

عنوان المشروع

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة
تطبيقية على شركة ركن الوليمة المحدودة - الرياض

أسم الطالب

كلثوم أنديا محمد الأنصاري

الرقم الجامعي

2021204603

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
7	1.2. مشكلة الدراسة
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
11	1.10. مخطط المشروع المقترح
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
13	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13	2.5. الخاتمة
14	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

أداء الموارد البشرية (HR performance) يعتبر من أهم عوامل نجاح أي مؤسسة أو منظمة ، حيث تعتبر الموارد البشرية عمود الإنجاز والتميز والتطور في الشركات والمؤسسات ويشير أداء الموارد البشرية إلى كفاءة وفعالية العمل الذي يقوم به الموظفون داخل المؤسسة وعليه ، فإن دراسة أداء الموارد البشرية تعتبر ذات أهمية كبيرة لفهم كيفية تحقيق أهداف المؤسسة وتطويرها وتتناول هذه الدراسة مجموعة من العناصر الهامة مثل اختيار وتوظيف الموظفين المناسبين وتطويرهم وتدريبهم وتقييم أدائهم بشكل دوري.

وتعتمد جودة أداء الموارد البشرية على عدة عوامل مثل التوجيه والتعليم والتدريب والتنمية المهنية للموظفين كما تلعب القيادة الفعالة دوراً هاماً في تحفيز وتمكين الموظفين لتقديم أفضل أداء.

(Robert Bolton)

تعد تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموارد البشرية في المؤسسات والشركات فقد أصبحت التكنولوجيا المتطورة جزءاً أساسياً من عمليات إدارة الموارد البشرية ، حيث تسهم في تحسين كفاءة وفعالية أداء العاملين وتعزيز تنظيم العمل داخل الشركة.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحسين عدة جوانب من أداء الموظفين ، مثل تسهيل الوصول إلى المعلومات الضرورية وتبسيط العمليات الإدارية وتحسين التواصل والتفاعل بين العاملين في المؤسسة ولكن على الجانب الآخر، قد تواجه بعض التحديات والمشاكل نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ، مثل قلة التفاعل الإنساني والابتعاد عن العلاقات الشخصية بين الزملاء بسبب الاعتماد الزائد على الأنظمة الآلية من هنا يأتي دور الأبحاث والدراسات العلمية التي تسلط الضوء على تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، وتحليل الإيجابيات والسلبيات التي قد تنجم عنها فهذه الدراسات تساهم في فهم عمق التأثير وتقديم التوصيات والتوجيهات التي من شأنها مساعدة المؤسسات والشركات على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتعزيز أداء مواردها البشرية.

(غادة الكردي ، 2018)

ولذلك تقنية المعلومات أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموارد البشرية في المؤسسات والشركات تعتبر التكنولوجيا المعلوماتية أداة حيوية لتحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وزيادة كفاءة العمل ورفع مستوى الإنتاجية من خلال هذا البحث سنحاول فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية وكيفية الاستفادة القصوى من هذه الأداة في تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال.

(أحمد & أحمد ، 2016)

وفي هذا السياق يقول بيل غيتس مؤسس شركة مايكروسوفت " تكنولوجيا المعلومات هي أداة قوية يمكن استخدامها لتمكين وتحسين أداء الموارد البشرية في الشركات " ويضيف الباحث بنجامين فيرجسون " إدماج التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين العلاقة بين الشركة والموظفين "

(بيل غيتس & بنجامين فيرجسون)

ويمكن ذكر بعض الأسباب المنطقية وراء اختيار موضوع البحث " تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية "

1. زيادة فعالية وكفاءة عمل الموارد البشرية يمكن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أن يسهم في تحسين وتطوير عمل الموارد البشرية وزيادة إنتاجيتهم.
2. تقليل الأخطاء البشرية يمكن أن تساعد التكنولوجيا في تقليل الأخطاء والسلوكيات الغير مرغوبة التي قد تحدث نتيجة للعمل البشري.
3. تحسين التواصل والتفاعل يمكن لاستخدام التكنولوجيا المعلوماتية تسهيل التواصل وتعزيز التفاعل بين الموارد البشرية داخل المؤسسة.

(Chesbrough et al 2006 – 1989)

أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية هو موضوع يعود للعديد من الدراسات والبحوث في مجال إدارة الموارد البشرية يمكن تتبع الجذور التاريخية لهذا الموضوع إلى حقبة تطور التكنولوجيا وتأثيرها على عمليات إدارة الموارد البشرية أحد المراجع الهامة التي تتناول هذا الموضوع هو كتاب " Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value " للمؤلفين T. Ravichandran و Jae Kyu Lee، الذي يقدم نموذجًا شاملاً لتحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات ، أيضًا يمكن الإشارة إلى دراسة " The Impact of Information Technology on the HR Function Transformation " التي نشرتها شركة Deloitte، والتي تسلط الضوء على كيفية تغيير دور ووظائف إدارة الموارد البشرية نتيجة لتبني تكنولوجيا المعلومات.

بشكل عام يعتبر هذا الموضوع محورًا هامًا في مجال إدارة الموارد البشرية والتكنولوجيا والعديد من الدراسات والبحوث تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية من مختلف الزوايا والتوجهات.

(Jae Kyu Lee & T. Ravichandran)

لذا هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، وفيما يلي بعض الدراسات التي قد تكون مفيدة :

. حسين ، محمد عبد اللطيف ، وأحمد محمد ، ويوسف ، حسنين حسني وسعيد، (2016)، " تقييم تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية في مصر، الرقم والأبداع "، وتناولت الدراسة في هذا البحث تقييم تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء الموارد البشرية في مصر وقد أظهرت الدراسة أهمية تطوير نظم المعلومات الإدارية وتكاملها مع إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء العام للمنظمات.

2. يوسف ، أحمد عبد الحكيم ، ومحمد ، باهر، وممدوح ، محمد عاشور (2018)، " أثر إدارة نظم المعلومات التخطيطية على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الشركات القطاع الخاص في مصر"، وتناولت الدراسة في هذا البحث كيفية تأثير إدارة نظم المعلومات التخطيطية على أداء الموارد البشرية في الشركات القطاع الخاص في مصر وأظهرت النتائج أن تطبيق تلك النظم بشكل فعال يمكن أن يحسن أداء الموارد البشرية ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل.

لذا مشكلة البحث تتلخص في :

استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية يمكن أن يؤدي إلى تغييرات كبيرة في أداء تلك الموارد فعلى سبيل المثال ، يمكن لنظم إدارة الموارد البشرية الرقمية أن تساعد في تسريع عمليات التوظيف والتدريب وتبسيط إجراءات إدارة الأداء وتحليل البيانات وتعزيز التواصل بين الفرق العاملة وغيرها من الفوائد.

هذه التغييرات يمكن أن تساهم في تعزيز كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم ، كما يمكن أن توفر وقتاً وجهداً يمكن استخدامها في المهام الأخرى ومع ذلك ، يجب مراعاة أن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية قد يواجه تحديات مثل الحفاظ على خصوصية البيانات وتأمينها ، وضمان تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة وتجنب تفاقم الفجوة الرقمية بين الموظفين. لذا من الضروري توجيه الاهتمام إلى تحقيق التوازن بين الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والحفاظ على عوامل النجاح البشرية المهمة مثل التواصل الإنساني وتطوير المهارات الفردية.

(مجلة ، 2013 International Journal of Computer App

1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدان من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتفرض نفسها على القائمين والعاملين في مختلف الأنشطة خاصة على مستوى المؤسسات والشركات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية باستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة (الأساليب والوسائل) لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... الخ ، فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل المعلومات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم فتكنولوجيا المعلومات أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الإدارية لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه.

فمن منطلق أن الأداء المهني يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المؤسسة أو المنظمة على استخدام مواردها بكل كفاءة وفعالية وإنتاج مخرجات متنوعة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على إدارة أي مؤسسة أو منظمة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقويم المستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويره وتنميته وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب على اعتبار أن الأداء يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة ، فهو يتصف بالمرونة نظرا لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومة وتوصيلها.

وعلى اثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها و أنشطتها ، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات الخدماتية إن ارادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها حيث أثبتت التجارب إن المؤسسات الخدماتية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا توظفها ، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المطلوب على المدى البعيد لضمان بقائها واستمرارها ولعل هذا ما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلبا أساسيا للمؤسسات الباحثة عن تحقيق الجودة والكفاءة والفعالية في أدائها.

(حنان نجيب & غمري رشدي ، 2021-2022)

❖ الفجوات النظرية :

- قلة الدراسات التي تركز على تأثير تكنولوجيا المعلومات وعلى تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية في المؤسسات
- نقص الأبحاث التي تسلط الضوء على أهمية تكامل التكنولوجيا والموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسات وزيادة الإنتاجية
- عدم وجود دراسات تحليلية تبحث في كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على سلوكيات وأداء الموظفين

❖ الفجوات العملية :

- نقص الدراسات التي تحلل نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين تواصل وتعاون الموظفين داخل المؤسسة
- ضعف الأبحاث التي تدرس أهمية فحص تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات اختيار وتوظيف وتطوير الموارد البشرية
- ندرة الدراسات التي تبحث في كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية

سؤال البحث الرئيسي :

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

ما الأثر الذي يخلقه استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في المؤسسات ؟

1.3. أهمية الدراسة

إن الأهمية التي يكتسبها موضوع الدراسة تعود إلى التحديات التي يواجهها الموظف بالمؤسسات في ظل التغيرات والتطورات الحاصلة ما يحتم عليه مساهمة هذه التحديات من خلال إعادة التفكير في المنهجية والطرق المعمول بها سابقا والتي لم تعد تتماشى مع متطلبات الفترة الحالية وبالتالي عدم الاكتفاء بالتدريب والتكوين والتنمية بالأسلوب القديم فالموظف اليوم لم يعد هو نفسه الذي يعتمد على ما تقدمه له المؤسسة أو المنظمة ويكتفي به ، بل أصبح يعتمد على نفسه في تطوير ذاته من خلال المشاركة في الدورات التدريبية والتكوينية في مجال عمله بغاية الترقية في الرتب الوظيفية وهذا كله بفضل التطور التكنولوجي.

(منوبة عيسات , 2020)

1.3.1. الأهمية النظرية :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله كونها تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والذي يعتبر جزء لا يتجزأ من أداء المؤسسة كما تتجلى أهميتها في تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بأداء المورد البشري بمؤسسة ركن الوليمة المحدودة أيضا ضبط المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعرف على أبعادها في المؤسسة محل الدراسة والكشف عن مدى أهميتها.

1.3.2. الأهمية العملية :

يعتبر موضوع دراستنا من متطلبات هذا العصر لما يحمله من أهمية بالنسبة للمؤسسات والمنظمات وتطور المجتمعات الحديثة فتكنولوجيا المعلومات وبسبب استخدامها وتوظيفاتها المتعددة باتت أهميتها تأخذ أبعاد متنوعة حتى بات لا غنى لأي مؤسسة أو منظمة عنها مهما كان نوعها من توظيفها واستثمارها والاعتماد عليها في إنجاز وتحقيق الأهداف والأعمال اليومية هذا من جهة ، ومن جهة أخرى يعد الأداء البشري العنصر الرئيسي في عمل المؤسسات أو المنظمات لا سيما الخدمية منها وأيضا هو جوهر ومحور عمل المؤسسة الذي يتوقف عليه نجاحها أو فشلها كما أن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال ربط هذين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات و الأداء البشري) والسعي لتشخيص علاقات الارتباط والتأثير فيما بينهما وبالتالي إمكانية تحسين استخدامات تكنولوجيا المعلومات من جهة وتأثيرها على الأداء البشري من جهة أخرى ودعم كل منهما من خلال هذه العلاقة.

(قريرة الضاوية ، 2019-2020)

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. 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

قائمة المراجع

1. أحمد، س.، & أحمد، ف. (2016). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: مراجعة الأدبيات.
2. الضاوية، ق. (2020-2019). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية - بسكرة.
3. الكردي، غ. (تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة تحليلية). المجلة العلمية للدراسات الإدارية، العدد 5، ص 25-36.
4. عيسات، م. (2020). أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في إعادة تأهيل المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة (Doctoral dissertation)
5. نجيب، ح.، & رشدي، غ. (2022-2021). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في المنشآت الرياضية: دراسة ميدانية على مستوى مديرية الشباب والرياضة، ولاية - بسكرة.
6. Bolton, R. Performance Management: Improving quality and productivity through effective people management
7. Chesbrough, H. W., & Spohrer, J. (2006). A research manifesto for services science. Communications of the ACM, 49(7), 35-40
8. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 319-340
9. Lee, J. K., & Ravichandran, T. Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value

