

أثر استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية على تسيير الاعمال دراسة حالة على
شركة vfs global بالسعودية

**"The Impact of Using Information Systems in Human Resources on
Business Operations: A Case Study on VFS Global in Saudi Arabia"**

إعداد الطالب/ نزار بطاح

الرقم الجامعي / ٢٤٣٠٠١٦٢٦

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي

١٤٤٧/٢٠٢٥

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المستخلص

شهدت الموارد البشرية تطورات متسارعة بفعل التحول الرقمي، ما جعل نظم المعلومات أداةً استراتيجية لتحسين كفاءة الأعمال واتخاذ القرار. وفي هذا السياق، هدفت الدراسة الحالية إلى تحليل أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال، مع التحقق من الدور الوسيط الذي تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة مبنية على مقياس ليكرت الخماسي، ووزعت على عينة قصدية بلغ حجمها ١٨٣ موظفًا من مختلف الإدارات. وقد تميز مجتمع الدراسة بتنوع ديموغرافي ووظيفي، حيث شكّلت فئة العمليات النسبة الأكبر (٤٨,١٪)، تلتها تقنية المعلومات والموارد البشرية، وكانت نسبة حملة البكالوريوس والدراسات العليا ٨٣٪ من العينة. اشتمل نموذج الدراسة على متغير مستقل يتمثل في نظم معلومات الموارد البشرية (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات)، ومتغير وسيط هو ممارسات إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، تقييم الأداء)، ومتغير تابع هو تسيير الأعمال (كفاءة العمليات، سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء). وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط قوية بين النظم والممارسات ($r = 0.869$)، كما بينت أن نظم المعلومات تفسر ما نسبته ٧٦٪ من تباين فعالية الممارسات، وأن الممارسات تفسر بدورها ٦٩,٦٪ من تباين تسيير الأعمال، بينما بلغ التأثير المباشر للنظم على الأعمال ٧٠,٥٪. كما أظهر تحليل التوسيط وجود أثر غير مباشر دال إحصائيًا ($a \times b = 0.182$)، $Z = 2.65$ ، $p = 0.008$ ، مما يؤكد وجود دور وسيط جزئي لممارسات الموارد البشرية. وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز جودة المعلومات، وتطوير الممارسات الإدارية، وتحقيق تكامل فعال بين النظم التقنية والإدارة لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

Abstract

The rapid advancement of digital transformation in human resources has positioned Human Resource Information Systems (HRIS) as a strategic tool for improving business efficiency and decision-making. In this context, the present study aimed to analyze the impact of HRIS on business process management, while examining the mediating role of Human Resource Management (HRM) practices, applied to VFS Global in Saudi Arabia. The study adopted a descriptive analytical approach using a structured questionnaire based on a five-point Likert scale, distributed to a purposive sample of 183 employees across various departments. The study population was characterized by diverse demographics and job functions, with the operations department forming the majority (48.1%), followed by IT and HR, and 83% of the participants holding a bachelor's degree or higher. The proposed model included HRIS dimensions (system quality, information quality, service quality) as the independent variable, HRM practices (planning, recruitment, performance evaluation) as the mediator, and business process management (operational efficiency, speed, error reduction) as the dependent variable. The findings revealed a strong correlation between HRIS and HRM practices ($r = 0.869$), with HRIS explaining 76% of the variance in HR practices, and HR practices explaining 69.6% of the variance in business performance. Additionally, HRIS had a direct impact of 70.5% on business outcomes. Mediation analysis confirmed a statistically significant indirect effect ($a \times b = 0.182$, $Z = 2.65$, $p = 0.008$), indicating a partial mediating role of HR practices. The study recommends enhancing information quality, developing HRM practices, and promoting effective integration between technological systems and administrative functions to improve institutional performance.

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه أنجزت هذه الرسالة العلمية المتواضعة. أحمدُه سبحانه حمداً يليقُ بجلاله، وأُصلي وأُسلِّمُ على نبيِّنا محمدٍ ﷺ الذي علَّمنا العلمَ ورفعَ قدرَ العلماءِ في الدنيا والآخرة.

يسرُّني في مستهلِّ هذه الرسالة أن أتوجَّه بخالص عبارات الشكر والثناء والتقدير إلى كلِّ من كانت له يدُ عونٍ أو دعمٍ أو توجيهٍ في إنجاز هذا العمل

و المستجيبين للاستبانة و الموظفين التابعين الى إدارة شركة VFS Global ومنسوبيها لما أبدوه من تعاونٍ كريم وإتاحة البيانات والمعلومات اللازمة، ولجهودهم في تعبئة الاستبيانات والمشاركة الفاعلة التي أثَّرت نتائج البحث.

زملائي وزميلاتي في برنامج الماجستير على ما وجدته منهم من مساندةٍ علميةٍ وروحٍ أخويةٍ طيلة مسيرتي البحثية.

كل صديقٍ أو قريبٍ أو معلِّمٍ قدَّم لي كلمة تشجيع أو نصيحة صادقة أسهمت – ولو بكلمة – في بلوغ هذا الهدف.

أسأل الله تعالى أن أكون قد وُفِّقت في هذا العمل، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، نافعاً للباحثين والمهتمين، مساهماً في تطوير المعرفة والممارسة في ميدان نظم معلومات الموارد البشرية. وما كان من توفيقٍ فمن الله وحده، وما كان من خطأٍ أو تقصيرٍ فمني ومن الشيطان، والله المستعان.

نزار بطاح

اهداء

إلى من غرس في حب العلم، وسقاني من عطائه دون كلل...

إلى والدي الحبيب، الذي كان سندي في كل مراحل الحياة، وعلمني أن الطموح لا حدود له.

وإلى والدتي العظيمة، منبع الحنان والدعاء والصبر... دعواتها كانت لي نورًا، ورضاها زادي في كل طريق.

إلى كل معلمٍ ومُلهِمٍ مرَّ في دربي، وترك بصمة في روحي وفكري.

إلى كل من آمن بي في لحظات الشك، وشجعني في لحظات التردد...

أهديكم هذا العمل المتواضع، تعبيرًا عن امتناني الخالص، ووفائي لما بذلتموه في حياتي من حب ودعم ودعاء.

فهرس المحتويات

I.....	المستخلص
III.....	الشكر والتقدير
IV	اهداء
I.....	فهرس المحتويات
III.....	قائمة الجداول
IV	قائمة الاشكال
١.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١.....	مقدمة
٣.....	مشكلة الدراسة
٤.....	أهمية الدراسة
٥.....	أهداف الدراسة
٥.....	تساؤلات الدراسة
٦.....	فروض الدراسة
٧.....	نموذج الدراسة
٧.....	حدود الدراسة
٨.....	المنهجية
٨.....	أدوات جمع البيانات
٩.....	مصطلحات الدراسة

١٣	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
١٣	مقدمة
١٤	الدراسات السابقة
٢٢	التعقيب على الدراسات السابقة
٢٣	الإطار النظري
٢٣	أولاً: ماهية نظم المعلومات
٣٢	الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
٣٢	مقدمة
٣٢	منهجية الدراسة
٣٢	مجتمع الدراسة
٣٣	عينة الدراسة
٣٣	أداة الدراسة
٣٧	الأساليب الإحصائية
٤٠	الفصل الرابع: النتائج
٥٦	الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
٥٦	خلاصة النتائج
٥٩	التوصيات
٦١	المراجع
٦٤	الملاحق

قائمة الجداول

جدول 1 مقاييس متغيرات الدراسة.....	٣٤
جدول ٢ معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه العبارة.....	٣٥
جدول ٣ تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي.....	٣٨
جدول ٤ توزيع أفراد الدراسة وفقاً للنوع.....	٤٠
جدول ٥ توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.....	٤١
جدول ٦ توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....	٤٢
جدول ٧ توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.....	٤٤
جدول ٨ توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية.....	٤٥
جدول ٩ معاملات ارتباط بيرسون بين نظم معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية.....	٤٧
جدول ١٠ الفرضية الأولى تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر نظم المعلومات على ممارسات إدارة الموارد البشرية.....	٤٨
جدول ١١ اختبار الفرضية ٢ تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال.....	٤٩
جدول ١٢ اختبار الفرضية ٣ تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية.....	٥٠
جدول ١٣ معاملات ارتباط بيرسون بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global:.....	٥٢
جدول ١٤ نتائج تحليل التوسيط لاختبار الفرضية الرابعة (تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال).....	٥٣

قائمة الاشكال

- الشكل ١ نموذج الدراسة.....٧
- الشكل ٢ توزيع أفراد العينة حسب النوع.....٤١
- الشكل ٣ توزيع أفراد العينة حسب العمر.....٤١
- الشكل ٤ توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....٤٣
- الشكل ٥ توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.....٤٤
- الشكل ٦ توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.....٤٥
- الشكل ٧ توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.....٤٦

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

تساؤلات الدراسة

فروض الدراسة

نموذج الدراسة

حدود الدراسة

المنهجية

أدوات جمع البيانات

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

منذ أربعينيات القرن الماضي وحتى يومنا هذا، أبدى المفكرون والباحثون والاقتصاديون استياءهم من الطرق التقليدية لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها. وقد تخيلوا آلة قادرة على أتمتة هذه العمليات بضغطة زر. وبعد مرور عقدين، ظهرت الحواسيب، لتصبح المعالجة الآلية للمعلومات الركيزة الأساسية للإدارة الحديثة. وتؤكد الاتجاهات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات على الدور الاستراتيجي المتزايد لأنظمة المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

فالمعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الحديثة، ومورداً حيوياً لدعم اتخاذ القرارات وتحسين جودة الأداء وإدارة الموارد البشرية وتقديم منتجات مبتكرة. وتعتمد الإدارة الحديثة على المعلومات السريعة والمتغيرة في جميع مراحل العمل، بدءاً من فهم احتياجات المستهلكين وصولاً إلى إدارة سلسلة الإنتاج. وتتنوع أنظمة المعلومات المستخدمة في الإدارة الحديثة، وتشمل نظم إدارة قواعد البيانات، ونظم علاقات العملاء، ونظم تخطيط موارد المؤسسات، ونظم دعم القرارات.

شهدت المؤسسات في القطاع الخاص تطوراً ملحوظاً في استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية، حيث أصبح اعتماد هذه النظم ضرورياً لتحسين الأداء الإداري وتعزيز كفاءة العمليات. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية على تسيير الأعمال في القطاع الخاص، ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية.

في عصر المنافسة الشديدة، والتغيرات المتسارعة، والتطورات التكنولوجية الهائلة، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة، حيث لم يعد الأداء التقليدي كافياً لمواكبة التغيير، ومواجهة المنافسة، وتلبية توقعات العملاء المتزايدة. ومن الواضح أنه لا يمكن لأي مؤسسة، مهما كانت إمكاناتها أو قدرتها على الحفاظ على موقعها التنافسي، أن

تظل على نفس مستوى الأداء أو تعتمد على الأساليب التقليدية نفسها، مما يدفعها إلى تحسين أدائها إلى مستويات تفوق منافسيها وترتقي إلى المستوى العالمي. فغالبًا ما يتم تقييم أداء المؤسسة استنادًا إلى قدرتها على تعزيز قدرتها التنافسية وتحسين نتائجها.

تمتلك المؤسسة العديد من الموارد التي تساعد على تحسين الأداء وتحقيق أهدافها، إلا أن المورد الأهم والأكثر تأثيرًا هو الموارد البشرية، التي تُعد الأصول الأساسية والمحورية للمؤسسة، وأحد العوامل الرئيسية في تحقيق الأداء الفعال. فالاعتماد على العنصر البشري يمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار في بيئة غير مستقرة، وسوق متغير، ومنتجات أكثر تعقيدًا وتنوعًا، إلى جانب التحدي الكبير في إرضاء العملاء وتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية والكفاءة. (يحي، ٢٠١٦)

تُعد شركة VFS Global من أبرز مزودي خدمات التقنية للبعثات الدبلوماسية في المملكة العربية السعودية، حيث تدير مراكز تقديم طلبات التأشيرات والخدمات القنصلية في مدن رئيسية مثل الرياض وجدة والخبر. تقدم الشركة خدماتها لعدد من السفارات المهمة كالهند وكندا وفرنسا وألمانيا، وتوفر حلولًا متقدمة تشمل تعبئة النماذج، التسجيل البيوميتري، وخدمة "التأشيرة عند بابك" التي تم إطلاقها بالشراكة مع وزارة التجارة السعودية لتسهيل الوصول للخدمات داخل الجهات الحكومية. وتعكس هذه المبادرات اعتماد الشركة على تقنيات حديثة ونظم معلومات فعالة في إدارة عملياتها، بما يدعم تحقيق الكفاءة وسرعة الإنجاز في بيئة عمل تنظيمية متطورة. موجودة في أكثر من ١٥٠ دولة حول العالم، وتقدم خدماتها لما يزيد عن ٦٥ حكومة.

لذلك، يُعتبر تحسين الأداء سياسة عامة للمؤسسة، حيث يسود اقتناع تام لدى القيادات العليا بضرورة تفعيل دور الموارد البشرية في جميع المستويات الإدارية والتنفيذية وفي مختلف مجالات النشاط. فالموارد البشرية تشمل جميع موظفي المؤسسة بمختلف مستوياتهم، ومؤهلاتهم، وأدوارهم، مما يجعلهم العامل الأساسي في تحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات في القطاع الخاص، لا سيما المؤسسات الخدمية، تحديات متزايدة بفعل التطورات التكنولوجية السريعة والمنافسة المتصاعدة، مما يجعل الاعتماد على نظم المعلومات أمرًا حتميًا لضمان استمرارية الأعمال وتحسين الأداء. ويُعد المورد البشري من أهم الموارد التي يمكن أن تعتمد عليها هذه المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، غير أن دوره وفعالته مرتبطان بشكل مباشر بمدى توافر المعلومات المتعلقة به، ودقة إدارتها.

وفي ظل الكم الهائل من البيانات المرتبطة بالموارد البشرية، ظهرت الحاجة إلى نظم معلومات متطورة تساهم في جمع البيانات وتحليلها، مما يعزز كفاءة اتخاذ القرار ويرفع من كفاءة الأداء المؤسسي. وتُعد نظم معلومات الموارد البشرية أداة أساسية لتحسين إدارة الموظفين، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في بيئة عمل تنافسية. ومن هنا تنبع إشكالية هذه الدراسة، التي تسعى إلى استكشاف دور نظم المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية وأثرها على تسيير الأعمال في القطاع الخاص. ومع ذلك، فإن غياب هذه النظم أو ضعف استخدامها قد يؤدي إلى انخفاض كفاءة إدارة الموارد البشرية، مما ينعكس سلبًا على أداء المؤسسة وقدرتها على التكيف مع المستجدات التقنية الحديثة.

على الرغم من أن شركة – VFS Global فرع المملكة العربية السعودية تعتمد على تقنيات متقدمة في تقديم خدماتها، إلا أن مدى تأثير نظم المعلومات المستخدمة في إدارة الموارد البشرية على كفاءة تسيير الأعمال داخل الشركة لم يتم تناوله بالدراسة والتحليل بالشكل الكافي.

ومن هنا، تنبع مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تسلط الضوء على دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على تسيير الأعمال في VFS Global السعودية.
- تساهم في إثراء المحتوى الأكاديمي من خلال تقديم إطار نظري حول العلاقة بين التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية.
- تقدم إضافة علمية للدراسات السابقة من خلال تحليل أثر نظم المعلومات على تحسين كفاءة الأداء الإداري واتخاذ القرار.
- توفر أساساً علمياً يمكن أن يُبنى عليه في دراسات مستقبلية حول التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية.

الأهمية التطبيقية

- تساعد المؤسسات الخاصة على فهم أهمية نظم المعلومات في تحسين عمليات الموارد البشرية وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- تقدم حلولاً عملية للتحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- توفر توصيات قابلة للتنفيذ لتعزيز استخدام التكنولوجيا في تسيير الأعمال وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- تساعد صناع القرار ومديري الموارد البشرية في اتخاذ قرارات مبنية على البيانات لتعزيز الإنتاجية وتحسين بيئة العمل.

أهداف الدراسة

١. تتركز أهداف هذه الدراسة في التعرف على ما يأتي:
٢. دراسة مفهوم نظم المعلومات في الموارد البشرية.
٣. تحليل مدى تأثير نظم المعلومات على كفاءة تسيير الأعمال في VFS Global السعودية.
٤. التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
٥. تقديم توصيات لتعزيز فعالية استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية.

تساؤلات الدراسة

١. السؤال الرئيس:

ما أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال وممارسات إدارة الموارد البشرية في شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية؟

٢. الأسئلة الفرعية:

- ما أثر نظم معلومات الموارد البشرية (من حيث جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات) على تسيير الأعمال؟
- ما أثر تسيير الأعمال (من حيث كفاءة العمليات، سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء) على ممارسات إدارة الموارد البشرية؟
- ما أثر نظم معلومات الموارد البشرية على ممارسات إدارة الموارد البشرية مباشرة؟
- هل يوسّط تسيير الأعمال العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية؟

فروض الدراسة

Ho1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في

شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية.

Ho2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global

بالمملكة العربية السعودية.

Ho3: يوجد تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS

Global بالمملكة العربية السعودية.

Ho4: تؤدي ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا وسيطًا جزئيًا أو كليًا في العلاقة بين نظم معلومات الموارد

البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل: نظم معلومات الموارد البشرية

- جودة النظام
- جودة المعلومات
- جودة الخدمات

المتغير الوسيط: ممارسات إدارة الموارد البشرية

- تخطيط الموارد البشرية
- التوظيف والاستقطاب
- تقييم الأداء

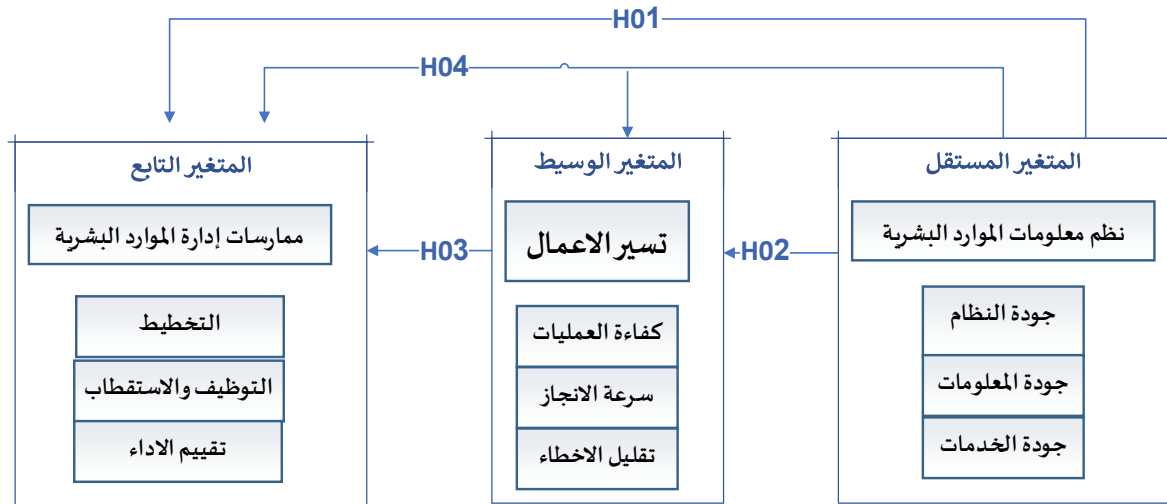
المتغير التابع: تسيير الأعمال

- كفاءة العمليات

• سرعة الإنجاز

• تقليل الأخطاء

نموذج الدراسة



الشكل ١ نموذج الدراسة

حدود الدراسة

١. الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على شركة – VFS Global فرع المملكة العربية السعودية، بمراكزها

في الرياض وجدة والخبر، دون التوسع في فروعها الإقليمية أو الدولية.

٢. الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة خلال العام 2025م، وبالتالي فإن النتائج تعبر عن واقع الشركة

خلال هذه الفترة الزمنية فقط، وقد تتغير النتائج مستقبلاً تبعاً لتطورات تقنية أو تنظيمية.

٣. الحدود البشرية: اقتصرَت عينة الدراسة على ١٨٣ موظف من العاملين في VFS Global داخل

السعودية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من أصل مجتمع مكون من 350 موظفًا، وهو ما قد

يحد من تعميم النتائج على باقي فروع الشركة عالميًا.

المنهجية

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولي الموارد البشرية في المؤسسات الخاصة، بالإضافة إلى تحليل الدراسات السابقة ذات الصلة. باعتباره المنهج الأنسب لدراسة أثر استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية على تسيير الأعمال في VFS Global السعودية. يركز هذا المنهج على وصف خصائص مشكلة البحث، وتحديد العلاقات بين متغيراته، ومناقشة تساؤلاته، من خلال جمع البيانات وتحليلها لاستخلاص النتائج والوصول إلى أهم التوصيات. أما مجتمع البحث، فيتكون من العاملين في VFS Global السعودية، والبالغ عددهم (٣٥٠) موظف، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تمثل مجتمع الدراسة، وتتكون من (١٨٣) موظفًا، بهدف الحصول على بيانات دقيقة حول تأثير نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتحسين كفاءة تسيير الأعمال.

أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات المنهجية لجمع البيانات، وهي:

- الاستبيان كأداة أساسية تم توجيهها إلى موظفي شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية، ومناسبة لطبيعة الدراسة بهدف قياس آرائهم حول استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على تسيير الأعمال.
- تم إجراء مقابلات شبه موجهة مع عدد من متخصصي الموارد البشرية وخبراء نظم المعلومات داخل الشركة وأساتذتي في قسم الموارد البشرية ونظم المعلومات، للحصول على تصورات معمقة حول واقع التطبيق والتحديات.
- من خلال مراجعته عدد من التقارير والبيانات الرسمية الصادرة عن شركة VFS Global

- استخدام الدراسات النظرية والميدانية السابقة في مجالي نظم المعلومات الإدارية وإدارة الموارد البشرية لبناء الإطار النظري ومقارنة النتائج الحالية بما ورد في الأدبيات العلمية.

مصطلحات الدراسة

١. نظم معلومات الموارد البشرية (Human Resource Information Systems – HRIS)

التعريف الاصطلاحي: نظم إلكترونية متخصصة تُستخدم لجمع وتنظيم وتحليل بيانات الموارد البشرية في المؤسسة، مثل بيانات الموظفين، الرواتب، التدريب، التوظيف، والتقييم، بهدف دعم الإدارة واتخاذ القرار.

التعريف الإجرائي في الدراسة: تشير إلى الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل شركة VFS Global بالسعودية لتسهيل مهام الموارد البشرية، مثل أنظمة تتبع التوظيف، إدارة الأداء، بوابات الموظفين، وتسجيل الحضور والانصراف.

٢. تسيير الأعمال (Business Operations)

التعريف الاصطلاحي: هي العمليات اليومية التي تنفذها المؤسسة لإنتاج خدماتها أو منتجاتها، وتشمل الإجراءات التي تضمن كفاءة التشغيل وفعاليتها.

التعريف الإجرائي في الدراسة: يُقصد به كفاءة تنفيذ العمليات التشغيلية في شركة VFS Global السعودية، خصوصًا في مراكز تقديم خدمات التأشيرات، من حيث السرعة، تقليل الأخطاء، وتقديم خدمة عالية الجودة للمستفيدين.

٣. ممارسات إدارة الموارد البشرية (HRM Practices)

التعريف الاصطلاحي: هي الأنشطة والسياسات التي تتبعها المؤسسة في إدارة شؤون الموظفين، مثل التوظيف، التدريب، التقييم، التحفيز، والاحتفاظ بالكفاءات.

- التعريف الإجرائي في الدراسة: تشير إلى الممارسات الفعلية لإدارة شؤون الموظفين داخل شركة VFS Global بالسعودية، والتي تتأثر مباشرة بنظم المعلومات المطبقة، وتشمل سياسات التوظيف الإلكتروني، إدارة الأداء، وتطوير الموارد البشرية.
٤. جودة النظام: (System Quality) تشير إلى مدى كفاءة النظام الإلكتروني في الأداء، وسهولة الاستخدام، وموثوقية التشغيل، واستجابته لاحتياجات المستخدمين داخل المؤسسة.
٥. جودة المعلومات: (Information Quality) تعكس دقة المعلومات المستخرجة من النظام، وشموليتها، وحدائتها، وملاءمتها لدعم اتخاذ القرار الإداري.
٦. جودة الخدمات: (Service Quality) تمثل جودة الدعم الفني والخدمات المرتبطة باستخدام النظام، مثل استجابة فريق التقنية، التحديثات الدورية، ومدى رضا المستخدمين عن الدعم المتاح.
٧. تخطيط الموارد البشرية: (Human Resource Planning) يُقصد به تحديد احتياجات المؤسسة المستقبلية من القوى العاملة من حيث العدد والمهارات، ووضع خطط لتوفيرها.
٨. التوظيف والاستقطاب: (Recruitment and Selection) يشير إلى الإجراءات التي تتبعها المؤسسة في جذب واختيار الأفراد المناسبين لشغل الوظائف المختلفة، بناءً على معايير عادلة وفعالة.
٩. تقييم الأداء: (Performance Appraisal) عملية منتظمة يتم من خلالها قياس أداء الموظفين مقارنة بالمعايير المحددة مسبقًا، بهدف تطويرهم وتحفيزهم واتخاذ قرارات إدارية مبنية على النتائج.
١٠. كفاءة العمليات: (Operational Efficiency) تعني مدى قدرة المؤسسة على تنفيذ عملياتها بأقل تكلفة وجهد ووقت، مع الحفاظ على الجودة المطلوبة.
١١. سرعة الإنجاز: (Speed of Execution) تشير إلى الوقت الذي تستغرقه المؤسسة في معالجة العمليات وتنفيذ الخدمات، ومدى تحقيق السرعة دون التأثير على الجودة.

١٢. تقليل الأخطاء (Error Reduction): يعكس مدى قدرة النظام والإدارة على تقليل نسب الأخطاء في

العمليات اليومية، ما يُسهم في تحسين جودة الأداء ورضا العملاء.

١٣. نظم المعلومات (Information Systems): هي مجموعة من المكونات المترابطة (أجهزة، برامج، أفراد،

وإجراءات) التي تعمل معًا لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم اتخاذ القرار في المؤسسات.

١٤. نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems): تُعرّف بأنها مجموعة من الأفراد

والأجهزة والإجراءات التي تهدف إلى تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة واللائمة حول الأنشطة المختلفة

للمنظمة، من أجل تنفيذ الوظائف الإدارية (تخطيط، تنظيم، قيادة، رقابة، اتخاذ قرارات) بشكل

فعال. (إدريس، ٢٠٠٥، ص ٢٠١).

الفصل الثاني: الإطار النظري
والدراسات السابقة
مقدمة
الدراسات السابقة
التعقيب على الدراسات السابقة
الإطار النظري

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

شهدت المؤسسات في مختلف القطاعات تحولًا جذريًا في آليات عملها نتيجة التطور المتسارع في تقنيات نظم المعلومات، مما انعكس بشكل مباشر على أداءها الإداري والخدمي. فقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية أحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات المؤسسية، وتسهيل عمليات اتخاذ القرار، وتعزيز الكفاءة التشغيلية والفعالية التنظيمية (عبد وآخرون، ٢٠١٩). وأكدت دراسة (Falilat Abdul, 2019) أن التكامل بين نظم المعلومات وعمليات الإدارة – خصوصًا في سلاسل الإمداد والخدمات اللوجستية – له أثر جوهري في رفع كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء وتحقيق رضا العملاء.

ومن هذا المنطلق، برزت أهمية نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) كأداة استراتيجية تسهم في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتسيير الأعمال داخل المؤسسات الخاصة، حيث تساعد في تسهيل المهام الوظيفية المتعلقة بالتوظيف، وتخطيط القوى العاملة، وتقييم الأداء، بما يعزز من الأداء المؤسسي العام (المصري، ٢٠١٨). وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين مكونات نظم المعلومات وجودة الأداء المؤسسي، إلا أن أغلبها ركز على المؤسسات الحكومية أو العامة، مع قلة الأبحاث التي تناولت الشركات متعددة الجنسيات في السياق السعودي.

يتناول هذا الفصل استعراض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف بناء أرضية معرفية راسخة للدراسة الحالية.

الدراسات السابقة

دراسة (مشاري وآخرون ، ٢٠١٦) بعنوان نظم المعلومات الإدارية ودورها في إدارة الموارد البشرية بالأمانة

العامة للأوقاف الكويتية

يهدف البحث إلى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الموارد البشرية بالأمانة العامة للأوقاف بالكويت ، ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على تصميم استبانة خاصة لجمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج مع استخدام بعض الأساليب الإحصائية التي توضح العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع المتمثل في إدارة الموارد البشرية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وبين إدارة الموارد البشرية ، وأن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً هاماً في عملية التخطيط اللازمة للحصول على الموارد البشرية ، وأنها تسهم في تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الأخطاء وتعمل على تصحيح الانحرافات في الأداء بدقة وسرعة.

دراسة صورية ، ميلود (٢٠١٠) : بعنوان "دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة "، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء العاملين بالمؤسسة ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن نظام المعلومات الإدارية وسيلة فعال لترشيد قرارات المؤسسة ، ويسهم بشكل فعال في تقييم أداء العاملين بالمؤسسة من خلال توفير معايير ومقاييس موضوعية لتقييم الأداء .

- دراسة بوليفة ، كريمة (٢٠١٣) : بعنوان "دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية دراسة حالة المديرية الجهوية للإنتاج " ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية داخل المديرية الجهوية للإنتاج بالجزائر ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن نظام المعلومات الحديثة

يزيد من إمكانية إدارة الموارد البشرية ، وأن كفاءة أنظمة المعلومات مرتبطة بمدى مواكبة إدارة الموارد البشرية للتطورات الاقتصادية .

- دراسة (الرويلى ٢٠١٤) : بعنوان "دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين " ، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين ، والوقوف على واقع كلاً من كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية ومستوى أداء الدور الإدارى ، ومعرفة أهم العوامل التى تحد من كفاءة وفاعلية نظم معلومات الموارد البشرية وأثر ذلك على فاعلية إدارة الموارد البشرية في وزارة الداخلية ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن هناك تأثير قوى في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وبين أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين ، وأن فاعلية أداء العاملين تزداد كلما كانت تكنولوجيا المعلومات والنظم الحاسوبية المستخدمة واضحة وسهلة الاستخدام.

- دراسة شحاتة (٢٠١٦) : بعنوان " نظم المعلومات للإدارة ودوره في التخطيط والرقابة وتقويم الأداء واتخاذ القرارات " ، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة ودور نظام المعلومات في مد المستويات الإدارية والأطراف الأخرى من خارج المشروع بالبيانات والمعلومات اللازمة لإعداد الخطط وتحقيق الرقابة الفعالة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات المختلفة . وقد توصلت الدراسة إلى أن وجود نظام معلومات مركزى للإدارة أصبح شىء حتمياً حتى يتسنى للإدارة القيام بوظائفها . وأنه تنحصر مهمة نظام المعلومات للإدارة في تجميع بيانات من نظم المعلومات الفرعية ثم تبويبها وتنسيقها وتخزينها ثم إعادة تشغيلها وتحليلها باستخدام أساليب علمية ثم نقلها إلى المستويات الإدارية المختلفة لتساعدها بالقيام بوظائفها بأقصى كفاءة ممكنة . كما يشترط في نظام المعلومات الجيد أن يتصف بالتكامل والشمولية والميكنة الحديثة والمرونة والبساطة والواقعية وخدمة عدة أغراض وأن يستخدم أساليب بحوث العمليات والحاسبات الإلكترونية في تنفيذ وظائفه

دراسة (الحیصة & حمزة, ٢٠٢٣) بعنوان تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارات المملكة الأردنية الهاشمية استهدف هذا البحث تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات) على الأداء الوظيفي من خلال توسط ممارسات إدارة الموارد البشرية. واعتمدت الدراسة على قائمة استقصاء لجمع البيانات من مديري الموارد البشرية ورؤساء الأقسام والعاملين في وحدات الموارد البشرية بوزارات المملكة الأردنية الهاشمية. وقد بلغت عدد القوائم الصحيحة ٤٤٨ قائمة، وتم تطبيق أسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي Warp PLS.7 وأسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي جزئي مباشر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على ممارسات إدارة الموارد البشرية. وأكدت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر بشكل جزئي لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي عند توسط ممارسات إدارة الموارد البشرية. وبناءً على النتائج تم وضع مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على مواصلة دعم تطوير نظم معلومات الموارد البشرية في مجموعة الوزارات للمحافظة على مستوى جودة أداء الموظف في الوزارة وزيادة الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات بهدف تطوير وتحسين العمل خاصةً المورد البشري في الوزارة. وتم اقتراح تطبيق متغيرات الدراسة على قطاع آخر.

دراسة (ليندا وسهيله , ٢٠٢٠) بعنوان دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة

تستهدف الدراسة أن تقدم مساهمة تتعلق بإرساء المفاهيم الأساسية المتعلقة بنظام المعلومات ومساهمة هذه النظم في إدارة الموارد البشرية، وعليه ناقشت أولاً: ماهية نظم المعلومات ، ثانياً: ماهية إدارة الموارد البشرية وأخيراً ثالثاً: إدارة الموارد البشرية في عصر المعلومات.

دراسة (مبارك واخرون , ٢٠٢٠) بعنوان دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية تهدف الدراسة إلى معالجة موضوع دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في جامعة احمد دراية "ادرار"، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد وتصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة حيث تم توزيع (١٣٠) استبيان، وتم تحليل (١٠٦) استبيان المتمثلة في استبيانات المقبولة باستخدام برنامج spss، وقد أظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة عينة الدراسة.

دراسة (عائشة واخرون , ٢٠٢٠) بعنوان أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لغرب تيارت الهدف الأساسي من هذه دراسة هذا الموضوع هو إبراز أثر استخدام نظم معلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث قمنا في الجانب النظري بتحديد أهم المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وكذا الأداء المالي ومؤشرات تقيمه، وللربط بين هذين المتغيرين حاولنا في الجانب التطبيقي إسقاط المفاهيم السابقة على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "تيارت"، لدراسة أنظمتها المعلوماتية المحاسبية خلال فترة ٢٠٢٠-٢٠٢١ حيث تم دراسة الأنظمة المعلوماتية للمؤسسة وذلك للكشف عن الأثر في استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي. ولقد تبين من الدراسة أن لنظم المعلومات المحاسبية

المحوسبة دور فعال في رفع كفاءة الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، وتحسين إنتاجيتها، حيث انها تقدم المعلومات المحاسبية بخصائص نوعية تساهم في تقييم وتحسين الأداء المالي.

دراسة (مهدي, ٢٠١٦) بعنوان تقييم أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية بالمنظمات على بيئة الأداء الاستراتيجي (بالتطبيق على قطاع الكهرباء والماء بدولة الكويت) تهدف هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف لعل أهمها : تحديد العوامل المسببة في نجاح نظم المعلومات المحاسبية وانعكاساتها على بيئة الأداء الاستراتيجي وتحديد العوامل المسببة في فشل نظم المعلومات المحاسبية وانعكاساتها على بيئة الأداء الاستراتيجي ، توضيح المفهوم الشامل لبيئة الأداء الإستراتيجي ، ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بإشتقاق مجموعة من الفروض بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات ذات الصلة ، العربية والأجنبية ، وكان أهم هذه الفروض : " لا توجد علاقة ارتباط تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين كل من محددات نظم المعلومات المحاسبية بالمنظمات و دعم بيئة الأداء الاستراتيجي " ، "لا يمكن تنفيذ نموذج مقترح من أهم المتغيرات التنبؤية الخاصة بنظم المعلومات المحاسبية بالمنظمة بهدف رفع جودة بيئة الأداء الاستراتيجي " ، ولإختبار الفروض السابقة إحصائياً قام الباحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتعددة طبقاً للبرنامج الإحصائي (Spss) وذلك بعد أن قام الباحث بتوزيع مجموعة من استمارات الاستبيان على مجموعة من الفئات المستقصي بوزارة الكهرباء والماء بدولة الكويت ، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : أن استجابة الاداة بشكل سريع لحل المشكلات وتحديد معالجة الاخطاء يعد من أهم الخدمات التي يقدمها نظم المعلومات سعياً نحو محددات نجاحه ، أن إنجاز المهام الموكلة إلى الادارات بالشكل المناسب وبالسرعة المناسبة والزمن القياسي المحدد من العوامل المؤثرة في نجاح نظم المعلومات ومؤشرا هاما من مؤشرات الاستفادة من مخرجات النظام ، أن مسؤولي الوزارة محل الدراسة تعمل بشكل جاد على تحسين عملياتها الداخلية وتقوم بعملية التطوير والتحسين المستمر وخاصة فيما يتعلق بالخطط الاستراتيجية مما يؤكد حرص الادارة على دع بيئة الاداء

الاستراتيجي ، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام مسئولى الوزارة محل الدراسة بإعطاء أولوية خاصة للاهتمام بجودة نظام المعلومات المحاسبية لديها بما يتضمنه ذلك من سهولة استخدام النظام من قبل المستفيدين ، فضلاً عن توفير المرونة والمصدقية التي يجب أن يتمتع بها هذا النظام ، إدراك مسئولى الوزارة محل الدراسة بأهمية تطوير نظم المعلومات المحاسبية بشكل مستمر بما يتوافق مع حاجات ورغبات جمهور المستفيدين ، بالإضافة إلى تقديم الدعم والاستجابة السريعة لمستخدمى هذا النظام.

دراسة (عبد الرحيم وآخرون ، ٢٠٢٣) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات

هدفت هذه الدراسة الى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات وبيان التحول الجذري في العمل ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك تماشياً مع برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يعمم استخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة في مختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية بهدف رفع كفاءة وفعالية وجودة الخدمات الحكومية.

وهدف الدراسة أيضاً الى التعرف على الإجراءات المستخدمة والمطبقة على أرض الواقع لتحسين الخدمات الحكومية في الإدارة المحلية وخاصة البلديات لإبراز الصعوبات التي تواجهها في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الذي تشهده الإدارة المحلية كضرورة حتمية لغايات تحسين الخدمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها اهتمام الدول والحكومات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث انها تعتبر القاسم المشترك بين أغلب الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تسعى لتحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وتسريع عمليات تبادل المعلومات.

دراسة (عبد الله, ٢٠٢٤) بعنوان نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من ٢٠١٨ - ٢٠٢٠م)

هدفت هذه الدراسة لتحديد نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من ٢٠١٨ - ٢٠٢٠م)، وهدفت في التعرف على نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وتمثلت مشكلة الدراسة في ان بنك أمدرمان الوطني يواجه صعوبات ومشاكل ومعوقات وهياكل إدارية تنظيمية معقدة لم تساعد على تحقيق الأهداف بصورة مثالية نتيجة قصور دور نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية بكفاءة وفعالية، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي هل لنظم المعلومات الإدارية دور في ترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني؟ وإفترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام برنامج العلوم الإجتماعية الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفروض، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود ارتباط موجب قوي بين نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية ببنك أمدرمان الوطني، وأوصت الدراسة بتعزيز الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية لمساهمتها في إتخاذ القرارات الإدارية وترشيدها ببنك أمدرمان الوطني، وبضرورة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية وتوفير البيانات والمعلومات حتى تسهم في ترشيد القرارات الإدارية بالبنك.

دراسة (علي, ٢٠٢١) بعنوان أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي - دراسة حالة وزارة التعليم العالي"

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي، وتناولت أبعادًا متعددة شملت جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، وأثرها في تطوير وظائف الموارد البشرية كالتوظيف

والتدريب والتقييم. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي واستخدمت الاستبيانات الموزعة على موظفي الموارد البشرية في الوزارة، وبلغ حجم العينة ٢١٣ مفردة. خلصت النتائج إلى أن هناك علاقة تأثيرية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المؤسسي، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الأنظمة الإلكترونية المتقدمة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين الإنتاجية.

دراسة (الحري، ٢٠٢٢) بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية - دراسة ميدانية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية، مع التركيز على قطاع الموارد البشرية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانة وزعت على ٢٧٠ من العاملين في الوزارة، كما استخدم برنامج SPSS للتحليل الإحصائي. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا مهمًا في تحسين كفاءة وجودة القرارات الإدارية، خصوصًا في مجالات التخطيط والرقابة وتقويم الأداء.

دراسة (خالد وآخرون، ٢٠٢٣) بعنوان دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الكفاءة التشغيلية – دراسة حالة في قطاع الصحة"

استهدفت الدراسة استكشاف العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والكفاءة التشغيلية في مستشفيات وزارة الصحة. واستخدمت الدراسة نموذج تحليل المسار (Path Analysis) للتحقق من العلاقات بين المتغيرات، وبيّنت النتائج أن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية يسهم بشكل واضح في تحسين جودة الموظفين وتقييم أدائهم، مما يرفع من مستوى الخدمة الصحية وجودة اتخاذ القرار الإداري.

التعقيب على الدراسات السابقة

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في وضع خطة الدراسة وتحديد الإطار النظري لها، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على دور نظم المعلومات في تقييم أداء الموارد البشرية. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في هذه الجزئية، إلا أنها تتميز بتركيزها على العملية الإدارية للموارد البشرية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وربطها بأبعاد نظم المعلومات في الموارد البشرية مثل التوظيف، والتدريب، وإدارة الأداء، والأجور، والحوافز، مما يسمح بفهم العلاقة المتبادلة بين مكونات نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، يتضح وجود اهتمام متزايد من قبل الباحثين بأثر نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات الموارد البشرية على تحسين أداء المنظمات ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية. وقد اتفقت معظم الدراسات، مثل دراسة (مشاري وآخرون، ٢٠١٦) ودراسة (الرويلي، ٢٠١٤)، على وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات وبين فعالية إدارة الموارد البشرية، لا سيما فيما يتعلق بالتخطيط، التوظيف، الرقابة، واتخاذ القرار. كما أظهرت دراسات أخرى، مثل (شحاتة، ٢٠١٦) و(بوليفة، ٢٠١٣)، أن كفاءة النظام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى مواكبته للتطورات التكنولوجية وتكامل بنيته الداخلية.

من ناحية أخرى، قدمت بعض الدراسات بُعداً تحليلياً أعمق من خلال إدخال متغيرات وسيطة، كما في دراسة (الحبيصة & حمزة، ٢٠٢٣) التي تناولت ممارسات إدارة الموارد البشرية كعامل وسيط في العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي، مما يعكس نضجاً في النماذج التفسيرية المعاصرة ويمنح هذه الدراسة ميزة نسبية من حيث قدرتها على تفسير آليات التأثير. كما طرحت دراسات أخرى، مثل (عبد الله، ٢٠٢٤)، بُعداً مختلفاً ركّز على ترشيد القرار الإداري عبر نظم المعلومات، بينما تناولت (مهدي، ٢٠١٦) و(عائشة وآخرون، ٢٠٢٠) أثر

نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، مما يشير إلى تنوع في مجالات التطبيق وإن لم تكن جميعها مطابقة لمجال الدراسة الحالي.

ويلاحظ من خلال تحليل الاتجاهات البحثية أن هناك إجماعاً ضمنياً على أهمية تكامل نظم المعلومات مع البنية التنظيمية والاستراتيجية للمؤسسة لضمان تحقيق الأثر المنشود، وهو ما يدعم التوجه الذي يتبناه هذا البحث في الربط بين نظم معلومات الموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، والأداء الوظيفي ضمن نموذج تفسيري متكامل. كما أن تنوع القطاعات التي أُجريت فيها الدراسات (وزارات، بنوك، بلديات، جامعات) يعزز من إمكانية تعميم النتائج، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية السياق المؤسسي عند تطبيق النموذج. عليه، فإن دراستنا الحالية تستند إلى أرضية بحثية متينة، وتسعى لسد ثغرة بحثية واضحة من خلال اختبار العلاقة الثلاثية في السياق السعودي، مما يسهم في تعميق الفهم النظري والتطبيقي لدور نظم المعلومات في تطوير الممارسات الإدارية ورفع كفاءة الأداء الوظيفي.

الإطار النظري

أولاً: ماهية نظم المعلومات

١ - تعريف نظم المعلومات

يمكن فهم مصطلح نظم المعلومات من خلال تفكيك هذا المصطلح إلى عنصريين أساسيين هما:
النظام بالمفرد أو النظم بالجمع والمعلومات ولعل هذا التفكيك في المصطلح يساعد على وضع مفهوم محدد لنظم المعلومات.

فنقول أن العنصر الأول في المفهوم يشير إلى مصطلح النظام الذي يعبر عن مجموعة من الأجزاء والمكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق غرض معين". أما عنصر المعلومات فهو يشير إلى بيانات قد تم تحويلها ومعالجتها بحيث يكون لها معنى وقيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لمتخذ القرار". (محمد ، ٢٠١٠ ، ص ٥)

وبالنتيجة يمكن تقديم فهم موجز وبسيط لنظم المعلومات على أنه مجموعة مركبة ومبنية تعمل وفق تقنيات وإجراءات وقواعد موجهة لتحقيق امتلاك تخزين معالجة، ونشر المعلومات، بهدف مساعدة الأفراد والجماعات في المنظمة في اتخاذ قرارات التسيير اعتمادا على مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والحاسوبية، التي ترافق عمليات جمع وتخزين وبحث ونشر واستخدام المعلومات في مجال وظائف نشاط المنظمة. (سعد ، ٢٠٠٨)

عموما، نظام المعلومات هو مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحوّل إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم. (ريكس ، ١٩٩٥ ، ص. ٨٨)

وتجدر الإشارة إلى أنه عندما نقول نظام المعلومات يتبادر إلى أفكارنا أن هذا النظام آلي، وأنه يتكون من العناصر التالية:

البيانات

الموارد البشرية

الموارد المادية

البرمجيات.

٢. أهداف نظام المعلومات:

هناك ثلاث أهداف أساسية لنظام المعلومات :

يساعد نظام المعلومات المسيرين على اتخاذ القرارات والتخفيض من حالة عدم التأكد وذلك بتقديم معلومات مفصلة، وبدرجة عالية من الصحة والدقة وكذا التوقيت المناسب

يسمح بالرقابة، إذ بعد وضع الاستراتيجيات والخطط اللازمة لتحقيق الأهداف، تحتاج مرحلة تنفيذ الخطط وبرامج العمل إلى الرقابة ومتابعة مستوى الأداء من أجل بلوغ الأهداف المسطرة: (كاميل ، ٢٠٠١)

مع توسع حجم ونشاط المؤسسة تكثر المعلومات التي يحتاجها كل نشاط عن نشاط آخر، فمثلا وظيفة الإنتاج بحاجة إلى معرفة معلومات عن إمكانيات وظيفة التخزين، وبهذا فإن نظام المعلومات يصبح المحور الأساسي الذي تتجمع حوله مختلف الوظائف بما أنه تستمد منه ما تحتاج إليه من معلومات وهكذا يكون تحقيق التنسيق والانسجام. (أحمد حسين ، ٢٠٠٤)

٣ عناصر نظام المعلومات

يقصد بالعناصر المكونة لنظام المعلومات الأجزاء المادية للنظام والتي تضمن قيام النظام بوظائفه. وتتضمن هذه الأجزاء كل من : الأجهزة يمكن أن تتضمن أجهزة نظام المعلومات المعين كل من الهاتف التلكس، الآلات الكاتبة، الآلات الحاسبة، والحاسبات الالكترونية بأجزائها المختلفة والمكملة لها مثل وحدة التشغيل المركزية أجهزة المدخلات والمخرجات، وسائل الاتصالات، وسائل إعداد البيانات.

وسائل حفظ وتخزين البيانات وهي تتكون أساسا من الملفات والمستندات المكتوبة وآلات التصوير في النظم اليدوية. ويضاف إلى ذلك الأشرطة والأسطوانات الممغنطة في النظم القائمة على استخدام الحاسبات الالكترونية. (حنا نصر الله , ٢٠٠١)

البرامج وهي من الأجزاء المادية لنظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية فقط. وهناك نوعين من البرامج الأول يسمى برامج النظام، والثاني يسمى البرامج التطبيقية. وبرامج النظام هي البرامج الخاصة بتشغيل الحاسب نفسه والاستفادة من كل قدراته ويقوم بإعدادها منتجوا الحاسبات الالكترونية، كما أن برامج النظام هي التي تميز الحاسب الالكتروني لشركة معينة عن الحاسب الالكتروني لشركة أخرى. وباختصار، برامج النظام هي ما يستطيع الحاسب أن يفعله، أما البرامج التطبيقية فهي البرامج الخاصة

بالوظائف المختلفة المطلوب تشغيلها باستخدام الحاسب مثل برامج الأجور، المخزون، حسابات العملاء، حسابات الموردين... ويمكن أن يقوم مستخدم الحاسب بإعداد هذه البرامج بنفسه كما يمكنه أن يحصل عليها سابقة الأعداد من شركات متخصصة. (السالم، ٢٠٠٦)

قاعدة البيانات وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لا بد من توافرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل. فالبيانات هي المادة الخام الأساسية التي سيقوم الحاسب بتنفيذ تعليمات البرنامج التطبيقي عليها حرفيا للحصول على المعلومات. (شحادة، ٢٠٠٠، ص ١٤)

إجراءات التشغيل: ينظر إلى إجراءات التشغيل على أنها جزء من الأجزاء المادية للنظام لأنها عادة ما تكون مطبوعة في كتيبات يطلق عليها دليل التشغيل، وعادة ما يوجد نوعين من الإجراءات في نظم الحاسبات الالكترونية أحدهما لمستخدمي النظام، والذي يتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها والتعليمات الخاصة باستخدام وتشغيل الحاسب. أما الثاني، فخاص بالعاملين في مركز الحاسب الالكتروني أنفسهم الذين يقومون بتشغيل النظام.

العنصر البشري وهو أهم جزء من الأجزاء المادية لنظام المعلومات حيث أنه هو الذي يجعل نظام المعلومات المعين قابل للتشغيل. ويتضمن العنصر البشري في نظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية محلي ومصممي النظم وواضعي البرامج الذين يشتركون في عملية تحليل وتصميم وتنفيذ وتطوير نظام المعلومات. كما يشكل أيضا القائمين على تشغيل النظام في مركز الحاسب، والأفراد المسؤولين عن جمع وحصر وإعداد البيانات في شكل معين لتصبح مدخلات. وأخيرا مستخدمي النظام، وهم المستخدمين النهائيين للمعلومات التي ينتجها النظام.

ثانيا : ماهية إدارة الموارد البشرية

1. تعريف إدارة الموارد البشرية

هناك عدة تعريفات لإدارة الموارد البشرية نذكر منها:

تنطوي إدارة الموارد البشرية على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية" (نفيسة ، ١٩٩٩ ، ص ١٢)

كما تعرف على أنها: "المحور الأساسي في تنظيم العلاقة بين المنظمة والعاملين، وترمي إلى تحقيق أهدافها وهدفهم ويتم ذلك من خلال مجموعة أنشطة وبرامج خاصة بالحصول على الموارد البشرية وتنميتها وتوظيفها وتقويم أدائها وصيانتها والاحتفاظ بها بشكل فعال، وهي من هذا المنطلق تعد إدارة استراتيجية هامة لا يمكن الاستغناء عنها". (فؤاد ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٥)

كما تعرف بأنها: "كل الإجراءات والسياسات المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب العاملين ومعاملتهم في جميع مستويات العمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة، وزيادة ثقتها في عدالة الإدارة وخلق روح تعاونية بينها والوصول بالمؤسسة إلى أعلى المستويات الإنتاجية".

وتعرف عموماً إدارة الموارد البشرية على أنها: الإدارة المختصة بكل ما يتعلق بالعنصر البشري في المؤسسات من البحث عن مصادر القوى العاملة البشرية واختيارها ثم تعيينها وتدريبها إلى غاية تحقيق وتعرف عموماً إدارة الموارد البشرية على أنها: الإدارة المختصة بكل ما يتعلق بالعنصر البشري في المؤسسات من البحث عن مصادر القوى العاملة البشرية واختيارها ثم تعيينها وتدريبها إلى غاية تحقيق ما يسمى بالتنمية البشرية".

٢. أهداف إدارة الموارد البشرية:

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي:

تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة، وذلك من خلال تخطيط احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعاً باستخدام الأساليب العلمية بصفة عامة والأساليب الإحصائية بصفة خاصة؛ (صلاح ، ١٩٩٩)

العمل على زيادة مستوى أداء العنصر البشري، وذلك من خلال الاهتمام بزيادة قدرة الأفراد على العمل وزيادة رغبتهم في أداء العمل، وذلك عن طريق تنمية قدراتهم بالتدريب وتوفير مناخ العمل المناسب ماديا ونفسيا ؛ زيادة درجة الولاء والانتماء، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور والحوافز وسياسات واضحة للترقية، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل على تدعيمها من حين لآخر؛ وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو العلاوات الاستثنائية أو الحوافز المادية والمعنوية.

٣. الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية

في سبيل تحقيق إدارة الموارد البشرية لأهدافها تقوم بعدة وظائف ألا وهي : التخطيط للموارد البشرية تهتم وظيفة التخطيط بتخطيط احتياجات المنظمة من القوى العاملة كما ونوعا من أجل ضمان تحقيقي أهداف المنظمة، فالتخطيط يعني التحديد المسبق لبرامج القوى العاملة، فقد تواجه المؤسسة الكثير من المصاعب والمشاكل إذا لم يتم التنبؤ باحتياجات المؤسسة من القوى العاملة اللازمة لتحقيق أهدافها في الفترات المستقبلية.

تنظيم الموارد البشرية يقصد بوظيفة التنظيم في إدارة الموارد البشرية بتقسيم وتحديد الواجبات والمسؤوليات بين الأفراد، وتحديد العلاقات التي تربط هذه المسؤوليات، فمدير إدارة الموارد البشرية يحدد شكل الهيكل التنظيمي لإدارته عن طريق تصميم هيكل علاقات بين العمل، الأفراد، العوامل المادية في المؤسسة. التوجيه: يقصد بها توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة، بحيث يكون الهدف من هذه الوظيفة هو حث الأفراد على العمل برضاء تام وفعالية.

الرقابة تعتبر هذه الأخيرة وظيفة إدارية تتعلق بتنظيم الأنشطة والتنسيق بينها طبقاً لخطة العمل المحددة، ويكون ذلك من خلال تحليل الأهداف أو الأنشطة الأساسية للتنظيم، بحيث تضمن تنفيذ الخطة العامة للمؤسسة بكفاءة عالية.

ثالثاً: تسيير الأعمال (العمليات التشغيلية)

1. مفهوم تسيير الأعمال

تُشير إلى مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها المؤسسة بشكل يومي بهدف تقديم الخدمات أو المنتجات بكفاءة وفعالية. ويشمل ذلك إدارة الوقت، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا العملاء.

2. علاقة نظم المعلومات بتسيير الأعمال

تُظهر الدراسات أن الاستخدام الفعال لنظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى:

- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
- تسريع إنجاز المعاملات الإدارية.
- تقليل معدلات الخطأ البشري.
- دعم اتخاذ القرار بناءً على بيانات دقيقة ومحدثة.

رابعاً: العلاقة بين المتغيرات

يمكن تفسير العلاقة بين المتغيرات الثلاثة في الدراسة (نظم معلومات الموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتسيير الأعمال) من خلال الآتي:

- التأثير المباشر: تشير النماذج النظرية إلى أن نظم المعلومات تؤثر بشكل مباشر على تسيير الأعمال من خلال تحسين الكفاءة، الدقة، وسرعة الإنجاز.

• الدور الوسيط: تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية دور الوسيط في العلاقة بين نظم المعلومات

وتسيير الأعمال، بحيث تُمكن هذه الممارسات من ترجمة كفاءة النظام إلى نتائج تشغيلية ملموسة.

وقد بينت دراسة عبد الغني (٢٠٢٠) أن "ممارسات الموارد البشرية تُعد قناة أساسية لنقل تأثير نظم المعلومات نحو تحسين الخدمات التشغيلية."

في ضوء ما سبق من استعراض للإطار النظري والمفاهيمي المرتبط بموضوع الدراسة، وكذلك مناقشة الدراسات السابقة ذات العلاقة، يمكن القول إن نظم المعلومات في الموارد البشرية تُعد أحد المحاور الحيوية في دعم كفاءة المؤسسات، خاصة عندما يُنظر إليها من خلال أبعادها الثلاثة: جودة النظام، جودة المعلومات، وجودة الخدمات. إذ تُمكن هذه النظم الإدارات من تنفيذ ممارسات الموارد البشرية بشكل أكثر فاعلية، مما ينعكس إيجاباً على تسيير الأعمال من حيث كفاءة العمليات، وسرعة الإنجاز، وتقليل نسبة الأخطاء.

وقد كشفت الدراسات السابقة، المحلية والعربية والدولية، عن اتفاق واسع حول أهمية هذه النظم ودورها البارز في تحسين الأداء المؤسسي، غير أن معظمها ركز على قطاعات حكومية أو تعليمية أو خدمية عامة، في حين تنفرد هذه الدراسة بتطبيقها على شركة دولية خاصة وهي VFS Global في السعودية، مما يُسهم في سد فجوة بحثية تتعلق بندرة الدراسات التي تربط نظم معلومات الموارد البشرية بتسيير الأعمال في القطاع الخاص الخدمي في بيئة سعودية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تستند إلى المفاهيم النظرية المدروسة، وتستفيد من نتائج الدراسات السابقة لتحديد آلية تأثير نظم معلومات الموارد البشرية كعامل تقني مؤثر في تطوير ممارسات الموارد البشرية، بما يُسهم في تحقيق أهداف العمل بفعالية وكفاءة، مما يدعم الحاجة إلى تطوير هذه النظم داخل بيئات الأعمال المتقدمة

مثل شركة VFS Global.

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

مقدمة

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

الأساليب الإحصائية

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

مقدمة

يتناول هذا الفصل بشكل مفصل الخطوات الميدانية التي اتبعها الباحث في جمع البيانات وتحليلها بهدف تحقيق أهداف الدراسة. ويستعرض المنهجية البحثية التي تم اختيارها بعناية لتتلاءم مع طبيعة الدراسة وتساؤلاتها، بالإضافة إلى توضيح مصادر البيانات التي تم الاعتماد عليها. كما يحدد الفصل بدقة مجتمع الدراسة والعينة المختارة، مع توضيح الأسس والمعايير التي استُخدمت لاختيار العينة. ويتضمن أيضًا عرضًا لأداة جمع البيانات، مع بيان إجراءات التحقق من صدقها وثباتها. ويُختتم الفصل بشرح الإجراءات المتبعة في تنفيذ جمع البيانات وتحليلها، مع استعراض للأساليب الإحصائية التي تم توظيفها في تفسير النتائج.

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولي الموارد البشرية في المؤسسات الخاصة، بالإضافة إلى تحليل الدراسات السابقة ذات الصلة. باعتبار المنهج الأنسب لدراسة أثر استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية على تسيير الأعمال في VFS Global السعودية. يركز هذا المنهج على وصف خصائص مشكلة البحث، وتحديد العلاقات بين متغيراته، ومناقشة تساؤلاته، من خلال جمع البيانات وتحليلها لاستخلاص النتائج والوصول إلى أهم التوصيات.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يتكوّن من جميع العاملين في شركة VFS Global داخل المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (٣٥٠) موظفًا.

عينة الدراسة

تمثل العينة الأساسية الأفراد الذين تم تطبيق أداة الدراسة عليهم بعد التأكد من صدقها وثباتها، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. وقد تم اختيار العينة من مجتمع باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك وفقًا لمعادلة ريتشارد جيجر لتحديد حجم العينة المناسب، والتي تُحسب كما يلي:

$$n = \frac{\left(\frac{Z}{d}\right)^2 * (P)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{Z}{d}\right)^2 * (P)^2 - 1 \right]}$$
$$\approx 183$$

وباستخدام القيم التالية:

- N: حجم المجتمع = ٣٥٠
 - Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة ٩٥٪ = ١,٩٦
 - d: هامش الخطأ المسموح به عند مستوى ثقة ٩٥٪ = ٠,٠٥
 - P: معامل التباين بين مفردات المجتمع = ٠,٥٠
- وبالتالي فإن حجم العينة المناسب هو (١٨٣) مفردة تقريبًا موظف من مختلف المستويات الوظيفية والإدارات، بهدف تمثيل دقيق لآراء العاملين وتحليل أثر استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية على كفاءة تسيير الأعمال داخل بيئة تشغيل واقعية ومتكاملة.

أداة الدراسة

اعتمدت أداة الدراسة من استبانة صُممت بعناية استنادًا إلى الأطر النظرية والدراسات السابقة، لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية (كعامل مستقل) على تسيير الأعمال (كعامل تابع)، مع دراسة الدور الوسيط

لممارسات إدارة الموارد البشرية. وقد تم توزيع الأسئلة على ثلاثة محاور رئيسية تشمل المتغيرات الأساسية، إلى جانب محور للبيانات الديموغرافية. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى موافقة المشاركين على كل عبارة".

وقد تم إعداد الاستبانة بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة، وتم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- **المحور الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين** ويتضمن معلومات ديموغرافية مثل (الجنس – العمر – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة – القسم الإداري).
- **المحور الثاني: استخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية** و يقيس مدى تطبيق واستخدام نظم المعلومات في العمليات المختلفة لإدارة الموارد البشرية (مثل: التوظيف – تقييم الأداء – التدريب – الحضور والانصراف – إدارة الرواتب... إلخ).
- **المحور الثالث: أثر استخدام نظم المعلومات على تسيير الأعمال** ويتناول تأثير استخدام هذه النظم على الكفاءة التشغيلية، سرعة إنجاز الأعمال، دقة القرارات، وتحقيق الأهداف المؤسسية.

جدول 1 مقاييس متغيرات الدراسة

المصادر/ المقاييس المعتمدة	عدد العبارات	المتغير
Ammarhusein (2015)، الشلي (٢٠١٥)، الحيصّة & حمزة (2023)	15	نظم معلومات الموارد البشرية
الطراونة (٢٠١٩)، أبو بكر (٢٠١٥)، الحيصّة & حمزة (2023)	15	ممارسات إدارة الموارد البشرية
مستنبطة من دراسات الأداء المؤسسي في نظم المعلومات (2020–2023)	15	تسيير الأعمال
تم تصميمها وفق المعايير المتبعة في الدراسات الإحصائية الميدانية	6	البيانات الديموغرافية

صدق الأداة وثباتها

١. صدق المحكمين:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وصياغة عباراتها المرتبطة بمحاور الدراسة الثلاثة (نظم معلومات الموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتسيير الأعمال)، قمتُ بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجالي نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية، وذلك بهدف التأكد من مدى ارتباط العبارات بالأبعاد التي تنتهي إليها، ومدى وضوحها وسلامة صياغتها اللغوية، وملاءمتها لأهداف الدراسة. واستنادًا إلى ملاحظات المحكمين، قمتُ بإجراء التعديلات اللازمة على البنود التي أشار إليها أكثر من (٨٠٪) من السادة المحكمين، حيث تم حذف أو إعادة صياغة بعض العبارات، ليصبح عدد البنود النهائية في الاستبانة (٤٥) عبارة موزعة على ثلاثة محاور رئيسية، بالإضافة إلى (٦) فقرات للبيانات الديموغرافية.

٢. صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي، قمتُ باحتساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وذلك لكل محور من محاور الدراسة الثلاثة.

جدول ٢ معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه العبارة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
البعد الأول: نظم معلومات الموارد البشرية					
١	.782**	٢	.765**	٣	.793**
٤	.749**	٥	.788**	٦	.771**
٧	.757**	٨	.745**	٩	.774**
١٠	.768**	١١	.790**	١٢	.799**
١٣	.784**	١٤	.773**	١٥	.752**
البعد الثاني: ممارسات إدارة الموارد البشرية					
1	.761**	2	.754**	3	.769**
4	.745**	5	.772**	6	.778**

7	.760**	8	.749**	9	.765**
10	.757**	11	.781**	12	.799**
13	.788**	14	.770**	15	.762**
البعد الثالث: تسيير الأعمال					
1	.775**	2	.766**	3	.782**
4	.748**	5	.795**	6	.769**
7	.750**	8	.741**	9	.764**
10	.779**	11	.786**	12	.790**
13	.773**	14	.768**	15	.749**

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط تشير إلى توافر درجة عالية من الصدق الداخلي لكل عبارات محاور الاستبانة.

٣. الصدق البنائي العام لأبعاد أداة الدراسة:

تم التحقق من الصدق البنائي العام لأداة الدراسة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الدراسة الثلاثة (نظم معلومات الموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، تسيير الأعمال) والمتوسط العام لأداة الاستبانة. وقد أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين كل بعد والدرجة الكلية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٤): معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد من أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة

م	الأبعاد	معامل الارتباط
١	البعد الأول: نظم معلومات الموارد البشرية	.871**
	جودة النظام	.864**
	جودة المعلومات	.832**
	جودة الخدمات	.845**
٢	البعد الثاني: ممارسات إدارة الموارد البشرية	.843**
	تخطيط الموارد البشرية	.811**

التوظيف والاستقطاب	.799**
تقييم الأداء	.826**
٣ البعد الثالث: تسيير الأعمال	.779**
كفاءة العمليات	.857**
سرعة الإنجاز	.841**
تقليل الأخطاء	.868**

دال إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (.799** - .868**), وهي دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لجميع أبعاد الدراسة، ويعكس ذلك اتساق فقرات الاستبانة مع البناء المفاهيمي العام لكل محور، مما يعزز من صلاحية الأداة لقياس العلاقة بين استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global بالسعودية.

الأساليب الإحصائية

- استنادًا إلى طبيعة الدراسة وأهدافها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات وأسئلة الدراسة، وذلك على النحو التالي:
- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (النوع، العمر، المؤهل العلمي، القسم/الإدارة، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، وكذلك لعرض توزيع استجابات العينة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مستوى استجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة، ولحساب الدرجة الكلية لكل محور من محاور الدراسة الثلاثة.
 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لحساب صدق الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة والبعد الذي تنتهي إليه، ولقياس العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة.
 - معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): للتأكد من ثبات أداة الدراسة وموثوقيتها في قياس المتغيرات المختلفة.

- تحليل الوساطة: (Mediation Analysis) تم اختبار الفرضية الرابعة من خلال استخدام تحليل الوساطة التقليدي، لقياس ما إذا كانت ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤدي دورًا وسيطًا في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال. وقد تم الاعتماد على طريقة تحليل المسار (Path Analysis) ضمن إطار نموذج Baron and Kenny التقليدي، مع إمكانية الاستناد إلى اختبار Bootstrap لتقدير أثر الوسيط وتحديد الدلالة الإحصائية للمسار غير المباشر.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط: لقياس أثر كل متغير مستقل بشكل منفرد (مثل جودة النظام أو جودة المعلومات) على المتغير التابع (تسيير الأعمال).

جدول ٣ تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي

المدى	درجة الاستجابة
منخفضة جدًا	من ١,٠٠ إلى أقل من ١,٨٠
منخفضة	من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠
متوسطة	من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠
مرتفعة	من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠
مرتفعة جدًا	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠

الفصل الرابع: النتائج

الفصل الرابع: النتائج

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً للنتائج التي أسفرت عنها إجراءات تطبيق أداة الدراسة، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة التي سبق توضيحها، وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة والتأكد من مدى تحققها. كما يشمل الفصل تفسيراً لهذه النتائج وتحليلاً لها في ضوء ما تم طرحه في الإطار النظري ومناقشتها مقارنةً بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

أولاً: الخصائص الديموغرافية العينة

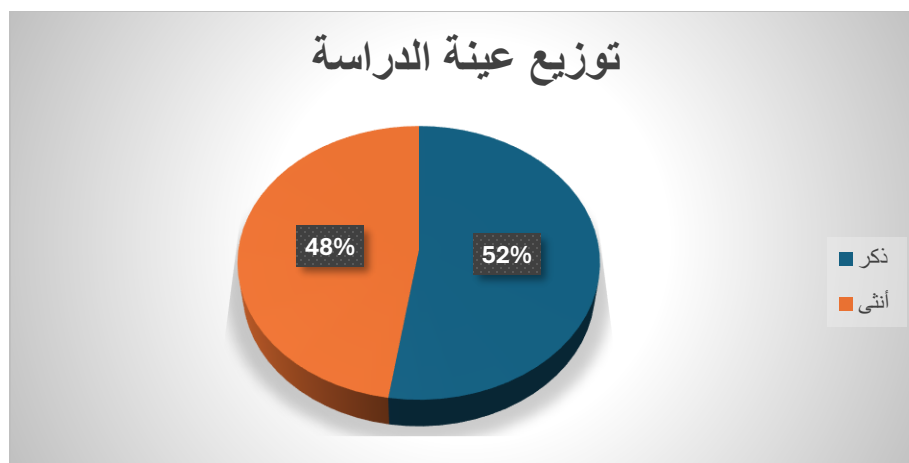
تم تحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والتي تشمل (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي الحالي)، من خلال استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل متغير، وذلك كما يلي:

أ. توزيع عينة الدراسة حسب النوع

جدول ٤: توزيع أفراد الدراسة وفقاً للنوع

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	96	52.46
أنثى	87	47.54
المجموع	183	%100

يُشير التوزيع المتقارب بين الذكور (٥٢,٤٦٪) والإناث (٤٧,٥٤٪) في العينة إلى وجود نوع من التوازن في التعينات داخل شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية، مما يعكس توجهاً مؤسسياً نحو تكافؤ الفرص بين الجنسين في التوظيف. وقد يُعزز هذا التوازن من تنوع وجهات النظر والمهارات داخل بيئة العمل، وهو ما يُمكن أن يكون له أثر إيجابي في تسيير الأعمال وتحقيق الكفاءة المؤسسية.

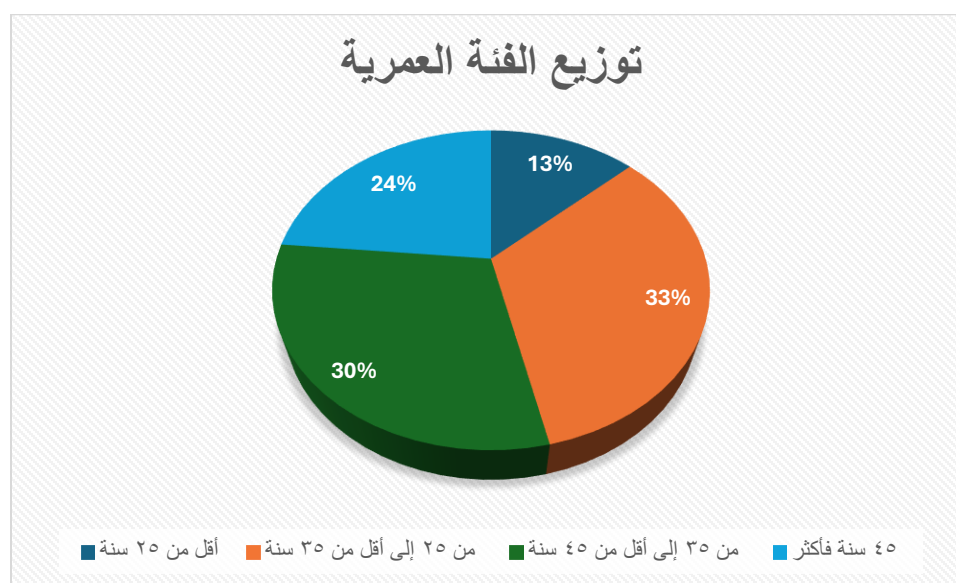


الشكل ٢ توزيع أفراد العينة حسب النوع

ب- توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول ٥ توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرارات	النسب المئوية
أقل من ٣٠ سنة	24	13.11
٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	61	33.33
٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	55	30.05
٥٠ سنة فأكثر	43	23.5
المجموع	183	%100



الشكل ٣ توزيع أفراد العينة حسب العمر

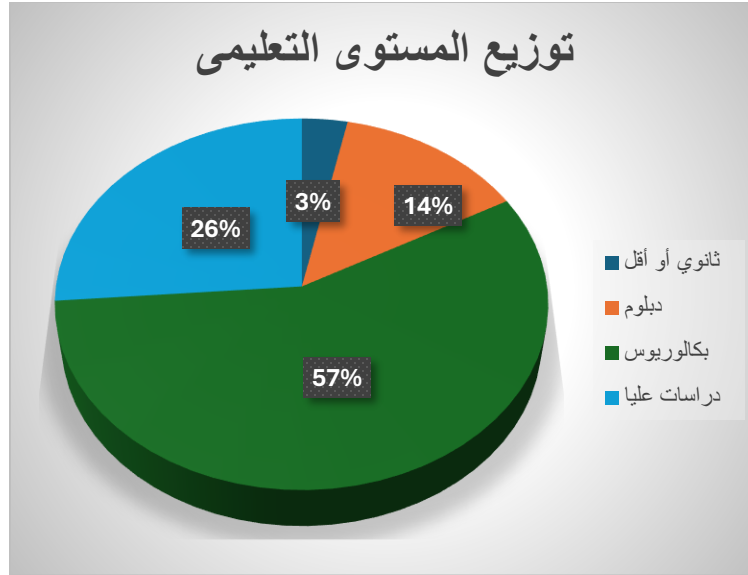
يوضح الجدول أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة هي فئة "٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة" بنسبة ٣٣,٣٣٪، تليها فئة "٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة" بنسبة ٣٠,٠٥٪، ثم فئة "٥٠ سنة فأكثر" بنسبة ٢٣,٥٪، بينما كانت الفئة الأقل تمثيلاً هي "أقل من ٣٠ سنة" بنسبة ١٣,١١٪.

يُشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العاملين في شركة VFS Global ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، والتي غالباً ما تتميز بالخبرة والنضج المهني والاستقرار الوظيفي. كما أن نسبة الشباب الأقل تعكس إمّا قلة فرص التوظيف لهذه الفئة أو وجود تركيز مؤسسي على توظيف الكفاءات ذات الخبرة، وهو ما قد ينعكس على مستوى تسيير الأعمال داخل الشركة.

ج- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جول ٦ توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية
ثانوي أو أقل	6	3.28
دبلوم	25	13.66
بكالوريوس	104	56.83
دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	48	26.23
المجموع	183	%100



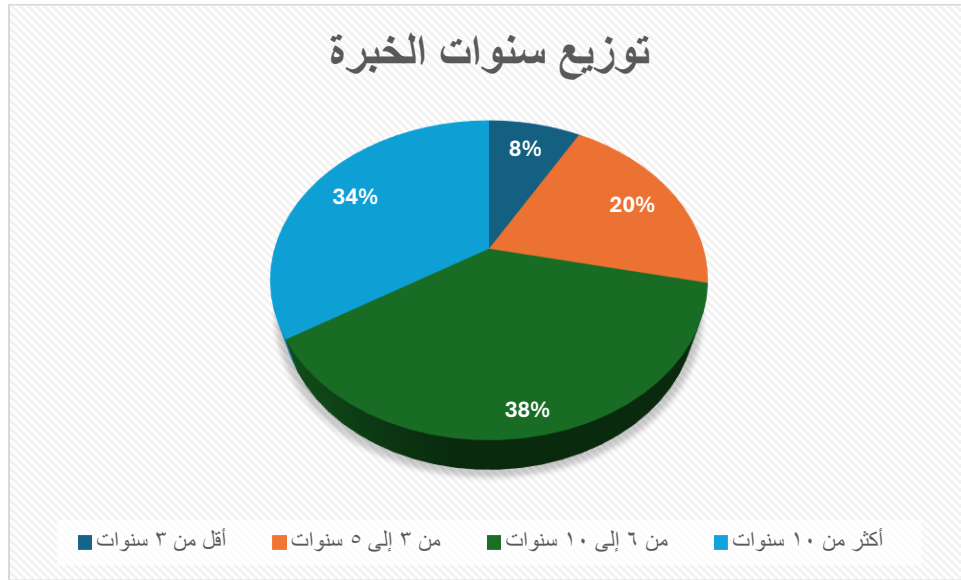
الشكل ٤: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

يُظهر الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة بلغت 56.83%، تليها فئة الدراسات العليا (ماجستير/دكتوراه) بنسبة 26.23%، ثم الحاصلون على دبلوم بنسبة 13.66%، وأخيراً من هم بمستوى ثانوي أو أقل بنسبة 3.28%. يعكس هذا التوزيع تركيز شركة *VFS Global* على توظيف الكوادر ذات الكفاءة العلمية، حيث تمثل نسبة الحاصلين على مؤهلات جامعية (بكالوريوس ودراسات عليا) ما يزيد عن 83% من إجمالي العينة، مما يشير إلى طبيعة الوظائف التي تتطلب مؤهلات متقدمة وقدرات تحليلية ومهارية عالية. كما يُعزز هذا التوزيع من مصداقية الاستجابة على الاستبيان، لكون أفراد العينة يمتلكون خلفية علمية تؤهلهم لفهم محتوى الاستبانة والإجابة عليه بشكل يعكس الواقع الإداري والتقني لنظم المعلومات داخل المنظمة

د. توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول ٧ توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسب المئوية
أقل من ٥ سنوات	15	8.2
من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	37	20.22
من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	69	37.7
١٥ سنة فأكثر	62	33.88
المجموع	183	%100



الشكل ٥ توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

تشير بيانات الجدول إلى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح ما بين 10 سنوات إلى أقل من ١٥ سنة، بنسبة بلغت 37.7%، تليها فئة من لديهم 15 سنة فأكثر بنسبة 33.88%، ما يعكس أن غالبية المبحوثين يمتلكون خبرة طويلة وعميقة في مجال عملهم داخل الشركة.

وتُعد هذه النتيجة مؤشرًا إيجابيًا على موثوقية البيانات التي تم جمعها، إذ إن الأفراد ذوي الخبرات الممتدة يكون لديهم وعي أوسع بطبيعة نظم معلومات الموارد البشرية وتأثيرها على تسيير الأعمال، الأمر الذي يُسهم في

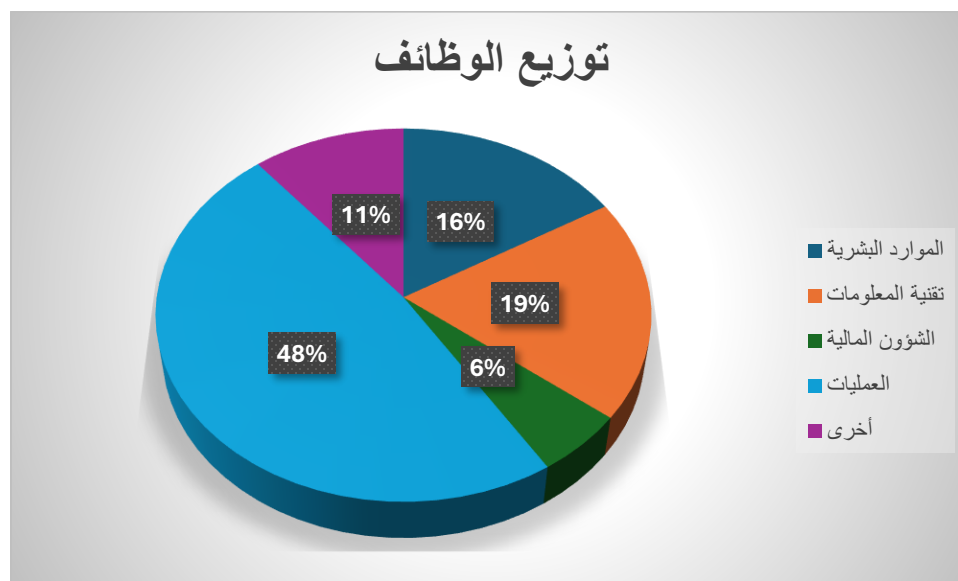
تقديم تقييمات دقيقة وموضوعية حول محاور الاستبانة.

كما أن وجود نسبة معقولة من أصحاب الخبرة المتوسطة (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة ٢٢,٢٠٪)، وأقل من ٥ سنوات (٨,٢٪) يضيف تنوعاً في وجهات النظر، مما يعزز من شمولية النتائج وارتباطها بواقع الممارسة الإدارية في مختلف مستويات الخدمة داخل الشركة.

هـ- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية:

جدول ٨ توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرارات	النسب المئوية
الموارد البشرية	30	16.4
تقنية المعلومات	35	19.1
الشؤون المالية	10	5.5
العمليات	88	48.1
أخرى	20	10.9
المجموع	183	%100



الشكل ٦ توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

يوضح الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يعملون في قسم العمليات بنسبة بلغت 48.1٪، وهو ما يعكس الطبيعة التشغيلية البارزة في بيئة العمل المستهدفة (VFS Global) ويبي ذلك العاملون في قسم تقنية

[illegible]

عكست مسميات الوظائف تنوعاً في المستوى الإداري والوظيفي بين المستجيبين، حيث شملت:

- 46

يعكس تنوع المسميات الوظيفية تنوع مستويات المسؤولية والخبرة بين المبحوثين، وهو ما يُثري الدراسة من خلال جمع بيانات من مستويات تنظيمية مختلفة، ما بين الإدارة العليا والمستوى التشغيلي. كما أن مشاركة عدد من المتخصصين في مجالات تقنية المعلومات والموارد البشرية يدعم موضوع الدراسة الذي يركز على نظم المعلومات وتأثيرها الإداري، ويُسهم في تقديم تقييمات دقيقة وواعية.

عرض ومناقشة النتائج

الفرضية الأولى:

H01 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

في شركة VFS Global بالسعودية.

جدول ٩ معاملات ارتباط بيرسون بين نظم معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية

نظم معلومات الموارد البشرية								المتغيرات
المتوسط العام		البعد الثالث: جودة الخدمات		البعد الثاني: جودة المعلومات		البعد الأول: جودة النظام		ممارسات الموارد البشرية
الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	
.000	.703**	.000	.646**	.000	.776**	.000	.477**	البعد الأول: التخطيط
.000	.705**	.000	.605**	.000	.778**	.000	.519**	البعد الثاني: التوظيف والاستقطاب
.000	.869**	.000	.754**	.000	.788**	.000	.796**	البعد الثالث: تقييم الأداء
.000	.869**	.000	.767**	.000	.898**	.000	.679**	المتوسط العام

أظهرت النتائج أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، مما يشير

إلى وجود علاقات ارتباطية قوية وذات دلالة معنوية بين المتغيرات، بلغت أقوى علاقة بين "جودة المعلومات"

و"تقييم الأداء" حيث سجلت معامل ارتباط مقداره (٠.٧٨٨)، تليها العلاقة بين "جودة النظام" و"تقييم الأداء"

بمقدار (796). كما تبين أن المتوسط العام لعلاقة نظم معلومات الموارد البشرية بممارسات الموارد البشرية بلغ (869)، وهي قيمة مرتفعة تعكس ترابطاً وثيقاً بين النظام والممارسة.

تشير هذه النتائج إلى أن تحسين جودة نظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى تعزيز فاعلية الممارسات الوظيفية مثل التخطيط والاستقطاب والتقييم، مما يؤكد التكامل البنوي والتشغيلي بين النظام والممارسات داخل بيئة العمل.

جدول ١٠ الفرضية الأولى تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر نظم المعلومات على ممارسات إدارة الموارد البشرية

Sig.T	T.Value	R ²	R	Beta	B	المتغير المستقل
.001	8.569	.759	.871 ^a	.397	.402	البعد الأول: جودة النظام
.001	6.684			.331	.354	البعد الثاني: جودة المعلومات
.001	5.068			.242	.256	البعد الثالث: جودة الخدمات
ممارسات إدارة الموارد البشرية						المتغير التابع
0.328						المعامل الثابت
0.694						Adj R2
464.96						قيمة F
.001 ^b نموذج معنوي						Sig F

بناءً على النتائج السابقة، يمكن القول إنه يوجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$) بين نظم معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية في شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية. وعليه، يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

وبناءً عليه، تم قبول الفرضية الأولى، مما يعكس أهمية نظم المعلومات كأداة داعمة لتفعيل الممارسات الحديثة في إدارة الموارد البشرية داخل شركة VFS Global.

الفرضية الثانية :

Ho2 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS

Global بالسعودية.

جدول ١١ اختبار الفرضية ٢ تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال

المتغير المستقل	B	Beta	R	R ²	T.Value	Sig.T
البعد الأول: التخطيط	0.845	0.845	0.845	0.845	0.845	.001
البعد الثاني: التوظيف والاستقطاب	.362	.331			4.25	.001
البعد الثالث: تقييم الأداء	.256	.242			5.068	.001
المتغير التابع	تسيير الاعمال					
المعامل الثابت	0.362					
Adj R2	0.694					
قيمة F	458.7					
Sig F	.001					

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

لممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global. فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R)

نحو 0.834، مما يشير إلى وجود علاقة قوية موجبة بين المتغيرين، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) حوالي

0.696، وهو ما يعني أن ما نسبته 69.6% من التغيرات في أداء تسيير الأعمال يمكن تفسيرها من خلال ممارسات

إدارة الموارد البشرية (المتثلة في التخطيط، التوظيف والاستقطاب، تقييم الأداء). كما أظهرت قيمة (F =

458.7) ومستوى الدلالة المصاحب لها ($Sig = 0.001$) دلالة معنوية إحصائية للنموذج، مما يدعم صلاحيته

في التنبؤ بأثر ممارسات الموارد البشرية على تسيير الأعمال.

وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية الثانية، والتي تنص على وجود أثر لممارسات إدارة الموارد البشرية على تسيير الأعمال، ويُعزى ذلك إلى الدور الحيوي الذي تلعبه هذه الممارسات في ضمان استقرار العمليات، تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يعكس أهمية التوجه نحو تعزيز إدارة الموارد البشرية كرافعة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي في الشركة محل الدراسة.

الفرضية الثالثة:

Ho3 يوجد تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global بالسعودية

جدول ١٢ / اختبار الفرضية ٣ تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية

المتغير المستقل	B	Beta	R	R ²	T.Value	Sig.T
البعد الأول: جودة النظام	0.365	0.376			7.245	0.001
البعد الثاني: جودة المعلومات	0.421	0.392			6.981	0.001
البعد الثالث: جودة الخدمات	0.298	0.267	0.842	0.709	4.932	0.001
المتغير التابع	تسيير الاعمال					
المعامل الثابت	0.312					
Adj R2	0.705					
قيمة F	389.45					
Sig F	0.001					

أظهر تحليل الانحدار الخطي لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في شركة VFS Global أن لهذه الأبعاد أثراً إيجابياً ومعنوياً على تسيير الأعمال:

- قوة النموذج $R = 0.842$ ، و $Adj.R^2 = 0.705$ يفسران $\approx 71\%$ من تباين الأداء.
- دلالة كلية: قيمة $F = 389.45$ ($p = 0.001$) تؤكد معنوية النموذج.

- ترتيب التأثير: جودة المعلومات ($Beta = 0.392$) هي الأقوى، يليها جودة النظام (0.376)، ثم جودة الخدمات (0.267)، وجميعها ذات دلالة عالية ($p = 0.001$)

ولذلك تُقبل الفرضية الثالثة: إذ يتبين وجود تأثير مباشر إيجابي ودال إحصائياً لنظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال داخل VFS Global. ويُفسّر ذلك بأن تطوير جودة النظام، ودقة المعلومات، وكفاءة الخدمات الإلكترونية يمكن المديرين والموظفين من الوصول السريع للبيانات، اتخاذ قرارات أدق، وتبسيط الإجراءات، ما ينعكس مباشرةً في رفع كفاءة العمليات وتسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية. وتوصى بتعزيز جودة المعلومات، دعم خصائص النظام، وتطوير خدمات الدعم لضمان استدامة الأثر وتعظيم كفاءة الأعمال.

الفرضية الرابعة:

Ho4 تؤدي ممارسات إدارة الموارد البشرية دورًا وسيطًا جزئيًا أو كليًا في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global بالسعودية.

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات) وأبعاد تسيير الأعمال (كفاءة العمليات، سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء، المتوسط العام لتسيير الأعمال). وقد أظهرت النتائج ما يلي:

جدول ١٣ معاملات ارتباط بيرسون بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global:

نظم معلومات الموارد البشرية								المتغيرات
المتوسط العام		البعد الثالث: جودة الخدمات		البعد الثاني: جودة المعلومات		البعد الأول: جودة النظام		تسيير الأعمال
معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	
.703**	.000	.646**	.000	.776**	.000	.477**	.000	البعد الأول: كفاءة العمليات
.705**	.000	.605**	.000	.778**	.000	.519**	.000	البعد الثاني: سرعة الإنجاز
.869**	.000	.754**	.000	.788**	.000	.796**	.000	البعد الثالث: تقليل الأخطاء
.869**	.000	.767**	.000	.898**	.000	.679**	.000	المتوسط العام

تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية ودالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وفعالية تسيير الأعمال. على علاقة ارتباطية ظهرت بين جودة المعلومات وتقليل الأخطاء حيث بلغ معامل الارتباط (0.788، **)، مما يشير إلى أن جودة المعلومات المتاحة عبر النظام تساهم بشكل مباشر في تقليل نسب الخطأ في الإجراءات والقرارات التشغيلية. كما ظهر ارتباط قوي بين جودة الخدمات وكفاءة العمليات (0.646**) وجودة النظام وتقليل الأخطاء (0.796**)، ما يؤكد أن تكامل وجودة هذه النظم يؤدي إلى تحسن في الأداء الإداري والعملياتي.

جدول ١٤ نتائج تحليل التوسيط لاختبار الفرضية الرابعة (تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال)

مستوى الدلالة (p)	قيمة t/Z	الخطأ المعياري (SE)	القيمة B	المسار
0.000	7.404	0.109	0.809	تأثير نظم المعلومات على ممارسات الموارد البشرية (a)
0.008	2.838	0.079	0.225	تأثير الممارسات على تسيير الأعمال (b)
0.000	18.461	0.052	0.960	التأثير الكلي لنظم المعلومات على تسيير الأعمال (c)
0.000	9.812	0.079	0.778	التأثير المباشر بعد إدخال المتغير الوسيط (c')
0.008	2.650 ¹	0.069	0.182	التأثير غير المباشر (a × b)

¹نتيجة اختبار سوبل (Sobel) لقياس الأثر الوسيط.

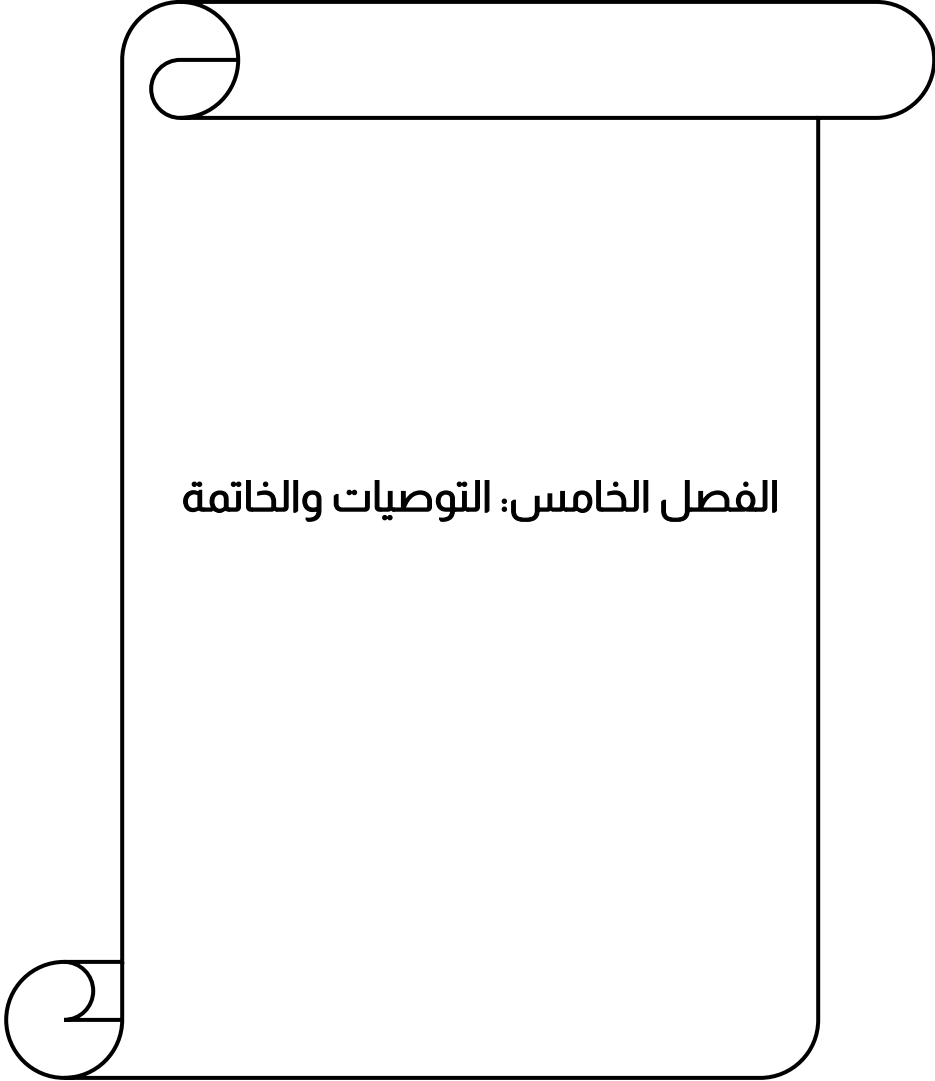
أظهرت نتائج تحليل التوسيط أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global ، حيث:

- العلاقة بين نظم المعلومات والممارسات كانت قوية ودالة إحصائياً.
- العلاقة بين الممارسات وتسيير الأعمال كانت دالة كذلك.
- ورغم بقاء العلاقة المباشرة بين نظم المعلومات وتسيير الأعمال دالة، فإن انخفاضها بعد إدخال المتغير الوسيط يؤكد وجود أثر غير مباشر معتبر.
- تم تأكيد هذا الأثر عبر اختبار سوبل. ($Z = 2.650, p = 0.008$)

تشير نتائج تحليل الفرضية الرابعة إلى وجود دور وسيط جزئي لممارسات إدارة الموارد البشرية في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية. فقد تبين أن نظم المعلومات تؤثر بشكل مباشر ودال إحصائياً على تسيير الأعمال، كما تؤثر أيضاً على ممارسات الموارد

البشرية، والتي بدورها تسهم في تحسين تسيير الأعمال. وبذلك، يُعد الأثر غير المباشر لنظم المعلومات عبر الممارسات الإدارية ذا دلالة إحصائية، مما يؤكد أهمية التكامل بين التحول الرقمي والممارسات الإدارية الفعّالة. وبناءً عليه، تُوصى الشركة بتعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية لزيادة فعالية نظم المعلومات وتحقيق كفاءة أعلى في أداء الأعمال.

تدعم البيانات الفرضية الرابعة؛ إذ تُسهم ممارسات إدارة الموارد البشرية في نقل جزء معتبر من أثر نظم معلومات الموارد البشرية إلى تسيير الأعمال، ما يؤكد ضرورة دمج التحسينات التقنية مع الممارسات الإدارية لتحقيق أقصى فاعلية تشغيلية .



الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية، مع اختبار الدور الوسيط الذي قد تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية. وقد اعتمدت الدراسة على منهج كمي وتحليل إحصائي باستخدام استبانة موزعة على العاملين في الشركة. حيث أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي وإيجابي لنظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال، كما بينت أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في هذه العلاقة. وتؤكد هذه النتائج أهمية التكامل بين التقنية والإدارة لتحقيق كفاءة تشغيلية عالية. تُعد هذه الدراسة إسهاماً علمياً في ربط التحول الرقمي بالكفاءة الإدارية في بيئة العمل السعودية، وتفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر تعمقاً في السياق المؤسسي والتقني.

خلاصة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تسيير الأعمال، مع اختبار الدور الوسيط الذي قد تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالتطبيق على شركة VFS Global في المملكة العربية السعودية. وقد اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي باستخدام أداة الاستبيان. تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين بشركة VFS Global في السعودية. وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل (أو العينة القصدية)، حيث بلغ عدد أفراد العينة 183 مشاركاً موزعين بين أقسام مختلفة مثل الموارد البشرية، تقنية المعلومات، العمليات، المالية، وغيرها. وجاء التوزيع الديموغرافي كما يلي:

- النوع: ٥٢,٤٦٪ ذكور، ٤٧,٥٤٪ إناث.
- الفئة العمرية: الغالبية من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة. (63%)

- المؤهل العلمي: ٨٣٪ من المشاركين يحملون بكالوريوس أو دراسات عليا.
 - سنوات الخبرة: ٧١,٥٪ لديهم أكثر من ١٠ سنوات خبرة.
 - القسم الوظيفي: ٤٨,١٪ يعملون في قسم العمليات، و١٦,٤٪ في الموارد البشرية.
- يعكس هذا التنوع والتوازن في العينة مصداقية عالية في تمثيل الواقع العملي داخل الشركة.

نتائج الفرضيات

١. الفرضية الأولى:

أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية، حيث بلغ معامل الارتباط العام (٠,٨٦٩)، وتم دعم هذه النتيجة من خلال تحليل الانحدار الخطي الذي أظهر أن كل من جودة النظام والمعلومات والخدمات تؤثر بشكل كبير على ممارسات الموارد البشرية.

٢. الفرضية الثانية:

أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على تسيير الأعمال، حيث بلغت نسبة التفسير (R^2) نحو ٦٩,٦٪، مما يدل على أن التخطيط، التوظيف، وتقييم الأداء تمثل ركيزة مهمة في تحسين كفاءة الأعمال داخل الشركة.

٣. الفرضية الثالثة:

تم تأكيد وجود تأثير مباشر وذو دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وتسيير الأعمال، بمتوسط R^2 بلغ ٧٠,٥٪. وقد كانت جودة المعلومات هي البُعد الأقوى تأثيرًا، يليها جودة النظام، ثم جودة الخدمات.

٤. الفرضية الرابعة:

أظهر تحليل التوسيط أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دورًا وسيطًا جزئيًا في العلاقة بين نظم المعلومات وتسيير الأعمال، حيث أثبت اختبار سوبل أن الأثر غير المباشر دال إحصائيًا ($Z = 2.65$) ، ($p = 0.008$) مما يعني أن النظم تؤثر على الأعمال جزئيًا عبر الممارسات، وجزئيًا بشكل مباشر.

التوصيات

استنادًا إلى النتائج الإحصائية التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الموجهة إلى الجهات المعنية في شركة VFS Global بالمملكة العربية السعودية، بهدف تعزيز أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين تسيير الأعمال من خلال ممارسات إدارية فعالة، وذلك على النحو التالي: في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، تُوصى بما يلي:

١. التركيز على جودة المعلومات كأولوية عند تطوير نظم الموارد البشرية، لما لها من أثر مباشر وقوي على اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء.
٢. الاستثمار في تطوير ممارسات الموارد البشرية، خاصة في مجالات التخطيط والتقييم، لدورها المحوري في تعزيز أثر النظم على الأداء العام.
٣. تحقيق تكامل فعلي بين النظم الإدارية والتقنية داخل الشركة، مع تطوير السياسات الداخلية بما ينسجم مع استخدام نظم المعلومات.
٤. تعزيز ثقافة الاستخدام الفعال للنظام عبر تدريب مستمر للموظفين ودعم فني فعال.
٥. متابعة أثر النظم والممارسات على تسيير الأعمال بشكل دوري باستخدام مؤشرات أداء KPIs واضحة، لضمان التحسين المستمر.

تُسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية الدور المزدوج الذي تلعبه نظم المعلومات والممارسات الإدارية في دعم الأداء المؤسسي. وقد بيّنت النتائج أن التأثير ليس فقط تقنيًا، بل أيضًا تنظيميًا عبر ما تُحدثه الممارسات من تفاعل وتفعيل لهذه الأنظمة. إن التوصيات المطروحة تمثل خارطة طريق عملية يمكن أن تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية، خاصة في بيئة خدماتية دولية مثل VFS Global.

المراجع

- العلاج, مشاري على فهد, ابو الفتوح, جمال طاهر, عزازي, & محمد فتحي. (٢٠١٦). نظم المعلومات الإدارية ودورها في إدارة الموارد البشرية بالأمانة العامة للأوقاف الكويتية. *Journal of Environmental Studies and Researches*, 6(4), 464-477.
- يحي, عبد الله سامي, ولجي & خالد. (2019). دور نظام المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).
- ليندة بوزرورة & سهيلة قطاف. (٢٠٢٠). دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة. *مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية*. 3(1), 3.
- الحيصبة, & حمزة. (٢٠٢٣). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارات المملكة الأردنية الهاشمية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, ٢٩١-٢٥٤, (١)٤٧.
- بسود, مبارك, بوخي, امينة, مسعودي & عبد الكريم/مؤطر. (2020). دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- سواعدي, حكيمة, تومي, يحي, خثير & محمد. (٢٠٢٢). دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- عبد الرحيم ناصر أحمد عمر. (2016). إدارة الموارد البشرية باستخدام نظم المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار (Doctoral dissertation, جامعة الجزائر ٣, قسم التربية البدنية والرياضية).
- الدوسري, مهدي فالح صغير, ابوسكين, محمود سعد, جبر & غريب جبر. (٢٠١٦). تقييم أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية بالمنظمات على بيئة الأداء الاستراتيجي (بالتطبيق على قطاع الكهرباء والماء بدولة الكويت). *Journal of Environmental Studies and Researches*, 6(4), 540-549.
- خنة, مداح, بليح & عائشة. (2021). أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لغرب تيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

- عيسى. (٢٠١٠). اثر استخدام نظم المعلومات الادارية على الاداء العاملين في جامعة الحسين بن طلال-من وجهة نظر العاملين. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*. 34(3), 71-89 ,
- د. عبدالله ابراهيم أبكرعبدالله، أسامة هاشم الحسن أحمد. (٢٠٢٤). نظم المعلومات الإدارية ودورها في ترشيد القرارات الإدارية بمنظمات الأعمال (دراسة ميدانية على بنك أمدرمان الوطني في الفترة من ٢٠١٨-٢٠٢٠ م). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*. 5(6), 90-128 ,
- Al Kharusi, Z. K. A., Aldaba, A. M. A., & Ibrahim, M. B. (2022). *الإدارة على الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عُمان: سنوات الخبرة متغير تفاعلي IIIUM*. *Journal of Educational Studies*, 10(2), 55-80.
- عبد الرحيم إبراهيم أحمد أبو حافظ. (٢٠٢٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*. 4(3), 958-967 ,
- سيف الدين العوض الفاضل عبد اللطيف، د. زهير احمد علي، أ. د & بابكر ابراهيم الصديق. (٢٠٢٤). أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على ضبط الأداء المالي (دراسة ميدانية علي عينة من شركات المساهمة المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*. 5(12), 67-104 ,
- محمد بن أحمد السديري، نظم المعلومات الإدارية ٢٠١٠، ص ٥.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط١، عمان، ١٨ الأردن، ٢٠٠٨، ص
- ريكس. ر، النظرية التنظيمية ونظام المعلومات، طبعة فيوبيرت، باريس، ١٩٩٥، ص. ٨٨.
- كاميل مواني، تنظيم نظام المعلومات الإدارية، طبعة فوشيه، باريس، ٢٠٠١، ص ١١. ١٤.
- أحمد حسين علي حسين نظام المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية)، الدار الجامعية ٢٣-٢٤ الإسكندرية، ٢٠٠٣/٢٠٠٤، ص
- حنا نصر الله إدارة الموارد البشرية دار، زهران ٢٠٠١، عمان، الأردن، ص ٣

- السالم، مؤيد سعيد وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عالم الكتاب الحديث، إربد، ط٢، ٥ الأردن، ٢٠٠٦، ص
- شحادة، نظمي، وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء، ط١، عمان، الأردن، ٢٠٠٠، ص ١٤
- . نفيسة محمد باشري، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة العربية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ١٢
- فؤاد نجيب الشيخ العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني، مجلة الإدارة العامة، المجلد الرابع والأربعون، العدد الثالث، سبتمبر ٢٠٠٤، ص ٣٥.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، ١٩٩٩، ١٠٣-١٠٨ ص
- علي، س. (٢٠٢١). أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة وزارة التعليم العالي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عربية.
- الحربي، ف. (٢٠٢٢). فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعودية.
- خالد، م.، وعبدالرحمن، ن.، وسالم، ه. (٢٠٢٣). دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة حالة في قطاع الصحة. المجلة العربية للإدارة، ٤٣(٢)، ٩٥-١١٦.
- الرويلي، س. (٢٠١٤). دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢١(١)، ٥٥-٨٠.
- الحيص، ع.، & حمزة، م. (٢٠٢٣). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارات المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة أبحاث اقتصاديات الأعمال، ٥(١)، ٤٤-٦٧.

الملاحق

اولا: البيانات الديموغرافية

١. النوع:

☐ ذكر ☐ أنثى

٢. الفئة العمرية:

☐ أقل من ٢٥ سنة

☐ من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة

☐ من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة

☐ 45 سنة فأكثر

٣. المؤهل العلمي:

☐ ثانوي أو أقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

٤. سنوات الخبرة في العمل:

☐ أقل من ٣ سنوات

☐ من ٣ إلى ٥ سنوات

☐ من ٦ إلى ١٠ سنوات

☐ أكثر من ١٠ سنوات

٥. القسم/الإدارة:

☐ الموارد البشرية

☐ تقنية المعلومات

☐ الشؤون المالية

☐ العمليات

☐ أخرى _____:

٦. المسمى الوظيفي الحالي:

ثانياً: محاور الاستبانة:

الرجاء وضع علامة (/) في الخانة التي تتوافق مع رأيك

حدد درجة موافقتكم على سهولة الاستخدام

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشد
نظم معلومات الموارد البشرية					
● جودة النظام					
١- يوفر النظام معلومات دقيقة ومحدثة.					
٢- يساعد النظام على تقليل الأعمال الورقية.					
٣- يتميز النظام بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين.					
٤- يسهم النظام في تقليل الأخطاء البشرية.					
٥- يتيح النظام الوصول السريع إلى معلومات الموظف.					
● جودة المعلومات					
٦- النظام متكامل مع العمليات الإدارية الأخرى.					
٧- النظام يوفر تقارير تساعد في اتخاذ القرار.					
٨- يتسم النظام بدرجة عالية من الأمان المعلوماتي.					
٩- يتيح النظام تحديث البيانات بشكل فوري.					
١٠- يتمتع النظام بدعم فني فعال.					
● جودة الخدمات					
١١- يساعد النظام في التخطيط المستقبلي للموارد.					
١٢- يوفر النظام إمكانية تحليل الأداء الوظيفي.					
١٣- النظام يساعد في الحفاظ على سرية البيانات.					
١٤- النظام يسهل التواصل بين إدارات الموارد.					
١٥- النظام يدعم الإجراءات الإلكترونية بدلاً من الورقية.					

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشد
ممارسات إدارة الموارد البشرية					
• تخطيط الموارد البشرية					
١-					تُخطط الإدارة للاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة.
٢-					تُتابع الإدارة تطبيق السياسات بشكل مستمر.
٣-					تُحدد المهام والمسؤوليات بدقة.
٤-					تُعقد اجتماعات دورية لمراجعة الأداء وتحديد الاحتياجات.
٥-					تُقيم برامج الاستقطاب والتوظيف بشكل دوري لمواكبة التغيرات.
• التوظيف والاستقطاب					
٦-					النظام متكامل مع العمليات الإدارية الأخرى.
٧-					النظام يوفر تقارير تساعد في اتخاذ القرار.
٨-					يتسم النظام بدرجة عالية من الأمان المعلوماتي.
٩-					يتيح النظام تحديث البيانات بشكل فوري.
١٠-					يتمتع النظام بدعم فني فعال.
• تقييم الأداء					
١١-					تُستخدم أدوات فعالة في تقييم الأداء الوظيفي.
١٢-					يؤخذ رأي الموظفين في تقييم العمليات الإدارية.
١٣-					تُتاح فرص للتقييم الذاتي للموظف.
١٤-					تؤخذ نتائج الأداء في الاعتبار عند اتخاذ قرارات الترقية والمكافآت.
١٥-					تُعالج المشكلات الوظيفية بناءً على نتائج تقييم الأداء.

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشد
تسيير الأعمال					
● كفاءة العمليات					
١-					يسهم نظام المعلومات في تحسين كفاءة العمليات.
٢-					يُساعد النظام في توجيه الموارد بفعالية.
٣-					يُساهم النظام في التنسيق بين الإدارات المختلفة.
٤-					يُوفر النظام تقارير دورية تدعم جودة العمل.
٥-					يُساعد النظام على التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها.
● سرعة الإنجاز					
٦-					يساعد النظام في تسريع إنجاز المعاملات.
٧-					يُدعم تنفيذ الأعمال في الوقت المحدد.
٨-					يُوفر مرونة في معالجة الطلبات المختلفة.
٩-					يُقلل من الإجراءات الروتينية المعقدة.
١٠-					يُساهم النظام في زيادة الإنتاجية.
● تقليل الأخطاء					
١١-					يساهم النظام في تقليل نسبة الأخطاء.
١٢-					يُحسن النظام عملية اتخاذ القرار بناءً على بيانات دقيقة.
١٣-					يُعزز النظام الشفافية في متابعة الأداء.
١٤-					يُقلل من ازدواجية الإجراءات والتضارب بين المهام.
١٥-					يُساهم في رضا العملاء الداخليين عبر تقليل الأخطاء المتكررة

تم بحمد الله