

# قضايا بحثية 1

## Task 3

فوزيه عبدالله الديان

إدارة أعمال

# العنوان

دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية  
(دراسة ميدانية)

الأستاذ الدكتور/ حسنين السيد طه  
أستاذ إدارة الموارد البشرية  
وعميد كلية التجارة - جامعة مدينة السادات سابقاً

إعداد  
حمزة أحمد عبد الرحمن محمد

١٤٤٣ هـ - ٢٠٢٢ م

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد الرابع عشر العدد الثاني ديسمبر ٢٠٢٢

تناولت الدراسة مفهومين من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الأعمال.

ويتضح من عنوان الدراسة متغيرات الدراسة وهي

المتغير المستقل: والذي تمثل في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM)

والذي يتكون من الأبعاد الستة الآتية وهما الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية ، تقييم الأداء الإلكتروني

المتغير التابع: الذي تمثل في الذاكرة التنظيمية

والذي يقيس أربعة أبعاد هي الذاكرة التنظيمية التقنية، الذاكرة التنظيمية الإدارية، الذاكرة التنظيمية الثقافية، الذاكرة التنظيمية التسويقية

## الدراسة الميدانية

يقصد بها تلك الدراسات التي تستهدف جميع البيانات الأولية (الجديدة لأول مرة) تستهدف جمع كافة البيانات الأولية من مجتمع البحث والتي تساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

# المقدمة

تناولت مقدمة الدراسة الموضوع من العام إلى الخاص بشكل الهرم المقلوب

حيث تناولت

الفقرة 1 - أدت العولمة إلى تطوير المنظمات التي تعمل في بيئة عالمية تنافسية بشكل مستمر وزاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة الموارد البشرية بمساعدة الأدوات التكنولوجية فدعمت التكنولوجيا عمليات الموارد البشرية وغيرت الطريقة التي تتعامل بها, واصبحت وظائفها تعتمد على تكنولوجيا الويب .

الفقرة 2- أصبحت استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ذات أهمية متزايدة للعديد من المنظمات لتحسين عملية الابتكار من خلال استخدام مستودعات المعرفة والتي تعرف بالذاكرة التنظيمية بهدف تطوير وتخزين تلك المعرفة حيث تعتبر عاملاً رئيسياً لخلق وتعزيز الميزة التنافسية

الفقرة 3- الهدف الذي تسعى الدراسة اليه وهو التعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية في شركات الهاتف المحمول في مصر.

## ١- مقدمة:

أدت العولمة إلى تطوير المنظمات التي تعمل في بيئة عالمية تنافسية بشكل مستمر (Blom et al, 2019), وزاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة الموارد البشرية بمساعدة الأدوات التكنولوجية (Shah et al, 2020), فدعمت التكنولوجيا عمليات الموارد البشرية, وغيرت الطريقة التي تتعامل بها, واصبحت وظائفها تعتمد على تكنولوجيا الويب, وسميت معالجة ونقل معلومات الموارد البشرية الرقمية بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية (Ahmed, 2019).

وأصبحت استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ذات أهمية متزايدة للعديد من المنظمات لتحسين عملية الابتكار من خلال استخدام مستودعات المعرفة والتي تعرف بالذاكرة التنظيمية بهدف تطوير وتخزين تلك المعرفة (Khashman, 2019), بالإضافة إلى الاحتفاظ بها من أجل الاستفادة منها في صنع القرارات, حيث تعتبر عاملاً رئيسياً لخلق وتعزيز الميزة التنافسية (Cegarra-Navarro & Martelo-Landroguez, 2020), ومن هنا تتبع أهمية الذاكرة التنظيمية للمنظمات.

وفي ضوء ما تقدم فإن هذا البحث يسعى من خلال التقصي والتحليل إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية في شركات الهاتف المحمول في مصر.

# مشكلة الدراسة

لتحديد مشكلة الدراسة قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية من خلال عدد من المقابلات المتعمقة مع مجموعة من العاملين بالمراكز الرئيسية في شركات الهاتف المحمول في مصر والمتمثلة في

| أسماء الشركات                 |
|-------------------------------|
| شركة اورنج مصر (Orange)       |
| شركة فودافون (Vodafone)       |
| شركة اتصالات مصر (Etisalat)   |
| الشركة المصرية للاتصالات (WE) |

والذي بلغ عددهم 40 عاملون و شملت الدراسة الاستطلاعية على المحاور الآتية :

المحور الاول: مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. -  
المحور الثاني: مستوى الذاكرة التنظيمية

تأتي هذه الدراسة للتعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية في شركات الهاتف المحمول في مصر.

## وتم صياغة عنوان البحث الى مشكلة بحثية

(المقابلات المتعمقة)

دراسات لا تعتمد على قوائم أسئلة معدة ومخططة ونمطية وأهدافها واضحة تماماً للمستقصي منه

لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: -

الى أي مدى يمكن أن تسهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة؟

وبشكل أكثر تحديداً تسعى هذه الدراسة الى تقديم إجابات واضحة على عدد من التساؤلات البحثية والتي يمكن طرحها على النحو الآتي:

- ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة؟

- ما مستوى الذاكرة التنظيمية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة؟

- هل توجد علاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة؟ وما نوع وقوة هذه العلاقة؟

- هل توجد اختلافات بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي ممارسة العاملين لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)؟

- هل توجد اختلافات بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي الذاكرة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)؟

# أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين هما :

الأهمية العلمية

الأهمية العملية

## ٧- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة من خلال العديد من الجوانب تتمثل فيما يأتي:

- هذه الدراسة إضافة علمية جديدة، وإثراء للمكتبة العلمية بمزيد من الدراسات حول موضوع الدراسة، حيث تناولت الدراسة مفهومي من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الأعمال، كما تعتبر امتداد للعديد من الدراسات في هذا المجال.
- ومن الناحية العلمية فإن نتائج الدراسة يمكن أن تساعد العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة لمواكبة التطورات والمتغيرات العصرية، والاستفادة القصوى من تطبيقات التقنية الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتأثير ذلك على تطوير ذاكرة تلك الشركات.

# أهداف الدراسة

## الدراسة تسعى الى تحقيق خمس أهداف

### ٦- أهداف الدراسة:

- تتمثل أهداف الدراسة في كل مما يأتي:
  - التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة.
  - معرفة مستوى الذاكرة التنظيمية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة.
  - تحديد وتوصيف نوع وقوة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة.
  - التعرف على الاختلافات بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي ممارسة العاملين لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
  - التعرف على الاختلافات بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي الذاكرة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

# مفاهيم وتعريفات الدراسة

## ٢- مصطلحات الدراسة:

يتناول الباحث المصطلحات المستخدمة في البحث الحالي وهي كما يلي:

١/٢ - إدارة الموارد البشرية الإلكترونية **E-HRM**: هو نظام يتضمن تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحديد مستوى جاهزية كل بنية أساسية لتنفيذ النظام الفرعي لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، ويدعم المنظمات في إدارة جميع المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية إلكترونياً (Rahman et al., 2018: 4) وتتكون من الأبعاد الستة الآتية:

- **الاستقطاب الإلكتروني E-Recruiting**: تشير إلى الاستقطاب عبر الإنترنت وهو استخدام الإنترنت لجذب الموظفين المرتقبين إلى المنظمة وتوظيفهم.
- **الاختيار الإلكتروني E-Selection**: تشير إلى الاختيار عبر الإنترنت من خلال الاختبارات المختلفة عبر الويب ومؤتمرات الفيديو Video Conferencing.
- **التدريب الإلكتروني E-Training**: هو التدريب من خلال الويب الذي أصبح في المقام الأول أكثر الطرق فاعلية لإدارة التدريب، والذي يؤدي إلى تخفيض التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بالتدريب.
- **التعلم الإلكتروني E-Learning**: هو التعلم باستخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الأخرى على الشبكات المغلقة أو الشبكات المشتركة أو الإنترنت (Al Shobaki, 2017). حيث يتم استخدام الأنظمة والتطبيقات المستندة إلى الويب لإنشاء المعرفة ونقلها، كما يعتمد التعلم الإلكتروني على العديد من التطبيقات المختلفة.
- **التعويضات الإلكترونية E-Compensation**: تشير إلى مجموعة من التطبيقات الإلكترونية التي تسمح للموظفين بالاطلاع على مكافاتهم ومزاياهم المالية كالأجور والعلاوات والمكافآت والزيادة السنوية وكافة المعلومات المالية الخاصة بهم (العتار & الصلاحين، ٢٠١٩).
- **تقييم الأداء الإلكتروني E-Performance Appraisal**: هو برنامج يساعد على إتمام عملية تقييم الأداء عبر الإنترنت، وتساعد هذه الأنظمة عادة المديرين على قياس الأداء وتقديم التغذية العكسية للعاملين.

٢/٢ - **الذاكرة التنظيمية Organizational Memory**: تشير إلى مجموع جميع أصول المعرفة المملوكة للمنظمة، فهو مستودع المعرفة التنظيمية (Li et al., 2004)، وتتكون من الأبعاد الأربعة الآتية:

- **الذاكرة التنظيمية التقنية Technical Organizational Memory**: هي سلسلة من الذاكرة التي تركز على المعرفة المهنية والتي تشتمل على التكنولوجيا والخبرات ذات الصلة، مما يؤدي إلى تطوير ودعم وتطوير العمل للمنظمة.
- **الذاكرة التنظيمية الإدارية Managerial Organizational Memory**: تشير إلى المعرفة التي تتحكم في تشغيل المنظمة، ويمكن وصفها بأنها طريقة الإدارة وهيكل المنظمة، مثل طريقة إدارة المعرفة، والاستراتيجيات قصيرة وطويلة الأجل، وإدارة الموارد البشرية وإدارة الإنتاج، وإدارة الأزمات وغيرها.
- **الذاكرة التنظيمية الثقافية Cultural Organizational Memory**: هي الثروة الذهنية التي تراكمت مع تطوير المنظمة، والتي تتواجد تقريباً في أي مكان في المنظمة، مثل تاريخ المنظمة، والقيم المشتركة وغيرها.

- **الذاكرة التنظيمية التسويقية Marketing Organizational Memory**: تشير إلى الذاكرة التنظيمية المرتبطة بالموردين والوسطاء والعملاء وما يتعلق بالبيع والشراء وإدارة علاقات العملاء (CRM)، واستراتيجية التسويق وغيرها.

# الدراسات السابقة

## ٤- الدراسات السابقة:

- تمثل الدراسات السابقة أساساً هاماً في إعداد الإطار النظري للدراسة، كما تشكل نتائج الدراسات السابقة عاملاً مساعداً في تبرير مشكلة الدراسة نظرياً وصياغة أهدافها وفروضها (البردان، ٢٠١٧)، وقد قام الباحث بعرض هذه الدراسات العربية والأجنبية وتحديد أهم الأهداف وأهم النتائج التي توصلت إليها كل دراسة، هذا بخلاف التعليق على الدراسات السابقة ومساهمة الدراسة الحالية، ويمكن تصنيف الدراسات السابقة على النحو الآتي:-
- دراسات سابقة تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
  - دراسات سابقة تناولت الذاكرة التنظيمية.
  - دراسات سابقة تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية.

- اهتمت العديد من الدراسات بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية نظراً لأهميتهما للمنظمة بصفة عامة وللعاملين بصفة خاصة، ومن ناحية اهتمت العديد من الدراسات بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وعلاقتها بالعديد من المتغيرات الأخرى.
- أما عن الذاكرة التنظيمية فأشارت الدراسات إلى أهميتها في المنظمات المختلفة نظراً لكونها مستودع المعرفة التي يمكن الرجوع إليها في أي وقت، ومن هنا ربطت العديد من الدراسات بين الذاكرة التنظيمية والعديد من المتغيرات الأخرى.
- قلت الدراسات (العربية والأجنبية) التي تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (عيسوي، ٢٠١٦)، و دراسة (Khashman, 2019) التي بينت وجود أثر بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية.

# فرضيات الدراسة

## ٨- فرضيات الدراسة:

تقدم هذه الدراسة الفروض الآتية:

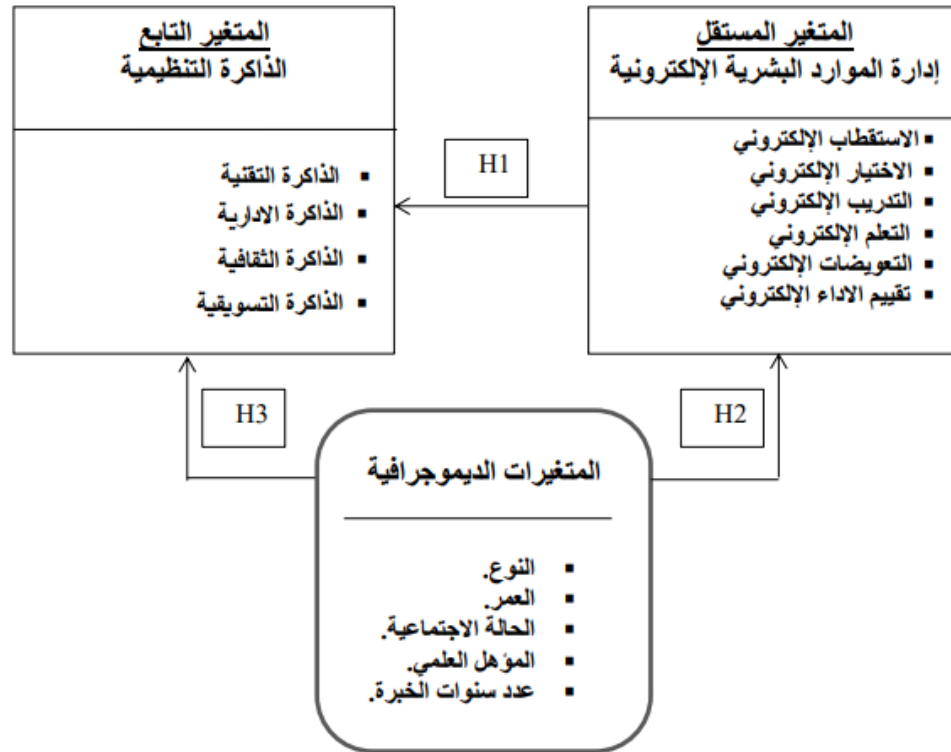
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة والذاكرة التنظيمية.

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي ممارستهم لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات العاملين في الشركات محل الدراسة فيما يتعلق بمستوي الذاكرة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

# نموذج الدراسة

تصور مبدئي للنموذج الوصفي المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

يتناول الباحث في هذا الجزء المتغيرات والمقاييس المستخدمة في الدراسة كالتالي:

أ- المتغير المستقل: والذي تمثل في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM): والذي تم قياسه بالاعتماد على المقياس الذي قدمه (Rahman et al., 2018) والذي يتكون من الأبعاد الستة الآتية وهما (الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية، تقييم الأداء الإلكتروني).

ب- المتغير التابع: الذي تمثل في الذاكرة التنظيمية (Organizational Memory):

والذي تم قياسه بالاعتماد على المقياس الذي قدمه (Li et al., 2004)، والذي يقيس أربعة أبعاد هي الذاكرة التنظيمية التقنية، الذاكرة التنظيمية الإدارية، الذاكرة التنظيمية الثقافية، الذاكرة التنظيمية التسويقية.

ج- المتغيرات الديموغرافية: تتمثل الخصائص الديموغرافية للعاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة في (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

# منهجية الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى معرفة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية لدى العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة، لذا اعتمدت هذه الدراسة من أجل تحقيق أهدافها على المدخل الوصفي وذلك بغرض الوصف الدقيق لخصائص ومتغيرات مشكلة الدراسة، وبيان الاختلافات حول المتغيرات وفقاً للمتغيرات الديموجرافية، وكذلك التعرف على العلاقات بين هذه المتغيرات والتي تتمثل في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كمتغير مستقل والذاكرة التنظيمية كمتغير تابع، وتحديد تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين مستوى الذاكرة التنظيمية.

# التحليل الاحصائي

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الهاتف المحمول محل الدراسة والبالغ عددهم (٧٢٨٨) عامل، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أسلوب العينات لعملية جمع البيانات - عينة الدراسة

نظراً لوجود العديد من القيود التي تمنع الوصول الى مجتمع الدراسة بأكمله ومنها كبر حجم مجتمع الدراسة والوقت والتكلفة، لذا اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية واعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار العاملين في الشركات محل الدراسة.

حجم العينة المطلوب هو (٣٦٥) مفردة وتم زيادتها على (٤٠٠) مفردة ويوضح الجدول رقم (١) توزيع حجم العينة على الشركات محل الدراسة

وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والذاكرة التنظيمية، ووجود اختلافات بين آراء العاملين فيما يتعلق بمستوى ممارساتهم لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية، ووجود اختلافات بين آراء العاملين فيما يتعلق بمستوى الذاكرة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.



# رابط الدراسة

[https://masf.journals.ekb.eg/article\\_278041\\_a215bb2e90ef13e13e88e7400b5de095.pdf](https://masf.journals.ekb.eg/article_278041_a215bb2e90ef13e13e88e7400b5de095.pdf)