

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة موارد بشرية



عنوان البحث

تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض

إعداد الطالب/غدير حسن علي القايدي

الرقم الأكاديمي / 242001643

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يتميز العصر الحالي بتغيرات سريعة ناجمة عن التسارع العلمي والتكنولوجي، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة ولقد أثرت هذه التكنولوجيا في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، وما يشهده العالم من تحول تقني متسارع وتطورات متلاحقة في مجال هندسة البرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، هذا الأمر جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة مهمة في الحكومات، المنظمات والمؤسسات المختلفة والأعمال الحديثة وأصبح يتطلب منها على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، وبناءً على هذا فقد دخل العالم عصرًا متطورًا ليس لديه حدود، تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة لهذا العصر ومن أمثلتها أنظمة الأتمتة والتي تعني تحويل تلك النشاطات ليتم تنفيذها بمساعدة التقنية فيتم إنجاز تلك النشاطات بوقت وجهد أقل مما يعني تكلفة أقل بالنسبة للمنشأة وخدمة أسرع بالنسبة للعميل.

وتعتبر تأثيرات أنظمة الأتمتة على سوق العمل خلال العقود المقبلة من الموضوعات الأكثر إثارة للجدل في الوقت الحالي، فالبعض يرى أنه سيكون له تأثير هائل على الوظائف، فإذا ما كانت الآلة قد حلت محل القوة العضلية في الثورة الصناعية الأولى، فمن المتوقع أن تحل الآلة محل العقل البشري اليوم، في حين يرى آخرون أن تأثير الأتمتة الحديثة لن يختلف عن تأثير التقنيات السابقة بل إنها قادرة على خلق الوظائف، وإذا كانت الثورة الصناعية قد أدت إلى أتمتة العمل الجسدي الروتيني فليس من المتوقع أن يكون للأتمتة الحديثة نفس التأثير على المهارات الفكرية (طاحون ، 2022).

وفي هذا الصدد أكد الكثير من خبراء التكنولوجيا الحديثة أن الأتمتة لا يمكن أن تقضي أحدًا من عمله مهما تنوعت الأنشطة الصناعية، فهي تحتاج إلى أنظمة واستراتيجيات وتوجيهات تختلف على حسب نوعية أو نشاط العمل؛ وعليه فلا يمكن الاستغناء عن دور الإنسان في بيئة العمل، خاصة في الجهات أو الهيئات التي تعتمد على عنصر الابتكار والتكنولوجيا الحديثة فكلاهما يكملان بعضهما البعض، والاعتماد عليها لا يعني إلغاء العنصر البشري، بل على العكس يمكن أن يكون من شأنها توفير الأدوات التي تساعد الأفراد في إنجاز المهام واتخاذ القرارات، وتكون وسيلة لتسهيل السبل، وتذليل العقبات أمام العاملين؛ بما يوفر الوقت، ويسرع وتيرة العمل ويحافظ على جودته، فالمهمة الأكبر للأتمتة تتمثل في تحويل المعرفة الموجودة لدى العاملين إلى إجراءات منفذة باحترافية؛ فإن لم تُسجل الخبرات الموجودة لديهم، فهناك احتمالية كبيرة لضياعها أو نسيانها بسهولة (رزق ، 2021).

ويعتبر الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها أهم ظاهرة تشغل تفكير المسؤولين بالدول النامية والمتقدمة على حد سواء في الوقت الحاضر، ويرجع ذلك الاهتمام إلى كون الموارد البشرية تمثل عنصرًا هامًا من عناصر إدارة الأفراد، ولا تتم عملية إدارة الأفراد والتسويق... إلخ بدون توافر الخبرات والمهارات البشرية اللازمة، وينبع اهتمام الدول النامية بصفة خاصة بالقوى العاملة بعدة أسباب أهمها: الإحساس بانخفاض الإنتاجية عدم التوازن بين العرض والطلب في بعض التخصصات، انتشار ظاهرة البطالة الرغبة في تطوير القوى العاملة باعتبارها الأساس الأول لخطط التنمية الشاملة (القري ، 2016).

و تعتبر إعادة هيكلة الموارد البشرية من أهم الاتجاهات الموجودة لتطوير إدارة الموارد البشرية ، حيث أن المنظمات تعمل في بيئة متغيرة ومعقدة ومستمرة، فهي تتعرض خلال رحلتها العمرية لأمراض شأنها شأن الأفراد، وهذه الأمراض إذا لم يتم تشخيصها بصورة سليمة وتحديد العلاج المناسب لها، فإنها قد تتسبب في انهيار هذه المنظمات، ولأن هذه المنظمات تقوم على هياكل تنظم كافة

أعمالها الفنية والتكنولوجية والمالية والإدارية وغيرها، وتعتمد على موارد بشرية وإدارية ومالية وبيئية وأفراد، فعندما تواجه هذه المنظمات مشكلات ضخمة يتحتم عليها مراجعة هذه الهياكل وإعادة تخطيطها بصورة تمكنها من إدارة أكثر فاعلية لهذه الموارد الرئيسية، وعندما تتغير البيئات الخارجية فإن المنظمة عادةً ما تبتكر استراتيجيات جديدة وتكيف وتأقلم هياكلها التنظيمية لملاحقة تلك الاستراتيجيات (النجار و أبو معمر ، 2021).

ومن هذا المنطلق، وبناءً على رؤية المملكة 2030 والتي تدعو إلى التطوير ومواكبة التقدم التكنولوجي في العالم والاستغلال الأمثل للعناصر والموارد البشرية ، لذا ستأتي هذه الدراسة لبحث تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية .

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم الحديث تطورات وتحولات تقنية وعلمية هائلة ساعدت على تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، وفي عصرنا هذا تغطي البيانات على كثير من الحلول والتقنيات التي أسهمت في تغيير أساليب وممارسات إدارة المنظمات، التي تعمل حاليًا على تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات لما لها من عوائد في المجالين الإداري والتنموي ، ونظرًا لأن الإنترنت وسيلة ذات قيمة عالية في الإدارة الحديثة ، فإن إنترنت الأشياء إضافة إلى الذكاء الاصطناعي وأتمتة الأعمال، يدعم الإدارة بمعطيات توجه أعمالها نحو مخرجات ذات كفاءة وفاعلية عالية ، وفي ظل التحديات التي تواجه المنظمات في تحقيق إستراتيجيتها وأهدافها، استدعى الأمر البحث عن سبل جديدة تدعمها وتتضافر معها في تحقيق تلك الأهداف والتصدي للتحديات، كما أن هذه التغيرات في تكنولوجيا المعلومات أثرت تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا في الموارد البشرية التي ساعدت على زيادة المهارات والخبرات في المنظمات التي استخدمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات لديها وطوّرتها. كما أن هذه المنظمات أصبحت خدماتها المقدمة -سواء للعملاء أو للموظفين- أكثر دقة وجودة في الدراسات وأسهمت هذه التقنيات في نقل ومتابعة العمليات والأعمال بأقل وقت وجهد على العاملين ، وقد أشار جعفر (2020) إلى أن كفاءة أي مؤسسة ترتبط بكفاءة مواردها البشرية لذا يجب إدخال ودعم المنظمات بالتقنية المعلوماتية والتي تعتبر ضرورة حتمية تحتاجها المنظمات لأرشفة وأتمتة نظم الموارد البشرية الخاصة بها، ونظرًا لما تتمتع به هذه الأنظمة على قدرتها في حفظ ومعالجة واسترجاع الكم الهائل من المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة. وأشار ماثيو وآخرون (2021) بأنه في العصر الحديث للعولمة والتطور الحاصل في تقنية المعلومات تسعى جميع المنظمات في مواكبة التطورات في الحفاظ على الميزة التنافسية على المستوى العالمي. وتعتبر إدارة الموارد البشرية أحد الأقسام الرئيسية في كل منظمة والتي تتمثل أعمالها في التوظيف والاختيار والتدريب وغيرها من الممارسات والمهام. ومن بين هذه الأنشطة تتمثل وظيفة إدارة الموارد البشرية في تعيين موظف فعال وذات كفاءة لتحقيق أهداف الوظيفة. والطرق التقليدية لإنجاز هذه الأنشطة تستهلك وقتًا واستخدام الكثير من الورق لإنجازها ، ونظرًا للتطور الحاصل في تقنية المعلومات من الممكن اختصار الوقت والجهد للموارد البشرية في تحقيق تلك المهمات.

و لقد حرصت حكومة المملكة العربية السعودية على تطوير مسيرة الابتكار والتحول الرقمي الذي سيسهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، وجاء هذا الحرص لدعم مستوى الخدمات المقدمة ورفع كفاءة أداء العاملين على المستويين الحكومي والخاص، ومما لا شك فيه أن العقل والقدرات البشرية قد لا يستطيعان العمل والسيطرة على البيانات والمعلومات ذات الكم الهائل، وهذا ما جعل المنظمات تسعى إلى محاولة أتمتة جميع أعمالها، وتسمح للعاملين بالتركيز على المهام التي تضيف قيمة إلى

المنظمة، لذا ستأتي هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض ، لذا يمكن أن تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض ؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية :

- تظهر أهمية الموضوع من خلال قيمته العلمية، حيث يجمع بين متغيرين هامين في الوقت الراهن، فالأتمتة أصبحت عنصرًا هامًا في عملية تنمية الموارد البشرية فهي العنصر الأساسي في النظم الإدارية والصناعية والخدماتية التي تستعملها المؤسسة.
- إلقاء الضوء على أحدث الطرق والوسائل المستخدمة في تطوير وإعادة هيكلة الموارد البشرية .
- الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها العنصر الأهم في سبيل تطوير المنظمات.
- ندرة الدراسات التي تناولت تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية .

الأهمية العملية :

- يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة المسؤولين على تطوير استخدام أنظمة الأتمتة في إعادة هيكلة الموارد البشرية.
- يؤمل أن تعد هذه الدراسة مرجعًا مستقبليًا مهمًا للباحثين الذين سيتطرقون لنفس الموضوع مستقبلاً.

أهداف الدراسة:

ستهدف هذه الدراسة إلى التعرف على :

- واقع إدارة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض .
- أثر الأتمتة على توفر الكفاءات والخبرات في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- أثر الأتمتة على الفجوة التنظيمية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- أثر الأتمتة على المسؤوليات الوظيفية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- أثر الأتمتة على جودة أداء تقديم الخدمة في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- أثر الأتمتة على الجهوزية للترقية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- معوقات استخدام الأتمتة في إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

ستحاول الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي :

ما تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية (بمؤشراتها : الكفاءات والخبرات ، الفجوة التنظيمية ، المسؤوليات الوظيفية ، جودة أداء تقديم الخدمة ، الجهوزية للترقية) في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض ؟

والذي سيتفرع منه الأسئلة الآتية :

- ما واقع إدارة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض ؟
- ما أثر الأتمتة على توفر الكفاءات والخبرات في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض؟
- ما أثر الأتمتة على الفجوة التنظيمية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض؟
- ما أثر الأتمتة على المسؤوليات الوظيفية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض؟
- ما أثر الأتمتة على جودة أداء تقديم الخدمة في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض؟
- ما أثر الأتمتة على الجهوزية للترقية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض؟
- ما معوقات استخدام الأتمتة في إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض ؟

فروض الدراسة:

ستحاول الدراسة بحث الفرضيات الآتية :

1. **الفرضية الرئيسية الأولى :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض، ويتفرع منها عدة فرضيات فرعية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على توفر الكفاءات والخبرات في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على الفجوة التنظيمية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على المسؤوليات الوظيفية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على جودة أداء تقديم الخدمة في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأتمتة على الجهوزية للترقية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.

2. **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في

شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض) تعزى للمتغيرات التالية (العمر، سنوات الخدمة ،
المؤهل العلمي التخصص ، المسمى الوظيفي، الجنس).

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية :

دراسة حمائل ويعقوب (2024) : هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح خارطة طريق وإطار مفاهيمي لمواجهة التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في ظل التطورات الاستثنائية للأتمتة وتقنيات الذكاء الاصطناعي. استخدمت المنهجية المدمجة لتحقيق أهداف الدراسة. تمت المراجعة المعمقة للأدبيات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة. جمعت البيانات الكمية والنوعية من خلال المقابلات المباشرة مع عينة قصدية مكونة من خمسة عشر خبيرًا مختصًا في مجال الدراسة في فلسطين. استخدمت برمجية تحليل البيانات الكمية والنوعية MAXQDA لتحليل البيانات وترميزها للوصول إلى إجابة معمقة لأسئلة الدراسة وأهدافها. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: ضرورة الاهتمام بالتحديات التي نتجت عن الدراسة. وأوصت بتبني خارطة الطريق والإطار المفاهيمي المقترحين اللذان يوفران قاعدة بحثية وإطارًا قابلاً للتطبيق لمواجهة التحديات المستقبلية التي تواجه إدارة الموارد البشرية في فلسطين في ظل التطور المتسارع في تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي.

دراسة العنقري و الدخيل (2023) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الأتمتة في إدارة الموارد البشرية و وظائفها، و إلى أي مدى يتم تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية ، و أبرز التحديات و المعوقات التي تواجهها إدارات الموارد البشرية عند استخدامها ، و قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، و تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة و الذي بلغ عددهم (204) و تم استرداد (65) استبانة ، و توصلت الدراسة إلى أن مدى تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة ، كما أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، وأن الأتمتة تؤدي دورًا كبيرًا في وظائف إدارات الموارد البشرية ، حيث جاء مجال "التخطيط" ومجال "التوظيف/الاستقطاب" بأعلى متوسط حسابي بدرجة مرتفعة، و كانت أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة أنشطة إدارات الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عالي .

دراسة علال (2023) : هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير أتمتة إدارة الموارد البشرية على الأداء التسويقي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) المديرية الجهوية قالمة وفروعها الخمس (قالمة، هيليوبوليس، بوشقوف، وادي الزناتي، عين مخلوف)، حيث تم تحديد أبعاد أتمتة إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في: التخطيط الإلكتروني، التنظيم والقيادة الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني، نظام التعويضات الإلكترونية، إدارة الأداء الإلكتروني، التدريب والتعليم الإلكتروني، بينما تم أخذ الأداء التسويقي بصفة عامة. استهدفت هذه الدراسة مجموعة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) قالمة، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة شملت 145 موظفًا بالبنك خلال فترة زمنية (جانفي إلى مارس 2022)، حيث تم حذف 11 استبيان غير صالح، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 20) لتحليل البيانات واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة. ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لولاية قالمة يهتم بتطبيق أتمتة إدارة الموارد البشرية، كما أنها تهتم بأدائها التسويقي والعمل على تطويره، كما أن أتمتة إدارة الموارد البشرية لها تأثيرًا إيجابيًا على الأداء التسويقي لهذا البنك،

ويرجع هذا التأثير إلى دور كل من أبعاد أتمتة إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء التسويقي للبنك. كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق أتمتة إدارة الموارد البشرية والأداء التسويقي للبنك عند مستوى دلالة 0.05، حيث ساهمت استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة الموارد البشرية من زيادة في حجم الأداء التسويقي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، وفي زيادة نوعية الأداء التسويقي بدرجة كبيرة، كما ساهمت في تحسين كفاءة الأداء التسويقي بمعدلات معتبرة في السنوات الأخيرة، ومن خلال نتائج التحليل والدلالات الإحصائية لآراء فئات العينة تظهر موافقة أغليبتها على وجود تأثير أتمتة إدارة الموارد البشرية على الأداء التسويقي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR).

دراسة دوغة (2017) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى توظيف الأتمتة وتطبيقها في سبيل تحسين أداء الموارد البشرية، إضافةً إلى محاولة توضيح دور الأتمتة في تحسين أداء تنمية الموارد البشرية كما أنها سعت إلى التعرف إلى واقع تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في المؤسسات. واعتمد على العينة العشوائية التي تمثلت في موظفي الموارد البشرية بالشركة المغاربية، وبلغ عددهم (50) موظفًا. واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي. وكان من أبرز نتائجها أن العاملين يمتلكون الخبرة الكافية لتطبيق الأجهزة والتحكم فيها، كما أن الشركة تتبنى إستراتيجية واضحة في مجال أتمتة مواردها البشرية، إضافةً إلى أن الشركة تعتمد على تنظيم دورات تدريبية للعمال على مختلف الأجهزة والوسائل، وإجراء ندوات تهدف إلى التعريف بالأتمتة.

دراسة السبيعي (2016) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أتمتة إدارة الموارد البشرية في تحسين بيئة العمل في الهيئة العامة للرياضة، تشكل مجتمع الدراسة من منسوبي الهيئة العامة للرياضة بمدينة الرياض والبالغ عددهم (620)، وباستخدام المعادلات الإحصائية حدّد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة في هذه الحالة بالعدد (237) موظفًا خلال الدراسة. استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الواقع، أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا، ويعبر عنها تعبيرًا كميًا. أهم النتائج: أفراد عينة الدراسة موافقون على واقع تطبيق الأتمتة بإدارة الموارد البشرية في الهيئة العامة للرياضة، و أن أفراد عينة الدراسة موافقون على إسهام الأتمتة في تحسين بيئة العمل في الهيئة العامة للرياضة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المعوقات، المتطلبات الأساسية) باختلاف متغير المرتبة الوظيفية.

الدراسات الأجنبية :

دراسة (Sen & Sinha, 2023) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأتمتة على الإنتاجية وإعادة هيكلة المنظمة من خلال تحديد المهام والوظائف التي يؤديها الموظفون باستخدام دور وظيفي معين، وتحديد المهام التي يمكن تحسينها وأتمتها لتحسين الإنتاجية، وفهم والتوصية بكيفية قيادة الأتمتة للحد من الوظائف والطبقات الزائدة في هيكل المنظمة، وفهم والتوصية بكيفية جعل الأتمتة منظمة أكثر رشاقة وكفاءة، تم إجراء هذا البحث على العاملين في منظمة تجارة الملابس بالتجزئة لمعرفة كيف يمكن للأتمتة والتكنولوجيا تعزيز إنتاج الموظفين والمنظمة في ظل ظروف صعبة. انقسمت المنهجية إلى دراسة نوعية، تتكون من دراسة حركة الوقت من خلال مقابلات متعمقة لفهم وظائف الموظفين والمهام التي يمكن تحسينها أو أتمتها، ودراسة كمية لفهم وجهات نظر موظفي منظمة تجارة الملابس

بالتجزئة حول الأتمتة والإنتاجية. وبينت نتائج هذه الدراسة أن أنظمة الأتمتة جعلت العمل أكثر مرونة من خلال تحسين العمالة وتوفير المال والوقت.

دراسة (Rahal, 2023) : هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة تأثير الأتمتة على عمليات أقسام الموارد البشرية في الشركات اللبنانية العائلية الصغيرة والمتوسطة الحجم بعد انتشار جائحة كوفيد 19، و استندت هذه الدراسة على دراسة نوعية تم إجراؤها من خلال مقابلات منظمة مع عشرة مسؤولين من ست شركات لبنانية متعددة. أظهرت النتائج أن هذه الشركات لم تطبق جميعها أتمتة كاملة لعمليات أقسام الموارد البشرية على الرغم من امتلاك الإرادة والميزانية للمضي قدماً في ذلك ، حيث أن أغلب المسؤولين في هذه الشركات على دراية بالفوائد العديدة للأتمتة في عملياتهم وهم مستعدون لاستثمار الأموال اللازمة لذلك ، و تظهر النتائج أيضاً أن جائحة كوفيد - 19 قد غيرت ذهنية أصحاب الأعمال وممثلي الموارد البشرية في هذه الشركات.

التعقيب على الدراسات السابقة :

- تشابهت دراستنا الحالية مع دراسات كلاً من العنقري و الدخيل (2023) ، و دراسة علال (2023) ، و دراسة دوغة (2017) ، دراسة السبيعي (2016) في أداة الدراسة وهي الاستبانة و و منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي و مع باقي الدراسات في استخدام المنهج الوصفي فقط.

- ما يميز دراستنا الحالية عن جميع الدراسات السابقة في أنها ستعد الدراسة الأولى – على حد علم الباحث – التي ستطرق لبحث تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في المنطقة العربية ، وخصوصاً داخل المملكة العربية السعودية ، وهو ما سوف يجعلها دراسة فريدة و متميزة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً : الأتمتة

مفهوم الأتمتة :

تُعرف بأنها استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم بأقل خطأ ممكن ، كما تُعرف بأنها هي تنفيذ مجموعة من الأعمال المتتابعة دون تدخل الإنسان ما لم يكون ذلك من مقتضيات الأتمتة (دوغة ، 2017).

أهمية الأتمتة :

كما ترجع أهمية الأتمتة إلى عدة جوانب واعتبارات، نوجزها في الآتي: (دحج ، 2023)

- أن الأتمتة جزء من التغيرات المصاحبة لظهور الحاسب واستخداماته الواسعة في كافة المجالات.
- أن الأتمتة تؤدي إلى زيادة الفعالية والتعاون بين فرق العمل المختلفة، وفعالية أداء الوظائف والأنشطة الإدارية.
- أن التطور المعرفي وثورة المعلومات كان سبباً في الاعتماد على الأتمتة في الأنشطة الإدارية المختلفة؛ حيث لم تعد الإدارة التقليدية مجدية للتعامل مع معطيات وتطورات العصر.

- أن الأتمتة تمثل استجابة لمتطلبات العولمة ومواكبة التطور التكنولوجي نتيجة ظهور الحاسب الآلي واستخداماته الواسعة في المجالات كافة والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- أن تطبيق الأتمتة يتوافق مع التوجه الحديث نحو التخصص في أداء الأنشطة والمهام ، فاستخدام الحاسب وتطبيقات نظام الأتمتة يتطلب الاعتماد على أيدي عاملة تمتاز بالتخصص وتتطلب كفاءات ومهارات محددة لأداء المهام والأعمال والأنشطة الموكلة إليها.
- تؤدي الأتمتة إلى تحسين إنتاجية العاملين. فقد كشفت نتائج العديد من الدراسات أن العاملين يحققون مستويات إنتاجية مرتفعة في الأعمال المؤتمتة، بينما كانت إنتاجية العاملين في الأعمال غير المؤتمتة متدنية.

أهداف تطبيق واستخدام نظام الأتمتة:

تتمثل أهداف تطبيق واستخدام نظام الأتمتة في : (دوعة ، 2017)

- هنالك عدة أهداف لتطبيق واستخدام الأتمتة منها:
- زيادة السرعة و الدقة بإجابة المراجعين والاقتصاد من وقتهم.
- عدم الحاجة إلى المراجعة الحضورية من أجل عرض الطلب ومتابعة جوابه.
- ترتيب و تنظيم دوران المراسلات في الدائرة.
- إيصال المراسلات الورقية إلى حدها الأقل في داخل و خارج الدائرة.
- خلق الطرق الصحيحة و قياس دوران الأعمال في الدائرة و متابعة تحسنهم المستمر.
- زيادة السرعة و إيجاد السهولة في مراسلات ما بين الدوائر.
- الإيصال السريع للمراسلات التي قد صنف.
- زيادة تمرين الموظفين عن طريق تأمين إمكانية التنظيم وقياس الأنشطة.
- خلق المهمل المناسب من أجل استقرار جميع الأنظمة الموحدة.

ثانيًا : هيكلية الموارد البشرية

مفهوم هيكلية الموارد البشرية :

عُرفت في معجم المعاني الجامع (2020) " بأنها توزيع العاملين طبقاً لمستوى الأداء الفني والتعليم والتدريب، ويفيد هذا التوزيع في تخطيط القوى العاملة والتخطيط والتدريب وإعادة التنظيم".

أهمية هيكلية الموارد البشرية :

ترجع أهمية هيكل الموارد البشرية إلى (النجار و أبو معمر ، 2021) :

- تسهيل العمليات المختلفة في الشركة.
- يقسم الهيكل الى أقسام التقسيمات والأفراد على أساس المهام والوظائف والمسؤوليات ومن جهة أخرى ينسق هذا الهيكل هذه الوحدات من خلال خطوط الاتصال والقيادة.
- توزيع الأعمال والمسؤوليات والسلطات بين الأفراد.

- تحديد العلاقات ونطاق الإشراف حيث يبين لكل شخص مستوى سلطته.
- تجميع الأفراد في أقسام والأقسام في دوائر والدوائر في إدارات وهكذا.

مراحل إعادة هيكلة الموارد البشرية :

يمكن تلخيص مراحل إعادة هيكلة العمالة في الآتي (فضيل و عسلي ، 2023):

1. المرحلة الأولى: توضيح أهداف خفض العمالة : فيها يتم تحديد الأسباب الدافعة لذلك والأهداف الناجمة عنها كخفض التكاليف وتعويض العمالة الحالية بعمالة ذات كفاءة.
2. المرحلة الثانية التخطيط لتقليل حجم العمالة فيها يتم معرفة مصادر التمويل ووضع معايير تخفيض العمالة وتحديد الخدمات والميزانية الخاصة بها.
3. المرحلة الثالثة مرحلة التنفيذ ويتم فيها الاتصال بالعمال وإبلاغهم بالقرارات المتخذة وذلك بشكل واضح وشفاف، إضافةً إلى خلق ثقافة الاطمئنان بأنّ تخفيض العمالة يؤدي إلى زيادة الكفاءة والفعالية في المؤسسة، وهذا مع الالتزام ببرنامج زمني للتنفيذ.
4. المرحلة الرابعة المتابعة: الغرض منها معرفة الأخطاء وتصحيحها عن طريق مراجعة المؤشرات الدالة على نجاح أو فشل مشكلات تخفيض العمالة ومن بينها: معدل دوران العمالة والرضا والتأخر والغياب.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة :

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأهداف الدراسة ، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، وهناك من يعرفه بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ، وهناك تعريف آخر للمنهج الوصفي وهو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها(يونس والعسولي ، 2020).

مجتمع الدراسة :

سيشمل مجتمع الدراسة العاملين في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة :

سيتم اختيار عينة من العاملين في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة :

سيعتمد الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وذلك لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، حيث يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع.

خطوات بناء الاستبانة لبناء الاستبانة سيقوم الباحث بما يلي:

1. الإفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. صياغة المحاور الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
3. صياغة العبارات التي تقع تحت كل محور.
4. استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبيان.
5. تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
6. قياس الصدق والثبات للاستبانة.
7. عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الخبراء المتخصصين في المجال من أعضاء هيئات التدريس والعاملين في الميدان.
8. تنفيذ التصويبات وفق رأي السادة الخبراء في عبارات الاستبانة.

الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم استخدام حزمة التحليل الإحصائي لبرنامج (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً، حيث سيتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة الدراسة.
2. عامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) لحساب العلاقة بين المتغيرات.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات الاستبانة.
4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لمعرفة درجة الموافقة على بنود الاستبانة.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : ستحدد بمعرفة تأثير الأتمتة على إعادة هيكلة الموارد البشرية في شركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض.

الحدود البشرية : ستحدد بالعاملين بشركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية : ستحدد بشركة تقنية المعلومات بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية : ستتم الدراسة خلال العام الدراسي 2024-2025.

المراجع:

المراجع العربية :

- حمائل، ماجد عطا الله، و يعقوب، وصال ماجد. (2024). التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في ظل الأتمتة وتقنيات الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر خبراء المجال. المجلة العربية للأدب والدراسات الانسانية، ع31 ، 343 - 362.
- دحبح، سالم حمد سالم حمد. (2023). أثر الأتمتة على تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع61 ، 352 - 361.
- دوغة، مراد. (2017). دور الأتمتة في تحسين أدار الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بالشركة المغربية للأنابيب بالمسيلة. رسالة ماجستير منشورة ، المسيلة جامعة محمد بوضياف.
- رزق، سلوى حسين حسن. (2021). الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، عدد خاص ، 644 - 701.
- السيبيعي، متعب بن فهاد متعب المجامعه . (2016) . دور أتمتة إدارة الموارد البشرية في تحسين بيئة العمل في الهيئة العامة للرياضة ، أطروحة ماجستير- جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية.
- شاوش، وردة. (2017). إعادة هيكلة الموارد البشرية، مع التركيز على التجربة الجزائرية. مجلة دراسات، ع6 ، 95 - 112.
- طاحون، محمد عبدالوهاب. (2022). الأتمتة الحديثة وآثارها على التوظيف: دراسة تطبيقية على الدول النامية. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج8، ع3 ، 1 - 135.
- علال، عادل . (2023) . أتمتة إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك التجارية دراسة ميدانية لأحد البنوك التجارية ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والإدارية، جامعة 8 ماي 1945 – قالمة ، الجزائر.
- العنقري، نورة محمد عبدالرحمن، و الدخيل، هيفاء منصور عثمان. (2023). دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، مج43، ع3 ، 77 - 94.
- فضيل، غزال، و عسلي، نور الدين. (2023). أثر إعادة هيكلة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة. مجلة الإبداع، مج13، ع1 ، 234 - 248.
- القرى، عبد الرحمن (2016). التكنولوجيا الحديثة وأثرها على الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، جامعة فرحات.
- محمدي، سعد علي. (2019). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية.
- مليح ، يونس ، والعسولي ، عبدالصمد. (2020) . المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي ، المنارة للدراسات القانونية و الإدارية ، ع29 ، 36 - 64.

النجار، طارق موسى سليمان، و أبو معمر، فارس محمود محمد. (2021). قياس تأثير التقاعد المبكر الإجباري لموظفي غزة على هيكلية الموارد البشرية في المؤسسة الحكومية: دراسة حالة "وزارة الصحة الفلسطينية" (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

المراجع الأجنبية :

Rahal, J. (2023). The Impact of Automation on HR Departments' Processes in Lebanese Small to Medium Family Businesses Post Covid-19 Pandemic. *Cultural Papers: Journal of Arts and Humanities*, 5(26), 580–593.

Sen, R., & Sinha, V. (2023). Impact of automation on productivity and organizational restructuring. In INTERNATIONAL CONFERENCE ON INNOVATIONS IN ROBOTICS, INTELLIGENT AUTOMATION AND CONTROL. AIP Publishing. <https://doi.org/10.1063/5.0176614>.

