

## دور تقنية المعلومات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية دراسة تطبيقية على جامعة الأقصى

منى علي عبدربه زيدية

أستاذ مساعد، جامعة الأقصى (فلسطين) mona\_zeediah@hotmail.com

تاريخ الاستلام : 2023 /04 /06 ، تاريخ القبول : 2023 /04 /27

### الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنية المعلومات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وإجراء دراسة ميدانية على جامعة الأقصى بقطاع غزة، وتم توزيع (52) استبانة على الموظفين الإداريين بالجامعة وتحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وقد أثبتت النتائج أن الجامعة تستخدم تقنية المعلومات بنسبة كبيرة وصلت إلى 74%، كما أثبتت أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين تعليم وتخزين تقنية المعلومات وأداء الموارد البشرية، إذ تبين أن لتقنية المعلومات دور مهم في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في الجامعة، وأوصت الدراسة بالاستمرار في تطوير برامج تدريب وتعليم الموظفين بما يخص تقنية المعلومات وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتناسب مع التطورات التكنولوجية الحديثة، كما أوصت الدراسة برفع التوعية للموظفين بشكل أكبر لمعرفة فوائد استخدام التقنية الحديثة للموارد البشرية وتنمية مهاراتهم، وتدعيم ذلك من قبل الإدارة العليا.

**الكلمات المفتاح:** تقنية المعلومات ؛ تعليم تقنية المعلومات ؛ تخزين تقنية المعلومات ؛ إدارة الموارد البشرية .

**تصنيف JEL :** M14؛ M10؛ M1

\* e-mail: mona\_zeediah@hotmail.com, منى علي زيدية

## **The role of information technology in improving human resources management (An applied study on Al-Aqsa University)**

Mona Zeediah

Assistant Professor (Palestine), Al-Aqsa University, mona\_zeediah@hotmail.com

**Received:** 06/04/2023 ; **Accepted:** 27/04/2023

### **Summary:**

This study aimed to identify the role of information technology on the performance of human resources management at Al-Aqsa University, to achieve this goal the researcher used the descriptive analytical approach and conducted a field study on Al-Aqsa University in Gaza Strip. (52) questionnaires were distributed to the university administrative staff, the results were analyzed which proved that the university uses information technology at a large rate of 74%, and also proved that there is direct correlation between teaching , storing information technology and the performance of human resources management, also information technology has an important role in improving the performance of human resources management at the university. The study recommended continuing to develop training and education programs for employees with regard to information technology and providing the necessary devices and equipment to match modern technological developments, the study also recommended raising awareness of employees further to know the benefits of using modern technology for human resources and developing their skills, and necessary to support this by senior management.

**Keywords:** information technology education, information storage, human resources management.

**Jel Classification Codes :** M1 ; M12 ; M15.

**I- مقدمة :**

تعد الموارد البشرية الوسيلة الأولى لتطوير أداء المؤسسات، حيث تؤدي الموارد البشرية دوراً هاماً في علو المؤسسة ورفيها من خلال ما يملكونه من معارف وخبرات وقدرات ومهارات تمكنهم من الابتكار التطوير ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، ومن هنا تعتبر ممارسات إدارة الموارد البشرية هي مصدراً للتنمية المؤسسية المستدامة وأساساً للإبداع الإداري في المؤسسات التعليمية، وفي ظل ما تواجهه المنظمات من تحديات نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجيا وتعدد مهام الإدارة، وما يتطلبه مواكبة هذا التغير لضمان الاستمرار، فإنه من الضروري استخدام تقنية المعلومات للمساهمة في تميز المنظمة وبقائها في الصدارة.

وتلعب تقنية المعلومات دوراً مهماً ومؤثر على أداء الموارد البشرية، والتي بدورها انعكست بشكل إيجابي على إدارة الموارد البشرية مما أدى إلى استخدام هذه التقنية وتوظيفها لتعمل على مساعدة الإدارات العليا وإدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات التي تحقق أهداف المنظمة.

**وفي ضوء ما سبق، فإن الدراسة تسعى للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:**

ما دور تقنية المعلومات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى؟

وللإجابة على هذا السؤال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم صياغة الفرضيات وتوزيع الاستبانة، ومن ثم استخلاص النتائج والتوصيات للدراسة، وتمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على أثر تعليم تخزين تقنية المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية.
- إدراك أهمية استخدام تقنية المعلومات في تحقيق التميز للمنظمة وتحقيق أهدافها

**1.1- تقنية المعلومات :**

تقنية المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة (عبد الهادي، 2000). وعرفها آخرون بأنها تشمل عملية الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية التي توجد في شكل نص مدون، وتجهيزها، واختزانها، وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد (الشامي و حسب الله، 1988).

**2.2 خصائص تقنية المعلومات:**

تميزت تقنية المعلومات عن غيرها من التقنيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي (الهادي، 1989):

1. **تقليص الوقت:** فتقنية المعلومات تجمع كل الأماكن-إلكترونيا- متجاورة.
2. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
3. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
4. **قليلة الكلفة والسرعة في وقت معاً:** وتلك هي وتيرة تطور منتجات تقنية المعلومات.
5. **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تقنية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
6. **تدريب شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تقنية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
7. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التقنية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
8. **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
9. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تقنية المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله .

### 3.2 مجالات تطبيق تقنية المعلومات:

على سبيل المثال لا الحصر نوجز أهم هذه التطبيقات في السطور الآتية (بو مايلة و بو باكور، 2004):

#### أولاً: قطاع الاقتصاد:

1. أتمتة أعمال البنوك: الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.
2. تحويل الأموال إلكترونياً: الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
3. إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.
4. إدارة الاستثمارات: بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.
5. نظم معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها: فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
6. التصميم بمساعدة الكمبيوتر: سرعة التعديل والتصميم، وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

#### ثانياً: مجال التعليم والتدريب:

1. نظم التدريب: من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف والخطر.
2. برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعدداتها.
3. نظم المعلومات التربوية: والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.
4. هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التقنية، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام، البيئة... الخ).

### 4.2 آثار استخدام تقنية المعلومات:

رغم ما تقدمه تقنية المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص، بل العكس من ذلك في بعض الجوانب، وهذا ما سيتجلى لنا من خلال الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها (علي، 2001):

#### أولاً: الآثار الإيجابية:

1. الخدمات المقدمة من شبكة الإنترنت كالتعليم، الطب، التجارة، الاتصالات.... إلخ، زادت من شعور الإنسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
2. أما في المجال العلمي، ساهمت الإنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفاقاً جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.
3. تقدم تقنية المعلومات موارد غنية، وتوفرت المعلومات في مختلف مجالات الحياة كالترفيه والسفر والسياحة فضلاً عن مننديات الحوار والنقاش الإلكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.
4. تساعد الإنترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها، كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
5. كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فنمت التجارة الإلكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
6. تؤدي الصحافة الإلكترونية في عصر المعلوماتية دوراً هاماً في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.
7. تساهم شبكة الإنترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات.

## ثانياً: الآثار السلبية:

1. استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.
2. أدخلت تقنية المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.
3. خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
4. يرى البعض أنها تهديد للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فصلاً عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.
5. مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.

## 5.2 المخاطر التي تهدد شبكة المعلومات:

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد شبكة تقنية المعلومات إلى صنفين هما (ميلاد، 2003):

### أولاً: التهديدات المقصودة:

وهي التي يقوم بها المخترقون عمداً بقصد تعطيل عملها، ومن أهم هذه المخاطر:

1. صناعة الفيروسات الإلكترونية: وهي أكثر الجرائم انتشاراً وتأثيراً في عالم الشبكات.
2. الاختراقات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية.
3. تعطيل الأجهزة: حيث يقوم مرتكبو هذا النوع من الجريمة الافتراضية لتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية ونظمها جزئياً أو كلياً.
4. كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: (التشهير، تشويه السمعة، المضايقة، الملاحقة، الابتزاز، نصب والاحتيال).

### ثانياً: التهديدات الغير مقصودة:

وهي التي تكون عموماً نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم فيه، ومن أهم هذه التهديدات:

1. تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.
2. عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.
3. خطأ فني ناتج عن سوء التصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

## 6.2 الأهمية والدور الاستراتيجي للتقنية في المنظمات:

1. تحتل التقنية دوراً حيوياً في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتحسين ديمومة مراكزها التنافسية مما تؤكد ضرورة مواكبة التغيرات
2. تؤدي التقنية المتطورة في سرعة تسليم المنتوجات من خلال تقليل أوقات التشغيل والتأخيرات في العمل.
3. المساهمة الكبيرة للتقنية في تحسين الجودة إذ قامت إحدى المنظمات المعروفة باستخدام معدات مناولة المواد المؤتمتة والمسيطر عليها وسط الحاسوب.
4. تقليل التكاليف العمل المباشر، وزيادة المبيعات (اللامي، 2007).

## 7.2 الدوافع وراء انتشار تقنية المعلومات:

بات من المتعارف عليه لدى الأغلبية من الناس أن تقنية المعلومات بمفهومها الواسع ولاسيما في الجوانب التطبيقية منها، وقد ولدت من رحم المنظمة العسكرية، ومن نظرة سريعة نطل عبرها على مسيرة تقنية المعلومات ومن خلال الأدبيات التي تحدثت عن هذا المسار العملاق تؤكد لنا صحة القول السابق، والدليل الدامغ على ذلك ويتضح من خلال الأسباب والدوافع التي كانت وراء الشبكة العملاقة (الانترنت)، التي تمثل قمة ما توصلت إليه تقنية المعلومات (الجاسم، 2000).

## 8.2 إدارة الموارد البشرية:

تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها: "مجموعة من العمليات المؤسسة للاستراتيجيات المخططة والأنشطة المصممة مسبقاً، لدعم الأهداف المشتركة من خلال إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة والأفراد العاملين فيها" (كشواي، 2006). وعرفها (Boateng, 2007) بأنها: "الوظيفة الرئيسة في إدارة المؤسسات كافة، ويعتمد نجاح وفشل المؤسسات بشكل رئيس على فاعلية وكفاءة إدارة الموارد البشرية فيها".

وتعرف إدارة الموارد البشرية كمدخل استراتيجي بأنها إدارة المنظمات للأصول الأكثر قيمة في المنظمة وهم الأفراد الذين يعملون بها بشكل فردي وجماعي للمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم (Armstrong، 2006) ومن خلال التعريفات السابقة ترى الباحثة أن إدارة الموارد البشرية هي الممارسات التي تقوم بها الإدارة المختصة بشؤون العاملين لضمان سير عمل المؤسسة وفقاً لما تم التخطيط له وطبقاً للأهداف المنشودة

## 9.2 أهمية إدارة الموارد البشرية:

تسعى المؤسسات التعليمية إلى جملة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تتمثل في استقطاب العاملين الأكفاء، وتوظيفهم لسد الحاجات الوظيفية لديهم، ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية، وخفض التكاليف على المؤسسة، وذلك من خلال توظيف جهود هؤلاء العاملين لتحقيق الفوائد للمؤسسة؛ وذلك من خلال تنمية مستوى انتماء وولاء العاملين وزيادة دافعيتهم نحو العمل، وتنمية قدراتهم الفنية والمعرفية والتقنية؛ من خلال عقد البرامج التدريبية التي تساهم في مواكبة التطورات الحاصلة في بيئة العمل؛ وذلك لا يتحقق إلا بوجود بيئة عمل تحكمها إدارة موارد بشرية ذات فاعلية وكفاءة عالية، تمكن العاملين من أداء أعمالهم على أكمل وجه، من خلال وضع السياسات والأنظمة التي تمنع إساءة استخدام العاملين لوظائفهم وتمنع وقوع الأخطاء والانحرافات التي تؤثر على المؤسسة (كشواي، 2006).

## 10.2 أهداف إدارة الموارد البشرية:

1. تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة، وذلك من خلال تخطيط احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كمياً ونوعاً باستخدام الأساليب العلمية بصفة عامة والأساليب الإحصائية والرياضية بصفة خاصة.
2. العمل على زيادة مستوى أداء العنصر البشري، وذلك من خلال الاهتمام بزيادة قدرة الأفراد على العمل وزيادة رغبتهم في أداء العمل، وذلك عن طريق تنمية قدراتهم بالتدريب وتوفير مناخ العمل المناسب مادياً ونفسياً.
3. زيادة درجة الولاء والانتماء، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور والحوافز وسياسات واضحة للترقية، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل على تدعيمها من حين لآخر.
4. وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية، أو المكافآت، أو العلاوات الاستثنائية، أو الحوافز المادية والمعنوية (حامد، 2006).

## 11.2 أهمية إدارة الموارد البشرية في الفكر الإداري الجديد:

- إن المحور الأساسي في فكر الإدارة الجديدة هو خلق القدرة التنافسية، وإن الموارد البشرية الفعالة هي ركيزة هذه القدرة، وذلك وفقاً للمنطق التالي:
1. أن النتيجة الأساسية لحركة المتغيرات في عالم اليوم هي بروز الانفتاح والتحرر والمرونة كعناصر رئيسية في حركة منظمات الأعمال، وكلها تؤدي إلى إشعال قوى التنافس فيما بينها.
  2. يتحدد مصير منظمة الأعمال في عالم اليوم وما قد تحققه من أرباح ونتائج على ما يتوافر لها من قدرات تنافسية تصل بها إلى إرضاء العملاء والتفوق على المنافسين.
  3. تتكون القدرات التنافسية لمنظمة الأعمال بالتصميم والتخطيط والإعداد، لتحويل المزايا والموارد المتاحة لها إلى منافع وقيم للعملاء (Values)، وتميز واختلاف عن المنافسين (Differentiation).
  4. إن المصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو المورد البشري الفعال، حيث يبرز دوره في كل عنصر من عناصر القدرة التنافسية للمنظمة (المغربي، 2013).

## 12.2 الدراسات السابقة:

- دراسة (عزيز وخميس، 2022) بعنوان: "دور قدرات تقنية المعلومات في تحقيق النجاح التنظيمي" هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة تقنية المعلومات في تحقيق النجاح التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على العاملين في المعهد التقني، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هو أثر تقنية المعلومات على النجاح التنظيمي؟ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط بين قدرات تقنية المعلومات والنجاح التنظيمي في المنظمة عينة البحث، وأن تقنية المعلومات تعتبر القاعدة الأساسية لبناء منظمة قوية قادرة على تحقيق النجاح التنظيمي من خلال اعتبارها المعيار الأساسية الذي يعبر عنه.
- دراسة (عبد العال، 2022) بعنوان: "أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم خلالها توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من العاملين والمدراء في عدد من شركات السياحة ببورسعيد، وقد توصلت الدراسة إلى أن لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بشركات السياحة، كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- دراسة (جبار، 2020) بعنوان: "دور براعة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع التقني" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر براعة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع التقني وتم تطبيق الدراسة على المديرين والموظفين العاملين في شركة الاتحاد للصناعات الغذائية، حيث تمثلت الدراسة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما هو دور براعة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع التقني؟ واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و أظهرت النتائج أن لدى شركة الاتحاد للصناعات الغذائية القدرة على تطوير منتجاتها الحالية، من خلال دعمها لنشاط البحث والتطوير وبما يساهم في تحسينها، فضلاً عن تبني أساليب وطرق للتحسين المستمر وبما يحد من تكلفة الإنتاج المرتفعة.

## دراسة (Abdel-Hussein & Gatea, 2020) بعنوان "Impact of the Information Systems Management on the Effectiveness of Human Resources"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح كيفية عمل المنظمة بطريقة تساهم في المعرفة وتزيد من انتماء الموظفين، وأن نظم المعلومات الإدارية هي واجهة المنظمة في حوكمة اتخاذ القرارات الادارية، واستخدم للدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود شبه اجماع بين أفراد عينة البحث على ضرورة تطوير وتحفيز وتشجيع الموارد البشرية من خلال توضيح كيفية اسهام العمل الاداري في المنظمة في المعرفة وزيادة الانتماء الوظيفي للموظفين.

## دراسة (Ruandzy, 2020) بعنوان: " The Role of Information Technology in improving Human Resource management in compagnies and institutions. Applications as a study

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات التي تعمل بها الشركات والمؤسسات والتي تساعد في ارتفاع الانتاج وتنظيم الاعمال الادارية وبما يحقق لها الريادة في مجالها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة في الانتاج، وتقليل الايدي العاملة التي كانت تعمل في مجال الادارة والذي أسهم في تحقيق زيادة في الميزانية واستقرار وبناء خطط مستقبلية ناجحة.

### دراسة (قادري، 2018) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية؟ واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت الدراسة على موظفي مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة في أم البواقي، حيث تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، و من أهم نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات الموجودة في المؤسسة تساعد في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وأن الوسائل و التقنيات الحديثة في الأداء تساهم في رفع من أداء العاملين وتساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة نلاحظ أنها دراسات حديثة، وهذا يدل على أهمية الموضوع وضرورة التحول إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الأعمال والمجالات وخاصة في الجامعات المحلية، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الموضوع على مستوى الجامعات الفلسطينية، وهنا جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة العلمية والبحثية في هذا المجال ومحاولة التعرف على مستوى الأداء باستخدام التقنيات الحديثة ومدى الاهتمام بها في تطوير الأداء بشكل عام وفي إدارة الموارد البشرية بشكل خاص.

### 3. التحليل الإحصائي واختبار نتائج الفرضيات:

تهدف الدراسة الميدانية الى اختبار صحة الفروض من خلال التكامل بين الإطار النظري والعملي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار الفروض من خلال الإجراءات التالية :

#### 1.3 فرضيات الدراسة:

##### الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تقنية المعلومات وأداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى.

##### ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تخزين المعلومات وأداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى.

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تعليم تقنية المعلومات وأداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى.

#### 2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بالإداريين في جامعة الأقصى وكلية مجتمع الأقصى في قطاع غزة، وقامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وبعد إجراء الصدق والثبات قامت الباحثة بتوزيع (52) واستردت (44) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

#### 3.3 اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها (44) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وتبين أن معاملات الارتباط لدالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه، و تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة

ألفا كرونباخ للاستبانة (0.93) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع، و أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات  
تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

### 4.3 التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري  
والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة كالتالي:

- أ. تحليل بعدي تقنية المعلومات (تخزين المعلومات وتعليم تقنية المعلومات)  
ب. تحليل مجال إدارة الموارد البشرية.

#### (أ) تحليل بعدي تقنية المعلومات (تخزين المعلومات وتعليم تقنية المعلومات):

جدول رقم (1) التكرارات المتوسطة الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات (تخزين المعلومات)

| م | الفقرة                                                                               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|-------------------|---------|
| 1 | يوفر نظام تقنية المعلومات مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.                       | 4.00            | 0.65              | 80.0           | 10.252 | 0.000             | 2       |
| 2 | يؤدي تخزين المعلومات الى الاستغناء عن التقارير الكتابية الورقية.                     | 3.75            | 0.92              | 75.0           | 5.418  | 0.000             | 5       |
| 3 | يتم التعامل بسهولة لحل اي مشكلة تواجه عملية تخزين المعلومات.                         | 3.84            | 0.64              | 76.8           | 8.649  | 0.000             | 4       |
| 4 | تتوفر الأجهزة والمعدات اللازمة لتخزين المعلومات.                                     | 3.98            | 0.63              | 79.5           | 10.317 | 0.000             | 3       |
| 5 | تسهل عملية تخزين المعلومات في تطوير الأداء في العمل.                                 | 4.07            | 0.66              | 81.4           | 10.717 | 0.000             | 1       |
| 6 | تدعم الجامعة الأساليب اللازمة لتدريب العاملين على تخزين المعلومات ضمن برامج تدريبية. | 3.50            | 0.90              | 70.0           | 3.676  | 0.001             | 7       |
| 7 | تعتمد الادارة على نتائج المعلومات المخزنة في اتخاذ القرارات.                         | 3.75            | 0.78              | 75.0           | 6.367  | 0.000             | 5       |
|   | الدرجة الكلية                                                                        | 3.84            | 0.50              | 76.8           | 11.267 | 0.000             |         |

يتضح من الجدول رقم (1) أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (بتخزين المعلومات) تساوي (3.84)، والوزن النسبي يساوي (76.8%)  
والانحراف المعياري (0.50)، وقيمة الاختبار T (11.267)

#### جدول رقم (2) التكرارات المتوسطة الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات (تعليم تقنية المعلومات)

| م | الفقرة                                                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|-------------------|---------|
| 1 | تنظم الجامعة دورات تدريبية للموظفين الإداريين لمتابعة ما هو جديد في استخدام تقنية المعلومات. | 3.34            | 0.96              | 66.8           | 2.348  | 0.024             | 5       |

| م | الفقرة                                                                                                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة T       | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|-------------------|---------|
| 2 | تستخدم موارد الجامعة التقنية لأغراض تعليم الموظفين وتدريبهم عن بعد.                                     | 3.30            | 1.00              | 65.9           | 1.956        | 0.057             | 6       |
| 3 | تتبنى الجامعة استراتيجية واضحة في تقديم الخدمات التدريبية سواء داخل الجامعة أو خارجها أو عن بعد.        | 3.45            | 1.04              | 69.1           | 2.887        | 0.006             | 4       |
| 4 | تعد الكفاءات البشرية المتوفرة قادرة على تقديم برامج تعليمية وتدريبية للموظفين داخل الجامعة.             | 3.73            | 0.79              | 74.5           | 6.119        | 0.000             | 1       |
| 5 | تعتبر أجهزة الحاسوب المتوفرة حالياً كافية عملياً لإنجاز مهام تقنية المعلومات.                           | 3.64            | 1.06              | 72.7           | 3.988        | 0.000             | 3       |
| 6 | تساهم البرامج التدريبية لتقنية المعلومات في تنمية قدرات الإداريين في توظيف تكنولوجيا المعلومات الحديثة. | 3.70            | 0.95              | 74.1           | 4.897        | 0.000             | 2       |
|   | <b>الدرجة الكلية</b>                                                                                    | <b>3.53</b>     | <b>0.76</b>       | <b>70.5</b>    | <b>4.617</b> | <b>0.000</b>      |         |

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (بتعليم تقنية المعلومات) تساوي (3.53)، والوزن النسبي يساوي (70.5%) والانحراف المعياري (0.76)، وقيمة الاختبار T (4.617).

#### (ب) تحليل مجال إدارة الموارد البشرية:

جدول رقم (3) التكرارات المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية لكل فقرة من فقرات (إدارة الموارد البشرية)

| م | الفقرة                                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة T | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|-------------------|---------|
| 1 | تمتلك الجامعة القدرة على الحصول على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها.                   | 3.89            | 0.78              | 77.7           | 7.499  | 0.000             | 1       |
| 2 | تقوم إدارة الجامعة بتحديد أنواع الوظائف المتوفرة وتقييم مدى ملائمة كل وظيفة.                  | 3.68            | 0.77              | 73.6           | 5.868  | 0.000             | 2       |
| 3 | تعتمد الجامعات على مخزون المهارات المتوفرة لديها عند القيام بتخطيط مواردها البشرية.           | 3.59            | 0.97              | 71.8           | 4.032  | 0.000             | 3       |
| 4 | تمتلك إدارة الجامعة القدرة على التنبؤ المستقبلي باحتياجات العمل المستقبلي من الموارد البشرية. | 3.57            | 0.93              | 71.4           | 4.074  | 0.000             | 4       |
| 5 | تقوم الجامعة بإجراء تحليل وظيفي لتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية.                         | 3.43            | 1.07              | 68.6           | 2.689  | 0.010             | 7       |
| 6 | يتوفر مقياس موضوعي وعادل في تحديد احتياجات الجامعة من الموارد البشرية.                        | 3.48            | 1.00              | 69.5           | 3.167  | 0.003             | 6       |

| م | الفقرة                                                                                                                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة T       | القيمة الاحتمالية | الترتيب |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|-------------------|---------|
| 7 | تستخدم إدارة الجامعة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية.                                              | 3.61            | 1.04              | 72.3           | 3.917        | 0.000             | 5       |
| 8 | تمتلك إدارة الجامعة القدرة على التعرف على مواطن العجز والفائض من الموارد البشرية مما يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة. | 3.32            | 0.93              | 66.4           | 2.259        | 0.029             | 9       |
| 9 | تأخذ إدارة الجامعة بعين الاعتبار التغيرات بالبيئة الخارجية عند تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية.                   | 3.41            | 0.92              | 68.2           | 2.940        | 0.005             | 8       |
|   | <b>الدرجة الكلية</b>                                                                                                  | <b>3.55</b>     | <b>0.74</b>       | <b>71.1</b>    | <b>4.976</b> | <b>0.000</b>      |         |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (إدارة الموارد البشرية) تساوي (3.55)، والوزن النسبي يساوي (71.1) والانحراف المعياري (0.74)، وقيمة الاختبار T (4.976)

#### 4. خاتمة:

**النتائج: سعت الدراسة إلى معرفة دور تقنية المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية، وقد توصلت إلى النتائج التالية:**

1. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى استخدام تقنية المعلومات في جامعة الأقصى جاء بدرجة مرتفعة ونسبة بلغت (74%).
2. أظهرت النتائج أن الجامعة تهتم بتخزين المعلومات بالدرجة الأولى، بينما جاء الاهتمام بتعليم تقنية المعلومات في الدرجة الثانية.
3. أظهرت النتائج أن الجامعة تسعى لتوفير الإمكانيات المادية والبشرية لتحسين العمل ورفع كفاءة العاملين.
4. أظهرت النتائج ضعف البرامج التدريبية الخاصة بتطوير الموظفين واكسابهم مهارات جديدة لمواكبة التطورات الحديثة.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى جاء بدرجة جيدة.
6. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين تخزين المعلومات وأداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى.
7. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين تعليم تقنية المعلومات وأداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى.

**التوصيات: توصي الباحثة بما يلي:**

1. الاستمرار في العمل على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق في استخدام تقنية المعلومات.
2. تطوير البرامج التدريبية للموظفين بما يخص تخزين وتعليم تقنية المعلومات لمواكبة التطورات الحديثة.
3. على الجامعة توفير أجهزة الحاسوب والمعدات اللازمة للموظفين لتناسب مع التطورات التكنولوجية.
4. ضرورة سعي الجامعة نحو توسيع فهمها بموضوع قدرات تقنية المعلومات وأنواعها.
5. ضرورة تعزيز مبدأ الموضوعية عند تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية، والعدالة والأمانة عند تعيين الموظفين.
6. رفع التوعية للموظفين بشكل أكبر لمعرفة فوائد استخدام التقنيات الحديثة للموارد البشرية وتنمية مهاراتهم.
7. ضرورة تقديم الدعم المادي والمعنوي من الإدارة العليا لجميع الجهود الخاصة بتطوير العمل ورفع كفاءة الموظفين.

#### الخلاصة:

في نهاية هذه الدراسة التي هدفت إلى التعرف على دور تقنية المعلومات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى، حيث ركزت الدراسة على محوري تخزين المعلومات وتعليم تقنية المعلومات، والتي أظهرت نتائجها أهمية دور تقنية المعلومات في أداء الموظفين في إدارة الموارد البشرية، من خلال العلاقة الارتباطية الطردية بين تقنية المعلومات وأداء الموارد البشرية والأثر الإيجابي على كفاءة العمل، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير برامج تدريب وتعليم الموظفين بكل جديد فيما يخص تقنية المعلومات، وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة اللازمة لرفع كفاءة العمل وتطويره لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، والعمل على رفع الوعي لدى الموظفين بأهمية استخدام التقنيات الحديثة في العمل وتنمية مهاراتهم، وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي من قبل الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المطلوبة.

#### الدراسات المستقبلية المقترحة:

- تري الباحثة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها وجود العديد من المجالات التي يمكن أن تكون مجالاً للبحث في المستقبل ومن أهمها ما يلي :
1. تقنية المعلومات ودورها في تنمية الابداع والابتكار لدى الموارد البشرية
  2. دور تقنية المعلومات في تطوير نظم المعلومات الإدارية.

#### قائمة المراجع:

##### أولاً: قائمة المراجع العربية:

- احمد مُجد الشامي، و سيد حسب الله (1988) المعجم الموسوعي لمطلحات المكتبات والمعلومات . الرياض: دار المريخ.
- باري كشواي. (2006). إدارة الموارد البشرية (الطبعة 2). القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- جعفر الجاسم. (2005). تكنولوجيا المعلومات. عمان - الأردن: دار أسامة للنشر.
- دعاء مُجد جبار. (2020). دور براعة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع التقني. مجلة الادارة والاقتصاد، الصفحات 20-32.
- سارة قادري. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. أم البواقي: رسالة ماجستير.
- سعاد بو مائلة، وفارس بو باكور. (مارس، 2004). أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد، الصفحات 205-206.
- سعيد شعبان حامد. (2006). الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية. تأليف الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية. القاهرة: كلية التجارة - جامعة الأزهر.
- عادل عزيز، و عبدالله خميس (2022). دور قدرات تقنية المعلومات في تحقيق النجاح التنظيمي. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، الصفحات 1-22.
- عبد المجيد ميلاد. (2003). المعلوماتية وشبكة الاتصال الحديثة. القاهرة : نشر شخصي للمؤلف.
- غسان اللامي. (2007). إدارة التكنولوجيا. عمان - الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مُجد الفاتح محمود المغربي. (2013). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- مُجد فتحي عبد الهادي. (2000). المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.
- مُجد الهادي. (1989). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها. عمان: دار الشروق.
- منى طلعت عبد العال. (يونيه، 2022). أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية (دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد). مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، الصفحات 366-384.

- نبيل علي. (ديسمبر , 2001). الثقافة العربية وعصر المعلومات. سلسلة عالم المعرفة، صفحة 72.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdel-Hussein, W., & Gatea, A. (2020). Impact of the Information Systems Management on the Effectiveness of Human Resources. *University of Thi-Qar Journal*, pp. 14-22.
- Boateng, A. A. (2007). *The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic*. Finland: HANKEN-Swedish School of Economics and Business Administration.
- Michael Armstrong .(2006) .HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICE . London and Philadelphia: Kogan Page.
- Ruandzy, L. (2020, 12). The Role of Information Technology in improving Human Resource management in companies and institutions. *JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS*, pp. 87-99.