

أثر أتمتة العمليات الإدارية على كفاءة إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية
على شركة بيت الرياضة الفالح في قطاع التجزئة الرياضية بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

محمد العطالله

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المقدمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم الرقمي، باتت أتمتة العمليات الإدارية أحد أهم ركائز التحول المؤسسي الحديث، حيث لم تعد هذه الأتمتة خيارًا تقنيًا بل ضرورة استراتيجية تملئها طبيعة البيئة التنافسية القائمة. تسعى المنظمات المعاصرة إلى تعزيز كفاءتها التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتحقيق المرونة الإدارية من خلال دمج التقنيات الرقمية الحديثة في هياكلها الوظيفية، لا سيما في ظل تصاعد متطلبات السوق وازدياد الحاجة إلى السرعة في اتخاذ القرار. ويُنظر إلى الأتمتة بوصفها أداة تمكينية تسهم في تحسين مخرجات الأداء وتقليل الهدر الزمني والبشري داخل المؤسسات بمختلف قطاعاتها.

تُعد إدارة الموارد البشرية من أكثر الإدارات تأثرًا بالتحول الرقمي، نظرًا لطبيعتها الديناميكية واعتمادها على البيانات الكمية والنوعية في جميع مراحل العمل، بدءًا من الاستقطاب والتوظيف، ومرورًا بالتدريب والتطوير، ووصولًا إلى تقييم الأداء وإدارة المسار الوظيفي. وقد أدى اعتماد الأتمتة في هذا المجال إلى إحداث تغييرات جوهرية، ليس فقط في طريقة تنفيذ المهام، بل أيضًا في ثقافة العمل وأساليب التواصل المؤسسي. فالنظم الرقمية تتيح إمكانيات كبيرة في أتمتة المهام التكرارية، وضمان دقة البيانات، وتوفير مؤشرات أداء فورية.

وقد كشفت الأدبيات السابقة عن وجود علاقة إيجابية واضحة بين تطبيق الأتمتة ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية. فقد أشارت دراسة الطراونة وآخرين (2022) إلى أن أتمتة العمليات عززت من فعالية العمل في المؤسسات الحكومية، بينما بينت دراسة براخلية (2018) أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية أحدث تحسنًا كبيرًا في فاعلية الموارد البشرية، خاصة في ما يتعلق بسرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء البشرية. كما أظهرت دراسات تطبيقية أخرى في البيئة العربية مثل دراسة دوغة (2017) في القطاع الصناعي الجزائري، أن الموظفين أظهروا تجاوبًا إيجابيًا مع التحول الرقمي، شرط توافر التدريب الكافي والدعم الفني المناسب.

وتأتي هذه الدراسة استجابةً للحاجة العلمية والعملية إلى فهم أثر الأتمتة في بيئة قطاع التجزئة الرياضية بالمملكة العربية السعودية، وهو قطاع يتميز بالتوسع السريع والتنافس الشديد، ويستدعي تطوير آليات العمل المؤسسي لمواكبة هذا النمو. وتختار الدراسة شركة "بيت الرياضة الفالح" نموذجًا تطبيقيًا نظرًا لريادتها في القطاع واتباعها سياسات إدارية متقدمة. وتهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تبني الأنظمة الرقمية في الموارد البشرية وبين كفاءة الأداء المؤسسي، واستكشاف التحديات التنظيمية والتقنية المرتبطة بهذا التحول، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في دعم مؤسسات القطاع الخاص في رحلتها نحو التحول الرقمي الشامل.

مشكلة الدراسة

في ظل التسارع الرقمي الذي تشهده المؤسسات، أصبحت أتمتة العمليات الإدارية خيارًا استراتيجيًا لتعزيز الكفاءة وتبسيط الإجراءات، لا سيما في إدارات الموارد البشرية التي تتطلب دقة ومرونة في أداء وظائفها الأساسية كالتخطيط والتوظيف والتقييم. وتشير الأدبيات إلى أن اعتماد الأتمتة أدى إلى تحسين جودة الأداء، كما أكد براخلية (2018) ودوغة (2017) على دور النظم الإلكترونية في دعم الموارد البشرية ورفع كفاءة اتخاذ القرار.

ورغم الاهتمام المتزايد بهذا التوجه، لا تزال هناك فجوة معرفية في فهم الأثر العملي للأتمتة على كفاءة الأداء، خاصة في القطاعات سريعة التوسع مثل قطاع التجزئة الرياضية في المملكة العربية السعودية، الذي يتطلب نظامًا مرنة تستجيب للتغيرات السوقية. ورغم بدء بعض الشركات في تطبيق الأتمتة جزئيًا، إلا أن الدراسات التطبيقية حول فعاليتها الفعلية في هذا السياق لا تزال محدودة.

وتواجه العديد من شركات هذا القطاع صعوبات في التحول الرقمي الكامل، إذ لا تزال تعتمد على إجراءات تقليدية أو شبه إلكترونية، مما يؤدي إلى بطء الإنجاز وتكرار الأخطاء وصعوبة مراقبة الأداء. كما تختلف جاهزية الموظفين في التعامل مع هذه الأنظمة، مما يؤثر على فعالية الأتمتة. ومن هذا المنطلق، تهدف الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل تجربة شركة "بيت الرياضة الفالح"، واستكشاف العلاقة بين تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء المؤسسي، بما يدعم الفهم العلمي ويقدم توصيات قابلة للتطبيق.

وينبثق من ذلك التساؤل الرئيس: ما أثر أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي في شركة بيت الرياضة الفالح؟.

أهمية الدراسة

• الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من تركيزها على أثر تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركات قطاع التجزئة الرياضية في المملكة العربية السعودية، ومن ضمنها شركة "بيت الرياضة الفالح" كنموذج تطبيقي. وتساعد نتائج هذه الدراسة الجهات الإدارية في المؤسسات الخاصة، خصوصًا في القطاعات الديناميكية، على تقييم فعالية تطبيق الأتمتة، واتخاذ قرارات مدروسة تتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة إنتاجية الموظفين. كما يمكن أن تسهم الدراسة في دعم الخطط المؤسسية لبنني نظم أتمتة أكثر تكاملًا ومرونة من خلال الاستفادة من التوصيات المبنية على تجربة ميدانية واقعية.

• الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية للدراسة في مساهمتها في توضيح الأطر النظرية المتعلقة بعلاقة الأتمتة في إدارة الموارد البشرية بكفاءة الأداء المؤسسي، وتقديم أدوات قياس منهجية لفهم هذا التأثير. كما تُعد الدراسة إثراءً للمحتوى الأكاديمي في مجال التحول الرقمي والإدارة الحديثة، وخصوصًا في البيئة السعودية. وتبرز الأهمية كذلك من خلال تقديم تحليل علمي متعمق لتجربة تطبيق الأتمتة في قطاع خاص حيوي، مما يساهم في تعزيز الدراسات المستقبلية حول فعالية الأتمتة، ويقدم أساسًا معرفيًا يمكن البناء عليه عند دراسة قطاعات أخرى في المملكة أو خارجها.

أهداف الدراسة

يكمن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في التعرف على أثر أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية، بأبعادها (إجراءات التوظيف - إدارة الأداء - حفظ البيانات - التدريب والتطوير - التفاعل الداخلي)، على كفاءة الأداء المؤسسي، بالتطبيق على شركة بيت الرياضة الفالح في قطاع التجزئة الرياضية بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

- رصد مستوى تطبيق الأتمتة في العمليات الإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في شركة بيت الرياضة الفالح.
- قياس مدى تأثير الأتمتة على سرعة ودقة وجودة تنفيذ المهام الإدارية في الموارد البشرية.
- تحليل العلاقة بين استخدام الأنظمة المؤتمتة ورضا الموظفين في بيئة العمل المؤسسي.
- استكشاف الفوائد التنظيمية والتشغيلية المترتبة على تطبيق الأتمتة في قطاع التجزئة الرياضية.
- تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية.
- تقديم توصيات عملية تدعم تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تفعيل الأتمتة بشكل فعال ومستدام.

تساؤلات الدراسة

ما مدى تأثير أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي في شركات قطاع التجزئة الرياضية في المملكة العربية السعودية؟

ومن هذا التساؤل تنبثق التساؤلات الفرعية الآتية:

- كيف يُطبَّق مفهوم أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية داخل قطاع التجزئة الرياضية، مع الاستفادة من شركة "بيت الرياضة الفالح" كنموذج؟
- إلى أي حد تُسهم الأتمتة في تسريع تنفيذ المهام الإدارية وتحسين دقة الإجراءات في الموارد البشرية؟
- ما العلاقة بين تطبيق الأتمتة ومستوى جودة الأداء المؤسسي ورضا العاملين؟
- ما التحديات التقنية أو التنظيمية التي قد تعيق فعالية تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية؟
- ما السبل الممكنة لتعزيز استخدام الأتمتة بما يدعم تحقيق الكفاءة المؤسسية في شركات التجزئة الرياضية؟

فروض الدراسة

- H01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي في شركات قطاع التجزئة الرياضية في المملكة العربية السعودية.
- H02 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق الأتمتة تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للأفراد (مثل: المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- H03 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة في الموارد البشرية على سرعة إنجاز المهام وجودة القرارات داخل المنظمات محل الدراسة.
- H04 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الأتمتة ومدى رضا الموظفين عن كفاءة الأداء الإداري في بيئة العمل.

الدراسات السابقة

دراسة العنقري والدخيل (2023) دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تطبيق الأتمتة في وظائف الموارد البشرية داخل الهيئات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ومدى انعكاس ذلك على تطوير الأداء الإداري وتحقيق الكفاءة في تنفيذ العمليات. استخدمت الباحثتان المنهج المسحي، واعتمدتا على أداة الاستبانة الموجهة إلى موظفي الموارد البشرية في عدد من الهيئات الحكومية. بلغت العينة النهائية (65) موظفًا من أصل (204) تم توزيع الاستبانة عليهم.

كشفت نتائج الدراسة عن تطبيق مرتفع نسبيًا للأتمتة في مجالات التوظيف والتخطيط والتقييم، مع وجود تفاوت في مستويات الاستخدام حسب الجهة الحكومية. كما أبرزت النتائج عددًا من التحديات مثل

ضعف التكامل بين الأنظمة، وقلة الوعي الوظيفي باستخدام أدوات الأتمتة. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الأتمتة بشكل متكامل، مع تعزيز التدريب المستمر للموظفين على استخدامها. صلة الدراسة الحالية: توفّر هذه الدراسة أساسًا للمقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص في تطبيق الأتمتة، وتؤكد على أهمية الجوانب التنظيمية والبشرية في إنجاح التجربة وهو ما تسعى الدراسة الحالية لاستكشافه في بيئة مختلفة.

دراسة العتيبي وعبدالنبي(2024) أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تناولت هذه الدراسة أهمية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي كامتداد متقدم لأتمتة العمليات في إدارة الموارد البشرية، وسعت إلى تقييم مستوى الاستخدام ومدى التأثير على تحسين الأداء المؤسسي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة شاملة وزعت على عينة مكونة من (361) موظفًا من العاملين في الوزارة، حيث تم التركيز على محاور تتعلق بسرعة الإنجاز وجودة اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء ومدى تقبل الموظفين لاستخدام الذكاء الاصطناعي.

أظهرت نتائج الدراسة وجود وعي مرتفع بأهمية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، وأن تطبيقاتها ساعدت على تقليل الهدر الزمني وتحسين جودة العمليات الوظيفية، خصوصًا في مجالات تخطيط القوى العاملة وتقييم الأداء والتحليل التنبؤي للبيانات. كما بينت الدراسة وجود تحديات في التنفيذ تمثلت في ضعف التأهيل التقني للكوادر البشرية والحاجة إلى تغيير ثقافة العمل التقليدية. صلة الدراسة الحالية: تمثل هذه الدراسة إطارًا نظريًا داعمًا للبحث الحالي، حيث تشير إلى أن الأتمتة والذكاء الاصطناعي يمثلان مسارين متكاملين في تطوير كفاءة إدارة الموارد البشرية، مما يعزز فرضية الدراسة بأن تبني الأتمتة يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، خاصة في بيئات العمل التنظيمية المعقدة.

دراسة الشباطات(2024) أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى

سعت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تبني الأتمتة على كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى في الأردن، وذلك من خلال الوقوف على واقع الأتمتة المطبقة في البلدية ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين مستوى الأداء الإداري. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طورت استبانة وزعت على عينة من الموظفين الإداريين في البلدية بلغ عددهم (43) موظفًا. تناولت الاستبانة عدة

محاور تتعلق بسرعة الإنجاز ودقة البيانات ورضا الموظفين والتحديات المرتبطة باستخدام الأنظمة الآلية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثرًا واضحًا لتبني الأتمتة في تسريع العمليات وتقليل الجهد اليدوي، مما انعكس إيجابيًا على الكفاءة التشغيلية داخل إدارة الموارد البشرية. كما تبين وجود بعض المعوقات في التطبيق، منها قلة التدريب وضعف التهيئة التقنية. وتوصي الدراسة بتكثيف الدعم الفني والتأهيلي لتحقيق أقصى استفادة من الأتمتة. صلة الدراسة الحالية: هذه الدراسة تقدم دعمًا نظريًا وتطبيقيًا للدراسة الحالية من حيث تحليل أثر الأتمتة على الكفاءة الإدارية، رغم أن السياق في الدراسة الحالية يركز على قطاع خاص (شركات التجزئة الرياضية) وليس جهة حكومية.

دراسة النعماني والسيد (2020) أتمتة الموارد البشرية: الفوائد والتحديات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة

تناولت هذه الدراسة التحليلية موضوع أتمتة الموارد البشرية في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بهدف الكشف عن المنافع التي تحققها الأتمتة من جهة، والتحديات التي قد تحدّ من فاعليتها من جهة أخرى. اعتمد الباحثان المنهج النوعي التحليلي من خلال تحليل تقارير ودراسات سابقة، إلى جانب مراجعة الأدبيات المتعلقة بأتمتة الموارد البشرية، دون استخدام أدوات ميدانية كالمقابلات أو الاستبانات. أبرزت الدراسة مجموعة من الفوائد التي تشمل تقليص الوقت المستغرق في تنفيذ الإجراءات وتحسين دقة المعلومات وتعزيز الشفافية وزيادة القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية. بالمقابل رصدت الدراسة تحديات مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية ومقاومة التغيير والحاجة إلى كوادر مؤهلة لتشغيل الأنظمة. صلة الدراسة الحالية: تتسجم هذه الدراسة مع موضوع البحث الحالي في تأكيدها على أهمية تهيئة البيئة المؤسسية والفنية لإنجاح الأتمتة، وتبرز التحديات التي قد تواجه الشركات في قطاع التجزئة إذا لم تتوفر المتطلبات الأساسية.

دراسة العزام (2020) دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة النظم الإدارية في إدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة وزعت على عينة عشوائية مكونة من (70) موظفًا وموظفة من أصل مجتمع الدراسة البالغ (500) موظف. أظهرت النتائج أن كفاءة النظم الإدارية شهدت تحسنًا ملحوظًا عند تطبيق نظام قائم على الذكاء الاصطناعي، خاصة من خلال ربط المقر الرئيسي للفروع بشبكة حاسوبية موحدة. كما كشفت الدراسة

عن توفر البنية التحتية المالية والتقنية اللازمة للتطبيق، وأن العاملين يدركون أهمية هذه الأنظمة ويدعمون استخدامها. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية الأتمتة الذكية، وتبرز دور تقنيات الذكاء الاصطناعي - كامتداد متقدم للأتمتة - في رفع كفاءة الأداء، مما يعزز الخلفية النظرية للدراسة الحالية.

دراسة براخلية(2018) تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية

سعت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها في مجال الموارد البشرية، إلى جانب استكشاف التغيرات الوظيفية التي تحدث نتيجة التحول الرقمي، وتحديد أبرز التحديات التي تواجه هذا التحول. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، والتاريخي والمقارن مستندة إلى تحليل أدبيات وتجارب مؤسسية. أشارت النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام التكنولوجيا بل تتعلق بكيفية استثمارها بفعالية لتحسين العمليات الإدارية. كما بينت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية أحدثت تغييرات جوهرية في وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب وتقييم الأداء مما أدى إلى زيادة الفاعلية وتقليل التكاليف. توضح هذه الدراسة الأبعاد المفاهيمية للأتمتة في الموارد البشرية وتؤسس لفهم شامل للتحول الرقمي الذي تمثله الأتمتة في سياق العمل الإداري.

دراسة دوغة(2017) دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بالشركة المغربية للأنابيب بالمسيلة

استهدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى توظيف الأتمتة في إدارة الموارد البشرية، ومدى مساهمتها في تحسين الأداء العام للعاملين في شركة صناعية جزائرية. استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستند إلى استبانة وُزعت على عينة عشوائية من (50) موظفًا يعملون في إدارة الموارد البشرية بالشركة. أظهرت النتائج أن العاملين يمتلكون مهارات جيدة في استخدام الأجهزة والأنظمة المؤتمتة، وأن المؤسسة تتبع استراتيجية واضحة في مجال الأتمتة تشمل تنظيم دورات تدريبية وندوات توعوية. كما بينت الدراسة أن الأتمتة ساهمت في رفع مستوى الكفاءة وتبسيط الإجراءات الإدارية. صلة الدراسة الحالية :تؤكد هذه الدراسة الفرضية القائلة بأن الأتمتة تسهم في تحسين أداء الموارد البشرية، كما أنها تسلط الضوء على أهمية التدريب والدعم الفني، وهما من العوامل المؤثرة في فعالية التطبيق، مما يدعم توجه الدراسة الحالية في تحليل واقع الأتمتة في قطاع خاص تنافسي.

دراسة بوجا غوبتا وآخرين(2018) الأتمتة في التوظيف: تحسين العمليات باستخدام التقنيات الحديثة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل إمكانيات استخدام الأتمتة لتحسين خدمات التوظيف ضمن إدارة الموارد البشرية، من خلال الاستفادة من أحدث التقنيات المتوفرة في السوق. كما سعت إلى فحص جدوى اعتماد الأتمتة من عدمه في دعم عمليات تخطيط القوى العاملة، وتبسيط إجراءات التوظيف داخل المنظمات.

اعتمد الباحثون على منهج مختلط استخدم فيه أدوات جمع بيانات نوعية وكمية تمثلت في الاستبانة والمقابلات، حيث تم تطبيقها على موظفين مختصين في إدارات الموارد البشرية ضمن مؤسسات مختلفة. أظهرت النتائج أن الأتمتة تمثل خياراً استراتيجياً لتعزيز الكفاءة وتوفير الوقت، وتُعد عاملاً مساعداً في اتخاذ قرارات التوظيف المستندة إلى البيانات. كما بينت الدراسة أن الشركات التي تعتمد الأتمتة في التوظيف تحقق سرعة أعلى في استقطاب الكفاءات وتقلل من التحيز البشري في الاختيار. توضح هذه الدراسة الدور المباشر للأتمتة في رفع كفاءة عمليات التوظيف، وهو ما يُعد أحد المحاور الرئيسية التي تؤثر على الأداء المؤسسي، وتدعم بذلك فرضيات البحث الحالي الذي يستكشف أثر أتمتة الموارد البشرية في قطاع التجزئة الرياضية.

دراسة كومار (2015) تمكين نظام معلومات الموارد البشرية من أداء إدارة الموارد البشرية: منظور إدارة العمليات التجارية

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين أنظمة معلومات الموارد البشرية (HRIS) وأداء إدارة الموارد البشرية، مع التركيز على تأثير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين العمليات الإدارية. استخدم الباحث المنهج الاستنباطي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة من عينة كبيرة بلغ حجمها نحو (25,000) موظف مختص في الموارد البشرية ضمن منظمات في كندا، ممن يمتلكون صلاحيات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية.

توصلت الدراسة إلى أن تبني نظام معلومات الموارد البشرية يساهم في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية، سواء من حيث التنظيم الداخلي أو جودة اتخاذ القرار. كما أظهرت النتائج أن حجم المؤسسة لا يُعد مؤثراً جوهرياً في كفاءة النظام، بل إن الممارسات الإدارية ودرجة تبني النظام هما العاملان الحاسمان. وأكدت الدراسة أن استخدام الأنظمة الرقمية يمكن أن يحدث تحولاً ملموساً في مستوى الكفاءة التشغيلية. تقدم هذه الدراسة دليلاً داعماً لأثر الأتمتة الرقمية، خصوصاً عبر نظم معلومات الموارد البشرية، في رفع الكفاءة التشغيلية، وهو ما يتفق مع موضوع الدراسة الحالية التي تبحث العلاقة بين الأتمتة وكفاءة الأداء المؤسسي في بيئة سعودية تنافسية.

دراسة (Sithambaram & Tajudeen (2022) أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى الأداء المؤسسي في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية في قطر، من خلال تحليل ثلاثة أبعاد أساسية: كفاءة العمليات الداخلية، التدريب والنمو، ورضا المستفيدين. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت (130) موظفاً وموظفة.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يحقق تأثيرًا إيجابيًا وذو دلالة إحصائية على مختلف أبعاد الأداء المؤسسي، حيث تصدر "التدريب والنمو" قائمة الأبعاد المتأثرة، تليه "رضا المراجعين"، وأخيرًا "العمليات الداخلية". كما أوصت الدراسة بضرورة تبني أدوات الذكاء الاصطناعي في الإجراءات التقنية المتعلقة بالعمل، وتحسين البيئة الداخلية للمؤسسة.

دراسة الصالح (2022) استشراف مستقبل وظائف إدارة الموارد البشرية في ضوء تقنيات الذكاء الاصطناعي - دراسة مطبقة على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان

ركزت هذه الدراسة على استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف الموارد البشرية، من خلال تحليل مدى تأثيره في عمليات الاستقطاب، والاختيار والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) موظف من العاملين في دائرة البلدية والتخطيط بعجمان باستخدام استبيان مصمم على مقياس خماسي لتغطية محاور الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية. أشارت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي سيلعب دورًا متزايدًا في إدارة الموارد البشرية مستقبلاً، حيث أظهرت البيانات أن الاعتماد عليه سيؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة القرارات. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على تقنيات الذكاء الاصطناعي وإدماج محتوى متخصص في الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط التعليمية والتدريبية.

التعقيب على الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة تلاقياً واضحاً في التأكيد على الأثر الإيجابي لتطبيق الأتمتة في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية، كما ورد في دراسة الشباطات (2024) ودوغة (2017)، حيث ركزت على تحسّن سرعة الإنجاز وتقليل الجهد اليدوي، وهو ما انعكس على الأداء المؤسسي بشكل مباشر. النتيجة ذاتها دعمتها دراسة بوجا غوبتا وآخرين (2018) من خلال تحليل دور الأتمتة في تسريع إجراءات التوظيف وتحييد التحيز البشري، بما يساهم في تحسين جودة قرارات الموارد البشرية.

تتقاطع هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة كومار (2015) التي أوضحت أن استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية يُحدث تحولاً في كفاءة إدارة العمليات، مع التأكيد على أن جودة الممارسات الإدارية تلعب دوراً أكبر من حجم المؤسسة في تحقيق الفعالية.

ورغم هذا الاتفاق العام، فإن بعض الدراسات مثل النعماني والسيد (2020) والعزام (2020) ركزت على التحديات التي قد تعيق نجاح الأتمتة، مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ومحدودية الجاهزية الفنية للكوادر البشرية، وهي زوايا لم تولها بعض الدراسات الأخرى ذات الطابع الكمي اهتماماً كافياً. هذه التحديات ظهرت كذلك في دراسة العنقري والدخيل (2023) التي كشفت عن تفاوت في

تطبيق الأتمتة بين الجهات الحكومية بسبب ضعف التكامل بين الأنظمة وقلة الوعي المهني، ما يشير إلى أن البيئة التنظيمية تلعب دورًا محوريًا في نجاح أو تعثر مشاريع الأتمتة.

تُظهر دراسة العتيبي وعبدالنبي (2024) تميزًا في دمج الأتمتة مع الذكاء الاصطناعي، ما يضيف بعدًا تقنيًا متقدمًا يتجاوز مجرد رقمنة العمليات إلى التحليل التنبؤي وتحسين جودة اتخاذ القرار، وهو ما لم تتناوله بعض الدراسات الأخرى التي اقتصرت برصد التطبيقات التقليدية. كما أن دراسة Sithambaram & Tajudeen (2022) قدمت تحليلًا أكثر عمقًا لأبعاد الأداء التنظيمي المرتبطة بالذكاء الاصطناعي مثل التدريب والنمو ورضا المستفيدين ما يعطي تصورًا أشمل لتأثير التقنيات المتقدمة على منظومة الموارد البشرية.

وعلى الرغم من أن غالبية الدراسات تناولت القطاع العام أو المنظمات التعليمية والحكومية فإن عددًا محدودًا فقط مثل دراسة النعماني والسيد (2020) تطرقت إلى بيئة المنظمات الصغيرة والمتوسطة ما يجعل موضوع الدراسة الحالية مساهمة مهمة في استكشاف واقع الأتمتة في قطاع خاص تنافسي كقطاع شركات التجزئة الرياضية الذي يتطلب معايير كفاءة وتشغيلية مختلفة.

مميزات الدراسة الحالية

تركّز الدراسة الحالية على تحليل أثر الأتمتة في إدارة الموارد البشرية ضمن بيئة تنافسية تتميز بسرعة التغير والطلب المرتفع على الكفاءة، وهو ما يجعل اختيار شركات التجزئة الرياضية نموذجًا مناسبًا لقياس فاعلية الأتمتة على أرض الواقع. وتعالج الدراسة موضوعًا معاصرًا من زاوية تطبيقية، من خلال استقصاء العلاقة بين تبني الأدوات المؤتمتة ومستوى الأداء الإداري، بما يعكس اهتمامًا بتحسين العمليات الداخلية وتحقيق كفاءة تشغيلية مستدامة.

تعتمد الدراسة على بيانات ميدانية مستمدة من واقع تجربة مباشرة، مما يعزز مصداقية النتائج ويمنحها قابلية للتطبيق العملي. كما أنها لا تقتصر على قياس الأثر الإيجابي فحسب، بل تحل التحديات التي قد تواجه تنفيذ الأتمتة في المنظمات الخاصة، كالتهيئة التقنية والتدريب، وهو ما يتيح تقديم توصيات دقيقة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى سد فجوة بحثية واضحة من خلال تغطية قطاع لم يُسلط عليه الضوء في أدبيات سابقة، الأمر الذي يضيف قيمة علمية ومهنية للمعرفة المتوفرة حول موضوع الأتمتة في الموارد البشرية.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر أتمتة العمليات الإدارية على كفاءة إدارة الموارد البشرية، بأبعادها المختلفة، بالتطبيق على شركة "بيت الرياضة الفالح" في قطاع التجزئة الرياضية بالمملكة العربية السعودية.

• المتغير المستقل:

أتمتة العمليات الإدارية

(التوظيف - حفظ البيانات - إدارة الأداء - التدريب والتطوير - التواصل الداخلي)

• المتغير التابع:

كفاءة إدارة الموارد البشرية

(سرعة الإنجاز - دقة العمل - جودة تنفيذ المهام - رضا الموظفين - فاعلية اتخاذ القرار)

المنطلقات النظرية للدراسة

• الأتمتة في إدارة الموارد البشرية

تشير الأتمتة إلى استخدام الحاسوب والأنظمة الرقمية والبرمجيات لإتمام المهام الإدارية والوظيفية دون تدخل بشري مباشر. وقد عرّفها Owa (2023) بأنها كل ما يعمل ذاتيًا دون تدخل بشري، وبيّن (2018) Pooja أنها تعتمد على استخدام أجهزة الحاسوب والأنظمة المعتمدة على المعالجات لتنفيذ المهام بدقة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

وإجراءً، تُقصد بالأتمتة مجموعة من الوسائل الحديثة المعتمدة على التكنولوجيا لتنفيذ العمليات الإدارية بكفاءة، مثل أتمتة الرخص، والأقسام المالية، والمعاملات اليومية.

• إدارة الموارد البشرية

عرفها محمدي (2019) بأنها مجموعة من الأنشطة الإدارية المرتبطة بتخطيط، واستقطاب، واختيار، وتوجيه، وتطوير القوى البشرية بما يضمن أفضل أداء لتحقيق أهداف المنظمة. كما يرى Yamin et al. (2020) أن الموارد البشرية تمثل الأفراد المؤهلين الذين يملكون المهارات اللازمة لإنجاز المهام الوظيفية بشكل يحقق رضاهم وفاعلية المؤسسة.

• الكفاءة المؤسسية

الكفاءة تعني القدرة على تحقيق أفضل النتائج باستخدام أقل قدر من الموارد. وقد عرّفها Prasad et al. (2019) بأنها أحد مؤشرات النجاح المهمة للمؤسسات، وتُقاس بمدى الاستفادة من الموارد المتاحة وتعظيم العوائد، سواء كانت الكفاءات إدارية، أو إنتاجية، أو علمية، أو تسويقية.

• العلاقة بين الأتمتة والكفاءة

أظهرت الدراسات أن الأتمتة تسهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة المؤسسية من خلال تقليل الوقت والجهد المبذول، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع الإجراءات. كما أنها تُمكن المؤسسة من تخصيص الموارد البشرية لمهام أكثر استراتيجية بدلاً من العمل الروتيني. (Yamin et al., 2021)

مفهوم الأتمتة الإدارية

• تشير الأتمتة إلى "تشغيل جهاز أو نظام بصورة آلية تُقلل من التدخل البشري وتحقق كفاءة أعلى" (أسماء ، 2002).

• في مجال إدارة الموارد البشرية، تُعرف الأتمتة بأنها "الاعتماد على التكنولوجيا والبرمجيات في تنفيذ المهام الإدارية بشكل تلقائي، بما يُسهم في تحسين كفاءة الأداء وخفض الأخطاء" (محمدي، 2019).

• وتؤكد دراسات حديثة أن الأتمتة تمثل نقلة نوعية في عمل المنظمات، كونها تُمكن من تقليص الأعمال الروتينية وتوجيه الجهد نحو المهام الاستراتيجية. (Pooja, 2018)

أنواع الأتمتة الإدارية

• أتمتة المعاملات: استخدام الأنظمة الرقمية لإنجاز المهام اليومية كطلب الإجازات وتحديث بيانات الموظف.

• أتمتة الترخيص: برمجيات خاصة بإصدار وتجديد التراخيص التنظيمية دون تدخل يدوي.

• أتمتة القسم المالي: تنفيذ المهام المرتبطة برواتب الموظفين وتحليل النفقات من خلال أنظمة إلكترونية (سلوى، 2021).

• أتمتة التقييم والأداء: تتضمن مراقبة الحضور والانصراف إلكترونياً وربطها مباشرة بتقارير الأداء.

المنهجية وطرق البحث

جاءت هذه الدراسة في إطار توظيف المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لتحليل واقع أتمتة العمليات وتأثيرها على كفاءة إدارة الموارد البشرية داخل بيئة قطاع التجزئة. يهدف هذا النهج إلى

تفسير الظاهرة المدروسة بناءً على ما تعكسه البيانات الفعلية المرتبطة بسلوكيات الموظفين ومستوى الأداء الإداري.

واعتمدت الدراسة في جانبها التطبيقي على الاستقصاء الميداني، من خلال تطوير استبانة وُجّهت إلى مجموعة من موظفي بيت الرياضة الفالح، بصفتهم يمثلون البيئة التي تشهد تحولاً متسارعاً نحو الأتمتة. وقد روعي في اختيار العينة التنوع الوظيفي والإداري لضمان تمثيل مختلف وجهات النظر داخل المنظمة.

مصادر البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من مصادر البيانات لجمع المعلومات اللازمة:

- **المصادر الثانوية:** استعان الباحث بمجموعة من الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، بالإضافة إلى الدوريات المحكمة، والأدبيات الحديثة، والتقارير ذات الصلة، فضلاً عن الدراسات السابقة المتخصصة في مجال أتمتة العمليات الإدارية وإدارة الموارد البشرية. كما تم الرجوع إلى مصادر إلكترونية موثوقة بهدف بناء الإطار النظري للدراسة ودعم الخلفية العلمية للموضوع.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة منظمة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، بهدف قياس أثر تطبيق أتمتة العمليات الإدارية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في قطاع التجزئة الرياضية، بالتطبيق على شركة بيت الرياضة الفالح، وتم تصميم فقرات الاستبانة بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومحاورها الأساسية.

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين والعاملين في إدارات الموارد البشرية داخل شركة بيت الرياضة الفالح، نظرًا لكونهم الفئة الأكثر ارتباطاً بعمليات الأتمتة الإدارية وتأثيرها على كفاءة الأداء المؤسسي. وتُعد هذه الفئة مؤهلة للإجابة عن محاور الدراسة لما تملكه من معرفة وخبرة مباشرة في الإجراءات الإدارية المؤتمتة.

أما عينة الدراسة، فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من بين موظفي الشركة، وبلغ حجمها (70) موظفًا من مختلف الأقسام والمستويات الإدارية، وذلك لضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة وتحقيق نتائج يمكن تعميمها ضمن حدود الدراسة.

أدوات الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استبيان إلكتروني صُمم لقياس آراء المشاركين حول أثر أتمتة العمليات الإدارية في إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي في شركة بيت الرياضة الفالح. وقد تم بناء الاستبيان اعتمادًا على محاور رئيسية مرتبطة بشكل مباشر بأهداف الدراسة وفرضياتها، وتمت صياغة فقراته وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، وذلك لتحديد اتجاهات وآراء المشاركين بدقة.

تكوّن الاستبيان من أربعة محاور رئيسية، على النحو الآتي:

- المحور الأول: مستوى تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية
 - المحور الثاني: أثر الأتمتة على كفاءة الأداء المؤسسي
 - المحور الثالث: أثر الأتمتة على رضا الموظفين
 - المحور الرابع: التحديات والمعوقات المرتبطة بتطبيق الأتمتة
- للتحقق من موثوقية الأداة، سيتم احتساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، لضمان ثبات فقرات الاستبيان ضمن المحاور المختلفة.
- أما في مرحلة تحليل البيانات، فستُستخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس أثر المتغير المستقل (الأتمتة) على المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، بالإضافة إلى اختبار T-Test وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات المشاركين وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة).

حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل أثر أتمتة وظائف إدارة الموارد البشرية على كفاءة الأداء المؤسسي.
2. الحدود المكانية: تُجرى الدراسة في شركة بيت الرياضة الفالح. باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في قطاع التجزئة الرياضي داخل المملكة العربية السعودية.
3. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2026/2025.

المراجع والمصادر

1. العزام، منال. (2020). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. مجلة الذكاء الاصطناعي والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 2.
2. الشباطات، صخر صدقي. (2024). أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى. مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، الإصدار 71.
3. الدباس، سارة عبد الرزاق. (2023). أثر تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية في الأردن. المجلة الأردنية للإدارة، المجلد 43، العدد 3.
4. رزق، سلوى (2021). الاتمته الذكية القرارات الإدارية، مؤتمر الجوانب القانونية والاقتصادية للذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات، جامعة القاهرة
5. أسماء عبد الله .(2019) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التسيير الإداري بمؤسسات الخدمة العمومية: دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا .جامعة سطيف – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
6. محمدي، سعد علي (2019). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
7. Al-Rashidi, Mohammed Saad. (2022). Human Resource Automation Benefits and Challenges in the Public Sector: A Case Study from the Gulf Region. *International Journal of Public Administration and Digital Government*, 1(2).
8. Owa, Frederick (2023). Effect of Robotic Process Automation on Accounting and Financial Services in Nigerian Listed Companies: A Literature Review. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS)*, Volume 10, Issue 7, July 2023.
9. Gupta, Pooja; Fernandeas, Semila; Jain, Manish (2018). Automation in Recruitment. *Journal of Information Technology Teaching Case*.
10. Yamini Meduri, Pavithra Yadav (2021). Automation Invading Human Resources: Digital Transformation and Impact of Automation in the Space of HR. *Journal Press India*.
11. Prasad, K.; Rajesh, V.; Mruthyanjaya, R. M. (2019). Gamification and Resource Pooling for Improving Operational Efficiency and Effective Management of Human Resources: A Case Study with an Ecommerce Company. *International Journal of Management (IJM)*, Vol. 10(6).