الجامعة العربية الأمريكية – جنين

كلية الدراسات العليا

# مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الامنية

إعداد

جلال عبد يوسف عبد اللطيف

إشراف

د. محمد أبو زايد

تم تقديم هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير

في إدارة الموارد البشرية

شباط/2023

الجامعة العربية الأمريكية – جنين 2011. جميع حقوق الطبع محفوظة.

# مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الامنية

إعداد

جلال عبد يوسف عبد اللطيف

نوقشت هذه الرساله بتاريخ 9/22/ 2022 وأجيزت.

| أعضاء لجنة المناقشة | | التواقيع |
|---|---|---|
| 1- د. محمد ابوزايد | مشرفاً ورئيساً | ..... |
| 2- د. عماد ولد علي | ممتحناً داخلياً | ..... |
| 3- د. روز عثمان | ممتحناً خارجياً | ..... |

## الإقرار

أنا الموقع أدناه جلال عبد يوسف عبد اللطيف، حامل بطاقة رقم (2019130120). يستند العمل المقدم في هذه الرسالة، ما لم تتم الإشارة إلى غير ذلك، إلى عملي الخاص ولم يتم تقديمه في مكان آخر للحصول على أي درجة أو مؤهل آخر.

اسم: جليل عبد يوسف عبد اللطيف

التوقيع: .....

تاريخ: 22/9/2022

## الإهداء

إلى شهداء وجرحى ومعتقلي المؤسسة الأمنية

إلى رفيقة دربي، وشطر روحي

زوجتي الغالية

إلى مهجة القلب ومصابيح الأمل وصناع المستقبل،

أولادي الأعزاء

إلى بلسم الروح، وسكينة القلب، وزينة الحياة

إخواني وأقاربي وأصدقائي

إلى كل من علمني حرفاً، وساندني في كل خطوة أخطوها

أهديكم ثمرة هذا العمل المتواضع

**جلال عبد اللطيف**

# الشكر والتقدير

أحمد الله تعالى وأشكره على نعمه التي لا تعدّ ولا تحصى، فالحمد لله حمداً كثيراً طيباً أن يسر لي المضي في درب العلم الذي طالما أحببته، وأعانني على إنجاز هذا العمل المتواضع.

وأتوجه بالشكر والامتنان لصاحب الروح الطيبة والإنسانية الفذة لمشرفي الدكتور د. محمد أبو زايد، على ما قدمه لي من توجيه وعون ومساندة في إتمام الرسالة وإخراجها بأفضل وجه، فلم يبخل عليّ بعلمه ومعرفته وجهده في توجيهي نحو الصواب، أطال الله في عمره.

وكل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتورة روز عثمان ممتحناً خارجياً، والدكتور عماد ولد على ممتحناً داخلياً، لتفضلهم بقبول مناقشة الرسالة لتقويمها وتهذيبها.

ومن القلب أشكر كل من علمني وساعدني ودعمني ولو بكلمة طيبة في إتمام رسالتي وتحقيق هدفي، فلكم مني كل الشكر والإمتنان.

**جلال عبد اللطيف**

**مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية**

**إعداد**

**جلال عبد يوسف عبد اللطيف**

**إشراف**

**د. محمد أبو زايد–قعد**

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على " مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف استندت الدراسة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بتطوير استبانة تتكون من (46) فقرة، تتوزع على سبعة مجالات، هي (التخطيط، وإدارة الرواتب والأجور، وعمليات التوظيف، وإدارة ملفات الموظفين، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء، وتعزيز الحوافز المعنوية)، ثم توزيعها على عينة مقدارها (250) من العاملين في القطاع الأمني الفلسطيني، والذين تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، كما تمت مقابلة 9 من ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية الأخصائيين في هذا المجال. وبعد جمع البيانات تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب، ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتم قياس صدقها وثباتها.

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة عالية، لمساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني، على مجالات الدراسة السبعة، حيث بلغت الدرجة الكلية (4.02). كما أظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً، عند مستوى الدلالة ($a< 0.05$) في مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية، في القطاع الأمني الفلسطيني، حسب متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والرتبة، والمسمى الوظيفي، في حين كان هناك فروق دالة إحصائيا حسب متغير الجهاز ولصالح جهاز الشرطة.

في ضوء نتائج الدراسة، اقترح الباحث جملة من التوصيات، تتضمن ضرورة العمل على تعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية، في القطاع الأمني الفلسطيني، لدورها ومساهمتها الإيجابية في تطوير الأجهزة الأمنية الفلسطينية، بالإضافة على عقد المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع.

# فهرس المحتويات


الإهداء ..... د

الشكر والتقدير ..... هـ

الملخص ..... و

فهرس المحتويات ..... ز

المقدمة ..... 1

مشكلة الدراسة: ..... 1

أهمية الدراسة: ..... 2

أهداف الدارسة: ..... 2

أسئلة الدراسة: ..... 3

فرضيات الدراسة: ..... 4

حدود الدراسة ..... 5

تعريف المصطلحات ..... 5

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة ..... 9

2.1 تمهيد ..... 9

2.2 الإطار النظري: ..... 9

أولاً : استخدام التكنولوجيا ..... 9

ثانياً: إدارة الموارد البشرية ..... 12

2.3 الدراسات السابقة ..... 15

أولاً: الدراسات العربية: ..... 15

ثانياً: الدراسات الأجنبية: ..... 19

2.4 التعقيب على الدراسات السابقة ..... 22

الفصل الثالث: المنهج والإجراءات ..... 25
منهج الدراسة: ..... 25
مجتمع الدراسة وعينتها: ..... 25
أداة الدراسة ..... 26
صدق الأداة ..... 29
ثبات الأداة: ..... 29
إجراءات الدراسة ..... 30
متغيرات الدراسة ..... 31
المعالجات الإحصائية ..... 31
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها ..... 33
النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة: ..... 34
النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول: ..... 37
النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني: ..... 39
النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث: ..... 41
النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع: ..... 43
أولاً: النتائج بمتغير الجنس: ..... 50
ثانياً : النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي ..... 50
الفصل الخامس: الاستنتاجات ..... 66
المقدمة ..... 66
المصادر والمراجع ..... 73
Abstract ..... 79

## المقدمة

تساعد تكنولوجيا المعلومات في بناء قطاع التجارة والأعمال وتنميته، وتحقيق أقصى قدر ممكن من الإنتاج، و يتم الآن تقليص الوقت الذي تستغرقه القطاعات المختلفة لإنشاء الشركات، مع التقدم في تكنولوجيا المعلومات و توفر تقنية معلومات الأمن الإلكتروني والتخزين والاتصال الفعال، ولا يخفى على أحد مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي، حيث تعدّ محركا رئيسيا لتطور العلوم جميعها، وتمثل داعماً لشتى العلوم والأنشطة الحياتية، فتكنولوجيا المعلومات تلعب اليوم دوراً مهماً في دفع عجلة التعليم والمعرفة لشتى العلوم نحو آفاق جديدة وطرق حديثة للمعارف، لتتم الإفادة منها بالطرق والظروف الأفضل، فمن الممكن الآن الاستفسار عن المعلومة في مختلف الظروف والأوقات و من مصادر متعددة، فالمعرفة أصبحت عالمية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ( الهزام. 2016).

## مشكلة الدراسة:

رغم أن القطاع الأمني الفلسطيني يعمل على توظيف وسائل التكنولوجيا في عمليات الموارد البشرية، إلا أنه لم يصل إلى المستوى المطلوب في توظيف استخدام هذه التكنولوجيا، في وظائف إدارة الموارد البشرية من عمليات التوظيف، والرواتب والأجور، والتخطيط والتقييم والأرشفة....وبالتالي تستمر معاناة مؤسسات القطاع الأمني الفلسطيني، والمشاكل التقنية في تطوير وظائف الموارد البشرية، لأنها لم تصل إلى المستوى المطلوب من استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة، ولم توظف تلك الوسائل في تطوير وظائف الموارد البشرية، وبناء على ما تمت مراجعته من دراسات، والتي أشارت إلى مدى الفائدة المتحصلة من استخدام التكنولوجيا بطريقة علمية صحيحة ومنظمة، في مؤسسات القطاع الأمني، كونها تشكل ضامناً لتطوير وظائف إدارة الموارد البشرية(أبو شيخه، 2000)،

وبناء على ما تقدم، تتخلص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

**(ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات، في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟)**

## أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها تتناول موضعاً مهماً وحيوياً، يتعلق بالعنصر البشري وإدارته، حيث يعدّ العنصر الأهم في نجاح المؤسسات وتطورها، خاصة في ظل تغير نماذج الأعمال والتطور التكنولوجي القليلة التي تناولت هذا الموضوع، وخاصة في فلسطين، فمن الناحية العلمية (النظرية) تضيف فهماً أعمق لمساهمة توظيف التكنولوجيا في القطاع الأمني، وتحديداً مدى أهمية رقمنة الوظائف المختلفة للموارد البشرية. وتتجلى هذه الأهمية من خلال التعرف على مدى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، في تخطيط واستقطاب وتوظيف وتدريب، موظفي إدارة الموارد البشرية، والقدرة على إدارة ملفات الموظفين وعمليات تقييم الأداء.

أما من الناحية العملية، فتنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على مدى مساهمة استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، في تطوير الوظائف المختلفة لإدارة الموارد البشرية. كما تتجلى قيمتها في توصلها لنتائج وتوصيات، يمكن رفعها للجهات المختصة، والمتمثلة في مؤسسات القطاع الأمني تحديداً للعمل على الإفادة منها.وفي اعتقاد الباحث، فإن الأهمية الحقيقية تكمن في الفائدة التي ستتحقق للجهات المعنية، والتي يمكن لها الإفادة من تطوير وظائف الموارد البشرية، من خلال التوصيات التي تقدمها الدراسة، بما يمكّن موظفي إدارات الموارد البشرية من إنجاز المهام بأقل وقت وجهد ممكن، وبما يساعد على توفير الوقت في إتمام عمليات الموارد البشرية، بشكل أكثر نجاعة وفاعلية.

## أهداف الدارسة:

**هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية (والتي هي انعكاس لأسئلتها)**

- التعرف إلى ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظيفة تخطيط الموارد البشرية، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.
- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (نظم إدارة الرواتب والأجور المحوسبة) في تنفيذ وظيفة إدارة الرواتب والأجور، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.

- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (التوظيف الإلكتروني) في تنفيذ وظيفة الاستقطاب والتعيين والأجور، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.
- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الأرشفة الالكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.
- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الوسائط التعليمية الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الأداء من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.
- التعرف إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (استخدام وسائل التواصل الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الحوافز، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية.

**أسئلة الدراسة:**

**كما ذكرنا أعلاه فسؤال الدراسة الرئيس هو:**

**ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائف الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟**

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظيفة تخطيط الموارد البشرية، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (نظم إدارة الرواتب والأجور المحوسبة) في تنفيذ وظيفة إدارة الرواتب والأجور، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (التوظيف الإلكتروني) في تنفيذ وظيفة الاستقطاب والتعيين والأجور، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟

- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الأرشفة الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الوسائط التعليمية الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارةالأداء، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (استخدام وسائل التواصل الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الحوافز، من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟
- هل تختلف اتجاهات منتسبي الأجهزة الأمنية الفلسطينية، نحومساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني، باختلاف متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وجهاز العمل، والرتبة والمسمى الوظيفي) ؟

## فرضيات الدراسة:

- نظراً للطبيعة المسحية للدراسة، فإن الباحث وتماشياً مع هذه المنهجية، لم يقم بصياغة فرضيات لأسئلة الدراسة، كونها أكثر مناسبة لقياس العلاقة السببية ودراسة المساهمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ ) في مساهمة تطبيق التكنولوجيا، في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني، حسب متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وجهاز العمل، والرتبة والمسمى الوظيفي).

## حدود الدراسة

**1: الحدود البشرية:** تم إجراء هذه الدراسة على العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

**2: الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة على الأجهزة الأمنية الفلسطينية

**3: الحدود الزمانية:** تم إجراء هذه الدراسة في(2021-2022).

**رابعاً: الحدّ الموضوعي:** اقتصرت هذه الدراسة على مساهمة تطبيق التكنولوجيا، في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني.

## تعريف المصطلحات

الأجهزة :-هومجموعة الأدوات أو الأجهزة وتطبيقاتها، التي تهدف إلى القياس والتحكم والمراقبة. ... وتشمل الأجهزة من أجل التحكم عدة أدوات، مثل الملف اللولبي (Solenoid)، والصمامات، والقواطع، والمرحّلات (Relay).(التكريتي والعلاق، 2002)

البرمجيات :- تُعرّف البرمجيات على أنّها سلسلة من التعليمات المكتوبة بطريقة مُعينة، بهدف إيجاد حلّ لمشكلة ما باستخدام جهاز الكمبيوتر، وتُعتبر البرمجيات مسئولة عن تشغيل جهاز الكمبيوتر، والتحكُم به، وتوسيع إمكانيات عمليات المعالجة التي يقوم بها. ( أبو زيد، 2005)

البيانات:- هي المادة الخامّ التي تتمّ معالجتها للمعلومات، أو لمجموعة من التفاصيل. وهي بيانات غير منظمة، أو حقائق بحاجة لمعالجة. وهي الحقيقة الواضحة التي بحاجة لمعالجة من أجل الوصول إلى مزيد من المعلومات، وهي لغة الحاسوب. وتكون بلا فائدة طالما أنه لم تتمّ معالجتها، أو تحويلها لشيء آخر. والبيانات تكون على شكل أرقام، وتواريخ، وأعداد، وتكون غير معالجة.( Suganthiya, (2021

الشبكات :- هي تقنية حديثة استطاعت أن تربط الوسائل التكنولوجية والهواتف الذكية ببعضها البعض، ليتمّ بعد ذلك تبادل البيانات والمعلومات بين جهازين، سواء كان هذا الجهاز شخصياً أو مركزياً، فهي تستطيع الربط بين الاثنين بكل سهولة. Joshi, D. Mamoudou, (2014)

الاتصال:- عملية يتمّ فيها توصيل فكرة معينة أو نقل معرفة محددة، أو مفهوم، أو خبرة، أو اتجاه، أو نقل مهارة من فرد لآخر، أو لمجموعةٍ من الأفراد أو بالعكس، وقد يحدث النقل من مجتمعٍ لآخر، وتكون النتيجة مشاركة الأفكار، والخبرات، والمعلومات، والمهارات بين جميع الأفراد، والذي ينتج عنه تغيّر في سلوك الفرد والجماعات، وهذا التغيّر قد يكون مرغوباً فيه، أو غير مرغوب فيه، كل ذلك يحدث من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الأفراد، وقد يكون الاتصال باستعمال أجهزة الاتصالات العديدة والمتنوعة؛ كالتلفاز والحاسب الآلي وغير ذلك. (الربايعة، 2003)

الموارد البشرية :- هي عبارة عن أنشطة وفعاليات لتحفيز الموظفين، للحصول على أعلى مستوى من الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الإنتاج ومهارات الموظفين , تقوم على التخطيط والتنظيم والقيادة والجمع والتأكيد على العمل بين الشركة والموظف، لتحقيق الأهداف التي تهتم الشركة للوصول إليها من زيادة حصة الشركة في السوق والمحافظة عليها.( الخوارزمي، 2002)

التخطيط:-هو وضع تخطيط لتحقيق هدف معين، من خلال تحديد الموارد والمهام والإجراءات والجداول الضروريّة لتحقيقه، بحيث يُعبر الهدف عن الغرض المستقبلي الذي تسعى المنظمة للوصول إليه وتحقيقه، وهذا يوضح الفرق بين الهدف والخطة؛ فالهدف يُحدد الغاية المستقبلية، بينما الخطة تُحدد الوسيلة المتبعة لتحقيقه.( الزيادات، 2008).

الأجور:- هو ما يستحقه الفرد لدى صاحب العمل في مقابل تنفيذ ما يكلف به، وفقًا للاتفاق الذي يتمّ بينهما، وفي إطار ما تفرضه التشريعات المنظمة للعلاقة بين الفرد و صاحب العمل.

الحوافز:-هي الاتّجاه الرئيسي العامّ للأفراد نحو العمل، ويعتبر نظام المكافآت التنظيميّة مؤشّراً مؤثّراً وهامّاً للأفراد في المنظّمة.( السالم وحرحوش، 2006)

الإدارة الإلكترونية:- هي عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة. الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق. (Laudop and Laudon ,2006)

الاستقطاب الإلكتروني:- يمكن تعريف استقطاب الموارد البشرية، على أنه عملية اكتشاف وتحديد وجذب المرشحين من الأفراد المهتمين والقادرين على استلام الوظائف الشاغرة أو المتوقعة، ولكي يكون الاستقطاب فعالاً لابد من وضع استراتيجيات له كونه يمثل شكلاً من أشكال المنافسة، فكما تتنافس المنظمات في تطوير الإنتاج وتسويق السلع

والخدمات،فإنها تتنافس أيضاً في البحث عن الأفراد ذوي الكفاءة وجذبهم واستقطابهم ،إضافة إلى أن المنظمة وإدارة الموارد البشرية، تواجه العديد من المتغيرات المؤثرة على سياسات استقطاب الموارد البشرية، وتحديد أي من المصادر يمكن التركيز عليها حالياً ومستقبلياً.( السالمي، 2008)

التوظيف:- عملية تحديد احتياجات الموارد البشرية للمنظمة، واتخاذ الخطوات اللازمة للتغلب على المشاكل المحتملة، التي قد تنشأ بسبب نقص الموارد البشرية، وهناك طريقتان أساسيتان للتوظيف (التوظيف الداخلي والتوظيف الخارجي). (الهوش، 2006)

التدريب:- هو عملية مستمرة لمساعدة الموظفين على الأداء على مستوى عالٍ، وإنها عملية اكتساب مهارات جديدة للقيام بالمهمة بشكل صحيح. ( نعيمة، 2009)

التطوير:-عملية مخططة ومصممة من أجل زيادة فعّالية المنظمة وقوتها، وذلك من خلال تغيير سلوكيات الفرد والمجموعات، وبيئة المنظمة، وأنظمتها، وباستخدام معارف وتقنيات علوم السلوك التطبيقي ( الكردي، 2002)

التكوين:-العملية التي يتم من خلالها تكييف الأفراد، بالشكل الذي يمكنهم من التعلم بشكل فعّال، والرفع من كفاءاتهم وإكسابهم رصيداً معرفياً يؤهلهم لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة فعاليتها. ( النجار، 2007)

تقييم الأداء:- هو عِبارة عن عمليّة مُهمّة تُنفّذها الإدارات في مُختلف أشكال المنشآت، وتحرص على أن تَشملَ المستويات التنظيميّة كافة في المنشأة، فتبدأ من الإدارة العُليا وتنتهي بالموظّفين في الأقسام كافة، ويعتمد نجاح تقييم الأداء في تحقيق الهدف الخاص به على تَنفيذه بِطريقةٍ دقيقةٍ ونظاميّة، عن طَريق تفعيل دور مُشاركة جميع الأطراف المرتبطة بهذه العمليّة. (teresa Torres-Coronas , Mario Arias-Oliva , 2009)

# الفصل الثاني

## الإطار النظري والدراسات السابقة

**2:1 تمهيد**

**2:2 الإطار النظري**

**2:3 الدراسات السابقة**

**الدراسات العربية**

**الدراسات الأجنبية**

**2:4 التعقيب على الدراسات السابقة**

# الفصل الثاني

# الإطار النظري والدراسات السابقة

## 2.1 تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً لأدبيات الدراسة المتعلقة باستخدام التكنولوجيا، في إدارة الموارد البشرية كما يأتي:

## 2.2 الإطار النظري:

**أولاً : استخدام التكنولوجيا**

أحدثت التقنية ثورة حقيقية في عالم الإدارة بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية، إلى أعمال وخدمات إلكترونية، مع بروز إدارة الموارد‌البشرية الإلكترونية التي تعمل على حماية الكيان الإداري، والارتقاء بأدائه بتخفيض التكاليف وإنجاز الأنشطة بفعالية كبيرة عبر تقديم خدمات بشكل مبسط ومباشر وسريع، نظراً للجهد الكبير الذي وفرته البرمجيات في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية، خاصة التوظيف الإلكتروني الذي يتمّ من خلاله الإعلان عن الوظائف، والتقدم لها فوراً عبر الانترنت وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

شهد أواخر القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين، اتساع المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ما أوجب على الإدارة ضرورة استخدام أنماط وطرق إدارية حديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي، حيث برز من بين هذه الأنماط ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ،التي مكنت الكثير من الإدارات سواء العمومية منها أو الخاصة ،من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية، أدت إلى انحصار المعاملات الورقية، والتخلي عن الوظائف التقليدية لإدارة الموارد البشرية لتحلّ محلها إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، الأمر الذي أسهم وبشكل كبير في فتح المجال أمام الموارد البشرية للدخول إلى عالم التقنيات الحديثة، والعمل بجدّ في مجال تدريب أفرادها وإكسابهم المهارات الجديدة، التي تمكنهم من المساهمة في هذا المجال (بن زعمة ، 2018)

## فوائد توظيف التكنولوجيا في المؤسسات

هناك فوائد عدة تتمثل في الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، سواء كانت تقديم معلومات أو من خلال الخدمة التفاعلية، التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه، من خلال جهاز حاسوب موصول بخدمة الإنترنت، دون الحاجة للذهاب إلى مقر الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة، ويمكن تلخيص بعض الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في مجالات، منها:

### 1. العقود الإدارية

ويمكن للإدارة في مجال العقود الإدارية، أن تصل إلى مختلف الخيارات المتاحة على شبكة الانترنت، وتسهل الاتصال والتفاعل الدائم بين طرفي العقد، وتكفل لهما التفاوض والنقاش حول بنود العقد بحرية تامة. والعقد الإلكتروني هو الذي يتمّ إبرامه من خلال الوسائل الإلكترونية الحديث بجميع أنواعها( الفاكس وشبكة الإنترنت(، وهو ليس مقتصراً على التجار والمستهلكين فقط، وإنما يتم حتى بين الهيئات الحكومية والمستهلكين المواطنين )قيدار، 2008( .

### 2. النشر الإلكتروني

الاختزان الرقمي للمعلومات مع تطويرها وبنائها وتقديمها، عن طريق الحاسب الآلي من خلال تقديم الوسائط المطبوعة Printed-Based materials كالكتب والأبحاث العلمية، بصيغة يمكن استقبالها وقراءتها عبر شبكة الإنترنت، وما يميز هذه الصيغة بأنها مضغوطة Compacted ومدعومة بوسائط وأدوات كالصوت والرسوم ونقاط التوصيل ) الروابط الفائقة( Hyperlinks التي تربط القارئ بمعلومات فرعية أو بمواقع على شبكة الإنترنت (**بن زعمة ، 2018**)

### 3. التوظيف الإلكتروني

يمثل التوظيف ذلك النشاط الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة، وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المنظمة، بغرض تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل الإدارة، وهو الأسلوب العلمي للاختيار، ويتمّ عن طريق تحليل الوظائف والمهن ومن ثم تحليل الأفراد، لتحديد استعداداتهم وقدراتهم وميولهم، ثم المماثلة بين مقتضيات الوظيفة وخصائص الأفراد، بحيث يوظف في المنصب أكثر المتقدمين صلاحية له، بمعنى عملية استقطاب الأشخاص الأكفاء لشغل منصب العمل الشاغر. يمكن تعريف التوظيف: بذلك النشاط الذي يشمل البحث عن الأفراد الملائمين لشغل مناصب العمل الشاغرة، و الذين لديهم الكفاءة

والتركيز والقدرة على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، ويتمّ هذا من خلال الاستقطاب والاختيار والتعيين (دحيمان، 2012).

## قدرات الأعمال الإلكترونية

أوضح خروب (2016) أن عدذ عوامل تزامنت معا في الوقت ذاته أذت إلى تزايد قيمة الأعمال الإلكترونية، مثل وظهور التجارة البينية والخارجية، وفي ظل العولمة المعلوماتية والاقتصادية ،ما أثر على قدرات الأعمال الإلكترونية، هي النتيجة التي سعى الباحثون للوصول إليها، حيث طورت نموذجاً قائماً على نظرية الموارد ،لتقييم قيمة الأعمال الإلكترونية، كما أوضح أن الباحثين حللوا قدرات الأعمال الإلكترونية، من منظور قيم الأعمال الإلكترونية وموارد الشركة، حيث أن كليهما يمر بمراحل هامة في عملية ممارسة الأعمال الإلكترونية، وتؤثر في توجيه قدرات الأعمال الإلكترونية. وعليه فقد أوضح الحاجة لإطار صارم من الناحية النظرية، لدراسة استخدام قدرات الأعمال، وأن الاستخدام الفعلي للأعمال الإلكترونية في المنظمات يرتبط بالتقنيات الإلكترونية، وعليه فالقيمة الأساسية المضافة للأعمال الإلكترونية، هي التي تعارض الأعمال التقليدية من خلال الوصول لنفي النتائج إن أمكن، بأقل وقت وجهد ممكن وبأكثر درجة مرونة ممكنة.

ويرى( Raymond and Bergeron,2016) أن تطور قدرات الأعمال الإلكترونية في المنظمة، يمكن أن يأتي في أشكال مختلفةً منها الاتصالات الإلكترونية ،والنشرات والإعلانات المصورة على الإنترنت، وأنواع أخرى مثل البروشورات التي من شأنها النهوض بالشركة والمنتجات والخدمات،و استخدامات الإنترنت والشبكات الداخلية والشبكات الخارجية، والمواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الإنترنت، وجميعها تهدف إلى التواصل مع العملاء والموظفين،أما الشكل الثاني من قدرات الأعمال الإلكترونية فيسمى الذكاء الإلكتروني وكما هو معلوم فإن الإنترنت في تطور دائم، ما يزيد من مساحة المعلومات التي تسمح للشركات بتفحص بيئتها التكنولوجية وبيئة الأعمال التنافسية، في سبيل الوصول لتحسين العمليات واتخاذ القدرات، والبحث عن فرص جديدة في السوق لبيع منتجات جديدة .

## ثانياً: إدارة الموارد البشرية

### المقدمة

تمثل جوهر وظائف إدارة الموارد البشرية بتحويلها من الحالة التقليدية إلى الحالة الإلكترونية ، وتعدّ إدارة الموارد البشرية أساساً هاماً للمنظمات، كونها تهتم بأثمن مورد يرتكز عليه عملها وسيرها، ونظراً للتحديات العصرية التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات، من الوسائل والتقنيات التي أصبحت حتمية ،وسلاحاً استراتيجياً لمواكبة التغييرات في بيئة العمل، وجب على إدارة الموارد البشرية تغيير أسلوب تسيير هذه الموارد وتحديثها بما يتماشى ومتطلبات هذا العصر (، كتغيير ثقافة المؤسسة من ثقافة ورقية إلى ثقافة إلكترونية في مجالات العملكافة، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التحول إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية e-HRD ، من خلال التغيرات الجذرية في مهام ودور إدارة الموارد البشرية، خاصة فيما يتعلق بنشاطاتها من توظيف واستقطاب لليد العاملة،و التكوين والتدريب وغيرها. (**القرني ، 2016**)

### مفهوم إدارة الموارد البشرية

عند النظر لإدارة الموارد البشرية بمفهومها الضيق، فإنها تهتم بتوفير احتياجات المؤسسة من القوى العاملة، والحفاظ عليها وحثها على العمل وتنمية مهاراتها لتحقيق ذلك، فتتشكل بذلك يد عاملة محفزة، راضية ومنتجة، أما من حيث مفهومها الواسع فهي تهتم بشؤون الاستخدام الأمثل للموارد البشرية بجميع مستوياتها التنظيمية بالمؤسسة. تمثل إدارة الموارد البشرية جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها ومنحها التعويض والرعاية الكاملة، من أجل الاستفادة القصوى من جهدها وفكرها، بهدف تحقيق أهداف المنظمة> كما تمثل مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات والأنشطة التي يتم تصميمها لدعم الأهداف المشتركة، عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة والأفراد الذين يعملون بها، من خلال اختيار وتعيين وتنمية العاملين، والعمل على تنظيمهم وزيادة ثقتهم في الإدارة، وغرس روح التعاون والجماعة فيما بينهم، للوصول إلى أرقى درجات تسيير الموارد البشرية ( مانع، 2015)

## إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

يمكن القول إن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، هي تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية والتي تساهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى، في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع، وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر، والبرامج والاتصالات الإلكترونية أثناء القيام بالأنشطة وتقديم خدمات إدارة الموارد البشرية.

وبذلك تعدّ إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وسيلة لتنفيذ استراتيجيات وسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات، من خلال استخدام تكنولوجيا الويب المتمثلة في قنوات الإنترنت،

والاستفادة الكاملة منها. كما تعني التطبيق العملي لاستراتيجيات وممارسات المنظمة في الموارد البشرية عن طريق الدعم الموجه، والاستغلال الكامل لقنوات شبكة المعلومات الداخلية والخارجية والدولية، فهي طريق لأداء وظائف HRM . وتشمل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية جميع العمليات التي تتم بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، لتوليد وخلق وتحسين قيمة مضافة للمنظمات، وتوفير فرصة للأتمتة الإدارية، وهي المظلة التي تغطي كل آليات ومحتويات التكامل الممكنة ،بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، ويمكننا تعريف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، بجملة الأعمال والقرارات والعلاقات الالكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية، بجعل كل الأنشطة إلكترونية، كعمليات الاستقطاب والتوظيف الالكتروني، والتدريب باستخدام الإنترنت والوسائط التكنولوجية، وغيرها من الأنشطة الأخرى لإدارة الموارد البشرية **(النجار، 2008)**.

ويمكن تعريف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، بجملة الأعمال والقرارات والعلاقات الالكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية، بجعل كل الأنشطة إلكترونية، كعمليات الاستقطاب والتوظيف الإلكتروني، والتدريب باستخدام الإنترنت والوسائط التكنولوجية، وغيرها من الأنشطة الأخرى لإدارة الموارد البشرية **(بن زعمة، 2018)**.

## أنواع الموارد البشرية الإلكترونية

هناك ثلاثة أنواع من إدارة الموارد البشرية الإلكترونية) التشغيلية، والعلائقية والتحويلية) حيث يرتبط النوع التشغيلي بإدارة المعلومات الشخصية الإدارية، ويوفر الخيار بين طلب الموظفين للحفاظ على البيانات الشخصية الخاصة بهم، من خلال موقع الموارد البشرية. ويرتبط نوع العلائقية بإدارة الأفراد بفاعلية أكبر، مثل عمليات التوظيف وتسجيل الوقت والحضور، وإدارة العلاوات والأداء وسبل التدريب. ويرتبط نوع التحول مع أنشطة الموارد البشرية الاستراتيجية المعروفة باسم إدارة المعرفة وإستراتيجية إعادة التوجيه، من خلال مجموعة من الأدوات على شبكة الإنترنت، التي تمكن القوى العاملة من التطوير بما يتماشى مع الخيارات الاستراتيجية للإدارة (Li and Maolin, 2015 )

## أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

يرى (النجار، 2008) أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية مهمة في الأمور التالية:

1. الاحتفاظ بسجل معلومات عن الموارد البشرية، وإعداد تقارير عنها تشمل المعلومات عن العاملين مثل المعلومات الشخصية والوظيفية، بيانات حيوية عن تطور هذه الموارد بالمنظمة كمعدلات الغياب والتأخير، وتخطيط القوى العاملة، ويشمل حساب معدلات ترك العمل وكذلك حسابات إعداد العاملين في كل وظيفة.
2. إن نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ذو أهمية كبرى لأية إدارة، وذلك لقدرته على تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين العلاقات بين القطاعات الوظيفية المختلفة داخل الشركة، وربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها البعض، كبرمجيات الأجور وبرمجيات الأداء وإتاحتها على موقع في الإنترنت لكل من العاملين والمديرين، وتخطيط ورقابة الأجور والرواتب ويشمل حسابات ميزانية، الحوافز، الرواتب، واستحقاق العاملين ... إلخ).
3. تعمل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تقليل التكاليف، ربط العمالة بفرص العمل محلياً ودولياً والعمل عن بعد، وتوفير المعلومات اللازمة عن أسواق العمل وفرص التوظيف، والتقليل من فترة الاستقطاب والتعيين، إضافة إلى تنفيذ التدريب بشكل أسرع، وتطبيق المهارات المكتسبة بشكل فعال.

**ويذكر (أبو أمونة، 2013) ان إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تواجه مجموعة من التحديات، من أهمها :**

1. إلغاء الحدود بين قسمي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات وتحسين مكانتها، فعلى عكس نظم الإدارة الخاصة بالموارد البشرية السابقة التي كانت مستقلة بذاتها، وكان استخدامها مقتصراً على العاملين فيها، وتعدّ نظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية متاحة للجميع، كما يمكنها إحداث تكامل بينها وبين مختلف الجوانب الخاصة بنظم المنظمة.
2. صرف اهتمام قسم الموارد البشرية إلى العملاء، بسبب رغبتهم في فهم طبيعة عمل الإدارة، ما قد يؤدي إلى نقص الاتصال المباشر مع الموظفين .
3. ضعف اهتمام الإدارة بالعنصر البشري، وهو أمر يجدر أخذه بعين الاعتبار عند تخطيط النظام وتنفيذه.
4. الإبقاء على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، فإن تحويل النظام من تقليدي إلى إلكتروني، وتأمين المعلومات، وضمان الوصول إلى النظام من قبل العاملين كافة، ومن ذوي الاحتياجات الخاصة، والتوافق مع المعايير المتعارف عليها خاصة عند تصميم صفحات الويب، ومراعاة اختلاف الجوانب الثقافية خاصة عند العمل في بيئة دولية.كل هذه العوامل قد تقلل من مستويات جودة الخدمة.

## 2.3 الدراسات السابقة

استعرض الباحث العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة، وقد جاءت حسب التسلسل الزمني كما هو آت:

**أولاً: الدراسات العربية:**

**دراسة مراد وقسوم (2020)** بعنوان:**" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى"** حيث ركزت هذه الدراسة في أهدافها الرئيسية على معرفة ما هية الأثر الذي يحدثه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مهمات ووظائف إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر في بلدة ( عين الدفلى)، ومن اجل تنفيذ هذه الدراسة فلقد لجأ الباحثون الى توزيع استبانة على عينة تكونت من 35 موظفاً وموظفة من العاملين في مؤسسة بريد الجزائر في عين الدفلى، وبعد استكمال مرحلة التوزيع تم جمع المعلومات ومعلجتها احصائيا

ببرامج الحاسوب واستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS . ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي كان من أهمها: ان استخدام معلومات الاتصال يؤثر بشكل بالغ على العمليات المختلفة لادارة الموارد للموارد البشرية ، كذلك ولقد بينت الدراسة ان هناك درجة استجابة مرتفعة لاثر التكنولوجيا على وظائف إدارة الموارد البشرية المختلفة (من تخطيط، وتوظيف الموارد البشرية، وتطوير الموارد البشرية، وتحفيز الموارد البشرية، وتقييم الأداء). كما واوصت الدراسة بتعزيز وتعزيز توظيفاستخدام التكنولوجيا في الوظائف والممارسات المختلفة في إدارة الموارد البشرية.

**دراسة ضيف اللة (2017)** بعنوان " **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره في تحسين الجودة التعليمية في الجامعات الجزائرية"** تتمحور هذه الدراسة حول تأثير استعمال تقنيات المعلومات والاتصال في تعزيز مستوى الجودة التربوية في الجامعات الجزائرية، كما وركزت الدراسة بالاضافة الى هذا على العقبات التي تعوق هذا تطور جودة هذه الخدمات. هذا ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما وتم اللجوء الى استبيان قد تم توزيعه على مجموعة مختارة من الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات. وكما تشير الدراسة فلقد كان من ابرز النتائج التي تم التوصل اليها بان هناك دورا إيجابيا وبدرجة عالية تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الجودة الخدمات التعليمية، حيث ايد 97.7% من الطلاب و96.8% من الأكاديميين على هذه الفكرة. ومن هنا تم الاستنتاج بمدى أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات بشكل خاص في إدارة الموارد البشرية.

**دراسة بن سترة أمال (2016)** بعنوان": **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ثنية الحد"**

ركزت هذه الدراسة على القطاع المصرفي حيث تم التركيز في هذه الدراسة على فهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة البنوك والمؤسسات المصرفية. ومن اجل تحقيق هذا الهدف، تم مراجعة والاستناد إلى مجموعة من المصادر مثل الكتب، المجلات، والدراسات البحثية السابقة. واما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي للدراسة، فلقد تم استخدام المقابلات والوثائق المتوفرة في البنك. وبناءا على البيانات التي تم جمعها وتحليلها خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات، التي تشمل استخدام التقنيات الحديثة مثل الفاكس، الهاتف، بطاقات الدفع والسحب الإلكترونية والبرامج، دوراً هاماً تلعبه في بنك القرض الشعبي الجزائري. وأظهرت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات لعبيت دورا مهما في تحسين الأداء المصرفي بشكل

كبير، ويمكن رؤية ذلك في تحسين العديد من الخدمات المصرفية، مثل التسوية التي كانت تستغرق فترة طويلة، تصل حتى إلى شهر. وقد أوصت الدراسة بأهمية الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتحسين الأداء البنكي وبالتالي مما يؤدي الى رفع كفءة المؤسسة.

**دراسة طوبهري (2015) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت**– هدفت هذه الدراسة إلى فهم التأثير الذي تسببه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموظفين في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. وباعتماد المنهج الوصفي التحليلي، شملت الدراسة 189 من مجموع 230 موظفًا في الشركة، حيث تم الرد على استبيان لجمع البيانات. لومن اجل تعزيز الدراسة فلقد تم استخدام معلومات فنية عن الشركة لتحديد مدى اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة. وبعد استكمال هذه الخطوة تم معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS . ولقد أشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة هو العامل المحفز لتعزيز ورفع قدرات الموظفين وتحسين أدائهم. كما أظهرت النتائج وجود تباين في التأثير يعزى لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، بشكل أكبر لدى الرجال وحملة شهادة الليسانس، وعلى النقيض من ذلك لم يكن هناك تأثير مرتبط بالأقدمية أو الدرجة الوظيفية. واظهرت نتائج الدراسة ان هناك ارتباطا قويا بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموظفين في الشركة.

**دراسة القري (2007)** بعنوان "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة**"، **ولقد** هدفت هذه الدراسة بشكل اساسي إلى تقييم التأثير الذي تحققه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة الموارد البشرية واستخدامها، والتي تعد احد الوظائف الحاسمة والاساسية في المنظمات الجزائرية. وبناءً على ما توصلت اليه الدراسة من نتائج فإن مستوى استخدام التكنولوجيا والاتصالات في الجامعة التي تم تنفيذ الدراسة بها كان مقبولاً، بينما لم تكن الاستفادة الفعلية منها واصلة الى المستوى المرجو في الجامعات الاخرى. لذلك، أوصت الدراسة بالتركيز بشكل أكبر على العناصر البشرية في المؤسسة وتحسين الوظائف بناءً على استخدام التكنولوجيا.

دراسة **الجدايه (2008)** بعنوان" **مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة**"، قامت هذه الدراسة بمحاولة تحليل مستوى استخدام أدوات نظم ال(تي

أي سي) في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة بين هذه الأدوات والأداء التنظيمي للمؤسسة. ولقد تم توزيع استبيان على 153 مديرًا وموظفًا في حوالي 46 شركة صناعية مساهمة عامة. وأظهرت الدراسة عدة نتائج رئيسية، حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى استخدام (تي أي سي) والأداء الكلي للأعمال، وبين مستوى استخدام الإنترنت والعمل بروح الفريق الواحد.

دراسة **العتيبي(2010)** بعنوان "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية**" ، هدفت الدراسة إلى رصد أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية واستكشاف مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية. ولقد تم تطبيق الدراسة على عينة مؤلفة من 72 موظفًا في تلك المؤسسات، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي. كما واظهرت الدراسة وجود استخدام ذو درجة كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، ووعي تام بفوائدها المتعددة وتأثيرها على وظائف الإدارة، وخاصة فيما يتعلق بالتدريب والتطوير والاتصال والتعليم الإلكتروني.

دراسة **الغوطي(2006)** بعنوان **متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات ومقومات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين وتوصلت إلى عدة نتائج مهمة. ومن أبرز هذه النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود غموض في مفهوم الحكومة الإلكترونية وقصور في فهمه، وعدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب. كما واستنتجت الدراسة أنه من الضروري التركيز على تطوير الكفاءات البشرية وتنميتها، بالإضافة إلى الاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط المناسبة للمؤسسات الحكومية. كما اوصت الدراسة بضرورة دعم هذه المؤسسات قانونياً وتشريعياً لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية بشكل ناجح.

دراسة **بختي (2005)** بعنوان "**صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء**" ولقد جاءت هذه الدراسة لغرض توضيح علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، حيث قام الباحث بإجراء هذه الدراسة لسبر غور هذه العلاقة حيث توصل إلى عدة استنتاجات مهمة. اولا: قلقد أظهرت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حاسمًا في معظم المؤسسات، حيث تتمتع بعدة مزايا مهمة. من بين هذه المزايا، تخفيض

مستوى الاعتماد على عنصر البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة المخرجات المؤسساتية، وتعزيز عمليات تبادل المعلومات بسرعة عبر الشبكات. كما خلصت الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يحدث تغييرًا رئيسيا وجذريًا في أساليب الإدارة، ويساعد في اتخاذ القرارات السريعة والمبنية على الحقائق والمعلومات. بالإضافة إلى ذلك، فانه يساعد في تحويل الإدارة التقليدية المكتبية إلى إدارة إلكترونية حديثة وعصرية، ولكن هذا التحول لاي حدث بسرعة فائقة بل يحدث تدريجياً.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة **سن وآخرون (Sun, et al. 2015 )** بعنوان :" **تأثير تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني على فنادق أداء الدرجة الأولى الصينية** " تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني المحوسب على أداء فنادق الدرجة الأولى في الصين، وتحديداً مجموعة فنادق كوانغو ويستن. وبينت الدراسة بانه يتم استخدام معلومات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كأداة أساسية في إدارة الموارد البشرية داخل هذه الفنادق. كما واظهرت وأظهرت نتائج الدراسة وجود قدرة عالية لنظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في نشر المعلومات وتعزيز المشاركة في القرارات، مما يساهم في تنفيذ استراتيجيات الموارد البشرية. وقد اوصت الدراسة بالتركيز على تحسين إدارة الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل صحيح، وتعزيز نظام المعلومات وتوفير تدريب للموظفين لتحسين أدائهم.

دراسة **ترانغ وآخرون (Trang, et al, 2015)** بعنوان :" **تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية لشركات الأخشاب** " ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تبيان اثر نظم المعلومات الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية لشركات صناعة الأخشاب في ألمانيا، ولقد شملت الدراسة 204 شركة. وأظهرت نتائج الدراسة أن العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية تلعب دورًا في انخفاض انتشار التجارة في قطاع صناعة الأخشاب. وأوصت الدراسة بضرورة تحليل البيانات المتاحة في هذا القطاع والاستفادة من النتائج التجريبية لتصميم خطط عمل فعالة لتعزيز التجارة الإلكترونية في صناعة الأخشاب.

دراسة كل من **كارول وواغر (Carrol and Wager, 2010)** بعنوان "**تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية** " تم تصميم هذا البحث لاستكشاف العلاقة ما بين استخدام التكنولوجيا وادارة الموارد البشرية والتأثير المتبادل

بينهما، بالإضافة إلى إعادة بناء الهيكل التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة بكندا، خصوصا في نوفا سكوتيا. حيث تم جمع المعلومات من مئات المؤسسات من خلال توزيع استبيانات على الأصحاب والمدراء.

في هذا البحث، كان العنصر المستقل هو نظام المعلومات، بينما كانت المتغيرات المستقلة تتمثل في ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل تدريب العمال، صنع القرارات، التوظيف والاختيار، ونظام الرواتب. بالإضافة إلى هذا، تم أخذ درجة الهيكل التنظيمي بعين الاعتبار، مثل إعادة تصميم الوظائف، التخلص من المهام غير الأساسية، وتقليل عدد الوحدات الإدارية.

ولقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أكثر التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في هذه المؤسسات هي الجداول الإلكترونية والبريد الإلكتروني، في حين أن المؤتمرات الفيديو كانت من أقل التطبيقات استخدامًا. كشفت النتائج أيضا عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية، بالأخص فيما يتعلق بنظام الرواتب وتوظيف واختيار الموظفين. وجد البحث أيضًا علاقة موجبة بين التكنولوجيا وإعادة بناء الهيكل التنظيمي، وكذلك لعب الموظفين دوراً في صنع القرارات بخصوص التكنولوجيا المستخدمة.

دراسة **هب رويل وآخرون (hub ruel &al 2007)**بعنوان " **مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية**" الدراسة ركزت على تقييم الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية، مستندةً في ذلك إلى منهجية البحث الكمي وتم تنفيذها بين مستخدمي وزارة الداخلية الهولندية. ولقد خلصت الدراسة إلى استناجات رئيسية اهمها أن القدرة على تنفيذ تكنولوجيا المعلومات بفعالية في إدارة الموارد البشرية لها تأثير كبير على تعزيز كفاءة الأداء البشري. بعد التحليل الاحصائي للبيانات، خلص الباحث إلى أن نوعية استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، سواء من حيث المحتوى أو المضمون، هي العنصر الأكثر أهمية في تحسين استراتيجية الموارد البشرية.

**دراسة باري وآخرون (Parry et al ( 2007** , بعنوان " **التكنولوجيا والموارد البشرية: التأثير والميزات**"، تمت هذه الدراسة بإشراف المركز البريطاني لتطوير وحماية المستخدمين (CIPD)، وذلك في إطار اهتمامه بالبحوث والتقارير المتعلقة بإدارة الموارد البشرية الرقمية. التركيز في هذه الدراسة كان على كيفية تأثير التكنولوجيا على المهام الإدارية وتنظيم العمل البشري. وقد درست البحث بعض الجوانب الرئيسية المتعلقة بتأثير التكنولوجيا على الموارد البشرية، بما في ذلك تأثيرها على

كفاءة الأعمال الإدارية وعملياتها، والتواصل والمشاركة بين الموظفين، والتغييرات في الأدوار والمهارات المطلوبة من الموارد البشرية والمديرين.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج الهامة، بما في ذلك أن استخدام التكنولوجيا في الموارد البشرية يسهم في تعزيز كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية. وأظهرت الدراسة أيضا أن الانتقال إلى إدارة الموارد البشرية الرقمية يتطلب تغييرات في المهارات التي يتوقع من موظفي الموارد البشرية أن يمتلكوها، بالإضافة إلى تغيير في طرق الإدارة. ووجدت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات يمكن استخدامها لتعزيز وظائف إدارة الموارد البشرية بطرق تناسب احتياجات المنظمات المختلفة، حيث انه ومع بعض المنظمات يوجد تركيز على خدمات الموظفين، بينما تركز أخرى على نظام الحوافز أو تقييم الأداء. وهذا التنوع مهم ومفيد.

وبالرغم من أن الدراسة أظهرت أن الحضور والانصراف في المؤسسات المشاركة في الدراسة يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا بنسبة 85%، ، أظهرت الدراسة أن الأنشطة التدريبية والتحفيزية يتم تنفيذها بالاعتماد على التكنولوجيا بنسبة 75% وهذا امر مهم. ولكن عند النظر الى نواح اخرى فإن التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وعمليات الاتصال حققت النسبة الأدنى بـ 18%.

أوصت الدراسة بالاستعانة بالتكنولوجيا والنظم المحوسبة في إدارة الموارد البشرية، حيث يمكن أن تكون لها دورًا هامًا في تسريع وتحسين كفاءة عمليات الموارد البشرية. بالإضافة إلى ذلك، أكدت الدراسة على ضرورة تطوير أنظمة إدارة المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية لتصبح اكثر فائدة، والتشجيع على مشاركة الموظفين في تطوير هذه الأنظمة، وتدريبهم على كيفية استخدام الأنظمة الجديدة بسهولة ويسر. وأشارت الدراسة إلى أن هذا يجب أن يكون في صلب توجهات المنظمة، نظرًا للدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا في هذا السياق.

**دراسة كل من بالوه وتركمان(Peter Baloh, Peter Trkman,( 2003)** بعنوان " **تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية Influence of Internet Information Technology on Work and Human Resource Management and** " ،

تناولت هذه الدراسة والتي أجريت في سلوفينيا، أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات على نمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وادارة الموارد البشرية، ولقد توصلت الدراسة إلى أنه يتم استخدام الانترنيت

وتكنولوجيا المعلومات في أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل العمل من خلال المنزل عن بعد أو ما يسمىTeleworking : والمشاريع الموجهة.، واستخدام TIC لتنظيم وتطوير الموظفين وتحفيزهم.، وتغيير بيئة عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة.، واستخدام واسع لعمليات استقطاب واختيار الموظفين.

## 2.4 التعقيب على الدراسات السابقة

كما بينا سابقا فانه توجد دراسات سابقة تشابه الدراسة الحالية في الهدف، وهو استكشاف تأثير تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية في منظمات متنوعة. فعلى سبيل المثال، درس مراد وقسوم (2020) تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية في مؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى، ودرس ضيف الله (2017) تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة التعليمية في الجامعات الجزائرية. بالإضافة إلى ذلك، درست بنسترة أمال (2016) دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات المصارف، ودرس طوبهري (2015) تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. أيضًا، درس القري (2007) استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. ودرس الجدايه (2008) مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية. بالإضافة إلى ذلك، درست العتيبي (2010) مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الاسترالية، ودرس الغوطي (2006) متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية. كما درست بختي (2005) صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتطوير الأداء. ودرس سن وآخرون (2015) تأثير تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني على أداء فنادق الدرجة الأولى في الصين. ودرس ترانغ وآخرون (2015) تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على كفاءة شركات الأخشاب. ودرس كارول وواغر (2010) علاقة تكنولوجيا المعلومات بإدارة الموارد البشرية. ودرس هب رويل وآخرون (2007) مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في هولندا. ودرس باري وآخرون (2007) التأثير والميزات التي يجلبها التكنولوجيا للموارد البشرية في بريطانيا. ودرس بالوه وتركمان (2003) تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في سبوفانيا. وتعتبر هذه الدراسات المحلية والاقليمية

والعلمية ابحاث نقلت تجربة الاماكن المختلفة في توظيف التكنولوجيا ونظم المعلومات في الوظائف المختلفة لادارة الموارد البشرية.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة، حيث انها تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي للبحث وتحليل البيانات. ولكن ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية في البيئة التي تمت فيها، باستثناء دراسة الغوطي (2006) التي أجريت في البيئة الفلسطينية في الوزارات الفلسطينية. تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في حدودها البشرية، حيث تركز على أجهزة الأمن الفلسطينية، وفي الحدود الزمنية حيث تمت في عام 2022 حيث انها اكثر حداثة. والأهم من ذلك، فهو تميز هذا البحث بدراسة استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة في تخطيط واستقطاب وتوظيف وتدريب موظفي إدارة الموارد البشرية، وكذلك إدارة ملفات الموظفين وعمليات تقييم الأداء. كما يركز على الجهات التي ستستفيد من تطوير وظائف الموارد البشرية، حيث ستمكن موظفي إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية الفلسطينية من أداء مهامهم بكفاءة أعلى وفي وقت أقل، وستوفر قاعدة بيانات تساعد صانعي القرار في اتخاذ قرارات تتعلق بالقطاع الأمني. كما يتوقع تساهم في تقديم مقترحات واقعية وملية للارتقاء بالجهاز الامني بشكل عام.

# الفصل الثالث

# المنهج والإجراءات

**منهج الدراسة**

**مجتمع الدراسة وعينتها**

**أداة الدراسة**

**صدق الأداة**

**ثبات الأداة**

**إجراءات الدراسة**

**متغيرات الدراسة**

**المعالجة الإحصائية**

## الفصل الثالث

## المنهج والإجراءات

### منهج الدراسة:

قام الباحث باتباع المنهج الوصـفي التحليلي لملاءمته لأغراض هذه الدراسـة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى، حيث اعتمد الباحث على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضـوع الدراسـة، وتحليلها، وثم تجميع البيانات عن طريق الاسـتبانة، التي تمّ إعدادها بناء على الإطار النظري والدراسـات السابقة.

### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع **منتسبي القطاع الأمني الفلسطيني** ، حيث قام الباحث باختيار عينة متيسرة مؤلفة من (250) منهم بالإضافة إلى مقابلة 9 ضباط يعملون بإدراة الموارد البشرية ، وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية:

**جدول (1) :توزيع عينة الدراسة الخاصة بالاستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية**

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | 195 | 78.0 |
| | أنثى | 55 | 22.0 |
| **المؤهل العلمي** | 34 | 13.6 | 20.0 |
| | 181 | 72.4 | 40.0 |
| | 35 | 14.0 | 31.4 |
| **سنوات الخبرة** | أقل من 5 سنوات | 28 | 11.2 |
| | من5- أقل من 10 سنوات | 36 | 14.4 |
| | 10 سنوات إلى 15 سنة | 41 | 16.4 |
| | أكثر من 15 سنة | 145 | 58.0 |
| | الأمن الوقائي | 100 | 40.0 |
| | المخابرات | 20 | 8.0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **الجهاز ( مكان العمل )** | الاستخبارات العسكرية | 30 | 12.0 |
| | الضابطة الجمركية | 30 | 12.0 |
| | الشرطة | 70 | 28.0 |
| **الرتبة** | مساعد أول فما دون | 11 | 4.4 |
| | ملازم – نقيب | 70 | 28.0 |
| | رائد – مقدم | 95 | 38.0 |
| | عقيد فأعلى | 74 | 29.6 |
| **المسمى الوظيفي** | موظف | 81 | 32.4 |
| | رئيس شعبة | 13 | 5.2 |
| | رئيس قسم | 84 | 33.6 |
| | مدير دائرة | 61 | 24.4 |
| | مدير إدارة | 11 | 4.4 |
| | المجموع | 250 | 100.0 |

يتضح من الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالاستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية، حيث يبين الجدول المستويات الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة، وتكرار كل مستوى ونسبته المئوية من النسبة الكلية للعينة.

**أداة الدراسة**

استخدم الباحث أداتي الاستبانة والمقابلة لدراسته حول (**مدى مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تنفيذ إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني** "") على **منتسبي القطاع الأمني الفلسطيني** حيث تضمنت الاستبانة سبعة مجالات بالإضافة إلى المعلومات الديمغرافية، هي :(**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على التخطيط للموارد البشرية، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة الرواتب والأجور، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة عمليات التوظيف، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة تدريب وتطوير الموظفين، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على عملية تقييم الأداء، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية**). أما المقابلة فتكونت من سبعة أسئلة هي (كيف مساهمة تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية، و أي من الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان

لها التأثير الأكبر، و كيف تتعاملون مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة، و هل يتمّ إدراج توظيف التكنولوجيا كأحدالأهداف الرئيسية بالمؤسسة، و ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم، و برأيك كيف تساهم التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية، و أية توصيات لاستخدام أفضل لتكنولوجيا المعلومات) وقد قام الباحث بتصميمه أوتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقًا للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بتطبيق التكنولوجيا.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات التي بحثت في تطوير الموارد البشرية.
3. المناقشات والأفكار مع المتخصصين في مجال الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة ) من جزأين :

**الجزء الأول:** ويشمل المعلومات الأولية عن المستجيب الذي سيقوم بتعبئة الاستبانة

**الجزءالثاني**:واشتمل على (46) فقرة موزعة على سبعة مجالات هي : (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على التخطيط للموارد البشرية، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة الرواتب والأجور، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة عمليات التوظيف، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة تدريب وتطوير الموظفين، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على عملية تقييم الأداء، و مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية**) ، كما يبين الجدول 2:

**جدول (2): فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها**

| الرقم | المجال | عدد الفقرات |
|---|---|---|
| 1 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظيفة تخطيط الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الامنية. | 9 |
| 2 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (نظم إدارة الرواتب والأجور المحوسبة) في تنفيذ وظيفة إدارة الرواتب والأجورمن وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 5 |
| 3 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (التوظيف الإلكتروني) في تنفيذ وظيفة الاستقطاب والتعيين والأجورمن وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 9 |
| 4 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الارشفة الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 |
| 5 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الوسائط التعليمية الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 |
| 6 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الأداء من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 |
| 7 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (استخدام وسائل التواصل الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الحوافز من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 5 |
| **المجموع** | | **46** |

وقد أعطيت درجات الفقرات الثلاث والأربعون من خلال مقياس ليكرت الخماسي كما يبين الجدول رقم (3)

**جدول (3): مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي**

| الدرجة | الاستجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | ضعيفة | ضعيفة جداً |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

يبين الجدول السابق **مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب** مقياس ليكرت الخماسي، حيث يبين الجدول الاستجابة في كل مجال ودرجتها.

## صدق الأداة

تمّ التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون دراسات الموارد البشرية والتخصصات الأخرى، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكِّمون بضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من سبعة مجالات و (46) فقرة وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للاستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية (ملحق.....).

## ثبات الأداة:

لقد تمّ استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا ، Cronbach's Alpha والجدول ( 4) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

**جدول (4): معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، Cronbach's Alpha**

| الرقم | المجال | عدد الفقرات | معامل الثبات |
|---|---|---|---|
| 1 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظيفة تخطيط الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 9 | 90.1 |
| 2 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (نظم إدارة الرواتب والأجور المحوسبة) في تنفيذ وظيفة إدارة الرواتب والأجورمن وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 5 | 92.6 |
| 3 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (التوظيف الإلكتروني) في تنفيذ وظيفة الاستقطاب والتعيين والأجورمن وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 9 | 93.0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الأرشفة الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 | 91.5 |
| 5 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (الوسائط التعليمية الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 | 92.5 |
| 6 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الأداء من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 6 | 93.1 |
| 7 | ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات (استخدام وسائل التواصل الإلكترونية) في تنفيذ وظيفة إدارة الحوافز من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الأمنية؟ | 5 | 94.8 |
| الثبات الكلي للأداة | | 46 | 97.5 |

يتضح من الجدول رقم ( 4) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين(90.1- 94.8 ) للمجالات الأول (أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على التخطيط للموارد البشرية) والسابع (أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية) في حين بلغ الثبات الكلي للأداة (97.5) وهو معامل ثبات عالٍ ويفي بأغراض البحث العلمي.

## إجراءات الدراسة

تمّ إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداتي الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- قام الباحثة بتوزيع الأداة، وقد تمّ استرجاع (250) استبانة صالحة للتحليل ليشكل العدد (250) عينة الدراسة.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

## متغيرات الدراسة

تضمن تصميم الدراسة المتغيرات الأتية:

**أ- المتغيرات الديمغرافية:**

- **الجنس**: وله مستويان (ذكر، وأنثى)

- **المؤهل العلمي**: وله ثلاثة مستويات (دبلوم، وبكالوريوس، وماجستير).

**- سنوات الخبرة**: وله أربعة مستويات (أقل من 5 سنوات، ومن 5 سنوات وأقل من 10، و10 سنوات إلى15 سنة، أكثر من 15 سنة).

- **الجهاز (مكان العمل)**: وله خمسة مستويات (الأمن الوقائي، والمخابرات، والاستخبارات العسكرية، والضابطة الجمركية، والشرطة).

- **الرتبة**: وله أربعة مستويات (مساعد أول فما فوق، وملازم-نقيب، ورائد- مقدم، وعقيد فأعلى)

- **المسمى الوظيفي**: وله خمسة مستويات موظف، ورئيس شعبة، ورئيس قسم، ومدير دائرة، ومدير إدارة)

**ب – المتغير التابع:**

ويتمثل في استجابات المبحوثين من **منتسبي القطاع الأمني الفلسطيني** على فقرات أداة الدراسة التي تتعلق **بأثر تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني**.

## المعالجات الإحصائية

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة على الأداة (الاستبانة) جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثمّ تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة للإجابة عن الأسئلة والفرضيات.

2. معادلة كرونباخ – ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار.

3. اختبار العينيتين المستقلتين Independent Sample t- test لفحص سؤال الدراسة وفرضيتها المتعلقة بمتغير الدراسة المستقل وهي: الجنس.

4. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الأسئلة والفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المستقلة وهي: المؤهل العلمي، والمؤهل العلمي، والجهاز، والرتبة، والمسمى الوظيفي.

5. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين مستويات المتغيرات الديمغرافية.

# الفصل الرابع

# عرض النتائج ومناقشتها

**النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة**

# الفصل الرابع

## عرض النتائج

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى **مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني**، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث استبانة مؤلفة من سبعة مجالات و(46) فقرة تمّ توزيعها على عينة مؤلفة من (250) من **منتسبي القطاع الأمني الفلسطيني**.

### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة التي تتضمن الإجابة عن التساؤلات وفحص الفرضيات التي وضعت أساساً للبحث وهي كما يلي:

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس والذي ينص على: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية المختلفة؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال، تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، لمجالات أداة الدراسة؛ إذ حسبت طول المدى وهو (5-1 = 4) ثم قســـمته على 5 فترات (5/4 = 0.8) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث التقدير التَّالي، للفصل ما بين الدَّرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجةعالية جداً.

المتوسط الحسابي (3.41- 4.20 ويعادل 68.2%- 84.0) درجة عالية.

المتوسط الحسابي (2.61-3.40 ويعادل 52.2%- 68.0%) درجة متوسطة.

المتوسط الحسابي (1.81-2.60 ويعادل 36.2%- 52.0%) درجة قليلة.

المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

والجداول التالية توضح ذلك

**جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تنفيذ وظائف الموارد البشرية المختلفة مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم المجال | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين** | 4.29 | 0.61 | 85.8 | عاليةجداً |
| 2 | 1 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على التخطيط للموارد البشرية** | 4.13 | 0.58 | 82.6 | عالية |
| 3 | 3 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة عمليات التوظيف** | 4.08 | 0.66 | 81.6 | عالية |
| 4 | 6 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على عملية تقييم الأداء** | 4.06 | 0.74 | 81.2 | عالية |
| 5 | 2 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة الرواتب والأجور** | 4.04 | 0.75 | 80.8 | عالية |
| 6 | 5 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة تدريب وتطوير الموظفين** | 3.85 | 0.72 | 77.0 | عالية |
| 7 | 7 | **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية** | 3.68 | 0.95 | 73.6 | عالية |
| | | الدرجة الكلية | 4.02 | 0.58 | 80.2 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (5) أن درجة مجالات (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على وظائف الموارد البشرية المختلفة**) كانت جميعها عالية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.68) و (4.29) وهي المجالات(**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية**) و (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين**) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.02) .

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة كبيرة لدى أفراد الأجهزة الأمنية إلى **تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة وذلك لمساهمتها الكبيرة على وظائف موارد البشرية المختلفة.**

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مراد وقسوم (2020) التي أظهرت وجود مساهمة كبيرة لاستخدام معلومات الاتصال على إدارة الموارد البشرية من خلال وجود اهتمام بتطبيق استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية كذلك وجود درجة استجابة مرتفعة لوظائف إدارة الموارد البشرية ( التخطيط، وتوظيف الموارد البشرية، وتطوير الموارد البشرية، وتحفيز الموارد البشرية، وتقييم الأداء، ومع نتيجة دراسة ضيف الله (2017) التي أظهرت وجود استجابة مرتفعة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجودة العملية التعليمية، ومع نتيجة دراسة بنسترة أمال(2016) التي أظهرت أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في تحسين أداءالمصارف بشكل كبير في تحسين أداء المصارف، ومع نتيجة دراسة طوبهري (2015) التي كشفت عن وجود مساهمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري، ومع نتيجة دراسة العتيبي(2010) التي أظهرت وجود استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تامّ لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة، ومع نتيجة دراسة سن وآخرون (Sun, et al. 2015 ) التي أظهرت وجود درجة كبيرة حول قدرة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على نشر المعلومات وتشارك القرارات، ومع نتيجة دراسة ترانغ وآخرون (Trang, et al, 2015) التي كشفت وجود مساهمة للعوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية في أسباب انخفاض الإنتشار في قطاع صناعة الأخشاب، ومع نتيجة دراسة كل من كارول وواغر ( Carrol and Wager, 2010) التي أظهرت علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإعادة هيكلة الهيكل التنظيمي،هناك دور للموظفين في اتخاذ القرارات حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، ومع نتيجة دراسة هب رويل وآخرون ( hub ruel &al 2007)التي أظهرت جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة إستراتيجية الموارد البشرية، ومع نتيجة دراسة باري وآخرون (2007 ( Parry et al , التي أظهرت أن استخدام التكنولوجيا تضمن الموارد البشرية له مساهمة في كفاءة تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية، ومع نتيجة دراسة كل من بالوه وتركمان(2003 ,Peter Baloh, Peter Trkman) التي أظهرت أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتختلف مع نتيجة دراسة القري (2007) التي أظهرت أن مستوى التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات في الجامعة محل الدراسة مقبول لكن القيام بالافادة من هذه الأخيرة لم يرق إلى المستوى المطلوب.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول:**

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية على تخطيط الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني من وجهة نظر العاملين أنفسهم؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة الأول (**مساهمة استخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية على التخطيط في القطاع الأمني الفلسطيني**)،

والجدول (6) يبين ذلك:

**جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (مساهمة استخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية على التخطيط لموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد أهداف أكثر وضوحاً لخطة الموارد البشرية للمؤسسة | 4.40 | 0.70 | 88.0 | عالية جداً |
| 2 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات شاملة عن عدد الوظائف بالجهاز | 4.36 | 0.79 | 87.2 | عالية جداً |
| 3 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات الكمية المتوقعة من القوى العاملة | 4.23 | 0.70 | 84.6 | عالية جداً |
| 4 | 6 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في وضع خطة لسدّ الاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة | 4.22 | 0.77 | 84.4 | عالية جداً |
| 5 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات النوعية المتوقعة من القوى العاملة | 4.14 | 0.75 | 82.8 | عالية |
| 6 | 9 | تســـهم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات دقيقة عن الحاجة للقوى العاملة | 4.10 | 0.85 | 82.0 | عالية |
| 7 | 7 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في توزيع القوى العاملة في الأجهزة حسب التخصصات | 4.02 | 0.95 | 80.4 | عالية |
| 8 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفجوة بين المتاح والمتوقع من القوى العاملة | 3.96 | 0.84 | 79.2 | عالية |
| 9 | 8 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في توقع تنقلات العاملين الداخلية بين الأقسام والإدارات | 3.76 | 0.96 | 75.2 | عالية |
| الدرجة الكلية | | | 4.13 | 0.58 | 82.6 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (6) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية على التخطيط في القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها بين العالية والعالية جداً ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها

ما بين(3.76) و (4.40) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في توقع تنقلات العاملين الداخلية بين الأقسام والإدارات) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد أهداف أكثر وضوحاً لخطة الموارد البشرية للمؤسسة) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.13) .

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود دور كبير لاستخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية على التخطيط في جميع المجالات وذلك لسهولة استخدام التقنيات الحديثة وانتشارها الواسع.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني:**

والذي ينص على :**ما مدى مساهمة استخدام البرمجيات المؤتمتة في إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني من وجهة نظر العاملين؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال، تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة الثاني (ما مدى **مساهمة استخدام الشبكات والبرمجيات الإلكترونية في إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني)؟**، والجدول (7) يبين ذلك:

**جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (ما مدى مساهمة مساهمة استخدام البرمجيات المؤتمتة في إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني)؟ مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في حوسبة الزيادات السنوية وزيادات الرتب في نظام الرواتب والأجور | 4.17 | 0.87 | 83.4 | عالية |
| 2 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد نظام معلومات متطورة يختص بإدارة الرواتب والأجور | 4.12 | 0.85 | 82.4 | عالية |
| 3 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تصميم قاعدة بيانات لإدارة الرواتب والأجور موحدة وشاملة | 4.06 | 0.94 | 81.2 | عالية |
| 4 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في الاستعانة بالخبرات المتخصصة في نظم المعلومات المتطورة في إدارة الرواتب والأجور | 3.92 | 0.84 | 78.4 | عالية |
| 5 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في وضع خطة شاملة لتطوير إدارة الرواتب والأجور | 3.91 | 0.99 | 78.2 | عالية |
| الدرجة الكلية | | | 4.04 | 0.75 | 80.8 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (7) أن درجة فقرات (**مساهمة استخدام البرمجيات المؤتمتة في إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني**) كانت جميعها عالية ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين(3.91) و (4.17) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في وضع خطة شاملة لتطوير إدارة الرواتب والأجور) و (تسهم

تكنولوجيا المعلومات في حوسبة الزيادات السنوية وزيادات الرتب في نظام الرواتب والأجور) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.04) .

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الدور المهم الذي تلعبه **البرمجيات المؤتمتة في إدارة الرواتب والأجور** كونها تسهل هذه العملية وتوفر الوقت والجهد على القائمين عليها.

## النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث:

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على تنفيذ وظائف إدارة عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال، تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة الثالث (**مساهمة استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني**)، والجدول (8) يبين ذلك:

**جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (مساهمة استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تسجيل معلومات المتقدمين وبياناتهم | 4.35 | 0.69 | 87.0 | عالية جداً |
| 2 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في بناء قاعدة بيانات للمرشحين للوظائف | 4.27 | 0.81 | 85.4 | عالية جداً |
| 3 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تصميم نموذج طلب التوظيف | 4.20 | 0.79 | 84.0 | عالية |
| 4 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في العمل على إعداد قائمة بالوظائف الشاغرة | 4.13 | 0.81 | 82.6 | عالية |
| 5 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تصميم نموذج الإعلان عن الوظيفة الشاغرة | 4.08 | 0.89 | 81.6 | عالية |
| 6 | 9 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في برمجة قرارات التعيين وإصدارها | 3.98 | 0.94 | 79.6 | عالية |
| 7 | 8 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تدقيق اختبارات المتقدمين لشغل الوظيفة | 3.97 | 0.93 | 79.4 | عالية |
| 8 | 6 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الداخلية. | 3.87 | 0.89 | 77.4 | عالية |
| 9 | 7 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الخارجية | 3.84 | 0.96 | 76.8 | عالية |
| | | الدرجة الكلية | 4.08 | 0.66 | 81.6 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (8) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها بين العالية والعالية جداً، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.84) و (4.35) وهما الفقرات (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الخارجية) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تسجيل معلومات المتقدمين وبياناتهم)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.08).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة عمليات التوظيف يساعد القائمين على هذه العملية على الوصول إلى معلومات أكبر عن المتقدمين للوظائف وتقييم قدراتهم المهنية

## النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع:

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة الرابع (**مساهمة استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني**)، والجدول (9) يبين ذلك:

**جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (مدى مساهمة استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية في تنفيذ وظيفة إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | تســـهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير قواعد لحفظ بيانات العاملين | 4.51 | 0.69 | 90.2 | عالية جداً |
| 2 | 4 | تســـهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد نظام معلومات متطورة تختص بإدارة ملفات العاملين | 4.34 | 0.71 | 86.8 | عالية جداً |
| 3 | 2 | تسـهم تكنولوجي المعلومات في الحصـول على تقارير محدثة لبيانات العاملين. | 4.33 | 0.84 | 86.6 | عالية جداً |
| 4 | 3 | تســـهم تكنولوجيا المعلومات في وضـــع خطة شـــامل لإدارة شـــؤون الموظفين على مســـتوى الأجهزة | 4.25 | 0.87 | 85.0 | عالية جداً |
| 5 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة ( الهنـدرة) إجراءات إدارة ملفـات العـاملين وأنظمتها | 4.19 | 0.73 | 83.8 | عالية |
| 6 | 6 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في خلق تكامل بين التطبيقات التقنية والتطبيقات المعمول بها بإدارة ملفات العاملين | 4.13 | 0.80 | 82.6 | عالية |
| | | الدرجة الكلية | 4.29 | 0.61 | 85.8 | عالية جداً |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (9) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها بين العالية والعالية جداً ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين(4.13) و (4.51) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في خلق تكامل بين التطبيقات التقنية والتطبيقات المعمول بها بإدارة ملفات العاملين) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير قواعد لحفظ بيانات العاملين) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية جداً بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.08)

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى التكنولوجيا تساعد في إدارة الملفات والأرشفة كونها أسهل من الأرشفة الورقية كما أنها توفر جهد العاملين ووقتهم.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الخامس:**

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني من وجهة نظر العاملين؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة الخامس (**ما مدى مساهمة استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية في تنفيذ وظيفة إدارة تدريب وتطوير الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني؟**)، والجدول (10) يبين ذلك:

**جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (مساهمة استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية على إدارة تدريب وتطوير الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد | 3.92 | 0.87 | 78.4 | عالية |
| 1 | 6 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد تكلفة البرامج التدريبية المنوي تنفيذها. | 3.92 | 0.93 | 78.4 | عالية |
| 2 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات التدريبية بكل موضوعية | 3.89 | 0.92 | 77.8 | عالية |
| 3 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفترة الزمنية لسدّ الاحتياجات التدريبية | 3.84 | 0.83 | 76.8 | عالية |
| 4 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد طرق التدريب وأساليبه | 3.83 | 0.87 | 76.6 | عالية |
| 5 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد جوانب القصور في أداء العاملين | 3.72 | 0.93 | 74.4 | عالية |
| الدرجة الكلية | | | 3.85 | 0.72 | 77.0 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (10) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية على إدارة تدريب وتطوير الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها بين عالية ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين(3.72) و (3.92) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد جوانب القصور في أداء العاملين) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.85).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الوسائط التعليمية الإلكترونية على إدارة تدريب وتطوير الموظفين قد أثبتت فاعليتها في التعليم والتدريب وهي بذلك أدوات تقنية مهمة في تدريب العاملين في مختلف المجالات.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السادس:**

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية في تنفيذ عملية إدارة وتقييم الأداء في القطاع الأمني الفلسطيني من وجهة نظر العاملين؟**

وللإجابة عن هذا السُّؤال، تمَّ استخراج المتوسّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسة السادس (**مساهمة استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية على عملية تقييم الأداء القطاع الأمني الفلسطيني**)، والجدول (11) يبين ذلك:

**جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (مساهمة استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية على عملية تقييم الأداء القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في بناء قاعدة عمليات تضم نتائج عملية التقييم | 4.14 | 0.86 | 82.8 | عالية |
| 2 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد معايير واضحة لعملية التقييم | 4.09 | 0.87 | 81.8 | عالية |
| 3 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تقييم الأفراد العاملين | 4.08 | 0.87 | 81.6 | عالية |
| 4 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الأخطاء المتوقعة من عملية التقييم | 4.00 | 0.85 | 80.0 | عالية |
| 5 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في القيام بعملية التقييم بموضوعية | 3.98 | 0.94 | 79.6 | عالية |
| الدرجة الكلية | | | 4.06 | 0.74 | 81.2 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (11) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية على عملية تقييم الأداء القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها بين عالية ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين(3.98) و (4.14) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في القيام بعملية التقييم بموضوعية) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في بناء قاعدة عمليات تضم نتائج عملية التقييم) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.06).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن وسائل تقييم الأداء مهمة جداً في العمل، وأن التقنيات المتطورة مثل أتمتة النظم والشبكات الالكترونية لها فاعلية كبيرة في ذلك كونها موضوعية وتقلل من الأخطاء عند استخدامها بالشكل الصحيح.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السابع:**

والذي ينص على: **ما مدى مساهمة استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في ادارة نظم الحوافز في القطاع الأمني الفلسطيني من وجهة نظر العاملين؟**

وللإجابة عن هذا السؤال، تمَّ استخراج المتوسِّطات الحسابيَّة، والانحرافات المعياريَّة، للمجال أداة الدراسةالسابع (**مدى مساهمة استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية القطاع الأمني الفلسطيني**)، والجدول (12) يبين ذلك:

**جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السابع (مساهمة استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية القطاع الأمني الفلسطيني) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي**

| الرتبة | رقم الفقرات | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام العلاوات والحوافز للعاملين. | 3.83 | 1.04 | 76.6 | عالية |
| 2 | 3 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ إجراءات الترقيات للعاملين في الأجهزة الأمنية. | 3.74 | 1.04 | 74.8 | عالية |
| 3 | 2 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز معايير الحوافز والمكافئات للعاملين | 3.68 | 1.07 | 73.6 | عالية |
| 4 | 4 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ إجراءات إعطاء حوافز معنوية للعاملين في الأجهزة الأمنية. | 3.58 | 1.14 | 71.6 | عالية |
| 5 | 5 | تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعميم نظم الحوافز الممنوحة في المؤسسة. | 3.56 | 1.13 | 71.2 | عالية |
| | | الدرجة الكلية | 3.68 | 0.95 | 73.6 | عالية |

**أقصى درجة للفقرة (5) درجات**

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (12) أن درجة فقرات (مساهمة استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية القطاع الأمني الفلسطيني) كانت جميعها عالية ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين(3.56) و (3.83) وهما الفقرات(تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعميم نظم الحوافز الممنوحة في المؤسسة.) و (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام العلاوات والحوافز للعاملين)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.86) وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية ترفع من الروح المعنوية للعاملين وتزيد من تفاعلهم بعضهم البعض وبالتالي فهي أداة فعالة في ذلك.

**النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثامن والفرضية التابعة له**

والذي ينص على: **هل تختلف اتجاهات منتسبي الأجهزة الأمنية الفلسطينية نحومساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني باختلاف متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وجهاز العمل، والرتبة والمسمى الوظيفي)؟**

والفرضية التابعة له:**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ ) نحو مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني حسب متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وجهاز العمل، والرتبة والمسمى الوظيفي)**

وللإجابة عن هذا السُؤال والإجابة عن الفرضية، تم استخدام واختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار المقارنات البعدية LSD، كما يلي:

**أولاً: النتائج بمتغير الجنس:**

**جدول رقم (13): نتائج اختبار (ت) للعينتين المستقلتين لدلالة الفروق في مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني حسب متغير الجنس**

| الدرجة الكلية | الجنس | العدد | المتوسط | الانحراف | قيمة(ت) | مستوى الدلالة* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ذكر | 195 | 4.05 | 0.59 | 1.641 | 0.102 |
| | أنثى | 55 | 3.90 | 0.52 | | |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.102) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس.

**ثانياً : النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي**

**جدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي للدرجة الكلية**

| المؤهل العلمي | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| دبلوم | 34 | 3.80 | 0.55 |
| بكالوريوس | 181 | 4.06 | 0.56 |
| دراسات عليا | 35 | 4.02 | 0.65 |
| المجموع | 250 | 4.02 | 0.58 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المؤهل العلمي) ، و ولمعرفة دلالة الفروق تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (15)

**جدول رقم ( 15) : نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول** مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني **تعزى لمتغير المؤهل العلمي**.

| **الـــدرجـــة الكلية** | تباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة(ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | بين المجموعات | 1.876 | 2 | 0.938 | 2.809 | 0.062 |
| | داخـــــــل المجموعات | 82.497 | 247 | 3340. | | |
| | المجموع | 84.373 | 249 | | | |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ( 0.062) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي.

**ثالثاً : النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة**

**جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخبرة للدرجة الكلية**

| **سنوات الخبرة** | **العدد** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** |
|---|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 28 | 3.97 | 0.49 |
| من5- أقل من 10 سنوات | 36 | 4.12 | 0.37 |
| 10 سنوات إلى 15 سنة | 41 | 4.06 | 0.68 |
| أكثر من 15 سنة | 145 | 3.99 | 0.60 |
| المجموع | 250 | 4.02 | 0.58 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات الخبرة) ، و ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (17)

**جدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

| **الدرجة الكلية** | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة(ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | بين المجموعات | 0.636 | 3 | 0.212 | 0.623 | 0.601 |
| | داخل المجموعات | 83.737 | 246 | 3400. | | |
| | المجموع | 84.373 | 249 | | | |

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ( 0.601) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة.

**رابعاً : النتائج المتعلقة بمتغير الجهاز**

**جدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الجهاز للدرجة الكلية**

| **الجهاز** | **العدد** | **المتوسط الحسابي** | **الانحـــراف المعياري** |
|---|---|---|---|
| الأمن الوقائي | 100 | 3.94 | 0.55 |
| المخابرات | 20 | 3.81 | 0.72 |
| الاستخبارات العسكرية | 30 | 3.91 | 0.62 |
| الضابطة الجمركية | 30 | 4.07 | 0.44 |
| الشرطة | 70 | 4.22 | 0.56 |
| المجموع | 250 | 4.02 | 0.58 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الجهاز) ، و ولمعرفة دلالة الفروق تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (19)

**جدول رقم ( 19): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الجهاز.**

| | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة(ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الدرجة الكلية** | بين المجموعات | 4.803 | 4 | 1.201 | 3.697 | *0.006 |
| | داخل المجموعات | 79.569 | 245 | 3250. | | |
| | المجموع | 84.373 | 249 | | | |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الجهاز، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ( 0.006) وهذه القيمة أقل من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجهاز.

ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تمّ استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجدول التالي يوضح ذلك

**جدول رقم (20): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الجهاز.**

| المستوى | الأمن الوقائي | المخابرات | الاستخبارات العسكرية | الضابطة الجمركية | الشرطة |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمن الوقائي | _____ | 0.12863 | 0.02760 | 0.13060- | *0.28244- |
| المخابرات | _____ | _____ | 0.10103- | 0.25923- | *0.41108- |
| الاستخبارات العسكرية | _____ | _____ | _____ | 0.15820- | *0.31005- |
| الضابطة الجمركية | _____ | _____ | _____ | _____ | 0.15184- |
| الشرطة | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين مستوى (الشرطة) ومستويات (الأمن الوقائي ، و المخابرات، و الاستخبارات العسكرية) ولصالح مستوى (الشرطة).

**خامساً : النتائج المتعلقة بمتغير الرتبة**

**جدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرتبة للدرجة الكلية**

| الرتبة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| مساعأ اول فما دون | 11 | 3.74 | 0.50 |
| ملازم – نقيب | 70 | 4.07 | 0.44 |
| رائد – مقدم | 95 | 4.05 | 0.59 |
| عقيد فأعلى | 74 | 3.97 | 0.68 |
| المجموع | 250 | 4.02 | 0.58 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الرتبة) ، ولمعرفة دلالة الفروق تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (22)

**جدول رقم (22): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الرتبة**

| | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة(ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الدرجة الكلية** | بين المجموعات | 1.300 | 3 | 0.433 | 1.284 | 0.281 |
| | داخل المجموعات | 83.072 | 246 | 3380. | | |
| | المجموع | 84.373 | 249 | | | |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير الرتبة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ( 0.281) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الرتبة.

**سادساً : النتائج المتعلقة بمتغير المسمى الوظيفي**

**جدول رقم(23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المسمى الوظيفي للدرجة الكلية**

| المسمى الوظيفي | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| موظف | 81 | 4.13 | 0.49 |
| رئيس شعبة | 13 | 3.96 | 0.41 |
| رئيس قسم | 84 | 3.94 | 0.64 |
| مدير دائرة | 61 | 3.97 | 0.62 |
| مدير إدارة | 11 | 4.12 | 0.46 |
| المجموع | 250 | 4.02 | 0.58 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المسمى الوظيفي) ، ولمعرفة دلالة الفروق تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (24)

**جدول رقم (24): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول** مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني **تعزى لمتغير المسمى الوظيفي**

| | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة(ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الدرجة الكلية** | بين المجموعات | 1.843 | 4 | 0.461 | 1.368 | 0.246 |
| | داخل المجموعات | 82.529 | 245 | 3370. | | |
| | المجموع | 84.373 | 249 | | | |

* **(دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ( 0.246) وهذه القيمة أكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير المسمى الوظيفي.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الاتجاهات نحو مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني كبيرة، وأن هناك حاجة من قبل المنتسبين لمثل تلك التقنيات نظراً لأهميتها، كذلك فإن المنتسبين على قدر كبير من إتقان استخدام التكنولوجيا بغض النظر عن الاختلافات في المتغيرات الديمغرافية.وأن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ ) نحو مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني حسب متغير (جهاز العمل) ولصالح جهاز الشرطة.

وربما يعود ذلك إلى طبيعة عمل جهاز الشرطة والمسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتق أفراده.

**النتائج الخاصة بالمقابلة**

استخدم الباحث المقابلة بالإضافة إلى الاستبانة للإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة والذي ينص على:**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على وظائف موارد البشرية المختلفة؟**

وللتوصل إلى نتائج نوعية في الإجابة على السؤال، قام الباحث بإعداد 7 أسئلة لضباط من منتسبي أجهزة الأمن الفلسطينية وعددهم **9**، حول **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على وظائف موارد البشرية المختلفة**، واستخدم الباحث لقاءات مباشرة ، وسجل إجاباتهم على الأسئلة، وقام بتفريغ إجابات كل سؤال من أسئلة المقابلة، وتصنيفها واستخراج تكراراتها ونسبها المئوية، والذي ساعد الباحث في الوصول إلى نتائج نوعية في تقييم **مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على وظائف موارد البشرية المختلفة**، ومقارنتها بالنتائج الكمية المتعلقة بالاستبانة، مما يضمن تكاملية البيانات النوعية والكمية والتي تسهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويعدّ ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث.

وفيما يلي يستعرض الباحث نتائج أسئلة المقابلة حيث ينص السؤال الأول على:**كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية؟**

وللإجابة عن هذا السؤال، تمّ تفريغ استجابات المشاركين في المقابلات من الضباط حول ما **تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في ادارة الموارد البشرية**،؟ ثم قام الباحث بتصنيف الاستجابات حسب المجموعات واستخراج تكراراتها ونسبها المئوية كما هو موضح في الجدول (13) التالي:

**جدول (25): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال الأول (ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية)؟**

| ما **تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية** | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
|---|---|---|
| توفير الوقت والجهد والتطوير والسيطرة إنجاز وسرعة أرشفة ملفات الموظفين | 3 | 33.3 |
| إحداث تغيير ملموس من حيث سهولة التواصل مع العاملين بالموارد البشرية وتعزيز الكفاءة والفاعلية والسرعة في تحقيق الأهداف وسهولة الوصول للمعلومة والاستعلام عنها وسهولة الاتصال والتواصل والسرعة في تحليل البيانات، والاستخدام الآمن للمعلومات | 5 | 55.6 |
| الدقة بنقل المعلومات والسرعة في نقلها وتمكن من إعداد خطط وتلبية احتياجات العمل الوظيفي | 1 | 11.1 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال الأول (ما **مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية)؟** كانت اتفاق الجميع على التأثير الإيجابي من حيث إحداث تغيير ملموس من حيث سهولة التواصل مع العاملين بالموارد البشرية وتعزيز الكفاءة والفاعلية والسرعة في تحقيق الأهداف وسهولة الوصول للمعلومة والاستعلام عنها،وسهولة الاتصال والتواصل والسرعة في تحليل البيانات ،والاستخدام الآمن للمعلومات بنسبة 55.6%، ومن ثم توفير الوقت والجهد والتطوير والسيطرة على إنجاز وسرعة أرشفة ملفات الموظفين بنسبة 33.3%، وأخيراً الدقة بنقل المعلومات والسرعة في نقلها وتمكن من إعداد خطط وتلبية احتياجات العمل الوظيفي بنسبة 11.1%.

وفي ما يتعلق بالسؤال الثاني: **أي من الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان لها الأكثر تأثيراً؟** كانت الاستجابات كالتالي :

**جدول (26): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال الثاني (أي من الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان لها الأكثر تأثيراً)؟**

| أي من الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان لها الأكثر تأثيراً | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الأول من خلال وجود تخطيط واضح للموارد البشرية وهي أساس أي عملية ناتجة عن التقدير النوعي والكمي | 1 | 11.1 |
| الرابع: ندرة تعامل الموظفين مع البريد الورقي وسرعة إنجاز المعاملات، و جمع البيانات حول الموظفين وبالتالي تصميم بشكل موضوعي مما يسهل كشف الثغرات ومظاهر الخلل بالمؤسسة | 8 | 88.9 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال الثاني (**أي من الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان لها الأكثر تأثيراً**)؟ كانت اتفاق معظم المبحوثين على المجال الرابع قلة التعامل مع البريد الورقي وسرعة إنجاز المعاملات، و جمع البيانات حول الموظفين وبالتالي تصميم بشكل موضوعي مما يسهل كشف الثغرات ومظاهر الخلل بالمؤسسة بنسبة 88.9%، ومن ثم الأول من خلال وجود تخطيط واضح للموارد البشرية وهي أساس أي عملية ناتجة عن التقدير النوعي والكمي بنسبة 11.1%،.

وفي ما يتعلق بالسؤال الثالث: **كيف تتعاملون مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة** ؟ كانت الاستجابات كالتالي :

**جدول (27): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال الثالث (كيف تتعاملون مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة)؟**

| كيف تتعاملون مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
|---|---|---|
| من خلال تطوير الأدوات التكنولوجية وتحديثها وتجهيز برامج حديثة لتطوير إدارة الموارد البشرية الأمر واستمرارية مواكبة التطوير التكنولوجي واستخدامه لبناء مؤسسة قوية ومن خلال البحث عن الكوادر البشرية المتخصصة بالمؤسسة لتوظيفهم بالمكان المناسب حسب قدراتهم وإمكانياتهم الوظيفية الذي يعزز الكفاءة والفاعلية كما أن للتكنولوجيا دروس نجاح في المؤسسة وتحسين تنظيمها وأدائها | 7 | 77.8 |
| توفير التقارير لصناع القرار بالمؤسسة لكي يتسنى لهم اتخاذ القرار المناسب | 1 | 11.1 |
| رفع أداء المؤسسة واستخدامها بالشكل المطلوب هو من أولويات العمل التكنولوجي | 1 | 11.1 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال الثالث (كيف تتعاملون مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة) كانت اتفاق معظم المبحوثين على من خلال تطوير الأدوات التكنولوجية وتحديثها وتجهيز برامج حديثة لتطوير إدارة الموارد البشرية لأمر واستمرارية مواكبة التطوير التكنولوجي واستخدامه لبناء مؤسسة قوية ومن خلال البحث عن الكوادر البشرية المتخصصة بالمؤسسة لتوظيفهم بالمكان المناسب حسب قدراتهم وإمكانياتهم الوظيفية الذي يعزز الكفاءة والفاعلية كما أن للتكنولوجيا دروس نجاح في المؤسسة وتحسين تنظيمها وأدائها بنسبة 77.8%، ومن

ثم توفير التقارير لصناع القرار بالمؤسسة لكي يتسنى لهم اتخاذ القرار المناسب بنسبة 11.1%،وكذلك رفع أداء المؤسسة واستخدامها بالشكل المطلوب هو من أولويات العمل التكنولوجي.

وفي ما يتعلق بالسؤال الرابع : **هل يتمّ إدراج توظيف التكنولوجيا كأحد الأهداف الرئيسية بالمؤسسة** كانت الاستجابات كالتالي :

**جدول (28): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال الرابع (هل يتم إدراج توظيف التكنولوجيا كأحدالأهدافالرئيسية بالمؤسسة)**

| كيف تتعاملون مع التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
|---|---|---|
| نعم للحاجة الماسة لها في مجال التشبيك مع المؤسسات والجهات ذات الصلة، ومن خلال استخراج المؤسسة بكافة أشكالها بالشبكات ووحدات التخزين من معالجة للبيانات وتبادلها مع الجهات ذات الاختصاص، ومن خلال التعامل مع ملفات الموظفين، ومن خلال العمل على إيجاد نظام كامل ومتكامل لتسهيل العملية الإدارية بالموارد البشرية، ومن خلال توفير درجة عالية من الكفاءة والفعالية، ومن خلال توظيف التكنولوجيا كأحد الأهداف الرئيسية، وللمساعدة على تحقيق الأهداف المرجوة والمطلوبة في مجال العمل بإدارة الموارد البشرية، ومن خلال إشراك كافة الإدارات المركزية ببرامج متطورة وحسب احتياجات عمل المؤسسة. | 9 | 100.0 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال الرابع (كيفية التعامل مع التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة) كانت اتفاق معظم المبحوثين على الحاجة الماسة لها في مجال التشبيك مع المؤسسات والجهات ذات

الصلة، و من خلال استخراج المؤسسة بكافة أشكالها بالشبكات ووحدات التخزين من معالجة للبيانات وتبادلها مع الجهات ذات الاختصاص ، و من خلال التعامل مع ملفات الموظفين، و من خلال العمل على إيجاد نظام كامل ومتكامل لتسهيل العملية الإدارية بالموارد البشرية، و من خلال توفير درجة عالية من الكفاءة والفعالية، و من خلال توظيف التكنولوجيا كأحد الأهداف الرئيسية، وللمساعدة في تحقيق الأهداف المرجوة والمطلوبة في مجال العمل بإدارة الموارد البشرية، و من خلال إشراك كافة الإدارات المركزية ببرامج متطورة وحسب احتياجات عمل المؤسسة بنسبة 100.0%.

وفي ما يتعلق بالسؤال الخامس: **ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم؟** كانت الاستجابات كالتالي:

**جدول (29): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال الخامس (ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم)**

| ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
|---|---|---|
| عدم توفر الموارد المالية والحاجة لتأهيل الكوادر المتخصصة وتوظيفها. | 5 | 55.6 |
| عدم ممارسة ومواكبة التكنولوجيا الحديثة في أرشفة ملفات الموظفين | 1 | 11.1 |
| الوقت والجهد الكبيرين في حفظ وأرشفة الملفات يدوياً | 1 | 11.1 |
| عملية التقييم الدقيق للعاملين، ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية. | 1 | 11.1 |
| معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا. | 1 | 11.1 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال الخامس (ما هي أهم التحديات التي تواجهونها في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم) كانت اتفاق معظم المبحوثين على عدم توفر الموارد المالية والحاجة لتأهيل الكوادر المتخصصة وتوظيفها بنسبة 55.6%، ومن ثم عدم ممارسة ومواكبة التكنولوجيا الحديثة في أرشفة ملفات الموظفين، و الوقت والجهد

وصعوبة حفظ وأرشفة الملفات يدوياً، و عملية التقييم الدقيق للعاملين ،ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية، و معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا وبنسبة 11.1% لكل منها

وتتفق مع نتيجة دراسة الغوطي (2006) التي أظهرت أن من المعيقات عدم توفر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب.

وفيما يتعلق بالسؤال السادس: **برأيك كيف تساهم التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية؟** كانت الاستجابات كالتالي:

**جدول (30): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة نحو السؤال السادس (برأيك كيف تساهم التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية)**

| برأيك كيف تساهم التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
|---|---|---|
| من خلال ضبط الأمور وسرعة الوصول للمعلومات وتوفير البيانات وتوفير الوقت والجهد | 3 | 33.3 |
| النهوض بأداء الموظفين وحل مشكلاتهم وتحفيز الموظفين ورفع مستوى مهاراتهم ومن خلال عملية التقييم الدقيق للعاملين، ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية. | 2 | 22.2 |
| العمل على معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة وتوفيرها وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا | 4 | 44.5 |
| الكلي | 9 | 100.0 |

يتبين من الجدول السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو السؤال السادس (برأيك كيف تسهم التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية) كانت ومن خلال ضبط الأمور وسرعة الوصول للمعلومات وتوفير البيانات وتوفير الوقت والجهد بنسبة 33.3%، النهوض بأداء الموظفين وحلّ مشكلاتهم وتحفيز الموظفين ورفع مستوى مهاراتهم ومن خلال عملية التقييم الدقيق للعاملين ،ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية وبنسبة 22.2% ، و العمل على معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة

وتوفيرها وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا وهي في المقام الأول بنسبة 22.2%.

اما بالنسبة للسؤال السابع فقد كانت **التوصيات** كالتالي:

1. تحديث نظم تكنولوجيا المعلومات وربط التكنولوجيا مع جهات الاختصاص بالمؤسسة ورفد الموارد البشرية بالكفاءات.
2. النهوض بأداء الموظفين من خلال تدريبهم وتطويرهم لرفع مستوى مهاراتهم وتحفيز الموظفين للوصول للكفاءة والفعالية.
3. العمل على إيجاد كادر متخصص للعمل بالموارد البشرية من خلال استقطاب الأشخاص المؤهلين إداريا للعمل بالموارد البشرية للعمل على تطوير المؤسسة.
4. المتابعة المستمرة من قبل المبرمجين في تطوير البرامج الخاصة بالموارد البشرية وتدريب العاملين عليها.
5. الأخذ بعين الاعتبار للمحاذير الأمنية التي من الممكن استخدامها في تسريب المعلومات
6. توفير برامج حديثه وتوفير الكوادر البشرية المتخصصة للعمل بالموارد البشرية.
7. العمل على توفير تكنولوجيا مناسبة وملائمة للعمل العمل على التطوير والتدريب المستمر للكادر بالموارد البشرية تنمية روح التعامل بإدارة الموارد البشرية.
8. العمل على تأهيل الكادر البشري من خلال التدريب المستمر، وإيجاد الكادر المتخصص للعمل بالموارد البشرية.
9. إيجاد نظام حوافز مالية ومعنوية للعاملين، واستقطاب موارد بشرية متخصصة.

وتتفق مع نتيجة دراسة الغوطي (2006) التي أوصت بضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها والاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط في جميع المؤسسات الحكومية وإعطائها.

ويعزو الباحث هذه النتائج إلى وجود معرفة كبيرة لدى العاملين في الأجهزة الأمنية نحو استخدام التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية.

# الفصل الخامس

# الاستنتاجات والتوصيات

**المقدمة**

**الاستنتاجات**

**التوصيات**

# الفصل الخامس

## الاستنتاجات

### المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى الاستنتاجات الخاصة بمساهمة **تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني.**

1. أن مجالات (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على وظائف موارد البشرية المختلفة**) كانت جميعها بين العالية والعالية جداً، وإن أدناها (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية**) وأعلاها (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين**)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (402).

وقد حصل المجال الرابع (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة ملفات الموظفين**) على أعلى درجة بتقدير (عالي) يليه المجال الأول (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على التخطيط للموارد البشرية**)، ثم المجال الثالث (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة عمليات التوظيف**)، يليه المجال السادس (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على عملية تقييم الأداء**)، فالمجال الثاني (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة الرواتب والأجور**)، والمجال الخامس (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة تدريب وتطوير الموظفين**) ، المجال السابع (**مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على تعزيز الحوافز المعنوية**) وجاء في المرتبة الأخيرة، وجميعها بدرجة عالية.

2. يعتقد المشاركون في المسح أن استخدام الشبكات والبرمجة الإلكترونية لها أعلى تأثير على تنفيذ وظائف الموارد البشرية بمتوسط حسابي(413) وهذا يشير إلى درجة عالية وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في توقع تنقلات

العاملين الداخلية بين الأقسام والإدارات، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الفجوة بين المتاح والمتوقع من القوى العاملة، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في توزيع القوى العاملة في الأجهزة حسب التخصصات) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد أهداف أكثر وضوحاً لخطة الموارد البشرية للمؤسسة، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات شاملة عن عدد الوظائف بالجهاز، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات الكمية المتوقعة من القوى العاملة) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام الشبكات والبيانات الإلكترونية على مستوى تطوير التخطيط للموارد البشرية بدرجة (عالية)

3. إن **مساهمة استخدام البرمجيات المؤتمتة في إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني** عالية وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في وضع خطة شاملة لتطوير إدارة الرواتب والأجور، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في الاستعانة بالخبرات المتخصصة في نظم المعلومات المتطورة في إدارة الرواتب والأجور) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في حوسبة الزيادات السنوية وزيادات الرتب في نظام الرواتب والأجور، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد نظام معلومات متطورة يختص بإدارة الرواتب والأجور) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذبك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام البرمجيات المؤتمتة على تطوير إدارة الرواتب والأجور في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

4. **إن مساهمة استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني** عالية وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الخارجية، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الداخلية، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تدقيق اختبارات المتقدمين لشغل الوظيفة) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تسجيل معلومات المتقدمين وبياناتهم، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في بناء قاعدة بيانات للمرشحين للوظائف، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تصميم نموذج طلب التوظيف) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذبك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام أنظمة الاستقطاب المحوسبة على إدارة تطوير عمليات التوظيف في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

5. إن **مساهمة استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني** عالية جداً وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في خلق تكامل بين التطبيقات التقنية والتطبيقات المعمول بها بإدارة ملفات العاملين، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة ( الهندرة) إجراءات إدارة ملفات العاملين وأنظمتها) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير قواعد لحفظ بيانات العاملين، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد نظام معلومات متطورة تختص بإدارة ملفات العاملين) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على تطوير إدارة ملفات الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

6. إن **مساهمة استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية على إدارة تدريب وتطوير الموظفين القطاع الأمني الفلسطيني** عالية جداً وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد جوانب القصور في أداء العاملين، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد طرق التدريب وأساليبه) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديد تكلفة البرامج التدريبية المنوي تنفيذها) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام الوسائط التعليمية الإلكترونية على إدارة تدريب وتطوير الموظفين في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

7. إن مساهمة استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية على عملية تقييم الأداء القطاع الأمني الفلسطيني عالية وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في القيام بعملية التقييم بموضوعية، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الأخطاء المتوقعة من عملية التقييم) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في بناء قاعدة عمليات تضم نتائج عملية التقييم، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيجاد معايير واضحة لعملية التقييم) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام أتمتة النظم والشبكات الإلكترونية على تطوير عملية تقييم الأداء في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

8. إن **مساهمة استخدام وسائل التواصل الالكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية القطاع الأمني الفلسطيني؟** عالية وأن أدنى فقراتها(تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعميم نظم الحوافز الممنوحة في المؤسسة، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ إجراءات إعطاء حوافز معنوية للعاملين في الأجهزة الأمنية) وأعلاها (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام العلاوات والحوافز للعاملين، و تسهم تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ إجراءات الترقيات للعاملين في الأجهزة الأمنية) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية عالية وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على أنه يؤثر استخدام وسائل التواصل الإلكترونية في تعزيز الحوافز المعنوية في القطاع الأمني الفلسطيني بدرجة(عالية).

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ ) نحو مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني حسب متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والرتبة والمسمى الوظيفي).

في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ ) نحو مساهمة تطبيق التكنولوجيا في تطوير إدارة الموارد البشرية في القطاع الأمني الفلسطيني حسب متغير (جهاز العمل) ولصالح جهاز الشرطة.

أما بالنسبة لأسئلة المقابلة، فقد جاءت نتائجها كالتالي:

1. **ما مدى مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عملكم كمختصين في إدارة الموارد البشرية)؟** كانت اتفاق الجميع على التأثير الإيجابي من حيث إحداث تغيير ملموس من حيث سهولة التواصل مع العاملين بالموارد البشرية وتعزيز الكفاءة والفاعلية والسرعة في تحقيق الأهداف وسهولة الوصول للمعلومة والاستعلام عنها، وسهولة الاتصال والتواصل والسرعة في تحليل البيانات ،والاستخدام الآمن للمعلومات ، ومن ثم توفير الوقت والجهد والتطوير والسيطرة على إنجاز وسرعة أرشفة ملفات الموظفين ، ومن ثم الدقة بنقل المعلومات والسرعة في نقلها والتمكن من إعداد خطط وتلبية احتياجات العمل الوظيفي .
2. أن **أكثر الأبعاد (الموجودة بالاستمارة) المختلفة كان لها الأكثر تأثيراً** هو اتفاق معظم المبحوثين على المجال الرابع من حيث قلة التعامل مع البريد الورقي وسرعة إنجاز المعاملات، و جمع البيانات حول الموظفين وبالتالي تصميم بشكل

موضوعي مما يسهل كشف الثغرات ومظاهر الخلل بالمؤسسة، ومن ثم الأول من خلال وجود تخطيط واضح للموارد البشرية وهي أساس أي عملية ناتجة عن التقدير النوعي والكمي.

3. أن استجابة المبحوثين على التعامل مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة) كانت اتفاق معظم المبحوثين من خلال تطوير الأدوات التكنولوجية وتحديثها وتجهيز برامج حديثة لتطوير إدارة الموارد البشرية لأمر واستمرارية مواكبة التطوير التكنولوجي واستخدامه لبناء مؤسسة قوية ومن خلال البحث عن الكوادر البشرية المتخصصة بالمؤسسة لتوظيفهم بالمكان المناسب حسب قدراتهم وإمكانياتهم الوظيفية الذي يعزز الكفاءة والفاعلية كما أن للتكنولوجيا دروس نجاح في المؤسسة وتحسين تنظيمها وأداؤها ،ومن ثم توفير التقارير لصناع القرار بالمؤسسة لكي يتسنى لهم اتخاذ القرار المناسب ،وكذلك رفع أداء المؤسسة واستخدامها بالشكل المطلوب هو من أولويات العمل التكنولوجي.

4. أن استجابة المبحوثين على كيفية التعامل مع توظيف التكنولوجيا كعامل استراتيجي لرفع أداء المؤسسة) كانت اتفاق معظم المبحوثين على الحاجة الماسة لها في مجال التشبيك مع المؤسسات والجهات ذات الصلة، و من خلال استخراج المؤسسة بكافة أشكالها بالشبكات ووحدات التخزين من معالجة للبيانات وتبادلها مع الجهات ذات الاختصاص ، و من خلال التعامل مع ملفات الموظفين، و من خلال العمل على إيجاد نظام كامل ومتكامل لتسهيل العملية الإدارية بالموارد البشرية، و من خلال توفير درجة عالية من الكفاءة والفعالية، و من خلال توظيف التكنولوجيا كأحد الأهداف الرئيسية، وللمساعدة في تحقيق الأهداف المرجوة والمطلوبة في مجال العمل بإدارة الموارد البشرية، و من خلال إشراك كافة الإدارات المركزية ببرامج متطورة وحسب احتياجات عمل المؤسسة بنسبة .

5. أن أهم التحديات في توثيق التكنولوجيا بمؤسستكم كانت اتفاق معظم المبحوثين على عدم توفر الموارد المالية والحاجة لتأهيل الكوادر المتخصصة وتوظيفها بنسبة ، ومن ثم عدم ممارسة ومواكبة التكنولوجيا الحديثة في أرشفة ملفات الموظفين، و الوقت والجهد وصعوبة حفظ وأرشفة الملفات يدوياً، و عملية التقييم الدقيق للعاملين ،ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية، و معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا .

6. أن كيفية مساهمة التكنولوجيا في تطوير الموارد البشرية) كانت ومن خلال ضبط الأمور وسرعة الوصول للمعلومات وتوفير البيانات وتوفير الوقت والجهد بنسبة ، و النهوض بأداء الموظفين وحل مشكلاتهم،وتحفيز الموظفين ورفع مستوى مهاراتهم ومن خلال عملية التقييم الدقيق للعاملين ،ومعرفة الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية ، و العمل على معرفة البرامج التي تحتاجها المؤسسة وتوفيرها وتوفير الكوادر البشرية والاحتياجات التدريبية والعمل على استقطاب المتخصصين بمجال التكنولوجيا وهي في المقام الأول.

7. أن التوصيات التي أبداها المبحوثون كانت تحديث أنظمة تكنولوجيا المعلومات ربط التكنولوجيا مع جهات الاختصاص بالمؤسسة ورفد الموارد البشرية بالكفاءات، و النهوض بأداء الموظفين من خلال تدريبهم وتطويرهم لرفع مستوى مهاراتهم وتحفيز الموظفين للوصول للكفاءة والفعالية، والعمل على إيجاد كادر متخصص للعمل بالموارد البشرية من خلال استقطاب الأشخاص المؤهلين إدارياً للعمل بالموارد البشرية للعمل على تطوير المؤسسة، والمتابعة المستمرة من قبل المبرمجين في تطوير البرامج الخاصة بالموارد البشرية وتدريب العاملين عليها، والأخذ بعين الاعتبار للمحاذير الأمنية التي من الممكن استخدامها في تسريب المعلومات، وتوفير برامج حديثة وتوفير الكوادر البشرية المتخصصة للعمل بالموارد البشرية، والعمل على توفير تكنولوجيا مناسبة وملائمة للعمل العمل على التطوير والتدريب المستمر للكادر بالموارد البشرية تنمية روح التعامل بإدارة الموارد البشرية، والعمل على تأهيل الكادر البشري من خلال التدريب المستمر،وإيجاد الكادر المتخصص للعمل بالموارد البشرية، إيجاد نظام حوافز مالية ومعنوية للعاملين ،واستقطاب موارد بشرية متخصصة

**التوصيات:**

في ضوء ما تقدم من نتائج، خرج الباحث بعدة توصيات، منها:

1. ضرورة العمل على تعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في الوظائف المختلفة التي يؤديها قسم الموارد البشرية في الأجهزة.
2. ضرورة العمل على رفع مستوى تبني النظم الإلكترونية في مؤسسات القطاع الأمني الفلسطيني.
3. ضرورة العمل على وضع خطة شاملة لتطوير لتوظيف التكنولوجيا كعنصر استراتيجي في المؤسسات.
4. ضرورة العمل على تعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحديد مصادر الاستقطاب الخارجية لأهميتها في العمل.
5. ضرورة العمل على رفع مستوى تدريب العاملين في حقل الموارد البشرية في القطاع الأمني على البرمجيات والنظم التكنولوجية المختلفة مما له عميق الأثر على رفع مستوى أدائهم.

# المصادر والمراجع

**المراجع العربية**


1. أبو أمونه، يوسف (2013) "***واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة***"،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة :كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، ص: 110-112.

2. أحمد،أحمد، حافظ، يوسف (2013) ،**النشر الإلكتروني ومشروع المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي**. ط 1 ،القاهرة : دار النهضة، مصر للطباعة والنشر،ص. 27

3. بختي، إبراهيم (2005) "**صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء**. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.جامعة ورقلة، الجزائر. 8-9 أيار 2005.

4. بنسترة، أمال) 2016) . **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف : دارسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة ثنية الحد**. رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات غير منشورة ،جامعة جيلالي بونعامة –خميس مليانة، الجزائر.

5. بن زعمة، عبد القادر (2018). دورا الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة الموارد البشرية – أنموذجا لتوظيف الإلكتروني بالجزائر. ***مجلة العلوم القانونية السياسية***، المجلد 09، العدد 2، ص ص: 396-413.

6. التكريتي ، سعد غالب ، والعلاق ، بشير عباس ، الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002م .

7. الجداية، محمد (2008). **مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومساهمته على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة**. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. المجلد 4، العدد2.

8. خروب، ناصر (2016) . **مساهمة قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامحمو للاستثمار**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن."

9. الخوارزمي ، عبد الحكم أحمد ، إدارة الموارد البشرية إلى أين ، الخوارزمي ، القاهرة ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2003م

10. أبو شيخه ، نادر أحمد ، إدارة الموارد البشرية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2000م .

11. دحيما نلويزة (2012) ، "**تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر**"،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 3 : كلية العلوم السياسية والإعلام ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية،،ص 7

12. شبوب، نصيرة (2013) ، "**الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي**"،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 3 : كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم الاعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، ص 47 .

13. الربايعة ، على محمد ، إدارة الموارد البشرية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003م .

14. الزيادات ، محمد عواد ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008م .

15. أبو زيد ، محمد خير ، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة SPSS ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2005م

16. ضيف الله نسيمة2017) ). **استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومساهمته على تحسين الجودة التعليمية دراسة عينة من الجامعات الجزائرية** ، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، شعبة تسيير منظمات غير منشورة،جامعة الحاج لخضر –باتنة، الجزائر.

17. طلحي فاطمة الزهراء (2014) ، "أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر،" ***مجلة العلوم الإنسانية***،جامعة بسكرة: العدد 34 / 35 ،مارس 2014 ،ص 2

18. طوبهري، فاطمة (2015) "**مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت**". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، الجزائر.

19. السالم ، مؤيد سعيد ، وصالح ، عادل حرحوش ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، إربد ، الأردن ، الطبعة الثانية ، 2006م .

20. السالمي ، علاء عبد الرازق ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008م .

21. عبدالقادر، قيدار(2008) "إبرام العقدا لإداري الإلكتروني وإثباته،" ***مجلة الرافدين للحقوق***، العراق: جامعة الموصل، المجلد 10 ،العدد 37 ،ص 151 - 152 .

22. العتيبي، عزيزة (2010)، "**مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية" دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"** رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي

23. الغوطي، إبراهيم (2006) "**متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**" . الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

24. القرني، عبدالله (2016) "**الثقافة التنظيمية ودورها في فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة المالية بالرياض**"، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسمالعلوم الإدارية، تخصص العلوم الإدارية، ص 41 - 42 .

25. القري، عبد الرحمن (2007) ،" **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها على إدارة الموارد البشرية لدراسة حالة**" ، رسالة ماجستير غير منشورة تخصص علوم تجارية ،فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

26. الكردي، منال(2002 ). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية ـ الأدوات ـ التطبيقات«، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر.

27. مانع ، صبرينة (2015)، "**مساهمة استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات .دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعةبسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، ص 14 ..

28. **مراد وقسوم (2020):" مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى"** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليالة، الجزائر.

29. النجار، فريد ( 2008)، ***الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق***. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر،ص: 242.

30. نعيمة، بارك )2009 ). تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا: الجزائر، العدد السابع، 273-288.

31. الهزام، محمد. (2016). " مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة". المجلة الجزائرية لاقتصاد والإدارة، العدد السابع.

32. الهوش ، أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية ، مجموعة النيل العربية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مصر ، 2006م

## المراجع الأجنبية


1. Carrol, Wendy and Wager, Terry (2010) Is there a relationship between
2. information technology adoption and human resource management?, ***Journal of small business and enterprise development,*** Vol. 17, No. 2, Emerald GroupPublishing Limited.
3. Huub Ruel , Tanya Bondarouk , Jan kees Looise , e-***HRM :Innovation or Irritation*** , www.bnet.com , 2004 .
4. Li MA, Maolin YE ,"The Role of Electronic Human Resource Management in Contemporary Human Resource Management," Open Journal of Social Sciences, Wuhan (China(: ***Scientific Research open accese,*** n3, 7 April 2015,p72.
5. Parry etal "(2007) **HR and Technology : Impact and Advantages**, www.cipd.co.uk , 2007 .
6. Peter Baloh, Peter Trkman,(2003). **Influence of Internet and Information technology on Work and Human Resource Management, ,** Available at: www.informingscience.org.
7. Raymond, L., & Bergeron, F. (2016). Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities: a strategic alignment perspective. ***Industrial Management & Data Systems***, *108*(5), 577-595.
8. Sun, H., Han, B., & Yu, C. (2015, March). Research and Application on
9. Human Resource Management Information System in China First-class
10. Hotels. In *2015* ***International Conference on Education Technology,***
11. ***Management and Humanities Science (ETMHS 2015).*** Atlantis Press.
12. Trang, S. T. N., Zander, S., de Visser, B., & Kolbe, L. M. (2015). Towardsan importance–performance analysis of factors affecting e-business diffusion in the wood industry. ***Journal of Cleaner Production***, 15, 1-9.
13. Teresa Torres-Coronas , Mario Arias-Oliva , Encyclopedia of Human Resource Information Systems : Challenges in e-HRM , IGI Global , Hershey , USA , www.books. google.com , 2009

14. Joshi, D. Mamoudou, S. (2014). "Impact of Information Technology in Human Resources Management". Global Journal of Business Management and Information Technology, Vol.4, page 33-41

15. Suganthiya, M. (2021). Impact of Technology on Human Resource Management. University of Madras, International Journal of Business Intelligence and Innovation, page 449-456

16. Laudon , K &.Laudon ,J (2006) Management Information Systems , Prentice Hall , New Jersey , USA , 9th ed,.

# The Impact of Applying Technology on Developing Human Resources Management in Palestinian Security Sector


## Abstract

This study aimedat identifying the **impact of applying technology on developing human resources management in Palestinian Security Sector**.It also aimed to identifying if there are statistical difference among the variables of the study (such as gender, experience, security system, qualification, rank and job title.) in their contribution to the improvement of the HRM functions.

In order to achieve the goal of the study, the researcher developed a questionnaire consisting of (46) paragraphs divided into seven domains of ( planning, compansations management, employing, employees' files, training and developing, performance assessment and reinforcing moral motives) distributed among a sample of ( 250) individuals in addition to interviewing 9 officer specialists in this aspect which were selected randomly, collected, encoded , entered the computer and processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, and its validity and reliability were measured.

The results of the study indicated that there is a belief that technology contributes to the enhansment of the HRM functions to a high degreewith an average of (4.02) . Also, the results showed that there are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level the impact of applying technology on developing human resources management in Palestinian security sector due to the variables of gender, experience, security system, qualification, rank and job title. On the other hand, are statistically significant differences attributed to the variable of security system in favor of police forces,

In light of the results of the study, the researcher suggested several recommendations including the need to increase applying technology on developing human resources management, in addition to more studies on this subject.