



جامعة آل البيت
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال
الإدارة العامة

المنافع والقيود ومستوى استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية

Benefits, Barriers, and Usage of Human Resource Information System at Jordan Electricity Companies

إعداد
ثائر رشيد محمد نصير

إشراف
الدكتور هايل عبابنه

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في كلية الاقتصاد والعلوم
الإدارية، قسم إدارة الأعمال- تخصص الإدارة العامة، جامعة آل البيت

عمادة الدراسات العليا
جامعة آل البيت

الفصل الأول
٢٠١٩/٢٠١٨

التفويض

أنا ثائر رشيد محمد نصير أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي بعنوان: المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لانظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الاردنية للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات، أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: ثائر رشيد محمد نصير

التوقيع:

التاريخ: ٢٠١٨/ /

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وقوانينها

أنا الطالب: ثائر رشيد محمد نصير الرقم الجامعي: 1670505019
التخصص: الإدارة العامة الكلية: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

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

"المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية"

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتاب الرسالة والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلانية، وتأسيساً على ما تقدم فأني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:

التاريخ: ٢٠١٨ / /

نوقشت هذه الرسالة:

"المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية"
"Benefits, Barriers, and Usage of Human Resource Information System at Jordan Electricity Companies"

وأجيزت بتاريخ: ٢٠١٨ / /

إعداد

ثائر رشيد محمد نصير

إشراف

الدكتور هايل عباينة

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع:

.....	(مشرفاً ورئيساً)	الدكتور هايل عباينة
.....	(عضواً)	الدكتور سليمان الحوري
.....	(عضواً)	الدكتور عبدالله العظامات
.....	(عضواً خارجياً)	الدكتور فايز الشرفات

الإهداء

إلى الذي سهر الليالي وضاق المر لتوفير حياة كريمه لي ولأخوتي، إلى قرت عيني ونبض قلبي إلى سندي
وعنوان سعادي أبي الغالي... رشيد محمد احمد نصير

إلى صاحبة القلب الحنون والكبير، إلى عنوان الحنان، إلى مفتاح الجنة .. أمي ... سناء محمد حمدي
جاموس

الى من كنتم ولا زلتم وبإذن الله السند في وقت شدي
اخوتي (ميس، بيان، سفيان)

الى صديقي الغالي محمود رافع المومني لما قدمه لي من النصيحة لاقام مشواري العلمي

"أهديكم هذا الجهد المتواضع، الذي أسأل الله أن ينفع به البلاد والعباد"

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين حمد كثيراً عظيماً، والصلاة والسلام على النبي الهاشمي القرشي الأمين وعلى آله وأصحابه ومن سن بسنته وتبع هديه إلى يوم الدين وبعد فإني أحمد الله وأثني عليه، فله الحمد وحده فهو صاحب الفضل في الأولى والأخرى، فأحمده تعالى على توفيقه ومن كرمه علي أن قدرني وأنعم علي لإنجاز هذا الجهد العلمي.

وأقدم بالشكر الجزيل وجميل العرفان للدكتور الفاضل هايل عابنه لما بذله من جهد كريم وملموس وذلك بإشرافه وتوجيهه المباشر على إعداد هذا الجهد العلمي.

كما أتقدم بالشكر لكافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية وأخص بالشكر هيئة التدريس في قسم إدارة الأعمال والإدارة العامة الذين كان لي الشرف ان اكون احد طلبتهم الدكتور وليد العواودة، أ.د. سليمان الحوري، أ.د. سالم العون، الدكتور عبدالله العظامات، الدكتور رياض ابا زيد، الدكتور ابراهيم البطاينه في جامعة آل البيت الذين تعلمت على أيديهم فهم أهل العلم والفضل.

كما اتقدم بجزيل الشكر الى اعضاء لجنة المناقشة أ.د هايل عابنه، أ.د سليمان الحوري، الدكتور عبدالله العظامات، الدكتور فايز الشرفات

وأقدم بجزيل الشكر وجميل العرفان لشركات الكهرباء الأردنية على تعاملهم ودعمهم وتشجيعهم لي وتسهيل مهمتي.

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
ه.....	الإهداء
و.....	الشكر والتقدير
ز.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الملاحق
ك.....	الملخص باللغة العربية
ل.....	ABSTRACT
١.....	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١.....	المقدمة
١.....	مشكلة الدراسة وأسئلتها
٢.....	أهمية الدراسة
٣.....	أهداف الدراسة
٣.....	حدود الدراسة
٣.....	التعريفات الإجرائية
٤.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
٤.....	المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية
١١.....	المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية
٢٢.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
٢٢.....	أولاً- الدراسات العربية
٢٦.....	ثانياً: الدراسات الأجنبية
٣٠.....	ثالثاً: ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
٣١.....	الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات
٣١.....	المقدمة
٣١.....	منهجية الدراسة
٣١.....	مجتمع الدراسة
٣٢.....	مصادر جمع المعلومات
٣٢.....	أداة الدراسة
٣٣.....	إجراءات الدراسة
٣٣.....	المعالجة الإحصائية

٣٤.....	الفصل الرابع : عرض النتائج
٣٤.....	المقدمة
٣٤.....	نتائج السؤال الأول
٣٨.....	نتائج السؤال الثاني
٤٢.....	الفصل الخامس :مناقشة النتائج والتوصيات
٤٢.....	مناقشة نتائج السؤال الأول
٤٣.....	مناقشة نتائج السؤال الثاني
٤٣.....	التوصيات
٤٤.....	قائمة المراجع
٤٩.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	مفهوم إدارة الموارد البشرية	٨
٢	مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية	١٨
٣	أفراد مجتمع الدراسة	٤٦
٤	ثبات أداة الدراسة/ معامل كرونباخ ألفا	٤٧
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية: من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٠
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في محور "مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥١
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في مجال المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٢
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في مجال القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٥٣
٩	اختبار العينة الواحدة	٥٤
١٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب متغيرات الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة	٥٥
١١	تحليل التباين الثنائي المتعدد لأثر النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة لاستجابات أفراد العينة على مجالات المنافع والقيود	٥٦
١٢	تحليل التباين الثنائي لأثر النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة على الأداة ككل	٥٧

قائمة الملحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
١	أداة الدراسة (الاستبانة)	٦٩

المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية

إعداد

ثائر رشيد نصير

إشراف

الدكتور هایل عابنه

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية، وكذلك التعرف على المنافع المحققة من استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، وكما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوائق التي تمنع استخدام نظام المعلومات في شركات الكهرباء اتبعت هذه الدراسة المنهج العلمي الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير (استبانة) كأداة للدراسة. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قسم إدارة الموارد البشرية، إذ بلغ مجتمع الدراسة (١٠٠) موظف من مختلف المستويات الإدارية في قسم إدارة الموارد البشرية، وبعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية كان بدرجة كبيرة، كذلك توصلت إلى أن المنافع استخدام نظام معلومات الموارد البشرية كانت كبيرة أيضاً، وأن القيود (العوائق) كانت بدرجة متوسطة، وأن استخدام نظام المعلومات يساعد الإدارة لخلق أسلوب عمل متكامل بشكل كبير وبالتالي تحقيق مستوى نجاح من العمل المقدم. وأن استخدام نظام المعلومات يحد من العمل المكتبي وقد ساعد ذلك إلى سرعة الوصول إلى المعلومات وساعد الإدارة في صناعة القرارات وادى إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين، وقلل من ارتكاب الأخطاء وحسن من مراقبة المعلومات وخفض متطلبات القوى البشرية. وقد أظهرت الدراسة أن العوائق جاءت بمستوى متوسط وذلك بسبب انخفاض مستوى التزام ومشاركة الموظفين خوفاً من تغير الطرق المتبعه في العمل، وعدم كفاية المعرفة ونقص الخبرة في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة رفع التوعية بشكل أكبر لدى الموظفين بأهمية استخدام نظام المعلومات والعمل على توفير الدعم المالي الكافي والمناسب لتطوير وتحسين نظام معلومات الموارد البشرية.

الكلمات الدالة: إدارة الموارد البشرية، نظام معلومات الموارد البشرية، شركات الكهرباء الأردنية.

Benefits, Barriers, and Usage of Human Resource Information System at Jordan Electricity Companies

Prepared by
Tha'er Rasheed Mohamad Nusir

Supervisor
Dr. Hail Ababnih

ABSTRACT

The present study aims to investigate the extent of implementation of human resources information systems (HRIS) at Jordanian electric power companies, as well as detecting the benefits obtained from using such systems. Moreover, this study attempts to identify the obstacles which could prevent using information systems in Jordan electric power companies. To do so, the researcher adopted an analytical descriptive methodology, besides developing a questionnaire. The sample of the study consists of a total of 100 employees from various administrative levels in the Human Resources Management Department. The collected data were then analyzed using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) program. The results show that the extent of implementation of HRIS is really high and the benefits obtained from using these systems are also high, whereas, the obstacles were within the average. Moreover, it is found that the use of HRIS helps management to create a highly integrated work method and thus achieve a successful level of work. Also, it is found that the use of HRIS limits office work, helps speeding up the access to information, helps the management in the decision-making process, improves the services provided to staff, reduces mistakes, enhances monitoring information process and reduces the demand for manpower. On top of that, the results show that the obstacles are caused by the low level of commitment and participation of employees as they are frightened of changing the old work methods and their lack of knowledge and experience in using information technology (IT) applications. Finally, the study recommends taking some measures to raise awareness regarding the importance of using the information system and provide an adequate financial support to develop and improve human resources information systems.

Keywords: Human Resource Management, Human Resources Information System, Jordanian Electric Power Companies

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة :

في السنوات القليلة الماضية شهدنا تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا والتي بدورها انعكست بشكل إيجابي على إدارة الموارد البشرية مما أدى إلى استخدام هذه التكنولوجيا وتوظيفها لتعمل على مساعدة الإدارات العليا وإدارة الموارد البشرية في اتخاذ قرارات سريعة والحصول على معلومات دقيقة بسرعة عالية، فإن مهمة نظام المعلومات تقتصر على توفير معلومات سابقة وحالية وتنبؤية للجهات التي يمكن أن تستفيد منها في اتخاذ القرارات.

فإن نظام معلومات المورد البشرية مكن الإدارة والأقسام الأخرى في المنظمة من الحصول على المعلومات عن الأفراد العاملين والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم في المنظمة مما أدى إلى زيادة إنتاجيتهم. فوجهت بدورها المورد البشري نحو الاستخدام الأمثل لتحقيق الميزة التنافسية، فقد وفر نظام معلومات الموارد البشرية رقابة على الأفراد العاملين وحدد الأجور المناسبة لهم وفقاً لأدائهم وبذلك قلل من معدل شكاوى العاملين ورفع من الروح المعنوية، فأصبحت زيادة إنتاجية العاملين مرتبطة مع رضاهم في المنظمة.

فقد أظهرت البحوث العلمية أن الإدارة الجيدة للمورد البشري هي مصدر تمييز المنظمات عن بعضها البعض والسبب هو ما تواجهه هذه المنظمات في العصر الحديث من تحديات نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجية وتعدد مهام الإدارة، وما يتطلبه مواكبة هذا التغيير لضمان الاستمرار، وإن خلق ميزة تنافسية من خلال الموارد البشرية في المنظمات تعد متغيراً مهماً للبقاء في صدارة المنافسة.

إن نجاح إدارة الموارد البشرية وتحقيق أهداف المنظمة يعتمد على الفهم الصحيح والتحليل والإدراك للمتطلبات المتاحة داخل وخارج منظمة الأعمال، بالإضافة إلى استقطاب واختيار وتعيين الكفاءات المتميزة المؤهلة والمدربة للقيام بالعمليات والأنشطة بشكل متوازن وفعال. وبسبب هذا الزخم الكبير من الوظائف وحجم المسؤولية الكبيرة التي تتحملها إدارة الموارد البشرية كان من الواجب استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في إتمام عملياتها الإدارية.

ومع هذا التكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات والتكنولوجيا نشأ نظام معلومات الموارد البشرية، فهو نظام قائم على التكنولوجيا يستخدم للحصول على المعلومات ذات الصلة بالموارد البشرية للمنظمة والعمل على تخزين ومعالجة وتحليل واسترجاع هذه المعلومات وإدارتها وتجهيتها أمام المستفيدين من المديرين وصناع القرار لمساعدتهم في اتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتعيينها وتدريبها وتطويرها بكفاءة وفعالية.

وفي سياق آخر فإن هناك العديد من العوائق التي تشكل حاجزاً بين المنظمة وتطبيق هذه الأنظمة ومن هذه العوائق عدم كفاية الدعم المالي، صعوبة في تغيير الثقافة المعمول بها في المنظمة، عدم التزام المدراء، عدم توفر برمجيات مناسبة وبرامج قابلة للاستخدام.

وان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على المنافع المحققة من استخدام نظم معلومات الموارد البشرية والتعرف على العوامل التي تشكل عائقاً أمام تطبيقها والتعرف على مستوى تطبيقها في شركات الكهرباء الاردنية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

تظهر مشكلة الدراسة في قلة الدراسات التي أجريت في المنظمات العربية وخاصة الاردنية منها التي تتناول مدى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية ومدى تحقيق المنافع ومستوى القيود التي تواجه الاستخدام من وجهة نظر العاملين في قسم إدارة الموارد البشرية في شركات الكهرباء الاردنية في حدود علم الباحث.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التحقق من مستوى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية التي تضمنتها فلسفة الادارة العليا وفيما اذا كان لنظم المعلومات اثر على اداء الشركة وعلى الفاعلية المحققة من استخدامه، ومدى المنفعة التي حصلت عليها شركات الكهرباء، وهل هنالك عوائق من المحتمل ان تؤدي الى تقليل المنفعة من تبني نظم معلومات خاص بالموارد البشرية.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية:

ما مستوى استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية؟

ما هي أهم المشاكل التي تشكل عائقاً أمام تطبيقها في شركات الكهرباء الأردنية؟

ما هي أهم المنافع التي قد تحصل عليها شركات الكهرباء الأردنية من خلال تفعيل تطبيق هذه الأنظمة في العمل الإداري؟

أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية:

تكمن أهمية الدراسة النظرية بدراستها لطبيعة أنظمة معلومات الموارد البشرية والتعرف مستوى استخدامها والمنافع المحققة منها والعوائق التي قد تحول دون تطبيقها، حيث قام الباحث بالاطلاع والبحث في الأدبيات السابقة التي بحثت في سياق عنوان الدراسة وجمع المعلومات والنظريات وآراء المهتمين والباحثين مما يشكل مخزوناً علمياً عن إدارة الموارد البشرية والأنظمة المتبعة في إدارتها، والتعرف على دورها في إتمام العمليات الإدارية من وجهة نظر العاملين في إدارة الموارد البشرية الخاصة بشركات الكهرباء الأردنية، وكما تكمن أهمية الدراسة في سعيها للتعرف على مفهوم الموارد البشرية وأهدافها وأهميتها ووظائفها.

الأهمية التطبيقية:

تكمن أهمية الدراسة العملية من خلال ما وفرته من معلومات عن طبيعة أنظمة معلومات الموارد البشرية ومستوى استخدامها، الامر الذي يظهر الوعي بأهميتها واتساع مجالات تأثيرها في تقويم أنشطة العاملين، ولأهمية الادوار التي تحققها في نجاح المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية على المستوى المحلي والعالمي. وبحث الدراسة ايضاً المنافع المحققة من استخدام هذه الانظمة ومدى مساهمتها ايضاً في تحقيق اهداف الشركة لتساعدها على تحقيق الاداء الامثل وتحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف اقسام ووحدات ادارة الموارد البشرية والادارات الاخرى. وبحث الدراسة ايضاً العوائق التي تحول دون تطبيق هذه النظم في بيئة العمل الإداري للمعنيين في إدارة الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية (شركة كهرباء اربد، شركة الكهرباء الوطنية، شركة الكهرباء الأردنية، شركة توزيع الكهرباء الأردنية، شركة توليد الكهرباء المركزية، شركة السمرا لتوليد الكهرباء) لتكون مرشدة لهم وتعريفهم في مواطن الخلل وإرشادهم عنه في حال كان موجود في الأنظمة المتبعة لديهم وبالتالي مساعدتهم في معالجة هذه المشاكل إن حدثت. وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع الذي تم اجراء الدراسة فيه وهي شركات الكهرباء الاردنية والتي تلعب دوراً كبيراً في توليد الطاقة الكهربائية بشكل كفؤ وفعال.

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة للتعرف على نظام معلومات الموارد البشرية والمنافع المحققة من استخدامه في إدارة الموارد البشرية في المنظمات ككل وشركات الكهرباء بشكل خاص وإبراز دوره من أجل اتمام ما تم التخطيط له من الاهداف التي وضعتها الادارة العليا لرفع اداء وكفاءة موظفيها.

وجاءت هذه الدراسة لتحقيق ما يلي:

التعرف على مستوى استخدام نظم معلومات الموارد البشرية المعمول به في شركات الكهرباء الأردنية.
التعرف على أهم المنافع التي قد نحصل عليها من خلال تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية.
التعرف على أهم القيود التي قد تحول دون تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية.

حدود الدراسة :

حدود زمانية: الفترة الزمنية التي تتطلب عملية استكمال الدراسة، وهي الفترة الواقعة من بداية شهر ٣ من العام ٢٠١٨ الى شهر ١٢ من نفس العام.
حدود مكانية: تم اجراء هذه الدراسة على شركات الكهرباء الاردنية (شركة كهرباء اربد، شركة الكهرباء الوطنية، شركة الكهرباء الأردنية، شركة توزيع الكهرباء الأردنية، شركة توليد الكهرباء المركزية، شركة السمرا لتوليد الكهرباء)
حدود بشرية: جميع العاملين في قسم ادارة الموارد البشرية.

التعريفات الإجرائية :

الموارد البشرية:

هم جميع الافراد العاملين في جميع الادارات دون استثناء سواء موظفين او رؤساء ولا يقتصر على افراد معينين او اصحاب شهادات محددة.

إدارة الموارد البشرية :

وهي الادارة التي تقوم بتوجيه الموظفين للعمل بكفاءة ولتحقيق ميزة تنافسية من خلال توظيف الاكفاء وتدريبهم والاستثمار.

نظم معلومات الموارد البشرية:

هو نظام يستخدم لإدارة الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا واجهزة الحاسوب والذي يقوم بدوره بحفظ سجلات الموظفين ومسماهم الوظيفي وخبراتهم العملية والعلمية وبياناتهم الخ، والهدف من استخدام نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية هو الحصول على اي معلومه تخص اي موظف داخل المنظمة في اسرع وقت واقل.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الموجودة في المنظمة وكيف لا وهي المسؤولة عن إدارة وتنظيم المورد البشري الذي يعمل بها، حيث إنها تعتبر المحرك الديناميكي في المنظمة ككل، فمن خلالها يتم تزويد المنظمة بالأيدي العاملة ذات الكفاءة العالية والتي من خلالها يتم إنجاز العمل وتحقيق الأهداف المطلوبة، وهناك العديد من الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، وهي استقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية، الاختيار والتعيين، التدريب والتطوير، تصنيف وتحليل الوظائف، وتقييم الأداء الخاص بالموارد البشرية، تصميم الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة، إعداد الأنظمة الخاصة بتحديد سلم الرواتب والأجور، والمكافآت والترقية، التخطيط والتنظيم للموارد البشرية، وبالتالي فإن هذه الإدارة مسؤولة بشكل مباشر عن المورد البشري من بداية إشغال الوظيفة إلى مرحلة ما بعد الانتهاء من العمل.

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

المقدمة :

تم في هذا الفصل التطرق لمفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها ووظائفها وممارستها وأهدافها، ومن ثم تم الحديث عن التحديات التي تواجهها إدارة الموارد البشرية، وأيضاً تم التطرق إلى مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية من خلال تعريفه وأهميته ووظائفه ومجالات استخدامه ومتطلبات نجاحه، فضلاً عن فوائده العوائق التي تحول دون تطبيقه، واستعراض الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

وهدفنا الدراسة من خلال هذا الفصل إلى ما يلي:

- إعطاء نظرة عامة عن مفهوم إدارة الموارد البشرية.
- محاولة الإحاطة بالمفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.
- التعرف على ممارسات ووظائف إدارة الموارد البشرية.
- التعرف على أهداف إدارة الموارد البشرية.
- معرفة أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.

مفهوم إدارة الموارد البشرية :

تعتبر وظيفة إدارة الموارد البشرية من الوظائف الإدارية المهمة التي تم دراستها والبحث بها بشكل دقيق وهناك العديد من المفاهيم التي تم صياغتها من قبل المهتمين والباحثين والمختصين في مجال إدارة الموارد البشرية للوصول إلى مفهوم شامل ومتكامل للموارد البشرية، ومن خلال الاطلاع على بعض الأدبيات السابقة في هذه الخصوص نستعرض بعض هذه المفاهيم كما ورد في عدد من الكتب والمراجع مرتبة تبعاً لتسلسلها الزمني:

الجدول رقم (١) مفهوم ادارة الموارد البشرية

(Gürbüz,2009)	مجموعة من السياسات والممارسات التي تعزز رأس المال البشري للشركة للمساهمة في تحقيق أهداف العمل.
(الكنعان، 2016)	مجموعة من الوظائف والأعمال التي تستخدم لإدارة الموارد البشرية بشكل فعال وبطريقة بعيدة عن التحيز وذلك من أجل خدمة الفرد والمنظمة للمجتمع.
(القادري، 2016)	هي تلك الإدارة المعنية بالقوى البشرية، والتي تلعب دوراً محورياً في نجاح المنظمة، وهدفها الأساسي هو إيجاد أفضل طريقة لاستثمار هذه الموارد، بتخطيطها وتدريبها وتطويرها وإدارة علاقتها، لتحقيق أكبر عائد وأفضل جودة مرجوة، من أجل تحقيق التوازن بين مصلحة العاملين ومصلحة المنظمة.
(الرقاد، 2017)	عبارة عن نشاط من أنشطة الإدارة، وهي عبارة عن وحدة تنظيمية ذات طبيعة استشارية تقدم خدماتها ومساعداتها للمديرين والعاملين، حيث أنها تقوم بتوفير الموارد البشرية ذات الكفاءات والمحافظة عليها وتطوير قدراتها في العمل.
(أبو سنييه، 2017)	وظيفه هامه في المنظمات على اختلاف أنواعها، وعملية إدارية تشتمل على تخطيط وتوجيه ورقابة، والاحتفاظ بالأفراد داخل المنظمة لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة وتحقيق ميزه تنافسية.
(العلاونة، 2017)	هي الإدارة المسؤولة عن كافة النشاطات المتعلقة بالموارد البشرية في المنظمة من استقطاب، اختيار، تعيين، تدريب، تقييم، تعويض، واستخدام الموارد البشرية بكفاءة.
(الهاجري، 2017)	سلسلة القرارات الخاصة والمربطة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمات والعاملين فيها، وهي تشمل عمليات التخطيط والتوجيه والمراقبة المتعلقة بالباحث عن الأفراد الأكفاء واستقطابهم واختيارهم وتدريبهم وتقييمهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنظمة.
(العنزي، 2017)	احد الوظائف الإدارية الرئيسية التي تعنى بالاستخدام الفاعل لموارد المنظمة البشرية من حيث رسم الخطط ووضع السياسات والبرامج اللازمة لأداء الأنشطة التي تسهم في توفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة، من خلال عمليات الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتعويض والتحفيز وتقييم الأداء مما يسهم في أداء أعمال المنظمة بكفاءة وفاعلية أكبر.

وبناءً على ما تم ذكره من المفاهيم المتنوعة للباحثين والمختصين والمهتمين في مجال إدارة الموارد البشرية يرى الباحث ان إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المسؤولة عن تنظيم وتخطيط الموارد البشرية من حيث الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتطوير وتنمية القدرات والمحافظة عليها ومتابعة جميع الإجراءات الإدارية الخاصة بها، وان اهمية هذه الموارد تكمن في تحقيق الميزه التنافسية للمنظمات من خلال اكتشاف المشاكل ومعالجتها وزيادة فاعلية اداء المنظمه بالاعتماد على الادارة الناجحه والتوجيه الصحيح من قبل الادارة للأفراد العاملين.

أهمية إدارة الموارد البشرية:

لقد ظهرت أهمية إدارة الموارد البشرية بشكل بارز في الهرم التنظيمي داخل المنظمات لما تقوم به هذه الإدارة من مهام فمنها: استقطاب العاملين وتوظيفهم وتدريبهم وتقييمهم والمحافظة على سلامتهم في أماكن عملهم وتوفير لهم بيئة عمل مناسبة وامن، وخارج عملهم كتأمينهم الصحي مثلا، وإنصافهم أيضاً في أجورهم وحقوقهم وغيرها من الواجبات التي يسعى الفرد العامل لتأمينها. "لقد أدت زيادة المنافسة والعولمة والتغيرات السريعة في التكنولوجيا إلى توفير قوة دفع للمنظمات لإعادة النظر في المناهج التي تستخدمها لإدارة مواردها وقدراتها المتنوعة، من أجل تحقيق ميزة تنافسية". فأهمية إدارة الموارد البشرية تكمن في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، حيث أشار عامر (2011) إليها كما يلي:

احتياجات العاملين المتعددة والمتجددة:

تعددت احتياجات الأفراد الشخصية التي تتمثل في رعاية الطفل، والإجازات، والعناية بالمسنين، والمشاركة الوظيفية، وغيرها من الخدمات الصحية والاجتماعية والترفيهية التي يسعى العاملون إليها، وينتظرون تحقيقها من المنظمات التي يعملون بها. لذلك يجب على المنظمات العمل على إيجاد الحدود وإيقاف التعارض والإسراف بين متطلبات المنظمة ومتطلبات الأفراد، آخذة بعين الاعتبار تطبيق التوازن الذي لا يؤثر على ولاء وانتماء العاملين من جهة، ولا يؤثر على مصلحة المنظمة من جهة أخرى.

تشابك المهام الإدارية:

نتيجة للمنافسة الأجنبية وثورة المعلومات والابتكار والتطوير وعدم الاستقرار البيئي الراهن، فإن دور مدير إدارة الموارد البشرية قد تضخمت دائرته العملية، حيث انه يشارك في تصميم البرامج لاستقطاب الكفاءات وجذب أصحاب المهارات المتميزة، علاوة على ذلك مشاركته في صناعة القرارات الاستراتيجية التي تصب في مصلحة العمل.

تعقيد مفهوم الوظائف ومتطلبات الأداء:

تقوم إدارة الموارد البشرية في تقييم وتنفيذ البرامج والسياسات الفردية، لتحقيق التوافق بين المتطلبات والمتغيرات، نتيجة لزال الفواصل بين الوظائف، فضلا عن ظهور فرق وجماعات العمل التي تضم أفراداً مختلفين من أقسام مختلفة، علما بأن الوظيفة في المنظمات الحديثة كانت أكثر تعقيدا، وأكثر زيادة في المهارات اللازمة لممارستها.

شدة المنافسة:

تحسين نوعية الموارد البشرية نتيجة عدة عوامل منها تحرير التجارة والفلسفة التخصصية والتطور المستمر في الإنتاجية، بالإضافة إلى نظم العمل.

التدخل الحكومي:

وضع عقوبات رادعة للمنظمات التي تفشل في تطبيق القوانين، وفرض التشريعات التي تطالب المنظمات باستخدام وجذب افضل الموارد البشرية.

التطور في نظم معلومات الموارد البشرية:

لابد من بناء قواعد معلومات، لتزويد مديري الموارد البشرية بمعلومات شاملة وسريعة عن إعداد الخطط الاستراتيجية للعمالة وأنشطتها الأخرى.

ضرورة وضع سياسات لإدارة الموارد البشرية:
إدارة الموارد البشرية هي المحور الأساسي في تصميم السياسات والبرامج من أجل ولاء وانتماء العاملين في المنظمة، وذلك لتحقيق التناسق والعدالة والموضوعية في أنشطة الموارد البشرية من التعيين والحوافز والترقيات والتدريب وتقييم الأداء والحالة.

ارتفاع تكلفة تشغيل العنصر البشري:
زيادة قيمة الاستثمارات الموجهة للعنصر البشري، بالإضافة إلى التكاليف المالية المترتبة على التغلب على مشكلات العنصر البشري ومتطلباته، التي تؤدي إلى تحمل المنشأة عبئاً كبيراً للتعامل مع بعض الظواهر منها: الغياب، والتأمين الصحي، والعلاج، والإجازات، وانخفاض الإنتاجية، وغيرها.

الاتجاهات العالمية المعاصرة:
زاد الاعتراف بأهمية إدارة الموارد البشرية بسبب التطورات السريعة، حيث ظهرت اتجاهات منها:
إدارة التغيير ومدى استيعاب الأفراد لها
القدرة التنافسية للسوق العالمية
فلسفة الجودة الشاملة
القيم الثقافية للمنظمة المعاصرة

وذكر زعتري (2013) أنه كلما تحسنت ممارسات إدارة الموارد البشرية في استقطاب واختيار وتدريب وتطوير العاملين والمحافظة على الموارد البشرية أدى ذلك إلى مرونة استراتيجية في السوق، وبالتالي توسع في المنتجات الجديدة مما يضمن تميز المنظمات.
وترى الحيارى (2014) أن أهم العوامل التي أبرزت أهمية ودور إدارة الموارد البشرية هي:
أولاً: إدراك المنظمات لأهمية ودور العنصر البشري.
ثانياً: التعقيد المستمر في بيئة الأعمال، وكبر حجم المنظمات وموهرها، وزيادة أعداد العاملين فيها.
ثالثاً: ظهور النقابات العمالية وتأثير ذلك على وضع العاملين وأنظمة العمل.

ويرى الباحث أن العنصر الأساسي القادر على التأثير بشكر كبير في المنظمات هو العنصر البشري، فتأثيره يكون أما إيجاباً كتطور وهو المنظمة أو سلباً كتدهور المنظمة وخروجها من سوق العمل. فالعنصر البشري يعتبر أداة تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ومن هنا تظهر أهمية إدارة الموارد البشرية باستقطابها لأصحاب الكفاءة العالية من الموارد البشرية المتاحة في سوق العمل.

أهداف إدارة الموارد البشرية :
إن من أهداف إدارة الموارد البشرية كما بينها السالم (2009) "إن أهداف إدارة الموارد البشرية تعبر عن أهداف المنظمة، وعند تحليل أهداف المنظمات بصورة عامه نجدها تتمحور في هدفين أساسيين هما الكفاءة والعدالة، وتتلور الكفاءة الإنتاجية من خلال العلاقة بين المدخلات الخاصة بالعملية الإنتاجية وبين مخرجاتها، وتحقق كفاءة الأداء عندما تكون قيمة المخرجات أكبر من قيمة المدخلات".

وأشار العقيلي (2009) إلى وجود أهداف لإدارة الموارد البشرية تسعى إلى تحقيقها وهي كما يلي:
تحقيق الكفاية الإنتاجية:

يتم تحقيق الإنتاجية من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المنظمة، لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مجتمعة التي تسمى بالمدخلات، على اعتبار أن المورد البشري هو الذي يستخدمها (مواد، آلات، تكنولوجيا...الخ)، وعلى مستوى أدائه وكفاءته يتوقف حسن هذا الاستخدام الذي ينتج عنه مخرجات (سلع، وخدمات) بالكميات والمواصفات المطلوبة وبأقل تكلفة.

تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي:

الكفاية الإنتاجية لوحدها لا تكفي لتحقيق النجاح والمنافسة والبقاء للمنظمة، فتحقيق مخرجات بكفاية عالية (كمية + مواصفات + أقل تكلفة) من خلال استخدام كفؤ للموارد (المدخلات)، يجب أن يكون بمستوى عالي من الجودة، لتحقيق الرضا لدى عملاء المنظمة، أي أن يلبي المنتج والخدمات المقدمة للزبائن احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم ومعاملتهم معاملة حسنة، فالمنتج والخدمة الجيدان ليسا من وجهة نظر المنظمة بل من وجهة نظر الزبون.

وأشار الصرايرة والغريب (2010) إلى أن الهدف الأساسي في إدارة الموارد البشرية هو تزويد المؤسسات بموارد بشرية مؤهلة ومدرّبة، وقادرة على العمل في مختلف البيئات وتساهم في تحقيق الأهداف التالية:
الحصول على أشخاص من ذوي الكفاءة العالية بحيث يتم تحديد مواصفات الوظيفة، ثم جذب أشخاص أو موظفين مؤهلين للعمل بهذه الوظيفة.

تقييم أداء الموظفين وضمن فترات دورية للتأكد من أن الشخص المناسب قد وضع في المكان المناسب.
تشجيع منافسة المؤسسة لباقي المؤسسات.

ويرى Armstrong (2010) أن الهدف العام لإدارة الموارد البشرية هو لضمان أن المنظمة قادرة على تحقيق النجاح من خلال الأفراد، وزيادة الفاعلية والقدرة التنظيمية، وأن المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها من خلال الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة لها.

في حين أشار الجزازي (2013) إلى أهداف أخرى لإدارة الموارد البشرية وهي:

الحصول على الموارد الكفؤة للعمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع والخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف.

الإفادة القصوى من جهود الموظفين في إنتاج السلع والخدمات وفق المعايير الكمية والنوعية.
تحقيق انتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم في العمل فيها وزيادتها كل ما أمكن ذلك.
تنمية قدرات الموظفين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية الإدارية في البيئة.
إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن الموظفين من أداء عملهم بصورة جيدة وتزيد من إنتاجيتهم ومكاسبهم المادية.

إيجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام الموظفين وتتفادى المهام التي تعرضهم إلى الأخطاء غير الضرورية.

ويرى الباحث أن إدارة الموارد البشرية تهدف للحصول على الكفاءات من الأيدي العاملة في الوقت المناسب والاستفادة من جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة ومحاولة استغلال الفرص التي تتاح لها من داخل المنظمة كموارد بشرية أو من خارج المنظمة كأجهزة حديثة لتكون قادرة على التنبؤ بما حولها ومحاولة كسب ميزة تنافسية في سوق العمل.

وظائف وممارسات إدارة الموارد البشرية :

يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية العديد من الوظائف الإدارية المهمة، والتي تعنى في إدارة وتنظيم راس المال البشري المتواجد في بيئة التنظيم الإداري للمنظمة، والتي منها الاستقطاب، تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، إدارة المواهب، التعليم والتطوير، إدارة المكافآت وعلاقات الموظفين، تصميم الهيكل التنظيمي، تحليل ووصف الوظائف، وغيرها من الوظائف المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنظيمها، وفي هذا السياق تناول العديد من الباحثين بعض هذ الوظائف.

وذكر المغربي (2016) أن هناك مجموعة من الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية وهي كما يلي:

تخطيط واختيار وتعيين الموارد البشرية:
تحليل الوظائف (لتحديد المتطلبات الرئيسية لوظيفة الفرد داخل المنظمة).
التنبؤ بمتطلبات المنظمة من الموارد البشرية لإنجاز أهدافها.
إعداد وتنفيذ خطة لتلبية هذه الاحتياجات.
تعيين الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة لإنجاز أهدافها.
اختيار وتعبئة الموارد اللازمة لشغل الوظائف في المنظمة.

تنمية الموارد البشرية:

تهيئة وتدريب العاملين.
تصميم وتنفيذ برامج للتنمية الإدارية والتنظيمية.
بناء فرق فعالة داخل الهيكل التنظيمي.
تصميم نظام لتقييم العاملين.

الأجور والمرتبات:

تصميم وتطبيق نظام الأجور والحوافز للعاملين.
التأكد من ان الأجور والحوافز عادلة وتتناسب مع الجهد.

العاملون وعلاقات العمل:

القيام بدور الوساطة بين المنظمات والنقابات.
تصميم نظام لصندوق الزمالة.

بحوث الموارد البشرية:

توفير قاعدة المعلومات اللازمة للموارد البشرية.

تصميم وتطبيق نظام لاتصالات العاملين.

"إن سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية تهدف إلى زيادة الولاء والالتزام والتحفيز بين الموظفين" (Garrow & Hirsh, 2008). في حين وجد Bloom and Van Reenen (2010) "بأن ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل الحوافز والأجور والتوظيف والطرء والاستقلال الذاتي جميعها عوامل تؤثر على الإنتاجية". وترى المقابلة (2015) بأنه يمكن ان يكون هناك تطوير على وظائف الموارد البشرية كلما دعت الحاجة إلى ذلك، حيث ان تطور الأعمال وتغيير مهام العاملين وتعديل التشريعات القانونية وقانون العمل يحتاج إلى تعديل سياسات إدارة الموارد البشرية بما يتناسب مع تعديلات القوانين والأنظمة ذات العلاقة بالموارد البشرية. وفقا ل Tiwari & Saxena (2012) فإن ممارسات الموارد البشرية تشير إلى "تلك الأنشطة التنظيمية الموجهة لإدارة مجموعة الموارد البشرية، وطرق توظيفهم لتحقيق الأهداف التنظيمية".

"تمارس إدارة الموارد البشرية في المنظمة بجانب وظائفها الإدارية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والمتابعة) العديد من الوظائف والأنشطة المتخصصة التي تميزها عن بقية الإدارات الأخرى في المنظمة" (السالم، 2009).

وبناء على ما تم ذكره ترى هذه الدراسة أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تعتبر على أنها نهج استراتيجي متكامل ومتماusk من أجل التوظيف والتنمية والرفاهية للعاملين في المنظمة، فيتوجب على مدير إدارة الموارد البشرية ان يكون مستجيباً للتغيرات الداخلية والخارجية في المنظمة.

أدوار إدارة الموارد البشرية :

هناك مجموعة من الأدوار الأساسية لإدارة الموارد البشرية والتي تناول الباحثين بعضاً منها، حيث حدد الدرة والصباغ (2010) أدوار إدارة الموارد البشرية وهي:

أولاً: الدور الإداري: ويشمل الاحتفاظ والتعامل مع ملفات وسجلات العاملين والاحتفاظ بالمعلومات التفصيلية الخاصة بهم كالرواتب والخبرات... الخ، والاحتفاظ بكافة القرارات المتعلقة بالموارد البشرية والتأكد من تطبيقها.

ثانياً: الدور الإجرائي: ويشمل الأمور التكتيكية المتعلقة بتطبيق الأنظمة الخاصة بإدارة الموارد البشرية كالإعلان عن الشواغر الوظيفية والقيام بعملية الاختيار وتعديل الرواتب والأجور... الخ.

ثالثاً: الدور الاستراتيجي: ويشمل على الاهتمام الفعال بالموارد البشرية للاستفادة منه باعتباره مورد ذات أهمية ويمثل استثماراً مستقبلياً للمنظمة.

(الملخص)

في هذا العصر، عصر السرعة والتكنولوجيا والتغير، وانفتاح التجارة بين الدول والتصدير والتوريد، ازدادت المنافسة الداخلية داخل الدولة بين الشركات مع بعضها وأيضاً المنافسة الخارجية مع الشركات العالمية خارج حدود الدولة. وأصبحت المنافسة تحدد الأقوى وتمنحه السيطرة، وتسحق الأضعف وتخرجه من سوق المنافسة. فأصبحت هذه الشركات لا تتنافس فقط للحصول على أحدث الأجهزة والتكنولوجيا فقط، بل تعدت ذلك وبدأت بالبحث عن أيدي عاملة ذات مهارات وخبرات لتستثمرها كشريك داخل المنظمة، يساعدها في تحقيق أهدافها وبالتالي يحصل على مبتغاه. فعملية الحصول على الكفاءات تعتمد على الأشخاص المسؤولين عن البحث على العنصر البشري، فمن هنا نرى أهمية إدارة الموارد البشرية والطرق التي تتبعها في جذب الموارد البشرية للاستفادة من خبراته العلمية والعملية بشكل يحقق أعلى كفاءة وأفضل جوده للحصول على مركز يؤهل الشركة بالتنافس داخل سوق العمل، ومحاولة الحصول على المرتبة الأعلى بين منافسيها وتحقيق الميزة التنافسية.

فهدف إدارة الموارد البشرية تحقيق أهداف المنظمة بمشاركة الموارد البشرية واستخدامهم أيضاً للمعدات والآلات والتكنولوجيا الحديثة للحصول على أفضل أداء ممكن وأفضل إنتاجية ممكنة تلبي رغبة الزبائن وتحصل على رضاهم.

فباعتبار ان إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن الوظائف الإدارية كالتخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة والمتابعة أصبحت بالإضافة إليها تعمل على التخطيط لحاجات المنظمة للموارد البشرية، فعملت على اختياره وتعيينه وتدريبه وتحديد أجره ومنحه حوافز إضافية تتناسب مع جهده المقدم، ووفرت له الكثير من المزايا حتى خارج أوقات عمله.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية

المقدمة :

أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور آليات وبرامج تساعد في اتخاذ قرارات سريعة مقارنة بالاختيار الشخصي، فهذه البرامج تحتوي على ذاكرة كبيرة تستطيع تخزين جميع البيانات عن الموظفين ووظائفهم، ورواتبهم، واحتساب الحوافز الشهرية لهم مقارنة بإنتاجيتهم، واختيار أفضل الموظفين، وحساب عدد أيام الغياب والحضور، والمسمى الوظيفي لكل موظف والكثير من الأمور التي تستطيع معالجتها في ثواني معدودات، فهذه المعلومات إذا احتاج المدير لفحصها لاختيار أفضل موظف قد تستغرق منه الكثير من الوقت والجهد، فلذلك كان لابد من استخدام هذه التكنولوجيا لتساعد المديرين على اتخاذ قرارات سريعة.

وهدف من خلال هذا المبحث إلى ما يلي:

- إعطاء نظرة عامة عن مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية.
- محاولة الإحاطة بالمفاهيم الأساسية المتعلقة بنظام المعلومات.
- التعرف على مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية.
- معرفة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية.
- التطرق لمتطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية.
- التعرف على العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية.

نظام المعلومات :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من كل خطة عمل. من الشركات متعددة الجنسيات التي تمتلك أكثر من حاسوب وقواعد بيانات ضخمة خاصة بموظفيها إلى الشركات الصغيرة التي تمتلك حاسوباً واحداً وعدد قليل من الموظفين وتمتلك القليل من البيانات الخاصة بموظفيها أيضاً، فحاجة المنظمات لتبادل البيانات بين الوحدات الإدارية الداخلية أو بين المنظمات الأخرى ساعد في انتشار نظام المعلومات لسرعته في نقل البيانات وارسالها لاشخاص أو منظمات أخرى داخلية أو خارجية في أي وقت وايضاً حماية وتشفير هذه المعلومات حتى لا تقع بأيدي احد منافسيها او احد المخترقين، فلا حدود لارسال البيانات مهما كان حجمها أو شكلها (تقارير، صور، فيديو، جداول... وغيرها). وفي معظم الحالات تحتوي أنظمة المعلومات على معظم الوحدات التالي (Sharma & Saxena, 2017):

حفظ السجلات لجميع البيانات الشخصية.

جمع ومراقبة طلبات التوظيف عبر الإنترنت.

وحدات الرواتب تقوم بأتمتة الكشوفات وعملية الدفع عن طريق جمع بيانات الحضور والغياب واستقطاع الضرائب وغيرها.

خدمات الموظف باستخدام بياناتهم في بيئة العمل مع المهنيين في قسم الموارد البشرية.

الاتصالات بين الموظفين والموردين والعملاء على الإنترنت وهي وسيلة غير مكلفة للتواصل.

ويرتبط مفهوم كلمة معلومات بثلاث مصطلحات هي: مصطلح البيانات والمعلومات والمعرفة وكثيراً ما يحدث الخلط بينهما، وبالأخص بين مصطلحي البيانات والمعلومات، فالبيانات كما يعرفها حجازي (2005): بأنها مجموعة من الحقائق غير المترابطة عن الأحداث، وبالتالي فإنها لا تقدم تفسيرات أو قواعد للعمل، ولا تخبر عما يجب فعله، في ملاحظات غير معالجة وحقائق غير مصقولة، تظهر في أشكال مختلفة قد تكون أرقام أو حروف أو كلمات أو إشارات متناظرة أو صور ودون أي سياق أو تنظيم لها. فمعالجة البيانات: تكون بتحويل الأرقام والحروف التي تتعلق بالأفراد إلى معلومات بغرض زيادة منفعة استخدامها.

بينما مصطلح المعلومات كما عرفها الشمري (2008): إن كلمة معلومات مشتقة من كلمة (علم) التي تعني تعليم المعرفة Information ونقلها، والكلمة في اللغة اللاتينية Information تعني شرح أو توضيح شيء ما". فالمعلومات: هي بيانات تتعلق بالعاملين يتم تجميعها وإدخالها في الحاسب بهدف معالجتها من خلال عمليات التحليل والتفسير والتصنيف والفهرسة والتخزين، بحيث يكون لها فائدة حقيقية ومدركة لمتخذي القرار.

وبناء على ما تم ذكره يرى الباحث أن نظام المعلومات يستخدم لمعالجة البيانات الخام وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة للمستخدم، فعملية جمع البيانات ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها وإدارتها وعرضها بشكلها النهائي تتطلب استخدام التكنولوجيا والبرمجيات والأجهزة، فعملية معالجة كل هذه البيانات بعد إدخالها للنظام تتم داخل النظام بطريقة برمجية لا تظهر للمستخدم ولكنه يستخدمها في صيغتها النهائية بعد معالجة هذه البيانات، وتظهر بشكلها النهائي على شكل تقارير أو صور أو فيديو أو رسم بياني أو بأشكال أخرى. فالهدف الرئيسي لنظام المعلومات أن يتمكن المديرين من استخدام هذه المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت الملائم.

مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية :

تعد أنظمة معلومات الموارد البشرية من أهم التقنيات التي تستخدم في إدارة الموارد البشرية، فان نظام معلومات الموارد البشرية هو عبارة عن برمجيات ومعدات متكاملة تقوم بجميع الوظائف التي تحتاجها الإدارة وتتميز بالدقة والسرعة والمرونة في عمليات التعديل عليها وايضاً حمايتها لبيانات الموظفين.

وقد تمت مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة التي اهتمت بمفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وفيما يلي عرض للتعريفات كما ورد في عدد من الكتب والمراجع مرتبة تبعاً لتسلسلها الزمني:

جدول رقم (٢) مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية "بأنه نظام قائم على تكنولوجيا المعلومات، تستخدمه الإدارة الفعالة لوظائف الموارد البشرية، مما يتيح للإدارة إجراء جمع وتخزين والاحتفاظ واستعادة البيانات المطلوبة حول مواردها البشرية	Singh, Jindal and) (Samim,2011
ويقصد به مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية وشؤون الأفراد، وتخزينها وتحليلها وتفسيرها، بهدف تحويلها إلى معلومات على شكل تقارير عن الأفراد والوظائف التي يحتاجها المدبرون لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل.	(الجرايدة، 2011)
نظام معلومات الموارد البشرية يمنح لوظائف الموارد البشرية المعلومات لتصبح أكثر كفاءة وللمساعدة في صناعة القرار.	(2012 Ankrah E, Sokro E)

(المومني، 2017)	هو نظام كأي نظام يتكون من مدخلات ومعالجة ومخرجات، وتكون مدخلاته معلومات وموارد بشرية ووسائل تكنولوجية مختصة بإدارة الموارد البشرية، ويتم من خلاله معالجة المعلومات لتساعد في الوصول إلى اتخاذ القرارات وحل المشكلات في مجال الأعمال.
(ولد علي، 2017)	هو نظام محوسب (يعتمد في عملياته على تكنولوجيا الحاسوب) يعمل على جمع، امتلاك، تخزين، معالجة، تحليل، استرجاع وتوزيع البيانات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة على المستفيدين
(Sharma , Pandey 2017)	برنامج يحتوي على قاعدة بيانات تسمح بإدخال البيانات وتخزينها ومعالجتها، فيما يتعلق بموظفي الشركة. ويتيح ذلك الوصول إلى المعلومات الهامة للموظفين.

ويرى الباحث أن نظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن نظام قائم على التكنولوجيا وظيفته الأساسية حفظ بيانات الموظفين في الشركة بشكل محوسب، والذي بدورها تكون جاهزة للاستخدام من قبل المديرين وصناع القرار والاستفادة من هذه المعلومات عند استرجاعها والاطلاع عليها وتحديثها وحفظها، مما يتيح للمديرين من اتخاذ قراراتهم بشكل أسرع وبشكل أكثر دقة وإمكانية مشاركة هذه المعلومات بين الأقسام الأخرى وتشغيلها لحمايتها من الاستخدام الغير قانوني.

مكونات نظم معلومات الموارد البشرية :

إن من أهداف نظام معلومات الموارد البشرية هو تحديد المتطلبات من القوى العاملة وتحديد المهارات المطلوبة بما يتفق مع خطة المنظمة ومن مكونات نظم معلومات الموارد البشرية كما أشار إليها النجار (2013).

نظام تخطيط الموارد البشرية:

تدعم هذه النظم تخطيط الوظائف وتحديد المتطلبات المستقبلية من العاملين والخبرات والمهارات وغيرها. نظام الاستقطاب: تهتم بطرق الاستقطاب المختلفة والتي قد تكون بسيطة أو معقدة حسب نظام المنظمة.

نظام التطوير والتدريب:

تختلف هذه النظم من منظمة إلى أخرى حيث تضع بعض المنظمات خطاً رسمياً للمسار الوظيفي من حيث المهارات والخبرات ومتطلبات التدريب المختلفة لكل وظيفة.

نظام التقييم:

وتهتم بوضع معايير العمل والوصف الوظيفي لدعم تقدير أداء العاملين، وكذلك زيادة قدرة تقييم الموظف لنفسه ولتكون قاعدة لزيادة التعويضات والترقية.

نظام التعويضات:

وتتضمن سجل الرواتب لكل موظفين المنظمة سواء بعقود داخلية أو من الخارج كمستشار، وكذلك العاملين مع المنظمة على أساس الساعات أو أي نظام متبع، وتتبع العطل والإجازات، كما تدعم أيضاً خطط التقاعد للموظفين والعناية الصحية وأية فوائد أو حوافز أخرى للموظفين.

أنواع نظم معلومات الموارد البشرية :

ينفذ نظام معلومات الموارد البشرية وظائفه في عدة أشكال وهي كما ذكرها Kumar (2011) :

النظام التشغيلي:

يوفر نظام معلومات الموارد البشرية التشغيلي للمديرين بيانات تدعم قرارات الموارد البشرية الروتينية والمتكررة. مثل نظام معلومات الموظفين، نظام معلومات تقييم الأداء.

النظام التكتيكي:

تستخدم أنظمة المعلومات التكتيكية لتزويد المدراء بالدعم للقرارات المتعلقة بتخصيص الموارد، وتشمل قرارات التوظيف، تحليل الوظائف، التدريب، التطوير، التعويضات.

النظام الاستراتيجي:

يساعد نظام معلومات الموارد البشرية الاستراتيجي المنظمة في تنفيذ إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، كتنظيم القوى العاملة، ومفاوضات العمل.

أهداف نظم معلومات الموارد البشرية:

لأهمية العنصر البشري في المنظمة والدور الذي يلعبه فقد تمت حوسبة وظيفة نظام معلومات الموارد البشرية وأصبح الحاسوب هو المسؤول عن الحفظ والاسترجاع والمعالجة وأيضاً من أجل اتخاذ القرارات بسرعة في مجال التطوير والتخطيط للموارد البشرية لأنه يسهل تخزين البيانات عليه وتحديثها وتحليلها في المنظمة وبالتالي ذكر Rao (2000) أن نظام معلومات الموارد البشرية مصمم لتحقيق الأهداف التالية:

- تقديم نظام معلومات شامل ومستمر حول الأشخاص والوظيفة

- توفير معلومات محدثة بتكلفة معقولة

- توفير أمن البيانات والخصوصية الشخصية

هناك مجموعة من الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها في بيئة العمل الإداري،

حيث أشار الطائي وعبادي (2015) إلى مجموعة من هذه الأهداف وهي:

تحديد احتياجات مختلف إدارات وأقسام الموارد البشرية من معلومات والعمل على توفيرها، تصميم مراكز معلومات متكاملة لتلبية تلك الاحتياجات، تحديد خصائص المعلومات التي تتطلبها الجهات المستفيدة وبيان المعايير الواجب توفرها في كل منها، تحليل عمليات التشغيل وطرق تحديث البيانات، تطوير أساليب استرجاع المعلومات وتصميم أشكال التقارير والمخرجات بما ييسر استفادة الأطراف المستخدمة للمعلومات.

وذكر Hendrickson (2003) بأن " هدف أنظمة معلومات الموارد البشرية تمكّن من دمج السياسات والإجراءات المستخدمة لإدارة الموارد البشرية للشركة، وكذلك الإجراءات المطلوبة لتشغيل برامج الكمبيوتر وتطبيقات الأجهزة". حيث أشار Boateng (2007) إلى أهم وظائف إدارة الموارد البشرية هي " دمج تقنيات الموارد البشرية، لزيادة الكفاءة، والفعالية، وتمكين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبناء على ذلك، يوفر نظام معلومات الموارد البشرية دعماً هاماً لوظائف الموارد البشرية فيما يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية".

وذكر كل من صورية، وميلود (2010) مجموعة من الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال نظام معلومات الموارد البشرية وهي:

إعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة، التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية وتحليلها، خيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية، تقييم سياسات وممارسات وبرامج الموارد البشرية، إعداد التقارير الخاصة بإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل والغياب.

ويرى الباحث أن نظام معلومات الموارد البشرية له هدف أساسي في مشاركة المعلومات بين الموظفين وبين الإدارات داخل المنظمة، فهذه المعلومات تساعد في اتخاذ قرارات سريعة في اشد الأوقات الحرجة، فنظام المعلومات هو عبارة عن برنامج يخص إدارة الموارد البشرية يعمل على معالجة البيانات المدخلة واسترجاعها ومشاركتها داخل المنظمة، فهذا البرنامج يقوم بتقديم المعلومات على شكل قاعدة بيانات بشكل شامل وواضح ومفهوم اعتماداً على البيانات المدخلة، فهذه البيانات تتصف بالدقة والمصدقية وسهولة الوصول إليها، وإن الاعتماد عليها يساعد الإدارة في صنع القرار.

أهمية نظم معلومات الموارد البشرية :

أشار صورية، وميلود (2010) إلى أن استخدام إدارة الموارد البشرية لنظام المعلومات يساعدها على قيامها بوظائفها المختلفة، والتي من أهمها: وضع الخطط الاستراتيجية لقوة العمل، من خلال مقارنة حاجات المؤسسة مع القوة العاملة مع المعروض منها داخلها وخارجها، وعرض البدائل لمعالجة الفروقات. بناء ملفات شخصية خاصة لكل عضو في المؤسسة تحتوي على المعلومات الضرورية عنه، من حيث الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، المكافآت، العقوبات، التدريب وضع جداول ولوائح تفصيلية وإجمالية توضح فيها طبيعة الموارد البشرية في المؤسسة من حيث متوسط العمر، طبيعة المهارات وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المؤسسة من خلال تحديد متطلبات كل وظيفة، المهارات التي يجب أن تتوفر في شاغلها، المهام الموكلة إليه. تنظيم شؤون العاملين الإدارية والإجرائية كالإجازات، التعيين، الترقية إجراء البحوث والدراسات كمقارنة مستوى الأجور مع مستوى المعيشة، مراقبة العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومعدلات أداء العاملين بدأت الكثير من المنظمات بإدراك أهمية وجود هذا النظام لعدة أسباب أهمها حسب ما أشار الجريدة (2011):

زيادة قدرة وإمكانات الحاسب الآلي بشكل يوفر المعلومات الملائمة عن الموارد البشرية للمسؤولين في المنظمات، وتعدد سبلات القرارات المتعلقة بالموارد البشرية لعدم اعتمادها على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، وتشتت البيانات والمعلومات المرتبطة بالأفراد في إدارة المنظمة بشكل غير متكامل، مما يصعب جمعه في الوقت المناسب، تجميع البيانات اللازمة لإدارة النظام وصيانتها وحفظها وإدخالها وإجراء عمليات المعالجة بهدف تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيدين، القيام بإمداد المسؤولين بكافة المعلومات المتعلقة بالأفراد والوظائف، الإسهام ببناء خطه القوى العاملة على مستوى المنظمة، من خلال نظام معلومات الموارد البشرية الذي يعمل على تحديد دقيق لاحتياجات المنظمة من الأفراد كماً وكيفاً، القيام بخدمة أهم مورد من موارد المنظمات وهو المورد البشري من خلال تكامل عناصر النظام المعلوماتي (المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات والتغذية الراجعة)، وأخيراً توفير جهد الموظفين وتقليل التكاليف المادية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية.

هناك العديد من المزايا للمنظمات في استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، وهي كما أشار إليها توفر صورة شاملة عن المعلومات كقاعدة بيانات تستخدمها المنظمة لتوفير الاتصال الهيكلي عبر الوحدات والأنشطة وزيادة سرعة المعاملات.

زيادة القدرة التنافسية من خلال تحسين عمليات الموارد البشرية وعمليات جمع البيانات الخاص بهم للمساعدة في صناعة القرارات.

تحول تركيز الموارد البشرية من معالجة المعاملات إلى إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. إعادة هندسة عمليات الموارد البشرية ووظائفها وتحسين رضا الموظفين من خلال تقديم الخدمات بسرعة أكبر وبشكل أكثر دقة لهم.

وأشار Chauhan, Sharma, & Tyagi (2011) إلى استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية " على أنها تستخدم بشكل شامل ودقيق وسهلة الوصول لتخفيف وظائف إدارة الموارد البشرية، مثل تسجيل البيانات المتعلقة بالموظفين العاملين، ويهدف إلى دعم اتخاذ القرارات التشغيلية، وتقييم البرامج والعمليات اليومية الروتينية". وأنه يمكن لنظام معلومات الموارد البشرية أن "يساعد إدارة الموارد البشرية في جوانب مختلفة، لاسيما من خلال تبسيط عمليات سير العمل من خلال عمليات التحكم في مهامهم اليومية".

تتمثل إحدى طرق استخدام الموارد البشرية في نجاح الأعمال في نقل إدارة الموظفين إلى أبعد من القواعد والبيروقراطية، بالاستفادة من مهارات الموظفين وإمكاناتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال دمج الوظائف الخمسة للإدارة وهي التخطيط، التنظيم، التوظيف، القيادة، الرقابة (Dessler, 2013). وأشار العجمي (2017) إلى أن أهمية نظم معلومات الموارد البشرية تكمن في أنها تعمل وبشكل رئيسي في تحديد احتياجات المنظمات من الموارد البشرية بالكم والنوع وبأسرع وقت ممكن، وأيضاً في إعداد تقديرات العمالة التي تلزم في أي وقت أو فترة، وذلك وفقاً لمعايير ترتبط بالأداء داخل هذه المنظمات. كما وتعد المنظمة نظاماً كلياً للمعلومات يتكون من عدد من النظم الفرعية منها نظام الموارد البشرية، النظام المالي، النظام الإنتاجي، النظام التسويقي، نظام المشتريات والتخزين ... الخ، وتعمل هذه الأنظمة مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتبادلة من أجل تحقيق أهداف المنظمة ككل (الطائي والعبادي، 2015).

بناءً على ما تقدم ذكره يرى الباحث بأن الاداره القادره على الحصول على المعلومات الدقيقه في الوقت المناسب يساعدها بأداء وظائفها بكفاءة وفعالية والفضل يعود الى تحويل العمل الورقي الى الكتروني مما ساعد على تحليل البيانات بسرعة ليستفيد منها المديرين لاتخاذ القرارات اللازمه، فنجاح المنظمه يعتمد على طريقة التغيير والتطوير والتحديث في عملها وطريقة حصولها على المعلومات وطريقة عملها بشفافية باستخدام نظام معلومات الموارد البشرية.

المنافع المحققة من نظام معلومات الموارد البشرية :

يرى Sergio (2010) أنه "عندما يتم تحميل وظائف الموارد البشرية في أجهزة الكمبيوتر داخل نظام معلومات الموارد البشرية، يتم اتخاذ قرارات أكثر سرعة في تطوير وتخطيط وإدارة الموارد البشرية، بفضل سهولة تخزين البيانات وتحديثها وتصنيفها وتحليلها".

ويرى Karcioglu and Ozturk (2009) بأن "واحدة من المزايا الرئيسية التي يقدمها نظام معلومات الموارد البشرية هي مساهمته في التحكم في الوظائف بفعالية، من خلال تشارك المعلومات، وإنشاء ذاكرة تنظيمية، وزيادة سرعة اتخاذ القرار، وإنشاء ثقافة مشتركة".

ولقد اقترح Teotia (2012) خمسة أسباب تبرر استخدام المنظمات لنظم معلومات الموارد البشرية، تتعلق هذه الأسباب بإسهام أنظمة الموارد البشرية في المنظمات في الأمور التالية:

تعزيز القدرة التنافسية من خلال تطوير وزيادة عمليات الموارد البشرية.

إنتاج المزيد من تقارير إدارة الموارد البشرية الشاملة.

تحويل دور إدارة الموارد البشرية إلى إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية.

مناسبة لاستخدام نظام معلومات الموارد البشرية في دعم عملية صنع القرار الاستراتيجي، وتقييم السياسات أو المسائل التشغيلية اليومية.

وأشار الطائي والعبادي (2015) إلى ما يلي:

التخطيط للإيفاء بالحاجات من الموارد البشرية للمنظمة.

تطوير العاملين بما يسمح باستخدام كامل إمكاناتهم.

السيطرة على كل البرامج والسياسات الشخصية ويدعم أيضاً (الاستقطاب، الاختيار، الاستئجار، التعيين، تخصيص الأعمال، تقييم الأداء، التدريب والتطوير، صحة وسلامة العاملين).

في حين ذكر Sharma & Saxena (2017) المزايا التالية لنظام معلومات الموارد البشرية:

تبسيط العمليات الخاصة بالتوظيف والاختيار.

يحلل البيانات والتقارير للاستخدام الداخلي والخارجي.

سهولة الاستخدام لمتخصصي تكنولوجيا الحاسوب.

دقة المعلومات.

القدرة على إجراء تدقيق للموارد البشرية.

يمكن للموظفين والمديرين تحديد الإجابات والمعلومات بسرعة دون الحاجة إلى استشارة ممثل الموارد البشرية في كل مرة.

التقليل من الأعمال الورقية وحفظ السجلات اليدوية.

استرداد المعلومات بسرعة وبدقة.

يسمح بالتحليل السريع لقضايا الموارد البشرية.

ومن المنافع المحققة من نظام معلومات الموارد البشرية كما ذكرها كل من Sharma & Saxena (2017):

إدارة جميع معلومات الموظفين، تحليل معلومات الموظف وإرسال التقارير، حفظ الوثائق الخاصة بالمنظمة وبالموظفين، وإجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ، وإرشادات السلامة، تحديث المعلومات الشخصية، التكامل التام مع كشوفات الرواتب وغيرها من البرامج المالية وأنظمة المحاسبة، وأخيراً تتبع وإدارة السيرة الذاتية للموظفين.

ولقد لخصت Batool (2012) الفوائد الرئيسية لنظام معلومات الموارد البشرية في العديد من العبارات مثل:

الحد من العمل الورقي، سهولة استخدام البيانات والتحكم بها، الرد السريع، سهولة الوصول إلى المعلومات، تحسين الخدمات، الحد من القوى العاملة، تقليل الأخطاء، تبسيط المهام، تعزيز القدرة التنافسية، توفير الوقت.

ويرى الباحث أن العولمة والتطور التكنولوجي المستمر والاقتصاد القائم على التكنولوجيا وظهور المؤسسات المنافسة وظهور الكفاءات من الأيدي العاملة فانه من الضروري تبني نظام معلومات الموارد البشرية لتحقيق أهداف المنظمة ولحسب ميزة تنافسية أيضاً.

التحديات التي تواجه نظم معلومات الموارد البشرية :

يقف أمام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية ونجاحه بعض العوامل والمعوقات التي تحد من فاعليته منها ما يرجع لعوامل إدارية ومنها ما يتعلق بالعوامل المادية والمالية، بالإضافة إلى قصور النواحي الفنية والتكنولوجية، هذا إلى جانب ما يتعلق بالنواحي الاجتماعية والبشرية. ومن أهم هذه التحديات كما أشار إليها الجرايدة (2011) كما يلي:

إن المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلاله وغالباً ما تهتم نظم المعلومات في المنظمات بالبيانات الكمية السهلة الإدخال، وهذه البيانات قد لا تكون على درجة عالية من الأهمية عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المنظمة، ما لم يتم ربطها مع متغيرات أخرى أو معلومات أخرى. وبالتالي فإن قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله، ويتوقف هذا السياق على ما يتوفر لدى مستخدم المعلومات من معرفة أساسية.

إن قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن. فالمعلومة ذات القيمة العالية الآن قد لا تكون كذلك في المستقبل. لذلك فإن قيمة المعلومات تتوقف على اللحظة الزمنية التي ظهرت فيها، فتوقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، وهذا يؤكد على ضرورة التحديث المستمر للبيانات وعمليات إدخال البيانات وتعديلها وإلغاء بعضها).

إن التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات. يوجد نظام المعلومات في بيئة متحركة ومتغيرة، ونتيجة لوجود مثل هذا التغير سواء أكان داخل المؤسسات أم من المجتمع المحلي يتطلب وجود إمكانية تعديل هذه النظم أو تغير النظام بالكامل في بعض الحالات. وقد قدم (لادن لادن) خلاصة مفادها "إن المعلومات لا يكتمل بناؤها أبداً لأنها في حالة بناء مستمر".

إن تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير مستمر، فهي تتغير وتتطور بشكل سريع ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي عادة ما تصبح متقادمة بعد فترة زمنية قصيرة جداً من اقتنائها.

إن العمالة الفنية الماهرة تعاني من نقص ملحوظ، فقد أدى نقص المبرمجين ومحلي النظم ذوي المهارات العالية خلال العقد الماضي إلى زيادة نسبة تكاليف عنصر العمالة، وارتفاع معدل الدوران بين العاملين في أقسام نظم المعلومات بالمنظمة.

ومن التحديات المرتبطة بتقنية الموارد البشرية كما ذكرها كل من (Sharma & Saxena 2017):

التكلفة:

وهي تكلفة استخدام التكنولوجيا في بداية الأمر، فهي تتطلب استثماراً أولياً ضخماً، وبمجرد تنفيذها لنظام الموارد البشرية فإنها تقلل من تكاليف التشغيل. قد تقوم المنظمات الكبيرة باستخدام تكنولوجيا متطورة ذات كلفة عالية بينما يصعب على المنظمات الصغيرة أو المتوسطة تحمل تكاليفها.

القبول:

قبل البدء باستخدام الابتكارات والتكنولوجيا في المنظمة، تكون الموارد البشرية نفسها هي أكبر عقبة. فتطبيق تكنولوجيا المعلومات يحتاج إلى المهارات والمعرفة لاستخدامها من قبل الموارد البشرية.

هناك حاجة إلى القبول من القوى العاملة للاستفادة منها على أكمل وجه: في عصر المعلومات، تنتشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق واسع، وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من جميع الوظائف التي يشغلها العاملون في مجال المعرفة. فيمكن أن تزيد عبء على الموظفين عن طريق قضاء المزيد من الوقت للتعلم.

النسخ الاحتياطي والمخاوف الأمنية:

وهو يتطلب الحفاظ على نظام احتياطي كامل لنظام الموارد البشرية الإلكتروني، وهذا ما يزيد من تكاليف الصيانة. ومن أحد العيوب الأساسية لاستخدام نظام الموارد البشرية الإلكتروني هو أن البيانات يمكن الوصول إليها مجاناً للجميع، ويمكن لأي شخص الوصول إلى المعلومات الاستراتيجية واستخدامها بأي شكل من الأشكال دون أي إذن. فهذه البيانات تكون عرضة للفساد، القرصنة، فقدان البيانات.

زيادة العزلة:

نظراً لاستخدام شبكات الإنترنت من خلال بوابات الموارد البشرية، فقد تضاءل التفاعل الشخصي بين الموظفين في الأنظمة التقليدية، يتفاعلون مع الإدارة فيما يتعلق بقضايا التوظيف التي كانوا يتصلون بها شخصياً، ولكن بسبب تطبيق التكنولوجيا، أصبح الاتصال عن طريق الإنترنت وهم معزولون عن بعضهم البعض، وأصبح الارتباط بينهم عن طريق بوابات النظام.

الموظفون أكثر وعياً:

بسبب سهولة الوصول والشفافية، فإن الموظفين على دراية جيدة بهياكل الأجور في السوق. وهذا يزيد من إمكانية الوصول إلى معلومات الأجور والتعويضات الداخلية والخارجية، وقد تجبر هذه المعرفة المنظمة على تعديل هياكل الأجور والتعويضات من وقت لآخر كما في الشركات الأخرى، وهذا قد يخلق مشاكل للمنظمة في بعض الأحيان.

ولقد ذكر كل من Aryan & Sharma (2017) مجموعة من التحديات التي تواجه العاملين في الموارد البشرية وهي:

يمكن استخدام المعلومات الخاصة أو السرية للشركات بشكل خاطئ من قبل المنافسين.
ان التحديات المتزايدة في التكنولوجيا تخلق في الواقع مشاكل للمديرين للحصول على العمل من الموظفين بطريقة فعالة بسبب نقص المعرفة لدى الموظفين في التيار التقني.
تكلفة الاستثمار في نظام الموارد البشرية عالية جداً.
كما أدى التقدم في التكنولوجيا إلى زيادة تكلفة تدريب الموظفين للحصول على أكبر قدر ممكن من الإنتاج.
هناك نقص في توافر الموظفين المهرة للتعامل مع المجالات المختلفة مثل الاتصالات السلكية واللاسلكية، وغيرها والتي تتطلب معرفة فنية عالية.

العوائق التي تحول دون تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية :
هناك مجموعة من العوائق التي تحول دون استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، حيث أشار الصيرفي (2009) إلى بعض من هذه المعوقات وهي كما يلي:

عدم كفاية الموازنات المالية المتخصصة.
تأخر مصممي النظام في فهم طبيعة وأنشطة الموارد البشرية.
عدم كفاية وكفاءة مستخدمي النظام وعدم تدريبهم.
قصور استراتيجية ورؤية نظام معلومات الموارد البشرية.
قصور أو عدم قدرة النظام على الاستجابة للمتطلبات المتنوعة.
عدم كفاءة وجودة المعلومات.
قصور دعم الإدارة العليا للنظام.
مقاومة الأفراد لتطبيق النظام خوفاً على وظائفهم وبدلات الوقت الإضافي التي يتقاضونها.
عدم وجود دراسات جدوى حقيقية تبين اقتصاديات نجاح أو عدم نجاح النظام مستقبلاً، وعدم وجود قواعد بيانات دقيقة وكافية لتغذية النظام.
وأشار Parry and Tyson (2011) إلى أحد العوائق التي تحول دون تعزيز القيمة الاستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية وهي "المهارات المحدودة لفرق الموارد البشرية، فلا يمكن نشر فرق الموارد البشرية بشكل استراتيجي بسبب نقص خبراتها في المهارات الفنية والاستشارية وإدارة المشاريع".
وبغض النظر عن المسائل المتعلقة بالموظفين، يمكن أن يكون النظام نفسه محدوداً في اختصاصاته الاستراتيجية.

وذكر Ngai & F.K.T (2006) أن من سلبيات نظام معلومات الموارد البشرية " لا تستطيع الشركات الصغيرة تحمل تكاليف ومخاطر تنفيذ برامج جديدة.

ولقد لخصت Batool (2012) العوائق الرئيسية لنظام معلومات الموارد البشرية مثل: الافتقار إلى الأموال، المعرفة غير الكافية، نقص الخبرات، عدم وجود تعاون، مشاكل فنية، نقص الموظفين.
وأشار العجمي (2017) إلى أن المعوقات التي تقف عائقاً في وجه بناء نظم معلومات الموارد البشرية ما هي إلا أخطاء متكررة وليست جديدة، تتكرر باستمرار منذ فترات طويلة، الأمر الذي يتطلب من جميع المستويات الإدارية في المنظمة العمل بطريقة منهجية وبتكاملية من أجل حل هذه المعوقات التي تحد من فاعلية ونجاح نظم معلومات الموارد البشرية بالمنظمة.

الأبعاد الإدارية لنظم معلومات الموارد البشرية :

يوجد مجموعة من الأبعاد الإدارية التي تتعلق بنظام المعلومات الخاص بإدارة الموارد البشرية، حيث أشارت جبيرات (2017) إلى هذه الأبعاد وهي:

البعد التقني: تعد تكنولوجيا المعلومات مورداً أساسياً من موارد نظام معلومات الموارد البشرية، ومكوناً مهماً في مكوناته التقنية، وتضم مجموعة من المكونات المادية (الأجهزة وأجزائها) والبرمجيات ومختلف تطبيقاتها وكل وسائل نقل وتخزين المعلومات، إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات والتي تساعد في معالجة وتجهيز المستفيدين بالمعلومات المتعلقة بالموارد البشري، وهذه الأخيرة تختلف عن بقية المعلومات الأخرى فهي تتميز بأنها:

متنوعة ومختلفة بسبب تباين الأفراد وهذا ما يصعب عملية الوصف الشامل لكل فرد في العمل، كما يجعل الأمر مكلفاً.

معلومات متغيرة لارتباط جزء كبير منها بالمتغيرات الخارجية للمحيط (سوق العمل، القوانين...)، مما يستدعي متابعه مستمرة لتطور هذه المتغيرات من أجل تحديث المعلومات والرجوع إليها عند صنع القرارات.

معلومات نوعية أكثر منها كمية، وهذا ما يجعلها تفتقد لصفة الموثوقية التي تتعلق بخلو المعلومة من الأخطاء والتميز في العرض والتصور الصادق للأحداث والعمليات.

معلومات فردية تختص بمتابعة وضعية فردية باعتبار أن كل مورد بشري حالة خاصة أو معلومات جماعية تخص مجموعة أفراد (صنف مهني، نوع المنصب...).

البعد التنظيمي: يقع نظام المعلومات ضمن البنية التنظيمية للمنظمة ويعمل في إطارها بما يعطي زيادة أكبر لقيمة المنظمة. وهذا يعني أنه مدمج في كل العناصر الفاعلة حتى يتسنى له التجاوب مع متطلبات البيئة الخارجية، حيث لا يمكن تصور أي وظيفة بمعزل عن بقية الوظائف الأخرى، وحتى وإن وجدت فإن أهميتها تكون ضعيفة.

البعد البشري: يعتبر العنصر البشري الأهم في توليفة نظام معلومات الموارد البشرية، حيث يتوقف نجاحه على كافة الأفراد في انتشار موارد النظام واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال الدعم المقدم للأنشطة والعملية التسييرية.

كيف يعمل نظام إدارة الموارد البشرية على تغيير عمليات الموارد البشرية:

لقد حقق نظام إدارة الموارد البشرية أثراً إيجابياً في حل المشاكل والطريقة التي يعمل بها الناس، وتغير الخدمات تماماً في المنظمات. في السابق كان على الموظفين عقد اجتماعات منتظمة من أجل حل مشاكل العمل، والحصول على أفكار ومقترحات لإنجاز المهام، أما الآن تم استبدالها برسائل البريد الإلكتروني، الذي يوفر وقت قصير ويؤدي إلى مزيد من الإنتاجية في المنظمة. لقد غير التقدم التكنولوجي نمط عمل قسم الموارد البشرية، وفيما يلي الجوانب الإيجابية المستخدمة من خلال استخدام نظم معلومات الموارد البشرية (Sharma & Aryan, 2017):

استخدام العديد من المنظمات التوظيف الإلكتروني من أجل اختيار المرشحين وتوظيفهم وتعيينهم وتبوع عملهم.

ساعدت التجارة الإلكترونية المنظمات في تتبع تفاصيل الموظف الحالي مثل المهارات والقدرات والمتربات بمساعدة نظام معلومات الموارد البشرية الذي تم إجراؤه يدوياً في وقت سابق.

ساعد المؤسسة على حساب إجمالي الوقت للموظفين من حضور وغياب وتأخير.

كما ساعدت التجارة الإلكترونية الموظفين في إدارة شؤونهم الخاصة المتعلقة بالإجازات، وتساعدتهم في إدارة كشوفات الرواتب وفقاً للمعايير التي حددها النظام.

استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية :

يستخدم نظام معلومات الموارد البشرية بشكل كبير في المنظمات الكبيرة والصغيرة واصبح لا غنى عنه بسبب سرعته في معالجة بيانات الموظفين وحفظها وتحليلها واسترجاعها وقت الحاجة كما انه اصبح يساعد الإدارات العليا في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية واستبدال العمل الورقي مما أدى إلى تقليل التكاليف والمجهود المبذول في حفظ الملفات الورقية والبحث فيها عند الحاجة لمعلومات تخص احد الموظفين أو جميعهم، فكما ذكر كل من Karikari، (2015) Boateng & Ocansey ان مع تزايد تأثير العولمة والتكنولوجيا، بدأت المنظمات في استخدام نظام المعلومات في مختلف الوظائف والإدارات في العقود الأخيرة، وان إدارة الموارد البشرية في واحدة من الأجزاء التي تستخدم في الغالب أنظمة المعلومات الإدارية، وان وحدات الموارد البشرية في المنظمات تضع الكثير من التركيز على تبادل المعلومات وخاصة التي تؤثر على القوى العاملة. ونتيجة لذلك ترى بعض المنظمات ان من المهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في معاملاتها، فنظام المعلومات هو نظام حاسوبي يستخدم لإدارة عمليات الموارد البشرية وإجراءاتها والغرض منه هو ان يصبح أكثر كفاءة في توفير معلومات افضل لصنع القرار.

وأضاف كل من Mayfield, Mayfield and Lunce (2003) أن وظائف نظام معلومات الموارد البشرية يتوافق مع المصالح التنظيمية في الحفاظ على رأس المال البشري وإدارته وهذا يساهم في اتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة. ولقد ذكر Kumar (2011) أيضاً أن لمواجهة المنافسة في السوق العالمية فان الشركات تحتاج إلى موازنة مواردها المتاحة البشرية ورأس المال لتحقيق الربح المرغوب والبقاء، ويعتقد أن إدارة الموارد البشرية هي أهم وظيفة لكل منظمة ترغب في الحصول على ميزة تنافسية لان الأنظمة في المنظمات يتم تشكيلها وإدارتها من قبل البشر.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات العربية:

العجمي (2017) دور نظام معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية.

لتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانة، بحيث تم توزيعها على عينة الدراسة والتي تمثلت في مدراء الدوائر ومساعدتهم، ورؤساء الاقسام والمشرفين والموظفين العاملين في شركة البترول الكويتية، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبع فيها الاسلوب الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على نوعين من مصادر المعلومات هما البيانات الثانوية والاولية، وتم استخدام تحليل الارتباط في اختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود علاقات ارتباط معنوية بين نظم معلومات الموارد البشرية (نظم معلومات التوظيف، نظم معلومات التدريب، نظم معلومات التعويضات، نظم معلومات تقييم الأداء) في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية. ولد علي (2017) أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة، الدور المعدل للمنظمة المتعلمة: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة التعرف إلى نظم معلومات الموارد البشرية واثرها في دورة حياة الجدارة في الجامعات الفلسطينية في ظل المنظمة المتعلمة كمتغير معدل، ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (80) فقرة، لجمع البيانات الاولى من عينة الدراسة والمكونة من (346) عضو هيئة تدريس في الجامعات الفلسطينية. وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات، وتحليلها، واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية لتحقيق اهداف الدراسة والتوصل الى نتائجها، ومنها تحليل الانحدار المتعدد القياسي، تحليل الانحدار البسيط والانحدار الهرمي المتسلسل.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ابرزها ما يلي: كانت الأهمية النسبية للنظم الفرعية لنظم معلومات الموارد البشرية (نظام التخطيط، التوظيف، نظام التدريب، نظام التقييم، ونظام التعويضات) متوسطة.

المومني (2017) أثر إدارة المواهب في تحقيق التميز المنظمي- الدور الوسيط لنظم معلومات الموارد البشرية: دراسة حالة شركة البوتاس العربية في الأردن.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى اثر إدارة المواهب في تحقيق التميز المنظمي من خلال نظم معلومات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في شركة البوتاس العربية في الأردن، إضافة إلى معرفة مستوى تطبيق إدارة المواهب ومستوى تحقيق التميز المنظمي ومستوى نظم معلومات الموارد البشرية في شركة البوتاس العربية في الأردن، ولتحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير امودج للدراسة بين المتغيرات المستقلة "ادارة المواهب" متمثلة بجذب المواهب، واختيار المواهب، واستبقاء المواهب، والاعتراف بالمواهب، واثرها في المتغير التابع "التميز المنظمي" متمثلة بالتميز القيادي، والتميز في تقديم الخدمة، والتميز في ادارة العمليات، بوجود نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط، ولتحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة بجمع البيانات من عينة الدراسة من خلال استبانة تكونت من (98) فقرة تقيس متغيرات الدراسة، حيث جرى توزيعها على (246) موظفاً في شركة البوتاس العربية في الاردن، وتم استرجاع (217) استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها:

(مستوى الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية في شركة البوتاس العربية في الأردن مرتفع، يوجد اثر لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز المنظمي).
المرشدي (2015) أثر تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مؤسسات التعليم العالي السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مؤسسات التعليم العالي السعودية. وطبقت الدراسة على (53) موظفاً يعملون في إدارة الموارد البشرية بثلاث جامعات. ولتحقيق الغرض من الدراسة طورت استبانة لقياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ومكونة من (38) فقرة، وتوصلت الدراسة إلى ان درجة تطبيق نظام الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي السعودية مرتفعة، وأن تطبيق نظام تحفيز الموارد البشرية احتلت المرتبة الأولى، في حين جاء تطبيق نظم تدريب الموارد البشرية بالمرتبة الأخيرة.

عبيد مسلم (2015) تحليل العوامل المؤثرة في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعات الرسمية الاردنية

هدفت هذه الدراسة الى تحليل العوامل المؤثرة في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعات الرسمية الاردنية (سهولة الاستخدام، الفائدة المدركة، الموثوقية المدركة، الثقافة التنظيمية)، وذلك من خلخ تصميم استبانة تكونت من (5) فقرات و (43) سؤال، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة التي تكونت من (115) فرداً يشكلون فئة المديرين ورؤساء الاقسام والموظفين في عشر جامعات رسمية اردنية.

ومن اهم ما توصلت اليه الدراسة ما يلي:

لم يتبين وجود فروقات ذات دلالة احصائية في تصورات المبحوثين نحو العوامل المؤثرة في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعات الرسمية الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي، العمر، المؤهل العلمي، اسم الجامعة).

ابو بكر (2015) اثر فاعلية وظائف ادارة الموارد البشرية في ذكاء المنظمة: الدور الوسيط لنظم معلومات الموارد البشرية "دراسة تطبيقية في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن"

هدفت الدراسة التعرف الى اثر فاعلية وظائف ادارة الموارد البشرية في ذكاء المنظمة في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن في ظل وجود نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط، حيث تكون مجتمع الدراسة من المصارف الاسلامية العاملة في الاردن، ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتطوير اداة الدراسة (الاستبانة)، واشتملت على (53) فقرة، لغايات جمع البيانات الاولى من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة في الادارة العليا والوسطى في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن، وقد تم توزيع (230) استبانة استرد منها (211) استبانة، وقد تم استبعاد (10) استبانات غير قابلة للتحليل، وبذلك اصبح عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (201) استبانة اي ما يقارب (96%) من الاستبانات المستردة، وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام تحليل المسار (Path Analysis) وبرنامج (AMOS) المدعوم ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان ابرزها ما يلي:

وجود اثر غير مباشر ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) لوظائف ادارة الموارد البشرية في ذكاء المنظمة من خلال نظم معلومات الموارد البشرية في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن.

سمهدانة (2014) نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في استراتيجيات الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات الاسمنت في المملكة الاردنية الهاشمية.

الرويلي (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين

هدف البحث إلى دراسة دور نظام معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين، وذلك في ضوء الديموغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ويتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية والبالغ عددهم نحو (618) فرد، وقد تكونت عينة البحث الأساسية النهائية من (217) من العاملين والعاملات بإدارة الموارد البشرية، واستخدم الباحث استبيان لنظم معلومات الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بإدارة الموارد البشرية في الدرجة الكلية والمحاور لكلاً من نظام معلومات الموارد البشرية وأداء إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

أبو ليفة (2014) أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في الشركات الليبية للحديد والصلب، وتم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة بواسطة تطوير استمارة استبيان على عينة مكونة من (60) مفردة، تم استرجاع وتحليل (53) منها وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية.

الرويلي (2013) واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية " دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية، ومدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية، المتمثلة بالتخطيط والتدريب والتطوير، والاستقطاب، والاختيار، والتعيين، وتقييم الأداء، والتعويض والحوافز، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن أهمية إدارة الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية.

ولتحقيق أهداف الدراسة وزعت الباحثة (140) استبانة على أفراد عينة طبقية تم توزيعها لكافة المستويات الوظيفية، وبنسبة (85%) من مجتمع الدراسة الأصلي المكون من الموظفين في دائرة الموارد البشرية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الجوف بمراكزها المختلفة، والبالغ عددهم (240) موظفاً، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستردة والخاضعة للتحليل الإحصائي (97) استبانة، وقد تم معالجتها بالاساليب الإحصائية المناسبة لاختبار اسئلة وفرضيات الدراسة في ضوء استخدام المنهج المسحي الوصفي التحليلي، وقد اظهرت الدراسة عدد من النتائج اهمها:

هناك مستوى متوسط لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية على فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية ككل، وجاءت درجة التأثير بالمرتبة الأولى على محور وظيفة التدريب والتطوير، تلاه في المرتبة الثانية محور وظيفة التخطيط، ثم محور وظيفة تقييم الأداء في المرتبة الثالثة، وجاء محور وظيفة التوظيف في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاء محور وظيفة التعويض والحوافز.

النعيمات (2012) أثر استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين "دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الأردنية".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في مجموعة الاتصالات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لبيان اهم الادبيات ذات العلاقة باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية واثرها على اداء الموظفين، ومنهج البحث الميداني لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة وذلك من اجل اختبار صحة فرضياتها، والاجابة عن تساؤلاتها، واستخلاص نتائجها بالاعتماد على الاستبانة التي صممت لغراض هذه الدراسة وفق الخطوات العلمية المتعارف عليها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجموعة الاتصالات الاردنية (Orange) في المملكة الاردنية الهاشمية اما عينة الدراسة فقد تم صياغة عينة عشوائية بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة موزعة على دوائر واقسام مجموعة الاتصالات اورانج، وبذلك تكونت عينة الدراسة من (200)، وقد تم توزيع (200) استبانة حيث تم استرجاع (185) استبانة من عينة الدراسة، وقد تم استبعاد (5) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك فقد خضعت للتحليل (180) استبانة شكلت ما نسبته (90%) من عينة الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى ان هناك أثر لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية بأبعاده (جودة النظام، جودة خدمات، وجودة المعلومات) في أداء العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية.

الراحله (2012) نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين نوعية حياة العمل "دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في شركات الاتصالات الأردنية، والتعرف على طرق جمع المعلومات عن كل الوظائف في الشركات ومتطلبات كل وظيفة، والتعرف على طرق تقديم البيانات والمعلومات أمام الإدارة لمساعدتها في إعداد الخطط والسياسات والبرامج الخاصة بالاختيار والتعيين والتقييم والتدريب والتطوير والرواتب والأجور والحوافز. وقد تم اعتماد الاستبانة للتعرف على نتائج الدراسة وقد تم توزيع الاستبانة على مديري ورؤساء الاقسام في شركات الاتصالات الاردنية وقد تم توزيع (110) استبانة وتم استرجاع (100) استبانة، ولذلك تم الاعتماد على (100) استبانة.

واستخدمت الباحثة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها حيث استخدم التحليل الوصفي ويشمل (التوزيع التكراري والنسب المئوية ومقاييس النزعة المركزية)، كما استخدمت معاملات الارتباط وتحليل التباين الاحادي، وتم استخدام اختبار (T-Test) لعينة واحدة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج نعرض منها التالي: يؤثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على نوعية حياة العمل في قطاع الاتصالات في الأردن حيث ان هذه النظم تحقق اعلى مكونات نوعية حياة العمل في هذه الشركات، ويعود السبب في ذلك لكون الشركات مدار البحث حيث تستخدم احدث التكنولوجيا في مجال الاتصالات وبذلك لا بد وان تمتلك احدث التكنولوجيا والنظم التي توفر لإدارتها المعلومات بكافة أنواعها ومن أهمها نظم المعلومات الإدارية، حيث أكدت النتائج على ما يلي: يوجد أثر للمعلومات المقدمة من نظم معلومات الموارد البشرية في المستويات الإدارية المختلفة على فعالية إدارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية، حيث ان المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات في هذه الشركات تتلاءم وتتناسب مع متطلبات إدارة الموارد البشرية فيها.

Mahasneh (2017)

Impact of Human Resources Information System on the Organizational Loyalty of Health "Organizations Employees in Makkah Region, Saudi Arabia

تأثير أنظمة معلومات الموارد البشرية على الولاء التنظيمي لموظفي المنظمات الصحية في منطقة مكة، المملكة العربية السعودية.

هذه الورقة تستقصي علاقة وتأثير أنظمة معلومات الموارد البشرية من مصطلح تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التطوير وتدريب الموظفين، تقييم الأداء والتعويضات عن الولاء التنظيمي لموظفي المنظمات الصحية في منطقة مكة وكذلك استكشاف مستوى أهمية هذه المتغيرات في المنظمات الصحية تحت الدراسة.

تم فحص النموذج باستخدام بيانات المسح التي تم جمعها من (134) من (2320) مدير (وزارة الصحة، 1436هـ، ص55) نائب مدير، رؤساء أقسام، نواب رؤساء الأقسام وموظفين. التحليل الوصفي والاختبار يظهر أهمية أنظمة معلومات الموارد البشرية على الولاء التنظيمي لموظفين المنظمات الصحية. وأظهرت النتائج ان هناك علاقة قوية وتأثير أنظمة معلومات الموارد البشرية على الولاء التنظيمي على موظفي المنظمات الصحية.

Kamaludin & Kamaludin (2017)

User Acceptance of the Human Resource Information System: A Study of a Private Hospital in Malaysia

قبول المستخدم لأنظمة معلومات الموارد البشرية: دراسة لمستشفى خاص في ماليزيا
قبول التكنولوجيا واستخدامها هو مصدر قلق كبير حيث يتم إجراء استثمارات كبيرة يتم تنفيذها بأنظمة معلومات جديدة. مستشفيات خاصة تبنت الموارد البشرية (HRIS) لإدارة وظائف الموارد البشرية بشكل أفضل، ومع ذلك فإن مستويات الاستخدام المخصصة قد نبهت الإدارة العليا إلى ان النظام قد يكون قد فشل الأهداف المقصودة. ولذلك هذه الدراسة تهدف لفهم العوامل الأساسية التي تؤثر على قبول المستخدم لأنظمة معلومات الموارد البشرية في المستشفى. باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، وجد علاقة بين نظم نموذج قبول التكنولوجيا التالية:
(فهم وسهولة الاستخدام، فائدة ملموسة، جودة المعلومات، التأثير الاجتماعي، رضا المستخدم عند استخدام النظام)

بيانات من (267) مستخدم لنظم معلومات الموارد البشرية في مستشفى خاص تظهر ان الاستخدام يتأثر بسهولة الاستخدام، نوعية المعلومات والتأثير الاجتماعي بالنسبة للنظام. وبشكل مفاجئ وجد ان الفائدة المدركة مرتبطة عكسيا بالاستخدام. وأخيراً لقد وجد ان استخدام النظام يؤثر على رضى المستخدم أكثر من الطرق الأخرى.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة تدعم ادراك الإدارة حول عدم قبول أنظمة معلومات الموارد البشرية في المستشفى الخاص، دراستنا توصل الفجوة في إدارة الموارد البشرية وتساهم في تطبيق نموذج قبول ضمن سياق بيئة الرعاية الصحية الماليزية، والتي كانت نادرة حتى الان.

قياس فاعلية أنظمة معلومات الموارد البشرية في البنك المركزي الهندي
يعتمد الباحثون والمشاركون بشكل أكبر على رضا المستخدم في نجاح أنظمة المعلومات في هذا السياق
فاعلية أنظمة معلومات الموارد البشرية (HRIS) تعتمد بشكل كبير على رضا الموظفين عند ممارسات
نظام إدارة الموارد البشرية (HRM) في المنظمة.
في هذه الورقة حاولت ان نقيم بشكل تدريجي فاعلية تكنولوجيا المعلومات اعتماداً على (HRIS)
أنظمة معلومات الموارد البشرية في البنك المركزي الهندي (SBI) باستخدام العمليات التحليلية. ولهذا
الهدف حددنا أربعة وظائف رئيسية لإدارة الموارد البشرية، التوظيف، تقييم الأداء، التعويض والتقاعد
والعطلة الطوعية لتقييم فاعلية أنظمة معلومات الموارد البشرية. من البيانات التي تم الحصول عليها
من استبيان مكون من ٢٣ بنداً يستخدم تحليل عامل استكشافي للحصول على ٦ عوامل تلعب دوراً
أساسياً في رضا الموظفين عند تقديم أنظمة معلومات الموارد البشرية ويستخدم أيضاً عملية هرمية
تحليلية للحصول على أوزان نسبية لما يقال انه وظائف إدارة الموارد البشرية في البنك المركزي الهندي
(SBI) من إجابة زوجية تحاكي مجموعة من الموظفين .
وأخيراً يستخدم تقنية تفضيل النظام عن طريق التشابه مع الحل المثالي (TOPSIS) وهي منهجية
لصنع قرارات متعددة السمات لتحديد المساهمة النسبية لهذه العوامل فيما يتعلق بوظائف الموارد
البشرية في كفاءة أنظمة معلومات الموارد البشرية.

تأثير أنظمة معلومات الموارد البشرية على الكفاءة التنظيمية وأداء الموظفين: بحث في القطاع الصناعي
والمصارف في مدن انقره واسطنبول
يجب على المنظمات ان تراقب بشكل مستمر التغيرات حولها، بيئتها الداخلية والخارجية من اجل ان
تنافس وتحافظ على المصالح بسبب الضغط والظروف التنافسية الشرسة للعصر التكنيتروني الذي
تطرحه العولمة والثورة الرقمية. العامل الأكثر أهمية الذي يمكن ان يدير هذا التغير بطريقة أكثر
فاعلية هي استراتيجية إدارة الموارد البشرية التي هي واحدة من الموارد البشرية واستراتيجية رئيسية
لإدارة عمليات المنظمات. المعلومات والموارد البشرية المؤهلة والمعلومات ذات الصلة والتي تدرك
كعوامل إنتاج أساسية واستراتيجية للشركات والمؤسسات في عصر البيانات الكبيرة تم الحصول عليها
وأنتجت ورتبت وشاركت واستخدمت في عمليات الإدارة الاستراتيجية من خلال تكنولوجيا المعلومات.
الدراسة الحالية تناقش عوامل مثل زيادة أهمية المعلومات وإدارة أنظمة المعلومات المستخدمة
لمعالجة مثل هذه المعلومات. واستخدامها في إدارة الموارد البشرية وزيادة كفاءه معلومات إدارة
الموارد البشرية في عملية الإدارة الاستراتيجية وتركز على تأثيراتها فهم الإدارة وعملية إدارة الموارد
البشرية في عصر البيانات الكبير. يتم الاستقصاء بشكل خاص في اثار الظروف الناشئة الجديدة على
الكفاءة التنظيمية وأداء الموظفين من حيث استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية.
استخدمت طريقة المسح في سياق البحث كأسلوب لجمع البيانات والعينات تتكون من ١٦٠ من
كبار المديرين ومديرين من المستوى المتوسط وموظفين من القطاع الصناعي والمصرفي. وأظهرت
نماذج اختبار الارتباط والانحدار ان عمليات إدارة الموارد البشرية في الشركات التي تفذ من خلال
أنظمة المعلومات تساهم بشكل إيجابي في الكفاءة التنظيمية وبالتالي في أداء الموظف.

Patel (2015)

Understanding Human Resource information system & ITS importance in organizations

فهم أنظمة معلومات الموارد البشرية وأهميتها في المنظمات

أنظمة معلومات الموارد البشرية ليست مفهوم جديد لكنه يجعل العودة لتغيرات بيئة العمل يوماً بعد يوم وانه يلعب دور مهم في قسم إدارة الموارد البشرية في أي منظمة. أنظمة معلومات الموارد البشرية (HRIS) لها العديد من الإيجابيات انها يمكن ان تعمل بسهولة كقاعدة بيانات لوظائف الموارد البشرية المختلفة مثل تخطيط الموارد البشرية، تخطيط تكلفة الموظفين، التدريب، التطوير وتقييم الأداء.... الخ. المساهمة الشاملة لأنظمة معلومات الموارد البشرية تساعد في إدارة مختلف الأنشطة الاستراتيجية لقسم الموارد البشرية بكفاءة وفعالية. الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات هم عاملان تسعى معظم الشركات لاستغلاله كأسلحة استراتيجية للمنافسة.

تشير أنظمة معلومات الموارد البشرية المطورة خصيصاً لإدارة الموارد البشرية. هو نظام متكامل وضروري لجمع، تسجيل، إدارة، توزيع وتقديم البيانات للموارد البشرية وبالتالي تعزيز نظام الموارد البشرية. أنظمة معلومات الموارد البشرية تشكل تفاعل بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات. أنظمة معلومات الموارد البشرية أصبحت عامل حاسم في الأعمال التنافسية والفاعلية. الورقة الحالية تسلط الضوء على الحاجة، مكونات، فوائد ووظائف أنظمة معلومات الموارد البشرية. وهذا سوف يساعد في فهم الحاجات الطارئة لأنظمة معلومات الموارد البشرية في المنظمات وما هو المجال المستقبلي لأنظمة معلومات الموارد البشرية.

Husein (2015)

The employee perception of the Human Resources information systems success

تصور الموظف لنجاح أنظمة معلومات الموارد البشرية

هذه الدراسة تهدف لتحديد مستويات نجاح أنظمة الموارد البشرية من خلال تقييم دورها في تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية في السلطة العامة للإذاعة والتلفزيون في نية الكشف عن الصعوبات التي تواجهها كهذه الأنظمة وتحديد كفاءة وفاعلية لاستخدامها في تقييم المعلومات المطلوبة. والعمل على تقديم بعض المقترحات التي يمكن ان تساهم في تطوير كفاءة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية لذلك هذه الدراسة قدمت وأوردت نموذج شامل متعدد الأبعاد لنجاح أنظمة معلومات الموارد البشرية والتي تتكون من ست مقاييس للنجاح : فهم نوعية نظام أنظمة معلومات الموارد البشرية، فهم نوعية معلومات أنظمة معلومات الموارد البشرية، فهم سهولة استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية، فهم فائدة أنظمة معلومات الموارد البشرية، الرضا عن أنظمة معلومات الموارد البشرية ونجاح أنظمة معلومات الموارد البشرية . جميع النتائج هناك أظهرت التأثير الإيجابي فيما بينها، لذلك أكثر لكل من (نوعية النظام، نوعية المعلومات، الفائدة وسهولة الاستخدام) تزيد من رضا عن النظام. وأظهرت الدراسة أيضاً تأثير إيجابي من حيث الرضا عن نظم المعلومات لتحقيق النجاح المنشود.

Bamel (2014)

Usage, benefits and barriers of human resource information system in universities

الفوائد والعوائق من استخدام نظام المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في الجامعات. الهدف من هذا البحث هو دراسة تصور أعضاء هيئة التدريس في الجامعات عن وظائف، فوائد، عوائق نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS)، وتهدف أيضاً لاكتشاف أهمية التنوع الديمغرافي في المواقف مع أبعاد أنظمة معلومات الموارد البشرية.

تم تصميم استبيان مكون من 26 بنداً على أساس دراسات بحثية مماثلة. تم جمع الردود من خلال البريد الإلكتروني لـ 90 عضو كلية لسبع جامعات في الهند وتم استخدام الإحصاء الوصفي بجانب اختبار وتحليل التباين للإجابة عن أسئلة البحث.

وأظهرت نتائج الدراسة ان نظام معلومات الموارد البشرية يستخدم في الغالب لأهداف إدارية ولا يؤخذ كمتطلبات استراتيجية. وكشفت الدراسة أيضاً ان الوظيفة المتصورة والفوائد والمعيقات لتبني أنظمة معلومات الموارد البشرية لا تختلف باختلاف المجموعة.

وقد تساعد نتائج الدراسة المحتملة في تطوير وتنفيذ أنظمة معلومات الموارد البشرية في أنواع مشابهه من المنظمات.

الأدب الماضي لأنظمة معلومات الموارد البشرية يأتي بشكل رئيسي من الدول المتطورة ويقتصر على المنظمات الربحية. الدراسة الحالية هي من ضمن الدراسات القليلة التي تولي القضايا لمنظمات ربحية بشكل متناسق. على سبيل المثال جامعات الدول النامية.

Ababneh & Shrafat (2014)

Human Capital Information Systems: An Introduction

أنظمة معلومات رأس المال البشري: مقدمة

تهدف هذه المقالة لتسليط الضوء على احتياجات مستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) في الأردن. وهدفها الأساسي تحليل الوظائف الحالية والمستقبلية التي تساعد نظم معلومات الموارد البشرية على تطوير وظيفة الموارد البشرية وقيمة رأس المال البشري.

هذه الورقة تنتهز الفرصة لتطوير فهم مستقبل أنظمة معلومات الموارد البشرية وتقديم مناهج جديدة. أنظمة معلومات رأس المال البشري (HRIS) يحتمل ان يكون نموذج جديد لتطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية والتي تشير إلى التحول في التفكير حول إمكاناتها في المستقبل.

وقد استخدمت المقابلات الشخصية لجمع البيانات من مختصين ومدراء الموارد البشرية في شركات الاتصالات في الأردن. من خلال مراعات تأثير الثقافة، الدين، العوامل البشرية والسياسية على مواقف المستخدمين من استخدام أنظمة المعلومات البشرية ومن المتوقع ان تسهل الوظائف الجديدة تطوير أكثر على النظام الجديد الذي يركز على الموظفين.

واظهرت النتائج ان المستجيبين لديهم نظرة محدودة نحو مستقبل نظام معلومات الموارد البشرية واكتفوا بالقول ان هذا النظام غير كاف. ويمكن تفسير الاستجابات التي تم جمعها بالحاجة الى استخدام أنظمة أكثر تطوراً ذات وظائف عالية المستوى، او نموذج اخر من نظام معلومات الموارد البشرية لتلبية متطلبات المستوى العالي وتلبية احتياجات كل من المنظمات والمستخدمين على حد سواء. واظهرت الاستجابات المختلفة درجة عالية من الثقة في مستقبل نظام معلومات الموارد البشرية لانها تدرك مدى فائدته في تحسين اداء خبراء الموارد البشرية ومختلف المستخدمين من خلال المنظمة.

ثالثاً: ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

قام الباحث باستعراض الكثير من الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة التي بحثت بموضوع ادارة الموارد البشرية وبحثت ايضاً بموضوع نظم معلومات الموارد البشرية وذلك يعود لعدم تمكن الباحث من العثور على دراسات تجمع المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لنظم معلومات الموارد البشرية، فالدراسات السابقة تناولت ابعاد مختلفة عن هذه الدراسة.

فتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولتها قياس الاثر المباشر للمنافع المحققة من استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والقيود التي تحول دون تطبيقها ومستوى استخدامها في شركات الكهرباء الاردنية، فجميع الدراسات السابقة اما قامت بدراسة دور نظام معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة او الاثر على دورة حياة الجدارة او اثره على اداء الموظفين او من خلال تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية.

وقد تشابهت دراسة واحده من الدراسات السابقة حسب علم الباحث في ربطها بالمنافع والقيود من استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في الجامعات وهي دراسة (Bamel 2014) وقد تم ذكرها في الدراسات السابقة.

وتميزت الدراسة عن الدراسات السابقة ايضاً بكونها الدراسة الاولى التي تبحث في المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لانظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الاردنية في حدود علم الباحث.

الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات

المقدمة :

تناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي تم من خلالها تحديد مجتمع وعينة الدراسة من العاملين في قسم الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية، وكذلك تناول المنهجية التي أتبعها الباحث في التعرف على المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية، كما تناول هذا الفصل كيفية إعداد وتصميم أداة الدراسة وطرق الحصول وجمع البيانات، وكما تناول خطوات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وكما تناول وصف وتصميم الدراسة والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يدل على قياس ظاهرة معينة ووصفها بشكل مناسب ودقيق مع الواقع، حيث تعتبر هذه من الدراسات الميدانية والتي اتبع فيها الباحث الأسلوب الوصفي وتحليل الظاهرة في مكانها المحدد بأسلوب الحصر لشركات الكهرباء (شركة كهرباء اربد، شركة الكهرباء الوطنية، شركة الكهرباء الأردنية، شركة توزيع الكهرباء الأردنية، شركة توليد الكهرباء المركزية، شركة السمرا لتوليد الكهرباء) الأردنية، بهدف التعرف على المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قسم الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية والبالغ عددها ستة شركات (شركة كهرباء اربد، شركة الكهرباء الوطنية، شركة الكهرباء الأردنية، شركة توزيع الكهرباء الأردنية، شركة توليد الكهرباء المركزية ، شركة السمرا لتوليد الكهرباء).

الجدول (٣)

أفراد مجتمع الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسب المئوية
النوع الاجتماعي	ذكور	45	60.0%
	إناث	30	40.0%
	المجموع	75	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	48	64.0%
	دبلوم	7	9.4%
	دراسات عليا	20	26.6%
	المجموع	75	100%
عدد سنوات الخبرة	5 فأقل	25	33.4%
	أكثر من 5 وأقل من 10	37	49.3%
	10 فأكثر	13	17.3%
	المجموع	75	100%

بلغ حجم مجتمع الدراسة (١٠٠) موظف على مختلف المستويات الإداري في قسم إدارة الموارد البشرية حيث تم اختيارهم بطريقة العينة المخصصة، حيث عمل الباحث على توزيع (١٠٠) استبانة تم استرداد (٨١)، تم استثناء (٦) لعدم صلاحيتها للتحليل، وقد بلغت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٧٥) استبانة، وكان السبب الرئيسي في اختيار (100) من موظفي شركات الكهرباء الاردنية في قسم الموارد البشرية ان عينة الدراسة كان محدد في قسم الموارد البشرية وفي الغالب عدد الموظفين يكون اقل من الاقسام الاخرى، فيعتبر عدد العينة الموجودة في الدراسة مناسب.

مصادر جمع المعلومات :

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة قام الباحث بجمع البيانات الأولية من خلال استبانة كأدلة رئيسية للبحث، والتي تم اعدادها حسب ما ورد في الدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة.

المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في الإطار النظري للبحث على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل بالأدبيات السابقة من الأبحاث العلمية المنشورة والمحكمة في مجلات علمية ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والكتب والمقالات.

أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة عمل الباحث على اعتماد الاستبانة وتم التعديل عليها وتم تحكيما لتكون أداة لجمع البيانات وذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة والاستعانة بأداة الدراسة لـ Bamel (2014) حيث تم كتابة مجموعة من الفقرات بشكل استبيان لعرضها على مجتمع الدراسة من العاملين في قسم إدارة الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية لتعرف على وجهات نظرهم الخاصة والتي تمثل الرأي الشخصي لأفراد مجتمع الدراسة، ولا تمثل الرأي الرسمي للمؤسسات التي سبق ذكرها بشكل رسمي بما يخص المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية، ولقد تكونت الاستبانة من (29) فقرة تم توزيعها كما يأتي:

القسم الأول المعلومات الديموغرافية والوظيفية تكون من المتغيرات التالية:

١- التحصيل العلمي وله ثلاث مستويات

٢- سنوات الخبرة ولها ثلاث مستويات

٣- النوع الاجتماعي ولها مستويين

القسم الثاني محاور الاستبيان وتكون من ثلاثة محاور:

المحور الأول (تصنيف استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية): وتتكون من تسعة فقرات.

المحور الثاني (تصنيف المنافع حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية): وتتكون من ثمانية فقرات.

المحور الثالث (تصنيف القيود (المعيقات) حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية): وتتكون من تسعة فقرات.

ثبات أداة الدراسة :

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

جدول (٤) ثبات أداة الدراسة/ معامل كرونباخ ألفا

المتغيرات	كرونباخ ألفا
مستوى استخدام نظام معلومات الموارد البشرية	0.890
المنافع التي تحققها أثناء استخدام نظام معلومات الموارد البشرية	0.853
الصعوبات التي تواجهها في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية	0.880
المجموع الكلي	0.874

إجراءات الدراسة :

١. تم الرجوع للدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة.
٢. اعتمد الباحث على أداة في دراسة سابقة (دراسة Bamel 2014).
٣. عمل الباحث على اعداد الاستبانة الاولى وعرضها على المشرف.
٤. تم الحصول على الموافقات اللازمة لإجراء الدراسة في شركات الكهرباء الأردنية.
٥. تم حصر أفراد عينة الدراسة من العاملين في قسم إدارة الموارد البشرية من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل دائرة الموارد البشرية في هذه الشركات.
٦. تم توزيع الاستبانة على افراد مجتمع الدراسة والذي بلغ عددهم (100) فرد.
٧. تم تفريغ البيانات على قوائم خاصة، ثم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج "الرمز الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (SPSS) بنسخته (IBM SPSS Statistics 23) .
٨. تم الحصول على الاساليب الاحصائية التي تخدم الرسالة بشكل صحيح.

المعالجة الإحصائية :

من أجل معالجة البيانات والوصول للنتائج تم استخدام برنامج (SPSS)، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول، كما تم استخدام اختبار (ت) (T-Test) لايجاد مدى وجود فروق في اجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة. ولتحديد درجة الاحتياج تم استخدام المعيار الأتي:

مدى الفئة = الحد الأعلى - الحد الأدنى على عدد الاستجابات يساوي ١-٥ على خمسة = أربعة على خمسة = 0.80.

وبذلك يصبح المعيار:

- من 1 إلى أقل من 1.80 درجة منخفضة جداً.
- من 1.80 إلى أقل من 2.60 درجة منخفضة.
- من 2.60 إلى أقل من 3.40 درجة متوسطة.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20 درجة عالية
- من 4.20 فأكثر درجة عالية جداً.

الفصل الرابع : عرض النتائج

المقدمة :

تضمن هذا الفصل تحليل كافة البيانات الخاصة بالدراسة، وقد تم الإجابة عن كافة الأسئلة من خلال العديد من الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي وتحليل التباين الأحادي. وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة حسب ترتيب أسئلتها:

نتائج السؤال الأول:

ما مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية؟

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية: من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية	4.19	0.647	عالية
المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية	4.14	0.692	عالية
القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية	3.24	0.876	متوسطة
المجموع الكلي	3.85		عالية

يوضح الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة المحاور الخاصة بموضوع الدراسة وذلك من وجهة نظر العاملين في شركات الكهرباء الأردنية، فقد بلغ المتوسط الحسابي لكافة المنافع والقيود (3.85)، ويعتبر درجة كبيرة، فقد كان أعلى متوسط حسابي للمجال "مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية" وقد بلغ الوسط الحسابي له (4.19)، وتعتبر بدرجة كبيرة، بينما أقل متوسط حسابي للمجال "القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية" (3.24)، ومن ثم في المرتبة الثانية المجال " المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية " (4.14). وفيما يلي توضيح وعرض لمتوسطات كافة فقرات أداة الدراسة، وكل محور من محاورها بشكل منفصل، والجدول (6) يوضح ذلك.

أولاً: مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية :

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في محور "مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	4	مراقبة الأداء (التأديب والعقاب)	4.09	0.692	عالية
2	7	إدارة المكافآت للموظفين	4.11	0.685	عالية
3	2	لتقييم أداء الموظفين	4.18	0.678	عالية
4	6	إدارة ترقيات الموظفين	4.21	0.641	عالية
5	3	إدارة التعويضات للموظفين	4.28	0.610	عالية
6	1	مراقبة غياب الموظفين	4.19	0.640	عالية
7	9	التدريب والتطوير	4.23	0.626	عالية
8	8	لتحليل المهام وتصميم العمل	4.20	0.601	عالية
9	5	توفير كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين الحاليين	4.22	0.652	عالية
الدرجة الكلية			4.19		

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال "مستوى تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية" من وجهة نظر الموظفين في الشركة، وقد بلغ الوسط الحسابي للمجال ككل (4.19) ويعد هذا المجال ذو درجة عالية، وقد كانت معظم فقرات هذا المجال ذو متوسط حسابي (عالي)، حيث بلغ أعلى وسط حسابي للفقرة رقم (3) والتي نصت "إدارة التعويضات للموظفين" والتي تبلغ (4.28) وذلك ما يدل على أن الإدارة في شركات الكهرباء الأردنية تستخدم سياسة المراقبة المتعلقة بتعويضات الموظفين، فانه يتم تقسيم التعويضات لدى الموظفين بشكل عادل ومناسب من ناحية ما يقدم كل موظف لدى الشركة وما يتم تعويضه به، يدل على ان الشركة تعمل على تطبيق واستخدام سياسة التعويضات لدى الموظفين بشكل عام، بحيث انه يوجد تسلسل واولويات في تقديم التعويضات لدى الموظفين، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.610) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين اجابات افراد مجتمع الدراسة. بلغ الوسط الحسابي للفقرة رقم (5) والتي كانت تنص "توفير كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين الحاليين" (4.22)، وذلك يدل على أن الشركة تستخدم سياسة توفير لجميع البيانات والمعلومات الخاصة بجميع الموظفين لديها، فمن سياسة المؤسسة أو الشركة الناجحة الحصول على المعلومات المناسبة للموظفين العاملين لديها لما له من تأثير إيجابي وسلبى على العمل، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.652) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد العينة ككل. وبلغ الوسط الحسابي للفقرة رقم (7) والتي نصت على "إدارة المكافآت للموظفين" (4.11) وهي ما يدل على ان الادارة في الشركة تعمل على استخدام نظام المعلومات الخاص والمعد من قبل قسم الموارد البشرية في تسوية وادارة المكافآت لدى الموظفين، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.685) وهي ما تدل على وجود اختلاف ما بين اجابات افراد العينة ككل.

ثانياً: المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية:

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في مجال المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	5	يساعد في خلق أسلوب عمل موحد ومتكامل	4.31	0.638	عالية
2	3	استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يحد من العمل المكتبي	4.10	0.728	عالية
3	1	يساعد في سرعة الاستجابات والوصول إلى المعلومات بشكل سريع	4.12	0.692	عالية
4	7	يعمل على المساعدة في صناعة القرارات غير الرسمية	4.18	0.675	عالية
5	2	يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين	4.20	0.639	عالية
6	8	يخفض من مستوى ارتكاب الأخطاء	4.14	0.683	عالية
7	4	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين مراقبة المعلومات	4.07	0.739	عالية
8	6	يساعد في خفض متطلبات القوى البشرية	4.02	0.749	عالية
الدرجة الكلية			4.14		

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة فقرات مجال المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية، حيث بلغ المجموع الكلي لمجال المنافع المحققه من تطبيق نظام المعلومات (4.14)، وتعد نسبة عالية نوعاً ما. فقد بلغ أعلى وسط حسابي للفقرة رقم (5) والتي تنص على "يساعد في خلق أسلوب عمل موحد ومتكامل" (4.31) وهي ما تدل على أنه الإدارة تستخدم نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية مما يؤدي ذلك لخلق أسلوب عمل موحد ومتكامل بشكل كبير وبالتالي تحقيق مستوى ناجح من العمل المقدم، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.638) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ أقل وسط حسابي للفقرة رقم (6) والتي تنص على "يساعد في خفض متطلبات القوى البشرية" (4.02) والتي تدل على أن إدارة الشركة تعمل على استخدام نظم المعلومات الخاص والمعد من قبل قسم الموارد البشرية مما يساعد على تقليل مستوى متطلبات القوى البشرية الموجودة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.749) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد العينة ككل.

وبلغ الوسط الحسابي للفقرة رقم (7) والتي تنص على "يعمل على المساعدة في صناعة القرارات غير الرسمية" (4.18) وذلك يدل على أن شركات الكهرباء الأردنية عندما تستخدم المعلومات المدرجة من قبل الموارد البشرية فإنها تعمل على مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات غير الرسمية، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.675) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة. وبلغ الوسط الحسابي للفقرة رقم (2) والتي تنص على "يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين" (٤.٢٠) وهي ما تدل على أن نظام المعلومات الذي تملكه الشركة من قبل قسم الموارد البشرية يعمل على تحسين من مستوى الخدمات والأعمال المقدمة من قبل الموظفين داخل الشركة نحو الأفضل، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (٠.٦٣٩) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية :

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاحتياجات التدريبية في مجال القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	عدم ادراك فوائد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية	٣.٢٥	0.962	متوسطة
2	1	ضعف الدعم من قبل الإدارة العليا	3.00	0.975	متوسطة
3	5	الخوف من تغيير الطرق المتبعة في العمل	3.22	0.969	متوسطة
4	4	عدم توفر برمجيات مناسبة لنظم معلومات الموارد البشرية	3.2٧	0.888	متوسطة
5	8	عدم توفر الدعم المالي الكافي	3.24	0.903	متوسطة
6	6	صعوبة تغيير الثقافة التنظيمية	3.3٦	0.834	متوسطة
7	7	الكثير من العمل المكتبي	3.34	٠.٦٢٣	متوسطة
8	3	عدم كفاية المعرفة ونقص الخبرة في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	3.3١	0.833	متوسطة
9	9	انخفاض مستوى الالتزام والمشاركة من قبل الموظفين	3.2١	0.901	متوسطة
الدرجة الكلية			٣.٢٤		

يوضح الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة فقرات مجال "القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية"، فقد بلغ اعلى وسط حسابي للفقرة رقم (6) والتي تنص على "صعوبة تغيير الثقافة التنظيمية"، (3.36) وذلك ما يدل على انه يوجد صعوبة في داخل الشركة من القدرة على تغيير الثقافة التنظيمية التي تتبعها الشركة في كافة الاعمال الموكلة لها، وبلغ الانحراف المعياري (0.834) وذلك ما يدل على وجود فروق ما بين اجابات افراد مجتمع الدراسة. حيث بلغ اقل وسط حسابي للفقرة رقم (١) والتي تنص على "ضعف الدعم من قبل الادارة العليا" (٣.٠٠) وذلك ما يدل على أنه الأمور أو العوائق التي تقلل من المنافع الخاصة بمعلومات النظم الدارجة من الموارد البشرية عدم وجود الوعي الكامل لفوائد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من قبل الموظفين وضعف الدعم الكافي من قبل الادارة العليا الموجودة في الشركة، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (٠.٩٧٥) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد العينة، وبلغ أقل وسط حسابي للفقرة رقم (9) والتي تنص على "انخفاض مستوى الالتزام والمشاركة من قبل الموظفين" (٣.٢١) وهي ما تدل على أنه الموظفين الموجودين في شركات الكهرباء الأردنية لديهم ضعف في مستوى الالتزام والمشاركة في الأعمال الموكلة لديهم مما يؤدي ذلك لعدم استخدام نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.901) وذلك يدل على وجود اختلاف ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول (٩) اختبار العينة الواحدة

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
استخدامات	225.542	74	.000	37.76596	37.4356	38.0963
المنافع	191.203	74	.000	33.13298	32.7911	33.4748
القيود	185.537	74	.000	36.05319	35.6699	36.4365

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه يوجد اثر لاستخدامات الموارد البشرية على موظفين شركات الكهرباء الاردنية، كما تبين بأنه يوجد اثر لكل من المنافع والقيود على كيفية تطبيق واستخدام الموارد البشرية في شركات الكهرباء الاردنية.

نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لاستجابات أفراد العينة حول القيود والمنافع تعزى إلى متغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)؟
من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة باختلاف متغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة). والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

الجدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب متغيرات الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة

المتغير	الفئة	الدرجة	مستوى التطبيق	المنافع	القيود	الأداة ككل
النوع الاجتماعي	ذكر	المتوسط الحسابي	44.697	47.6316	29.0263	37.4966
		الانحراف المعياري	7.7528	8.0677	5.7734	7.0009
	أنثى	المتوسط الحسابي	43.351	46.3830	29.2340	36.8563
		الانحراف المعياري	9.6226	9.5951	5.9086	7.9682

37.6095	29.6198	47.4628	43.7190	المتوسط الحسابي	بكالوريوس او أقل	المؤهل العلمي
7.1138	5.4837	8.6881	8.51002	الانحراف المعياري		
35.9910	27.9592	45.6581	44.5306	المتوسط الحسابي	دراسات عليا	
8.3354	6.5254	9.5055	9.6632	الانحراف المعياري		
38.5895	30.3951	48.8765	45.0617	المتوسط الحسابي	5 سنوات فأقل	عدد سنوات الخبرة
5.7014	4.2652	7.08411	6.9648	الانحراف المعياري		
35.8258	28.000	45.1798	42.9438	المتوسط الحسابي	5 وأقل من 10	
8.7089	6.7840	10.0652	10.1828	الانحراف المعياري		
33.5456	25.346	38.9654	40.4456	المتوسط الحسابي	10 سنوات فأكثر	
7.4567	5.6636	11.3456	9.5674	الانحراف المعياري		

يلاحظ من الجدول رقم (10) وجود فروق ظاهرية ما بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجالات المنافع والقيود تبعاً لمتغيرات الدراسة وهي النوع الاجتماعي. وتم استخدام تحليل التباين الثنائي المتعدد على مجالات الأداة وجدول (11) يبين ذلك، كما تم استخدام تحليل التباين الثنائي على الأداة ككل كما تم توضيحه في الجدول (12)، وذلك حسب التصميم العاملي لاختبار أثر كل من (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة) في استجابات أفراد العينة على مجالات القيود والمنافع (تستخدم نظام معلومات الموارد البشرية، من المنافع التي تحققها أثناء استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، تصنيف القيود حسب درجة القوة).

الجدول (١١) تحليل التباين الثنائي المتعدد لأثر النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة
لاستجابات أفراد العينة على مجالات المنافع والقيود

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية	١٠.٢٤١ ٩٧٥.٤٦١ ٩٨٥.٧٠٥	1 73 74	١٠.٢٤١ ٥.٢٤٤	١.٩٥٣	٠.١٦٤
	المنافع حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	٣٥.١٣٩ ١٠٢٠.٥٣٦ ١٠٥٥.٦٧٦	1 73 74	٣٥.١٣٩ ٥.٤٨٧	٦.٤٠٤	٠.٠١٢
	القيود حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	٢.٤٤٣ ١٣٢٥.٠٢٥ ١٠٥٥.٦٧٦	1 73 74	٢.٤٤٣ ٧.١٢٤	٠.٣٤٣	٠.٥٥٠
المؤهل العلمي	استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية	٤.٧٧١ ٩٨٠.٩٣١ ٩٨٥.٧٠٢	1 73 74	١.٥٩٠ ٥.٣٣١	٠.٢٩٨	٠.٨٢٧
	المنافع حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	٧.٦٤٣ ١٠٤٨.٠٣٣ ١٠٥٥.٦٧٦	1 73 74	٢.٥٤٨ ٥.٦٩٦	٠.٤٤٧	٠.٧٢٠
	القيود حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	٦٥.١٩٠ ١٢٦٢.٢٧٨ ١٣٢٧.٤٦٨	1 73 74	٢١.٧٣٠ ٦.٨٦٠	٣.١٦٨	٠.٠٢٦

٠.٦٦٧	٠.٤٠٥	٢.١٥٠ ٥.٣٠٥	٢ ٢٧ ٧٤	٤٠.٣٠١ ٩٨١.٤٠١ ٩٨٥.٧٠٢	استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية	عدد سنوات الخبرة
٠.١٦١	١.٨٤٥	١٠.٣٢٣ ٥.٥٩٥	٢ ٢٧ ٧٤	٢٠.٦٤٦ ١٠٣٥.٢٩ ١٠٥٥.٦٧٦	المنافع حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	
٠.٣٥٩	١.٠٢٩	٧.٣٠٢ ٧.٠٩٧	٢ ٢٧ ٧٤	١٤.٦٠٤ ١٣١٢.٨٦٤ ١٣٣٧.٤٦٨	القيود حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية	

يتبين من خلال الجدول السابق عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير النوع الاجتماعي في كافة المجالات.

بينما هنالك لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) تعزى لأثر تغير عدد سنوات الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح 5 سنوات وأقل من 10.

أما بالنسبة للأداة ككل فقد تم استخدام تحليل التباين، وكانت النتائج كما في الجدول (12).

الجدول (١٢)

تحليل التباين الثنائي لأثر النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة على الأداة ككل

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.380	0.77	60.03	1	60.03	النوع الاجتماعي
0.143	2.16	167.35	2	167.53	المؤهل العلمي
0.034	4.55	352.24	2	352.24	عدد سنوات الخبرة
	0.75	77.327	164	12604.33	الخطأ
			169	343376.00	الكل

يتبين من الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لأثر متغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة ف (0.77) وبدلالة إحصائية (0.380). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لأثر متغير المؤهل العلمي، حيث قيمة ف (2.16) وبدلالة إحصائية (0.143). بينما تبين بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) تعزى لأثر متغير سنوات الخبرة، حيث قيمة ف (4.55) وبدلالة إحصائية (0.034). وجاءت الفروق لصالح أكثر من 5 وأقل من 10 سنوات.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة التعرف على المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية. لأغراض الإجابة عن أسئلة الدراسة حسب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمنافع والقيود للموظفين في شركات الكهرباء الأردنية، وفيما يأتي عرض لنتائج الدراسة تبعاً لتسلسل الأسئلة: مناقشة نتائج السؤال الأول:

ما هي المنافع والقيود ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية؟ يوضح الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة المحاور الخاصة بموضوع الدراسة وذلك من وجهة نظر العاملين في شركات الكهرباء الأردنية، فقد بلغ المتوسط الحسابي لكافة المنافع والقيود (3.85)، ويعتبر درجة كبيرة، فقد كان اعلى متوسط حسابي للمجال " مستوى تطبيق انظمة معلومات الموارد البشرية " وقد بلغ الوسط الحسابي له (٤.١٩)، وتعتبر بدرجة كبيرة، بينما اقل متوسط حسابي للمجال " القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية " (٣.٢٤)، ومن ثم في المرتبة الثانية " المنافع من خلال تفعيل تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية " (٤.١٤).

وقد تبين بأن الإدارة في شركات الكهرباء الأردنية تستخدم سياسة المراقبة المتعلقة بأداء الموظفين، ففي حال تقصير موظف بشيء يتم معاقبته بشكل يتناسب مع مستوى الضرر الذي سببه بحق الشركة، وأن الشركة تستخدم سياسة توفير لجميع البيانات والمعلومات الخاصة بجميع الموظفين لديها، فمن سياسة المؤسسة أو الشركة الناجحة الحصول على المعلومات المناسبة للموظفين العاملين لديها لما له من تأثير إيجابي وسلب على العمل، كما أنه الشركة تعمل على تطبيق واستخدام سياسة التعويضات لدى الموظفين بشكل عام، بحيث أنه يوجد تسلسل وأولويات في تقديم التعويضات لدى الموظفين.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة المومني (2017) وقد اظهرت نتائجها بأن مستوى الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية في الشركة البوتاس العربية في الاردن مرتفع، ويوجد اثر لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز المنظمي.

كما اتفقت أيضاً مع دراسة المرشدي (2015) والتي توصلت دراسته الى ان درجة تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي السعودية مرتفعه، وأن تطبيق نظام تحفيز الموارد البشرية احتلت المرتبة الأولى، في حين جاء تطبيق نظم تدريب الموارد البشرية بالمرتبة الأخيرة.

واتفقت أيضاً مع دراسة النعيمات (2012) والتي توصلت دراسته الى ان هناك اثر لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية بأبعاده (جودة النظام، جودة خدمات، وجودة المعلومات) في أداء العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية.

ومن حيث استخدام نظم معلومات الموارد البشرية فقد اتفقت هذه الدراسة مع رسالة Husein (2015)، فقد اظهرت النتائج تأثيراً ايجابياً لكل من (نوعية النظام، نوعية المعلومات، الفائدة وسهولة الاستخدام) تزيد من رضا عن النظام. وأظهرت الدراسة أيضاً تأثير إيجابي من حيث الرضا عن نظم المعلومات لتحقيق النجاح المنشود.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة Bamel & Nisha (2014) وقد أظهرت نتائجها بأنه نظام معلومات الموارد البشرية يستخدم في الغالب لأغراض إدارية ولا يتخذ كمتطلبات استراتيجية.

بينما مجال "القيود التي تشكل عائق امام تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية"، فقد تبين أنه الأمور أو العوائق التي تقلل من المنافع الخاصة بمعلومات النظم الدارجة من الموارد البشرية عدم وجود الوعي الكامل لفوائد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من قبل الموظفين، وأنه الموظفين الموجودين في شركات الكهرباء الأردنية لديهم ضعف في مستوى الالتزام والمشاركة في الأعمال الموكلة لديهم مما يؤدي ذلك لعدم استخدام نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية.

مناقشة نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لاستجابات أفراد العينة حول القيود والمنافع تعزى إلى متغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)؟
تبين بأنه لا يوجد فروق ظاهرية ما بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجالات المنافع والقيود تبعاً لمتغيرات الدراسة وهي النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي.
كما تبين عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير النوع الاجتماعي في كافة المجالات، إلا أنه هنالك فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) تعزى لأثر تغير عدد سنوات الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح 5 وأقل من 10 سنوات.
يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لأثر متغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة ف (0.77) وبدلالة إحصائية (0.380). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لأثر متغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف (2.16) وبدلالة إحصائية (0.143). بينما تبين بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) تعزى لأثر متغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف (4.55) وبدلالة إحصائية (0.034). وجاءت الفروق لصالح أكثر من 5 وأقل من 10 سنوات.

التوصيات:

يوصي الباحث بما يلي:

رفع التوعية للموظفين بشكل أكبر لمعرفة فوائد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والعمل على التدريب المستمر للموظفين على هذه النظم لتنمية مهاراتهم وتدعيم ذلك من قبل الإدارة العليا.
ان تقوم الإدارة بمتابعة أحدث التكنولوجيات والبرامج الخاصة بنظم معلومات الموارد البشرية.
العمل على تركيز جهود الموظفين على عمليات وأنشطة تدعم نظام معلومات الموظفين والتركيز على العوائق والعمل على حلها ، وتوفير البرمجيات المناسبة لنظم معلومات الموارد البشرية والتطوير والتحسين عليها كلما دعت الضرورة لذلك.
العمل على توفير الدعم المالي الكافي والمناسب للتطوير وإدخال برامج ومعدات تساعد الموظفين على أداء أعمالهم بفعالية أعلى ، مع المرونة في التكيف مع التغير في الثقافة التنظيمية .
العمل على توفر المعرفة والخبرة الكافية من قبل الموظفين من خلال استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وأجراء دراسات مستقبلية لنظم المعلومات المعمول بها في الشركات الأخرى ومعرفة العوائق التي تؤثر عليها ووضع الحلول المناسبة لمواجهتها.
عمل الإدارة العليا على رفع مستوى الالتزام والمشاركة بشكل عالي من قبل الموظفين مما ينعكس ذلك على المؤسسة والحث على تعزيز الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة.
حل كافة القيود التي تتعرض لها الموارد البشرية في الشركات بشكل عام ومتابعة العوائق لتحسين نظام المعلومات.
وضع قواعد تحافظ على تطبيق استراتيجيات وخطط الموارد البشرية.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- الكنعان، فراس (٢٠١٦). أثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية في البنك الأردني الكويتي (دراسة حالة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- أبو سنيته، محمد (٢٠١٧). تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية وطرق تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.
- جيرات، سناء (٢٠١٧). نظام معلومات الموارد البشرية، (ط١)، عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الجرايدة، محمد (٢٠١١). نظم معلومات الموارد البشرية مفاهيم وتطبيقات تربوية، (ط١)، مسقط، سلطنة عُمان: دار الكتاب الإسلامي.
- الجزازي، ديانا (٢٠١٣). أثر إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في شركات التأمين في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- حجازي، هيثم (٢٠٠٥). إدارة المعرفة - مدخل نظري، عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.
- الحباري، شروق (٢٠١٤). العلاقة ما بين تكامل إدارة الموارد البشرية وممارسات إدارة سلسلة التوريد وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الكيميائية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.
- الدرة، عبد الباري والصباغ، زهير (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر.
- الرقاد، قصي (٢٠١٧). مدخل دور إدارة الموارد البشرية وأثره في إدارة التغيير التنظيمي: دراسة حالة سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- زعتري، عبد العزيز (٢٠١٣). ممارسات استراتيجيات الموارد البشرية ودورها في المرونة الاستراتيجية في المصارف الإسلامية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- السالم، مؤيد (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، عمان: أثراء للنشر والتوزيع.
- الشمري، مشعان (٢٠٠٨). تطوير نظم المعلومات الإداري في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام: تصور مقترح، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.
- الصرايرة، اكثم والغريب، رويدة (٢٠١٠). أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة حالة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٤٩٨-٥٢٢.
- صورية، زاوي وميلود، تومي (٢٠١٠). دور نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٧)، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٩). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، (ط١)، الإسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- الطائي، يوسف والعبادي، هشام (٢٠١٥). إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، (ط١)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عامر، سامح (٢٠١١). استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العجمي، ناصر (٢٠١٧). دور نظم معلومات الموارد البشرية في فاعلية التخطيط للقوى العاملة في شركة البترول الوطنية الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- العقيلي، عمر (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

العلاونة، شيماء (٢٠١٧). التحديات التي تواجه الموارد البشرية وأثارها في المحافظة على رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة في محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارة، اربد، الأردن.

العنزي، حسين (٢٠١٧). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في علاقات سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركات الأدوية المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

القادري، معاذ (٢٠١٦). وظائف إدارة الموارد البشرية واثرها على تطبيق معايير الاعتماد الدولية في مركز الملكة علياء لأمراض وجراحة القلب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

المغربي، محمد (٢٠١٦). إدارة الموارد البشرية، (ط١)، عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
المقابلة، الاء (٢٠١٥). تطبيق الإدارة الإلكترونية واثرها على نظم إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة على مستشفى الملك عبد الله المؤسس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارة، اربد، الأردن.

المرشدي، خالد (2015). "أثر تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية على أداء الموظفين في مؤسسات التعليم العالي السعودية"، المصدر: المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة القصيم.

عبيد مسلم، عامر (2015)، تحليل العوامل المؤثرة في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعات الرسمية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، المفرق، الاردن.

ابو بكر، مازن (2015)، اثر فاعلية وظائف ادارة الموارد البشرية في ذكاء المنظمة: الدور الوسيط لنظم معلومات الموارد البشرية "دراسة تطبيقية في المصارف الاسلامية العاملة في الاردن، اطروحة دكتوراه منشورة، جامعة العلوم الاسلامية العالمية، عمان، الاردن.

سمهانة، غيداء (2014)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في استراتيجيات الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات الاسمنت في المملكة الاردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الاردن.

الرويلي، شعاع (2013)، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع الاتصالات السعودية "دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.

المومني، رهام (٢٠١٧). أثر إدارة المواهب في تحقيق التميز المنظمي - الدور الوسيط لنظم معلومات الموارد البشرية: دراسة حالة شركة البوتاس العربية في الأردن، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية، عمان، الأردن.

ابو ليفة، عبد المنعم (2014)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الشركة الليبية للحديد والصلب "المؤتمر الدولي الثالث- تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع الخاص والعام" مصراته، ليبيا.

النعيمات، صالح (2012)، أثر استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين "دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الاردن.

الرويلي، عماد (2014)، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.

الراحلة، رشا (2012)، نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في تحسين نوعية حياة العمل "دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الاردن.

النجار، فايز (٢٠١٣). نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري، (ط٣)، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الهاجري، سالم (٢٠١٧). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين في الشركات الصناعية في مدينة الاحمدي الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البيت، المفرق، الأردن.

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

- Ababneh, H, and Shrafat, F. (2014). "Human Capital Information Systems: An Introduction". **International Journal of Business and Management**, 9(9), 193-204.
- Ankrah E. & Sokro E. (2012). Human Resources Information System as a Strategic Tool in Human Resource Management. **Problems of Management in the 21st. century**, (5), 77-84.
- Armstrong, Michael (2010). **Human Resource Management Practice A Guide To People Management**. British library cataloguing in publication Data.
- Batool, Q. (2012). Benefits and Barriers of Human Resource Information System in Accounts Office & Azad Jammu & Kashmir Community Development Program. **International Journal of Humanities and Social Science**, 2(3).
- Bamel, N. (2014). "Usage, benefits and barriers of human resource information system in universities". **The Journal of Information and Knowledge Management System**, 44(4), 519-536.
- Bloom, N. and J. Van Reenen (2010). **Human resource management and productivity (NBER Working Paper 16019)**. Cambridge, MA: The National Bureau of Economic Research.
- Boateng, Asafo. (2007). **The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM)**. Doctoral Thesis, Swedish School Of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland.
- Chauhan, A., Sharma, S., and Tyagi, T. (2011). Role of HRIS in Improving Modern HR Operations. **Review of Management**, 1(2) 58-70.
- Cuskelly, G., Taylor, T., Hoye, R., & Darcy, S. (2006). Volunteer management practices and volunteer retention: a human resource management approach. **Sport Management Review**, 9(2), 141-163.
- Dessler, G. (2013). **Human Resource Management**, New Jersey: Pearson.
- Garrow, V., & Hirsh, W. (2008). Talent management: Issues of focus and fit. **Public Personnel Management**, 37(4), 389-402.
- Gürbüz, S. (2009). The effect of high performance HR practices on employees' job satisfaction. **Istanbul University Journal of the School of Business Administration**, 38, 110-123.
- Hendrickson, Anthony (2003). Human resource information systems: Backbone technology of contemporary human resources. **Journal of Labour Research**, 24(3), 381-394.
- Husein, A. (2015). "The employee perception of the Human Resources information systems success". **International Journal of Business and Management Invention**, 4(2), 10-15.
- Karcioğlu, F. and Öztürk, (2009). The Relationship between Performance Appraisal and Human Resources Information Systems (HRBS) in Business - A Research in Istanbul. **Journal of Atatürk University Social Sciences Institute**, 13(1), 343-366.
- Kamaludin, K. and Kamaludin, K, (2017). User Acceptance of the Human Resource Information System: A Study of a Private Hospital in Malaysia. **International review of Management & marketing**, 7(2), 207-217.
- Karikari, F.A. & Boateng, A.P. & Ocansey, O.E. (2015). The Role of Human Resource Information System in the Process of Manpower Activities. **American Journal of Industrial and Business Management**, 5, 424-431.
- Kumar, Rajiv (2011). Human Resource Information System: An Innovative Strategy for Human Resource Management. **GIAN JYOTI E JOURNAL**, 1(2).
- Kaygusuz, I, and Akgemic, T, and Yilmaz, Y, (2016). "The impact of HRIS Usage on Organizational Efficiency and employee performance: A research in industrial and banking sector in Ankara and Istanbul Cities". **International Journal of Business and Management**, 5(4), 14-52.

- Mayfield, M., Mayfield, J. And Lunce, S. (2003). Human Resource Information Systems: A Review & Model Development. **American Society for Competitiveness**, 11, 139-151.
- Mahasneh, Mohamed, and Yamin, M. (2017). "Impact of Human Resources Information System on the Organizational Loyalty of Health Organizations Employees in Makkah Region, Saudi Arabia". **International Journal of Business \$ Management**, 5(9), 75-84.
- Michael, J., Kavanagh, Mohan, Thite, Richard, D., & Johnson (2012). **Human resource information system**, (2), Sage Publication.
- Mangaraj, B.K, and Aparajita, U, (2017). "Measuring Effectiveness of Human Resource Information System in the state bank of India". **International Journal of Management Studies**, 5(1), 52-59.
- Ngai, E.W and Wat, F. (2006). Human resource information systems: A review and empirical analysis. **Personnel Review**, 35(3), 297-314.
- Parry, E. & Tyson, S. (2011). Desired goals and actual outcomes of eHRM. **Human Resource Management Journal**, 21, 335-355.
- Patel, J, (2015). "Understanding Human Resource information system & ITS importance in organizations". **Abhinav International Monthly Refereed Journal of Research in Management & Technology**, 4(4), 11-19.
- Rao, V.P.S. (2000) **Human Resource Management: Text and Cases**, New Delhi: Excel Books.
- Saxena, V. & Sharma, R. (2017). Employee perception toward the impact of information technology in human resource management. **Mahakal Institute of Management**, (5), 303-308.
- Sergio, B., Pez, G., Sebasti, M. and Ugarte, N. (2010). On The Quest of Choosing an Effect HR Information System – Assessing its Role and Key Success Factors. **Horizontes Empresariales**, 9(1), 49-54.
- Sharma A and Pandey N (2017). Human resource information system (hris): importance and significance in present scenario. **Inspira - Journal of Commerce**, 3(4), 148-152.
- Sharma, A, and Aryan, R. (2017). Transforming HRM through Technology: - Future of HR. **International Journal of Emerging Research in Management & Technology**, Punjab, India, 6(6), 265-269.
- Sharma, A. and Saxena, V. (2017). Employee perception toward the impact of information technology in human resource management. Mahakal Institute of Management. **Inspira - Journal of Commerce**, Ujjain, (MP), India, 5(7), 298-308.
- Singh, H.P., Jindal, S. and Samim, S.A. (2011). Role of Human Resource Information System in Banking Industry of Developing Countries. **Special Issue of the International Journal of the Computer, the Internet and Management**, 19, 44.
- Teotia, K. (2012). Role of HRIS in Performance Evaluation & Decision Making. **International Journal of Multidisciplinary Research**, 2(4).
- Thite, M. and Kavanagh, M. (2011). Evolution of Human Resource Management and Human Resource Information Systems: The Role of Information Technology. **GIAN JYOTI E-JOURNAL**, 1(2).
- Tiwari, P., & Saxena, K. (2012). Human resource management practices: A comprehensive review. **Pakistan Business Review**. 669–705.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2013) **Strategic management and business policy: Toward global sustainability**, New Jersey: Pearson.

قائمة الملاحق

ملحق (١)
أداة الدراسة (الاستبانة)

"بسم الله الرحمن الرحيم"

السادة الكرام العاملين في شركات الكهرباء الأردنية، تحية طيبة وبعد
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته :
أضع بين أيديكم هذه الاستبانة والتي قام الباحث بأعدادها لإجراء دراسة بحثية بعنوان "المنافع والقيود
ومستوى الاستخدام لأنظمة معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية" وذلك استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة".
أرجو من حضرتكم التكرم بالاطلاع عليها وبشكل دقيق، والتفضل بالإجابة على الفقرات المرفقة بكل وضوح
ودقة وموضوعية ومسئولية، وذلك من خلال اختيار الإجابة التي تتناسب مع اختياركم، ووضع إشارة
(√) أمام العبارة المناسبة، مع العلم أن هذه الإجابات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

شاكراً لكم حسن تعاونكم، و متمنيا لكم التوفيق والسداد، وا قبلوا مع فائق الاحترام وطيب التقدير.

اشراف أ.د هايل عابنه
الباحث : ثائر رشيد محمد نصير
رقم الهاتف : ٠٧٨٦٦٢٢٨١٦

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية :

المعلومات الشخصية والوظيفية:

يرجى وضع إشارة (X) داخل مربع الإجابة الذي يتوافق معك:

النوع الاجتماعي : ☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي : ☐ بكالوريوس أو اقل ☐ دراسات عليا

المسمى الوظيفي : الرجاء كتابة المسمى الوظيفي الخاص بك

عدد سنوات الخبرة: ☐ اقل من ٥ سنوات ☐ 5 - اقل من 10

☐ 10 سنوات فأكثر

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

المحور الأول : تصنيف استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية حسب الأهمية:

يرجى قراءة العبارات التالية وبيان رأيكم فيها وذلك بوضع إشارة (X) إزاء الجواب الذي تراه مناسب.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	نادراً جداً
تستخدم نظام معلومات الموارد البشرية فيما يلي :						
١	لمراقبة غياب الموظفين					
٢	لتقييم أداء الموظفين					
٣	لإدارة التعويضات للموظفين					
٤	لمراقبة الأداء (التأديب والعقاب)					
٥	لتوفير كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين الحاليين					
٦	للتعامل مع إدارة ترقية الموظفين					
٧	في إدارة المكافآت للموظفين					
٨	لتحليل المهام وتصميم العمل					
٩	لغايات التدريب والتطوير					

المحور الثاني: تصنيف المنافع حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية:
يمثل الجدول التالي فوائد نظام معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية.
يرجى قراءة العبارات التالية وبيان رأيكم فيها وذلك بوضع إشارة (X) إزاء الجواب الذي تراه مناسب.

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
من المنافع التي تحققها أثناء استخدام نظام معلومات الموارد البشرية ما يلي:						
١	سرعة الاستجابات والوصول إلى المعلومات بشكل سريع					
٢	تحسين الخدمات المقدمة للموظفين					
٣	يحد من العمل المكتبي					
٤	تحسين مراقبة المعلومات					
٥	خلق أسلوب عمل موحد ومتكامل					
٦	خفض متطلبات القوى البشرية					
٧	يعمل على المساعدة في صناعة القرارات غير الرسمية					
٨	يخفض من مستوى ارتكاب الأخطاء					

المحور الثالث: تصنيف القيود (المعيقات) حسب درجة القوة لنظام معلومات الموارد البشرية
تتأثر استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية بعوامل مختلفة.
يرجى قراءة العبارات التالية وبيان رأيكم فيها وذلك بوضع إشارة (X) إزاء الجواب الذي تراه مناسب.

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
من الصعوبات التي تواجهها في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية ما يلي:						
١	ضعف الدعم من قبل الإدارة العليا					
٢	عدم ادراك فوائد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية					
٣	عدم كفاية المعرفة ونقص الخبرة في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات					
٤	عدم توفر برمجيات مناسبة لنظم معلومات الموارد البشرية					
٥	الخوف من تغيير الطرق المتبعة في العمل					
٦	صعوبة تغيير الثقافة التنظيمية					
٧	الكثير من العمل المكتبي					
٨	عدم توفر الدعم المالي الكافي					
٩	انخفاض مستوى الالتزام والمشاركة من قبل الموظفين					