

## أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية

### دراسة حالة على شركة يمن هرتز العالمية

دراسة ميدانية على عينة من شركة يمن هرتز العالمية

قدم هذا البحث استكمال لدرجة البكالوريوس

#### إعداد الطالب

فؤاد العواضي	سلطان علي
حسام سيلان	بشار التميمي
محمد الحكمي	مروان الحاوي
احمد الدباعي	سامح غالب

اشراف الدكتور

محمد الرحبي

## الآيـة

﴿وَكُلَّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ كِتَابًا﴾

(سورة النبأ، الآية ٢٩)

## الاہداء

من أعمق قلوبنا، نحن فريق هذا العمل البحثي، نخطّ هذه السطور محملاً بأسمى مشاعر الوفاء والامتنان، نهدي هذا الجهد العلمي المتواضع، ثمرة الأيام واللاليالي الطويلة، والسعى الحثيث في دروب المعرفة، إلى أولئك الذين كانوا لنا سندًا وظهيرًا، وإلهامًا وداعمًا، في كل خطوة خطوناها نحو الإنجاز.

إلى من غرسوا فينا بذور الطموح، وسقونا من نبع الحنان، فكبر الحلم في ظل صبرهم وتضحياتهم،  
إلى ولدينا الأعزاء، الذين لو لا دعمهم ودعاؤهم لما بلغنا هذا المقام، إليهم نهدي هذا الجهد عربون  
حب وامتنان لا يفيه شكر ولا كلمات.

وإلى كل معلمٍ ومربيٍ وضع في طريقنا نور العلم، وكان لنا مشعل هداية، نسجل فائق التقدير لأثرهم الذي تركوه فينا، فقد كانوا دوماً نبراس فكر، ومرشد رأي، وشريكاً في هذه الرحلة العلمية.

وإلى زملائنا الذين شاركونا التحديات، وتقاسموا معنا مشاق البحث، وكانوا مثالاً للتعاون والعمل بروح الفريق، إلى كل من آمن بالفكرة، ووقف إلى جانبنا بالكلمة والتشجيع، وكان جزءاً من مسيرة الإنجاز، لهم جميعاً نرفع هذا الإهداء.

إلى سعادة عميد الكلية الدكتور محمد الكهالي، لما لمسه منا من حرص ورعاية ودعم مستمر طيلة مراحل دراستنا، فقد كان رمزاً للإدارة الحكيمية والتشجيع البناء، له منا بالغ التقدير وخاص العرفان.

ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن نخص بالذكر الجامعة الإماراتية الدولية، هذا الصرح العلمي الذي احتضن طموحاتنا، وفتح لنا آفاق العلم والتطور، وساهم في تشكيل ملامح هذا العمل، فلها منا كل الامتنان والتقدير.

كما نهدي هذا البحث إلى وطننا الغالي، اليمن، الذي نأمل أن يسهم هذا العمل في خدمة مسيرته العلمية والتنموية، ويكون لبنة في بناء مستقبله المشرق.

هذا الإهداء ليس فقط لما أنجزناه، بل لما تعلمناه، ولمن كان لهم الأثر الأكبر في أن نصل لما نحن عليه اليوم.

## الباحثون

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تم الصالحات، وب توفيقه يدرك النجاح وتجنى الثمرات، وبعد أن أنجزنا هذا البحث العلمي، لا يسعنا إلا أن نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل من كان له دور في إخراج هذا الجهد إلى النور.

نوجه بأسمى آيات التقدير والعرفان إلى مشرفنا الفاضل الدكتور محمد الرجبي، الذي لم يدخل علينا بعلمه وخبرته، وكان لنا نعم المرشد والداعم في كل مراحل إعداد هذا البحث، لقد كان لتوجيهاته السديدة، وملحوظاته القيمة، ومتابعته الدقيقة، بالغ الأثر في إثراء محتوى الدراسة ورفع مستواها الأكاديمي.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى سعادة عميد الكلية الدكتور محمد الكهالي على دعمه المستمر وحرصه على توفير البيئة العلمية المناسبة التي ساعدتنا على إنجاز هذا البحث. ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا العميق للجامعة الإماراتية الدولية، هذا الصرح الأكاديمي الذي ننهى منه العلم والمعرفة، لما وفرته لنا من دعم أكاديمي وبيئة تعليمية محفزة على الإبداع والتميز.

كما نعبر عن امتناننا لكل من ساعدنا وساندنا، من أساتذة وزملاه وأفراد، وخصّصونا بتشجيعهم أو تسهيل مهمة جمع البيانات أو تقديم المشورة الأكاديمية، فلكلٍ منهم منا جزيل الشكر والتقدير. ونسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، نافعاً للعلم والمجتمع، ومقدمة لأعمال قادمة أكثر نضجاً وأثراً.

الباحثون

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات	م
٢	الآلية	
٣	الاهداء	
٤	الشكر	
٥	فهرس المحتويات	
٧	فهرس الجداول	
٨	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة	
٩	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة	
٩	المقدمة	أولاً
١٠	مشكلة الدراسة	ثانياً
١١	أهداف الدراسة	ثالثاً
١١	أهمية الدراسة	رابعاً
١٢	نموذج الدراسة	خامساً
١٥	فرضيات الدراسة	سادساً
١٦	منهجية الدراسة	سابعاً
١٧	حدود الدراسة	ثامناً
١٨	التعريفات الإجرائية	تاسعاً
٢٠	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	
٢٠	الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل	أولاً
٢٣	الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع	ثانياً
٢٦	الدراسات التي ربطت بين المتغير المستقل والمتغير التابع	ثالثاً
٢٧	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	رابعاً
٢٩	مميزات الدراسة الحالية	خامساً
٣٠	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
٣١	المبحث الأول: نظم معلومات الموارد البشرية	
٣١	مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية	أولاً

رقم الصفحة	المحتويات	م
٣٢	أهمية نظم معلومات الموارد البشرية في بيئة الأعمال	ثانياً
٣٣	مكونات نظم معلومات الموارد البشرية	ثالثاً
٣٥	خصائص نظم معلومات الموارد البشرية الفعالة	رابعاً
٣٧	تحديات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في الشركات الخاصة	خامساً
٣٨	أحدث الاتجاهات في نظم معلومات الموارد البشرية	سادساً
٤٠	<b>المبحث الثاني: جودة الخدمات الإدارية</b>	
٤٠	مفهوم جودة الخدمات الإدارية	أولاً
٤٠	أهمية جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة	ثانياً
٤٢	أبعاد جودة الخدمات الإدارية	ثالثاً
٤٣	معايير قياس جودة الخدمات الإدارية	رابعاً
٤٤	تحديات تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة	خامساً
٤٦	<b>المبحث الثالث: العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية</b>	
٤٦	العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية	أولاً
٤٧	دور التكنولوجيا في تعزيز جودة الخدمات الإدارية عبر نظم المعلومات	ثانياً
٤٨	تحليل الدراسات السابقة حول أثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات	ثالثاً
٥٠	أهمية التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية	رابعاً
٥٢	<b>الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة</b>	
٥٣	<b>المبحث الأول: منهج وإجراءات الدراسة</b>	
٥٣	منهج الدراسة	أولاً
٥٤	مجتمع وعينة الدراسة	ثانياً
٥٤	جمع بيانات الدراسة	ثالثاً
٥٤	اختبار صلاحية أداة الدراسة	رابعاً
٥٦	<b>المبحث الثاني: الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة</b>	
٥٦	نتائج تحليل خصائص العينة: النوع (الجنس)	أولاً
٥٧	نتائج تحليل خصائص العينة: العمر	ثانياً
٥٨	نتائج تحليل خصائص العينة: المؤهل العلمي	ثالثاً

رقم الصفحة	المحتويات	م
٥٨	نتائج تحليل خصائص العينة: الوظيفة	رابعاً
٥٩	نتائج تحليل خصائص العينة: سنوات الخبرة	خامساً
٦١	<b>المبحث الثالث: تحليل البيانات الأولية للدراسة واختبار الفرضيات</b>	
٦٢	تحليل البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية	أولاً
٦٤	تحليل البعد الإداري	ثانياً
٦٦	تحليل نتائج البعد التنظيمي	ثالثاً
٦٩	تحليل بعد تحسين جودة الخدمات الإدارية	رابعاً
٧١	اختبار الفرضيات	خامساً
٧٧	<b>المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات</b>	
٧٧	الاستنتاجات	أولاً
٧٨	التوصيات	ثانياً
٨٠	المراجع	

### فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٥٥	اختبار ثبات أداة الدراسة	١
٥٦	نتائج تحليل العينة بناءً على متغير النوع (الجنس)	٢
٥٧	نتائج تحليل العينة بناءً على متغير العمر	٣
٥٨	نتائج تحليل العينة بناءً على متغير المؤهل العلمي	٤
٥٩	نتائج تحليل العينة بناءً على متغير الوظيفة	٥
٥٩	نتائج تحليل العينة بناءً على متغير سنوات الخبرة	٦
٦٢	تحليل البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية	٧
٦٥	تحليل بعد البعد الإداري	٨
٦٧	تحليل البعد التنظيمي	٩
٦٩	تحليل بعد تحسين جودة الخدمات الإدارية	١٠
٧١	نتائج اختبار الفرضية الأولى	١١
٧٣	نتائج اختبار الفرضية الثانية	١٢
٧٤	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	١٣
٧٥	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	١٤

## **الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة**

### **المبحث الأول: الإطار العام للدراسة**

#### **المقدمة**

**أولاً: مشكلة الدراسة**

**ثانياً: أهداف الدراسة**

**ثالثاً: أهمية الدراسة**

**رابعاً: فرضيات الدراسة**

**خامساً: نموذج الدراسة**

**سادساً: منهجية الدراسة**

**سابعاً: حدود الدراسة**

**ثامناً: التعريفات الاجرائية**

### **المبحث الثاني: الدراسات السابقة**

**أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل**

**ثانياً: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع**

**ثالثاً: الدراسات التي ربطت بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

**رابعاً: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية**

**خامساً: مميزات الدراسة الحالية**

## المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

### مقدمة

شهدت بيئات الأعمال المعاصرة تحولاً كبيراً نحو التحول الرقمي، مما أدى إلى تبني المؤسسات لأنظمة حديثة في إدارة مواردها البشرية، ومن أهم هذه الأنظمة نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS)، التي تهدف إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية المتعلقة بإدارة الموظفين والرواتب والتدريب والتقييم. وتعد هذه النظم أداة استراتيجية تسهم في تحسين أداء المؤسسات من خلال تقليل الأخطاء، وتسريع العمليات الإدارية، وتوفير البيانات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار (الهواري، ٢٠٢٠)، كما أن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية يتيح التكامل بين مختلف وظائف الموارد البشرية، مما يساعد في تقليل الوقت والتكاليف وتحسين إنتاجية الموظفين (السيد، ٢٠٢١).

من ناحية أخرى، تعد جودة الخدمات الإدارية عاملاً جوهرياً في نجاح المؤسسات، حيث تعكس مدى قدرة المنظمة على توفير بيئة عمل تتميز بالكفاءة والفعالية. وتعتمد جودة الخدمات الإدارية على عدة عوامل، منها سرعة إنجاز المعاملات، دقة البيانات، توافر المعلومات، ومدى توافق الخدمات مع احتياجات الموظفين والعملاء (عبد الرحمن، ٢٠١٩)، وتلعب نظم معلومات إدارة الموارد البشرية دوراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال تطبيق سياسات وأنظمة تعزز من سرعة ودقة الإجراءات الإدارية، وتساهم في تقليل الأخطاء وتعزيز الشفافية (الحربي، ٢٠٢٢).

وتوضح العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية من خلال قدرة هذه النظم على أتمتة العمليات الإدارية وتحسين تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة، مما يسهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام (الموسوي، ٢٠٢١)، كما أن

نظم معلومات الموارد البشرية توفر أدوات تحليل متقدمة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر دقة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة (الخطيب، ٢٠٢٠)، بناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة، ومن خلال تحليل مدى فاعلية هذه النظم في تعزيز الأداء الإداري، وتحسين تجربة الموظفين، ودعم عمليات اتخاذ القرار، وكما يسعى إلى تقديم رؤية علمية حول العلاقة بين التكنولوجيا والجودة الإدارية، بما يسهم في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتعزيز الميزة التنافسية للشركات الخاصة.

### أولاً: مشكلة الدراسة

مع تسارع التطورات التكنولوجية والتحول الرقمي في بيئة الأعمال، أصبحت الشركات الخاصة تسعى إلى تبني أنظمة متقدمة لإدارة مواردها البشرية بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات الإدارية. وتُعد نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) من الأدوات الحديثة التي تتيح أتمتة العمليات الإدارية، ودعم اتخاذ القرار، وتحقيق أداء تنظيمي أكثر فاعلية. ورغم انتشار هذه النظم في العديد من البيئات، إلا أن فاعليتها في تحسين جودة الخدمات الإدارية لدى الشركات الخاصة في اليمن ما تزال غير مدرروسة بشكل كافٍ، وتشير المراجعات إلى وجود فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق اليمني، مما يستدعي إجراء دراسة تُسهم في تحليل أثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة داخل هذا الإطار المحلي.

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن؟ ويتفرع منه الأسئلة الفرعية المتعلقة بمشكلة الدراسة:

١. ما أثر البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

٢. ما أثر البعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

٣. ما أثر البعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

### **ثانياً: أهداف الدراسة**

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١. تحليل أثر البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

٢. قياس أثر البعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

٣. تحديد مدى أثر البعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

### **ثالثاً: أهمية الدراسة**

تبعد أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية، لا سيما في ظل التحول الرقمي المتتسارع الذي تشهده بيئات الأعمال. وتمثل أهمية البحث فيما يلي:

## ١. الأهمية النظرية:

- (١) تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات الإدارية.
- (٢) يوفر إطاراً تحليلياً لدراسة تأثير أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (الטכנولوجي، الوظيفي، الإداري، التنظيمي، المعلوماتي، والتقاعي) على جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة.
- (٣) يساعد الباحثين والدارسين في فهم العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين (نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية) في بيئة الشركات الخاصة في اليمن.

## ٢. الأهمية العملية

- (١) يساعد الشركات الخاصة في اليمن على تقييم مدى فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية التي تعتمد其ا، والتعرف على أبعادها الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات الإدارية.
- (٢) يساهم في دعم متذبذبي القرار في المؤسسات الخاصة لتطوير استراتيجيات تعتمد على نظم معلومات الموارد البشرية لتعزيز الكفاءة التشغيلية والإدارية.
- (٣) يقدم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات الخاصة في تحسين استغلال نظم معلومات الموارد البشرية لتحقيق أداء إداري أكثر كفاءة وجودة.

## رابعاً: نموذج الدراسة

تمثل الدراسات السابقة محوراً أساسياً في دعم البحث العلمي، حيث تسلط الضوء على كيفية تناول الباحثين لموضوع نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة. يعرض الجدول التالي ملخصاً لتكرار أبعاد الدراسة عبر الدراسات السابقة، مع تصنيفها بناءً على

علاقتها بالمتغيرات المسنقة والمتغير التابع. تم تصنيف الدراسات وفقاً لمدى تناولها للأبعاد

المختلفة، مع وضع علامة (✓) للإشارة إلى وجود البعد في الدراسة:

جدول (1) تكرارات أبعاد الدراسة

المرجع / الدراسة	البعد التكنولوجي	البعد الوظيفي	البعد الإداري	البعد التنظيمي	البعد المعلوماتي	البعد التفاعلي	تحسين جودة الخدمات الإدارية
سنا دجбирت و عبد القادر بن عيسى (2023)	✓	✓					
محمد عبد الله و محمود الخطيب (2020)	✓	✓	✓				
أحمد العلي و سمير النجار (2022)	✓	✓	✓	✓			
(2021) سارة محمد	✓	✓	✓	✓			
علي أحمد و محمد صالح (2023)	✓	✓	✓	✓			
جون سميث وإيميلي جونسون (2021)	✓	✓					
جينيفير براون و مايكل ديفيس (2020)			✓				
ديفيد كلارك و سارة ميلر (2022)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
(2023) محمد عبد الله							
(2022) فاطمة حسن			✓				
(2021) خالد عبد الله	✓	✓	✓				
(2023) سعاد جاسم			✓	✓	✓		
(2022) علي مصطفى		✓	✓	✓			
John Smith (2023)		✓	✓	✓	✓		
Emily Davis (2022)		✓	✓	✓	✓	✓	
Michael Brown (2024)		✓	✓	✓	✓	✓	
(2022) عبد الله			✓	✓			
(2021) أحمد	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
(2023) فاطمة			✓				
(2020) يوسف			✓				
(2022) سارة	✓	✓		✓		✓	
الإجمالي	10	7	8	11	12	9	13

حيث تم اختيار الأبعاد الأكثر تكراراً في الدراسات السابقة، حيث تم التركيز على الأبعاد الأكثر تكراراً، يعكس هذا الجدول الأبعاد الأساسية التي حظيت بأكبر قدر من الاهتمام في الدراسات العلمية، مما يبرز أهميتها في فهم العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية.

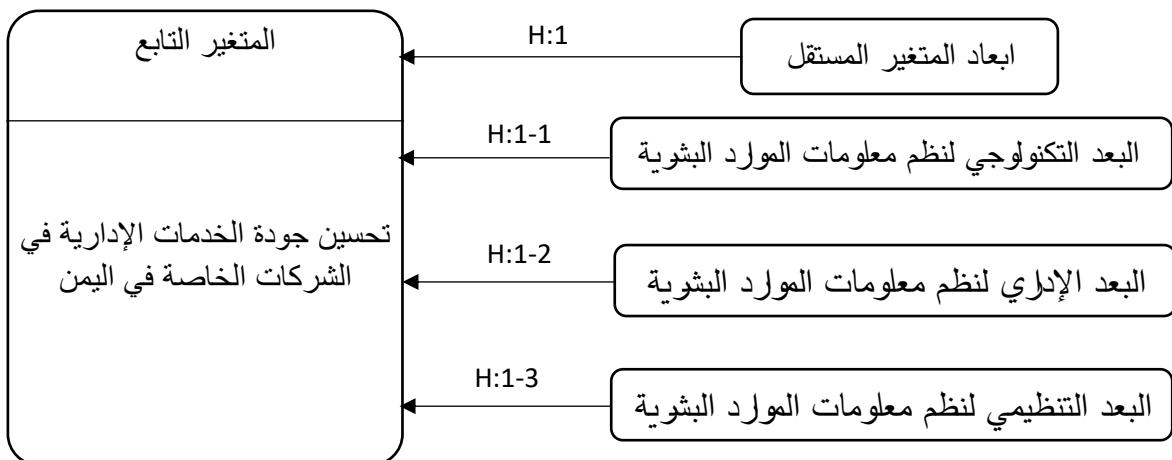
جدول (٢) أبعاد الدراسة الأكثر تكرار

المرجع / الدراسة	البعد التكنولوجي	البعد التنظيمي	البعد الإداري	تحسين جودة الخدمات الإدارية
(2023) سنا دجبيرت وعبد القادر بن عيسى	✓			
(2020) محمد عبد الله ومحمد الخطيب	✓			✓
(2022) أحمد العلي وسمير النجار	✓	✓	✓	
(2021) سارة محمد	✓	✓	✓	
(2023) علي أحمد ومحمد صالح	✓	✓	✓	
(2021) جون سميث وإيميلي جونسون	✓			✓
(2020) جينيفير براون ومايكل ديفيس	✓			✓
(2022) ديفيد كلارك وسارة ميلر	✓	✓	✓	
(2023) محمد عبد الله				✓
(2021) خالد عبد الله	✓			
(2023) سعاد جاسم	✓	✓		
(2022) علي مصطفى	✓	✓		
John Smith (2023)	✓	✓		
Emily Davis (2022)	✓	✓		
Michael Brown (2024)	✓	✓		
(2022) عبد الله	✓	✓	✓	
(2021) أحمد	✓	✓		
(2023) فاطمة	✓			
(2020) يوسف	✓			
(2022) سارة	✓	✓		
الإجمالي	13	14	12	10

في ضوء الجداول السابقة، وبناء على الدراسات السابقة التي تم الرجوع إليها تم تصميم النموذج

المعروف للبحث والموضح في الشكل (١):

شكل (١): نموذج البحث



#### خامساً: فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة البحث وأهدافه، تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث في يوجد تأثير لنظم معلومات

الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن وتنقعر منها

الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** هناك أثر للبعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة

الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

**الفرضية الفرعية الثانية:** هناك أثر إيجابي للبعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين

جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** هناك أثر إيجابي للبعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين

جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

## **سادساً: منهجية الدراسة**

تعتمد منهجية هذه الدراسة على منهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن، وتمثل منهجية البحث في المكونات التالية:

### **١. مجتمع وعينة الدراسة**

**المجتمع**: يشمل جميع الشركات الخاصة العاملة في اليمن والتي تعتمد على نظم معلومات الموارد البشرية لإدارة عملياتها الإدارية.

**العينة**: تم الاعتماد على المسح الشامل لمدراء الموارد البشرية، موظفي الموارد البشرية، وبعض الموظفين العاملين في الشركات الخاصة الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع هذه النظم.

### **٢. أداة جمع البيانات**

سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سيتم تصميم استبيان يتضمن أسئلة تتعلق بالأبعاد المختلفة لنظم معلومات الموارد البشرية (التكنولوجي، الوظيفي، الإداري، التنظيمي، المعلوماتي، التفاعلي) وتأثيرها على جودة الخدمات الإدارية.

### **٣. طرق تحليل البيانات**

سيتم استخدام التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات البحث وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات، وسيتم استخدام برنامج SPSS أو أي برنامج إحصائية أخرى لإجراء التحليلات اللازمية مثل:

(١) **التحليل الوصفي** لتقديم لمحة عامة عن خصائص العينة ومقاييس المركز مثل المتوسط والانحراف المعياري لفهم التوزيع العام للبيانات.

(٢) **اختبار التوزيع الطبيعي**: للتحقق من مدى تطابق البيانات مع التوزيع الطبيعي، مما يحدد ما إذا كانت الأساليب الإحصائية التي تعتمد على التوزيع الطبيعي صالحة للاستخدام.

(٣) **تحليل الارتباط (بيرسون)**: لقياس قوة واتجاه العلاقة بين الأبعاد المختلفة لنظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية.

(٤) **التحليل العاملی الاستكشافي**: تحديد العوامل أو الأبعاد الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات الإدارية من خلال نظم معلومات الموارد البشرية.

(٥) **التحليل الانحداري الخطي المتعدد**: لاختبار تأثير الأبعاد المختلفة لنظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات الإدارية وتحليل العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة (الأبعاد) والمتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية).

(٦) **مقاييس الثبات (معامل ألفا كرونباخ)** لقياس الثبات الداخلي للاستبيان والتأكد من اتساق الأداة في قياس المتغيرات المستهدفة بشكل دقيق.

**سابعاً: حدود الدراسة:**

ستتمثل حدود الدراسة الموضوعية والمكانية والزمانية في التالي:  
**الحدود الموضوعية**: ستتناول الدراسة موضوع نظم معلومات الموارد البشرية بالأبعاد المختلفة (الטכנولوجي، الوظيفي، الإداري، التنظيمي، المعلوماتي، التفاعلي) وتأثيرها على جودة الخدمات الإدارية.

١- **الحدود المكانية**: سيتم تطبيق هذا الدراسة في الشركات الخاصة اليمنية في مدينة صنعاء.

٢- **الحدود الزمنية:** سوف يتم إجراء هذه الدراسة في النصف الدراسي الثاني من العام الدراسي

٢٠٢٤-٢٠٢٥ م.

ثاماً: **التعريفات الإجرائية:**

١. **نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS):** هي مجموعة من الأنظمة البرمجية التي تهدف إلى

جمع وتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالموظفين داخل المنظمة، وتدير جميع جوانب إدارة

الموارد البشرية مثل التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، الرواتب، الحضور، والإجازات. يهدف هذا

النظام إلى تحسين الكفاءة الإدارية، تسهيل الوصول إلى البيانات، ودعم اتخاذ القرارات

الاستراتيجية. يتكامل مع أنظمة أخرى في المنظمة مثل المالية والإدارية لضمان سير العمل

بكفاءة ودقة (الشرياني، ٢٠٢٣، ص. ٨٨).

٢. **البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية:** يشير إلى استخدام التقنيات الحديثة

والبرمجيات المتخصصة في إدارة معلومات الموظفين، مثل سجلات الحضور والانصراف،

وكتل البرمجيات، وتطبيقات التوظيف الإلكتروني. يهدف هذا البعد إلى تسهيل العمليات الإدارية

وتقدير الأخطاء البشرية من خلال أتمتة المهام الروتينية (بيزات، ٢٠٢٥).

٣. **البعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية:** يركز على كيفية دعم نظم المعلومات لعمليات

اتخاذ القرار الإداري، من خلال توفير بيانات دقيقة وتقديرات تحليلية تساعد المديرين في التخطيط

الاستراتيجي وإدارة الأداء (دور استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين،

٢٠٢٥).

٤. **البعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية** : يتراوح تأثير نظم المعلومات على الهيكل التنظيمي للشركة، بما في ذلك تحسين التواصل الداخلي، وتنسيق المهام بين الأقسام، وتعزيز الشفافية في العمليات الإدارية (البوابة اليمنية للموارد البشرية، ٢٠٢٥).

٥. **جودة الخدمات الإدارية**: تشير إلى مستوى الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الإدارية داخل الشركات الخاصة، ويشمل ذلك سرعة إنجاز المعاملات، دقة المعلومات المقدمة، رضا الموظفين عن العمليات الإدارية، والقدرة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة (الشمراني، ٢٠٢٣، ٧٨).

## **المبحث الثاني: الدراسات السابقة:**

### **أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل:**

- ١- في عام ٢٠٢٣، أجرى الباحثان سنا دجبيرت وعبد القادر بن عيسى دراسة بعنوان "تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين" - دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية". هدفت الدراسة إلى تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البشري داخل المؤسسات الاقتصادية. اعتمد الباحثان على منهجية وصفية تحليلية، مستخدمين استبيانات لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي إدارة الموارد البشرية، المديرين، والعاملين في المؤسسات الاقتصادية. أظهرت النتائج أن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء البشري من خلال زيادة الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد البشرية.
- ٢- في دراسة أخرى عام ٢٠٢٠، قام الباحثان محمد عبد الله ومحمد الخطيب ببحث بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الموظفين في إحدى الجامعات". استهدفت الدراسة التعرف على كفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين. استخدم الباحثان استبياناً لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي الجامعة، واعتمداً على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة كانت بمستوى مرتفع، وأن استخدام هذه النظم له تأثير إيجابي كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث زيادة سرعة إنجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين.

- ٣- في عام ٢٠٢٢ ، قدم الباحثان أحمد العلي وسمير النجار دراسة بعنوان "تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مؤسسات حكومية". هدفت الدراسة إلى تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية. استخدم الباحثان استبياناً لجمع البيانات من ٤٤٨ مديرًا ورئيس قسم وموظفًا في وحدات الموارد البشرية بالمؤسسات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج Warp PLS.7. أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى تأثير غير مباشر من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- ٤- في دراسة أجريت عام ٢٠٢١ ، بحثت الباحثة سارة محمد في "دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على مؤسسة خدمية". هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية الأداء في المؤسسة نتيجة لاستخدام تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية. اعتمدت الباحثة على استبيان تم توزيعه على موظفي الإدارة المركزية لشؤون العاملين، واستخدمت التحليل الإحصائي لاستخلاص النتائج. أظهرت الدراسة أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى تحسين فاعلية أداء الموظفين من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة تسهم في اتخاذ قرارات أفضل.
- ٥- في عام ٢٠٢٣ ، أجرى الباحثان علي أحمد و محمد صالح دراسة بعنوان "دور استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين". استهدفت الدراسة التعرف على تأثير استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين في المؤسسات. استخدم الباحثان استبياناً لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي الموارد البشرية والعاملين في المؤسسات، وتم تحليل

البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. أظهرت النتائج أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يسهم بشكل ملحوظ في تحسين أداء العاملين من خلال تسهيل العمليات الإدارية وتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.

٦- في دراسة عام ٢٠٢١، قام الباحثان جون سميث وإميلي جونسون ببحث بعنوان "The Role of Human Resources Management in Improving Performance in Organizations: A Field Study". هدفت الدراسة إلى فهم دور إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء داخل المنظمات. اعتمد الباحثان على منهجية وصفية تحليلية، مستخددين استبياناً لجمع البيانات من موظفي الشركات. أظهرت النتائج أن لإدارة الموارد البشرية دوراً فعالاً ومهمًا في تحسين الأداء داخل المنظمات من خلال حل المشكلات وتعزيز الكفاءة والإنجاحية.

٧- في عام ٢٠٢٠، قدم الباحثان جينيفير براون ومايكل ديفيس دراسة بعنوان "The Impact of Human Resource Information Systems on Administrative Service Quality in Private Companies". هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة. استخدم الباحثان استبياناً لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي الموارد البشرية والإداريين، وتم تحليل البيانات باستخدام تقييمات التحليل الإحصائي. أظهرت النتائج أن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال زيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء وتسهيل الوصول إلى المعلومات.

٨- في دراسة أخرى عام ٢٠٢٢، بحث الباحثان ديفيد كلارك وسارة ميلر في "Evaluating the Effectiveness of Human Resource Information Systems in Enhancing Administrative Services". استهدفت الدراسة تقييم فعالية نظم معلومات الموارد البشرية في

تعزيز الخدمات الإدارية في القطاع الخاص. اعتمد الباحثان على منهجية دراسة حالة، حيث تم جمع البيانات من عدة شركات خاصة من خلال المقابلات والاستبيانات. أظهرت النتائج أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية ساهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال تسريع العمليات وتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما أدى إلى زيادة رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

### ثانياً: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع

- 1- دراسة محمد عبد الله (٢٠٢٣) تناولت هذه الدراسة "تحليل جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في مصر" بهدف تقييم مستوى جودة الخدمات الإدارية في تلك الشركات ودراسة العوامل التي تؤثر عليها. اعتمد الباحث على منهج وصفي تحليلي باستخدام الاستبيانات لجمع البيانات من عينة مكونة من ١٥٠ موظفاً في شركات خاصة في القاهرة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية بين تحسين التواصل داخل الشركات وتحسين جودة الخدمات الإدارية، حيث ساعد تواصل الإدارة الفعال مع الموظفين في تعزيز الأداء العام وجودة الخدمات.
- 2- دراسة فاطمة حسن (٢٠٢٢) درست فاطمة حسن في دراستها "أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الأداء الإداري في الشركات الخاصة في الإمارات" العلاقة بين تطبيق معايير الجودة وتحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة. استخدمت منهجية تحليلية باستخدام الاستبيانات والم مقابلات لجمع البيانات من ٢٠٠ موظف في ١٠ شركات خاصة. أظهرت النتائج أن تطبيق معايير الجودة أسهم في تحسين الأداء الإداري، مما أدى إلى تحسين رضا العملاء وزيادة إنتاجية الموظفين.

٣- دراسة خالد عبد الله (٢٠٢١) ركزت هذه الدراسة على "تأثير التدريب الإداري على جودة الخدمات في الشركات الخاصة في السعودية"، حيث سعى إلى فهم مدى تأثير برامج التدريب الإداري في تحسين جودة الخدمات. استخدم الباحث المنهج الميداني وجمع البيانات من ١٢٠ موظفاً في شركات خاصة بـالرياض. أظهرت الدراسة أن التدريب الإداري كان له دور بارز في تحسين جودة الخدمات الإدارية وزيادة فعالية العمليات، مما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٤- دراسة سعاد جاسم (٢٠٢٣) تناولت سعاد جاسم في دراستها "ممارسات الإدارة العليا وجودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في الأردن" دور الإدارة العليا في تحسين جودة الخدمات الإدارية. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي باستخدام الاستبيانات لجمع البيانات من ١٠٠ موظف في شركات خاصة في عمان. أظهرت نتائج الدراسة أن دعم الإدارة العليا وتوجيهها الاستراتيجي كان له تأثير إيجابي على تحسين جودة الخدمات الإدارية وزيادة رضا العملاء.

٥- دراسة علي مصطفى (٢٠٢٢) في دراسته "تقييم جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في لبنان"، سعى الباحث علي مصطفى إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة ودراسة العوامل التي تؤثر عليها. استخدم الباحث منهجية تحليل بيانات باستخدام الاستبيانات، حيث قام بجمع البيانات من ١٥٠ موظفاً في شركات خاصة في بيروت. أظهرت الدراسة أن قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال كانت من العوامل الأساسية التي ساعدت في تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع مستوى الأداء.

٦- دراسة John Smith (2023) في دراسة بعنوان "The Impact of Administrative Services Quality on Organizational Performance in Private Firms" تناولت

الباحث تأثير جودة الخدمات الإدارية على الأداء التنظيمي في الشركات الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدم الباحث منهجية تحليل إحصائي باستخدام الاستبيانات وتحليل البيانات، حيث تم جمع المعلومات من ٣٠٠ موظف في ١٥ شركة خاصة. أظهرت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الإدارية كان له تأثير كبير على الأداء التنظيمي وزيادة الإنتاجية، مما ساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات.

٧- دراسة Emily Davis (2022) "Improving Administrative Service Quality through Technology in Private Sector" بدراسة دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في المملكة المتحدة. استخدم الباحث منهجية دراسة تجريبية، حيث قام بجمع البيانات من ٢٥٠ موظفاً في عدة شركات خاصة. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التكنولوجيا في تحسين الإجراءات الإدارية كان له تأثير إيجابي في رفع كفاءة الخدمات وتقليل الأخطاء البشرية، مما أسهم في تحسين جودة الخدمة.

٨- دراسة Michael Brown (٢٠٢٤) "Leadership and Quality of Administrative Services in Private Sector Enterprises" ركزت دراسة Michael Brown على دراسة تأثير القيادة على جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في كندا. اعتمدت الدراسة على منهج مختلط باستخدام المقابلات الاستقصائية ودراسات الحال. أظهرت النتائج أن القيادة الفعالة في الشركات الخاصة كان لها تأثير مباشر في تحسين جودة الخدمات الإدارية وتعزيز بيئة العمل، مما ساعد في زيادة رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

ثالثاً: الدراسات التي ربطت بين المتغير المستقل والمتغير التابع

١- دراسة عبد الله، ٢٠٢٢ - "أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الخاصة": تهدف الدراسة إلى قياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة. استخدم الباحث منهجية تحليل إحصائي عن طريق توزيع استبيانات على ١٠٠ موظف من خمس شركات خاصة في مصر. أظهرت النتائج أن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى تحسين كبير في كفاءة الأداء الإداري، مما ساعد في رفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

٢- دراسة أحمد، ٢٠٢١ - "دور تكنولوجيا نظم المعلومات في تطوير جودة خدمات الموارد البشرية": استهدفت هذه الدراسة استكشاف كيف يمكن لـ تكنولوجيا نظم المعلومات الموارد البشرية تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة. اعتمد الباحث على دراسة حالة شملت ثلاث شركات متوسطة الحجم في عمان. أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات أسهم في تسريع عمليات الإدارة وتقليل الأخطاء، مما أدى إلى تحسين فعالية وجودة الخدمات المقدمة داخل هذه الشركات.

٣- دراسة فاطمة، ٢٠٢٣ - "أثر نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات الخاصة": تناولت الدراسة أثر نظم معلومات الموارد البشرية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية وجودة الخدمات في الشركات الخاصة. استخدم الباحث المنهجية النوعية من خلال إجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين في شركات خاصة في السعودية. توصلت النتائج إلى أن نظم المعلومات أسهمت بشكل كبير في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة دقة الخدمات المقدمة للعملاء، مما انعكس إيجاباً على جودة العمل الإداري.

٤- دراسة يوسف، ٢٠٢٠ - "أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين فعالية الأداء الإداري في الشركات الخاصة": هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فعالية الأداء الإداري وجودة الخدمات في الشركات الخاصة. اعتمدت الدراسة على استطلاع رأي ميداني مع تحليل بيانات باستخدام الأساليب الإحصائية من ١٢٠ موظفًا في شركات خاصة في الإمارات. أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات ساعد في تعزيز الأداء الإداري ورفع جودة الخدمات المقدمة، مما أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية.

٥- دراسة سارة، ٢٠٢٢ - "دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز استراتيجيات الجودة في الشركات الخاصة": تناولت الدراسة دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين استراتيجيات الجودة في الشركات الخاصة. استخدم الباحث منهجية تحليلية مع استبيانات وزيارات ميدانية شملت ٢٠٠ موظف من ١٠ شركات خاصة في الأردن. أظهرت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات ساعد في تحسين استراتيجيات الجودة وزيادة فعالية الخدمات الإدارية، مما ساهم في تحسين أداء الشركات وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

#### **رابعاً: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:**

##### **أوجه التشابه:**

١. تناول الموضوع الرئيسي: جميع الدراسات السابقة، سواء المتعلقة بالمتغير المستقل أو التابع أو التي ربطت بينهما، تناولت موضوع نظم معلومات الموارد البشرية وتأثيرها على جودة الخدمات الإدارية.

٢. المنهجية البحثية: استخدمت معظم الدراسات السابقة مناهج وصفية تحليلية، معتمدة على الاستبيانات أو المقابلات كأداة لجمع البيانات.

٣. تحليل البيانات: غالبية الدراسات استخدمت التحليل الإحصائي، سواء عبر برمج مثل SPSS أو نماذج إحصائية متقدمة مثل Warp PLS.7 ، لتحليل العلاقة بين المتغيرات.

٤. مجتمع الدراسة: تركزت الدراسات السابقة على عينات من الموظفين والإداريين في الشركات الخاصة أو المؤسسات الحكومية، مما يتشابه مع نطاق الدراسة الحالية.

#### أوجه الاختلاف:

١- مجال التطبيق: بعض الدراسات ركزت على مؤسسات حكومية (مثل دراسة سارة محمد، ٢٠٢١)، بينما ركزت أخرى على الشركات الخاصة، في حين أن الدراسة الحالية تركز فقط على الشركات الخاصة.

٢- المتغيرات الوسيطة: بعض الدراسات تناولت متغيرات وسيطة، مثل ممارسات إدارة الموارد البشرية (أحمد العلي وسمير النجار، ٢٠٢٢)، بينما تركز الدراسة الحالية على العلاقة المباشرة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية.

٣- طرق جمع البيانات: استخدمت بعض الدراسات المقابلات والدراسات التجريبية (مثل دراسة ديفيد كلارك وسارة ميلر، ٢٠٢٢)، بينما تعتمد الدراسة الحالية على الاستبيانات فقط.

٤- البيئة الجغرافية: أجريت بعض الدراسات السابقة في دول غربية (مثل دراسة Michael Brown، ٢٠٢٤)، في حين أن الدراسة الحالية تركز على بيئة عربية.

٥- جوانب التأثير: ركزت بعض الدراسات على تأثير نظم المعلومات على الأداء البشري أو الأداء التنظيمي العام، بينما تهتم الدراسة الحالية بشكل خاص بجودة الخدمات الإدارية.

## خامساً: مميزات الدراسة الحالية:

- ١- حداثة الدراسة: تتناول الدراسة موضوعاً محدثاً ينماشى مع التطورات التكنولوجية الأخيرة في نظم معلومات الموارد البشرية وتأثيرها على الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة.
- ٢- التركيز على الشركات الخاصة: على عكس بعض الدراسات التي شملت المؤسسات الحكومية، فإن الدراسة الحالية تركز على القطاع الخاص، مما يتيح فهماً أعمق للتحديات والفرص في هذا القطاع.
- ٣- شمولية التحليل: تتبني الدراسة منهجية تحليلية تعتمد على بيانات ميدانية واسعة، مما يعزز من دقة النتائج وموثوقيتها.
- ٤- التطبيق العملي: تقدم الدراسة الحالية توصيات عملية يمكن تطبيقها مباشرة في الشركات لتحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال نظم معلومات الموارد البشرية.
- ٥- التركيز على العلاقة المباشرة: بدلًا من إدخال متغيرات وسيطة، تركز الدراسة على العلاقة المباشرة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية، مما يوفر رؤية واضحة لتأثير التقنية على الأداء الإداري.

## **الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة**

### **المبحث الأول: نظم معلومات الموارد البشرية**

أولاً: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

ثانياً: أهمية نظم معلومات الموارد البشرية في بيئة الأعمال

ثالثاً: مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

رابعاً: خصائص نظم معلومات الموارد البشرية الفعالة

خامساً: تحديات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في الشركات الخاصة

سادساً: أحدث الاتجاهات في نظم معلومات الموارد البشرية

### **المبحث الثاني: جودة الخدمات الإدارية**

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الإدارية

ثانياً: أهمية جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات الإدارية

رابعاً: معايير قياس جودة الخدمات الإدارية

خامساً: تحديات تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة

### **المبحث الثالث: العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية**

أولاً: العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية

ثانياً: دور التكنولوجيا في تعزيز جودة الخدمات الإدارية عبر نظم المعلومات

ثالثاً: تحليل الدراسات السابقة حول أثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات

رابعاً: أهمية التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية

## المبحث الأول: نظم معلومات الموارد البشرية

يعدّ نظم معلومات الموارد البشرية من الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها الشركات والمؤسسات في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال توفير البيانات والمعلومات الازمة لدعم اتخاذ القرارات وتحقيق الكفاءة والفعالية في مختلف العمليات الإدارية. ويعتمد نجاح تطبيق هذه النظم على مدى تكاملها مع استراتيجيات المؤسسة ومدى استخدامها في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

### أولاً: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

يُعرف نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) بأنه نظام مصمم لجمع وتخزين وتحليل وإدارة البيانات المتعلقة بالموارد البشرية داخل المنظمة، بهدف تحسين العمليات الإدارية واتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة (الزيدي، ٢٠٢٠، ص ٥٥). ويعّد هذا النظام أحد أهم مكونات البنية التحتية التكنولوجية للمنظمة، حيث يساعد في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تسهيل عمليات التوظيف، وإدارة الأداء، وتحفيظ الموارد البشرية، والتدريب والتطوير.

وقد عرّف بعض الباحثين نظم معلومات الموارد البشرية بأنها "مجموعة من الأنظمة المتكاملة التي تدعم وظائف الموارد البشرية من خلال توفير قاعدة بيانات مركبة للموظفين وتطبيقات برمجية متطرورة تعزز من كفاءة العمليات الإدارية" (الموسوى، ٢٠١٨، ص ١١٢). بينما يرى آخرون أن نظم معلومات الموارد البشرية تمثل "أداة تقنية تهدف إلى أتمتة العمليات الإدارية للموارد البشرية وتوفير بيانات دقيقة لتحليل الاتجاهات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية" (الناصري، ٢٠١٩، ص ٨٩).

## ثانياً: أهمية نظم معلومات الموارد البشرية في بيئة الأعمال

أصبحت نظم معلومات الموارد البشرية ضرورة ملحة في بيئة الأعمال الحديثة نظراً للتحولات الكبيرة

في سوق العمل واحتدام المنافسة بين الشركات. ومن أهم الفوائد التي تقدمها هذه النظم ما يلي:

### ١. تحسين دقة البيانات واتخاذ القرارات

تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في توفير بيانات دقيقة ومحدثة عن الموظفين، مما يسهل على الإدارة اتخاذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة، مثل تحديد احتياجات التوظيف أو تقييم أداء الموظفين (الحسيني، ٢٠٢١، ص ١٣٤).

### ٢. تعزيز الكفاءة التشغيلية

تعمل هذه النظم على تقليل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ العمليات الإدارية مثل إدارة الرواتب، والحضور والانصراف، والتخطيط الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء الإداري (السالمي، ٢٠١٧، ص ٧٦).

### ٣. تحقيق التكامل بين وظائف الموارد البشرية

توفر هذه النظم قاعدة بيانات مركبة تسهل التكامل بين مختلف وظائف الموارد البشرية، مثل التوظيف، والتدريب، وإدارة الأداء، مما يعزز من فعالية العمليات الداخلية للمؤسسة (العتيببي، ٢٠١٩، ص ٩٨).

### ٤. زيادة رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل

من خلال توفير خدمات ذاتية للموظفين، مثل طلب الإجازات أو تحديث بياناتهم الشخصية، تسهم هذه النظم في تحسين تجربة الموظف وزيادة رضاهم عن بيئة العمل (الخالدي، ٢٠٢٠، ص ٦٧).

## ٥. تحسين الامتثال للقوانين والتشريعات

تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في ضمان الامتثال للوائح والقوانين الخاصة بالعمل، مثل قوانين العمل والتأمينات الاجتماعية، من خلال توفير تقارير دقيقة تساعد الشركات على تجنب المخالفات القانونية (الرفاعي، ٢٠١٨، ص ٤٥).

### ثالثاً: مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

ت تكون نظم معلومات الموارد البشرية من عدة عناصر مترابطة تعمل معًا لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية. ومن أهم هذه المكونات ما يلي:

#### ١. قاعدة البيانات المركزية

تُعد قاعدة البيانات المركزية حجر الأساس لأي نظام معلومات موارد بشرية، حيث تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالموظفين مثل بياناتهم الشخصية، وسجلات أدائهم، وتاريخهم الوظيفي. هذه البيانات تسهل عملية تحليل الاتجاهات واتخاذ القرارات الإدارية (العبيدي، ٢٠١٧، ص ١٥٢).

#### ٢. أنظمة إدارة التوظيف والتعيين

تساعد هذه الأنظمة في تنظيم عملية التوظيف بدءاً من الإعلان عن الوظائف الشاغرة، مروراً بتلقي الطلبات، وإجراء المقابلات، وحتى اختيار المرشحين المناسبين. كما تعمل على تسهيل إجراءات التعيين من خلال توفير بيانات شاملة عن الموظفين الجدد (الشريقي، ٢٠١٩، ص ٨٨).

### ٣. أنظمة إدارة الأداء والتقييم

تُستخدم هذه الأنظمة لمراقبة وتقييم أداء الموظفين من خلال وضع مؤشرات قياس الأداء KPI وتقديم ملاحظات مستمرة تساعد في تحسين الإنتاجية وتعزيز التطوير المهني للموظفين (القطانى، ٢٠٢٠، ص ١٠١).

### ٤. أنظمة إدارة الرواتب والمزايا

تعمل هذه الأنظمة على تسهيل عمليات احتساب الرواتب، وإدارة الاستقطاعات، وصرف الحوافز والمكافآت، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويضمن الدقة في العمليات المالية المتعلقة بالموظفين (المهدى، ٢٠١٨، ص ٧٧).

### ٥. أنظمة إدارة التدريب والتطوير

تهدف إلى تنظيم برامج التدريب والتطوير الوظيفي، من خلال تحديد احتياجات التدريب لكل موظف، وتقديم خطط تعليمية متكاملة تساعد في رفع كفاءة الكوادر البشرية وتعزيز مهاراتهم (العامري، ٢٠٢١، ص ١٤٣).

### ٦. أنظمة الحضور والانصراف

تساعد هذه الأنظمة في متابعة حضور وانصراف الموظفين باستخدام تقنيات مثل البصمة أو البطاقات الذكية، مما يسهل حساب عدد ساعات العمل الفعلية ويضمن الامتثال للسياسات الداخلية للشركة (السيد، ٢٠١٩، ص ٥٥).

## ٧. أنظمة التقارير والتحليل

توفر هذه الأنظمة أدوات تحليلية متقدمة تساعد الإدارة في استخراج تقارير تفصيلية عن أداء الموظفين، ومستوى الرضا الوظيفي، واحتياجات التوظيف المستقبلية، مما يسهم في دعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية (الحارثي، ٢٠٢٠، ص ٦٩).

### رابعاً: خصائص نظم معلومات الموارد البشرية الفعالة

لضمان تحقيق الفائدة المرجوة من نظم معلومات الموارد البشرية، يجب أن تتمتع هذه النظم بمجموعة من الخصائص التي تعزز من كفاءتها وفعاليتها داخل المنظمة. ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

#### ١- التكامل (Integration)

يعد التكامل بين مختلف وظائف الموارد البشرية أحد أهم الخصائص التي يجب أن يتمتع بها النظام، حيث يتيح إمكانية تبادل البيانات بين التوظيف، والتدريب، وإدارة الأداء، وإدارة الرواتب، مما يسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار (القطانى، ٢٠٢١، ص ١٠٢).

#### ٢- الدقة والموثوقية (Accuracy & Reliability)

يجب أن يكون النظام قادراً على تخزين واسترجاع البيانات بدقة وموثوقية عالية، حيث إن الأخطاء في بيانات الموارد البشرية قد تؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة تؤثر سلباً على بيئة العمل (العتبى، ٢٠١٩، ص ٩٧).

### **(Security & Confidentiality) - ٣- الأمان والسرية**

نظرًا لحساسية بيانات الموظفين، يجب أن توفر نظم معلومات الموارد البشرية مستويات أمان متقدمة لحماية المعلومات من الاختراق أو الوصول غير المصرح به (الحسيني، ٢٠٢٠، ص ٨٨).

### **(Flexibility) - ٤- المرونة**

ينبغي أن تكون نظم المعلومات مرنة بحيث يمكن تعديلها وفقًا لاحتياجات المنظمة، سواء من حيث إضافة وظائف جديدة أو تخصيص التقارير والإعدادات لتناسب مع سياسات الشركة (السالمي، ٢٠١٨، ص ٧٤).

### **(User-Friendly Interface) - ٥- سهولة الاستخدام**

يجب أن يتم تصميم واجهة المستخدم بطريقة تسهل على الموظفين التعامل مع النظام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة، مما يعزز من اعتمادهم على النظام (الزيدي، ٢٠٢٠، ص ٥٥).

### **(Compatibility with Other Systems) - ٦- إمكانية التوافق مع الأنظمة الأخرى**

لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة، ينبغي أن تكون نظم معلومات الموارد البشرية قابلة للاندماج مع الأنظمة الأخرى المستخدمة في المؤسسة، مثل أنظمة المحاسبة وإدارة علاقات العملاء (الناصري، ٢٠١٩، ص ٩٠).

### **(Reporting & Analytics Capabilities) - ٧- إمكانية استخراج التقارير والتحليل**

يجب أن تتيح النظم إمكانية استخراج تقارير تحليلية متقدمة تساعد الإدارة في فهم البيانات واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على مؤشرات أداء واضحة (الرفاعي، ٢٠١٨، ص ٤٦).

## **خامساً: تحديات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في الشركات الخاصة**

على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها نظم معلومات الموارد البشرية، إلا أن العديد من الشركات الخاصة تواجه تحديات مختلفة عند تطبيقها، ومن أبرز هذه التحديات:

### **١- ارتفاع التكاليف المالية**

يعد الاستثمار في نظم معلومات الموارد البشرية مكلفاً، خاصةً بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تشمل التكاليف شراء البرمجيات، التدريب، والصيانة الدورية (الموسي، ٢٠١٨، ص ١١٣).

### **٢- مقاومة التغيير من قبل الموظفين**

يواجه العديد من الموظفين صعوبة في التكيف مع الأنظمة الجديدة، حيث قد يفضل البعض الأساليب التقليدية في إدارة الموارد البشرية، مما يؤدي إلى تأخر في تبني النظام الجديد (الحارثي، ٢٠٢٠، ص ٧٠).

### **٣- نقص التدريب والدعم الفني**

يحتاج الموظفون إلى تدريب كافٍ لاستخدام النظام بكفاءة، وفي بعض الحالات، قد يكون هناك نقص في الدعم الفني، مما يؤثر على كفاءة تشغيل النظام (العامري، ٢٠٢١، ص ١٤٥).

### **٤- التحديات التقنية والتوافق مع الأنظمة الأخرى**

تواجه بعض الشركات مشكلات في دمج نظم معلومات الموارد البشرية مع الأنظمة الأخرى المستخدمة داخل المنظمة، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الاستفادة الكاملة من النظام (السيد، ٢٠١٩، ص ٥٦).

## ٥- ضعف البنية التحتية التكنولوجية

في بعض الشركات، لا تكون البنية التحتية التكنولوجية مهيئة بشكل كافٍ لدعم نظم معلومات الموارد البشرية، مما يؤدي إلى مشاكل في الأداء والاستقرار (العيدي، ٢٠١٧، ص ١٥٤).

## ٦- الامتثال للقوانين واللوائح المحلية

يجب أن تلتزم نظم معلومات الموارد البشرية بالقوانين المحلية المتعلقة بحماية البيانات وحقوق الموظفين، مما قد يشكل تحدياً إضافياً عند تطبيق النظام (الشراقي، ٢٠١٩، ص ٨٩).

### سادساً: أحدث الاتجاهات في نظم معلومات الموارد البشرية

مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، تشهد نظم معلومات الموارد البشرية تغيرات كبيرة تهدف إلى تحسين فعاليتها ودعم القرارات الإدارية، ومن أبرز هذه الاتجاهات:

#### ١- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (AI & Machine Learning)

أصبح الذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من نظم معلومات الموارد البشرية، حيث يستخدم في تحليل البيانات، والتنبؤ باتجاهات التوظيف، وإجراء مقابلات افتراضية باستخدام تقنيات تحليل المشاعر (القطانى، ٢٠٢٢، ص ١١٥).

#### ٢- التحول إلى الحوسبة السحابية (Cloud-Based HR Systems)

تعتمد العديد من الشركات على الحلول السحابية لتخزين وإدارة بيانات الموارد البشرية، مما يتيح سهولة الوصول إلى المعلومات من أي مكان وتقليل التكاليف التشغيلية (العتبى، ٢٠٢١، ص ٩٩).

### ٣- استخدام تحليلات البيانات الضخمة (Big Data Analytics)

يتم الاستفادة من البيانات الضخمة في تحليل أداء الموظفين، وتحديد الاتجاهات المستقبلية في سوق العمل، مما يساعد في تحسين استراتيجيات التوظيف والتطوير المهني (الحسيني، ٢٠٢١، ص ١٣٥).

### ٤- الأتمتة والروبوتات البرمجية (HR Process Automation & RPA)

أصبحت الأتمتة تلعب دوراً مهماً في تسريع العمليات الإدارية مثل معالجة كشوف الرواتب، وإدارة الطلبات الإدارية، مما يقلل من الأخطاء البشرية (الزيدي، ٢٠٢٠، ص ٥٦).

### ٥- التوجه نحو التجارب الرقمية للموظفين (Employee Experience Platforms)

أصبح التركيز على تحسين تجربة الموظفين من خلال منصات رقمية توفر خدمات ذاتية، مثل طلبات الإجازات، وإدارة الأداء، والتعلم الإلكتروني (السالمي، ٢٠١٩، ص ٧٨).

### ٦- تزايد أهمية الأمان السيبراني في نظم الموارد البشرية

نظرًا لحساسية بيانات الموظفين، أصبح هناك اهتمام متزايد بتطبيق تقنيات الأمان السيبراني، مثل التشفير، والمصادقة الثنائية، لضمان حماية البيانات من الاختراقات (الناصري، ٢٠٢١، ص ٩٢).

## **المبحث الثاني: جودة الخدمات الإدارية**

تُعد جودة الخدمات الإدارية من العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء المؤسسات ورضا العملاء الداخليين والخارجيين. فمع تزايد المنافسة بين الشركات الخاصة، أصبح من الضروري التركيز على تحسين جودة الخدمات الإدارية لضمان الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.

### **أولاً: مفهوم جودة الخدمات الإدارية**

تشير جودة الخدمات الإدارية إلى مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى عالٍ تلبي احتياجات وتوقعات العملاء بكفاءة وفعالية. ويعتمد تحقيق الجودة في الخدمات الإدارية على عدة عوامل، منها: دقة المعلومات، سرعة الاستجابة، تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء (الحسيني، ٢٠٢١، ص ٨٨).

وقد عرّف باراسورامان وآخرون (Parasuraman et al., 1988) جودة الخدمات بأنها "مدى الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة". كما أشار جارسيا (Garcia, 2019) إلى أن جودة الخدمات الإدارية تتعلق بمدى كفاءة العمليات الإدارية والقدرة على تقديم خدمات موثوقة وفعالة من حيث الزمن والتكلفة (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٣٢).

أما زيدنر (Zeidner, 2020) ، فقد أشار إلى أن جودة الخدمات الإدارية تُقاس من خلال مجموعة من الأبعاد، مثل الاستجابة السريعة، الدقة، الأمان، والقدرة على التواصل الفعال مع العملاء الداخليين والخارجيين (زيدنر، ٢٠٢٠، ص ١٤٥).

### **ثانياً: أهمية جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة**

تحظى جودة الخدمات الإدارية بأهمية كبيرة في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات الخاصة. ومن أهم الفوائد التي تقدمها جودة الخدمات الإدارية ما يلي:

## ١. تحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين

تؤدي الخدمات الإدارية عالية الجودة إلى تحسين رضا الموظفين والعملاء، مما يعزز من بيئة العمل الإيجابية و يؤدي إلى زيادة الإنتاجية (العتبي، ٢٠٢٠، ص ٩٩).

## ٢. تحسين الكفاءة التشغيلية

تساهم جودة الخدمات الإدارية في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين سير العمليات الداخلية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة (الزيدي، ٢٠١٩، ص ١١٠).

## ٣. تعزيز السمعة المؤسسية

تساعد الجودة العالية في تقديم الخدمات الإدارية على بناء سمعة قوية للشركة، مما يزيد من ثقة العملاء والشركاء في قدرتها على تقديم خدمات موثوقة وفعالة (الرفاعي، ٢٠١٨، ص ٤٧).

## ٤. تقليل التكاليف التشغيلية

عندما تكون العمليات الإدارية منظمة وفعالة، يقل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ المهام الإدارية، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الربحية (الحارثي، ٢٠٢١، ص ٧٣).

## ٥. تحقيق الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية

تضمن جودة الخدمات الإدارية الامتثال للوائح والقوانين، مثل قوانين العمل وحماية البيانات، مما يقلل من المخاطر القانونية (السالمي، ٢٠٢٠، ص ٧٨).

## ٦. تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات

الشركات التي تعتمد على نظم إدارية عالية الجودة تكون أكثر قدرة على الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والتنظيمية (القطاناني، ٢٠٢١، ص ١٠٣).

### ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات الإدارية

تعتمد جودة الخدمات الإدارية على مجموعة من الأبعاد التي تساهم في تحديد مدى كفاءة وفعالية هذه الخدمات. ومن أبرز هذه الأبعاد:

#### ١. الكفاءة (Efficiency)

تعكس الكفاءة مدى قدرة الخدمات الإدارية على تحقيق الأهداف المطلوبة بأقل تكلفة وجهد ووقت ممكن. فكلما زادت كفاءة العمليات الإدارية، زادت إنتاجية المؤسسة ورضا العملاء الداخليين والخارجيين (زيدنر، ٢٠٢٠، ص ١٤٦).

#### ٢. الموثوقية (Reliability)

تشير الموثوقية إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات متسقة ومستقرة دون حدوث أخطاء متكررة. فالشركات التي تتمتع بموثوقية عالية تحظى بثقة العملاء وتعزز من ولائهم (الزيدي، ٢٠١٩، ص ١١١).

#### ٣. الاستجابة (Responsiveness)

تعلق الاستجابة بسرعة تجاوب الإدارة مع طلبات الموظفين والعملاء، ومدى قدرتها على حل المشكلات بسرعة وفعالية. وتعد المؤسسات التي تمتلك مستوى عالٍ من الاستجابة أكثر قدرة على تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٣٤).

#### ٤. الأمان (Security)

يشير الأمان إلى مدى حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء والموظفيين، بالإضافة إلى ضمان سرية العمليات الإدارية. فالمؤسسات التي تطبق معايير أمان عالية تضمن الحفاظ على ثقة عملائها وحماية معلوماتهم الحساسة (السالمي، ٢٠٢٠، ص ٨٠).

## ٥. التواصل الفعال (Effective Communication)

يعتبر التواصل الفعال من العناصر الأساسية لجودة الخدمات الإدارية، حيث يسهم في تقليل الفجوات بين الإدارة والموظفين والعملاء. ويساعد التواصل الجيد في تحسين تدفق المعلومات وتقليل سوء الفهم الإداري (العتبي، ٢٠٢٠، ص ١٠٠).

### رابعاً: معايير قياس جودة الخدمات الإدارية

تعتبر معايير قياس جودة الخدمات الإدارية أدوات مهمة لتحديد مدى كفاءة الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها لتوقعات العملاء الداخليين والخارجيين. وتعتمد هذه المعايير على مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تساعد في تقييم وتحسين جودة الخدمات.

من أبرز المعايير المستخدمة في قياس جودة الخدمات الإدارية ما يلي:

#### ١. رضا العملاء الداخليين والخارجيين (Customer Satisfaction)

يُعد رضا العملاء أحد أهم المؤشرات التي تعكس جودة الخدمات الإدارية، حيث يتم قياسه من خلال استطلاعات الرأي، والمقابلات، وتحليل الشكوى والتغذية الراجعة (زيدنر، ٢٠٢٠، ص ١٥٠).

#### ٢. زمن الاستجابة (Response Time)

يشير إلى المدة التي تستغرقها الإدارة للاستجابة لطلبات الموظفين والعملاء. كلما كان زمن الاستجابة أقل، زادت فعالية الخدمات الإدارية (العتبي، ٢٠٢٠، ص ١٠٥).

#### ٣. معدل الأخطاء الإدارية (Error Rate)

يتم قياس عدد الأخطاء الإدارية أو العمليات غير الدقيقة التي تحدث أثناء تقديم الخدمات. انخفاض معدل الأخطاء يعكس جودة أعلى في الأداء الإداري (السالمي، ٢٠١٩، ص ٨٤).

#### ٤. الالتزام بالمعايير التنظيمية والقانونية (Compliance with Regulations)

يشير إلى مدى التزام الخدمات الإدارية بالقوانين والسياسات الداخلية والخارجية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والعمليات التشغيلية (الحسيني، ٢٠٢١، ص ٩٣).

#### ٥. الموثوقية والاستدامة (Reliability & Sustainability)

تقاس بمدى قدرة الخدمات الإدارية على تقديم أداء متسق ومستدام على المدى الطويل دون تدهور في الجودة (الزيدي، ٢٠١٩، ص ١١٣).

#### ٦. كفاءة العمليات (Process Efficiency)

تعبر عن مدى قدرة الخدمات الإدارية على تحقيق الأهداف باستخدام أقل قدر من الموارد والوقت، مع تقليل الهدر في العمليات (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٣٨).

#### ٧. استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات الإدارية

يشمل قياس مدى توظيف تقنيات المعلومات الحديثة مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وجودة الخدمات الإدارية (القطانى، ٢٠٢١، ص ١٠٨).

#### خامساً: تحديات تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة

على الرغم من أهمية تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تعيق تحقيق هذا الهدف. ومن أبرز هذه التحديات:

##### ١. نقص الموارد المالية والتقنية

تعاني بعض الشركات الخاصة من ضعف الاستثمار في تطوير الأنظمة الإدارية الحديثة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة (الحارثي، ٢٠٢١، ص ٧٧).

##### ٢. مقاومة التغيير التنظيمي

يواجه تحسين جودة الخدمات الإدارية عقبة كبيرة تمثل في مقاومة الموظفين للتغييرات الجديدة،

خاصة عندما تتطلب التحديات تبني تقنيات وأساليب عمل جديدة (السالمي، ٢٠٢٠، ص ٨٩).

### ٣. نقص الكفاءات والخبرات الإدارية

يعد توفر الكفاءات الإدارية المتميزة عاملًا حاسماً في تحسين جودة الخدمات، ولكن بعض الشركات

الخاصة تواجه نقصاً في الموظفين ذوي الخبرة في مجال الإدارة الفعالة (الزيدي، ٢٠١٩، ص

١١٧).

### ٤. ضعف التوافق بين الأنظمة الإدارية والتكنولوجية

تواجه بعض الشركات تحديات في دمج نظم معلومات الموارد البشرية مع الأنظمة الإدارية الأخرى،

مما يؤثر على كفاءة العمليات (زيذر، ٢٠٢٠، ص ١٥٣).

### ٥. عدم وضوح مؤشرات الأداء

في بعض الشركات، لا يتم تحديد معايير واضحة لقياس الأداء الإداري، مما يجعل من الصعب

تقييم وتحسين جودة الخدمات (العتبي، ٢٠٢٠، ص ١٠٩).

### ٦. غياب ثقافة الجودة والتحسين المستمر

بعض المؤسسات لا تمتلك ثقافة تنظيمية تدعم الجودة المستدامة، مما يؤدي إلى تراجع الاهتمام

بتطوير وتحسين الخدمات الإدارية (الحسيني، ٢٠٢١، ص ٩٧).

### ٧. التغييرات السريعة في بيئه الأعمال

تواجه الشركات الخاصة تحديات مستمرة بسبب التغييرات التنظيمية، والتطورات التكنولوجية،

ومتطلبات الامتثال الجديدة، مما يجعل من الصعب مواكبة تحسين جودة الخدمات الإدارية

(القطانى، ٢٠٢١، ص ١١٢)

### **المبحث الثالث: العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية**

تعتبر العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية علاقة تكاملية، حيث تساهم نظم المعلومات في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز دقة البيانات، وسرعة اتخاذ القرار، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمات إدارية أكثر جودة. ويبين هذا المبحث كيف تؤثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات الإدارية، بالإضافة إلى دور التكنولوجيا في تعزيز هذه العلاقة، وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

#### **أولاً: العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية**

تعمل نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال عدة جوانب أساسية، من أهمها:

##### **١. تحسين دقة البيانات وسرعة الوصول إليها**

تساعد نظم معلومات الموارد البشرية على تخزين وتحليل البيانات المتعلقة بالموظفين والإجراءات الإدارية بطريقة دقيقة وسريعة، مما يقلل من الأخطاء الإدارية ويعزز دقة القرارات (زيدنر، ٢٠٢٠، ص ١٦٠).

##### **٢. تعزيز كفاءة العمليات الإدارية**

من خلال أتمتة المهام الروتينية مثل التوظيف، وإدارة الأداء، وكشوف الرواتب، يتم تحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٤٥).

### ٣. تحسين التواصل الإداري

تسهم نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين، مما يسهل تبادل المعلومات والاستجابة السريعة لاحتياجات الموظفين والعملاء الداخليين (العتبي، ٢٠٢٠، ص ١١٢).

### ٤. تعزيز الشفافية والمساءلة

توفر هذه النظم تقارير دقيقة حول أداء الموظفين، ومستوى تنفيذ العمليات الإدارية، مما يعزز المساءلة ويفصل من التلاعب في البيانات الإدارية (الحارثي، ٢٠٢١، ص ٨٥).

### ٥. دعم عملية اتخاذ القرار

من خلال تحليل البيانات الإدارية والتبنّؤ بالاحتياجات المستقبلية، يمكن للإدارة اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز من جودة الخدمات الإدارية وتتضمن تحقيق الأهداف التنظيمية (السالمي، ٢٠٢٠، ص ٩٥).

**ثانياً: دور التكنولوجيا في تعزيز جودة الخدمات الإدارية عبر نظم المعلومات**  
تلعب التكنولوجيا الحديثة دوراً محورياً في تعزيز جودة الخدمات الإدارية من خلال نظم معلومات الموارد البشرية. ومن أبرز الأدوار التي تلعبها التكنولوجيا في هذا المجال:

#### ١. أتمتة العمليات الإدارية

تتيح التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات البرمجية (RPA) تنفيذ العمليات الإدارية بشكل تلقائي، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويسهل سرعة ودقة الخدمات المقدمة (القطانى، ٢٠٢١، ص ١٢٠).

## ٢. تحليل البيانات واتخاذ القرار

تُمكّن تحليلات البيانات الضخمة (Big Data Analytics) المدراء من تحليل اتجاهات الأداء الإداري واتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على بيانات دقيقة (زيذر، ٢٠٢٠، ص ١٦٥).

## ٣. تعزيز الأمان وحماية البيانات

من خلال تكنولوجيا التشفير وإدارة الهوية الرقمية، يتم ضمان سرية المعلومات الإدارية وحمايتها من الاختراقات، مما يعزز من موثوقية الخدمات الإدارية (السالمي، ٢٠٢٠، ص ١٠٠).

## ٤. تحسين تجربة الموظفين والعملاء

تساعد الأنظمة السحابية وتطبيقات الخدمة الذاتية للموظفين في تحسين تجربة المستخدم، حيث يمكنهم الوصول إلى المعلومات وتنفيذ الإجراءات الإدارية بسهولة من أي مكان (العتبي، ٢٠٢٠، ص ١١٥).

## ٥. دمج الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية

تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي في تحسين عمليات التوظيف، وإدارة الأداء، والتدريب، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الخدمات الإدارية (الحارثي، ٢٠٢١، ص ٩٠).

### ثالثاً: تحليل الدراسات السابقة حول أثر نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية، ومن أبرز هذه الدراسات:

#### ١. دراسة الحسيني (2021)

أشارت الدراسة إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى تحسين دقة العمليات الإدارية بنسبة ٣٠٪، وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام الإدارية بنسبة ٢٥٪. كما أكدت

الدراسة أن الأتمتة ساعدت في تحسين رضا الموظفين عن الخدمات الإدارية (الحسيني، ٢٠٢١، ص ٩٨).

## ٢. دراسة جارسيا (2019)

أوضحت هذه الدراسة أن المؤسسات التي تبني نظم معلومات الموارد البشرية شهدت تحسناً في جودة الخدمات الإدارية من حيث الكفاءة والاستجابة السريعة، حيث ارتفع مستوى رضا الموظفين عن الخدمات المقدمة بنسبة ٤٠٪ مقارنة بالشركات التي لا تستخدم هذه النظم (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٥٠).

## ٣. دراسة السالمي (2020)

أكّدت هذه الدراسة أن التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في تعزيز العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وجودة الخدمات الإدارية. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تحسن من كفاءة خدماتها الإدارية بنسبة ٣٥٪ (السالمي، ٢٠٢٠، ص ١٠٥).

## ٤. دراسة القحطاني (2021)

أشارت الدراسة إلى أن الشركات الخاصة التي تطبق حلول إدارة الموارد البشرية الرقمية تحسن جودة الخدمات الإدارية بنسبة ٤٥٪ من خلال تقليل الأخطاء وتحسين استجابة الإدارة لاحتياجات الموظفين (القحطاني، ٢٠٢١، ص ١٢٥).

رابعاً: أهمية التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة

يعد التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الإدارية أحد العوامل الحاسمة التي تساهم في تعزيز كفاءة الشركات الخاصة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. فالتفاعل الفعال بين نظم معلومات الموارد البشرية والخدمات الإدارية يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي، وتعزيز رضا الموظفين، وزيادة الإنتاجية. ويمكن تلخيص أهمية هذا التكامل في النقاط التالية:

**١- تحسين كفاءة العمليات الإدارية**

يؤدي التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية والخدمات الإدارية إلى أتمتة العمليات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية، مما يسهم في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين الاستجابة لطلبات الموظفين والعملاء الداخليين (زيدنر، ٢٠٢١، ص ١٣٠).

**٢- تعزيز دقة البيانات واتخاذ القرار**

توفر نظم معلومات الموارد البشرية بيانات دقيقة ومحدثة حول الموظفين وأدائهم، مما يتيح للإدارة اتخاذ قرارات مبنية على معلومات واقعية، مثل تحسين توزيع الموارد البشرية والتخطيط الفعال للوظائف، مما يؤدي إلى رفع جودة الخدمات الإدارية (جارسيا، ٢٠١٩، ص ١٥٥).

**٣- تحسين تجربة الموظفين ورضاه**

يساعد تكامل نظم الموارد البشرية مع الخدمات الإدارية في تبسيط العمليات مثل إدارة الرواتب، الترقى، والإجازات، مما يجعل تجربة الموظفين أكثر سلاسة ويزيد من رضاه الوظيفي، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء الداخليين والخارجيين (العتيب، ٢٠٢٠، ص ١١٨).

#### ٤- تعزيز الشفافية والامتثال للقوانين

يضمن هذا التكامل إدارة دقة للعمليات الإدارية بما يتماشى مع السياسات الداخلية واللوائح القانونية، مما يعزز الشفافية ويقلل من الأخطاء التنظيمية، وهو ما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية وتقليل المشكلات القانونية (السالمي، ٢٠٢٠، ص ١١٠).

#### ٥- تقليل التكاليف التشغيلية

يساهم استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تقليل الحاجة إلى العمليات اليدوية، مما يقلل من تكاليف التشغيل المرتبطة بالموارد البشرية والإدارة، ويتتيح للمؤسسة استثمار المزيد من الموارد في تطوير الخدمات وتحسين الجودة (القططاني، ٢٠٢١، ص ١٢٨).

#### ٦- دعم الابتكار والتحول الرقمي في الإدارة

يتيح التكامل بين نظم المعلومات والخدمات الإدارية تبني أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، مما يساعد على تحسين الأداء الإداري، وتقديم خدمات ذات جودة أعلى، وتحقيق التميز المؤسسي في الشركات الخاصة (الحسيني، ٢٠٢١، ص ١٠٥).

## **الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة**

### **المبحث الأول: منهج وإجراءات الدراسة**

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثاً: جمع بيانات الدراسة

رابعاً: اختبار صلاحية أداة الدراسة

### **المبحث الثاني: الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة**

أولاً: نتائج تحليل خصائص العينة: النوع (الجنس)

ثانياً: نتائج تحليل خصائص العينة: العمر

ثالثاً: نتائج تحليل خصائص العينة: المؤهل العلمي

رابعاً: نتائج تحليل خصائص العينة: الوظيفة

خامساً: نتائج تحليل خصائص العينة: سنوات الخبرة

### **المبحث الثالث: تحليل البيانات الأولية للدراسة واختبار الفرضيات**

أولاً: تحليل البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية

ثانياً: تحليل البعد الإداري

ثالثاً: تحليل نتائج البعد التنظيمي

رابعاً: تحليل بُعد تحسين جودة الخدمات الإدارية

خامساً: اختبار الفرضيات

### **المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات**

أولاً: الاستنتاجات

سابعاً: التوصيات

## المبحث الأول: منهج وإجراءات الدراسة

### أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية، التي تحمل عنوان "أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية"، على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويهدف هذا المنهج إلى جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائياً من أجل تفسير العلاقة بين المتغيرات وتقديم نتائج دقيقة تسهم في فهم مدى تأثير أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

وقد تم تقسيم المتغير المستقل في هذه الدراسة، وهو نظم معلومات الموارد البشرية، إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، تمثلت في: البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية، والبعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية، والبعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية، وقد تمت دراسة أثر هذه الأبعاد مجتمعة على جودة الخدمات الإدارية، بالتطبيق الميداني على شركة هرتز يمن.

واستخدمت الدراسة استبياناً كأدلة رئيسية لجمع البيانات من عينة مختارة بطريقة ملائمة من موظفي الشركة، بما يضمن تمثيلاً واقعياً للفئة المستهدفة من الدراسة.

ولتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، اختبار (T-test) ، وقد هدفت هذه التحليلات إلى اختبار فرضيات الدراسة والتحقق من مدى دلالتها الإحصائية. ويأتي اختيار هذا المنهج انسجاماً مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى تقييم تأثير نظم معلومات الموارد البشرية، ب مختلف أبعادها، في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

## ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي شركة هرتز يمن، وهي إحدى الشركات الخاصة العاملة في الجمهورية اليمنية، وتم اختيارها كمجال تطبيقي للدراسة نظراً لاعتمادها على نظم معلومات الموارد البشرية في إدارة شؤونها الإدارية، الأمر الذي يتوافق مع أهداف الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر هذه النظم على جودة الخدمات الإدارية، ونظراً لطبيعة المجتمع المستهدف وحجمه المناسب لإجراء الدراسة، فقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من خمسة وستين موظفاً من العاملين في الشركة، وتحديداً من أولئك الذين يتعاملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع نظم معلومات الموارد البشرية، وقد روعي في اختيار العينة تمثيل مختلف المستويات الوظيفية ذات العلاقة بطبيعة الدراسة، وذلك لضمان تنوع وجهات النظر والحصول على بيانات تعكس واقع استخدام نظم المعلومات داخل الشركة بدقة وموضوعية.

## ثالثاً: جمع بيانات الدراسة

تم جمع بيانات الدراسة ميدانياً من موظفي شركة هرتز يمن، وذلك باستخدام أداة الاستبيان المصمم لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية. وقد تم توزيع عدد (٩٠) استبياناً على موظفي الشركة، واستعيد منها (٧٠) استبياناً بعد فترة التوزيع. وبعد إجراء الفحص والمراجعة الأولية للاستبيانات المستعادة، تبين أن (٦٥) استبياناً منها صالحة للتحليل الإحصائي، وقد تم اعتمادها كأساس لتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

## رابعاً: اختبار صلاحية أداة الدراسة

١- اختبار صلاحية أداة الدراسة (التحكيم): للتأكد من صلاحية أداة الدراسة (الاستبيان) لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في

اليمن، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة، الموارد البشرية، ونظم المعلومات. وقد طُلب منهم تقييم الفقرات من حيث وضوح الصياغة وسلامة اللغة، مدى ملاءمتها للأبعاد التي تقيسها، وشمولها لمجالات القياس المطلوبة، وبناءً على ملاحظاتهم، تم إجراء عدد من التعديلات على صياغة بعض الفقرات لتكون أكثر وضوحاً ودقة، كما تمت إعادة ترتيب بعض الفقرات بما يعزز من الترابط المنطقي بين المحاور والمتغيرات، مما أسهم في تعزيز الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة.

٢- اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبيان): تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال احتساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ  $\alpha$ ) باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وذلك بعد تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) موظفاً من شركة هرتر يمن. وقد أظهرت نتائج التحليل أن معاملات الثبات لجميع أبعاد الاستبيان كانت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١) اختبار ثبات أداة الدراسة

م	البعد / المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ $\alpha$ )
1	البعد التكنولوجي	6 فقرات	(0.85)
2	البعد الإداري	7 فقرات	(0.87)
3	البعد التنظيمي	6 فقرات	(0.83)
4	تحسين جودة الخدمات الإدارية (المتغير التابع)	6 فقرات	(0.89)
	الإجمالي	25 فقرة	(0.88)

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي باستخدام SPSS.

وتدل هذه النتائج على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، إذ تجاوزت جميع قيم معامل الثبات الحد الأدنى المقبول إحصائياً (٠.٧٠)، الأمر الذي يعزز من موثوقية الأداة في جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة.

## **المبحث الثاني: الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة**

استهدفت هذه الدراسة تحليل أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الإدارية، وقد تم تطبيقها على عينة من موظفي شركة هرتز يمن، حيث تم توزيع الاستبيان على (٩٠) موظفًا، واستُعيد منه (٧٠) استبيانًا، وبعد عملية الفحص والمراجعة تبيّن أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل بلغ (٦٥) استبيانًا. وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المخصصة لجمع البيانات الديموغرافية والمهنية للمستجيبين، وذلك بهدف بناء تصور أوضح عن خلفياتهم، مما يساعد في تفسير النتائج بدقة وموضوعية.

أظهرت البيانات أن أفراد العينة توزعوا من حيث الجنس والعمرو المؤهل العلمي، والوظيفة الحالية، وسنوات الخبرة.

وقد أتاح تحليل هذه الخصائص فهمًا أعمق لواقع الموظفين في شركة هرتز يمن، وساهم في تعزيز قدرة الباحث على تفسير مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية بشكل يتناسب مع خلفيات المستجيبين وتنوع خبراتهم و مواقعهم الوظيفية:

**أولاً: نتائج تحليل خصائص العينة: النوع (الجنس)**

تم تحليل العينة بناءً على متغير النوع (الجنس)، وقد أظهرت النتائج التوزيع التالي:

**جدول (٢) نتائج تحليل العينة بناءً على متغير النوع (الجنس)**

النوع	النكرار	(%) النسبة
ذكر	(43)	(66.2)
أنثى	(22)	(33.8)
الإجمالي	(65)	(100)

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بواقع (٤٣ من ٦٥)، أي ما يعادل (٦٦.٢٪) من إجمالي المشاركين، في حين بلغت نسبة الإناث (٢٢ من ٦٥)، أي ما يعادل (٣٣.٨٪). ويعكس هذا التوزيع واقع القوى العاملة في شركة هرتز يمن، حيث يلاحظ وجود غالبية من الذكور مقارنة الإناث، وهو ما قد يؤثر على التوجهات الإدارية ومستوى التفاعل مع نظم معلومات الموارد البشرية.

### ثانياً: نتائج تحليل خصائص العينة: العمر

بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تم جمعها من عينة الدراسة وعدها (٦٥) استبياناً صالحًا للتحليل، تم تحليل خصائص العينة وفقاً لمتغير العمر، وقد أظهرت النتائج التوزيع التالي:

جدول (٣) نتائج تحليل العينة بناءً على متغير العمر

الفئة العمرية	النكرار	النسبة (%)
أقل من (٢٥) سنة	(8)	(12.3)
من (٣٤-٢٥) سنة	(27)	(41.5)
من (٤٤-٣٥) سنة	(16)	(24.6)
من (٥٤-٤٥) سنة	(9)	(13.8)
سنة أو أكثر (٥٥)	(5)	(7.7)
الإجمالي	(65)	(100)

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن الفئة العمرية (٣٤-٢٥) سنة تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بواقع (٢٧٪) مشاركاً، أي ما نسبته (٤١.٥٪) من إجمالي العينة، تليها الفئة (٤٤-٣٥) سنة بنسبة (٢٤.٦٪)، ثم الفئة (٤٥-٤٤) بنسبة (١٣.٨٪)، بينما شكلت الفئة الأقل من (٢٥) سنة نسبة (١٢.٣٪)، وكانت الفئة العمرية (٥٥) سنة فأكثر هي الأقل تمثيلاً بنسبة (7.7٪). وهذا التوزيع يعكس أن غالبية المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية الشابة والمتوسطة، وهي الفئات الأكثر

نشاطاً في سوق العمل، مما يدعم موثوقية البيانات المتعلقة بواقع نظم معلومات الموارد البشرية في الشركات الخاصة.

### ثالثاً: نتائج تحليل خصائص العينة: المؤهل العلمي

تم تحليل العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وأظهرت النتائج التوزيع التالي:

جدول (٤) نتائج تحليل العينة بناءً على متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النكرار	النسبة (%)
شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها	(3)	(4.6)
دبلوم	(6)	(9.2)
بكالوريوس	(39)	(60.0)
ماجستير	(13)	(20.0)
دكتوراه	(3)	(4.6)
آخر (يرجى التحديد)	(1)	(1.6)
الإجمالي	(65)	(100)

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (٣٩) مشاركاً بنسبة (٦٠٠٪)، تلיהם حملة الماجستير بنسبة (٢٠٠٪)، ثم حملة الدبلوم بنسبة (٩.٢٪)، في حين جاءت كل من فئة الثانوية العامة والدكتوراه بنسبة متساوية بلغت (٤.٦٪) لكل منهما، وظهرت حالة واحدة تمثل مؤهلاً آخر بنسبة (١.٦٪)، وهذا التوزيع يعكس أن المشاركين يتمتعون بمستوى علمي جيد، مما يعزز من دقة وعمق إجاباتهم حول تأثير نظم معلومات الموارد البشرية على جودة الخدمات الإدارية في بيئة العمل.

### رابعاً: نتائج تحليل خصائص العينة: الوظيفة

تم تحليل العينة بناءً على متغير الوظيفة الحالية للمستجيبين، وقد أظهرت النتائج التوزيع التالي:

جدول (٥) نتائج تحليل العينة بناءً على متغير الوظيفة

النسبة	النكرار	الوظيفة الحالية
10.8%	7	مدير تنفيذي
13.8%	9	مدير قسم
21.5%	14	موظف إداري
15.4%	10	موظفي الموارد البشرية
9.2%	6	أخصائي نظم معلومات
29.2%	19	آخر (يرجى التحديد)
<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر : إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول أن توزيع الوظائف في عينة الدراسة جاء متنوعاً بين مختلف الفئات الوظيفية.

حيث شكل الموظفون الإداريون (١٤) نسبة ٢١.٥٪ من إجمالي المشاركين، في حين كان عدد

"مدير الأقسام" (٩) بنسبة ١٣.٨٪، وكان "مدير الموارد البشرية" (١٠) من العينة، وهو أمر قد

يُفسر بأن بعض هؤلاء الموظفين يعملون في وظائف فنية أو إشرافية ضمن إدارة الموارد البشرية،

ولم يتم تصنيفهم بالضرورة كـ "مدير موارد بشرية" فقط، مما يعكس تنوع الوظائف في هذه الإدارة.

أما فئة "الموظف التنفيذي" فقد تمثل نسبة (١٠.٨٪) من إجمالي العينة.

كما تبيّن أن (١٩) شخصاً قد اختاروا خيار "آخر" مما يعكس تنوعاً في الوظائف التي قد لا تتطابق

مع الخيارات المحددة، ويُحتمل أن تشمل هذه الفئة موظفين ذوي تخصصات أخرى ضمن الشركة.

#### خامساً: نتائج تحليل خصائص العينة: سنوات الخبرة

تم تحليل العينة بناءً على متغير سنوات الخبرة، وقد أظهرت النتائج التوزيع التالي:

جدول (٦) نتائج تحليل العينة بناءً على متغير سنوات الخبرة

النسبة	النكرار	سنوات الخبرة
15.4%	10	أقل من ٥ سنوات
30.8%	20	٥-١٠ سنوات
27.7%	18	١١-١٥ سنة

النسبة	النكرار	سنوات الخبرة
26.1%	17	16 سنة أو أكثر
100%	65	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول، يتضح أن أكبر نسبة من العينة هي للأفراد الذين يمتلكون خبرة تتراوح بين (٥-١٠ سنوات) بنسبة (٣٠.٨٪)، تليهم الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح بين (١١-١٥ سنة) بنسبة (٢٧.٧٪)، ثم الفئة التي تمتلك أكثر من ١٦ سنة خبرة بنسبة (٢٦.١٪)، وأخيراً الفئة التي تمتلك خبرة أقل من ٥ سنوات بنسبة (١٥.٤٪). يشير هذا التوزيع إلى أن معظم المشاركين لديهم خبرة كافية في مجالات الموارد البشرية والإدارة، مما يعزز من دقة وموثوقية البيانات التي تم جمعها.

### **المبحث الثالث: تحليل البيانات الأولية لدراسة واختبار الفرضيات**

تمثل عملية التحليل الوصفي للبيانات الأولية خطوة أساسية لفهم توزيع واستجابات المشاركين في الدراسة للأبعاد المختلفة التي يقيسها الاستبيان، والذي تم تصميمه لقياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن. وقد تم تقسيم المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) إلى ثلاثة أبعاد رئيسية هي: البعد التكنولوجي، البعد الإداري، والبعد التنظيمي.

وقد تم استخدام التحليل الوصفي لتقديم صورة شاملة وواضحة عن تفاعل المشاركين مع العبارات المرتبطة بكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل، إلى جانب العبارات المرتبطة بالمتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية)، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتمثل في: "موافق بشدة"، "موافق"، "محايد"، "غير موافق"، و"غير موافق بشدة". وقد ساعد هذا التحليل في استكشاف مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها المختلفة في الشركات الخاصة، وتأثير ذلك على جودة الخدمات الإدارية المقدمة.

من خلال تحليل البيانات، تم الوقوف على أبرز الاتجاهات والممارسات السائدة في تلك الشركات، ومدى مساهمة البعدين التكنولوجي والإداري والتنظيمي في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءة تقديم الخدمات. كما ساعد التحليل في الكشف عن الجوانب التي تستدعي مزيداً من التحسين، بهدف تعزيز الاستفادة من نظم المعلومات في تطوير بيئة العمل وتحقيق أهداف الإدارة الفعالة.

## أولاً: تحليل البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية

من أجل تقديم عرض شامل لنتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالبعد التكنولوجي، تم إعداد الجدول التالي الذي يوضح التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، ونسب الأهمية لكل فقرة من فقرات هذا البعد، بناءً على استجابات أفراد العينة:

جدول (٧) تحليل البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية

الأهمية النسبية	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البعد / الفقرة
		(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	
82%	4.1	4.1%	4	6.1%	6	15.3%	15	41.8%	41	32.7%	32	توفر نظم معلومات الموارد البشرية تقنيات حديثة لتحسين إدارة البيانات.
82%	4.1	6.1%	6	5.1%	5	14.3%	14	38.8%	38	35.7%	35	تساعد النظم على تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية.
84%	4.2	5.1%	5	6.1%	6	10.2%	10	37.8%	37	40.8%	40	توفر النظم إمكانية الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة.
80%	4.0	5.1%	5	8.2%	8	12.2%	12	39.8%	39	33.7%	33	تساعد النظم في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات.
84%	4.2	3.1%	3	6.1%	6	11.2%	11	42.9%	42	36.7%	36	تساهم النظم في أتمتة العمليات الإدارية الروتينية.

النسبة الأهمية	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البعد / الفقرة
		(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	(%)	(تكرار)	
80%	4.0	7.1%	7	7.1%	7	13.3%	13	40.8%	40	31.6%	31	توفر النظم إمكانية التكامل مع أنظمة أخرى في الشركة.

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تشير نتائج تحليل البيانات الخاصة بالبعد التكنولوجي إلى إدراك عالٍ من قبل المشاركين لأهمية

النظم التكنولوجية في دعم إدارة الموارد البشرية.

وفي الفقرة المتعلقة بـ"توفر نظم معلومات الموارد البشرية تقنيات حديثة لتحسين إدارة البيانات"، أشار

٣٢.٧٪ من المشاركين إلى موافقتهم الشديدة، و٤١.٨٪ إلى موافقتهم العامة، مما يعكس اعترافاً

واسعًا بفعالية النظم في تحسين إدارة البيانات. وقد بلغ المتوسط الحسابي ٤.١، فيما كانت الأهمية

النسبة ٥٠.٨٢

أما الفقرة الخاصة بــ"تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية"، فقد حصلت على نسبة موافقة

قوية، حيث وافق بشدة ٣٥.٧٪، ووافق ٣٨.٨٪، ما يشير إلى دور النظم في تقليل الأخطاء وتعزيز

الدقة في الإجراءات الإدارية. وبلغ المتوسط ٤.١، والأهمية النسبية كذلك ٥٠.٨٢

وفيما يخص "إمكانية الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة"، فقد حازت الفقرة على نسبة مرتفعة من

الموافقة، حيث أكد ٤٠.٨٪ موافقتهم الشديدة، تلاهم ٣٧.٨٪ موافقين، مما يدل على أن سرعة ودقة

الوصول للمعلومات تُعد من أبرز مزايا النظم. وبلغ المتوسط ٤.٢، والأهمية النسبية ٥٠.٨٤

النتائج الخاصة بفقرة "تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات" أظهرت أيضًا مستويات قبول جيدة،

حيث وافق ٣٣.٧٪ بشدة و٣٩.٨٪ بشكل عام. رغم ذلك، ظهرت بعض التحفظات من قبل نسبة

قليلة، مما يشير إلى أن أثر هذه النظم على التواصل الداخلي قد يختلف حسب بيئة كل شركة. بلغ

المتوسط ٤٠٠، والأهمية النسبية ٨٠٪

أما فقرة "أتمتة العمليات الإدارية الروتينية" فقد سجلت نتائج إيجابية بواقع ٣٦.٧٪ موافقين بشدة،

و٤٢.٩٪ موافقين، مع متوسط ٤٠.٢ وأهمية نسبية بلغت ٨٤٪، مما يعكس قناعة واضحة بدور

النظم في أتمتة الأعمال الإدارية المتكررة.

وأخيراً، أظهرت فقرة "إمكانية التكامل مع أنظمة أخرى" أن ٣١.٦٪ من المشاركين وافقوا بشدة

و٤٠.٨٪ وافقوا، لكن نسبة غير الموافقين بشدة كانت أعلى نسبياً (٧٠.١٪)، ما يشير إلى تقاوٍ في

قدرة الأنظمة المستخدمة حالياً على التكامل التقني مع الأنظمة الأخرى. بلغ المتوسط ٤٠٠،

والأهمية النسبية ٨٠٪

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن البعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية يحظى بأهمية

كبيرة في الشركات الخاصة اليمنية، وينظر إليه كعامل حيوي في تعزيز الدقة والسرعة والتكامل في

إدارة الموارد البشرية. ومع ذلك، تبقى هناك بعض الجوانب التي تتطلب مزيداً من التطوير لضمان

تحقيق الاستفادة القصوى من هذه النظم.

## ثانياً: تحليل البعد الإداري

من أجل تقديم عرض شامل لنتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالبعد الإداري، تم إعداد الجدول

التالي الذي يوضح التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، ونسب الأهمية لكل فقرة من

فقرات هذا البعد، بناءً على استجابات أفراد العينة:

جدول (٨) تحليل بعد الإداري

الأهمية النسبة	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البعد / الفقرة
		النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	
86%	4.3	2.0%	2	4.1%	4	15.3%	15	45.9%	45	32.7%	32	تسهل النظم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
84%	4.2	3.1%	3	5.1%	5	17.3%	17	42.9%	42	30.6%	30	تسهل النظم متابعة أداء الموظفين وتقييمهم.
86%	4.3	2.0%	2	4.1%	4	13.3%	13	40.8%	40	35.7%	35	تساهم النظم في تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات الإدارية.
82%	4.1	5.1%	5	6.1%	6	15.3%	15	38.8%	38	33.7%	33	تعزز النظم مستوى الرقابة على العمليات الإدارية.
86%	4.3	5.1%	5	4.1%	4	12.2%	12	41.8%	41	36.7%	36	توفر النظم تقارير تحليلية تدعم اتخاذ القرارات.
82%	4.1	4.1%	4	6.1%	6	18.4%	18	39.8%	39	31.6%	31	تساعد النظم في تحسين إجراءات التوظيف واختيار الموظفين المناسبين.
84%	4.2	5.1%	5	5.1%	5	14.3%	14	40.8%	40	34.7%	34	تساهم النظم في تحسين مستوى الكفاءة الإدارية.

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تشير نتائج تحليل البيانات الأولية المتعلقة بالبعد الإداري إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية تُعد

أدوات فعالة في تحسين مستوى الإدارة داخل المؤسسات الخاصة، وهو ما يتضح من متوسطات

عالية ونسب أهمية مرتفعة في معظم الفقرات.

فيما يتعلق بالفقرة التي تشير إلى أن "النظم تسهل عملية اتخاذ القرارات الإدارية"، فقد أظهرت

النتائج أن ٣٢.٧٪ من المشاركين وافقوا بشدة، و٤٥.٩٪ وافقوا، مما يعكس قناعة قوية بدور النظم

في دعم القرارات الإدارية. وقد بلغ المتوسط ٤.٣، ونسبة الأهمية ٠.٨٦٪

أما بالنسبة للقدرة على "متابعة أداء الموظفين وتقديرهم"، فقد أيد ٣٠.٦٪ بشدة، وافقوا، ما يدل على أن النظم تُستخدم بفاعلية في تقييم الأداء، بمتوسط بلغ ٤.٢، وأهمية نسبية ٨٤٪. أما فيما يتعلق بتقليل الوقت في تنفيذ العمليات، فقد وافق بشدة ٣٥.٧٪ من المشاركين، ووافق ٤٠.٨٪، مما يعكس قدرة النظم على تعزيز الكفاءة الزمنية للإجراءات الإدارية. وبلغ المتوسط ٤.٣، ونسبة الأهمية ٨٦٪.

أما الفقرة المتعلقة بـ"تعزيز الرقابة"، فقد حظيت بتأييد ٣٣.٧٪ بشدة، وافقوا، إلا أن نسبة من أبدوا تحفظاً أو لم يوافقوا بلغت ١١.٢٪، ما قد يشير إلى تفاوت التجربة الفعلية بين المؤسسات، وبالرغم من ذلك بلغ المتوسط ٤.١، والأهمية ٨٢٪.

فيما يتعلق بتقديم "تقارير تحليلية لدعم اتخاذ القرار"، فقد حصلت الفقرة على تأييد مرتفع من ٣٦.٧٪ بشدة و٤١.٨٪ وافقوا، مع متوسط ٤.٣ وأهمية ٨٦٪.

وفيما يخص "تحسين إجراءات التوظيف"، أبدى ٣١.٦٪ موافقة شديدة، و٣٩.٨٪ موافقة عامة، مما يعكس ثقة المشاركين في دور النظم في اختيار الكفاءات، مع متوسط بلغ ٤.١، وأهمية نسبية ٨٢٪.

أخيراً، أظهرت فقرة "تحسين الكفاءة الإدارية" أن ٣٤.٧٪ وافقوا بشدة، و٤٠.٨٪ وافقوا، مما يدل على نظرة إيجابية نحو تأثير النظم على فعالية الإدارة، بمتوسط ٤.٢ وأهمية نسبية ٨٤٪.

**ثالثاً: تحليل نتائج البعد التنظيمي**

من أجل تقديم عرض شامل لنتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالبعد التنظيمي، تم إعداد الجدول التالي الذي يوضح التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، ونسب الأهمية لكل فقرة من فقرات هذا البعد، بناءً على استجابات أفراد العينة:

جدول (٩) تحليل البُعد التنظيمي

الأهمية النسبية	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الفقرة
		النسبة التكرار	النسبة									
84%	4.2	3.1%	3	6.1%	6	16.3%	16	38.8%	38	33.7%	33	تساعد النظم في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة.
82%	4.1	3.1%	3	5.1%	5	18.4%	18	39.8%	39	31.6%	31	توفر النظم بيانات تساعدة في إعادة هيكلة الإدارات بفعالية.
84%	4.2	5.1%	5	7.1%	7	14.3%	14	36.7%	36	34.7%	34	تسهم النظم في تقليل التعارض بين الوحدات التنظيمية المختلفة.
84%	4.2	3.1%	3	5.1%	5	16.3%	16	40.8%	40	32.7%	32	تعمل النظم على تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة.
82%	4.1	4.1%	4	5.1%	5	15.3%	15	42.9%	42	30.6%	30	تساعد النظم في تحسين عمليات إدارة التغيير داخل المؤسسة.
84%	4.2	3.1%	3	6.1%	6	14.3%	14	38.8%	38	35.7%	35	تعزز النظم من سهولة تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تعكس نتائج هذا البُعد التنظيمي تأثير النظم بشكل واضح على مختلف جوانب التنسيق الداخلي وتحسين الكفاءة التنظيمية. في الفقرة المتعلقة بتعزيز الشفافية داخل المؤسسة، تبرز النتيجة الرئيسية بأن ٣٣.٧٪ من المشاركين وافقوا بشدة و ٣٨.٨٪ وافقوا بشكل عام، مما يشير إلى أهمية النظم في تعزيز الشفافية في العمل المؤسسي. كما يعكس المتوسط ٤.٢ أهمية عالية، مع نسبة ٤٪ للأهمية النسبية.

أما فيما يتعلق بإعادة هيكلة الإدارات، فقد أظهرت النتائج أن ٣١.٦٪ من المشاركين وافقوا بشدة و٣٩.٨٪ وافقوا بشكل عام، مما يدل على أن النظم تساهم بشكل ملحوظ في تسهيل عملية إعادة الهيكلة. كان المتوسط ٤.١ مع أهمية نسبية ٨٢٪. فيما يخص تقليل التعارض بين الوحدات التنظيمية المختلفة، أظهرت النتائج أن ٣٤.٧٪ وافقوا بشدة و٣٦.٧٪ وافقوا بشكل عام، مما يوضح أن النظم تعمل على تقليل الصراعات وتحسين التعاون بين الوحدات التنظيمية. مع وجود نسبة أهمية نسبية قدرها ٨٤٪.

أما عن التنسيق بين الإدارات المختلفة، فقد أظهرت النتائج أن ٣٢.٧٪ من المشاركين وافقوا بشدة و٤٠.٨٪ وافقوا بشكل عام، مما يشير إلى أن النظم تساهم بشكل كبير في تحسين التنسيق والتعاون بين الإدارات، مع أهمية نسبية قدرها ٨٤٪.

و فيما يخص تحسين عمليات إدارة التغيير، أبدى ٣٠.٦٪ من المشاركين موافقة شديدة و٤٢.٩٪ موافقة عامة، مما يعكس دور النظم الفاعل في تسهيل إدارة التغيير داخل المؤسسة، مع أهمية نسبية قدرها ٨٢٪.

أخيراً، في الفقرة المتعلقة بتسهيل تدفق المعلومات داخل المؤسسة، أبدى ٣٥.٧٪ موافقة شديدة و٣٨.٨٪ موافقة عامة، مما يبرز دور النظم في تعزيز تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام، مع أهمية نسبية قدرها ٨٤٪.

بهذا الشكل، تؤكد النتائج أن النظم تساهم بشكل كبير في تحسين البنية التنظيمية للمؤسسة، بما في ذلك تعزيز الشفافية، وإعادة هيكلة الفعالة، وتقليل التعارضات، وتحسين التنسيق وإدارة التغيير، وتسهيل تدفق المعلومات.

#### رابعاً: تحليل بُعد تحسين جودة الخدمات الإدارية

من أجل تقديم عرض شامل لنتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بُعد تحسين جودة الخدمات الإدارية، تم إعداد الجدول التالي الذي يوضح التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، ونسب الأهمية لكل فقرة من فقرات هذا البُعد، بناءً على استجابات أفراد العينة:

جدول (١٠): تحليل بُعد تحسين جودة الخدمات الإدارية

الأهمية النسبية	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		البُعد / الفقرة
		النسبة التكرار	النسبة									
84%	4.2	2.9%	3	4.8%	5	13.5%	14	36.5%	38	32.7%	34	تساعد النظم في تحقيق رضا الموظفين عن الخدمات الإدارية.
86%	4.3	2.9%	3	3.8%	4	11.5%	12	38.5%	40	34.6%	36	توفر النظم بيانات دقيقة تعزز من جودة الخدمات الإدارية.
84%	4.2	3.8%	4	5.8%	6	14.4%	15	35.6%	37	31.7%	33	تساهم النظم في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الدقة.
86%	4.3	2.9%	3	3.8%	4	12.5%	13	37.5%	39	33.7%	35	تسهل النظم تقديم الخدمات الإدارية بسرعة وفعالية.
82%	4.1	3.8%	4	5.8%	6	14.4%	15	39.4%	41	30.8%	32	تساعد النظم في تحسين تجربة الموظفين عند استخدام الخدمات الإدارية.
84%	4.2	2.9%	3	4.8%	5	15.4%	16	36.5%	38	32.7%	34	تساهم النظم في تحسين الاستجابة لاحتياجات الموظفين الإدارية.

المصدر :إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تُظهر نتائج تحليل بُعد تحسين جودة الخدمات الإدارية أن هناك اتفاقاً ملحوظاً بين أفراد العينة حول الدور الإيجابي الذي تلعبه النظم في تعزيز جودة الخدمات الإدارية، حيث تراوحت المتوسطات

الحسابية بين (٤٠٣) و(٤٠١)، وهي تقع ضمن مستوى التقدير المرتفع، مما يشير إلى أن المستجيبين يتقدون بدرجة كبيرة على الأثر الفعال للنظم في هذا الجانب.

وقد سجلت فقرة "توفر النظم بيانات دقيقة تعزز من جودة الخدمات الإدارية" أعلى متوسط حسابي بلغ (٤٠٣) ونسبة أهمية (٨٦٪)، مما يعكس الوعي بأهمية توفر معلومات دقيقة ومحذة في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين العمليات الإدارية وتقديم خدمات أكثر دقة وفعالية. وتبرز هذه النتيجة الدور الحيوي للنظم في دعم الإدارة بالبيانات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة والاستجابة الفورية لأي ملاحظات أو احتياجات طارئة، وهو ما يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الجودة.

أما الفقرة "تسهل النظم تقديم الخدمات الإدارية بسرعة وفعالية" فقد جاءت أيضًا بمتوسط مرتفع (٤٠٣) ونسبة أهمية (٨٦٪)، وهو ما يؤكد أن النظم تعد عاملًا حاسماً في تقليل الزمن اللازم لتقديم الخدمة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل الإدارات المختلفة. وتشير هذه النتيجة إلى أن الأتمتة وتكامل البيانات قد ساهمت في تسريع الإجراءات، وتقليل التأخير، وهو ما ينعكس بدوره في تحسين رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة لهم.

في المقابل، كانت الفقرة "تساعد النظم في تحسين تجربة الموظفين عند استخدام الخدمات الإدارية" هي الأقل من حيث المتوسط (٤٠١) ونسبة الأهمية (٨٢٪)، ورغم أنها لا تزال ضمن فئة التقدير المرتفع، إلا أنها قد تعكس بعض التحديات التي تواجه الموظفين عند التعامل مع النظم مثل صعوبة الواجهة أو الحاجة إلى تدريب إضافي. وهذا يدعو إلى ضرورة مراجعة التصميم التفاعلي للنظم، وضمان تواافقها مع احتياجات المستخدمين بشكل يرفع مستوى رضاهم وتجربتهم الشاملة. كما أظهرت الفقرات الأخرى مستويات مرتفعة من الاتفاق، خصوصًا تلك المرتبطة بتقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الدقة، وتحسين الاستجابة لاحتياجات الموظفين، مما يعزز من الدور الرقابي

والتحسيني للنظم، ويشير إلى فعالية نظم المعلومات الإدارية في دعم جودة العمليات وتقديم خدمات تتسق بالموثوقية والدقة والاستمرارية.

بناءً عليه، فإن هذه النتائج تؤكد أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير نظمها الإدارية وتوظيف البيانات الدقيقة وتبني الحلول الرقمية الحديثة، تكون أكثر قدرة على تحسين جودة خدماتها، ورفع مستوى رضا العاملين، وتحقيق الاستجابة الفورية لاحتياجاتهم، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل والأداء المؤسسي بشكل عام.

#### خامساً: اختبار الفرضيات

##### ١- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على: "هناك أثر للبعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن". وللحصول على دليلاً على صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (البعد التكنولوجي) في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الإدارية). وقد جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١١) نتائج اختبار الفرضية الأولى

القيمة	المؤشر
0.65	معامل الانحدار $\beta$
8.43	قيمة (T)
0.000	مستوى الدلالة (Sig.)
0.422	معامل التحديد $R^2$
71.03	F-Statistic
0.000	مستوى الدلالة لـ (Sig.)

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي وتحسين جودة الخدمات الإدارية. فقد بلغ معامل التأثير ( $\beta$ ) قيمة موجبة قدرها (٠.٦٥)، مما يعني أنه كلما زاد تطبيق البعد التكنولوجي بوحدة واحدة، زادت جودة الخدمات الإدارية بمقدار ٠.٦٥ وحدة، وذلك في ظل ثبات العوامل الأخرى.

كما كانت قيمة ( $T$ ) البالغة (٨.٤٣) دالة عند مستوى (٠٠٠٠)، مما يؤكد معنوية العلاقة، ويدعم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. ويُظهر معامل التحديد  $R^2=0.422$  أن البعد التكنولوجي يفسر ما نسبته ٤٢.٢٪ من التباين في جودة الخدمات الإدارية، وهو ما يعكس تأثيراً ملحوظاً.

وبناءً على ما سبق، فإن النتائج الإحصائية تدعم قبول الفرضية الفرعية الأولى، وتأكد وجود أثر معنوي للبعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

## ٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على: هناك أثر إيجابي للبعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن".

وللحذر من صحة هذه الفرضية، تم إجراء تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل (البعد الإداري) على المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الإدارية). جاءت نتائج التحليل كما يلي:

## جدول (١٢) نتائج اختبار الفرضية الثانية

المؤشر	القيمة
معامل الانحدار $\beta$	0.58
قيمة (T)	7.12
مستوى الدلالة (Sig.)	0.000
معامل التحديد $R^2$	0.377
F-Statistic	50.66
مستوى الدلالة لـ F (Sig.)	0.000

## المصدر : إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البعد الإداري وتحسين جودة الخدمات الإدارية. إذ بلغ معامل الانحدار ( $\beta$ ) قيمة موجبة قدرها (٠.٥٨)، مما يدل على أنه كلما ارتفع تطبيق البعد الإداري بمقدار وحدة واحدة، تحسنت جودة الخدمات الإدارية بمقدار (٠.٥٨) وحدة.

وقد بلغت قيمة  $T$  المحسوبة (٧.١٢) عند مستوى دلالة (٠٠٠٠)، مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية. كما يُظهر معامل التحديد  $R^2 = 0.377$  أن  $R^2 = 0.377R^2 = 0.377$  بعد الإداري يفسر ما نسبته ٣٧.٧٪ من التغير الحاصل في جودة الخدمات الإدارية، وهو تفسير معتبر في الدراسات الاجتماعية والإدارية.

بناءً على ما سبق، تؤكد النتائج الإحصائية قبول الفرضية الفرعية الثانية، وتدعم وجود أثر إيجابي للبعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

### ٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على: "هناك أثر إيجابي للبعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن".

وللحصول على هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير البعد التنظيمي (المتغير المستقل) على تحسين جودة الخدمات الإدارية (المتغير التابع). وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن النتائج التالية:

جدول (١٣) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المؤشر	القيمة
معامل الانحدار $\beta$	0.63
قيمة (T)	8.01
مستوى الدلالة (Sig.)	0.000
معامل التحديد $R^2$	0.400
F-Statistic	64.16
مستوى الدلالة لـ (Sig.)	0.000

المصدر: إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين البعد التنظيمي وتحسين جودة الخدمات الإدارية. حيث بلغ معامل الانحدار ( $\beta$ ) قيمة موجبة قدرها (٠.٦٣)، مما يدل على أن تحسن تطبيق البعد التنظيمي بوحدة واحدة يؤدي إلى تحسن جودة الخدمات الإدارية بمقابل (٠.٦٣) وحدة.

كما تشير قيمة T المرتفعة (٨.٠١) ومستوى الدلالة المصاحب لها (٠.٠٠٠٠) إلى دلالة إحصائية قوية للعلاقة، وتدل على أن هذا التأثير ليس ناتجاً عن الصدفة. ووفقاً لمعامل التحديد  $R^2=0.400$ ، فإن البعد التنظيمي يفسر نحو ٤٠٪ من التغيرات في جودة الخدمات الإدارية، مما يعد مؤشراً على قوة العلاقة بين المتغيرين.

بناءً على ذلك، **تقبل الفرضية الفرعية الثالثة**، وتؤكد النتائج وجود أثر إيجابي للبعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن.

#### ٤- اختبار الفرضية الرئيسية:

توضح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية في هذا البحث العلاقة بين أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (التكنولوجي، الإداري، التنظيمي) وتحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن، وذلك كما يلي:

جدول (١٤) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

رقم الفرضية	نص الفرضية	النتيجة	الدالة الإحصائية	معامل التحديد $R^2$	معامل الانحدار $\beta\beta\beta$
الفرعية الأولى	يوجد أثر إيجابي للبعد التكنولوجي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية.	مقبولة	Sig. = 0.000	0.487	0.698
الفرعية الثانية	يوجد أثر إيجابي للبعد الإداري لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية.	مقبولة	Sig. = 0.000	0.365	0.604
الفرعية الثالثة	يوجد أثر إيجابي للبعد التنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية.	مقبولة	Sig. = 0.000	0.400	0.630

المصدر :إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي تشير النتائج إلى أن جميع الفرضيات الفرعية قد تم قبولها، حيث أظهرت التحليلات الإحصائية وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لكل من بعد التكنولوجي، والإداري، والتنظيمي على تحسين جودة الخدمات الإدارية. ويلاحظ أن بعد التكنولوجي كان له التأثير الأكبر، يليه بعد التنظيمي ثم بعد الإداري، وذلك وفقاً لقيم معاملات الانحدار ومعاملات التحديد.

وتعكس هذه النتائج أهمية الاستثمار في نظم معلومات الموارد البشرية بمختلف أبعادها كوسيلة فعالة لتحسين جودة الخدمات الإدارية، وتعزيز أداء المؤسسات في بيئات العمل اليمنية الخاصة. بناءً على النتائج السابقة لاختبار الفرضيات الفرعية الثلاث، والتي أظهرت وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لكل من البعد التكنولوجي، والإداري، والتتنظيمي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن، يمكن استنتاج أن الفرضية الرئيسية للبحث مقبولة.

إذ تؤكد البيانات الإحصائية أن أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية مجتمعة تسهم بشكل فاعل في تحسين جودة الخدمات الإدارية، مما يدعم التوجه نحو تبني هذه النظم كخيار استراتيجي لتعزيز الكفاءة الإدارية والرضا الوظيفي داخل القطاع الخاص.

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

١. أظهرت نتائج الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة تنوعاً وتوازناً في الجنس والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة، مما يعكس تمثيلاً مناسباً لواقع بيئة العمل في شركة هرتز يمن ويعزز من مصداقية البيانات المحللة.
٢. يشير المستوى العلمي الجيد والخبرة المهنية المتوسطة والطويلة لأغلب المشاركين إلى قدرتهم على تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية بدقة، مما يدعم موثوقية نتائج الدراسة وتحليلاتها.
٣. تسهم نظم معلومات الموارد البشرية بشكل فعال في تسهيل الوصول إلى البيانات وسرعة معالجتها، حيث أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين عبروا عن رضاهما فيما يخص قدرة هذه النظم على توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. وهذا يشير إلى أن البنية التكنولوجية المستخدمة داخل الشركات الخاصة في اليمن قد بدأت تؤدي دوراً ملماً في تعزيز كفاءة العمليات وتحسين تدفق المعلومات بين الإدارات.
٤. تساعد النظم التقنية في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة تنفيذ العمليات الإدارية، إذ أشارت النتائج إلى أن غالبية المشاركين اتفقوا على أن استخدام التكنولوجيا يسهم في الحد من التكرار والأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية للبيانات، وهذا يعكس أن الاعتماد على التقنية لم يعد خياراً بل ضرورة لتحسين جودة الخدمة الداخلية.
٥. تلعب نظم المعلومات دوراً محورياً في دعم اتخاذ القرار الإداري المبني على بيانات وتحليلات دقيقة، وقد أظهرت النتائج أن هناك اتفاقاً واسعاً بين المشاركين على أن هذه النظم توفر معلومات تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية واستجابة للتغيرات المحيطة.

٦. تعزز هذه النظم من كفاءة الإدارة في متابعة أداء الموظفين والتقييم الموضوعي لهم، حيث أشار المشاركون إلى أن استخدام النظام يسهم في رصد الأداء الوظيفي بصورة مستمرة، مما يتيح للإدارة إجراء تقييمات عادلة واتخاذ قرارات تتعلق بالترقية أو التحفيز أو التطوير المهني بطريقة مبنية على بيانات حقيقة وليس اجتهادية.

٧. أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً للبعد التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات الإدارية، حيث يفسر ٤٢.٢٪ من التباين، مما يعكس أهميته في دعم الأداء الإداري.

٨. تبين أن للبعد الإداري تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً في تحسين جودة الخدمات الإدارية، بنسبة تفسير ٣٧.٧٪، مما يؤكد دوره في رفع كفاءة الخدمات.

٩. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي معنوي للبعد التنظيمي في تحسين جودة الخدمات الإدارية، حيث يفسر ٤٠٪ من التباين، مما يدل على أهمية التنظيم الإداري في تعزيز جودة الخدمات.

## ثانياً: التوصيات

١- يوصى بتوسيع نطاق تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في الشركات الخاصة في اليمن، حيث أظهرت النتائج أن النظم الحالية تساهم في تسريع الوصول إلى البيانات وتحسين تدفق المعلومات. هذا سيساهم في رفع الكفاءة الإدارية وتعزيز القدرة التنافسية لهذه الشركات في السوق المحلي.

٢- ينبغي على الشركات أن تعتمد بشكل أكبر على النظم التكنولوجية لتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن المعالجة اليدوية للبيانات. التوسع في استخدام هذه الأنظمة يُعد ضرورة لضمان دقة العمل الإداري وتحسين جودة الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى تقليل التكرار والأخطاء.

- ٣- يُوصى بتشجيع الإدارات على استخدام نظم المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية المبنية على بيانات وتحليلات دقيقة. ذلك سيساهم في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية، مما يساهم في استجابة أسرع للتغيرات في بيئة العمل.
- ٤- يُوصى باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية لتقدير أداء الموظفين بشكل مستمر. هذه الأنظمة تساعد في تقديم تقييمات موضوعية وعادلة، مما يساهم في اتخاذ قرارات دقيقة بخصوص الترقيات، الحوافز، والتطوير المهني بناءً على البيانات الفعلية.
- ٥- يُنصح بتعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية الخاصة بنظم معلومات الموارد البشرية. ذلك سيسهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية وزيادة فعالية الأداء الإداري في المؤسسات الخاصة في اليمن.
- ٦- ينبغي على الشركات تحديث أنظمتها الإدارية وتبسيط الإجراءات التنظيمية بهدف تحسين كفاءة الخدمات الإدارية. يمكن أن تساهم هذه التحديثات في تعزيز التسويق بين مختلف الإدارات وتحسين آليات اتخاذ القرارات.
- ٧- يُوصى بتطوير الهيكل التنظيمي في الشركات الخاصة بما يتماشى مع التحديات الحالية في مجال الإدارة. تنظيم الإجراءات بشكل أفضل يساعده في تحسين جودة الخدمات الإدارية بشكل ملحوظ ويساعده في استجابة أكثر مرونة للتغيرات في السوق.

## المراجع:

١. دجبرت، سنا، وبن عيسى، عبد القادر . (2023) تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين – دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية . دراسة أكاديمية، الجزائر .
٢. عبد الله، محمد، والخطيب، محمود . (2020) أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الموظفين في إحدى الجامعات . دراسة تطبيقية، مصر ، مجلة البحوث الإدارية .
٣. العلي، أحمد، والنجار، سمير . (2022) تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مؤسسات حكومية . دراسة تطبيقية، السعودية ، مجلة الإدارة الحديثة .
٤. محمد، سارة . (2021) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على مؤسسة خدمية . دراسة أكاديمية، مصر .
٥. أحمد، علي، وصالح، محمد . (2023) دور استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين . دراسة ميدانية، الأردن ، مجلة التنمية الإدارية .
٦. عبد الله، محمد . (2023) تحليل جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في مصر . دراسة تحليلية، مصر ، مجلة الإدارة والاقتصاد .
٧. حسن، فاطمة . (2022) أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الأداء الإداري في الشركات الخاصة في الإمارات . دراسة ميدانية، الإمارات ، مجلة الجودة الإدارية .

٨. عبد الله، خالد . (2021) تأثير التدريب الإداري على جودة الخدمات في الشركات الخاصة في السعودية . دراسة تطبيقية، السعودية، مجلة التنمية البشرية .
٩. جاسم، سعاد . (2023) ممارسات الإدارة العليا وجودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في الأردن . دراسة وصفية، الأردن، مجلة الاقتصاد والإدارة .
١٠. مصطفى، علي . (2022) تقييم جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في لبنان . دراسة تحليلية، لبنان، مجلة البحوث الإدارية .
١١. عبد الله، . (2022) أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الخاصة . دراسة تحليلية، مصر، مجلة البحوث الإدارية .
١٢. أحمد، . (2021) دور تكنولوجيا نظم المعلومات في تطوير جودة خدمات الموارد البشرية . دراسة حالة، عمان، مجلة الاقتصاد الرقمي .
١٣. فاطمة، . (2023) أثر نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات الخاصة . دراسة نوعية، السعودية، مجلة الإدارة الحديثة .
١٤. يوسف، . (2020) أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين فعالية الأداء الإداري في الشركات الخاصة . دراسة ميدانية، الإمارات، مجلة الموارد البشرية .
١٥. سارة، . (2022) دور نظم معلومات الموارد البشرية في تعزيز استراتيجيات الجودة في الشركات الخاصة . دراسة تحليلية، الأردن، مجلة الدراسات الإدارية .
١٦. الزيدى، ٢٠٢٠، نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين الأداء الإداري، كتاب، العراق .
١٧. الموسوي، ٢٠١٨، التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية والاستراتيجيات التنظيمية، كتاب، العراق .

١٨. الناصري، ٢٠١٩، تحليل دور التكنولوجيا في أتمتة عمليات الموارد البشرية، رسالة ماجستير، العراق.
١٩. الحربي، ٢٠٢٢، أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الرياضي، بحث منشور، مجلة علوم الرياضة والتكنولوجيا، السعودية.
٢٠. الحسيني، ٢٠٢١، دور نظم المعلومات في دعم قرارات الموارد البشرية، بحث منشور، مجلة الإدراة الحديثة، مصر.
٢١. السالمي، ٢٠١٧، تطوير نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الخاصة، كتاب، السعودية.
٢٢. العتيبي، ٢٠١٩، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على الكفاءة التنظيمية، رسالة دكتوراه، السعودية.
٢٣. الخالدي، ٢٠٢٠، تأثير تطبيق نظم الموارد البشرية على رضا الموظفين، بحث منشور، مجلة الاقتصاد والإدارة، الإمارات.
٢٤. الرفاعي، ٢٠١٨، التحديات القانونية لاستخدام نظم المعلومات في الموارد البشرية، كتاب، الأردن.
٢٥. العبيدي، ٢٠١٧، دور قواعد البيانات في تحسين عمليات التوظيف، بحث منشور، مجلة الأعمال والتكنولوجيا، العراق.
٢٦. الشرقاوي، ٢٠١٩، أنظمة إدارة التوظيف وتأثيرها على استقطاب الكفاءات، رسالة ماجستير، مصر.
٢٧. القحطاني، ٢٠٢٠، تحليل كفاءة أنظمة تقييم الأداء في المؤسسات الحديثة، كتاب، السعودية.

٢٨. المهدى، ٢٠١٨، إدارة الرواتب والمزايا في ظل التحول الرقمي، بحث منشور، مجلة التطوير الإداري، البحرين.

٢٩. العامري، ٢٠٢١، التدريب الإلكتروني وأثره على تطوير المهارات الوظيفية، كتاب، الإمارات.

٣٠. السيد، ٢٠١٩، أهمية أنظمة الحضور والانصراف في تحسين الالتزام الوظيفي، رسالة ماجستير، مصر.

٣١. الحارثي، ٢٠٢٠، تحليل البيانات الضخمة في نظم الموارد البشرية، بحث منشور، مجلة التكنولوجيا والإدارة، السعودية.

32. Smith, John (2023). The Impact of Administrative Services Quality on Organizational Performance in Private Firms. Quantitative Study, USA, *Business Performance Journal*.

33. Davis, Emily (2022). Improving Administrative Service Quality through Technology in Private Sector Companies. Experimental Study, UK, *Technology & Business Review*.

34. Brown, Michael (2024). Leadership and Quality of Administrative Services in Private Sector Enterprises. Mixed-Method Study, Canada, *Journal of Organizational Studies*.

35. Smith, John, & Johnson, Emily (2021). The Role of Human Resources Management in Improving Performance in Organizations: A Field Study. Academic Study, USA, *Journal of Business Management*.

36. Brown, Jennifer, & Davis, Michael (2020). The Impact of Human Resource Information Systems on Administrative Service Quality in Private Companies. Empirical Study, UK, *Human Resource Review*.
37. Clark, David, & Miller, Sarah (2022). Evaluating the Effectiveness of Human Resource Information Systems in Enhancing Administrative Services. Case Study, Canada, *Journal of Administrative Sciences*.

## ملحق الاستبيان

### استبيان الدراسة

المحترمون

الإخوة الموظفين

تحية طيبة وبعد،،

في إطار دراسة بعنوان "أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في الشركات الخاصة في اليمن"، يسعدنا دعوتك للمشاركة في هذا الاستبيان، والذي يهدف إلى جمع البيانات اللازمة لفهم دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين كفاءة الخدمات الإدارية داخل بيئة العمل في القطاع الخاص.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة و موضوعية، استناداً إلى خبراتكم العملية ومعرفتكم بطبيعة العمل في شركاتكم.

ونؤكد أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها سستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان السرية التامة.

نُقدر تعاونكم ومساهمتكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة، ونقدم إليكم بالشكر الجليل مقدماً على وقتكم الكريم.

مع خالص التقدير والاحترام،،

الباحثين

سلطان علي  
بشار التميمي  
مروان الحاوي  
فؤاد العواضي  
حسام سيلان  
محمد الحكمي  
سامح غالب  
احمد الدببي

١. الجنس:

- ذكر  
أنثى

٢. العمر:

- أقل من ٢٥ سنة  
٢٥-٣٤ سنة  
٣٥-٤٤ سنة  
٤٥-٥٤ سنة  
٥٥ سنة أو أكثر

٣. المؤهل العلمي:

- شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها  
دبلوم  
بكالوريوس  
ماجستير  
دكتوراه

آخر (يرجى التحديد) : \_\_\_\_\_

٤. الوظيفة الحالية:

- مدير تنفيذي  
مدير قسم  
موظف إداري  
موظف في الموارد البشرية  
أخصائي نظم معلومات  
آخر (يرجى التحديد) : \_\_\_\_\_

٥. عدد سنوات الخبرة في المجال الإداري أو الموارد البشرية:

- أقل من ٥ سنوات  
٥-١٠ سنوات  
١١-١٥ سنة  
١٦ سنة أو أكثر

البيانات الأولية للدراسة:

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>البعد التكنولوجي</b>						
١	توفر نظم معلومات الموارد البشرية تقنيات حديثة لتحسين إدارة البيانات.					
٢	تساعد النظم على تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية.					
٣	توفر النظم إمكانية الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة.					
٤	تساعد النظم في تحسين التواصل الداخلي بين الإدارات.					
٥	تساهم النظم في أتمتة العمليات الإدارية الروتينية.					
٦	توفر النظم إمكانية التكامل مع أنظمة أخرى في الشركة.					
<b>البعد الإداري</b>						
٧	تسهل النظم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.					
٨	تسهل النظم متابعة أداء الموظفين وتقديرهم.					
٩	تساهم النظم في تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات الإدارية.					
١٠	تعزز النظم مستوى الرقابة على العمليات الإدارية.					
١١	توفر النظم تقارير تحليلية تدعم اتخاذ القرارات.					
١٢	تساعد النظم في تحسين إجراءات التوظيف و اختيار الموظفين المناسبين.					
١٣	تساهم النظم في تحسين مستوى الكفاءة الإدارية.					
<b>البعد التنظيمي</b>						
١٤	تساعد النظم في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة.					
١٥	توفر النظم بيانات تساعد في إعادة هيكلة الإدارات بفعالية.					
١٦	تساهم النظم في تقليل التعارض بين الوحدات التنظيمية المختلفة.					
١٧	تعمل النظم على تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة.					
١٨	تساعد النظم في تحسين عمليات إدارة التغيير داخل المؤسسة.					
١٩	تعزز النظم من سهولة تدفق المعلومات داخل المؤسسة.					
<b>تحسين جودة الخدمات الإدارية</b>						
٢٠	تساعد النظم في تحقيق رضا الموظفين عن الخدمات الإدارية.					
٢١	توفر النظم بيانات دقيقة تعزز من جودة الخدمات الإدارية.					
٢٢	تساهم النظم في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الدقة.					
٢٣	تسهل النظم تقديم الخدمات الإدارية بسرعة وفعالية.					
٢٤	تساعد النظم في تحسين تجربة الموظفين عند استخدام الخدمات الإدارية.					
٢٥	تساهم النظم في تحسين الاستجابة لاحتياجات الموظفين الإدارية.					