



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير بعنوان

أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك المؤسس  
عبدالله الجامعي

**The Impact Of Utilizing The Human Resources Information Systems On  
The Employees Performance In King Abdullah University Hospital**

إعداد الطالبة:

إسراء الناجي محمد وديان

الرقم الجامعي :

١٦٧٠٥٠٥٠١٠

إشراف:

الدكتور: هایل فلاح السرحان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

(٢٠١٨/٢٠١٧)

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة

اثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على اداء العاملين في  
مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي

The Impact of Utilizing The Human Resources Information Systems on The  
Employees Performance in King Abdullah University Hospital

وأجيزت بتاريخ: / / 2018م

إعداد

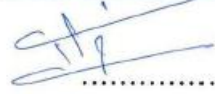
اسراء الناجي محمد وديان

المشرف

الدكتور هائل فلاح السرحان

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة



(مشرفاً ورئيساً)

الدكتور هائل فلاح السرحان



(عضواً)

الدكتور مرعي حسن بني خالد



(عضواً)

الدكتور علي زكريا القرعان



(مناقشاً خارجياً) الدكتور عبدالحكيم عقله اخوارشيده

## التفويض

أنا الموقع أدناه (الطالبة إسماء الناجي محمد وديان) أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من مشروع للمكتبات الجامعية أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم :-

التوقيع :-

التاريخ:- / / ٢٠١٨

## الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار. إلى من علمني العطاء بدون انتظار. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار. أرجو من الله أن يمد في عمرك ل ترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

## أبي الغالي

إلى من حملتني وهناً على وهن إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى من حملت همي وصنعت حلمي إلى من سهرت معي الليالي الطوال كي ترى ثمرة نجاحي بعد طول انتظار

## أمي الغالية

إلى من هم أقرب إلي من روعي إلى من شاركوني حزن أمي فبهم استمد عزتي وإصراري إلى من آنسوني في دراستي وشاركوني همومي إلى رفقاء دربي في هذه الحياة فمعكم سرت الدرب خطوة بخطوة إلى الأبد

## إخواني وأخواتي الأعزاء

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة. إلى رياحين حياتي القلبين الكبيرين اللذان سانداني بدراستي

## جدي وجدتي الغاليين

إلى توأم روعي ورفيق دربي. إلى من يشاركني حياتي إلى صاحب القلب الطيب الذي يتطلع لنجاحي بنظرات الثقة التي استمد منها الأمل والهمة

## زوجي الغالي

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي. إلى من تحلّون بالإخاء وتميزن بالوفاء إلى من معهنّ سعدت ، وبرفقتهنّ في دروب الحياة السعيدة والحزينة سرت. إلى من معي على طريق النجاح والخير

## الشكر والتقدير

الحمد لله ، أنعم عليّ بنعمٍ لا تُحصى ولا تُعد ، والحمد والشكر له سبحانه أنعمَ عليّ بالعزيمة والصبر ، وسهّل عليّ هذه الدراسة.

وعرفاناً مني بأصحاب الفضل أتقدّم بجزيلِ الشكر وعظيمِ التقدير والامتنان إلى :

الدكتور هايل فلاح السرحان

الذي أشرف على رسالتي ، صاحب اليد المعطاءة، والعقل المنير، والنفس المتواضعة، الذي لم يبخل علي بنصائحه العلمية، وتوجيهاته السديدة، الذي منحني من وقته وجهده الكثير، مما كان له أكبر الأثر في إنارة دربي وإرشادي إلى ما فيه الصواب، وتمكينني من إتمام هذه الدراسة، التي رعاها منذ البداية، إلى أن خرجت بالشكل الذي هي عليه الآن.

كما أتقدّم بجزيل الشكر والامتنان إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة لتشريفهم لي بقبول مناقشة هذه الرسالة، ولكل ما قدموه من تقييم وتقويم لها لتصبح أفضل مما هي عليه.

وكل الشكر والتقدير إلى من ساعدني من الأهل والأصدقاء.

## قائمة المحتويات

٣	التفويض.....
٤	الإهداء.....
٥	الشكر والتقدير.....
٦	قائمة المحتويات.....
٨	قائمة الأشكال.....
٩	قائمة الجداول.....
١١	قائمة الملاحق.....
١٢	الملخص باللغة العربية.....
١٣	Abstract.....
١٤	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١٤	مقدمة:.....
١٤	مشكلة الدراسة:.....
١٥	فرضيات الدراسة:.....
١٦	أهداف الدراسة:.....
١٦	أهمية الدراسة:.....
١٧	متغيرات الدراسة:.....
١٧	مصطلحات الدراسة:.....
١٩	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
١٩	أولاً: الإطار النظري:.....
١٩	المبحث الأول: نظم معلومات الموارد البشرية:.....
٣١	المبحث الثاني: أداء العاملين:.....
٣٥	ثانياً: الدراسات السابقة.....
٤٠	ملخص الدراسات السابقة:.....
٤٣	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٤٣	منهج الدراسة:.....

٤٣	مجتمع الدراسة:
٤٣	عينة الدراسة:
٤٣	المعيار الإحصائي:
٤٤	صدق وثبات أداة الدراسة:
٤٥	الأساليب الإحصائية:
٤٥	وصف خصائص الدراسة:
٤٧	الفصل الرابع: عرض النتائج
٤٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:
٥٤	اختبار فرضيات الدراسة:
٦٣	النتائج:
٦٤	التوصيات
٦٥	قائمة المراجع
٦٥	المراجع العربية:
٦٨	المراجع الأجنبية:
٦٩	قائمة الملاحق

## قائمة الأشكال

العنوان	رقم الصفحة
الشكل (١): مخطط متغيرات الدراسة.	٦
الشكل (٢): نشاط وإجراءات نظام المعلومات.	١٠
الشكل (٣): مفهوم نظم المعلومات.	١١
الشكل (٤): تصميم نظم معلومات الموارد البشرية.	١٩



## قائمة الجداول

العنوان	رقم الصفحة
الجدول (١): ملخص الدراسات السابقة.	٤١
جدول (٢): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات للأداة ككل	٤٦
جدول (٣): التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	٤٧
جدول (٤): التكرارات والنسب المئوية حسب مدى المعرفة بوظائف إدارة الموارد البشرية	٤٩
جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٥٠
جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال تخطيط الموارد البشرية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٥١
جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الاستقطاب والاختيار والتوظيف مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.	٥٣
جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال التدريب والتنمية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.	٥٤
جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.	٥٥
جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال تقييم الأداء الوظيفي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٥٦
جدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء العاملين مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٥٨
جدول رقم (١٣): اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع	٦١
جدول رقم (١٤) : مصفوفة الارتباط للمتغيرات (Correlation)	٦٢
جدول (١٥): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة	٦٣
جدول (١٦): المتغيرات الداخلة (Variable Entered)*	٦٤
جدول (١٧): جدول ملخص النموذج (Model Summary)b	٦٤
جدول (١٨): نتائج تحليل التباينb	٦٥

٦٧	جدول (١٩): جدول المعاملات a (Coefficient)
٧١	جدول (٢٠): تحليل التباين لأثر المتغيرات الديموغرافية على اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي
٧٢	جدول (٢١): المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي
٧٣	جدول (٢٢): المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر التخصص العلمي

## قائمة الملحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق
٨٤	استبانة الدراسة
٩١	كتاب تسهيل المهام
٩٢	قائمة المحكمين للاستبانة

## أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي

### الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم أداة الدراسة وتوزيعها على عينة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس وعددهم (٢٥٠٠) موظف، تم اختيار عينة عشوائية (٢١٠) موظفين.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أهمها: يؤثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، حيث ساهم في رفع مستوى أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، وبينت الدراسة أن أكثر المجالات تأثراً هو الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم أداء الموظفين، ومن ثم الاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، وتخطيط الموارد البشرية على الترتيب، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

وأوصت الدراسة بما يلي:

العمل على الاستمرار في تطبيق هذا النظام والتحديث عليه ومواكبة تطورات النظام أولاً بأول، والعمل على نشره في باقي المستشفيات مع التجهيز من ناحية البنية التحتية والقدرة البشرية لتتناسب مع تطبيق النظام.

تعتبر الدراسة دليلاً على قدرة المستشفيات في الأردن على تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية، لذلك لا بد من تشجيعها على العمل على ذلك في اقرب وقت ممكن.

زيادة إدراك المستشفيات والإدارات القائمة عليها بكافة الفوائد التي يمكن جنيها من تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات الموارد البشرية، نظم معلومات التخطيط، نظم معلومات التدريب والتنمية، نظم معلومات تقييم الأداء، نظم معلومات المكافآت والأجور والتعويضات.

# **The impact of the use of human resources information systems on the performance of employees**

## **Case Study: King Abdallah University Hospital**

### **Abstract**

The study aimed to identify the impact of the HR on the performance of employees in governmental hospitals.

the study used the descriptive analytical method. A study tools was created and distributed to the study sample. The study population consisted of (2500) employees of the King Abdullah Hospital. A random sample of (210) employees was selected. The results of the study were as follows:

The use of HRIS affects the performance of government hospital staff in the North, and there is a rise in the level of performance of staff at the King Abdullah Hospital, and the the most influential areas is the incentives, bonuses, wages and compensation , then evaluation of staff performance, then Polarization, selection and recruitment, Training and development, human resources planning, respectively, and there is a statistically significant impact on the application of human resources information systems on the performance of employees at King Abdullah Hospital. This result confirms the role of human resources information systems in controlling and improving staff performance. This result is consistent with most studies this study.

After extracting the results of the study, the researcher recommends the following:

- To continue to apply this system and update it and keep pace with the developments of the system first hand, and work to publish in the rest of the hospitals with the processing in terms of infrastructure and human capacity to suit the application of the system.
- The study is evidence of the ability of government hospitals in the north to implement the human resources information system, so it should be encouraged to work on it as soon as possible.

Increase the awareness of hospitals and departments based on all the benefits that can be gained from the application of human resources information system.

Key words: human resources information systems, planning information systems, training and development information systems, performance appraisal information systems, remuneration information systems, wages and compensation.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم وظائف وأنشطة المنظمات والمؤسسات لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، فإدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات، حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية التي تساهم وبقوة في تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى الميزة التنافسية، كما أنها مسئولة عن تخطيط واستقطاب وتطوير وتحليل وتوصيف الوظائف والمحافظة على قوة العمل في المؤسسة ودعمها لأنشطة اختبار الموظفين الأكفاء والمحافظة على الموظفين الحاليين والاعتناء بخبراتهم وتعزيزها وتزويدهم بما يتناسب ومتطلبات الأعمال التي يقومون بها، وإدارة برامج التأهيل والتدريب والتحفيز، وتبني إدارة الموارد البشرية عملها ضمن عدة مستويات ففي المستوى الإستراتيجي فإن نظم القوى البشرية تحدد متطلبات التوظيف من مهارات ومستوى تعليمي ونوع الشاغل وعدد الشواغل والتكاليف لمقابلة الاحتياجات في خطط المنظمة طويلة الأجل من قوة العمل، وفي المستوى التكتيكي تساعد نظم معلومات الموارد البشرية المدراء في استطلاع وتحليل المتطلبات المستقبلية للوظائف والموظفين واختيار التوزيع الوظيفي والتنقلات والمكافآت والتعويضات، وفي المستوى الفني تدعم نظم معلومات الموارد البشرية تحليل النشاطات المرتبطة بتصميم الوظائف، والتدريب والتوصيف والتطوير وإصدار التقارير الخاصة بالموظفين، وفي المستوى التشغيلي تقوم نظم معلومات الموارد البشرية بتوثيق جميع بيانات الموظفين في المنظمة وحفظ سجلاتهم وتفصيلاتهم وتحديثها باستمرار (ميا وآخرون، ٢٠١١).

يعتبر مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية من المفاهيم المستجدة، فنظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن نظام مصمم تكنولوجياً لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في المنظمة كإدارة نشاطات الاستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقويم الأداء والمحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الإستراتيجي ودعم قرارات المدراء في تحليل تكاليف العقود للمستوى التكتيكي وإصدار تقارير الأفراد وتحليل الموقع والتنقل للمستوى الفني وتوثيق وحفظ وترتيب بيانات الموظفين للمستوى التشغيلي والمساندة في إنجاز كافة عمليات الأفراد في المنظمة، وللتأكيد على ضرورة أن تكون إدارة الموارد البشرية إدارة إستراتيجية ناجحة وذات فاعلية يستدعي أن يكون لها نظام معلومات بشرية متطور يتلاءم وطبيعة التطورات الحاصلة في المجالات الاقتصادية والسياسية والقانونية والاجتماعية المحيطة بالمنظمة، لتتواءم مع الطفرات الالكترونية الحاصلة، نظام قادر على مواجهة التحديات والعقبات ويساعد الإدارة على اتخاذ القرارات السليمة سواء المتعلقة منها بإدارة الموارد البشرية أو تلك التي ترتبط بالمنظمة بصورة عامة وبالتالي تقليل التكاليف وتوفير الوقت، لذلك فإن نظم المعلومات بشكل عام ونظم معلومات الموارد البشرية بشكل خاص ضرورية من أجل التفاعل بفاعلية مع تلك البيئة (الخطيب، ٢٠٠٩).

### مشكلة الدراسة:

يعتبر الأداء الوظيفي من الأبعاد المهمة بالنسبة للمنظمات في قياس جودة الانتاج لديها، وهو مجال خصب للبحث والدراسة لارتباطه الوثيق بمختلف العوامل والمتغيرات التي تحيط بعمل وبيئة المؤسسة، سواء أكانت داخلية أم خارجية، ومن أهم هذه العوامل هو الموارد البشرية وإدارتها ونظام معلوماتها التي تحتاج لكي تنجح في أداء مهامها إلى نظام معلومات يشمل جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة التي يتبع لها، ويحتوي على خطط عمل متقنة.

ويجب أن تكون لديها الأداة المناسبة التي تستطيع من خلالها استيعاب هذه المعلومات والبيانات لكي تتمكن من تقديم معلومات ذات قيمة عالية لتساعد إدارة المؤسسة في اتخاذ قرارات سليمة بشأن الموارد البشرية الموجودة والمستقطبة (الندوي، ٢٠٠٩: ١١١)، ولحدثة تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية الالكتروني في معظم مؤسسات الحكومة الأردنية، وخاصة المستشفيات، ورأت الباحثة انه من الضروري دراسة اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، وجاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي ؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل، المستوى التعليمي، الوظيفة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين استخدام نظام معلومات الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الصفرية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفريّة الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفريّة الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الرئيسية الثانية: (H<sub>02</sub>) :

الفرضية الرئيسية الصفريّة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للسمات الشخصية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :

التعرف على اثر نظم معلومات تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.  
التعرف على اثر نظم معلومات الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

التعرف على اثر نظم معلومات التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.  
التعرف على اثر نظم معلومات الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

التعرف على اثر نظم معلومات تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.  
التعرف على مدى استجابات موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداءهم الموظفين تبعاً للسمات الشخصية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العملية: نظام معلومات الموارد البشرية يعتبر مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منتظمة ومتفاعلة، تشمل جمع، تخزين، تحليل، معالجة، استرجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها للمساعدة في اتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية، واستقطابها وتعيينها وتعويضها وتدريبها وتطويرها وتقييم أدائها، بكفاءة وفعالية.

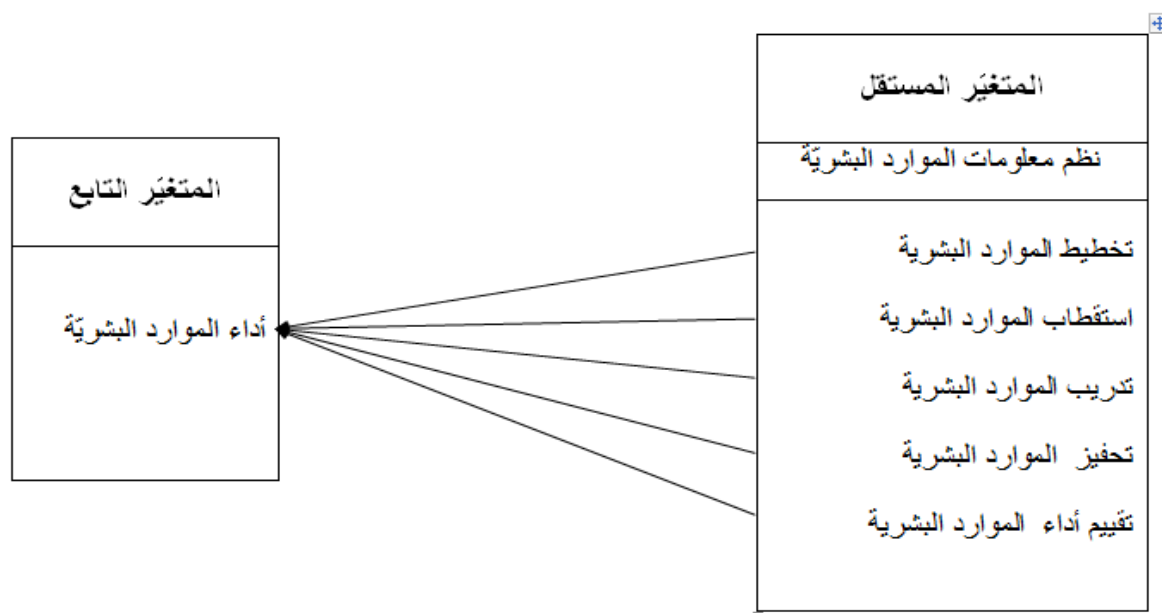
ثانياً: الأهمية العلمية: تسهم الدراسة في تقييم نظم معلومات الموارد البشرية في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، وما تعانيه من مشكلات وصعوبات، والوقوف على مدى ملائمة هذه النظم لاحتياجات العاملين ورفع مستوى أدائهم، كما تسهم الدراسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما سيعود بالنفع على المستشفى والمرضى معاً، وتفيد هذه الدراسة في استنباط بعض الدروس المفيدة للباحثين، حيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير البحث في مجال نظم معلومات الموارد البشرية والتعرف على جوانبها المختلفة.



## متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، وتشمل (نظم معلومات تخطيط الموارد البشرية، نظم معلومات الاستقطاب والاختبار والتوظيف، نظم معلومات التدريب والتنمية، نظم معلومات الحوافز والأجور والمكافآت).

المتغير التابع: أداء العاملين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.



الشكل (١): مخطط متغيرات الدراسة.

## مصطلحات الدراسة:

النظام: مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات (النجار، ٢٠٠٧: ١١).

نظام المعلومات: مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبحثها، وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات، وتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات، ويشمل نظام المعلومات على بيانات الأشخاص الأساسيين، والأماكن والنشاطات، وكل ما يخص المنظمة والبيئة المحيطة (قنديلجي والجنابي، ٢٠٠٥: ٢٣).

الموارد البشرية: مجموعة من العمليات الجزئية بدءاً من تخطيط الموارد، ومروراً بإعداد نظم التحليل والوصف الوظيفي، وإعداد نظام الاختيار والتعيين، ونظم تقويم الأداء للعاملين، ونظم الحوافز، وانتهاءً بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية، بما يحقق أهداف المنظمة (أبو شيخة، ٢٠٠٠: ١٩).

نظام معلومات الموارد البشرية: ذلك النظام المصمم خصيصا لإدارة الموارد البشرية من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية وكفاءة استخدام العنصر البشري، الرفع من مستوى أدائه ليؤدي في تحقيق الأهداف التنظيمية (العتيبي، ٢٠١٠: ٥٣).

الأداء: مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام موظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله (البشاشة، ٢٠٠٥).

تقييم الأداء: يعرف تقييم أداء العاملين على انه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمستويات اكبر أو ترقية له لوظيفة أخرى (القرالة، ٢٠٠٩: ٥٤).

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً: الإطار النظري:

#### المبحث الأول: نظم معلومات الموارد البشرية:

تتمحور الوظيفة الجوهرية لنظام معلومات الموارد البشرية هي تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين ولتخطيط وتنظيم وتوجيه الأنشطة والعمليات الخاصة بهذه الإدارة، فضلاً عن ذلك، يتولى هذا النظام تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة عن إدارة الموارد البشرية بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في المنظمة، وكما هو الحال في النظم الوظيفية للمعلومات التي نوقشت آنفاً فإن نظام معلومات الموارد البشرية يتضمن يتضمن حزمة من النظم الفرعية نذكر منها استقطاب وتعيين وتحفيز العاملين ، التدريب والتنمية، الأجور والحوافز، تقييم، ووظائف أخرى.

#### مفهوم النظام:

قبل التطرق لمفهوم نظم معلومات الموارد البشرية فلا بد من التطرق الى مكوناتها التي تأسس بناء عليها هذا المصطلح، ومن أهمها هو مفهوم النظام، فالنظام عرّفه (عياصرة، ٢٠١٣) بأنه عنصرين أو أكثر يتم التفاعل بينها، لتؤدي وظائفها لتحقيق الهدف أو مجموعة الأهداف المرجوة، كما عرّفه النجار (٢٠٠٧) بأنه مجموعة العناصر أو الأجزاء المترابطة تكون بينها علاقة معينة لتعمل معاً بتفاعل وتنسيق تام معاً وطريقة معينة في حدود معينة، وذلك لتحقيق الغايات المرجوة، أما ياسين (٢٠٠٦) فقد عرّفه بأنه مجموعة من الموارد والعناصر المتمثلة بـ (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات،...) والتي تتميز أنها مستقلة ومتجانسة وتتفاعل مع بعضها البعض ضمن حدود النظام، وبالتالي تكون وحدة واحدة تعمل لتحقيق الأهداف العامة المرجوة حسب الظروف المحيطة.

يتكون النظام من مجموعة من العناصر كما صنفها (آل فرج الطائي، ٢٠٠٩) وهي كما يلي:

المدخلات: أساس كل نظام هو مدخلات معينة التي تكون أساس نشاط النظام وعملياته وتكون بهيئة ثلاثة أنواع هي المادة فقط أو البيانات فقط أو الاثنان معاً، وتأتي هذه المدخلات من مصادر مختلفة ومتنوعة من البيئة المحيطة بالنظام أو قد تكون مخرجات لنفس النظام عندما تستخدم كمدخلات جديدة من خلال عملية التغذية العكسية.

عمليات المعالجة: هي مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها النظام على المدخلات وذلك بالاعتماد على العوامل الضرورية مثل (بشرية، مادية وإجراءات معينة) للوصول إلى المخرجات المطلوبة.

المخرجات: وهي نتيجة عمليات المعالجة للوصول إلى المخرجات، إذ أن هذه المخرجات ترتبط بشكل مباشر بأهداف النظام، والتي بدورها تستخدم في البيئة المحيطة أو تعود لاستخدامها كمدخلات جديدة لنفي النظام القائم، وتكون نوعين في جميع أنواع الأنظمة ما مادة فقط أو معلومات فقط أو كليهما معاً.

التغذية العكسيّة: وهي العنصر الذي يقوم بمهمة المقارنة بين مخرجات النظام الفعليّة وبين المخرجات المخطط لها مسبقاً، وذلك للكشف عن أية اختلافات بينهما إن وُجدت، وبالتالي يتم الإقرار باستخدام مدخلات جديدة أو بالقيام بتعديلات في عمليات المعالجة أو إعادة التخطيط للمخرجات المخططة للحصول على المخرجات المرغوبة والتي يمكن قياسها.

والشكل التالي يُمثّل النموذج الأساس العام لعناصر النظام:

ز



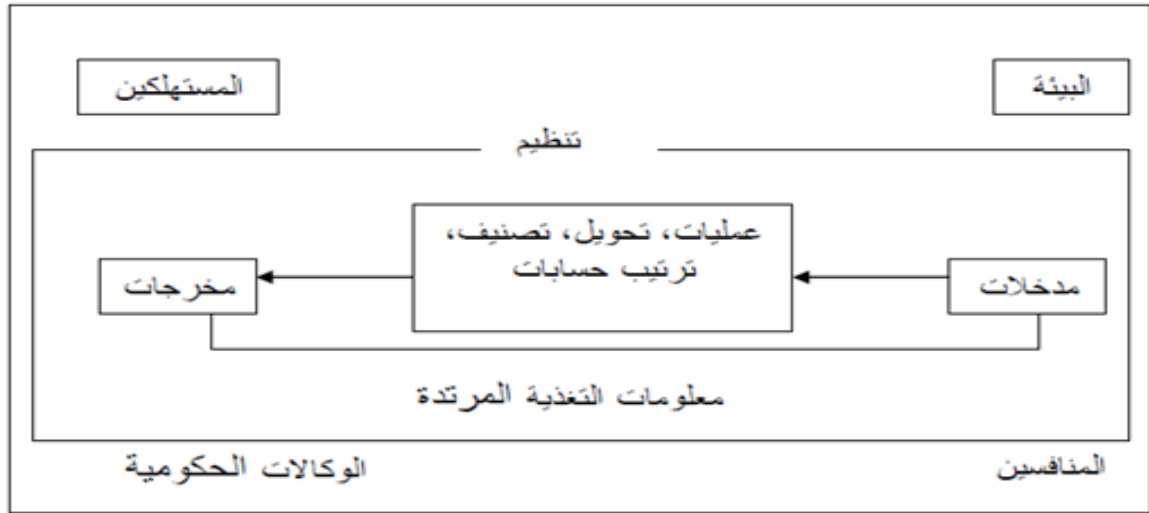
Source: Stair & Reynolds, 2001

الشكل (٢): نشاط وإجراءات نظام المعلومات.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن النظام هو تلك العلاقة التي تربط مجموعة من العناصر مع بعضها بعضاً بشكل متجانس وضمن حدود معينة يشكّل وحدة واحدة تؤدي مجموعة من الوظائف لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف.

نظم المعلومات:

برزت عدة تعريفات لأنظمة المعلومات وإن كانت من عدة زوايا مختلفة إلا أنها اشتركت في الجوهر والمضمون حيث عرفها عياصرة (٢٠١٣) على أنها مجموعة مكوّنة من (أفراد، معدات، برمجيات، قواعد بيانات) وذلك لاتخاذ القرارات للقيام بالعمل على جميع المعلومات، إن كان العمل يدوي، آلي أو شبه آلي، ومن ثم العمل على تخزين ومعالجة البيانات وإرسالها للمستفيدين، وعرفه قنديلجي و الجناي (٢٠٠٧) بأنه عبارة عن عمليات لجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع معلومات مخزونة في ملفات، إما يدوياً أو ميكانيكياً سابقاً، أو إلكترونياً حالياً، ويقوم أيضاً ببناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة والموجودة أصلاً في النظام بعد معالجتها، وعرفه لطفي (٢٠٠٥) أنها مجموعة النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل الأول وظيفته تجميع للمعلومات الخاصة بذلك النظام والثاني لتوفير خدمات المعلومات، وعرفه حمادة وآخرون (٢٠١١) بأنه النظام الذي يقوم باستغلال الأفراد، المعدات، الإجراءات، وسياسات التشغيل، وذلك لتجميع ومعالجة البيانات، بالتالي توزيع وحفظ المعلومات الناتجة للوصول لاتخاذ القرارات اللازمة.



المصدر : النجار ، 2007

الشكل (٣): مفهوم نظم المعلومات.

يرى السالمي (٢٠١٠) إن أنظمة المعلومات تتميز بصفتين رئيسيتين وهما (الكفاءة والفاعلية)، أما كفاءة النظام فترتبط بتقليل تكاليف توليد المخرجات من قبل نظام المعلومات حيث يتعلق ذلك بالمشاكل التي تخص بدرجة أساسية خبراء الحاسب والمبرمجين، محلي النظم والمشغلين، وأما فاعلية النظام فترتبط بمدى قدرة النظام على توفير المخرجات التي تتفق مع حاجات المستفيدين ومدى قدرتهم على الاستفادة من هذه المخرجات، أي أنها تتعلق بدرجة أساسية بتوفير المعلومات وأسلوب استخدامها والانتفاع منها (المصري، ٢٠٠٨). وتعرض الخطيب وزيان (٢٠٠٩) لمفهوم الفاعلية والكفاءة حيث عرف نظام المعلومات الفعال بأنه النظام الذي يوفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة والتي تتعلق بقرار إداري موضع اتخاذ أو النظر، وعرف نظام المعلومات الكفؤ بأنه النظام الذي يؤدي مهمته بشكل مرضي من ناحية التكاليف، حيث يجب على نظام المعلومات أن يوفر احتياجات المستخدمين من المعلومات بتكلفة معقولة ومناسبة، ويرى الزهراني (٢٠١١: ١٦) أن مستخدم نظام المعلومات المهتم بإنجاز المهام الإدارية لا يهتم بتكلفة النظام بقدر ما يهتم أن يوفر النظام المعلومات التي يحتاجها (فاعلية النظام)، ولذلك يصعب التعرف على كفاءة نظام المعلومات من خلال المستخدمين الإداريين لأنهم لا يعرفون تكلفة النظام وتكلفة المعلومات التي يحصلون عليها، بل يعرفون إن كانت تلك المعلومات ملائمة لعملهم وتلبي احتياجاتهم لإنجاز أعمالهم أم لا، كما إن وضع مقياس للتعرف على فاعلية نظام المعلومات ينبغي أن يتضمن خصائص متعلقة برضا المستخدم عن النظام، حيث أن الخصائص الجيدة للمعلومات تؤدي إلى رضاه، ويصبح ذلك النظام فعال من وجهة نظر مستخدميه، على أن يشمل نظام المعلومات الفعال الخصائص الآتية (الزهراني، ٢٠١١: ١٧):

توفير المعلومات الصحيحة: ويقصد بها أن يوفر النظام معلومات تخلو من الأخطاء المختلفة وتكون المعلومات قابلة للتأكد منها.

توفير المعلومات المعاصرة: أي أن تكون المعلومات حديثة تعطي التفاصيل الجديدة ما أمكن.

توفير المعلومات الدقيقة: ويقصد بها المعلومات القابلة للتفسير من وجهة نظر واحدة، ولا تقبل تفسيرات متعددة قد تربك المستخدم.

توفير المعلومات الضرورية: أي تكون المعلومات هامة لموضوع اتخاذ القرار ويترتب عليها تغيير في شكل القرار.

توفير المعلومات الملائمة: أي أن تكون المعلومات ذات صلة بالموضوع ومتعلقة به.

توفير المعلومات الواضحة: وهي المعلومات التي يسهل فهمها ولا تحوي أموراً غامضةً.

توفير المعلومات المتكاملة: وهي المعلومات التي يكمل بعضها بعضاً دون تناقض أو تضارب.

مما سبق ترى الباحثة إن أنظمة المعلومات هي عملية توفير البيانات اللازمة للمنظمات والمؤسسات المختلفة في إطار معين ومحدد، وتقديم خدمة الحصول عليها من قبل الأشخاص أو الهيئات المستفيدين منها أو يرغبون بالحصول عليها، ومن أهم ميزات هذه الأنظمة هو الكفاءة: وهي إن يعمل النظام بشكل صحيح وبأقل التكاليف، والفعالية: وهي أن يعمل النظام بالشكل الأصح.

#### أنواع نظم المعلومات:

يعد استخدام نظم المعلومات العمود الفقري للمجتمعات الحديثة، فهو الجزء الأهم الذي يعتمد عليه الفرد في أداء عمله، وباعتبار أن البيئة المحيطة للمنظمات تتميز بالتغير المستمر والسريع، فهذا يدعيها لمواكبة هذا التغير، وبذلك فانه أساس أي منظمة هو نظام المعلومات، الذي أساسه الاستفادة من المعلومات والنظم في معالجة الكم الهائل من البيانات التي تتعامل معها، فضلا عن ضمان فعالية صنع القرار، ونجاح المنظمة في اتخاذ القرارات يعتمد على ما هو متاح من المعلومات المناسبة (Djilali, 2017: 37)، وتنقسم أنظمة المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية والحكومية الى ما يلي (الزهراني، ٢٠١١: ٢٠-١٧):

نظم معالجة المعاملات: وهي النظم التي تُشرف على الحركات والأنشطة اليومية والروتينية للأعمال مثل (البيع، الشراء، النفقات اليومية، ...).

نظم أتمتة المكاتب: وهي حوسبة الأنشطة المكتبية الإدارية ويعمل بصفة حلقة داخل المكتب وبين المكتب والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الخارجية وذلك باستخدام معالج الكلمات والبريد الالكتروني، وهذا بهدف تحسين فعالية المعلومات والاتصالات من أجل زيادة الإنتاجية.

نظم المعلومات التنفيذية والإستراتيجية: وهي النظم التي تقوم بعرض البيانات بشكل ملخص وذلك بالاعتماد على الأشكال البيانية والإحصائية، وتكون هذه النظم متصلة بالإدارة العليا لتزويدها بتلك الملخصات.

نظم دعم القرارات: وهي النظم التي تقوم بتحليل الاقتصادي والمالي، وذلك لدعم القرارات.

نظم دعم الإدارة العليا: وهي النظم التي تقوم بإعداد تقارير مختصرة ودقيقة ومتكاملة للإدارة العليا وذلك لاتخاذ القرارات التنفيذية.

نظم معالجة البيانات: وهي النظم المختصة برقابة التشغيل للأعمال الروتينية اليومية للمنظمة.

نظم المعلومات الإدارية: وهي النظم التي تقوم بتطبيق الرقابة الإدارية على جميع الأنشطة في المنظمة، فتزود الإدارة الوسطى بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والرقابة والضبط، والإدارة العليا لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.

نظم إدارة قواعد البيانات: وهي النظم الخاصة بإدارة قواعد البيانات، وتتكون من نوعين: نظم قواعد البيانات الإدارية و نظم دعم القرارات.

## مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية:

نتج عن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سلسلة من الضغوطات اللاإرادية تمثلت في استخدام التطبيقات الحاسوبية الحديثة في إدارة أعمالها ووظائفها ومن أهمها وظيفة إدارة الموارد البشرية، مما دفع بالمؤسسات إلى تبني كل تطبيق حديث في نظم معلوماتها، وما ينبثق عنه من استخدام للبيانات في مختلف تقاريرها الإدارية، وقد وردت تعريفات عدة لمفهوم نظم معلومات الموارد البشرية، ومنها: أنها ذلك النظام المصمم خصيصاً لإدارة الموارد البشرية من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية وكفاءة استخدام العنصر البشري، الرفع من مستوى أدائه ليؤدي في تحقيق الأهداف التنظيمية (العتيبي، ٢٠١٠: ٥٣)، كما يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه نظام معلومات فرعي وظيفي هدفه الوصول بمستوى إدارة الموارد البشرية إلى أفضل المستويات، وتزويد الإدارات العليا بالمعلومات اللازمة لاستحواذ الكفاءات والمهارات باستمرار (مياً وآخرون، ٢٠١١)، وتعرف على أنها وجود مكونات منظمة ومتفاعلة تتمثل في المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات والتغذية الراجعة مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، وقد تعمل هذه المكونات بشكل آلي أو يدوي (المغربي، ٢٠٠٢: ٣٢٩)، وتتضمن نظم معلومات الموارد البشرية كافة الوظائف والأنشطة المتعلقة بإدارة الموظفين، طبقاً للمتطلبات الحالية والمستقبلية في المنظمة، كاختيارها وتوظيفها، وتدريبها وتقييم أعمالها، وتنسيق العلاقات المتعلقة بها مع الإدارات الأخرى في المنظمة، والعمل على التكامل بين تلك الأعمال والأنشطة مع غيرها من الإدارات، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة المرجوة (حمود والخرشة، ٢٠٠٧: ٢٥٢).

## مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:

لا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية اختلافاً كبيراً عن نظم المعلومات الإدارية الأخرى، إذا أنه يتكون من الأبعاد الرئيسية لأي نظام، التي تتمثل في المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات مع وجود عنصر التغذية الراجعة، إلا أن نظام معلومات الموارد البشرية يتميز بتعدد الأنشطة التي يشملها ويعمل على خدمتها (ابو سمهدانة، ٢٠١٤: ١٣).

يرى (السالم، ٢٠٠٢: ٢٦٦) أن نظام معلومات الموارد البشرية يتكون من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتحكم، والتغذية العكسية والذاكرة.

المدخلات: هي عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة، وبالإمكان تقسيم هذه البيانات إلى أربعة أنواع هي:

البيانات المتعلقة بالموظفين: وتشمل البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالخبرات العلمية والعملية للموظف، والبيانات الخاصة بالحياة الوظيفية كاسم الوظيفة ورقمها.

البيانات المتعلقة بالوظائف: وتحتوي على مسميات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.

بيانات إدارية: وهي بيانات تتعلق بسياسات التوظيف وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

بيانات متعلقة بسوق العمل: مثل البيانات عن المنظمات المنافسة في الحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات.

العمليات: هي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية. وتشمل العمليات الخطوات الآتية:

تسجيل ورصد وتخزين البيانات.

تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات.

تحليل وتفسير البيانات.

المخرجات: تشمل مخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية على ما يلي:

بيانات ومعلومات عن الموظفين والوظائف.

بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف.

بيانات عن أوضاع العاملين.

التغذية الراجعة: هي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات حيث توضح كيفية سير النظام ومدى تطابق إنجازاته ومخرجاته مع الخطط، إن هذه المعلومات الراجعة تلعب دوراً أساسياً في نظام معلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة القوى البشرية حيث تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري وهي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين ويمكن من معالجة المشكلات التي تعوق فعالية استخدام النظام.

التحكم: هو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على سير الخطوات كما هو مرسوم لها وينبه عند حدوث أي عطل أو ثغرة أو خطأ في مجريات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.

الذاكرة: هي الوعاء الذي تختزن فيه مخرجات و مدخلات النظام.

يرى المغربي (٢٠٠٢: ٣٣١-٣٣٣) أن هناك خمسة مكونات أو عناصر رئيسية يجب أن تتوافر في نظم معلومات الموارد البشرية، وهي كما يلي:

قاعدة البيانات: حيث تشتمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالمنظمة والعاملين فيها.

إدخال البيانات: ويتم ذلك من خلال إدخال البيانات المتعلقة بالموارد البشرية بصورة صحيحة وتحديثها باستمرار وتجنب التكرار غير الضروري في البيانات والعمل على تدقيقها بأكثر من آلية.

استرجاع المعلومات: وهي القدرة على الحصول على المعلومات المطلوبة والمخزنة في قاعدة البيانات، ويجب أن تتفق هذه المعلومات مع الاحتياجات بشكل دقيق.

مركز معلومات الموارد البشرية: وهو عبارة عن مجموعة من الأفراد المكلفين بالأنشطة اليومية لنظم معلومات الموارد البشرية ولديهم الخبرة اللازمة بتلك الأنشطة.

جودة وسلامة البيانات: يجب أن تكون البيانات المخزنة بطريقة موثوقة وآمنة وسليمة، وذلك يتم من خلال التحكم بآلية الوصول إلى هذه البيانات، وطريقة حمايتها من عمليات الوصول الغير مشروع.



متطلبات فاعلية حوسبة معلومات الموارد البشرية:

من أجل الحصول على معلومات دقيقة وكافية في الوقت المناسب يتوجب على المسؤولين عن إدخال الحاسب الآلي في نظم معلومات الموارد البشرية مراعاة بعض المتطلبات والشروط الإدارية والفنية والاقتصادية التالية (عبدالباقي، ٢٠٠٠: ١٠٤-١٠٧):

الشروط والمتطلبات الإدارية:

الدعم المطلق (المادي والمعنوي) من الإدارة العليا.

إشراك الإدارات الأخرى في الإعداد والتصميم.

توحيد مصادر البيانات وتبسيط إجراءات تداولها وتخزينها.

تحديد احتياجات الإدارات الأخرى وإبرازها في نظام معلومات الموارد البشرية.

تحديد أهداف الإدارة بشكل واضح.

إيجاد المناخ الملائم لتطبيق النظام.

الشروط الفنية والاقتصادية:

توفر القدرات الفنية، والإدارية والسلوكية لدى الفريق المكلف بتصميم وتهيئة النظام للاستخدام.

توفير وقت كاف لعملية تصميم النظام.

توفير الكمية المناسبة من (البرمجيات) من الجهة المصنعة للحاسوب أو من الموردين.

التأكيد على نظام متكامل للصيانة والسلامة وخصوصية وأمنية المعلومات.

مراقبة مدخلات البرنامج بدقة من مواقع التحكم المركزية المخصصة.

التكامل في البيانات (الملفات والوثائق) من أجل استخدامات أكثر وتكرار أقل في الجهد والوقت.

المتابعة المستمرة من أجل ضمان فعالية النظام.

تحقق عملية استخدام الحاسب في إدارة الموارد البشرية، للمنظمات العديد من المزايا من أهمها الآتي (عبدالباقي، ٢٠٠٠: ١٠٣):

تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة.

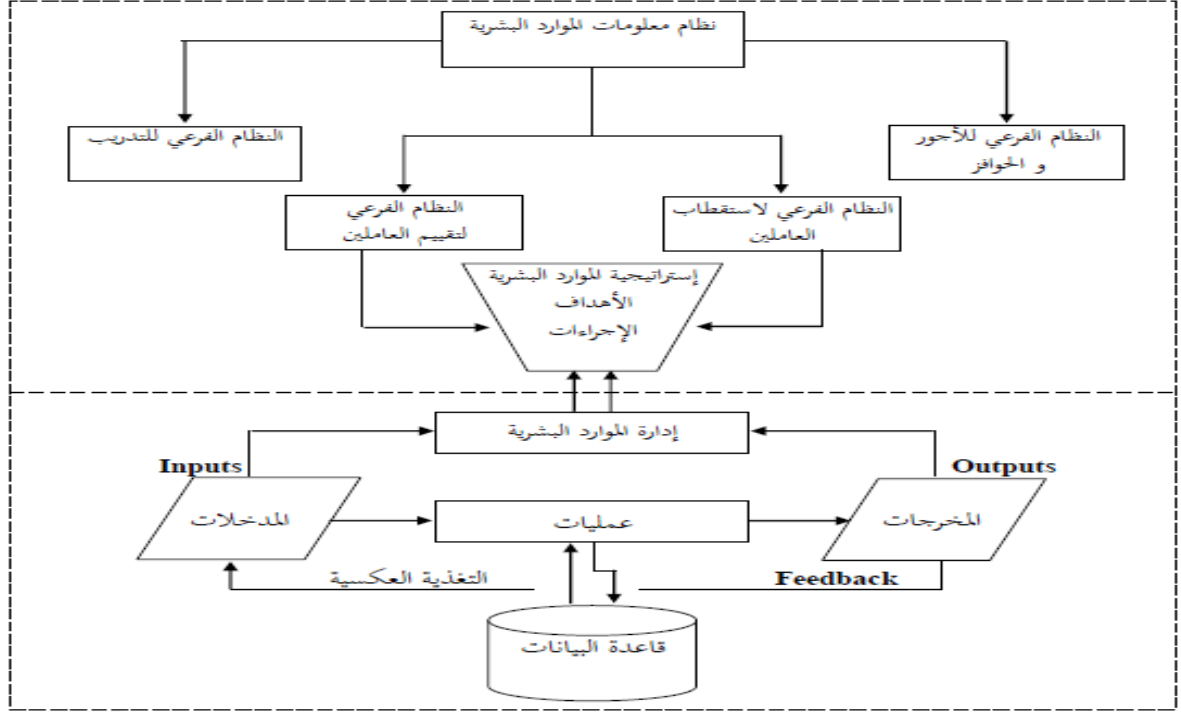
تقليل التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.

السرعة في إنجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.

تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين في المنظمة ومن أهم هذه المعلومات حول تقويم الأداء.

تكشف نظم معلومات الموارد البشرية عن أية تغيرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية، وبذلك تمكن الإدارة من الأعداد لمواجهة تلك التغيرات بكفاءة.

تحقيق نظم معلومات الموارد البشرية التكامل والتنسيق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية كما تساعد في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.



الشكل (٤): تصميم نظم معلومات الموارد البشرية.

المصدر: (خضير و الخريشا، ٢٠٠٧)

#### عناصر تشغيل نظم معلومات الموارد البشرية:

إن حوسبة إدارة الموارد البشرية في أي منظمة يتطلب أن تقوم هذه المنظمة بتوفير عدد من المتطلبات والعناصر، وهي كما يلي (العجمي، ٢٠١٧: ١٢-١٣):

العناصر المادية: وهذه العناصر تشمل مجموعة من الحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية والأجهزة الملحقة بها وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي لها علاقة مباشرة مع البيانات وتحديث ومراجعة المعلومات المخزنة ومعالجتها واسترجاعها، وتشكل العناصر المادية كأجهزة الحاسوب وملحقاته أهم عناصر نظم المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات.

العناصر البرمجية: تعد البرمجيات عنصر مهم من عناصر نظم المعلومات الأساسية، فهي تحتوي على جميع أنواع البرامج التي تلزم لتشغيل العناصر المادية وتنظيمها، أي أنها تمثل الجانب العملي لنظم المعلومات، كونها تساهم في حل العديد من المشاكل التي تواجه إدارة المنظمة.

الشبكات وقواعد البيانات: تعرف الشبكات على أنها عبارة عن وسائط اتصال وأجهزة وبرمجيات تلزم لربط أنظمة الحاسوب مع بعضها البعض، وتحتل الشبكات مكانا بارزا في تقنيات الإدارة الحديثة كونها تساهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل وتدعم صناعة القرارات في المنظمة، وتوفر وتسهل نقل المعلومات، وقواعد البيانات المشتركة تشكل التنظيم المنطقي لمجموعات كبيرة من الملفات المتكاملة والمتراصة مع بعضها البعض بعلاقات معينة، بحيث تكون البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية تسهل عملية إيجاد المعلومات المطلوبة.

فرق الدعم الفني والمهني: وهي مجموعة الموارد البشرية في إدارة نظم المعلومات، وتتكون من الأفراد العاملين المتخصصين بتنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وعمال صيانة البرامج والأجهزة.

تكاملية النظام: وهي العنصر الذي يشير إلى التناغم والتناسق الكامل للواجبات والمهام والعمليات من خلال القدرة على إدخال عمليات متعددة في عملية واحدة، والقدرة على ربط نقاط الاتصال مع الأنظمة الأخرى بمركز اتصال واحد لتحقيق التناسق والتوحيد عن طريق استخدام نظم المعلومات.

النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية:

إن نظام معلومات الموارد البشرية، يستخدم عدة نظم فرعية وذلك من أجل رفع كفاءات الأداء بالمؤسسة وهي: أولا: نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: يعتبر التخطيط الوظيفة الأولى للإدارة وهي تقوم على عملية الاختيار بين البدائل لإجراءات العمل للمؤسسة ككل ولكل قسم أو جزء من أجزائها ولكل فرد من العاملين بها، ويقوم التخطيط على عملية التفكير والتقدير للمستقبل والنظر في البعد الزمني والتنبؤ بالمتغيرات ووضع الخطط لما يخفيه المستقبل والتأقلم مع الظروف المتغيرة (Ulferts et.al, 2009:1).

تتكون عملية تخطيط الموارد البشرية الإستراتيجية من الخطوات التالية (Ulferts et.al, 2009:2-4) :

التنبؤ لمتطلبات الموارد البشرية في المستقبل: والتي يجب ان تأخذ بعين الاعتبار تقديرات العرض والطلب، ويتضمن التنبؤ لمتطلبات الموارد البشرية مجموعة من الأسئلة وهي كما يلي:

كم عدد الموظفين المطلوبين لانجاز خطة وأهداف المؤسسة؟

ما هي الوظائف الشاغرة التي يجب ملؤها؟

ما هي المهارات التي يحتاجها الموظفون لانجاز الوظيفة لتحقيق أهداف المؤسسة؟

تحليل وتحديد المهارات والقدرات التي يجب أن تتوافر في الكادر المطلوب للوظائف.

العمل على بناء استراتيجيات للموارد البشرية لدعم استراتيجيات ومهام المؤسسة، وهناك مجموعة من هذه الاستراتيجيات التي يمكن الأخذ بها من قبل المؤسسة ضمن وظيفة تخطيط الموارد البشرية وهي:

استراتيجيات إعادة الهيكلة.

استراتيجيات التوظيف.

استراتيجيات الاستعانة بمصادر خارجية.

استراتيجيات التعاون.

بشكل عام تركز نظم معلومات تخطيط الموارد البشرية على أساسين، فأما أولهما فيضمن توفير العاملين في المراكز الحالية، وما يطلق عليه بتخطيط التوظيف، أما ثانيهما فيتضمن تقرير عدد الوظائف الشاغرة مستقبلاً أو بعبارة أخرى التنبؤ بالعمالة، ولقد ساهمت نظم المعلومات المحوسبة بشكل مدهل في تقديم تسهيلات لإعداد المخططات التنبؤية اعتماداً على البرامج والحواسيب.

ثانياً: نظم معلومات التوظيف: وتعتبر أحد الوظائف المهمة لإدارة الموارد البشرية، وتهدف إلى إيجاد الموظفين ذوي الكفاءات العالية والذين تتطابق مهاراتهم مع متطلبات العمل في المؤسسة وبأقل التكاليف، وتشتمل عملية التوظيف على مرحلتين أساسيتين، وهما الاستقطاب، وهي المرحلة الأولى وتبدأ بالبحث عن الكفاءات المناسبة وتشجيعها للتقدم للعمل في المؤسسة في الوقت المناسب، وبالنوعيات والأعداد المناسبة، والمرحلة الثانية هي الاختيار، وتتضمن المفاضلة بين المرشحين بناءً على أسس معينة من أجل اختيار الأنسب من بينهم لشغل الوظائف المناسبة، ويتطلب نشاط التوظيف توفر معلومات دقيقة وصحيحة عن الوظائف والأفراد وعن سياسات وأنظمة ولوائح التوظيف، ويرى (Nartey, 2012: 14-17) أن هناك مجموعة من الخطوات الإجرائية التي يتم من خلالها هذا النشاط (التوظيف) وهو كما يلي:

تحليل وتحديد الاحتياجات: ويتم من خلال حصر الوظائف الشاغرة ومن ثم توصيفها وتحديد الشروط العامة لشغل تلك الوظائف.

جذب المرشحين لإشغال الوظائف: من خلال فحص وتقييم مصادر الاختيار الداخلية والخارجية، والإعلان عن الوظائف الشاغرة وإتاحة الوقت المناسب للتقدم لها.

اتخاذ قرارات التعيين وإصدارها وتحديد مواقع العمل للذين تم تعيينهم.

تضم نظم معلومات التوظيف كافة المعلومات المتعلقة بعمليات التوظيف وتحسين فعالية وإنتاجية إجراءات التوظيف، كتقييم مدى فعالية مصادر الاستقطاب، ومراعاة جانب تكافؤ الفرص المسطر من قبل الأجهزة الحكومية، وذلك لاستخدامها في اتخاذ القرارات، لتوفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة (صورية، ٢٠١٠: ٦).

ثالثاً: نظام معلومات التدريب والتنمية: هي عبارة عن عملية منتظمة تهدف إلى تزويد الموظف بمعارف ومهارات وقواعد سلوك موجه لتطوير الأداء الوظيفي أو استعمال تقنية حديثة تتعلق بوظيفته أو تأهيله لشغل وظيفة أعلى في المستقبل، ويهدف التدريب إلى تحقيق الأهداف التالية (Nagendra et al, 2013):

إعداد الموظف لتولي مركز وظيفي شاغر، ويحتاج إلى إعداد أو تدريب خاص.

رفع مستوى الأداء لدى الموظفين، أو تحسين البيئة الإدارية في الدوائر الحكومية وتطويرها عن طريق تحسين نظم أساليب العمل فيها.

تهيئة الموظفين لإتباع أسلوب جديد في العمل أو استعمال آلات حديثة.

إعادة تدريب، أو إعداد من يراد توجيههم نحو وجهات عمل جديدة نتيجة لظروف العمل أو الموظفين.

تحقيق الأهداف السابقة يتطلب تحديد الاحتياجات التدريبية التي تعبر عن مجموعة من التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين وقدراتهم ومهاراتهم وسلوكهم لرفع كفاءتهم وفقاً لمتطلبات العمل بما يساعد في التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل في المنظمة.

ويتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال ثلاثة أنواع من التحليل (حمود والخرشة، ٢٠٠٧: ٢٥٣):

تحليل التنظيم: وهي دراسة تحليلية شاملة للجوانب التنظيمية والإدارية الحالية والمستقبلية.

تحليل العمل: وهي عبارة عن دراسة تحليلية للعمليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمة، وفحص محتويات الوظائف المختلفة.

تحليل الفرد: وهي عبارة عن دراسة تحليلية لشاغلي الوظائف أنفسهم لمعرفة مستوى المهارات والمعارف التي يمتلكونها.

إن محور عمل أداء الموارد البشرية هو التركيز على المورد البشري داخل المؤسسة، وتعد برامج التكوين أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، وحتى يكون النشاط التطويري والتدريبي قائماً على الأبعاد الموضوعية، لتحقيق الأداء لا بد من اعتماد الحاسب الآلي في بناء قاعدة معلومات واسعة، تتضمن جميع البيانات المتعلقة بعدد المشاركين في التدريب، ومختلف النشاطات الجارية في المنظمة، لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات التدريبية (حمود والخرشة، ٢٠٠٧: ٢٥٦).

رابعا: نظام معلومات إدارة الأداء: يتم ذلك من خلال بناء قاعدة معلومات واسعة من البيانات المتعلقة بطبيعة الأداء، وسبل تقرير مستوى الانجاز المتحقق للعاملين من خلال المقارنة بين المخطط والمتحقق فعلا في الأداء، لما لهذا من دور بارز في تحديد مشاكل الأداء واقتراح الحلول الفعالة والمناسبة لها في الآن ذاته (حمود والخرشة، ٢٠٠٧: ٢٥٥).

رابعا: نظام معلومات التعويضات: تهتم اغلب المنظمات بنظام التعويضات والحوافز وتبذل الجهد والوقت في سبيل تقييم أنظمة دفع ذات كفاءة وفعالة، كما ستقدم المنظمات الخبراء والمستشارين في سبيل الوصول إلى أنظمة دفع تحقق الأهداف الآتية (Gupta et al, 2014: 25):

جذب قوة عمل (موارد بشرية) بمهارات وقدرات ومعارف، تكسب المنظمة ميزة تنافسية.

دفع العاملين الموجودين في المنظمة باتجاه تحسين أدائهم وزيادة مستوى إنتاجيتهم.

الاحتفاظ بالنوعية الجيدة من الموارد الموجودة في المنظمة.

تجعل التعويضات المنظمة مكانا مناسباً للعمل، وتجعل الوظيفة مصدرا اقتصاديا لكل فرد عامل يتمكن من خلال ما يحصل عليه من أجور وامتيازات، من تغطية تكاليف معيشتة، ويتمحور الهدف الأساسي من التعويض المباشر بجذب العامل إلى العمل، وتحفيزه لتقديم الجهد المطلوب في سبيل تحقيق الأداء المرغوب من قبل المنظمة.

تحمل التعويضات عدة صور مثل: الرواتب، الأجور، المكافآت، الحوافز والخدمات النقدية والعامة وكذا الخدمات الاجتماعية، لذا فإن تصميم أي نظام قاعدة بيانات يعتمد على نوع التعويض، وطبيعته، ويتطلب بيانات واسعة وشاملة، حتى يسهل الاستفادة منها في اعتمادها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعويضات، والمكافآت.

## أهداف نظم معلومات الموارد البشرية:

تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري والذي يعد أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، إن إدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

وعليه يمكن أن يكون إجمالي أهداف نظم معلومات الموارد البشرية كما يلي: (ميا وآخرون ، ٢٠١١):

وضع الخطط الإجمالية والتفصيلية والتنبؤية لقوة العمل.

تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاستقطاب الكفاءات والمهارات الضرورية للمنظمة، والعمل على تنمية مهارات العاملين بشكل مستمر.

بناء ملفات شخصية خاصة بكل عضو في المنظمة، يبين فيه كل المعلومات الضرورية عنه من حيث العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الأولاد، المؤهل العلمي، تاريخ الالتحاق، نوع الوظيفة، الانفكاك....الخ.

وضع جداول ولوائح تفصيلية وإجمالية يوضح فيها طبيعة الموارد البشرية في المنظمة من حيث متوسط العمر، نسبة النوع (الجنس)، الشهادات، القدم الوظيفي، وحجم وطبيعة المهارات التي تملكها المنظمة.

وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المنظمة مبيناً فيه متطلبات كل وظيفة، والمهارات التي سيقوم بها شاغل الوظيفة، وفي المقابل يجري حصر المهارات والكفاءات الموجودة في المنظمة، ومدى مقابلتها مع الوظائف المتاحة.

تنظيم شؤون العاملين الإدارية والإجرائية، مثل: التعيين والإجازات العادية والمرضية، وعمليات النقل والترقية، وغيرها من الأنشطة الدورية والروتينية.

إجراء البحوث والدراسات المهنية والسلوكية باستخدام قاعدة بيانات الموارد البشرية، وقاعدة المعرفة لأجراء هذه البحوث، مثل مقارنة مستوى الأجر مع مستوى المعيشة، أو فحص العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المنظمة ومعدلات أداء العاملين، أو حساب نسبة تكاليف الأيدي العاملة في المنتج النهائي (إنتاجية اليد العاملة)، وغيرها من مجالات البحث مثل معدل الغياب، والدوران الوظيفي.

حصر الوظائف وتسجيلها ورصدها في شكل بيانات أو معلومات وحقائق تفصيلية وإجمالية.

مراجعة وتصنيف وتحليل البيانات والمعلومات والحقائق تمهيداً لاستخدامها في المجالات المختلفة لإدارة الموارد البشرية.

تقديم تقارير إدارية بصورة يسهل فهمها وتفسيرها بما يحقق الفائدة بالنسبة للأغراض التي سيتم استخدام البيانات والمعلومات فيها لدعم قرارات والمسؤولين عن إدارة الموارد البشرية.

## المبحث الثاني: أداء العاملين:

يعد الأداء النتيجة النهائية أو المحصلة لسلوك المورد البشري داخل المنظمة في حدود الإجراءات التي تحكم سير العمل لتحقيق الأهداف، وقد استحوذ موضوع الأداء على اهتمام المنظمات والباحثين والعلماء نظراً للأهمية الكبيرة التي بلغها والأثر الإيجابي الذي تركه في المنظمات فتقدم المنظمة وتقومها لقياس فاعلية أداء أفرادها الأمر الذي يستدعي إيلاء العاملين اهتمام كبير وخاص في المنظمات، يعتبر الأداء الوظيفي من الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب انجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء العاملين، ولهذا سوف يتناول هذا المبحث شرح الأداء من حيث مفهومه وتوضيح معايير الأداء وطرق تقييمه.

### مفهوم أداء العاملين:

اهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد والمنظمات على حد سواء، فالمنظمات تسعى دائماً إلى الارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها، وحسب معايير الأداء المحددة والتي يمكن أن تكون كمية أو نوعية (القرالة، ٢٠٠٩: ٤٨)، ويعرف الأداء على أنه التفاعل بين السلوك والانجاز وأنه مجموع السلوك والنتائج معاً، أو اتحاد السلوك ونتائجه، وهو ليس السلوك وحده وليس الانجاز وحده، أنه تكاملهما معاً، وهو ما تسعى المنظمة للوصول إليه، والأداء هو تحقيق الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص، وهو تفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه السلوك والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى (درة، ٢٠٠٣)، والأداء يعني القيام بأعباء الوظيفة بما يعادل المتوسط المفروض أدائه من قبل الموظف الكفاء المدرب (رمضان، ٢٠٠٩: ٢٩٠)، وفيما يتعلق بالمؤسسات فيمكن القول إن الأداء مرآة المنظمة مما يمكن أن يحققه من الإنتاجية العالية، رضا الزبون، الحصة السوقية الجيدة، العائد المالي، القيام بالمسؤوليات الأخلاقية والاجتماعية اتجاه المجتمع، وكلها عناصر ونتائج للأداء على المدى البعيد (الفارس، ٢٠١٠: ٧٢).

مما سبق ترى الباحثة أن الأداء هو درجة قياس نتائج السلوك الذي يقوم به الموظفون في مؤسسة معينة مقارنة مع النتائج التي وضعتها المؤسسة نفسها كأهداف للوظيفة التي طلبت من الموظف نفسه القيام بها.

### أهمية الأداء:

تتألف أي عملية وظيفية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود، وتنتج مخرجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد لتتفاعل هذه الموارد مع بعضها البعض، وتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها وقد تكون العملية الوظيفية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو أحد المكونات الرئيسية للعملية الوظيفية، وترجع أهمية الأداء بشكل رئيسي إلى ارتباطه بالعنصر البشري الذي يدير العملية الوظيفية، والذي يقوم باستخدام الموارد المتاحة بأقل التكاليف لتحقيق أهداف العمل، ومن ثم عرضها للمستفيدين منها ليتم استخدامها من قبلهم وتقييمها (القرالة، ٢٠٠٩: ٤٩).

يرى والي(٢٠١١: ٧) أن الاداء ذو أهمية كوه يستهدف ثلاثة مستويات رئيسية تتعلق بالعمل الوظيفي وهي: على مستوى المنظمة، على مستوى المدير وعلى مستوى الموظف التنفيذي، فأهميتها على مستوى المنظمة تتمثل فيما يلي:

أيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين اتجاه المنظمة. رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور. تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على دقة هذه السياسات.

مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

اما أهميتها على مستوى المديرين فتتمثل فيما يلي(والى ٢٠١١: ٨):

دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

وأما أهميتها على مستوى العاملين فهي تتمثل فيما يلي:

تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

دفع العامل للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنويا وماديا.

تقييم الأداء:

يعرف تقييم أداء العاملين على انه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمستويات اكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى(القرالة، ٢٠٠٩: ٥٤)، وحظي موضوع تقييم أداء العاملين بأهمية واسعة في أطار الفعالية الإدارية بصورة عامة، إذا أن التقييم من شأنه أن يخلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة الجارية في المنظمة والتحقق من مدى التزام الأفراد العاملين بانجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل البناء، وتتجلى الأهمية التي ينطوي عليها تقييم الأداء، ويرى(حمود والخرشه، ٢٠٠٧: ١٥٢-١٥٤)إن أهمية تقييم الأداء هو لتحقيق النقاط الآتية:

تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية لاسيما وأن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دورياً أو سنوياً لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه أن يرتبط بتقدير وتحديد السياسات التنظيمية بدءاً باستقطاب الموارد البشرية الكفوءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها بكل فاعلية.

تحسين الأداء وتطويره: إن عملية التقديم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء وتطويره، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها.



تحديد الاحتياجات التدريبية: مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية، وتحديد ما لا يتم بطريقة عشوائية، إنما من خلال التركيز على المتطلبات التي تؤدي إلى تحسين أداء العاملين في المنظمة.

وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت: نظراً لأن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل ومدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة، لذا فإن الحوافز والمكافآت التي تقدم لهؤلاء العاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم.

انجاز عمليات النقل والترقية: إن تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا بمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات والقدرات، إذ يساهم التقييم الموضوعي بمعرفة الفائض أو النقص بالموارد البشرية من ناحية ويمكن الإدارة بنقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية لمواقع أو مراكز وظيفية ينسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء.

معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والإجراءات والتعليمات... الخ، المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضاً في المعدات والأجهزة والآلات.

يعتمد تطبيق تقييم الأداء الوظيفي في أي منشأة عمل على تنفيذ مجموعة من الخطوات، والتي تساعد على نجاح عملية تقييم الأداء، وهي كما يلي (والي، ٢٠١١: ٢٠):

تحديد المتطلبات والأهداف الخاصة بتقييم الأداء الوظيفي، وتشمل طبيعة الابتكار، وتحقيق التعاون بين المديرين والموظفين، ونوعية المهام المطبقة.

اختيار الطريقة المناسبة لتنفيذ تقييم الأداء الوظيفي؛ حيث توجد العديد من الطرق المستخدمة في تقييم الأداء، ولا يمكن أن تُطبق طريقة واحدة لكافة أنواع المنشآت والوظائف، ولكن من الممكن استخدام أكثر من طريقة لتنفيذ التقييم الوظيفي في المنشأة الواحدة؛ إذ تختلف طريقة تقييم رؤساء الأقسام عن الطريقة المستخدمة مع الموظفين العاديين.

توفير التدريب المناسب للمُشرفين على تقييم الأداء الوظيفي؛ حيث يجب تقديم التدريب الكافي لكافة المُشرفين على عملية تقييم الأداء؛ إذ يؤدي ظهور أي أخطاء إلى نتائج سلبية تؤثر على الموظفين.

مناقشة المدير لطرق التقييم المناسبة مع الموظفين؛ من أجل تحديد العناصر التي سيتم تقييمها، والفائدة الناتجة عن عملية التقييم، وتأثير نتائجها على مستقبل الموظفين في المنشأة.

وضع معايير مقارنة بشكل مسبق؛ حيث يُعدّ الهدف من تطبيق تقييم الأداء الوظيفي هو متابعة طبيعة التزام كل موظف مع أساسيات العمل، والتي يتمّ تحديدها بناءً على معايير نوعية أو كمية، ووفقاً لأداء وسلوك الموظف في بيئة العمل.

مناقشة كافة النتائج الخاصة في تقييم الأداء الوظيفي مع الموظفين؛ فقد لا يُناقش بعض المديرين النتائج المرتبطة بتطبيق تقييم الأداء الوظيفي، ولكن من حقوق الموظفين معرفة هذه النتائج؛ حتى يتمكنوا من إدراك جوانب الضعف والقوة الخاصة في أدائهم الوظيفي؛ من أجل تحديد الأساليب المناسبة لعلاج جوانب الضعف.

تحديد الأهداف الخاصة في عملية تحسين الأداء الوظيفي في المستقبل؛ حيث يترتب على المدير تحديد كافة الجوانب الخاصة في التطوير والتحسين في المستقبل؛ مما يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء الوظيفي، ومن الأمثلة على هذه الجوانب طرق اتخاذ القرارات، وكفاءة عملية الاتصال، والجوانب الفنية.

من خلال ما سبق ترى الباحثة أن تقييم الأداء الوظيفي هو اتخاذ المنظمة مجموعة من الخطوات والإجراءات، يتم من خلالها قياس أثر وجود الموظف المراد تقييمه على خصائص وجودة الإنتاجية داخل المنظمة بشكل عام، وعلى ما هو مطلوب من الموظف من أعمال.

#### عناصر الأداء:

عندما يتم وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف تتضح الكثير من العوامل المساهمة أو المؤثرة في الأداء منها ما يخضع لسيطرة الموظف ومنها ما يخرج عن سيطرته ومن أبرز هذه العوامل ما يلي (القرالة، ٢٠٠٩: ٥٠) :

الموظف: ما يمتلك من معرفة ومهارات واهتمامات، وقيم واتجاهات ودوافع.

الوظيفة: ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة فيها تحد، ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه.

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

يرى والي (٢٠١١: ١٤-١٦) إن باعتبار عملية تقييم الأداء نظام فهو يتركب من عناصر تعبر عنه وتفسره وتتمثل هذه العناصر في الخطوات الممارسة التطبيقية السليمة لهذه العملية وهي تتمثل في:

تحديد الغرض: وهو الهدف الذي تسعى له الإدارة من وراء العملية وجمعها لهذه المعلومات والبيانات.

تحديد المسؤول عن العملية: يمكن أن يقوم بهذه العملية أي من الأطراف التالية:

(الرئيس، المرؤوس، زملاء العمل، لجنة التقييم)

تحديد وقت التقييم: غالبا ما تقوم المؤسسات بهذه العملية في نهاية السنة وهو في حقيقة الأمر يمثل تهديد لعملية التقييم وذلك لضيق الوقت المخصص لهذه العملية؛ فإذا ما قام الرؤساء بعملية التقييم خلال الفترة جُلّها من خلال عمل سجلات وتحديد البنود التي يتم تقييم الموظفين بناء عليها ومن هم الأشخاص الذين يستطيعون تقييم الموظف بالشكل الصحيح، والاحتفاظ بهذه السجلات والعمل على تعديلها عبر فترات زمنية محددة او متفاوتة منذ بداية فترة التقييم وحتى نهايتها.

معايير تقييم الأداء والمبادئ الأساسية لاستخدامها: وهي تلك العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم.

## ثانيا: الدراسات السابقة

### الدراسات العربية:

دراسة شاهين (٢٠١٠) بعنوان: مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية: دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وقد تم جمع البيانات من خلال إستبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث بلغ مجتمع الدراسة (٢٥٠) مفردة تم اخذ عينة طبقية مركبة بلغت (١٧٩) مفردة.

دراسة العتيبي (٢٠١٠) بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية": تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي، وأيضاً تهدف الى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في المؤسسات التعليمية، وأنظمة الخدمات الالكترونية لما لهما من دور كبير في توجه نحو استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، وقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة في الأكاديمية، حيث بلغ عددهم نحو (٧٢) موظفاً، واستخدمت الباحثة استبيان مكون من ٧٣ فقرة كأداة للدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الباحثة الى أن هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، أيضاً انه تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

دراسة (بوليفة ، كريمة، ٢٠١٣) بعنوان : "دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية : دراسة حالة المديرية الجهوية للإنتاج -سوناطراك حاسي مسعود"، هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى اكتساب شركة سوناطراك لنظم المعلومات الحديثة والى كيفية استخدام هذه النظم في إدارة الموارد البشرية، واعتمدتا الباحثتين في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي معتمدتين في ذلك على الدراسة النظرية، وتوصلت الباحثتان الى أن الاستخدام العقلاني لأنظمة المعلومات يؤدي دور فعال في إدارة الموارد البشرية، وان نظام المعلومات الحديث يزيد من إمكانية إدارة الموارد البشرية، وتوصلتا أيضاً الى انه ترتبط كفاءة أنظمة المعلومات بمدى مواكبة إدارة الموارد البشرية للتطورات الاقتصادية .

دراسة الروسان، العموش (٢٠١٣) بعنوان: " دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني"، هدف البحث إلى الوقوف على أداء نظام معلومات الموارد البشرية بمكوناته (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب، التعويض، وتقويم الأداء (حيث ظهر مستوى أداء هذا النظام بحدود متوسطة، أما الولاء التنظيمي كمتغير تابع فقد كان بحدود متوسطة بمجالاته المختلفة، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وأثر بين نظام معلومات الموارد البشرية وبين الولاء التنظيمي، إلا أن الأثر غاب بين مكون تخطيط الموارد البشرية والولاء التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام وتفعيل دور هذا النظام في التخطيط والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء، وتكون مجتمع البحث من القائمين على إدارة الموارد البشرية (مدير، نائب مدير، مساعد مدير) وكانوا (١٣) فندق من الفنادق الأردنية ذات تصنيف خمس نجوم، وهذه الفنادق موزعة (٦) في مدينة عمان و(٥) في البتراء وفنادق في البحر الميت.

دراسة أبو كريم (٢٠١٣) بعنوان : "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبانه كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (١٧٢) استبانه على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (١٥٢) استبانه، أي ما نسبته (٨٨.٣%)، ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الإدارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، علاوة على ذلك أشارت النتائج إلى أن مجالس الإدارة تقوم بالإشراف، وتحديد السياسات، ويوجد رسالة مكتوبة، ومعلنة لجميع العاملين لدى، المنظمات غير الحكومية قيد الدراسة، وبينت النتائج أيضاً أن نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، كما أشارت إلى أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية معدات تخزين البيانات، وأظهرت وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري.

دراسة جبيرات (٢٠١٤) بعنوان: تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين- الجزائر، حيث هدفت الدراسة إلى البحث عن أفضل فهم للعلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء البشري من وجهة نظر المستعملين لإعطاء إجابة وافية عن واقعية توظيفها وعن جدوى الاستثمار فيها، وذلك من خلال بناء نموذج قابل للتطبيق، يتكون من تسعة مقاييس تندرج تحت ثلاث متغيرات أساسية والمتتمثلة في أسبقيات القيمة الاستعمالية لنظم معلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل، القيمة الاستعمالية كمتغير وسيط والأداء البشري كمتغير تابع، واختبار النموذج وقع الاختيار على سبعة مؤسسات جزائرية واستهداف جميع مستعملي نظم معلومات الموارد البشرية والمكونة من (١٤٠) مستعملا، وقد اعتمدت الدراسة على المقاربة الكمية التي على أساسها اختارت أسلوبين إحصائيين هما المعادلة الهيكلية وتحليل الانحدار، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية والمتتمثلة في اختلاف التأثير المباشر لأسبقيات القيمة الاستعمالية لنظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط، وقد كان الأثر الأكبر لهذا الأخير الذي اخذ شكل الوساطة الجزئية على مستوى أغلب علاقات النموذج، إذا استطاعت القيمة الاستعمالية إن توضح معنويا جزءا من التباين التي تحدثها أسبقيات القيمة الاستعمالية لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء البشري.

الرويلي (٢٠١٤) بعنوان : " دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية : دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين"، حيث هدف البحث إلى دراسة دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين ، وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (الجنس-العمر-المؤهل-الوظيفة-سنوات الخبرة)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف المشكلة، ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية والبالغ عددهم نحو (٦١٨) فرد، وتكونت عينة البحث الأساسية النهائية من (٢١٧) من العاملين والعاملات بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية، استبيان لنظم معلومات الموارد البشرية ويحتوي على متغيري البحث (نظم معلومات الموارد البشرية - فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية)، بجانب بعض المتغيرات الديموغرافية، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بإدارة الموارد البشرية في الدرجة الكلية والمحاور لكلا من نظم معلومات الموارد البشرية وأداء إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس-العمر-المؤهل العلمي-الوظيفة-سنوات الخبرة).

دراسة الشبلي وآخرون (٢٠١٥) بعنوان جودة نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الاداء الوظيفي: دراسة ميدانية، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على اثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية شركة اورنج في الأردن، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية موزعة على دوائر وأقسام المجموعة وبذلك تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) موظف، وتم استخدام الإحصاء الوصفي ومعامل ارتباط بيرسون للإجابة على أسئلة الدراسة، بينما تم استخدام تحليل الانحدار لفحص الفرضيات، وأشارت نتائج الدراسة إن مجموعة الاتصال الأردنية تطبق بشكل مرتفع فقرات جودة النظام وجودة الخدمات وجودة المعلومات، وان هناك علاقات قوية ما بين جميع متغيرات نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين العاملين في دائرة الموارد البشرية، كما أشارت النتائج الى وجود اثر لجودة النظام ولجودة الخدمات على أداء الموظفين العاملين في دائرة الموارد البشرية، وانه لا يوجد اثر لجودة الخدمات في أداء العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مماثلة على شركات الاتصالات الأردنية الأخرى، وعلى الصناعات الأردنية الأخرى، وعلى الدول الأخرى وخاصة العربية منها.

دراسة طويهي (٢٠١٥) بعنوان: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، حيث هدفت الدراسة الى بحث اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وركزت الدراسة على (١٨٩) عاملا من أصل (٢٣٠) عاملا في الشركة، باستجابتهم على استبيان أداة أولى في جمع البيانات وتدعيما لذلك استعانت الدراسة ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة، وبعد معالجة المعطيات برنامج ال (SPSS) توصلت إلى النتائج التالية:

يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة الليسانس، وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة لأقدمية والدرجة الوظيفية.

توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.

لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إداراتها.

محمد (٢٠١٦) بعنوان : "دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية"، جاءت هذه الدراسة للبحث في دور الموارد البشرية في الحصول على الجودة الشاملة . يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الأردنية الحكومية والخاصة الحاصلة والغير حاصلة على الاعتمادية الدولية للجودة (JCI)، والمسجلة لدى وزارة الصحة الأردنية لعام (٢٠١٤) والبالغ عددها (١٠٦) مستشفى ، وعدد العاملين في هذه المستشفيات يبلغ (٢٥٢٠٣) موظف، أما عينة الدراسة فتكونت من ١٠ مستشفيات موزعة على جميع محافظات المملكة حيث كانت توزيعها الأكبر من حيث عدد الأسرة (أكبر من ٢٠٠ سرير)، كما تم توزيع (٥٠٠) استبانة على عينة الدراسة استنادا الى جدول سكران، واستخدم الباحث عدة طرق لاختبار صدق البيانات وثباتها، منها التحليل العاملي ، وأظهرت النتائج صلاحية المقياس المستخدم للدراسة سواء من جهة الوضوح أو الدقة ، وأشارت النتائج الى أن هناك تأثيرا ايجابيا ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية.

## الدراسات الأجنبية :

دراسة (Negin & Other, 2011)، والتي جاءت بعنوان: "Evaluation of the effectiveness of E-recruitment practices for SMEs in Malaysia"، هدفت الدراسة الى تحليل الإمكانيات والصعوبات التي تواجه التوظيف الالكتروني في الشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وتشرح طبيعة العملية، وبعض الآثار الإدارية بشأن هذه الإجراءات، وقد استخدم الباحث لتحقيق الهدف الاستبيانات كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، فكان اختيار عينة الدراسة عشوائيا، فتم اختيار عينة مؤلفه من (٦٠) شركة صغيرة ومتوسطة في كافة القطاعات الاقتصادية الثلاثة: الزراعة والخدمات والتصنيع، وخلصت الدراسة الى نتائج تعبر عن مواقف وآراء المديرين التنفيذيين للشركات الصغيرة والمتوسطة نحو التوظيف الالكتروني، كوظيفة فرعية من الإدارة الالكترونية المتكاملة للموارد البشرية، ويمكن إن ينظر إليها على أنها تحسن من قيمتها في الأنشطة التكنولوجية الحرجة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية، وتظهر النتائج إن القدرة على التواصل والتعامل مع بيئة العمل متعددة اللغات هي من أهم الفوائد التشغيلية لإدارة الموارد البشرية الالكترونية، وأوصت الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كوسيلة في التعاملات الداخلية والخارجية في الشركات.

دراسة (Gulati & Khera and others (2012): والتي جاءت بعنوان: "Human Resources Information System & its Impact on Human Resources Planning: A Perceptual analysis of Information Technology companies"، هدفت الدراسة الى التعرف على فوائد أنظمة معلومات الموارد البشرية في منظمات تكنولوجيا المعلومات، وتوضيح دور أنظمة الموارد البشرية في الأنشطة الإستراتيجية لمديري الموارد البشرية في تخطيط الموارد البشرية في هذه المنظمات.

اتخاذ قرارات موارد بشرية ذات كفاءة عالية.

توفير إشراف وتحكم أفضل بالقوى العاملة في المنظمة.

انجاز جميع أنشطة تنمية الموارد البشرية من تدريب وتطوير وتخطيط للتعاقب، وتتبع لعمليات طلب التوظيف والاختيار، وتخطيط للقوى العاملة، والاحتفاظ بالمعلومات الشخصية، وتخطيط الرواتب، وتحليل التغيب عن العمل وتحليل الدوران الوظيفي، ووضع جداول العمل، وإدارة التعويضات وإدارة الأداء وإدارة المنافع كالعوائد والتأمين الصحي، والتأمين على الحياة.

دراسة (Al-Mobaideen et.al. (2013)، والتي جاءت بعنوان: "The impact of human resources information systems in improving the training process in industrial firms"، والتي هدفت الى وصف اثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات التدريبية وتحديد الأهداف من البرامج التدريبية وتنفيذها، وتقييم ومتابعة فعالية التدريب في المؤسسات الصناعية في مدينة العقبة، ووجدت الدراسة إن هناك صلة بين نظم معلومات الموارد البشرية وبين الاحتياجات التدريبية فحددت الأهداف من البرامج التدريبية، وبينت مدى تنفيذ هذه البرامج التدريبية في التقييم والمتابعة في المؤسسات الصناعية في مدينة العقبة، وأوصت الدراسة إن تكون الموارد البشرية المسؤولة عن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية قادرة على تحديد الاحتياجات التدريبية للشركة على المدى الطويل، من اجل تحديد الاحتياجات الفردية، وقياس الأهداف المتعلقة ببرامج التدريب، للتغلب على صعوبة التعامل مع نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تنفيذ البرامج التدريبية، وبيان حاجة استخدام الأدوات القياسية لمراقبة سلوك العمال بعد تنفيذ البرامج التدريبية، ولتحقيق هذه النتائج استخدم الباحث ثلاثة مصادر من المعلومات، وهي المقابلات مع الخبراء، ومراجعة الدراسات ذات الصلة، ومقابلات مع قادة الرأي في مجال تكنولوجيا المعلومات.

دراسة Ball(2014) بعنوان: The use of human information system: A survey, Personnel Review، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على واقع استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات الصغيرة، حيث تم دراسة العلاقة بين حجم المنظمة مقاسا بعدد العاملين واستخدام النظام والعلاقة بين طول فترة استخدام نظام معلومات الموارد البشرية واستخدام النظام وهل يستخدم هذا النظام لأغراض إدارية رقابية أم يستخدم لأغراض تحليلية، والى متى يتم استخدام التكنولوجيا في مجالات مثل تقييم الأداء والتدريب والاستقطاب، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن هنالك علاقة طردية بين حجم منظمة الأعمال ممثلة بعدد العاملين بها وحاجة المنظمة لتوظيف نظام معلومات خاص بإدارة الموارد البشرية.

دراسة Du.et.al.(2016)، والتي جاءت بعنوان " BIG DATA AND HRIS USED BY HR PRACTITIONERS: EMPIRICAL EVIDENCE FROM A LONGITUDINAL STUDY"، تنبع هذه المقالة من مشروع بحثي طولي على مدى عشرين عاما. تأثير "البيانات الكبيرة" على ممارسة دور الموارد البشرية، والأهداف والأنشطة في إضافة قيمة للمنظمة، يمكن لإدارة الموارد البشرية زيادة القيمة المضافة في المزيد من الوظائف ومجالات الموارد البشرية وكذلك التأثير الاستراتيجي داخل المنظمة، من خلال تقديم تحليلات تنبؤية، وقد تعرض العاملون في مجال الموارد البشرية في نيوزيلندا إلى البيانات الضخمة واستخدامها من خلال نظم معلومات الموارد البشرية الخاصة بهم، والمنهجية الكمية المعتمدة هي دراسة استقصائية إلكترونية؛ استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة منظمة، وقد اقتصر عدد افراد العينة المستهدفين على ٦٣٥ عضوا من أعضاء هرينز، وينبغي استخدام القدرات الأساسية لنظام معلومات الموارد البشرية للمساعدة في تقديم خدمة العملاء النهائية وخدمة جيدة لموظفيها، تقترح التوصيات لممارسي الموارد البشرية والمديرين في استخدام البيانات الكبيرة مثل استخدام المحللين لتحليل البيانات الكبيرة للحصول على المعرفة القابلة للاستعمال لاتخاذ قرارات حكيمة في المستقبل، الاستنتاجات تشكل القسم الأخير.

## ملخص الدراسات السابقة:

الجدول (١): ملخص الدراسات السابقة.

الدراسة	الأداة التعليمية (المتغير المستقل)	وجه التأثير (المتغير التابع)	أداة الدراسة	النتيجة	العي
شاهين (٢٠١٠)	نظام تقييم أداء العاملين	أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية	الاستبانة	مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان بدرجة معقولة في كلا الجامعتين وظهر مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر	١٧٩
العتيبي (٢٠١٠)	استخدام تكنولوجيا المعلومات في الموارد البشرية	أداء الموارد البشرية	الاستبانة	وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، أيضاً أنه تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية	٧٢
بوليفة، كريمة (٢٠١٣)	استخدام نظم المعلومات	إدارة الموارد البشرية	الدراسة النظرية	الاستخدام العقلاني لأنظمة المعلومات يؤدي دور فعال في إدارة الموارد البشرية، وأن نظام المعلومات الحديث يزيد من إمكانية إدارة الموارد البشرية	
الروسان، العموش (٢٠١٣)	نظم معلومات الموارد البشرية	الولاء التنظيمي	الاستبانة	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وأثر بين نظام معلومات الموارد البشرية وبين الولاء التنظيمي	٧٧
أبو كريم (٢٠١٣)	نظم المعلومات الإدارية	تحسين الأداء الإداري	الاستبانة	أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمون الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب	١٧٢



١٤٠	هناك اثر ايجابي لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء البشري في المؤسسات الاقتصادية	الاست بانه	تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية	نظم معلومات الموارد البشرية	جبيرات(٢٠١٤)
٢١٧	الى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية	الاست بانه	زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية	نظم معلومات الموارد البشرية	الرويلي(٢٠١٤)
٢٠٠	تطبق بشكل مرتفع فقرات جودة النظام وجودة الخدمات وجودة المعلومات، وان هناك علاقات قوية ما بين جميع متغيرات نظم معلومات ادارة الموارد البشرية واداء الموظفين العاملين في دائرة الموارد البشرية	الاست بانه	الاداء الوظيفي	نظم معلومات الموارد البشرية	الشبلي(٢٠١٥)
١٨٩	يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.	الاست بانه	أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	طويهري(٢٠١٥)
٥٠٠	هناك تأثيرا ايجابيا ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية.	الاست بانه	تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية	دور الموارد البشرية	محمد(٢٠١٦)
٦٠	يعمل التوظيف الالكتروني على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية	إستبانه	أداء إدارة الموارد البشرية	التوظيف الالكتروني	Negin& Other, 2011
-	إن أنظمة المعلومات للموارد البشرية تساعد على: اتخاذ قرارات موارد بشرية ذات كفاءة عالية، وإشراف وتحكم أفضل بالقوى العاملة في المنظمة، وتقليل تكلفة العمل، وتقليل مختلف التكاليف في المنظمة.	-	تخطيط الموارد البشرية	نظم معلومات الموارد البشرية	Gulati& Khera (and others(2012

-	هناك صلة بين نظم معلومات الموارد البشرية وبين الاحتياجات التدريبية فحددت الأهداف من البرامج التدريبية	-	عملية التدريب في القطاع الصناعي	نظم معلومات الموارد البشرية	Al- Mobaideen study and other(2013
٦٣٥	هناك اثر ايجابي لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء المنظمة	إستبانة	أداء المنظمة	استخدام نظم معلومات الموارد البشرية	Du, Andries, Fourie, (Leon(2016
-	هنالك علاقة طردية بين حجم منظمة الأعمال ممثلة بعدد العاملين بها وحاجة المنظمة لتوظيف نظام معلومات خاص بإدارة الموارد البشرية.	-	مدى استخدام نظام معلومات الموارد البشرية	حجم المنظمة مقاسا بعدد العاملين	Ball(2014)

يتبين من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في أنها جميعها تشترك في المتغير المستقل وهو استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثره على الأداء بشكل عام سواء أكان أداء القوى البشرية أو أداء المنظمة بشكل عام ويتبين من خلال الجدول السابق إن هناك بعض الدراسات تخصصت في دراسة احد مجالات نظم معلومات الموارد البشرية كدراسة اثر التقييم الالكتروني كما في دراسة شاهين (٢٠١٠)، أو اثر التوظيف الالكتروني كما في دراسة Negin& Other, 2011، وجاءت نتائج جميع الدراسات ايجابية وتدعم الأثر الايجابي لاستخدام نظام معلومات الموارد البشرية على الأداء في المنظمة.

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الى اختبار طبيعة العلاقة بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال استخدام إستبانة مصممة لجمع البيانات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وسوف نتطرق في هذا المبحث الى طريقة اختيار عينة الدراسة وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.

### منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الوظيفية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

### البيانات الأولية:

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي واستخدام الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

### البيانات الثانوية:

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لإثراء الدراسة بشكل علمي.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، والبالغ عددهم ما يقارب ٢١٥٠ موظف وموظفة.

### عينة الدراسة:

قامت الباحثة بتوزيع استبيان على عينة حجمها (٢١٥) موظف وموظفة من مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، وتم استردادها جميعها.

### المعيار الإحصائي:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وهي تمثل رقمياً (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

اقل من ٢.٣٣ منخفضة

من ٢.٣٤ - ٣.٦٧ متوسطة

من ٣.٦٨ وأكثر مرتفعة

وهكذا، وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (٥) - الحد الأدنى للمقياس (١)

عدد الفئات المطلوبة (٣)

١.٣٣=

١-٥

٣

ومن ثم إضافة الجواب (١.٣٣) إلى نهاية كل فئة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

استندت الدراسة للتأكد من صدق محتوى أداة الدراسة الى آراء مجموعة من المحكمين من الأساتذة في الجامعات الأردنية ذوي الاختصاص والخبرة، وتم الأخذ باقتراحات المحكمين بما يخص فقرات أداة الدراسة ووضوحها ملائمتها لقياس متغيرات الدراسة، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا حيث بلغ (٠.٨٥) لنظم معلومات الموارد البشرية ككل، وبلغ (٠.٨٦) لأداء العاملين والجدول (٢) يبين المعاملات لمجالات الدراسة، وقد اعتبرت هذه النسب مناسبة وملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (٢): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات للأداة ككل

المجال	الاتساق الداخلي
تخطيط الموارد البشرية	0.73
الاستقطاب والاختيار والتوظيف	0.77
التدريب والتنمية	0.77
الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	0.74
تقييم الأداء الوظيفي	0.75
نظم معلومات الموارد البشرية ككل	0.85
أداء العاملين	0.86

## الأساليب الإحصائية:

بعد جميع عينة الدراسة تم تفريغها في الحاسوب وتحليلها باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS) وذلك بالطرق الإحصائية المناسبة وهي:

التكرارات والنسب المئوية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

معاملات الارتباط.

الانحدار المتعدد.

تحليل التباين.

وصف خصائص الدراسة:

فيما يلي وصف لخصائص الجزء الأول من عينة الدراسة، والجدول (٣) يبين التكرارات والنسب المئوية حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين.

جدول (٣): التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	113	52.6
	انثى	102	47.4
الفئة العمرية	اقل من ٣٠ سنة	112	52.1
	من ٣٠ الى اقل من ٤٠ سنة	75	34.9
	من ٤٠ الى اقل من ٥٠ سنة	17	7.9
	من ٥٠ سنة فاكث	11	5.1
المؤهل العلمي	ثانوية فاقل	9	4.2
	دبلوم	39	18.1
	بكالوريوس	112	52.1
	ماجستير	47	21.9
	دكتوراه	8	3.7

40.0	86	تخصصات طبية	التخصص العلمي
38.1	82	تخصصات ادارية	
21.9	47	تخصصات فنية	
44.2	95	اقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخدمة
22.8	49	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	
25.1	54	من ١٠ الى اقل من ٢٠ سنة	
6.0	13	من ٢٠ الى اقل من ٣٠ سنة	
1.9	4	من ٣٠ سنة فأكثر	
100.0	215	المجموع	

جدول (٤): التكرارات والنسب المئوية حسب مدى المعرفة بوظائف إدارة الموارد البشرية

النسبة	التكرار	المعرفة بوظائف إدارة الموارد البشرية
27.4	59	جيدة
49.8	107	جيدة جدا
22.8	49	ممتازة
100.0	215	المجموع

تشير النتائج في الجدول (٣) إلى أن عدد الذكور في أفراد عينة الدراسة هو اكبر من عدد الإناث وهو يشكل ما نسبته (٥٢.٦%)، ويفسر كون مجتمع موظفي المستشفى هو مجتمع اقرب للذكوري نظرا لصعوبة طبيعة العمل داخل المستشفى وخصوصا فيما يتعلق بالوظائف التي تحتاج إلى مناوبات ليلية، أما من حيث الفئة العمرية فكانت مرحلة العمر التي تقل عن (٣٠) سنة تشكل ما نسبته (٥٢.١%)، وهذا يعود سببه لطبيعة عمل المستشفى التي تعتمد بشكل أساسي على الخريجين الجدد من حيث توظيفهم وتدريب الخريجين من التخصصات الطبية من جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وكذلك المستوى الدراسي الذي شكل فيه الموظفين الذين يحملون درجة البكالوريوس النسبة الأكبر للموظفين وهو (٥٢.١%)، وكذلك شكلت نسبة الموظفين الذي لديهم (٥) سنوات خدمة داخل المستشفى ما يقارب (٤٤.٤) مقارنة مع باقي الفئات التي كانت تقل عن (٢٥%) من إجمالي عدد أفراد العينة، أما بالنسبة لطبيعة معرفة الموظفين لعمل الموارد البشرية فكانت النتيجة الغالبة هي جيدا جدا، وهي تشكل نسبة ملائمة كون أن اغلب الموظفين تقل عدد سنوات خدمتهم عن (٥) سنوات، كما هو موضح في الجدول (٤).

## الفصل الرابع: عرض النتائج

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة وترتيبها تنازليا، كما في الجداول الآتية.

### المحور الأول : لنظم معلومات الموارد البشرية

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	٤	الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	3.83	.284	مرتفعة
٢	٥	تقييم الأداء الوظيفي	3.83	.518	مرتفعة
٣	٢	الاستقطاب والاختيار والتوظيف	3.67	.481	متوسطة
٤	٣	التدريب والتنمية	3.53	.613	متوسطة
٥	١	تخطيط الموارد البشرية	3.47	.333	متوسطة
		نظم معلومات الموارد البشرية ككل	3.67	.311	متوسطة

\*

يبين الجدول (٥) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.47-3.83)، حيث جاء كل من الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم الأداء الوظيفي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.83)، بينما جاء مجال تخطيط الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.47) وبلغ متوسط نظم معلومات الموارد البشرية ككل (3.67).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

أولاً: تخطيط الموارد البشرية:

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمجال تخطيط الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
4	تتسم خطة الموارد البشرية بالمرونة بحسب متطلبات العمل.	4.00	.641	1	مرتفعة
7	يوفر (HRIS) السرية التامة لبيانات العاملين في المستشفى	3.92	.462	2	مرتفعة
2	يستخدم المستشفى (HRIS) لتحديد الاحتياجات الكمية والنوعية من الموارد البشرية.	3.67	.648	3	متوسطة
9	يحتوي (HRIS) على تقديرات مستقبلية للاستقطاب أو التوظيف وفقاً لقاعدة البيانات المزود بها.	3.56	.764	4	متوسطة
8	يوفر (HRIS) إحصائيات بالأعداد من الموارد البشرية ملئ الشواغر المتاحة.	3.55	.721	5	متوسطة
3	يقدم (HRIS) معلومات عن احتياجات المستشفى المستقبلية من الموارد البشرية.	3.41	.723	6	متوسطة
6	يتيح (HRIS) المتوفر أدوات تحليلية لكفاءة الموارد البشرية.	3.34	.698	7	متوسطة
5	يوفر (HRIS) معلومات عن خطط الأقسام والدوائر في المستشفى للمسؤولين عن النظام.	3.29	1.001	8	متوسطة
1	يحتوي (HRIS) على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمتوقعة في المستقبل وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.	2.81	.872	9	متوسطة
	تخطيط الموارد البشرية	3.47	.333		متوسطة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2.81-4.00) حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تتسم خطة الموارد البشرية بالمرونة بحسب متطلبات العمل" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.00)، بينما جاءت الفقرة رقم (1) ونصها "يحتوي (HRIS) على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمتوقعة في المستقبل وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية" بأدنى متوسط حسابي بلغ (2.81)، وبلغ المتوسط الحسابي لتخطيط الموارد البشرية ككل (3.47).



ثانيا: الاستقطاب والاختيار والتوظيف:

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الاستقطاب والاختيار والتوظيف مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
10	يوفر (HRIS) تقييم بمتابعة العاملين الجدد	3.90	.607	1	مرتفعة
12	يستخدم (HRIS) للحصول على المعلومات اللازمة لغرض الاستقطاب	3.81	.543	2	مرتفعة
15	يوفر (HRIS) معلومات تساعد على صياغة الاختبارات التي من خلالها يتم تعيين أفضل المرشحين.	3.72	.814	3	مرتفعة
13	يستخدم (HRIS) من أجل تزويد المعلومات الخاصة بإدارة التعيين وخطواته	3.66	.605	4	متوسطة
14	يساعد (HRIS) على تحقيق الشفافية وتكافؤ الفرص في عملية استقطاب العاملين	3.66	.756	4	متوسطة
11	يستخدم (HRIS) لإجراء مقارنة بين مؤهلات وكفاءات الأفراد المتقدمين للوظائف الشاغرة ووصف هذه الوظائف	3.35	.872	6	متوسطة
	الاستقطاب والاختيار والتوظيف	3.67	.481		متوسطة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.90-3.35) حيث جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يوفر HRIS تقييم بمتابعة العاملين الجدد" بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.90)، بينما جاءت الفقرة رقم (11) ونصها "يستخدم HRIS لإجراء مقارنة بين مؤهلات وكفاءات الأفراد المتقدمين للوظائف الشاغرة ووصف هذه الوظائف" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.35)، وبلغ المتوسط الحسابي للاستقطاب والاختيار والتوظيف ككل (3.67).

ثالثا: التدريب والتنمية: -

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال التدريب والتنمية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
17	يوفر نظام معلومات التدريب معلومات عن الدورات التدريبية ومحاورها وأماكنها وأوقاتها.	3.78	.653	1	مرتفعة
16	يساعد (HRIS) في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.	3.68	.700	2	مرتفعة
20	يملك (HRIS) قدرة للحكم على جدوى عمليات التدريب.	3.68	.468	٢	مرتفعة
19	تقوم إدارة المستشفى بقياس ومقارنة مخرجات التدريب مع المعايير ذات العلاقة بفاعليتها باستخدام (HRIS).	3.56	.955	4	متوسطة
18	تقوم إدارة الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت.	3.06	1.058	5	متوسطة
	التدريب والتنمية	3.53	.613		متوسطة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.78-3.06) حيث جاءت الفقرة رقم (17) والتي تنص على "يوفر نظام معلومات التدريب معلومات عن الدورات التدريبية ومحاورها وأماكنها وأوقاتها" بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.78)، بينما جاءت الفقرة رقم (18) ونصها "تقوم إدارة الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.06)، وبلغ المتوسط الحسابي للتدريب والتنمية ككل (3.53).

رابعاً: الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات:

جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
26	يتم تطوير نظام الأجور والرواتب والمكافآت والحوافز وتحسينه وفقاً لأدوات التحليل التي يقدمها (HRIS).	4.17	.634	1	مرتفعة
25	يحتفظ نظام معلومات الرواتب والأجور بالمستشفى بأي معلومات لسنوات سابقة خاصة بأجور ومكافآت العاملين.	4.06	.593	2	مرتفعة
24	يتم تحديث المعلومات الخاصة بأجور والترقيات والمكافآت المتاحة على نظام معلومات الموارد البشرية في الوقت المناسب.	3.99	.604	3	مرتفعة
28	يوفر (HRIS) معلومات خاصة بالضمان الاجتماعي ونظم التقاعد.	3.80	.846	4	مرتفعة
23	يستخدم (HRIS) من أجل تحديد الحوافز والمكافآت التي يستحقها الأفراد العاملين.	3.79	.597	5	مرتفعة
27	يوفر نظام معلومات الرواتب تقارير إلكترونية دورية عن تكلفة برامج الحوافز والمكافآت دورياً.	3.77	.833	6	مرتفعة
21	يحتوي نظام معلومات الرواتب والأجور بالمستشفى على المعايير والأسس التي يمنح بموجبها العاملين الحوافز والمكافآت.	3.66	.642	7	متوسطة
22	يستخدم (HRIS) من أجل الربط بين الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين في المستشفى حسب أدائهم الوظيفي.	3.60	.553	8	متوسطة
	الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	3.83	.284		مرتفعة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.60-4.17) حيث جاءت الفقرة رقم (26) والتي تنص على "يتم تطوير نظام الأجور والرواتب والمكافآت والحوافز وتحسينه وفقاً لأدوات التحليل التي يقدمها HRIS" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.17)، بينما جاءت الفقرة رقم (22) ونصها "يستخدم HRIS من أجل الربط بين الحوافز والمكافآت المقدمة للعاملين في المستشفى حسب أدائهم الوظيفي" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.60)، وبلغ المتوسط الحسابي للحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات ككل (3.83).

سادسا: تقييم الأداء الوظيفي :

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال تقييم الأداء الوظيفي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
34	يستخدم (HRIS) لتقييم أداء العاملين في المستشفى بشكل دوري.	4.08	.775	1	مرتفعة
30	يوفر (HRIS) معايير تقييم أداء العاملين بوضوح ودقة.	3.98	.676	2	مرتفعة
31	يزود (HRIS) الإدارة بالمعلومات المتعلقة بأدائهم الوظيفي بشكل دوري إلكترونياً.	3.98	.814	2	مرتفعة
29	تعتمد المستشفى على (HRIS) في اتخاذ القرارات المتعلقة بأداء العاملين.	3.85	.807	4	مرتفعة
35	يوفر (HRIS) الشفافية الكاملة لإعلام العاملين بمستوى أدائهم وأسباب الترقى أو الانخفاض.	3.80	.714	5	مرتفعة
32	تتم مقارنة نتائج الأداء بين الإدارات والأقسام المختلفة في المستشفى من خلال استخدام (HRIS).	3.65	.776	6	متوسطة
33	يتم من خلال (HRIS) توقع الأداء المستقبلي للعاملين.	3.50	.885	7	متوسطة
	تقييم الأداء الوظيفي	3.83	.518		مرتفعة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.50-4.08) حيث جاءت الفقرة رقم (34) والتي تنص على "يستخدم HRIS لتقييم أداء العاملين في المستشفى بشكل دوري" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.08)، بينما جاءت الفقرة رقم (33) ونصها "يتم من خلال (HRIS) توقع الأداء المستقبلي للعاملين" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.50)، وبلغ المتوسط الحسابي لتقييم الأداء الوظيفي ككل (٣.٨٣).

المحور الثاني: أداء العاملين :

جدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء العاملين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
2	يساعد (HRIS) في زيادة الحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي.	4.53	.602	1	مرتفعة
20	تساعد (HRIS) في التخفيف من ضغوط العمل اليومية.	4.20	.404	2	مرتفعة
10	يساعد استخدام (HRIS) في انجاز الواجبات بكفاءة.	4.03	.845	3	مرتفعة
1	يساهم (HRIS) في تقليل زمن تنفيذ العمليات الوظيفية.	4.00	.619	4	مرتفعة
4	يؤدي استخدام (HRIS) إلى تقليل الوقت المستنفذ في إدارة عمليات التنقل الوظيفي(نقل، فصل، ترقية، استقالة).	4.00	.680	4	مرتفعة
7	يساعد (HRIS) إلى تقليل أخطاء العمل.	4.00	.743	4	مرتفعة
18	يساعد (HRIS) في إكساب الموظفين طرق حديثة في العمل.	3.96	.644	7	مرتفعة
21	يساهم استخدام (HRIS) في انجاز العمل بمستوى أعلى من حجم العمل المطلوب.	3.95	.621	8	مرتفعة
12	يساعد (HRIS) في انجاز الواجبات المطلوبة في مواعيدها المحددة.	3.94	.681	9	مرتفعة
9	يساعد (HRIS) في انجاز الأعمال وفقاً للمعايير والقواعد المحددة.	3.91	.826	10	مرتفعة
19	يساهم (HRIS) في تقليل تكلفة العمل في الشركة.	3.88	.497	11	مرتفعة
11	يساهم استخدام (HRIS) في انخفاض عدد الشكاوي حول أداء العاملين.	3.85	.884	12	مرتفعة

15	يؤدي استخدام (HRIS) إلى عدم تأجيل المعاملات.	3.83	.787	14	مرتفعة
22	يساهم استخدام (HRIS) في إنجاز العمل وفقاً لما خطط له.	3.78	.693	15	مرتفعة
13	يساعد استخدام (HRIS) في تقليل أخطاء الأداء.	3.76	.668	16	مرتفعة
5	يساعد استخدام (HRIS) في تحديد الزمن الكافي لإنجاز الأعمال.	3.75	.626	17	مرتفعة
14	يؤدي استخدام (HRIS) إلى مواكبة التطورات الحديثة في أساليب العمل.	3.75	.860	17	مرتفعة
6	يساهم (HRIS) في تحسين جودة أداء الموظفين.	3.71	.786	19	مرتفعة
8	يساهم (HRIS) في رفع معدلات أداء الموظفين.	3.59	.697	20	متوسطة
16	تساعد (HRIS) في تحسين عملية اتخاذ القرارات.	3.49	.760	21	متوسطة
17	يؤدي استخدام (HRIS) إلى تقليل أخطاء الموظفين.	3.48	.766	22	متوسطة
	أداء العاملين ككل	3.87	.374		مرتفعة

يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.48-4.53) حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يساعد (HRIS) في زيادة الحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.53)، بينما جاءت الفقرة رقم (17) ونصها "يؤدي استخدام (HRIS) إلى تقليل أخطاء الموظفين" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.48)، وبلغ المتوسط الحسابي لأداء العاملين ككل (3.87).

#### اختبار فرضيات الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استخدام نظام معلومات الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الرئيسية التالية:

الفرضية الفرعية الصفرية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

الفرضية الفرعية الصفرية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة إن كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، والحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم الأداء الوظيفي) على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

قبل البدء في تطبيق الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة، فقد تم إجراء بعض الاختبارات القبلية، وذلك من أجل ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك كما هو موضح فيما يلي:

اختبار التوزيع الطبيعي (Normality):

تم التأكد من إتباع البيانات التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختبار (One Sample test Kolmogorov-Smirnov)، والجدول (١٢) يبين ذلك.

جدول رقم (١٢): اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير	قيمة اختبار	الدلالة الإحصائية
(One Sample Kolmogorov-Smirnov test)		
تخطيط الموارد البشرية	.865	.443
الاستقطاب والاختيار والتوظيف	.861	.448
التدريب والتنمية	.896	.398
الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	.934	.348
تقييم الاداء الوظيفي	.928	.356
نظم معلومات الموارد البشرية ككل	.932	.350
اداء العاملين ككل	.945	.334

يتبين من الجدول رقم (١٢) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) لجميع المتغيرات كان أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يدل على أن هذ المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي وكذلك استناداً لنظرية النزعة المركزية والتي تنص إذا كان حجم العينة أكبر من (30) وله وسط حسابي ( $\mu$ ) وتباين ( $\sigma^2$ )، فإن توزيع المعاينة للوسط الحسابي تقترب من التوزيع الطبيعي (الهيتمي، ٢٠٠٤: ٢٢٣).

اختبار قوة النموذج:

لاختبار قوة النموذج تم استعمال جملة من الاختبارات وهي:

نتائج اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة:

تم حساب مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، وذلك بهدف الكشف عن وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، والجدول رقم (١٤) يوضح نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات كالاتي: (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، والحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، و تقييم الاداء الوظيفي)

جدول رقم (١٣) : مصفوفة الارتباط للمتغيرات (Correlation)

تخطيط الموارد البشرية	الاستقطاب والاختيار والتوظيف	التدريب والتنمية	الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	تقييم الاداء الوظيفي	
تخطيط الموارد البشرية	1				
الاستقطاب والاختيار والتوظيف	.602**	1			
التدريب والتنمية	.460**	.626**	1		
الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	-.123	.325**	-.135*	1	
تقييم الاداء الوظيفي	.598**	.702**	.639**	-.015	1

بالاعتماد على نتائج جدول (١٣) فإنه يتضح أن معظم العلاقات الارتباطية بين مجالات الدراسة معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.01$ )، كما توضح النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين معظم المتغيرات المستقلة، وبهذا يمكن الحكم أنه لا يوجد ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر.

اختبار الارتباط الخطي (Multicollinearity):

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار الذي يعتبر أحد الطرق للتخلص على مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لا بد عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن يكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول رقم (١٤) كالاتي:



جدول (١٤): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
تخطيط الموارد البشرية	.470	2.128
الاستقطاب والاختيار والتوظيف	.287	3.482
التدريب والتنمية	.511	1.956
الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات	.580	1.725
تقييم الأداء الوظيفي	.499	2.003

يبين الجدول (١٤) إلى أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (10)، بينما أن قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج.

اختبار الفرضية الأولى:

من خلال ما تقدم من اختبارات قبلية بحيث تبين أنه لا يوجد مشكلة ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، وأنه لا يوجد مشكلة الارتباط الداخلي بين المتغيرات المستقلة، فإن هذا يسمح بمواصلة المرحلة التالية وهي اختبار الفرضيات، وبهذا يتم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، والحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم الأداء الوظيفي) على المتغير التابع (أداء العاملين).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

الجدول التالي يوضح المتغيرات المستقلة المدخلة في معادلة الانحدار بطريقة (Enter).

جدول (١٥): المتغيرات الداخلة (Variable Entered)\*

النموذج	المتغيرات الداخلة	الطريقة
1	تقييم الأداء الوظيفي، الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، تخطيط الموارد البشرية، التدريب والتنمية، الاستقطاب والاختيار والتوظيف	Enter

يبين الجدول (١٥) إلى أن جميع المتغيرات الداخلة في معادلة الانحدار (تخطيط الموارد البشرية، و الاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، والحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم الأداء الوظيفي)، كما يتبين أنه لا يوجد متغيرات مستبعدة، بينما الطريقة المستخدمة (Enter).

نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد:

جدول (١٦): جدول ملخص النموذج b (Model Summary)

النموذج	R	$R^2$	Adjusted R <sup>2</sup>	Std. Error of the Estimate
1	.838(a)	.702	.695	.207

Predictors: (Constant) a تقييم الأداء الوظيفي، الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، تخطيط الموارد البشرية، التدريب والتنمية، الاستقطاب والاختيار والتوظيف

Dependent Variable: b أداء العاملين ككل

يتبين من الجدول (١٦) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت قيمته (0.838)، كما هو موضح قيمة معامل التحديد ويحدد بـ (٠.٧٠٢) بقيمة (٧٠.٢%) والذي يفسر بأنه لو أُضيف متغير مستقل للنموذج فإن قيمته سترتفع حتى لو لم يكن هناك أهمية للمتغير المستقل في النموذج (زيادة مجموع المربعات العائدة للانحدار (SSR) مع ثبات مجموع المربعات الكلية (SST) ولهذا يتم حساب معامل التحديد المعدل (Adjusted R<sup>2</sup>) والذي يأخذ بالاعتبار الزيادة الحاصل في درجات الحرية، وكما هو موضح أعلاه فقد بلغت قيمته (٠.٦٩٥)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٦٩.٥%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والباقي تُعزى إلى عوامل أخرى.

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (١٧) نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار:

جدول (١٧): نتائج تحليل التباين b

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الانحدار	21.020	5	4.204	98.316	.000 <sup>(a)</sup>
البواقي	8.937	209	.043		
المجموع	29.956	214			

Predictors: (Constant) a، تقييم الأداء الوظيفي، الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، تخطيط الموارد البشرية، التدريب والتنمية، الاستقطاب والاختيار والتوظيف

Dependent Variable: b أداء العاملين ككل

يوضح جدول (١٧) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق الإحصائي (98.316)، وتم صياغة فرضياته كالآتي:

الفرضية الصفرية: نموذج الانحدار المتعدد غير معنوي (لا يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع).

الفرضية البديلة: نموذج الانحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع).

ومن خلال ما يبينه جدول (١٧) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لاختبار (F) مقدرة بـ (98.316) ومستوى الدلالة قُدرت بـ (Sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، والحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات، وتقييم الاداء الوظيفي) والمتغير التابع (اداء العاملين).

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن "نموذج الانحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع)" وعليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إذ فسرت المتغيرات المستقلة ما مقداره (٦٩.٥%) من المتغير التابع.

وهكذا يُمكن القول أنه يوجد على الأقل متغير مستقل واحد من المتغيرات المستقلة يُؤثر على المتغير التابع والذي يُمكن أن يكون معنوي، ويتم معرفة ذلك من خلال اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد.

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression):

يوضح الجدول (١٨) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يلي:

جدول (١٨): جدول المعاملات (Coefficient)a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.118	1.568		.299	.468	(Constant)
.019	2.355	.130	.061	.143	1 تخطيط الموارد البشرية
.000	-4.731	-.334	.054	-.257	2 الاستقطاب والاختيار والتوظيف
.000	6.480	.342	.034	.223	3 التدريب والتنمية
.000	3.994	.198	.066	.262	٤ الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات
.000	13.339	.713	.040	.535	٥ تقييم الاداء الوظيفي

Dependent Variable: bأداء العاملين ككل

من خلال الجدول (١٨) فإن:

اختبار (t) يسعى لاختبار الفرضية التالية لمعلمة التقاطع "الحد الثابت":

الفرضية الصفرية: قيمة الحد الثابت لا تساوي الصفر.

الفرضية البديلة: قيمة الحد الثابت تساوي الصفر.

وبالتالي من خلال ما هو موضح في الجدول رقم (١٨) فإن معلمة الحد الثابت (Sig = 0.118) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ولهذا تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة والتي تنص أن "قيمة الحد الثابت تساوي الصفر".

اختبار الفرضيات الفرعية:

انبثقت عن هذه الفرضية الرئيسية الأولى خمس فرضيات فرعية، وفيما يلي اختبارات على النحو الآتي:

الفرضية الفرعية الصفرية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

يتضح من خلال جدول رقم (١٨) أن قيمة (t) بلغت (2.355)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.019) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي".

الفرضية الفرعية الصفرية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

يتضح من خلال جدول رقم (١٨) أن قيمة (t) بلغت (4.731)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي".

الفرضية الفرعية الصفرية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

يتضح من خلال جدول رقم (١٨) أن قيمة (t) بلغت (6.480)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي".

الفرضية الفرعية الصفرية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي .

يتضح من خلال جدول رقم (١٨) أن قيمة (t) بلغت (3.994)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي ".

الفرضية الفرعية الصفرية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

يتضح من خلال جدول رقم (١٨) أن قيمة (t) بلغت (13.339)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي "

ثانيا- الفرضية الرئيسية الثانية: ( $H_02$ ) :

الفرضية الرئيسية الصفرية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للسمات الشخصية كما يلي:

النوع الاجتماعي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للنوع الاجتماعي.

الفئة العمرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للفئة العمرية.

المؤهل العلمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للمؤهل العلمي.

التخصص العلمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للتخصص العلمي.

عدد سنوات الخدمة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى لعدد سنوات الخدمة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، تم استخدام تحليل التباين، والجدول (١٩) يوضح ذلك.

جدول (١٩): تحليل التباين لأثر المتغيرات الديموغرافية على اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.134	1	.134	1.193	.276
الفئة العمرية	.136	3	.045	.403	.751
المؤهل العلمي	1.829	4	.457	4.074	.003
التخصص العلمي	1.532	2	.766	6.823	.001
عدد سنوات الخدمة	.585	4	.146	1.303	.270
الخطأ	22.449	200	.112		
الكل	29.956	214			

يتبين من الجدول (١٩) الآتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف ١.١٩٣ وبدلالة إحصائية بلغت (٠.٢٧٦) وهذا يشير الى قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الفئة العمرية، حيث بلغت قيمة ف (٠.٤٠٣) وبدلالة إحصائية بلغت (٠.٧٥١) وهذا يشير الى قبول الفرضية الفرعية الصفرية الثانية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 4.074 وبدلالة إحصائية بلغت (٠.٠٠٣)، وليبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (١٩)، وهذا يشير الى رفض الفرضية الصفرية الثالثة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للمؤهل العلمي".

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر التخصص العلمي، حيث بلغت قيمة ف 6.823 وبدلالة إحصائية بلغت (٠.٠٠١)، وليبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (١٩)، وهذا يشير الى رفض الفرضية الصفرية الرابعة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول اثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي تعزى للتخصص العلمي".

جدول (٢٠): المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية فاعل	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
ثانوية فاعل	3.74					
دبلوم	3.68	.06				
بكالوريوس	3.83	.09	.15			
ماجستير	4.13	.39	*.44	*.29		
دكتوراه	4.05	.30	.36	.21	.08	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

يتبين من الجدول (٢٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين ماجستير من جهة وكل من دبلوم، وبكالوريوس من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح ماجستير.

جدول (٢١): المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر التخصص العلمي

	المتوسط الحسابي	تخصصات طبية	تخصصات إدارية	تخصصات فنية
تخصصات طبية	3.98			
تخصصات إدارية	3.91	.07		
تخصصات فنية	3.62	*.36	*.30	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

يتبين من الجدول (٢١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين تخصصات فنية، جهة وكل من تخصصات طبية، وتخصصات إدارية من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح كل من تخصصات طبية، وتخصصات إدارية.

### النتائج :

يؤثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية على أداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، وجاءت هذه النتيجة مطابقة لنتائج جميع الدراسات السابقة التي بحثت في موضوع تأثير استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستشفى الملك المؤسس عبدالله بن الحسين يعمل على استخدام نظام معلومات الموارد البشرية ضمن أنظمتها المحوسبة.

بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله بن الحسين، وهذه النتيجة تثبت دور نظم معلومات الموارد البشرية في ضبط أداء الموظفين وتحسينه، واتفقت هذه النتيجة مع أغلب الدراسات التي تم الاستعانة بها في هذه الدراسة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من شاهين(٢٠١٠)، وبوليفة وكريمة(٢٠١٣)، الجبيرات(٢٠١٤)، الرويلي(٢٠١٤)، Ball(2014).

أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تخطيط الموارد البشرية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الاستقطاب والاختيار والتوظيف وأداء مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة كل من Gulati & Khera and others (2012) ومحمد (٢٠١٦).

أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين التدريب والتنمية وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، حيث توافقت هذه النتيجة مع دراسة كل من Gulati & Khera and others (2012) و Al- Mobaideen study and other (2013) وطويهي (٢٠١٥).

أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين الحوافز والمكافآت والأجور والتعويضات وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء موظفي مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي.

أشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس، وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة العتيبي (٢٠١٠)، وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة الرويلي (٢٠١٤).

أشارت نتائج الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ابو كريم (٢٠١٣)، والرويلي (٢٠١٤)، والطويهي (٢٠١٥).

أشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الفئة العمرية، ووافقت هذه الدراسة دراسة العتيبي (٢٠١٠) والتي عزت ذلك إلى وجود تقارب بين مواصفات افراد العينة، كذلك دراسة الرويلي (٢٠١٤)، وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة ابو كريم (٢٠١٣)، والطويهي (٢٠١٥).

### التوصيات

بينت الدراسة أن تجربة مستشفى الملك المؤسس عبدالله بن الحسين في استخدام نظام معلومات الموارد البشرية كانت ناجحة، لذلك فانه لا بد من العمل على الاستمرار في تطبيق هذا النظام والتحديث عليه ومواكبة تطورات النظام أولاً بأول، والعمل على نشره في باقي المستشفيات مع التجهيز من ناحية البنية التحتية والقدرة البشرية لتناسب مع تطبيق النظام.

تعتبر الدراسة دليلاً على قدرة مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي على تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية، لذا لا بد من تشجيعها على العمل على ذلك في اقرب وقت ممكن.

زيادة إدراك المستشفيات والإدارات القائمة عليها بكافة الفوائد التي يمكن جنيها من تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية.

في حال تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في احد المستشفيات فلا بد من تضمن كل ما تحتاجه إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بتدريب الموظفين وتأهيلهم.



## قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- ابو سمهدانة، غيداء سلطان، (٢٠١٤): نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في استراتيجيات الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركة الاسمنت في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، دار المنظومة، جامعة مؤتة.
- ابو شيخة، نادر، (٢٠٠٠): إدارة الموارد البشرية، ط(١)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- ابو كريم، ايمن محمد احمد، (٢٠١٣)، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية في غزة، جامعة الأزهر، غزة.
- البشاشة، سامر، (٢٠٠٥): اثر جودة نظم المعلومات الإداري في رف مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، المجلد(١٠).
- بوليفة، صفاء وكريمة، حجاجي، (٢٠١٣): دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة المديرية الجهوية للانتاج- سوناطراك حاسي مسعود، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- جبيرات، سناء، (٢٠١٤): تقييم اثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين: دراسة عينية من المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- حمود، خضير والخرشة، ياسين، (٢٠٠٧): إدارة الموارد البشرية. دار المسيرة، ط(١)، عمان.
- درة، عبدالباري ابراهيم، (٢٠٠٣)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- رمضان، فدوى محمد، (٢٠٠٩): اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة.
- الروسان، محمود علي و العموش، مثنى محمد، (٢٠١٣)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الاردني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد(٣٧).
- الرويلي، عماد صفوك جلود، (٢٠١٤)، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، مركز الإعلام الأمني.
- الزهراني، عبدالله محمد، (٢٠١١): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية في ديوان وزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، ص١٧-٢٠.
- السالم، مؤيد سعد و صالح، عادل حرحوش، (٢٠٠٢): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الأردن، عالم الكتب الحديثة.

- السالمي، علاء عبدالرزاق، (٢٠١٠): تكنولوجيا المعلومات، ط(١)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- شاهين، ماجد إبراهيم، (٢٠١٠): مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشبلي، هيثم وطويقات، امجد والشرباتي، عبدالعزيز والنعيمات، صالح، (٢٠١٥): جودة معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية، المؤتمر العلمي الدولي الأول-منظمات الأعمال- الفرص والتحديات والتطلعات- جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
- صديق، حسين، (٢٠١٢): تقويم الأداء في المؤسسات الاجتماعية، مجلة جامعة دمشق، المجلد(٢٨)، العدد الاول.
- سورية، زاوي وميلود، تومي، (٢٠١٠): دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم اداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السابع.
- طويهري، فاطمة، (٢٠١٥): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية- دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
- عبدالباقي، صلاح، (٢٠٠٠): إدارة الموارد البشرية، ط(١)، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- العتيبي، عزيزة عبدالرحمن، (٢٠١٠): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاستراتيية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي.
- العجمي، ناصر فهد ناصر، (٢٠١٧): دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة ال البيت، دار المنظومة.
- الفارس، سليمان، (٢٠١٠): دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات (دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد(٢٦)، العدد(٢).
- القحطاني، محمد بن دليم، (٢٠١٥): إدارة الموارد البشرية: نحو منهج استراتيجي متكامل، ط(٤)، دار العبيكان للنشر، الرياض.
- القرالة، عصمت سليم، (٢٠٠٩): الحكمانية في الأداء الوظيفي، عمان، دار جليس الزمان.
- قنديلجي، عامر والجناي، علاء الدين، (٢٠٠٥): نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، ط(١).
- محمد، يزيد ذيب عبدالله، (٢٠١٦)، دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، الجامعة الأردنية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، ديسمبر العدد(٦).
- المصري، جمال الدين محمد(٢٠٠٦): الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية- مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرون، القاهرة، الدار الجامعية.
- المصري، احمد محمد، (٢٠٠٨): الإدارة الحديثة، الاتصالات- المعلومات- القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.

- المغربي، عبد الحميد، (٢٠٠٢): نظم المعلومات الإدارية، المنصورة، المكتبة العصرية.
- ميا، علي و شيخ ديب، صلاح و حمادة، عبدالله، (٢٠١١): نظم المعلومات الإدارية، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد.
- النداوي، عبدالعزيز بدر، (٢٠٠٩): عولمة إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن.
- هوبكنز، برايان وماركهام، جيمس، (٢٠٠٨): الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ط(١)، دار الفاروق للنشر والتوزيع ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، القاهرة-مصر.
- الهيتمي، صلاح الدين حسن، (٢٠٠٤): الأساليب الإحصائية في العلوم الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- والي، عدنان ماشي، (٢٠١١): تقييم الأداء الوظيفي.
- ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٩): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resources Management Practices* (13th ed.). London: Kogon Page Limited.
- Al- Mobaideen et al, (2013), The Impact of human resources information systems in improving the training process in industrial firms, Amman-Jordan.
- Bhuiyan, Faruk, (2013): Impact Resources Information System (HRIS) on the Performance of Firms: A Study on Some Selected Bangladeshi Banks, Macquarie UV, December, available on:  
[https://www.researchgate.net/publication/316039925\\_Impact\\_of\\_Human\\_Resources\\_Information\\_System\\_HRIS\\_on\\_the\\_Performance\\_of\\_Firms\\_A\\_Study\\_on\\_Some\\_Selected\\_Bangladeshi\\_Banks](https://www.researchgate.net/publication/316039925_Impact_of_Human_Resources_Information_System_HRIS_on_the_Performance_of_Firms_A_Study_on_Some_Selected_Bangladeshi_Banks).
- Dessler, G (2015). *Human resource management* ( 14 th ed) . Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Djilali and Atika (2017), The Effect of Information Systems Efficiency On Effectiveness of Decision Making: A Field Study in Algerian Banks, *Arab Journal of Administration*,1(37).
- Dubois, D. D, & Rothwell, W .J (2004) *Competency-based human resource management*. Palo Alto: Davis-Black Publishing.
- Du Plessis, Andries J, Fourie, Leon De Wet, (2016), Big Data and Hris Used by Hr Practitioners: Empirical Evidence from a Longitudinal Study, *Journal of Global Business and Technology*, October.
- Edwin B. Flippo. (1984). *Personnel Management*, McGraw Hill, New York, 5.
- Gulti, Karishma and G Moore, Marcia and N.Khera, Shikha, (2012), Human Resource Information System and its impact on Human Resource Planning : A perceptual analysis of Information Technology companies.
- Gupta, N. and D.Shaw, J. (2014), Employee Compensation: the neglected area of HRM research, *Human Resource Management Review*(24)(1-4), available on [www.elsevier.com/locate/humres](http://www.elsevier.com/locate/humres)
- Nagendra, A. and Deshpande, M. (2014), Human Resource Systems(HRIS) in HR Planning and Development in mid to large sized organizations, *Symbiosis Institute of Management Studies*, Symbiosis International University, Pune, India.
- Negin& Others, (2011), An Evaluation of the Effectiveness of E-Recruitment Practices for SMEs in Malaysian, *International Conference on Innovation, Management and Service*, vol. 14.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhard, B., & Wright, P. M. (2011). *Fundamentals of human resource management* (4 th ed). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- SCHULER, R. S. (1984). *Personnel and human resource management* (2nd ed.). St. Paul: West Publishing,.
- Ulferts, G. and Wirtz, P. and Peterson, E. (2009), Strategic Human Resource Planning In Academia, *American Journals of Business Education*, October, V(2), N(7).

## قائمة الملاحق

## استبانة الدراسة

جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم الإدارة العامة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته : -

تجري الباحثة دراسة بعنوان " أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في مستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي " ولتحقيق هدف الدراسة أعدت الباحثة أداة دراسة وهي عبارة عن استبانة للتعرف آراء العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، وذلك كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة العامة من جامعة آل البيت.

لذا نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم على فقرات الاستبانة المرفقة وبما يتناسب واستخدامها وتطبيقها في مستشفاكم، مع العلم بأن البيانات والمعلومات التي ستوفرونها لهذه الدراسة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حالة الانتهاء منها إذا رغبتكم بالإطلاع عليها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة :

إشراف الدكتور :

إسراء وديان

هايل السرحان

[esraawedyan1@gmail.com](mailto:esraawedyan1@gmail.com)

أولاً: البيانات الشخصية:

ضع علامة X في الدائرة المجاورة للإجابة المناسبة لك.

الجنس:

○ ذكر ○ أنثى

الفئة العمرية:

أقل من ٣٠ من ٣٠ الى ٤٠  
من ٥٠ الى أقل من ٥٠ ٥٠ فأكثر ○

المؤهل العلمي:

ثانوية ○ أقل دبلوم ○ بكالوريوس ○ ماجستير ○ دكتوراه ○

التخصص العملي:

تخصصات طبية تخصصات إدارية تخصصات فنية ○

عدد سنوات الخدمة:

أقل من ٥ من ٥ الى أقل من ١٠ من ١٠ الى أقل  
من ٢٠ الى أقل من ٣٠ ٣٠ فأكثر ○

معرفة بوظائف إدارة الموارد البشرية نظرياً

ضعيفة ○ مقبولة ○ جيدة ○ جيدة جداً ○ ممتازة ○

\*(HRIS): نظم معلومات الموارد البشرية.

المجال الأول : نظم معلومات الموارد البشرية :

أولاً: تخطيط الموارد البشرية: -						
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	يحتوي (HRIS) على قاعدة بيانات حول المشكلات الحالية والمتوقعة في المستقبل وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.					
	يستخدم المستشفى (HRIS) لتحديد الاحتياجات الكمية والنوعية من الموارد البشرية.					
	يقدم (HRIS) معلومات عن احتياجات المستشفى المستقبلية من الموارد البشرية.					
	تتسم خطة الموارد البشرية بالمرونة بحسب متطلبات العمل.					
	يوفر (HRIS) معلومات عن خطط الأقسام والدوائر في المستشفى للمسؤولين عن النظام.					
	يتيح (HRIS) المتوفر أدوات تحليلية لكفاءة الموارد البشرية.					
	يوفر (HRIS) السرية التامة لبيانات العاملين في المستشفى					
	يوفر (HRIS) إحصائيات بالأعداد من الموارد البشرية ملئ الشواغر المتاحة.					
	يحتوي (HRIS) تقديرات مستقبلية للاستقطاب أو التوظيف وفقاً لقاعدة البيانات المزود بها.					



ثانياً: الاستقطاب والاختيار والتوظيف: -						
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق ق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير بشدة موافق
	يوفر (HRIS) تقييمًا بمتابعة العاملين الجدد.					
	يستخدم (HRIS) لإجراء مقارنة بين مؤهلات وكفاءات الأفراد المتقدمين للوظائف الشاغرة ووصف هذه الوظائف.					
	يستخدم (HRIS) للحصول على المعلومات اللازمة لغرض الاستقطاب.					
	يستخدم (HRIS) من أجل تزويد المعلومات الخاصة بإدارة التعيين وخطواته.					
	يساعد (HRIS) على تحقيق الشفافية وتكافؤ الفرص في عملية استقطاب العاملين.					
	يوفر (HRIS) معلومات تساعد على صياغة الاختبارات التي من خلالها يتم تعيين أفضل المرشحين.					
ثالثاً: التدريب والتنمية: -						
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق ق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير بشدة موافق
	يساعد (HRIS) في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.					
	يوفر نظام معلومات التدريب معلومات عن الدورات التدريبية ومحاورها وأماكنها وأوقاتها.					
	تقوم إدارة الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت.					
	تقوم إدارة المستشفى بقياس ومقارنة مخرجات التدريب مع المعايير ذات العلاقة بفاعليتها باستخدام (HRIS).					
	يملك (HRIS) قدرة للحكم على جدوى عمليات التدريب.					

رابعاً: الحوافز والمكافئات والأجور والتعويضات: -

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق ق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير بشدة	موافق
	يحتوي نظام معلومات الرواتب والأجور بالمستشفى على المعايير والأسس التي يمنح بموجبها العاملين الحوافز والمكافئات.						
	يستخدم (HRIS) من أجل الربط بين الحوافز والمكافئات المقدمة للعاملين في المستشفى حسب أدائهم الوظيفي.						
	يستخدم (HRIS) من أجل تحديد الحوافز والمكافئات التي يستحقها الأفراد العاملين.						
	يتم تحديث المعلومات الخاصة بأجور والترقيات والمكافئات المتاحة على نظام معلومات الموارد البشرية في الوقت المناسب.						
	يحتفظ نظام معلومات الرواتب والأجور بالمستشفى بأي معلومات لسنوات سابقة خاصة بأجور ومكافئات العاملين.						
	يتم تطوير نظام الأجور والرواتب والمكافئات والحوافز وتحسينه وفقاً لأدوات التحليل التي يقدمها (HRIS).						
	يوفر نظام معلومات الرواتب تقارير إلكترونية دورية عن تكلفة برامج الحوافز والمكافئات دورياً.						
	يوفر (HRIS) معلومات خاصة بالضمان الاجتماعي ونظم التقاعد.						

خامسا:تقييم الأداء الوظيفي: -

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق ق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير بشدة	موافق
	تعتمد المستشفى على (HRIS) في اتخاذ القرارات المتعلقة بأداء العاملين.						
	يوفر (HRIS) معايير تقييم أداء العاملين بوضوح ودقة.						
	يزود (HRIS) الإدارة بالمعلومات المتعلقة بأدائهم الوظيفي بشكل دوري إلكترونياً.						
	تتم مقارنة نتائج الأداء بين الإدارات والأقسام المختلفة في المستشفى من خلال استخدام (HRIS).						
	يتم من خلال (HRIS) توقع الأداء المستقبلي للعاملين.						
	يستخدم (HRIS) لتقييم أداء العاملين في المستشفى بشكل دوري.						
	يوفر (HRIS) الشفافية الكاملة لإعلام العاملين بمستوى أدائهم وأسباب الترقى أو الانخفاض.						
سادسا: أداء العاملين: -							
	يساهم (HRIS) في تقليل زمن تنفيذ العمليات الوظيفية.						
	يساعد (HRIS) في زيادة الحرص على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي.						
	يساهم (HRIS) في التقليل من الوقت المستنفذ في عملية توظيف الكوادر البشرية.						
	يؤدي استخدام (HRIS) إلى تقليل الوقت المستنفذ في إدارة عمليات التنقل الوظيفي(نقل، فصل، ترقية، استقالة).						
	يساعد استخدام (HRIS) في تحديد الزمن الكافي لإنجاز الأعمال.						
	يساهم (HRIS) في تحسين جودة أداء الموظفين.						

					يساعد (HRIS) إلى تقليل أخطاء العمل.	
					يساهم (HRIS) في رفع معدلات أداء الموظفين.	
					يساعد (HRIS) في انجاز الأعمال وفقاً للمعايير والقواعد المحددة.	
					يساعد استخدام (HRIS) في انجاز الواجبات بكفاءة.	
					يساهم استخدام (HRIS) في انخفاض عدد الشكاوي حول أداء العاملين.	
					يساعد (HRIS) في انجاز الواجبات المطلوبة في مواعيدها المحددة.	
					يساعد استخدام (HRIS) في تقليل أخطاء الأداء.	
					يؤدي استخدام (HRIS) إلى مواكبة التطورات الحديثة في أساليب العمل.	
					يؤدي استخدام (HRIS) إلى عدم تأجيل المعاملات.	
					تساعد (HRIS) في تحسين عملية اتخاذ القرارات.	
					يؤدي استخدام (HRIS) إلى تقليل أخطاء الموظفين.	
					يساعد (HRIS) في إكساب الموظفين طرق حديثة في العمل.	
					يساهم (HRIS) في تقليل تكلفة العمل في الشركة.	
					تساعد (HRIS) في التخفيف من ضغوط العمل اليومية.	
					يساهم استخدام (HRIS) في انجاز العمل بمستوى أعلى من حجم العمل المطلوب.	
					يساهم استخدام (HRIS) في إنجاز العمل وفقاً لما خطط له.	

## كتاب تسهيل المهام



جامعة آل البيت  
AL al-BAYT UNIVERSITY

الرقم: ٢٩  
التاريخ: ٢٩ جمادى الأولى ١٤٢٩ هـ  
الموقع: ١٢٠ / ٢١ / ٢٠١٨ م

لنمن يهمة الأمر

تحية طيبة، وبعد،

فأرجو التكرم بالموافقة والإيعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة طالبة الماجستير إسراء الناجي الوديان لتطبيق أداة الدراسة الموسومة بـ:

" أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية "

شاكرين ومقدرين لكم اهتمامكم وحسن تعاونكم ودعمكم الموصول لجامعة آل البيت.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية

الأستاذ الدكتور محمد الخليفة

هاتف (٠٢-٦٢٩٧٠٠٠)، فاكس (٠٢-٦٢٩٧٠٢٥)، ص.ب (١٣٠٠٤٠) المفرق ٢٥١١٣ المملكة الأردنية الهاشمية  
Tel: (02-6297000), Fax: (02-6297025), P.O. Box (130040), Mafraq 25113, The Hashemite Kingdom of Jordan  
www.aabu.edu.jo info@aabu.edu.jo

قائمة المحكمين للاستبانة

اسم المحكم	الجامعة
د. هايل طلاق عبابنة	جامعة آل البيت
د. وليد مجلي العواودة	جامعة آل البيت
د. علي زكريا القرعان	جامعة آل البيت
د. شاكر احمد العدوان	جامعة اليرموك
د. علي الروابدة	جامعة اليرموك