

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 ابو عنزه

1446هـ/2025م

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 الذكاء الاصطناعي لتحليل السير الذاتية وتحديد الأنسب.

ولذلك يمكن القول أن 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 الذكاء الاصطناعي 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 جودة الخدمات، 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 جودة الخدمات 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 جودة الخدمات 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 جودة

الخدمات 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

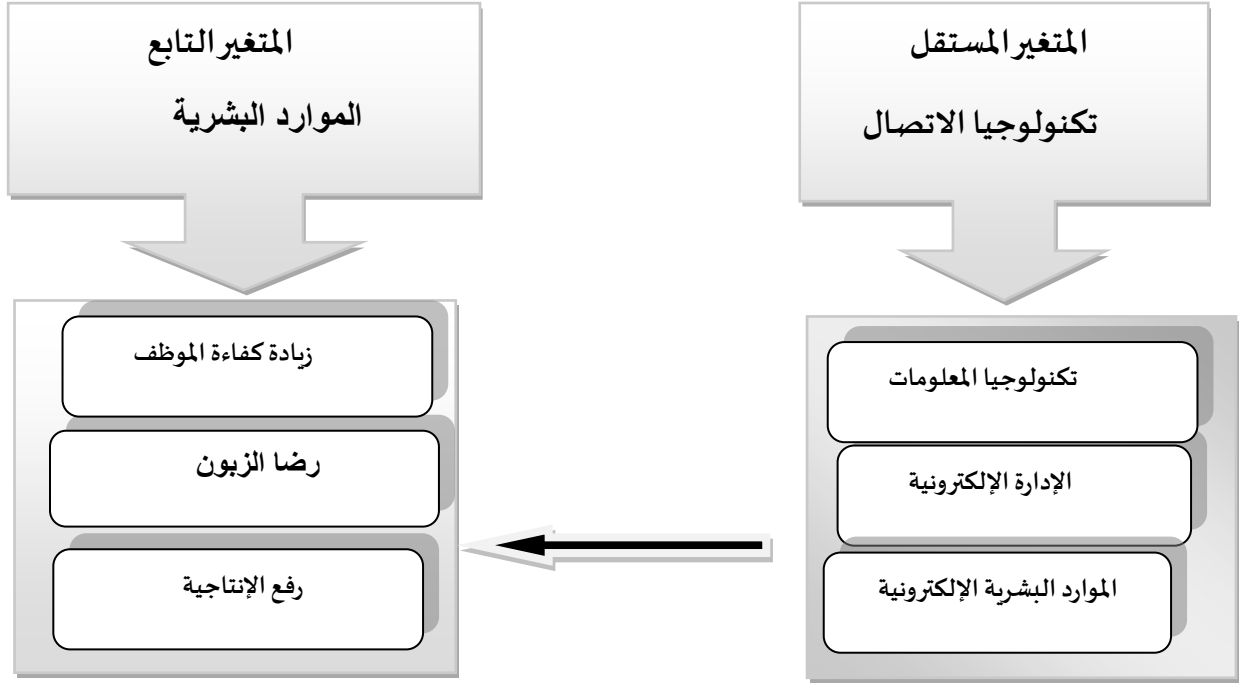
على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية ويتضمن المتغيرات التالية:

- 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.

19.1 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 علي 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 علي 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 و الحاجة 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 و سرعة اتخاذ القرارات و دقة المعلومات. كما أشارت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة و تدريب 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 و الفيديو كونفرنس و منصات التواصل الاجتماعي، على طرق التواصل بين الموظفين و إدارة الموارد البشرية. كما استعرض الكتاب أثر هذه التكنولوجيا على عمليات التوظيف و التدريب و تقييم الأداء. وخلص الكتاب إلى أن تكنولوجيا الاتصال لها إمكانات كبيرة لتحسين فعالية إدارة الموارد البشرية و تعزيز 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) و التعلم الإلكتروني و التوظيف عبر الإنترنت. كما ناقش الكتاب أثر هذه التطبيقات على تحسين عمليات التوظيف و التدريب و إدارة الأداء و تعزيز 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، و أثر ذلك على التواصل الداخلي و الإنتاجية و رضا الوظيفة. كما ناقشت الدراسة بعض التحديات المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل، مثل تشتيت الانتباه و تسريب المعلومات و التنمر 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 و تعويضات الموظفين. كما تناول الكتاب أهمية تطوير مهارات الموارد البشرية للتعامل مع التحديات التكنولوجية و استغلال 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 الذكاء الاصطناعي و تحليل البيانات الكبيرة، على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. حيث بحثت الدراسة في كيفية استخدام هذه التقنيات لتحسين

عمليات التوظيف و تطوير المواهب و إدارة الأداء. كما ناقشت الدراسة التحديات التي تواجه الشركات في تبني هذه التقنيات و دمجها في استراتيجيات الموارد البشرية. وخلصت الدراسة إلى أن التقنيات الحديثة لها إمكانات كبيرة لتغيير ممارسات إدارة الموارد البشرية و تعزيز 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 و إنتاجيتهم و التزامهم بأهداف المنظمة. كما استعرضت الدراسة أفضل ممارسات الاتصال الداخلي في إدارة الموارد البشرية، و أثر استخدام قنوات الاتصال المختلفة على فعالية التواصل. وخلصت الدراسة إلى أن الاتصال الفعال يلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء الموارد البشرية و خلق 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، و صعوبة الحصول على الدعم الإداري و المالي، و الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة، و مخاطر الأمن السيبراني. كما قدم الكتاب بعض الحلول و الاستراتيجيات للتغلب على هذه التحديات و ضمان 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 و تحسين الأداء الوظيفي، حيث تساهم التكنولوجيا في زيادة إنتاجية الموظفين و تحسين جودة عملهم و تسهيل التواصل و التعاون بينهم. كما أكدت الدراسة على أهمية توفير التدريب و الدعم 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 دافنپورت 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 الذكاء الاصطناعي 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 أولريش 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 كاسيو 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 و تمييز نفسها عن منافسيها.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- i. عبد الحميد، أ. (2018). إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر.
- ii. الشربيني، م. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية. القاهرة: دار النهضة العربية.
- iii. حمدان، ف. (2020). تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- iv. السليمان، خ. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. بيروت: مؤسسة الرسالة.
2. الأسود، ن. (2019). أثر وسائل التواصل الاجتماعي على بيئة العمل. عمان: دار الثقافة للنشر.
3. العوضي، ج. (2021). إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات. الكويت: دار العلم.
4. النجار، س. (2016). تأثير التقنيات الحديثة على استراتيجيات الموارد البشرية. عمان: دار صفاء.
5. الزهراني، ع. (2020). أثر الاتصال التنظيمي على أداء الموارد البشرية. الرياض: دار أفق.
6. الحارثي، ز. (2018). التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار المعارف.
7. المطلق، ر. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي. الرياض: دار الأكاديميين.
8. الدوسري، ن. (2021). استخدام تطبيقات الاتصال في بيئات العمل الحديثة. الرياض: دار المريح.
9. المسعودي، ح. (2020). تكنولوجيا الاتصال ودورها في تعزيز العمل الجماعي. بيروت: دار الجيل.
10. العمري، ف. (2018). تقييم أداء الموارد البشرية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات. جدة: دار التجديد.
11. الفتحي، ط. (2017). أثر أدوات الاتصال الحديثة على إدارة الموارد البشرية. دبي: دار الخليج.

12. السعيد، م. (2021). تأثير الثقافة التنظيمية على تبني التكنولوجيا في الموارد البشرية. عمان: دار الأمل.
13. الخطيب، ع. (2019). تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية. بيروت: دار الكتاب العربي.
14. العمري، س. (2020). أثر التواصل الرقمي على تطوير مهارات الموظفين. القاهرة: دار الوفاء.
15. المحمدي، ي. (2018). استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية. الرياض: دار الناشر.
16. الزهراني، ح. (2021). تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في الموارد البشرية. جدة: دار المعرفة.
17. الحسيني، ف. (2019). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات الداخلية. عمان: دار الإشراف.

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.

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