

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر ادارة الازمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعوديه stc بمدينة الرياض

حنين عبدالكريم خلف
233000880

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث -2026

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
11	1.5. أهداف الدراسة
12	1.6. فرضيات الدراسة
14	1.7. نموذج الدراسة
15	1.8. منهجية الدراسة
17	1.9. الدراسة الميدانية
19	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
2	
	0
21	2.1. المقدمة:
21	2.2. المتغير المستقل
21	2.3. المتغير التابع
21	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
22	2.5. الخاتمة
23	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعيش المؤسسات المعاصرة في بيئة عمل تتسم بالتغير السريع والتطور المستمر، الأمر الذي يجعلها عرضة للعديد من الأزمات والتحديات التي قد تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على قدرتها على تحقيق أهدافها والمحافظة على استمرارية عملياتها التشغيلية. وتتنوع هذه الأزمات بين أزمات تقنية وتنظيمية وأمنية واقتصادية وطبيعية، مما يفرض على المؤسسات ضرورة امتلاك أنظمة إدارية فعالة تمكنها من الاستعداد المسبق للأزمات والتعامل معها بكفاءة عند حدوثها. ويُعد قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات حساسية تجاه الأزمات نظرًا لاعتماده الكبير على البنية التحتية التقنية والأنظمة الرقمية والشبكات الإلكترونية التي تتطلب استمرارية العمل بصورة متواصلة دون انقطاع. كما أن أي خلل أو أزمة قد تواجه شركات الاتصالات يمكن أن ينعكس بشكل مباشر على العملاء والأفراد والقطاعات الحكومية والخاصة التي تعتمد على خدمات الاتصالات في إنجاز أعمالها اليومية. ومن هنا برزت مشكلة الدراسة الحالية المتمثلة في البحث عن أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، باعتبارها إحدى أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

حظي موضوع إدارة الأزمات باهتمام متزايد من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة خلال السنوات الماضية، حيث تناولت العديد من الدراسات العلمية مفهوم إدارة الأزمات وأبعادها المختلفة ودورها في حماية المؤسسات من الآثار السلبية للأزمات. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن المنظمات التي تمتلك خططًا واضحة لإدارة الأزمات تكون أكثر قدرة على التكيف مع الظروف الطارئة ومواجهة التحديات والمحافظة على استقرار أعمالها مقارنة بالمنظمات التي تفتقر إلى مثل هذه الخطط. كما أوضحت بعض الدراسات أن نجاح إدارة الأزمات يعتمد على عدة عوامل من أبرزها التخطيط المسبق، وتشكيل فرق متخصصة لإدارة الأزمات، وتوفير نظم اتصال فعالة، وسرعة اتخاذ القرارات المناسبة أثناء الأزمة. كذلك أكدت العديد من البحوث أن إدارة الأزمات تسهم في تعزيز استمرارية الأعمال والخدمات وتقليل الخسائر المادية والمعنوية التي قد تنتج عن الأزمات، خاصة في المؤسسات الخدمية والتقنية التي تعتمد بشكل كبير على استمرارية تقديم خدماتها للعملاء. ومن هذا المنطلق أصبح موضوع إدارة الأزمات أحد الموضوعات المهمة التي تستحق المزيد من الدراسة والبحث في قطاع الاتصالات.

وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في مختلف القطاعات، إلا أن هناك عددًا من الفجوات البحثية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة والتحليل. فمن الناحية النظرية، يلاحظ وجود محدودية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات داخل قطاع الاتصالات، كما أن العديد من الدراسات ركزت على مفهوم إدارة الأزمات بصورة عامة دون التعمق في تأثيرها على استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء. أما من الناحية التطبيقية، فتوجد ندرة نسبية في الدراسات التي أجريت على شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، بالرغم من الدور الحيوي الذي تؤديه الشركة في تقديم خدمات الاتصالات والتقنية على مستوى المملكة. كما أن التطورات التقنية المتسارعة والتحديات المتجددة التي يشهدها قطاع الاتصالات تستدعي إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تسهم في فهم طبيعة العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات في هذا القطاع المهم.

وتستهدف هذه الدراسة فئة العاملين والإداريين ومتخذي القرار في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، إضافة إلى الباحثين والمهتمين بمجالات الإدارة وإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال. وتتبع أهمية المشكلة من الأهمية الكبيرة التي تمثلها خدمات الاتصالات في حياة الأفراد والمؤسسات، حيث أصبحت خدمات الاتصالات عنصرًا أساسيًا لا يمكن الاستغناء عنه في مختلف الأنشطة الاقتصادية والتعليمية والصحية والاجتماعية. كما أن أي انقطاع أو تعطل في هذه الخدمات قد يؤدي إلى خسائر كبيرة تؤثر على العملاء وعلى كفاءة المؤسسات التي تعتمد على هذه الخدمات في أداء أعمالها. لذلك فإن دراسة العوامل التي تساعد على ضمان استمرارية الخدمات أثناء الأزمات تعد من الموضوعات المهمة التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات المختلفة بكفاءة وفعالية.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، وذلك من خلال دراسة واقع تطبيق ممارسات إدارة الأزمات داخل الشركة وتحليل مدى فاعليتها في المحافظة على استمرارية الخدمات خلال فترات الأزمات والطوارئ. كما تسعى الدراسة إلى تحديد مستوى الاهتمام بالتخطيط للأزمات وآليات الاستجابة لها والإجراءات المتبعة للحد من أثارها السلبية، بالإضافة إلى قياس مدى انعكاس تلك الممارسات على استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء. وتأمل الدراسة في الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات العلمية والعملية التي يمكن أن تسهم في تطوير سياسات وإجراءات إدارة الأزمات داخل الشركة، بما يعزز من قدرتها على مواجهة الأزمات المستقبلية والمحافظة على استدامة خدماتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية في ظل بيئة العمل المتغيرة والمتسارعة.

1.2. مشكلة الدراسة

تعد الأزمات من الظواهر التي تواجه مختلف المؤسسات في العصر الحديث نتيجة التغيرات المتسارعة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات، وأصبحت تمثل تحديًا حقيقيًا أمام الإدارات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها والمحافظة على استمرارية أعمالها. وتختلف الأزمات في أسبابها وأنواعها وآثارها، فقد تكون أزمات تقنية أو تشغيلية أو أمنية أو اقتصادية، إلا أنها تشترك جميعًا في قدرتها على إحداث اضطرابات تؤثر في أداء المنظمة واستقرارها. وتزداد خطورة الأزمات في المؤسسات الخدمية التي تعتمد على تقديم خدماتها بصورة مستمرة دون انقطاع، حيث إن أي تعطل في تقديم الخدمة قد ينعكس بصورة مباشرة على العملاء ويؤثر في سمعة المؤسسة ومكانتها التنافسية.

ويعد قطاع الاتصالات من أهم القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية نظرًا لدوره الحيوي في دعم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، كما تعتمد العديد من الجهات الحكومية والخاصة والأفراد على خدمات الاتصالات بشكل يومي ومستمر. لذلك فإن تعرض شركات الاتصالات لأي أزمة قد يؤدي إلى آثار سلبية متعددة تشمل تعطل الخدمات وانخفاض مستوى الأداء وتراجع رضا العملاء. ومن هنا برزت أهمية إدارة الأزمات باعتبارها أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد المؤسسات على الاستعداد للأزمات والتعامل معها بكفاءة وتقليل آثارها السلبية وضمان استمرارية الأعمال والخدمات

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في المؤسسات المختلفة، إلا أن هناك عددًا من الفجوات النظرية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة والبحث. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على مفهوم إدارة الأزمات ومراحلها واستراتيجيات التعامل معها بصورة عامة، بينما لم تحظ العلاقة المباشرة بين إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات بالاهتمام الكافي، خاصة في قطاع الاتصالات. كما أن نتائج الدراسات السابقة جاءت متفاوتة فيما يتعلق بدرجة تأثير إدارة الأزمات في تحقيق الاستمرارية التشغيلية للمؤسسات، الأمر الذي يشير إلى الحاجة لإجراء المزيد من الدراسات التي تساهم في توضيح هذه العلاقة بشكل أكثر دقة.

إضافة إلى ذلك، يلاحظ وجود محدودية في الدراسات العربية التي تناولت أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات داخل شركات الاتصالات، حيث ركزت أغلب الدراسات على قطاعات أخرى مثل القطاع الصحي أو التعليمي أو الصناعي، مما أوجد فجوة معرفية تتطلب إجراء دراسات متخصصة في قطاع الاتصالات السعودي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في ندرة الدراسات الميدانية التي تناولت واقع إدارة الأزمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، على الرغم من أهمية الشركة ومكانتها الرائدة في قطاع الاتصالات بالمملكة. كما أن التطور التقني السريع وزيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية يفرضان على الشركة مواجهة العديد من التحديات والمخاطر التي قد تؤثر في استمرارية خدماتها.

وتبرز الحاجة إلى دراسة مدى جاهزية الشركة للتعامل مع الأزمات المختلفة، والتعرف على الإجراءات والسياسات التي تطبقها لضمان استمرار تقديم خدماتها أثناء الظروف الطارئة. كما أن معرفة مستوى فعالية إدارة الأزمات داخل الشركة يمكن أن يسهم في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمات المستقبلية والمحافظة على جودة الخدمات المقدمة للعملاء

في ضوء ما سبق من عرض لمشكلة الدراسة والفجوات النظرية والتطبيقية المرتبطة بها، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، وذلك للتعرف على مدى فاعلية ممارسات إدارة الأزمات في المحافظة على استمرارية الخدمات والحد من الآثار السلبية التي قد تنتج عن الأزمات المختلفة. ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله والمتمثل في إدارة الأزمات وعلاقتها باستمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، حيث أصبحت إدارة الأزمات في الوقت الحاضر من الموضوعات الإدارية المهمة التي تحظى باهتمام كبير من قبل المؤسسات المختلفة في ظل التغيرات المتسارعة والتحديات المتزايدة التي تواجه بيئة الأعمال. كما تبرز أهمية الدراسة من الأهمية الحيوية لقطاع الاتصالات الذي يمثل أحد الركائز الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، إذ تعتمد عليه مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة والأفراد في إنجاز أعمالهم وتلبية احتياجاتهم اليومية. وتزداد أهمية هذا القطاع مع التوسع في التحول الرقمي والاعتماد المتزايد على الخدمات الإلكترونية، الأمر الذي يجعل استمرارية خدمات الاتصالات ضرورة ملحة لا غنى عنها. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر إدارة الأزمات في المحافظة على استمرارية الخدمات والتعرف على مدى مساهمة الممارسات الإدارية الفعالة في الحد من الآثار السلبية للأزمات وتعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الظروف الطارئة بكفاءة وفاعلية

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات، وذلك من خلال تقديم إطار معرفي يجمع بين هذين المتغيرين ويدرس طبيعة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات. كما تسعى الدراسة إلى تعزيز المعرفة العلمية المتعلقة بأهمية إدارة الأزمات ودورها في المحافظة على استمرارية الخدمات داخل المؤسسات الخدمية، خاصة في ظل التحديات المعاصرة التي تواجه منظمات الأعمال.

وتتبع الأهمية النظرية كذلك من مساهمة الدراسة في سد جزء من الفجوة المعرفية الموجودة في الدراسات العربية المتعلقة بقطاع الاتصالات السعودي، حيث إن العديد من الدراسات السابقة تناولت إدارة الأزمات في قطاعات مختلفة دون التركيز بصورة كافية على قطاع الاتصالات. كما توفر الدراسة أساساً علمياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون والمهتمون في إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوع نفسه أو موضوعات ذات علاقة به.

كذلك تسهم الدراسة في توضيح المفاهيم المرتبطة بإدارة الأزمات واستمرارية الخدمات، وتقديم عرض علمي لأهم النظريات والنماذج التي تناولت هذه الموضوعات، مما يساعد في بناء قاعدة معرفية يمكن الرجوع إليها عند دراسة المشكلات الإدارية المرتبطة بالأزمات واستمرارية الأعمال. كما يمكن أن تشكل نتائج الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال الإدارة، خاصة فيما يتعلق بالدراسات التطبيقية في قطاع الاتصالات

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تطوير ممارسات إدارة الأزمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، بما يسهم في تعزيز قدرتها على التعامل مع الأزمات المختلفة وضمان استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء. كما تساعد الدراسة الإدارة العليا ومتخذي القرار في التعرف على مستوى فعالية الأنظمة والإجراءات الحالية الخاصة بإدارة الأزمات، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجاهزية.

وتسهم الدراسة كذلك في تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات العملية التي يمكن أن تساعد الشركة في بناء خطط أكثر فاعلية للتعامل مع الأزمات المحتملة، وتعزيز قدرتها على الاستجابة السريعة للظروف الطارئة وتقليل الآثار السلبية الناتجة عنها. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمحافظة على رضاهم وثقتهم في الشركة حتى أثناء الأزمات والظروف الاستثنائية.

وتبرز الأهمية التطبيقية أيضاً في دعم جهود الشركة نحو تحقيق الاستدامة التشغيلية واستمرارية الأعمال، من خلال توفير معلومات وبيانات تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بإدارة المخاطر والأزمات. كما يمكن أن تستفيد مؤسسات الاتصالات الأخرى من نتائج الدراسة وتوصياتها عند تطوير سياساتها وإجراءاتها الخاصة بإدارة الأزمات، الأمر الذي يوسع من نطاق الاستفادة العملية للدراسة ولا يقتصر فقط على شركة الاتصالات السعودية.

1.4. أسئلة الدراسة

تعد أسئلة الدراسة من العناصر الأساسية في البحث العلمي، إذ تمثل الإطار الذي يوجه الباحث نحو تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن المشكلة البحثية بصورة علمية ومنهجية. كما تساعد أسئلة الدراسة في تحديد طبيعة البيانات المطلوب جمعها، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة. وانطلاقاً من مشكلة الدراسة المتمثلة في التعرف على أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، فقد صيغت أسئلة الدراسة بما يتوافق مع معايير الوضوح والارتباط والملاءمة والخصوصية والجدوى، وجاءت على النحو الآتي:

1. ما أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض؟
2. إلى أي مدى يؤثر تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الخدمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض؟
3. ما مستوى تطبيق إدارة الأزمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه شركة الاتصالات السعودية (STC) في تطبيق إدارة الأزمات بما يضمن استمرارية الخدمات؟
5. ما المقترحات المناسبة التي يمكن أن تسهم في تطوير ممارسات إدارة الأزمات وتعزيز استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض؟

1.5. أهداف الدراسة

تعد أهداف الدراسة من العناصر الأساسية التي يستند إليها البحث العلمي، إذ تمثل الغاية التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال دراسة المشكلة البحثية وتحليلها بصورة علمية ومنهجية. كما تسهم الأهداف في توجيه جميع مراحل البحث، بدءًا من تحديد المشكلة وصياغة أسئلة الدراسة، مرورًا باختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات جمع البيانات، وانتهاءً بتحليل النتائج واستخلاص التوصيات.

وفي ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، تتمثل فيما يأتي:

1. دراسة تأثير إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، وذلك من خلال تحليل طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الخدمات، وبيان مدى تأثير تطبيق أساليب إدارة الأزمات في الحد من الآثار السلبية التي قد تنتج عن الأزمات المختلفة.
2. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الأزمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، من خلال الوقوف على مدى التزام الشركة بتطبيق السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بإدارة الأزمات، والتعرف على مستوى جاهزية العاملين والإدارة لمواجهة الأزمات والظروف الطارئة بكفاءة وفاعلية.
3. تقييم مدى فاعلية إدارة الأزمات في المحافظة على استمرارية الخدمات أثناء الأزمات والظروف الطارئة، وذلك من خلال قياس قدرة الشركة على الاستجابة السريعة للأزمات، واستمرار تقديم خدماتها دون انقطاع، والتقليل من الآثار السلبية التي قد تؤثر في جودة الخدمات أو رضا العملاء.
4. اقتراح مجموعة من التوصيات والإجراءات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير أنظمة إدارة الأزمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC)، بما يعزز من قدرتها على التعامل مع مختلف أنواع الأزمات، وتحسين كفاءة خطط الطوارئ، ورفع مستوى الاستعداد والاستجابة للمواقف غير المتوقعة.
5. توليد رؤى علمية وعملية يمكن أن يستفيد منها الباحثون ومتخذو القرار والعاملون في قطاع الاتصالات، من خلال تقديم نتائج علمية تسهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بإدارة الأزمات، ودعم الجهود الرامية إلى تحقيق الاستدامة التشغيلية.

1.6. فرضيات الدراسة

تعد الفرضيات من الركائز الأساسية في البحث العلمي، إذ تمثل توقعات علمية أولية يصوغها الباحث في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها والإطار النظري والدراسات السابقة، ليتم اختبارها لاحقًا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما تسهم الفرضيات في توجيه عملية البحث من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتساعد الباحث في اختيار أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها بما يتناسب مع أهداف الدراسة. ويؤدي اختبار الفرضيات إلى التحقق من مدى صحة التوقعات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين المتغير المستقل، وهو إدارة الأزمات، والمتغير التابع، وهو استمرارية الخدمات، مما يسهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية داخل المؤسسات.

وتتبع أهمية الفرضيات في هذه الدراسة من كونها تسعى إلى قياس أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، حيث تعتمد الدراسة على اختبار مجموعة من الفرضيات التي تعكس العلاقة المتوقعة بين المتغيرين، وذلك من خلال تحليل البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من وجود هذه العلاقة أو عدم وجودها، وتحديد مدى قوتها واتجاهها. وفي ضوء ذلك، تتمثل فرضيات الدراسة فيما يأتي:

الفرضية الصفريّة

تنص الفرضية الصفريّة على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وبناءً على هذه الفرضية، فإن تطبيق ممارسات إدارة الأزمات داخل الشركة لا يؤدي إلى حدوث تغيرات جوهرية في مستوى استمرارية الخدمات، كما أن الاختلاف في مستوى تطبيق إدارة الأزمات لا ينعكس بصورة مؤثرة على قدرة الشركة في المحافظة على استمرار خدماتها أثناء الأزمات أو الظروف الطارئة. وتمثل هذه الفرضية نقطة البداية التي يتم اختبارها إحصائيًا، حيث يتم قبولها في حال عدم وجود أدلة إحصائية كافية تثبت وجود أثر لإدارة الأزمات على استمرارية الخدمات.

الفرضية البديلة

تنص الفرضية البديلة على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وتشير هذه الفرضية إلى أن تطبيق ممارسات إدارة الأزمات بصورة فعالة يسهم في تعزيز قدرة الشركة على مواجهة الأزمات والحد من أثارها السلبية، مما يؤدي إلى المحافظة على استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء. كما تفترض أن تحسين مستوى التخطيط للأزمات، وسرعة الاستجابة، وفعالية الاتصال أثناء الأزمة، وتوفير الموارد والإمكانات اللازمة، جميعها عوامل تؤثر بصورة إيجابية في استمرار تقديم الخدمات دون انقطاع، وهو ما سيتم التحقق منه من خلال نتائج الدراسة الميدانية.

الفرضية الاتجاهية

تنص الفرضية الاتجاهية على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لإدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وتفترض هذه الفرضية أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية، بحيث يؤدي ارتفاع مستوى تطبيق إدارة الأزمات إلى زيادة قدرة الشركة على المحافظة على استمرارية خدماتها وتحسين مستوى جاهزيتها للتعامل مع الأزمات المختلفة. كما تشير إلى أن تطوير سياسات إدارة الأزمات، ورفع كفاءة العاملين، وتعزيز خطط الطوارئ، يسهم في تقليل احتمالات توقف الخدمات أو تأثرها بالأزمات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي ورضا العملاء واستدامة العمليات التشغيلية.

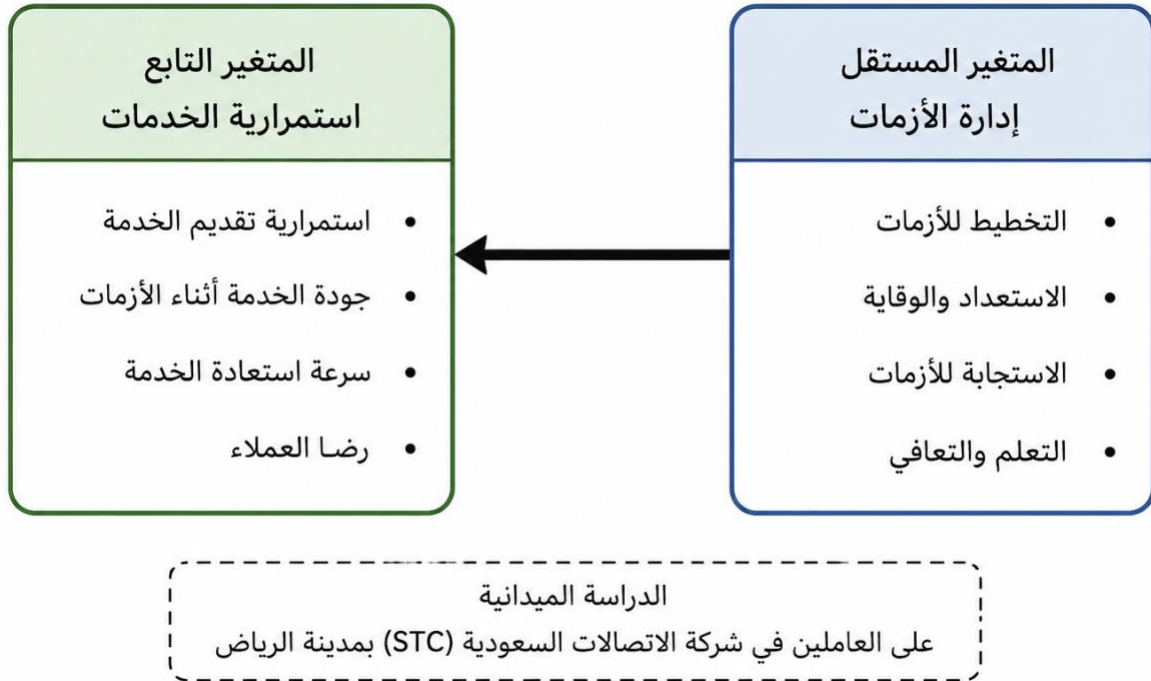
الفرضية غير الاتجاهية

تنص الفرضية غير الاتجاهية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، دون تحديد ما إذا كانت هذه العلاقة إيجابية أو سلبية. وتهدف هذه الفرضية إلى اختبار وجود العلاقة بين المتغيرين فقط، دون افتراض اتجاه محدد لها قبل إجراء الدراسة الميدانية وتحليل البيانات. وسيتم الاعتماد على النتائج الإحصائية التي سيتم التوصل إليها لتحديد طبيعة هذه العلاقة واتجاهها وقوتها، ومدى تأثير إدارة الأزمات في استمرارية الخدمات داخل الشركة، بما يوفر أدلة علمية يمكن الاستفادة منها في تفسير نتائج الدراسة والوصول إلى استنتاجات وتوصيات تسهم في تطوير ممارسات إدارة الأزمات وتعزيز استمرارية الخدمات في قطاع الاتصالات

1.7. نموذج الدراسة

يعد نموذج الدراسة من العناصر الأساسية في البحث العلمي، إذ يوضح بصورة مبسطة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويساعد في تحديد اتجاه البحث والإطار الذي سنبني عليه عملية جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. كما يساهم النموذج في توضيح المتغير المستقل والمتغير التابع، وإبراز طبيعة العلاقة المتوقعة بينهما وفقًا لمشكلة الدراسة وأهدافها.

وفي ضوء عنوان الدراسة “أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض”، اعتمدت الدراسة على متغير مستقل يتمثل في إدارة الأزمات، ومتغير تابع يتمثل في استمرارية الخدمات، حيث يفترض النموذج وجود تأثير لإدارة الأزمات في مستوى استمرارية الخدمات داخل شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، كما يوضحه الشكل الآتي



الشكل (١) نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

تعد منهجية الدراسة من أهم عناصر البحث العلمي، إذ تمثل الإطار المنهجي الذي يستند إليه الباحث في تنفيذ الدراسة وتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. كما تسهم المنهجية في تحديد الأساليب والإجراءات العلمية التي سيتم اتباعها لجمع البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها. وقد اعتمدت الدراسة الحالية على منهجية تتوافق مع طبيعة موضوع البحث، والمتمثل في أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، وذلك وفقاً لمكونات البصلة البحثية كما يأتي:

أولاً: فلسفة البحث

تعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية، والتي تقوم على دراسة الظواهر بصورة موضوعية من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن تعميمها. وتعد هذه الفلسفة من أكثر الفلسفات استخداماً في الدراسات الإدارية التي تعتمد على اختبار الفرضيات وقياس العلاقات بين المتغيرات.

ثانياً: منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، لكونه الأنسب لقياس أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات، وذلك من خلال جمع البيانات الرقمية من أفراد عينة الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج علمية دقيقة.

ثالثاً: استراتيجية البحث

اتبعت الدراسة استراتيجية المسح الميداني، حيث سيتم جمع البيانات من العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض باستخدام أداة الاستبانة، وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول واقع إدارة الأزمات ومدى تأثيرها في استمرارية الخدمات.

رابعاً: نوع البحث

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تهدف إلى وصف واقع إدارة الأزمات داخل شركة الاتصالات السعودية، وتحليل العلاقة بينها وبين استمرارية الخدمات، وقياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع اعتماداً على البيانات التي سيتم جمعها من أفراد الدراسة.

خامساً: الأفق الزمني

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي، حيث سيتم جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة خلال فترة زمنية واحدة، دون تتبع التغيرات عبر فترات زمنية متعددة، وذلك بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. فقد تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي سيتم جمعها من خلال استبانة توزع على العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، بينما تمثلت البيانات الثانوية في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والأبحاث المحكمة والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أما تحليل البيانات، فسيتم باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار، واختبار الفرضيات؛ بهدف قياس أثر إدارة الأزمات على استمرارية الخدمات والتوصل إلى نتائج علمية دقيقة تسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها

1.9. الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من البحث العلمي، إذ تهدف إلى جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وتعد الدراسة الميدانية من أهم مراحل البحث، لأنها تعتمد على البيانات الواقعية التي يتم الحصول عليها من أفراد المجتمع المستهدف، مما يساعد في تفسير الظاهرة محل الدراسة بصورة دقيقة وموضوعية، والخروج بنتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في الجانب العملي.

وفي هذه الدراسة، سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، والأقدر على تقديم معلومات دقيقة حول واقع إدارة الأزمات داخل الشركة ومدى تأثيرها في استمرارية الخدمات.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، بمختلف مستوياتهم الإدارية والوظيفية، وذلك لارتباطهم المباشر بعمليات إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات داخل الشركة.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة مناسبة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك بهدف إعطاء جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مقبولة من الدقة.

أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها. وسيتم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الخدمات، وستكون من قسمين رئيسيين؛ يتضمن القسم الأول البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي، بينما يتضمن القسم الثاني عبارات تقيس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

صدق وثبات أداة الدراسة

للتأكد من جودة أداة الدراسة، سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والبحث العلمي للتأكد من صدقها الظاهري ومدى ملاءمة فقراتها لتحقيق أهداف الدراسة. كما سيتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من اتساق فقرات الاستبانة وإمكانية الاعتماد على نتائجها في التحليل الإحصائي.

أساليب تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، سيتم إدخال البيانات إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحليلها باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى معاملات الارتباط وتحليل الانحدار واختبارات الفرضيات؛ وذلك بهدف التعرف على أثر إدارة الأزمات في استمرارية الخدمات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، والوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتسهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة
الفصل الثاني : الإطار النظري	استعراض الدراسات السابقة
الفصل الثالث : منهجية البحث	فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الأفق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي	تحليل البيانات - نتائج التحليل
الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة	مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة

الشكل (٢) مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59–76.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMR.1998.192960>
- Mitroff, I. I. (2005). *Why Some Companies Emerge Stronger and Better from a Crisis*. AMACOM. <https://www.amacombooks.org>
- Shrivastava, P. (2009). *Managing Crises: Responses to Large-Scale Emergencies*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com>
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). Sage Publications.
<https://collegepublishing.sagepub.com/products/ongoing-crisis-communication-4-238868>
- Aljuhmani, H. Y., & Emeagwali, O. L. (2017). The roles of strategic planning in organizational crisis management. *International Journal of Business and Management*, 12(5), 176–182.
<https://ccsenet.org/journal/index.php/ijbm>
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (5th ed.). Sage Publications.
<https://us.sagepub.com>
- Shahi, G. K., Clausen, S., & Stieglitz, S. (2021). Who shapes crisis communication on Twitter? An analysis of influential German-language accounts during the COVID-19 pandemic. *Social Network Analysis and Mining*, 11(1), 1–16. <https://arxiv.org/abs/2109.05492>

- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (6th ed.). Sage Publications.
<https://collegepublishing.sagepub.com/products/ongoing-crisis-communication-6-270207>
- Al Eid, N. A., & Arnout, B. A. (2021). Crisis and disaster management in organizations: Strategies and challenges. *Journal of Public Affairs*, 21(4).
<https://doi.org/10.1002/pa.2629>
- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (6th ed.). SAGE Publications.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/ongoing-crisis-communication/book270207>
- Shahi, G. K., Clausen, S., & Stieglitz, S. (2021). Who shapes crisis communication on Twitter? *Social Network Analysis and Mining*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.1007/s13278-021-00827-2>
- Abbas, J. (2022). Crisis management, resilience and organizational performance: A review. *Sustainability*, 14(9).
<https://doi.org/10.3390/su14095474>
- Alzoubi, H. M., Ahmed, G., & Al-Gasaymeh, A. (2022). The impact of crisis management on organizational sustainability. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1207–1216.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.6.007>
- Schneider, C. R., Kerr, J. R., Dryhurst, S., & Aston, J. A. D. (2023). Communication of statistics and evidence in times of crisis. *Harvard Data Science Review*. <https://arxiv.org/abs/2304.01789>

- Al-Mamary, Y. H. S. (2023). Digital transformation and business continuity in organizations. *International Journal of Information Technology and Language Studies*, 7(1), 1–12. <https://ijitls.com>
- Schneider, C. R., Kerr, J. R., Dryhurst, S., & Aston, J. A. D. (2023). Communicating uncertainty during crises. *Harvard Data Science Review*. <https://hdsr.mitpress.mit.edu>
- Ruohonen, J., Hjerpe, K., & Korteso, K. (2024). Crisis communication in the face of data breaches. *Computers & Security Studies*. <https://arxiv.org/abs/2406.01744>
- Ruohonen, J., Hjerpe, K., & Korteso, K. (2024). Crisis communication in the face of data breaches. *Computers & Security*. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2024.103874>
- Islam, M. S., Rahman, M. M., & Karim, M. R. (2024). Organizational resilience and business continuity management: A systematic review. *Sustainability*, 16(2). <https://doi.org/10.3390/su16020584>
- Alharbi, A. M., & Alotaibi, F. M. (2024). Crisis management practices and service continuity in Saudi organizations. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(3), 45–56. <https://science-gate.com/IJAAS>