

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير أتمتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل

أسم الطالب

ماجد محمد مونس

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - ٢٠٢٥

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٧	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٨	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
	١,٤. أسئلة الدراسة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,٥. أهداف الدراسة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,٦. فرضيات الدراسة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,٧. نموذج الدراسة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,٨. منهجية الدراسة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,٩. الدراسة الميدانية
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
خ	
	طأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢,١. المقدمة:
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢,٢. المتغير المستقل
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢,٣. المتغير التابع
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢,٥. الخاتمة
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٩	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة طفرة غير مسبوقة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، حيث أصبح التقدم التقني سمة بارزة للعصر الحديث، وأسهم بشكل كبير في إحداث تحولات جذرية على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. ويُعزى هذا النمو المتسارع إلى الثورة التقنية الرقمية، التي غيرت ملامح الحياة اليومية وطرق العمل والتواصل، ومن أبرز ما جاء به هذا التحول التقني، هو توفير بيئة تفاعلية ديناميكية تتيح تبادل المعرفة والتجارب بشكل لحظي، مما أسهم في تعزيز الابتكار، وتطوير أنظمة التعليم، وتحسين الخدمات الصحية، ورفع كفاءة الإنتاج في جميع المجالات المختلفة. ولم يعد اعتماد المجتمعات على التقنيات الحديثة خياراً، بل أصبح ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات العصر، وتحقيق التقدم والازدهار في عالم يتغير بوتيرة متسارعة. (حامد، ٢٠١٥، ١)

مع هذا التقدم الهائل في مجالات التكنولوجيا والاتصالات، وجدت المنظمات نفسها أمام واقع متغير يفرض تحديات كبيرة ومتسارعة، لم يعد من الممكن مواجهتها بالأساليب التقليدية. فقد أصبحت الحاجة ملحة لتقديم حلول مبتكرة وممارسات إدارية أكثر كفاءة واستجابة لمتطلبات العصر. ونتيجة لذلك، بدأت الإدارات المختلفة داخل المؤسسات تتسابق إلى توظيف التقنيات الحديثة، مستفيدة من ثورة التحول الرقمي لإعادة تشكيل أساليب العمل ورفع كفاءة الأداء. ولقد أدى هذا التوجه إلى انتقال الإدارة من النمط التقليدي القائم على المعاملات الورقية، إلى نمط حديث قائم على الأتمتة والسرعة وتكامل البيانات. ومع تعمق التحول الرقمي، بات من الضروري رقمنة الوظائف وتحويل الوثائق والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية يسهل حفظها واسترجاعها ومشاركتها. كما أصبحت العلاقات التنظيمية داخل المؤسسات، سواء بين الإدارات أو

بين الموظفين والعملاء، تعتمد بشكل كبير على الشبكات الإلكترونية والأنظمة الرقمية، من خلال الإنترنت أو الشبكات الداخلية (Intranet). (قريشي، ٢٠١٧، ١٤٨)

وفي هذا السياق، لم تكن إدارة الموارد البشرية بمنأى عن هذا التحول، بل كانت في طليعة الإدارات التي أعادت النظر في مفاهيمها وسياساتها، لتواكب التغيرات الرقمية المتسارعة. فقد أدركت هذه الإدارة أن الاعتماد على التطبيقات التكنولوجية لم يعد خياراً بل ضرورة استراتيجية، لما توفره من مزايا متعددة، أبرزها تحقيق المرونة في العمل، وتسريع وتيرة الإنجاز، وتحسين جودة الخدمات، فضلاً عن خفض التكاليف التشغيلية بشكل ملحوظ.

فالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية أو ما يعرف بأتمتة عمليات الموارد البشرية تهدف إلى تحسين كفاءة عمليات إدارة الموارد البشرية في المنظمة عن طريق تحويل العمليات التقليدية إلى أنظمة وعمليات إلكترونية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. (القيسي، ٢٠٢٤، ٢) ولهذه العملية أهمية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية الخاصة بإدارة المشاريع عن طريق تعزيز التواصل بين مجموعات العمل والأفراد، وتحسين اتخاذ القرار .

وبناء على ما سبق فتُسهم أتمتة إدارة الموارد البشرية بدور فعال في تعزيز الكفاءة الإدارية داخل المؤسسات، من خلال تنظيم بيانات الموظفين وتسهيل الوصول إليها بدقة وسرعة، مما يوفر الوقت ويقلل من الأخطاء الإدارية. كما تُساعد هذه الأتمتة في تحسين قنوات التواصل والتفاعل بين فرق العمل، الأمر الذي يعزز التنسيق والتكامل بين مختلف الأقسام والإدارات. ومن خلال هذا التنظيم والتواصل الفعال، تتحسن قدرة المؤسسة على إدارة مشاريعها بكفاءة أعلى، إلى جانب دعم جهود تطوير المهارات الفردية والجماعية داخل بيئة العمل. (Tarique & Schuler, 2020)

١,٢. مشكلة الدراسة

في ظل التقدم الذي يشهده العصر الحالي، ووفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وحرصها على تطوير مسيرة الابتكار والتحول الرقمي، اتجهت المؤسسات والهيئات الرسمية والخاصة بمختلف أوجه نشاطاتها إلى وضع الخطط ورسم السياسات اللازمة لتحسين ورفع جودة الأداء وتحقيق ميزة تنافسية ولاسيما أداء الكوادر والموارد البشرية، معتمده في ذلك على تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الإدارية بأدواتها المختلفة. (العنقري، والدخيل، ٢٠٢٣)

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تتمثل مشكلة البحث على المستوى النظري في ضرورة مواجهة التحديات المستمرة التي تعترض المنظمات في بلوغ استراتيجياتها وأهدافها، حيث أصبح من الضروري استكشاف آليات عمل مبتكرة تدعمها وتتكامل معها لتحقيق غاياتها ومجابهة تلك التحديات. وقد أسهمت التطورات في تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وملحوظ في تنمية الموارد البشرية، مما عزز من مهارات وخبرات العاملين في المنظمات التي تبنت وطورت أنظمتها التقنية. ونتيجة لذلك، باتت الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، سواء للعملاء أو للموظفين، تتسم بدقة وجودة أعلى، كما ساعدت هذه التقنيات في تسريع نقل ومتابعة العمليات والأعمال بأقل قدر من الوقت والجهد على الموظفين. (ميا وآخرون، ٢٠٠٨).

بالإضافة إلى إن أتمتة عمليات الموارد البشرية بنجاح تتطلب إجراء تقييم مستمر لمعرفة مدى فعاليتها، ومدى تحقيق الأهداف المرجوة منها في خدمة الأداء المؤسسي، ولعل من أبرز الجوانب المتأثرة بتطبيق الأتمتة هي تحسين جودة العمل حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمحور مشكلة الدراسة على المستوى التطبيقي حول الحاجة الملحة لدراسة أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والتنظيمي ودورها في تحسين بيئة وجودة العمل، وهو ما أوصت به مجموعة من الدراسات السابقة. على سبيل المثال، دعت دراسة الرشيدي (٢٠٠٧) إلى دمج التقنيات الحديثة لخدمة أهداف العمليات الأساسية في الشركات وتطوير مهارات العاملين للاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات، مما يحقق جودة الخدمات للمستهلك. وبالمثل، أوصت دراسة درويش (٢٠١٣) بتوظيف التقنيات المعلوماتية الحديثة التي تُحدث تحولات جذرية في الأداء، وتنعكس إيجاباً على البنية الإدارية وإجراءات حل المشكلات، وترفع الكفاءة على أسس علمية، لتمكين المنظمة من توجيه مواردها البشرية نحو الارتقاء بمستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاجية لتحقيق أقصى العوائد والأرباح وتوسيع الحصة السوقية. وتبرز تقنية الأتمتة كأحد أبرز هذه التطبيقات الإدارية الحديثة، حيث تشهد تنافساً كبيراً بين المنظمات على تطبيقها. (مهدمي، ٢٠٢٥)

ومن هنا برزت مشكلة الدراسة من خلال الحاجة إلى تسليط الضوء على أهمية أتمتة عمليات الموارد البشرية وما هو أثرها على أداء المنظمة وتحسين جودة العمل وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير أتمتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل؟

١,٣. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في كلا الجانبين العلمي والتطبيقي، وذلك كما يلي:

١,٣,١. على المستوى النظري:

- استخدام التقنيات التكنولوجية وأتمتة العمليات الإدارية أصبح أمرًا ضروريًا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في هذا العصر.
- إثراء الدراسات السابقة في مجال أتمتة العمليات الإدارية بدراسة العلاقة بين أتمتة عمليات الموارد البشرية وتأثير ذلك على تحسين جودة العمل.
- توضيح مفهوم أتمتة عمليات الموارد البشرية ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على تحسين جودة العمل.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- الإسهام في تحديد واقع تطبيق أتمتة عمليات الموارد البشرية في المنظمات.
- إثبات وجود علاقة بين أتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل في المؤسسات الخاصة والحكومية.
- الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تطوير أتمتة عمليات الموارد البشرية، بما يساعد في تحسين جودة العمل.

قائمة المراجع

- القيسي، رناد خالد محمد. (٢٠٢٤). أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي – دراسة حالة (مدينة عبدالله الثاني ابن الحسين الصناعية)، رسالة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير، الأردن، جامعة الشرق الأوسط.
- قريشي، محمد الطاهر، بومجان عادل، وسلطان، محمد رشدي. (٢٠١٧). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفهوم، المتطلبات، ودورها في تطوير الإدارة. مجلة العلوم الإنسانية، ع ٤٧.
- حامد، فداء. (٢٠١٥). الإدارة الإلكترونية - الأسس النظرية والتطبيقية، المملكة الأردنية الهاشمية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط ١.
- مهدي، أفراح أحمد. (٢٠٢٥). دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بشركة الحبيب العقارية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد (١)، المجلد (٩)، ص ٦٠ – ٨٦.
- العنقري، محمد عبدالرحمن، والدخيل، هيفاء منصور عثمان. (٢٠٢٣). دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، العدد (٣)، المجلد (٤٣)، ص ٧٧ – ٩٤.
- ميا، علي زاهر، بسام، عيسى أسامة. (٢٠٠٨). الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (٣٠)، العدد (٢)، ص ١٧ – ١٨.

Tarique, I., & Schuler, R. S. (2020). *International Human Resource Management: Policies and Practices for Multinational Enterprises*. Routledge.