



جامعة آل البيت

كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الإتصالات العراقية

**Impact of Human resources Information Systems on the Performance
of Iraqi Telecommunications Companies**

إعداد الطالب

علي أحمد علي عيسى الجبوري

الرقم الجامعي

١٦٢٠٥٠٢٠٥٩

إشراف

الدكتور سيف عبيد الشبيل

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم ادارة الأعمال من جامعة

آل البيت

الفصل الدراسي الصيفي

٢٠١٨-٢٠١٧

التفويض

أنا الطالب: علي أحمد علي عيسى الجبوري، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع :

التاريخ :

الإقرار

أنا الطالب : علي أحمد علي عيسى الجبوري الرقم الجامعي : ١٦٢٠٥٠٢٠٥٩
التخصص : إدارة الأعمال الكلية : كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

"أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية"

Impact of Human resources Information Systems on the Performance of Iraqi Telecommunications Companies

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية.

كما إنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت إلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب :

التاريخ : ٢٠١٨ / /

قرار لجنة المناقشة

أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية

Impact of Human resources Information Systems on the Performance of Iraqi
Telecommunications Companies

إعداد الطالب

علي أحمد علي عيسى الجبوري

إشراف الدكتور

سيف عبيد الشيبيل

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة	
	مشرفاً ورئيساً	د. سيف عبيد الشيبيل
	عضواً داخلياً	أ.د. وليد مجلي محمد العواودة
	عضواً داخلياً	د. هاييل فلاح مقداد السرحان
	عضواً خارجياً	أ.د. ممدوح طايح الزيادات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية الاقتصاد والعلوم الادارية/
تخصص إدارة الأعمال جامعة آل البيت

ونوقشت الرسالة وأوصي بإجازتها بتاريخ / ٢٠١٨ /

الإهداء

إلى

قدوتي الأول، ونبراسي الذي ينير دربي، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، إلى من رفعت رأسي
عاليا افتخاراً به..... أبي العزيز حفظه الله

الشيخ أحمد علي عيسى الجبوري

إلى

التي رأني قلبها قبل عينيها، وحضنتني احشاؤها قبل يديها، إلى شجرتي التي لا تذبل، إلى الظل الذي آوي
إليه في كل حين..... أمي الحبيبة حفظك الله

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد.. إلى شمعة تنير ظلمة حياتي

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي

(اخواني وخواتي)

إلى من

أشرفت شمسهم في سماء حياتي وكنتم نورا قد غطى على أحزاني وبدلها
أفراح لقد أصبحت الحياة جميلة بوجودكم معي . . بابتسامتكم التي ترسم على
محياكم الجميل حفظكم الله لي... ومتعكم بالصحة والعافية.. ودمتم لي

(زوجتي وأبنائي)

إلى من

أنجبتهم لي الأيام والليالي، بسمة الحياة ورونقها، رفاق الدرب

(أصدقائي)

الشكر والتقدير

إن الحمد لله نحمده سبحانه وتعالى حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه فقد سدد الخطى وشرح الصدر ويسر الأمر فله الحمد كله وإليه يعود الفضل كله..

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وإنارة المهتمدين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام..

وإعترافاً بذوي الفضل علي أقدم شكري وتقديري لكل من مد لي يد العون والمساعدة في سبيل إتمام هذا الإنجاز العلمي المتواضع..

كما يسعدني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى المملكة الأردنية الهاشمية ملكاً وأرضاً وشعباً لما قدموه لنا من سبل التعلم في رحاب جامعاتها والتي عشنا على أرضها وتحت سمائها أحلى الأيام، فكانت كوطننا الأم حفظها الله من كل سوء ومكروه.

وأخص بالشكر والتقدير والعرفان أيضاً استاذي الفاضل الدكتور سيف عبيد الشبيب لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة والذي لم يدخر جهداً في التوجيه والمساعدة ولكل ما أبداه من ملاحظات وإرشادات قيمة كان لها الأثر الأكبر في إنجاز هذه الرسالة..

وكل الاحترام والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة المؤلفة من الأستاذ الدكتور وليد مجلي العواودة والدكتور هايل فلاح مقداد السرحان والأستاذ الدكتور ممدوح طابع الزيادات، والذي سيغنون هذه الرسالة بتوجيهاتهم السديدة الذي يسد خللها ويقوم زللها من خلال ملاحظاتهم القيمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والأمتنان للسيد رئيس قسم إدارة الأعمال الدكتور عبدالله العظامات لقلبه الكبير وروحه الطيبة ومساندته الأخوية للطلبة..

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الأمتنان لجميع أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية عامة وأخص منهم الأساتذة في قسم إدارة الأعمال..

وأختتم هذا المقام بتقديم الشكر والتقدير والعرفان لست الحبايب أُمي الغالية لما بذلت من أجلي الكثير من الدعوات والصلوات والتي رعنتي بها وساندتني من خلالها..

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
د.....	قرار لجنة المناقشة
ه.....	الإهداء
و.....	الشكر والتقدير
ز.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الأشكال
ل.....	قائمة الملاحق
م.....	الملخص باللغة العربية
١.....	الفصل الأول : الإطار العام
١.....	مقدمة:
١.....	مشكلة الدراسة:
٢.....	أهمية الدراسة:
٢.....	أهداف الدراسة:
٣.....	فرضيات الدراسة:
٤.....	مخطط الدراسة:
٥.....	متغيرات الدراسة :
٦.....	الفصل الثاني :الإطار النظري والدراسات السابقة.
٦.....	مقدمة :
٦.....	المبحث الأول: نظم معلومات إدارة الموارد البشرية
٢٤.....	المبحث الثاني: أداء الشركات
٢٩.....	الدراسات السابقة:
٣٣.....	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

٣٤	الفصل الثالث : الطريقة والاجراءات.....
٣٤	المقدمة:.....
٣٤	مجتمع وعينة الدراسة :.....
٣٧	مصادر جمع البيانات :.....
٣٧	أداة الدراسة:.....
٤٠	الأساليب الإحصائية المستخدمة :.....
٤٣	الفصل الرابع: عرض النتائج.....
	أولاً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال نظم معلومات
٤٣	الموارد البشرية:.....
٥١	ثانياً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال أداء الشركات:.....
٥٢	اختبار فرضيات الدراسة.....
٥٧	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات.....
٥٧	النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة ومناقشتها :.....
٥٧	مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الأول: التخطيط :.....
٥٧	مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الثاني: الاستقطاب والاختيار :.....
٥٧	مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الثالث: التعيين:.....
٥٩	نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها :.....
٦٠	التوصيات:.....
٦١	قائمة المراجع.....
٦١	المراجع العربية:.....
٦٥	المراجع الأجنبية:.....
٦٧	قائمة الملاحق.....
٧٣	Abstract.....

قائمة الجداول

الصفحة	قائمة الجداول
٤١	الجدول (١-٣): الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي
٤٢	جدول رقم (٢-٣): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن=٢٠٠)
٤٥	الجدول (٣-٣): مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال نظم المعلومات الموارد البشرية
٤٦	الجدول (٤-٣): مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال أداء الشركات
٤٧	جدول (٥-٣): معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة والأداة ككل
٤٨	الجدول (٦-٣): اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk
٤٩	الجدول (٧-٣): نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة
٥٠	جدول رقم (١-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥١	الجدول رقم (٢-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التخطيط " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٢	الجدول رقم (٣-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " الاستقطاب والاختيار " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٣	الجدول رقم (٤-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التعيين " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٤	الجدول رقم (٥-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التدريب " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٤	الجدول رقم (٦-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " الأجور " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٥	الجدول رقم (٧-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " المكافآت " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)
٥٦	الجدول رقم (٨-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " تقييم الاداء " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

٥٧	الجدول رقم (٤-٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " اداء الشركات " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسائي (ن=٢٠٠)
٥٩	جدول (٤-١٠): ملخص الانحدار للفرضية الرئيسية
٥٩	جدول (٤-١١): تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر المتغير المستقل على التابع
٦٠	جدول (٤-١٢): معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع
٦١	الجدول (٤-١٣): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
٥	الشكل رقم (١-١) مخطط الدراسة
١٩	شكل (٢-٢) قاعدة بيانات الموارد البشرية

قائمة الملحق

الصفحة	الملحق	الرقم
٧٦	قائمة بمحكمين الاستبانة	١
٧٧	الاستبانة بصورة النهائية	2

أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية

إعداد الطالب

علي أحمد علي عيسى الجبوري

الدكتور سيف عبيد الشبيل

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية، حيث تكون مجال الدراسة من جميع العاملين في إدارات الموارد البشرية وإدارات تكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات العراقية، واشتمل مجتمع الدراسة على كافة موظفي إدارات الموارد البشرية وإدارات تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات وهي (آسيا سيل، كورك تيليكوم، زين العراق) ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال إعداد استبانة وتوزيعها على جميع أفراد عينة الدراسة، فتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) فرداً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: كان مستوى نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية، كما أن مستوى أداء شركات الاتصالات العراقية بدرجة مرتفعة، فضلاً عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لنظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية، وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: ضرورة زيادة اهتمام شركات الاتصالات العراقية بمستوى عالٍ من المرونة في استخدام واستثمار كل ما يؤدي إلى تخفيض الوقت اللازم للعملية الانتاجية.

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات الموارد البشرية، أداء الشركة، شركات الاتصالات العراقية، العراق.

الفصل الأول : الإطار العام

مقدمة:

يُعد نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) أحد أهم متطلبات إدارة الموارد البشرية الحديثة؛ لذا يجب على الشركات الكبيرة والصغيرة الاهتمام بنظام معلومات الموارد البشرية كمؤشر فعال للسيطرة على مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية، وذلك تماشياً مع تغيير وجهة النظر القديمة لوظيفة الموارد البشرية كوظيفة غير استراتيجية في المنظمات.

وتُعد إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية في منظمات الأعمال ولا تقل أهمية عن باقي الوظائف كالإنتاج والتسويق والمالية، وذلك لأهمية العنصر البشري وتأثيره على أداء الشركات، وقد اتسعت مفاهيم إدارة الموارد البشرية لتشمل الأنشطة الرئيسية في المنظمات ومن أهم هذه الأنشطة تحليل وتصنيف الوظائف، وتخطيط الموارد البشرية، وجذب واستقطاب الموارد البشرية المناسبة للعمل، وتقييم وتحفيز العاملين، وتنمية وتدريب الموارد البشرية بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون الموارد البشرية في منظمات الأعمال، وتمثل فعالية إدارة الموارد البشرية في المنظمات من خلال وجود مجموعة من السياسات المتناسقة التي توجه العمليات والممارسات الإدارية في قضايا الموارد البشرية بما يتناسق وأهداف المنظمة من جانب، ويتماشى مع المفاهيم الجديدة لإدارة الموارد البشرية والنظرة الصحيحة إلى العنصر البشري باعتباره شريك من جانب آخر.

تتصف بيئة الأعمال بشدة المنافسة؛ إذ أن التنافس بين المنظمات في الأسواق العالمية متسرع جدا وذلك بسبب سرعة التغييرات التكنولوجية والمعلوماتية، ولكي تحافظ المنظمة على ثباتها وبقائها يجب عليها أن تمتاز بسرعة مع البيئة المتغيرة باستمرار، مع التأكيد على تلبية متطلبات العملاء التي تتطور وتتغير باستمرار وبشكل كبير، لذلك على المنظمات السعي إلى امتلاك معارف ومهارات تمكنها من تحقيق التوازن بين أصحاب المصالح وتلبية حاجات ومتطلبات العملاء (أبو الجدائل، 2012).

ونظراً لأهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية في التأثير على الأداء، فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة للتعرف على واقع نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إحدى المجموعات التي تعمل في إحدى القطاعات الخدمية الحساسة وهو قطاع الاتصالات.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة من خلال التطور الكبير الذي وصلت له تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة، الأمر الذي أدى إلى ظهور نظم معلومات الموارد البشرية الذي يعتمد على التكنولوجيا ومدى تطورها، كما إن البيئة التنافسية بين شركات الاتصالات العراقية جعلتها تعمل جاهدة على البحث عن ميزات محددة تمكنها من النجاح في المنافسة وتعتبر الموارد البشرية من أهم هذه المزايا إذا تم تطويرها وتمكينها من ممارسة وظائفها بفعالية، وقد يعتبر الاهتمام بنظم معلومات الموارد البشرية أحد المداخل الهامة التي يمكن الاعتماد عليها في ذلك، ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في بيان أثر وأهمية نظم الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية.

وجاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

السؤال الرئيسي الأول ما هو أثر نظم معلومات الموارد البشرية المتمثلة ب(التخطيط، الاستقطاب والاختيار، التعيين، التدريب والتطوير، الأجور، تقييم الأداء، المكافآت) في أداء شركات الاتصالات العراقية.

السؤال الرئيسي الثاني: ما مستوى ممارسة نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الرئيسي الثالث: ما مستوى أداء شركات الاتصالات العراقية من وجهة نظر العاملين فيها؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

يأمل الباحث في أن تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة لإثراء المعرفة للتأثيرات المختلفة لدور نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء شركات الاتصالات العراقية.

الأهمية العملية (التطبيقية):

تكمن الأهمية العملية التطبيقية لهذه الدراسة في تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها: ان الدراسة تأخذ أهميتها من مدى أهمية دور إدارة نظم معلومات الموارد البشرية، حيث أنها تُعد اللبنة الأساسية لما يليها من وظائف مبنية على اختيار الشخص المناسب لوضعه في المكان والوقت المناسب فضلا عن وظائفها الأخرى مثل التدريب والتخطيط، لذلك ستكون هذه الدراسة ذات أهمية بالنسبة لشركات الاتصالات العراقية لما ستحتويه من معلومات متعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية والأداء.

إمكانية تقديم المساعدة الأفضل للمدراء والقادة في المنظمات بشكل عام وفي شركات الاتصالات بشكل خاص للتعرف على الأثر الذي قد تحدثه نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء، في ضوء ما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات لزيادة فعالية نظم معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساس إلى بيان أثر نظم معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات على أداء الشركات، وذلك من خلال:

التعرف إلى مستوى نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية.

التعرف إلى مستوى أداء الشركات من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (التخطيط، الاستقطاب والاختيار، التعيين، التدريب والتطوير، الأجور، المكافآت، تقييم الاداء) على أداء الشركات من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

H0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء شركات الاتصالات العراقية، وقد انبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H0-1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتخطيط الموارد البشرية على أداء شركات الاتصالات العراقية.

H0-2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للاستقطاب والاختيار على أداء شركات الاتصالات العراقية.

H0-3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتعيين الموارد البشرية على أداء شركات الاتصالات العراقية.

H0-4 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتدريب الموارد البشرية على أداء شركات الاتصالات العراقية.

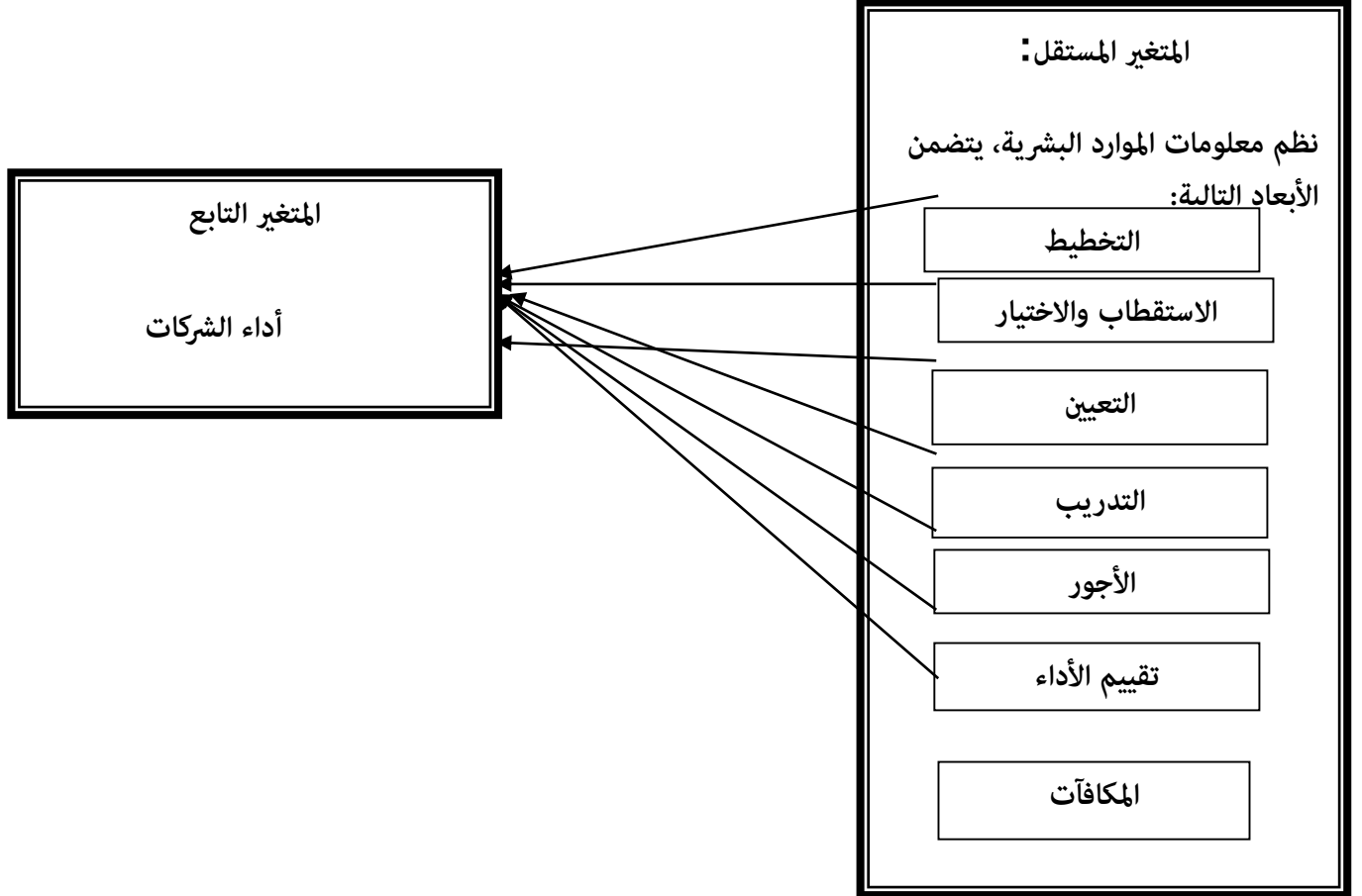
H0-5 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للأجور على أداء شركات الاتصالات العراقية.

H0-6 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للمكافآت على أداء شركات الاتصالات العراقية.

H0-7 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتقييم الأداء على أداء شركات الاتصالات العراقية.

مخطط الدراسة:

يمثل مخطط الدراسة المقترح تصورا لمتغيرات الدراسة الحالية، ولأغراض هذه الدراسة تم إعداد مخطط يعطى تصورا لا عن مجموعة من علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، وتجمع معا الملامح الرئيسة للواقع الذي تهتم بتحديد ملامحه بالشكل الآتي:



*إعداد الباحث بعد الاستعانة بدراسة عودة (٢٠١٣) ودراسة (Udekwe & Harpe, ٢٠١٧)، ودراسة (Ball, ٢٠١٤)، ودراسة (الروي، ٢٠١٤)، ودراسة (الرواحنة، ٢٠١٣)، ودراسة (الديراوي، ٢٠١٧)، ودراسة (العمري، ٢٠١٣).

الشكل رقم (١-١) مخطط الدراسة

متغيرات الدراسة :

تتألف الدراسة الحالية من المتغيرات المستقلة والتابعة التالية:

المتغير المستقل: نظم معلومات الموارد البشرية، ويتكون من سبع أبعاد هي: التخطيط، الاستقطاب والاختيار، والتعيين، التدريب، والأجور، والمكافآت، وتقييم الأداء مستندا إلى دراسات (الروي، ٢٠١٤؛ الرواحنة، ٢٠١٣؛ عودة، ٢٠١٣؛ Ball، ٢٠١٤).

المتغير التابع: أداء الشركات، ويتكون من مجال واحد، مستندا إلى دراسة (الديراوي، ٢٠١٧)

المفاهيم الاجرائية والاصلاحية للدراسة:

نظم معلومات الموارد البشرية: قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل (الروي، ٢٠١٤).

عرف الباحث نظم معلومات الموارد البشرية بأنها وهي نظام يسعى إلى تهيئة المعلومات السابقة والحالية والمستقبلية التي يحتاجها المدراء لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية استخدام العنصر البشري في شركات الاتصالات والرفع من مستوى أدائه في تحقيق أهداف الشركة، وسيتم قياسها من خلال العناصر التالية: التخطيط والاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والأجور وتقييم الأداء والمكافآت، وسيتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة.

الأداء: يعبر عن الأهداف المنشودة التي تسعى المنظمات لتحقيقها من خلال العاملين بها، ومفهوم الأداء يعكس الأهداف التي يجب تحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الشركات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك الشركات (الديراوي، ٢٠١٧).

عرف الباحث الأداء بأنه المسؤوليات والمهام والأنشطة التي يتشكل منها عمل الفرد والذي يجب عليه القيام به على أكمل وجه؛ لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تسعى الشركة لتحقيقها.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة :

تعمل المعلومات على زيادة المعرفة والوعي لدى الأفراد، وهي عامل رئيسي يساهم في اتخاذ القرارات الفعالة، إذ أن المعلومات تقلل من عدم التأكد وتساعد كذلك على التنبؤ بالتغيرات المستقبلية مما يدعم عملية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، ومما لا شك في أننا نعيش في عصر المعلومات، والذي تتزايد فيه التحديات والضغوطات، حيث تؤدي المعلومات الدور الرئيسي في مواجهة تلك الضغوطات كركيزة رئيسية لعمليتي اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

وقد أوضحت نظم المعلومات المبنية بهدف معالجة المعلومات بالشكل الأمثل ضرورة ملحة لاستمرار عمل منظمات الأعمال. بالوقت التي أصبحت تتبلور أهمية خاصة لإدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال وأصبح لها دور استراتيجي لهذا سوف نتعرف في هذا الفصل أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، كما يتضمن هذا الفصل بإيضاح أهم مفاهيم نظم المعلومات ومكوناتها وطبيعة عملها، مع شرح مفصل لأسس تصنيف نظم المعلومات وأنواعها. كما تم التطرق للمفاهيم المتعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية بكل جوانبها من حيث تعريفها وبناء وتكوين تلك النظم وذلك في المبحث الأول من الفصل، أما المبحث الثاني فقد تناول مفهوم أداء الشركات ويتضمن هذا الفصل الدراسات السابقة والتي أجريت حول موضوع الدراسة بحيث قسمت إلى قسمين، قسم تضمن الدراسات العربية من جهة وقسم تضمن الدراسات الأجنبية من جهة أخرى.

المبحث الأول: نظم معلومات إدارة الموارد البشرية

نظم المعلومات :

أصبح امتلاك المؤسسات لنظام معلومات جيد ميزة تنافسية بينها لقد وردت في الأدبيات عدة تعريفات لنظام المعلومات من أبرزها ما يلي:

عرفها (عبد القادر، ٢٠١٢) بأنها مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، حيث يتم معالجتها للوصول الى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج افضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة او المردود. كما عرف (خلف، ٢٠١٦) نظام المعلومات على أنه هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعمل مع بعضها بهدف جمع، ومعالجة وعرض المعلومات لدعم عمليات صناعة القرار والتنسيق والرقابة والتحليل داخل المنظمة. في حين عرفه (Cooper, ٢٠١٤) على أنه مجموعة من عمليات جمع ومعالجة وخرن وتحليل وعرض للمعلومات بهدف تحقيق هدف معين. بينما عرفه (Peng, 2017) على أنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة. أما (الصباغ، ٢٠١٠) فعرف نظام المعلومات على أنه بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا، وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات.

من خلال ما سبق يتبين ما يلي:

إن نظام المعلومات يتألف من عدد من العناصر التي تعمل بشكل متكامل بهدف إنجاز العمل بشكل فعال (التكاملية والتبادلية هي إحدى أهم خصائص النظام).

إن عناصر النظام تتفاعل مع البيئة الخارجية أثناء عملها مما يدل على أن نظام المعلومات هو نظام مفتوح (Open system) .

إن الهدف الأساسي لنظام المعلومات هو جمع المعلومات ومعالجتها وبث هذه المعلومات لمن يحتاجها. تصنيف نظم المعلومات:

من الممكن تصنيف نظم المعلومات بعدة طرق، وذلك تبعاً للمعيار المأخوذ بعين الاعتبار عند التصنيف وفيما يلي عرض لبعض هذه التصنيفات:

١- نظم المعلومات المستوى التنظيمي: بهذا النوع من النظم تكون الوظيفة الأساسية للنظام هي خدمة إدارة بحد ذاتها وهي عادة ما تكون مكونة من مجموعة من التطبيقات المعلوماتية لتلك الإدارة، ومن الأمثلة عليها نظام المعلومات الخاص بإدارة الموارد البشرية (HRIS) (Udekwe & Harpe, ٢٠١٧).

٢- نظام المعلومات على مستوى المنظمة: وتبعاً لهذا التصنيف فإن نظام معلومات موجه لخدمة المنظمة ككل بحيث يعمل على التنسيق بين نظم المعلومات على مستوى الإدارات المختلفة، وكفاءة هذا النظام معتمدة على مدى كفاءة النظم الوظيفية على مستوى الإدارات وعلى مدى كفاءة تصميم هذا النظام بحيث يقوم على تنسيق عمل تلك النظم (النظم على مستوى الإدارات) بشكل فعال يساعد على تحقيق أهداف المنظمة ككل (عبد القادر، ٢٠١٢).

٣- نظم المعلومات على مستوى عدة منظمات : حيث يخدم هذا النظام عدة منظمات تعمل مع بعضها البعض (مثل نظام الحجز الذي تشترك به عدة شركات طيران) أو يخدم منظمة ترتبط مع منظمة أخرى في قناة التوزيع أو التوريد (خلف، ٢٠١٦).

تصنيف نظم المعلومات وفق الوظيفة التي يخدمها نظام المعلومات :

نظم معلومات مالية: وهذه النظم تساعد المدراء الماليين في عمليات التخطيط المالي، والتحليل المالي، كما تساعد هذه النظم في عملية تحديد مصادر التمويل الأفضل وفي عملية التوزيع الأفضل لتلك المصادر داخل المنظمة (Cooper, ٢٠١٤).

نظم معلومات الإنتاج: وهي نظم المعلومات التي تساعد في عمليات التخطيط والتحكم بالعمليات الإنتاجية وأيضا في عملية التصميم (Computer Aided Design (CAD). وقد يتعدى الدعم المقدم من هذه النظم، ذلك إلى حد العمل على الإتقان الفعلي كاستخدام الإنسان الآلي (Peng, 2017).

نظم معلومات التسويق: وهي مجموعة من الأفراد، والمعدات، والإجراءات اللازمة لجمع، وتحليل، وتقييم ونشر المعلومات اللازمة بدقة وبالوقت المناسب لمتخذي القرارات التسويقية، بالإضافة لما سبق تساعد هذه النظم العاملين في وظيفة التسويق على الإحاطة بالبيئة الخارجية (السوق) مع المساعدة في تحليل البيئة الخارجية والمساعدة في التنبؤ بحجم الطلب أو أبعاد السوق الأخرى (عبد القادر، ٢٠١٢).

نظم المعلومات المحاسبية: ويمكن تعريف نظام المعلومات المحاسبي "بأنه ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإدارية في الوحدة الاقتصادية في مجال الأعمال والذي يقوم بحصر وجمع البيانات المالية من مصادر خارج وداخل الوحدة الاقتصادية ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل الوحدة الاقتصادية" (Cooper, 2014).

مفهوم نظم معلومات إدارة الموارد البشرية :

وتعرف نظم معلومات إدارة الموارد البشرية "بأنها مجموعة الأفراد، والإجراءات، والنماذج والبيانات المجموعة والمعالجة والمنشورة على شكل معلومات حول المواد البشرية للمنظمة، حيث تساعد هذه النظم على أداء وظائف إدارة الموارد البشرية بشكل فعال بدءا من عمليات التخطيط ورسم السياسات وانتهاء بعمليات تقييم وإدارة أداء الموظفين (Dilu. et.al, 2017).

هناك الكثير من الأعمال الروتينية المتكررة إضافة للكثير من المهام التي تتطلب تطوير نظام معلومات خاص بكل وظيفة، مع مراعاة تحقيق التكامل بين جميع النظم الوظيفية، بحيث يصبح هذا التكامل وما ينتج عنه من مقدرة معلوماتية هائلة سلاحا استراتيجيا يساعد على تحقيق أهداف المنظمة (Udekwe & Harpe, 2017).

يعرف نظام المعلومات الموارد البشرية بأنه "مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتفسيرها بهدف توفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية وتفسيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة وغيرهم لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمساهمة في تحقيق فعالية المنظمة". (المغربي، 2002).

وتكمن أهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية (HRIS) في تعامله مع أهم موارد المنظمة ألا وهو المورد البشري، إذ أن الاستثمار في هذا المورد بكفاءة وفعالية يساعد على التغلب على مشكلة المحدودية في الموارد الأخرى، بالإضافة إلى أن هذا المورد يؤثر على مدى كفاءة وفعالية الأداء في كافة وظائف المنظمة وبالتالي يؤثر على مدى فاعلية المنظمة ككل وقدرتها التنافسية، ويمكن تلخيص أهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في النقاط التالية (Dilu. et.al, 2017):

يوفر المعلومات اللازمة لأداء وظائف إدارة الموارد البشرية بسرعة وجهد أقل مع تجنب مشكلتي تضخم البيانات ووجود الأعمال الروتينية المتكررة مما يزيد الوقت المتاح للموظف للقيام بأعمال أخرى، وبالتالي زيادة فاعلية قسم إدارة الموارد البشرية.

توفير المعلومات حول حالة المورد البشري داخل المنظمة وخارجها بشكل مبسط بحيث يخدم أغراض إدارية عدة داخل وخارج المنظمة لجميع من يحتاجها مع مراعاة الاختصاص والسرية.

المتابعة المستمرة من قبل النظام للمتغيرات الخاصة بإدارة الموارد البشرية خارج المنظمة وداخلها مع توفير إمكانية تحليل تلك المتغيرات بما يفيد لتشغيل النظام.

إن توفر إمكانية جمع المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية مع وجود قدرات تحليلية عالية ضمن بناء النظام بحيث يستطيع النظام القيام بعمليات تحليل الوظائف وتخطيط الموارد البشرية بما يجعل النظام ركيزة أساسية في إعداد خطة الموارد العاملة على مستوى المنظمة ككل.

يقوم نظام معلومات إدارة الموارد البشرية بدعم عمل النظم الوظيفية والإدارية الأخرى وذلك عن طريق توفير معلومات تساعد في عمل النظم الأخرى، وذلك بهدف تحقيق نظام معلومات متكامل على مستوى المنظمة.

تطور نظم المعلومات الموارد البشرية (HRIS) :

في عهد ما قبل الثورة الصناعية كانت إدارة الموارد البشرية بحد ذاتها غير مفعلة كما هو الحال في عهد الثورة الصناعية حيث أصبحت المنظمات الصناعية أكبر، وأزداد عدد العاملين في المنظمة بشكل كبير، فكان لابد من تطوير قسم خاص لإدارة هذه الأعداد المتزايدة من العاملين وتطور ما تعارف على تسميته آن ذاك بإدارة الأفراد (Personal Management) حيث بدا الاهتمام جزئياً بالعاملين ومتطلباتهم حيث يقوم قسم إدارة الأفراد بأداء الوظائف الأساسية المتعلقة بالعاملين من تعيينهم والتعاقد معهم، وصرف مستحقات العاملين والنقل والترقية... الخ من أعمال أساسية (خلف، ٢٠١٦).

وقد رافق هذا الاهتمام المبدئي بالعاملين وتنفيذ هذه الأعمال الأساسية وجود نظام معلومات يدوي يقوم على تنظيم تقارير خاصة بالأعمال سابقة الذكر وتنظيم الملفات العاملين الشخصية، وكل ذلك كان يتم اعتماداً على الأعمال الورقية بشكل يدوي (Udekwe & Harpe, ٢٠١٧).

ولقد تغيرت النظرة للعاملين حيث أصبح ينظر لهم على أساس أنهم مورد من موارد المنظمة الهامة بل أهمها إذ أنه المورد الذي يعمل على تشغيل الموارد الأخرى بهدف تحقيق أهداف المنظمة وأطلق على إدارة العاملين اسم إدارة الموارد البشرية (Human Resource Managemnt).

ورافق هذا التغيير تغيير في وظائف إدارة الموارد البشرية وذلك تبعا لتغيرات في البيئة الخارجية كظهور قوانين مثل القوانين المدنية التي هدفت لحماية العاملين والتي صدرت في الستينات من القرن الماضي والتي كان من أبرزها قانون فرص العمل المتساوية في التوظيف، (Equal Employment Opportunities) وقوانين الأمن الوظيفي، والتغيرات في سوق العمل الناتجة عن التجارة عبر الحدود... الخ، الأمر الذي زاد من تعقيد أداء وظائف إدارة الموارد البشرية نظرا لكثرة البيانات الداخلة في اداءها (أبو رحمة، ٢٠٠٥).

وقد أصبحت الحاجة ملحة لتوفير المعلومات حول المورد البشري سواء داخل المنظمة أو خارجها، بحيث يتوجب توفير المعلومات بصيغ مختلفة وفق حاجات الجهات خارج إدارة الموارد البشرية كالإدارة العليا أو الجهات الحكومية أو حاجات وظائف جديدة داخل إدارة الموارد البشرية مثل وظيفة التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية (عودة، ٢٠١٣).

وبناء على ما سبق ادخل الحاسوب منذ بداية ظهوره في عمليات إدارة الموارد البشرية لدى بعض المنظمات ذات الإمكانيات المادية العالية، وذلك نظرا لارتفاع تكلفة الحاسبات الكبيرة (المتوفرة في ذلك الوقت)، حيث كان نظام معلومات الموارد البشرية يتبع آنذاك لقسم خاص بإدارة المعلومات وتقنياتها (Peng, 2017).

ومع ظهور الحاسبات الصغيرة وازدياد الهبوط في أسعار وتكاليف تكنولوجيا المعلومات قامت العديد من المنظمات بتطوير نظام معلومات موارد بشرية (HRIS) خاص يقع ضمن حدود إدارة الموارد البشرية، كما صار بالإمكان خاصة بعد تطور وسائل وشبكات الاتصال ربط نظام معلومات الموارد البشرية بنظم الوظيفية والإدارية الأخرى بما يحقق التكامل في عمل نظام المعلومات على مستوى المنظمة ككل (خلف، ٢٠١٦).

ويرى الباحث أنه من خلال التعريفات السابقة توجد عناصر مشتركة بين هذه التعريفات يمكن حصرها بالتالي:

أن وظيفة إدارة الموارد البشرية من الوظائف الهامة والأساسية والرئيسية في المنظمات.

أن إدارة الموارد البشرية تساهم في تحقيق وظائف العملية الإدارية في المنظمة مثل التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة.

تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف المنظمة المرسومة.

تحاول إدارة الموارد البشرية جاهدة على تحقيق المزايا التنافسية للمنظمة وذلك عبر العناصر البشرية.

وبناءً على ما سبق فإن الباحث يعرف إدارة الموارد البشرية بأنها عدد معين من وظائف الإدارة هدفها الرئيسي استثمار الموارد البشرية وتدريبها بهدف تحسين أداء المنظمة ووصولها لمستويات راقية هادفة للنمو والتطور.

أهمية تخطيط الموارد البشرية:

إن تخطيط الموارد البشرية يمتلك أهمية كبيرة للمنظمة؛ لأنه يعمل على منع إرتباكات فجائية في خطوط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمنظمة، كما أنه يساهم في التخلص من فائض الموارد البشرية ويعمل على سد النقص فيها أيضاً، وتخطيط الموارد البشرية يسبقه وظائف كثيرة وهذه الوظائف تتمحور في تحديد أنشطة التدريب والنقل والترقية وتخطيط وتنمية المسار الوظيفي، وأيضاً يساعد التخطيط الوظيفي على تحديد قوة العمل المتاحة وعلى معرفة أسباب تركهم للخدمة أو بقائهم فيها ومدى رضاهم عن العمل (حسن، ٢٠١٠).

ويرى (حري، ٢٠١٠) أن أهمية تخطيط الموارد البشرية تنحصر في ما يلي:

ترشيد استخدام الأفراد وهذا الأمر من شأنه أن يساعد في إمكانية التخلص من الفائض من القوى العاملة وسد العجز والنقص.

العمل على خفض تكلفة العمالة لأقل حد ممكن.

العمل على تحديد الأنشطة الخاصة بالتدريب والترقية والنقل للعاملين، حيث أن هذه الأمور تدرج تحت مسمى (تخطيط المستقبل الوظيفي).

التعرف على الأسباب الداعية لترك العاملين للعمل أو بقائهم بها ورضاهم عنها وذلك من خلال تحليل قوى العمل.

ضرورة التوازن ما بين أنشطة العاملين والاهداف المستقبلية المرسومة بشكل فاعل وكفاء.

بهدف خدمة أنشطة إدارة الأفراد والوحدات التنظيمية فلا بد من توسيع قاعدة المعلومات الإدارية.

تحديد الرواتب والمزايا والأجور.

اكتشاف الكفاءات وتثبيتها في الوظائف التي تتناسب مع خصائصها.
الحجب للصراع والازدواجية التي تحصل ما بين الوظائف والاختصاصات.
خفض البطالة المقنعة ومنع تضخم القوى العاملة.
وضع برامج وخطط بهدف التطوير والتدريب.

اختيار البرامج والأساليب المناسبة والسليمة بهدف اداء العمل.

الموارد البشرية لها القدرة على تحقيق التوازن ما بين مصالح مختلف أصحاب المصلحة، ومن شأن الموارد البشرية أيضا أن تسهم بتثقيف الموظفين حول ماهية عملهم.

ويرى الباحث أن إدارة الموارد البشرية هي الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة، ولو قمنا بسؤال جميع الشركات عن أصولها، لاتفقت على أنها تتمثل في رأس المال البشري، وهي تنفق من المال الكثير على تدريب وتنمية وتطوير واستقطاب واستبقاء مواردها البشرية.

وظائف إدارة الموارد البشرية:

إن التركيز الرئيسي لإدارة الموارد البشرية يجب أن يكون المساهمة في نجاح المنظمة والمفتاح لتعزيز الأداء التنظيمي ويجب أن ينصب بالتأكيد على أنشطة الموارد البشرية التي تدعم جهود المنظمة في مجال الإنتاجية والخدمة والجودة. ولقد ساهمت التحديات البيئية في تطوير الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية سواء من حيث المحتوى أو من حيث التطبيقات المضافة على التطبيقات التقليدية السابقة (Naidu, 2013).

ويمكن لإدارة الموارد البشرية أن تعمل بكفاءة عالية من خلال القدرة على تلبية احتياجات العمل من خلال الموظفين في منظمة ما، وهناك تخصصات عديدة للموارد البشرية، كل حسب تخصصه، ولكن ممارسي الموارد البشرية يمكنهم أن يؤدوا أكثر من مهمة في وقت واحد من المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية، ومن الممكن تحقيق نفس المستوى من الكفاءة وإدارة القوى العاملة من خلال الاستعانة بمصادر خارجية أو الاهتمام إلى منظمة العمل المهنية (Asis-Castro & Edralin, 2018).

أهداف نظام معلومات الموارد البشرية:

إن الهدف الأساسي لنظام معلومات الموارد البشرية هو تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى، داخل المنظمة وخارجها من المعلومات بصيغها المختلفة بدقة وسرعة وحداثة مما يساعد المدراء على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب (Dilu. et.al, 2017).

ويمكن بيان أهم الأهداف الفرعية لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية على النحو التالي(٢٠١٢ Ankrh & Sokro):

تحديد احتياجات إدارة الموارد البشرية بمختلف وظائفها من المعلومات والعمل على تلبية تلك الاحتياجات بالوقت المناسب.

تصميم مركز معلومات متكامل لتلبية تلك الاحتياجات.

تحديد خصائص المعلومات التي تطلبها الجهات المستفيدة وبيان المعايير الواجب توافرها في كل منها.

تطوير أساليب استرجاع المعلومات وتصميم أشكال التقارير والمخرجات بما ييسر استفادة الأطراف المستخدمة للمعلومات.

- وضع توثيق متكامل للنظام.

استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية :

إن الميزة الأساسية لنظام معلومات الموارد البشرية هي إمكانية توفير معلومات دقيقة وبالوقت المناسب لأغراض التخطيط والتشغيل والرقابة على إتمام وظائف إدارة الموارد البشرية بما يزيد من كفاءة وفاعلية تلك الإدارة، وبالتالي المساهمة في زيادة فاعلية المنظمة ككل. ويمكن تقسيم الوظائف التي يؤديها نظام معلومات الموارد البشرية إلى قسمين هما(٢٠١٤،Ball):

وظائف تشغيلية وغير معقدة وتشمل:

التطبيقات المكتبية: إذ يمكن مع نظام معلومات الموارد البشرية أهمة العديد من الأعمال الروتينية، بما يوفر الحاجة لمزيد من الموظفين أو تكاليف العمل الإضافي.

مراقبة وتحليل غياب العاملين وتركهم العمل: يمكن لنظام معلومات الموارد البشرية مراقبة حضور وغياب العاملين خاصة مع ربط النظام بآلة ضبط الحضور (ساعة الحضور) حيث يقوم النظام بإحصاء ساعات دوام العاملين والقيام باتخاذ بعض القرارات البسيطة أوتوماتيكيا مثل حسم ساعات الغياب من احتساب الراتب، خصم ايام الغياب إلى غير ذلك من القرارات الروتينية، ويقوم النظام أيضا بمتابعة أسباب الغياب وترك العمل وتقديم تقارير حول هذه الأسباب مع شيء من التحليل والتوظيف لأغراض اتخاذ القرارات المستقبلية.

التخطيط المالي: حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بضبط النفقات الخاصة بالموارد البشري، من رواتب وأجور وحوافز بحيث تبقى الاستراتيجيات المتعلقة بها متوافقة مع الميزانية العامة للمنظمة ككل.

المساعدة في تلبية متطلبات التعليمات والقوانين الحكومية: حيث يقوم النظام بمتابعة أوضاع العاملين، وفيما إذا كانت تلك الأوضاع تتناسب وبعض التعليمات والقوانين الحكومية، ويقوم النظام بإصدار عدد من التقارير المطلوبة من قبل القطاع الحكومي.

وظائف تحليلية ومعقدة وتشمل:

المساعدة في عمليات الاستقطاب والاختيار: يستطيع نظام معلومات الموارد البشرية القيام بعمليات البحث عن موظفين لشغل وظائف معينة سواء من مصادر داخلية (العاملين المؤهلين داخل المنظمة)، أو خارجية (خاصة بعد توفر إمكانية ربط النظام بالإنترنت وإمكانية البحث عبر الشبكة العالمية). كما يقوم النظام بمطابقة أولية بين مؤهلات المتقدمين والوظائف المطلوبة، وبالتالي يحدد أي المتقدمين الأنسب لشغل وظيفة معينة كما يستطيع النظام القيام بعدد من الاختبارات للمتقدمين وإعطاء علامات فورية لهم، مما يساعد في تسهيل وتوفير الوقت والجهد في عملية الاختيار.

إدارة الخطر: يستطيع نظام معلومات الموارد البشرية القيام بعمليات مراجعة مدى توفر مؤهلات وتراخيص السلامة والأمن والصحة المهنية خاصة في الحالات التي يطب من الموظف فيها القيام بالفحص الطبي والجسدي بشكل دوري (مثال: عمال صناعة الغذاء والشراب). ويقوم النظام بإصدار تقارير حول هذه الأوضاع، والإبلاغ عن أي مخالفة، وهذا الأمر مهم خاصة للحماية من الملاحقة القانونية من الدولة.

إدارة التدريب: حيث يقوم النظام بمراجعة مستمرة لمتطلبات الوظائف وكفاءات العاملين، وتحديد الحاجات التدريبية للعاملين في المنظمة، كما يوفر النظام إمكانية توفير تمارين تدريبية دون مدرب تمكن الموظف من التدريب لوحده مثال ذلك التعليم بواسطة الحاسوب (Computer Assisted Instruction, CAI). حيث يتم توفير برمجية تساعد المتدرب على التدريب لوحده باستخدام حاسوب شخصي (PC).

إنجاز خطط الإحلال الوظيفي: حيث يقوم النظام بمراقبة تقدم وترقية العاملين وتطور مؤهلاتهم مع مراقبة الشواغر داخل المنظمة، واعتمادا على معايير محددة مسبقا في النظام من قبل مصممي النظام يقوم النظام بعمل خطة إحلال متجددة (Replacement Chart) بحيث يوفر النظام المعلومات اللازمة للمدراء المعنيين لمساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب.

المساعدة في التخطيط لإدارة الموارد البشرية: يتمتع النظام بقدرات تنبؤية خاصة ووفق هذه القدرات واعتمادا على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية يستطيع النظام المساعدة في تحليل المتغيرات المتعلقة بالعرض والطلب للموارد البشرية، وبالتالي المساعدة في إعداد خطط واستراتيجيات لإدارة الموارد البشرية ومتابعة وجمع البيانات.

ويمكن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تسجيل تفاصيل الحوادث المختلفة للعاملين في المنظمة والقيام بتحليل أسباب تلك الحوادث للمساعدة في اتخاذ قرارات تمنع تكرار تلك الحوادث في المستقبل.

مكونات نظم المعلومات لإدارة الموارد البشرية

لا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية عن باقي نظم المعلومات من حيث التكوين، إذ تتواجد المكونات الأساسية (وحدات إدخال، وحدات إخراج، وحدة المعالجة... الخ). إلا أن نظام معلومات الموارد البشرية يتميز عن غيره من النظم من حيث التكوين في احتوائه على العديد من النظم الفرعية التي يخدم كل منها وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية، كما أن النظام على اتصال بمصادر المعلومات الداخلية والخارجية إذ تدخل المعلومات الواردة من المصدرين في صلب عمل النظام لذا تتأثر مكوناته المختلفة بعوامل البيئة الخارجية والداخلية (Peng, 2017).

من أبرز نماذج نظم معلومات إدارة الموارد البشرية النموذج المطور من قبل مكليود والموضح في الشكل (٢-١) والذي يحتوي على شرح وفهم لمكونات نظام معلومات الموارد البشرية، وفيما يلي شرح لمكونات نظام معلومات الموارد البشرية وفق النموذج:

أولاً: مصادر المعلومات الداخلية والخارجية (Internal & External Sources)

وتمثل كافة البيانات الواردة من البيئة الداخلية والخارجية والمتعلقة بالأفراد ومؤهلاتهم ووظائفهم داخل المنظمة وخارجها كمدخلات للنظام ويمكن تصنيف البيانات الواردة من كافة المصادر للنظام كما يلي (Ankrah, & Sokro, ٢٠١٢):

١- البيانات والحقائق الخاصة بالأفراد ومنها: (البيانات الشخصية، البيانات الخاصة بالمؤهلات والخبرات والتدريب، البيانات المتعلقة بالمسار الوظيفي للأفراد).

٢- البيانات والحقائق الخاصة بالوظائف ومنها: (تصميم الوظائف، المخططات التنظيمية للوظائف، تخطيط الاحتياجات البشرية للوحدات الإدارية).

٣- البيانات والحقائق المتعلقة بالتوظيف ومنها: (نظم وتشريعات وتعليمات التوظيف، مستندات وإجراءات الموارد البشرية).

٤- البيانات الخاصة بسوق العمل: وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذه البيانات هو المصدر الخارجي ومن هذه البيانات:

تقارير حول مدى توفر مورد بشري معين مع بيان نوعية هذا المورد وتكاليفه.

بيانات حول مصدر البطالة وتطورها.

بيانات عن مصادر التوظيف وأجهزتها المختصة.

توقعات مستقبلية حول حجم ونوع المورد البشري في التخصصات المختلفة.

٥- بيانات أخرى وفقا لما يتطلبه النظام: لاستكمال عمليات تشغيل النظام، وتتوقف نوعيتها على الأهداف والمخرجات المطلوبة من النظام.

ثانيا: النظم الفرعية لإدخال البيانات (Input Subsystem)

تقوم هذه النظم الفرعية على جمع البيانات المختلفة من المصادر الخارجية والداخلية والعمل على معالجتها جزئيا وجزئيا في قاعدة البيانات، بحيث تكون جاهزة للاستعمال والمعالجة في نظم تطبيقات الموارد البشرية، وغالبا ما تكون هذه النظم من نظم المعلومات الخاصة بمعالجة المعاملات (TPS).

وهناك ثلاثة نظم فرعية لإدخال البيانات في نظم الموارد البشرية هي كما يلي (Nartey,2012):

نظام المعلومات المحاسبي الفرعي: (Accounting Information Subsystem) حيث يقوم هذا النظام، بجمع بيانات عن الأفراد العاملين من مصادر البيانات المختلفة، ويتم جمع وتبويب هذه البيانات إلى نوعين:

بيانات شخصية: وتكون ثابتة نسبياً وغير مالية في طبيعتها (مثل اسم العامل، الجنس....الخ).

بيانات محاسبية: وهي بيانات مالية أساساً وهي تميل إلى أن تكون ديناميكية أكثر من البيانات الشخصية مثل: (معدل أجر العامل في الساعة، الراتب الشهري، ...الخ).

النظام الفرعي لأبحاث الموارد البشرية (Human Resource Research Subsystem) يجمع هذا النظام بيانات عن طريق مشاريع أبحاث ومن هذه الدراسات:

دراسات التعاقب: تهدف هذه الدراسات إلى تحديد الأفراد المؤهلين في المنظمة لإشغال مناصب ستصبح متاحة وينتج عنه مخطط الاحلال (Replacement Chart) .

دراسات الشكاوي: وتعنى بتتبع مشاكل العاملين المختلفة والحصول على بيانات حول ظروف العاملين والتي لا يمكن الحصول عليها من البيئة الخارجية بشكل خاص، إذ لابد من عمل جهد بحثي معين للحصول على هذه البيانات ذات الطبيعة الخاصة.

نظام المعلومات الفرعي للموارد البشرية (Human Resource Intelligence Subsystem) يجمع هذا النظام البيانات الخاصة بالموارد البشرية من مصادر البيئة الخارجية للمنظمة. وتشمل عناصر البيئة الخارجية المتوفرة لهذه البيانات: الحكومة، الموردين، اتحادات العمال، المجتمع المحلي، مجتمع التمويل والمنافسين.

ثالثاً: قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية: (HRIS Data Base)

تمثل مجموعة من الملفات المنظمة المتكاملة التي تحتوي على مجموعة من السجلات تشتمل على جميع البيانات الخاصة بالعاملين وسياسات الموارد البشرية.

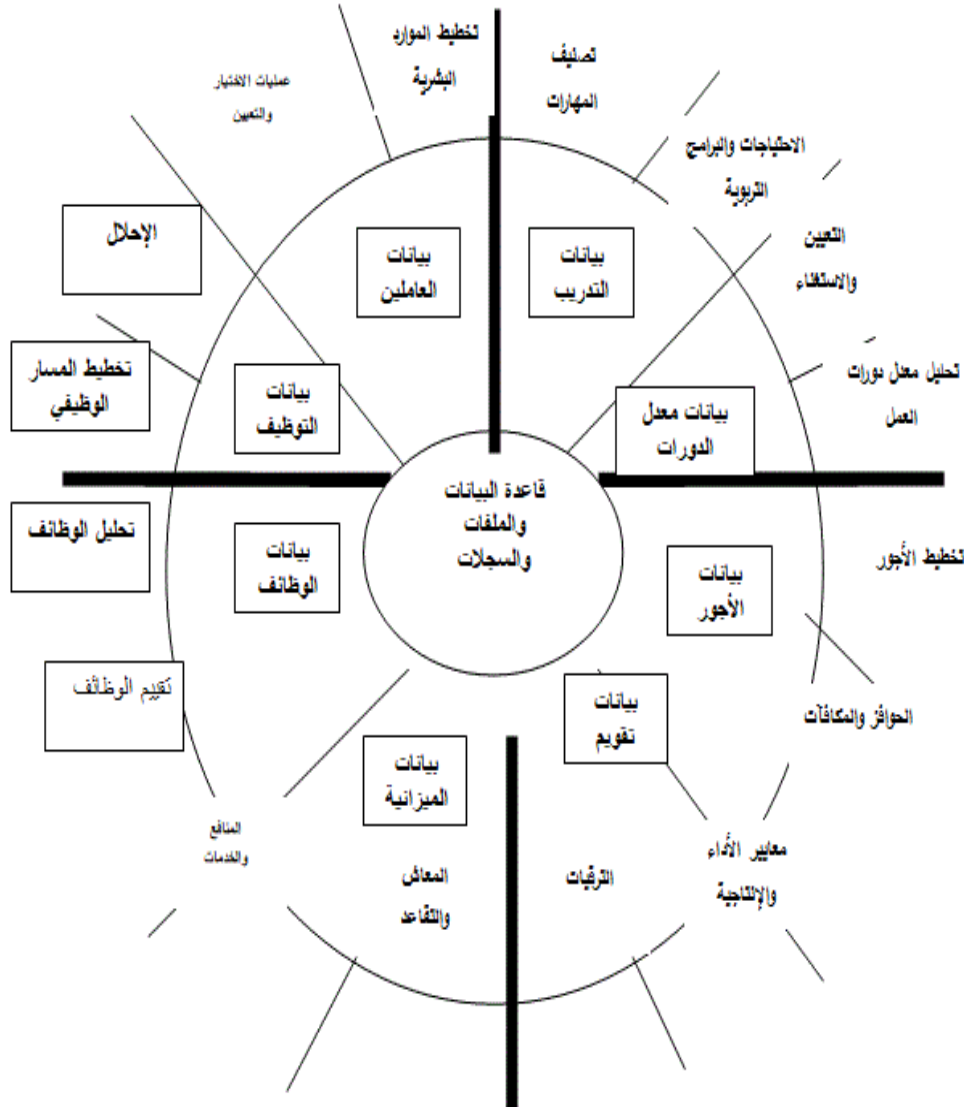
وتهدف قاعدة البيانات لنظام المعلومات الإدارية للموارد البشرية إلى:

توفير البيانات المطلوبة للاستخدام في الحاضر والمستقبل.

ضمان سلامة وصحة البيانات.

العمل على تطوير البيانات سواء للتطبيقات أو للاستفسارات وضمان إمكانية الوصول للبيانات من قبل كافة مستخدميها في الوقت المناسب مما يساعد على تقاسم المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge)، بحيث يمكن من الحصول على المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge) مما يساعد بدوره على أداء مهام إدارة الموارد البشرية بالشكل الأمثل.

تلافي تكرار خزن البيانات، كالبيانات المطلوبة لأكثر من تطبيق بحيث لا يكون هناك داعي لتخزينها لدى كل جهة استخدام، بل توجد في قاعدة البيانات مخزنة مرة واحدة، لكل من يحتاجها، الأمر الذي ينتج عنه وفر اقتصادي وقصر الوقت وتوفير في الجهد. وتسهل قاعدة البيانات في نظام الموارد البشرية على مجالات عديدة من البيانات كما يوضحها الشكل (٢).



شكل (٢-٢) قاعدة بيانات الموارد البشرية

المصدر: (المغربي، ٢٠٠٢، ص: ٣٤٠).

رابعاً: مخرجات نظم المعلومات الادارية للموارد البشرية (HRIS output) :

وتتمثل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على شكل تقارير وقتية أو حسب الطلب أو على شكل معلومات تطلب من داخل المنظمة أو خارجها (Peng,2017).

يحتوي نموذج نظام معلومات الموارد البشرية ستة نظم فرعية للمخرجات بحيث يحتوي كل منها على عدد من التطبيقات مع ملاحظة أن مهام إدارة الموارد البشرية في تطور مستمر، وبالتالي لا يوجد ما يمنع إضافة أي تطبيق جديد في أي نظام فرعي أو حتى إضافة نظام فرعي جديد وفق لما تقتضيه الحاجة، وهذه الديناميكية في تعدد تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية من أهم ميزات هذه النظام (Wat,&Ngai,2009).

فيما يلي شرح مبسط لنظم المخرجات الستة:

النظام الفرعي لتخطيط الموارد البشرية (Work Force Planning Subsystem)

ويهدف هذا النظام لمساعدة الإدارة في تقدير احتياجات المنظمة من المورد البشري حاضرا ومستقبلا مع توقع الطلب والعرض على المورد البشري، وبالتالي مساعدة إدارة الموارد البشرية في إعداد الخطط الفعالة لسد حاجة المنظمة في كل وقت، وهناك تطبيقات عديدة تدخل في هذا النظام منها: تحليل وتقويم العمل، قوة العمل، التنبؤ المستقبلي بالعرض والطلب... الخ (Ankrah, & Sokro, ٢٠١٢).

النظام الفرعي للتوظيف (Staffing Subsystem)

ويتم من خلال هذا النظام مساعدة إدارة الموارد البشرية في إنجاز مهام التوظيف بما يحقق سد حاجات المنظمة من العمالة بحيث يتم إشغال الشواغر من يحملون الكفاءات والمؤهلات المناسبة. ويشمل هذا النظام الفرعي على العديد من التطبيقات منها: استخدام فكرة مخزون الوظائف (Position Inventory) وهو ملف يحتوي باستمرار على معلومات متجددة حول الوظائف الشاغرة مصنفة إما حسب الهيكل التنظيمي، أو جغرافيا في المستوى الإداري الواحد. وفي النماذج المطورة من هذا الملف حيث يتم استخدام برمجيات الحاسوب، يقوم البرنامج بمقابلة الشواغر بالمتقدمين للحصول على وظيفة ومن التطبيقات كذلك استخدام شبكة الإنترنت لاستقطاب الموظفين أيضا واستخدام نفس الشبكة بتقنيات تسمح بإجراء عملية الاختيار عن بعد إلى غير ذلك من التطبيقات التي تزيد من كفاءة وظيفة التوظيف في إدارة الموارد البشرية (Peng, 2017).

النظام الفرعي لإدارة الموارد البشرية (Work Force Management Subsystem) يتميز هذا النظام الفرعي بكثرة تطبيقاته، رغم قلة التكرار في استخدام هذا النظام وتطبيقاته ومن هذه التطبيقات (Dilu. et.al, ٢٠١٧):

- تقويم الأداء
- التدريب
- إعادة التوزيع
- المهارة والجدارة
- التعاقب
- الانضباط

النظام الفرعي للتعويضات (Compensation Subsystem)

يعتبر هذا النظام من أكثر النظم الفرعية استخداما حيث يرتبط فيه العديد من التطبيقات المفيدة وقد يعود سبب انتشار وتكرار استخدام هذا النظام لسهولة استخدامه إذ أنه رغم احتوائه على العديد من الأعمال، إلا أن هذه الأعمال غير معقدة ولكن تتسم بكبر حجم الروتين بها، والتكرار الكبير في عملها، ومن تطبيقات هذا النظام (Asis-Castro & Edralin, 2018):

- الحضور والغياب
- الرواتب
- زيادة الجدارة
- مستحقات الإدارة العليا.

النظام الفرعي للإعانات المالية: (Benefits Subsystem) :

تتسم تطبيقات هذا النظام بشيء من التعقيد وذلك لأن الإعانات (حجمها وتوقيتها) تعتمد على العديد من الظروف، وبالتالي فإن هذا النظام حتى يقوم بأعماله يحتاج لمعالجة كم كبير من المعلومات من مصادر مختلفة، ومن تطبيقات هذا النظام ما يلي (حري، 2010):

الإعانات المالية المحددة والمرنة.

شراء الأسهم كحوافز.

تشغيل المتطلبات.

النظام الفرعي للتقارير البيئية (Environmental Reporting Subsystem) :

يقوم هذا النظام بإعداد ملخصات وتقارير حول كل ما يستجد من ظروف بيئية تتعلق بإدارة الموارد البشرية للتعامل معها، وبالتالي فإن هذا النظام يضمن استمرارية كفاءة وفعالية نظام معلومات الموارد البشرية، ومن تطبيقات هذا النظام:

متابعة قرارات اتحادات العمال.

متابعة مدى التزام المنظمة بالقوانين وسلامة موقف المنظمة قانونيا فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية.

متابعة شكاوى العمال (مكليود، ٢٠٠٠).

خامسا: التغذية الراجعة (Feed Back)

وتهدف عمليات التغذية الراجعة إلى الحفاظ على نوعية وكمية المعلومات الناتجة عن نظام معلومات الموارد البشرية، وذلك عن طريق رصد أي انحرافات عن المعايير المحددة مسبقا، والعمل على إرجاع المعلومات الصادرة ليتم تصحيحها مع ضمان سرية المعلومات، ومن عمليات الرقابة على النظام ما يلي (Wat & Ngai, 2009):

الرقابة الخارجية: وتتم من قبل الإدارة العليا والأجهزة المركزية والجهات الحكومية.

الرقابة الداخلية: وتتم من قبل إدارة الموارد البشرية.

رقابة التوثيق: وتتم بين محلي النظام ومعاونيهم ومشغلي النظام.

رقابة المعالجة: وتتم على عمل المدخلات والبرمجة والأجهزة والمخرجات.

مراحل وخطوات تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية:

في هذا الجزء سيتم إيضاح أهم مراحل تطبيق النظام بما تتضمنه من خطوات أساسية لتطوير وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، وهذه المراحل هي على النحو التالي:

مرحلة تقييم الحاجات: (Needs Analysis Phase)

وتعتبر هذه المرحلة بمثابة الأساس الذي سيقوم عليه عمل تطوير وبناء وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية حيث يتم في هذه المرحلة تحديد احتياجات المنظمة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية، وفق أهداف وإمكانات المنظمة، وتشمل هذه المرحلة القيام بالخطوات التالية (Peng,2017؛ Wat&Ngai,2009؛ Udekwe & Harpe,2017):

تطوير الفكرة الأساسية: إذ يقوم الفريق / الشخص المسؤول عن تطوير/ بناء النظام بإعداد تقرير حول الحاجة لنظام معلومات موارد بشرية في المنظمة مبرزا بشكل أساسي كيف سيساعد نظام معلومات الموارد البشرية إدارة المنظمة وبشكل خاص إدارة الموارد البشرية في اتخاذ عدد من القرارات بشكل أكثر فاعلية وكفاءة.

إجراء دراسة جدوى لبناء النظام: وذلك بعمل تحليل ومقارنات بين فوائد النظام والوفورات الاقتصادية التي يحققها وتكاليف إنشاء النظام، كما يتم تقييم الجوانب غير الملموسة بالنظام وأخذها بعين الاعتبار (مثل: زيادة الدقة، تقليل الخطأ....الخ).

إعداد فريق التنفيذ: بعد إتمام دراسة الجدوى وتجهيز المخصصات المالية المطلوبة يتم إنشاء فريق للقيام بعمليات إنشاء وتشغيل النظام، وحجم الفريق وتنوعه يتبع لحجم وللسياسة العامة للمنظمة، لكن لا بد من التنويه إلى أن أي فريق لابد أن يحتوي على ممثل أو أكثر من إدارة الموارد البشرية.

تحديد المتطلبات الأساسية: يتم في هذه الخطوة إعداد قائمة مفصلة عن المتطلبات التي يجب على نظام معلومات الموارد البشرية أن يحققها والنقطة الأساسية في إعداد هذه القائمة هي ربط المتطلبات بالمنتجات المطلوبة من النظام من تقارير وتحليل مطلوبة لإنجاز عمل إدارة الموارد البشرية.

تحديد المزودين: هنا يتم دراسة ما هو متوفر في السوق من مكونات مادية (Hard Ware) وبرمجيات (Software) تلبى احتياجات المنظمة فيما يتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية، بحيث لا يتم التركيز فقط على توفرها بل ويتم البحث في خدمات ما بعد البيع الخاصة بها ولا يكون محور البحث فقط هل توجد مكونات للنظام تلبى حاجات المنظمة وفي ختام هذه الخطوة يكون فريق العمل قادر على تحديد المزود/ المزودين الأنسب وإذا ما سيتم إنشاء نظام معلومات موارد بشرية خاص بالمنظمة أو شراء نظام جاهز.

التفاوض والاتفاق مع المزودين: حيث يتم التفاوض ليس فقط على الأسعار وإجراءات الشحن بل أيضا يجب أن تشمل عمليات التفاوض مع المزودين مدى خدمات ما بعد البيع المرافقة مثل: (التركيب، الصيانة،..... الخ)، ومدتها.

مرحلة التصميم والتطوير: (Design and Development Phase)

في هذه المرحلة يتم التجهيز لعمليات تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية الجديد وذلك لضمان سهولة وفاعلية التطبيق وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية (Udekwe & Harpe, ٢٠١٧):

إعداد خطة تفصيلية للمشروع: إن إنشاء نظام معلومات موارد بشرية عبارة عن مشروع يحتاج تنفيذه لإعداد خطة تفصيلية واضحة الأهداف وضمن إطار زمني ومادي محددين حتى تضمن نظامية العمل والرقابة عليه بحيث ينجز بكفاءة وفاعلية.

شراء وتجهيز المكونات الصلبة والبرمجيات: حيث يتم إتمام عمليات الشراء والشحن والتنزيل والتكيب، كما يجب مراعاة توزيع أجزاء النظام وفق طبيعة عمله، ووفق التصميم الوظيفي للأقسام ذات العلاقة ووفق التسلسل الإداري، كما تشمل هذه الخطوة على توليف البرمجيات والمكونات الصلبة بما يتوافق مع حاجات وثقافة المنظمة.

إعداد التعليمات والنظم: إذ لابد من العمل على إعداد عدد من التعليمات والنظم الداخلية في المنظمة بهدف دعم عمل نظام معلومات الموارد البشرية.

تدريب العاملين: يجب تدريب العاملين في قسم إدارة الموارد البشرية على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الخاص بإدارتهم وتدريبهم على اتخاذ القرارات اعتماداً على الدعم المعلوماتي المقدم من النظام، بحيث يصبح العامل في إدارة الموارد البشرية قادراً على تشغيل النظام بفاعلية والحصول على النتائج المطلوبة بكفاءة ودقة، كما لابد من تدريب جميع العاملين في المنظمة على التعامل مع النظام خاصة في مجال، جمع المعلومات من المصادر الداخلية.

مرحلة التشغيل والصيانة (Implementation and Maintenance Phase)

حيث يبدأ التشغيل الفعلي للنظام ويبدأ معها حدوث الأخطاء، وجني الفوائد وحتى نضمن سلامة التطبيق والتشغيل يجب اتباع الخطوات التالية (Ankrah, & Sokro, ٢٠١٢):

جمع المعلومات: قبل البدء بعمليات تشغيل النظام لابد من جمع البيانات وإدخالها لقاعدة البيانات، إذ أن البيانات المدخلة هي مدخلات النظام التي ستجري عليها المعالجة.

الفحص المبدئي للنظام: بعد إنشاء وحدات النظام وتولييفها وإدخال المعلومات المطلوبة يتم تشغيل النظام مبدئياً بهدف التأكد من أن النظام يقوم بالعمل المتوقع منه وذلك عن طريق تحليل وفحص كل المخرجات لمرة واحدة على الأقل.

التشغيل الفعلي للنظام: حيث يتم الآن تشغيل النظام بشكل مستمر والجدير ذكره أنه رغم كل الحرص السابق إلا أنه من المتوقع حدوث أخطاء لذا مبدئياً يفضل تشغيل النظام الجديد في نفس الوقت مع النظام القديم (إن وجد)، وذلك لمقارنة نتائج النظامين وكشف أي أخطاء موجودة وتسمى هذه العملية التشغيل المزدوج (Running In Parallel).

تقييم رضا العاملين والمتعاملين مع النظام: حيث يتم من وقت لآخر دراسة مدى ملائمة ورضا العاملين والمتعاملين عن النظام، وذلك بهدف إزالة أي قصور في عمل النظام ناتج عن العنصر البشري، وذلك عن طريق القيام بالعديد من الإجراءات مثل: معالجة شكاوى العاملين، زيادة التدريب نوعا وكما، إجراء تعديلات في النظام....الخ.

صيانة النظام: وتشمل صيانة النظام عمليات تصحيح الأخطاء المتكررة وإجراء التطوير المستمر للنظام بحيث يواكب أحدث المستجدات والمتطلبات المتغيرة في مجال عمل إدارة الموارد البشرية.

تقييم الأداء والتغذية الراجعة: حيث يتم تقييم أداء النظام كما ونوعا لفترات مختلفة بحيث لا يزيد طول الفترة عن سنة، ومن ثم تقديم تقارير خاصة حول نتائج التقييم لتتقدم للإدارة العليا والإدارات المختصة، بحيث يعتمد لتصحيح أي أخطاء ناتجة، لضمان استمرارية عمل النظام بكفاءة وفاعلية.

أنواع نظم معلومات الموارد البشرية

هناك ثلاثة أنواع من نظم المعلومات ما زالت مستخدمة حتى يومنا هذا، وفيما يلي شرح لأنواع نظم معلومات الموارد البشرية مرتبة وفق تطور نظم معلومات الموارد البشرية من الأقدم للأحدث.

نظم المعلومات الادارية للموارد البشرية اليدوي:

وهو أقدم أنواع نظم معلومات الموارد البشرية، ويقوم على اعتماد العمل الورقي اليدوي، في تداول وتوثيق المعلومات وعادة ما يكون على نوعين هما (Ball,2014):

نظام الملفات: وهي أوعية تحفظ بها أوراق ومستندات حول الأفراد ووظائفهم، بحيث تحفظ في رفوف ضمن تصنيف معين بحيث يسهل الوصول للمعلومات المطلوبة بسرعة وبأقل جهد، ومن هذه الملفات.

ملفات الأفراد: وتحتوي معلومات حول المسار الوظيفي للأفراد مثل: تاريخ الالتحاق بالعمل، المؤهلات، الدورات التي تلقاها الفرد، العقوبات المتخذة بحقه.....الخ.

ملفات الوظائف: والتي تحوي معلومات عن الوظائف الموجودة في المنظمة، وصفها الوظيفي، المؤهلات الواجب توفرها في شاغلها، تصميمها، التغيرات التي تحصل عليها....الخ.

ملفات عامة: وهي غالبا ما تحوي معلومات تربط بين البيئة الخارجية والداخلية من جهة وإدارة الموارد البشرية من جهة أخرى، وتحتوي هذه الملفات معلومات مثل: المراسلات المختلفة بين قسم إدارة الموارد البشرية والأقسام الأخرى، معلومات حول الأجور والحوافز، ملف لوائح ونظم وقوانين العمل....الخ.

النظم اليدوية مع استخدام الآلات:

في هذا النوع من النظم يتم استخدام بعض الآلات بالإضافة للعمل اليدوي الورقي، إذ يقوم الموظفون بإنجاز جزء من العمل يدويا والجزء الآخر معتمدين على الآلات (كان يتم معالجة البيانات جزئيا قبل إدخالها لإتمام المعالجة بالحاسب الإلكتروني) (Ankrah, & Sokro, 2012).

وغالبا ما يتم في هذا النظام في المنظمات التي لا يوجد تعقيد كبير في عملها بما يتطلب أتمتة العمل أكثر، أو شراء برمجيات خاصة بالأعمال المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

نظم المعلومات الادارية الآلية للموارد البشرية:

في هذه النظم يتم الاعتماد بشكل شبه كلي على الحاسب، في أداء أعمال إدارة الموارد البشرية من تجميع، وتحليل، وتخزين البيانات والحقائق والخروج بالتقارير والمعلومات اللازمة لأداء أعمال إدارة الموارد البشرية، بل تجاوز استخدام الحاسب الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية إلى حد القيام بأعمال التنبؤ على المدى البعيد، وإجراء عمليات التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وتخطيط المسار الوظيفي، إلى غير ذلك من الأعمال ذات الطبيعة المعقدة، ومن المهم ملاحظة أن أهمية نظم معلومات الموارد البشرية يساعد المنظمة على اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بوظائفها الأخرى مثل الإنتاج والبحث والتطوير والتسويق... الخ بجانب زيادة كفاءة وفعالية أداء وظائف إدارة الموارد البشرية (المغربي، ٢٠٠٢).

جودة نظم المعلومات الادارية للموارد البشرية :

يمكن للإدارة تقييم جودة نظام المعلومات من خلال اختبار المعلومات الناشئة عنه ومقارنتها بمعلومات يمكن توفيرها من مصدر آخر، أو التأكد من سلامة بعض خطوات وإجراءات عمل النظام (Wat&Ngai,2009). فالمعلومات تمثل مخرجات النظام التي تدل سلامتها على سلامة عمل النظام، إذ ان معالجة البيانات بشكل سليم، بحيث يتم إنتاج معلومات صحيحة وسليمة يدل على وجود إجراءات سليمة لإدخال ومعالجة البيانات، وقد اعتمدت المعلومة كمقياس أساسي وذلكم لصعوبة وتكلفة مراقبة جميع إجراءات عمل نظام المعلومات (الكيلاي وزملائه، ٢٠٠٠).

إن قياس مدى صحة وسلامة المعلومات الناتجة عن النظام يتطلب منا تحديد خصائص المعلومات السليمة كمعيار يستخدم لتحديد إن كانت المعلومات الناشئة عن النظام معلومات سليمة تدل على صحة النظام (جرادات، ٢٠٠٤). وقد ورد في الأدبيات عدد من الخصائص الدالة على سلامة المعلومات بحيث تكون تلك المعلومات مفيدة وصالحة وداعمة لعمليات اتخاذ القرار وزيادة المعرفة وهذه الخصائص هي كما يلي (Ball,2014):

الدقة: (Accuracy): ويقصد بالدقة مدى صحة المعلومات ومقاربتها لواقع الحدث في فترة زمنية محددة، وتعتمد درجة الدقة المطلوبة حسب طبيعة القرار الذي تستعمل لأجله المعلومات مع الإشارة إلى أنه كلما زادت درجة الدقة كلما زادت تكلفة المعلومات.

التوقيت المناسب (Timelines): من المهم أن تصل المعلومة في وقت احتياجنا لها فغالبا يعني تأخر المعلومة فقداننا لقيمتها.

الشمولية (Comprehensive): ويقصد بالشمولية أن تشمل المعلومات كافة أحداث وتأثيرات المجال الذي جمعت من أجله، وهذا يتطلب من نظام المعلومات أن يكون أكثر حساسية للبيئة ومصادر المعلومات وأن يكون متكاملًا مع النظم الأخرى من حوله قدر الإمكان.

البساطة (Simplicity): ويقصد بالبساطة هنا مدى وضوح المعلومة، وسهولة فهمها ومدى ملائمتها من حيث الشكل (Form) للغرض المستخدمة من أجله، فعلى سبيل المثال أن لا تكون تفصيلية في الوقت الذي نحتاجها فيه على شكل ملخص أو على شكل رسم جرافيكي.

التكلفة (Cost): أي أن العائد المتوقع من البيانات أكبر من كلفة الحصول عليها.

إضافة لما ذكر سابقا حول خصائص المعلومة المفيدة والسليمة، يجب التنويه إلى أن كسلامة المعلومة يتطلب أن يتوفر في نظام المعلومات إمكانية الحفاظ على أمن المعلومة، أي توفر إجراءات وقائية في المجالات الفنية، والمادية والبشرية تمنع العديد من الأضرار التي قد تلحق بالمعلومات، من ضياع وتشويه أو سرقة.....الخ من الأضرار (الكيلاي وزملاؤه، ٢٠٠٠).

معوقات نجاح أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية :

هناك العديد من المعوقات التي تقف حائلا دون نجاح تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية يجملها (Patrick, 2001) هما يلي:

نقص الالتزام والدعم من قبل الإدارة العليا.

الضعف في تحليل الاحتياجات الحقيقية للنظام.

ال فشل في احتواء الأفراد في نظام معلومات الموارد البشرية.

عدم وضوح السياسات.

الضعف والنقص في عمليات الاتصال.

التوقيت السيئ لإدخال النظم والتطبيق.

وقدم (السندي، ٢٠٠٠) عرض تحليلي للتطورات التقنية والتكنولوجية المتلاحقة التي ارهقت المنظمات الحديثة من خلال مواكبتها لها ومدى الأثر الذي أحدثته تلك التطورات على العاملين (العنصر البشري) وكيفية التعامل معه وكيفية التعامل مع إدارة الموارد البشرية. وقد خلقت تحديا أمام مدراء الموارد البشرية للتعامل مع هذه التقنيات لأنها أفرزت نظم جديدة من ضمنها نظم معلومات الموارد البشرية حيث هي بحاجة لها لتطوير وإدارة الموارد البشرية والعمل على استدامتها. وعليه فإن أحد المعوقات التي تقف حائلا دون نجاح تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية صعوبة التنبؤ بالنتائج المستقبلية لتطبيق نظم المعلومات في المنظمات، وبالتالي صعوبة بناء وتطوير وتعديل نظم المعلومات المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: أداء الشركات

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء ومدى وكفاءة الشركات في القيام بوظائفها وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء أكانت هذه الشركات ربحية أم خدمية، ومن هنا جاء التركيز على إدارة الموارد البشرية واستغلال الفرص المتاحة والاوقات المتوافرة، من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عاليتين، حتى تتمكن الشركات من الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العملاء، بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن لها الاستمرارية والنمو والتطور (Zwick, 2006).

تعتبر كمية الانتاج ونوعيته من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في الشركات الأعمال، إن هذه المؤسسات وجدت لتقدم منتجات محددة لإشباع حاجات، أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة، من الطبيعي أن المستوى الكمي (حجم الانتاج) والمستوى النوعي (جودة الإنتاج) وفقاً للمعايير والمواصفات سلفاً، هو انعكاس لمدى نجاح الشركات وقدرتها على تحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها، ويتضمن ذلك التقيد بالبرامج الزمنية للإنتاج والتكاليف المقدرة له (Lazear, ٢٠٠٠).

يعد مفهومه من المفاهيم التي نالت اهتماماً كبيراً في الدراسات الموارد البشرية بشكل خاص ودراسات الإدارية بشكل عام، ويعود ذلك لأهمية المفهوم على مستوى المؤسسة والفرد إضافة إلى وجود عوامل خارجية وداخلية تؤثر في الأداء العاملين داخل الشركات، فلا بد من تسليط الموضوع على أبرز وجهات نظر بعض الباحثين والمتخصصين في مجال الموارد البشرية لمعرفة وجهة نظرهم حول مفهوم الأداء، ويقصد بمفهوم الأداء: الأهداف والمخرجات التي تسعى الشركة إلى تحقيقها من خلال العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلاً من الوسائل والأهداف المطلوبة لتحقيقها، أي أنه مفهوم الأداء يصل بين أوجه الأهداف وبين النشاط التي تسعى الشركات إلى تحقيقها من خلال واجبات ومهام ينفذها العاملين داخل تلك الشركات (الجباسي، 2011).

مفهوم الأداء:

يمكن تعريف الأداء بأنه الواجبات والأنشطة والمسؤوليات والمهام التي يتكون منها عمل الفرد والذي يجب عليه القيام به على أكمل الوجه لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تسعى الشركة لتحقيقها (كيرد، 2015).

والأداء هو القيام بأعباء الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وفقاً للمعدل المطلوب في العمل (Dutton & Kleiner, 2015: 33).

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى الشركة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الشركات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك الشركات (Kuvass, ٢٠٠٦).

ويرى بعض الباحثين بأن الأداء يتضمن كل من الأسلوب والكيفية والزمن المستغرق في إنجاز الأعمال، بالإضافة إلى النتائج الكمية والنوعية والسلوك المتبع أثناء العمل (Michelberger, 2016).

يعرف (Kobrin, 2010) أداء المنظمات بأنه استغلال المنظمة للموارد المالية والبشرية بكفاءة وفعالية ولذلك لتحقيق أهدافها.

يعرف (مساعدة، 2013) أداء المنظمات على أنه مفهوم جوهري بالنسبة أي منظمة يعبر أن انعكاس لطرق ووسائل استخدام المنظمة لمواردها ومدى كفاءتها وفعاليتها في ذلك.

يعرف (مهدي وبلقاسم، 2016) أداء المنظمة على أنه قدرة وكفاءة المنظمة في استخدام مواردها البشرية والمالية بإنتاج مخرجات متناغمة مع أهداف المنظمة ومناسبة لاستخدام.

كما يعرف (الديراوي، 2017) أداء المنظمات بأنه عبارة عن المنظومة المتكاملة التي يتم من خلال إنتاج الأعمال الخاصة بالشركة وذلك بتفاعلها مع عناصر البيئتين الداخلية والخارجية.

أهمية الأداء:

إن نجاح واستمرارية أي شركة وبغض النظر عن النشاط الذي تمارسه يتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا قام العاملون بممارسة أعمالهم، وإنجاز مهامهم على أكمل وجه، وكما هو مخطط له من قبل الإدارة فإن الشركة سوف تحقق أهدافها المنشودة وهي الأهداف التي تتمثل في البقاء، والنمو، والتوسع، والعكس صحيحاً إذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، حيث سيكون هذا الأداء عائقاً كبيراً أمام الشركة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحياناً إلى انتهائها، وزوالها (السعدون، ٢٠١٣).

وينظر إلى الأداء سواء أكان على مستوى الفرد، أم على مستوى الفريق، أم الشركة على أنه السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية، ويمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي :

أن الأداء مؤشر لدرجة تحقيق رؤية الشركة ورسالتها، ووسيلة لتحقيق أهدافها.

يعبر الأداء عن مستوى نجاح الأفراد، وإدارة الشركة في تنفيذ المهام الموكلة إليهم، ودرجة تنفيذ هذه المهام. يساهم الأداء في استمرارية بقاء الشركة في السوق وذلك من خلال استمرارية تطوير أدائها وتحسينه لمواكبة التغيرات البيئية المحيطة.

يساهم الأداء: في معرفة الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين في الشركة.

عناصر الأداء :

هناك عناصر أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في الشركات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للشركات، حيث يبرز عناصر الأداء (الشنطي، 2006) من خلال النقاط التالية :

1- الموظف: من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

2- الوظيفة: من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع، فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه.

3- الموقف : من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

العوامل المؤثرة في الأداء :

إن الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي: (أبوشرخ، 2010 ، Lucky & Minai & Rahman, 2013)

1- الجهد المبذول: يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

2- القدرات والخصائص الفردية: يمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

3- إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في الشركة.

يعد استخدام الأداء القاسم المشترك بين الكتاب والباحثين والمديرين، سواء أكان ضمن الدراسات التطبيقية أو النظرية في عمليات تقييم الأداء ضمن الواقع العملي في مختلف الشركات الأعمال (الدعاس، ٢٠١٠)، وإن الأداء سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح الشركات، وان عدم تحقيق الشركات للأداء بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر، ويذهب بعض الكتاب إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء وذلك إلى حد اعتباره الهدف الأهم للشركة (Lynch, 2000).

وإن مؤشرات الأداء يمكن استخدامها كمؤشرات أساسية تستخدم في عملية التحليل الداخلي للشركة، ويعتبر إستراتيجية مهمة يمكن للمديرين استخدامها في تحديد مستوى الأداء الكلي في الشركة، فضلاً مما يؤشره من نقاط قوة داخلية، حيث أن الشركة ذات الأداء المرتفع تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق مقارنة بغيرها من الشركات والتي تعاني من الأداء المتري (Harrison & John, 1995).

ولا شك أن موضوع الأداء للشركات المساهمة على وجه الخصوص له أهمية كبيرة ومتزايدة في الوقت الحالي نظراً للتطورات التي طرأت على ظروف المنافسة العالمية وما أحدثته من ضغوط نحو ضرورة تحسين الأداء للشركات وما جلبته من فرص للدخول في أسواق وتكتلات اقتصادية عالمية أو تقديم منتجات متطورة وذات تقنيات عالية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن نمو التجارة الدولية والاستثمار الدولي وتزايد أنشطة الشركات متعددة الجنسيات أدى إلى بذل العديد من الهيئات والمنظمات الدولية وخاصة لجنة معايير المحاسبة الدولية (IASB) مجهود كبير لتحقيق التوفيق على المستوى الدولي لوضع وتطوير المعايير المحاسبية التي تمكن من الاستفادة من المقاييس والمؤشرات المختلفة المستخدمة لتقييم الأداء للشركات والممارسات المحاسبية السائدة في الدول المختلفة (حميدة، ٢٠٠١)، وتعتبر المعلومات المتعلقة بالأداء للمنشآت المختلفة من أهم مصادر المعلومات التي يعتمد عليها المستثمرون والدائنون وغيرهم من الطوائف المستخدمة للقوائم المالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمار والائتمان وغيرها (الشامي، ١٩٩٧).

يعتبر الأداء المالي من المقومات الرئيسية للشركات حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة الشركات من خلال مؤشرات محددة لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة سابقاً، ويعتبر الأداء المالي أداة للحكم الشخصي من قيم وسلوك ومعايير معنوية وأخلاقية، وأداة الحكم الموضوعي على كفاءة الشركات وعلى مستوى أنشطتها ومدى تحقيق الأهداف بفعالية من أرقام وجوانب مادية قابلة للقياس الدقيق خلال لمعايير معينة مثل (الربحية، السيولة، النشاط، الرفع المالي، التوزيعات) (العوامل، ١٩٩٥)، وإن للأداء المالي مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الشركة في استثمار مواردها المتاحة وفقاً لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها الشركة في سعيها لتحقيق كفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها، وكما إن أهمية الأداء المالي تكمن في كونه يعبر عن قابلية الشركة في تحقيق النتائج المقبولة والمتوافقة مع طلبات المجموعات المهمة بالشركة كونه ممثلاً للمدى الذي يستطيع فيه أن تنجز مهمتها بنجاح، أو تحقق هدفاً بتفوق، وبتعبير آخر إن الأداء يمثل النتيجة النهائية التي تهدف الشركة للوصول إليها، لذا فإن الأداء المالي محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها الشركة، ويسهم الأداء المالي في إتاحة الموارد المالية وغيرها ويزود المنظمة بفرص الاستثمار في ميادين الأداء المختلفة التي تساعد في تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم، ويتأثر الأداء المالي بعوامل بيئية تمثل العوامل الاقتصادية وهيكل الصناعة وغيرها، وعوامل تنظيمية مثل الهيكل التنظيمي والحجم، وعوامل إدارية مثل القدرات الإدارية ومدى توفر جانب الخبرة والمعرفة لدى المديرين، ويتحقق الأداء المالي الجيد من خلال تطوير القدرات التنظيمية التي تسهم في زيادة قدرة الشركة على التعامل الصحيح مع بيئة الصناعة، وتساعد في ضمان تنفيذ العمليات بكفاءة وبالتالي كسب مزايا تنافسية تؤدي إلى تطوير الأداء المالي

يرى الباحث أن الشركات تعتبر الأداء من المواضيع الهامة التي يستوجب تعزيزها؛ مما يجعلها أكثر اهتمام برفع مستوى أدائها؛ إذ تنظر الشركة إلى أن نجاحها يتوقف على قوة وكفاءة أدائها.

معايير الأداء:

انطلاقاً من رسالة الشركة وأهدافها وغاياتها يتم وضع معايير الأداء لاستخدامها في قياس الأداء والمعايير هي "المستوى المحدد من قبل الإدارة كنموذج لتقييم الأداء وتخدم كنقاط يمكن أن يقارن بها الأداء الفعلي" (رضوان، ٢٠١٢). وتعتبر معايير الأداء عن تفاصيل الأهداف الاستراتيجية وعن مدى تحقيقها بالشكل الملائم، ولا بد أن تحتوي المعايير على حدود للسماح بحيث تقبل الانحرافات الواقعة ضمن هذه الحدود (الحواجرة، ٢٠١٣).

كما يعتبر صدق ودقة البيانات ركيزة أساسية في عملية الرقابة وهذه الدقة والصدق تتوقف على تصميم المقاييس المستخدمة، هناك بعض الاعتبارات والضوابط لا بد من مراعاتها عند تصميم معايير الأداء فعليها تتوقف فاعلية ودقة المعلومات ومن هذه الاعتبارات (شريف، ٢٠٠٠؛ رضوان، ٢٠١٢):

الصدق: أي العوامل الداخلية في المقياس يجب أن تعبر عن تلك التي يتطلبها أداء العمل لا أكثر ولا أقل.

التمييز: أي قدرة المقياس على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء حتى بالنسبة للفروقات البسيطة.

أن يكون عملي: لا بد من مراعاة سهولة استخدام المقياس ووضوحه والقصر النسبي للوقت وقلة الجهد الذي تستغرقه عملية القياس.

قياس الأداء:

تأتي عملية قياس الأداء، وتتم هذه العملية في عملية الرقابة وتتمثل بجمع المعلومات التي تمثل الأداء الفعلي للنشاط أو للأفراد (المشغال، ٢٠١٠). وقياس الأداء الفعلي عموماً لا بد أن يشمل كلا الجانبين الكمي والنوعي وعملية جمع المعلومات الكمية قد تكون أسهل وأيسر من جمع المعلومات النوعية وأقل تكلفة كقياس عدد الزبائن المستفيدين من خدمة ما، أما المعلومات النوعية كتلك المتعلقة بالأداء الفكري والتي يصعب وضع مقاييس محددة وثابتة لقياسها، كأداء مبرمج حاسب أو أداء موظف البيع أو طالب..... الخ (عطا، ٢٠١١).

يعتمد قياس الأداء على جمع المعلومات حول الأداء الفعلي للاستراتيجية، أي يقوم على التغذية العكسية، وهي عبارة عن "معلومات منقولة بشكل معاكس للشكل الأصلي لإرسال رسالة أو معلومة" (محمدي، ٢٠١٤)؛ أي نقل المعلومات حول تنفيذ الاستراتيجية من المستوى الإداري الأدنى المسؤول عن التنفيذ إلى المستوى الإداري الأعلى المسؤول عن وضع الاستراتيجية، وقد يكون ذلك على شكل تقارير حول المجالات المختلفة للأداء والمتعلقة بتقييم الاستراتيجية، والتي تستخدمها الإدارة العليا لاتخاذ القرارات الاستراتيجية، أي تكوين ما يسمى بنظام المعلومات الإدارية وهو "النظام المختص بجمع تقارير كاملة وصادقة (موثوقة) ومستمرة حول نتائج تنفيذ الاستراتيجية على المدى الطويل وتحليل هذه البيانات وتصنيفها وحفظها لاستخدامها وقت الحاجة، وقد طورت معظم الشركات نظم المعلومات لديها باستخدام الكمبيوتر الذي يسهل عملية تحليل وتصنيف البيانات، كما أن ربط الوحدات المختلفة في المنظمة بواسطة الحاسب يزيد من فاعلية النظام الرقابي المستخدم ويؤمن المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في الوقت المناسب (ابو الرجال، ٢٠٠٧).

وأخيراً تتوقف فاعلية هذه العملية باعتبارها عملية أساسية في عملية الرقابة على دقة وصحة المعلومات حول الأداء الفعلي وعلى إجراء القياس في الوقت المناسب (الحواجرة، ٢٠١٣).

أنواع الأداء:

يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي (bin Atan, Raghavan, Nik & Nik, 2015):

أداء المهام: ويقصد بها السلوكيات التي تساهم في انجاز عمليات أساسية في الشركة مثل إنتاج البضائع والخدمات والبيع، وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات الشركة.

الأداء الظرفي: وهو كل السلوكيات التي تساهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الأساسية في الشركة، وتعمل هذه السلوكيات على التشكيل التنظيمي والثقافة التنظيمية، ويكون الأداء هنا خارج مهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الظروف المحيطة، مثلاً من الممكن أن يكون مساعدة الزملاء في حل مشكلة لها علاقة في العمل أو استمرارية الحماس وبذل جهد إضافي للعمل، أو أعمال تطوعية لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة.

الأداء المعاكس: ويتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب وقد تشمل سلوكيات مثل العنف والانحراف وروح الانتقام.

تقييم أداء الشركات:

يعد تقييم الأداء للشركات والذي يتم عن طريق قياس الربحية والحصة السوقية تحصيلاً مالياً، وبأنه العملية يتم من خلالها استكشاف أو اشتقاق مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية حول المشروع. وذلك من خلال معلومات تستخرج من القوائم المالية ومصادر أخرى كي يتم استخدام هذه المؤشرات بعد ذلك في تقييم أداء الشركة واتخاذ القرارات (مطر، ٢٠٠٦).

وتعد عملية تقييم الأداء إحدى العمليات الأساسية المطلوبة على جميع المستويات الإدارية في الشركة للتحقق من إنجاز الخطط الموضوعة. وتقوم عملية التقييم على مقارنة الأداء الفعلي بالنتائج والأهداف المطلوب تحقيقها ثم توفير التغذية العكسية للإدارة العليا التي بدورها تقوم بتقييم النتائج واتخاذ القرارات لتصحيح المسارات والانحرافات الخاطئة (David, 2004).

وعملية تقييم الأداء هي جزء من عملية الرقابة باعتبارها عملية توجيه لأنشطة الشركة، وصولاً لتحقيق أهدافها كما أن تقييم الأداء يعد استقراء لدلالات ومؤشرات يتم في ضوءها اتخاذ قرارات، تحدد مسارات الأنشطة في حالة انحرافها أو تأكيد المسارات التي يكون سيرها في الاتجاه الصحيح لإنجاز وتحقيق الأهداف المرغوبة. فعملية تقييم الأداء عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، الهدف منها فحص مركز الشركة المالي والاقتصادي في وقت معين وذلك باستخدام أسلوب التحليل المالي والمراجعة الإدارية. لذلك فإن تقييم الأداء يعبر عن نشاط الشركة الاقتصادي ويرتبط في العادة بنهاية السنة المالية (عبد المحسن، ٢٠١٠).

أن المعيار المستخدم في الأداء ينبغي أن يكون قابلاً للقياس وأن المعايير التي تنتج بالنتائج قد تكون أكثر أهمية من تلك التي توضح الوضع الحالي. وتعتمد عملية التقييم على معايير كمية ونوعية يتوقف اختيارها على حجم الشركة وطبيعة عملها وفلسفة إدارتها واستراتيجياتها المتبعة

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت نظم معلومات الموارد البشرية وأداء الشركات في كافة القطاعات الحكومية والخاصة. وقد قام الباحث بسرد هذه الدراسات وتقسيمها إلى عربية، ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (العجمي، ٢٠١٧) بعنوان:

" دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية، لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة، وتوزيعها على عينة متمثلة بمدراء الدوائر ومساعدتهم، ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين في شركة البترول، وبعد إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقات ارتباط معنوية بين نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية.

دراسة (ولد علي، ٢٠١٧) بعنوان:

" أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة، الدور المعدل للمنظمة المتعلمة: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في دورة حياة الجدارة في الجامعات الفلسطينية في ظل المنظمة المتعلمة كمتغير معدل، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة وتوزعها على عينة مكونة من (٣٤٦) عضو هيئة تدريس في الجامعات الفلسطينية، وبعد إجراء التحليل الإحصائي تبين وجود أثر لنظم معلومات الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة، كما أن هناك أثر للمنظمة المتعلمة في تحسين أثر لنظم معلومات الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة.

دراسة الرويلي. (٢٠١٤). بعنوان:

" دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين".

هدفت هذه الدراسة دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين، وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخبرة) ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف المشكلة، وتكونت عينة الدراسة من (٢١٧) من العاملين والعاملات بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية، وبعد إجراء التحليل الإحصائي تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وأداء إدارة الموارد البشرية.

دراسة العمري (٢٠١٣):

" تطوير وظائف نظم المعلومات إدارة الموارد البشرية دراسة حالة (المستشفيات الحكومية الأردنية)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الموارد البشرية في تطور وظائف إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية الأردنية، ووظائف إدارة الموارد البشرية هي التخطيط، والاختيار، والتعيين، والتدريب الأجور والمكافآت، وتقييم الأداء، وتطور المسار الوظيفي، والعلاقات الإنسانية، تكونت عينة الدراسة من ١١٧ من العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر متطلبات ومكونات النظام على تطور وظائف إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية بقيمة متوسط حسابي بلغ (3.72) قابل للتطور مع تطور الأجهزة والإمكانيات والشبكات وغيرها، وأن لفاعلية النظام أثر متوسط على تطور وظائف إدارة الموارد البشرية ذات قيمة متوسطة ، وأن هناك معوقات ومصاعب ذات درجة متوسطة تحد من تطور وظائف إدارة الموارد البشرية أهمها قلة دعم الإدارة العليا لتطور نظم المعلومات للموارد البشرية.

دراسة الرواحنة (٢٠١٣) بعنوان:

"أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة مجموعة الاتصالات الأردنية / أورانج".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة مجموعة الاتصالات الأردنية / أورانج. تكونت عينة الدراسة من ٧٧ موظفاً من فئة رؤساء الأقسام ومدراء الفروع. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. أشارت نتائج الدراسة إلى أن جودة أنظمة الموارد البشرية ليس لها تأثير واضح على كفاءة الأداء. وأظهرت النتائج أيضاً إلى أن جودة البنية التحتية لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة.

دراسة عودة. (٢٠١٣). بعنوان:

"واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة وذلك لأهمية إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على سير العملية الإدارية داخل الجمعيات. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من ١٠٠ موظف. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق نظم معلومات الموارد المحوسبة وبين فاعلية العمل الإداري في الجمعيات. وأظهرت النتائج أيضاً توافر المتطلبات التقنية لتطبيق نظم المعلومات.

دراسة عتيقة. (٢٠١٣). بعنوان:

"أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية التسيير التقديري للوظائف والكفاءات: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام معلومات الموارد البشرية على فاعلية التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في البنوك الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير وتوزيع استبانة على عينة مكونة من (50) من مفردة، تم استرجاع وتحليل (38) منها وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام معلومات الموارد البشرية على فاعلية التسيير التقديري للوظائف والكفاءات كما أشارت الدراسة إلى أن جميع علاقات الارتباط كانت دالة إحصائياً بين نظام معلومات الموارد البشرية وفاعلية التسيير التقديري للوظائف والكفاءات، وجاءت علاقات الارتباط بينها بدرجات متفاوتة.

دراسة أبو رحمة (٢٠٠٥) بعنوان:

"نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية شؤون الموظفين: دراسة تطبيقية في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية في مجتمع الدراسة مع تقييم استخدامها وتحليله وتحديد محددات وصعوبات تفعيل هذه النظم لممارسة دورها بكفاءة وفعالية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام النظم اليدوية في مجتمع البحث كان بنسبة ٧٣% واستخدام النظم الإلكترونية كنظام داعم لها بنسبة ٣٧%. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يتركز بعمل شؤون الموظفين المتعلق بمراقبة دوام الموظفين كان بنسبة ٧٥% الذي يؤثر سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في مجتمع البحث.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ball, 2014) بعنوان:

" The use of human information systems"

"إستخدام نظم المعلومات البشرية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات الصغيرة، ودراسة العلاقة بين حجم المنظمة مقاساً بعدد العاملين واستخدام النظام، والعلاقة بين طول فترة استخدام نظام معلومات الموارد البشرية واستخدام النظام وهل يستخدم هذا النظام لأغراض إدارية رقابية أم قدرته لأغراض تحليلية، وإلى متى يتم استخدام التكنولوجيا في مجالات مثل تقييم الأداء، والتدريب، والاستقطاب. وكان من أبرز نتائج الدراسة هنالك علاقة طردية بين حجم منظمة الأعمال ممثلة بعدد العاملين بها وحاجة المنظمة لتوظيف نظام معلومات خاص بإدارة الموارد البشرية.

دراسة (Haoyong,2014) بعنوان

"Performance Evaluation of Pharmaceutical Enterprise Human Resources Management "

"Based On Fuzzy Comprehensive

تقييم أداء المؤسسة الصيدلانية إدارة الموارد البشرية استناداً إلى تقييم شامل

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم أداء الموارد البشرية وأثرها في تعزيز وتنمية الشركات الصيدلانية بالإضافة إلى التطبيق الشامل للموارد البشرية على هذه الشركات بشكل كبير وتقوم هذه الدراسة على تحليل المشاكل ومعالجتها من خلال تقييم أداء الشركات الصيدلانية ومناقشة المبادئ الخاصة في تقييم أداء الموارد البشرية. بالإضافة إلى القيام بالدراسة النظرية الأساسية للتقييم الشامل. وأخيراً، فإنه قد تم إجراء دراسة حالة لعمل تقييم شامل يعتبر بمثابة الوسيلة الفعالة لتقييم مستوى إدارة الموارد البشرية وأثرها على الشركات الصيدلانية (الدوائية) .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

في ضوء مراجعة الباحث للدراسات السابقة والتي تناولت كل من نظم معلومات الموارد البشرية وأداء الشركات فقد تبين أن الدراسة الحالية قد تميزت عن الدراسات السابقة في عدة جوانب، وهي الجوانب التي تتمثل فيما يلي:

تعتبر الدراسة الحالية وحسب علم الباحث من اوائل الدراسات التي اجريت في البيئة العراقية التي تناولت الأثر المباشر لنظم معلومات الموارد البشرية على أداء الشركات، حيث أن بعض الدراسات تناولت نظم المعلومات الموارد البشرية على متغيرات أخرى مثل دور نظم معلومات الموارد البشرية على الولاء التنظيمي، وفاعلية التخطيط للقوى العاملة كدراسة (العجمي، ٢٠١٧)، وعلى أداء العاملين كدراسة الرواحنة (٢٠١٣)، ودراسة (المشاقبة، ٢٠١١)، وعلى فعالية العمل الإداري في المنظمات كدراسة (عوده، ٢٠١٣).

تعتبر الدراسة الحالية وحسب علم الباحث من اوائل الدراسات التي اجريت على المستوى قطاع الاتصالات حيث لم يتمكن الباحث من الوصول الى اي دراسة اجريت في قطاع الاتصالات ربطت بين هذين المتغيرين.

الفصل الثالث : الطريقة والاجراءات

المقدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تبعاً لملائمته للدراسة الحالية خاصة وأن أداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات هي الاستبانة المصممة وفقاً لمقاييس ليكرت الخماسي التي تتيح لأفراد العينة الإجابة عن أسئلتها من خلال اختيارات متعددة، وأن الدراسة تهدف إلى اختبار طبيعة العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التابعة والمستقلة. وتشكل هذه الجوانب بمثابة مبررات لاستخدام المنهج الوصفي في الدراسة الحالية (Hair Jr. et al., 2011).

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجال الدراسة من جميع العاملين في إدارات الموارد البشرية وإدارات تكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات العراقية، واشتمل مجتمع الدراسة على كافة موظفي في إدارات الموارد البشرية وإدارات تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات وهي (آسيا سيل، كورك تيليكوم، زين العراق)، وبعد إجراء عدت زيارات للشركات تبين للباحث عدم وجود إحصائيات رسمية تحدد حجم المجتمع، لذا فقد قام الباحث بتوزيع (٨٠) استبانة على العاملين في فروع كل شركة من الشركات الثلاثة. ويبين الجدول (٣-١) عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي.

الجدول (٣-١) الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي

اسم الشركة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي
آسيا سيل	٨٠	٧٥	٥٦
كورك تيليكوم	٨٢	٨٠	٨٠
المجموع	٢٤٢	٢٣١	٢٠٠
نسبة الاستبانات المستردة من إجمالي الاستبانات الموزعة		96%	
نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل من إجمالي الاستبانات المستردة		86%	

بهذا فقد تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) موظف وموظفة في شركات الاتصالات العراقية تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، الجدول رقم (٣-٢) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

جدول رقم (٢-٣)

توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن=٢٠٠)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	146	73.0
	أنثى	54	27.0
	المجموع	200	100.0
المستوى التعليمي	دبلوم فما دون	36	18.0
	بكالوريوس	147	73.5
	دراسات عليا	17	8.5
	المجموع	200	100.0
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	18	9.0
	٢٥ - أقل من ٣٥ سنة	102	51.0
	٣٥ - أقل من ٤٠ سنة	60	30.0
	أكثر من ٤٠ سنة	20	10.0
	المجموع	200	100.0
التخصص العلمي	محاسبة	16	8.0
	إدارة أعمال	104	52.0
	علوم مالية ومصرفية	33	16.5
	الإدارة العامة	20	10.0
	تكنولوجيا المعلومات	19	9.5
	الاتصالات	8	4.0
	المجموع	200	100.0

44.0	88	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي
36.0	72	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	
14.0	28	من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة	
6.0	12	١٥ سنة فأكثر	
100.0	200	المجموع	
16.0	32	رئيس قسم	المستوى الإداري
84.0	168	موظف	
100.0	200	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (٣-٢) أن عدد الذكور في العينة بلغ (١٤٦) بنسبة مئوية (٧٣.٠%)، بينما بلغ عدد الإناث (٥٤) بنسبة مئوية (٢٧.٠%)، وهذا يدل على أن عدد ذكور في العينة أن توزيع الاناث.

تشير البيانات الواردة في الجدول (٣-٢) إلى أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي أن النسبة الغالبة ٧٣.٥% يحملون درجة البكالوريوس مقابل النسبة الأقل لباقي المؤهلات العلمية؛ إذ حصل المؤهل العلمي دبلوم فما دون على نسبة مئوية (١٨.٠%)، وأخيراً جاء بالمرتبة الأخيرة المؤهل العلمي (دراسات عليا) بنسبة مئوية (٨.٥%)، وهذا يدل على أن أقل المؤهلات العلمية الموجودة بين صفوف أفراد عينة الدراسة كان المؤهل العلمي (دراسات عليا).

يوضح من الجدول أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الفئة العمرية (٥١.٠%) للفئة العمرية (٢٥-٣٥) أقل من ٣٥ سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٩.٠%) للفئة العمرية (أقل من ٢٥ سنة)، وهذا يدل على أن فئة الشباب هي الفئة الأكبر بين أفراد عينة.

بين الجدول أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص العلمي (٥٢.٠%) للتخصص العلمي (إدارة أعمال)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٤.٠%) للتخصص العلمي (الاتصالات).

ويوضح الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة تقل عن (٥) سنوات حيث بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة (٤٤.٠%) لفترة الخبرة (أقل من ٥ سنوات)، وتلتها النسبة المئوية (٣٦.٠%) لفترة الخبرة (من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات) وبهذا فإن أفراد عينة الذين خبرتهم (من ١٠ الى أقل من ١٥ سنة) يشكلون ما نسبته (١٤.٠%)، كما أظهرت النتائج أن أدنى نسبة مئوية بلغت (٦.٠%) لفترة الخبرة (١٥ سنة فأكثر).

ويوضح من الجدول أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الإداري (٨٤.٠%) للمستوى الإداري (موظف)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١٦.٠%) للمستوى الإداري (رئيس قسم).

مصادر جمع البيانات :

المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية التي تم الاعتماد عليها لجمع بيانات الدراسة في المراجع والكتب ومجالات ذات العلاقة بنظم معلومات الموارد البشرية، وأداء الشركات، بالإضافة إلى المواد العلمية والتقارير التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه ذات الصلة، والمعلومات المتوفرة على مختلف المواقع الإلكترونية.

المصادر الأولية: استخدمت الدراسة مصدراً ثانوياً لجمع بياناتها بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة) التي صممت خصيصاً لأغراض الدراسة الحالية وبالرجوع إلى أدبيات موضوع الدراسة.

أداة الدراسة:

صدق الأداة:

صدق المحتوى:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بالاستناد إلى آراء مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة بموضوع الدراسة، وذلك من أجل تقييم الاستبانة ومدى ملائمة فقراتها ووضوحها وسلامة صياغتها اللغوية. وقد تم إجراء التعديلات المطلوبة من قبل المحكمين باعتماد معيار توافق (٨٠%) حيث أجريت بعض التعديلات على فقرات الاستبانة، وتم تصحيح بعض الفقرات من الناحية اللغوية.

التحليل العاملي الاستكشافي

تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) بهدف التحقق من الخصائص السيكمترية للاستبانة. ويبين الجدول (٣-٣) مصفوفة التدوير لفقرات المجال الأول وهو مجال نظم معلومات الموارد البشرية الذي يضم (٧) مجالات تم قياسها باستخدام (٢٧) فقرة.

الجدول (٣-٣) مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال نظم المعلومات الموارد البشرية

ترتيب الفقرات في الاستبانة	العوامل						
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
١	٠.٨٣١						
٢	٠.٨٢٩						
٣	٠.٨٢٤						
٤	٠.٨١١						
٥		٠.٨٠٩					

					٠.٨٠٨		٦
					٠.٧٩٩		٧
					٠.٩٢١		٨
				٠.٨٩٢			٩
				٠.٨٨٢			١٠
				٠.٨٧٣			١١
				٠.٨٦٩			١٢
			٠.٨٦٢				١٣
			0.854				١٤
			٠.٨٤٠				١٥
			0.794				١٦
		0.792					١٧
		0.780					١٨
		0.771					١٩
		0.765					٢٠
	0.760						٢١
	0.754						٢٢
	0.824						٢٣
0.785							٢٤
0.773							٢٥
<p>محدد المصفوفة (Determinant) = ٠.٠٠٠٥ ، اختبار كيزر - ماير - أوكلين (KMO) = ٠.٨٤١</p> <p>اختبار بارتليت (Bartlett's Test) = ٢١٤٥.٣ ، مستوى الدلالة (Sig.) = ٠.٠٠٠٠</p>							

يتضح من الجدول (٣-٣) أن تشبعات كافة الفقرات (Loadings) قد تراوحت بين (٠.٧٥٤-٠.٩٢١)، وهي جميعاً تفوق القيمة (٠.٤)، حيث أدى التدوير المتعامد إلى تصنيف فقرات الاستبانة إلى سبعة عوامل هي: العامل الأول، ويتضمن (٤) فقرات، والعامل الثاني الذي يضم (٤) فقرات، والعامل الثالث الذي يتكون من (٤) فقرات، والعامل الرابع الذي يتألف من (4) فقرات، والخامس يتضمن (٤) فقرات بينما يتضمن العامل السادس (٣) فقرات. وأخيراً، العامل السابع الذي يتكون من (٤) فقرات. ويتضح من الجدول (٣-٣) كذلك أن قيمة محدد المصفوفة تساوي (٠.٠٠٥) وتتجاوز قيمة الصفر. أما قيمة اختبار كيزر - ماير - أوكلين (KMO) تساوي (0.841) فتتجاوز (٠.٥٠)، وتعد هذه القيمة مقبولة إذا كانت تتراوح بين (٠.٩-٠.٨). أما بالنسبة لقيمة اختبار بارتلليت (Bartlett's Test) فقد بلغت (٢١٤٥.٣) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو أقل من (٠.٠٥).

ومن حيث نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات المجال الثاني في الاستبانة وهو مجال أداء الشركات، فقد بينت النتائج الواردة في الجدول (٤-٣) أن تشبعات كافة الفقرات قد تراوحت بين (٠.٨٧٤-٠.٥٠٩)، وهي جميعاً تفوق القيمة (٠.٤)، حيث أدى التدوير المتعامد إلى تصنيف فقرات الاستبانة إلى عامل واحد ويتضح من الجدول كذلك أن قيمة محدد المصفوفة تساوي (٠.٠٠٤) وتتجاوز قيمة الصفر. أما قيمة قدرة اختبار كيزر - ماير - أوكلين (KMO) تساوي (0.701) وهي تتجاوز (٠.٥٠)، وتعد هذه القيمة مقبولة إذا كانت تتراوح بين (٠.٩-٠.٨). أما بالنسبة لقيمة اختبار بارتلليت (Bartlett's Test) فقد بلغت (2208.6) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو أقل من (٠.٠٥).

الجدول (٤-٣)

مصفوفة التدوير المتعامد لفقرات مجال أداء الشركات

العوامل	ترتيب الفقرات في الاستبانة
١	
٠.٨٧٤	٢٨
٠.٨٥٢	٢٩
٠.٧٧٦	٣٠
٠.٧٧٠	٣١
٠.٦٢١	٣٢
٠.٥٥٤	٣٣
٠.٨١١	٣٤
٠.٧٩٤	٣٥
٠.٧٨٤	٣٦
٠.٧٧٦	٣٧
٠.٧٧٢	٣٨
٠.٥٠٩	٣٩
محدد المصفوفة (Determinant) = 0.004، اختبار كيزر - ماير - أوكلين (KMO) = 0.701	
اختبار بارتلليت (Bartlett's Test) = 2208.6، مستوى الدلالة (Sig.) = ٠.٠٠٠٠	

ثبات أداة الدراسة :

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ككل بوصفه المقياس الأكثر شيوعاً بين الباحثين لتحقيق هذا الغرض. وتظهر النتائج في الجدول (3-5) الذي يبين أن معامل كرونباخ ألفا للاستبانة ككل قد بلغت (0.808) وهي نسبة جيدة حيث أنها أكبر من (0.8) (Gliem and Gliem, 2003).

جدول (3-5) معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة والأداة ككل

المجال	البُعد	معامل (كرونباخ ألفا)
نظم معلومات الموارد البشرية	التخطيط	0.876
	الاستقطاب والاختيار	0.885
	التعيين	0.771
	التدريب والتطوير	0.761
	الاجور	0.810
	المكافآت	0.879
	تقييم الاداء	0.821
	نظم معلومات الموارد البشرية ككل	0.768
أداء الشركات		0.72
الأداة ككل		0.808

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

التكرارات والنسب المئوية من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.

التحليل العاملي لبيان صدق أداة الدراسة

معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

اختبار الازدواج الخطي باستخدام معامل تضخم التباين والتباين المسموح به من أجل التأكد من خلو البيانات من مشكلة التداخل الخطي.

تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.:

تعديل المقياس:

لتحليل بيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن الفقرات وذلك حسب الدرجة التالية: درجة (١) غير موافق بشدة ، درجة (٢) تعبر عن غير موافق، درجة (٣) تعبر عن محايد، درجة (٤) تعبر موافق، درجة (٥) تعبر موافق بشدة، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها؛ تم استخدام المعيار الإحصائي الآتي والمبين في الجدول رقم (٦-٣):

الجدول رقم (٦-٣)

اختبار مقياس الاستبانة

الدرجة	١	٢	٣	٤	٥
مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة فهي ولتحديد درجة الموافقة فقد حدد الباحث ثلاث مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفترة = (الحد الأعلى للبيدول - الحد الأدنى للبيدول) / عدد المستويات

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

درجة موافقة منخفضة من ١- ٢.٣٣ .

درجة موافقة متوسطة من ٢.٣٤ - ٣.٦٧ .

درجة موافقة مرتفعة من ٣.٦٨ - ٥ .

افتراضات تحليل الانحدار الخطي

اختبار التوزيع الطبيعي

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بوصفه احد الافتراضات قبل تحليل الانحدار الخطي المستخدم في اختبار فرضيات الدراسة. ويبين الجدول (٦-٣) نتائج التوزيع الطبيعي ويتضح منه أن كافة متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك بالنظر إلى قيم اختبار Shapiro-Wilk وقيمة مستوى الدلالة المرافقة لها. وحيث أن جميع قيم مستوى الدلالة في الجدول أكبر من (٠.٠٥) يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توزيع قيم المتغير والتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α). الأمر الذي يعني أن قيم المتغيرات في الدراسة الحالية تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (٧-٣) اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk

المجال	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
التخطيط	٠.976	٠.١٥٧
الاستقطاب والاختيار	٠.979	٠.٢١٤
التدريب والتطوير	٠.935	٠.٥١٤
الاجور	٠.979	٠.٣٥٧
المكافآت	٠.٩٥٤	٠.١٥٩
أداء الشركات	٠.٩٨١	٠.٣٦١

اختبار الازدواج الخطي :

تم استخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor وقيم التباين المسموح به (Tolerance) بهدف التأكد من خلو البيانات من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة، وهي المشكلة التي يعني وجودها أن يكون متغير مستقل دالة لمتغير مستقل آخر، أي يرتفع بارتفاعه وينخفض بانخفاضه. وتظهر النتائج في الجدول (٨-٣).

الجدول (٨-٣) نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل التباين	تضخم	التباين المسموح به
التخطيط	0.76		1.31
الاستقطاب والاختيار	0.71		1.41
التعيين	0.71		1.41
التدريب والتطوير	0.92		1.08
المكافآت	0.95		1.05
تقييم الاداء	0.74		1.35

يتضح من النتائج في الجدول (٨-٣) أن نموذج الدراسة يخلو من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة إذ جاءت قيم معامل تضخم التباين ملائمة من حيث أنها أقل من (٥) وكذلك قيم التباين المسموح به التي حققت معيار القبول وهو أن تكون قيمتها أكبر من (٠.١).

الفصل الرابع: عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة والتي هدفت إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية، وسيتم ذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي عرض النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال نظم معلومات الموارد البشرية:

قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال نظم معلومات الموارد البشرية، الجدول رقم (٤-١) يوضح ذلك.

جدول رقم (٤-١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١	التخطيط	4.03	0.39	مرتفعة
١	٣	التعيين	4.03	0.38	مرتفعة
٣	٢	الاستقطاب والاختيار	3.93	0.35	مرتفعة
٤	٤	التدريب والتطوير	3.88	0.38	مرتفعة
٥	٥	الاجور	3.73	0.36	مرتفعة
٧	٦	المكافآت	3.56	0.62	متوسطة
		نظم معلومات الموارد البشرية ككل	3.85	0.19	مرتفعة

يظهر من جدول رقم (٤-١) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية تراوحت ما بين (٣.٥٦-٤.٠٣) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الأبعاد مجال ما عدا المكافآت جاءت بدرجة متوسطة ، كما يظهر من الجدول رقم (٤) أن ترتيب أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية وفقاً لمتوسط الحسابي جاءت على النحو الآتي: بُعدي "التخطيط" "التعيين" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٠٣) بدرجة تقييم مرتفعة، جاء بالمرتبة الثالث بُعد "الاستقطاب والاختيار" بمتوسط حسابي (٣.٩٣) بدرجة تقييم مرتفعة.

وفي المرتبة الرابعة بُعد "التدريب والتطوير" بمتوسط حسابي (٣.٨٨) بدرجة تقييم مرتفعة، وجاء بالمرتبة الخامسة بُعد "الاجور" بمتوسط حسابي (٣.٧٣) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي مرتبة السادسة بُعد "تقييم الاداء" بمتوسط حسابي (٣.٧٢) بدرجة تقييم مرتفعة، في المرتبة السابعة وأخيرة جاء بُعد "المكافآت" بمتوسط حسابي (٣.٥٦) بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال/نظم معلومات الموارد البشرية (٣.٨٥) بدرجة تقييم مرتفعة.

ولمعرفة مستوى نظم معلومات الموارد البشرية بشكل تفصيلي قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات كل بُعد من أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية بشكل منفرد، وفيما يلي عرض النتائج:

البُعد الأول: التخطيط:

الجدول رقم (٤-٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التخطيط " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١	تحتوى نظم معلومات الموارد البشرية على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية المتوقعة كأساس لاتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية	4.14	0.76	مرتفعة
٢	٢	تستخدم الإدارة نظم معلومات الموارد البشرية بتحليل البيئة الخارجية ومكوناتها ومتغيراتها الحالية والمستقبلية	4.07	0.79	مرتفعة
٣	٤	تستخدم الادارة نظم الموارد البشرية لتحديد نقاط القوة والضعف	4.01	0.77	مرتفعة
بُعد " التخطيط " ككل					
			4.03	0.39	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (٤-٢) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد " التخطيط " تراوحت ما بين (٣.٩٠-٤.١٤) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (١) والتي تنص "تحتوى نظم معلومات الموارد البشرية على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية المتوقعة كأساس لاتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية"، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٣) والتي تنص "تحتفظ نظم معلومات الموارد البشرية بمعلومات خاصة عن المتغيرات والعوامل البيئية"، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٤.٠٣) بدرجة تقييم مرتفعة.

البُعد الثاني: الاستقطاب والاختيار:

الجدول رقم (٣-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " الاستقطاب والاختيار " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١	تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في التعرف على الوظائف الشاغرة	4.03	0.80	مرتفعة
٢	٢	تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم المتقدمين للوظائف	4.01	0.79	مرتفعة
٢	٤	توفر نظم معلومات الموارد البشرية الاعداد الملائمة من القوى العاملة لمليء الشواغر المتاحة في الادارة	4.01	0.85	مرتفعة
٤	٣	تستطيع نظم معلومات الموارد البشرية الاعداد الكافية من القوى العاملة لمليء الشواغر المتاحة	3.68	0.93	مرتفعة
		بُعد " الاستقطاب والاختيار " ككل	3.93	0.35	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (٣-٤) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "الاستقطاب والاختيار" تراوحت ما بين (٣.٦٨-٤.٠٣) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (١) والتي تنص " تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في التعرف على الوظائف الشاغرة"، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٣) والتي تنص "تستطيع نظم معلومات الموارد البشرية الاعداد الكافية من القوى العاملة لمليء الشواغر المتاحة"، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٣.٩٣) بدرجة تقييم مرتفعة.

الجدول رقم (٤-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التعيين " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٢	تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية في تحديد مواصفات الموظف الملتزم بتطبيق وإنجاح سياسات واستراتيجيات التعيين.	4.09	0.87	مرتفعة
٢	١	تهتم إدارة الشركة بامتلاك نظم معلومات الموارد البشرية في توضيح معايير الاختيار بين المرشحين للتعين	4.02	0.78	مرتفعة
٢	٤	توفر نظم معلومات الموارد البشرية معلومات تساعد على صياغة الاختبارات التي من خلالها يتم تعيين أفضل المرشحين.	4.02	0.85	مرتفعة
٤	٣	في نظم معلومات الموارد البشرية يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التعيين.	4.01	0.81	مرتفعة
		بُعد "التعيين" ككل	4.03	0.38	مرتفعة

يظهر الجدول رقم (٤-٤) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "التعيين" تراوحت ما بين (٤.٠١-٤.٠٩) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٢) والتي تنص "تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية في تحديد مواصفات الموظف الملتزم بتطبيق وإنجاح سياسات واستراتيجيات التعيين"، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٣) والتي تنص "في نظم معلومات الموارد البشرية يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التعيين"، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٤.٠٣) بدرجة تقييم مرتفعة.

الجدول رقم (٤-٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " التدريب مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٤	يراعي نظم معلومات الموارد البشرية ما لدى العاملين من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في ا خيارهم للتدريب	4.04	0.84	مرتفعة
٢	١	تمتلك الشركة نظم معلومات الموارد البشرية أساليب لتقييم عملية التدريب التي يمر بها العاملين.	4.01	0.80	مرتفعة
٣	٣	يتم تزويد المتدربين بتغذية راجعة عن أدائهم مع مرور الزمن	3.95	0.85	مرتفعة
٤	٢	توجد مؤشرات لدى نظم معلومات الموارد البشرية للحكم على جدوي عمليات التدريب.	3.51	1.19	مرتفعة
بُعد " التدريب " ككل					
			3.88	0.38	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (٤-٥) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "التدريب" تراوحت ما بين (٣.٥١-٤.٠٤) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٤) والتي تنص "يراعي نظم معلومات الموارد البشرية ما لدى العاملين من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في ا خيارهم للتدريب"، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٢) والتي تنص " توجد مؤشرات لدى نظم معلومات الموارد البشرية للحكم على جدوي عمليات التدريب"، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٣.٨٨) بدرجة تقييم مرتفعة.

الجدول رقم (٤-٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " الأجور " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٢	المعلومات الخاصة بالأجور والإجازات المتاحة على نظم معلومات الموارد البشرية	3.96	0.77	مرتفعة
٢	٤	تتيح نظم المعلومات الموارد البشرية تفسيرات واضحة خاصة بالمقطوعات	3.92	0.81	مرتفعة
٣	٣	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالأجور والإجازات المتاحة على نظم معلومات الموارد البشرية في الوقت المناسب	3.79	0.71	مرتفعة
٤	١	توجد بنظم معلومات الموارد البشرية معايير واضحة خاصة بالأجور يستطيع موظفين (HR) من خلالها الإجابة عن استفسارات الموظفين	3.25	1.10	متوسطة
		بُعد " الأجور " ككل	3.73	0.36	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (٤-٦) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "الأجور" تراوحت ما بين (٣.٢٥-٣.٩٦)، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٢) والتي تنص "المعلومات الخاصة بالأجور والإجازات المتاحة على نظم معلومات الموارد البشرية " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (١) والتي تنص "توجد بنظم معلومات الموارد البشرية معايير واضحة خاصة بالأجور يستطيع موظفين (HR) من خلالها الإجابة عن استفسارات الموظفين " بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٣.٧٣) بدرجة تقييم مرتفعة.

الجدول رقم (٧-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " المكافآت " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٢	يستطيع العاملون من خلال نظم معلومات الموارد البشرية معرفة أجره المقابل لساعات العمل الإضافية	3.98	0.77	مرتفعة
٢	٣	يحتفظ نظم المعلومات الموارد البشرية بأي معلومات لسنوات سابقة خاصة بمكافآت للعاملين	3.49	1.20	متوسطة
٣	١	يوفر نظم معلومات الموارد البشرية معلومات خاصة بالضمان الاجتماعي ونظم التقاعد	3.20	1.19	متوسطة
بُعد " المكافآت " ككل					
			3.56	0.62	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (٧-٤) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "المكافآت تراوحت ما بين (٣.٢٠-٣.٩٨)، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٢) والتي تنص "يستطيع العاملون من خلال نظم معلومات الموارد البشرية معرفة أجره المقابل لساعات العمل الإضافية" بدرجة تقييم مرتفعة بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (١) والتي تنص "يوفر نظم معلومات الموارد البشرية معلومات خاصة بالضمان الاجتماعي ونظم التقاعد" بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٣.٥٦) بدرجة تقييم متوسطة.

الجدول رقم (٨-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " تقييم الاداء " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٣	تقوم الإدارة باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية بمراجعة دورية موضوعية لخططها الاستراتيجية لمقابلة المتغيرات	4.00	0.70	مرتفعة
٢	١	تيح نظم معلومات الموارد البشرية للعاملين التعرف على مستوى أدائهم	3.92	0.88	مرتفعة
٣	٢	تساعد نظم معلومات الموارد البشرية للعاملين على معرفة مستوى التغيير في أدائهم بشكل دوري	3.64	1.38	متوسطة
٤	٤	تتوافر بنظم معلومات الموارد البشرية الشفافية الكاملة لأعلام الموظفين بمستوى أدائهم وأسباب الترقى أو الانخفاض	3.35	1.25	متوسطة
بُعد " تقييم الاداء " ككل					
			3.72	0.58	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (٨-٤) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات بُعد "تقييم الاداء" تراوحت ما بين (٣.٣٥-٤.٠٠)، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٣) والتي تنص "تقوم الإدارة باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية بمراجعة دورية موضوعية لخططها الاستراتيجية لمقابلة المتغيرات" بدرجة تقييم مرتفعة، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص "تتوافر بنظم معلومات الموارد البشرية الشفافية الكاملة لأعلام الموظفين بمستوى أدائهم وأسباب الترقى أو الانخفاض" بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (٣.٧٢) بدرجة تقييم مرتفعة .

ثانياً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال أداء الشركات.:
 قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال أداء الشركات ، الجدول رقم (٩-٤) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٩-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " أداء الشركات " مرتبة تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي (ن=٢٠٠)

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٣	تحديد الموقع التنافسي يساعد على تزايد عدد المنتجات البديلة	4.14	0.76	مرتفعة
٢	٦	تهتم الشركة برضا العملاء ومما يحقق ديمومة المنتج وتحقيق الأرباح	4.06	0.78	مرتفعة
٢	١٢	تستخدم الشركة مقياس العائد على الأصول في قياس الأداء المالي (ROA)	4.06	0.91	مرتفعة
٤	٩	تستخدم الشركة المؤشرات والنسب المالية لقياس الأداء المالي مثل فترة الاحتفاظ بالمخزون أو تحصيل المدينون	4.01	0.77	مرتفعة
٥	٥	تهتم الشركة بعلاقة متينة وصادقة مع الموردين	3.98	0.83	مرتفعة
٦	١	تستخدم الشركة الموارد المتاحة بصورة اقتصادية ورشيدة	3.95	0.71	مرتفعة
٧	٨	يتم إنجاز الواجبات المطلوبة في مواعيدها المحددة	3.90	0.73	مرتفعة
٨	١١	تستخدم الشركة مقياس العائد على الاستثمار في قياس الأداء المالي (ROI)	3.61	0.87	متوسطة
٩	٢	تستخدم الشركة البحث والتطوير لتحديث عملياتها الانتاجية للوصول إلى غاياتها بأقل تكلفة	3.44	1.16	متوسطة

متوسطة	1.24	3.36	تساعد المؤشرات المالية المدير المالي في اتخاذ القرارات المالية والتي بدورها تعمل على تحسين الاداء المالي	١٠	١٠
متوسطة	1.11	3.31	هناك قدرة على اقناع السوق المستهدف بمحتوى الموقع التنافسي	٤	١١
مرتفعة	0.32	3.72	مجال " اداء الشركات " ككل		

يظهر من الجدول رقم (٤-٩) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول فقرات مجال " اداء الشركات " تراوحت ما بين (٢.٨٧-٤.١٤)، جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة رقم (٣) والتي تنص "تحديد الموقع التنافسي يساعد على تزايد عدد المنتجات البديلة" بدرجة تقييم مرتفعة، بينما حصلت على المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٧) والتي تنص "امتلاك ادارة الشركة المرونة المطلوبة في استخدام واستثمار كل ما يؤدي إلى تخفيض الوقت اللازم للعملية الانتاجية"، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٣.٧٢) بدرجة تقييم مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة

في هذا الجزء ستعرض النتائج الخاصة باختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للنظم معلومات الموارد البشرية بأبعاده (التخطيط، الاستقطاب والاختيار، التعيين، التدريب، الأجور، المكافآت، تقييم الأداء) على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويتفرع منها:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستقطاب والاختيار على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعين على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتدريب على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأجور على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكافآت على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم الأداء على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر نظم المعلومات الموارد البشرية بأبعاده (التخطيط، الاستقطاب والاختيار، التعيين، التدريب، الأجور، المكافآت، تقييم الأداء) على أداء الشركات ككل، وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (٤-١٠):

ملخص الانحدار للفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	معامل الارتباط	قدرة التغير		
1	.696 ^a	.485	.466	.27321

a. Predictors: (Constant), x7, x5, x4, x6, x3, x1, x2

يظهر من جدول (٤-١٠) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (٠.٦٩٦)، وبلغت قيمة (R-square) (٠.٤٨٥) وهي قيمة تفسر مقدرة أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في التأثير على أداء الشركات ككل؛ إذ أن نظم المعلومات الموارد البشرية تفسر ما نسبته (٤٨.٥%) من التغير الحاصل في أداء الشركات، مما سبق تقبل الفرضية الرئيسية بالصيغة البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتخطيط على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية .

جدول (١١-٤)

تحليل التباين (ANOVA) لقياس أثر المتغير المستقل على التابع

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	الدالة الإحصائية
بين المجموعات	13.47	7	1.93	25.79	0.00
الخطأ التجريبي	14.33	192	0.08		
التباين الكلي	27.81	199			

يتضح من الجدول (١١-٤) أن قيمة الاختبار (F) بلغت (25.79) بدلالة إحصائية (٠.٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهي تدل على وجود تباين في مقدرة المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

جدول (١٢-٤)

معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.440	.438		-3.286	.001
التخطيط	.231	.057	.241	4.070	.000
الاستقطاب والاختيار	.169	.065	.159	2.588	.010
التعيين	.213	.060	.217	3.539	.001
التدريب	.153	.053	.157	2.902	.004
الاجور	.207	.055	.201	3.774	.000
المكافآت	.168	.032	.280	5.270	.000
تقييم الاداء	.201	.039	.313	5.200	.000

a. Dependent Variable: y

يظهر من الجدول رقم (٤-١٢) ما يلي:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.٢٤، ٤.٠٧) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الأولى بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستقطاب والاختيار على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.١٦، ٢.٥٩) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثانية بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعين على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.٢٢، ٣.٥٤) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثالثة بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتدريب على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.١٦، ٢.٩٠) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الرابعة بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأجور على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.٢٠، ٣.٧٧) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الخامسة بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكافآت على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.٢٨، ٥.٢٧) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية السادسة بالصيغة المثبتة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم الأداء على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت قيم (B,T) (٠.٣١، ٥.٢٠) هي قيم دالة احصائية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية السابعة بالصيغة المثبتة.

ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

يعرض الجدول (٤-١٣) نتائج اختبار فرضيات الدراسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، ويتضح منه قبول كافة فرضيات الدراسة.

الجدول (٤-١٣) نتائج اختبار فرضيات الدراسة (ملخص النتائج)

النتيجة	النص	الفرضية
رفض الفرضية بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للنظم معلومات الموارد البشرية بأبعاده (التخطيط، الاستقطاب والاختيار، التعيين، التدريب، الأجور، المكافآت، تقييم الأداء) على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية	الفرضية الرئيسية
رفض الفرضية بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتخطيط على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية الأولى
رفض الفرضية بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للاستقطاب والاختيار على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية الثانية
رفض بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتعين على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية	الفرضية الفرعية الثالثة
رفض بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتدريب على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية الرابعة
رفض بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لأجور على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية الخامسة
رفض بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لمكافآت على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية السادسة
رفض بصيغة الصفرية وتقبل بصيغة البديلة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتقييم الأداء على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية.	الفرضية الفرعية السابعة

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات

النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة ومناقشتها :

أظهرت نتائج ارتفاع مستوى تطبيق ممارسة نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية حيث بلغ متوسط حسابي (٣.٨٥)، ويعود السبب في ذلك إلى أهمية الموارد البشرية وإدارتها في هذه الشركات؛ إذ أن إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية لتركيزها على العنصر البشري، والذي يعتبر أثمن وأهم مورد من موارد الإدارة من وجهة نظر شركات الاتصالات، والتي تعتبر إدارة الموارد البشرية وركناً أساسياً من أركان المنظمة؛ إذ فهي تهتم بنظم الموارد البشرية لتعزيز القدرات التنظيمية لإدارة المواد البشرية وتمكين الشركة من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية؛ فهو الاستثمار الحقيقي والأكثر إنتاجية لكل عملية اقتصادية على الإطلاق.

مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الأول: التخطيط :

أظهرت النتائج أن مستوى نظم المعلومات فيما يتعلق بالتخطيط جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤.٠٣)، كما أظهرت النتائج أن نظم معلومات الموارد البشرية تحتوي على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية المتوقعة كأساس لاتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية، ويعود السبب في ذلك أهمية التخطيط لإدارة الموارد البشرية في تحقيق مجموعة من الأهداف والتي لا تعكس التوازن بين متطلبات الشركة ووظائف وسياسات الموارد البشرية، وتلبية حاجاتهم وحماية حقوقهم الفردية؛ مما يدفع شركات الاتصالات العراقية لتطوير سياسات فعالة وآليات وإجراءات معلنة وموثقة تشمل كافة العمليات المتعلقة بإدارة وتنمية الموارد البشرية من خلال توفير نظام معلومات قوي وقادر على تحسين إداؤها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الثاني: الاستقطاب والاختيار :

أظهرت النتائج أن مستوى نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بالاستقطاب والاختيار في شركات الاتصالات العراقية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣.٩٣)، ويعود السبب في ذلك إلى أن شركات الاتصالات العراقية تعتمد على نظم معلومات الموارد البشرية والانترنت باستقبال طلبات التعيين والسيرة الذاتية من المتقدمين لشغل الوظائف وإجراء مقابلات شخصية عبر الانترنت، وإجراء الاختبارات الوظيفية والنفسية وغيرها من الاختبارات من خلال الكمبيوتر أو الانترنت وتصحيحها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالبُعد الثالث: التعيين:

أظهرت النتائج أن مستوى نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بالتعيين جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤.٠٣)، ويعود السبب في ذلك إلى أن شركات الاتصالات العراقية تعمل على التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية؛ مما يجعلها أكثر اهتمام بتطوير نظم معلومات الموارد البشرية لتحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ونابعة من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال ومنها تعيين موظفين.

البُعد الرابع: التدريب:

أظهرت النتائج أن مستوى نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بالتدريب جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣.٨٨)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن شركات الاتصالات العراقية تسعى من خلال توفير نظم معلومات الموارد البشرية إلى تفعيل عملية التدريب الإلكتروني؛ وذلك من خلال ربط نظام المعلومات والانترنت في مجال التدريب كتقديم برامج تدريبية في احد فروع الشركة يتم بثها من خلال نظم المعلومات والاتصالات إلى باقي فروع الشركة، والاحتفاظ بسجل كامل لشركات ومكاتب التدريب يساعد على اختيار الأفضل منها في تقديم خدمات التدريب للشركة، وتوفير برامج التدريب للعاملين من خلال نظام الانترنت .

البُعد الخامس والسادس: الأجور والمكافآت:

أظهرت النتائج أن مستوى نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بالأجور والمكافآت جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣.٧٣)، ويعود السبب في ذلك إلى أن شركات الاتصالات العراقية تعتمد على نظم معلومات الموارد البشرية في إعداد تقارير عن الموارد البشرية؛ إذ أن إصدارها يعتمد على وجود نظام معلومات لترتيب وتحليل وعرض البيانات على شكل جداول ورسوم بيانية توضح بيانات حيوية عن تطور الموارد البشرية في الشركة كمعدلات الغياب و التأخير وميزانية الأجور.

البُعد السابع : تقييم الأداء:

أظهرت النتائج أن مستوى نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بتقييم الأداء جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣.٧٢)، ويعود السبب في ذلك إلى أن تطوير اداء الموظفين هي نقطة ارتكاز كبرى في ادارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات العراقية؛ إذ أن تقييم الاداء من خلال نظم معلومات الموارد البشرية يساهم في دراسة مخرجات العمليات في الشركة بطريقة منظمة كما أنها تساهم في اعادة تعديل او تصحيح مدخلات بسهولة مما يزيد من كفاءة العملية الانتاجية او الخدماتية على حد سواء.

مجال أداء الشركات.

أظهرت النتائج أن مستوى أداء الشركات جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٣.٧٢)، يمكن تفسير هذه النتيجة في ظل اهتمام الإدارة في الشركات بتخطيط المستقبل لأداء فيها، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن شركات الاتصالات العراقية تعمل على رسم الاستراتيجيات والسياسات والخطط، ووضع البرامج، وتنفيذها؛ إذ ترى هذه الشركات أن نجاحها أو إخفاقها في تحقيق غايتها الأساسية يعتمد بصورة رئيسة على نوعية القوى العاملة فيها، وعلى الاستخدام الفاعل لهذه القوى، كما ويوجد علاقة قوية بين تطوير إدارة الموارد وبين خطط الإنتاج مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسات.

نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها :

أظهرت النتائج المتعلقة فرضيات الدراسة ما يلي:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للنظم المعلومات المحاسبية على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يتضمن نماذج علمية تعتمد عليها الشركة في العمل على خفض تكلفة العمالة، العمل على تحديد الأنشطة الخاصة بالتدريب والترقية، وخدمة أنشطة إدارة الأفراد والوحدات التنظيمية، مما يساهم في رفع مستوى أداء الشركات، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الرواحنة، ٢٠١٣)، دراسة عودة (٢٠١٣)، (Haoyong,2014)

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتخطيط على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية فيما يتعلق بالتخطيط يتضمن نماذج علمية تعتمد عليها الشركة في تحديد احتياجاتها من العمالة المقبلة واعداد العاملين المطلوبين في كل وظيفة، والمساعدة في إعداد خطط وتقارير الترقية بالنظر إلى تقارير الكفاءة والاقدمية بذلك، والتخطيط والرقابة للأجور والرواتب، مما يساهم في رفع مستوى أداء الشركات، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العجمي، ٢٠١٧)

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للاستقطاب والاختيار على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية المتعلقة بالاستقطاب والاختيار تساهم في تحسين إدارة الأفراد وذلك من خلال تنفيذ الأنشطة، وتتضمن تطوير سياسات وبرامج، وتنفيذ الأنشطة اللازمة لاستقطاب الأفراد واختيارهم، بالإضافة إلى الأنشطة المتعلقة بتصميم الوظائف وتحليلها وتصنيفها وتقديم المشورة الفنية اللازمة في هذا المجال؛ الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مستوى أداء الشركة

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتعين على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في عميلة التعيين تضمن للشركة استمرار تدفق القوى البشرية، وتعتين الأفضل من بين المتفوقين في الشركة، كما أنها تضمن الاستفادة القصوى منها، والمحافظة على استمرار رغبتها في العمل لدى الشركة، مما يساهم في تمكين الإدارات والأقسام المختلفة من المحافظة على مستويات مناسبة لمتطلبات الشركة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (المشاقبه، ٢٠١١)، ودراسة (Nartey,2012)

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتدريب على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في عملية التدريب تمكن الموظفين وتدريبهم وحفظ سجلاتهم في شركات الاتصالات من تحسين الأداء وتعلم اساليب جديدة عن طريق الخبرة والتكرار؛ الأمر الذي يجعلهم أكثر قدرة على اكتساب الخبرات في مهارات و مجال عملهم تحسن أداؤهم بشكل طبيعي فضلاً عن تعلم طرق جديدة للقيام بعملهم بشكل أفضل مع خفض التكاليف وتوفير الوقت.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لأجور على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية فيما يتعلق بالأجور تساهم في توضيح مستوى الأجور في المنظمة والعلاوات السنوية والمشاركة في الأرباح، مما يخلق دافعية لدى الموظف لزيادة مستوى أدائه الأمر الذي ينعكس طردياً على مستوى أداء الشركة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لمكافآت على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، ويعود السبب في ذلك إلى أن شركات الاتصالات العراقية تسعى من خلال استخدام نظم معلومات الموارد البشرية إلى توضيح أسس وأهداف نظام المكافآت في الشركة، ويعد تعظيم الأرباح أو رفع المبيعات والإيرادات، أو تخفيض التكاليف، أو تحسين الجودة وغيرها من أهم أهداف نظام الحوافز الأمر الذي ينعكس طردياً على مستوى الأداء.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لتقييم الأداء على أداء الشركات في الشركات الاتصالات العراقية، يعود السبب في ذلك إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية فيما يتعلق بعملية تقييم أداء العاملين يساعد على استخلاص معلومات واقعية وصادقة عن سلوك وأداء الأفراد في الشركة وزيادة دافعيتهم وإنتاجهم وتوفير بيئة عمل سليمة تقوم على الكفاءة والجدارة والجودة في العمل، اتفقت مع دراسة (أبو رحمة، ٢٠٠٥)، دراسة (المشاقبه، ٢٠١١)، عودة (٢٠١٣)

التوصيات:

بناء على ما سبق من نتائج توصي الدراسة بما يلي:

١. تعزيز قدرة نظم معلومات الموارد البشرية العاملين على إعطاء معلومات مفصلة للعاملين حول مستوى التغيير في أدائهم بشكل دوري.
٢. العمل على توفير نظم معلومات الموارد البشرية معلومات خاصة بالضمان الاجتماعي ونظم التقاعد.
٣. العمل على احتفاظ نظم معلومات الموارد البشرية بمعلومات خاصة عن المتغيرات والعوامل البيئية.
٤. تعزيز قدرة نظم معلومات الموارد البشرية العاملين لتحديد نقاط القوة والضعف.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أبو الجدائل، حاتم (٢٠١٢)، رأس المال البشري، جمهورية مصر العربية، القاهرة: مركز الخبرات المهنية.
- ابو الرجال، حسين. (٢٠٠٧). أثر إدارة سلسلة التوريد على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية اليمنية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- أبو رحمة، أمل. (٢٠٠٥). نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية شؤون الموظفين: دراسة تطبيقية في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ابو شرح، نادر حامد. (٢٠١٠). تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، غزة.
- بوبرطخ، عبدالكريم (٢٠١٢). دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مكملة لرسالة ماجستير، جامعة منتوري-الجزائر.
- جرادات، فاطمة عبد الستار. (٢٠٠٤م). واقع تطبيق أنظمة المعلومات لإدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك الاردني. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الجساسي، عبدالله حمد محمد (٢٠١١). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الأردن.
- حري، محمد. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية الأساليب الحديثة في تطوير وبناء القدرات. أعمال ملتقيات وندوات (بناء القدرات البشرية العربية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص ٧٥ - ص ١٩٥.
- الحريري، رافدة. (٢٠١٤). اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، عمان: دار اليازوري.
- حسن، راوية. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية، ط ١، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع.
- حميدة، عيد محمود، (٢٠٠١). تقييم فاعلية الإفصاح عن الاداء المالي للشركات المساهمة السعودية: دراسة نظرية تطبيقية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الثاني، مصر.
- الحواجرة، كامل محمد. (٢٠١٣). ممارسات سلسلة التوريد ودورها في الميزة التنافسية وتحسين أداء الأعمال في شركات الباطون الجاهز في الاردن، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال. (٩) ٤، ٧٦٨-٨٠١.
- خلف، احمد محمود محمد. (٢٠١٦). دور نظام المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية في المنشآت التجارية، السعودية: مكتبة القانون والاقتصاد.

درة، عبد الباري والصباغ، زهير (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين منحى نظمي، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الدعاس، عبد الله أحمد. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، ٣٧(١).

الديراوي، أيمن حسن. (٢٠١٧). أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء المنظمات: زيادة المنظمات كمتغير وسيط (دراسة تطبيقية على المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة)، مجلة الجامعة الإسلامية للاقتصاد والدراسات الإدارية، (٢٥) ٣، ٧٦-٩٨.

رضوان، محمود عبد الفتاح. (٢٠١٢). الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، عمان: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

رضوان، محمود عبد الفتاح. (٢٠١٢). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الرواحنة، عبدالله عودة. (٢٠١٣). أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة مجموعة الاتصالات الأردنية / أورانج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

الرويلي، عماد (٢٠١٤). دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارية الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، جامعة العلوم التطبيقية.

السعدون، فهد (٢٠١٣). دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

الشامي، مصطفى أحمد، (١٩٩٧). التقرير عن الأداء المالي بهدف مقابلة احتياجات المستخدمين الخارجيين للقوائم المالية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات، العدد الثالث والرابع، مصر.

شريف، علي. (٢٠٠٠). الإدارة المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

الشنطي، محمود عبد الرحمن. (٢٠٠٦). دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، ١١٣-١٤٨، (٣)١.

الشنطي، محمود عبد الرحمن. (٢٠١٥). دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، ١١٣-١٤٨، (٣)١.

عبد القادر، هويدا علي. (٢٠١٢). نظم المعلومات الإدارية: النظرية والتطبيق، عمان: دار جنان.

عبد المحسن، توفيق محمد. (٢٠١٠). تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد، الإسكندرية: دار النهضة العربية.

عتيقة، بن طاطة. (٢٠١٣). أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية التسيير التقديري للوظائف والكفاءات: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، جامعة معسكر، الجزائر.

العجمي، ناصر فهيد ناصر. (٢٠١٧). دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت.

العزب، حسين محمد. (٢٠١٦). أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المنظمات العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٢(٤)، ٧٣١-٧٦٣.

عطا، عدي. (٢٠١١). معايير الجودة والإداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، عمان: دار البداية.

العمرى، عبد المطلب محمد. (٢٠١٣). نظم المعلومات لتطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الدول العربية.

العوامل، نائل، (١٩٩٥). تقييم أداء الشركات الصناعية في الأردن: دراسة ميدانية، مجلة دراسات، ١٧(١).

عودة، أحمد عطا. (٢٠١٣). واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الفرا، ماجد محمد. والزعنون، محمد منصور. (٢٠٠٨). واقع سياسات الاختيار والتعيين في الوظائف الإدارية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية). ١٦(٢)، ص ٦٩٣-٧٤٣.

كيرد، عمار (٢٠١٥). تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- مديريةية التوزيع بالأغواط. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند والحاج- البويرة، الجزائر.

لطفى، خالد حسن. (٢٠١٤). الموارد البشرية في دائرة الاحتراف، الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد. محمدي، سعد علي ربحان. (٢٠١٤). استراتيجية الاعلان والاتجاهات الحديثة في تطوير الاداء المؤسسي، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

المرسى، جمال الدين محمد، وأبو بكر، مصطفى محمود، وجيه، طارق رشدي. (٢٠٠٢). التفكير الاستراتيجي، الإدارة الاستراتيجية (منهج تطبيقي)، الاسكندرية: الدار الجامعية.

مساعدة، ماجد. (٢٠١٣). إدارة المنظمات منطور كلي، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

المشاقبه، نور. (2011). فاعلية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعات الاردنية الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه اليرموك، أربد، الاردن .

المشعال، الهادي.(٢٠١٠). التخطيط وتحسين أداء المؤسسات الإنتاجية والخدمية في البيئة العربية والإسلامية، ط١، بيروت: دار الكتب العلمية.

مطر، محمد. (٢٠٠٦). الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

مهدي، جابر؛ بلقاسم، ماضي.(٢٠١٦). المزيج التسويقي الإلكتروني وأثره في تقويم أداء منظمات الأعمال دراسة ميدانية على عدد من شركات الصناعات التحويلية الخاصة بمدينة عنابة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ٣٩(١)، ٢٨٣-٣١٧.

ولد علي، عماد.(٢٠١٧). أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة، الدول المعدل للمنظمة المتعلمة: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

Alzola, Miguel. (2018). *Decent Work: The Moral Status of Labor in Human Resource Management. Journal of Business Ethics*. Feb2018, Vol. 147 Issue 4, p835-853.

Ankrah, Eb; Sokro, Ev. (2012). HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM AS A STRATEGIC TOOL IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. *Problems of Management in the 21st Century*. 2012, Vol. 5, p6-15.

Asis-Castro, A; Edralin, Di (2018) , Predictors of Humanistic Sustainability HRM Practices M. *DLSU Business & Economics Review*. Jan2018, Vol. 27 Issue 2, p130-146. 17p.

Ball, K. (2014). The use of human information systems: a survey. *Personnel Review Journal*, 30 (6), 677-693.

bin Atan, Jamsari; Raghavan, Santhi; Nik Mahmood, Nik Hasnaa (2015). Impact of Training on Employees' Job Performance: A Case Study of Malaysian Small Medium Enterprise. *Review of Management*, (Jun), 40-50.

Bondarouk, T; Olivas-Lujan, M.(2014). *Advanced Series in Management*. Bingley : Emerald Group Publishing Limited. 2014.

Cooper, Cheryl L.(2014). *Information Systems Approach to Jail Management : Guidance, Development and Use*, Series: Criminal Justice, Law Enforcement and Corrections. New York : Nova Science Publishers, Inc. 2014.

David;l. (2004) .*Strategic Management and Business Policy*: Prentice Hall ,Upper Saddle River NJ.

Dilu, E; Gebreslassie, M; Kebede, Mi. (2017). Human Resource Information System implementation readiness in the Ethiopian health sector: a cross-sectional study *Human Resources for Health*. 12/20/2017, Vol. 15, p1-10.

Dutton, Kevin & Kleiner, Brian (2015). *Strategies For Improving Individual Performance In The Workplace*. Franklin Business & Law Journal, 2015(2), 10-18.

Gasco, J, Liopis, J and Gonzalez, M. (2004). The use of information technology in training human resources: An e-learning case study. *Journal of European Industrial Training* 28 (5). 370- 382.

Ghosh, V; Tripathi, Na; Mukerjee, H; Kabra, G.(2018). Transforming Human Resource Management Processes through Intelligent Systems *Indian Journal of Industrial Relations*. Apr2018, Vol. 53 Issue 4, p707-710.

Hair Jr., J., Celsi, M., Money, A., Samouel, P. and Page, M. (2011). *Essentials of Business Research Methods*. New York: M. E. Sharpe, Inc.

Haoyong, L.(2014). Performance evaluation of pharmaceutical enterprise human resources management based on fuzzy comprehensive evaluation, *Journal of Chemical and Pharmaceutical Research*, 2014, 6(6):2854-2859

Harrison, J. and Morga, R. (1995) "The Comparative advantage theory of competition", *Journal of Marketing*, Vol. 59.

Kobrin, Martin. Hamburg .(2010). Corporate Performance Management als Weiterentwicklung von Business Intelligence: Grundlagen, Implementierungskonzept und Einsatzbeispiele, Diplomatica Verlag. 2010. eBook. Language: German , Database: eBook Collection (EBSCOhost)

Kuvas, B., (2006), Performance Appraisal Satisfaction and Employee Outcomes: Mediating and Moderating Roles of Work Motivation, International Journal of Human Resource Management, Vol. 17, No. (3), pp. 504-522.

Lazear, E., (2000), Performance and productivity. American Economic Review, Vol. 90, No. (5), pp. 1346-1361. 2000.

Lucky, E. O. L., Minai, M. S., & Rahman, H. A. (2013). Impact of Job Security on the Organizational Performance in a Multiethnic Environment. Research Journal of Business Management, 7(1), 64-70.

Lynch, R. (2000). Corporate Strategy, 2nd. Ed, prentice-Hall, Inc.

Martin, J. (2010). *Key concepts in human resource management, in sage concepts, Ebook Collection (EBCOhost), Retrieved, 2018 from <http://www.search.epnet.com.>, P 50.*

Michelberger, K.(2016). Corporate Governance Effects On Firm Performance: A Literature Review. *Regional Formation & Development Studies*. 2016, Issue 20, P84-95.

Naidu, S. (2013). Best Human Resource Management Practices and Firm Performance in the Pacific Island Countries (2013). Business Economics in a Rapidly-Changing World. Hauppauge, N.Y. : Nova Science Publishers, Inc. 2013.

Nartey, Djabatey .(2012). *Recruitment And Selection Practics Of Organization A case Study Of HFC Banks*. Unpublished Master's Thesis, Nkrumah University of Science and Technology.

Peng Li. (2017). *A Management Information System for Medium and Small Corporations. International Journal of Simulation -- Systems, Science & Technology*. 2016, Vol. 17 Issue 17, p20.1-20.6. 6p. DOI: 10.5013/IJSSST.a.17.17.20. , Database: Arab World Research Source.

Piening, Erk P.; Baluch, Alina M.; Ridder, Hans-Gerd. *Human Resource Management*. Jul2014, Vol. 53 Issue 4, p545-567.

Udekwe, E; la Harpe, C. (2017). The use of human resource information systems in two retail organisations in the Western Cape, South Africa. *South African Journal of Human Resource Management*. 2017, Vol. 15 Issue 1, p1-7.

Yilmaz, K. (2014). Environmental Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms. International Journal of Business and Management, 9(11). ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119.

Zwick, T., (2006), The impact of training intensity on establishments productivity. Labor Economics, Vol. 11, pp. 715-740.

قائمة الملاحق

ملحق (١)

قائمة بمحكمين الاستبانة

الرقم	الأسم	الرتبة العلمية	التخصص	مكان العمل
١	أ.د. وليد مجلي العواودة	أستاذ	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
٢	د. زياد محمد الصمادي	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
٣	د. عبدالله مطر العظامات	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
٤	د. هائل فلاح السرحان	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
٥	د. هائل طلاق عبابنة	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
٦	د. تمارا عادل اليعقوب	أستاذ مساعد	نظم معلومات	جامعة اليرموك
٧	د. يحيى سليم بني ملحم	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة اليرموك
٨	د. عمار علي العلاونة	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة اليرموك
٩	د. هشام علي شطناوي	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة عجلون الوطنية
١٠	د. فادي حامد القضاة	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	جامعة عجلون الوطنية
١١	د.أنور سلامة قسامة	أستاذ مساعد	علوم مالية	جامعة عجلون الوطنية

ملحق (٢)

الاستبانة بصورة النهائية

الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد ...

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " أثر نظم معلومات الموارد البشرية في أداء شركات الاتصالات العراقية " استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت.

لذا، فإني أرجو تعاونكم في التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة المرفقة وذلك بوضع إشارة (✓) في المكان المناسب مقابل كل فقرة، حسب درجة أتفاقك مع مضمون الفقرة من وجهة نظرك. علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم تعاونكم

المشرف

الدكتور/ سيف عبيد الشيبيل

الباحث

علي أحمد علي عيسى الجبوري

الجزء الأول : البيانات الشخصية والوظيفية:

الرجاء التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية، ووضع إشارة (✓) في الأسئلة التي توجد خانة تنطبق عليك.

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى
المستوى التعليمي	دبلوم فما دون	بكالوريوس
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	٢٥- أقل من ٣٥ سنة
التخصص العلمي	محاسبة	إدارة اعمال
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي	أقل من ٥ سنوات	من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات
المستوى الإداري	رئيس قسم	موظف
	من ١٠ الى أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر
	الادارة العامة	تكنولوجيا المعلومات
	مالية ومصرفية	الاتصالات

الرقم	العبرة	موا فق بشدة	موا ق	محا د	غير موا ق	غير موا ق بشدة
التخطيط						
١	تحتوى نظم معلومات الموارد البشرية على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية المتوقعة كأساس لاتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية					
٢	تستخدم الإدارة نظم معلومات الموارد البشرية بتحليل البيئة الخارجية ومكوناتها ومتغيراتها الحالية والمستقبلية					
٣	تحتفظ نظم معلومات الموارد البشرية بمعلومات خاصة عن المتغيرات والعوامل البيئية					
٤	تستخدم الادارة نظم الموارد البشرية لتحديد نقاط القوة والضعف					
الاستقطاب والاختيار						
١	تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في التعرف على الوظائف الشاغرة					
٢	تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم المتقدمين للوظائف					
٣	تستطيع نظم معلومات الموارد البشرية الاعداد الكافية من القوى العاملة لمليء الشواغر المتاحة					
٤	توفر نظم معلومات الموارد البشرية الاعداد الملائمة من القوى العاملة لمليء الشواغر المتاحة في الادارة					

التعيين					
				١	تهتم إدارة الشركة بامتلاك نظم معلومات الموارد البشرية في توضح معايير الاختيار بين المرشحين للتعيين
				٢	تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية في تحديد مواصفات الموظف الملتزم بتطبيق وإنجاح سياسات واستراتيجيات التعيين.
				٣	في نظم معلومات الموارد البشرية يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التعيين.
				٤	توفر نظم معلومات الموارد البشرية معلومات تساعد على صياغة الاختبارات التي من خلالها يتم تعيين أفضل المرشحين.
التدريب والتطوير					
				١	تمتلك الشركة نظم معلومات الموارد البشرية أساليب لتقييم عملية التدريب التي يمر بها العاملون.
				٢	توجد مؤشرات لدى نظم معلومات الموارد البشرية للحكم على جدوي عمليات التدريب.
				٣	يتم تزويد المتدربين بتغذية راجعة عن أدائهم مع مرور الزمن
				٤	يراعي نظم معلومات الموارد البشرية ما لدى العاملين من مؤهلات وقدرات سابقة قبل الشروع في اختيارهم للتدريب
الأجور					
				١	توجد بنظم معلومات الموارد البشرية معايير واضحة خاصة بالأجور يستطيع موظفين (HR) من خلالها الإجابة عن استفسارات الموظفين
				٢	المعلومات الخاصة بالأجور والإجازات المتاحة على نظم معلومات الموارد البشرية
				٣	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالأجور والإجازات المتاحة على نظم معلومات الموارد البشرية في الوقت المناسب
				٤	تتيح نظم المعلومات الموارد البشرية تفسيرات واضحة خاصة بالمقطوعات
المكافآت					

Impact of HR Information Systems on the Performance of Iraqi Telecommunications Companies

Prepared by

Ali Ahmed Ali Issa Al-Jabouri

Supervised by

Dr. Saif Obaid Al-Shabil

Abstract

The study aimed to identify the impact of the human resources information systems on the performance of the Iraqi telecommunications companies where the study field consisted of all the employees of the human resources departments and the information technology departments of the Iraqi telecommunications companies; the study community consisted of all the employees in the human resources departments and the IT departments in these companies which are (Asia Cell, Korek Telecom, and Zain Iraq). To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was adopted through preparing and distributing a questionnaire to all the members of the study sample which consisted of 200 members who were randomly chosen. The study concluded many results including: the level of the human resources information systems in the Iraqi telecommunications companies was high, the level of the performance of the Iraqi telecommunications companies was high and there was a statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for the human resources information systems on the performance of the Iraqi telecommunications companies. The study recommended many points, most important of which are: the need to increase the attention of the Iraqi telecommunications companies in using and investing all needed to decrease the time required for the production process to a high level of flexibility.

Keywords: human resources information systems, performance of the company, Iraqi telecommunications companies, Iraq.