

أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية

(دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية)

رسالة دكتوراه مهنية في إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - مصر



لقد ظهرت الحاجة، في ظل التغيير السريع والمستمر في بيئة الأعمال وظهور تحديات التقنية، إلى المهارات الإدارية القادرة على الأداء المتميز وزيادة الاهتمام بتنمية الموارد البشرية لكي تلاحق المؤسسات هذا التغيير، وهو ما أدركته معظم الدول، وذلك بالاهتمام بإعداد الموارد البشرية التي تتمتع بكفاءات تمكنها من استخدام التكنولوجيا، وتمتلك مهارات التفكير العلمي والابتكار. كما ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية باعتباره مصطلحاً حديثاً يواكب التطوير والتغيير التنظيمي في وجود بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة، بما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بتحقيق الجودة كخيار استراتيجي لتحقيق كفاءة وفاعلية أفضل في الأداء. وقد شهدت المؤسسات المصرفية نقلة كبيرة نتيجة لاستخدام التكنولوجيا من حواسيب وقواعد بيانات وشبكات اتصال ووسائل أخرى، مما يوفر كثيراً من المصاعب في الأداء ويوفر دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية فضلاً عن تمكين بلوغ الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتوجيهها للعمل على تحقيق مهام أكثر إنتاجية، وهو ما تهتم به هذه الدراسة بالتطبيق على قطاع المصارف الإسلامية.

إعداد وتقديم: د. كوثر الأبي
الطالب: عبد الحميد نجاشي الزهيري

الاستفادة من الموارد البشرية الإلكترونية

لذلك يهدف هذا البحث إلى وضع إطار للاستفادة من الموارد البشرية الإلكترونية وبيان تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال بالتطبيق على قطاع المصارف الإسلامية. وتبع الأهمية العلمية للبحث من سد الفجوة البحثية في الدراسات السابقة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية، حيث تعد هذه الدراسة دعماً لفاعلية الموارد البشرية، كما تعد الدراسة إثراءً للمكتبة العربية ومراكز البحث

العلمي المهتم بإدارة الموارد البشرية.

أما الأهمية العملية فتنبع من أهمية المجال التطبيقي الذي تم اختياره وهو قطاع المصارف الإسلامية في مصر، والتي تعد بدورها رائدة التنمية الاقتصادية على المستوى القومي، إذ يعد القطاع المصرفي من القطاعات الاستراتيجية المحركة لعجلة الاقتصاد الكلي، وباعتباره عاكساً لصورة الدولة في الخارج بما يؤثر على نجاح العلاقات الدولية وحافزاً للانضمام إلى المنظمات الدولية مثل منظمة التجارة الدولية، وكذلك لتشجيع الاستثمار

إدارة وتنمية الموارد البشرية داخل المنظمة من خلال التكامل بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تخلق قيمة للإدارة من جهة الموظفين ومن جهة المنظمة.

٢- تتبع أهداف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال، وتتضمن تلك الأهداف: زيادة التركيز على القضايا الاستراتيجية، زيادة مرونة الإجراءات والممارسات، زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية، تقليل التكاليف، وأن تُوجَّه إدارة الموارد البشرية نحو خدمة الإدارة والعاملين في المنظمة.

٣- ترجع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى أنها من أهم الوسائل لرفع الكفاءة وتخفيف الأعباء الإدارية وتحسين الأداء وتحقيق المزايا التنافسية، وهو ما تحتاجه الدول النامية، حيث يستوجب التحول كلاً من السرعة والإتقان في الأداء.

٤- تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والإجراءات والأساليب والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية.. وغيرها.

٥- من أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: الاستقطاب الإلكتروني، الاختبار والتوظيف الإلكتروني، نظام التعويضات الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، الاتصال الإلكتروني، التقييم الإلكتروني.

الفصل الثالث: الخلفية النظرية لموضوع جودة الحياة الوظيفية :
ناقش هذا الفصل تحليل مقومات الحياة الوظيفية، وتوصل إلى النتائج التالية:

١- قدم البحث إطاراً نظرياً حسب الأدبيات المرجعية لجودة الحياة الوظيفية، وسلط الضوء على المفهوم والأهمية والأهداف والأبعاد الرئيسة لها، وعناصرها المختلفة في المنظمات ومعوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية. وتم تناول نشأة وتطور دراسة جودة الحياة الوظيفية واتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية ومنها: اتجاه مدرسة الموارد البشرية والمقاربة التقنية الاجتماعية. <

الأجنبي، إذ تعد المؤسسات المصرفية إحدى المنظمات التي تواجه تغييراً كبيراً في بيئتها، مما يتطلب إعادة النظر في الوسائل والأساليب المستخدمة واستثمار تكنولوجيا المعلومات؛ مثل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، بالإضافة إلى أن البنوك الإسلامية أصبحت بالفعل لها دور مؤثر في اقتصادات الدول الإسلامية، وتستحق كل الاهتمام في مجالات البحث العلمي.

وجاءت خطة الدراسة كما يأتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة :

ويتناول التعريف بفكرة وأهمية الدراسة والدراسات السابقة ووضع الفروض وخطة الدراسة، وقد أجرى الباحث دراسة استطلاعية للتعرف على مشكلة الدراسة وصياغتها وتحديد المتغيرات من خلال توجيه عدد من الأسئلة خلال المقابلات الشخصية مع بعض العاملين في المصارف الإسلامية.

وكانت نتيجة هذا الفصل تحديد مشكلة الدراسة من حيث مدى الاهتمام بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية في المصارف الإسلامية، وبناء على ذلك تم وضع الفروض لتحديد مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وتتلخص أهمية الدراسة العملية في تقديم توصيات للمسؤولين في القطاع تظهر أهمية إبراز جوانب القوة الناتجة عن استخدامها.

الفصل الثاني: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية :

يرجع اهتمام الدول المتقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لفوائدها الكثيرة، مما مهد لظهور الإدارة الإلكترونية كمنطَ إداري متطور يستخدم التقنية لتحقيق مميزات نوعية، كما توجهت الأنظار إلى ضرورة معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية للولوج إلى عصر المعرفة التي تركز على استغلال التقنيات الحديثة في شتى مناحي الحياة المعاصرة.

وكانت نتائج هذا الفصل كما يلي:

١- يعد مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية أسلوباً إدارياً حديثاً يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في



المعوقات هي تخوف الإدارة العليا من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات ومعارضتهم لذلك.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية واختبار الفروض:

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: أسلوب «الفا كرونباخ» وهو مقياس الاتساق الداخلي، والتجزئة النصفية، والإحصاءات الوصفية، ومعامل الارتباط «بيرسون»، تحليل الانحدار المتعدد في الدراسة الميدانية التطبيقية على المصارف الإسلامية المصرية الثلاثة وهي: بنك البركة - مصر، مصرف أبوظبي الإسلامي، بنك فيصل الإسلامي المصري.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات:

أولاً - نتائج الدراسة:

١- بالنسبة لمحور تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

يوجد تطبيق لإدارة الموارد البشرية في المصارف الإسلامية، وتميل معظم الآراء ما بين الموافقة والحياد بالاستجابة لهذا المتغير، وترتيب الأبعاد هو: التدريب الإلكتروني، ثم نظام التعويضات الإلكتروني، ثم الاتصال الإلكتروني، ثم الاستقطاب الإلكتروني، ثم التقييم الإلكتروني، ثم الاختيار والتوظيف الإلكتروني. إلا أن هناك قصوراً في إعداد خطة واضحة محددة بالأهداف لاستقطاب الموارد البشرية إلكترونياً، وقصوراً في البحث عن المواهب والكفاءات البشرية من ذوي الخبرات المصرفية الإسلامية عبر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، وعدم استخدام المقابلات الإلكترونية في التوظيف، وكذلك في تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين بالاعتماد على البرامج الإلكترونية الحديثة، وقصور تقييم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بصفة مستمرة.

٢- بالنسبة لتوفر جودة الحياة الوظيفية:

تتوفر جودة الحياة الوظيفية الإلكترونية بدرجة عالية في المصارف الإسلامية وترتيب الأبعاد من حيث التوفر وقوة التطبيق، وهي بترتيب الأهمية كما يلي: ظروف العمل المادية، ثم العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، ثم أسلوب الإشراف والنمط القيادي، ثم الأجور والمكافآت، ثم الخصائص الوظيفية، وأخيراً المشاركة

٢- تناول هذا الفصل جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة بتعريفها وأهدافها بالنسبة للموظفين وللمنظمة، وأسباب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، ومنها التطورات السريعة في عصر العولمة وتحديات سرعة التغيير، وهو ما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بالمنظمات المعاصرة.

٢- تبين للباحث أن لجودة الحياة أهمية كبيرة في تطوير وتعزيز أداء المؤسسات المصرفية والبنوك بشكل عام، والتركيز على تنمية دور المورد البشري في المصارف الإسلامية بشكل خاص بصفته المورد الأساس ومحور العملية الإنتاجية داخلها، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وملائمة على الصعيد المادي أو المعنوي لمواجهة التحديات في البيئة الداخلية والخارجية التي تعصف بمستقبل قطاع المصارف الإسلامية في مصر.

٤- وجوب العمل على زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي يقوم بها المديرون، بالإضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية، والمشاركة في العائد وتحسين الرضا الوظيفي، وهو ما يستلزم القيام بمجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية والعاملين فيها والمتعاملين معها.

٥- يتطلب ذلك الاهتمام بإعداد طواقم إدارية وأكاديمية فائقة الجودة من الناحية

المهنية والمعرفية، وتوفير بيئة عمل وجودة حياة مناسبة تعمل على زيادة الولاء، وتحقيق التكامل، والتفاعل بين أهداف الموظفين وأهداف المؤسسات المصرفية.

٦- تم تناول بعض مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية، ومنها: نظام الاتصالات، نظم المقترحات، مجهودات المنظمة، الدعم القيادي، دوائر الجودة، برامج الجودة في العمل، تشجيع المبادرات التي تسهم في تطوير الكفاءات والارتقاء المهني والرفاهية في العمل.

٧- تبين أن معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية كثيرة ومتنوعة خاصة وأن كل من الإدارة والموظفين والتقانات المهنية والعمالية لها وجهات نظر مختلفة حول جدوى التطبيق، وأهم هذه

تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم الوسائل لرفع الكفاءة وتخفيف الأعباء الإدارية وتحسين الأداء

ذوي الخبرات في العمل المصرفي الإسلامي عن طريق الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، واستخدام المقابلات الإلكترونية في التوظيف، واستخدام الاختبارات الإلكترونية بسلسلة من الأسئلة عبر موقع المصرف، ووضع منهجية واضحة لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، ومتابعة وتقييم إدارة الموارد البشرية بصفة مستمرة، وإعادة النظر بصفة دورية في معايير التقييم في ضوء مستجدات العمل، وتقييم جودة القرارات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية بالاستعانة بالبرامج الإلكترونية الجاهزة، وتوفير البرامج الجاهزة لتقييم الأداء وقياس الجودة، وتطبيق مؤشرات الأداء للتأكد من سير الأداء في الاتجاه الصحيح.

٢- العمل على دعم وتعزيز جودة الحياة الوظيفية من خلال: توزيع المهام والواجبات على العاملين بما يناسب قدراتهم، المحافظة على حقوقهم ومساعدتهم في الحصول عليها، الالتزام بالقيادة الأخلاقية التي تتسم بالعدالة والشفافية، استخدام التكنولوجيا الحديثة لخفض الوقت اللازم لإجراء المهام المطلوبة، تشجيع العاملين على إظهار قدراتهم ومهاراتهم، التحسين المستمر لإجراء العمليات للتخلص من الروتين، تنمية قدرات العاملين على إنجاز الأعمال في الظروف الاستثنائية، تعزيز قدراتهم على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية، والاستفادة من تقييم الأداء في التطوير والتحسين المستمر.

٣- العمل على استكمال البحث العلمي في هذا المجال بالدراسات المستقبلية، وذلك عن طريق: دراسة أثر الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية، دراسة أثر الإدارة الافتراضية كأحد المجالات الحديثة في التكنولوجيا وعلاقته بالموارد البشرية في المصارف الإسلامية، دراسة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في قطاع المصارف الإسلامية وأثرها على رضا وولاء العملاء، دراسة أثر إدارة الموارد البشرية الافتراضية على تنمية رأس المال النفسي الإيجابي وإدارة المواهب، ودراسة جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل في العلاقة والتأثير على الأداء الوظيفي بالتطبيق على القطاعات المختلفة. 🌱

في صنع القرار. وكل ذلك يؤكد أن المصارف الإسلامية تهتم بتشجيع العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية وتوفير البيئة المناسبة للعمل، وتوفير العلاقات الطيبة والتعاون بين العاملين؛ فهم يمثلون روح الفريق، ويمكن للعاملين المشاركة في الرأي لحل المشكلات المرتبطة بعملهم، كما يحصلون على مكافآت مالية عن الأعمال الإضافية، ويشعر العاملون بالمسئولية عن أعمالهم، كما يوجد وضوح في النظام واللوائح. ولكن يوجد قصور في تشجيع العاملين على إظهار مهاراتهم الشخصية، وقصور أيضاً في تعرف الإدارة على آراء ومقترحات العاملين حول تطوير تطبيق البرامج الإلكترونية، وكذلك في إتاحة الفرص لهم لتقديم مقترحات وأفكار جديدة وتبني نظام حوافز يشجع على الابتكار والتميز.

٣- بالنسبة لأثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية :

توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهذا الارتباط له أثر ذو دلالة إحصائية، وتوجد علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وظروف العمل المادية والمعنوية، وله أثر ذو دلالة إحصائية، كذلك توجد علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والعلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وكذلك بالنسبة للمشاركة

في صنع القرارات، وتوجد علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والأجور والمكافآت.

٤- بالنسبة لمدى توافق نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة: تبين التوافق مع الدراسات التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وكذلك التوافق مع الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً - توصيات الدراسة :

١- الاهتمام بدعم تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال: توفير خطة واضحة لإدارة الموارد البشرية، تشمل برامج وسياسات محددة بأهداف حول استقطاب الموارد البشرية إلكترونياً، وكذلك من خلال البحث عن المواهب والكفاءات البشرية



هناك ارتباط وثيق بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجودة الحياة الوظيفية

