

بحث بعنوان

أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى

إعداد

م. صخر صدقي الشباطات

المُلخَص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر المترتب على تبني بلدية الطفيلة الكبرى أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية، وإلى أي مدى يتم تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية، وأبرز التحديات والمعوقات التي تواجهها إدارة الموارد البشرية عند استخدامها للأتمتة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على مجتمع الدراسة والذي بلغ عددهم (48) فرداً وتم استرداد (43) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى مدى أهمية تبني الأتمتة في العمليات اليومية المرتبطة بالموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى لما لها من أهمية في سرعة ودقة إنجاز المعاملات، وتسهيل عمل الموظفين مما ينعكس إيجاباً على كفاءة إدارة الموارد البشرية في البلدية، وكذلك توصلت الدراسة إلى مجموعة من التحديات التي تواجه تبني الأتمتة منها قلة التدريب، ارتفاع تكاليف الأتمتة.

وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشري وتطويره بشكل مستمر ليوكب التطورات التكنولوجية، وكذلك أوصت بضرورة البحث عن الدعم المالي لغايات تطوير البنية التحتية لأتمتة واستحداث البرامج الخاصة بالموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى والمناطق الإدارية التابعة لها.

الكلمات المفتاحية: الأتمتة، أتمتة العمليات، الموارد البشرية، كفاءة الموارد البشرية، بلدية الطفيلة الكبرى.

<https://jaspss.com>**Abstract**

The study aimed to identify the impact of Tafila Greater Municipality adopting process automation in raising the efficiency of human resources management, the extent to which automation is applied in human resources departments, and the most prominent challenges and obstacles that the human resources department faces when using automation. The descriptive approach was relied upon. Analytical, a questionnaire was distributed to the study population, which numbered (48) individuals, and (43) questionnaires were retrieved. The study concluded the importance of adopting automation in the daily operations related to human resources in the Greater Tafila Municipality because of its importance in the speed and accuracy of completing transactions, and facilitating the work of employees, which reflects positively on the efficiency of human resources management in the municipality. The study also found a set of challenges facing the adoption of automation, including lack of training and high costs of automation.

Finally, the study recommended the need to pay attention to the human resource and develop it continuously to keep pace with technological developments. It also recommended the need to search for financial support for the purposes of developing the infrastructure to automate and create programs for human resources in Tafila Greater Municipality and its administrative regions.

Keywords: automation, process automation, human resources, human resources efficiency, Greater Tafila Municipality.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وجذرية فوجدت المنظمات نفسها تواجه تغييرات كبرى ويلزمها مواجهة هذه التحديات من خلال تقديم الجديد والأفضل، ومن هنا بدأت الإدارات تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري للتحويل من الدور التقليدي في الأداء إلى الدور الحديث، فأصبحت الاتمته جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتها للوصول إلى أهدافها من خلال تحسين الإنتاجية وبتث المعرفة ودعم القدرات الإبداعية لدى موظفيها؛ فأوجدت ممارسات جديدة وأحدثت تغييرات في وظائفها بتطبيقها لأنشطة فعالة وسريعة الاستجابة، تمكنها من خلق ميزة تنافسية.

وتُعد الأتمته تغيير ثقافي ومؤسسي يمس كيان المجتمع، وهيكل وطرق عمل المنظمات، لذا يجب النظر إلى التكنولوجيا كأحد عناصر التحول، والتغيير الذي يتكامل مع العنصر البشري الموجود من حيث طريقة تفكيره، وثقافته واستعداده لاستخدام التكنولوجيا، والتأكد من القدرة على إدارة الأداء كعملية منهجية لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تطوير أداء الأفراد والفرق، واستخدامها كوسيلة للحصول على أداء أفضل ضمن إطار متفق عليه للأهداف المخطط لها، والمتطلبات القياسية، والكفاءة الواجب العمل وفقها (عبد الله، وأسماء، 2019).

اتجهت المنظمات إلى تعظيم قدراتها الإبداعية والابتكارية واستخدام التكنولوجيا في تفعيل استخدام برامج أتمته العمليات الإدارية وتقديم ما يحقق الرضا للعملاء والعاملين فيها على حد سواء، وبذات الوقت تحقيق التفوق على المنافسين من خلال ميزة تنافسية مستدامة.

<https://jasps.com>

وبالتالي أصبحت المؤسسات والهيئات الرسمية والخاصة بمختلف أوجه نشاطاتها واهتماماتها، مدعوة إلى أن تبادر بوضع الخطط وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم الإدارة لديها وترتبط بشبكات إلكترونية وتهتم بإعداد وتهيئة الكوادر الفنية المتخصصة في مجال المعلومات وشبكاتنا والمتطورة لموظفيها (المجالي، 2022)، ومن هنا كان لابد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية والاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية للقيام بالوظائف الإدارية، وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الإنترنت و الشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بما يُساعد على رفع كفاءة الأداء وجودته وفعاليته لتحقيق أفضل الخدمات بجهد ووقت ومال أقل لتحقيق أعلى مستويات الجودة النوعية (Pan & Zhang, 2020).

وتشهد البلديات اهتماماً واضحاً وامتزاجاً بتطوير قدراتها الإدارية في العديد من المجالات نظراً لأن البلديات يتمثل دورها في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع، وعليه فلا بد من أن تقوم البلديات بتحسين إدارة المشاريع والخدمات التي تقدمها للمواطنين، وعليه وانطلاقاً من حرص هذه البلديات على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء الأفضل (عكروش، 2022).

وتأتي مواكبة البلدية للامتة تنفيذاً لسياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ودورها في مراقبة تنفيذ متطلبات السياسة في الجهات الحكومية، وعليه جاءت فكرة هذا البحث لدراسة بلدية الطفيلة الكبرى كحالة لما لها دور كبير في خدمة المجتمع المحلي في محافظة الطفيلة، وبيان مدى أهمية ادخال الامتة في العمليات الإدارية وانعكاس ذلك على كفاءة الموارد البشرية في انجاز مهامهم وتقديم الخدمات للعملاء بكفاءة وسرعة تماشياً مع التطورات السريعة في بيئات الاعمال والتوجهات الحكومية نحو الحوسبة الشاملة لكافة الانظمة والعمليات في القطاعات الحكومية والخاصة.

1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ظل التقدم الذي يشهده العصر الحالي، تواصل الدول والمؤسسات في جميع أنحاء العالم سعيها للاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم المزيد من المعلومات والخدمات عبر الانترنت وأتمتة عملياتها بهدف خدمة المتعاملين والمستفيدين، ودفع عجلة التقدم الاقتصادي، وبناء علاقات أكثر فاعلية مع الافراد والمؤسسات المستفيدين من خدماتها.

وقد برزت مشكلة الدراسة من الحاجة إلى تفعيل دور الحكومة الإلكترونية التي نادى بها الأردن لتعزيز الأداء المؤسسي في كامل القطاعات وخاصة في البلديات بسبب التراجع في مستوى أداء البلديات، لعدم توفر المهارات الإدارية والفنية المناسبة وكذلك لسوء إدارة الموارد البشرية، من خلال التضخم في الكوادر الوظيفية والمحسوبية في التوظيف وافتقار الشفافية وغيرها من العوامل التي اثرت سلباً على أداء البلديات.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما هو اثر تبني اتمتة العمليات على كفاءة إدارة

الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى؟

أسئلة الدراسة:

ينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أهمية تطبيق الأتمتة في بلدية الطفيلة الكبرى؟

- هل توجد علاقة بين توافر متطلبات أتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة

الكبرى؟

- ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل دور الأتمتة في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية

الطفيلة الكبرى؟

1.3 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة ضمن نطاقين : نطاق نظري يرتبط بأهمية البحث العلمية، وأهمية تطبيقية كإجراء عملي على أرض الواقع.

الأهمية النظرية: مستمدة من أهمية موضوعها؛ حيث أصبحت الأتمتة في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في هذا العصر امراً ملحاً، وكذلك ترجع أهمية الدراسة الحالية إلى ندرة المراجع والدراسات العربية التي تناولت أثر أتمتة العمليات على كفاءة الادارات المتعلقة بالموارد البشرية، وكذلك محاولة الباحث تأصيل الاطار العلمي والمعرفي لموضوع الأتمتة والكفاءة.

الأهمية التطبيقية: تتمثل في النتائج والتوصيات التي سيتم التوصل إليها، والتي يمكن أن تساهم في بيان أثر اتمتة العمليات على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة وباقي البلديات في الأردن . وكذلك من الممكن أن تمثل هذه الدراسة إضافة يستفيد منها الباحثون في المستقبل، بتناول موضوعها من جوانب أخرى وبمتغيرات غير التي تطرقت إليها في هذه الدراسة.

1.4 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الأتمتة في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية، وبشكل أكثر تحديداً تهدف

الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- التعرف على أهمية تطبيق الأتمتة في بلدية الطفيلة الكبرى.

-التوصل إلى طبيعة العلاقة بين توفر متطلبات أتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية.

- التعرف على المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل دور أتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية.

<https://jaspps.com>

- الوقوف على الجوانب الفكرية والمعرفية والابعاد التنظيمية لأتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية.

- التوصل إلى نتائج وتوصيات ومقترحات تساعد في تعزيز دور الأتمتة في ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى وتعميمها على باقي البلديات في الاردن.

1.5 فرضيات الدراسة:

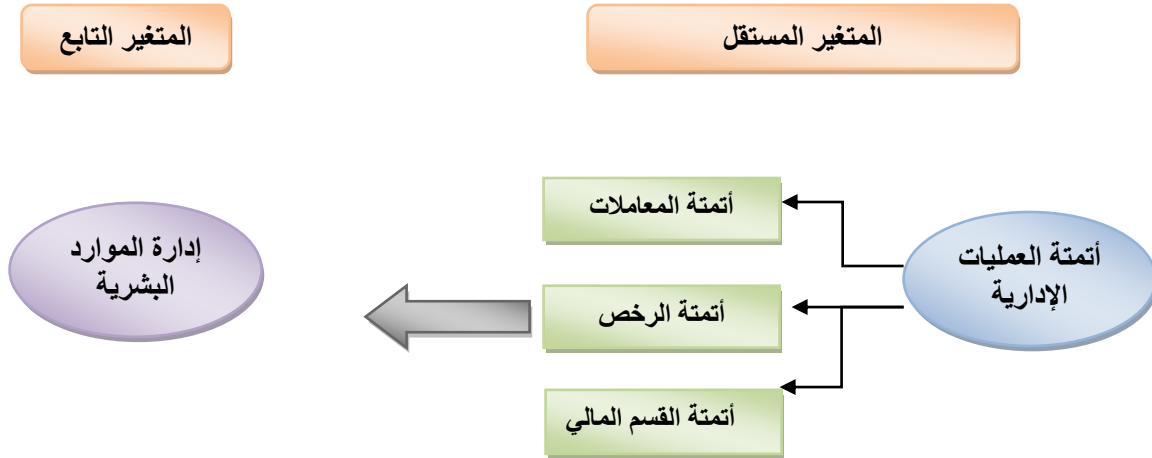
H1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة العمليات على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البنية التحتية للأتمتة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تبني أتمتة العمليات على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوضع الوظيفي).

1.6 أنموذج الدراسة:

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع البحث تم التوصل إلى الأنموذج المبين أدناه لبيان العلاقة بين المتغيرات الخاضعة للبحث.



1.7 حدود الدراسة

حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على موظفي بلدية الطفيلة الكبرى والمناطق الإدارية التابعة لها وعددها (5) مناطق العاملين في إدارة الموارد البشرية.

حدود زمانية: 2023-2024 م

حدود بشرية: تتمثل في العاملين في إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى والخمس مناطق الإدارية التابعة لها.

حدود موضوعية: ركزت الدراسة على دراسة تبني أتمتة العمليات واثرها في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى

1.8 محددات الدراسة:

تمثل ندرة المراجع والدراسات التي تناولت موضوع الأتمتة وأثرها على العمل الإداري وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية من أهم الصعوبات التي واجهت الباحث.

1.9 تعريف متغيرات الدراسة:

الأتمتة :

-الأتمتة عرفها (Owa، 2023): بأنها مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتيًا بدون تدخل بشري فيمكن تسمية الصناعة الأتوماتيكية بالأتمتة الصناعية مثلاً: وهي تعني حتى في أتمتة الأعمال الإدارية وأتمتة البث التلفزيوني.

-وعرفتها Pooja (2018) بأنها استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم بأقل خطأ ممكن.

تعريف الأتمتة إجرائيا: هي الاعتماد على الوسائل والتقنيات الحديثة والنظم الآلية للقيام بمهام وتحسين أداء المورد البشري.

تعريف الكفاءة:

- تعرف الكفاءة بأنها ما يبحث عنه الكثيرون حيث أن الكفاءة من أهم مقاييس النجاح في الشركات والمؤسسات وتهدف إلى تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة من أجل تحقيق أعلى الأرباح المادية، وتعتمد الكفاءة على بعض مقاييس علمية كما أن هناك أنواع كثيرة من الكفاءات مثل العلمية والإنتاجية والتسويقية والإدارية (Prasad, et al., 2019).

إدارة الموارد البشرية:

- عرفها محمدي (2019): بأنه مجموعة من الفعاليات والانشطة الإدارية التي تتعلق ب (جودة حياة العاملين) تخطيطاً وتنظيماً وتوجيهاً ومراقبة، وتحديد احتياجات المنظمة من القوى البشرية واستقطابها واختيارها وتعيينها، والعمل على تنميتها وتدريبها وتطويرها ورفع كفاءتها وفعاليتها، بما يضمن أفضل أداء لتحقيق أهداف المنظمة.

- يقصد (Yamin ei all, 2020) بالموارد البشرية تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع.

تعريف الموارد البشرية إجرائياً: قصد بها تدريب وتحسين وتطوير المعرفة والمهارات وقدرات القوى البشرية العاملة في المؤسسة الصناعية على تطبيق الأتمتة والتحكم فيها وذلك من أجل تحسين الأداء.

أتمتة المعاملات: استخدام مجموعة من أنظمة الحاسوب والشبكات المتصلة في انجاز المعاملات الإدارية المقدمة بشكل يومي ودائم في الهيئات والمؤسسات ذات الطابع الإداري (سلوى، 2021).

أتمتة الرخص: استخدام أنظمة التكنولوجيا الحديثة في استخراج رخص المهن ورخص الأبنية وغيرها من الرخص من خلال انشاء تطبيقات خاصة لاستخراج هذه الرخص لتقليل الوقت والجهد على العملاء وباقل جهد بشري ممكن. (سلوى، 2021).

أتمتة القسم المالي: استخدام التكنولوجيا في انجاز وتبسيط العمليات المالية مثل الرواتب، تحليل النفقات والإيرادات، انجاز الموازنات، لزيادة كفاءة الادارة المالية وتقليل المخاطر الناجمة عن التدخل البشري (سلوى، 2021).

التعريف الإجرائي لأتمتة عمليات إدارة الموارد البشرية:

هي نظام يعتمد على التفاعل بين العنصر البشري والنظم الآلية في تنفيذ مهام والقيام بالأساليب العملية المتطورة التي تخدم العنصر البشري في المنظمة (محمدي، 2019)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 الأتمتة:

يعد مفهوم الأتمتة من المفاهيم الحديثة التي انتشر استخدامها مع نهاية القرن العشرين، وقد جاء هذا المفهوم معبراً عن مرحلة جديدة من مراحل التقدم التقني وانعكاساً لثورة المعلومات؛ حيث تتمثل الأتمتة في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية التي تعتمد على مجموعة من وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني، وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على إنجاز الأعمال بشكل سريع ودقيق وبأقل تكلفة (السالم، 2019).

والأتمتة هو مصطلح مُعرب من الإنجليزية (Automation)، ويعني التشغيل الآلي أو الذاتي، ويطلق على العمليات التي تعمل ذاتياً بدون تدخل بشري باستخدام أجهزة الحاسب الآلي المبنية على المعالجات والبرمجيات، فهي فن جعل الإجراءات تنفذ بشكل تلقائي (Chetna، 2023).

2.1.2 أهمية الأتمتة:

للأتمتة دوراً رئيسياً في تحسين الصور الذهنية للمنظمة لدى عملائها و للعاملين فيها، حيث تسعى المنظمات إلى تطبيق الأتمتة كألية من آليات التطوير ليس فقط من أجل تحسين الخدمات وتحسين التواصل مع العملاء، ولكن أيضاً من أجل تحسين صورتها في ذهن عملائها الذين ينظرون إلى المنظمة التي تتعامل مع التكنولوجيا المتطورة على أنها منظمة قادرة على المنافسة كونها تواكب التطور التقني والمعلوماتي الذي يساعدها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عملائها. (Yamin ei all، 2021)

كما للأتمتة أهمية ترجع إلى عدة جوانب منها:

- 1- الأتمتة تؤدي إلى زيادة الفعالية والتعاون بين فرق العمل المختلفة، وفعالية أداء الوظائف والأنشطة الإدارية.
- 2- إن التطور المعرفي وثورة المعلومات كان سبباً في الإعتماد على الأتمتة في الأنشطة الإدارية المختلفة، حيث لم يعد للإدارة التقليدية دور مجدي في التعامل مع تطورات العصر.
- 3- الأتمتة تمثل استجابة لمتطلبات العولمة ومواكبة التطور التكنولوجي الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 4- تؤدي الأتمتة إلى تحسين إنتاجية العاملين (Pooja, 2018).

2.1.3 أهداف الأتمتة:

من أهداف إدخال الأتمتة للمنظمات ما يلي: (إمام، 2020)

- 1- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين مع المؤسسات الخدمية في الدولة، من خلال رفع مستوى الأداء، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- 2- زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات، وتقليل نسبة الأخطاء البشرية.
- 3- تطوير العمليات الإدارية وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- 4- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمر.
- 5- زيادة قدرات المديرين على اتخاذ القرارات الرشيدة.
- 6- تقليل وتسيير الإجراءات الإدارية، وزيادة انتاجية الموظفين من خلال تقليص الوقت اللازم لانجاز المهام.
- 7- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري.

2.1.4 متطلبات الأتمتة:

من أهم متطلبات تطبيق نظام الأتمتة، ما يلي: (دحيح، 2023)

أولاً: المتطلبات التنظيمية:

لتطبيق الأتمتة، هنالك مجموعة من المتطلبات التنظيمية الواجب توفرها ومنها:

1- الرؤية المستقبلية الواضحة لتطبيق الأتمتة وانعكاسها على المنظمة.

2- القيادة والدعم الإداري للأتمتة.

3- تعديل الهياكل التنظيمية لتلائم مع مفهوم الأتمتة.

4- نشر ثقافة الأتمتة بين العاملين في المنظمة وتوعيتهم لأهميتها.

5- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق التطورات في مجال الأتمتة.

ثانياً: المتطلبات التقنية:

ومن أهم المتطلبات التقنية الواجب توفيرها:

1- المكونات المادية: وتشمل أجهزة الحاسوب وملحقاتها.

2- المكونات المنطقية: وتتمثل في البرمجيات وأنظمة تشغيل الحواسيب.

3- مستلزمات البنية التحتية من توصيلات وأثاث والمواد المساندة.

4- شبكات الحاسب الآلي: توصيل أجهزة الحواسيب ببعضها للحصول على المعلومات واستمرارية تدفقها مثل

شبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت. (Dahlia ، 2018).

ثالثاً: المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري العنصر الأهم لتطبيق الأتمتة، لأن التحول إلى الأتمتة يغير من تركيبة الموارد البشرية في المنظمة من تزايد لأهمية الأفراد محترفي الانترنت والحاسوب وتراجع للأفراد ذوي المهام التقليدية، وهذا يؤدي إلى ظهور وظائف إدارية جديدة في المنظمة، مما يتطلب رفع كفاءة وتنمية قدرات الموظفين واخضاعهم لدورات تدريبية مستمرة لمواكبة مواضيع الأتمتة في اقسامهم. (إمام، 2020)

ولذلك فعلى المنظمات السعي نحو تحفيز الموظفين وتهيئتهم للانتقال من المهام التقليدية إلى الأنظمة الحاسوبية وذلك من خلال اكسابهم المعارف اللازمة واستمرارية تطويرهم، وكذلك وضع أسس حديثة عند اختيار موظفين جدد للتعيين بمهارات عالية تلائم أنظمة الأتمتة المتبعة في المنظمة لتلبية احتياجاتها من الكفاءات الفنية لهذه الفئة.

2.2.1 إدارة الموارد البشرية:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من الأسس التي تبنى عليها المنشآت الخاصة أعمالها، لذلك فإنها تعتبر من الأمور ذات الشأن العظيم خاصة التي تُشارك في إدارة الموارد الخاصة من خلالها، وذلك بعد أن أصبحت الموارد البشرية تأخذ الحظ الأوفر والأهمية العظمى في عالم الأعمال، ويرجع ذلك إلى دورها المهم ووظيفتها الاساسية التي تقوم الموارد البشرية بتقديمها إلى المؤسسات والشركات، بالإضافة إلى الهيئات الأخرى المتنوعة. (إمام، 2020).

2.2.2 أهمية إدارة الموارد البشرية:

يمكن أن نقول بأن أهميتها على أداء المؤسسات متمثل في عدة أمور، حيث أنها تعتبر من الأقسام الإدارية، ذات المكانة والأهمية العليا، داخل الهيئات والمنظمات في جميع الأعمال، ويمكن تلخيص أهميتها في عدة نقاط:

(العنقري، دخيل، 2023)

<https://jaspss.com>

- تطوير الإنتاج بأفضل طريقة من ناحية الكم والكيف إذا تم تنسيق الإدارة الخاصة بالموارد البشرية ، خاصة عندما يتم تزويد الموارد البشرية بالمؤهلات البشرية والعملية المتنوعة والمناسبة.
- توفير جميع الأدوات و جميع الوسائل التي تخص كافة الأفراد من الموظفين، وذلك عن طريق إقامة مجموعة من البرامج التدريبية، كما تقوم بتوفير جميع الأجور والحوافز، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم أفضل أداء الموظفين الأمر الذي يعمل على زيادة معدل الإنتاج.
- كما تعمل على تعزيز التنسيق والتنظيم بين جميع الوحدات الإدارية، وكذلك المهام التي تخص جميع أفراد الموظفين، وذلك عن طريق تفعيل دور المناقشة مع الإدارة التنفيذية.
- كما تساعد علي المشاركة في التعرف بجميع المشاكل الاساسية التي تتعلق بجميع الأفراد الموظفين داخل المؤسسة أو الشركة، والتي تعمل على التأثير على الموظفين بشكل سلبي، الأمر الذي يقلل من كفاءة العمل وفاعلية المؤسسة أو المنشأة (دحيج، 2023)
- تساعد في المساهمة في دراسة كافة الكفاءات الفعالة، وكذلك التنظيمية كما تساهم في معرفة جميع المؤشرات التي يتم إستخدامها في قياس الكفاءة الخاصة بأداء جميع الموظفين داخل الشركة، كما تقوم بقياس النسب الوسطية للحوادث التي يعود أثرها على العمل، وغير ذلك من المؤشرات.
- كما تقوم إدارة الموارد البشرية بتقديم جميع سبل المساعدة للمديرين في تطبيق كافة السياسات، كما تعمل على المساعدة في حل جميع المشاكل أو القضايا التي تخص الموظفين. (العنقري، دخيل، 2023) (دحيج، 2023).

2.2.3 أهداف إدارة الموارد البشرية:

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى الوصول إلى أهداف معينة، وذلك من خلال تحقيق أكبر معدل الكفاءة الموظفين في المنظمة أو المؤسسة، ومنها: (دوغه، 2017).

- تحقيق الكفاءة والفاعلية في المؤسسة.
- تحقيق التوازن والتجانس في العمل بين أفراد المؤسسة كذلك.
- استقرار العمل واستمرت رؤيته.
- تحسين وتنمية المهارات الخاصة بجميع أفراد الموظفين.
- العمل على تعزيز التنسيق بين الأفراد والوظائف المتاحة، لأن هؤلاء الأشخاص هم الذين يعملون على تشكيل الموارد البشرية المناسبة.
- دعم مهارات التطوير والتأهيل.
- تطبيق التقييم التي تم الحصول عليه في الأداء بشكل دائم.
- تعزيز انتماء الأفراد الموظفين للمؤسسة.
- دراسة المسار الوظيفي لجميع الموظفين في الحاضر والمستقبل كذلك.

2.2.4 أتمتة عمليات إدارة الموارد البشرية:

أتمتة عمليات إدارة الموارد البشرية هي أتمتة العمليات الإدارية اليومية القابلة للتكرار والتي يتم إكمالها عادةً في الإعدادات اليدوية. بدءًا من تدفقات العمل متعددة المستويات إلى استجابات العملاء البسيطة، توفر الأتمتة القدرة على إكمال العمل المتكرر والتحويل إلى العمليات غير الورقية بسرعة وكفاءة. مما يعني أتمتة الوظائف التي تتعامل مع قدر كبير من البيانات الأولية والوثائق مثل تطوير المنتجات والمبيعات والموارد البشرية وغيرها. لإدارة جميع مهام سير العمل الجديدة التي تم إنشاؤها باستخدام أتمتة العمليات. (Chetna,2023).

2.2.5 فوائد أتمتة عمليات إدارة الموارد البشرية:

مع استمرار المنظمات في معالجة كميات كبيرة من البيانات ومعالجة العديد من المهام كل يوم، قد يصبح من الصعب على أعضاء الفريق تقليل هوامش الخطأ والتأخير وتحسين الأنظمة غير الفعالة. تمكّن أتمتة عمليات الموارد البشرية من بناء وإدارة وتحسين تدفقات العمل التي تزيد من الفعالية التنظيمية والإنتاجية (Yamin et al., 2021).

بمجرد أن تفهم المنظمة العمليات التي يمكن ولا يمكن أتمتها، وكذلك كيفية إنشاء سير عمل ديناميكي للفريق، يمكن الاستفادة مما تقدمه أتمتة عمليات الأعمال. فيما يلي أهم ستة فوائد لأتمتة عمليات الموارد البشرية (Chetna, 2023) و (Taleghani, 2020):

تحسين الكفاءة والإنتاجية. عند إضافة حل أتمتة جديد يلغي احتمالات الأخطاء، يصبح العمل على الفور أكثر انسيابية وبأخطاء أقل. من خلال إزالة العمليات اليدوية الثقيلة والمضنية التي يقوم بها الفريق على أساس يومي، مما يقضي على المهام المعقدة وتسريع المزيد من العمليات التجارية عالية المستوى بين وحدات العمل وأعضاء الفريق والجميع داخل المنظمة (Chetna, 2023).

1. تقليل الوقت والتكاليف. تساعد الأتمتة عملك على تقليل التكاليف وزيادة الربحية، لا سيما في المسؤوليات المتعلقة بالعمليات الورقية اليدوية. نظرًا لأن أتمتة العمليات تسرع من العمليات الداخلية، فمن السهل توفير الوقت والمال على الموارد اللازمة لإكمال هذه العمليات، ويمكن إعادة تعيين هؤلاء الموظفين المعينين مسبقًا في الجهود اليدوية في الأمور الأكثر أهمية. (Taleghani, 2020)

<https://jaspps.com>

2. إدارة بسيطة للبيانات والوثائق. عند استخدام العمليات اليدوية، من السهل أن فقدان الاتصالات المكتوبة وجدول البيانات والمستندات الأخرى سواء تمت طباعتها أو تمريرها بين رسائل البريد الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاضطرار إلى نقل المعلومات أو الحساب من مصدر بيانات إلى آخر يعني فرصة أكبر لوقوع أخطاء بشرية، فضلاً عن قضاء المزيد من الوقت. تعني أتمتة العمليات أن جميع المستندات والبيانات موجودة في مكان واحد، مما يؤدي إلى تبسيط إدارة المستندات بحيث يكون تنظيمها واسترجاعها أمراً بسيطاً.

3. الرؤية والشفافية. لن يكون هناك ضرورة إلى تقديم دعم إضافي لفريق العمل لأن حلول الأتمتة تضمن اتباع أفضل الممارسات وفرض الحوكمة من خلال جمع البيانات وإعداد التقارير وإمكاناتها التحليلية، سيمكن الإدارات من عرض لوحات معلومات البيانات التي توفر الرؤية والشفافية لما يعمل عليه الجميع حالياً، وهذا يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.

4. توحيد العملية والامتثال. تحتوي عمليات الأتمتة على إرشادات صارمة حول من يمكنه إجراء تغييرات أو تحديث المستندات ولكن أعضاء الفريق قد لا يتبعونها دائماً. مع تطبيق الأتمتة، فإن العملية مضمّنة بالفعل في النظام. يمكن إنشاء نظام أتمتة لسير العمل رقمي فعال يضمن توجيه المعلومات الصحيحة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب. هذا يعني أيضاً أن المنظمات ستكون قادرة على تتبع من يستخدم البيانات - من خلال تسجيل الأسماء والتواريخ وتفاصيل المهمة دون متاعب. يساعد توثيق هذه المعلومات أيضاً أثناء مسارات التدقيق وإثبات الامتثال. (Taleghani,2020)

<https://jaspss.com>

5. تحسين رضا الموظفين والعملاء ستؤدي إضافة حل تلقائي إلى العمليات إلى تمكين الموظفين من إنجاز الكثير من مسؤولياتهم اليومية بسهولة دون أخطاء، مما يجعلهم أكثر سعادة. توفر الأتمتة بيئة خالية من الاحتكاك يمكن للموظفين أن يزدهروا فيها. تكون موافقات المديرين أسرع، مما يعني أنه يمكن للموظفين التركيز على المشاريع الأكثر أهمية التي تحفز وتبتكر قرارات العمل. وكمكافأة، سيكون العملاء أكثر سعادة. نظرًا لأنهم سيتلقون بيانات أكثر دقة واتساقًا، فسيكونون أكثر رضاً عن الخدمات (Chetna,2023) و (Taleghani,2020).

2.3.1 البلديات:

2.3.2 مفهوم البلديات:

مفهوم البلديات:

البلدية مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي، تحدث وتلغي وتعين حدود منطقتها، ومتابعة الخطط والبرامج لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية، وممارسة كل ما هو ذو طابع محلي تنموي وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطه بها بنفسها أو من خلال التشارك مع القطاع الخاص أو مؤسسات المجتمع المحلي (وزارة الإدارة المحلية،2019).

2.3.3 نبذة عن بلدية الطفيلة الكبرى:

تأسست بلدية الطفيلة الكبرى عام 1914 م وتعد من أقدم البلديات في المملكة بدأت منذ تشكيل أول مجلس بلدي في العهد العثماني مروراً بمواكبتها للثورة العربية الكبرى لتقف على مراحل الاستقلال بمعاني الاعتزاز والفخر وتأسيس المملكة الأردنية الهاشمية ثم شكلت منعطفًا تاريخيًا من عمرها بدمجها وهيكلتها في آب عام 2001 ومنذ

<https://jaspps.com>

ذلك الوقت تسعى البلدية جاهدةً لتلبي احتياجات المواطنين المتزايدة مع ازدياد عدد السكان والتوسع العمراني. (منصة التواصل المجتمعي مع بلديات الأردن، 2023).

حيث تخدم بلدية الطفيلة الكبرى لواء قصبة الطفيلة والتي تبلغ مساحته 1030 كيلومتر مربع بنسبة 47% من مساحة المحافظة وبالغلة (22099 كيلومتر مربع) ويبلغ عدد سكان اللواء (65670) نسمة بنسبة 63% من سكان محافظة الطفيلة والبالغ عددهم (104000) نسمة موزعين على خمس مناطق تابعة للبلدية وهي: (المدينة، العيص، العين البيضاء، الحسين، عيمه) (منصة التواصل المجتمعي مع بلديات الأردن، 2023)

شكلت التوجهات الملكية المتعلقة بحزمة الإجراءات التحفيزية للبلديات وإطلاق الجوائز التحفيزية التي ساهمت بإحداث نقلة نوعية في العمل البلدي وتحسين الخدمات التي تقدم للمواطن. حيث أكد الملك عبدالله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع، مشيراً إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل (ابو صبيح ، 2019).

وجاءت فكرة الأتمتة للعمل على إحقاق البلديات في منظومة الخدمات المتقدمة للمواطنين لأن النهوض بالاقتصاد والتنمية يحتاج مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة لتفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال تنفيذ مشروع (أتمتة البلديات) والذي يهدف إلى توفير (44) خدمة إلكترونية لمتلقي الخدمة دون الحاجة إلى الرجوع للبلدية (الطراونة، 2019).

<https://jaspss.com>

إضافة إلى ذلك فإن مشروع الأتمتة قد ساهم في تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلديات وزيادة الشفافية وتقليل الوقت والجهد على المواطنين في الحصول على جودة الخدمات وتطبيق أعلى مستويات أمن المعلومات، هذا إضافة إلى تقليل عدد المعاملات الورقية ما أمكن (صحيفة الغد، 2021)

وتشمل الخدمات التي تقدمها البلديات التالية: (ترخيص الابنية والمحلات والشركات، طلب تصديق عقود الإيجار الكترونياً، دفع رسوم الأبنية والتحققات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونياً، تقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصريح حفر، وإنشاء وصيانة الأتاريف والتقاطعات المرورية وإصدار تصريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية، وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية بالإضافة يمكن الحصول على خدمات إصدار رخصة بناء، إصدار إذن أشغال، تجديد إذن أشغال، إصدار رخصة لوحة إعلانية، ، وخدمة رخصة تغيير مهنة، خدمة نقل ملكية رخصة مهن، إصدار براءة ذمة مالية على عقار، طلب استرداد تأمينات (ابوصبيح، 2019).

لم تكن بلدية الطفيلة الكبرى بعيدة عن هذا التحديث في عناصر الأتمتة والأرشفة فقد وقعت مجموعة من الاتفاقيات لغايات أرشفة واتمته ابرز أقسامها المالية والإدارية والفنية، وقد تعاونت مع دائرة المكتبة الوطنية بأرشفة الآلاف من الوثائق التاريخية الموجودة والمحفوظة في مستودعات البلدية، وذلك ضمن مشروعها لتوثيق وحفظ وجدولة وثائقها، بعملية الأرشفة، واستعاننت ببعض البرمجيات لغايات تنظيم العمل وقامت بأتمتة المعاملات والرخص، واستحداث أنظمة خاصة بالرواتب (الباحث، 2023)

ونفذت بلدية الطفيلة الكبرى مجموعة من أعمال الأتمتة والأرشفة لأهم الدوائر في البلدية وهي كل من: شؤون الموظفين وكل ما يتعلق بملف الموظف من علاوات، كتب تكليف، دورات، شهادات، إضافة إلى الدائرة

<https://jaspps.com>

المالية في كل ما يتعلق بنظام الصندوق المالي، وعمليات القبض والصرف، والرواتب، والقروض، والسلف، أما الديوان المركزي، فقد تم ربطه مع الدوائر الأخرى في كل ما يتعلق بالكتب الواردة والصادرة في ضمن برنامج متابعة المعاملات في الديوان، أما الدائرة الفنية فقد تم أتمتة كل ما يتعلق بمعاملات الإفراز، والتنظيم، والتخطيط، ومواقع الترسيم، ورخص الأبنية، ونظام المخططات، بالإضافة إلى القيام بأرشفة قسم الاستملاك الذي يحافظ على أملاك البلدية، بالإضافة إلى نظام مؤرشف لقسم المشاغل والميكانيك فيما يتعلق بإعمال الصيانة وكميات الصرف، وضبط المسافات، وكل ما يتعلق بإجراءات الآليات (صحيفة الدستور، 2019).

2.2 الدراسات السابقة

2.2.1 الدراسات العربية:

أجرت كل من نورة العنقري و هيفاء الدخيل، (2023) دراسة بعنوان "دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الأتمتة في إدارة الموارد البشرية ووظائفها، وإلى أي مدى يتم تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وأبرز المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة الموارد البشرية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مدى تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة، كما أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، وأن الأتمتة تؤدي دورًا كبيرًا في وظائف إدارات الموارد البشرية، وكانت أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة أنشطة إدارات الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عال.

<https://jaspps.com>

وأجرى سالم حمد دحيج (2023) رسالة بعنوان " دور الائمة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية"، تهدف إلى التعرف على دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية في قطر، وقد توصل الباحث في رسالته إلى أن تؤدي الائمة الى تسهيل وتبسيط الاجراءات والعمليات الادارية وتسهيل عملية الاتصال بين الإدارات والإقسام والأفراد في المؤسسات الاجتماعية، مما يؤدي إلى الارتقاء بالخدمات والوصول إلى تقديم خدمات أكثر جودة وبشكل فوري لجمهور المستفيدين.

دراسة نوره الغامدي (2023) بعنوان " أتمتة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض"، كان الهدف منها معرفة أثر أتمتة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات في الرياض، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المتطلبات اللازمة لائمة التعاملات الإلكترونية تتمثل في المتطلبات البشرية، الإدارية، التقنية، المالية، والتنظيمية.

أيضاً أجرت نجوى عكروش 2022 دراسة بعنوان "تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص" للتعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص، وكانت أبرز نتائجها أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملاً في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية، حتى تلائم الحكومة الإلكترونية وتتدخل حيز التنفيذ العملي.

<https://jaspss.com>

وأيضاً أجرى عثمان العبيد 2022 دراسة بعنوان "دور الأتمتة الرقمية في البلدية للدوائر الإدارية، المالية والفنية"، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى مقاومة التحديات الكبيرة التي تواجه مواكبة الأتمتة في البلدية لما له أثر ايجابي على العمل البلدي، الخدمات المقدمة، كسب رضا المواطنين، تبادل المهارات والمعتقدات لاي ادارة، وكانت نتائج هذه الدراسة تتمثل في امكانية تبني تجربة ناجحة وتعميمها على باقي البلديات في المملكة لما لها دور كبير في العمليات للدوائر الادارية والمالية والفنية.

ودراسة كل من راجح مرواني و مصطفى صغيرو 2022 بعنوان " أتمتة نظام معلومات (CRM) وأثرها على ابداعية الأداء التنفيذي لعمليات المنتج ، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الناشطة في منطقة: سطيف، برج بوعويج، مسيلة"، و هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الاتمته في نظام معلومات (CRM) لدى بعض المؤسسات الاقتصادية من خلال استغلالهم برمجيات (CRM) في منصات الانترنت، لتحصيل المعلومات عن العملاء وعن علاقات العمل معهم، من أبرز نتائجها أن اتمته معلومات (CRM) في المؤسسات الاقتصادية المدروسة مطبقة بامتيازات فعلية وان لها علاقة بكفاءة تجسيد رغبات وتفضيلات العملاء في تصنيع المنتج.

أجرى مراد دوغه 2017 دراسة بعنوان "دور الاتمته في تحسين اداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بالشركة المغربية للأنايب بالمسيلة"، هدفت إلى التعرف على مدى توظيف الاتمته وتطبيقها في سبيل تحسين أداء المورد البشري، وتوضيح دور الاتمته في تحسين أداء تنمية الموارد البشرية، وكذلك التعرف على واقع تطبيق الاتمته بإدارات الموارد البشرية في المؤسسات و التعرف على المتطلبات الأساسية للتغلب على أهم معوقات الاتمته في إدارة الموارد البشرية، وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة امتلاك العاملين خبرة كافية لتطبيق أجهزة التحكم فيها، وكذلك أن الشركة تتبنى استراتيجية واضحة في مجال اتمته مواردها البشرية، واعتماد الشركة على تنظيم دورات تدريبية للعمال على مختلف الأجهزة والوسائل وإجراء ندوات تهدف الى التعريف بالاتمته.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

وأجرى **Chetna Raikwar (2023)** دراسة بعنوان " تحليل دور تكنولوجيا الأتمتة في الإدارة المستدامة للموارد البشرية: دراسة مفاهيمية"، تهدف إلى التحليل المنهجي لأبحاث إدارة الموارد البشرية المستدامة (HRM) بالإضافة إلى فهم الأتمتة لتطوير فهم أفضل لحالة المجال والفجوات البحثية، بالإضافة إلى اقتراح أجندة بحثية مستقبلية، تشير النتائج إلى أن إدارة الموارد البشرية المستدامة، جنبًا إلى جنب مع التكنولوجيا الآلية، يمكن أن تشجع الشركات على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة والنجاح في مساعيها لضمان الرخاء الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية والنتائج البيئية لأصحاب المصلحة.

أجرى **Owa Frederick (2023)** دراسة بعنوان " تأثير أتمتة العمليات الآلية على خدمات المحاسبة والمالية في الشركات النيجيرية المدرجة: مراجعة الأدبيات، ابتكار من أجل الاقتصاد المستدام"، وهدفت إلى التأكد من وجهات النظر التجريبية المختلفة فيما يتعلق بخدمات المحاسبة والمالية الروبوتية الصناعية في الشركات النيجيرية المدرجة، تتكيف الشركات ومحترفي المحاسبة الفردية حول التأثير والفوائد المحتملة لخدمات المحاسبة والمالية للروبوتات الصناعية في البيئة النيجيرية، تدعو هذه الدراسة إلى إقامة ندوات ومحاضرات وتعاليم وتوجهات شاملة مكثفة، بالإضافة إلى الأبحاث العامة حول خدمات المحاسبة والمالية لأتمتة الروبوتات، في من أجل اكتساب المعرفة الكافية والانطباع الصحيح ومن ثم تصحيح جميع المفاهيم الخاطئة حول محاسبة الروبوتات والخدمات المالية في هذا المجال من الدراسة.

<https://jaspps.com>

وأجرى كل من Medur Pavithra Yadav Yamin (2021) دراسة بعنوان " الأتمتة تغزو التحول الرقمي للموارد البشرية وتأثير الأتمتة في مجال الموارد البشرية"، والتي هدفت إلى الإجابة على السؤال الأساسي الذي يزعم الموارد البشرية: هل الأتمتة تسلب وظائفنا حقًا؟ هل هذه نهاية تواصل الإنسان مع الموارد البشرية؟ أبرزت الدراسة أن المتخصصين في الموارد البشرية يدركون الحاجة إلى التقدم التكنولوجي في مجال الموارد البشرية وسهولة استخدامه ليس فقط لتسهيل العمليات ولكن أيضًا لزيادة كفاءة الوظيفة. سلطت الدراسة الضوء على الفرص والتحديات المتمثلة في استخدام الأتمتة في عمليات الموارد البشرية وطريقة للمضي قدماً للمؤسسات للاستفادة من التكنولوجيا.

أجرى كل من Mohammad, Ataollah Taleghani (2020) مقالة علمية بعنوان " تأثير الأتمتة الرسمية على الكفاءة والفعالية في الموارد البشرية (دراسة حالة: قسم التسويق في شركة صناعية)"، وكان الغرض الرئيسي من هذه المقالة هو تحديد تأثير تطبيق الأتمتة الرسمية على كفاءة وفعالية الموارد البشرية، وأهم نتائجها بأن الأتمتة الرسمية تؤثر على كفاءة وفعالية الموارد البشرية، إلا أن هذا التأثير على فعالية الموارد البشرية، هو أكثر من مجرد كفاءة.

نشر KO, Eura (2020) رسالة ماجستير بعنوان "دراسة تأثير اعتماد أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) على إنتاجية العمل في صناعة الخدمات المصرفية للأفراد"، هدفت إلى بناء إطار مؤقت يعتمد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) بعد ذلك، سيتم اقتراح نموذج البحث واختباره من موظفي المكاتب الأمامية في الفروع المحلية، الذين لديهم خبرة في استخدام أدوات RPA الجديدة في روتينهم اليومي، أظهرت بعض النتائج في هذه الدراسة نتائج متناقضة مفادها أن تقنية RPA تقدم العديد من الفوائد

<https://jasps.com>

مثل تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية بينما يتم إعفاء الموظفين من المهام المتكررة والمملة، وقضاء وقت أقل في إنجاز المهام.

أجرى Sumit Mishra, et al (2019) دراسة بعنوان " الأبعاد التكنولوجية للأتمتة في صناعة إدارة العمليات التجارية" الهدف منها دراسة تحديات RPA التكنولوجية على المستوى الجزئي حتى يتمكن المرء من تجنب المخاطر الشائعة التي تؤدي إلى عدم الأداء في نشر RPA في صناعة BPM من منظور نشر التكنولوجيا، وتوصلت إلى أن نشر أتمتة عمليات الروبوتات يتم بمعدل هائل نظراً لأن "السرعة" هي جوهر الأمر لتظل قادرة على المنافسة في أوقات الأعمال الصعبة اليوم. بينما يتم نشر الأتمتة عبر الصناعة، يرى المرء حالات متعددة من مشكلات عدم الأداء في النشر وأسباب التكنولوجيا التي تمثل منطقة رمادية للتحقيق فيها.

أجرى كل من Pooja Gupta and others (2018) دراسة بعنوان " الاتمته في التوظيف: حدود جديدة"، كان الهدف منها دمج التكنولوجيا في ممارسات الموارد البشرية وخاصة التوظيف، وتوصلت الدراسة إلى أن أتمتة عمليات التوظيف تزيد من فعالية وكفاءة عملية التوظيف، ولكن يجب أن تكون مشروطة حتى لا تطغى الاتمته على الموارد البشرية الإدارية وتلغي دورها.

ودراسة Dahlia Fernandez & Aini Aman (2018) بعنوان " آثار أتمتة العمليات الروبوتية على خدمات المحاسبة العالمية"، هدفت إلى فهم تأثير أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) على خدمات المحاسبة العالمية (GAS) باستخدام عدسة المنطق المؤسسي، وأظهرت نتيجة الدراسة أن تقنية RPA لها تأثيرات كبيرة على الفرد والمؤسسة أدت إلى تغيير وتقليص العمل، وبالتالي تقليل عدد الموظفين. أيضاً توصلت إلى أن إدخال التكنولوجيا الجديدة في المنظمة يخلق منافسة غير ضرورية بين البشر والروبوتات. على الرغم من أن تقنية RPA يمكن أن تحل المشكلات التي تتعلق بالبشر مثل المشكلات التأديبية وإنتاجية الموظفين ونقص الموارد البشرية، إلا أنه لا

يمكن استبدال المستوى العالي من الأعمال مثل الجانب التحليلي بالكامل بالروبوتات ولا يمكن القيام بها إلا بواسطة البشر.

2.2.3 جدول ملخص الدراسات السابقة

جدول (2.1) ملخص الدراسات العربية

الرقم	اسم الباحث	هدف الدراسة	نتائج الدراسة
1	نورة العنقري و هيفاء الدخيل، 2023	التعرف على الدور الذي تؤديه الامتمة في إدارة الموارد البشرية ووظائفها، وإلى أي مدى يتم تطبيق الامتمة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وبرز المعوقات والتحديات التي تواجه امتمة الموارد البشرية	أن مدى تطبيق الامتمة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة، كما أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، وأن الامتمة تؤدي دوراً كبيراً في وظائف إدارات الموارد البشرية، وكانت أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه امتمة أنشطة إدارات الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عال.
2	سالم حمد دحيج،	التعرف على دور الامتمة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية في قطر	تؤدي الامتمة الى تسهيل وتبسيط الاجراءات والعمليات الادارية وتسهيل عملية الاتصال بين

<p>الإدارات والاقسام والافراد في المؤسسات الاجتماعية، مما يؤدي الى الارتقاء بالخدمات والوصول ال تقديم خدمات اكثر جودة وبشكل فوري لجمهور المستفيدين</p>		<p>2023</p>	
<p>توصلت الدراسة إلى أن أهم المتطلبات اللازمة لأتمته التعاملات الإلكترونية تتمثل في المتطلبات البشرية، الإدارية، التقنية، المالية، والتنظيمية</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر اتمة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات في الرياض</p>	<p>نوره الغامدي، 2023</p>	<p>3</p>
<p>أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملاً في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغيير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية</p>	<p>التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص</p>	<p>نجوى عكروش، 2022</p>	<p>4</p>

<p>والتشريعية والبيئية، حتى تلائم الحكومة الالكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي.</p>			
<p>امكانية تبني تجربة ناجحة وتعميمها على باقي البلديات في المملكة لما لها دور كبير في العمليات للدوائر الادارية والمالية والفنية</p>	<p>مقاومة التحديات الكبيرة التي تواجه مواكبة الاتمة في البدية لما له أثر ايجابي على العمل البلدي، الخدمات المقدمة، كسب رضا المواطنين، تبادل المهارات والمعتقدات لأي ادارة</p>	<p>عثمان العبيد، 2022</p>	<p>5</p>
<p>اتمة معلومات (CRM) في المؤسسات الاقتصادية المدروسة مطبقة بامتيازات فعلية وان لها علاقة بكفاءة تجسيد رغبات وتفضيلات العملاء في تصنيع المنتج</p>	<p>هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الاتمة في نظام معلومات (CRM) لدى بعض المؤسسات الاقتصادية من خلال استغلالهم برمجيات (CRM) في منصات الانترنت، لتحصيل المعلومات عن العملاء وعن علاقات العمل معهم</p>	<p>رابع مرواني و مصطفى صغبرو، 2022</p>	<p>6</p>
<p>امتلاك العاملين خبرة كافية لتطبيق اجهزة التحكم فيها، وكذلك أن الشركة تتبنى استراتيجية واضحة في مجال اتمة مواردها البشرية، واعتماد الشركة على تنظيم دورات تدريبية للعمال على مختلف</p>	<p>التعرف على مدى توظيف الاتمة وتطبيقها في سبيل تحسين أداء المورد البشري، وتوضيح دور الاتمة في تحسين أداء تنمية الموارد</p>	<p>مراد دوغه، 2017</p>	<p>7</p>

البشرية، وكذلك التعرف على واقع تطبيق الاتمة بإدارات الموارد البشرية في المؤسسات و التعرف على المتطلبات الأساسية للتغلب على أهم معوقات الاتمة في إدارة الموارد البشرية	الاجهزة والوسائل واجراء ندوات تهدف الى التعريف بالاتمه
--	---

جدول (2.2) ملخص الدراسات الأجنبية

الرقم	اسم الباحث	هدف الدراسة	نتائج الدراسة
1	Chetna Raikwar 2023	التحليل المنهجي لأبحاث إدارة الموارد البشرية المستدامة (HRM) بالإضافة إلى فهم الاتمة لتطوير فهم أفضل لحالة المجال والفجوات البحثية.	أن إدارة الموارد البشرية المستدامة، جنباً إلى جنب مع التكنولوجيا الآلية، يمكن أن تشجع الشركات على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة والنجاح في مساعيها لضمان الرخاء الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية والنتائج البيئية لأصحاب المصلحة.
2	Owa Frederick 2023	التأكد من وجهات النظر التجريبية المختلفة فيما يتعلق بخدمات المحاسبة والمالية الروبوتية	تدعو هذه الدراسة إلى إقامة ندوات ومحاضرات وتعاليم وتوجهات شاملة مكثفة، بالإضافة إلى الأبحاث العامة

<p>حول خدمات المحاسبة والمالية لأتمته الروبوتات، في من أجل اكتساب المعرفة الكافية والانطباع الصحيح ومن ثم تصحيح جميع المفاهيم الخاطئة حول محاسبة الروبوتات والخدمات المالية في هذا المجال من الدراسة.</p>	<p>الصناعية في الشركات النيجيرية المدرجة.</p>		
<p>أن المتخصصين في الموارد البشرية يدركون الحاجة إلى التقدم التكنولوجي في مجال الموارد البشرية وسهولة استخدامه ليس فقط لتسهيل العمليات ولكن أيضاً لزيادة كفاءة الوظيفة. سلطت الدراسة الضوء على الفرص والتحديات التمثلة في استخدام الأتمتة في عمليات الموارد البشرية وطريقة للمضي قدماً للمؤسسات للاستفادة من التكنولوجيا.</p>	<p>هدفت إلى الإجابة على السؤال الأساسي الذي يزعم الموارد البشرية: هل الأتمتة تسلب وظائفنا حقاً؟ هل هذه نهاية تواصل الإنسان مع الموارد البشرية؟</p>	<p>Yamin Medur Pavithra Yadav 2021</p>	<p>3</p>
<p>بأن الأتمتة الرسمية تؤثر على كفاءة وفعالية الموارد البشرية، إلا أن هذا التأثير على فعالية الموارد البشرية، هو أكثر من مجرد كفاءة.</p>	<p>تحديد تأثير تطبيق الأتمتة الرسمية على كفاءة وفعالية الموارد البشرية</p>	<p>Mohammad, Ataollah Taleghani</p>	<p>4</p>

		2020	
<p>أظهرت بعض النتائج في هذه الدراسة نتائج متناقضة مفادها أن تقنية RPA تقدم العديد من الفوائد مثل تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية بينما يتم إعفاء الموظفين من المهام المتكررة والمملة، وقضاء وقت أقل في إنجاز المهام.</p>	<p>بناء إطار مؤقت يعتمد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)</p>	<p>KO, Eura 2020</p>	5
<p>أن نشر أتمتة عمليات الروبوتات يتم بمعدل هائل نظرًا لأن "السرعة" هي جوهر الأمر لتظل قادرة على المنافسة في أوقات الأعمال الصعبة اليوم.</p>	<p>دراسة تحديات RPA التكنولوجية على المستوى الجزئي حتى يتمكن المرء من تجنب المخاطر الشائعة التي تؤدي إلى عدم الأداء في نشر RPA في صناعة BPM من منظور نشر التكنولوجيا.</p>	<p>Sumit Mishra, et al 2019</p>	6
<p>أن أتمتة عمليات التوظيف تزيد من فعالية وكفاءة عملية التوظيف، ولكن يجب أن تكون مشروطة حتى لا تطغى الأتمتة على الموارد البشرية الإدارية وتلغي دورها.</p>	<p>دمج التكنولوجيا في ممارسات الموارد البشرية وخاصة التوظيف.</p>	<p>Pooja Gupta and others 2018</p>	7
<p>أن تقنية RPA لها تأثيرات كبيرة على الفرد والمؤسسة أدت إلى تغيير وتقليص العمل،</p>	<p>فهم تأثير أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) على خدمات المحاسبة</p>	<p>Dahlia Fernandez</p>	8

<https://jaspps.com>

وبالتالي تقليل عدد الموظفين. أيضاً توصلت إلى أن إدخال التكنولوجيا الجديدة في المنظمة يخلق منافسة غير ضرورية بين البشر والروبوتات	العالمية (GAS) باستخدام عدسة المنطق المؤسسي.	& Aini 2018 Aman	
--	--	---------------------------------------	--

2.2.4 ما يميز هذه الدراسة

ركزت الأبحاث في مجال الأتمتة بشكل أكبر على الأتمتة التنظيمية ككل، ولكن بشكل أقل على الموارد البشرية على وجه الخصوص. وتحاول الدراسة الحالية تطوير الحاجة والفائدة من الأتمتة من وجهة نظر الموارد البشرية وإداراتها.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3.1 منهجية الدراسة

تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات النظرية المتمثلة بالمراجع والمصادر والمؤتمرات العلمية لتطوير الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى البحث الميداني، من خلال جمع المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

3.1.1 طرق جمع المعلومات والبيانات:

تم جمع البيانات من مصدرين هما:

1. المصادر الثانوية Secondary Sources: وتشمل الكتب والمراجع والمؤتمرات المختلفة عبر شبكة

الانترنت لتغطية الجانب النظري من الدراسة.

2. المصادر الأولية Primary Source: من أجل معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم جمع

البيانات الأولية من خلال البحث الميداني للدراسة وذلك من خلال أداة الدراسة الاستبانة التي تم تطويرها

لأغراض هذه الدراسة.

3.1.2 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى والخمس مناطق

الإدارية التابعة لها، حيث بلغ عددهم (48) فرداً، سيتم استخدام أسلوب المسح الشامل لتوزيع الاستبانة وتحليلها

لغايات تحقيق أهداف البحث، و تم استخدام طريقة المسح الشامل حيث تم توزيع (48) استبانة استرد منها (43)

استبانة جرى عليها التحليل، ويبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة.

جدول رقم (3.1) توزيع أفراد عينة الدراسة لبلدية الطفيلة الكبرى والمناطق الإدارية التابعة لها

المنطقة	عدد الافراد
المدينة / المركز	15
العيص	7
عين البيضاء	8

6	عيمة
8	الحسين
43	المجموع

جدول رقم (3.2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
%46.5	20	نكر	الجنس	1
%53.5	23	أنثى		
%20.9	9	أقل من 30 سنة	العمر	2
%30.2	13	من 30 إلى 39 سنة		
%25.6	11	من 40 إلى 49 سنة		
%18.6	8	من 50 إلى 59 سنة		
%4.7	2	أكثر من 60 سنة		
%11.6	5	ثانوية عامة	المستوى التعليمي	3
%27.9	12	دبلوم متوسط		
%44.2	19	بكالوريوس		
%16.3	7	ماجستير		
%0	0	دكتوراه		

4.7%	2	أقل من 5 سنة	سنوات الخبرة	4
18.6%	8	من 6 إلى 10 سنة		
37.2%	16	من 11 إلى 15 سنة		
23.2%	10	من 16 إلى 20 سنة		
16.3%	7	أكثر من 21 سنة		
9.3%	4	مدير	المستوى الوظيفي	5
11.6%	5	مساعد مدير		
18.6%	8	رئيس قسم		
60.5%	26	موظف		

يتبين لنا من الجدول رقم (4) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة تتمثل بالإناث حيث بلغت (53.5%) من حجم العينة، وأن (30.2%) من أفراد العينة كانت اعمارهم ما بين (30-39 سنة)، و (19%) من أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس، علماً بأنه لا يوجد افراد من حملة درجة الدكتوراه ضمن أفراد العينة، والحصة الأكبر لسنوات الخدمة كانت للفترة من (11- 15 سنة) حيث بلغت نسبتها المئوية (37.2% من أفراد العينة) و(60%) من افراد العينة كانوا من موظفي إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى.

3.1.3 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبانة اعتماداً على الأدبيات والدراسات السابقة، وهذه الدراسة دراسة ميدانية على بلدية الطفيلة الكبرى والمناطق الإدارية التابعة لها، وتكونت الاستبانة من قسمين الملحق (أ):

القسم الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وتشمل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي). والقسم الثاني: يتكون من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة، وتم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.68) فيكون مستوى التقديرات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.34-3.67) فإن مستوى التقديرات سيكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.33) فيكون مستوى التقديرات منخفضاً وهذا يعني رفض أفراد عينة الدراسة للفقرة.

3.1.4 صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الأداة

وقد تحقق الباحث من صدق الأداة ظاهرياً من خلال عرض أداة الدراسة على (5) محكمين مختصين من أساتذة إدارة الأعمال، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، لإبداء آرائهم حول مدى صلاحية أداة الدراسة الحالية، وقام الباحث بالاستجابة لآراء المحكمين، والملحق (أ) يبين أداة الدراسة بصورتها النهائية، والتي استقرت على (20) فقرة لقياس متغيرات الدراسة.

وللتحقق من صدق البناء للمقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (12) مستجيب من مجتمع

الدراسة، ومن ثم قام الباحث باستخراج معامل الارتباط بيرسون لكل بعد مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه.

<https://jaspss.com>

وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد أتمتة العمليات، وبين الدرجة الكلية لفقرات أتمتة العمليات،

والجدول (3.3) يبين ذلك.

جدول (3.3) معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد أتمتة العمليات، وبين الدرجة الكلية لفقرات أتمتة العمليات

المتغير	معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية لفقرات	
	عدد الفقرات	أتمتة العمليات
أتمتة المعاملات	4	0.738**
أتمتة القسم المالي	4	0.671**
أتمتة الرخص	4	0.424*

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ويتضح من الجدول (3.3) أن جميع الأبعاد في المقياس ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس، بمعامل ارتباط

موجب، وعالي وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق

الداخلي، وصدق البناء بالنسبة لمتغير أتمتة العمليات بأبعادها المختلفة.

ومن ثم تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من الفقرات المكونة للمتغير التابع إدارة الموارد

البشرية، وبين الدرجة الكلية للفقرات ككل، والجدول (3.4) يبين ذلك.

جدول (3.4): معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من الفقرات المكونة للمتغير التابع إدارة الموارد البشرية، وبين

الدرجة الكلية للفقرات ككل

معامل الارتباط	الفقرة
0.561**	13
0.850**	14
0.570**	15
0.759**	16
0.760**	17
0.582**	18
0.684**	19
0.609**	20

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ويتضح من الجدول (3.4) أن جميع الفقرات في ترتبط بالدرجة الكلية للفقرات المتغير التابع التنمية المستدامة، بمعامل ارتباط موجب، وعالي وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وصدق البناء بالنسبة للمتغير التابع إدارة الموارد البشرية.

جدول (3.5): معامل الثبات حسب طريقة الفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل (أتمتة العمليات) والمتغير التابع

(إدارة الموارد البشرية)

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ الفا
أتمتة الرخص	4	0.741
أتمتة القسم المالي	4	0.834
أتمتة المعاملات	4	0.865
أبعاد أتمتة العمليات مجتمعة	12	0.944
إدارة الموارد البشرية	8	0.828

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الثبات قيم جيدة لثبات الاتساق الداخلي، ومقبولة لأغراض البحث

العلمي، إذ تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للاعتمادية، والذي هو: في نطاق 60% نسبة مقبولة لأغراض التحليل

العلمي.

3.1.5 المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، والبالغ عددها (43) استبانة، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V28)، وقد تم الاعتماد على مجموعة من المعالجات الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، والإجابة على أسئلتها، ومن أهم هذه المعالجات:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص مجتمع

الدراسة بالاعتماد على التكرارات، والنسب المئوية، والإجابة على أسئلة الدراسة، وترتيب أبعاد

الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

2. مصفوفة معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Matrix)، وذلك لاختبار العلاقة بين

المتغير المستقل، وأبعاده والمتغير التابع.

3. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، لاختبار مدى صلاحية نموذج

الدراسة، وأثر المتغير المستقل على المتغير التابع، وتحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات.

4. تحليل معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)، واختبار التباين المسموح

(Tolerance)، وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات

المستقلة.

5. اختبار معامل الالتواء (Skewness) للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

4.1 عرض النتائج

المتغير المستقل: أتمتة العمليات

1- أتمتة المعاملات:

يوضح الجدول (4.1) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب اهمية الفقرات ودرجة الموافقة لكل

فقرة من فقرات بعد اتمتة المعاملات:

جدول (4.1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الاهمية

النسبية والتقدير لبعء اتمتة المعاملات

الرقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	التقدير
1	4.38	0.66	0.88	1	مرتفع
تساهم أتمتة المعاملات في تحسين دقة وسرعة الإجراءات					
2	4.28	0.72	0.86	2	مرتفع
التقنيات المستخدمة في البلدية حديثة وتتناسب مع متطلبات العمل					
3	3.36	630.	0.67	4	متوسط
بشكل عام تعتمد البلدية على الأنظمة التقنية أكثر من التقليدية في انجاز المعاملات					
4	503.	640.	690.	3	مرتفع
تساعد الاتمته في رفع مستوى الرضا الوظيفي					

يوضح الجدول (4.1) مقاييس الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على اتمتة المعاملات، إذ يظهر الجدول أن الفقرة الأولى جاءت بالمرتبة الأولى والتي تنص على "تساهم أتمتة المعاملات في تحسين دقة وسرعة الإجراءات" فقد بلغ المتوسط الحسابي له (4.38)، وأهمية نسبية (88%)، أما فقرة "التقنيات المستخدمة في البلدية حديثة وتتناسب مع متطلبات العمل" بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.28)، وأهمية نسبية (86%)، في حين جاء ثالثاً الفقرة "تساعد الأتمتة في رفع مستوى الرضا الوظيفي"، بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وبأهمية نسبية قيمتها (69%)، و جاء رابعاً الفقرة "بشكل عام تعتمد البلدية على الأنظمة التقنية أكثر من التقليدية في انجاز المعاملات"، بمتوسط حسابي بلغ (3.36)، وبأهمية نسبية قيمتها (67%).

2- أتمتة الرخص:

يوضح الجدول (4.2) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب أهمية الفقرات ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات بعد أتمتة الرخص:

جدول (4.2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الأهمية

النسبية والتقدير لبعء اتمتة الرخص

الرقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
1	4.60	0.74	0.92	2	مرتفع
البرمجيات المستخدمة حالياً تتناسب مع طبيعة مهام قسم الرخص					

مرتفع	3	0.89	0.71	4.45	يترتب عند تطبيق الأتمتة إشكالات فنية تؤثر على استخراج الرخص	2
مرتفع	4	0.88	0.88	4.38	يترتب على تطبيق الانظمة الآلية الخاصة بالرخص تكاليف مرتفعة نسبيا	3
مرتفع	1	0.93	0.68	4.66	يتوفر أجهزة بمواصفات خاصة لاستخراج الرخص	4

يوضح الجدول (4.2) مقاييس الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على اتمتة الرخص، إذ يظهر الجدول بالمرتبة الأولى جاءت الفقرة " يتوفر أجهزة بمواصفات خاصة لاستخراج الرخص " فقد بلغ المتوسط الحسابي له (4.66)، وأهمية نسبية (93%)، أما فقرة " البرمجيات المستخدمة حالياً تتناسب مع طبيعة مهام قسم الرخص " بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.60) وأهمية نسبية (92%)، في حين جاء ثالثاً الفقرة " يترتب عند تطبيق الأتمتة إشكالات فنية تؤثر على استخراج الرخص "، بمتوسط حسابي بلغ (4.45)، وبأهمية نسبية قيمتها (89%)، و جاء رابعاً الفقرة " يترتب على تطبيق الأنظمة الآلية الخاصة بالرخص تكاليف مرتفعة نسبيا "، وبمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وبأهمية نسبية قيمتها (88%). بشكل عام تعتمد البلدية على الأنظمة التقنية أكثر من التقليدية في انجاز المعاملات.

3- أتمتة القسم المالي:

يوضح الجدول (4.3) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب أهمية الفقرات ودرجة الموافقة لكل

فقرة من فقرات بعد أتمتة الرخص:

جدول (4.3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الأهمية

النسبية والتقدير لبعء أتمتة القسم المالي

الرقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
9	3.50	0.74	0.70	4	مرتفع
تساعد الأتمتة في زيادة الرقابة على المهام المالية					
10	4.28	0.72	0.86	2	مرتفع
تعتبر الأجهزة والمعدات المستخدمة حالياً ملائمة للعمل المالي بشكل إلكتروني					
11	4.27	0.80	0.85	3	مرتفع
تمتاز الأتمتة بالفعالية في قدرتها على التنبؤ بمشكلة ما عند انجاز التقارير المالية					
12	4.50	0.66	0.91	1	مرتفع
تساعد الأتمتة في الوصول إلى نتائج دقيقة وصائبة					

يوضح الجدول (4.3) مقاييس الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على اتمتة القسم المالي، إذ يظهر

الجدول بالمرتبة الأولى جاءت الفقرة " تساعد الأتمتة في الوصول إلى نتائج دقيقة وصائبة " فقد بلغ المتوسط

الحسابي له (50.4)، وأهمية نسبية (91%)، أما فقرة " تعتبر الأجهزة والمعدات المستخدمة حالياً ملائمة للعمل

<https://jasps.com>

المالي بشكل إلكتروني" بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.28) وأهمية نسبية (86%)، في حين جاء ثالثاً الفقرة " تمتاز الأتمتة بالفعالية في قدرتها على التنبؤ بمشكلة ما عند انجاز التقارير المالية"، بمتوسط حسابي بلغ (4.27)، وبأهمية نسبية قيمتها (85%)، و جاء رابعاً الفقرة " تساعد الأتمتة في زيادة الرقابة على المهام المالية"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وبأهمية نسبية قيمتها (70%). بشكل عام تعتمد البلدية على الأنظمة التقنية أكثر من التقليدية في انجاز المعاملات.

المتغير التابع: كفاءة إدارة الموارد البشرية

جدول (4.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الأهمية

النسبية والتقدير للمتغير التابع إدارة الموارد البشرية

الرقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
13	3.51	0.74	0.70	6	متوسط
تمتلك البلدية نظام متطور خاص بالموارد البشرية					
14	3.58	0.76	0.72	1	متوسط
تهتم البلدية بإدخال برمجيات تكنولوجية جديدة ومتطورة لتحسين جودة الخدمة					
15	3.51	0.74	0.70	5	متوسط
يتم تدريب العاملين في إدارة الموارد البشرية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة					
16	3.50	0.74	0.70	7	متوسط
برامج تقنية المعلومات الخاصة بخدمة الموارد					

البشرية جزء من استراتيجية البلدية

متوسط	4	0.70	0.75	3.52	17	يشجع المدراء في البلدية على استخدام برامج تقنية المعلومات لخدمة إدارة الموارد البشرية مستوى الحماية الخاص بالأجهزة الموجودة
متوسط	8	0.70	0.72	3.49	18	في إدارة الموارد البشرية يساعد على تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً
متوسط	2	0.71	0.75	3.54	19	تساهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقليل تكلفة العمل في البلدية
متوسط	3	0.71	0.74	3.53	20	تساهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في التغلب على معوقات العمل في البلدية
متوسط	-	0.71	0.74	3.52		المحور ككل

يُوضّح الجدول (4.4) مقاييس الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على توافر متطلبات أتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى، إذ يظهر الجدول أن المتوسط الكلي لتصورات المستجيبين لمستوى تبني أتمتة العمليات بأبعادها مُجمّعة كان متوسطاً، حيث بلغ (3.52)، وبأهمية نسبية بلغت (71%)، وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة الرابعة عشرة " تهتم البلدية بإدخال برمجيات تكنولوجيا جديدة ومتطورة لتحسين جودة الخدمة" بمتوسط حسابي (3.58)، وأهمية نسبية (72%)، أما الفقرة الثامنة عشر " مستوى الحماية الخاص بالأجهزة الموجودة في إدارة الموارد البشرية يساعد على تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً" في

<https://jaspps.com>

المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.49)، وأهمية نسبية (71%)، وكانت باقي الفقرات متقاربة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل فقرة.

4.2 الإجابة عن أسئلة الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي والوصفي للبيانات، وهي قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة.

الإجابة على السؤال الأول: ما أهمية تطبيق الأتمتة في بلدية الطفيلة الكبرى؟

جدول (4.5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الأهمية

النسبية والتقدير لأتمته العمليات بأبعادها (أتمتة المعلومات، أتمتة الرخص، أتمتة القسم المالي)

تسلسل الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
4-1	أتمتة المعلومات	4.38	0.66	0.88	1	مرتفع
8-5	أتمتة الرخص	3.36	0.64	0.67	3	متوسط
12-9	أتمتة القسم المالي	4.28	0.72	0.86	2	مرتفع
12-1	أبعاد أتمتة العمليات	3.70	0.64	0.74	-	مرتفع

يُوضّح الجدول (4.5) مقاييس الوصف الإحصائي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أتمتة العمليات، إذ يظهر الجدول أن المتوسط الكلي لتصورات المستجيبين لمستوى تبني أتمتة العمليات بأبعادها مجتمعه كان مرتفعاً، حيث بلغ (3.70)، وبأهمية نسبية بلغت (74%)، وجاء بالمرتبة الأولى بعد أتمتة المعلومات فقد بلغ المتوسط

<https://jasps.com>

الحسابي له (4.38)، وأهمية نسبية (88%)، أما بعد أتمتة القسم المالي بالمرتبة الثانية، وبمتوسط حسابي بلغ (4.28)، وأهمية نسبية (86%)، في حين جاء ثالثاً بعد أتمتة الرخص، بمتوسط حسابي بلغ (3.50).

الإجابة على السؤال الثاني: هل توجد علاقة بين توافر متطلبات أتمتة العمليات الإدارية ورفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى؟

جدول (4.6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وترتيب الفقرات حسب الأهمية

النسبية والتقدير لإدارة الموارد البشرية

تسلسل الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	التقدير
-13	إدارة الموارد البشرية	4.38	0.66	0.88	1	مرتفع
20	إدارة الموارد البشرية ككل	38.4	660.	880.	-	مرتفع

نظراً إلى أن المتغير التابع لا يحتوي على أبعاد فإن القيم الإحصائية للمتغير تكون نفسها، حيث يوضح

الجدول (4.6) أن المتوسط العام لتوافر متطلبات أتمتة العمليات الإدارية لرفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى كان مرتفعاً، حيث بلغ (4.38) وذو أهمية نسبية بقيمة (88%).

الإجابة على السؤال الثالث: ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل دور الأتمتة في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى؟

سيتم الإجابة عن هذا السؤال في اختبار فرضيات الدراسة والنتائج المبينة عليها.

4.3 اختبار فرضيات الدراسة

تم إجراء اختبارات تحليل معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول (4.7) يبيّن نتائج هذه الاختبارات.

ونلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (8.311-1.178)، وقيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.849-0.120)، ويُعد مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، كما تم التحقق من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، لذلك تم استخراج قيم المعامل التوزيع الطبيعي، والتي تشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وكما هو واضح من قيم المعاملات الظاهرة في الجدول (4.7) والتي تراوحت ما بين (-0.40-0.83)، مما يفيد ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وانها صالحة لإجراء تحليل الانحدار.

جدول (4.7) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المُتغيّر	VIF	Tolerance	Skewness
أتمتة المعاملات	2.56 9	0.389	0.42
أتمتة الرخص	2.76 8	0.361	0.61
أتمتة القسم المالي	4.79 9	0.208	0.82
أبعاد أتمتة العمليات	1.17 8	0.849	0.40
إدارة الموارد البشرية	1.17 8	0.849	0.83

الفرضية الاولى H.01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتمته العمليات على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في

بلدية الطفيلة الكبرى عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد

البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى، والجدول (4.8) يُبيّن ملخص كافة النتائج.

جدول (4.8): تحليل أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى

أبعاد أتمتة العمليات	الخطأ المعياري (SE)	(β)	(T)	مستوى الدلالة Sig	F	(R)	(R ²)
أتمتة المعاملات	.054	.497	4.816	0.000	97.596	0.968	0.937
أتمتة الرخص	.025	.049	2.029				
أتمتة القسم المالي	.045	.118	2.841				

28

يُبيّن الجدول (4.8) نتائج تحليل تباين الانحدار، حيث تشير قيمة F المحسوبة إلى مدى صلاحية النموذج لاختبار تحليل الانحدار حيث بلغت (97.596) عند مستوى دلالة (0.000)، وبناء عليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية احصائية لأبعاد أتمتة العمليات مُجمعة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية بدرجة ثقة (99%).

<https://jaspps.com>

كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) والتي بلغت (93.7%) أن تبني أبعاد أتمتة العمليات مجتمعة قادرة على تفسير ما نسبته (93.7%) من التباين في إجابات موظفو بلدية الطفيلة الكبرى على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية، كما تشير النسبة (96.8%) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

يُبيّن الجدول (4.8) قيم (t) المحسوبة لكلّ من (أتمتة المعاملات، أتمتة الرخص، أتمتة القسم المالي) حيث بلغت (2.029، 2.841، 4.816) بالتتابع، وهي دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويظهر الجدول (4.8) قيم المعاملات المعيارية، حيث يتضح أن أعلى الأبعاد تأثيرًا على بناء القدرات التنظيمية كان تطبيق المعرفة حيث بلغت قيمة بيتا (0.497) وتعني أن زيادة بعد أتمتة المعاملات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بنسبة (49.7%) من وحدة انحراف معياري واحد، بينما أقلها تأثيرًا كان أثر بعد أتمتة الرخص حيث بلغت قيمة بيتا (0.049)، وتعني أن زيادة بعد أتمتة الرخص بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية بنسبة (4.9%) من وحدة انحراف معياري واحد.

الفرضية الثانية H.02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البنية التحتية للأتمتة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تم الاعتماد على معامل الانحدار البسيط لاختبار جودة البنية التحتية للأتمتة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى ، والجدول (4.9) يُبيّن ملخص النتائج.

جدول (4.9) تحليل أثر جودة البنية التحتية للاتمة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة

الكبرى

المتغير المستقل	المتغير التابع	(R ²)	(R)	(F)	مستوى الدلالة Sig	(β)	(T)
جودة البنية التيحتية	إدارة الموارد البشرية	0.360	0.600	72.269	.0000	0.600	13.154

يُبين الجدول (4.9) إلى وجود اثر البنية التحتية للاتمة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة ($F=72.269$)، وبمستوى دلالة ($\alpha=0.00$)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، حيث يفسر جودة البنية التحتية للاتمة ما مقداره (36%) من التباين في المتغير التابع، استناداً إلى قيمة معامل التحديد (R^2)، ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط (R)، وبالبالغة (60%)، وذلك يؤكد دور، وأثر البنية التحتية للاتمة على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى.

الفرضية الثالثة H.03: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تبني أتمة العمليات على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوضع الوظيفي).

تم الاعتماد على معامل الانحدار البسيط لاختبار وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية على تبني أتمة العمليات في بلدية الطفيلة الكبرى، والجدول (4.10) يُبين ملخص النتائج.

جدول (4.10) تحليل وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية على تبني أتمتة العمليات في بلدية الطفيلة الكبرى

الرقم	المتغير	الفئة	(F)	مستوى الدلالة Sig	(T)	(R ²)	(R)
1	الجنس	ذكر	30.918	.0000	2.957	0.250	0.500
		أنثى					
2	العمر	أقل من 30 سنة	08.245	.0000	2.750	0.049	0.220
		من 30 إلى 39 سنة					
		من 40 إلى 49 سنة					
		من 50 إلى 59 سنة					
أكثر من 60 سنة							
3	المستوى التعليمي	ثانوية عامة	20.738	.0000	4.277	0.630	0.794
		دبلوم متوسط					
		بكالوريوس					
		ماجستير					

					دكتوراة		
0.320	0.102	4.505	.0000	15.348	أقل من 5 سنة	سنوات الخبرة	4
					من 6 إلى 10 سنة		
					من 11 إلى 15 سنة		
					من 16 إلى 20 سنة		
					أكثر من 21 سنة		
0.459	0.673	4.354	.0000	16.213	مدير	المستوى الوظيفي	5
					مساعد مدير		
					رئيس قسم		
					موظف		

يُبين الجدول (4.10) إلى وجود اثر للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، و المستوى الوظيفي) على رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى، نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لمتغير الجنس (30.918)، العمر

<https://jaspss.com>

(08.245)، المستوى التعليمي (20.738)، سنوات الخبرة (15.348)، و المستوى الوظيفي (16.213)، وبمستوى دلالة ($\alpha=0.00$)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، واستناداً إلى قيم معامل التحديد (R^2) للمتغيرات، ويعزز ذلك قيمة معامل الارتباط (R)، وذلك يؤكد دورالعوامل الديموغرافية في مدي تقبلها واستعدادها لتبني الأتمتة في عملياتها في بلدية الطفيلة الكبرى.

الفصل الخامس

المناقشة والتحليل

5.1 مناقشة النتائج

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- 1- أن هناك موافقة بدرجة عالية بين أفراد الدراسة على دور اتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى والمناطق التابعة لها، ويتمثل دور الاتمته في التخطيط بقدرتها على توفير الوقت الكافي، لما للأتمته من دور فعال في تقييم أهداف البلدية والتقدير الكمي والنوعي للاحتياجات المستقبلية بدرجة عالية.
- 2- توصلت إلى أن أتمته عمليات الموارد البشرية ببرمجيات مساعدة تؤدي إلى إنتاج معلومات بدرجة جودة عالية ودقة كبيرة، مما يؤكد على دور الأتمته الفعال في وظائف الموارد البشرية.
- 3- إن تطبيق نظام الاتمته يتطلب إحداث تغيير جذري في الهيكل التنظيمي ليصبح أكثر مرونة، مع استحداث وظائف إدارية جديدة تتلائم مع هذا الاسلوب الاداري الحديث، والتخلي عن بعض الوظائف الادارية التقليدية، وإعادة هندسة الاجراءات والعمليات الادارية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق نظام أتمته يتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الانجاز.

<https://jaspps.com>

4- يعد تقادم الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بوتيرة سريعة من أهم التحديات التي تواجه مشروع الامتمة، حيث إن إحلال الأجهزة والبرمجيات الحديثة محل القديمة يمثل عبئاً مالياً، إضافة إلى إعادة تدريب وتأهيل الكوادر البشرية اللازمة لتشغيلها وصيانتها.

5- توجد علاقة ارتباط طردي قوية بين توافر المتطلبات التقنية ورفع الكفاءة الإدارية في البلدية.

6- العوامل الديموغرافية أثبتت أن لها دور كبير في مدى تقبل الموظفين لعملية الامتمة من حيث طبيعتها والفئات العمرية الأصغر كانت لديها تقبل اكبر لفكرة الامتمة، الناث أكثر من الذكور، الفئات الوظيفية الأدنى وذات الخرات الاقل كان توجهها نحو الامتمة ويمكن أن يعزى ذلك لرغبة هذه الفئات في تطوير انفسها وقدراتها كون مازال طريق العمل امامهم طويل فسيتطوعون الاستعادة من الامتمة بشكل افضل ممن وصلوا او قاربو على سن التقاعد.

5.2 التوصيات

أهم التوصيات:

1. تحديث القوانين الانظمة واللوائح بما يتلائم مع التكنولوجيا الحديثة، ونشر ثقافة الأتمتة بين الموظفين.
2. أن يتم تفعيل التعاملات الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات والمعاملات الإدارية أي الانتقال الفعلي من الطرق التقليدية إلى الإلكترونية.
3. إنشاء خطط قوية لمرحلة التحول والانتقال من التعاملات التقليدية الى التعاملات الإلكترونية
4. ضرورة توفر بنية تحتية ذات كفاءة عالية للاتصالات، والتحديث المستمر لشبكات التواصل الإلكتروني.
5. تعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدام تقنيات محدثة ومناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الالكترونية من التلاعب والتزوير.
6. زيادة استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة وكذلك المبرمجين والفنيين القادرين على التعامل مع الاجهزة الذكية.

7. الاهتمام بإزالة كافة المعوقات التي تحد من استخدام الأتمتة.
8. على البلدية تفعيل عناصر الارشفة الأتمتة من خلال اشراك الموظفين في دورات تدريبية وورشات عمل تساعدهم على كيفية استخدام التكنولوجيا العصرية .
9. على الحكومة الإلكترونية دعم قطاع البلديات مالياً ومعنوياً في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومؤتمتة في إطار شعار بلديات بلا ورق .
10. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات في مجال الأتمتة وعلاقتها بالموارد البشرية لمحدودية الدراسات الحالية في هذا المجال.

المراجع

اولاً: المراجع العربية:

- ابوصبيح ، مؤيد (2019). الأمانة" تطلق 16 خدمة إلكترونية جديدة، صحيفة الغد، 11، كانون ثاني، الأردن.
- التقرير السنوي لبلدية الطفيلة، (2022).
- السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور، 4، كانون اول، الأردن.
- الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية. الأردن.
- العنقري، نورة، الدخيل، هيفاء (2023). دور الاتمته في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، مج 43 ، ع 3
- المجالي، نشأت (2022). دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الاداء المؤسسي للبلديات في الاردن: بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.
- إمام ، نسمة (2020). مفهوم أتمتة المكاتب، صحيفة المرسال ، 2، اب، مصر .
- دحيح، سالم (2023). دور الأتمته في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قطر.
- دوعه، مراد (2017). دور الاتمته في تحسين اداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بالشركة المغربية للأنابيب بالمسيلة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بومضياف، الجزائر .
- رزق، سلوى (2021). الاتمته الذكية والقرارات الإدارية، مؤتمر الجوانب القانونية والاقتصادية للذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات، جامعة القاهرة.

<https://jaspss.com>

- صحيفة الدستور (2019). انجازات الوزارات والمؤسسات الحكومية خلال 20 عامًا، 10، حزيران، الاردن.
 - صحيفة الغد(2021). الحزمة الأولى من مشروع أتمتة البلديات قبل نهاية الشهر الحالي، 7، كانون ثاني ، الأردن.
 - عبد الله، أسماء. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف1.
 - عكروش، نجوى (2022). "تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، (42).
 - محمدي، سعد علي (2019). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري.
- ثانياً المراجع الأجنبية:
- Chetna Raikwar (2023). Analyzing the role of Automation Technology in Sustainable Human Resource Management: A Conceptual Study, International Journal of International Institute of Management Studies / Vol 2/ Issue 1/.
 - Dahlia Fernandez & Aini Aman,(2018). Impacts of Robotic Process Automation on Global Accounting Services, Asian Journal of Accounting and Governance 9: 127-140.
 - Gupta, Pooja; Fernandees, Semila; Jain, Manish. (2018). "Automation in Recruitment", Journal of Information Technology Teaching Case.

<https://jaspss.com>

- Mohammad, Ataollah Taleghani (2020), The Effect of Official Automation on Efficiency and Effectiveness on Human Resources (Case Study: Department of Marketing in Industrial Company), International Interdisciplinary Conference
- Owa Frederick(2023). Effect of Robotic Process Automation on Accounting and Financial Services in Nigerian Listed Companies: A Literature Review, Innovation for a Sustainable Economy, International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS) Volume 10 Issue 7, July 2023
- Pan, S. L., & Zhang, S. (2020). From fighting Covid-19 pandemic to tackling sustainable development goals: An opportunity for responsible information systems research, International Journal of Information Management, 102196
- Prasad , K. Rajesh, V. and Mruthyanjaya , R. M., (2019)," Gamification and Resource Pooling for Improving Operational Efficiency and Effective Management of Human Resources: A Case study with an Ecommerce Company " International Journal of Management (IJM), Vol. 10, (6).
- Yamini Meduri, Pavithra Yadav," Automation Invading Human Resources: Digital Transformation and Impact of Automation in the Space of HR", Journal Press India.(2021).

ملحق (أ)

نموذج الاستبانة

السيدات والسادة المحترمين:

يجري الباحث دراسة بعنوان " أثر تبني أتمتة العمليات في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى" وهي دراسة ميدانية على موظفي إدارة الموارد البشرية في بلدية الطفيلة الكبرى والمناطق الإدارية التابعة لها، ونأمل منكم التعاون البناء ، فإنني أرجو منكم قراءة الاستبانة بتمعن والإجابة عن الأسئلة في المربع الذي يعكس رأيكم والمقابل لكل فقرة.

علماً بأنه سيتم التعامل مع هذه المعلومات بسرية تامة، وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم،،،

الباحث: صخر الشباطات

أولاً: المعلومات الديموغرافية:

الجنس:

ذكر أنثى

العمر:

أقل من 30 سنة من 30-39 سنة من 40-49 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي:

ثانوية عامة دبلوم متوسط بكالوريوس ماجستير دكتوراه

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات من 11-15 سنة من 16-20 سنة أكثر من 21 سنة

المستوى الوظيفي:

مدير مساعد مدير رئيس قسم موظف

ثانياً: فقرات الاستبانة

#	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
العامل المستقل : أتمتة العمليات						
أتمتة المعاملات						
1	تساهم أتمتة المعاملات في تحسين دقة وسرعة الإجراءات					
2	التقنيات المستخدمة في البلدية حديثة وتتناسب مع متطلبات العمل					
3	بشكل عام تعتمد البلدية على الأنظمة التقنية أكثر من التقليدية في انجاز المعاملات					
4	تساعد الاتمته في رفع مستوى الرضا الوظيفي					
أتمتة الرخص						
5	البرمجيات المستخدمة حالياً تتناسب مع طبيعة مهام قسم الرخص					
6	يترتب عند تطبيق الأتمتة إشكالات فنية تؤثر على استخراج الرخص					
7	يترتب على تطبيق الانظمة الآلية الخاصة بالرخص تكاليف مرتفعة نسبياً					
8	يتوفر أجهزة بمواصفات خاصة لاستخراج الرخص					
أتمتة القسم المالي						
9	تساعد الاتمته في زيادة الرقابة على المهام المالية					

					تعتبر الأجهزة والمعدات المستخدمة حالياً ملائمة للعمل المالي بشكل إلكتروني	1 0
					تمتاز الأتمتة بالفعالية في قدرتها على التنبؤ بمشكلة ما عند انجاز التقارير المالية	1 1
					تساعد الأتمتة في الوصول إلى نتائج دقيقة وصائبة	1 2
العامل التابع: إدارة الموارد البشرية						
					تمتلك البلدية نظام متطور خاص بالموارد البشرية	1 3
					تهتم البلدية بإدخال برمجيات تكنولوجية جديدة ومنتطورة لتحسين جودة الخدمة	1 4
					يتم تدريب العاملين في إدارة الموارد البشرية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة	1 5
					برامج تقنية المعلومات الخاصة بخدمة الموارد البشرية جزء من استراتيجية البلدية	1 6
					يشجع المدراء في البلدية على استخدام برامج تقنية المعلومات لخدمة إدارة الموارد البشرية	1 7
					مستوى الحماية الخاص بالأجهزة الموجودة في إدارة الموارد البشرية يساعد	1

<https://jaspss.com>

					على تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً	8
					تساهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقليل تكلفة العمل في البلدية	1 9
					تساهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في التغلب على معوقات العمل في البلدية	2 0