

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

## عنوان المشروع

تأثيرات ممتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل

أسم الطالب

ماجد محمد مونس

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## الشكر والتقدير

أَتَقَدِّمُ بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن ممثلةً في كلية الإدارة على ما وفّرت من بيئة تعليمية محفّزة وداعمة للبحث العلمي والتطبيق العملي، والتي كان لها الأثر الكبير في تطوير مهاراتي الأكاديمية والبحثية خلال فترة دراستي.

كما أعبر عن امتناني العميق لجميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية على ما يقدّمونه من جهد وإخلاص في سبيل الارتقاء بمستوى الطلبة وصقل قدراتهم العلمية والعملية.

وأخصّ بالشكر كل من كان له دور غير مباشر في دعمي وتشجيعي على إتمام هذا المشروع، سواء من خلال كلمة طيبة أو نصيحة ببناء أو متابعة ودعم معنوي.

راجياً من الله أن يوفّقني إلى تقديم عمل يليق بجهود الجامعة وأساتذتها، وأن يجعل هذا الجهد المتواضع لبنة تُضاف إلى صرح العلم والمعرفة.

## الإهداء

إلى من كان وجودهم دافعاً بعد الله لكل خطوة وصلت فيها،  
إلى من دعموني بكلمة وبنظرة وبدعوة صادقة،  
إلى أمي وأبي، أنتما السبب الحقيقي بعد الله في كل إنجاز وصلت له،  
برضاكم وتعبيكم وصل الحلم وصار حقيقة.

إلى إخوتي وأخواتي اللي كانوا دائماً حولي في كل لحظة ضغط وسهر،  
وجودكم كان يهون التعب، ويصنع من كل خطوة إنجازاً.

إلى أصدقائي وزملائي اللي كانوا السند،  
كل كلمة تشجيع منكم كانت تعطيني دافع أكمل وأبذل أكثر.

وأخيراً، أهدي هذا العمل إلى نفسي،  
لكل لحظة صبر، ولكل تعب وسهر مرّ عليّ،  
الحمد لله الذي أعانني وأكرمني بإتمام هذا المشروع،  
وأتمنى أن يكون بداية لطريق مليان إنجازات ونجاح

## مستخلص الدراسة

### الهدف:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل، وبيان مدى مساهمة الأتمتة في رفع كفاءة الأداء الإداري وجودة بيئة العمل داخل المؤسسات.

### المنهجية:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (١٢٠) موظفًا في شركة أرامكو السعودية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

### النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل، حيث تسهم الأتمتة في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء وتعزيز رضا الموظفين.

### التطبيقات والأهمية:

تسهم نتائج الدراسة في توضيح أهمية التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق التميز الإداري والمؤسسي، كما تساعد المؤسسات في تبني أفضل الممارسات لتطبيق الأتمتة بفعالية.

### الكلمات المفتاحية:

أتمتة الموارد البشرية – جودة العمل – التحول الرقمي – الأداء الوظيفي – رضا الموظفين.

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| ٢  | الشكر والتقدير.....                                   |
| ٣  | الإهداء.....                                          |
| ٤  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| ٧  | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| ٧  | ١,١. المقدمة:.....                                    |
| ٨  | ١,٢. مشكلة الدراسة.....                               |
| ٨  | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| ٩  | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| ٩  | ١,٣. أهمية الدراسة.....                               |
| ١٠ | ١,٣,١. على المستوى النظري:.....                       |
| ١٠ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| ١٠ | ١,٤. أسئلة الدراسة.....                               |
| ١١ | ١,٥. أهداف الدراسة.....                               |
| ١١ | ١,٦. فرضيات الدراسة.....                              |
| ١٢ | ١,٧. نموذج الدراسة.....                               |
| ١٥ | ١,٨. الدراسة الميدانية.....                           |
| ١٦ | ١,٩. مخطط المشروع.....                                |
| ٢٠ | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| ٢١ | ٢,١. المقدمة:.....                                    |
| ٢١ | ٢,٢. المتغير المستقل.....                             |
| ٢١ | ٢,٣. المتغير التابع.....                              |
| ٢٢ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| ٢٣ | ٢,٥. الخاتمة.....                                     |
| ٢٤ | ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| ٢٥ | ٣,١. المقدمة.....                                     |
| ٢٦ | ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| ٢٦ | ٣,٣. تصميم البحث.....                                 |

|    |                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------|
| ٢٧ | ٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات .....                    |
| ٢٧ | ٣,٥.طريقة جمع البيانات .....                                      |
| ٢٧ | ٣,٦.أنواع البيانات .....                                          |
| ٢٧ | ٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي .....                                |
| ٢٨ | ٣,٨.الخاتمة .....                                                 |
| ٢٩ | ٤.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج .....            |
| ٣٠ | 4.1.المقدمة .....                                                 |
| ٣٠ | 4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث) .....     |
| ٣٠ | 4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات .....                      |
| ٣١ | 4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) ..... |
| ٣١ | 4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج .....                         |
| ٣١ | ٤,٦.الخاتمة .....                                                 |
| ٣٢ | ٥.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات .....           |
| ٣٣ | ٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية: .....                      |
| ٣٣ | ٥,٢.توصيات الدراسة: .....                                         |
| ٣٣ | ٥,٣.الخاتمة: .....                                                |
| ٣٤ | قائمة المراجع .....                                               |
| ٣٥ | الملاحق .....                                                     |

## جدول الأشكال

## جدول الجداول

# 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 فعّال 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 الفعّال، 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

٢. 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)

## ٢,١,١. 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 ومواجهة 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.

## ٢,١,٢. 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 جودة العمل، وهو ما أوصت به مجموعة من الدراسات السابقة. على سبيل المثال، دعت دراسة الرشيدى (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 تحدث 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. (مهدي، 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 مدى تأثير أتمتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل؟

## ٢,٢. أهمية الدراسة

- 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.
- ٢,٢,١.

- 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.
- ٢,٢,٢.

### ٢,٣ أسئلة الدراسة

- ينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:
- ما أهمية تطبيق الأتمتة في عمليات الموارد البشرية؟
- ما هو تأثير تطبيق أتمتة عمليات الموارد البشرية على جودة العمل؟
- ما أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على جودة العمليات؟
- ما أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية؟
- ما أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على رضا الموظف؟

- ما أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على إنتاجية الموظف؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (العمر، المؤهل العملي، المركز الوظيفي)؟

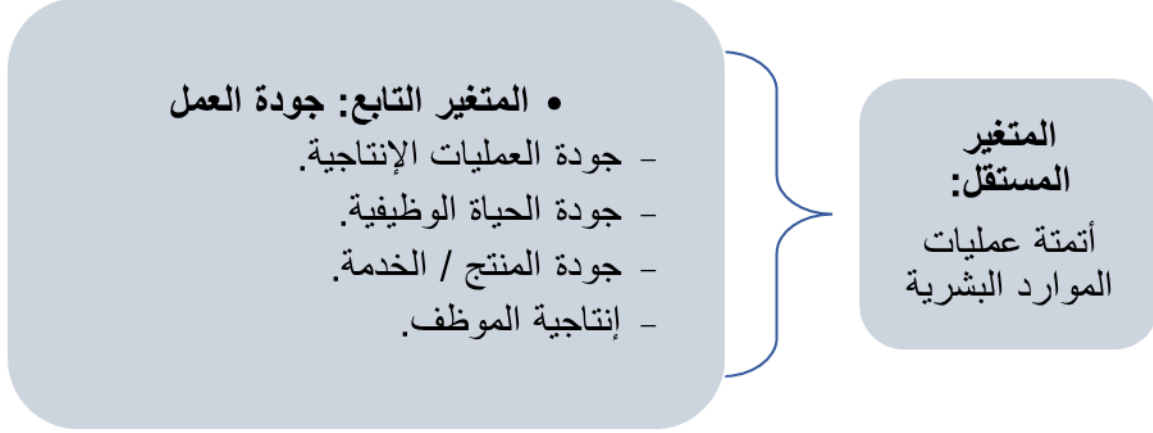
#### ٢,٤. أهداف الدراسة

- هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل، وبشكل أكثر تحديداً تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الآتي:
- التعرف على أهمية تطبيق الأتمتة في عمليات الموارد البشرية.
  - الوقوف على الجوانب الفكرية والمعرفية والأبعاد التنظيمية لأتمتة عمليات الموارد البشرية.
  - تحديد المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة عمليات الموارد البشرية.
  - التوصل إلى طبيعة العلاقة بين أتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل بأبعاده (جودة العمليات - جودة الحياة الوظيفية - رضا الموظف - إنتاجية الموظف).
  - تحديد أفضل الممارسات في مجال أتمتة الموارد البشرية لتحسين جودة العمل.
  - التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في تعزيز دور أتمتة عمليات الموارد البشرية في تحسين جودة العمل.

#### ٢,٥. فرضيات الدراسة

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأتمتة عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (العمر، المؤهل العملي، المركز الوظيفي)؟
٤. يؤدي استخدام أنظمة الأتمتة في الموارد البشرية (مثل أنظمة إدارة الأداء) إلى زيادة كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل؟
٥. يساهم تقليل الإجراءات الروتينية اليدوية من خلال الأتمتة (مثل طلبات الإجازات والتدريب) يزيد من رضا الموظفين، وهذا الرضا يؤدي إلى ارتفاع في جودة أدائهم؟
٦. تساعد أدوات الأتمتة في ضمان توافق عمليات الموارد البشرية مع المعايير التنظيمية والقانونية، مما يقلل الأخطاء والمخاطر، ويؤدي بالتالي إلى عمل أكثر جودة؟

## ٦,١. نموذج الدراسة



## ٦,١. نبذة عن شركة أرامكو السعودية

تعد شركة الزيت العربية السعودية التي تعرف باسم أرامكو السعودية SAUDI ARAMCO أكبر منتج للزيت الخام، وسوائل الغاز الطبيعي في العالم، ويعود ذلك لكون المملكة تحتل المرتبة الأولى من حيث وجود احتياطات الزيت الخام، ففيها على وجه التقريب ربع مجموع احتياطي الزيت الخام المكتشف في العالم. كما تحتل المملكة المرتبة الثالثة عالمياً من حيث وجود احتياطي الغاز.

### النشأة والتطور:

يعد عهد الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود - يرحمه الله - الذي يمتد ما بين عام ١٣١٩ هـ / ١٩٠١ م وعام ١٣٧٣ هـ / ١٩٥٣ م عهد التأسيس الأول لرحلة البحث عن النفط في أراضي المملكة العربية السعودية. حيث تم توقيع اتفاقية امتياز البحث عن النفط بين حكومة المملكة العربية السعودية، وشركة كاليفورنيا أيرابيان ستاندرد أويل (كاسوك). وفي سنة ١٩٣٦ م، أصبحت شركة تكساس المعروفة بتكساكو حالياً تملك نصف شركة كاسوك، وفي سنة ١٩٤٤ م غيرت كاسوك اسمها إلى شركة الزيت العربية الأمريكية (أرامكو) وقد عدلت اتفاقية الامتياز الأصلية عدة مرات عن طريق المفاوضات.

وفي سنة ١٩٧٣ م، حصلت حكومة المملكة العربية السعودية على حصة مشاركة في أرامكو بنسبة ٢٥٪، ما لبثت أن زادت إلى ٦٠٪ في السنة التالية. وفي سنة ١٩٨٠ م زادت حصة مشاركة الحكومة في أرامكو إلى

١٠٠٪ بأثر مالي رجعي إلى سنة ١٩٧٦م بعد أن دفعت الحكومة قيمة أصول أرامكو كلها تقريباً، وفي شهر ربيع الآخر ١٤٠٩ هـ الموافق نوفمبر ١٩٨٨م تم تأسيس شركة الزيت العربية السعودية (أرامكو السعودية) بمرسوم ملكي، لتتولى المهام الإدارية والتشغيلية التي كانت تضطلع بها أرامكو نيابة عن الحكومة. وفي عام ١٩٩٣م صدر مرسوم ملكي آخر يقضي بدمج المصافي ومرافق توزيع منتجات البترول بالمملكة في أرامكو السعودية، وأصبحت بذلك مسؤولة عن جميع أعمال البترول في المملكة تقريباً، بدءاً من أعمال التنقيب والإنتاج إلى التكرير والنقل والتسويق. (وكالة الأنباء السعودية، ٢٠٢٣)

### التأميم الكامل والتحول إلى شركة وطنية (1973 - 1988)

- السيطرة الحكومية: بدأت المملكة العربية السعودية في شراء حصص من الشركة تدريجياً.
- في عام ١٩٧٣، استحوذت الحكومة على حصة ٢٥٪ من أسهم أرامكو.
- في العام التالي، زادت الحصة لتصل إلى ٦٠٪.
- التأميم الكامل: في عام ١٩٨٨، انتقلت ملكية الشركة بالكامل إلى المملكة العربية السعودية في عهد الملك فهد بن عبدالعزيز رحمه الله، وأصبحت تعرف باسم "أرامكو السعودية".

### التكامل العالمي والتوسع (١٩٨٩ - الوقت الحاضر)

- التحول الاستراتيجي: في عام ١٩٨٩، بدأت أرامكو السعودية تحولها من مجرد شركة منتجة ومصدرة للنفط إلى شركة طاقة متكاملة، حيث أسست "شركة ستار إنتربرايزز Motiva Enterprises" حالياً بالشراكة مع شركة تكساكو في الولايات المتحدة.
- القدرة الإنتاجية: بحلول عام ٢٠٠٩، أنجزت الشركة مشروعاً لزيادة طاقتها الإنتاجية من النفط الخام إلى ١٢ مليون برميل يومياً.
- الاكتتاب العام: في عام ٢٠١٩، طرحت أرامكو جزءاً من أسهمها للاكتتاب العام الأولي في سوق الأسهم السعودية "تداول".
- الدور العالمي: اليوم، تعتبر أرامكو السعودية أكبر منتج للنفط في العالم، وتلعب دوراً محورياً في تأمين إمدادات الطاقة العالمية، مع التركيز على التقنيات المبتكرة والاستدامة. (أرامكو السعودية)

### إحصائيات حول الموظفين والتدريب:

وفقاً للبيانات المتاحة من تقارير ومصادر متعددة، إليك أهم إحصائيات التوظيف والتدريب في شركة أرامكو السعودية:

### إحصائيات التوظيف

#### ■ القوى العاملة:

- يبلغ عدد موظفي أرامكو السعودية أكثر من ٧٠,٠٠٠ موظف وموظفة.
- في عام ٢٠١٨، بلغ عدد الموظفين في الشركة الرئيسية ٦٧,٩٥ ألف موظف، منهم ٥٩,٨٥ ألف سعودي و ٨,٠٩ ألف أجنبي.
- في عام ٢٠١٧، كان عدد الموظفين ٦٦ ألف موظف، منهم ٥٧ ألف سعودي.
- نسبة التوظيف للسعوديين بالشركة: تستمر الشركة في رفع نسبة السعودة، حيث بلغت ٩٠,٣٪ من إجمالي موظفيها في عام ٢٠٢٣.
- في نهاية عام ٢٠١٨، كانت نسبة الموظفين السعوديين حوالي ٨٨,١٪ من إجمالي القوى العاملة.
- تجاوز عدد الوظائف في أرامكو السعودية ٥٠٠٠ موظفة، ويمثلن ٧,٢٪ من القوة العاملة للشركة.
- كما شهد عدد القيادات ارتفاعاً بنسبة ٣٢٪ في عام ٢٠٢٤ ليصل إلى ٣٠٨ قيادية.

### إحصائيات التدريب والتطوير

تولي أرامكو اهتماماً كبيراً بتدريب موظفيها وتطويرهم، وتشمل برامجها:

#### برامج التدريب المخصصة:

- تقدم الشركة برامج تطوير للقيادات التنفيذية، وبرامج تطوير جامعي، وسلسلة من برامج "التحدي" التي تركز على تطبيق المفاهيم المبتكرة لحل المشكلات.
- كما توفر برامج تدريب إداري ومهني وتقني لإبقاء الموظفين على اطلاع بأحدث التطورات في مجال صناعة النفط والغاز.

#### برامج الطلاب والخريجين:

- تقدم أرامكو برنامجًا للتدريب الجامعي لطلاب وطالبات الجامعات الذين تتطلب جامعاتهم تدريبًا عمليًا قبل التخرج.
  - كما تقدم برنامجًا للتدريب المهني لطلاب الدبلوم السعوديين في الكليات الصناعية والفنية.
  - يُعد برنامج التدرج لخريجي الثانوية (ITC) أحد أهم برامجها لاستقطاب الكفاءات الشابة.
- ساعات التدريب: في عام ٢٠٢٤، ارتفع متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف بنسبة ٤٧,٤٪. (أرامكو السعودية)

## ٦,٢. الدراسة الميدانية منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من خلال التطرق للإطار المفاهيمي للأتمتة الإلكترونية في عمليات الموارد البشرية وتحسين جودة العمل. واستخدام المنهج الإحصائي في جمع البيانات ومعالجتها في الجانب التطبيقي من الدراسة.

### مصادر بيانات الدراسة:

يتطلب تحقيق أهداف هذه الدراسة جمع نوعين من البيانات:

- **مصادر ثانوية:** تم جمعها من خلال البحث المكتبي وذلك لبناء الخلفية النظرية للدراسة والتي تم الحصول عليها من الكتب والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة.
- **مصادر أولية:** تم جمعها باستخدام الاستبانة من أفراد عينة الدراسة والمكونة من عينة من موظفي شركة أرامكو السعودية.

### مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في موظفي شركة أرامكو السعودية، وتمت الدراسة خلال العام الدراسي (١٤٤٧-٢٠٢٥م)، والذي يبلغ عددهم (١٢٠) مفردة.

### عينة الدراسة:

تم اختيار عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، وقام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد العينة خلال العام الدراسي ١٤٤٧هـ/٢٠٢٥م. وبعد جمع الاستبانات، بلغت النسخ الصالحة للتحليل الإحصائي للبيانات (١٢٠) استبانة.

### أداة الدراسة وإجراءات بنائها:

يقصد بأداة البحث: هي الوسيلة المنهجية المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة أو الإجابة عن تساؤلاتها البحثية. (القحطاني، وآخرون، ٢٠٠٤م).

اعتمدت الدراسة على الاستبانة؛ كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تمثل هذه الأداة وسيلة منظمة للحصول على إجابات مكتوبة من مجموعة من الأفراد حول موضوع محدد، وذلك بشكل مستقل ودون تدخل مباشر أو حضور من الباحث أثناء عملية الإجابة. (القحطاني، وآخرون، ٢٠٠٤م).

### الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم ذلك بعد ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، حيث تستخرج النتائج بناءً على الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية؛ والمتوسط الحسابي الموزون (المرجح)؛

٢. الانحراف المعياري.

٣. معامل ارتباط بيرسون؛

٤. معامل الثبات ألفا كرونباخ

### ٦,٣. مخطط المشروع

### الفصل الأول: الإطار العام للبحث

#### المقدمة:

#### ■ مشكلة الدراسة

- تساؤلات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة

#### - الأهمية العلمية

#### - الأهمية التطبيقية

- حدود الدراسة
- منهجية الدراسة
- متغيرات الدراسة
- مصطلحات الدراسة

### الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة .

- أتمتة عمليات الموارد البشرية
- تحسين جودة العمل
- الدراسات السابقة
- نبذة تعريفية عن شركة أرامكو

### الفصل الثالث: (منهجية الدراسة، وإجراءاتها)

- تمهيد
- منهج الدراسة
- مصادر جمع البيانات
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- الأساليب الإحصائية

## الفصل الرابع

- تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

## الفصل الخامس

- النتائج والتوصيات

- المراجع والمصادر

- الملاحق

استبيانات لمتغيرات البحث:

| الجنس | العمر            | المؤهل العلمي | عدد سنوات الخبرة  | هل تلتقيت تدريجياً على أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية؟ | أنظمة الموارد البشرية في منشآت تسهل الوصول إلى بيانات الموظفين بسرعة | الانتماء 2. ساعدت في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية | الانتماء 3. ساعدت في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية | تطبيق 4. الانتماء ساعد في تقليل الأخطاء في العمل | الانتماء 5. الإلكترونية حسنت التنسيق والتواصل بين الموظف والإدارة | الانتماء 6. جودة العمل داخل المنشأة بشكل عام | تطبيق 7. ساعدني على أداء مهامي بسرعة أكبر لتحسين الأداء | استمرار 8. تطوير أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية امر ضروري لتحسين الأداء |
|-------|------------------|---------------|-------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | دبلوم         | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | أكثر من ١٠ سنوات  | لا                                                        | محايد                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق                                            | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | أقل من سنة        | لا                                                        | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | دبلوم         | أكثر من ١٠ سنوات  | لا                                                        | غير موافق                                                            | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق                                               | موافق                                               | موافق                                            | موافق                                                             | موافق                                        | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | ثانوي أو أقل  | أقل من سنة        | لا                                                        | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | ثانوي أو أقل  | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق                                            | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق                                                                      |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | لا                                                        | موافق                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | أقل من سنة        | لا                                                        | محايد                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | لا                                                        | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | أقل من سنة        | لا                                                        | موافق                                                                | موافق                                               | موافق                                               | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | دبلوم         | من ١ إلى ٣ سنوات  | لا                                                        | موافق                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق                                            | موافق                                                             | موافق                                        | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ٧ إلى ١٠ سنوات | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | دبلوم         | أقل من سنة        | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | محايد                                                                      |
| أنثى  | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | محايد                                                                | محايد                                               | موافق                                               | موافق                                            | محايد                                                             | موافق                                        | موافق                                                   | موافق                                                                      |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | دبلوم         | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق بشدة                                          | محايد                                               | غير موافق                                        | موافق                                                             | موافق                                        | موافق                                                   | موافق                                                                      |
| أنثى  | أقل من ٢٥ سنة    | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق                                               | غير موافق                                           | موافق                                            | موافق                                                             | موافق                                        | موافق                                                   | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | دبلوم         | من ٧ إلى ١٠ سنوات | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق                                                             | محايد                                        | محايد                                                   | موافق                                                                      |
| أنثى  | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | بكالوريوس     | من ٧ إلى ١٠ سنوات | نعم                                                       | غير موافق                                                            | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق                                                             | موافق                                        | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | ثانوي أو أقل  | من ٧ إلى ١٠ سنوات | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق                                               | محايد                                            | محايد                                                             | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ١ إلى ٣ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق                                               | موافق                                               | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | ماجستير       | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٣٥ إلى ٤٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | محايد                                            | محايد                                                             | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| ذكر   | أقل من ٢٥ سنة    | دبلوم         | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق بشدة                                                           | موافق بشدة                                          | محايد                                               | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |
| أنثى  | من ٢٥ إلى ٣٤ سنة | بكالوريوس     | من ٤ إلى ٦ سنوات  | نعم                                                       | موافق                                                                | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                          | موافق بشدة                                       | موافق بشدة                                                        | موافق بشدة                                   | موافق بشدة                                              | موافق بشدة                                                                 |

## جدول أدوات البحث:

| رقم | أداة البحث | الهدف من استخدامها                                                                                      | الفئة المستهدفة                                              | طريقة التطبيق                                                                        |
|-----|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | الاستبيان  | جمع البيانات حول أثر أتمتة عمليات الموارد البشرية على تحسين جودة العمل، من خلال آراء مجموعة من الأفراد. | مجموعة من الأفراد من فئات مختلفة طلاب وموظفين من جهات متعددة | م توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر نموذج Google Forms خلال الفصل الدراسي ١٤٤٧هـ / ٢٠٢٥ |

## ٧. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## ٧,١ . المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وذلك من خلال توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بعملية أتمتة الموارد البشرية، وبيان أثرها على جودة العمل داخل المؤسسات. كما يتضمن هذا الفصل عرضاً لأبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع، بهدف الاستفادة من نتائجها وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها

## ٧,٢ . المتغير المستقل

قصد بالمتغير المستقل في هذه الدراسة أتمتة عمليات الموارد البشرية، وهي العمليات الإدارية التي تُدار إلكترونياً باستخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة بدلاً من الأساليب الورقية التقليدية. تهدف الأتمتة إلى رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين جودة الأداء وتسريع إنجاز المعاملات داخل المؤسسة، كما تسهم في تقليل الأخطاء وتسهيل الوصول إلى المعلومات ودعم اتخاذ القرار الإداري.

وتُعد الأتمتة من الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث تعمل على تحويل الإجراءات اليدوية إلى أنظمة رقمية تفاعلية، مما يعزز من فعالية الاتصال بين الموظفين والإدارة، ويزيد من إنتاجية المؤسسة بشكل عام

## ٧,٣ . المتغير التابع

قصد بالمتغير التابع في هذه الدراسة تحسين جودة العمل، وهو مستوى الدقة والإتقان في أداء المهام الوظيفية، ومدى رضا الموظف عن بيئة عمله، وكفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

وتعد جودة العمل من أهم مؤشرات نجاح المنظمات، إذ تسهم في رفع الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتعزيز الالتزام الوظيفي.

ويُفترض أن تطبيق الأتمتة في إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى تحسين جودة العمل من خلال تسريع الإجراءات، وتبسيط العمليات، وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام، وتوفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنظيمًا تسهم في زيادة رضا الموظفين وكفاءة الأداء المؤسسي.

#### ٧,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ترتبط أتمتة عمليات الموارد البشرية ارتباطاً وثيقاً بتحسين جودة العمل داخل المؤسسات، إذ تمثل الأتمتة عاملاً رئيسياً في تطوير الأداء الإداري والتنظيمي.

فكلما زاد مستوى الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تنفيذ العمليات الإدارية، ارتفعت كفاءة العمل وجودة مخرجاته.

تُسهم الأتمتة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي، كما تعمل على تسريع إنجاز المعاملات وتحسين عملية التواصل بين الإدارات المختلفة.

هذا بدوره يؤدي إلى رفع رضا الموظفين عن بيئة العمل، وزيادة مستوى الالتزام والإنتاجية، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة العمل.

وتؤكد نتائج العديد من الدراسات السابقة أن أتمتة عمليات الموارد البشرية تُعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين جودة العمل، لأنها توفر الوقت والجهد وتساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية، وهو ما يسهم في تحقيق كفاءة مؤسسية أعلى واستدامة في الأداء

## ٧,٥ . الخاتمة

في ختام هذا الفصل، يتضح أن أتمتة عمليات الموارد البشرية تمثل أحد أهم التحولات الإدارية في العصر الحديث، لما لها من دور فعال في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة العمل.

فالأتمتة لم تعد مجرد خيار تقني، بل أصبحت ضرورة استراتيجية تمكّن المؤسسات من مواكبة التطورات الرقمية وتسهم في رفع الكفاءة التشغيلية ودقة الإجراءات الإدارية.

كما تبين أن جودة العمل لا تتحقق فقط من خلال الجهد الفردي، بل من خلال تكامل الأنظمة والسياسات والإجراءات الحديثة التي تسهّل العمل وتقلل الأخطاء وتزيد من رضا الموظفين.

وتشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الأتمتة في الموارد البشرية وتحسين جودة العمل، إذ تؤدي الأتمتة إلى تسريع المعاملات، وتطوير التواصل الداخلي، وتعزيز بيئة العمل بما يدعم الإنتاجية ويحقق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

وعليه، يُعد هذا الفصل الأساس النظري الذي تستند عليه الدراسة في فصولها اللاحقة، حيث سيتم في الفصل الثالث توضيح منهجية الدراسة وإجراءاتها، وجمع وتحليل البيانات للتحقق من صحة فرضيات البحث وبلوغ أهدافه.

## ٨. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٨,١. المقدمة

٨,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٨,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٨,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٨,٥. طريقة جمع البيانات

٨,٦. أنواع البيانات

٨,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٨,٨. الخاتمة

## ٩. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٩,١ . المقدمة

٩,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٩,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٩,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٩,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٩,٦. الخاتمة

## ١٠. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

١٠,١ . حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

١٠,٢ . توصيات الدراسة:

١٠,٣ . الخاتمة:

## قائمة المراجع

الملاحق