

البحث الثالث

**درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا
المعلومات ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين
(دراسية ميدانية)**

إعداد

الدكتورة

أماني حمزة محمد

قسم الموارد البشرية كلية إدارة الأعمال والقانون

جامعة دار الحكمة الأهلية

ملخص البحث:

هدف البحث إلى التعرف على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية، والتعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية ، والكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية بالشركة ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها ، واشتملت عينة الدراسة على (٩٠) موظف من العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وقد تضمنت نتائج الدراسة الآتي: أن "درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة؛ وأن "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين" جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة؛ ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين بين الدرجة الكلية لممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد الالتزام التنظيمي، وقد تضمنت توصيات الدراسة الآتي: ضرورة تطوير وتحسين قدرات المنظمة مع ممارسات الموارد البشرية المناسبة للتعامل مع البيئة الديناميكية لتكنولوجيا المعلومات بصورة مناسبة؛ تقديم الحوافز والمكافآت للموظفين بشكل مستمر من أجل تعزيز مستويات التزام التنظيمي لديهم بصورة مناسبة. توسيع البيئة التحتية للمنظمة وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جداً.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية - الالتزام التنظيمي - تكنولوجيا المعلومات.

Abstract

The aim this research is to investigate the degree of practicing human resource management at the Arabian Petroleum Supply Company. The research further investigates the employees' levels of organizational commitment and reveals the existence of a statistically significant correlation at (0.05) significance level between practicing human resource management and the levels of organizational commitment among the employees in the company. The study sample includes (90) employees of the Arabian Petroleum Supply Company. The study adopts the analytical descriptive approach, and data was collected using questionnaires as a tool. Findings of the study include the following: "The degree of human resources management's use of information technology at the Arabian Petroleum Supply Company was rated (low), from the perspectives of employees constituting the study sample; "The levels of organizational commitment among employees" was rated (low), from the perspectives of employees constituting the study sample; and there is a positive correlation between the total degree of human resources management practicing of information technology and the dimensions of organizational commitment. Recommendations of the study include the following: The necessity of developing and improving the organization's capabilities along with appropriate human resources management practices in order to handle the dynamic Information Technology (IT) environment appropriately; providing incentives and rewards to employees on an ongoing basis in order to appropriately enhance their levels of organizational commitment; and expanding the organization's infrastructure and develop it further in order to suit modern requirements, especially given the fact that the life cycle of information and communication technology is very short.

Keywords: human resources – organizational commitment – information technology.

مقدمة:

يعد الالتزام التنظيمي مؤشراً يشهد على ما إذا كانت ممارسات إدارة الموارد البشرية المستخدمة في المنظمة قادرة على تعزيز الروابط النفسية بين الأهداف التنظيمية وأهداف الموظف، ويعتبر أيضاً نتيجة غير ملموسة لنظام إدارة الموارد البشرية وهو مهم في الاحتفاظ بالموظفين واستغلال إمكاناتهم إلى أقصى حد بمرور الوقت (Şendoğdu et al., 2013,) (819).

ويمكن الموظفون بمساعدة دعم المنظمة من المساهمة في تعزيز الالتزام التنظيمي، فيجب أن تكون المنظمات قادرة على تحفيز موظفيها من خلال الممارسات الإدارية المناسبة، ويعد التوافق بين ممارسات إدارة الموارد البشرية أمراً بالغ الأهمية لتعزيز الالتزام التنظيمي، فيجب على مديري الموارد البشرية فهم المتطلبات الداخلية للتنفيذ الاستراتيجي الناجح لممارسات إدارة الموارد البشرية ويجب أن يصروا على إيلاء اهتمام دقيق لمتطلبات تنفيذ الاستراتيجيات والممارسات المختارة (6, 2017, Al Adresi & Darun).

في ظل ازدياد حاجات وتطلعات السوق وتسارع وتيرة التقدم التكنولوجي والعولمة وازدياد حدة المنافسة بين منظمات الأعمال ولتحقيق التكيف مع هذه الأوضاع يتطلب البحث عن وسائل حديثة لمواكبتها والتي أهمها ما يولى الاهتمام بالموارد البشرية.

ويتم ذلك عن طريق تفعيل منظمات الأعمال العديد من الاستراتيجيات ومنها تبني إدارة موارد بشرية تمارس أعمالها بكفاءة وجوهر هذه الإدارة هو تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال حسن إدارة توظيف فاعل لعمالة عالية المهارة والالتزام في بيئة ديناميكية سريعة التغيير وهذا التنافس هو تحدى حقيقي (ثابت وآخرون، ٢٠١٦: ص ٢٩).

كما يعد العنصر البشري من أهم المقومات الرئيسية التي تقوم عليها المنظمات الأعمال بل إن نجاح تلك المنظمات في تحقيق أهدافها يعتمد بشكل أساسي على الجهد الذي يبذله الفرد للعمل (بوحنة، ٢٠١٤: ص ٥).

ومن هنا يمكن القول بأن إدارة الموارد البشرية أهم الموارد الاقتصادية لمنظمات الأعمال ويرجع ذلك لكون الأفراد هو المنتج وهو المستهلك والإنسان بذكائه وقدراته الخاصة يستطيع أن يكتشف المزيد من الموارد الطبيعية ويكتشف استخدامات ومنافع جديدة ويبتدع فنوناً إنتاجية تطيل من عمر هذه الموارد وترفع من عمر هذه الموارد وترفع من إنتاجيتها (بلقرة، ٢٠١٧: ص ٩).

وفي عالم يسود فيه التنافس بين منظمات الأعمال لا توجد منظمة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المنظمة ويعملون كفريق واحد لتحقيق تلك الأهداف، إذا أن نجاح المنظمة في الوصول إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق أهداف المنظمة مع الأهداف الشخصية (بومنقار، ٢٠١٨: ص ٧٢).

وذلك لأن للالتزام التنظيمي أحد أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة باعتباره من المتغيرات السلوكية الأساسية في مجال التنظيمات فهو يمثل أحد أهم الركائز الأساسية في مختلف التنظيمات كونه عنصر له تأثير في مدى نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها ورسالتها (بوقندورة وابراريم، ٢٠١٩: ص ٨٥).

ويلعب الالتزام التنظيمي دوراً مهماً في فلسفة إدارة الموارد البشرية لتأثيره في مجموعة من العوامل التنظيمية الداخلية، وقد أصبحت سياسة إدارة الموارد البشرية تصمم على أساس تحقيق التكامل بين الالتزام التنظيمي للموظف وجودة العمل نفسه بما يعظم الكفاءة التنظيمية للمنظمة حيث يعد أحد ارتباطاً بين العاملين والمنظمات وله تأثير على كثير من سلوكيات الأفراد لما له من انعكاس سواء على الفرد أو المنظمة التي يعمل بها (غالي، ٢٠١٥: ص ٤١).

ولكي تواكب إدارة الموارد البشرية التطورات الناتجة وتعزيز الالتزام التنظيمي في سوق العمل كان لابد للإدارة الموارد البشرية أن تتجه إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات الذي ساعد الإدارات في اتخاذ القرارات المهمة كوضع الخطط الاستراتيجية وتحديد السياسات اللازمة إتباعها والرقابة وضبط الجودة وتقويم أداء الموظفين (وراق، ٢٠١٧: ص ١).

بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد إدارة الموارد البشرية في التحول من الإدارات التقليدية المختلفة التي تستخدم الملفات والمستندات الورقية وغيرها إلى الملفات الإلكترونية التي تستخدم الطرق الحديثة في حفظ ونقل المعلومات والبيانات مما ساعدها على توفير الوقت والزمن تمثل تكنولوجيا المعلومات وقدراتها في استغلال الفرص وتجنب التهديدات (العوامل، ٢٠١٥: ص ٢).

وتكنولوجيا المعلومات لها تأثيرات واسعة النطاق على كل جانب من جوانب المجتمع تقريباً، كما أن لها تأثيراً عميقاً على العمليات التنظيمية، بما في ذلك العمليات المتضمنة في إدارة الموارد البشرية، حيث غيرت تكنولوجيا المعلومات الطريقة التي تقوم بها المنظمات بتعيين الموظفين واختيارهم وتحفيزهم والاحتفاظ بهم، وستعمل الابتكارات المستمرة في التكنولوجيا على تغيير طريقة إنجاز عمل الموارد البشرية بشكل جذري (Stone et al., 2015, 216).

وفي العصر الحالي، تستفيد معظم المنظمات من تكنولوجيا المعلومات، ويشير هذا إلى قوة المعرفة الجديدة في تحول المنظمة والتي قد تؤثر على سلوكيات الموظفين، وأحد السلوكيات هو الالتزام التنظيمي، فمن الممكن الوصول إلى التكنولوجيا، ولكن لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، يتعين على المنظمات أن تخلق بيئة من المساهمة والمشاركة والتعاون لتبادل المعرفة، لذلك، فإن توفير الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات أثناء عمل الأشخاص في منظمة ما يمكن أن يؤدي إلى التعاون والمشاركة، وله دور محدد في الالتزام التنظيمي للموظفين (Allammeh et al., 2011, 109-110).

مما يساعد إدارة الموارد البشرية في وظائفها الأساسية في المنظمة وهو تحقيق الاستخدام الأمثل للمواد البشرية وتحقيق التزامهم بالأعمال الموكلة إليهم الذي يؤدي إلى العديد من النتائج الإيجابية للمنظمة وأهمها تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

مشكلة البحث:

نظراً للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية، أصبحت تكنولوجيا المعلومات مكوناً أساسياً في مختلف الأنشطة والممارسات في المنظمات المعاصرة، بما في ذلك ما يتعلق بإدارة الموارد البشرية؛ ونظراً للإمكانيات الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات، فقد أتاحت التكنولوجيا الفرصة لتعزيز كفاءة ممارسات إدارة الموارد البشرية؛ لذلك فقد

أضحى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات ضرورة وليس مجرد رفاهية أو أسلوبًا لتعزيز جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى كفاءة إدارة الموارد البشرية؛ وتتضمن تلك الدراسات دراسة كمنزة (٢٠١٢) ودراسة قادري (٢٠١٨) ودراسة تورولجا وباجوريتش (Turulja & Bajgoric, 2018) ودراسة طويهري (٢٠١٥) ودراسة ميشرا وأكمان (Mishra & Akman, 2010) ودراسة كارول ووجار (Carroll & Wagar, 2010) ودراسة سلطانلي (Sultanli, 2020)؛ وقد أشارت جميع تلك الدراسات إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تعزيز كفاءة وفاعلية ممارسات إدارة الموارد البشرية.

وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي أبرزت التأثيرات الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية، من الملاحظ ندرة الدراسات التي تناولت تأثير ذلك على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين؛ فقد أشارت دراسة شيبيل وباستوس (Scheible & Bastos, 2013) إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر تأثيرًا إيجابيًا على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين؛ ومع ذلك، فلم تتطرق الدراسة إلى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تلك العلاقة.

ومن الملاحظ بأن ذلك سمة سائدة لدى الأدبيات الحديثة ذات الصلة، فمن الملاحظ ندرة الدراسات التي تناولت الأثر الذي يمكن أن يحدثه استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي للموظفين؛ ويمثل ذلك الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى المساهمة في سدها.

ومما سبق عرضه يمكن إبراز مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: ما درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين؟

أسئلة البحث:

- ما درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية؟
- ما مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها؟

أهداف البحث:

- التعرف على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية.
- التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية.
- الكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمة بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو تعزيز مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمنظمات الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات ويمكن إبراز أهمية الدراسة فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية

- قد يساهم البحث الحالي في التعرف على مستويات تطبيق إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف الإدارية المنشودة.
- قد يلفت البحث الحالي نظر المتخصصين لتصميم برامج تدريبية وورش عمل مناسبة لتعزيز مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمنظمات الأعمال السعودية بشكل مناسب.

- يأمل الباحث في إثراء المكتبات العربية بالمزيد من الأبحاث حول درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في ظل ندرة الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات -على حد علم الباحث-.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- قد تساهم نتائج البحث الحالي في طرح التوصيات المناسبة لتعزيز قدرات العاملين بإدارات الموارد البشرية بمنظمات الأعمال السعودية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل المناسب.

- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية بالتوصل إلى نتائج واقعية حول ممارسة إدارة الموارد البشرية بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها.

فرضيات البحث:

يشمل البحث الحالي على فرضية رئيسية تنص على: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها.

مصطلحات البحث:

• إدارة الموارد البشرية:

تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة من السياسات والأنشطة المتكاملة والمتداخلة التي يشترك في تصميمها وتنفيذها المديرون وقادة فرق العمل وخصائيو الموارد البشرية بحيث يساهم كلا منهم بدور فاعل في نجاح هذه السياسات والأنشطة (ثابت وآخرون، ٢٠١٦: ص ٢٩)

فإدارة الموارد البشرية نهج استراتيجي ومتربط لإدارة الأصول الأكثر قيمة للمنظمة، أي الأشخاص الذين يعملون هناك والذين يساهمون بشكل فردي وجماعي في تحقيق أهدافها (Patro, 2013, 2689).

ويعرفها الباحث على أنها السياسات والممارسات التي يحتاجها الشخص لتنفيذ الجوانب المتعلقة بالأفراد أو الموارد البشرية في المنصب الإداري، بما في ذلك التوظيف والفحص والتدريب والمكافأة والتقييم.

• **منظمات الأعمال:**

تعرف منظمة الأعمال على أنها ارتباط بين شخصين أو أكثر، من أجل إنشاء كيان قانوني يقوم بأنشطة اقتصادية، وفقاً لأهداف معينة، من أجل تحقيق الربح (Mihalcea et al., 2020, 96).

ويمكن وصف منظمات الأعمال بأنها منظمات يؤسسها ويديرها أفراد وجماعات ويسعي هذا النوع من المنظمات إلى ممارسة النشاط الاقتصادي الهادف إلى تحقيق الربحية من خلال إنتاج السلع والخدمات وبيعها إلى المواطنين (حجازي، ٢٠١٤: ص ٣٣).

ويعرف الباحث منظمة الأعمال على أنها هي مجموعة من أنشطة الإدارة المعقدة التي تتضمن نموذج عمل واستراتيجية عمل والعمليات، حيث يشير نموذج العمل إلى كيفية قيام المنظمة بإنشاء القيمة وتقديمها والحصول عليها، الاستراتيجية يتم تحديدها لكي تفي بأهداف نموذج العمل، وتنفذ العمليات استراتيجية العمل التي تتكون من الأشخاص والعمليات والعناصر التكنولوجية.

تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات أيضاً على أنها التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتناقل وبت عمليات تحليل وتصنيف وتكشيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان محصلات السرعة والدقة (إدريس، ٢٠١٦: ص ٦).

وكذلك هي التكنولوجيا في شكل (أجهزة، برامج، أشخاص) والتي تُستخدم للحصول على البيانات ونقلها ومعالجتها وتفسيرها وتخزينها وتنظيمها واستخدامها بشكل هادف للحصول على معلومات جيدة (Juhandi et al., 2020, 4).

ويعرفها الباحث على أنها اكتساب جميع أنواع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسوب وأنظمة الاتصالات.

• الالتزام التنظيمي:

يعرف الالتزام التنظيمي على أنه الحالة النفسية للموظف والتي تعبر عن التزامه بالأهداف التنظيمية وتجعله يظهر أداءً عالياً للبقاء في المنظمة (Eryesil, 2016, 183).

والالتزام التنظيمي هو أيضاً معرفة العاملين بأهداف المنظمة معرفة تجعلهم يتعدون للارتباط بها والإيمان بقيمتها وأهدافها ومستعدون لتقديم أقصى جهد لخدمة تلك الأهداف رغبة في الاستمرار بالعمل بها (حديدان، ٢٠٢٠: ص ٩).

ويعرفه الباحث إجرائياً على أنه مواقف معينة تجاه المنظمة، والتي تشمل ارتباط الموظفين بمنظمتهم، ودرجة استعدادهم لأن يكونوا أعضاء في المنظمة وقبولهم والتزامهم بالأهداف التنظيمية ورغبتهم في تحقيقها.

الإطار النظري للبحث

يعتبر الالتزام التنظيمي مؤشراً على أن الموظفين قادرين على تحقيق الأهداف التنظيمية حسب المهام التنظيمية، والالتزام التنظيمي يحافظ على العلاقة بين المنظمة والموظفين، فمن أجل ربط بين أهداف المنظمة وأهداف الموظفين، يعتبر الالتزام التنظيمي هو العامل الرئيسي (Al Adresi & Darun, 2017, 2).

وتعد ممارسات إدارة الموارد البشرية من العوامل المرتبطة بالالتزام الموظف، ويؤثر تفسير ممارسات إدارة الموارد البشرية من قبل الموظفين على التزامهم التنظيمي، ويرتبط التزام الموظفين ارتباطاً مباشراً بإيمانهم في نية ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة للحفاظ على الموظفين المهرة ومعاملتهم بإنصاف، حيث تؤدي ممارسات التدريب على مهارات الموظف وممارسات التنمية الشخصية إلى نتائج إيجابية في بناء مستوى ثقة الموظف، والشعور بالسيطرة، وتحديد العمل، وبالتالي، مستوى الالتزام (Zaitouni et al., 2011, 109-110).

ونظراً لإدراك المنظمات أهمية إدارة الموارد البشرية وأن الاستثمار في الإنسان من أفضل طرق الاستثمار على الإطلاق، فقد توجهت الأنظار للاستعانة بالتكنولوجيا المستخدمة حالياً وهي تكنولوجيا المعلومات كأحد الركائز المهمة في عملية التنمية البشرية داخل المنظمات (مقداوي، ٢٠١٠: ص ٤٣٥).

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أساس اكتساب الميزات التنافسية التي تسعى المنظمات إلى تكوينها وتمييزها لتواجه بها القوى التنافسية والتحديات الناشئة عن العولمة وانفتاح الأسواق وانهايار حواجز وموانع حرية التجارة وتدفقات رأس المال، ولم يتوقف الأمر على ذلك فقط بل أحدثت أيضاً تكنولوجيا المعلومات تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية لمنظمات الأعمال. وهناك روابط واضحة بين الاستثمار في الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا المعلومات، فتكنولوجيا المعلومات لا توفر للموظفين إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فحسب، بل تقلل أيضاً من وقت الاستجابة لبعض مخاوفهم وتعزز الخدمة، كما أن هذا الرابط القوي يتيح للمنظمة استغلال التكنولوجيا لإفادة الموظفين، ويرتبط استثمار المنظمات في عدد من ممارسات إدارة الموارد البشرية إيجابياً باستخدام تكنولوجيا المعلومات، إضافةً إلى أن المنظمات ذات الاستثمارات الأعلى في تكنولوجيا المعلومات تتمتع بتغيير تنظيمي أفضل (Carroll & Wagar, 2010, 221).

فتكنولوجيا المعلومات بأنظمتها وأدواتها المختلفة تشكل القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة منظمات الأعمال بصفة عامة والإدارة الإلكترونية بصفة خاصة وهي بالإضافة إلى ذلك تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو الاقتصاد العالمي وتطوره وتؤثر بشكل مباشر على تشكيل ثقافة المجتمعات الإنسانية الحديثة ضمن ما يسمى بالعولمة (قاسم، ٢٠١٩: ص ٤٢٤).

كما أن من أهم مظاهر التميز والتطور في العالم اليوم هو ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعمل على المعالجة الآلية للمعلومات، معتمدة في تطورها على الاستفادة من ثلاث ثورات سادت العالم منذ ستينيات القرن الماضي وهي ثورة الوسائط الإلكترونية وثورة تكنولوجيا الاتصال عن بعد وثورة الحاسبات الإلكترونية وهذا التطور وفر للبشرية إنجازات هائلة تم استثمارها في ميادين شتى (أمجور، ٢٠١٦: ص ٣).

فنتطبيق تكنولوجيا المعلومات لم يعد درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة، وقد ازدادت الحاجة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات نتيجة التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات (بطرس وآخرون، ٢٠١٧: ص ٣٦١).

وبما أن إدارة الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، بالإضافة إلى أن تطبيق إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى تعزيز ممارستها وتعزيز الاستجابة للموظفين وتدريبهم وتطوير قدراتهم، وأن تعزيز الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على التغييرات التنظيمية، يتبين أن تكنولوجيا المعلومات تعزز الالتزام التنظيمي من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية.

ومما سبق يتضح أن منظمات الأعمال في الآونة الأخيرة واجهت تحديات اقتصادية واجتماعية كبيرة زادت من تعقيد دورها، حيث أن الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم في تسيير وإدارة تلك المنظمات أصبحت غير قادرة على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية التي شهدها العالم خلال السنوات الأخيرة، مما فرض على إدارة الموارد البشرية ضرورة الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لمواكبة تحديات العصر.

مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من أنظمة الحوسبة التي تستخدمها المنظمات، وتكنولوجيا المعلومات هي مكون مادي يتكون من الأجهزة والبرامج والشبكات التي تشكل معلومات النظام، وتتفاعل مكونات تكنولوجيا المعلومات لجمع ومعالجة وتخزين وتوفير المعلومات اللازمة لدعم قرارات المنظمات (Wisna, 2013, 70).

وتتمحور التكنولوجيات الثلاث (الحاسب الآلي، الإلكترونيات، الاتصالات) في تكنولوجيا موحدة أصبحت سمة العصر وعلامته المميزة عرفت باسم تكنولوجيا المعلومات، وأصبحت تسود كافة مجالات الإنتاج والنشاط الإنساني.

ويتم تحديد تكنولوجيا المعلومات من خلال مجموعة من الأساليب الأساسية المستخدمة في أنظمة المعلومات الحاسوبية وتطبيقاتها العملية، مثل الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وأدوات المعلومات لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها؛ وبشكل عام، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات من كل من الأساليب المادية والتقنية التي تزيد من كفاءة العمل من خلال تلقي المعلومات ومعالجتها والبحث عنها ونقلها في شكل إلكتروني من خلال أنظمة الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال (Abu Ezza et al., 2020, 4).

ويرى القعيد والفواعير (٢٠١٢: ص ٥٣) أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي يمكن استخدامها في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.

وتتكون هذه التكنولوجيا من عدة مكونات تتمثل فيما يلي:

• **قواعد البيانات:**

تمثل قواعد البيانات أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات وهي وعاء افتراضي يحتوي على مجموعة من الجداول أو الملفات المترابطة منطقياً، وتساعد قواعد البيانات في تنفيذ العديد من التطبيقات بفاعلية، من خلال مركزية البيانات الفائضة، كما توفر جميع المعلومات التي يحتاجها المستفيدون في موقع واحد بدلاً من تخزينها في ملفات منفصلة وفي مواقع مختلفة (الشلبي والنسور، ٢٠١٢: ص ٢٢).

كما تعتبر قواعد البيانات من الوسائل التكنولوجية المستخدمة في إعداد وحفظ واستعادة البيانات والمعلومات، حيث يتم استرجاعها لغرض تعديلها أو الإضافة عليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد التقارير بعد مراجعتها وذلك عبر البرامج التي تستخدمها والمرتبطة بها، إضافة إلى أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات (دلول، ٢٠١٩: ص ١٠٦).

• **البرمجيات:**

وتشمل نظم تصميم وتنفيذ وإدارة قواعد البيانات ونظم استخدام الحاسبات في التطبيقات المختلفة ونظم تخطيط وتنفيذ واختيار البرمجيات بمساعدة الحاسب (أحمد، ٢٠١٣: ص ٢٢).

• **الشبكات (Networks):**

هي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الحاسوب والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة فالشبكات تمكن الحاسوب من ربط مجموعة من أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال، لتكوين شبكة يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحواسيب المرتبطة في الشبكة، وتعرف عملية تبادل وتوزيع البيانات بين نظم الحاسوب عبر الشبكة باتصال البيانات (بن عمارة وعطية، ٢٠١٩: ص ١٥٦).

والشبكات هي جميع الأجهزة ووسائل الإرسال المختلفة التي تسهل تبادل ونقل البيانات والمعلومات بجميع أشكالها، وتُعرف شبكات الاتصال أيضًا بمجموعة من أجهزة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض بطريقة معينة من خلال الوسائط التي تتبع في ذلك معايير مختلفة؛

وأهداف توصيل أجهزة الحاسوب لتشكيل شبكة هي: خفض التكاليف الاقتصادية من خلال الخدمات التي تقدمها الشبكة والتي لا تستطيع أجهزة الحاسوب الفردية توفيرها بنفس التكاليف، وإمكانية أخرى تحققها الشبكة حسب نوعها وموقعها، وتشمل السرية والأمان واستخدام تطبيقات فردية في مواقع متزامنة (Alshibawi & Al-Nafie, 2021, 14).

كما يتمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها (أحمد، ٢٠١٩: ص ٣٤).

• الموارد البشرية:

تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة ويُعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة ما في أذهان العاملين في المنظمة (المواجدة، ٢٠١٩: ص ١٧).

كما أن المورد البشري هو المسؤول عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى لتكنولوجيا المعلومات، وفيها يقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات ومهارات وقدرة على المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي من خلال التطوير المبدع والاستراتيجي لمخرجاتها، وبالنتيجة يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة (بلمهدي، ٢٠١٨: ص ١٢).

أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات بمنظمات الأعمال:

شهد الاقتصاد العالمي تغيرًا جوهريًا مدفوعًا بعولمة الأعمال والثورة في تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى وضع قواعد وطرق جديدة لممارسة الأعمال، والميزة الأساسية لهذا الشكل الجديد للاقتصاد هي الوجود الشامل لتكنولوجيا المعلومات، حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على أتمتة العمليات التجارية، وتقلل من التكاليف وتمكن تدويل الأعمال، لذا يجب على منظمات الأعمال التكيف مع تطور التكنولوجيا لأنها تغير الطريقة التي تحصل بها المنظمات على المدخلات أو عوامل المدخلات وشرائها، وتحويلها إلى منتجات وخدمات وتوزيع النتائج على عملائها (Turulja & Bajoric, 2018, 257).

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل التي تساهم في نجاح منظمات الأعمال وتتبع أهميتها من أهمية المعلومات نفسها، فهي تعتبر المحرك الرئيسي للمنظمة وتدخل في كافة المستويات الإدارية والوظيفية داخل المنظمة وتظهر أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات أيضاً في العديد من المظاهر التي يتم تناولها أدناه.

فتكنولوجيا المعلومات هي أحد الموارد القوية المتاحة لمديري منظمات الأعمال، على الرغم من أنها يمكن أن تكون أيضاً بمثابة تهديد/مشكلة، ولكن يجب أن تكون الإدارة العليا مبدعة واستراتيجية بما يكفي من خلال قدراتهم المفاهيمية والفكرية لاستغلال وتوظيف الفرص الكاملة لتكنولوجيا المعلومات في جميع القرارات الاستراتيجية للمنظمة التي تؤثر على أهدافها على المدى الطويل، فقد تبين أن تكنولوجيا المعلومات يمكنها منح منظمات الأعمال ميزة على منافسيها في كل من الأسواق الوطنية والعالمية (77, 2014, Munirat et al.).

وتساعد تكنولوجيا المعلومات على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة مع زيادة قنوات الاتصال الإداري، وتساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، وتساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية، وتساعد على جعل الاتصال أسرع وأكثر فعالية وكفاءة، وتساعد على توفير إجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل (معموري، ٢٠١٨: ص ٢٥٦).

كما تساعد تكنولوجيا المعلومات الإدارات في اتخاذ القرارات المهمة كوضع الخطط الاستراتيجية وتحديد السياسات اللازم اتباعها، والرقابة، وضبط الجودة، وتقييم أداء العاملين، كما تساهم في عملية التحول من الإدارات التقليدية المختلفة التي تستخدم الملفات والمستندات الورقية وغيرها، إلى الملفات الإلكترونية التي تستخدم الطرق الحديثة في حفظ ونقل الملفات والبيانات مما يساعدها على توفير الوقت والزم (وراق، ٢٠١٧: ص ١).

وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تدريب أكبر عدد ممكن من العاملين بتكلفة متدنية، وتزيد من سرعة نشر الأخبار والتعليمات، وأيضاً تمكن من الحصول على أفضل الحلول الممكنة للمشاكل المطروحة في المنظمة (عشاوي، ٢٠١٨: ص ١٠١).

وتساعد المديرين بشكل خاص على التخلص من أعباء المهام الروتينية وتتيح لهم إمكانية استخدام فائض من أوقاتهم للعمل في مجال التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات، وتساهم في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري في المؤسسات (أحمد، ٢٠١٣: ص ٢٣).

كما تمنح المديرين القدرة على ضبط عمليات الأعمال كافة والسيطرة عليها ومراقبتها، مما يؤثر ذلك في تسريع عمليات اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المطلوب (رجم وآخرون، ٢٠١٨: ص ٣٧٨).

تساهم أيضاً تكنولوجيا المعلومات في زيادة إنتاج المعلومات وتدفعها، وتساعد في إنجاز عمليات كثيرة في وقت قصير بتكاليف قليلة، وتساعد على الاتصال بالعالم الخارجي وتجاوز حدود المكان، وتكسر حواجز الأمية المعلوماتية على نطاق واسع (القصاب، ٢٠١٠: ص ٥).

وبالإضافة إلى ذلك فإن توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يساهم في الحد من الآثار السلبية للعولمة، وتسويق مختلف خدمات ومنتجات المنظمات، وتساهم في خدمة المسيرة التنموية، كما أنها تمثل أداة رئيسية وهامة في تعزيز مفهوم الجودة في المؤسسة، وتعد من الأدوات الأساسية في توفير المعرفة وتحقيق الإبداع داخل المنظمة (مطر، ٢٠٠٧: ص ٦٦-٦٧).

كما توفر قدرات تكنولوجيا المعلومات أساساً لاكتساب ميزة تنافسية وتحسين الأداء التنظيمي في منظمات الأعمال، فهي موارد تسهل جمع المعلومات واستخدامها بشكل فعال، وتعمل على تحسين موثوقية الخدمة وتقليل أخطاء المعاملات وزيادة الاتساق في الأداء، ويمكنها أيضاً أن تساهم في تعزيز جودة الخدمة من خلال خدمات مخصصة أو فردية بشكل أفضل، وفي إنشاء روابط معرفية لتحديد وتبادل الخبرات التنظيمية، كما أنها تعزز الأداء من خلال القضاء على عدم الكفاءة، وتقليل التكلفة على المدى الطويل، وتحسين موثوقية الخدمة (Ringim, 2012, 75).

وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات توفر فرصة لمنظمات الأعمال لتحسين كفاءتها وفعاليتها، وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية، فإن تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الإنترنت، لها تأثير كبير على عمليات منظمات الأعمال، ويُزعم أنها ضرورية للبقاء والنمو من اقتصادات الأمة، وفي الوقت الحاضر، أصبح الاقتصاد والأعمال التجارية التقليدية أكثر اعتماداً على التقنيات

الجديدة بسبب تكنولوجيا المعلومات، ومقارنةً بالأعمال التقليدية، تسهل التكنولوجيا الجديدة زيادة التفاعل والمرونة، والمعاملات التجارية الرخيصة وكذلك تحسين الترابط مع شركاء الأعمال والعملاء (Beley & Bhatarkar, 2013, 1).

أهمية ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات:

فرضت تكنولوجيا المعلومات نفسها في الآونة الأخيرة على كافة المجالات لما لها من قدرة في إيصال المعلومات بسرعة ودقة وتخزينها واسترجاعها، مما دفع إدارة الموارد البشرية لاستغلال مميزاتنا وتضمينها في إدارة الموارد البشرية.

حيث تعتبر الموارد البشرية العنصر المهم لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة إدارات المنظمة وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها بوصفة محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها ومدى قدرتها على التميز والمنافسة داخلياً وخارجياً (الويشي، ٢٠١٣: ص ٢٥).

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في كون برامجها تعد بمثابة العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة وتؤثر في فاعلية القائد لتسيير مهامه الإدارية (الشناق، ٢٠١٠: ص ٣٤).

وبدأت تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من تقديم أحدث خدمات الموارد البشرية، وقد مكنت التكاليف المنخفضة المنظمات-بغض النظر عن حجم المنظمة-من تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية (Mukherjee et al., 2014, 6).

فقد جعلت تكنولوجيا المعلومات المنظمات والعاملين بها في مختلف المستويات والمواقع يتواصلون بسهولة ويتقاسمون المعلومات بسرعة فيما بينهم، كما أصبح دور المديرين في الإدارة الوسطى ينحصر على تسهيل حركة المعلومات بين المستويات بصورة أكثر شفافية وأقل حاجة إلى أعداد كبيرة منهم، وذلك لقيام تكنولوجيا المعلومات بجزء كبير من مهامهم (تلخوخ ودبيش، ٢٠١٧: ص ٨٤).

كما تحقق تكنولوجيا المعلومات الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية في المنظمة، وتخلق قنوات اتصال جديدة سواء تساهم في زيادة سرعة وتدفق ومعالجة وتبادل المعلومات، أو تساهم في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري، من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب (أحمد، ٢٠١٣: ص ٢٣).

فممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات يجعلها قادرة على مواكبة التقدم لكونها المحرك الرئيسي للتغيرات الحديثة والمستقبلية، والداعمة للعمليات التنظيمية، كما أنها أداة تساهم في مرونة الإجراءات وتسهيلها، وتخلق مشاركة أكبر للعاملين في تصميم الأعمال وتنفيذها، مع التركيز على الانتاج والجودة (عقيلي، وآخرون، ٢٠٢٠: ص ١٧٠).

ويمكن القول أيضاً أن ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات يجعلها قادرة على متابعة التطورات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين، مثل التعديلات التي تطرأ على أنظمة ولوائح الخدمة، والهياكل التنظيمية، وخطط تصنيف الوظائف، وأيضاً تؤدي دوراً أساسياً في تفاعل المنظمة مع البيئة الخارجية لدعم سياسة ونشاط إدارة الموارد البشرية وتحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة. (العتيبي، ٢٠١٢: ص ٥٩).

والجدير بالذكر أيضاً أن ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات يجعلها قادرة على تصنيف معظم العمليات إن لم يكن كل العمليات مثل خطوات الاختيار والتعيين، وخطوات حساب الأجور، والمرتببات والاستقطاعات، والخصومات ومنها خطوات التدريب والترقيات (صبير، ٢٠١٦: ص ٩٠).

وتتمتع تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية بمجموعة واسعة من التأثيرات على بعضهما البعض، فيجب أن يكون متخصصو الموارد البشرية قادرين على تبني أشكال التكنولوجيا التي تسمح بإعادة تصميم وظيفة الموارد البشرية، وأن يكونوا مستعدين لدعم التغييرات التنظيمية وتغييرات تصميم العمل الناتجة عن التكنولوجيا، وأن يكونوا قادرين على دعم مناخ إداري مناسب للمنظمات المبتكرة والقائمة على المعرفة، وفي نفس الوقت يتم دفع هذه التطورات التكنولوجية من خلال الحاجات القوية لمخصصي الموارد البشرية لتعزيز السرعة والفعالية واحتواء التكلفة (Mishra & Akman, 2010, 271).

وباستخدام تكنولوجيا المعلومات يقوم مديرو الموارد البشرية بتدريب الموظفين الجدد في المنظمة بطريقة أكثر كفاءة، ويعمل المدربون مباشرة مع الموظفين الجدد من خلال تكنولوجيا المعلومات وبرامج التدريب؛ وتساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية من خلال تنمية القدرات البشرية والجودة بشكل مستمر، وفي عمليات تكنولوجيا المعلومات، يتم دائماً إنتاج المعلومات وتوزيعها ومعالجتها وإدارتها، لذلك تعتبر تكنولوجيا المعلومات بمثابة الحل للمشكلات عند الجمع بين تدريب الموظفين والقدرات البشرية، وبالتالي تطور وتعزز الإنتاجية (Rohilla, 2017, 568).

وقد ثبت أن الممارسة المكثفة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تمكن متخصصي الموارد البشرية من الاستفادة بشكل أكبر من الروابط المهنية الخارجية، وتساهم أيضاً في زيادة قابلية الاستجابة للمعلومات من قبل المتخصصين في إدارة الموارد البشرية حيث تمنحهم استقلالية أكبر للمعلومات (Kansara et al., 2016, 415).

ومما سبق يتضح أن ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات يؤثر تأثيراً إيجابياً على المنظمة وإنتاجياتها وكفاءتها، ويجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي يتميز بها العصر الرقمي، وتحقق أفضل استخدام لكل للمورد البشري داخل المنظمة.

أهمية الالتزام التنظيمي بمنظمات الأعمال:

تعتمد استدامة منظمات الأعمال بشكل كبير على مدى مساهمة المنظمات والموظفين في الأنشطة التي يقومون بها، وتشمل هذه المساهمات التزاماً مشتركاً بين أصحاب العمل والموظفين لتحسين الجودة والقدرة على تحسين المنتجات التي ينتجونها، يجب بناء الالتزام من الأسفل معاً لخلق القدرة التنافسية، لذلك، مع الالتزام العالي، يتم ضمان استمرارية المنظمة وتطويرها في المستقبل، حيث يمكن للالتزام التنظيمي العالي في منظمات الأعمال تحسين أداء الأعمال واستدامة المنظمة في المستقبل (Ulfha et al., 2019, 308).

والالتزام التنظيمي هو مساهمة الفرد في المنظمة، ويشمل مساهمات مثل تحسين الأداء التنظيمي، وحل مشكلة التغيب عن العمل وتقليل معدل دوران العاملين، حيث يرتفع مستوى الجهد المبذول من أجل المنظمة بارتفاع مستوى الالتزام تجاه المنظمة، والالتزام التنظيمي هو أيضاً مفتاح لضمان الاستمرارية ومشاركة المعرفة، حيث يساهم الموظفون في تبادل المعرفة داخل المنظمة بالنسبة لمستوى التزامهم التنظيمي مما يساهم بدوره في تطوير كل من المنظمة والموظفين (Demirel & Goc, 2013, 956).

وقد ازداد الاهتمام بالالتزام التنظيمي في الآونة الأخيرة وخاصة في منظمات الأعمال نظراً لإدراك الأخيرة أهمية المورد البشري ومدى تأثيره في المنظمة، وتبرز أهمية الالتزام التنظيمي في العديد من المظاهر، منها أن الالتزام التنظيمي يعد عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، كما يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كإخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض الرضا الوظيفي (عاشوري، ٢٠١٧: ص ٦٤).

ويعد الحفاظ على التزام الموظفين تجاه المنظمة أولوية قصوى للعديد من المنظمات المعاصرة، وفي أوقات الأزمات وانقطاع الوظائف على وجه الخصوص، يصبح التزام أصحاب الأداء المتميز بالمنظمة تحدياً، والمنظمات التي تفشل في تحقيق ذلك تقلل من مواردها للقدرة على المنافسة في المستقبل، فالالتزام التنظيمي هو أحد الأسباب الرئيسية لبقاء هؤلاء الموظفين (Neininger et al., 2010, 567).

كما أن الالتزام التنظيمي يعكس درجة اندماج الفرد بالمؤسسة واهتمامه بالاستمرار فيها وقوة ارتباطه وتتطابق مصالحه مع أهدافه، ورغبته في بذل الجهد الأكبر لتطويرها، مما يوجد علاقة قوية وإيجابية وديناميكية تقوم على الاقتناع بأهداف وغايات التنظيم (عبد الرحمن ودرنوني، ٢٠١٤: ص ١٦).

وكذلك يعتبر التزام الأفراد تجاه منظمات الأعمال مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم، فالأفراد ذوي الالتزام التنظيمي القوي يصبحون أقل

احتمالاً لترك العمل أو الغياب بمعنى أنهم أكثر استقراراً في العمل، كما يكون الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل بقاء المنظمة واستمرارها (كعوان، ٢٠١٥: ص ٥٥٠).

ويمكن القول إن الالتزام التنظيمي يمثل أساساً لتوثيق العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين بها ولا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز (محمد، ٢٠١٨: ص ٢٤٨).

ويشير أيضاً العوامي (٢٠١٥: ص ٧٧) إلى أن الالتزام التنظيمي يساهم كذلك في تقليل التكلفة الإدارية لعملية التوظيف والاختبار والتدريب للأعضاء الجدد.

كما تنبع أهمية الالتزام التنظيمي أيضاً من كونه عملية تبادلية بين الفرد والمنظمة إذ إنه لا يعتمد على الصفات والخصائص التي يتمتع بها الفرد فقط بل وعلى ما تقدمه المنظمة من المساندة لتحقيق أهدافه والذي يؤثر بشكل أساسي على درجة الالتزام التنظيمي (غالي، ٢٠١٥: ص ٤٣).

ويزيد الالتزام التنظيمي لدى الموظفين من الأداء التنظيمي المتصور، ويعد الالتزام التنظيمي أيضاً سابقة أساسية للعديد من المواقف أو السلوكيات المهمة في الموظفين، ويرتبط بشكل إيجابي وكبير بالرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وأداء الدور/الدور الإضافي، والأداء التنظيمي، وعلى وجه التحديد، عندما يشعر الموظف بالارتباط الشديد بمنظّمته، يبذل مجهوداً كبيراً لتحقيق أهداف المنظمة من خلال استخدام جميع موارده المعرفية والعاطفية والسلوكية (Kim, 2020, 3-4).

ومن خلال هذا الصدد يتضح أن الالتزام التنظيمي يعتبر إحدى العناصر الأساسية التي تساهم في نجاح منظمات الأعمال وتحقيق أهدافها المرجوة وتعزيز الثقة بينها وبين العاملين فيها، ورفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية وكفاءة العمل، والتقليل من ظاهرة الغياب عن العمل أو تسرب العمالة.

أثر تكنولوجيا المعلومات على الالتزام التنظيمي لدى العاملين:

في ضوء التغيرات التكنولوجية التي يشهدها العالم وكثرة التحديات العصر الحالي الذي يمتاز بالدينامية والتعقد والسرعة والتغير والنمو المتزايد في إشباع الحاجات الإنسانية، ألزم كل ذلك منظمات الأعمال بضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات التي يمر بها العصر ولكن صاحب ذلك تأثير على مدى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

ويعد وجود تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال في الوقت الحاضر أمراً شائعاً، حيث يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين كفاءة الأعمال والقدرة التنافسية، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً متزايد الأهمية في جميع أجزاء عمليات واستراتيجيات المنظمات وبالنسبة لجميع الصناعات تقريباً، حيث يمكن اعتبارها أحد الأصول الاستراتيجية الهامة، ويتمثل دورها في تمكين التغيير الاستراتيجي وتحسين أداء الأعمال في عدة أبعاد، كما تتيح التقديم السريع للمنتجات والخدمات عالية الجودة والمخصصة بشكل متزايد (Abdurrahman et al., 2013, 507-508).

ويمكن النظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها وسيلة لتوفير المعلومات الأساسية للموظفين ولكنها قد تقوم أيضاً بدور مهم في تعزيز علاقات العمل، على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي استخدام الوقت المرن والعمل عن بُعد إلى زيادة التزام الموظف تجاه المنظمة، والمساعدة في الاحتفاظ بالموظفين ذوي الجودة، ومساعدة الموظفين على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة، وتحسين الأداء في مكان العمل (Kinanga, 2013, 55).

ومن مزايا التكنولوجيا زيادة الإنتاج وفي المقابل تزيد الضغط على الفرد مما يؤدي في المدى البعيد إلى انخفاض صحته ومن جهة أخرى إلى خسارة المنظمة بزيادة الاجازات المرضية وخفض الروح المعنوية والإنتاجية للعاملين، بالإضافة إلى إن التكنولوجيا تؤدي إلى مزيد من القلق والتوتر لبعض العاملين نظراً للخوف من التغير في المنظمة وفقدان المكانة نتيجة عدم القدرة على التعامل مع الحاسب الآلي والخوف والفشل والإحلال الوظيفي (عباس، ٢٠١١: ص ٢٩).

وقد أشار أوماحي وبوادي (٢٠١٩: ص ٢٠٠) إلى أن هناك انخفاض في الدافعية والروح المعنوية لدى العاملين في المنظمات ذات التكنولوجيا المعقدة مقارنة بالمنظمات الأقل تعقيداً.

كما أشار اصليح (٢٠١٣: ص ٥٠) إلى وجود آثاراً سلبية للتكنولوجيا على العاملين في المنظمات تتمثل فيما يلي:

١. البطالة: بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في انسياب العمل إلا أنها تؤدي للتخلي عن العاملين وإمكانية إنجاز العمل بواسطة آخرين.
٢. انعدام الخصوصية: فمن خلال تكنولوجيا المعلومات أصبح الاتصال أسرع وأسهل وأكثر ملائمة من خلال الهاتف الخليوي والبريد الإلكتروني، مما يزيد من الضغط على الفرد لأنه يشهر بأنه تحت الطلب وعليه إنجاز العمل المطلوب في أي مكان وزمان.
٣. قلة أو نقص الأمان الوظيفي: حيث أن نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات يولد لديهم ضغطاً نتيجة عدم معرفتهم بهذه التقنية.

ولكن يرى بن عمارة وعطية (٢٠١٩: ص ١٥٢) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له دور كبير في إبراز القدرات الإبداعية لدى الأفراد والمؤسسات ويعمل على تعزيزها أيضاً، على اعتبار أنها ستوفر كل ما يحتاجونه من وسائل وإمكانيات لتجسيد أفكارهم على أرض الواقع.

ولا يمكن إغفال كون التكنولوجيا من العناصر المهمة في المناخ التنظيمي لدى أي منظمة، فالتطورات التكنولوجية الحديثة تُعد من أكثر العوامل توفيراً للمناخ التنظيمي بصورة تتلاءم مع العاملين والمنظمة على حد سواء، كما أنه من شأنها تحقيق الأداء التنظيمي القادر على التخلص من الرتابة والروتين في العمل، وتساهم في إطلاق الإبداعات الذاتية لدى العاملين في المنظمة (غنائم، ٢٠١٩: ص ٨٥).

وعندما يتم تطبيق وظيفة مكون تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل، يتحسن أداء الموظف بشكل ملحوظ، حيث يتم تحسين أداء الموظفين عندما يسهل الوصول إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات، لأن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين توصيل المعلومات داخل المنظمة، ولذلك، فالمزيد من الاستثمار في حلول تكنولوجيا المعلومات يجهز المديرين لاتخاذ قرارات أفضل، وعندما يكون اعتماد أنظمة تكنولوجيا المعلومات أولوية، فإن هذا يؤدي إلى تلبية متطلبات المنظمة والتزام الموظفين بأهداف المنظمة (Juma, 2018, 21).

وتوفر تكنولوجيا المعلومات أيضاً فرصاً كبيرة لجميع العاملين في المنظمة للاشتراك في عملية إنتاج المعلومات والاطلاع عليها، وتتيح لهم المجال لتعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار، مما يؤثر إيجاباً على الناحية المعنوية لديهم وزيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة (الخوالدة، ٢٠١٨: ص ٢١٣).

ويؤثر قادة المنظمات أيضاً على السلوك المبتكر لموظفيهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث تؤثر مستويات التحكم في المنظمات بشكل مباشر على تصرفات الموظفين، فعندما يتفاعل الموظفون بشكل غير رسمي مع قادتهم ويهتم قادتهم في المقابل برفاهيتهم، تتحسن عندها رغبتهم في التفاعل مع التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي تكون مستويات التزام الموظفين نتيجة مباشرة لتصورهم لثقافة المنظمة (Kagumba & Wausi, 2018, 29).

ومن خلال هذا الصدد يرى الباحث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات يُعد سلاح ذو حدين على الالتزام الوظيفي حيث أن الاستخدام السلبي لتكنولوجيا المعلومات قد يتسبب في ازدياد البطالة وحدة الضغوط والقلق وعدم توفر الأمان الوظيفي وانعدام الخصوصية على العاملين في المنظمة مما يدفعهم للتسرب والغياب وانخفاض ولائهم وروحهم المعنوية، في حين إن الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات وفق قواعد ونظم مناسبة يعزز من مشاركة العمال في عملية صنع القرارات، ويقضي على الروتين والرتابة في العمل ويطلق الروح الإبداعية لدى العاملين مما يتسبب في زيادة التزامهم وولائهم للمنظمة.

أبعاد الالتزام التنظيمي

البعد الاول: الالتزام العاطفي

إن المقصود بالالتزام العاطفي هو شعور التعلق العاطفي لدى الموظف تجاه المنظمة وأيضاً انتماءه ومشاركته فيها؛ ويشعر الموظف بأنه جزء من المنظمة عندما تكون القيم الذاتية لدى الموظف متوافقة ومتناغمة مع القيم الخاصة بالمنظمة؛ ويمكن أيضاً وصف الالتزام العاطفي بأنه درجة شعور الموظف بالفخر بكونه جزءاً من المنظمة، وهذا الشعور يحدد درجة المواطنة التنظيمية لدى الموظف (Rusu, 2013, 193).

ويتسم الموظف الذي يمتلك حس الالتزام العاطفي بأن لديه الرغبة بأن يكون موجودًا بالمنظمة وأن يستمر ارتباطه بالمنظمة؛ كما أن الالتزام العاطفي يولد لدى الموظف شعورًا بالتعلق العاطفي المتفائل تجاه المنظمة، ويحدث التعزيز لهذا الشعور نظرًا لتطلع الموظف لرؤية منظمته تحقق النجاحات في الوصول إلى أهدافها وغاياتها؛ بالإضافة إلى ذلك، فالالتزام التنظيمية يولد لدى الموظف شعورًا بالرضا عن كونه عنصرًا من عناصر المنظمة (Imam et al., 2013, 272).

ويدفع الالتزام العاطفي بالموظف إلى النظر إلى المصلحة العامة للمنظمة عند مواجهته للصعوبات والتحديات أثناء قيامه بمهام عمله؛ فالموظف في تلك الحالة يكون مستعدًا لتحمل الصعوبات المهنية في سبيل المساهمة في تحقيق المنظمة لأهدافها؛ وبالتالي فيمكن للالتزام العاطفي الحد من عدد من الظواهر السلبية التي تنشأ لدى الموظفين، مثل الاحتراق الوظيفي (Garland et al., 2014, 1162).

البعد الثاني: الالتزام الاستمراري

إن الالتزام الاستمراري هو استعداد الموظف للبقاء في المنظمة نظرًا لوجود استثمارات شخصية غير قابلة للانتقال من تلك المنظمة، ومن الأمثلة على تلك الاستثمارات علاقات العمل الوثيقة مع الزملاء والاستثمارات في خطط التقاعد، والاستثمارات المتعلقة بالنمو المهني، والمهارات المكتسبة والتي تتميز بها تلك المنظمة على وجه التحديد، وعدد سنوات العمل في المنظمة، والمشاركة في المجتمع الذي تقع به المنظمة، والعديد من المنافع الأخرى التي تمثل خسارتها نتيجة لمغادرة المنظمة تكلفة أو خسارة كبيرة بالنسبة للموظف (Jha, 2011, 266).

ويتولد الالتزام الاستمراري لدى الموظف بناءً على عملية حسابية يقوم فيها بالنظر إلى ما يمتلكه من استثمارات في المنظمة، وما سيكتسبه أو يجنيه من خلال استمراره في العمل بالمنظمة، وما سيخسره إذا غادر المنظمة؛ وعادةً ما ينشأ الالتزام الاستمراري أيضًا نظرًا لغياب خيارات وظيفية بديلة للمنظمة الحالية (Rusu, 2013, 193).

بمعنى آخر، فإن الالتزام الاستمراري ينشأ لدى الموظف في ضوء حسابات شخصية قائمة على الحاجة وليست مدفوعة برغبة حقيقية في البقاء بالمنظمة (Garland et al., 2014, 1162)؛ فما يحدد مستوى الالتزام الاستمراري هو درجة إدراك الموظف للتكلفة المصاحبة لقيامه بمغادرة المنظمة (Noordin et al., 2010, 2).

البعد الثالث: الالتزام المعياري

يتمثل الالتزام المعياري في شعور الموظف بأن عليه التزامًا بأن يبقى في المنظمة؛ وفي تلك الحالة يُلزم الموظف نفسه بالارتباط بالمنظمة (Imam et al., 2013, 272)؛ وبالتالي فالموظف التي يتسم بارتفاع مستوى الالتزام المعياري يشعر بأنه من الواجب عليه البقاء في المنظمة (Noordin et al., 2010, 2).

والالتزام المعياري مدفوع لدى الموظف بمشاعر الولاء والواجب تجاه المنظمة؛ ويمكن وصف هذا النمط من الالتزام بأنه مماثل لأنماط الالتزام الطبيعي لدى الفرد تجاه أسرته ووطنه، فهذا الالتزام ينشأ عادةً من خلال التنشئة الاجتماعية في ظل ثقافات تولي أهمية كبيرة لولاء الفرد تجاه المنظمة التي ينتمي إليها؛ ومن هذا المنظور، فإن سلوكيات الالتزام لدى الموظف نابعة من الاعتقاد بأن تلك السلوكيات أخلاقية (Jha, 2011, 266).

ويمكن تفسير الالتزام المعياري من خلال نظرية التبادل الاجتماعي؛ فتلك النظرية تقترض بأن الإنسان الذي يحصل على المنافع من مصدر ما يتكون لديه التزام "معيارى" يدفعه نحو رد المعروف أو الجميل بطريقة ما؛ وبالتالي فعندما يحصل الموظف على منافع من المنظمة يرى بأنه تفوق ما يتوقع، يتولد لديه الالتزام الاجتماعي برد المعروف أو الجميل بطريقة ما، والتي تكون في صورة التزام متزايد تجاه المنظمة (Kaplan et al., 2012, 23).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة سلطانلي (Sultanli, 2020) إلى فحص العلاقات بين الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والالتزام التنظيمي؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بإحدى شركات قطاع التجزئة في أذربيجان؛ واشتملت العينة على (١١٠) موظف؛ واعتمدت الباحثة على المنهج الفحص الارتباطي القائم على مقياس الالتزام التنظيمي، ومقياس الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي: لا توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين أفراد العينة في سلوكيات الالتزام التنظيمي وفقا لمتغير النوع، وتوجد علاقة إيجابية بين مستوى إدراك الموظفين للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والالتزام التنظيمي.

وتناولت دراسة هاجري وآخرون (Hadjri et al., 2019) التعرف على تأثير إدارة الموارد البشرية الإسلامية على الالتزام التنظيمي وأداء الموظف؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع

الموظفين العاملين في بنك الشريعة في جنوب سومطرة بإندونيسيا؛ واشتملت العينة على (١٣٦) موظف؛ واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبانة؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي: توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإسلامية والالتزام التنظيمي، وتوجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإسلامية وأداء الموظف.

وأجرى قادري (٢٠١٨) دراسة هدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة، واشتملت عينة الدراسة على عدد (٣٠) موظف ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: تساعد تكنولوجيا المعلومات الموجودة في المؤسسة في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وأن الوسائل والتقنيات الحديثة في الأداء تساهم في رفع من أداء العاملين، كما تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة.

وهدفت دراسة تورولجا وباجوريتش (Turulja & Bajgoric, 2018) إلى التعرف على طبيعة تأثيرات إمكانيات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والقدرة على إدارة الموارد البشرية الخاصة بالشركة، على أداء الأعمال التنظيمية؛ وتون مجتمع الدراسة من جميع المديرين رفيعي المستوى في جميع الشركات الموجودة بجنوب شرق أوروبا؛ واشتملت العينة على (٣٩٥) مدير؛ واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبانة؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي: توجد علاقة إيجابية بين إدارة الموارد البشرية وتعزيز إدارة المعرفة في الشركات، كما توجد علاقة إيجابية بين إمكانيات تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة وتعزيز الأداء التنظيمي للأعمال.

وتناولت دراسة حمادي (٢٠١٦) تحديد تأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين والعلاقة بينما من وجهة نظر المبحوثين تشخيص أبعاد الالتزام التنظيمي وما الأكثر فيهم من وجهة نظر المبحوثين، تحديد مستويات الأداء في الشركة وما الحوافز المعززة لأداء العاملين وفي التزامهم، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع عمال الشركة العامة لمنتجات الالبان في أبو غريب ، واشتملت عينة الدراسة على عدد (٨٠) عاملاً من مجتمع الدراسة البالغ (٩٧٨) عاملاً إذا تبين أنها شملت على (٤٤) من العاملين و(١٩) من رؤساء الشعب و(١٦) من رؤساء الاقسام (١)

معاون المدير العام للشركة ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعانته بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن الالتزام التنظيمي قد توفر بنسبة جيدة من وجهة نظر أفراد عينة البحث مما يؤكد أن العاملين ملتزمون تجاه الشركة ولا بد لإدارة الشركة استغلال هذا الالتزام لتحقيق أهداف الشركة والعاملين على حد سواء، وأن هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الالتزام التنظيمي وأبعاده وبين أداء العاملين مما يشير إلى دور أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي والمعياري والمستمر في تعزيز أداء العاملين.

واستقصت دراسة ميشرا وأكمان (Mishra & Akman, 2010) التعرف على تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في المنظمات من مختلف القطاعات؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء وموظفي تكنولوجيا المعلومات من مختلف القطاعات في تركيا؛ واشتملت العينة على (١٠٦) مدير وموظف؛ واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبانة؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي: تُستخدم تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في المنظمات لأداء وظائف إدارة الموارد البشرية في الاقتصاد الديناميكي لتركيا، ويختلف نوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بشكل كبير بالنسبة لمهام التوظيف والاستبقاء والتطوير.

الإجراءات المنهجية البحث

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي: وهو "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (عبد المؤمن، ٢٠٠٨: ص ٢٨٧)

مجتمع البحث وعينته

يشتمل مجتمع البحث الدراسة الحالي على جميع العاملين بمنظمات الأعمال بالمملكة العربية السعودية؛ واشتملت عينة الدراسة على (٩٠) موظف من العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية لتمثيل مجتمع الدراسة.

خصائص عينة البحث:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً (الجنس - عدد سنوات الخبرة - الدورات التدريبية).

١ - توزيع أفراد العينة الجنس:

جدول رقم (١) توزيع أفراد العينة وفقاً للجنس

م	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
١	ذكر	53	%58.9
٢	انثى	37	%41.1
	المجموع	90	%100.0

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة (58.9%) من أفراد العينة ذكور، بينما نسبة (41.1%) من أفراد العينة إناث.

٢ - توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

م	عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٥ سنوات	28	%31.1
٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	44	%48.9
٣	١٠ سنوات فأكثر	18	%20.0
	المجموع	90	%100.0

يتضح من الجدول رقم (٢) أن نسبة (31.1%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة أقل من ٥ سنوات، بينما نسبة (48.9%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات، بينما نسبة (20.0%) من أفراد العينة لديهم خبرة لفترة ١٠ سنوات فأكثر.

٣- توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد العينة وفقا لعدد الدورات التدريبية

م	عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية
١	لا يوجد	7	%7.8
٢	أقل من ٣ دورات	53	%58.9
٣	٣ دورات تدريبية فأكثر	30	%33.3
	المجموع	90	%100.0

يتضح من الجدول رقم (٣) أن نسبة (7.8%) من أفراد العينة غير حاصلين على أي دورات تدريبية، بينما نسبة (58.9%) من أفراد العينة حاصلين على أقل من ٣ دورات تدريبية، بينما نسبة (33.3%) من أفراد العينة حاصلين على ٣ دورات تدريبية فأكثر.

أداة البحث :

بعد أن تم الاطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، قام الباحث ببناء وتطوير استبانة بهدف التعرف على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

وصف أداة البحث (الاستبانة):

لقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية على جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: ويشتمل على البيانات الأولية لأفراد العينة وهي (الجنس - - عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية).

الجزء الثاني: ويشتمل على محاور الاستبانة وقد تكونت الاستبانة في نسختها النهائية من (٢٥) عبارة موزعة على محورين:

- المحور الأول: "درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات" ويتكون من (١٠) عبارات.

- المحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين" ويتكون من (١٥) عبارة تم توزيعهم على ثلاث أبعاد رئيسية هي:-

- البعد الأول الالتزام العاطفي ويتكون من (٥) عبارات.
- البعد الثاني: الالتزام الاستمراري ويتكون من (٥) عبارات.
- البعد الثالث: الالتزام المعياري ويتكون من (٥) عبارات.

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (بدرجة عالية جدا - بدرجة عالية - بدرجة متوسطة - بدرجة ضعيفة - بدرجة ضعيفة جدا)، للتعرف على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية بمنظمات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

صدق أداة البحث:

١) صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث:

أ) صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

تم حساب صدق الاتساق الداخلي وفقاً لاستجابات أفراد العينة، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة كما يوضح نتائجها جدول رقم (٤) التالي:

جدول رقم (٤) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة

المحور الأول: " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات "					
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
.890**	٩	.809**	٥	.688**	١
.897**	١٠	.845**	٦	.891**	٢
		.845**	٧	.909**	٣
		.479**	٨	.935**	٤
المحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين"					
.739**	١١	.589**	٦	.721**	١
.882**	١٢	.649**	٧	.777**	٢
.819**	١٣	.635**	٨	.892**	٣
.926**	١٤	.810**	٩	.884**	٤
.813**	١٥	.812**	١٠	.832**	٥

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)

يتبين من جدول (٤) السابق أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وجاءت جميع قيم معاملات الارتباط قيم عالية حيث تراوحت في المحور الأول: " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات" بين (.935**-.479**), أما في المحور الثاني: المحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين" فقد تراوحت معاملات الارتباط بين (.926**-.589**); مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارة محاور الاستبانة.

ب) الصدق البنائي العام لمحاور الاستبانة:

تم التحقق من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والمجموع الكلي للاستبانة، ويوضح نتائجها الجدول التالي:

جدول رقم (٥) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة

معامل الارتباط	المحور	م
.918**	المحور الأول: " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات"	
.969**	المحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين"	

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

يتبين من الجدول رقم (٥) السابق أن قيم معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة جاءت بقيم مرتفعة حيث تراوحت بين (.918**-.969**), وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)؛ مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لمحاور الاستبانة.

ثبات أداة البحث:

جدول رقم (٦) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	المحور الأول: " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات"	10	.983
٢	المحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين"	15	.957
	المجموع	25	.961

يتضح من الجدول رقم (٦) السابق أن قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة جاءت بقيم عالية حيث تراوحت قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة بين (.957- .983) وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي لمحاور الاستبانة (.961)؛ وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

عرض ومناقشة السؤال الأول: "ما " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات"؟

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات"، ثم ترتيب تلك العبارات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول (٧) التالي:

جدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية

درجة الاستجابة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة						العبارة	
				موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	ك		
متوسطة	1	.653	2.67	0.0	0.0	69	12	9	ك	استخدم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مهارات الإبداع الوظيفي لدي	١
				0.0	0.0	76.7	13.3	10.0	%		
ضعيفة	2	.705	2.56	0.0	2	55	24	9	ك	أهتم بالاطلاع على آخر التطورات في مجال إدارة الموارد البشرية عبر شبكة الإنترنت	٧
				0.0	2.2	61.1	26.7	10.0	%		
ضعيفة	3	.622	2.53	0.0	0.0	54	30	6	ك	تشجع الإدارة العاملين على الالتحاق بدورات تدريبية تطويرية في مجال تكنولوجيا المعلومات	٦
				0.0	0.0	60.0	33.3	6.7	%		
ضعيفة	4	.691	2.49	0.0	2	48	32	8	ك	أمتلك مهارات في استخدام الحاسوب كوسيلة حديثة لإنجاز الأعمال الإدارية	٤
				0.0	2.2	53.3	35.6	8.9	%		
ضعيفة	5	.674	2.47	0.0	0.0	51	30	9	ك	أقوم باستخدام حوسبة البيانات ومعالجتها وعرضها أثناء التواصل مع الإدارة	٥
				0.0	0.0	56.7	33.3	10.0	%		
ضعيفة	6	.810	2.47	0.0	0.0	60	12	18	ك	أستخدم الحاسوب في تخزين المعلومات واسترجاعها من خلال قواعد البيانات	٨
				0.0	0.0	66.7	13.3	20.0	%		
ضعيفة	7	.671	2.43	0.0	0.0	48	33	9	ك	أحرص على الاستفادة في اتخاذ القرارات الحاسمة بسرعة من خلال استخدام وسائل وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات	٩
				0.0	0.0	53.3	36.7	10.0	%		
ضعيفة	8	.716	2.40	0.0	0.0	48	30	12	ك	أقوم بتصميم الرسومات التوضيحية لإدارة المنظمة باستخدام نظام العرض التقديمي	٢
				0.0	0.0	53.3	33.3	13.3	%		

ضعيفة	9	.661	2.37	0.0	0.0	42	39	9	ك	أحرص على الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة خبراتي الفنية في الأداء	١٠
				0.0	0.0	46.7	43.3	10.0	%		
ضعيفة	10	.750	2.33	0.0	0.0	45	30	15	ك	أحرص على تقليل استخدام الورق في المراسلات اليومية وذلك باستخدام الشبكة الإلكترونية داخل المنظمة	٣
				0.0	0.0	50.0	33.3	16.7	%		
ضعيفة	---	.557	2.46	المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول "درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بمنظمة (...)"							

يتبين من الجدول رقم (٧) السابق أن " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام للمحور الأول (2.46) بانحراف معياري بلغ (.557).

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول بين (.622- .810) وهي قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء الموظفين أفراد العينة حول تلك العبارات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١) (استخدم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مهارات الإبداع الوظيفي لدي) بمتوسط حسابي بلغ (2.67)، وانحراف معياري بلغ (.653)، يليها في الترتيب الثاني العبارة رقم (٧) (أهتم بالاطلاع على آخر التطورات في مجال إدارة الموارد البشرية عبر شبكة الإنترنت) بمتوسط حسابي بلغ (2.56)، وانحراف معياري بلغ (.705)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٣) (أحرص على تقليل استخدام الورق في المراسلات اليومية وذلك باستخدام الشبكة الإلكترونية داخل المنظمة) بمتوسط حسابي بلغ (2.33)، وانحراف معياري بلغ (.750).

ويرى الباحث أن حصول درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية جاءت بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة قد يعزي إلى وجود العديد من المعوقات سواء على المستوى المادي أو البشري أو التقني والتي تحول جميعها دون قدرة أغلب أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل المطلوب.

وتختلف تلك النتيجة مع ما أشارت إليه نتيجة دراسة ميشرا وأكمان (Mishra & Akman, 2010) التي توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تُستخدم على نطاق واسع في المنظمات لأداء وظائف إدارة الموارد البشرية.

عرض ومناقشة السؤال الثاني: "ما مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين؟"

للإجابة على هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد المحور الثاني، ثم ترتيب تلك الأبعاد تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم (٨) التالي:

جدول رقم (٨) "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين"

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الاستجابة
٣	البعد الثالث: الالتزام المعياري	2.7133	.80730	1	ضعيفة
١	البعد الأول: الالتزام العاطفي	2.4600	.58093	2	ضعيفة
٢	البعد الثاني: الالتزام الاستمراري	2.4289	.58179	3	ضعيفة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني: "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين"	2.5341	.57605	---	ضعيفة

يتبين من الجدول رقم (٨) السابق أن "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين" جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام للمحور الثاني (2.5341) بانحراف معياري بلغ (0.57605)؛ وبلغت الانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني بين (0.58093-0.80730) وهي قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد العينة حول عبارات ومحاور الاستبانة.

وجاء في الترتيب الأول البعد الثالث: الالتزام المعياري بمتوسط حسابي بلغ (2.7133)، وانحراف معياري بلغ (0.80730)، يليه في الترتيب البعد الأول: الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي بلغ (2.4600)، وانحراف معياري بلغ (0.58093)، بينما جاء في الترتيب الأخير البعد الثاني: الالتزام الاستمراري بمتوسط حسابي بلغ (2.4289)، وانحراف معياري بلغ (0.58179).

ويرى الباحث حصول مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية الحكومية على درجة استجابة ضعيفة بين استجابات أفراد العينة قد يرجع إلى ضعف قدرة إدارة المنظمة على توفير احتياجات مختلف العاملين بقطاع الموارد البشرية وتقديم الدورات التدريبية المناسبة لتأدية أعمالهم بصورة أكثر فعالية.

وربما كان السبب في ذلك هو تركيز الإدارة على إنجاز الاعمال بعيداً عن توفير مناخ تنظيمي مناسب بين الموظفين مما يحول دون قدرتهم على تعزيز مستويات الالتزام التنظيمي لديهم بالصورة المطلوبة.

وتختلف تلك النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة حمادى (٢٠١٦) التي توصلت إلى أن الالتزام التنظيمي قد توفر بنسبة جيدة من وجهة نظر أفراد عينة البحث مما يؤكد أن العاملين ملتزمون تجاه الشركة ولا بد لإدارة الشركة استغلال هذا الالتزام لتحقيق أهداف الشركة والعاملين على حد سواء.

عرض ومناقشة نتائج فرضية البحث التي نصت على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها.

وللإجابة عن هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمحوري الاستبانة؛ وكانت نتائج التحليل كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٩) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات ومستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها

الدرجة الكلية لممارسة إدارة الموارد البشرية		أبعاد الالتزام التنظيمي
معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	
.770**	.000	البعد الأول الالتزام العاطفي
.909**	.000	البعد الثاني: الالتزام الاستمراري
.894**	.000	البعد الثالث: الالتزام المعياري
.842**	.000	الدرجة الكلية للثقافة التنظيمية

تشير نتائج الجدول رقم (٩) إلى ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين بين الدرجة الكلية لممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد الالتزام التنظيمي وبلغت (0.842^{**})؛ مما يدل على أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات بإدارة الموارد البشرية كلما زادت مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمنظمة.

ويرى الباحث أن تلك النتيجة قد ترجع إلى الدور المهم الذي تقوم به عمليات الإدارة الإلكترونية وقدرتها على تحسين الاداء الوظيفي وزيادة الانتاجية للعاملين من خلال اتباع المنهج الإداري المناسب وهو الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة ووسائل الاتصال ذات الفاعلية في تحقيق التواصل بين العاملين والإدارة بالصورة المنشودة.

وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة القباطي والأعجم (٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود دور ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بأبعادها في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ كما تتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة صبح (٢٠١٩) التي توصلت إلى وجود ارتباط دال احصائي طردي موجب بين محاور استبيان الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية

ملخص النتائج

- أن " درجة استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالشركة العربية لتجارة المواد البترولية جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة.
- أن "مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين" جاءت بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر الموظفين أفراد عينة الدراسة.
- جاء في الترتيب الأول البعد الثالث: الالتزام المعياري بمتوسط حسابي بلغ (2.7133)، وانحراف معياري بلغ (0.80730)، يليه في الترتيب البعد الأول الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي بلغ (2.4600)، وانحراف معياري بلغ (0.58093)، بينما جاء في الترتيب الأخير البعد الثاني: الالتزام الاستمراري بمتوسط حسابي بلغ (2.4289)، وانحراف معياري بلغ (0.58179).
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين بين الدرجة الكلية لممارسة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد الالتزام التنظيمي وبلغت (0.842^{**})؛ مما يدل على أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات بإدارة الموارد البشرية كلما زادت مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمنظمة.

توصيات البحث:

- تحقيق المزيد من الريادة في أداء الأعمال وتوجيه إدارة المنظمة إلى تعزيز الالتزام التنظيمي لدى منسوبيها.
- ضرورة تطوير وتحسين قدرات المنظمة مع ممارسات الموارد البشرية المناسبة للتعامل مع البيئة الديناميكية لتكنولوجيا المعلومات بصورة مناسبة.
- حث إدارة المنظمات على تعزيز الالتزام التنظيمي لدى عاملها من خلال تكيف عقد المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية ووش العمل التي تتناول زيادة الممارسات من قبل العاملين بما يخدم أهداف المنظمة.
- تقديم الحوافز والمكافآت للموظفين بشكل مستمر من أجل تعزيز مستويات التزام التنظيمي لديهم بصورة مناسبة.
- توسيع البيئة التحتية للمنظمة وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جداً.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أحمد، أحمد ماهر محمد الكبير (٢٠١٩). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات، مكتبات نت، ٢٠ (٢): ٣٢ - ٣٩.

أحمد، أشرف السعيد (٢٠١٣). تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، ط١، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، القاهرة.

إدريس، غادة ميرغني الخير (٢٠١٦). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار: حالة تطبيقية وزارة المالية نهر النيل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان.

أصليح، شاكر موسى سليمان (٢٠١٣). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية: دراسة حالة محافظة مأديا، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

أمجاور، المبروك أبو بكر (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات: دراسة في المفهوم ومعضلات النقل، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، ليبيا، (١٥)، ١ - ١٦.

أوماحي، عائشة؛ بوادي، مصطفى (٢٠١٩). دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية: الواقع والمأمول، دفاتر السياسة والقانون، الجزائر، ١١ (١): ١٩٤ - ٢٠٤.

بطرس، ماجد رضا؛ عبد العزيز، نهاد السيد محمد؛ الشيمي، محمد عبد العظيم (٢٠١٧). دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسات الحكومية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ٣١ (٣): ٣٦١ - ٣٨٠.

بلقرة، زين الحياة (٢٠١٧). ماهية إدارة الموارد البشرية، عالم التربية، مصر، (٥٨): ١ - ٢٨.

بلمهدي، إبراهيم (٢٠١٨). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين: دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

بن عمارة، الطاهر؛ عطية، العربية (٢٠١٩). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، **المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الجزائر، ٦ (٢): ١٥١ - ١٦٨.**

بوحنه، حورية (٢٠١٤). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

بوقندورة، يمينة؛ ابريغم، سامية (٢٠١٩). واقع الالتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة، **مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، الجزائر، ٦ (١): ٨٤ - ١٠٤.**

بومنقار، مراد (٢٠١٨). التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطي بمنظمة فرتيال - عنابة- الجزائر، **مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، الجزائر، (٣): ٦٥ - ٨٠.**

تلخوخ، سعيدة؛ دبش، أحمد (٢٠١٧). متطلبات تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، **مجلة أبعاد اقتصادية، الجزائر، (٧): ٧٦ - ٩٣.**

ثابت، عبير سمير؛ عيد، مني عبد الغفار؛ الشوري، مديحة مصطفى؛ يوسف، رجا حسن؛ بدوي، مني فتوح؛ إبراهيم، أمال (٢٠١٦). التنمية الإدارية، مصر، (١٥٢): ٢٩ - ٣٢.

حجازي، هيثم علي (٢٠١٤). المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات مدخل لتحقيق التميز التنظيمي في الألفية الثالثة، ط ١، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان.

حديان، صبرينة (٢٠٢٠). اتجاهات العاملين نحو الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بميناء جن جن جبجل، الجزائر، **مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، السعودية، ١٢ (٢): ١ - ٣٥.**

حمادي، أحمد عباس (٢٠١٦). الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات اللبان، **مجلة العلوم والإدارة، ٢٢ (٩٤): ٣٠١ - ٣٢٤.**

الخوالدة، سليمان علي سليمان (٢٠١٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، (٢): ٢١١ - ٢٣٤**.

دلول، محمود هاني محمود (٢٠١٩). مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة: دراسة تطبيقية، **مجلة اقتصاديات المال والأعمال، الجزائر، ٣ (٣): ١٠١ - ١٢٨**.

رجم، خالد؛ تيجاني، تركية؛ شربي، محمد الأمين (٢٠١٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية: دراسة حالة- الشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة، **مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، (١٠): ٣٧٧ - ٣٩٨**.

الشليبي، فراس سليمان حسن عبد الله؛ النسور، مروان محمد (٢٠١٢). دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو مفهوم المنظمات المتعلمة: جامعة البلقاء التطبيقية الأردنية- دراسة حالة، **دراسات استراتيجية، الجزائر، (١٧): ١٣ - ٤٤**.

الشناق، عبد السلام (٢٠١٠). دورة الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (دراسة نوعية)، ط١، دار وائل للتشر والتوزيع، الأردن.

صبير، سعد (٢٠١٦). نظم معلومات تنمية الموارد البشرية: الأسباب والمقومات، **المجلة العلمية، السودان، (١٧): ٨٥ - ١١٨**.

طويهري، فاطمة (٢٠١٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، **رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر**.

عاشوري، ابتسام (٢٠١٧). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، **مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، (٦): ٦٣ - ٧٥**.

عباس، أحمد علي (٢٠١١). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تمكين العاملين في البنوك التجارية، **رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن**.

عبد الرحمن، برقوق؛ درنوني، هدى (٢٠١٤). الالتزام التنظيمي: المفهوم الأبعاد والنتائج، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، الجزائر، (١٣): ١٥ - ٣٧.

العتيبي، خالد بن مرزوق قويد القثامي (٢٠١٢). الموائمة بين تقنية المعلومات ونظم إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

عقيلي، عثمان بن موسى؛ العمري، محمد بن عبد الله؛ الغامدي، عادل بن محمد (٢٠٢٠). أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، ٢٨ (١٢): ١٦٩ - ٢٢٨.

العوامل، فواز توفيق (٢٠١٥). أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء التنظيمي: دراسة حالة في شركة ماركة الأردن في vip، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

العوامي، أحمد محمد علي (٢٠١٥). تأثير ممارسات القيادة الاستراتيجية على الالتزام التنظيمي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر، ٦ (ملحق): ٦٨ - ٩٢.

عشاوي، وهيب (٢٠١٨). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، الجزائر، (٢٧): ٩٣ - ١٠٦.

غالي، محمد أحمد (٢٠١٥). القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

غنائم، صالح سالم (٢٠١٩). المناخ التنظيمي ودوره في الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على صندوق الضمان الاجتماعي بترهونة، مجلة جامعة الزيتونة، ليبيا، (٣٠): ٧٨ - ١٠٠.

قادري، سارة (٢٠١٨). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة بأم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

قاسم، سمية (٢٠١٩). مساهمة تكنولوجيا معلومات في إدارة الإبداع بمنظمات الأعمال الجزائرية، **مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية**، الأردن، ٥ (عدد خاص): ٤٢١-٤٣٦.

القصاب، عباس حسن (٢٠١٠). **تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية**، ط(د.ت)، وزارة التربية والتعليم، مملكة البحرين.

القعيد، مرزوق؛ الفواعير، مؤيد عبد الرازق فالح (٢٠١٢). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المنظمة: دراسة تطبيقية على المنظمات السياحية في الأردن، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة**، مصر، ٩ (١): ٥١ - ٦٠.

كعوان، محمد (٢٠١٥). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، **مجلة العلوم الإنسانية**، (٤٤): ٥٤١ - ٥٦٣.

كنزة، بوحسان سارة (٢٠١٢). الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مؤسستي "mobilis" و"nedjma" قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

محمد، عبد الله كاظم (٢٠١٨). تأثير الأنماط القيادية على مستوى الالتزام التنظيمي، **مجلة دراسات إدارية**، ١٠ (٢١): ٢٣٤ - ٢٥٩.

مطر، عبد اللطيف محمود (٢٠٠٧). **إدارة المعرفة والمعلومات**، ط١، دار كنوز المعرفة، عمان.

معموري، صورية (٢٠١٨). **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقعها في الجزائر**، **مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال**، الجزائر، ٤ (٢): ٢٥٢ - ٢٧٠.

مقدادي، أمجد عزت (٢٠١٠). البعد التكنولوجي في تنمية الموارد البشرية وصناعة المجتمع المعرفي، بحث مقدم إلى "المؤتمر العربي الثاني: تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ومعهد الإدارة العامة، مسقط، (٢): ٤٣٣ - ٤٥٣.

المواجدة، أسيل (٢٠١٩). دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن- عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

وراق، مزمل محمد أحمد (٢٠١٧). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين: دراسة حالة شركة سوداني للاتصالات، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

الويشي، السيد فتحي (٢٠١٣). الأساليب القيادية والأخلاق الإدارية للموارد البشرية (استراتيجيات التغيير)، ط١، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Ab Rahman, F. A. (2010). *Human Resource Management. An Example in Public Sector*. A paper presented at the IEEE International Conference on Plasma Science, Norfolk, Virginia, USA.

Abdurrahman, L., Suhardi, L., & Armein, Z. R. (2013). *Modeling Information Technology Value*. A paper presented at the 1st International Seminar & Conference on Learning Organization, Trans Luxury Hotel, Bandung, Indonesia.

Abu Ezza, H., Shokhnekh, A. V., Telyatnikova, V. S., & Mushketova, N. S. (2020). Quality Parameters of Information Systems for Business in the Context of Digital Transformations. *E3S Web of Conferences*, 208, 1-6.

Al Adresi, A., & Darun, M. R. (2017). Determining relationship between strategic human resource management practices and organizational commitment. *International Journal of Engineering Business Management*, 9, 1-9.

Allammeh, S. M., Shavaran, H., Dabaghi, A., & Arbabisarjou, A. (2011). The Level of Desirability of Information Technology Systems and Its Relation with Organizational Commitment. *Higher Education Studies*, 1(1), 109-120.

Alsibawi, H. K. M., & Al-Nafie, A. N. M. (2021). Effect of Information Components on Electronic Purchasing in Al-Etihad Food Industries/Babel. *Al-Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences*, 23(2), 11-23.

- Beley, S. D., & Bhatarkar, P. S. (2013). The Role of Information Technology in Small and Medium Sized Business. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(2), 1-4.
- Carroll, W. R., & Wagar, T. H. (2010). Is there a relationship between information technology adoption and human resource management?. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 17(2), 218-229.
- Demirel, Y., & Goc, K. (2013). *The Impact of Organizational Commitment on Knowledge Sharing*. A paper presented at the 1st Annual International Interdisciplinary Conference, Azores, Portugal.
- Eryesil, K. (2016). *The Relationship between Organizational Commitment and Burnout Level of Academicians: An Example of State University*. A paper presented at the Second Sarajevo International Conference on Social Sciences, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina.
- Garland, B., Lambert, E. G., Hogan, N. L., Kim, B., & Kelley, T. (2014). The relationship of affective and continuance organizational commitment with correctional staff occupational burnout: A partial replication and expansion study. *Criminal Justice and Behavior*, 41(10), 1161-1177.
- Hadjri, M. I., Perizade, B., Marwa, T., & Hanafi, A. (2019). Islamic Human Resource Management, Organizational Commitment and Employee Performance: A Case Study on Sharia Bank in South Sumatera. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 123-128.
- Imam, A., Raza, A., Shah, F. T., & Raza, H. (2013). Impact of job satisfaction on facet of organizational commitment (affective, continuance and normative commitment): A study of banking sector employees of Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 28(2), 271-277.
<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.28.02.12468>
- Jha, S. (2011). Influence of psychological empowerment on affective, normative and continuance commitment: A study in the Indian IT industry. *Journal of Indian Business Research*, 3(4), 263-282.
<https://doi.org/10.1108/17554191111180582>

- Juhandi, N., Zuhri, S., Fahlevi, M., Noviantoro. R., Nur abdi, M., & Setiadi (2020). Information Technology and Corporate Governance in Fraud Prevention. *E3S Web of Conferences*, 202, 1-10.
- Juma, S. A. (2018). *Influence of Human Resource Information Systems on Employee Commitment in Aluminium and Steel Manufacturing Industries in Nairobi* (Unpublished Master thesis). University of Nairobi.
- Kagumba, F. G., & Wausi, A. N. (2018). The Influence of Organizational Culture on the Adoption of ICT Innovation following Technological Disruption: Evidence from Kenyan ICT SMEs. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 4(10), 21-33.
- Kansara, A., Hafez, M., & Kazi, L. (2016). *Information Technologies in Human Resources Management: An Overview*. A paper presented at the 6th International Conference on Applied Internet and Information Technologies, "St. Kliment Ohridski" University, Bitola, Macedonia.
- Kaplan, M., Ogut, E., Kaplan, A., & Aksay, K. (2012). The relationship between job satisfaction and organizational commitment: The case of hospital employees. *World Journal of Management*, 4(1), 22-29.
- Kim, B. J. (2020). Unstable Jobs Harm Performance: The Importance of Psychological Safety and Organizational Commitment in Employees. *SAGE Open*, 10(2), 1-10.
- Kinanga, R. O. (2013). *Information Technology Adoption Determinants in Improving Human Resource Function in Kenyan Public Universities* (Unpublished Doctoral dissertation). Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology.
- Mihalcea, S., Bania, D. I., Boca, G., & Iacob, O. C. (2020). *Competitiveness of Business Organization Management Factor*. A paper presented at the International Conference Globalization, Innovation and Development. Trends and Prospects, Alexandria, Romania.
- Mishra, A., & Akman, I. (2010). Information Technology in Human Resource Management: An Empirical Assessment. *Public Personnel Management*, 39(3), 271-290.

- Mukherjee, A. N., Bhattacharyya, S., & Bera, R. (2014). Role of Information Technology in Human Resource Management of SME: A Study on the use of Applicant Tracking System. *IBMRD's Journal of Management and Research*, 3(1), 1-22.
- Munirat, Y., Sanni, I. M., & Kazeem, A. O. (2014). The Impact of Management Information System (MIS) on the Performance of Business Organization in Nigeria.. *international Journal of Humanities Social Sciences and Education*, 1(2), 76-86.
- Neininger, A., Lehmann-Willenbrock, N., Kauffeld, S., & Henschel, A. (2010). Effects of team and organizational commitment – A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 567-579.
- Noordin, F., Omar, S., Sehan, S., & Idrus, S. (2010). Organizational climate and its influence on organizational commitment. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 9(2), 1-10.
- Patro, C. S. (2013). The Role of Human Resource Management in Implementation of TQM. *International Journal of Computer Science and Management Research*, 2(6), 2689-2695.
- Ringim, K. J. (2012). *Effects of the Business Process Reengineering Factors and Information Technology Capability on Organization Performance* (Unpublished Doctoral dissertation). University Utara Malaysia.
- Rohilla, J. (2017). Role of Information Technology in Human Resources Management. *International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology*, 3(2), 566-569.
- Rusu, R. (2013). Affective organizational commitment, continuance organizational commitment or normative organizational commitment?. *Revista Academiei Fortelor Terestre*, 2(70), 192-198.
- Scheible, A. C. F., & Bastos, A. V. B. (2013). An Examination of Human Resource Management Practices' Influence on Organizational Commitment and Entrenchment. *BAR-Brazilian Administration Review*, 10(1), 57-76.

- Şendođdu, A. A., Kocabacak, A., & Güven, Ş. (2013). The relationship between human resource management practices and organizational commitment: A field study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 818-827.
- Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2015). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25, 216-231.
- Sultanli, L. (2020). "The Relationship Between Strategic Human Resource Management And The Organizational Commitment: The Case Of Azerbaijan". A paper presented at the 55th International Scientific Conference on Economic and Social Development, Baku, Azerbaijan.
- Turulja, L., & Bajoric, N. (2018). Information technology, knowledge management and human resource management: Investigating mutual interactions towards better organizational performance. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 255-276.
- Ulfha, S. M., Rosmadi, M. L. N., Widiastuti, E., & Raspati, M. I. (2019). Role of Knowledge Sharing and Organizational Commitment to Development Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 2(2), 307-312.
- Wisna, N. (2013). The Effect of Information Technology on the Quality of Accounting Information system and Its impact on the Quality of Accounting Information. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(15), 69-75.
- Zaitouni, M., Sawalha, N. N., & ElSharif, A. (2011). The Impact of Human Resource Management Practices on Organizational Commitment in the Banking Sector in Kuwait. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 108-123.