

عنوان المشروع
أثر نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على
شركة اكسترا في مدينة جدة

اسم الطالب
شوق زين الكاف

مشروع تخرج-2
كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2025

الشكر و التقدير

لله الشكر و الحمد أولا و أخيرا وعلى حسن توفيقه و كريم عونه و على ما من وفتح به علي من انجاز لهذا المشروع البحث بعد ان يسر العسير و على تفضله علي بوالدين كريمين شقا لي طريق العلم و كانا خير سند لي طيلة حياتي الدراسية من تشجيع و دعاء و صبر و عطاء اشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي فرصة انجاز هذا العمل بفضله فله الحمد أولا و اخرا

كما ادين بعظيم الفضل و الشكر و العرفان بعد الله سبحانه و تعالى في انجاز هذا البحث و إخراجة بالصورة المرجوة الى المشرف على البحث الدكتور: عبد الرحيم نادر التي منحني الكثير من وقته و جهده و توجيهاته و ارشاداته اسأل المولى التقدير ان يجزيه عني خير الجزاء و يثبته الاجر ان شاء الله

الإهداء

الى من اوصاني الله ببرهما و الإحسان لهما بقوله تعالى:

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عَنْكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ۝

الى امي و ابي اطل الله أعمارهم و اكسبني برهما و الإحسان اليهما

مستخلص الدراسة

الهدف:

تعتبر نظم المعلومات من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية في شركة اكسترا بمدينة جدة، مع التركيز على الفجوات والتحديات التي قد تواجهها الإدارة في هذا السياق.

المنهجية:

تم استخدام منهجية بحثية شاملة تشمل جمع البيانات من خلال استبيانات شملت ٣٨ موظفًا في شركة اكسترا. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات كمية ونوعية لتقييم تأثير نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام نظم المعلومات وفعالية إدارة الموارد البشرية. كما تم تحديد مجموعة من الفجوات، مثل نقص التدريب على نظم المعلومات وصعوبة الوصول إلى البيانات الدقيقة، مما يؤثر على اتخاذ القرارات.

الإضافة العلمية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بتأثير نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية، من خلال تقديم إطار نظري وتطبيقي يوضح كيفية تحسين الأداء المؤسسي باستخدام التكنولوجيا.

الإضافة العملية:

تقدم الدراسة توصيات عملية لشركة اكسترا ، مثل تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير برامج تدريبية للموظفين، مما يساعد في تحسين فعالية نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

التطبيقات والأهمية:

يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة في مؤسسات أخرى، مما يساهم في تعزيز فهم العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية في مختلف القطاعات.

الكلمات المفتاحية:

نظم المعلومات , إدارة الموارد البشرية

جدول المحتويات

2.....	الشكر و التقدير.....
3.....	الإهداء.....
4.....	مستخلص الدراسة.....
8.....	1. الفصل الأول: الاطار العام للدراسة.....
9.....	1.1. المقدمة.....
10.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
10.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11.....	1.3. أهمية الدراسة.....
11.....	1.3.1. على المستوى النظري.....
11.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي.....
12.....	1.4. أسئلة الدراسة.....
12.....	1.5. اهداف الدراسة.....
13.....	1.6. فرضيات الدراسة.....
13.....	1.7. نموذج الدراسة.....
14.....	1.8. الدراسة الميدانية.....
15.....	1.9. مخطط المشروع.....
16.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17.....	2.1. المقدمة.....
18.....	2.2. المتغير المستقل.....
21.....	2.3. المتغير
25.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل و التابع.....
26.....	2.5. الخاتمة.....
28.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
29.....	3.1. المقدمة.....
29.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
30.....	3.3. تصميم البحث.....
31.....	3.4. مجتمع البحث و طرق و تقنيات اخذ العينات.....
32.....	3.5. طريقة جمع البيانات.....
34.....	3.6. أنواع البيانات.....
35.....	3.7. إجراءات التحليل الاحصائي.....
36.....	3.8. الخاتمة.....

جدول الأشكال

العنوان	رقم الشكل	رقم الصفحة
(نموذج البحث) اعداد الطالبة	1	13
(ملخص منهجية البحث) اعداد الطالبة	2	15

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	مجتمع البحث.	31
2	عينة البحث.	31
3	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل مهارات القيادة الإدارية من اعداد الطالبة	33
4	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الرضا الوظيفي من اعداد الطالبة	33

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تُعتبر نظم المعلومات عنصرًا جوهريًا في تعزيز كفاءة المؤسسات المعاصرة؛ إذ تساهم في أتمتة العمليات الإدارية، وتسريع تنفيذ الإجراءات، والحد من الأخطاء المترتبة على الأساليب اليدوية.

تُعد إدارة الموارد البشرية من الركائز الحيوية في المؤسسات؛ فهي المسؤولة عن استقطاب الكفاءات المؤهلة، وتأهيلها، وتحفيزها بما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرات التنافسية للشركة.

يساهم التكامل بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية في تبسيط المهام اليومية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، وحفظ بيانات الموظفين بدقة، مما يعزز فعالية الإدارة ويدعم اتخاذ القرارات.

في شركة إكسترا بمدينة جدة، ساهم توظيف نظم المعلومات الحديثة في تحسين التواصل بين الإدارة والعاملين، وتسهيل إجراءات الموارد البشرية، مما انعكس إيجابًا على زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التشغيلية.

يتضح أن استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية يشكل دعامة أساسية لتحقيق كفاءة الأداء، والارتقاء بجودة الخدمات، وتعزيز رضا الموظفين، بما ينسجم مع الأهداف الإستراتيجية للشركة.

(الخليوي 2014)

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من المزايا المتعددة التي توفرها نظم المعلومات لإدارة الموارد البشرية، إلا أنها قد تتسبب في بعض التأثيرات السلبية، مثل تفاوت القدرات التقنية بين الموظفين وما ينشأ عنه من فجوة في الاستخدام، إضافة إلى احتمالية تقليص بعض الوظائف نتيجة الأتمتة، وانخفاض مستوى التفاعل الإنساني المباشر داخل بيئة العمل.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

1 يُلاحظ وجود نقص في الدراسات المحلية التي تتناول أثر نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية في الشركات السعودية، إذ ركزت معظم الأبحاث السابقة على سياقات دولية، بينما تندر الدراسات التي تستهدف مؤسسات سعودية مثل شركة "إكسترا" بمدينة جدة.

2 هناك قصور في الدراسات التي تتناول الجوانب السلوكية والتنظيمية المرتبطة باستخدام نظم المعلومات، مثل تأثيرها على ثقافة العمل، ورضا الموظفين، ومستوى التفاعل بينهم داخل بيئة العمل.

3 يلاحظ غياب استخدام منهجيات تحليلية متكاملة في العديد من الدراسات السابقة؛ إذ غالبًا ما اكتفت تلك الدراسات بالأساليب الوصفية دون تطوير نماذج تحليلية تربط بشكل منهجي بين نظم المعلومات ومستوى كفاءة إدارة الموارد البشرية (الخليوي 2014 , Laudon 2020)

فجوات على المستوى التطبيقي :

1 يُلاحظ وجود قصور في مستوى التكامل بين نظم المعلومات والعمليات الإدارية اليومية في شركة "اكستر"، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض فعالية استخدام هذه النظم وعدم تحقيق الاستفادة القصوى منها.

2 يُعاني الموظفون من ضعف في برامج التدريب الموجهة لاستخدام نظم الموارد البشرية، ما يحد من قدرتهم على الاستفادة الفعالة منها ويؤثر سلبيًا على جودة أدائهم الوظيفي.

3 يشكّل تأخر تحديث نظم المعلومات وعدم مواكبتها للتطورات المستجدة في مجال إدارة الموارد البشرية تحديًا رئيسيًا، خصوصًا في بيئات العمل الديناميكية التي تتطلب مرونة وسرعة في التكيف مع التغيرات (العبد كريم 2020)

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية في شركة اكسترا بمدينة جدة ؟

1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في سعيها لتسليط الضوء على الدور الأساسي الذي تؤديه نظم المعلومات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية بشركة "إكسترا" بمدينة جدة، والتي تُعد من أبرز شركات التجزئة في المملكة العربية السعودية (الخليوي 2014)

1.3.1 على المستوى النظري :

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إسهامها في إثراء المعرفة العلمية حول العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال تقديم إطار علمي يوضح أثر النظم الحديثة مثل نظم التوظيف الإلكتروني، تقييم الأداء، وإدارة قواعد بيانات الموظفين في رفع كفاءة الإدارة وتحسين أداء الموارد البشرية. كما تكمن أهميتها في سد الثغرات الموجودة في الأدبيات العربية المتعلقة بتطبيق نظم المعلومات داخل الشركات السعودية، وبالأخص في قطاع التجزئة الذي تمثله شركة "إكسترا"، بما يساعد الباحثين والمهتمين على تأسيس دراسات مستقبلية مبنية على نتائج علمية دقيقة ومرتبطة بالواقع المحلي (الخليوي 2014)

على المستوى التطبيقي :

رفع كفاءة الإجراءات الإدارية: تساهم نتائج الدراسة في تسهيل عمليات التوظيف، التدريب، والتقييم عبر الأنظمة الرقمية، بما يعزز سرعة الأداء ويقلل معدل الأخطاء.

دعم اتخاذ القرارات الإدارية: توفر الدراسة رؤية واضحة للإدارة حول كيفية توظيف نظم المعلومات لتطوير آليات العمل واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

تحسين رضا الموظفين والإنتاجية: تساعد الدراسة في تصميم بيئة عمل أكثر تنظيمًا وشفافية، ما يساهم في تعزيز التواصل والالتزام الوظيفي لدى الموظفين، ويؤدي إلى رفع مستويات الأداء.

تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق: تقدم الدراسة حلولاً عملية تدعم الشركة في مواجهة التحديات المرتبطة بتطبيق نظم المعلومات، بما يضمن نجاح التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية (الخليوي 2014 , Laudon 2020)

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: كيف تؤثر نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية

السؤال الفرعي 1: ما مدى مساهمة نظم المعلومات في تطوير آليات التوظيف والاختيار داخل المؤسسات؟

السؤال الفرعي 2 : كيف تؤثر نظم المعلومات على دقة وفعالية تقييم أداء الموظفين؟

السؤال الفرعي 3 : ما دور نظم المعلومات في تحسين إدارة برامج التدريب والتأهيل المهني؟

(د. علي برهان النعيمي 2020)

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير نظم المعلومات على إدارة الموارد البشرية

الهدف الفرعي 1: تحليل مدى مساهمة نظم المعلومات في تطوير عمليات التوظيف والاختيار داخل المؤسسات.

الهدف الفرعي 2 : تقييم تأثير نظم المعلومات على دقة وفعالية تقييم أداء الموظفين واتخاذ القرارات الإدارية.

الهدف الفرعي 3 : استكشاف دور نظم المعلومات في تحسين إدارة برامج التدريب والتأهيل المهني وزيادة كفاءة العاملين.

(د. علي برهان النعيمي 2020)

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات و إدارة الموارد البشرية

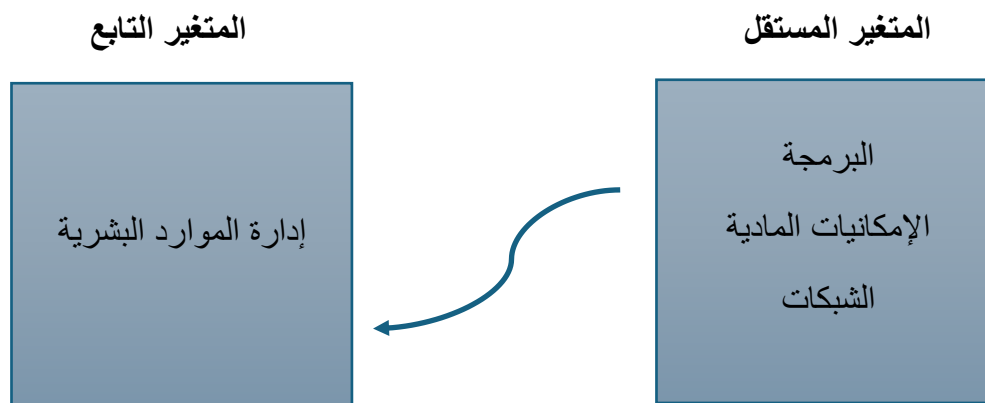
الفرضية الفرعية 1 : يوجد تأثير إيجابي لنظم المعلومات على تحسين عمليات التوظيف والاختيار في إدارة الموارد البشرية
الفرضية الفرعية 2 : تسهم نظم المعلومات في تعزيز دقة تقييم الأداء الوظيفي واتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية الفرعية 3 : تؤثر نظم المعلومات بشكل فعال في تطوير برامج التدريب والتأهيل المهني وزيادة كفاءة العاملين

(د. محمد العلي 2023)

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث



النموذج المقترح للدراسة المصدر: الطالبة

1.8. منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في شركة إكسترا بمدينة جدة.

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لعينة من الموظفين العاملين في إدارة الموارد البشرية والإدارات ذات العلاقة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شبه منظمة مع مسؤولي الموارد البشرية لفهم آليات تطبيق النظام. تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين استخدام نظم معلومات الموظفين وتحسين عمليات التوظيف، تقييم الأداء، ورفع مستوى رضا الموظفين و يتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس مدى تأثير النظم على الأداء الإداري والوظيفي، بهدف تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز الاستفادة من التقنية في تطوير إدارة الموارد البشرية (سناء جبيرات 2016)

1.9. الدراسة الميدانية

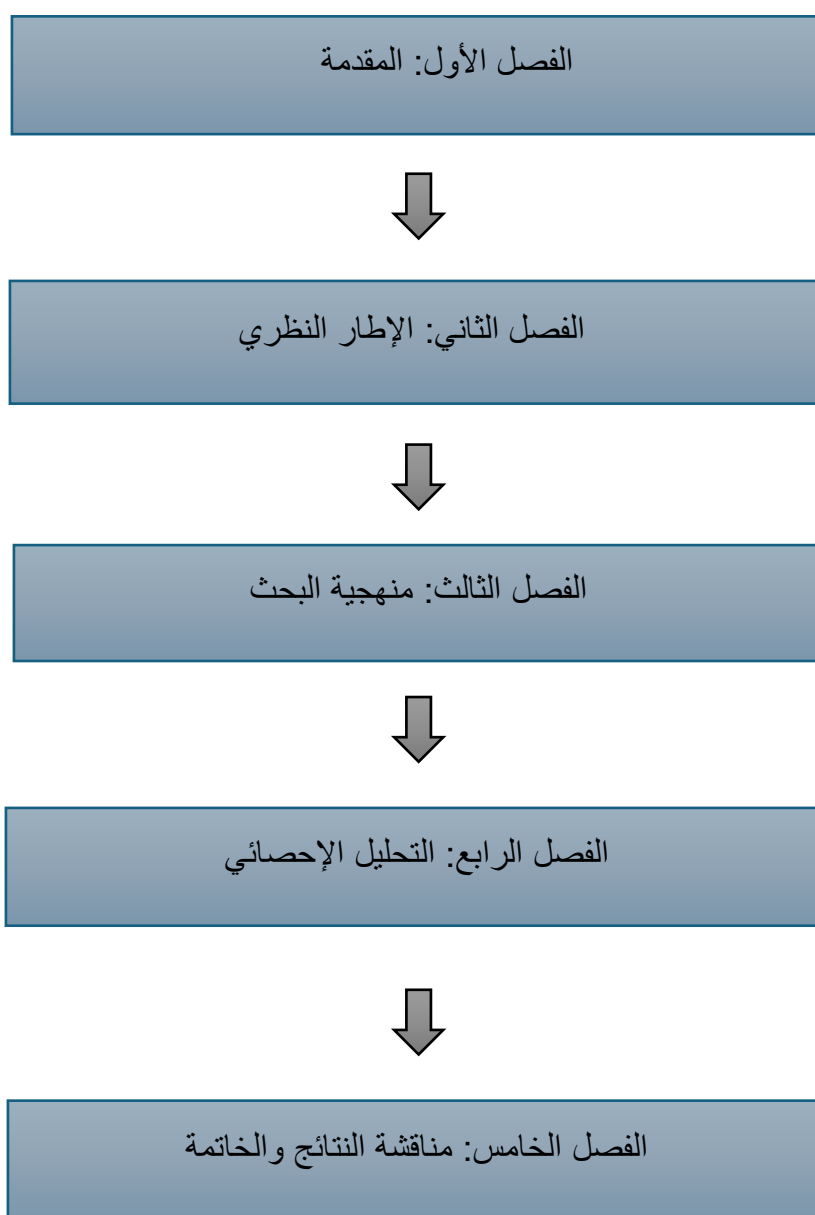
تأسست شركة إكسترا عام 2003 في المملكة العربية السعودية تحديدا مدينة الخبر على يد الشركة المتحدة للإلكترونيات (UEC)، بهدف تقديم تجربة تسوق متكاملة في مجال الإلكترونيات والأجهزة الذكية .

خلال سنواتها الأولى، حققت إكسترا نموًا سريعًا، حيث ارتفعت نسبة نموها إلى 340% بين عامي 2004 و2008، مما جعلها واحدة من أبرز شركات التجزئة في السعودية.

المنتجات والخدمات:

- تقدم إكسترا مجموعة واسعة من المنتجات تشمل: • الإلكترونيات الاستهلاكية (هواتف، كمبيوترات، كاميرات).
- الأجهزة المنزلية (ثلاجات، غسالات، مكيفات) • منتجات العناية الشخصية.
- خدمات ما بعد البيع:
- الضمان الممتد • التوصيل المجاني • التركيب والصيانة • دعم فني على مدار الساعة.
- من الشخصيات البارزة في مسيرتها:
- عبد الله عبد اللطيف الفوزان: المؤسس.
- محمد جلال: أحد القياديين الذين ساهموا في تطوير استراتيجية الشركة وتحقيق التحول الرقمي.

1.10. مخطط المشروع



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة :

في عصر التحول الرقمي، أصبحت نظم المعلومات حجر الأساس في تطوير أداء المؤسسات، لا سيما في مجال إدارة الموارد البشرية. إذ لم تعد هذه الإدارة تقتصر على المهام التقليدية كالتوظيف والتدريب، بل أصبحت تعتمد على نظم معلومات متقدمة تتيح تحليل البيانات، التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، وتقديم حلول ذكية تدعم اتخاذ القرار.

تُعد شركة "إكسترا" في مدينة جدة من أبرز شركات التجزئة التي تبنت نظم معلومات الموارد البشرية بشكل فعال. حيث تستخدم الشركة أنظمة إلكترونية متكاملة لإدارة سجلات الموظفين، متابعة الأداء، وتخطيط المسارات الوظيفية. كما تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة الموظف، وتقديم برامج تدريبية مخصصة بناءً على تحليل الاحتياجات الفردية.

هذا التوجه التقني ساهم في تحقيق عدة فوائد ملموسة، منها:

- تحسين جودة التوظيف: عبر أنظمة التصفية الذكية للسير الذاتية واختبارات الكفاءة.
- تسريع الإجراءات الإدارية: مثل الإجازات، الرواتب، والتقييمات.
- رفع كفاءة الأداء: من خلال تتبع مؤشرات الأداء KPIs وتقديم تغذية راجعة مستمرة.
- تعزيز التواصل الداخلي: عبر منصات رقمية تربط الموظفين بالإدارة وتتيح تبادل المعرفة.

وقد أظهرت الدراسات أن استخدام نظم المعلومات الإدارية، بأبعادها المختلفة (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الأفراد، البيانات)، له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على وظائف إدارة الموارد البشرية، خاصة عند دمجها مع إدارة المعرفة.

(المحاميد، 2020)

2.2. المتغير المستقل: نظم المعلومات

هي مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل معا لجمع البيانات، معالجتها، وتخزينها، وتوصيلها للمستخدمين في شكل معلومات مفيدة لدعم اتخاذ القرارات والعمليات في المنظمة

(2022 Laudon & Laudon)

2.2.1 مراحل تطور مفهوم نظم المعلومات :

1. المرحلة اليدوية (قبل الحوسبة)

- كانت المعلومات تُجمع وتُعالج يدويًا باستخدام السجلات الورقية.
- الاعتماد على الجهد البشري في التنظيم واتخاذ القرار.

2 . مرحلة الحوسبة الأساسية (١٩٥٠s-1960s)

- استخدام الحواسيب لمعالجة البيانات المحاسبية والمالية
- نظم بسيطة تركز على العمليات التشغيلية.

3. نظم المعلومات الإدارية (MIS) – السبعينات

- تطور نظم تدعم الإدارة في اتخاذ القرار.
- تقديم تقارير دورية وتحليل الأداء

4. نظم دعم القرار (DSS) – الثمانينات

- إدخال أدوات تحليلية ونماذج رياضية.
- دعم القرارات غير المهيكلة والمعقدة.

5. النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي – التسعينات

- استخدام الذكاء الاصطناعي لمحاكاة التفكير البشري.
- تطبيقات في التشخيص والتنبؤ.

6. نظم المعلومات الاستراتيجية – الألفية الجديدة

- ربط نظم المعلومات بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.
- تحليل البيئة التنافسية ودعم الابتكار.

7. التحول الرقمي والبيانات الضخمة – العقد الأخير

- اعتماد الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي.
- تحليل البيانات الضخمة لاتخاذ قرارات دقيقة وفورية.

(إيمان الحيارى 2017)

2.2.2 التعريفات الحديثة لنظم المعلومات

نظم المعلومات لم تعد تُعرّف فقط على أنها أدوات تقنية، بل أصبحت تُنظر إليها كمنظومات استراتيجية متكاملة تدعم اتخاذ القرار، وتربط بين التكنولوجيا والعمليات الإدارية

1. تعريف شامل وحديث

“نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل معاً لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم اتخاذ القرار، التنظيم، والتحكم داخل المؤسسة.”

(ويكيبيديا العربية، 2023)

2. تعريف وظيفي

“نظام المعلومات هو ذلك النظام الذي يستخدم الأفراد والمعدات والإجراءات وسياسات التشغيل لتجميع ومعالجة البيانات وتوزيع المعلومات.” (موقع المرجع الثقافي، 2023)

3. تعريف إداري وتقني

“نظم المعلومات هي الدراسة التي تتعامل مع تطبيقات تقنية المعلومات في المنظمات والمجتمع، وتُستخدم كأداة استراتيجية لإدارة المعرفة وتحسين الأداء المؤسسي.”

(Ciborra كما ورد في ويكيبيديا، 2023)

2.2.3 أهمية نظم المعلومات

لعب نظم المعلومات دوراً حيوياً في دعم المؤسسات الحديثة، حيث تساهم في:

- اتخاذ قرارات أفضل: من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة تساعد الإدارة في اختيار البدائل الأنسب.
- تسريع العمليات الإدارية: مثل التوظيف، المحاسبة، وإدارة المخزون، مما يقلل الوقت والتكلفة.
- تحسين جودة المعلومات: عبر تقنيات التحقق والتكامل بين مصادر البيانات المختلفة.
- تعزيز أمن المعلومات: من خلال أنظمة الحماية والتشفير التي تحافظ على سرية البيانات.
- دعم التواصل الداخلي والخارجي: عبر منصات رقمية تربط الموظفين والعملاء والموردين بكفاءة. (طلال ، وسام 2017)

2.2.4 النظريات المعاصرة

1. نظرية النظم (Systems Theory)

- تنظر إلى المنظمة كنظام متكامل يتكون من مدخلات، عمليات، ومخرجات، مع وجود تغذية راجعة.
- تُستخدم لفهم العلاقة بين مكونات النظام وكيفية تأثيرها على الأداء العام.

2. نظرية الطوارئ (Contingency Theory)

- تفترض أن أفضل طريقة لإدارة نظم المعلومات تعتمد على السياق التنظيمي والبيئي.
- لا توجد طريقة واحدة مثالية، بل يجب تكييف النظام حسب الظروف.

3. نظرية الفاعلية التنظيمية (Organizational Effectiveness Theory) • تركز على كيفية مساهمة نظم المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف.

4. نظرية الاعتماد على الموارد (Resource Dependence Theory)

- تشرح كيف تستخدم المؤسسات نظم المعلومات للحصول على الموارد الحيوية من البيئة الخارجية.

(د. هويدا علي 2012)

2.3. إدارة الموارد البشرية

هي مجموعة الأنشطة والممارسات المتعلقة بإدارة الأفراد في المنظمة. بهدف تحقيق أهداف المنظمة وتشمل هذه الأنشطة والممارسات تخطيط الموارد البشرية، توظيف وتطوير الموظفين، إدارة الأداء، تحديد التعويضات والمزايا، وتحقيق العلاقات الجيدة بين الإدارة والموظفين (2022 Armstrong)

2.3.1 النظريات المفسرة لإدارة الموارد البشرية

1. نظرية العلاقات الإنسانية (Human Relations Theory)

- تؤكد أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
- تبرز دور التحفيز، الرضا الوظيفي، والتواصل في تحسين الأداء.

2. نظرية الموارد (Resource-Based View)

- ترى أن الموارد البشرية هي مصدر رئيسي للميزة التنافسية.
- تركز على تطوير المهارات والمعرفة كأصول استراتيجية.

3. نظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice Theory)

- تفسر كيف يؤثر شعور الموظفين بالعدالة في التوزيع والمعاملة على التزامهم وأدائهم.

4. نظرية التوقعات (Expectancy Theory)

- تفترض أن الموظفين يختارون سلوكهم بناءً على توقعاتهم للنتائج والمكافآت.

5. نظرية التوافق الشخصي-الوظيفي (Person-Job Fit Theory)

- تؤكد أن التوافق بين خصائص الفرد ومتطلبات الوظيفة يؤدي إلى أداء أفضل ورضا وظيفي أعلى.

(شادي بسيوني 2022)

2.3.2 أبعاد إدارة الموارد البشرية

1. البعد الاستراتيجي

- ربط إدارة الموارد البشرية بالأهداف العامة للمؤسسة.
- يشمل التخطيط طويل المدى للقوى العاملة، وتحديد الكفاءات المطلوبة لتحقيق التميز المؤسسي.

2. البعد التنظيمي

- يتعلق بتصميم الهيكل التنظيمي، وتوزيع المهام والمسؤوليات.
- يضمن وضوح الأدوار وتدفق العمل بكفاءة.

3. البعد الوظيفي

- يشمل الوظائف الأساسية مثل: التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، التعويضات، وإدارة العلاقات العمالية.
- يُعد جوهر العمليات اليومية لإدارة الموارد البشرية.

4. البعد الثقافي والاجتماعي

- يهتم ببناء ثقافة تنظيمية إيجابية، وتعزيز القيم المشتركة بين العاملين.
- يشمل إدارة التنوع، والاندماج، والرضا الوظيفي.

5. البعد القانوني

- يتضمن الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالعمل.
- يشمل حقوق العاملين، السلامة المهنية، وسياسات مكافحة التمييز.

6. البعد التكنولوجي

- استخدام نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.
- يشمل أنظمة تتبع الأداء، إدارة المواهب، والتدريب الإلكتروني.

(بن عطا الله، بلقاسم. 2023)

2.3.3 العوامل المؤثرة في الموارد البشرية

العوامل الداخلية:

- السياسات الإدارية: توجهات الإدارة العليا تؤثر على أسلوب إدارة الموارد البشرية.
- حجم المنظمة: كلما كبرت المنظمة، زادت الحاجة إلى تنظيم أكثر تعقيدًا للموارد البشرية.
- الإمكانيات التقنية والمادية: تؤثر على طرق التوظيف والتدريب والتحفيز.
- الثقافة التنظيمية: تلعب دورًا في تحديد أسلوب القيادة والتواصل داخل المؤسسة.

العوامل الخارجية:

- العوامل الاقتصادية: مثل التضخم، البطالة، وسوق العمل.
- العوامل الاجتماعية: كالمستوى التعليمي، النظرة للعمل، والتغيرات الثقافية.
- العوامل القانونية والسياسية: مثل قوانين العمل، الحد الأدنى للأجور، وساعات العمل.
- التطور التكنولوجي: يغير طبيعة الوظائف المطلوبة ويؤثر على المهارات اللازمة.

(مرام زبادي 2022)

2.3.4 طرق قياس الموارد البشرية

1. مؤشرات الأداء الرئيسية (HR KPIs)

تُستخدم لقياس مدى نجاح قسم الموارد البشرية في تحقيق أهدافه، ومن أبرزها:

- جودة التدريب
 - معدل الترقية الداخلية
 - إنتاجية الموظفين
 - معدل القبول الوظيفي
 - معدل التنوع
 - النسبة المئوية لأيام الإجازات المستخدمة
- تساعد هذه المؤشرات في تحليل فعالية السياسات الداخلية وتحديد نقاط القوة والضعف في إدارة الموارد البشرية.

2. تحليل رأس المال البشري (Human Capital Analytics)

- يعتمد على تحليل البيانات لفهم العلاقة بين أداء الموظفين والعائد المؤسسي.
- يُستخدم لاتخاذ قرارات استراتيجية في التوظيف والتطوير.

3. بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard)

- تربط بين أهداف الموارد البشرية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تشمل مؤشرات مالية، تشغيلية، تعليمية، ورضا الموظفين.

4. معدل الاحتفاظ بالموظفين (Retention Rate)

- يقيس مدى قدرة المؤسسة على الحفاظ على موظفيها.
 - مؤشر مهم لقياس الرضا الوظيفي والاستقرار المؤسسي.
- (بكه للتعليم والتدريب 2025)

2.4. العلاقة بين نظم المعلومات و إدارة الموارد البشرية

هناك علاقة وثيقة بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية. نظم المعلومات تلعب دوراً حيوياً في دعم وتحسين العمليات الأساسية لإدارة الموارد البشرية.

أولاً، نظم المعلومات توفر القدرة على إدارة وتخزين بيانات الموظفين بطريقة منظمة وآمنة. هذا يشمل المعلومات الشخصية، السجلات الوظيفية، التقييمات، التدريب والتطوير، وغيرها. هذا يساعد إدارة الموارد البشرية على اتخاذ قرارات أفضل بشأن التوظيف، الترقية، والتخطيط للتعاقد الوظيفي (Dantes & Hasibuan, 2020)

ثانياً، نظم المعلومات تسهل العمليات الإدارية مثل التوظيف، الأجور والمزايا، إدارة الأداء، والتدريب. عندما تكون هذه العمليات مدعومة بنظم المعلومات، تصبح أكثر كفاءة وفعالية، مما يساعد إدارة الموارد البشرية على التركيز على استراتيجيات أكثر أهمية.

(Shaw & Shrivastava 2003)

ثالثاً، نظم المعلومات توفر قدرات تحليلية متقدمة تساعد إدارة الموارد البشرية على اتخاذ قرارات أكثر استنارة. على سبيل المثال، يمكن استخدام تحليلات الموظفين لتحديد أنماط الاحتفاظ بالموظفين، والتنبؤ باحتياجات التوظيف المستقبلية، وتقييم فعالية برامج التطوير. (Sharma, 2016 & Sharma)

رابعاً، نظم المعلومات تسهل الاتصالات والتعاون بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى. هذا يساعد على ضمان اتساق السياسات والممارسات عبر المنظمة ككل.

(Ruël, 2013 & Bondarouk)

2.5. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتضح مدى أهمية نظم المعلومات وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية في شركة اكسترا بمدينة جدة.

لقد أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تحسين وتطوير الممارسات الادارية المتعلقة بالموارد البشرية، من خلال تسهيل عمليات التخطيط والتوظيف والتدريب والتقييم وغيرها.

كما تبين أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى تطبيق نظم المعلومات في شركة اكسترا وفعالية إدارة الموارد البشرية.

فكلما ازداد اعتماد المؤسسة على التقنيات الحديثة في معالجة وتوظيف المعلومات، كلما انعكس ذلك على تحسين الممارسات الادارية المتعلقة بالعنصر البشري وزيادة مستوى رضاهم والحفاظ عليهم.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لشركة اكسترا لتعزيز دور نظم المعلومات في إدارة مواردها البشرية، كالاستثمار في تطوير البنية التحتية التقنية، وتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، وتبني سياسات وممارسات إدارية داعمة لدور نظم المعلومات .

قائمة المراجعة

- (الخليوي، فهد بن عبد الله 2014) نظم المعلومات الإدارية، الرياض: مكتبة العبيكان.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson
- (العبد الكريم، محمد 2020) تأثير نظم المعلومات على أداء العاملين في إدارات الموارد البشرية، دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي المجلة العربية للإدارة.
- (د. علي برهان النعيمي 2020) نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إدارة الموارد البشرية في المديرية العامة , مجلة دراسات تربوية .
- (د. محمد العلي 2023) نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إدارة الموارد البشرية , بحث تطبيقي على مؤسسة تعليمي .
- (سناء جبيرات 2016) تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين
- (المحاميد، حازم محمد مجلي 2020). نظم المعلومات الإدارية وأثرها في وظائف إدارة الموارد البشرية: إدارة المعرفة كمتغير معدل. دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية
- (الحيارى، إيمان 2017) “مراحل تطور نظم المعلومات الإدارية.”
- (طلال، وسام. 2017) “أهمية نظم المعلومات.”
- (بن عطا الله، بلقاسم. 2023) “متطلبات أبعاد الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية
- (مرام زبادي، 2022) “العوامل التي تؤثر على إدارة الموارد البشرية”، موقع رواد الأعمال
- (د. هويدا علي قادر 2012) “نظم المعلومات الإدارية: النظرية والتطبيق”
- (شادي بسيوني عبد الغفار 2022) كلية
- التجارة، جامعة القاهرة

3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي , وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة , واختبار فرضيات الدراسة , توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة , وما يتم تطبيقه كما يلي :

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع للإجابة أسئلة الدراسة , واختبار فرضيات الدراسة وتم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق عملية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي

نظم المعلومات :

سيتم إجراء تقييم شامل لنظم المعلومات من خلال استبيان يعتمد على مجموعة من العوامل المرتبطة بها. يهدف هذا التقييم إلى تحليل مختلف الجوانب مثل البنية التحتية المادية، البرمجيات، والشبكات. يتميز الاستبيان بقدرته على الكشف عن القواعد والأدوات المستخدمة في دعم بيئة العمل الإيجابية وتعزيزها. بعد جمع وتحليل البيانات، سيتم تقديم توصيات وإجراءات عملية تهدف إلى تحسين أداء نظم المعلومات وتطويرها بناءً على النتائج المستخلصة.

إدارة الموارد البشرية :

سيتم تقييم إدارة الموارد البشرية باستخدام استبيان متعدد العوامل يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على إدارة الموارد البشرية سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى إدارة الموارد البشرية بناءً على عناصر مثل الراتب والأمان الوظيفي وفرص الترقية وإدارة المؤسسة وإدارة القسم وعلاقات العمل وظروف العمل يهدف الاستبيان إلى فهم مدى رضا الموظفين عن هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز الرضا. سيتم تحليل البيانات المجمعة وتقديم توصيات وإجراءات لتعزيز إدارة الموارد البشرية على النتائج المستخلصة

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

فلسفة البحث: الوضعية

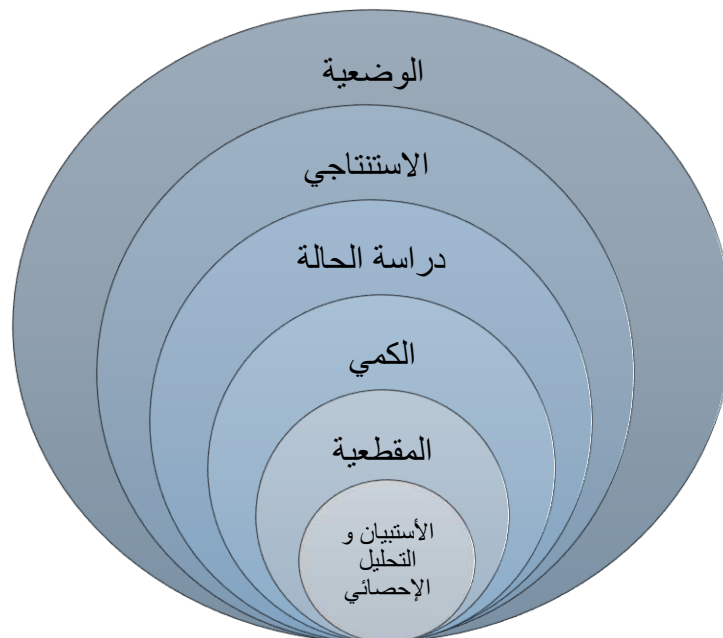
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسحي

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمنية: المقطعية

تقنيات و الإجراءات: الاستبيان و التحليل الاحصائي



3.4. مجتمع البحث و طرق وتقنيات اخذ العينات :

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الطلاب و الموظفين العاملين في شركة اكسترا بمدينة جدة والبالغ عددهم 40 موظف ، وتعتبر هذه الشركة هي احدى المؤسسات البارزة في المملكة العربية السعودية، بفضل كوادرها المؤهلة واستخدامها لأحدث التقنيات، تسهم الشركة في تطوير المستوى الأكاديمي للزوار. كما تميزت بتقديم أنشطة متنوعة و تعزيز التعاون مع المجتمع المحلي

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو الطلاب و الموظفين في شركة اكسترا بالمملكة العربية السعودية في مدينة جدة و البالغ عددهم 40 موظف، تم اختيار عينة عشوائية و التي شملت 38 موظف ، و قد قام 38 موظفا بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة، وهي تمثل

جدول رقم 1 : مجتمع البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفون	40	100%
المجموع	40	100%

عينة البحث:

وفقا لجدول (Krejcie 1970) فان عدد العينة 38 هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع 40 بناء على ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم 38 و قد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة.

جدول رقم 2 : عينة البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفون	38	95%
المجموع	38	95%

طرق و تقنيات اخذ العينة:

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة. وفقا لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة تضمنت ان يكون لكل معلم فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلا دقيقا للمجتمع الأصلي.

تعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعا من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع فردات المجتمع لديها فرصة متساوية للاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة الباحث واختبار فرضيات البحث وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس تغيرات البحث

• المتغير المستقل (نظم المعلومات)

نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر المتكاملة التي تهدف الى جمع معالجة , تخزين واسترجاع المعلومات تتكون هذه النظم من مكونات تقنية , بشرية واجرائية حيث تلعب دورا حيويا في دعم اتخاذ القرار

جدول 1: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل لنظم المعلومات

المرجع	عدد العبارات	ابعاد المتغير	المتغير المستقل
معوج & السعيد (2004) أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة الصحية	4	الشبكات	نظم المعلومات
	4	البرمجيات	
	1	الإمكانات المادية	

المصدر : الباحثة

• المتغير التابع (إدارة الموارد البشرية)

إدارة الموارد البشرية هي عملية استراتيجية تهدف إلى استقطاب الأفراد المؤهلين، وتطوير مهاراتهم، وتحفيزهم بما يحقق أهداف المنظمة. وتشمل هذه الإدارة مجموعة من الأنشطة الحيوية مثل: التوظيف، والتدريب، وتقييم الأداء، إلى جانب صياغة السياسات التي تساهم في تعزيز بيئة عمل إيجابية ومنتجة.

جدول 2 : المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (إدارة الموارد البشرية)

المرجع	عدد العبارات	ابعاد المتغير	المتغير التابع
عباس & عبدالحسين (2022) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي	3	الاستقطاب الإلكتروني	إدارة الموارد البشرية
	2	التدريب والتطوير الإلكتروني	
	3	تقييم الأداء الإلكتروني	

3.6 . أنواع البيانات

في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرةً من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصيصاً لأغراض الدراسة الحالية.

بينما البيانات الثانوية هي تلك المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لأغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

- إعداد استبيان للموظفين لقياس مستوى نظم المعلومات وربطه بإدارة الموارد البشرية للمديرين. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول مهارات نظم المعلومات مثل البرمجيات , الإمكانيات المادية , الشبكات
- تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من الموظفين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل.
- توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم إدارة الموارد للموظفين

البيانات الثانوية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول مهارات نظم المعلومات وعلاقتها مع إدارة الموارد البشرية
 - استعراض النماذج والنظريات المفسرة لعلاقة المتغيرين مثل نظرية "ذات العاملين" لهيرزبرج.
 - الاطلاع على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات الصلة.
 - تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.
- استخلاص أهم العوامل والمؤثرات المؤثرة على نظم المعلومات للموظفين

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى.

حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة

- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة، يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق التحليلي العاملي الاستكشافي (لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات) اختبار كرونباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

- تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8. الخاتمة

في هذا الفصل تم استعراض المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية والتي شكلت الركيزة السياسية لتحقيق أهدافها وإيجاد إجابات دقيقة ومفصلة لتساؤلاتها. بدأنا بتحديد مجتمع الدراسة وهم جميع موظفون في شركة اكسترا بمدينة جدة، ثم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع بطريقة عشوائية بسيطة بحيث تعكس خصائص المجتمع الأصلي.

تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اعتماداً على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. وللتأكد من صدق هذه الاداء وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله، تم عرضها على مجموعة من المعلمين المختصين في المجال لبدي آرائهم، كما تم حساب معاملات الصدق والثبات للاستبانة.

أما بالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، فقد تنوعت بين الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.

إن اختيار المنهجية المناسبة للدراسة يعد من أهم العوامل المؤثرة على مصداقية النتائج وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة. لذا تم الاهتمام بتصميم منهجية البحث بعناية فائقة بما يضمن الوصول إلى استنتاجات موثوقة وذات دلالة إحصائية قوية.

وفي الفصل التالي سوف يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية والتحقق من صحة الفرضيات المطروحة، مما سيسهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.