

[تحليل سلوك مديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار (عينة مختارة من موظفي المنشآت الصحية)]

إعداد الباحثين:

[مترك بن بندر بن شفلوت - المملكة العربية السعودية - كلية جدة العالمية - تخصص إدارة أعمال - 2024]

إشراف:

[أ.د. عبد الله الطيب سعد المليس - المملكة العربية السعودية - كلية جدة العالمية - تخصص إدارة أعمال]

الملخص:

هدفت هذه الدراسة تحليل سلوك مديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار والوقوف على أثر استخدام نظم المعلومات (نظم دعم القرار) على السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقته بالدفع للاستقالة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالقطاع الصحي. وأسفرت نتائج الدراسة أن مستوى إلمام منسوبي الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بأنظمة دعم القرار واستخدامها جاء بدرجة متوسطة. وعلى الرغم من ذلك، تبين أن تأثير أنظمة دعم القرار على عدة جوانب من الأداء المهني كان كبيراً، حيث أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً لهذه الأنظمة على عملية اتخاذ القرار، مما يعزز دقة وسرعة القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. كذلك، كان لهذه الأنظمة تأثير ملحوظ على السلوك والأخلاق المهنية، حيث ساهمت في تعزيز معايير الأداء المهني والالتزام الأخلاقي. وأوصت الدراسة بإنشاء قنوات اتصال متعددة لتسهيل التفاعل وتقديم الدعم والتوجيه لتعزيز العلاقة بين مديري الموارد البشرية والموظفين وتحسين أنظمة تقييم الأداء لتكون أكثر عدالة وشفافية ودقة، مما يضمن تقديم ملاحظات بناءة ومفيدة للموظفين لتعزيز أدائهم المهني.

الكلمات المفتاحية: تحليل سلوك مديري الموارد البشرية - أنظمة دعم القرار - موظفي المنشآت الصحية.



<https://doi.org/10.62690/ijssp23314>

[Analysis of the Behavior of Human Resources Managers and Their Relationship with Employees Through Decision Support Systems (A Selected Sample of Employees from Health Institutions)]

Prepared by:

[Mutarq bin Bandar bin Shaflout]

[Prof. Dr. Abdullah Al-Tayeb Saad Al-Mulais]

Abstract:

This study aimed to analyze the behavior of human resources managers and their relationship with employees through decision support systems and to identify the impact of using information systems (decision support systems) on the professional behavior of human resources managers and its relationship to the motivation to resign. The study used the descriptive analytical approach and the study population consisted of health sector workers. The results of the study showed that the level of familiarity of human resources employees in the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia with decision support systems and their use was moderate. However, it was found that the impact of decision support systems on several aspects of professional performance was significant, as the results showed a positive impact of these systems on the decision-making process, which enhances the accuracy and speed of decisions related to human resources management. In addition, these systems had a noticeable impact on professional behavior and ethics, as they contributed to enhancing professional performance standards and ethical commitment. The study recommended establishing multiple communication channels to facilitate interaction and provide support and guidance to enhance the relationship between human resources managers and employees and improve performance evaluation systems to be more fair, transparent and accurate, which ensures providing constructive and useful feedback to employees to enhance their professional performance.

Keywords: Analysis of the behavior of human resources managers - Decision support systems - Health facility employees.

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

مقدمة:

تعتبر ممارسات إدارة الموارد البشرية موردا تنظيميا بالغ الأهمية إذ يساعد المنظمة في المحافظة على فعاليتها. وتشير إدارة الموارد البشرية إلى السياسات والإجراءات والممارسات المتعلقة بإدارة العاملين حيث يشهد العالم حاليا العديد من التغييرات فيما يتعلق بالأعمال والأداء وأهمها التطور التكنولوجي ، وان هذه التغييرات أدت إلى تغيير التصور السابق لإدارة الموارد البشرية الذي كان ينظر على أنها أدوات إنتاجية ، اذا أصبح ينظر إليها على أنها من اهم وظائف الإدارة وذلك لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر المورد الأهم لاستدامة الموظفين داخل المنظمات و جذب وتأهيل العاملين ، كما انها تعتبر اهم عنصر للوصول الى الأهداف والغايات المرجوة وأهميتها تكمن في رفع كفاءة المنظمة وفعالية أدائها لمهامها والأنشطة التي تمارسها (عمران، 2019)، تعاظمت الحاجة إلى مدراء موارد بشرية تتمتع بالقدرات المتميزة والمهارات العالية.

إن ترك الموظف لعمله يعد أحد القرارات التي يتخذها في حياته المهنية ، وذلك لأن مثل هذا القرار لا يؤثر فقط في التطور الوظيفي للموظف أو مقدار الفرص المتاحة في سوق العمل ، ولكن تأثيره يتعدى إلى الجانب الاقتصادي والمالي والنفسي (van dam,2008) ، وذكر حسين وعمر (2007) أنه هناك نوعان من ترك الموظف للعمل هما ترك العمل الإجباري حيث تجبر المنظمة الموظف على ترك العمل كما في حالات الفصل التعسفي بشقيه (الفصل الصريح أو الدفع للاستقالة) ، أما النوع الثاني فهو ترك العمل الاختياري والذي يتم بمحض إرادة وقرار الموظف، تلعب الإدارة والقدرة على القيادة والتحفيز دوراً كبيراً في ضمان استمرار الموظف واستدامة بقاءه.

لذلك بات من الأهمية حوكمة نظم دعم القرارات فيما يخص السلوك المهني لمديري الموارد البشرية في المنظمة وتشريع الأنظمة التي تربط بين الصلاحيات الممنوحة لهم وبين مسائلهم على نتائج التصرفات الإدارية تجاه الموظفين والعمل على إيجاد طرق باستخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بطريقة اختيار وترشيح مدراء الموارد البشرية والحد من تسرب رأس المال البشري في المنظمات ومحاربة الفساد الإداري المتمثل في السلوك الغير جيد في طريقة إدارة عمل الموارد البشرية ، فمعظم منشآت القطاع الصحي تواجه مشكلة التسرب الوظيفي وعدد الاستقالات المقدمة من الموظفين

تتحسن الخدمات، وبالتالي تتحسن الحياة الوظيفية للموظفين داخل المنشأة، لكن التشريعات الخالية من إطار مرجعي للحوكمة الفاعلة تأتي خالية من أي ضغوط لتحسين السلوك المهني لمديري الموارد البشرية، والتصدي للفساد وتحسن الإدارة. ذلك أن قواعد الحوكمة تهتم بمسائل من قبيل ما إذا كانت النتائج المخطط لها قد حققت، وأن تحقيق هذه النتائج تم على نحو كفو واقتصادي وفاعل، وبطريقة منصفة، فالغرض من الحوكمة ضمان وجود ترتيبات كافية للتأكد من أن النتائج المرجوة تحققت. (البسام، 2019)

مشكلة الدراسة:

إن ممارسات إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من الممارسات التي تستخدمها المنظمة إدارة الموارد البشرية من خلال تسهيل تطوير الكفاءات الخاصة بالمنشأة ، وإنتاج علاقة اجتماعية معقدة وتوليد المعرفة التنظيمية للحفاظ على الميزة التنافسية ونظراً لدور القطاع الصحي الخاص بالمملكة في توظيف عدد كبير من الموظفين والعمل على تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 ولما يظهر من سلبيات في هذا القطاع بعدم استدامة الموظفين والتسرب الوظيفي والاستقالة ، تأتي هذه الدراسة لتتناول مشكلة وظاهرة سلوكيات مديري الموارد البشرية التي تدفع بالموظف إلى الاستقالة إما بطلب صريح أو من خلال الممارسات السلوكية المؤذية التي تدفع بالموظف للإسقالة والاستغناء عن عمله.

ن طبيعة الفكر القيادي وأساليب تعامل الرؤساء مع الموظفين لها تأثير على مدى استدامة الموظف في عمله أو دفعة للاستقالة فقد توصلت دراسة (عبد الرحمن، 2020) أن القيادة الأخلاقية تؤثر سلباً على نية ترك العمل.

كما توصل أيضاً إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر سلباً على نية ترك العمل، وأشارت دراسات أخرى إلى أن الموظفين في القطاع العام لديهم الكثير من الرضا والكثير من الثقة ونسبة ترك العمل لديهم قليلة، على النقيض من ذلك في القطاع الخاص يعانون من قلة الثقة والشفافية بشكل كبير وبالتالي ارتفاع نية ترك العمل وتقديم الاستقالة: (Zeffane and Bain Melhem, 2017)

إن تطبيق نظم دعم القرارات التي تؤثر في المستوى الاستراتيجي للمنظمات والذي تحتاجه بهدف دعم الاستراتيجيات التنافسية بغرض دعم نجاح المنظمة وبقائها في بيئة الأعمال وكما ساعدت في تزويد المنظمات بالمعلومات الضرورية لمواجهة هذه التطورات واستغلال مواطن القوة والفرص الخارجية وتقوية مواطن الضعف ومواجهة التهديدات ومساعدة الإدارة في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات ، ليس للمدى القصير فحسب بل يتعداه إلى المدى الطويل وتحقيق استراتيجية المنظمة في البقاء والتطور.(فوزيه وبابكر، 2019) فإن هذه الدراسة سوف تتناول مفهوم نظم المعلومات (نظم دعم القرار) على السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقته بالدفع للاستقالة في عينة مختارة من المنشآت الصحية وعلاقته بنظام العمل السعودي ، وعطفاً على ما سبق فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير استخدام نظم المعلومات (نظم دعم القرار) على السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقته بالدفع للاستقالة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1-تعريف مفهوم نظم المعلومات (نظم دعم القرار).
- 1- تحديد استخدامات نظم المعلومات (نظم دعم القرار) في اختيار وترشيح مديري الموارد البشرية
- 2- تحديد السلوك التنظيمي لمديري الموارد البشرية وعلاقته بدفع الموظف للاستقالة
- 3- تحديد الدوافع والأسباب التي تدفع الموظف لتقديم استقالته.

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما الدوافع والأسباب التي تدفع الموظف لتقديم استقالته؟
- 2- ما تأثير استخدام نظم المعلومات (نظم دعم القرار) على السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقته بالدفع للاستقالة؟

منهجية الدراسة

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لما يتمتع به من خصائص وسمات ومن أبرز هذه السمات المهمة: من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، يمكن للباحث العلمي جمع بعض المعلومات الأكثر دقة ووضوحاً عن الظواهر في البحث العلمي. تقديم كافة الأحداث والمعلومات التي مر بها الباحث العلمي أثناء عملية البحث، ووصفاً تفصيلياً وحقيقياً لجميع الإجراءات العلمية التي تمت خلال المنهج الوصفي التحليلي. هذا المنهج قادر على توضيح العلاقات بين المتغيرات والظواهر المختلفة، كما أنه قادر على تفصيل المقارنات المختلفة بين تلك الظواهر، واكتشاف الفروق والتشابهات بالتفصيل

عينة الدراسة: تكونت العينة في هذه الدراسة من مجموعة متنوعة من افراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي، وتشمل عدد 60 فرداً من مسؤولي الموارد البشرية في القطاع الصحي و160 فرداً من منسوبي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. تم اختيار افراد العينة بشكل عشوائي لضمان تنوع العينة وتغطية مجموعة واسعة من القطاع الصحي. وفقاً (كيم وبارك، 2019) فإن "اختيار عينة متنوعة يساعد في الحصول على نتائج تعكس الواقع بشكل أفضل"

حدود الدراسة:

-الحدود المكانية: سوف تنطبق هذه الدراسة على عينه مختاره من موظفي المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية

-الحدود الزمانية: سوف تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية خلال عام (2021- 2024)

أدوات جمع البيانات: من خلال البحث وجمع المعلومات من المصادر الحكومية فيما يخص الأرقام الإحصائية عن استدامة الموظفين في القطاع الخاص وعن أسباب ودافع الاستقالة ومن خلال منصات البحث الأكاديمية التي تعزز الجانب الادبي للبحث ومن خلال الاستبانة المعدة بشأن هذه الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: مفهوم نظم المعلومات (نظم دعم القرار)

لقد شهد العالم في ظل العولمة والتكنولوجيا تطوراً عميقاً وسريعاً خاصة في مجالات استخدامات التكنولوجيا في اتخاذ القرار، وأصبحت نظم المعلومات من المجالات الأساسية التي تناولتها الدراسات البحثية وكيف أثرت في العمليات الإدارية وماذا استفادت المنظمات من هذه النظم في تعزيز كفاءة وفعالية مواردها وكيف من الممكن أن تساهم هذه النظم في عمليات اختيار الكفاءات البشرية لقيادة هذه المنظمات ، تعددت وجهات النظر حول مفهوم نظم المعلومات الإدارية (نظم دعم القرار) حيث يرى (الرويلي، 2014) بأنها مجموعة من الإجراءات التي يمكن عن طريقها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القارات والرقابة في المنظمات.

ثانياً: استخدامات نظم المعلومات في اختيار وترشيح مديري الموارد البشرية

إن الدور الذي تؤديها برامج نظم المعلومات الإدارية (نظم دعم القرار) يعد دوراً فاعلاً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات ونظراً لما يشهده العالم من ثورة تقنية ورقمية أثرت على بيئة الاعمال وأساليب العمل واستخدامات تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في إدارة عمليات الموارد البشرية وتؤدي دوراً كبيراً في تنظيم وتصنيف وتخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب مما يساعد متخذي القرار على اتخاذ القرارات المناسبة والتي تتسم بالكفاءة والفعالية ولاسيما تلك القرارات التي تتعلق إدارة أداء الموارد البشرية (البشاشة، 2005)، ويرى (الشمري، 2008) أن نظم المعلومات الإدارية بأدواتها المختلفة هي محور النجاح وتحقيق الأهداف إذا استغلته المنظمات في تعزيز الكفاءات البشرية وتنميتها وعملت على التكامل بين الموارد البشرية وأدائها من جهة وبين نظم المعلومات الإدارية من جهة أخرى .

يعتبر الاستثمار في نظام لإدارة الموارد البشرية قراراً استراتيجياً يساهم وفقاً لتصور (علوطي، 2008) في:

- 1- الملائمة بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله.
- 2- الوقتية بمعنى توفر المعلومات في الوقت المناسب.
- 3- السهولة والوضوح بمعنى سهولة الوصول الى المعلومة ودرجة وضوح البيانات المتوفرة.

ومن وجهة نظر الباحث يرى بأن نظم المعلومات الإدارية (نظم دعم القرار) قد تساهم بشكل كبير في اختيار وترشيح مدراء الموارد البشرية فيما إذا تم اختيار البرنامج المناسب وتم إدخال المعلومات والبيانات المطلوبة للمرشحين حيث أن إعداد وتوفير المعلومات هو أحد الخصائص التي تؤثر على عملية صنع القرار حيث أن متخذي القرار يدركون مدى الحاجة إلى استراتيجية مستدامة في عمليات دمج المقاييس غير المالية في عملية اتخاذ القرار من خلال دمج نظم المعلومات في عملية اختيار وترشيح مدراء الموارد البشرية ووفقاً لنظرية فائدة القرار إن استخدام المعلومات غير المالية يمكن أن يغير عمليات صنع القرار بشكل كبير بمجرد أن يكون لدى صانعي القرار معلومات إيجابية أو سلبية.

نظام معلومات الموارد البشرية HRIS

هو نظام أتمته للعمليات الداخلية للموارد البشرية بالاعتماد على قاعدة بيانات خاصة بالمنظمات، ويساعد في إدارة عمليات التوظيف، وتتبع المتقدمين، والمزايا، والتعويضات، والإجازات، والرواتب، كما يقدم خدمة ذاتية للموظف من أجل الوصول السلس لبيانات المنظمة وبياناته الشخصية. نظام معلومات الموارد البشرية - أو HRIS - هو أقدم مصطلح استخدم لوصف برامج الموارد البشرية التي ساعدت في إدارة وحماية معلومات الموظفين وتسهيل الإجراءات، وحفظ السجلات، وإعداد التقارير، ولا يزال يستخدم كثير من مديري الموارد البشرية هذا المصطلح حتى الآن.

نظام إدارة الموارد البشرية HRMS

هو نظام أكثر شمولاً من HRIS، استخدم لوصف برامج الموارد البشرية التي تقدم نفس ميزات نظام المعلومات، وزاد عليها ميزات أخرى مهمة لإدارة ومتابعة الأداء، وتحليله بناءً على معطيات معينة، وإعطاء تقييمات أو مراجعات بشأنه. يصف مصطلح نظام إدارة الموارد البشرية - أو HRMS - عادةً برامج إدارة الموارد البشرية المحلية - غير السحابية، ولكن يُستخدم تجاوراً بالتبادل مع مصطلح نظام إدارة رأس المال HCM للتعبير عن الشيء ذاته. استثمر نظام إدارة الموارد البشرية في نفس العمليات الروتينية المتعلقة بإدارة قاعدة البيانات، وعمليات التوظيف، وكشوفات الرواتب، والمزايا، وخلافه، ولكنه ساعد بشكل خاص في إدارة المواهب بالشركة بشكل أفضل، وتدريب الموظفين وتطويرهم، وإشراكهم في بيئة عمل أكثر حداثة وابتكاراً، كما وضع معلومات عن أهم أصول وأهداف الشركة أمام أعينهم.

نظام إدارة رأس المال البشري HCM

هو مصطلح يصف مجموعة متكاملة من برامج إدارة وأتمته عمليات الموارد البشرية - السحابية غالباً، والمصممة لتحسين تجربة الموظف. يعتمد نظام إدارة رأس المال البشري - أو HCM - على الحلول الرقمية، والذكاء الاصطناعي، وأدوات أخرى ذكية ليطور من مهام إدارة المواهب، وتحليل الأداء، والنمو الوظيفي، وإدارة التعويضات، ووضع الخطط الاستراتيجية للشركة. وأضاف ميزات أخرى مهمة مثل إمكانية مشاركة المعلومات بين الفرق والأقسام المختلفة، وإدارة أوقات، وجهود الموظفين، وتسيير الرواتب إلكترونياً بجانب كل ميزات الأنظمة السابقة. يُعتبر نظام إدارة رأس المال البشري نظاماً شاملاً يغطي معظم عمليات الموارد البشرية. كما يحول الوظائف الإدارية التقليدية إلى فرص مهمة لتعزيز قيم العمل والإنتاجية والمشاركة، حيث يعتبر الموظفين أصل مهم من أصول الشركة التي تحتاج للاستثمار والدعم الدائم. إن أنظمة إدارة الموارد البشرية هي واقع ومستقبل صناعة الموارد البشرية.

التحول الرقمي والحكومة الالكترونية

في عصر يتسم بالتقدم التكنولوجي السريع، برز التحول الرقمي في مجال الحكومة كقوة فاعلة، تُحدث ثورة في طريقة عمل الحكومات وتفاعلها مع مواطنيها. من خلال دمج التكنولوجيا، تتحول النظم البيروقراطية التقليدية إلى نماذج أكثر فعالية وشفافية وتركز على المواطن. يستعرض هذا المقال مفهوم تحول الحكومة الرقمية، وفوائده، وإمكاناته في تشكيل مستقبل الحكومة.

المكونات الرئيسية لتحول الحكومة الرقمية

1. **خدمات الحكومة الإلكترونية:** يتيح التحول الرقمي تقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت، مما يجعلها متاحة على مدار الساعة للمواطنين. من تقديم الضرائب وطلبات التصاريح عبر الإنترنت، تسهم هذه الخدمات في تعزيز الراحة وتقليل البيروقراطية، وتوفير الوقت والموارد لكلا الطرفين.
2. **اتخاذ القرارات بناءً على البيانات:** يركز التحول الرقمي في الحكومة على جمع البيانات وتحليلها واستخدامها. تستطيع الحكومات استغلال البيانات الضخمة لتحليلها، مما يساعد في اتخاذ قرارات سياسية مستنيرة، وتحديد الاتجاهات، ومعالجة التحديات بفعالية. يسهم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات في تعزيز الحكم القائم على الأدلة وتوزيع الموارد بشكل أفضل.
3. **مشاركة المواطنين:** تتيح المنصات الرقمية مشاركة المواطنين بشكل مباشر ونشط في عمليات الحكم. تساهم وسائل التواصل الاجتماعي والمنديات الإلكترونية في تمكين المواطنين من التعبير عن آرائهم والمشاركة في مناقشات السياسات والتعاون مع الحكومات، مما يعزز الديمقراطية ويزيد من شعور المواطنين بالملكية.
4. **الحكومة المفتوحة والشفافية:** يعزز التحول الرقمي الشفافية من خلال توفير معلومات حكومية يسهل الوصول إليها. تتيح مبادرات البيانات المفتوحة والبوابات الإلكترونية للمواطنين مراقبة أنشطة الحكومة والنفقات والأداء، مما يعزز المساءلة، ويقلل من الفساد، ويبني الثقة بين الحكومات والمواطنين.

فوائد التحول الرقمي في الحكومة

1. **زيادة الكفاءة:** يسهم التحول الرقمي في أتمتة العمليات وتوثيقها رقميًا، مما يقلل العبء الإداري ويقضي على الأعمال الورقية. هذا يمكن الحكومات من التركيز على تقديم خدمات أكثر فعالية.
2. **حسين تقديم الخدمات:** تتيح المنصات الرقمية للحكومات تقديم خدمات مخصصة تركز على المواطن. من خلال البوابات الإلكترونية والتطبيقات المحمولة، يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات، وتقديم الطلبات، وتلقي التحديثات بسهولة.
3. **توفير التكاليف:** يؤدي التحول الرقمي في الحكومة إلى تقليل التكاليف عبر تقليص الأعمال الورقية، والتخزين الفعلي، والعمالة اليدوية. من خلال تحسين الموارد وزيادة الكفاءة، يمكن للحكومات تخصيص الأموال لمجالات حيوية أخرى.

ثالثاً: السلوك التنظيمي لمديري الموارد البشرية

يُعرف السلوك التنظيمي (Organizational Behavior) بأنه دراسة لمواقف الأفراد والمجموعات والتصرفات الصادرة عنهم تجاه المنظمة، أو خلال التعامل مع بعضهم البعض، وتأثير هذه المواقف والتصرفات على أداء المنظمة ووظائفها بالإضافة إلى التفاعل والتواصل ما بين الموظفين، والعمليات التنظيمية التي تهدف إلى تكوين منظمات تتسم بكفاءة وتماسك أكثر. يمكن أن تعود جذور السلوك التنظيمي إلى ماكس فيبر والدراسات التنظيمية السابقة التي رافقت الثورة الصناعية هي الفترة الممتدة من عام 1760 تقريباً عندما أدت التقنيات الجديدة إلى اعتماد تقنيات تصنيع جديدة، بما في ذلك زيادة الميكنة.

حيث أدت الثورة الصناعية إلى تطورات اجتماعية وثقافية كبيرة التغيير الثقافي، بما في ذلك أشكال جديدة من التنظيم وتحليل هذه الأشكال التنظيمية الجديدة، وصف عالم الاجتماع ماكس فيبر البيروقراطية بأنها مثالية نوع التنظيم الذي يعتمد على مبادئ قانونية عقلانية وتعظيم الكفاءة التقنية.

رابعاً: طبيعة العلاقة بين السلوك المهني لمديري الموارد البشرية بدفع الموظف للاستقالة:

لقد تجسد اهتمام الأكاديميين والباحثين بإجراء العديد من الدراسات التي تناولت اختبار العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ومتغير نية ترك العمل (الاستقالة)، تنوعت ممارسات إدارة الموارد البشرية في الدراسات التي تناولت هذه الممارسات تبعاً لطبيعة الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها وتبعاً لطبيعة وحجم المنظمات محل البحث (نصير، 2016)،

وعلى أية حال، فقد أظهرت المراجعة المكثفة لأدبيات إدارة الموارد البشرية مجموعة من الممارسات التي تقوم المنظمات بتبنيها وتطبيقها من أجل تحقيق أهداف معينة في ظل ظروف مختلفة. حيث تناولت دراسة غانم (2015) التي هدفت إلى التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في المحافظة استدامة الموارد البشرية وأثر تلك الممارسات في الأداء الوظيفي للعاملين فقد تناولت الممارسات التالية: عدالة الحوافز المادية والمعنوية، والثقافة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، والتمكين الوظيفي.

الدراسات السابقة:

1- دراسة المسيعدين والرفوع (2022):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير العوامل: (عدالة التعويضات، ظروف وبيئة العمل، توفر وسائل السلامة العامة، وعدالة تقييم الأداء) في نية ترك العمل من وجهة نظر العاملين في قطاع الصناعات البلاستيكية في الأردن. وتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من (240) موظفاً من أصل (800) موظفاً. وكانت الاستبانة أداة للدراسة بعد التأكد من صدقها وثباتها وتكونت من (38) فقرة تقيس متغيرات الدراسة. وتم تحليلها باستخدام برنامج (Spss) وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى تحليل التباين وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة. وقد اشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل: (عدالة التعويضات، ظروف وبيئة العمل، توفر وسائل السلامة العامة، عدالة تقييم الأداء) في التقليل من نية ترك العمل. حيث كان بُعد توفر وسائل السلامة العامة الأكثر تأثيراً في نية ترك العمل، يليه بُعد عدالة تقييم الأداء. واوصت الدراسة بتوفير وسائل السلامة العامة لضمان بيئة مريحة وآمنة، كما أوصت بتهيئة ظروف وبيئة العمل المناسبة، وكذلك ضمان العدالة في تقييم الأداء.

2- دراسة شديد (2021):

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي ومتطلباته المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أداء خدمات وحدات المرور والتراخيص بمحافظه القاهرة. تمثلت أبعاد الأداء في (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الضمان، التعاطف). اعتمد الباحث على المنهج الوصفي للجانب المفاهيمي والمنهج التحليلي للجانب التطبيقي، مستخدماً استمارة استقصاء لجمع البيانات الأولية. تم توزيع 168 استمارة، وبعد الفحص، تبين أن 139 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة، أبرزها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمة في وحدات المرور. كما قدمت تصوراً مقترحاً لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية. وأوصت الدراسة بضرورة الإسراع في تنفيذ المشروع القومي للتحول الرقمي، الذي يُعتبر من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي، وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد الرقمي.

3- دراسة نصير (2019) :

هدفت الدراسة على التعرف على أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الدعم التنظيمي المدرك وانعكاساتها على نية ترك العمل في الجامعات الرسمية الأردنية وخلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات الموارد البشرية (الاختيار والتعيين والتدريب والحوافز والمكافآت) على الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية، كما أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الموارد البشرية على نية ترك العمل للعاملين في الجامعات الأردنية وتضمنت الدراسة العديد من التوصيات منها إيجاد آليات للاختيار والتعيين وإيجاد نظم دعم القرار التي تساهم في اختيار الكفاءات

4- دراسة عاتي (2018) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي في ضوء متغيرات بيئة العمل (الهيكل التنظيمي – السلوك القيادي – التكنولوجيا المستخدمة ، الرواتب والحوافز – نية ترك العمل) وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه توجد توجهات مرتفعة نحو أبعاد البيئة الداخلية السائدة في شركة عبداللطيف جميل من وجهة نظر العاملين فيها ويوجد توجه إيجابي نحو البيئة الداخلية والقيادة الإدارية والتكنولوجيا المستخدمة وكانت متوسطة عند الحوافز ونية ترك العمل وأظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية بين أثر بيئة العمل الداخلية على نية ترك العمل أو التسرب الوظيفي.

من خلال القراءات البحثية والنتائج التي توصلت لها العديد من الدراسات التي تم تناولها في هذه الدراسة نرى بأن أحد أهم أسباب الدفع بالاستقالة وترك العمل هو الطبيعة الإشرافية للمدراء والسلوك المهني للمدير وركزت هذه الدراسات على ضرورة معالجة السلوكيات المهنية لمدراء الموارد البشرية ولم يرد لعلم الباحث أي من هذه الدراسات قد تناولت ضرورة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحليل السلوك لمهني لمدراء الموارد البشرية ومدى علاقته بالدفع للاستقالة وهذا يجعل من دراستنا هذه إضافة جيدة للبرامج البحثية التي تهتم بالتطوير واستخدام تطبيقات نظم المعلومات في تحسين اختيار وترشيح مدراء الموارد البشرية.

الفصل الثالث: منهج الدراسة وإجراءاتها

مقدمة:

تناول الباحث في هذا الفصل إجراءات الدراسة المنهجية والميدانية، فيما يتعلق بالمنهج المستخدم في الدراسة، والعينة من حيث حجمها والعمر الزمني لها، كذلك الأدوات المستخدمة في الدراسة ووصف محتوياتها، ومبررات اختيارها، وخصائصها السيكو مترية من صدق وثبات، وكيفية تطبيق أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات، وفيما يلي وصف تفصيلي لهذه الجوانب على النحو التالي:

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي هذا المنهج قادر على توضيح العلاقات بين المتغيرات والظواهر المختلفة، كما أنه قادر على تفصيل المقارنات المختلفة بين تلك الظواهر، واكتشاف الفروق والتشابهات بالتفصيل

عينة الدراسة:

تكونت العينة في هذه الدراسة من مجموعة متنوعة من افراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي، وتشمل عدد 60 فردا من مسؤولي الموارد البشرية في القطاع الصحي و160 فردا من منسوبي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. تم اختيار افراد العينة بشكل عشوائي لضمان تنوع العينة وتغطية مجموعة واسعة من القطاع الصحي. وفقا (كيم وبارك, 2019) فإن "اختيار عينة متنوعة يساعد في الحصول على نتائج تعكس الواقع بشكل أفضل"

إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

قام الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونياً على مفردات مجتمع الدراسة من موظفي المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: البيانات الديموغرافية لمسؤولي الموارد البشرية في القطاع الصحي

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الحالي في قسم الموارد البشرية

ما هو منصبك الحالي في التكرار	النسبة	قسم الموارد البشرية؟
11	18.3	مدير الموارد البشرية
19	31.7	أخصائي الموارد البشرية
8	13.3	مساعد الموارد البشرية
22	36.7	أخري
60	100.0	المجموع

يظهر الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الحالي في قسم الموارد البشرية. جاءت فئة أخرى المرتبة الأولى بنسبة بلغت (36.7%) أي بواقع (22) مشاركاً، مما يشير إلى تنوع كبير في المسميات الوظيفية داخل أقسام الموارد البشرية في القطاع الصحي، تليها فئة "أخصائي الموارد البشرية" بنسبة بلغت (31.7%) وبواقع (19) مشاركاً، وهي نسبة كبيرة تعكس الأهمية الكبيرة لهذا الدور المتخصص في العمليات اليومية داخل إدارة الموارد البشرية. بينما جاء في المرتبة الثالثة فئة "مدير الموارد البشرية" بنسبة بلغت (18.3%) أي بواقع (11) مشاركاً، مما يعكس وجود تمثيل جيد للمستويات الإدارية العليا ضمن المشاركين في الاستبيان. وأخيراً، احتلت فئة "مساعد الموارد البشرية" المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (13.3%) أي بواقع (8) مشاركين، مما يشير إلى دور مساعدين الموارد البشرية كمساهمين داعمين في إدارة الموارد البشرية.

جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

كم عدد سنوات الخبرة التكرار	النسبة	لديك في الموارد البشرية؟
0-2 سنة	8	13.3
3-5 سنوات	9	15.0
6-10 سنوات	21	35.0
11+ سنة	22	36.7
المجموع	60	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في مجال الموارد البشرية. تظهر النتائج أن فئة المشاركين الذين يمتلكون خبرة 11 سنة فأكثر تشكل النسبة الأكبر، حيث بلغت (36.7%) بواقع (22) مشاركاً. هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين يمتلكون خبرة طويلة في هذا المجال، مما يعكس استقراراً وظيفياً ومعرفة متعمقة في إدارة الموارد البشرية، تليها فئة المشاركين الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين 6-10 سنوات بنسبة بلغت (35%) وبواقع (21) مشاركاً. أما المشاركون الذين يمتلكون خبرة 3-5 سنوات فقد شكلوا نسبة (15%) بواقع (9) مشاركين، وأخيراً، جاءت فئة المشاركين الذين يمتلكون خبرة 0-2 سنة بنسبة (13.3%) بواقع (8) مشاركين.

جدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المعرفة بأنظمة دعم القرار

ما مدى معرفتك بأنظمة دعم القرار (DSS) في إدارة الموارد البشرية؟	التكرار	النسبة
غير مألوف	13	21.7
مألوف إلى حد ما	16	26.7
مألوف	21	35.0
مألوف جداً	10	16.7
المجموع	60	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدى معرفة المشاركين بأنظمة دعم القرار (DSS) في إدارة الموارد البشرية. تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين لديهم درجة من المعرفة بهذه الأنظمة، حيث جاءت فئة المشاركين "المألوفين" مع أنظمة DSS في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (35%) بواقع (21) مشاركا. هذا يشير إلى أن عددًا كبيرًا من العاملين في الموارد البشرية بالقطاع الصحي على دراية جيدة بأهمية واستخدام هذه الأنظمة في تحسين القرارات الإدارية، تلتها فئة "مألوف إلى حد ما" بنسبة (26.7%) وبواقع (16) مشاركا، بينما نجد أن نسبة (21.7%) من المشاركين "غير مألوفين" مع أنظمة DSS، أي بواقع (13) مشاركا. مما يشير إلى الحاجة لتعزيز وعي هذه الفئة بأهمية واستخدام هذه الأنظمة. أخيرًا، جاءت فئة المشاركين "المألوفين جدًا" مع أنظمة DSS بنسبة (16.7%) بواقع (10) مشاركين. على الرغم من أنها الفئة الأصغر، إلا أنها تعكس وجود عدد من الخبراء الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الفهم والقدرة على استخدام هذه الأنظمة بفعالية.

جدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

ما هو أعلى مستوى تعليمي لديك؟	التكرار	النسبة
دبلوم المدرسة الثانوية	5	8.3
درجة البكالوريوس	22	36.7
درجة الماجستير	25	41.7
الدكتوراه	8	13.3
المجموع	60	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لأعلى مستوى تعليمي لدى المشاركين. تشير النتائج إلى أن فئة المشاركين الحاصلين على "درجة الماجستير" تشكل النسبة الأكبر بنسبة بلغت (41.7%) بواقع (25) مشاركا. هذا يشير إلى أن أغلبية المشاركين حاصلين على مؤهلات علمية عليا، تليها فئة المشاركين الحاصلين على "درجة البكالوريوس" بنسبة بلغت (36.7%) وبواقع (22) مشاركا. أما فئة المشاركين الحاصلين على "درجة الدكتوراه" فقد جاءت بنسبة (13.3%) بواقع (8) مشاركين، مما يعكس وجود عدد من الخبراء المتخصصين في العينة، وأخيراً، جاءت فئة المشاركين الحاصلين على "دبلوم المدرسة الثانوية" بنسبة (8.3%) بواقع (5) مشاركين.

جدول (5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير مدة العمل بنظام دعم لقرار

منذ متى تعمل بنظام دعم القرار الحالي في مؤسستك؟	التكرار	النسبة
أقل من 6 أشهر	11	18.3
أشهر إلى سنة واحدة	9	15.0
1-3 سنوات	20	33.3
3+ سنوات	20	33.3
المجموع	60	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدة استخدام المشاركين لنظام دعم القرار الحالي في مؤسساتهم. تظهر النتائج تساوي نسبة المشاركين التي تعمل مؤسساتهم بنظام دعم القرار منذ فترة تتراوح بين 3-1 "سنوات" وأيضاً نفس النسبة تعمل به لأكثر من 3 "سنوات بنسبة بلغت (33.3%)، "هذا يعكس استمرارية واعتماداً طويلاً الأمد على هذا النظام من قبل جزء كبير من المشاركين، مما قد يشير إلى استقرار النظام وفعاليته في دعم القرارات داخل المؤسسات. تليها فئة المشاركين الذين يعملون بنظام دعم القرار لفترة "أقل من 6 أشهر" بنسبة (18.3%) وبواقع (11) مشاركاً. أما فئة المشاركين الذين يعملون بنظام دعم القرار لفترة "أشهر إلى سنة واحدة" فقد جاءت بنسبة (15.0%) (بواقع 9) مشاركين.

جدول (6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير تلقي بنظام دعم القرار

هل تتلقى تدريباً منتظماً حول كيفية استخدام أنظمة دعم القرار في دورك الوظيفي؟	التكرار	النسبة
أبداً	22	36.7
نادراً	8	13.3
أحياناً	19	31.7
نعم بانتظام	11	18.3
المجموع	60	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لتلقي المشاركين تدريباً منتظماً حول كيفية استخدام أنظمة دعم القرار (DSS) في أدوارهم الوظيفية. تظهر النتائج أن النسبة الأكبر من المشاركين، والتي بلغت (36.7%) بواقع 22 مشاركاً، لا تتلقى أي تدريب على الإطلاق. تليها فئة المشاركين الذين يتلقون التدريب "أحياناً" بنسبة (31.7%) (بواقع 19 مشاركاً).. أما فئة المشاركين الذين يتلقون التدريب "نادراً" فقد جاءت بنسبة (13.3%) بواقع 8 مشاركين). وأخيراً، جاءت فئة المشاركين الذين يتلقون تدريباً منتظماً بنسبة (18.3%) بواقع 11 مشاركاً)..

ثانياً: البيانات الديموغرافية لمنسوبي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية

جدول (7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

ما هو عمرك	التكرار	النسبة
18-24	9	5.6
25-34	60	37.5
35-44	78	48.8
45-54	8	5.0
55 فأكثر	5	3.1
المجموع	160	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئات العمرية لمنسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. تظهر النتائج أن النسبة الأكبر من المشاركين تتركز في الفئة العمرية من 35-44 سنة، بنسبة بلغت (48.8%) بواقع

78مشاركًا). تليها الفئة العمرية 25-34 سنة بنسبة 37.5% بواقع 60مشاركًا). هذه النسبة تعكس تواجد شريحة كبيرة من الموظفين الشباب في القطاع الصحي، مما يشير إلى أن القطاع يستقطب نسبة كبيرة من الكوادر الشابة، أما الفئة العمرية 18-24 سنة فقد جاءت بنسبة (5.6% بواقع 9مشاركين). بينما شكلت الفئة العمرية 45-54 سنة نسبة (5%) وبواقع 8مشاركين)، بينما الفئة العمرية 55 فأكثر تمثل النسبة الأقل بين المشاركين، حيث بلغت (3.1% بواقع 5مشاركين).

جدول (8): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير أعلى مستوى تعليم

النسبة	ما هو أعلى مستوى التكرار	تعليمي لديك؟
12.5	20	ثانوية عامة أو ما يعادلها
14.4	23	بعض الكليات
56.9	91	درجة البكالوريوس
11.9	19	درجة الماجستير
1.3	2	دكتوراه
3.1	5	أخرى
100.0	160	المجموع

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لأعلى مستوى تعليمي لدى منسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. تُظهر النتائج أن غالبية المشاركين يحملون "درجة البكالوريوس"، حيث بلغت النسبة (56.9% بواقع 91مشاركًا). يشير ذلك إلى أن غالبية العاملين في القطاع الصحي يمتلكون مستوى تعليمي جامعي، مما يعكس اعتماد القطاع على موظفين يتمتعون بتعليم جامعي لممارسة مهامهم ووظائفهم. تليها فئة المشاركين الذين حصلوا على "بعض الكليات" بنسبة (14.4% بواقع 23مشاركًا).. ثم فئة الحاصلين على "ثانوية عامة أو ما يعادلها" جاءت بنسبة (12.5% بواقع 20مشاركًا). أما الحاصلون على "درجة الماجستير" فقد بلغت نسبتهم (11.9% بواقع 19مشاركًا). بينما الفئة الحاصلة على "الدكتوراه" كانت الأقل نسبة، حيث بلغت (1.3% بواقع 2مشاركين، وأخيراً، جاءت فئة "أخرى" بنسبة (3.1% بواقع 5مشاركين)،

جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل بالمنظمة

النسبة	كم سنة عملت بها في التكرار	هذه المنظمة
5.6	9	أقل من سنة
15.0	24	من 1-3 سنوات
16.9	27	4-6 سنوات
17.5	28	7-10 سنوات
45.0	72	أكثر من 10 سنوات
100.0	160	المجموع

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد السنوات التي قضاها المشاركون في العمل في منظماتهم الحالية داخل القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين، والتي بلغت 45.0% بواقع 72 مشاركاً، عملوا لأكثر من 10 سنوات في منظماتهم. هذا يشير إلى أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين يتمتعون بخبرة طويلة في أماكن عملهم الحالية، مما يعكس استقراراً وظيفياً عالياً وولاءً للمؤسسات التي يعملون فيها. تليها فئة المشاركين الذين عملوا لفترة 7-10 سنوات (بنسبة 17.5% بواقع 28 مشاركاً)، ثم فئة الذين عملوا لفترة 4-6 سنوات (بنسبة 16.9% بواقع 27 مشاركاً)، ثم الفئة التي عملت لفترة 1-3 سنوات (تشكل 15.0% بواقع 24 مشاركاً). وأخيراً، فئة المشاركين الذين عملوا "أقل من سنة" تمثل النسبة الأقل، حيث بلغت 5.6% بواقع 9 مشاركين). يشير ذلك إلى وجود نسبة صغيرة من الموظفين الجدد الذين ما زالوا في مرحلة التأقلم أو بداية مسيرتهم المهنية في هذه المؤسسات.

جدول (10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

ما هو جنسك	التكرار	النسبة
ذكر	86	53.8
أنثى	74	46.3
المجموع	160	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس بين منسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. تظهر النتائج أن 53.8% من المشاركين هم ذكور (بواقع 86 مشاركاً)، بينما تمثل 46.3% من المشاركين إناثاً (بواقع 74 مشاركة).

جدول (11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي الحالي

ما هو مستوى وظيفتك الحالي	التكرار	النسبة
مستوى مبتدئ	14	8.8
مستوى متوسط	48	30.0
مستوى عال	27	16.9
إداري	59	36.9
تنفيذي	12	7.5
المجموع	160	100.0

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى الوظيفي الحالي لمنسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين، والتي بلغت 36.9% بواقع 59 مشاركاً، يشغلون مناصب إدارية. تعكس هذه النسبة الكبيرة أهمية الوظائف الإدارية في القطاع الصحي، تليها فئة المشاركين الذين يشغلون مستوى وظيفياً متوسطاً (بنسبة 30.0% بواقع 48 مشاركاً)، أما فئة المشاركين الذين يشغلون مستوى وظيفياً عالياً فقد بلغت نسبتهم 16.9% بواقع 27 مشاركاً، مما يشير إلى أن هناك عدداً من العاملين في المناصب القيادية أو المناصب التي تتطلب مؤهلات عالية وخبرة متميزة. ثم الفئة التي تشغل مستوى وظيفياً

مبتدئاً جاءت بنسبة (8.8% بواقع 14 مشاركاً). وأخيراً، فئة المشاركين الذين يشغلون مناصب تنفيذية تمثل النسبة الأقل، حيث بلغت (7.5% بواقع 12 مشاركاً). يشير ذلك إلى أن المناصب التنفيذية، التي تتضمن عادةً مسؤوليات أكبر وتتطلب خبرة عالية في صنع القرارات الاستراتيجية، هي أقل شيوعاً مقارنةً بالمستويات الأخرى.

جدول (12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الأقسام التي يعملون بها

النسبة	التكرار	في أي قسم تعمل
6.9	11	الموارد البشرية
20.6	33	الإدارة
13.1	21	التمريض
24.4	39	الطاقم الطبي
12.5	20	خدمات الدعم والمساندة
22.5	36	أخري
100.0	160	المجموع

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة وفقاً للأقسام التي يعمل فيها منسوبو القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. تُظهر النتائج أن النسبة الأكبر من المشاركين يعملون في "الطاقم الطبي" بنسبة (24.4% بواقع 39 مشاركاً)، تليها فئة المشاركين الذين يعملون في "الإدارة" بنسبة (20.6% بواقع 33 مشاركاً). تعكس هذه النسبة أهمية الوظائف الإدارية في تنسيق وإدارة العمليات الصحية اليومية، بينما جاءت الفئة "أخرى بنسبة (22.5% بواقع 36 مشاركاً)، مما يدل على تنوع واسع في الوظائف والتخصصات الأخرى غير المدرجة ضمن الفئات الرئيسية. بينما بلغت فئة "التمريض" (13.1% بواقع 21 مشاركاً). يعد التمريض من أهم الأقسام في القطاع الصحي، حيث يلعب دوراً محورياً في تقديم الرعاية الصحية المباشرة للمرضى. بينما تمثل فئة "خدمات الدعم والمساندة" بنسبة (12.5% بواقع 20 مشاركاً). وأخيراً، تمثل فئة "الموارد البشرية" النسبة الأقل، بنسبة بلغت (6.9% بواقع 11 مشاركاً).

أداة الدراسة:

صدق وثبات أدوات الدراسة:

أولاً: **صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:** تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون في برنامج الحزم الإحصائية المستخدم في العلوم الاجتماعية "spss" بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارة الاستبانة بالدرجة الكلية للقسم الذي تنتمي إليه العبارة، كما موضح بالجدول التالي:

أولاً: الصديق والثبات لتحليل السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار

جدول (13): معامل ارتباط بيرسون لعبارات أقسام تحليل السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار مع الدرجة الكلية للمحور

بأنظمة القرار	التأثير عملية القرار	على اتخاذ المهنية	السلوك والأخلاق العلاقة الموظفين	مع تقييم الأداء	الكفاءة والإنتاجية النظرة والتوصيات	المستقبل
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
1	.918**	1	.820**	1	.916**	1
2	.876**	2	.891**	2	.882**	2
3	.871**	3	.850**	3	.957**	3
4	.937**	4	.925**	4	.843**	4
5	.825**	5	.912**	5	.937**	5
6	.874**	6	.891**	6	.879**	6

**دال عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط قسم "الإمام بأنظمة دعم القرار واستخدامها" كأحد أقسام تحليل السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار مع الدرجة الكلية للقسم الذي تنتمي إليه جاءت دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط العبارات ما بين (0.825) و (0.937)، وتراوحت قيم معامل ارتباط عبارات قسم "التأثير على عملية اتخاذ القرار" ما بين (0.820) و (0.925)، كما تراوحت قيم عبارات قسم "السلوك والأخلاق المهنية" ما بين (0.843) و (0.957)، أيضاً تراوحت قيم عبارات قسم "العلاقة مع الموظفين" ما بين (0.749) و (0.947)، وتراوحت قيم عبارات قسم "تقييم الأداء" ما بين (0.870) و (0.979)، كذلك تراوحت قيم عبارات قسم "الكفاءة والإنتاجية" ما بين (0.922) و (0.971)، وأخيراً تراوحت قيم عبارات قسم "النظرة المستقبلية والتوصيات" ما بين (0.763) و (0.952)، وجميعها معامل ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معامل الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صديق عالية.

ثانياً: الصدق والثبات لتحليل تجربة الموظف مع فريق الموارد البشرية

جدول (14): معامل ارتباط بيرسون لعبارات أقسام تحليل تجربة الموظف مع فريق الموارد البشرية بالدرجة الكلية للمحور

سلوك مديرية بشرية	المهني الموارد	التواصل مع الموظفين	العدالة والموضوعية	الدعم والتوجيه	حل النزاعات	العلاقة مع الموظفين	الرضا والتوصيات	معامل الارتباط
معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
.844**	1	.862**	1	.920**	1	.890**	1	.853**
.906**	2	.833**	2	.916**	2	.928**	2	.894**
.878**	3	.793**	3	.919**	3	.925**	3	.901**
.911**	4	.805**	4	.929**	4	.922**	4	.652**
.895**	5	.897**	5	.923**	5	.855**	5	.861**
.932**	6	.889**	6	.942**	6	.930**	6	.690**

**دال عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط قسم "السلوك المهني لمديري الموارد البشرية" كأحد أقسام تحليل تجربة الموظف مع فريق الموارد البشرية بالدرجة الكلية للقسم الذي تنتمي إليه جاءت دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط العبارات ما بين (0.844) و (0.932)، وتراوحت قيم معامل ارتباط عبارات قسم "التواصل مع الموظفين" ما بين (0.793) و (0.897)، كما تراوحت قيم عبارات قسم "العدالة والموضوعية" ما بين (0.916) و (0.942)، أيضاً تراوحت قيم عبارات قسم "الدعم والتوجيه" ما بين (0.855) و (0.930)، وتراوحت قيم عبارات قسم "حل النزاعات" ما بين (0.883) و (0.945)، كذلك تراوحت قيم عبارات قسم "العلاقة مع الموظفين" ما بين (0.816) و (0.928)، وأخيراً تراوحت قيم عبارات قسم "الرضا العام والتوصيات" ما بين (0.652) و (0.901)، وجميعها معامل ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معامل الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق عالية.

ثانياً: الثبات:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل " ألفا - كرونباخ" وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (15): نتائج اختبار الثبات لاستبانة تحليل السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار

القسم	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
الإلمام بأنظمة دعم القرار واستخدامها	6	0.944
التأثير على عملية اتخاذ القرار	6	0.941

0.953	6	السلوك والأخلاق المهنية
0.949	6	العلاقة مع الموظفين
0.977	6	تقييم الأداء
0.977	6	الكفاءة والإنتاجية
0.945	6	النظرة المستقبلية والتوصيات
0.986	42	الثبات الكلي

يوضح الجدول رقم (15) أن: معاملات ثبات ألفا كرونباخ كانت مقبولة في جميع الأقسام وتراوح بين (0.944) ، (0.977)، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.986) وهي قيم مرتفعة وتدل على جودة أسئلة الاستبانة وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

جدول (16): نتائج اختبار الثبات لاستبانة تحليل تجربة الموظف مع فريق الموارد البشرية

القسم	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
السلوك المهني لمديري الموارد البشرية	6	0.950
التواصل مع الموظفين	6	0.921
العدالة والموضوعية	6	0.966
الدعم والتوجيه	6	0.958
حل النزاعات	6	0.960
العلاقة مع الموظفين	6	0.954
الرضا العام والتوصيات	6	0.896
الثبات الكلي	42	0.989

يوضح الجدول رقم (16) أن: معاملات ثبات ألفا كرونباخ كانت مقبولة في جميع الأقسام وتراوح بين (0.896)، (0.966)، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.989) وهي قيم مرتفعة وتدل على جودة أسئلة الاستبانة وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الأساليب الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، يتم إدخالها - بعد ترميزها - إلى الحاسب الآلي ثم معالجتها وتحليلها واستخراج البيانات الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " SPSS " وذلك باللجوء إلى المعاملات والأساليب الإحصائية الآتية:

1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation)؛ لحساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ لحساب معامل ثبات أداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد الدراسة، وكذلك تحديد إجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تضمنتها الدراسة.

4. المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة، وذلك على النحو التالي

1- تحليل نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج الخاصة بتحليل السلوك المهني لمديري الموارد البشرية وعلاقتهم بالموظفين من خلال أنظمة دعم القرار

جدول رقم (17) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم الإلمام بأنظمة دعم القرار واستخدامها

م	العبارات	التكرار النسبة	أختل ف بشدة	أختل ف	محايد	أواف ق بشدة	أواف ق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	أنا على دراية بأنظمة دعم القرار المستخدم في إدارة الموارد البشرية داخل مؤسستي	ك	9	2	4	15	30	3.12	1.49	0.62	6	متوسطة
2	أستخدم أنظمة دعم القرار بانتظام في مهام الموارد البشرية الخاصة بي	ك	12	3	3	16	26	3.27	1.40	0.65	4	متوسطة
3	يتم دمج أنظمة دعم القرار في أنشطتي	ك	11	1	0	19	29	3.35	1.35	0.67	3	متوسطة

											اليومية للموارد البشرية	
4	لقد تلقيت التدريب الكافي لاستخدام أنظمة دعم القرار بشكل فعال	ك %	11 18.3	4 6.7	0 0.0	29 48.3	16 26.7	3.18	1.40	0.64	5	متوسط ة
5	أشعر بالثقة في قدرتي على استخدام أنظمة دعم القرار في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية	ك %	8 13.3	2 3.3	0 0.0	31 51.7	19 31.7	3.48	1.28	0.70	1	مرتفعة
6	أنظمة دعم القرار المتاحة لي تلبي احتياجات إدارة الموارد البشرية الخاصة بي	ك %	7 11.7	2 3.3	1 1.7	29 48.3	21 35.0	3.35	1.33	0.67	2	متوسط ة
الإلمام بأنظمة دعم القرار واستخدامها												
متوسطة												

ويتضح من جدول (17) أن مستوى إلمام منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بأنظمة دعم القرار واستخدامها جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.29)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.60 إلى 3.39) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (محايد) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.22). وهذا مؤشر إلى الحاجة لتعزيز التدريب والوعي بأنظمة دعم القرار لتحسين استخدامها بشكل فعال في القطاع الصحي، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى نقص التدريب والخبرة العملية في استخدام أنظمة دعم القرار بشكل فعال، بالإضافة إلى وجود تحديات تقنية أو قيود بنية تحتية، وأيضاً تفاوت مستويات الإلمام بين الموظفين

جدول رقم (18) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم التأثير على عملية اتخاذ القرار

م	العبارة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات					النسبة	العبارة
						أولاً فق بش دة	أولاً فق 7	محا يد 8.3	أختل ف 6.7	أختل ف بشد ة 25.0		
1	توفر أنظمة دعم بيانات لإبلاغي قرارات الموارد البشرية الخاصة بي	6	0.63	1.44	3.17	8	28	5	4	15	ك %	
						13.3	46.7	8.3	6.7	25.0		
2	أعتمد على أنظمة دعم القرار عند اتخاذ القرارات الحاسمة المتعلقة بالموارد البشرية	5	0.66	1.42	3.28	10	27	6	4	13	ك %	
						16.7	45.0	10.0	6.7	21.7		
3	تساعدني أنظمة دعم القرار في اتخاذ قرارات أكثر استنارة في مجال الموارد البشرية	4	0.71	1.37	3.57	14	29	5	1	11	ك %	
						23.3	48.3	8.3	1.7	18.3		
4	لقد أدى استخدام أنظمة دعم القرار إلى تقليل مخاطر الأخطاء في قراراتي المتعلقة	3	0.72	1.30	3.62	14	29	6	2	9	ك %	
						23.3	48.3	10.0	3.3	15.0		

											بالموارد البشرية	
مرتفعة	1	0.75	1.31	3.77	17	31	2	1	9	ك	تساهم أنظمة دعم القرار في سرعة اتخاذ القرار في مجال الموارد البشرية	5
					28.3	51.7	3.3	1.7	15.0	%		
مرتفعة	2	0.74	1.30	3.72	14	35	1	0	10	ك	أشعر أن أنظمة دعم القرار تساعد في اتخاذ قرارات غير متحيزة في مجال الموارد البشرية	6
					23.3	58.3	1.7	0.0	16.7	%		
مرتفعة		0.70	1.19	3.52	التأثير على عملية اتخاذ القرار							

يتضح من جدول (18) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على عملية اتخاذ القرار لدى منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.52)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.19). مما يدل على أن معظم المبحوثين يرون أن أنظمة دعم القرار لها تأثير كبير على عملية اتخاذ القرار في عملهم اليومي. ويعتبرون هذه الأنظمة أدوات فعالة وضرورية لتحسين جودة القرارات وتعزيز الكفاءة في إدارة الموارد البشرية. كما يتضح من هذه النتيجة أن هناك إدراكاً واسع النطاق لأهمية استخدام أنظمة دعم القرار في تسهيل العمليات الإدارية ودعم التخطيط الاستراتيجي داخل القطاع الصحي.

جدول رقم (19) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم السلوك والأخلاق المهنية

م	العبارة	التكرار	الاستجابات	المتوسط	الانحراف	الوزن	الترتيب	الدرجة
		النسبة	أختل ف بشدة	أختل ف	محايد	أوافق بشدة	أوافق	

مرت فئة	4	0.7 3	1.31	3.67	15 25. 0	30 50. 0	4 6.7	2 3.3	9 15.0	ك %	إن استخدام أنظمة دعم القرار يعزز سلوكي المهني كمدير للموارد البشرية	1
مرت فئة	6	0.7 0	1.46	3.52	16 26. 7	26 43. 3	3 5.0	3 5.0	12 20.0	ك %	تساعدني أنظمة دعم القرار على الالتزام بالمعايير الاخلاقية في إدارة الموارد البشرية	2
مرت فئة	3	0.7 5	1.41	3.73	19 31. 7	29 48. 3	0 0.0	1 1.7	11 18.3	ك %	أعتقد أن أنظمة دعم القرار تدعم الشفافية في عمليات الموارد البشرية	3
مرت فئة	5	0.7 2	1.43	3.58	16 26. 7	29 48. 3	0 0.0	4 6.7	11 18.3	ك %	تعمل أنظمة دعم القرار على تعزيز المساءلة في دوري في مجال الموارد البشرية	4
مرت فئة	2	0.7 7	1.29	3.85	19 31. 7	31 51. 7	0 0.0	2 3.3	8 13.3	ك %	تساعدني البيانات المستمدة من أنظمة دعم القرار في الحفاظ على الاحترافية في تفاعلات الموظفين	5
	1		1.25	3.92	21	29	1	2	7	ك		6

مرت فئة	0.7 8			35. 0	48. 3	1.7	3.3	11.7	%	أعتقد أن أنظمة دعم القرار تتوافق مع القيم الأخلاقية للمنظمة
مرتفعة	0.7 4	1.22	3.71	السلوك والأخلاق المهنية						

يتضح من جدول (19) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على السلوك والأخلاق المهنية لدى منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.71)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.22). مما يدل على أن معظم المبحوثين يرون أن أنظمة دعم القرار تساعد في تعزيز السلوك والأخلاق المهنية. يُظهر هذا أن هناك اعتقادًا واسع النطاق بين منسوبي الموارد البشرية بأن الاعتماد على هذه الأنظمة يمكن أن يساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز القيم الأخلاقية، مثل الشفافية والنزاهة في اتخاذ القرارات. كما يدل على أن استخدام أنظمة دعم القرار يُعتبر عاملاً مساهماً في خلق بيئة عمل قائمة على الاحترافية والالتزام بالقيم المؤسسية، مما يعزز الأداء العام والانسجام داخل المنظمة. كما تباينت اتجاهات منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي تجاه "السلوك والأخلاق المهنية"، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين (3.52) و (3.92) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى خيار "أوافق".

جدول رقم (20) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم العلاقة مع الموظفين

م	العبارات	التكرار النسبة	أختل ف بشدة	أختل ف	محايد	أوافق بشدة	أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	تساعدني أنظمة دعم القرار على فهم مخاوف الموظفين بشكل أفضل	ك %	9 15.0	1 1.7	4 6.7	30 50.0	16 26.7	3.72	1.30	0.7 4	5	مرتفعة
2		ك	7	2	5	33	13	3.72	1.19		4	

مرت فئة		0.7 4			21. 7	55. 0	8.3	3.3	11.7	%	أستخدم أنظمة دعم القرار لتحديد المشكلات المحتملة في علاقات الموظفين	
مرت فئة	3	0.7 5	1.24	3.75	15 25. 0	32 53. 3	4 6.7	1 1.7	8 13.3	ك %	لقد ساهمت أنظمة دعم القرار في تحسين تواصلي مع الموظفين	3
مرت فئة	2	0.7 6	1.21	3.78	15 25. 0	33 55. 0	3 5.0	2 3.3	7 11.7	ك %	إن استخدام نظم دعم القرار له تأثير إيجابي على رضا الموظفين	4
مرت فئة	1	0.7 7	1.20	3.87	17 28. 3	33 55. 0	2 3.3	1 1.7	7 11.7	ك %	تسمح أنظمة دعم القرار باتباع نهج أكثر تخصيصاً لإدارة الموظفين	5
مرت فئة	6	0.6 8	1.38	3.42	9 15. 0	34 56. 7	3 5.0	1 1.7	13 21.7	ك %	أشعر أن أنظمة دعم القرار تساعد في تعزيز بيئة عمل إيجابية	6
مرتفعة		0.7 4	1.12	3.71	العلاقة مع الموظفين							

يتضح من جدول (20) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على العلاقة مع الموظفين من وجهة نظر منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.71)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.12). مما يدل على أن معظم منسوبي الموارد البشرية يرون أن أنظمة دعم القرار لها تأثير إيجابي كبير على العلاقة مع الموظفين. كما أن استخدام أنظمة

دعم القرار تعزز من الثقة والتفاهم المتبادل مع الموظفين. وأن هذه الأنظمة تُسهم في خلق بيئة عمل تعتمد على الشفافية والعدالة في التعامل، مما يحسن من تفاعل الموظفين مع الإدارة ويعزز الولاء والانتماء الوظيفي.

جدول رقم (21) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم تقييم الأداء

م	العبارة	التكرار	الاستجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
			أختلاف	أختلاف	محدد	أولاً	أولاً					
		النسبة	بشدة	ف	يد	فق	فق					
1	توفر أنظمة دعم القرار رؤى قيمة لتقييم الموظف	ك	9	0	2	32	17	3.80	1.29	0.76	5	مرتفعة
		%	15.0	0.0	3.3	53.3	28.3					
2	أعتمد على أنظمة دعم القرار لتحديد أهداف الأداء للموظف	ك	8	2	5	29	16	3.72	1.28	0.74	6	مرتفعة
		%	13.3	3.3	8.3	48.3	26.7					
3	تساعد أنظمة دعم القرار في تتبع تقدم الموظف	ك	7	0	6	28	19	3.87	1.21	0.77	4	مرتفعة
		%	11.7	0.0	10.0	46.7	31.7					

ف بدقة												
4	إن استخدم أم أنظمة دعم القرار يجعل تقييما ت الأداء أكثر موضوع ية	ك %	7	0	2	33	18	3.92	1.18	0.78	1	مرتفعة
			11.7	0.0	3.3	55.0	30.0					
5	تساعد أنظمة دعم القرار في تحديد مجال ات تطوير الموظ فين	ك %	7	0	3	33	17	3.88	1.18	0.78	3	مرتفعة
			11.7	0.0	5.0	55.0	28.3					
6	أعتقد أن أنظمة دعم القرار تعمل على تحسين عملية الأداء	ك %	7	0	2	35	16	3.88	1.17	0.78	2	مرتفعة
			11.7	0.0	3.3	58.3	26.7					

بشكل عام	تقييم الأداء	3.84	1.15	0.77	مرتفعة
----------	--------------	------	------	------	--------

يتضح من جدول (21) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على تقييم الأداء من وجهة نظر منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.84)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.15). وهذا يشير إلى أن أنظمة دعم القرار تلعب دوراً مهماً في تحسين عملية تقييم الأداء. وتُظهر هذه النتيجة كذلك أن منسوبي الموارد البشرية في القطاع الصحي يشعرون بأن أنظمة دعم القرار تؤثر بشكل إيجابي وكبير على تقييم الأداء. فهذه الأنظمة تساعد بشكل فعال في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء الموظفين، مما يعزز من دقة وموضوعية تقييمات الأداء. كما تُسهّم أنظمة دعم القرار في توفير معلومات شاملة ومحدثة تساعد في تحديد مدى تحقيق الموظفين لأهدافهم، وتقديم تقييمات مبنية على بيانات واضحة وتحقيق نتائج دقيقة ومفيدة.

م	العبارة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات التكرار				
						أولاً بشدة	أولاً	محايد	أخيراً	أخيراً بشدة
1	لقد أدت أنظمة دعم القرار إلى تحسين كفاءة مهام الموارد البشرية الخاصة بي	4	0.76	1.16	3.80	14	34	5	0	7
						23.3	56.7	8.3	0.0	11.7
2	أجد أن أنظمة دعم القرار تساهم في زيادة الإنتاجية في إدارة الموارد البشرية	5	0.76	1.22	3.78	15	33	4	0	8
						25.0	55.0	6.7	0.0	13.3
3		4		1.16	3.80	14	34	5	0	7

مرت فئة		0.7 6			23. 3	56. 7	8.3	0.0	11.7	%	توفر ميزات التشغيل الآلي لأنظمة دعم القرار الوقت في عمليات الموارد البشرية	
مرت فئة	2	0.7 7	1.18	3.85	16	33	4	0	7	ك	تساعدني أنظمة دعم القرار في تحديد أولويات مسؤوليات الموارد البشرية بشكل فعال	4
					26. 7	55. 0	6.7	0.0	11.7	%		
مرت فئة	1	0.7 8	1.24	3.92	20	31	0	2	7	ك	أعتقد أن أنظمة دعم القرار تقلل العبء الإداري في الموارد البشرية	5
					33. 3	51. 7	0.0	3.3	11.7	%		
مرت فئة	3	0.7 7	1.19	3.85	18	29	5	2	6	ك	لقد عززت أنظمة دعم القرار قدرتي على الوفاء بالمواعيد النهائية للموارد البشرية	6
					30. 0	48. 3	8.3	3.3	10.0	%		
مرتفعة		0.7 7	1.13	3.83	الكفاءة والإنتاجية							

جدول رقم (22) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم الكفاءة والإنتاجية

يتضح من جدول (22) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على الكفاءة والإنتاجية من وجهة منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.83)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.13). هذا مؤشر إلى أن هذه الأنظمة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الكفاءة والإنتاجية داخل القطاع الصحي. وأن منسوبي الموارد البشرية يشعرون بأن أنظمة دعم القرار تساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة والإنتاجية في عملهم. حيث تساعد في تسريع العمليات واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل وإنتاجيته. من خلال تقديم تحليلات دقيقة

وبيانات مفصلة، كما تسهم أنظمة دعم القرار في تحسين التخطيط والتنظيم وتسهيل تحديد المشاكل والحلول، مما يعزز من أداء الموظفين

جدول رقم (23) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم النظرة المستقبلية والتوصيات

م	العبارة	التكرار النسبة	الاستجابات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
			أختلف بشدة	أختلف	محايد	أوافق بشدة					
1	أرى أن دور أنظمة دعم القرار في إدارة الموارد البشرية يتوسع في المستقبل	ك	10	3	1	17	3.67	1.39	0.73	6	مرتفعة
		%	16.7	5.0	1.7	28.3					
2	أعتقد أن التحسينات المستمرة ضرورية لفعالية أنظمة دعم القرار	ك	6	0	1	24	4.08	1.15	0.82	1	مرتفعة
		%	10.0	0.0	1.7	40.0					
3	أوصي باعتماد ميزات إضافية لأنظمة دعم القرار لتعزيز إدارة الموارد البشرية	ك	7	2	1	20	3.90	1.24	0.78	5	مرتفعة
		%	11.7	3.3	1.7	33.3					
4	أنا واثق من أن أنظمة دعم القرار ستلعب دوراً حاسماً في تحقيق أهداف الموارد البشرية المستقبلية	ك	6	0	0	22	4.07	1.13	0.81	2	مرتفعة
		%	10.0	0.0	0.0	36.7					
5	سأدعم المزيد من التدريب على استخدام أنظمة دعم القرار في الموارد البشرية	ك	6	0	1	21	4.03	1.13	0.81	4	مرتفعة
		%	10.0	0.0	1.7	35.0					
6	أعتقد أن أنظمة دعم القرار ستشكل بشكل	ك	6	0	1	22	4.05	1.14	0.81	3	مرتفعة
		%	10.0	0.0	1.7	36.7					

											كبير مستقبل إدارة الموارد البشرية في مؤسستي
مرتفعة	0.79	1.07	3.97								النظرة المستقبلية والتوصيات

يتضح من جدول (23) أن درجة تأثير أنظمة دعم القرار على النظرة المستقبلية من وجهة نظر منسوبي الموارد البشرية بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.97)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (أوافق) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.07). مما يدل على أن منسوبي الموارد البشرية يرون أن أنظمة دعم القرار تسهم بشكل كبير في تحسين وتطوير النظرة المستقبلية داخل القطاع الصحي. من خلال تقديم رؤى شاملة حول الاتجاهات الحالية والفرص والتحديات المستقبلية، كما تساعد أنظمة دعم القرار في صياغة استراتيجيات طويلة الأجل وتحسين الاستعداد للتغيرات ثانياً: النتائج الخاصة بتحليل تجربة الموظف مع فريق الموارد البشرية

الدر	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات				التكرار		النسبة	العبارة
					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أختلف	أختلف بشدة			
متوس	1	0.65	1.37	3.26	26	65	25	12	32	ك		يعامل مديرو الموارد البشرية في هذه المنظمة جميع الموظفين باحترام
					16.3	40.6	15.6	7.5	20.0	%		
متوس	4	0.63	1.35	3.15	23	57	33	15	32	ك		يحافظ مديرو الموارد البشرية على مستوى عالي من الاحترافية في تفاعلاتهم مع الموظفين
					14.4	35.6	20.6	9.4	20.0	%		
متوس	4	0.63	1.35	3.15	27	48	37	18	30	ك		مديرو الموارد البشرية متسقون في سلوكهم تجاه الموظفين
					16.9	30.0	23.1	11.3	18.8	%		
متوس	5	0.63	1.43	3.14	28	55	25	15	37	ك		أشعر أن مديري الموارد البشرية
					17.5	34.4	15.6	9.4	23.1	%		

												يمكن التواصل معهم عندما تكون لدي مخاوف أو مشكلات
متوس	2	0.65	1.38	3.23	32	46	39	12	31	ك		يعتبر مديرو الموارد البشرية في هذه المنظمة قدوة للسلوك الأخلاقي
					20.0	28.8	24.4	7.5	19.4	%		
متوس	3	0.63	1.40	3.16	30	47	34	16	33	ك		يتعامل مديرو الموارد البشرية مع قضايا الموظفين بتقدير وسرية
					18.8	29.4	21.3	10.0	20.6	%		
متوسطة		0.64	1.23	3.18	السلوك المهني لمديري الموارد البشرية							

جدول رقم (25) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم التواصل مع الموظفين

ينضح من جدول (24) أن مستوى تقدير موظفي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية للسلوك المهني لمديري الموارد البشرية جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.18)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.60 إلى 3.39) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (محايد) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.23). جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط العام لاتجاهات الموظفين (3.18) مما يدل على أن هناك تبايناً في مدى رضا الموظفين عن السلوك المهني لمديري الموارد البشرية. وهذا يعكس الحاجة إلى تعزيز الأداء المهني والتفاعل الإيجابي مع الموظفين. يساعد هذا التقدير في توجيه الجهود لتحسين جودة القيادة وتطوير مهارات السلوك المهني لمديري الموارد البشرية، مما يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا والفعالية في بيئة العمل.

م	العبارة	النسبة	أخف	أختل	محايد	أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	يقوم مديرو الموارد البشرية بتوصيل السياسات بشكل واضح	ك %	31	20	28	26	3.16	1.37	0.63	3	متوسطة
2	أنتلقى تحديثات في الوقت المناسب من مديري الموارد البشرية حول التغييرات المهمة	ك %	37	12	25	28	3.18	1.43	0.64	1	متوسطة
3	يستمع مديرو الموارد البشرية إلى تعليقات الموظفين	ك %	35	20	32	21	3.03	1.36	0.61	5	متوسطة

												واهتماما تهم																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
4	يقوم مديرو الموارد البشرية بتوصيل الأسباب الكامنة وراء قراراتهم بشكل فعال	ك %	39	15	39	47	20	2.96	1.37	0.5 9	6	متوس طة																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

يتضح من جدول (25) أن مستوى تقدير موظفي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية لعملية تواصل مديري الموارد البشرية معهم جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.09)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.60 إلى 3.39) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (محايد) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.17). هذا يشير إلى أن هناك تبايناً في مدى رضا الموظفين عن جودة وفعالية عملية التواصل مع مديري الموارد البشرية. فيري الباحث أن عملية التواصل مع الموظفين تلعب دوراً حيوياً في تعزيز بيئة العمل وضمان تقديم رعاية صحية فعّالة وآمنة. فالتواصل الفعال بين مديري الموارد البشرية والموظفين يساهم في بناء الثقة والشفافية، مما يقلل من الغموض والمخاوف ويزيد من رضا الموظفين وارتباطهم بالمؤسسة.

جدول رقم (28) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات قسم حل النزاعات

م	العبارة	التكرار	النسبة	أختل ف بشدة	أختل ف	محايد	أوا فق بشدة	أوا فق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	يقوم مديرو الموارد البشرية بالتدخل بشكل فعال في النزاعات بين الموظفين	ك	%	34	21.3	20	12.5	34	21.3	1.33	0.60	6	متوسطة
2	يتسم مديرو الموارد البشرية بالعدل عند حل النزاعات في مكان العمل	ك	%	33	20.6	16	10.0	38	23.8	1.33	0.62	5	متوسطة
3		ك		31		12		44		3.13	0.63	2	

متوس طة					13. 8	31. 9	27. 5	7.5	19.4	%	أنا راضٍ عن الطريقة التي يتعامل بها مديرو الموارد البشرية مع النزاعات في المنظمة
متوس طة	3	0.62	1.34	3.09	22	53	35	18	32	ك %	4 يقوم مديرو الموارد البشرية بحل النزاعات في الوقت المناس ب
متوس طة	4	0.62	1.31	3.08	19	55	37	18	31	ك %	5 يقوم مديرو الموارد البشرية بخلق بيئة يشعر فيها الموظ فون بالأمان عند إثارة المشكلا ت

6	أعتقد أن مديري الموارد البشرية فعالون في الحفاظ على مكان عمل متناغم	ك	32	9	40	53	26	3.20	1.34	0.64	1	متوس طة
	%	20.0	5.6	25.0	33.1	16.3						
حل النزاعات												متوسطة
								3.10	1.21	0.62		

يتضح من جدول (28) أن مستوى تقدير موظفي القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية لحل النزاعات كأحد تجارب الموظفين مع فريق الموارد البشرية جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات المبحوثين (3.10)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.60 إلى 3.39) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (محايد) في أداة الدراسة، وبانحراف معياري قيمته (1.21). مما يدل على أن معظم الموظفين يرون أن جهود فريق الموارد البشرية في حل النزاعات ليست كافية أو قد تكون غير فعالة بشكل مستمر في جميع الحالات. وهذا مؤشر إلى الحاجة لتطوير استراتيجيات واضحة وأكثر فعالية في إدارة النزاعات من قبل فريق الموارد البشرية لضمان توفير بيئة عمل أكثر استقراراً وعدلاً.

مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة ان تأثير أنظمة دعم القرار على عدة جوانب من الأداء المهني كان كبيراً، حيث أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً لهذه الأنظمة على عملية اتخاذ القرار، كما انه يتضح من النتائج أن أنظمة دعم القرار تؤثر بشكل إيجابي على العلاقة بين فريق الموارد البشرية والموظفين، من خلال تحسين التواصل وزيادة الشفافية في التعاملات اليومية. كما لعبت دوراً هاماً في تعزيز تقييم الأداء، مما يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين بشكل أدق.

أظهرت النتائج أن مستوى تقدير موظفي القطاع الصحي للسلوك المهني لمديري الموارد البشرية جاء بدرجة متوسطة، مما يعكس وجود حاجة إلى مزيد من التحسين في التفاعل اليومي. وأشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا العام وتوصيات الموظفين حول تجربتهم مع فريق الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة متوسطة.

حيث تتوافق هذه النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة الحوامدة وآخرون (2022) والتي توصلت إلى إن كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة مستوى مرتفع وإن استخدام تطبيقات نظم دعم القرار له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشري

الفصل الخامس: ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها

ملخص البحث:

- 1- أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا لهذه الأنظمة على عملية اتخاذ القرار، مما يعزز دقة وسرعة القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. كذلك، كان لهذه الأنظمة تأثير ملحوظ على السلوك والأخلاق المهنية، حيث ساهمت في تعزيز معايير الأداء المهني والالتزام الأخلاقي.
- 2- بينت النتائج أن أنظمة دعم القرار تؤثر بشكل إيجابي على العلاقة بين فريق الموارد البشرية والموظفين، من خلال تحسين التواصل وزيادة الشفافية في التعاملات اليومية. وكذلك أسهمت أنظمة دعم القرار في تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية.
- 3- أظهرت النتائج أن مستوى تقدير موظفي القطاع الصحي للسلوك المهني لمديري الموارد البشرية جاء بدرجة متوسطة، مما يعكس وجود حاجة إلى مزيد من التحسين في التفاعل اليومي. كما أن تقييم الموظفين لعملية التواصل مع مديري الموارد البشرية، ومدى تحقيق العدالة والموضوعية.
- 4- أشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا العام وتوصيات الموظفين حول تجربتهم مع فريق الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة متوسطة. هذا يشير إلى وجود فرص كبيرة للتحسين في أساليب التواصل والتفاعل وتعزيز بيئة عمل أكثر دعمًا وتحفيزًا.

2- التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة يقدم الباحث مجموعة من التوصيات وذلك كما يلي:
- 1- ضرورة تحديث وتحسين أنظمة دعم القرار المستخدمة في المؤسسات الصحية لضمان ملاءمتها وفعاليتها في تلبية احتياجات الموارد البشرية
 - 2- تطوير استراتيجيات لتعزيز التواصل الداخلي بين مديري الموارد البشرية والموظفين. وذلك من خلال عقد اجتماعات دورية وجلسات استماع لمشاركة الأفكار والمخاوف.
 - 3- إنشاء قنوات اتصال متعددة لتسهيل التفاعل وتقديم الدعم والتوجيه لتعزيز العلاقة بين مديري الموارد البشرية والموظفين.
 - 4- تحسين أنظمة تقييم الأداء لتكون أكثر عدالة وشفافية ودقة، مما يضمن تقديم ملاحظات بناءة ومفيدة للموظفين لتعزيز أدائهم المهني.

الدراسات المستقبلية

- 1- أثر التحول الرقمي في تحقيق رضا المستفيدين من خلال أنظمة دعم القرار في القطاع الصحي
- 2- أثر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لتحسين تجربة المرضى في الوصول إلى المعلومات الطبية.
- 3- واقع استخدام البيانات الضخمة لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين. مثل تكامل البيانات من مصادر متعددة لتحليل احتياجات المستفيدين
- 4- أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في أنظمة دعم القرار لزيادة رضا المستفيدين.

المراجع:

- أبو هاني ، سعيد عبدة . (2001). أثر عوامل البيئة الداخلية على كفاءة الأداء المالي . مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية.
- الاحمدي ، حنان . (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والاعراض بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض .مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- البسام ، بسام عبدالله . (2019). الحوكمة في القطاع العام. ط4
- البشاشة، سامر . أثر جودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي. مجلة المحاسبة والتأمين . عمان. الأردن
- الجعبري، ذكاء كاظم. (2016). فاعلية ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجمعيات الخيرية في جنوب الضفة الغربية.
- الردايدة ، أحمد توفيق . (2018). كفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين بجامعة مؤتة.
- الرويلي ، عماد صفوك جلود. (2014). دور نظم المعلومات في زيادة وفاعلية الموارد البشرية مملكة البحرين. طه، طارق احمد. (2008). نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الالية من منظور اداري معاصر . دار الفكر الجامعي . الإسكندرية.
- عاتي، حمد حسين . (2018-2019) أثر بيئة العمل الداخلية على نسبة التسرب الوظيفي(دراسة ميدانية في شركة عبداللطيف جميل للفترة. رسالة ماجستير . جامعة جدة
- العبيد، محمد (2020). التمكين الإداري وأثره على نية ترك العمل في ظل ضغوط العمل كمتغير معدل، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
- عقبة العيسى. (2018). أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، 1(43).
- على شديد، مصطفى. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة .مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. 226-193، 22(4) ، عمورة، ريم (2014). أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا
- العميان ، محمد سلمان . (2010) السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . الأردن . دار وائل للنشر .
- عشوش ، محمد الحافظ. (2017). أثر كفاءة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية . دراسة ميدانية مجمع صيدالية. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة.
- غانم، فتح الله أحمد (2015) . ممارسات شركة الاتصالات الفلسطينية في المحافظة على الموارد البشرية ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، 19(1)، 32-359
- كاظم ، على خلف، وآخرون . (2019). دور نظم المعلومات وعلاقتها بتعزيز كفاءة واستخدام الموارد البشرية لدى الوحدة الاقتصادية . المجلة العربية للنشر العلمي . العدد العاشر.
- الملحم، وليد عبدالمحسن (2007). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي: دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية
- نصير، وليد خالد إبراهيم، والحوري، سليمان إبراهيم. (2016). أثر استراتيجيات الموارد البشرية في نية ترك العمل في الجامعات الرسمية الأردنية: الدعم التنظيمي متغير وسيط رسالة ماجستير، جامعة آل البيت

المراجع الأجنبية:

- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., and Abadi, M. (2020) The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention anagement Science Letters
- Kim, S., & Park, H. (2019). AI in Public Relations: Insights and Innovations. Journal of Digital Communication,
- Nazim, A. (2019). Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention Journal of Managerial Sciences 240 Vol 2
- SAPTA, I., Muafi, M., & SETINI, N. M. (2021). The role of technology, organizational culture, and job satisfaction in improving employee performance during the Covid-19 pandemic. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(1)
- Sharma, G. and stol, K. (2020). Exploring onboarding success, organizational fit, and turnover intention of software professionals. The Journal of Systems and Software 159(2020) 110442