	1.2564	4	مرتفع
المتوسط الحسابي العام (الفعالية)		4.164		2	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (12.4) أن الأهمية النسبية لفقرات الفعالية قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي

العام (4.164)، وقد جاءت الفقرات ونصها "تضع إدارة شركة الاتصال السعودية خطط بديلة لمواجهة تقلبات بينها"،

بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.226) وانحرافات معيارية قدرها (1.2227)، وبأهمية نسبية

مرتفعة. في حين جاءت الفقرة التي تنص على "تقيم إدارة الشركة الاتصال السعودية أدائها في إطار أهدافها الموضوعية."

بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (4.054) وانحراف معياري (1.2723) على التوالي وبأهمية نسبية مرتفعة.

3.2.4 المتغير الوسيط: رفع إدارة الموارد البشرية

— ما هو مستوى تطبيق رفع إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة حول رفع إدارة الموارد البشرية على النحو

الآتي:

جدول (13.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة برفع إدارة الموارد البشرية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
32	تعتمد إدارة الشركة الاتصال السعودية تطوير معارف الموارد البشرية كأولوية استراتيجية.	4.496	1.0568	1	مرتفع
33	تعتمد إدارة الشركة الاتصال السعودية خططا تدريبية لتطوير قدرات جميع العاملين بصورة مستدامة.	4.469	1.0852	3	مرتفع
34	تطبق إدارة الشركة الاتصال السعودية المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.	4.486	1.0567	2	مرتفع
35	تستقطب إدارة الشركة الاتصال السعودية عاملين وباحثين متميزين من أجل الحفاظ على سمعتها المميزة.	4.397	1.1305	6	مرتفع
36	تشرح إدارة الشركة الاتصال السعودية الإجراءات الخاصة بها في أدلة يسهل الرجوع إليها من قبل العاملين.	4.455	1.0558	4	مرتفع
37	يملك العاملين في إدارة الشركة الاتصال السعودية حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية.	4.407	1.1099	5	مرتفع
38	تحرص إدارة الشركة الاتصال السعودية على تزويد العاملين بالتجهيزات المتعلقة بأنظمة المعلومات لإنجاز العمل.	4.407	1.1099	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام (رفع إدارة الموارد البشرية)	4.436		2	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (13.4) أن الأهمية النسبية لفقرات رفع إدارة الموارد البشرية قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ

المتوسط الحسابي العام (4.436)، وقد جاءت الفقرة التي تنص على "تعتمد إدارة الشركة الاتصال السعودية تطوير معارف الموارد البشرية كأولوية استراتيجية." بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.496) وانحراف معياري قدره (1.0568) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة التي تنص على تحرص إدارة الشركة الاتصال السعودية على تزويد العاملين بالتجهيزات المتعلقة بأنظمة المعلومات لإنجاز العمل، بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (4.342) وانحراف معياري (1.1333) وبأهمية نسبية مرتفعة.

3.4 اختبار الفرضيات:

تم استخدام الاختبارات التالية تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Mult Liner Regression): لاختبار تأثير أبعاد

المتغير المستقل على المتغير التابع والوسيط للفرضيات الرئيسية الأولى والثانية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple

(Liner Regression): لاختبار تأثير المتغير المستقل على فرعيات المتغير التابع للفرضيات الفرعية للفرضيات الرئيسية الأولى والفرضية الثالثة، وتم استخدام (AMOS) لتحليل البيانات من خلال المسار للفرضيات الرئيسية الرابعة.

1.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)

في إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

الفرضية الرئيسية الأولى: $H_0:1$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا الاتصال

والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الكفاءة،

الفعالية) في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression).

جدول (14.4): نتائج اختبار أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في إدارة الموارد البشرية

Durbin – Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R		Model
2.183	.59863	.560	.564	.751		إدارة الموارد البشرية
ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	D	Sun of Squares	Model	
000.	124.528	44.625	3	133.875	Regression	إدارة الموارد البشرية
		.358	288	103.205	Residual	
			291	237.080	Total	
Coefficients						
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		

إدارة الموارد البشرية	النظم الخبيرة	.237	.065	.215	3.645	.000
	التعلم الآلي التلقائي	.311	.067	.300	4.658	.000
	سهولة الاستعمال	.304	.053	.325	5.701	.000

يظهر من الجدول رقم (14.4) أن هناك علاقة طردية قوية لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على إدارة الموارد البشرية كانت بناء على الجدول رقم (12.3)، (Myers, 2015)، إذ بلغت قيمة الارتباط ($R = 751$)، وهي قيمة دالة إحصائية وتدل على درجة ارتباط، وبلغت قيمة ($R - \text{square} = 564$) وهي قيمة دالة إحصائية تفسر قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على إدارة الموارد البشرية حيث بينت معامل الدالة الإحصائية (0.000) بمعنى أن تفسير تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) ما قيمته (56.5%) من التغير الحاصل في إدارة الموارد البشرية، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 124.528$) بدالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائية تدل على وجود أثر في قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على إدارة الموارد البشرية، من خلال الجدول المعاملات فقد أظهر عند بُعد النظم الخبيرة أن قيم ($B = 237$) عند إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 3.645$) وبمستوى دلالة (0.000). وهذا يشير أن البعد معنوي، عند بُعد التعلم الآلي التلقائي أن قيم ($B = 311$) عند إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 4.658$) وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير أن البعد معنوي، عند بُعد سهولة الاستعمال أن قيم ($B = .304$) عند إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 5.701$) وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير أن البعد معنوي، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1.1.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى:

— ما أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في الكفاءة في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

1.1 Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام في الكفاءة في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)

جدول (15.4): نتائج اختبار أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في الكفاءة

Durbin – Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
2.181	.60169	.544	.564	.739	إدارة الموارد البشرية
ANOVA					
Sig.	F	Mean Square	D	Sun of Squares	Model
.000	348.832	126.287	1	126.287	التقنيات
		.362	290	104.988	Residual
			291	231.275	Total
Coefficients					
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	18.677	.739	.045	.839	التقنيات الناشئة

يظهر من الجدول رقم (15.44) أن هناك علاقة طردية قوية لاختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية

الأولى كانت بناء على الجدول رقم (12.3)، (Myers, 2015)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .739$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا وتدل على درجة الارتباط، وبلغت قيمة $(R - \text{square} = .546)$ ، وهي قيمة دالة إحصائيًا تفسر قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام في التأثير على الكفاءة حيث بينت معامل الدلالة الإحصائية (0.000) بمعنى أن تكنولوجيا الاتصال والاعلام تفسر ما قيمته (54.6%) من التغير الحاصل في الكفاءة، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 348.832$) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائيًا تدل على وجود أثر في قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام في التأثير على الكفاءة، من خلال

الجدول المعاملات فقد أظهر أن قيم (B = 839) عند تكنولوجيا الاتصال والاعلام قد بلغت قيمة (t = 18.677) وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير أن البعد معنوي، وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام في الكفاءة في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

2.1.3.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى:

— ما أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في الفعالية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟
 1.2 Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام في الفعالية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)

جدول (16.4): نتائج اختبار أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في الفعالية

Durbin – Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model	
2.112	.74082	.472	.474	.688	التقنيات الناشئة	
ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	D	Sun of Squares	Model	
.000	261.243	143.375	1	143.375	Regression	التقنيات الناشئة
		.549	290	159.157	Residual	
			291	302.532	Total	
Coefficients						
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	16.163	.688	.055	.894	الفعالية	التقنيات الناشئة

يظهر من الجدول رقم (16.4) أن هناك علاقة طردية قوية لاختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى كانت بناء على الجدول رقم (12.3)، (Myers, 2015)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.688$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا وتدل على درجة ارتباط، وبلغت قيمة ($R - \text{square} = 0.474$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا تفسر قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام في التأثير على الفعالية حيث بينت معامل الدلالة الإحصائية (0.000) بمعنى أن تكنولوجيا الاتصال والاعلام تفسر ما قيمته (47.4%) من التغير الحاصل في الفعالية، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 261.243$) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائيًا تدل على وجود أثر في قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام في التأثير على الفعالية، من خلال الجدول المعاملات فقد أظهر أن قيم ($B = 0.894$) عند تكنولوجيا الاتصال والاعلام قد بلغت قيمة ($t = 16.163$) وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير أن البُعد معنوي، بالتالي ترفض الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام في الفعالية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

السؤال الرئيسي الثاني: هل رفع إدارة الموارد البشرية وسيط بين تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في رفع إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

الفرضية الرئيسة الثانية: H_02 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في رفع إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)

جدول (17.4): نتائج اختبار تكنولوجيا الاتصال والاعلام في إدارة الموارد البشرية

Durbin – Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
1.964	.68774	.368	.374	.612	رفع إدارة الموارد البشرية
ANOVA					
Sig.	F	Mean Square	D	Sun of Squares	Model
.000	57.451	27.173	3	81.519	Regression
		.473	288	136.218	Residual
			291	217.737	Total
Coefficients					
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.001	3.395	.240	.075	.253	النظم الخبيرة
.000	3.919	.303	.077	.301	التعلم الآلي التلقائي
.048	1.982	.135	.061	.121	سهولة الاستعمال

يظهر من الجدول رقم (17.4) أن هناك علاقة طردية قوية لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على رفع إدارة الموارد البشرية كانت بناء على الجدول رقم (12.3)، (Myers, 2015)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 612$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا وتدل على درجة ارتباط، وبلغت قيمة ($R - \text{square} = .374$) وهي قيمة دالة إحصائيًا تفسر قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على رفع إدارة الموارد البشرية حيث بينت معامل الدلالة الإحصائية (0.000) بمعنى أن تفسير تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) ما قيمته (37.4%) من التغير الحاصل في رفع إدارة الموارد البشرية، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 57.451$) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائيًا تدل على وجود أثر في قدرة تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في التأثير على رفع إدارة الموارد

البشرية، من خلال الجدول المعاملات فقد أظهر عند بُعد النظم الخبيرة أن قيم ($B = .253$) عند رفع إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 3.395$) وبمستوى دلالة ($.001$)، وهذا يشير أن البُعد معنوي، عند بُعد التعلم الآلي التلقائي أن قيم ($B = .301$) عند رفع إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 3.919$) وبمستوى دلالة ($.000$)، وهذا يشير أن البُعد معنوي، عند بُعد سهولة الاستعمال أن قيم ($B = .121$) عند رفع إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 1.982$) وبمستوى دلالة ($.048$)، وهذا يشير أن البُعد معنوي، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الثانية بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

3.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثالث:

السؤال الرئيسي الثالث: ما أثر رفع إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

الفرضية الرئيسية الثالثة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرفع إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression).

جدول (18.4): نتائج اختبار أثر رفع إدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية

Durbin – Watson	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
1.949	.63469	.506	.507	.712	إدارة الموارد البشرية
ANOVA					
Sig.	F	Mean Square	D	Sun of Squares	Model

.000	298.538	120.260	1	120.260	Regression	إدارة الموارد البشرية
		.403	290	116.821	Residual	
			291	237.080	Total	
Coefficients						
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	17.278	.712	.043	.743	رفع إدارة الموارد البشرية	إدارة الموارد البشرية

يظهر من الجدول رقم (18.4) أن هناك علاقة طردية قوية لاختبار الفرضية الرئيسية قدرة رفع إدارة الموارد البشرية في التأثير على إدارة الموارد البشرية كانت بناء على الجدول رقم (12.3)، (Myers, 2015)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .712$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا وتدل على درجة ارتباط، وبلغت قيمة ($R - \text{square} = .507$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا تفسر قدرة رفع إدارة الموارد البشرية في التأثير على إدارة الموارد البشرية حيث بينت معامل الدلالة الإحصائية (0.000) بمعنى أن رفع إدارة الموارد البشرية تفسر ما قيمته (50.7%) من التغير الحاصل في إدارة الموارد البشرية، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 298.538$) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائيًا تدل على وجود أثر في قدرة رفع إدارة الموارد البشرية في التأثير على إدارة الموارد البشرية، من خلال الجدول المعاملات فقد أظهر أن قيم ($B = .743$) عند رفع إدارة الموارد البشرية قد بلغت قيمة ($t = 17.278$) وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير أن البُعد معنوي، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الثالثة بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

4.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

السؤال الرئيسي الرابع: ما أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في إدارة الموارد البشرية من خلال إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية؟

الفرضية الرئيسية الرابعة Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في إدارة الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، الفعالية) من خلال رفع إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

لاختبار هذه الفرضية الرئيسية الرابعة، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis)، باستخدام برنامج (Amos) المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للتحقق وجود دعم لأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) (التقنيات الناشئة) في إدارة الموارد البشرية) من خلال (إدارة الموارد البشرية) وكانت نتائج هذه الفرضية كما يلي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (19.4)، والشكل (1.4) وأن قيم المتغير لات والأبعاد ملائمة النموذج كانت ($\chi^2 = 7.6057$) هي ذات دلالة معنوية حيث أن ($\text{Sig} = 0.000$)، وهي أقل من (0.05)، كما إن قيمة على درجة الحرية (4)، تساوي (1.9014) وهي أقل من (5)، مما يدل على قبول النموذج، كما أظهرت النتائج أن مؤثر ملائمة الجودة. (GFI: $\text{Goodness of Fit Index must proximity to } 1 = 0.9895$) يقترب إلى واحد صحيح، وهذا يدل على كفاية حسن ملائمة الجودة في النموذج. (CFI: $\text{Comparative Fit Index must proximity to } 1 = 0.9762$) يقترب إلى واحد صحيح، وهذا يدل على المواءمة المقارن يقترب أيضًا. ($\text{RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation must proximity to } 0 = 0.0557$) يقترب إلى الصفر، مما يدعم حسن موافقة النموذج، وأن ما سبق يؤكد على ملائمة النموذج لعمليات الانحدار (دودين، 2018).

أما الأثر المباشرة المعياري (التقنيات الناشئة) في (رفع إدارة الموارد البشرية) فقد بلغ (0.6500)، والأثر المباشر المعياري (رفع إدارة الموارد البشرية) في (إدارة الموارد البشرية) (0.3470) والأثر المباشر المعياري (التقنيات الناشئة) في (إدارة الموارد البشرية)، على خلال (رفع إدارة الموارد البشرية) (0.5749)، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وقد بلغ التأثير غير المباشر المعياري (التقنيات الناشئة) في (رفع إدارة الموارد البشرية) (من خلال (إدارة الموارد البشرية))، (0.22555)، كما أن قيمة: ($\text{V. A. F variance accounted for}$) بلغت وتفسير ما نسبته تباين (22.5%) وكان الأثر الكلي (0.8004)، وبلغت قوة فاعليته (0.282) وهي أقل من (0.35) حسب مقاييس (Hair et al. 2013)، مما يشير أن قوة فاعليته كانت فعال بدرجة جزئية، وبناءً عليه نرفض الفرضية بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة، والتي تنص على أنه يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الاتصال والاعلام بأبعاده (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) ب إدارة الموارد البشرية في ظل وجود المتغير الوسيط رفع إدارة الموارد البشرية في الشركة الاتصال السعودية في المملكة العربية السعودية.

الجدول (19.4) نتائج اختبار أثر تكنولوجيا الاتصال والاعلام في إدارة الموارد البشرية من خلال رفع إدارة الموارد

البشرية

المتغيرات	الأثر المباشر	الأثر غير المباشر	الأثر الكلي	Estimate	S.E.	C.R.	P
التقنيات الناشئة	←	إدارة الموارد البشرية	.5749	.2255	.8004	.6619	.0608
التقنيات الناشئة	←	رفع إدارة الموارد البشرية	.6500		.6500	.7180	.0663
رفع إدارة الموارد البشرية	←	إدارة الموارد البشرية	.3470		.3470	.3616	.0496
CMIN/DF = 1.9014		Chi-square = 7.6057		RMSEA	CFI	GFI	
		DF = 4		.0557	.9762	.9895	
قوة فاعليته	غير فعال		فعال بدرجة جزئية	فعال	فعال بدرجة عالية		
مدى الفاعلية	أقل من 0.15		.35 – 0.16	0.80 – 0.36	1.00 – 0.81		

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

تمهيد

في ضوء التحليل الذي تم تقديمه في الفصل الرابع من الدراسة والذي تناول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات المتعلقة بالتقنيات الناشئة وأثرها على رفع إدارة الموارد البشرية الشركة الاتصال السعودية، فإن هذا الفصل يركز على تقديم موجز شامل للنتائج التي تم التوصل إليها كإجابة على الأسئلة التي تم طرحها في بداية الدراسة. هذه الأسئلة شكّلت الأساس لمشكلة البحث والفرضيات التي تم بناؤها حولها.

. كشفت نتائج الدراسة أن تقنيات الاتصال والإعلام، بما في ذلك النظم الخبيرة والتعلم الآلي وسهولة الاستخدام، تلعب دورًا جوهريًا في تعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية. وأظهر التحليل الإحصائي أن تبني هذه التقنيات يسهم في تبسيط العمليات وتحسين الاستجابة لمتطلبات الموظفين والجمهور، مما ينعكس إيجابيًا على الكفاءة التشغيلية والفعالية العامة للخدمات المقدمة. كما أكدت الدراسة وجود ارتباط وثيق بين تطبيق هذه التقنيات وتحقيق تحسينات ملموسة في إدارة الموارد البشرية، من خلال تسريع عمليات التوظيف، وتطوير آليات التدريب، وتعزيز بيئة العمل الذكية. وبناءً على هذه النتائج، قُدمت مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تحسين آليات العمل في القطاع، وضمان استدامة التطوير والجودة في تقديم الخدمات باستخدام أحدث تقنيات الاتصال والإعلام.

1.5 نتائج الدراسة:

في ظل التقدم السريع للتقنيات الناشئة، أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق هذه التقنيات في شركة الاتصال السعودية حاز على تقييم مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.460). وكانت النظم الخبيرة الأكثر تأثيرًا، بمتوسط حسابي قدره (4.509)، مما يؤكد دورها المحوري في تحسين العمليات داخل الشركة. وأشارت النتائج إلى أهمية النظم الخبيرة في معالجة العمليات المحاسبية، حيث حصل هذا الجانب على متوسط حسابي مرتفع بلغ (4.613)، مما يعكس فعاليتها في تبسيط العمليات المالية وحل المشكلات المعقدة. كما حصل استخدام النظم الخبيرة في تطوير حلول للمشكلات المختلفة على متوسط قدره (4.301)، مما يؤكد أهميتها في التعامل مع التحديات التشغيلية.

أما تقنيات التعلم الآلي التلقائي، فقد سجلت متوسطاً حسابياً قدره (4.489)، مما يشير إلى قدرتها على التعامل الذاتي مع المشكلات وتحسين الأداء. وأظهرت النتائج أن أنظمة الذكاء الاصطناعي المعتمدة داخل الشركة تمكنت من معالجة المشكلات بكفاءة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا الجانب (4.517). كما ساهمت هذه التقنيات في تحسين دقة العمليات المالية، حيث سجلت معالجة الأخطاء المحاسبية باستخدام التعلم الآلي متوسطاً حسابياً قدره (4.421).

من جهة أخرى، برزت سهولة الاستعمال كعنصر أساسي في اعتماد تكنولوجيا الاتصال والإعلام داخل الشركة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.357). ورغم أنها جاءت في المرتبة الأخيرة بين الأبعاد المدروسة، إلا أن أهميتها تظل بارزة، خاصة في بيئة عمل تتطلب تفاعلاً مستمراً بين الأنظمة والموظفين. وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بدور الأداء الجيد في تسهيل التنظيم الإداري (4.551)، مما يعكس أثر هذه التقنيات في تعزيز الكفاءة الإدارية. كما حصلت الفقرة المرتبطة بإرشاد العاملين إلى المعلومات الضرورية لتحسين الخدمة على متوسط قدره (3.958)، مما يؤكد أهمية سهولة الاستخدام في تحسين جودة الخدمة.

فيما يخص إدارة الموارد البشرية، كشفت النتائج عن تقييم مرتفع بمتوسط حسابي قدره (4.164). وبلغ المتوسط الحسابي لمكون الفعالية (4.164)، مما يعكس دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام في تعزيز جودة الأداء وتحقيق الأهداف التشغيلية. كما حصلت الكفاءة التشغيلية على متوسط قدره (4.163)، مما يشير إلى دور هذه التقنيات في تحسين سرعة ودقة تنفيذ المهام. وأظهرت النتائج أن تبني أحدث التقنيات داخل الشركة يسهم في تسريع تقديم الخدمات، حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي قدره (4.513). وفي المقابل، كانت هناك تحديات في خفض التكاليف التشغيلية باستخدام التقنيات الحديثة، حيث حصل هذا الجانب على متوسط (3.791).

على مستوى الفرضيات، تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لتكنولوجيا الاتصال والإعلام بأبعادها المختلفة (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في تحسين إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية. كما تم قبول الفرضية الثالثة التي تشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً لرفع إدارة الموارد البشرية على تحسين الأداء العام في الشركة.

كذلك، أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية الرابعة التي تؤكد أن تكنولوجيا الاتصال والإعلام تسهم في رفع كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفعالية (4.1649)، مع تسجيل الفقرة المتعلقة بوضع خطط بديلة لمواجهة التقلبات متوسطاً قدره (4.226)، مما يعكس أهمية التخطيط الاستراتيجي في مواجهة التحديات. كما حصلت الفقرة المرتبطة بتقييم أداء الإدارة على متوسط قدره (4.054)، مما يشير إلى تركيز الشركة على تحسين أدائها المستمر.

وأخيراً، جاء رفع إدارة الموارد البشرية بمتوسط حسابي عام (4.436)، حيث أشارت النتائج إلى أن الشركة تعتمد تطوير معارف الموارد البشرية كأولوية استراتيجية، بمتوسط (4.496)، مما يعكس اهتمامها بالاستثمار في الكفاءات البشرية لتحسين الأداء. كما حصلت الفقرة المتعلقة بتزويد العاملين بالتجهيزات التقنية الداعمة لأنظمة المعلومات على متوسط (4.342)، مما يؤكد دور التكنولوجيا في تعزيز الإنتاجية والابتكار داخل الشركة.

وفيما يخص الفرضيات الفرعية، تم قبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير دال إحصائياً للتقنيات الناشئة على تحسين الكفاءة التشغيلية، مما يدعم دور هذه التقنيات في رفع جودة الأداء. في المقابل، لم تثبت الفرضية الفرعية المتعلقة بتأثير التقنيات الناشئة على الفعالية، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من التركيز على تعزيز الفعالية عند تطبيق هذه التقنيات داخل شركة الاتصال السعودية

3.5 توصيات الدراسة:

استناداً إلى نتائج الدراسة، تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية من خلال الاستفادة المثلى من تكنولوجيا الاتصال والإعلام. وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

1. تعزيز الاستفادة من النظم الخبيرة في تطوير الخدمات

توصي الدراسة بضرورة اعتماد النظم الخبيرة كأداة استراتيجية لاستخلاص المعرفة من قواعد البيانات وتحليل المشكلات المتكررة بهدف تقديم حلول فعالة. تسهم هذه النظم في تحسين إدارة الموارد البشرية، وتعزز قدرة الشركة على التكيف مع التحديات المتزايدة، مما يدعم استدامة الجودة والقدرة التنافسية للخدمات المقدمة.

2. تبني أنظمة محاسبية ذكية لتحسين كفاءة العمليات المالية

لضمان دقة وسلامة العمليات المحاسبية، توصي الدراسة بتبني أنظمة تقنية متطورة قادرة على معالجة الأخطاء بشكل آلي وبرمجي. يسهم هذا التوجه في الحد من التلاعب المالي، ويعزز مستويات الشفافية والموثوقية، مما ينعكس إيجابياً على كفاءة العمليات الإدارية داخل الشركة.

3. تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين

تؤكد الدراسة على أهمية تقديم برامج تدريبية شاملة تهدف إلى تأهيل الموظفين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام بفعالية. يتضمن ذلك توفير الإرشادات اللازمة وتمكين العاملين من الاستفادة القصوى من الأدوات الرقمية، مما يرفع من كفاءتهم ويعزز الأداء العام للشركة. كما يُوصى بتطبيق استراتيجيات تدريب مستمرة للحفاظ على التطور المهني للموظفين ومواكبة المستجدات التقنية.

4. تبني آليات تقييم أداء واضحة ومستدامة

تشير الدراسة إلى ضرورة وضع معايير تقييم أداء دقيقة، تستند إلى أهداف واضحة ومحددة. يساعد ذلك في متابعة تطور أداء الموظفين، وتحديد نقاط التحسين، وضمان توافق الأداء مع الأهداف الاستراتيجية للشركة. كما يُوصى بتطوير خطط طويلة الأجل لمراقبة الأداء وتحقيق التحسين المستمر.

5. استقطاب الكفاءات وتمكينها بالوسائل التقنية

لضمان تحقيق مستويات أداء عالية، توصي الدراسة بالتركيز على استقطاب الكفاءات المتميزة من ذوي الخبرة والمهارة في قطاع الاتصال والإعلام. كما ينبغي توفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تمكنهم من تنفيذ مهامهم بكفاءة أكبر، وتعزيز من قدرتهم على اتخاذ القرارات التشغيلية اليومية بفعالية.

6. إعادة تقييم العمليات الداخلية لمواكبة التطورات التقنية

تدعو الدراسة إلى إجراء عمليات مراجعة وتقييم مستمرة للإجراءات الداخلية في الشركة، بهدف ضمان توافقها مع المستجدات السريعة في بيئة العمل. يُوصى بتوظيف الابتكارات التكنولوجية في تحسين سير العمل وتطوير حلول رقمية مبتكرة تعزز من إدارة الموارد البشرية، مع التركيز على البحث والتطوير كوسيلة لضمان التحسين المستمر.

وتعكس هذه التوصيات الحاجة الماسة إلى تبني أحدث تقنيات الاتصال والإعلام لتعزيز إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصال السعودية. ومن خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الفعالية، ورفع جودة الخدمات المقدمة، مما يساهم في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية وتطوير بيئة عمل أكثر استدامة وابتكارًا.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. ابراهيم، نادية محمد. (2020). تكنولوجيا الاتصال ومجتمع الاعلام. *المجلة العلمية*، ع8، 31 - 45. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/744428>
2. أبو الزيت، بلال تيسير. (2018). إدارة الموارد البشرية. هدي الإسلام، مج 52، ع 10، 113 - 117. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/421029>
3. الأسود، ن. (2019). أثر وسائل التواصل الاجتماعي على بيئة العمل. عمان: دار الثقافة للنشر.
4. بلقرة، زين الحياة. (2017). ماهية إدارة الموارد البشرية. *عالم التربية*، س18، ع58، 1 - 26. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/875027>
5. بوزيان، عثمان، وبن أحمد، عبد القادر. (2012). إدارة الموارد البشرية إلكترونياً. *مجلة المعيار*، ع6، 349 - 362. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1168713>
6. ثابت، عبير سمير، عيد، منى عبد الغفار، الشورى، مديحة مصطفى، يوسف، رجاء حسني، بدوي، منى فتوح، وإبراهيم، أمال. (2016). إدارة الموارد البشرية: كيف تتحول إدارة شئون العاملين إلى إدارة للموارد البشرية؟ *التنمية الإدارية*، س33، ع152، 29 - 32. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/848258>
7. الجرايدة، محمد سليمان مفضي. (2017). إدارة معلومات الموارد البشرية. رسالة المعلم، مج 45، ع 1، 2، 76 - 79. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/438548>
8. حاج نعاس، كوثر، وزناتي، نبيلة دحمان. (2023). إدارة الموارد البشرية الخضراء: توجه نحو المعاصرة. *مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة*، مج6، ع2، 93 - 110. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1416094>

9. الحارثي، ز. (2018). التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار المعارف.

10. حافظ، صلاح الدين. (2018). إشكالية الإعلام والتكنولوجيا. الدراسات الاعلامية، ع58، 3 - 9. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/725220>

11. حربي، محمد. (2010). إدارة الموارد البشرية: الأساليب الحديثة في تطوير وبناء القدرات. أعمال ملتقيات وندوات: بناء القدرات البشرية العربية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 75 - 195. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/123198>

12. الحسن، عبد الدائم عمر. (2023). تكنولوجيا الاتصال والإعلام في العالم الإسلامي: الواقع وآفاق المستقبل. مجلة آداب، ع 21، 169 - 191. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/525541>

13. حسن، محمد صديق محمد. (2017). التكنولوجيا والاتصال. مجلة التربية، ع 83، 48 - 52. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/324535>

14. حسن، هادي. (2015). أجهزة الإعلام والاتصال العربية. التوثيق الاعلامي، مج 4، ع 1، 43 - 44. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/202126>

15. الحسيني، ف. (2019). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات الداخلية. عمان: دار الإشراق.

16. حمدان، ف. (2020). تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفكر العربي.

17. الخطيب، ع. (2019). تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية. بيروت: دار الكتاب العربي.

18. دودان، سعيد. (2011). الاتصال والإعلام بين المواجهة والتكامل. مجلة فكر ومجتمع، ع 10، 73 - 82. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/401345>

19. الدوسري، ن. (2021). استخدام تطبيقات الاتصال في بيئات العمل الحديثة. الرياض: دار المريخ.

20. رشتي، جيهان أحمد. (2018). الاتصال والتكنولوجيا الجديدة. الاعلام العربي، مج 2، ع 1، 167 - 184. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/498967>

21. الزهراني، ح. (2021). تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في الموارد البشرية. جدة: دار المعرفة.

22. الزهراني، ع. (2020). أثر الاتصال التنظيمي على أداء الموارد البشرية. الرياض: دار أفق.
23. السعيد، م. (2021). تأثير الثقافة التنظيمية على تبني التكنولوجيا في الموارد البشرية. عمان: دار الأمل.
24. السلي، علي، و عبدالغني، مصطفى. (2008). إدارة الموارد البشرية: منظور استراتيجي. عالم الكتاب، ع 65 ،
24. 26 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/476253>
25. السليمان، خ. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. بيروت: مؤسسة الرسالة.
26. السنوسي، السنوسي محمد. (2021). إدارة الموارد البشرية: رؤية مفاهيمية. الوعي الإسلامي، س58، ع669 ،
20. 23 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1303220>
27. الشربيني، م. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية. القاهرة: دار النهضة العربية.
28. شعباني، مالك. (2015). دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في التربية والتعليم. مجلة العلوم الاجتماعية، ع11 ، 23. 44 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/899362>
29. شنيقي، أميرة، و بن زروق، جمال. (2024). تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتغير الاجتماعي: دراسة تحليلية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج8، ع4 ، 442. 452 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1455071>
30. عبد الحميد، أ. (2018). إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر.
31. عبدالفتاح، أميرة عبدالفتاح محمد. (2011). تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الإلكتروني. أعمال مؤتمرات: الإعلام الإلكتروني، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 151 - 177. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/120805>
32. عبدالهادي، أحمد إبراهيم. (2019). مستقبل إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على بعض المنظمات بمصر. المؤتمر العلمي السنوي الخامس عشر - التنمية البشرية في الوطن العربي، القاهرة: كلية التجارة - جامعة المنصورة، 2 - 49. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/62074>
33. العمري، س. (2020). أثر التواصل الرقمي على تطوير مهارات الموظفين. القاهرة: دار الوفاء.
34. العمري، ف. (2018). تقييم أداء الموارد البشرية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات. جدة: دار التجديد.

35. العوضي، ج. (2021). إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات. الكويت: دار العلم.
36. الفاتح، حمدي محمد. (2012). تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على الموروث الثقافي العربي الإسلامي. مجلة الجامعة المغاربية، مج 6، ع 11 ، 12 - 38. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/891726>
37. الفتحي، ط. (2017). أثر أدوات الاتصال الحديثة على إدارة الموارد البشرية. دبي: دار الخليج.
38. فهمي، منصور. (2019). إدارة الموارد البشرية. الإدارة، مج 17، ع 2 ، 89 - 95. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/223661>
39. قرش، السعدية. (2019). تكنولوجيا الاتصال الحديثة والثقافة. مجلة مقاربات، ع 36 ، 122 - 133. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1007563>
40. كامل، مصطفى. (2010). إدارة الموارد البشرية: المفهوم و التطور. أعمال ملتقيات وندوات: بناء القدرات البشرية العربية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 243 - 253. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/123205>
41. ماهر، أحمد، و الكردوسي، عادل عبدالجواد محمد. (2017). إدارة الموارد البشرية. التعاون الصناعي في الخليج العربي، مج 18، ع 71 ، 68 - 71. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/78707>
42. المحمدي، ي. (2018). استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية. الرياض: دار الناشر.
43. محمود، محمد عبدالستار أحمد. (2023). إدارة الموارد البشرية الدولية. إدارة الأعمال، ع 182 ، 52 - 61. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1422464>
44. المسعودي، ح. (2020). تكنولوجيا الاتصال ودورها في تعزيز العمل الجماعي. بيروت: دار الجيل.
45. مصطفى، أسامة عبدالحليم. (2019). فلسفة إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج 13، ع 1 ، 91 - 121. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/59709>
46. المطلق، ر. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي. الرياض: دار الأكاديميين.

47. مغزيلي، نوال. (2018). تكنولوجيا الإعلام والاتصال والحكمانية الرشيدة: نحو إرساء شفافية المعلومات

ومكافحة الفساد.مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مج4، ع2، 43. 62. - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/999586>

48. النجار، س. (2016). تأثير التقنيات الحديثة على استراتيجيات الموارد البشرية. عمان: دار صفاء.

49. نصار، عاطف. (2017). الموارد البشرية: المشكلة والحل ! .. إدارة الأعمال، ع 39، 32. 36. - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/60919>

ثانياً- المراجع الأجنبية

.1 Davenport, T. H. (2018). How analytics can help manage talent. Harvard Business Review Press.

.2 KPMG. (2019). Future of HR: Talent and technology. KPMG Publishing.

.3 Ulrich, D. (1997). Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results. Harvard Business School Press.

.4 Cascio, W. F. (2016). Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits. McGraw-Hill.

.5 Armstrong, M. (2016). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page.

.6 Brewster, C., Chung, C., & Sparrow, P. (2016). Globalizing human resource management. Routledge.

- .7 Stone, D. L., & Dulebohn, J. H. (2013). Emerging issues in theories of work and the employment relationship. Industrial Relations Research Association.
- .8 Baird, L., & Meshoulam, I. (1988). Managing human assets: The key to increased productivity. The Academy of Management Executive.
- .9 Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of Management Journal.
- .10 Sparrow, P., & Cooper, C. (2014). The business case for wellbeing. Palgrave Macmillan.
- .11 Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. Academy of Management Journal.
- .12 Gratton, L. (2000). The human resource agenda: 2002 and beyond. Financial Times Prentice Hall.
- .13 Collins, C. J., & Smith, K. G. (2006). Knowledge exchange and performance in the knowledge-intensive firm. Organizational Science.
- .14 Brewster, C. (1995). European perspectives on human resource management. Blackwell Publishers.
- .15 Noe, R. A., et al. (2020). Fundamentals of human resource management. McGraw-Hill.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of information and communication technology on human resources management by studying its application in the Saudi Telecom Company. The study addressed three main dimensions of this technology, namely digital systems for human resources management, artificial intelligence in recruitment and training, and the role of big data in performance analysis and decision-making. The research was conducted on a sample of employees at the Saudi Telecom Company, which included different administrative levels such as managers, supervisors, and administrators, with a sample size of 338 individuals.

The study relied on the descriptive analytical approach, and a questionnaire consisting of 38 paragraphs was designed to collect and analyze data using the statistical analysis program (SPSS). The hypotheses related to the impact of information and communication technology on improving human resources management were tested.

The study reached several main results, most notably that the use of digital systems in human resources management contributes to raising the efficiency of administrative processes, improving the employee experience by facilitating internal communication, and automating recruitment and evaluation processes. The study also showed that artificial intelligence plays a vital role in analyzing resumes and providing accurate recommendations regarding recruitment and training, which helps enhance the quality of administrative decisions. Big data has also proven its effectiveness in providing accurate analytical insights into employee performance, which contributes to improving strategic planning and making decisions based on accurate data.

The study recommended the need to enhance investment in modern technology to support human resources management processes, adopt artificial intelligence solutions in recruitment and training processes, and expand the use of big data in analyzing institutional performance. It also stressed the importance of developing integrated technological policies and strategies that ensure the optimal use of communication and information technology, which enhances the efficiency and sustainability of human resources management in the advanced digital work environment.

Keywords: Communication technology, human resources management, artificial intelligence, big data, Saudi Telecom Company.



Mid Ocean University

College of Management

Human Resources

**The impact of information and communication technology
on human resources management with application to the Saudi**

Telecom Company

Graduation Project

Prepared

Sheikha Ibrahim Ali Al-Ghuwainem

Supervised

Asmaa Abu Anza

AH / 2025 AD 1446