

أثر تطبيق نظم معلومات الموارد  
البشرية على أداء الموظفين في  
البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات  
السعودية "STC" في مدينة جدة

**The impact of the application  
of Human Resources  
Information Systems on the  
performance of employees in  
the information environment  
of the Saudi Telecom Company  
(STC) in Jeddah**

---

د. عثمان بن موسى عقيلي - أ. مشعل بن عبد الوهاب المحمدي

قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز

## المستخلص:

المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" عند مستوى الدلالة (0,0)، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام التدريب على إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية "STC" عند مستوى الدلالة (0,0).

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج فإنها توصي بالآتي: توفير البرمجيات والأجهزة والأدوات المناسبة واللائمة لتزويد قسم الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية للعمل على تحسين جودة ودقة الأعمال الموكلة إليهم، وضرورة وجود أسس واضحة في اختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة في الشركة، وضرورة قيام الشركة بتحديث المعلومات الخاصة بالإجازات والأجور المدرجة بنظام المعلومات، لكي تكون متاحة عند الحاجة إليها.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوب دراسة الحالة، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والمتمثل بالعاملين في شركة الاتصالات السعودية "STC".

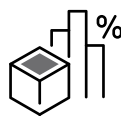
توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن مستوى تطبيق شركة الاتصالات السعودية لنظم معلومات الموارد البشرية كان مرتفعاً، كما توصلت إلى أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام للاختيار والاستقطاب، لنظام الأجور والإجازات ولنظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في البيئة



### كلمات مفتاحية



شركة الاتصالات  
السعودية



البيئة  
المعلوماتية



نظم معلومات  
الموارد البشرية

## المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة

### مقدمة:

المختلفة في المنظمة (مادية، بشرية، منظمية) وذلك من أجل إعطاء وتوفير الميزة التنافسية للمنظمة، إن الموارد المذكورة أعلاه هي ذات ارتباط وثيق بوظائف الموارد البشرية، ولغرض الحصول على أعلى تأثير لها فإن إدارة الموارد البشرية يجب أن تتكامل وتتطابق مع عملية الإدارة الإستراتيجية للمنظمة (الهاشمي، ٢٠١٦، ص ٢٧).

إن إدارة الموارد البشرية أصبحت في الوقت الحالي تواجه تحديات كبيرة بسبب التغييرات البيئية المتسارعة (اقتصادية، وتكنولوجية، واجتماعية .....) والتي جعلت هذه الإدارة ملزمة بتغيير المفاهيم والإستراتيجيات باستمرار، تكييفاً مع التطورات والتغيرات. لذلك كان لا بد من وجود إستراتيجية خاصة بإدارة الموارد البشرية تقوم بتخطيط واستخدام أنشطة الموارد البشرية من خلال العديد من الممارسات المتمثلة بالتوظيف، والتعويض، وتخطيط الموارد البشرية، وتقييم الأداء، وتدريب العاملين وتطوير مهاراتهم (محمد، ٢٠١٦، ص ٣).

تتطور الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية بوتيرة متسارعة لمواكبة الاتجاهات العالمية، وكذلك التحول الرقمي الجاري الآن في المملكة، وتقوم القوى العاملة المثقفة والمتعلمة والشابة في المملكة بقيادة هذه الرحلة، وهي تجوب تغيرات التحول الرقمي وتتنقل عبر آثار العولمة. إن جذب واستقطاب المواهب وإشراكها وتطويرها والاحتفاظ بها

يشهد العالم في الوقت الراهن تطورات كبيرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، إذ ظهرت العديد من الطرق والأساليب التي تدعمها تقنية الوسائل المتعددة، وتعتمد على توظيف أحدث التقنيات بهدف تحقيق الأداء المتميز، إذ يطلق على هذا العصر (عصر الثورة الصناعية الرابعة)، والذي ساهم بشكل كبير في تغيير التفكير التقليدي للمؤسسات، والاتجاه إلى مواكبة تطورات هذا العصر المتمسم بالتطور والتقدم (الصالح، ٢٠٢٠، ص ٢).

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرين بدأت تواجه منظمات الأعمال العديد من المتغيرات والتحديات، ومن أبرزها العولمة والتطور التكنولوجي وجودة السلع والخدمات ورضا العملاء، لذلك يتطلب من تلك المنظمات التي ترغب في البقاء والاستمرار وتحقيق ميزة تنافسية أن تتعامل معها وألا تتجاهلها وألا تستسلم لها، ومن أهم أدواتها لمواجهة تلك التحديات هي مواردها البشرية ذات الكفاءة العالية (يوسف، وعلي، ٢٠١٧، ص ٤٣). تعد الإستراتيجية خطة لتحليل الوضع التنافسي للمنظمة، وتهدف إلى تخصيص وتوظيف وتقييم الموارد

البشرية)، حيث أُطلق ١٨ مشروعًا، والتي تم منحها الأولوية لبناء الأسس اللازمة لمستقبل حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: تخطيط القوى العاملة، والعمل عن بعد، وإطار العمل القائم على الكفاءة والمهارة، والتنوع والشمول، وإدارة البيانات.

وكجزء من الممارسات السنوية لإستراتيجية الشركات، أُجري تحديث لإستراتيجية الشركة (تجراً) وأجريت تحسينات، مما تطلب من قطاع الموارد البشرية مراجعة وإعادة مواءمة الإستراتيجيتين لضمان المساهمة الفعالة والمباشرة في إستراتيجية منظمنا (التقرير السنوي لشركة STC، ٢٠٢١).

أما بالنسبة للممارسات السنوية للقوى العاملة، فإن قطاع الموارد البشرية يعمل باستمرار نحو المساهمة في رؤية ٢٠٣٠ من خلال مختلف المنتجات والخدمات، مثل تعزيز التنوع والشمول والاندماج وتمكين المرأة والتدريب والتطوير وتوفير فرصة للخريجين الجدد للانضمام إلى شركة الاتصالات السعودية في برنامج احتضان المواهب (شركة STC، ٢٠٢٢).

من هذا المنطلق يهدف هذا البحث إلى أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، وسوف يتناول هذا المحور الخاص بالإطار العام للدراسة مشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة،

يعيد تشكيل وضع ودور الموارد البشرية والتوقعات المرجوة منها (التقرير السنوي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢١).

أطلقت المملكة العربية السعودية برنامج التحول الرقمي كركيزة أساسية في رؤية المملكة ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى بناء حكومة ومجتمع واقتصاد رقمي في ظل الثورة الصناعية الرابعة، وتماشياً مع هذا، يدرك التنفيذيون في الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية الحاجة إلى برامج تحول كلاً من مهارات القوى العاملة في مؤسساتهم وشركاتهم وكذلك طريقة عمل إدارة الموارد البشرية أيضاً (موقع رؤية المملكة ٢٠٣٠).

تأسست شركة الاتصالات السعودية STC، بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٩ سبتمبر ٢٠٠٢ والمرسوم الملكي رقم م / ٣٥ بتاريخ ٢١ أبريل ١٩٩٨ كشركة مساهمة سعودية وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ بتاريخ ٢٠ أبريل ١٩٩٨، التي وافقت على النظام الأساسي للشركة. في عام ٢٠٠٣، في أواخر عام ٢٠١٩ أطلقت الشركة هوية جديدة لها وقنواتها الرقمية وتطبيق MY STC. في عام ٢٠٢٠، أطلقت الشركة لأول مرة في المملكة تقنية ٥G (الجيل الخامس) والشريحة الإلكترونية (eSIM)، وغيّرت أسماء فروعها في البحرين والكويت إلى stc. في عام ٢٠٢٠، أطلقت محفظة STC Pay الخاصة بها (شركة STC، ٢٠٢٢).

في بداية عام ٢٠٢١، بدأ قطاع الموارد البشرية تنفيذ إستراتيجية (قطاع الموارد

والتكنولوجي الكبير وتطور نظم المعلومات أخذت الاتجاهات الإدارية تتحول تدريجياً من إدارات تقليدية إلى إلكترونية سعياً للاستفادة من مميزات هذه الإدارات الحديثة بجميع مجالاتها، بهدف زيادة كفاءة عمل الإدارات والمؤسسات لتحسين أدائها.

ولقد جاءت رؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠)، للأخذ بالاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وذلك عن طريق مجموعة من البرامج والمبادرات، ومنها برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية، كما ركزت رؤية المملكة (٢٠٣٠) على أهمية التحول الرقمي في المنظمات من التغيير في نماذج العمل والاستفادة من التقنية لنشر الإبداع وتحسين الكفاءة وتقليل النفقات والأخطاء.

وتؤمن شركة "STC" بأهمية الاستثمار في تطوير قدراتها البشرية وخلق بيئة عمل محفزة وجاذبة للموظفين، لذلك أطلقت خطتها الإستراتيجية لقطاع الموارد البشرية لتواكب استمرارية المجموعة في ريادتها في التحول الرقمي بالمملكة، كما أطلقت العديد من البرامج التطويرية والمبادرات التحفيزية لمواكبة تقنيات المستقبل والمساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وقد حددت المشكلة بناء على الآتي:

- من خلال الاطلاع والملاحظة على الوضع الراهن الذي يشهده العالم في الوقت الحالي عموماً، والمملكة العربية السعودية

وأهداف الدراسة، وأسئلة الدراسة، ومنهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة، وحدود الدراسة، ومصطلحات الدراسة، ومبررات الدراسة.

### مشكلة الدراسة:

شهد العالم في الفترة الأخيرة تطورات كبيرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، إذ أصبحت سمة العصر الحالي التطور، وهذه التطورات تعد نقطة تحول كبيرة في التاريخ البشري؛ نظراً لما تقوم به من طرق حديثة في مجال الإدارة، وتغيير الأدوار التي يقوم به المورد البشري في المؤسسة، ولا يمكن لأي شخص أن ينكر الدور الذي تفعله هذه التطورات في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في دفع عجلة التقدم والازدهار، ومن هذا المنطلق أصبح من الضروري مواكبة هذه التغيرات والعمل على استثمار تقنيات المعلومات والاتصالات وتوظيفها بشكل جيد.

ولقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات هي الأساس التي تنطلق منها الإدارات الحديثة، حين سيطرت ثورة المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير بشكل قاطع، من خلال توظيف المعلومات المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة (الشوابة، ٢٠١٧)، حيث جاءت هذه الدراسة تحقيقاً لتوصيات بعض الدراسات السابقة كدراسة (Chang, ٢٠١٩) ودراسة (Nadimpalli, ٢٠١٧) هدفت إلى ضرورة الاهتمام بالتطورات التقنية وأثرها في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية، وفي ظل توافر هذا التقدم

ما أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة؟

### أهمية الدراسة:

مع اتساع نطاق ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، وانتشار أنظمة المعلومات في شتى المجالات، وتركيز رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م، على أهمية الموارد البشرية، وأهمية التحول الرقمي في المؤسسات، وبالتالي تستمد هذه الدراسة أهميتها، من خلال النقاط التالية:

### أولاً: الأهمية العلمية للدراسة،

#### وتتمثل في:

- تسليط الضوء على واحد من أهم الموضوعات الإدارية، وهي دور نظم المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، حيث إنه على حد علم الباحثين فإن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع.
- من هنا يمكن أن تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية عمومًا والمملكة العربية السعودية خصوصًا بمثل هذه الموضوعات الهامة.
- كما أنه من الممكن أن تسهم في إثراء الجانب النظري للدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت نظم المعلومات

خصوصًا، وتركيز رؤية المملكة العربية السعودية على الاهتمام بالموارد البشرية والتحول الرقمي في كافة المؤسسات الحكومية والخاصة.

- وفي ضوء مراجعة الإنتاج الفكري العربي والأجنبي التي أظهرت الحاجة إلى دراسة فعالية أداء إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في المنظمات كدراسة (وديان، والسرحان، ٢٠١٨)، ودراسة (الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨) ودراسة (الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠).

- كما اتضحت مشكلة الدراسة أيضًا من خلال قيام الباحثين بمقابلة بعض موظفي شركة الاتصالات السعودية في مدينة جدة.

- واستنادًا لما سبق ونظرًا للحاجة إلى وجود نظم معلوماتي لإدارة الموارد البشرية مما شكل في مجمله العوامل التي شجعت الباحثين على إجراء دراسة حول دور نظم المعلومات على زيادة فعالية أداء الموارد البشرية كمجتمع معني بالدراسة، ومما سبق تتمحور مشكلة الدراسة في قلة الدراسات التي تناولت موضوع دور نظم المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، على حد علم الباحثين.

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث في السؤال الجوهري الآتي:

السعودية من خلال ما تقدمه من نتائج من أجل تصميم برامج تدريبية للعاملين فيها على تقنيات نظم المعلومات التكنولوجية بما يساهم في تعزيز أدوار المورد البشري في المؤسسة.

• تنبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في كونها تعمل على تحفيز المسؤولين بشركات القطاع الخاص وجميع العاملين بأهمية تبني نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية نظرًا لدورها في مواجهة الأزمات وتحسين الأداء المؤسسي.

وبالتالي يمكن تلخيص أهمية الدراسة في بحثها كموضوع حيوي يتمثل في أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، من أجل المساهمة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات السعودية في جميع مناطق المملكة ضمن برنامج رؤية المملكة ٢٠٣٠.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، ويمكن تحقيق ذلك بالأهداف الفرعية الآتية:

١. تطوير أدب فكري لنظم معلومات الموارد البشرية، بالإضافة إلى مفهوم الأداء وأهميته وسبل قياسه.

ودورها في زيادة فعالية أداء الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية من خلال ما تقدمه من إطار نظري.

• كما أنه من الممكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في الكشف عن أهمية نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية لتقييم درجة الأداء القيادي.

• كما تساهم هذه الدراسة بتوفير معلومات من الممكن أن تساعد القائمين على المؤسسات في فهم الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية بها.

### ثانيًا: الأهمية العملية للدراسة وتمثل في:

• قد تساهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز استخدام نظم المعلومات في الشركات الخاصة والمؤسسات الحكومية بما تقدمه من معلومات ونتائج حول دور هذه النظم في تنمية وتطوير مستوى إدارة الموارد البشرية بتلك المؤسسات.

• كما قد تساهم هذه الدراسة في التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات بهدف تحسين كفاءة الموارد البشرية، وتقديم التوصيات التي من شأنها تعزيز استخدام هذه التقنيات.

• تساهم نتائج هذه الدراسة في لفت نظر المسؤولين في الشركات بالمملكة العربية

الاتصالات السعودية STC في مدينة جدة.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من الموظفين بشركة الاتصالات السعودية "stc"، بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

### حدود الدراسة:

- الحدود العلمية: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة موضوع: أثر تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "stc"، بمدينة جدة.
- الحدود الجغرافية: سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.
- الحدود الزمنية: طُبقت الدراسة الحالية في عام ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٣م.
- الحدود البشرية: سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على الموظفين بشركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة والبالغ عددهم ١٦٠ موظفًا من فئة (المديرين، ورؤساء الأقسام، والموظفين) اختيروا بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

### مصطلحات الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة عددًا من المصطلحات العلمية، وتتمثل أهم المصطلحات الخاصة بالدراسة في الآتي:

نظم معلومات الموارد البشرية: يعرف (جمال الدين، ٢٠٠٣، ص ٥٣٠) نظم معلومات

٢. التعرف إلى درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

٣. التعرف على إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

### تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما دور تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة؟

٢. ما إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

### منهج الدراسة:

للتحقق من أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على عدد من المناهج العلمية التي تحقق أهداف البحث، وقد تمثل ذلك في الآتي:

- منهج دراسة حالة لدراسة أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة



عناصر العمل والإنتاج، فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية ذات أهمية بالغة في بناء المؤسسات إلا أن المورد البشري يعتبر أهمها، ذلك لأنه هو الذي يقوم بعملية الابتكار والإبداع، وهو الذي يصمم العمل ويشرف على تأديته ورقابة جودته، وهو المسؤول عن وضع الأهداف والإستراتيجيات التي تتناسب وطبيعة نشاط المؤسسة، فبدون موارد بشرية فعالة لا يمكن اكتمال أهداف المؤسسة ورسالتها.

وتعرف إدارة الموارد البشرية بأنها: الإدارة التي تؤمن بأن العمال في مستويات مختلفة أو نشاطات المنشأة هم أهم الموارد، ومن واجبها العمل على تزويدهم بجميع الطرق التي تمكنهم من إنجاز أعمالهم لما فيه مصلحتها ومصلحتهم، وأن تتبعهم وتسهر عليهم دائماً لتضمن نجاحهم ونجاح الجمهور (صباح الخير، ٢٠١٧، ص ٣٣).

وعرفها (الصالح، ٢٠٢٢، ص ٥) على أنها: (وضع وتطبيق السياسات المتعلقة باجتذاب العناصر البشرية المؤهلة للعمل في منظمات الأعمال، والحفاظ عليها، وإثارة دافعية العاملين لمزيد من الإنتاج، مما يسهم في النهاية في تطوير منظمات الأعمال والعاملين فيها على حد سواء).

ويعرفها الباحثان إجرائياً بأنها: الإدارة المسؤولة عن كافة القرارات التي تختص بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها، كذلك تتضمن عمليات تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي

الموارد البشرية على أنها: التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة، والتي يكمن هدفها في تحقيق الكفاءة والفعالية.

وعرفها (Goreix, ٢٠٠٩) أنه نظام معلومات، والذي بدوره يدعم وظيفة تسيير الموارد البشرية من خلال عمليات التوظيف، المكافآت، الأجور، التدريب، إضافة إلى تسيير مسار مهني يوفر المعلومات المتعلقة واللازمة في الموارد البشرية ولمتخذي القرارات.

وتعرف أيضاً بأنها: نظام يتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، حيث يمكن الاستفادة منها في صناعة واتخاذ القرارات المختلفة والخاصة بالموارد البشرية كالتحفيز، والتدريب، والترقيات، والمكافآت، حيث تنطوي على عمليات جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها لصناعة القرارات (سهيلة، ٢٠٠٣، ص ٣٢٢).

ويعرفها الباحثان إجرائياً بأنها: نظام فرعي لمجموعة من أنظمة المعلومات المتكاملة في أي منظمة، والذي بدوره يعمل مع عدة أنظمة فرعية أخرى لتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لصنع واتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، حيث تكون هذه النظم مترابطة ومتناسقة بعضها مع بعض، وذات جودة ودقة بمعلوماتها المقدمة.

إدارة الموارد البشرية: عرف (توفيق، ٢٠١٦، ص ٢٤) الموارد البشرية على أنها: أهم

## فرضيات الدراسة:

### • الفرضية الرئيسية:

HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

### • الفرضية الفرعية:

• HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام الاختيار والاستقطاب على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

• HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام الأجور والإجازات على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

• HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام التدريب على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

• HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

## مبررات الدراسة:

تكمن أهم مبررات اختيار الباحثين لموضوع الدراسة في الآتي:

المتعلقة بالحصول على الأفراد من حيث استخدامهم واختيارهم وتدريبهم وتقييمهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

البيئة المعلوماتية: عرفها (محمد، وطه، ٢٠٢٠، ص ٢٢) على أنها: مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن عن طريقها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظم).

وتعرف كذلك بأنها عبارة عن النظم الفرعية المتكاملة التي تستخدم الحاسب في تجهيز المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة (عبد العال، ٢٠٢٢، ص ٣٦٩).

وتعرف أيضاً بأنها: هي مجموعة من المكونات (إجراءات وأفراد وأجهزة) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة، ولا يعد هذا النظام نظاماً للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية، وخاصة عملية اتخاذ القرارات الإدارية (حسن، ٢٠٢١، ص ٥٠٢).

ويعرفها الباحثان إجرائياً على أنها: مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات، والتي تعمل بشكل يدوي أو آلي أو ميكانيكي على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ثم نشرها للمستفيد.

## المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

يسير الإطار النظري للبحث الحالي وفق المحاور التالية:

### أولاً: الموارد البشرية. مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية هي الثروة الرئيسية للمنظمات كافة، حيث إن رأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتهما وضرورتهما، إلا أنهما يركزان على العنصر البشري الكفاء، والمدرّب والمعدّ إعداداً جيداً، مما دفع إدارة المنظمات إلى رعاية النشاط المتعلق بهذا العنصر من قبل وحدة تنظيمية متخصصة في الموارد البشرية تعمل على إيجاد الممارسات المطلوبة التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة وغايتها.

وعليه فإن إدارة الموارد البشرية وممارستها تعد الوظيفة المحورية في إدارة المنظمات كافة، حيث يعتمد نجاح تلك المنظمات وفشلها على مستوى فعالية وكفاءة تلك الممارسات، وفي هذا المبحث يستعرض الباحثان مفهوم الموارد البشرية، والعوامل المؤثرة عليها، وأهميتها، وممارساتها.

### التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

يمكن القول: إنه بعد أن خضع العامل البشري للعديد من التطورات في الممارسة، فقد استقرت مفاهيم إدارة الموارد البشرية

• يتواكب الموضوع مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتحقيق تطلعاتها في الريادة العالمية من خلال الاقتصاد القائم على المعرفة، كما تزامنت الدراسة الحالية مع اهتمام المملكة بالتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة، وكذلك ضرورة تعزيز إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

• لدى رجوع الباحثين للإنتاج الفكري العربي والأجنبي تبين لهم عدم وجود دراسات تناولت موضوع الدراسة: أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

• اختيرت شركة الاتصالات السعودية بمدينة جدة؛ لأنها تعتبر من أكبر الشركات السعودية في مجال الاتصالات، ولاستحواذها على حصة كبيرة من سوق الاتصالات السعودية.

### الهيكل العام للدراسة:

تتكون هذه الأطروحة من ستة محاور على النحو الآتي:

- المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
- المحور الثاني: أدبيات الدراسة.
- المحور الثالث: المنهج وإجراءات الدراسة.
- المحور الرابع: تحليل البيانات.
- المحور الخامس: مناقشة النتائج.
- المحور السادس: الاستنتاجات، والتوصيات.

للعمال، وتدريبهم، ومنحهم الأجور التحفيزية. (محمد، ٢٠١٤، ص ٢٥).

• ظهور علم النفس الصناعي: جاء بعد حركة الإدارة العلمية اهتمام علماء النفس بدراسة بعض الظواهر مثل الإجهاد والإصابة، وكان أهم ما ركزوا عليه هو تحليل العمل الذي كان الغرض منه فهم الاحتياجات العقلية والجسدية، وركزوا أيضاً على تطوير الاختبارات النفسية المناسبة للاختيار من بين الباحثين عن عمل، وقد حققت هذه الحملة نجاحاً كبيراً للشركات التي تستخدم أساليب التحليل الوظيفي والاختبار النفسي (سهيلة، ٢٠٠٣، ص ٥٠).

• ظهور حركة العلاقات الإنسانية: تركز الحركة على حقيقة أن إنتاجية العمال لا تتأثر فقط بظروف العمل المحسنة مثل (مثل الإضاءة وساعات العمل)، بل تتأثر أيضاً برعاية العمال، وطريقة الإشراف عليهم والخدمات المقدمة لهم، نشأت هذه الظاهرة من خلال التجارب في مصانع (هاوثورن) التي أشرف عليها (التون مايو). (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٧٨).

• البدء في ظهور بعض ممارسات إدارة الأفراد: من أول المنظمات التي تبنت مفاهيم الإدارة العلمية وعلم النفس الصناعي والعلاقات الشخصية كانت المنظمات العسكرية والحكومية (أي موظفو الخدمة المدنية)، وكانت أهم

الحديثة، وهذه التطورات التاريخية هي كما يلي:

• الثورة الصناعية: ظهرت هذه الثورة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر، وفي العالم العربي في القرنين التاسع عشر والعشرين، وكان من أهم سماتها ظهور الآلات والمصانع الكبيرة التي كانت تتطلب أحياناً عمالاً وأحياناً مهارات متخصصة، كما أن هذا قد يؤدي إلى ظروف عمل سيئة (ساعات عمل طويلة، ضوضاء، غبار، دخان، إلخ)، وقد أدى ذلك أيضاً إلى ظهور بعض المراقبين والمشرفين الذين يسيئون إليهم أحياناً تحت إشراف العمال، كما يؤدي الأمر أيضاً إلى الإشراف والعمل الوظيفي الروتيني والممل، مما تطلب ضرورة تحسين ظروف العمال. (محمد، ٢٠١٤، ص ٢٣)

• ظهور الحركات العمالية: في ظل الظروف غير المواتية للثورة الصناعية، كان على العمال أن يواجهوا أرباب عملهم لكي يتحدوا، والتي تجلت على شكل انتفاضات عشوائية، ثم إضرابات منظمة، ثم تطورت إلى ظهور نقابات، واتحادات تطالب بحقوقهم وتتفاوض باسمهم فيما يتعلق بالأجور، وساعات العمل. (سلطان، ٢٠٠٣، ص ٧٥)

• الإدارة العلمية: حاول (فردريك تايلور Fredrick Taylor) اعتماد عدة مبادئ، وأهمها تنظيم العلاقة بين المديرين والعاملين، وتصميم العمل وفق قواعد الحركة وبحث الوقت، والاختيار المناسب

## تعريف إدارة الموارد البشرية:

تباينت تعريف المفكرين والكتاب لمفهوم إدارة الموارد البشرية، وفيما يلي عرض لأهم هذه التعاريف:

١. تعرف بأنها الإدارة التي تؤمن بأن العمال في مستويات مختلفة أو نشاطات المنشأة هم أهم الموارد، ومن واجبها العمل على تزويدهم بجميع الطرق التي تمكنهم من إنجاز أعمالهم لما فيه مصلحتها ومصلحتهم وأن تتبعهم وتسهر عليهم دائماً لتضمن نجاحهم ونجاح الجمهور. (صباح الخبير، ٢٠١٧، ص ٣٣).

٢. وعرفها (الصالح، ٢٠٢٢، ص ٥) على أنها: (وضع وتطبيق السياسات المتعلقة باجتذاب العناصر البشرية المؤهلة للعمل في منظمات الأعمال، والحفاظ عليها، وإثارة دافعية العاملين لمزيد من الإنتاج، مما يسهم في النهاية في تطوير منظمات الأعمال والعاملين فيها على حد سواء).

٣. وعرف (جعفر، ٢٠٢٠، ص ٤)، الموارد البشرية على أنها: أهم عناصر العمل والإنتاج، فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية ذات أهمية بالغة في بناء المؤسسات إلا أن المورد البشري يعتبر أهمها، ذلك لأنه هو الذي يقوم بعملية الابتكار والإبداع وهو الذي يصمم العمل ويشرف على تأديته ورقابة جودته وهو المسؤول عن وضع الأهداف والإستراتيجيات التي تتناسب وطبيعة نشاط المؤسسة، فبدون موارد

الممارسات هي: تحديد شروط التعيين، واستخدام الاختبارات النفسية، وأنظمة الرواتب، وخدمات الموظفين والوقاية من الفصل التعسفي. (الهييتي، ٢٠١٥، ص ٤٩).

• البدء في ظهور بعض المتخصصين في إدارة الأفراد: توظف بعض الشركات الكبرى والجهات الحكومية والعسكرية عاملين في أنشطة مختلفة، وليس أفراداً، مثل الخبراء في مجالات التوظيف والتدريب، والأجور وخدمات الموظفين، والأمن الصناعي والرعاية الطبية والاجتماعية للعمال. (الهييتي، ٢٠١٥، ص ٤٩).

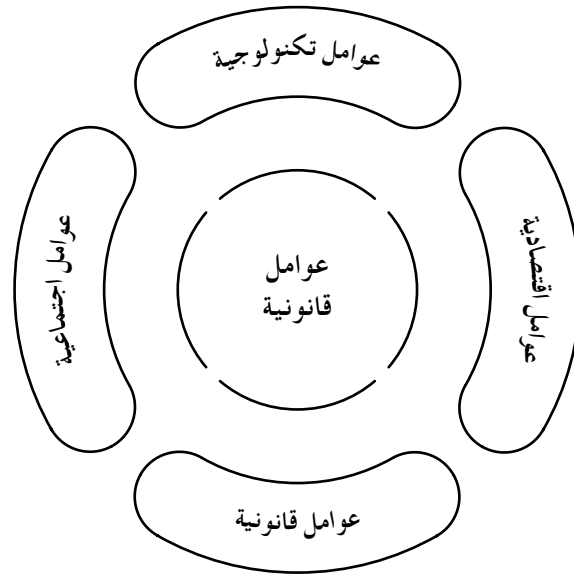
• ظهور حركة العلوم السلوكية: أثرت هذه الحركة (التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين) على تطوير الممارسة الشخصية للتكيف مع تطور العلوم السلوكية، مثل إثراء السلوك وتعظيمه، وتخطيط المسار الوظيفي ومراكز التقييم الإداري، في تغيير شكل العديد من الوظائف الإدارية للأفراد. (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٤٩).

• تدخل الدولة بالقوانين والتشريعات: في العقود الأخيرة من القرن العشرين، أصدرت العديد من الدول تشريعات لإضفاء الشرعية على العلاقة بين أصحاب الأعمال (أي المنظمات والشركات) والعاملين، وركزت هذه التشريعات على الحد الأدنى للأجور والتأمين والمعاشات، وصحة العاملين. (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٥٠).

حيث استخدمهم واختيارهم وتدريبهم وتقييمهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

### العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية:

يوضح الشكل التالي العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية:



بشرية فعالة لا يمكن اكتمال أهداف المؤسسة ورسالتها.

4. ويعرفها الباحثان بأنها: الإدارة المسؤولة عن كافة القرارات التي تختص بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها، كذلك تتضمن عمليات تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد من

العوامل القانونية: تؤثر العوامل القانونية على إدارة الموارد البشرية عن طريق التنقل من مجال يتحكم فيه مبدأ «دعه يعمل» إلى مجال آخر مقيد بقوانين فيدرالية وقوانين الولايات، وهذا عن طريق تدخل التشريعات والقوانين لتحديد دور وحقوق المنظمات العمالية، والحد الأدنى للأجور والحد الأقصى لساعات العمل

- شكل رقم 1: العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية
- العوامل الاقتصادية: تؤثر حالة الاقتصاد الوطني والظروف المحيطة على الموارد البشرية، إلا أن المنظمات تميل إلى توسيع أنشطة إدارة الموارد البشرية خلال فترات الازدهار وتقليلها في فترات الكساد.

والتي تعتبر ضرورية للتشغيل الأمثل لجميع الموارد الأخرى للمنظمة. فأهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية تكمن بدورها في الاهتمام بالموظفين، وخدماتهم، وتطوير معارفهم ومهاراتهم، وتحفيزهم على مستوى عالٍ من الأداء، ومن ثم الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والإبقاء عليهم، فهو أمر أساسي لتحقيق أهداف المنظمة، ويميزها بإعطائها القدرة على قيادة القطاع الذي تعمل فيه بإمكانياتها التي تتيح لها تغيير قواعد اللعبة التنافسية بالأسلوب والتوقيت الذي تحدده استناداً لأنظمتها الإدارية ومواردها البشرية. (الجعبري، ٢٠٢١، ص ٣١).

وقد أظهرت دراسة (علي، ٢٠١٩) أن ممارسات إدارة الموارد البشرية ما هي إلا وسيلة لتحقيق الأهداف قصيرة وطويلة الأجل من خلال تأكيدها على أن الموظفين يشكلون جزءاً حيوياً من الموارد التنظيمية، ومع القدرة على تعزيز الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، وأوضحت أن نظام الموارد البشرية يعطي مجموعة من الأنشطة والوظائف والعمليات المتميزة والمترابطة التي تستهدف اجتذاب الموارد البشرية وتطويرها والحفاظ عليها.

وقد أشار (Abdu Ja'afaru & Maimako، ٢٠١٦) إلى أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية، إذ حدد أن لها دوراً أساسياً في إستراتيجيات المنظمة، فالممارسات السليمة لإدارة الموارد البشرية أمر بالغ الأهمية للتنمية الاقتصادية، حيث إنها تعمل على تحسين جودة الخدمات،

وجميع السياسات ذات الصلة بالتوظيف والمقابلات والاختبار والتدريب والسلامة والصحة والتوقيت والتقييم. (الهاشمي، ٢٠١٦، ص ٢٥).

- العوامل الاجتماعية: تأتي هذه العوامل عن طريق التغييرات الجوهرية في طريقة مفتشية الأفراد وطريقة تفكيرهم مما جعل نظرة الأفراد للدور الذي ينبغي أن تقوم به الحكومة في حياتهم قد يغير من اتجاه الاتساع. (محمد، ٢٠١٦، ص ١٣).

- العوامل التكنولوجية: يعد التقدم التكنولوجي الذي حدث في المجتمعات حالياً قد رافقه تغيرات جذرية في القوى العاملة كنتيجة لتغير حاجات وما تتطلبه المنظمات، وأهم هذه التغيرات الاتساع الدائم في الأوتوماتيكية وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الإلكترونية والحسابات. (سهيلة، ٢٠٠٣، ص ٥٥).

## أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية:

لقد أصبحت القيمة الاقتصادية للمنظمات لا تكمن في قيمة الأجهزة كالمعدات والآلات والموجودات الأخرى كاستثمار لرأس المال المادي، وإنما بما تملكه تلك المنظمات من معرفة وحالات إبداع وقوى عاملة عالية المهارة، وسمعة تنافسية، وعلاقات بالزبائن، ونمط إدارة متميز. (التميمي، ٢٠١٧، ص ٢٦).

كما أنها تعتبر تجسيدا لدور الموارد البشرية باعتبارها من أهم الأصول الثمينة،

ومقارنتها بإيجاد العلاقة التي تربطها بالوظائف الأخرى (كرو، ٢٠١٦، ص ٢٠).

وتحليل الوظائف هو عملية غاية في الأهمية وتعتبر حجر الأساس لأكثر المهام التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، ومن الطبيعي أن أية منظمة تبذل جهداً للوصول بالموظفين إلى مستوى متميز من الأداء والإنتاجية، والمطلوب منها لتحقيق ذلك هو ربط المتطلبات الوظيفية مع الأشخاص المناسبين لهذه الوظائف، أي اختيار الفرد المناسب لأداء العمل الذي يتناسب مع قدراته وخبراته، ونستطيع هنا معرفة مفهوم تحليل الوظائف بوضوح، ويعرف بأنها العملية التي تستخدم لتحديد ووصف مضمون الوظائف بطريقة توضح مهام الوظيفة، وما هو المطلوب أدائه من الموظف الذي أسندت له تلك الوظيفة، وما عليه القيام به فيها، وتحديد طريقة لفهم المعلومات حول ذلك وإيصالها للفرد الذي يحتاجها لتحقيق أغراض إدارية. (أبو سنينة، ٢٠١٧، ص ٢٦).

وتتمثل أهمية عملية التحليل الوظيفي بمعلوماتها الهامة التي توفرها لكل من إدارة الموارد البشرية والمنظمة والعاملين أنفسهم بالآتي (جابر، ٢٠١٥، ص ٢٢: ٢٣):

- عملية التخطيط للموارد البشرية تستند على رصد خصائص الوظائف على اختلافها وتحديد المتطلبات التي تلزمها من مهارات وغيرها.

وتحسين الإنتاجية، وانخفاض معدل الدوران الوظيفي، وزيادة رضا العملاء، وخفض تكاليف الإنتاج.

في حين يرى آخرون أن أهميتها تكمن في تحفيز الموظفين على خلق المهارات والمعرفة والابتكارات اللازمة للمنظمات من أجل المنافسة بشكل إيجابي مع المنظمات الأخرى، بالإضافة إلى تحسين العمل الجماعي، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين، مما يساعدهم على الاهتمام بنوعية عملهم بمستوى أعلى من الفعالية والكفاءة، والذي ينتج عنها خدمة أفضل لعملاء المؤسسة. (الهاشمي، ٢٠١٦، ص ٣٢).

## ممارسات إدارة الموارد البشرية:

### ١- تقسيم وتحليل العمل:

يقصد بتقسيم وتحليل العمل تحليل الوظيفة إلى عملية نظامية بفهم ودراسة وجمع المعلومات والمسؤوليات المتعلقة بصاحب الوظيفة، والهدف منها يكون بتحديد ووصف كامل لها ولمواصفاتها، وهذا التعريف يشير إلى العناصر الوظيفية وهي الأعباء والمسؤوليات والمهام، وهذه العناصر لا بد من تحديدها وتحليلها لأجل أن تُميز الوظائف بعضها عن بعض، وعملية التحليل هذه تشمل المعلومات الأساسية التي تنطوي عليها الوظيفة كالمكان والمعدات المستخدمة لتأديتها والمهارات المطلوبة ممن يقوم بها، يضاف إلى ذلك مستوى الأداء المتوقع من صاحب هذه الوظيفة



لتلك المتطلبات، بما ينسجم مع الأهداف الإستراتيجية العامة للمنظمة وتحقيق رسالتها وغاياتها في سوق العمل، وعلى هذا الأساس يعد تخطيط الموارد البشرية والذي يمثل الوظيفة الأولى والأساسية للإدارة المسؤولة عن هذا النشاط، حيث يبني على أساسها ويستند على نتائجها بقية تلك الوظائف. (حمد، ٢٠١٥، ص ٣٢).

ويعرف التخطيط على أنه أحد الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية، ويهدف إلى التنبؤ باحتياجات المنظمة من الموظفين ومن حيث أنواع الوظائف أو الأعمال المطلوبة، وإعداد الأفراد اللازمين من كل نوع للوظائف المطلوبة، والفترة الزمنية التي تعد على أساسها خطة الموارد البشرية. (الجعبري، ٢٠٢١، ص ٤٢).

فمن خلال تخطيط الموارد البشرية يتم تقدير احتياجات المنظمة المستقبلية من تلك الموارد، بوضع إستراتيجية مستقبلية فيما إذا كانت بحاجة إلى قوة عمل إضافية، وما نوعها، والمهارات المطلوبة لإنجاز العمل مستقبلاً.

### ٣- استقطاب واختيار العاملين:

استقطاب العاملين يعني جذبهم للعمل في المنظمة، ولا يُجذب عادة أي موظف بل تُستقطب الكفاءات والأفراد القادرون على وضع الإستراتيجيات التنظيمية موضع التنفيذ، ومن ثم يُوظفون، ولذلك يعتبر الاستقطاب ركيزة أساسية من ركائز إدارة الموارد البشرية للمنظمات الحديثة، فتحقيق

عملية اختيار الموارد البشرية وتحديد معايير اختيار الموظف لكل وظيفة، تستند استناداً كبيراً على تحديد مواصفات الوظائف على اختلافها وإيجاد الوصف الوظيفي لكل منها.

عملية تحليل الوظائف لها دور كبير، وتعتبر الأساس المعتمد عليه في بناء وتصميم البرامج التدريبية والتخطيط التطويري، حيث إن هذه البرامج تركز على إيجاد الفجوة الموجودة بين متطلبات الوظيفة وبين المهارات الفعلية المتوافرة لتأديتها.

عملية تحليل الوظائف أيضاً هي أولى الخطوات في تشكيل نظام منصف وعادل لأجور العمال ورواتبهم ومخصصاتهم والحوافز التشجيعية بكل أشكالها، فكل وظيفة لها قيمتها المختلفة عن غيرها من الوظائف، وقيمة الوظيفة عادة تحدد عن طريق التبصر بجانب وصف ومواصفات الوظيفة على حد سواء.

### ٢- تخطيط الموارد البشرية:

يتمثل تخطيط الموارد البشرية بمجموعة أنشطة وفعاليات تستهدف تحديد رؤية مستقبلية لاحتياجات المنظمة من الموارد البشرية من حيث الأعداد والتخصصات في ظل ما هو متوافر في البيئة الداخلية والخارجية لتلك المنظمة والمتغيرات المتوقعة لها، ومن ثم تحديد السياسات والبرامج التنفيذية اللازمة

إن عملية اختيار الموارد البشرية وتعيينها هي المهمة الثانية التي تلي استقطاب وجذب الكفاءات، فيتآزر هذان العنصران ويتكاملان ليتحقق معهما ما ورد في خطة الموارد البشرية المعدة لذلك الشأن في المنظمة، والتي بعدها يمكن التطلع إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية المرسومة. (الشروقي، ٢٠١٨، ص ٤٤).

#### ٤- تقييم الأداء:

يعكس الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وخصوصاً الأهداف طويلة الأمد، والتي تتعلق بالربح والبقاء والتكيف والنمو باستخدام موارد المؤسسة البشرية والمادية بكفاءة وفعالية عاليتين في ظل الظروف البيئية المتغيرة. (الذبياني، ٢٠٢٠، ص ٥٣)، ويرتبط مفهوم الأداء المؤسسي بكل عامل في المؤسسة، ومدى قيامه بدوره للحصول على نتائج نهائية، حيث إن الفرد الجيد في المؤسسة غالباً ما يحقق نتائج عالية، ويساهم في تقليل مشكلات المؤسسة. (أبو سمرة، ٢٠١٧، ص ٣٤).

يرتكز تقييم الأداء على مستوى التوافق بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف من حيث الحجم والكمية والسرعة والجودة والتكلفة والاستمرارية، وينتج تقييم الأداء للحكم على مدى تناسق عناصر الأداء والقائمين عليه مع المواصفات التي يتضمنها تصميم العمل، كما أنها تركز على الأشخاص القائمين بالأداء ومدى توافق خصائصهم وقدراتهم ودوافعهم مع متطلبات الأداء حسب التصميم والخطة المعتمدة، ومدى قدرة تكييفهم مع ظروف الأداء

الأهداف الإستراتيجية للمنظمة يرتبط مباشرة بمدى قدرة إدارة الموارد البشرية على جلب المؤهلات والكفاءات للمؤسسة للرفع من مستواها وتحقيق أهدافها، فعندما يتوافر مكان شاغر في منظمة، فإنه على الإدارة فوراً أن تحدد مصادرها التي لا بد أن تعتمد عليها في استقطاب المناسب لشغل الوظيفة من مجموعة المتقدمين لتلك الوظيفة، ومن ثم سرعة تعيينهم للإفادة من خبرتهم. (Abdu Ja'afaru & Maimako, ٢٠١٦).

تصب علمية استقطاب الموارد البشرية اهتمامها بالدرجة الأولى على البحث عن الأشخاص المناسبين من حيث الكم والنوع من ذوي الكفاءة العالية، ثم تعمل جهدها في جذبهم للعمل في المؤسسة وفي التوقيت المناسب، فعملية استقطاب الموارد البشرية يمكن تعريفها على أنها مجموعة الأنشطة وسلسلة الممارسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية من أجل جذب الموارد الكفؤ للمؤسسة وتبدأ بالبحث عنهم وتنتهي بتعيينهم، مع الاهتمام بالكم والنوع وتحديد الوقت المناسب لاستثمارهم، كما أن عملية استقطاب الموارد البشرية تشتمل على الدراية بكافة المعلومات ذات العلاقة بالوظيفة الشاغرة في المنظمة وتسجيلها وتحديدها، ومن الضرورة بعدها وضع وثبيت برنامج متكامل لاستقطاب الموارد البشرية بحيث يتوافق هذا البرنامج مع إدارة الموارد البشرية الأخرى من حيث الممارسات والمهام. (التميمي، ٢٠١٧، ص ٣٤).

## تعريف البيئة المعلوماتية:

تعرف البيئة المعلوماتية على أنها: البيئة التي تعتمد في تطورها ونموها بصورة رئيسية على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، أي أنها تعتمد على ما يسميه بعضهم بالتكنولوجيا الفكرية، وتضم سلعاً وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية التي تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات. (عليان، ٢٠٠٦، ص ٢٧).

كما يُنظر إليها على أنها: هي البيئة التي يتعامل أفرادها ومؤسساتها مع المؤسسات عامة وتكنولوجيا الاتصالات خاصة في تسيير أمور حياتهم في مختلف قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والتربوية، والصحية، والسياسية. (Яруліна, Н., ٢٠١٩).

هذا وبناءً على ما سبق ذكره، يمكن أن ننظر إلى البيئة المعلوماتية على أنها تلك البيئة التي تقوم أنشطتها بصورة أساسية بالاعتماد على المعلومات، وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات في اكتساب المعلومات ومعالجتها وبثها إلى عناصر المجتمع للاستفادة منها في الحل والقيام بأعمالهم البسيطة والمعقدة منها.

## أسباب نشوء البيئة المعلوماتية:

إن البيئة المعلوماتية لم تولد من فراغ، ولكن كانت هناك جملة من الأسباب أدت إلى ظهورها هي (عليان، ٢٠٠٦، ص ٢٨):

ومجموعة العمل التي قد يرتبطون بها، وقابليتهم للتعلم والتطور واحتمالات نجاح الأفراد في أداء أعمالهم. (صبرين، ٢٠١٤، ص ٤٣).

فعملية تقييم الأداء هي عبارة عن عملية لقياس الأداء لأجل التأكد من تحقيق الأهداف، والتي تزود بدورها العاملين بنتائج أعمالهم السلبية أو الإيجابية من خلال جلسات تقييم الأداء والعمل على تعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المنظمة، وهذا ما يسمى بالتغذية العكسية، وغالبًا ما تمثل هذه العملية الأساس لتحديد المكافآت المالية للعاملين وترقياتهم.

## ثانيًا: البيئة المعلوماتية ونظم معلومات الموارد البشرية. مقدمة:

تعد (البيئة المعلوماتية) نمطًا بيئيًا جديدًا وهو بديل للبيئة الصناعية، فهي بيئة تقوم على المعلومة، وتداول هذه الأخيرة كسلعة استهلاكية حيث إنها أصبحت من المقاييس الأساسية لقياس قوة وضعف الأمم والمؤشر الأول في تقدم الشعوب وتخلفها. (العلوي، ٢٠٢٠، ص ٦).

ويتناول الباحثان في هذا المبحث تعريف البيئة المعلوماتية، وأسباب نشوئها وتعريف تكنولوجيا المعلومات وخصائصها، وخصائص التكنولوجيا المتعلقة بالموارد البشرية، واختتم الباحثان هذا المبحث بنظم معلومات الموارد البشرية.

معالجتها وتخزينها وبثها بهدف الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها سهلة الوصول للجميع.

وبناء على ما سبق يرى الباحثان أن تكنولوجيا المعلومات هي: تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصالات (أقمار صناعية، وفاكس، وهاتف، وشبكات... إلخ) بغرض جمع، وتخزين، ومعالجة وبث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي، أو رموز، أو أشكال، أو رسوم، أو نصوص أو صور.

### خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص وهي كالتالي (فاتح، وفاطمة، ٢٠٢٠، ص ١١، ١٢):

- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجمًا هائلًا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- التطور التكنولوجي غير المسبوق والذي مس مختلف مناحي الحياة خاصة المتعلقة منها بالجانب المعرفي.

- التطور الاقتصادي طويل الأجل، والذي كان نتيجة حتمية مباشرة للتطور التكنولوجي.

- ظاهرة تفجر المعلومات خاصة في العقد الثاني من القرن العشرين، والتي لم يعرف لها مثيل في الحضارة البشرية.

### تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تشير تكنولوجيا المعلومات إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، ومعالجة، وتخزين، واسترجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة، كما ينظر إليها على أنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، أو نص، أو صوت أو صورة. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات نتاجًا مناسبًا للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال. (عبدالعال، ٢٠٢٢، ص ٣٦٩).

و عرف (علوان، وآخرون، ٢٠١٧، ص ١٢٠) تكنولوجيا المعلومات على أنها: مجموعة من الخبرات والمعارف والمهارات المتاحة والمتراكمة، وكذلك الوسائط المادية والإدارية والتنظيمية التي يستخدمها الأفراد في الحصول على المعلومات: المنطوقة، والمصورة، والمكتوبة، والمرسومة، والرقمية، وكذلك في

تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... إلخ.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني قدرة التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء كانت من شخص واحد إلى شخص واحد، أو كانت من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل، أي من مجموعة إلى مجموعة.

الشيوع والانتشار: وهو مدى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

العالمية والكونية: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن

تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في الوقت نفسه، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.

اللامركزية: هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

قابلية التوصيل: إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء

وذلك لحماية البيانات والمعلومات الموجودة في المنظمات العامة من الحصول عليها بطرق غير مرخصة وغير رسمية من قبل الآخرين.

- تدفق العمل: وهي تعنى بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة، وتدفع العمل يتم بإعداد المستندات والملفات إلكترونياً داخل المنظمة، والهدف الرئيسي لتحسين الإجراءات إلكترونياً هو تقليل وإزالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة من العملية، وخفض فترة النشاط، وخفض الأخطاء في أداء الخدمة.

- مزايا استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية: تقليل واختصار الوقت، وتقليل الأخطاء التي تحدث من تكرار واستخدام المعلومات، والقضاء على الأحجام المتركمة من المعلومات والمحفوظة في سجلات طوال سنوات عمل الشركة، وتفادي المخاطر التشغيلية الناجمة عن الأخطاء في تحويل ونقل المبالغ من حساب إلى آخر أو من مصرف إلى آخر، والحد من أخطار سرقة أو تلف الأموال جراء الاستخدام اليدوي.

### نظم معلومات الموارد البشرية:

نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) هو برنامج يوفر مستودعاً مركزياً لبيانات الموظف الرئيسية التي تحتاجها مجموعة إدارة الموارد البشرية (HRM) لاستكمال عمليات

يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

### خصائص التكنولوجيا المتعلقة بالموارد البشرية:

إن المنافع الناتجة عن تطبيق النظم الحديثة لإدارة الموارد البشرية تنتج من تطبيق التكنولوجيا في هذه النظم، وهذه التكنولوجيا تتصف بالخصائص الآتية (الحجي، ٢٠١٩، ص ٣٤):

- التكامل: هو مدى ترابط الوظائف المختلفة بالنظام الكلي للمنظمة، ويقصد بالتكامل: تكامل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية مع نظم المعلومات الأخرى المتعلقة بالموازنات، وإدارة المنافع، والتنبؤ بالأجور.

- قواعد بيانات عامة ومرتبطة معاً: تعمل هذه القواعد على تكامل نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات عن النواحي الكلية المرتبطة بالمنظمة.

- التكنولوجيا المرنة: تقوم شركات إنتاج الحاسب الآلي بتصميم نظم معلومات إدارة الموارد البشرية، وهذه التطبيقات تتسم بالمرونة الكبيرة مثل نظم دعم القرار ونظم التشغيل المتعلقة بالموارد البشرية.

- المعلومات الآمنة: نظم إدارة الموارد البشرية يجب أن تمدنا بمعلومات آمنة،

الواحدة كما أنه يوجد أكثر من طرف في هذه التطبيقات، مثل الشركات الموردة للتطبيق والموردة للمعدات والشركات المستخدمة للتطبيق بمختلف أنواعها من شركات أدوية وفنادق وخطوط طيران وسياحة وخدمات سواء خاصة أو حكومية.

ويرى (Sulcoahana, ٢٠١٥) أنها عملية إدخال البيانات باستخدام أحد البرامج ومتابعة البيانات والقيود والعمليات المحاسبية، وفيما يتعلق بتعريف الفاعلية فهي ببساطة تحقيق الأهداف (Sulcoahana, ٢٠١٥)، وعلى ما سبق فإن تطبيق إدارة الموارد البشرية في المنظمات من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو البرامج المخصصة لهذا الغرض ويتمثل في تحقيق وظائف إدارة الموارد البشرية.

ويرى (حسن، ٢٠٢١، ص ٥٠٢) أن العملية لا تقتصر على وجود برنامج لإدارة أو ميكنة الموارد البشرية فهذا لا يكفي، بل لا بد من توافر القدرة على تشغيلها والاستفادة من هذه البرامج

### النظم الفرعية لنظم معلومات الموارد البشرية:

إن نظم معلومات الموارد البشرية تستخدم عدة نظم فرعية، وذلك بغية رفع كفاءات الأداء بالمؤسسة، وهي:

١. نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: يضمن توفير العاملين في المراكز الحالية، وما يطلق عليه بتخطيط التوظيف، وكذلك يتضمن تقرير عددهم لشغل

الموارد البشرية الأساسية (الموارد البشرية الأساسية). يمكن لنظام معلومات الموارد البشرية أن يساعد الموارد البشرية والمنظمات على أن تصبح أكثر كفاءة من خلال استخدام التكنولوجيا.

تعمل نظم معلومات الموارد البشرية بتخزين ومعالجة وإدارة بيانات الموظف، مثل الأسماء والعناوين والمعرفات الوطنية أو أرقام الضمان الاجتماعي والتأشيرة أو تصريح العمل ومعلومات حول المعالين. وعادة ما يوفر أيضاً وظائف الموارد البشرية مثل التوظيف وتتبع المتقدمين وإدارة الوقت والحضور وتقييم الأداء وإدارة الفوائد، قد يوفر أيضاً وظائف الخدمة الذاتية للموظفين، وربما حتى وظائف المحاسبة.

### مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية:

هناك العديد من التعريفات لنظم معلومات الموارد البشرية، فمن وجهة نظر (الدوسري، والطراونة، ٢٠٢١، ص ٦٦): أنها نظام متكامل يستخدم للتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للمنظمة ولا يقتصر على معدات الحاسوب أو البرامج، بل يمتد ليشمل أيضاً الأشخاص والسياسات والإجراءات والبيانات المطلوبة لإدارة وظائف الموارد البشرية بمختلف أنواعها، في حين ينظر (الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠، ص ١٤٢) لنظم معلومات الموارد البشرية على أنها منطقة مشتركة بين أكثر من إدارة في المنظمة

4. نظام معلومات إدارة الأداء: يتم بناء قاعدة معلومات واسعة من البيانات المتعلقة بطبيعة الأداء، وسبل تقرير مستوى الإنجاز المتحقق للعاملين من خلال المقارنة بين المخطط والمحقق فعلياً في الأداء، لما لهذا من دور بارز في تحديد مشكلات الأداء واقتراح الحلول الفعالة والمناسبة لها في الآن ذاته. (دشاش، ٢٠٢١، ص ٢٧٤).
٢. نظام معلومات التوظيف: هو ذلك النظام الفرعي، لنظام معلومات الموارد البشرية، والذي يضم كافة المعلومات المتعلقة بعمليات التوظيف وتحسين فعالية إجراءات التوظيف، كتحسين مدى فعالية مصادر الاستقطاب، ومراعاة جانب تكافؤ الفرص من قبل الأجهزة الحكومية، وذلك لاستخدامها في اتخاذ القرارات، لتوفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة. (حسن، ٢٠٢١، ص ٥٠٤).
٣. نظام معلومات التدريب والتطوير: إن محور عمل أداء الموارد البشرية هو التركيز على المورد البشري داخل المؤسسة، وتعد برامج التكوين أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، وحتى يكون النشاط التطويري والتدريبي قائماً على الأبعاد الموضوعية، لتحقيق الأداء لا بد من اعتماد الحاسب الآلي في بناء قاعدة معلومات واسعة، تتضمن جميع البيانات المتعلقة بعدد المشاركين في التدريب، ومختلف النشاطات الجارية في المؤسسة، لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات التدريبية. (حسن، ٢٠٢١، ص ٥٠٤).
٥. نظام معلومات التعويضات: كون التعويضات تحمل عدة صور مثل: الرواتب، والأجور، والمكافآت، والحوافز والإعانات والخدمات النقدية والعامه وكذا الخدمات الاجتماعية، لذا فإن تصميم أي نظام لقاعدة بيانات يعتمد على نوع التعويض، وطبيعته، ويتطلب الأمر بيانات واسعة وشاملة، حتى يسهل الاستفادة منها في اعتمادها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعويضات، والمكافآت مثال، ولقد توافرت حالياً برامج متخصصة في هذا المجال تساهم في إرساء مراسم الشفافية والمساواة بين العمال فيما يخص المكافآت والعقوبات، وكذا مختلف التعويضات للعمال وبكل صفاتهم. (دشاش، ٢٠٢١، ص ٢٧٥).
- إيجابيات وسلبيات نظام معلومات الموارد البشرية:**
- إن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات ذات منفعة وقرار استثماري لمختلف أحجام هذه المؤسسات، ولأجل ذلك



- يلزم إقناع صناع القرار في هذه المؤسسات بإيجابيات تطبيق هذه النظم. كما أُشير إلى خمس جوانب إيجابية يمكن أن تحققها هذه المؤسسات، وهي: (Bsar & Beckers, ٢٠٠٦).
- القدرات التنافسية للمؤسسات من خلال تعزيز وتحسين ممارسات الموارد البشرية.
- تركيز الموارد البشرية على تحويل معالجة المعاملات لإستراتيجية إدارة الموارد البشرية.
- الإنتاجية والتنوع في أكبر عدد من عمليات الموارد البشرية.
- توفير الوقت والجهد وخفض تكاليف الإدارة.

### ثالثاً: إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية. نبذة عن الشركة:

شركة الاتصالات السعودية (STC)، المشغل الأول لخدمات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، تأسست الشركة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٩ سبتمبر ٢٠٠٢ والمرسوم الملكي رقم م / ٣٥ بتاريخ ٢١ أبريل ١٩٩٨ كشركة مساهمة سعودية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ بتاريخ ٢٠ أبريل ١٩٩٨، والذي اعتمد النظام الأساسي للشركة. في عام ٢٠٠٣ أدرجت الشركة ٣٠٪ من أسهمها في البورصة السعودية في أكبر طرح عام أولي معروف في الأسواق العربية، وحُصِّصت ٢٠٪ من الأسهم المكتتب بها للمواطنين السعوديين بصفتهم الشخصية،

- تتسم بالدقة والوضوح والسرعة في مساعدة المديرين باتخاذ القرار.
- خفض الاعتماد على الأعمال غير الإلكترونية (الورقية) في جمع وتخزين واسترجاع المعلومات ذات الصلة بالموارد البشرية.

أما من ناحية سلبيات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، فإن الدراسات تشير إلى وجود تردد من قبل الإدارات في بعض المؤسسات نتيجة لما يلي: (Boateng, ٢٠٠٧).

- صعوبة تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نتيجة التكاليف المرتفعة لهذه النظم.

في المملكة العربية السعودية. تعمل الشركة باستمرار على الاستجابة لمتطلبات السوق ومواكبة التطورات والتطورات في مجال الاتصالات وتلبية احتياجات عملائها. تقوم خلاله الشركة بترسيخ مكانتها وهويتها خاصة في ظل عالم متغير يتزايد فيه دور الاتصالات واستخداماتها.

### إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية:

بدأت شركة الاتصالات السعودية «STC»، في مطلع عام ٢٠٢١ م تنفيذ إستراتيجية جديدة لتطوير قطاع الموارد البشرية بالشركة، وأُطلق ١٨ مشروعاً لتعزيز ممارسات الموارد البشرية في الشركة، وأعطت الشركة هذه المشروعات أولوية كبيرة لبناء الأسس اللازمة لمستقبل حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية، ويوضح الشكل رقم (٢) بعضاً من هذه المشروعات (التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية، ٢٠٢١).

و٥٪ للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، و٥٪ أخرى لفائدة المعاشات.

في عام ٢٠٠٤، فقدت الشركة احتكارها لخدمات الهاتف المحمول بعد منح ترخيص ثانٍ لاتحاد اتصالات. في أبريل ٢٠٠٧، انتهى احتكارها للخطوط الثابتة بعد أن فاز كونسورتيوم بقيادة بتلكو البحرينية بالرخصة الثانية التي قدمتها الحكومة. تمتلك الشركة أيضاً بطاقة مسبقة الدفع تسمى Sawa، وهي بطاقة شائعة في المملكة العربية السعودية.

وبناءً على ذلك، تبنت الشركة برنامجاً طموحاً يهدف إلى تحويل عملياتها الحكومية إلى مبادئ تجارية وشركات. وضعت الشركة إستراتيجيات واضحة لإعادة الهيكلة الداخلية وتأهيل وتطوير موظفيها ومراجعة وتحسين إجراءاتها الداخلية ودراسة متطلبات واحتياجات عملائها الوطنية والاجتماعية.

شركة الاتصالات السعودية هي المزود الوطني الرائد لخدمات الاتصالات المتكاملة

العمل عن بُعد

تخطيط القوى العاملة

التنوع والشمول

إدارة البيانات

إطار العمل القائم على الكفاءة والمهارة

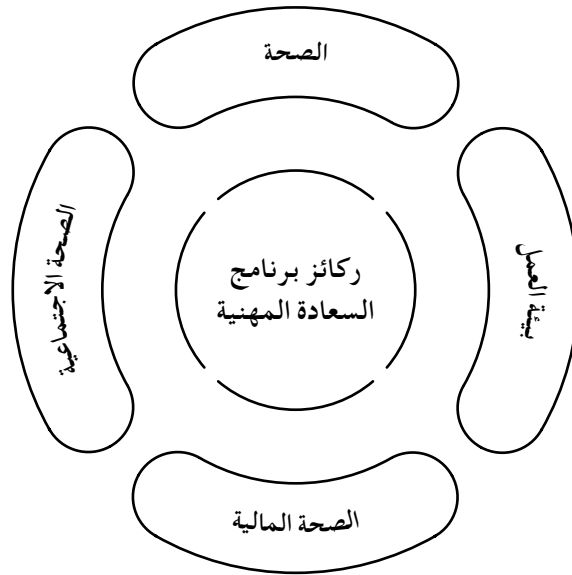
شكل رقم ٢: مشروعات شركة الاتصالات السعودية لتطوير الموارد البشرية

ولقد قامت الشركة بإطلاق استراتيجية (تجراً)، لتقديم تحسينات وتطوير في ممارسات الموارد البشرية بالشركة، ويعمل قطاع الموارد البشرية بالشركة باستمرار في المساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠)، عن طريق مختلف الأنشطة والبرامج مثل التنوع والشمول والاندماج وتمكين المرأة والتدريب والتطوير، وتوفير فرص للخارجين الجدد للانضمام إلى الشركة عن طريق برنامج احتضان المواهب الذي ترعاه الشركة، ولقد أسفرت هذه الإستراتيجية عن توفير نحو (١٣٠) فرصة تدريب للخريجين الجدد، وبلغ معدل السعودة في الشركة في عام ٢٠٢١ (٩١٪)، ولقد زادت عدد الوظائف التي تشغلها النساء في الشركة بنسبة (٥٥٪) مقارنة بعام ٢٠٢٠م، وبلغ عدد المستفيدين من برنامج وفاء في عام ٢٠٢١ نحو ٣٨١ مستفيداً، ولقد حصل نحو ١٥٠ طالب جامعة على التدريب في الشركة في برنامج

التدريب التعاوني، كما قامت الشركة بتوفير تدريب لنحو (١١٦٨١) موظفًا في الشركة، كما أعاد مركز التميز التنظيمي بشركة الاتصالات السعودية وظيفة تآزر الموارد البشرية إلى إدارة شؤون مجموعة الموارد البشرية ومنحتها الشركة تفويضًا لتغطية جميع طلبات التنقل في الشركة، والمشاورة بشأن المكافآت الإجمالية وتنمية المواهب وأنشطة التآزر (التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية، ٢٠٢١).

### خدمات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية:

لكي تضمن شركة الاتصالات السعودية تقديم أفضل الخدمات لموظفيها، فلقد أخذت خدمات إدارة الموارد البشرية روح المبادرة في إطلاق برنامج السعادة المهنية المرتكز على الركائز التي يوضحها الشكل رقم (٣).



شكل رقم ٣: ركائز برنامج السعادة المهنية لشركة الاتصالات السعودية

## تغيير مسمى قطاع (الموارد البشرية) إلى قطاع (الأفراد) في شركة الاتصالات السعودية:

بالرغم من صعوبة التوطين، يبدو أن تغيير مسمى قطاع الموارد البشرية من قطاع الموارد البشرية إلى قطاع الأفراد هو قرار يحمل وراءه العديد من الأهداف المتعلقة بالإستراتيجيات الحديثة لهذا القطاع المعنية بالموظفين، وهذا هو ما فعلته stc، والذي غيّر أيضاً اسم نائب الرئيس للموارد البشرية إلى People VP، بعد قرابة عامين على قرارها، ويكشف هذا التقرير عن أهداف ونتائج تلك الخطوة من وجهة نظر متخصصة في قطاع الموارد البشرية. (جريدة الرياض، ٢٠٢١).

## تغيير الأهداف:

في السنوات الخمس الماضية، قامت العديد من شركات التكنولوجيا بتغيير المسميات الوظيفية المتعلقة بالموارد البشرية (HR) إلى ألقاب جديدة، إلى ألقاب تركز على الموظف، أو ما يعرف باسم People Centric. بعض الألقاب لم تُرق لي شخصياً، على سبيل المثال العنوان الرئيسي للسعادة ركز فقط على السعادة المهنية، وهي جزء من خريطة الموارد البشرية (جريدة الرياض، ٢٠٢١). لكنها من وجهة نظري إحدى نتائج عمل الموارد البشرية. انتقلت بعض الشركات إلى عناوين أكثر جاذبية تتعلق بالدور الجديد للموارد البشرية، مثل رئيس قسم الموارد البشرية بدلاً من رئيس الموارد البشرية.

حيث ركزت خدمات الموارد البشرية بالشركة على المحافظة على وجود بيئة آمنة في الشركة للموظفين، باتخاذ التدابير التالية (التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية، ٢٠٢١):

- التزامن مع كل من وزارتي الصحة والداخلية بشأن التحديثات المتكررة للتدابير الوقائية لفيروس كوفيد-١٩، عن طريق إعداد دليل شامل وتطبيقه على جميع الموظفين.
- تطوير نموذج الكشف كوفيد-١٩ على HUB عن الطريق الآلي ١٠٠٪ مع التكامل بين نموذج الكشف عن كوفيد-١٩، وأنظمة أخرى.

## إستراتيجية تجارب الموظفين في شركة الاتصالات السعودية:

قامت شركة الاتصالات السعودية بتنفيذ إستراتيجية تجارب الموظفين تماشياً مع إستراتيجيتها الرئيسية وإستراتيجية (تجراً)، والتي هدفت إلى تطوير قطاع الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية عن طريق استقطاب الكفاءات والكوادر المؤهلة فنياً وإدارياً والعمل على تطويرها والاحتفاظ بها في بيئة تعزز الابتكار والإبداع لمواردها البشرية عن طريق مجموعة من الإستراتيجيات والبرامج المختلفة لتطوير المواهب وتحسين تجربة الموظفين في الشركة لزيادة الإنتاجية والدافعية نحو العمل. (التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية، ٢٠٢١).

الجديد عقدت stc عدة اجتماعات قبل عامين مع مجموعة من الطلاب الموهوبين حديثي التخرج أو في عامهم الجامعي الأخير. يرغب الجيل الجديد في بيئة عمل جذابة تحفز الإبداع وتبارك إنجازاتهم أكثر من المطالبة برواتب مجزية، بالإضافة إلى ذلك، لم تعد الطريقة التقليدية للعمل تروق للجيل الجديد من الموهوبين الذين يطالبون ببيئة عمل أكثر مرونة، بما في ذلك عدم العمل في ساعات محددة أو من مكاتب معينة.

- تجربة العملاء والمنافسة في السوق: وهنا يأتي السؤال الأهم وهو علاقة تجربة الموظف بتجربة العميل. يتجاهل الكثير من الناس أن الموارد البشرية الكفاء والفعالة تحدث فرقاً في تجربة العميل. ركزت stc كثيراً على هذا الجانب في السنوات الخمس الماضية، وقد ظهر ذلك بوضوح عندما سمعنا محادثات الرؤساء التنفيذيين للشركة، وكذلك بقية القادة. جعلت الشركة الاهتمام بالموظف من بين قيمها الأساسية وعملت على ربطها في المرحلة الأولى من رحلة التغيير الثقافي.

ويلاحظ في القراءة السابقة أن رحلة تغيير التوجه في الموارد البشرية بدأت قبل تغيير اسم القطاع، حيث كان من الضروري نشر بعض المفاهيم وبالتالي تهيئة بيئة العمل لإستراتيجية جديدة في التعامل مع الموارد البشرية. كان من الضروري أن تصل المنظمة

كان الهدف من تغيير الاسم في stc هو ترجمة جهد كبير بدأ في عام ٢٠١٥، بالتركيز على جعل الموظف محور الاهتمام الأول لجميع القادة في الشركة. بدأ هذا بالتفاني والديناميكية والشجاعة لتلبية تطلعات الموظفين والقيم الأساسية في الشركة. ومنذ ذلك الحين، قامت الإدارة العليا للشركة بتنمية هذه القيمة. تلخص النقاط التالية دوافع التغيير (جريدة الرياض، ٢٠٢١):

- التكنولوجيا: التغيير في التكنولوجيا المتعلقة بالموارد البشرية، تطوير أنظمة ERP و RPA هي أمثلة على ذلك، مما يجعل العمل في الشركة أكثر كفاءة وفعالية، مما يساعد في تغيير توجه الموارد البشرية من الأدوار التقليدية إلى الأدوار الإستراتيجية التي تركز على تطوير بيئة العمل وثقافة المنظمة وجعلها أكثر جاذبية.

- المنافسة وحرب المواهب: حرب اكتساب المواهب هي واحدة من أكثر حروب الموارد البشرية شراسة. شهدت حركة الموظفين (تنقل القوى العاملة) بين الشركات تسارعاً منذ عام ٢٠١٥ م، وبدأت شركات الاتصالات والتكنولوجيا -خاصة- أكثر جاذبية، لذلك كاد دور الموارد البشرية أن يكون مختلفاً تماماً عن الدور التقليدي.

- مطالب الجيل الجديد: لكل جيل متطلبات مختلفة، ولفهم متطلبات الجيل

السابقة إلى قلة وجود دراسات على -حد علم الباحثين- تبحث على نحو مباشر في موضوع أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية والذي كان عددهم (١٣) دراسة، حيث بلغ عدد الدراسات العربية (٧)، والأجنبية (٦)، وجميعها تناولت موضوعات خاصة عن ممارسات إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية، وتغطي الفترة الزمنية ما بين عام ٢٠١٨م حتى ٢٠٢٢م في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي ورُتبت زمنياً من الأحدث إلى الأقدم.

هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات إلى الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، وفيما يلي نقدم عرضاً لهذه الدراسات، ثم نبين أبرز النتائج المستخلصة منها مع توضيح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وأخيراً جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية.

### أولاً: الدراسات العربية:

١. دراسة (الصالح، ٢٠٢٢)، بعنوان: العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات الموارد البشرية (التوظيف والاختيار)

إلى مستوى معين ثم تبدأ التغيير، وحرصت الإدارة حينها على نقل العديد من صلاحيات الموارد البشرية إلى رؤساء القطاعات الأخرى، وبذلك أصبح كل مدير أقرب إلى الموظفين من ذي قبل، وأصبح الجميع يتحدث لغة الموارد البشرية. في الوقت نفسه عملت على أربعة مبادئ، وهي:

١. جذب الأفضل.
٢. زراعة الثقة.
٣. رفع معايير الأداء.
٤. المضي قدماً في طموح الموظف (دعنا نذهب إلى أبعد من ذلك).

في حين جاء ذلك مع تغيير كبير في سياسات الموارد البشرية، فقد أُدخِلت سياسة العمل عن بعد منذ عام ٢٠١٨، وكذلك فتح قنوات للتواصل المباشر بين الموظفين والمديرين، بالإضافة إلى جعل رعاية الموظف وعائلته أولوية للموارد البشرية. وهكذا، كان التغيير في إستراتيجيات الموارد البشرية قبل البدء في تغيير العناوين.

### رابعاً: الدراسات السابقة:

قام الباحثان بإجراء مسح لعدد من قواعد المعلومات العربية والأجنبية، من أجل مراجعة الأدب المنشور في موضوع الدراسة والاطلاع على بعض الرسائل العلمية إذ إن هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الدراسة وتناولته من زوايا مختلفة، وأشارت نتائج المسح للأدبيات والدراسات

أن التسيير الإستراتيجي يعد الركيزة الأساسية لإنجاح عصرنة وتطور منظومة الضمان الاجتماعي في تيسميسيلت (CNAS)، حيث يتطلب ذلك توفر يد عاملة كفاءة وذات مهارة في المجال التقني والإداري وتأهيلها في عملية التدريب والتكوين، إذ تؤدي رقمنة الموارد البشرية دوراً فعالاً في كيفية التعامل مع تنفيذ التحول الرقمي عبر العاملين في المنظمة وتأقلمها مع التغيرات الطارئة لتسهيل إجراءات المعاملات مع المواطن.

٣. دراسة (الطراونة، والدوسري، ٢٠٢١)، بعنوان: استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثره على الأداء في مؤسسة الاتصالات السعودية: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف اعتماد نظم معلومات الموارد البشرية واستخداماتها وتحدياتها وفوائدها في شركة الاتصالات السعودية التي تعمل في أهبها، ويهدف أيضاً إلى التحقيق في آثار تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين، بالإضافة إلى ذلك، يهدف إلى استكشاف التطبيقات الرئيسية لنظام معلومات الموارد البشرية والفوائد والتحديات التي تواجه اعتماد النظام في الشركة المستهدفة. واستخدمت منهجية المسح كمنهج بحثي باستخدام استبانة ذاتية الإدارة وُزعت على (١٥٠) موظفاً يعملون في شركة الاتصالات السعودية بأهبها.

في الشركات الصغيرة والمتوسطة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث جمعت البيانات بواسطة استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية التوظيف والاختيار، وأوصت الدراسة بضرورة تحديث وتطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في إدارة الموارد البشرية وضرورة تثقيف وتدريب الموظفين على أساليب الذكاء الاصطناعي واستخداماته في ممارسات إدارة الموارد البشرية، كما أوصت الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية حول العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وممارسات الموارد البشرية الأخرى مثل: (التدريب، والتطوير، والاستبدال).

٢. دراسة (ريحي، وزيني، ٢٠٢٢)، بعنوان: دور التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيسميسيلت: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيسميسيلت، وقد شملت العينة وكالة تيسميسيلت، واستخدمت أدوات المقابلة والملاحظة لتقييم أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة. وأظهرت النتائج

من عينة الدراسة المكونة من (٢٥٠) فرداً من مختلف المستويات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لأنظمة المعلومات الإدارية من حيث أبعادها المجمععة (الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والأفراد، والبيانات) حول وظائف إدارة الموارد البشرية من حيث أبعادها المجمععة (تخطيط الموارد البشرية، والتوظيف، والتنمية، والتعويضات، وتقييم الأداء)، في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) لإدارة المعرفة في تحسين تأثير نظم المعلومات الإدارية على وظائف إدارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية. وبناءً على تفسير النتائج توصل إلى عدد من التوصيات، أهمها: ضرورة التطوير المستمر للأجهزة والشبكات لزيادة القيمة التنافسية لكل شركة اتصالات أردنية، وضرورة ربط شركات الاتصالات الأردنية بين عملية تقييم الأداء وعملية التعويض المقدمة للموظفين، والتركيز على استخدام أساليب التدريب والتطوير من قبل شركات الاتصالات الأردنية باستخدام أحدث التقنيات ولجميع المستويات الإدارية.

٥. دراسة (الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠)، بعنوان: أثر تطبيقات نظم معلومات

وكُشف عن النتائج الرئيسية: كان مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية متوسط المستوى؛ يستخدم في الغالب في التخصصات وسجلات الموظفين والإجازات، وكان أقل استخداماً في الترويج والفوائد والتدريب، وكان هناك الكثير من العقبات التي تواجه تطبيق واعتماد نظام معلومات الموارد البشرية، مما يعوق فعالية نظام معلومات الموارد البشرية. والأهم من ذلك، عدم وجود دعم على مستوى الإدارة العليا والمتوسطة، وقلة خبرات الأشخاص المسؤولين عن نظام معلومات الموارد البشرية، ونقص الخبراء ونقص الدعم المالي.

٤. دراسة (المحاميد، ٢٠٢١)، بعنوان: نظم المعلومات الإدارية وأثرها في وظائف إدارة الموارد البشرية: إدارة المعرفة كمتغير معدل (دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية من حيث أبعادها: (الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والأفراد، والبيانات) وأثرها على وظائف إدارة الموارد البشرية بأبعادها: (التخطيط، والتوظيف، والتطوير، والتعويض، والأداء، والتقييم)، وفي ظل وجود إدارة المعرفة كمتغير معدل في شركات الاتصالات الأردنية ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحث استبانة تضمنت (٦٦) فقرة لجمع البيانات الأولية



وتعزيز الميزة التنافسية للشركة، وضرورة الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية خاصة في تقييم الأداء.

٦. دراسة (الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨)، بعنوان: أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء شركات الاتصالات العراقية حيث تألف مجال الدراسة من جميع العاملين في إدارات الموارد البشرية وأقسام تكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات العراقية. يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في أقسام الموارد البشرية وأقسام تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات وهي (آسيا سيل، وكورك تيليكوم، وزين العراق). ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي بإعداد استبانة وتوزيعها على جميع أفراد عينة الدراسة المكونة من ٢٠٠ عضو اختيروا عشوائياً، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أن مستوى أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية كان عالياً، وكان مستوى أداء شركات الاتصالات العراقية عالياً، وكان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). لأنظمة معلومات الموارد البشرية عن

الموارد البشرية في تحقيق إدارة التميز دراسة ميدانية على الشركة السعودية للاتصالات: هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر نظام معلومات الموارد البشرية بأبعاده (تخطيط القوى العاملة، والتوظيف، والأداء، والتدريب، ونظام الأجور، والحوافز والإجازات) على إدارة التميز، وتحديد مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بأبعاده المختلفة، وأبعادها وتأثيرها على إدارة التميز في شركة الاتصالات السعودية، وتساعد الإدارة العليا من خلال تقديم مقترحات لاستخدامها في تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية من أجل تحسين إدارة التميز في شركة الاتصالات السعودية. اختيرت عينة الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية والمكونة من ١٥٢ موظفاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج التي من بينها وجود علاقة ارتباط موجبة مباشرة بين نظام تخطيط القوى العاملة للتوظيف وإدارة التميز في شركة الاتصالات السعودية، فهناك علاقة ارتباط إيجابية بين نظام التوظيف وإدارة التميز في الشركة، وجدت الشركة أنها مرتفعة نسبياً، مما يساهم في خلق بيئة تنافسية إيجابية بين الموظفين، وأوصت الدراسة الشركة بضرورة تغيير مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية كعبء مالي تجاهها يؤدي إلى تحقيق إدارة التميز

ومن ثم الاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، وتخطيط الموارد البشرية على الترتيب، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، وأوصت الدراسة بما يلي: العمل على الاستمرار في تطبيق هذا النظام والتحديث عليه ومواكبة تطورات النظام أولاً بأول، والعمل على نشره في باقي المستشفيات مع التجهيز من ناحية البنية التحتية والقدرة البشرية لتناسب مع تطبيق النظام.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Sithambaram, R. A., & Tajudeen, F. P, ٢٠٢٢، بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية: دراسة نوعية في السياق الماليزي: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام وتأثير الذكاء الاصطناعي (AI) في إدارة الموارد البشرية بين ١٢ شركة موجودة في ماليزيا. أُجريت مقابلات معمقة مع ممثلي الشركات. وطُبّق التحليل الموضوعي لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية يستخدم بشكل أساسي في التوظيف وإدارة المواهب وعمليات الخدمة المشتركة للموارد البشرية والتعلم والتطوير وإعداد التقارير والتحليلات

أداء شركات الاتصالات العراقية. وأوصت الدراسة بالعديد من النقاط، أهمها: ضرورة زيادة اهتمام شركات الاتصالات العراقية في استخدام واستثمار كل ما يلزم لتقليص الوقت المطلوب لعملية الإنتاج إلى مستوى عالٍ من المرونة.

٧. دراسة (وديان، والسرحان، ٢٠١٨)، بعنوان: أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وصممت أداة الدراسة وتوزيعها على عينة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس وعدددهم (٢٥٠٠) موظف، تم اختيار عينة عشوائية (٢١٠) موظفين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها: يؤثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، حيث ساهم في رفع مستوى أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، وبينت الدراسة أن أكثر المجالات تأثيراً هو الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم أداء الموظفين،

٣. دراسة (Ilyes & Tarek, ٢٠١٩)، بعنوان: دراسة متطلبات نظام معلومات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات: هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء نظام معلومات إدارة الموارد البشرية من خلال أبعادها المختلفة، وذلك بوضع نموذج يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية)، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٣٢ وكالة تابعة لمتعاملي الاتصالات في الجزائر، حيث اعتمد الباحثان على المنهج التجريبي، وذلك بجمع وتحليل البيانات بمجموعة من المؤشرات الإحصائية مثل ألفا كرونباخ، واختبار كولموغوروف سميرنوف لعينة واحدة، والإحصاء الوصفي مثل (المتوسط، والانحراف المعياري، الخطأ المعياري المتوسط)، ومعامل الارتباط (ارتباط بيرسون) لاختبار الفرضيات، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ٧٢. حيث أظهرت النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة تبين العلاقة القوية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد نظام معلومات إدارة الموارد البشرية.
٤. دراسة (Fenech, et al, ٢٠١٩)، بعنوان: الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الدور المتغير ومساعدة الخدمة الذاتية. وكشفت النتائج أيضًا أن استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يولد فوائد تشغيلية وإدارية وإستراتيجية وتنظيمية ومعلوماتية وامتثالاً للشركات.
٢. دراسة (Chilunjika, A., et al, ٢٠٢٢)، بعنوان: استكشاف الفرص والتحديات والآفاق المستقبلية لدمج الذكاء الاصطناعي (AI) وإدارة الموارد البشرية للقطاع العام (HRM) في القطاع العام في جنوب إفريقيا: هدفت هذه الدراسة إلى فحص الديناميكيات المحيطة بتبني وتنفيذ وتفعيل معيار IRE في إدارة الموارد البشرية في القطاع العام بجنوب إفريقيا في هذا التوزيع المتكشّف. جُمعت البيانات باستخدام المراجعة الشاملة للسجلات المكتوبة مثل الكتب والمقالات الصحفية وفصول الكتب وغيرها والتي اختيرت عمدًا لاستخدامها في هذه الدراسة. حُللت البيانات باستخدام تقنيات تحليل المحتوى والموضوعات. وأثبتت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي مفيد بمعنى أنه يمكن أن يحسن تقديم الخدمات العامة في جنوب إفريقيا حيث مُكّن موظفو إدارة الموارد البشرية من التركيز كثيرًا على المجالات الإستراتيجية للإدارة من خلال تولي المسؤولية المهام الروتينية، وأنها تساعد على تقليل التحيز في التوظيف والاختيار في الخدمة العامة.

البشرية اليومية، خاصة مع استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية، فإن التركيز أقل على دور الموارد البشرية في المساهمة في إستراتيجية الرقمنة.

5. دراسة (Jatoba, M., et al, ٢٠١٩)،

بعنوان: الذكاء الاصطناعي في التوظيف والاختيار: الابتكار والآثار لإدارة الموارد البشرية: هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في استخدام الذكاء الاصطناعي في التوظيف والاختيار والتأثيرات على إدارة الموارد البشرية. استخدمت الدراسة مسحاً للأوراق العلمية ومواد المؤتمرات المفهرسة في قاعدة بيانات Web of Science and Scopus ونشرت بين الفترة ٢٠٠٠م و٢٠١٨م. بالإضافة إلى ذلك، تقرر إجراء استطلاع رأي مع المهنيين والمديرين حول استخدام الأداة كميتر لعملية التوظيف والاختيار وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية، مما يساهم في تحديد الموقع الإستراتيجي للمنطقة داخل المنظمات. جُمعت البيانات باستبيانات المسح المطبقة في الفترة ما بين مارس ومايو ٢٠١٩م، حيث جُمعت ١٥٠ استبانة. وأُجري تحليل وصفي كمي لتحليل تصور المتخصصين حول الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، وكذلك استخدام هذه التكنولوجيا في أتمتة العمليات والمساهمات عند استخدامها في عمليات البحث والتطوير. من بين ١٥٠

لإدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي. وسؤال البحث هو: ما الذي يراه متخصصو الموارد البشرية على أنه الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية في أوقات التحول الرقمي؟ التحول الرقمي هو تحول العمليات التجارية والعمليات والهياكل من أجل استغلال فوائد التكنولوجيا الجديدة، في البحث عن الميزة التنافسية التي قد تنتج عن إستراتيجية التحول الرقمي، يقر الباحثون بشكل متزايد برأس المال البشري ورأس المال الفكري والمعرفة كمكونات حاسمة. وتُبنى وجهة نظر قائمة على الموارد حيث يُنظر إلى موارد الشركة (التكنولوجيا ورأس المال البشري) على أنها أصول وكفاءات تملكها أو تسيطر عليها الشركة والتي تولد قيمة للأعمال في تحقيق الميزة التنافسية. منهجية البحث هي منهجية نوعية تستخدم المقابلات شبه المنظمة مع خمسة متخصصين في الموارد البشرية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتتناول المقابلات شبه المنظمة مجالات تخطيط الموارد البشرية وإدارة المكافآت وإدارة الأداء والتدريب والتطوير والصحة والسلامة وعلاقات الموظفين وتغييرها في عصر التحول الرقمي، وتُحلل النتائج باستخدام التحليل الموضوعي للمواضيع الرئيسية والمواضيع الفرعية، وتتمثل النتائج الرئيسية في أنه في حين أن الرقمنة تؤثر على ممارسات وإجراءات الموارد

أن المؤسسة لديها نظام معلومات موارد بشرية مقبول إلى حد ما، وأنه لم يتم استخدامه استخدامًا خاصًا فيما يتعلق بتقييم الأداء والإدارة المهنية، وخاصة فيما يتعلق بجانب التوظيف الجزائري، فيما يتعلق بالإدارة المتوقعة للوظائف والمهارات، تسعى إدارة الموارد البشرية إلى توفير احتياجات الموارد البشرية من حيث الأرقام والكفاءات، وقد ساهم نظام المعلومات في تفعيل هذه الوظيفة من خلال توفير قاعدة بيانات لجميع الموظفين في المؤسسة بالإضافة إلى تخصصاتهم ومهاراتهم.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثين للدراسات السابقة، وجدنا إقبالاً في تنوع الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة في موضوع أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية، في حين اتضح للباحثين بالبحث في الدراسات السابقة في الفترة الزمنية ما بين عام ٢٠١٨م - ٢٠٢٢م، عدم وجود دراسة مماثلة لموضوع الدراسة الحالية -على حد علم الباحثين- والمتعلقة ببحث أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

مستجيباً، ٧٤٪ من الإناث، و ٦١٪ فوق ٣٦ سنة، و ٦٧،٣٪ يعملون في قطاع الخدمات، وحوالي ٤٩٪ يعملون في مجال الموارد البشرية. ولوحظ أيضاً أن حوالي ٦٣٪ من الشركات التي شملها الاستطلاع لم تستخدم الذكاء الاصطناعي مطلقاً وأن حوالي ١٩٪ تستخدم الذكاء الاصطناعي أو استخدمته بالفعل في مجال خدمة العملاء. وتُحَقَّق من عدم وجود خطوط بحث متينة في هذا الموضوع وخلص إلى أن هذه الممارسة لا تزال في مرحلة بدائية للغاية، على الرغم من أن وجهة نظر المستجيبين إيجابية حول الفوائد التي يمكن أن يجلبها الذكاء الاصطناعي لتوظيف واختيار المرشحين.

٧. دراسة (Khaled, Redjem, ٢٠١٨)، بعنوان: أثر نظام معلومات الموارد البشرية على فعالية التخطيط الإستراتيجي للقوى العاملة: هدفت هذه الدراسة بالتركيز على تخطيط القوى العاملة وأهميتها بالنسبة للمؤسسات وكذلك دور نظام معلومات الموارد البشرية في تنشيط وظيفة التنبؤ بوظائف المعهد البريطاني للبتروول ومهاراته. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة بالقيام بتحليل واقع نظام معلومات الموارد البشرية. واعتمدت المقابلة كأداة رئيسية من خلال مقابلة عمل إدارة الموارد البشرية، حيث وجد

## أوجه الشبه والاختلاف:

جدول (١ - ٢) ملخص الدراسات السابقة (إعداد الباحثين)

الدراسة	المنهج	الأدوات	مجتمع	الهدف والموضوع
أولاً: الدراسات العربية				
(الصالح، ٢٠٢٢).	الوصف المسحي	الاستبانة	الشركات الصغيرة والمتوسطة	العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
(ربحي، وزيني، ٢٠٢٢).	الوصفي	المقابلة	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيسميسيلت	دور التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة.
(الطراونة، والدوسري، ٢٠٢١).	المسحي	الاستبانة	شركة الاتصالات السعودية	استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثره على الأداء.
(المحاميد، ٢٠٢١).	الوصفي	الاستبانة	شركات الاتصالات الأردنية	نظم المعلومات الإدارية وأثرها في وظائف إدارة الموارد البشرية: إدارة المعرفة كمتغير معدل.
(الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠).	الوصفي	الاستبانة	شركة الاتصالات السعودية	أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق إدارة التميز.
(الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨).	الوصفي التحليلي	الاستبانة	شركة الاتصالات العراقية	أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية
(وديان، والسرحدان، ٢٠١٨).	الوصفي التحليلي	الاستبانة	مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي	أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية

أثر الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية.	ماليزيا		التحليل الموضوعي	Sithambaram, R. A., & Tajudeen, F. P. (٢٠٢٢).
استكشاف الفرص والتحديات والآفاق المستقبلية لدمج الذكاء الاصطناعي (AI) وإدارة الموارد البشرية.	القطاع العام بجنوب إفريقيا	ثانوية	تحليل موضوعي	Chilunjika, A., et al (٢٠٢٢).
دراسة متطلبات نظام معلومات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.	الجزائر	الاستبانة	التجريبي	,Ilyes & Tarek (٢٠١٩).
الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي.	الإمارات العربية المتحدة	المقابلة	النوعي	,Fenech, et al (٢٠١٩).
الذكاء الاصطناعي في التوظيف والاختيار: الابتكار والآثار لإدارة الموارد البشرية.			مراجعة منهجية	,Jatoba, M., et al (٢٠١٩).
أثر نظام معلومات الموارد البشرية على فعالية التخطيط الإستراتيجي للقوى العاملة.	الجزائر	المقابلة	الحالة	Khaled, Redjem (٢٠١٨).

## أولاً: من حيث المناهج البحثية:

(Fenech, et al, ٢٠١٩)، واعتمدت كل من دراسة (Chilunjika, A., et al, ٢٠٢٢)، ودراسة (Sithambaram, R. A., & Tajudeen, F.) (٢٠٢٢) على المنهج الموضوعي، واستُخدم المنهج التجريبي في دراسة (Ilyes & Tarek, ٢٠١٩)، ومنهج دراسة الحالة في دراسة (Khaled, Redjem, ٢٠١٨).

اختلفت الدراسات العربية والأجنبية في استخدام المناهج البحثية لإجراء تلك الدراسات، فمن العرض السابق لتلك الدراسات وجد الباحثان أنه قد استُخدم منهج المراجعة المنهجية في دراسة (Jatoba, M., et al, ٢٠١٩)، واستُخدم المنهج النوعي في دراسة

## ثانياً: من حيث مجتمع الدراسة:

يركز مجتمع البحث في الدراسة الحالية في شركات الاتصالات وتحديداً شركة الاتصالات السعودية، حيث تتشابه عامة مع الدراسات التالية: دراسة (الطراونة، والدوسري، ٢٠٢١)، ودراسة (المحاميد، ٢٠٢١)، ودراسة (الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠)، ودراسة (الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨)، بينما تمثل مجتمع البحث في باقي الدراسات السابقة بين الشركات الصغيرة والمتوسطة كما في دراسة (الصالح، ٢٠٢٢)، والقطاع الصحي كما في دراسة (وديان، والسرحان، ٢٠١٨)، والقطاع العام كما في دراسة (Chilunjika, A., et al, ٢٠٢٢).

## ثالثاً: من حيث الموضوع وهدف الدراسة:

اشتركت معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع (الموارد البشرية ونظم المعلومات) في التأكيد على أهمية نظم المعلومات والتحول الرقمي بالنسبة لوظائف الموارد البشرية، حيث هدفت دراسة (الصالح، ٢٠٢٢) إلى دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار)، بينما تناولت دراسة (ربحي، وزيني، ٢٠٢٢) دور التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة، وركزت دراسة (الطراونة، والدوسري، ٢٠٢١)، بعنوان: استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثره على الأداء، وتناولت دراسة (المحاميد، ٢٠٢١) موضوع نظم

المعلومات الإدارية وأثرها في وظائف إدارة الموارد البشرية: إدارة المعرفة كمتغير معدل، وهدفت دراسة (الفالح، ومحمداني، ٢٠٢٠) موضوع أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق إدارة التميز دراسة ميدانية على الشركة السعودية للاتصالات، أما دراسة (الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨)، فهدف إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية، بينما ركزت دراسة (وديان، والسرحان، ٢٠١٨) على التعرف على أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

فيما هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» بمدينة جدة.

## أبرز نتائج الدراسات السابقة:

- يمكن تلخيص أبرز النتائج في الدراسات السابقة كالتالي:
- وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لإدارة المعرفة في تحسين تأثير نظم المعلومات الإدارية على وظائف إدارة الموارد البشرية.
  - وجود علاقة ارتباط موجبة مباشرة بين نظام تخطيط القوى العاملة للتوظيف وإدارة التميز.



ناقشت موضوع أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" بمدينة جدة.

- كما تتميز الدراسة الحالية في بيئة تطبيقها، إذ طُبِّقت الدراسة على قطاع الاتصالات، متخذين شركة الاتصالات السعودية بكافة وحداتها التنظيمية كدراسة حالة.

### المحور الثالث: المنهج وإجراءات الدراسة مقدمة:

يبين هذا المحور منهجية الدراسة والإجراءات التي أتبعته في إجراء الدراسة، كما يبين السياقات المختلفة للخطوات التي سار عليها الباحثان لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. بالإضافة إلى إيضاح نوع وطبيعة وإستراتيجية الدراسة التي استُخدمت، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد أسلوب المعاينة، والطرق والأساليب لجمع بيانات الدراسة، ومراحل تطوير أداة الدراسة، وبيان مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.

### منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر هو المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات؛ لكونه يعمل على وصف وتحليل الظواهر المختلفة

- استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يولد فوائد تشغيلية وإدارية وإستراتيجية وتنظيمية ومعلوماتية وامتثالاً للشركات.

- الذكاء الاصطناعي مفيد بمعنى أنه يمكن أن يحسن تقديم الخدمات العامة في جنوب إفريقيا، حيث يتمكن موظفو إدارة الموارد البشرية من التركيز بشكل أكبر على المجالات الإستراتيجية للإدارة من خلال تولي المسؤولية المهام الروتينية، وأنها تساعد على تقليل التحيز في التوظيف والاختيار في الخدمة العامة.

### ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيراً مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيراً من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ووضع مقترح مناسب. ونشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام، وكذلك الأدوات المستخدمة في الدراسة حيث استُخدمت أداة الاستبانة والمقابلة في جمع البيانات في بعض الدراسات السابقة. ومع ذلك نجد أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة بعدة مميزات من أبرزها التالي:

- تميزت الدراسة الحالية بموضوعها، وأنها تعد من أوائل الدراسات التي

بشركة الاتصالات السعودية «STC» بمدينة جدة، بالمملكة العربية السعودية.

### عينة الدراسة:

قام الباحثان باختيار عينة قدرها (١٦٠) فرداً من الموظفين بشركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، بواسطة الطريقة العشوائية البسيطة، وقد تمثلت أهم الصعوبات التي واجهت الباحثين في ضيق الوقت المخصص لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وكذلك عدم تجاوب العديد من العاملين بشركة الاتصالات السعودية مع الباحثين في الإجابة عن عبارات الاستبانة.

ويوضح الجدول التالي الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة.

وصفاً دقيقاً للخروج بالنتائج المساهمة في تحسين الواقع وتطويره، وتهدف البحوث الوصفية إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقدير حالتها كما توجد عليه في الواقع. (دشلي، ٢٠١٦، ص ٤١).

وتتبع الدراسة الحالية أسلوب دراسة الحالة، وهو أحد أساليب المنهج الوصفي وهو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فرداً، أو مؤسسة، أو نظاماً اجتماعياً، وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من (المديرين، ورؤساء الأقسام، والموظفين)

جدول (١ - ٣): الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٠٧	٦٦,٩
	أنثى	٥٣	٣٣,١
	المجموع	١٦٠	١٠٠
العمر	أقل من ٢٥ سنة	٢٢	١٣,٨
	من ٢٥ إلى ٣٤ سنة	٧٦	٤٧,٥
	من ٣٥ إلى ٤٤ سنة	٤٢	٢٦,٣
	٤٥ سنة فأكثر	٢٠	١٢,٥
المجموع	١٦٠	١٠٠	
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٧٥	٤٦,٩
	دبلوم	١٧	١٠,٦
	ماجستير	٥١	٣١,٩
	دكتوراة	١٧	١٠,٦
	المجموع	١٦٠	١٠٠
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٤٥	٢٨,١
	من ٥ إلى ٩ سنوات	٦٦	٤١,٣
	من ١٠ إلى ١٤ سنة	٣٠	١٨,٨
	١٥ سنة فأكثر	١٩	١١,٩
	المجموع	١٦٠	١٠٠
الوظيفة الحالية	موظف	١٢	٧,٥
	مدير	٦٦	٤١,٣
	رئيس قسم	٨٢	٥١,٢
	المجموع	١٦٠	١٠٠

تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئات المعلوماتية في المنظمات، وقد تكونت الاستبانة من قسمين، تناول القسم الأول البيانات الديموغرافية للمشاركين في الدراسة، والمتمثلة في: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والوظيفة الحالية)، وتناول القسم الثاني محاور الاستبانة، وقد تكونت الاستبانة من محورين كالتالي:

المحور الأول: نظم معلومات الموارد

البشرية، وتكون هذه من أربعة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول: نظام الاختيار والاستقطاب، وتكون هذا البعد من (٤) فقرات من الأسئلة.
- البعد الثاني: نظام الأجور والإجازات، وتكون هذا البعد من (٤) فقرات من الأسئلة.
- البعد الثالث: نظام التدريب، وتكون هذا البعد من (٤) فقرات من الأسئلة.
- البعد الرابع: نظام تقييم الأداء، وتكون هذا البعد من (٤) فقرات من الأسئلة.

المحور الثاني: إستراتيجية إدارة الموارد

البشرية في شركة الاتصالات السعودية في مدينة جدة، وتكون هذا البعد من (٨) فقرات من الأسئلة.

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس ليكرت الخماسي لتصحيح المقياس، ويوضح الجدول التالي طريقة تصحيح الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

يوضح الجدول السابق الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة، حيث يتبين أن (٩,٦٦٪) من المشاركين في الدراسة من الذكور، مقابل (١,٣٣٪) من الإناث، كما أن (٥,٤٧٪) من المشاركين في الدراسة ممن يقع عمرهم في الفئة العمرية (من ٢٥ إلى ٣٤ سنة)، يليهم أفراد عينة الدراسة في الفئة (٣٥ إلى ٤٤ سنة)، بنسبة (٣,٦٦٪) من إجمالي المشاركين في الدراسة، وكان المؤهل العلمي لنحو (٩,٤٦٪) من المشاركين في الدراسة هو البكالوريوس، يليه مؤهل الماجستير بنسبة (٩,٣١٪)، وبالنسبة لسنوات الخبرة فإن غالبية المشاركين في الدراسة ممن تقع سنوات خبرتهم في الفئة (٥- ٩ سنوات)، بنسبة (٣,٤١٪) من إجمالي المشاركين في الدراسة، يليهم المشاركون في الدراسة الذين تقع سنوات خبرتهم في الفئة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (١,٢٨٪)، وحل في المرتبة الأخيرة المشاركون في الدراسة الذين تقع سنوات خبرتهم في الفئة (١٥ سنة فاكثراً) بنسبة (٩,١١٪)، وبالنسبة للوظيفة الحالية فإن وظيفة نحو (٢,٥١٪) من المشاركين في الدراسة هي (رئيس قسم)، يليهم أصحاب المسمى الوظيفي (مدير) بنسبة (٣,٤١٪)، يليهم أصحاب المسمى الوظيفي (موظف) بنسبة (٥,٧٪).

### أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، ولقد قام الباحثان بإعداد الاستبانة بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت أثر

## جدول (٢ - ٣): طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي

التدريج	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
الوزن	٥	٤	٣	٢	١
قيمة المتوسط الحسابي	٤,٢١ إلى ٥	٣,٤١ إلى ٤,٢	٢,٦١ إلى ٣,٤	١,٨١ إلى ٢,٦	١ إلى ١,٨
مستوى درجة الاتجاه	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

**صدق وثبات الاستبانة:****أولاً: صدق الاستبانة:**

بيرسون؛ للتأكد من أن عبارات الاستبانة مترابطة بعضها مع بعض، ومع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وتوضح الجداول التالية النتائج.

للتأكد من أن الاستبانة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي، حُسِبَ معامل الارتباط

جدول (٣ - ٣): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور: نظم إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية "stc"

م	معامل الارتباط بيرسون	م	البُعد	م	معامل الارتباط بيرسون	م	البُعد
١	.٥٦٥**	١	نظام الاختيار والتعيين	١	.٦٢٥**	١	نظام الاختيار والتعيين
٢	.٣٩٧**	٢		٢	.٥٦١**	٢	
٣	.٤٦٤**	٣		٣	.٦٠٨**	٣	
٤	.٤٩٨**	٤		٤	.٥٨٤**	٤	
.٥٥٩**		الدرجة الكلية للبُعد		.٧٧٤**		الدرجة الكلية للبُعد	
١	.٤١٦**	١	نظام تقييم الأداء	١	.٥٠٦**	١	نظام الأجور والإجازات
٢	.٦٧٢**	٢		٢	.٤٦٢**	٢	
٣	.٤٤٢**	٣		٣	.٤٦٨**	٣	
٤	.٤٢٧**	٤		٤	.٥٨٣**	٤	
.٤٥٧**		الدرجة الكلية للبُعد		.٥١٨**		الدرجة الكلية للبُعد	
				.٦٧٢**		الدرجة الكلية للمحور	

جدول (٣ - ٤): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور: إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية "stc" في مدينة جدة

م	معامل الارتباط بيرسون	م	معامل الارتباط بيرسون
١	.٢٨٨**	٥	.٤١٣**
٢	.٤٥٩**	٦	.٤٤٤**
٣	.٤٣٤**	٧	.٤٨٣**
٤	.٤٩٨**	٨	.٤٧٥**
الدرجة الكلية		.٥٠٥**	

### \*\*دال عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور: نظم إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، مما يشير إلى قوة الترابط بين عبارات المحور بعضها مع بعض، ومع الدرجة الكلية للمحور، ويؤكد ذلك على أن عبارات المحور تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

### \*\*دال عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور: إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في مدينة جدة، ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، مما يشير إلى قوة الترابط بين عبارات المحور بعضها مع بعض، ومع الدرجة الكلية للمحور، ويؤكد ذلك على أن عبارات المحور تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

### ثانياً: ثبات الاستبانة

للتأكد من أن استبانة فعالية إستراتيجية الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية تتمتع بالثبات قام الباحثان بحساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ، ومعامل التجزئة النصفية للتأكد من أن الاستبانة تتمتع بالثبات، ويوضح الجدول التالي النتائج.

جدول (٥ - ٣): صدق الاتساق الداخلي لاستبانة: فعالية إستراتيجية الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "stc"

المحور	معامل ألفا كرو نباخ	معامل التجزئة النصفية
نظم إدارة الموارد البشرية	٠,٩٤٥	٠,٩٠٣
إستراتيجية إدارة الموارد البشرية	٠,٨٩٥	٠,٩٢٥
الدرجة الكلية	٠,٩٥٨	٠,٨٨٨

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معاملات الثبات لاستبانة فعالية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC"، حيث تراوحت قيم معاملات ألفا كرو نباخ (من ٠,٨٩٥ إلى ٠,٩٥٨)، وتراوحت قيم معاملات التجزئة النصفية (من ٠,٨٨٨ إلى ٠,٩٢٥)، وهي قيم كبيرة جداً، مما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحثان الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (٢٦)، للإجابة عن أسئلة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرارات والنسب المئوية.
٢. معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.
٣. معامل ألفا كرو نباخ والتجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبانة.
٤. تحليل الانحدار لمعرفة الفروق بين المتغيرات.

## المحور الرابع: تحليل النتائج أولاً: تحليل أسئلة الدراسة تحليل السؤال الأول:

ينص السؤال الأول على: ما درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة؟

للإجابة عن هذا السؤال اعتمدنا على حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وحُدِّد اتجاه البُعد على مقياس ليكرت الخماسي، وكذلك رُتِّبَت الأبعاد تنازلياً، وفقاً لمستوى أهميتها، ويوضح الجدول التالي النتائج.

جدول (١ - ٤): استجابات المشاركين في الدراسة على ما درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه ليكرت
نظام الاختيار والاستقطاب	٤,٠٦	٠,٨٦	٣	موافق
نظام الأجور والإجازات	٤,٢١	٠,٧٩	١	موافق بشدة
نظام التدريب	٤,٠٩	٠,٨٤	٢	موافق
نظام تقييم الأداء	٣,٩٦	٠,٨٩	٤	موافق
المتوسط العام	٤,١٩	٠,٧٣		موافق

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام لمحور: نظم معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور (٤,١٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور (من ٣,٩٦ إلى ٤,٢١)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق بشدة، وموافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور، حيث حصل بُعد نظام الأجور والإجازات على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٤,٢١)، وهو متوسط يقع في الفئة موافق بشدة، مما يبرهن على أن شركة الاتصالات السعودية تستخدم نظاماً معلوماتياً لإدارة الأجور والحوافز والإجازات للعاملين بالشركة، وحصل بُعد نظام التدريب على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٠٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة، بينما حصل بُعد نظام الاختيار والاستقطاب على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤,٠٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة، وحصل بُعد نظام تقييم الأداء على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٩٦)، وفيما يلي تفصيل نتائج هذه الأبعاد.



## البعد الأول: نظام الاختيار والاستقطاب

جدول (٢-٤): استجابات المشاركين في الدراسة على مدى استخدام شركة الاتصالات السعودية لنظم معلومات الاختيار والاستقطاب يتضح من الجدول السابق ارتفاع

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	يوفر نظام المعلومات الأعداد المطلوبة من المورد البشري بحسب الوصف الوظيفي لسد احتياجات الشركة.	٣,٩٧	٠,٩٩	١
٢	توجد أسس واضحة في اختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة في الشركة.	٣,٦٩	١,١١	٤
٣	يتيح نظام الموارد عملية جمع وتحليل البيانات عن الأفراد المتقدمين للوظائف لاختيار الأمثل منهم.	٣,٧٩	١,٠٦	٢
٤	يُعلن عن الأعداد المطلوبة والاختصاصات المرغوب في توظيفها بوضوح.	٣,٧٦	١,٠٧	٣
	المتوسط العام	٤,٠٦	٠,٨٦	موافق

البُعد (٤,٠٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٦٩ إلى ٣,٩٧)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد، وفيما يلي ترتيب عبارات هذا البُعد وفقاً لمستوى أهميتها.

حصلت عبارة: يوفر نظام المعلومات الأعداد المطلوبة من المورد البشري بحسب الوصف الوظيفي لسد احتياجات الشركة على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٧)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٩)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق)، مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تتبنى نظاماً معلوماتياً يوفر لها الأعداد المطلوبة من الموارد البشرية حسب الوصف الوظيفي، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى كون نظام معلومات الاختيار يتم تخزين بيانات العاملين بوصفهم الوظيفي عليه، وبناء عليه في حالة شغل أي وظيفة فإنه يُتوصل إلى الوصف الوظيفي وأدوار الموظف عن طريق النظام، وبناء عليه يُختار الأفراد الذين يتمتعون بالمهارات التي تمكنهم من القيام بالوظيفة الشاغرة وفق الوصف الوظيفي.

المتوسط العام لبُعد نظام الاختيار والاستقطاب في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا

## البعد الثاني: نظام الأجور والإجازات

جدول (٣ - ٤): استجابات المشاركين في الدراسة على مدى استخدام شركة الاتصالات السعودية لنظم معلومات الأجور والإجازات

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التصنيف
١	يشتمل نظام معلومات الموارد البشرية على معايير واضحة للأجور والإجازات.	٣,٩٣	٠,٩٨	٣	موافق
٢	تُحدَّث المعلومات الخاصة بالإجازات والأجور المدرجة بنظام المعلومات، لكي تكون متاحة عند الحاجة إليها.	٣,٩٠	٠,٩٦	٤	موافق
٣	يوفر نظام المعلومات تفسيرات واضحة عن الاستقطاعات بالأجور بسبب الإجازات بأنواعها أو التغيب عن العمل.	٤,٠٥	٠,٩٢	٢	موافق
٤	يوجد قاعدة بيانات لكل موظف ضمن نطاق عمل الشركة.	٤,٠٦	١,٠٠	١	موافق
	المتوسط العام	٤,٢١	٠,٧٩		موافق بشدة

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام لبُعد نظام الأجور والإجازات في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام

حصلت عبارة: يتيح نظام الموارد عملية جمع وتحميل البيانات عن الأفراد المتقدمين للوظائف لاختيار الأمثل منهم على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣,٧٩)، وانحراف معياري قدره (١,٠٦)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق)، مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن نظام الموارد يتيح عملية جمع وتحميل البيانات عن الأفراد المتقدمين للوظائف لاختيار الأمثل منهم.

حصلت عبارة: يُعلن عن الأعداد المطلوبة والاختصاصات المرغوب في توظيفها بوضوح على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٧٦)، وانحراف معياري قدره (١,٠٧)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على قيام شركة الاتصالات السعودية بالإعلان عن الأعداد المطلوبة والاختصاصات المرغوب في توظيفها بوضوح

حصلت عبارة: توجد أسس واضحة في اختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة في الشركة على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٦٩)، وانحراف معياري قدره (١,١١)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه توجد أسس واضحة في اختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة في الشركة.

يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن نظام المعلومات يوفر تفسيرات واضحة عن الاستقطاعات بالأجور بسبب الإجازات بأنواعها أو التغيب عن العمل.

حصلت عبارة: يشتمل نظام معلومات الموارد البشرية على معايير واضحة للأجور والإجازات على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٣)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٨)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على اشتغال نظام معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية على معايير واضحة للأجور والإجازات.

حصلت عبارة: تُحدَّث المعلومات الخاصة بالإجازات والأجور المدرجة بنظام المعلومات، لكي تكون متاحة عند الحاجة إليها على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٠)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٦)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه تُحدَّث المعلومات الخاصة بالإجازات والأجور المدرجة بنظام المعلومات، لكي تكون متاحة عند الحاجة إليها.

### البعد الثالث: نظام التدريب

جدول (٤ - ٤): استجابات المشاركين في الدراسة على مدى استخدام شركة الاتصالات السعودية لنظم معلومات التدريب

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد (٤,٢١)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً، مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد بدرجة موافق بشدة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد (من ٣,٩٠ إلى ٤,٠٦)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد، وفيما يلي ترتيب عبارات هذا البعد وفقاً لمستوى أهميتها.

حصلت عبارة: يوجد قاعدة بيانات لكل موظف ضمن نطاق عمل الشركة على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٦)، وانحراف معياري قدره (١)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تقوم بعمل قاعدة بيانات لكل موظف ضمن نطاق عمل الشركة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن وجود قاعدة بيانات لكل موظف في الشركة يساهم في التعرف على إنجازاته وبالتالي مكافأته عليها، وكذلك في التعرف على عدد أيام إجازته.

حصلت عبارة: يوفر نظام المعلومات تفسيرات واضحة عن الاستقطاعات بالأجور بسبب الإجازات بأنواعها أو التغيب عن العمل على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٠)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٢)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما

الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٨٧ إلى ٣,٩٠)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد، وفيما يلي ترتيب عبارات هذا البُعد وفقاً لمستوى أهميتها.

حصلت عبارة: تهتم الإدارة بإشراك الموظفين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم تطويراً دورياً على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٠)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٥)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تهتم بإشراك الموظفين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم بشكل دوري.

حصلت عبارة: يتوفر لدى الإدارة معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين بهدف إشراكهم بدورات تتماشى مع هذا المستوى على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٨)، وانحراف معياري قدره (١,٠٥)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه يتوفر لدى الإدارة معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين بهدف إشراكهم بدورات تتماشى مع هذا المستوى.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	ت
١	تهتم الإدارة بإشراك الموظفين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم تطويراً دورياً.	٣,٩٠	٠,٩٥	١	موافق
٢	يتوفر لدى الإدارة معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين بهدف إشراكهم بدورات تتماشى مع هذا المستوى.	٣,٨٨	١,٠٥	٢	موافق
٣	ترى الإدارة أن التدريب أفضل وسيلة لتعليم واكتساب المهارات العملية للموظفين لديها اكتساباً يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية.	٣,٨٨	١,٠١	٣	موافق
٤	يوجد لدى الشركة كفاءات مؤهلة لتدريب وإعداد الموظفين.	٣,٨٧	١,٠٢	٤	موافق
	المتوسط العام	٤,٠٩	٠,٨٤		موافق

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام لبُعد نظام التدريب في شركة الاتصالات السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٠٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوزيع	اتجاه البكر
١	تعتمد الإدارة على تقارير تقويم أداء الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين عن طريق نظام المعلومات الذي تملكه الشركة.	٣,٦٦	١,٠٥	٣	موافق
٢	تمتلك الإدارة كافة المعلومات عن أداء العاملين في الشركة للسنوات السابقة.	٣,٤٤	١,٢٢	٤	موافق
٣	تهتم الإدارة بتوثيق كل ما يتعلق بابتكارات وإبداعات الموظفين، وتشجعهم وتكافئهم عليها.	٣,٨٨	١,٠٧	١	موافق
٤	يساعد نظام المعلومات الموظفين على معرفة مستوى التغيير في أداء واجباتهم باستمرار.	٣,٨٣	١,٠٥	٢	موافق
	المتوسط العام	٣,٩٦	٠,٨٩		موافق

حصلت عبارة: ترى الإدارة أن التدريب أفضل وسيلة لتعليم واكتساب المهارات العملية للموظفين لديها اكتساباً يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٨)، وانحراف معياري قدره (١,٠٥)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن إدارة شركة الاتصالات السعودية تؤمن بأن التدريب أفضل وسيلة لتعليم واكتساب المهارات العملية للموظفين لديها اكتساباً يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية.

حصلت عبارة: يوجد لدى الشركة كفاءات مؤهلة لتدريب وإعداد الموظفين على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٧)، وانحراف معياري قدره (١,٠٢)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه يوجد لدى الشركة كفاءات مؤهلة لتدريب وإعداد الموظفين.

### البعد الرابع: نظام تقييم الأداء

جدول (٥-٤): استجابات المشاركين في الدراسة على مدى استخدام شركة الاتصالات السعودية لنظم معلومات تقييم الأداء

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام لبُعد نظام تقييم الأداء في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٣,٩٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

وانحراف معياري قدره (1,0)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن إدارة شركة الاتصالات السعودية تعتمد على تقارير تقييم أداء الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين عن طريق نظام المعلومات الذي تملكه الشركة.

حصلت عبارة: تمتلك الإدارة كافة المعلومات عن أداء العاملين في الشركة للسنوات السابقة على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3,44)، وانحراف معياري قدره (1,22)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على امتلاك الإدارة كافة المعلومات عن أداء العاملين في الشركة للسنوات السابقة.

### تحليل السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على: ما إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة؟

للتعرف على إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية من وجهة نظر الموظفين فيها، اعتمد على حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وحُدِّد اتجاه العبارة على مقياس ليكرت الخماسي، وكذلك رُتِّبَت العبارات تنازلياً، وفقاً لمستوى أهميتها، ويوضح الجدول التالي النتائج.

عبارات هذا البُعد (من 3,44 إلى 3,88)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد، وفيما يلي ترتيب عبارات هذا البُعد وفقاً لمستوى أهميتها.

حصلت عبارة: تهتم الإدارة بتوثيق كل ما يتعلق بابتكارات وإبداعات الموظفين، وتشجعهم وتكافئهم عليها على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3,88)، وانحراف معياري قدره (1,07)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تهتم بتوثيق كل ما يتعلق بابتكارات وإبداعات الموظفين، وتشجعهم وتكافئهم عليها.

حصلت عبارة: يساعد نظام المعلومات الموظفين على معرفة مستوى التغيير في أداء واجباتهم بشكل مستمر على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3,83)، وانحراف معياري قدره (1,00)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه يساعد نظام المعلومات الموظفين على معرفة مستوى التغيير في أداء واجباتهم باستمرار.

حصلت عبارة: تعتمد الإدارة على تقارير تقييم أداء الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين عن طريق نظام المعلومات الذي تملكه الشركة على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (3,76)،

٧	يتمتع العاملون بقدر كبير من الخبرة للتعامل مع كافة المواقف التي تمر بهم أثناء عملهم.	٣,٨٩	٠,٩٧	٧	موافق
٨	تعتمد قرارات الإدارة على ما يتوفر لديها من معلومات عن الموظفين ضمن نظام المعلومات.	٣,٩٩	٠,٩٦	٣	موافق
	المتوسط العام	٤,٣٠	٠,٧٥		موافق

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام لمحور إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية "STC"، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (٤,٣٠)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور بدرجة موافق بشدة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (من ٣,٨٤ إلى ٤,٠٣)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وفيما يلي ترتيب عبارات هذا المحور وفقاً لمستوى أهميتها.

حصلت عبارة: تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

جدول (٦ - ٤): استجابات المشاركين في الدراسة حول إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC"

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
١	تُقَدَّم جميع طلبات التعيين بالاعتماد على نظام إلكتروني مخصص لذلك.	٣,٩١	١,١٢	٦	موافق
٢	تمتلك الشركة نظام حضور وانصراف يعمل بنظام إلكتروني ومرتبطة بنظام الأجور.	٣,٩٦	١,٠٤	٤	موافق
٣	تمتلك الشركة بوابات خدمة إلكترونية لكل موظف فيها.	٤,٠٢	١,٠٤	٢	موافق
٤	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية.	٤,٠٣	١,٠٠	١	موافق
٥	تُحدَّد احتياجات التدريب للموظفين بنظام معلومات مخصص لذلك.	٣,٩٣	٠,٩٥	٥	موافق
٦	يُعتمَد على وسائل تدريب وتطوير أداء العاملين إلكترونياً.	٣,٨٤	١,٠٨	٨	موافق

أفراد عينة الدراسة على امتلاك الشركة لنظام حضور وانصراف يعمل بنظام إلكتروني ومرتبطة بنظام الأجور.

حصلت عبارة: تُحدّد احتياجات التدريب للموظفين بنظام معلومات مخصص لذلك على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٣)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٥)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تحدد احتياجات التدريب للموظفين بنظام معلومات مخصص لذلك.

حصلت عبارة: تُقدّم جميع طلبات التعيين بالاعتماد على نظام إلكتروني مخصص لذلك على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩١)، وانحراف معياري قدره (١,١٢)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه تُقدّم جميع طلبات التعيين بالاعتماد على نظام إلكتروني مخصص لذلك.

حصلت عبارة: يتمتع العاملون بقدر كبير من الخبرة للتعامل مع كافة المواقف التي تمر بهم أثناء عملهم على المرتبة السابعة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٩)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٧)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على تمتع العاملين بقدر كبير من الخبرة للتعامل مع كافة المواقف التي تمر بهم أثناء عملهم.

مقداره (٤,٠٣)، وانحراف معياري قدره (١)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أن شركة الاتصالات السعودية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية.

حصلت عبارة: تمتلك الشركة بوابات خدمة إلكترونية لكل موظف فيها على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٢)، وانحراف معياري قدره (١,٠٤)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق)، مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه تمتلك الشركة بوابات خدمة إلكترونية لكل موظف فيها.

حصلت عبارة: تعتمد قرارات الإدارة على ما يتوفر لديها من معلومات عن الموظفين ضمن نظام المعلومات على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٩)، وانحراف معياري قدره (٠,٩٦)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على اعتماد قرارات الإدارة على ما يتوفر لديها من معلومات عن الموظفين ضمن نظام المعلومات.

حصلت عبارة: تمتلك الشركة نظام حضور وانصراف يعمل بنظام إلكتروني ومرتبطة بنظام الأجور على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٦)، وانحراف معياري قدره (١,٠٤)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من



شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

٤. HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في نظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية طُبِّقت معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين، وفيما يلي النتائج.

جدول (٧-٤): ملخص الانحدار للفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤٠,٩٦	١	٤٠,٩٦		
الخطأ التجريبي	٤٨,٦٣	١٥٨	٠,٣٠٨	١٣٣,١	٠,٠٠
التباين الكلي	٨٩,٦	١٥٩			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R)، بلغت (٠,٦٧٦)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>)، (٠,٤٥٧)، وهي قيمة تفسر مقدرة نظم المعلومات ككل في التأثير

حصلت عبارة: يُعتمد على وسائل تدريب وتطوير أداء العاملين إلكترونياً على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٤)، وانحراف معياري قدره (١,٠٨)، والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقع في الفئة (موافق) مما يشير إلى أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أنه يُعتمد على وسائل تدريب وتطوير أداء العاملين إلكترونياً.

## ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

١. HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام الاختيار والاستقطاب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

٢. HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام الأجور والإجازات على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

٣. HI: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام التدريب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في

الدلالة (0,00)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05)، وهي تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع.

جدول (9-٤): معاملات التأثير للمتغيرات

المستقلة على المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد ٢R	معامل التحديد ٢R المعدل	الخطأ
١	٠,٦٧٦	٠,٤٥٧	٠,٤٥٤	٠,٥٥

يتضح من الجدول السابق:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام للاختيار والاستقطاب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية، حيث بلغت قيمة (Beta = 0,195)، وكانت قيمة (T = 2,32)، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,02)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05)، وبالتالي تُقبل الفرضية الأولى بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق).

٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في نظام الأجور والإجازات على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة (Beta = 0,247)، وكانت قيمة (T = 2,61)، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,007)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05)،

على إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، إذ إن نظم المعلومات تفسر ما نسبته (٤٥٪) من التغير الحاصل في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية «STC»، ومما سبق تُقبل الفرضية الرئيسية بالصيغة البديلة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظم المعلومات على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة.

جدول (٨ - ٤): أسلوب تحليل التباين

(One Way ANOVA)، لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

مستوى الدلالة	T	معاملات غير معيارية		البعد
		معاملات موحدة	B	
	Beta	الخطأ المعياري		
0,00	٥,٢٧	٠,٢٤١	١,٧٢	Constant
0,02	٢,٣٢	٠,١٩٥	٠,٧٣	نظام الاختيار والاستقطاب
0,007	٢,٦١	٠,٢٤٧	٠,٨٧	نظام الأجور والإجازات
0,00	٠,١٦١	٠,١٥	٠,٨٢	نظام التدريب
0,00	٥,٣٧	٠,٣٨٦	٠,٦١	نظام تقييم الأداء

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F = 133,1)، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لمحور: نظم معلومات الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور (٤,١٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور (من ٣,٩٦ إلى ٤,٢١)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق بشدة، وموافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور، حيث حصل بُعد نظام الأجور والإجازات على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٤,٢١)، وهو متوسط يقع في الفئة موافق بشدة، مما يبرهن على أن شركة الاتصالات السعودية تستخدم نظامًا معلوماتيًا لإدارة الأجور والحوافز والإجازات للعاملين بالشركة، وحصل بُعد نظام التدريب على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٠٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة، بينما حصل بُعد نظام الاختيار والاستقطاب على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤,٠٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة، وحصل بُعد نظام تقييم الأداء على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٩٦).

وبالتالي تُقبل الفرضية الثانية بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق).

٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في نظام التدريب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة ((Beta = ٠,١٥)، وكانت قيمة (T = ٠,١٦٦)، وكانت دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٨٦)، وهو أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي تُقبل الفرضية الثالثة بالصيغة الصفرية.

٤. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة ((Beta = ٠,٠٦١)، وكانت قيمة ((T = ٠,٣٨٦)، وكانت دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠٠)، وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي تُقبل الفرضية الرابعة بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق).

### المحور الخامس: مناقشة النتائج أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

ينص السؤال الأول على: ما درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة؟

## البعد الأول: نظام الاختيار والاستقطاب

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لُبعد نظام الاختيار والاستقطاب في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٠٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٦٩ إلى ٣,٩٧)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد.

## البعد الثاني: نظام الأجور والإجازات

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لُبعد نظام الأجور والإجازات في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٢١)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق بشدة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٩٠ إلى ٤,٠٦)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد.

## البعد الثالث: نظام التدريب

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لُبعد نظام التدريب في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٠٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٨٧ إلى ٣,٩٠)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد.

## البعد الرابع: نظام تقييم الأداء

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لُبعد نظام تقييم الأداء في شركة الاتصالات السعودية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٣,٩٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد بدرجة موافق، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (من ٣,٤٤ إلى ٣,٨٨)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد.

## مناقشة نتائج السؤال الثاني:

تُقبل الفرضية الرئيسية بالصيغة البديلة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (محمد، وطه، ٢٠٢٠)، والتي توصلت إلى أن نظم المعلومات تؤثر في إدارة الموارد البشرية في المديرية العامة للتربية، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (المحاميد، ٢٠٢١)، والتي توصلت إلى أن نظم المعلومات الإدارية لها تأثير إيجابي في وظائف إدارة الموارد البشرية، في وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط، في شركات الاتصالات الأردنية، كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الجبوري، والشبيل، ٢٠١٨)، والتي توصلت إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية تحسن من أداء شركات الاتصالات العراقية.

كما توصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام الاختيار والاستقطاب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة ((Beta = ٠,١٩٥، وكانت قيمة (T = ٢,٣٢)، وكانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٢)، وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي تُقبل الفرضية الأولى بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (محمد، وطه، ٢٠٢٠)، والتي توصلت إلى أن نظام الاختيار والاستقطاب المعلوماتي يؤثر في إدارة

ينص السؤال الثاني على: ما إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في البيئة المعلوماتية بشركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة؟

توصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع المتوسط العام لمحور إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بشركة الاتصالات السعودية "STC"، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (٤,٣٠)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور بدرجة موافق بشدة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (من ٣,٨٤ إلى ٤,٠٣)، وهي متوسطات تقع في الفئة (موافق)، مما يدل على أن هناك موافقة من أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

## ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة

### بفرضيات الدراسة

توصلت الدراسة الحالية إلى أن قيمة معامل الارتباط (R)، بلغت (٠,٦٧٦)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>)، (٠,٤٥٧)، وهي قيمة تفسر مقدرة نظم المعلومات ككل في التأثير على إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، إذ إن نظم المعلومات تفسر ما نسبته (٤٥٪) من التغيير الحاصل في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية "STC"، ومما سبق

يؤثر في إدارة الموارد البشرية في المديرية العامة للتربية.

كما توصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لنظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة Beta = 0,07، وكانت قيمة (T = 3,87)، وكانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05)، وبالتالي تُقبل الفرضية الرابعة بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (محمد، وطه، 2020)، والتي توصلت إلى أن نظام تقييم الأداء المعلوماتي يؤثر في إدارة الموارد البشرية في المديرية العامة للتربية.

## المحور السادس: الاستنتاجات والتوصيات الاستنتاجات:

1. تستخدم شركة الاتصالات السعودية نظم معلومات الموارد البشرية بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد هذا المحور (4,19)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة.
2. تستخدم شركة الاتصالات السعودية نظام الاختيار والاستقطاب في استقطاب واختيار مواردها البشرية بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (4,06)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة.

الموارد البشرية في المديرية العامة للتربية، كما تتفق هذه النتائج مع دراسة (الصالح، 2022)، والتي توصلت إلى أن إدماج نظم المعلومات التكنولوجية في استقطاب واختيار الموارد البشرية له تأثير إيجابي على إدارة الموارد البشرية، كما توصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في نظام الأجور والإجازات على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة (Beta = 0,247)، وكانت قيمة (T = 2,71)، وكانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,007)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0,05)، وبالتالي تُقبل الفرضية الثانية بالصيغة البديلة (أي إثبات وجود فروق)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (محمد، وطه، 2020)، والتي توصلت إلى أن نظام الأجور والإجازات المعلوماتي يؤثر في إدارة الموارد البشرية في المديرية العامة للتربية.

كما توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في نظام التدريب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية «STC» في مدينة جدة، حيث بلغت قيمة (Beta = 0,10)، وكانت قيمة (T = 1,77)، وكانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,87)، وهو أصغر من مستوى المعنوية (0,05)، وبالتالي تُقبل الفرضية الثالثة بالصيغة الصفرية، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (محمد، وطه، 2020)، والتي توصلت إلى أن نظام التدريب المعلوماتي

٣. تستخدم شركة الاتصالات السعودية نظام الأجور والإجازات في إدارة مواردها البشرية بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٦١)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً.
٤. تستخدم شركة الاتصالات السعودية نظام التدريب في إدارة مواردها البشرية بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٤,٠٩)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة.
٥. تستخدم شركة الاتصالات السعودية نظام تقييم الأداء في إدارة مواردها البشرية بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البُعد (٣,٩٦)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة.
٦. تتبنى شركة الاتصالات السعودية "STC" إستراتيجية جيدة لإدارة الموارد البشرية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (٤,٣٠)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً.
٧. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظم معلومات
٨. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام الاختيار والاستقطاب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.
٩. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في نظام الأجور والإجازات على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.
١٠. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في نظام التدريب على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.
١١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لنظام تقييم الأداء على أداء الموظفين في البيئة المعلوماتية في شركة الاتصالات السعودية "STC" في مدينة جدة.

## التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج فإنها توصي بالآتي:

١. توفير البرمجيات والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد قسم الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية للعمل على تحسين جودة ودقة الأعمال الموكلة إليهم.

٢. ضرورة وجود أسس واضحة في اختيار المتقدمين للوظائف الشاغرة في الشركة.

٣. ضرورة قيام الشركة بتحديث المعلومات الخاصة بالإجازات والأجور المدرجة بنظام المعلومات؛ لكي تكون متاحة عند الحاجة إليها.

٤. ضرورة عمل الشركة على توفير كفاءات مؤهلة لتدريب وإعداد الموظفين.

٥. ضرورة اعتماد الشركة على وسائل تدريب وتطوير أداء العاملين إلكترونياً.

٦. تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين وحدات وأقسام الشركة باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنة.

## قائمة المراجع:

## أولاً: المراجع العربية:

- أبو سمرة، حازم خميس، (٢٠١٧): دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي، (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين.
- أبو سنينة، محمد، (٢٠١٧): تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية وطرق تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.
- التميمي، محمد كريم، (٢٠١٧): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على التجديد الإستراتيجي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- جابر، علاء، (٢٠١٥): واقع إدارة الموارد البشرية وفق النموذج الأوروبي للتميز في القطاع الحكومي الفلسطيني وسبل تطويره، جامعة الأقصى، غزة.
- الجبوري، علي أحمد علي عيسى، والشبيل، سيف عبيد أرحيل، (٢٠١٨)، أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق.



- الجعبري، علي محمد أمين، (٢٠٢١): واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأداء موظفي بلدية الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- الحججي، سومر ماجد، (٢٠١٩): دور تقنية المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية، سوريا.
- حسن، أحمد إبراهيم، (٢٠٢١): دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية (بالتطبيق على مصلحة الضرائب على الدخل)، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مج ٧، ع ١١.
- حمد، منال خلف الله، (٢٠١٥): التخطيط الإستراتيجي وأثره على أداء الموارد البشرية، بحث غير منشور، أطروحة دكتوراه، جامعة الرباط، السودان.
- دشاش، محمد الصالح، (٢٠٢١): دور النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية في دعم وظائف إدارة الموارد البشرية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج ٨، ع ٢.
- الدوسري، بشينة حمد، والطراونة، إخلاص إبراهيم، (٢٠٢١)، استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثره على الأداء في
- مؤسسة الاتصالات السعودية، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج ٦، ع ١، ٥٢ - ٦٦.
- الذبياني، منى سليمان، (٢٠٢٠): الرشاقة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية (تصور مقترح)، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع ١١٠.
- ربحي، فاطمة، وزيني، فريدة، (٢٠٢٢)، دور التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيسمسيلت، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مج ٦، ع ١، ١٥٦ - ١٧٥.
- سلطان، محمد سعيد، (٢٠٠٣): إدارة الموارد البشرية، ط ١، إسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
- سهيلة، محمد عباس، (٢٠٠٣): إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، ط ١، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الشروقي، خليفة، (٢٠١٨): تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، الأكاديمية الملكية للشرطة ومركز الإعلام الثقافي، البحرين.
- الصالح، غادة أحمد، (٢٠٢٢): العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

- وللسياحة والضيافة، مج ٢٢، ع ٣.
- علوان، محمد، وآخرون، (٢٠١٧): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، مج ١، ع ١.
- العلوي، إيمان علي، (٢٠٢٠): مجتمع المعلومات والمعرفة وتداعياته على التنمية المعلوماتية: تونس نموذجًا، Cybrarians Journal، ع ٦٠.
- علي، شادية إبراهيم، (٢٠١٩): دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة حالة بنك الخرطوم ٢٠١٢ - ٢٠١٧)، رسالة ماجستير، جامعة إفريقيا العالمية، كلية العلوم الإدارية، السودان.
- عليان، ربحي مصطفى، (٢٠٠٦): مجتمع المعلومات والواقع العربي عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- فاتح، سيد محمد، وفاطمة، ولد سعدي، (٢٠٢٠): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية، دراسة لمؤشر التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، الجزائر.
- الفالح، عبد العزيز عبد المحسن، ومحمداني، حسام الدين عبد العزيز مصطفى، (٢٠٢٠)، أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق إدارة التميز: دراسة ميدانية على الشركة
- وفعالية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والاختيار) في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإصدار الأول، السنة السادسة.
- صباح الخير، علاء الدين، (٢٠١٧) دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التأمين الإسلامية، رسالة ماجستير.
- صبرين، مبارك، (٢٠١٤): دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة، دراسة حالة: المجلس الشعبي البلدي بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- الضمور، موفق محمد، (٢٠٠٨): واقع التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام في الأردن، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة أعمال، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.
- عباس، سهيلة محمد، (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ص ٣٢٢.
- عبد العال، منى طلعت حسن، (٢٠٢٢): أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظه بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية

- المرشدي، خالد عبد المحسن، (٢٠١٢)، أثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مؤسسات التعليم العالي السعودية، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المحور الرابع: رأس المال البشري وتطوير القطاع الحكومي، ع ٢، مج ٣، ص ١٢٢٧-١٢٦٠.
- الهاشمي، ميادة الهاشمي، (٢٠١٦): العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، الجامعة السورية الخاصة، سوريا.
- هوارى، العابد، (٢٠١٥): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الهيتي، خالد عبد الرحيم، (٢٠١٥): إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- وديان، إسراء الناجي محمد، والسرحان، هاييل فلاح مقداد، (٢٠١٨)، أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق.
- السعودية للاتصالات، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٤٢، ١٣٣٣ - ١٥٨.
- كرو، شفاء، (٢٠١٦): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- المحاميد، حازم محمد مجلي، (٢٠٢١)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها في وظائف إدارة الموارد البشرية (إدارة المعرفة كمتغير معدل): دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٥٨، ١١٩ - ١٤٦.
- محمد، محمد هاني، (٢٠١٤): إدارة الموارد البشرية، طا، عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- محمد، يزيد ذيب عبد الله محمد، (٢٠١٦): دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، ع ٦.
- مدفوني، أميرة، (٢٠١٦)، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - الجزائر.
- المرسي، جمال الدين، (٢٠٠٣)، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية «المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين»، الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

- Meister, J. (٢٠١٩) ten HR Trends in the Age of Artificial Intelligence. Forbes. Forbes Magazine, January ٩.
- Redjem, Khaled. (٢٠١٨). Impact of the human resources information system on the effectiveness of strategic workforce planning case study British petroleum company in Algeria. Journal of financial, accounting and Management Studies: V,٥. N,٢. P ٣٧٤-٣٧٦.
- Reix, Robert. (٢٠٠٩). information system and organization management, edition O vuibert -management, paris, France, ٢٠٠٩ P٩٠.
- Rpyniha, H. (٢٠١٩). The Oretical Approaches to the definttion fo concepts (Information Environ Ment), (Information and Communicative Environ Ment).
- Sithambaram, R. A. & Tajudeen, F. P. (٢٠٢٢). Impact of artificial intelligence in human resource management: a qualitative study in the Malaysian context. Asia Pacific Journal of Human Resources.
- Stuart, R, & Norvig, P. (٢٠١٧). Artificial Intelligence: A Modern Approach. Third Edition. Prentice Hall Press Upper Saddle River.
- Tambe, P. Cappelli, P., & Yakubovich, V. (٢٠١٩). Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward. California Management Review, ٤٢ -١٥, (٤) ٦١.
- Upadhyay A, K. & Khandelwal., K. (٢٠١٨)" Applying artificial intelligence: implications

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdu Ja' afaru, B. & Maimako, L. B., (٣١٠٦). Human Resource Management Practices and Employee Job Satisfaction in Kano State owned Universities: A Conceptual Model. Journal of Marketing and Management, V ١٨-١, (٢), Nov ١.
- Boudiaf, Ilyes & Belhadj, Tarek. (٢٠١٩). The human resources information system and information technologies requirement. Algeria. Journal of economics of money and business: V,٣. N,١. P ٣٧-٢٠.
- Bsat, M. & Beckers, M., (٢٠٠٦). A comparison between electronic human resource systems, E-Business Review, ٢٣-٢٠ : ٦.
- Chilunjika, A, Intauno, K, & Chilunjika, S.R. (٢٠٢٢). Artificial intelligence and public sector human resource management in South Africa: Opportunities, challenges, and prospects. SA Journal of human resource management, ٢٠, ١٢.
- Jatoba, Mariana: Gutierriz, Ives: Fernandes, Paula O. Teixeira, joao paulo: moscon, daniela (٢٠١٩). Artificial intelligence in the recruitment & slection: innovation and impacts for the human resources management. In ٤٣rd International Scientific Conference on Economics and Social Development – pp ١٠٤-٩٦, Aveiro.
- Kovach, K.A., Hughes, A.A., Fagan, P. & Maggitti, P.G. (٢٠٠٢). Administrative and strategic advantages of HRIS, Employment Relations Today, Vol. ٢٩ No. ٤٨-٤٣, ٢.

- Wibawa, J. C., Izza, M., & Sulaeman, A. (٢٠١٨, August). HRIS (human resources information system) design for small for micro, small and medium enterprises. In IOP conference series: materials science and engineering (Vol. ٤٠٧, No. ١, p. ٠١٢٣٤). IOP Publishing.
- Van Esch, P, Black, J. S., & Ferolie, J. (٢٠١٩). Marketing AI recruitment: The next phase in job application and selection. Computers in Human Behavior, ٢٢٢-٢١٥, ٩٠.

it also concluded that: there is a statistically significant impact of the selection and polarization system, the system of wages and vacations and the performance appraisal system on the performance of employees in the information environment at STC at the level of significance ( $0.05$ ) while there is no statistically significant impact of the human resources management training system from the point of view of employees at STC at the level of significance ( $0.05$ ).

In light of the findings of the current study, it recommends the following: providing the appropriate software, hardware and tools necessary to provide the human resources department at STC to work on improving the quality and accuracy of the work entrusted to them. And the need for clear grounds in the selection of applicants for vacancies in the company. And the need for the company to update the information on leave and wages listed in the information system, so that they are available when needed.

## Abstract

The impact of the application of Human Resources Information Systems on the performance of employees in the information environment of the Saudi Telecom Company (STC) in Jeddah

### Othman Muosa Ageeli

Meshaal Abdul Wahab  
Almohammadi

This study aims to identify the impact of the application of Human Resources Information Systems on the performance of employees in the information environment at the Saudi telecommunications company "STC" in the city of Jeddah, and to achieve this goal, the descriptive analytical approach was adopted, using the case study method, and the questionnaire was relied on as a tool to collect data from the study community represented by the employees of the Saudi telecommunications company "STC".

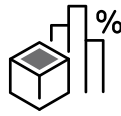
The current study has reached a set of results, the most prominent of which are: that the level of application by STC of Human Resources Information Systems was high, and



## Key words



**Saudi Telecom  
Company**



**information  
environment**



**human resources  
Information  
Systems**