

## أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وفق نظرية قبول التقنية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية

راتب ذيب الخرشه

### الملخص

أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وفق نظرية قبول التقنية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وفق نظرية قبول التقنية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (1160) موظفاً وتم استرجاع (150) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (12.93%) من مجتمع الدراسة. استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموع من النتائج كان أهمها: إن تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية وكفاءة إدارة الموارد البشرية جاءت بدرجة مرتفعة. وجود أثر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في كفاءة إدارة الموارد البشرية حيث تفسر (56.2%) من التباين في كفاءة إدارة الموارد البشرية. وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على نظم معلومات الموارد البشرية التي تم استخدامها في المؤسسات العامة الأردنية من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتركيز على تقديم أفضل المعلومات التي يحتاجها المستفيد، والتي تمكن من اتخاذ القرار المناسب و تعمل على تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء العمل في المؤسسة.

**الكلمات الدالة :** نظم معلومات الموارد البشرية، نظرية قبول التقنية، المؤسسات العامة الأردنية.

### Abstract

The impact of the use of human resources information systems according to the theory of acceptance of technology on the efficiency of human resources management in Jordanian public institutions. The aim of this study was to identify the impact of the use of human resources information systems according to the theory of acceptance of technology on the efficiency of human resource management in Jordanian public institutions. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed for the purpose of collecting data. The study community consisted of 1160 employees, (12.93%) of the study population. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS.16) was used to analyze the data. The study reached a number of results, the most important of which were 1. The perceptions of managers in Jordanian public institutions towards human resources information systems and the efficiency of human resources management were high. 2. There is an impact of the dimensions of human resources information systems in the efficiency of human resources management, where 56.2% of the variation in the efficiency of human resources management is explained. The study recommends focusing on human resource information systems that have been used in Jordanian public institutions through modern technological means and focus on providing the best information needed by the beneficiary, which enables the decision making and reduces errors that occur during work in the institution.

## المقدمة:

تُعد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

ويشير (Mashhour, & Zaatreh, 2008) بأن هناك مجموعة من فوائد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية أهمها: استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة والسيطرة على كافة المعلومات فيها، وربط جميع الأطراف المنتجة للمعلومات داخل المنظمة بوحدة الأمر واتخاذ القرار، والقدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر الشبكات والاتصالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى العالمي، والقدرة على التخطيط والتنبؤ للمستقبل ضمن احتمالات مدروسة، واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف، والمساعدة في إتمام المهام العملياتية الإدارية بوقت أسرع وكفاءة أكبر وبعده أقل من القوى البشرية. ويبين (Sajady, et.al, 2010) أن من أهم ما تقوم به نظم معلومات إدارة الموارد البشرية هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها، ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية تسييرية وتنفيذية مهمة. ولذلك يمكن لنظام المعلومات الإدارية تأمين الاتصالات الدائمة بين الأقسام والإدارات المختلفة في الوحدة الاقتصادية من خلال مجموعة التقارير المالية الداخلية حتى يمكن التنسيق فيما بينها، فيما يتعلق بوضع الخطط قصيرة الأجل (الأهداف التشغيلية وتوضيح مدى مساهمة كل إدارة أو قسم في إمكانية المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية)، ويمكن أن يتضح ذلك من خلال المساعدة في إعداد الموازنات الطويلة الأجل والقصيرة الأجل، والرقابة على عملية تنفيذ كل منها (O'Brient, 2002).

ويعتمد نجاح المنظمات بشكل كبير على القوى العاملة التي تعمل بها، وذلك لأن المعرفة والمهارة والقدرات تنبع أساساً من أعضاء المنظمة، وتمثل قاعدة المعرفة الأساس لتصميم وإعداد الكفاءات في المنظمة، وهي التي تجعلها متميزة عن منافسيها كما تعطي تقديراً لدى العملاء (برنوطي، 2007).

وتقوم التنظيمات المختلفة في العالم بجهود جادة لتسخير مخرجات التطور العلمي والتكنولوجي، وخصوصاً في مجال المعلومات لتحسين وتطوير أدائها ويؤكد (Armstrong, 2006) في هذا المجال أن كثيراً من المنظمات العامة والخاصة نجحت في تبني واستخدام وسائل التكنولوجيا المتقدمة في كثير من الأنشطة التي مارسها مثل الإنتاج، والتعليم والتدريب، والصيانة، وغيرها، واستطاعت من خلال ذلك تحقيق مراتب متقدمة في مجال المبيعات والأرباح والشهرة والقدرة التنافسية، كما مددات الأداء الوظيفي تخزين تفاصيل أساسية عن الأداء للوظائف المختلفة وبصيغ دائمة وفعالة تستخدم قبل أو أثناء أداء المهمة، وعليه فإن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل من الممكن لأي منظمة أن تعيد التفكير في قيم منتجاتها وخدماتها، والطريقة التي تنقل بها هذه القيم إلى عملائها.

إن نظم معلومات إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً مهماً في كفاءة إدارة الموارد البشرية، من خلال توفير قاعدة بيانات تحتفظ بالمعلومات المهمة حول العاملين، وإسهامها في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أقسام ووحدات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى، ومساعدتها على تحقيق التفاهم بين الإدارة والأفراد العاملين، وبين الأفراد العاملين مع بعضهم بعضاً، فضلاً عن تمكين الإدارة من رقابة العاملين، وتقويم أدائهم ومعرفة مدى التطور في إدارة الموارد البشرية، فضلاً عن

دور تلك الأنظمة في اكتشاف التغيرات والتطورات التي تحدث في إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ومدى إسهام تلك الأنظمة في تمكين الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بقوة (التمياط، 2007).

وكفاءة إدارة الموارد البشرية كما أوضحها (Legge, 2004:11)، تتمثل في الوظائف الأولية التي تشمل تحليل العمل، والاختيار والتعيين، وتصميم هيكل الأجور، ثم يليها مجموعة الوظائف الثانوية المتمثلة في تصميم أنظمة الحوافز، وتقييم الأداء، والتدريب، وتخطيط المسار الوظيفي، وفي نهاية الهرم تأتي الوظائف المساعدة لإدارة الموارد البشرية، والمتمثلة في العلاقة مع النقابات، وأمن وسلامة العاملين، وساعات وجداول العمل.

وكفاءة إدارة الموارد البشرية تدعم قوة أي منظمة في تمييزها عن المنظمات الأخرى، وتُعد عنصراً بارزاً في المنافسة السوقية، كما يوجب على منظمات الأعمال الاهتمام ببناء ثقافة تنظيمية، تتشابه مع عدد من المحاور الرئيسة، أولها العملية الإدارية على اعتبار أنها مطلب أساسي، تبدأ بالأهداف ورسم الخطط الاستراتيجية، وتوفير التكامل التنظيمي والاتصالات على كافة المستويات الإدارية والقيادية، أما المحور الثاني فيتمثل في العاملين باعتبارهم القوة المحركة للأنشطة والعمليات المختلفة، والتي ترتكز على الأدوار السلوكية للمشاركة في القرارات، وفرق العمل، التي تساهم في خلق مناخ بيئي، يشعل الحماس، ويساعد على الابتكار وينمي الإحساس بالمسؤولية (Wirtz, et., al, 2008).

#### مشكلة الدراسة:

لقد أصبحت حاجة التنظيمات لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية مطلباً ملِحاً ومهماً خاصةً لتلك التنظيمات، التي تسعى إلى التميز في الأداء، والمحافظة على استمراريتها في بيئة متغيرة؛ إذ تواجهها تحديات متجددة تتطلب من الإدارة العليا تبني سياسات، وإستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق أهداف المنظمة بالأسلوب الناجح، ونظراً للتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل، فإنه يتوجب على الإدارة العليا توفير فرص التجديد والتحديث في أساليب العمل، الذي بدوره يتطلب المناخ الصحي المناسب في المنظمة.

وتحتاج المنظمات إلى التطوير والتغيير بشكل يواكب التطوير والتغيير المستمر والمتسارع في بيئة الأعمال، الأمر الذي يجعلها أكثر حاجة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية؛ ذلك أنّ توظيف نظم المعلومات له العديد من المزايا الإيجابية والفعالة، التي تنعكس على المنظمة وتميزها، من خلال تسخير الإمكانيات العقلية والمهارات السلوكية في حل المشكلات، كما تمكّن الأفراد من المشاركة وتقاسم المعارف فيما بينهم، وتبادل التجارب والخبرات، ليكونوا أكثر قدرة على اتخاذ القرار الصائب، وعلى الاستجابة لتحدي المنافسة، وحتى يتحقق ذلك لا بد من تطوير سياسة تنظيمية واضحة لإدارة الموارد البشرية، التي تبتعد عن الضبابية والغموض، وتتميز بتميز بالتجريب والجراءة في اتخاذ القرارات، والسعي نحو الإبداع والتجديد والمعرفة التامة بالعمل ومتطلباته، والتركيز على تبني سياسات تنظيمية في تحسين العمل، سواء كان ذلك على صعيد الأنظمة والقوانين والتشريعات، أو على صعيد العمل والهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة والسياسات المتبعة. لذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على التساؤل التالي: ما أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية ؟

#### أسئلة الدراسة :

#### تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية

السؤال الأول: ما هي تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية ؟

السؤال الثاني: ما هي تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو كفاءة إدارة الموارد البشرية؟

#### أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال:

1. كونها تتطرق إلى أحد المفاهيم التنظيمية، وهو نظم معلومات الموارد البشرية في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية، والذي يُعد من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري الحديث، كونه مصدراً هاماً من مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، خاصة في المؤسسات التي تسعى إلى تبني إستراتيجية الإدارة الحديثة، التي تهتم بكفاءة إدارة الموارد البشرية.

2. كذلك فإن هذه الدراسة يمكن أن توجه أنظار المدراء وصانعي القرار في المؤسسات العامة الأردنية إلى أهمية تبني نظم المعلومات الإدارية، بغية تعزيزها كونها تساعد في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية.

4. تسهم هذه الدراسة في إغناء المكتبة العربية بموضوع قد يحظى باهتمام الباحثين والممارسين، ويعد نقطة انطلاق لدراسات أخرى.

#### أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية.

2- التعرف على تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية.

3- التعرف على تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو كفاءة إدارة الموارد البشرية.

4- تقديم توصيات استناداً إلى نتائج الدراسة تساعد متخذي القرارات على تبني استخدام نظم معلومات الموارد البشرية كمنهج يسهم في نجاح المنظمات لتحسين مستوى الاهتمام بكفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### فرضيات الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة قامت الدراسة بتطوير الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى : يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في كفاءة إدارة الموارد البشرية.

الفرضية الثانية : يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في إنتاجية العاملين كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض الوقت كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

الفرضية الرابعة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في جودة الخدمة كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

الفرضية الخامسة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض التكاليف كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

### منهجية الدراسة :

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لمناسبته لأغراض الدراسة، فمن حيث المنهج الوصفي اعتمدت الدراسة على الأدبيات والمراجع التي تناولت موضوع الدراسة، وتم إعداد أداة تتناسب وأغراض الدراسة لقياس أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية. مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية والبالغ عددهم (1160) مديراً، وفقاً للإحصاءات الرسمية الصادرة بتاريخ (2016/11/15)، (المؤسسات العامة الأردنية، 2016م). عينة الدراسة: تم أخذ عينة عشوائية بسيطة، تمثل (20%) من جميع المديرين في المؤسسات العامة الأردنية، وقد تم توزيع (232) استبانة على عينة الدراسة، استرجع منها (166) استبانة، وقد تم استبعاد (16) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك خضعت للتحليل (150) استبانة تشكل ما نسبته (64.7%) من عينة الدراسة، وما نسبته (12.93%) من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

### جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	العمر	25 سنة فأقل	25	16.7%
		25 سنة - أقل من 35 سنة	34	22.7%
		35 سنة - أقل من 45 سنة	60	40.0%
		45 سنة فأكثر	31	20.7%
2	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	6	4.0%
		دبلوم متوسط	19	12.7%
		بكالوريوس	110	73.3%
		دراسات عليا	15	10.0%
3	مدة الخدمة	5 سنوات فأقل	17	11.3%
		5 سنوات - أقل من 10 سنوات	29	19.3%
		10 سنوات - أقل من 15 سنة	65	43.3%
		15 سنة فأكثر	39	26.0%
4	الدورات التدريبية في النظام	دورة واحدة	37	24.7%
		دورتين	55	36.7%
		ثلاث دورات فأكثر	58	38.7%
5	النوع الاجتماعي	نكر	98	65.3%
		أنثى	52	34.7%

يظهر من الجدول رقم (1) في ما يتعلق بمتغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية (35 سنة - أقل من 45 سنة) أعلى نسبة بواقع (40%) يلي ذلك الفئة العمرية (25 سنة - أقل من 35 سنة) بنسبة (22.7%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة

منطقية، وجاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) بنسبة (20.7%)، في حين بلغت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (25 سنة فأقل) بنسبة (16.7%).

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة، فقد وجد أن (73.3%) من الحاصلين على درجة البكالوريوس، مقابل (12.7%) من حملة دبلوم متوسط وثانوية عامة، وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة حملة الشهادة الجامعية الأولى من العاملين في المؤسسة.

كما وجد أن (43.3%) من المبحوثين ممن تتراوح خبرتهم من الفئة (10 سنوات- أقل من 15 سنة)، يلي ذلك المبحوثون، الذين تقع مدة خدمتهم (15 سنة فأكثر) بنسبة (26%) من أفراد عينة الدراسة، وجاء في المرتبة الثالثة المبحوثون الذين تقع مدة خبرتهم (5 سنوات- أقل من 10 سنوات) بنسبة (19.3%)، وأخيراً جاءت فئة الخبرة (5 سنوات فأقل) بنسبة (11.3%).

كما وجد أن (38.7%) من المبحوثين ثلاث دورات فأكثر، يلي ذلك المبحوثون الذين حضروا دورتين تدريبيتين بنسبة (36.7%) من أفراد عينة الدراسة، وأخيراً جاءت فئة (دورة واحدة) بنسبة (24.7%).

وفيما يتعلق بالجنس فقد شكل الذكور ما نسبته (65.3%)، في حين جاءت نسبة الإناث (34.7%). ويمكن تفسير ذلك نظراً لأن معظم الأعمال التي يقوم بها الذكور ذات طبيعة مهنية، تتطلب مجهودات ذهنية عالية، وتتطلب فترات زمنية طويلة ومتصلة لإنجاز العمل؛ لذلك فإنها تتميز بارتفاع نسبة الذكور في هذه الأعمال، بالإضافة إلى ما يفرضه المجتمع الأردني من عادات وتقاليد في خروج المرأة للعمل، إذ تتركز مجالات عمل المرأة في القطاع التربوي والصحي.

**أداة الدراسة :**

تم تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع، وقد تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: ويتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الديمغرافية وهي (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي، والدورات التدريبية في النظام).

الجزء الثاني: ويتكون من (23) فقرة تقيس متغير الدراسة المستقل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية، وتم كذلك تطوير هذا الجزء بالاعتماد على (اليوسف، 2010؛ الظفيري، 2010؛ عيسان، العاني، 2008)، ونظرية قبول التقنية، ويتضمن هذا الجزء المتغيرات التالية: إدراك الفائدة من النظام، وتمثله الأسئلة (1-6)، إدراك سهولة استخدام النظام وتمثله الأسئلة (7-11)، كفاءة العاملين وتمثله الأسئلة (12-17)، ملاءمة المعلومات في النظام، وتمثله الأسئلة (18-23).

الجزء الثالث: ويتكون من (26) فقرة، تقيس متغير الدراسة التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، وتم كذلك تطوير هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (العنزي، 2010؛ الفرا والشنطي، 2008؛ الحياصات، 2005، ونظرية قبول التقنية)، ويتضمن هذا الجزء المتغيرات التالية: إنتاجية العاملين، وتمثله الأسئلة (24-29)، تخفيض الوقت وتمثله الأسئلة (30-37)، جودة الخدمة وتمثله الأسئلة (38-43)، تخفيض التكاليف وتمثله الأسئلة (44-49).

وتم تصنيف الإجابات وفق مقياس (ليكرت الخماسي)، وحددت بخمسة مستويات هي (تنطبق دائماً، وتنطبق غالباً، وتنطبق أحياناً، وتنطبق نادراً، ولا تنطبق أبداً)، وأعطيت الإجابات أرقاماً من (1-5)، بحيث يدل الرقم (1) على (لا تنطبق إطلاقاً) والرقم (2) على (تنطبق نادراً) والرقم (3) على (تنطبق أحياناً) والرقم (4) على (تنطبق غالباً) والرقم (5) على (تنطبق دائماً).

#### صدق الأداة :

لقد تم عرض الاستبانة على (7) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتحقق من مدى ملاءمة فقرات الاستبانة، ولقد تم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات

المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية قوامها (25) موظفاً من خارج عينة الدراسة، بغرض وقياس الاعتمادية للمبجوثين بالاستبانة، وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما أكد على صدق الأداة. ثبات المقاييس في العينة الاستطلاعية:

جرى التأكد من ثبات المقاييس في العينة الاستطلاعية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) لدرجات الصدق أو الثبات (reliability)، وذلك بتوزيعها على عينة استطلاعية، مكونة من (25) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، ويفارق أسبوعين بين مرتي التطبيق (طريقة الاختبار وإعادة الاختبار)، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (2) الآتي:

## جدول (2)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بُعد من أبعاد الدراسة

الرقم	البُعد	تسلسل الفقرات	معامل الثبات	
			Alpha	Test-Retest
1	إدراك الفائدة من النظام	6-1	0.90	0.86
2	إدراك سهولة استخدام النظام	11-7	0.87	0.89
3	كفاءة العاملين	17-12	0.89	0.92
4	ملاءمة المعلومات في النظام	23-18	0.82	0.90
4-1	نظم معلومات إدارة الموارد البشرية	23-1	-	-
1	إنتاجية العاملين	29-24	0.84	0.87
2	تخفيض الوقت	37-30	0.86	0.88
3	جودة الخدمة	43-38	0.86	0.89
4	تخفيض التكاليف	49-44	0.85	0.87
4-1	كفاءة إدارة الموارد البشرية	49-23	-	-

## المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) والتحليلي (اختبار معامل تضخم التباين، والتباين المسموح وتحليل الانحدار المتعدد، وتحليل الانحدار المتعدد المترج)، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.16). وفيما يلي عرض للأساليب الإحصائية التي سوف تستخدم:

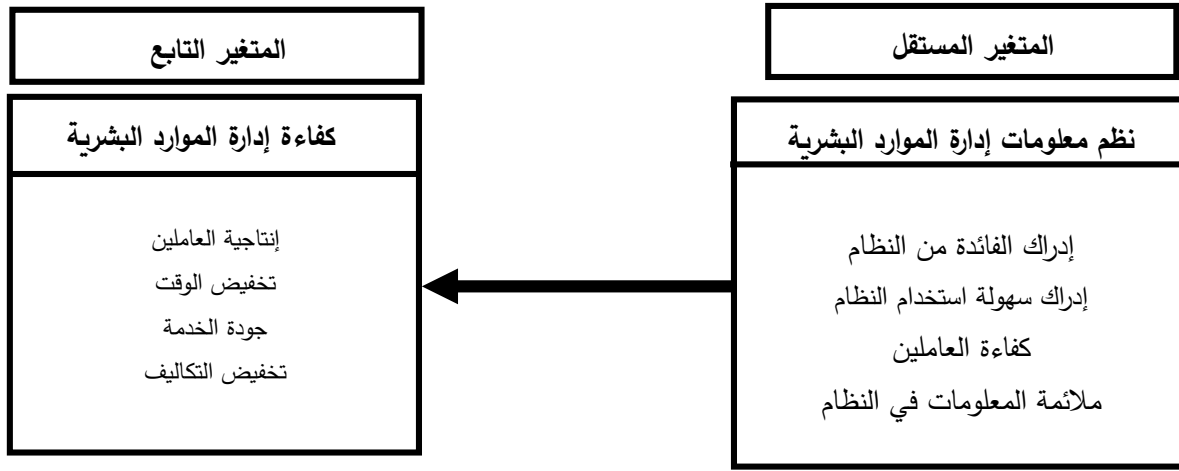
1. مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمعرفة تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية، وكفاءة إدارة الموارد البشرية.

2. تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) (VIF) واختبار التباين

المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، واختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions). وتم التأكد من الشروط الأربع في الانحدار وهي (توزيع معتدل، متوسط صفر، تباين ثابت، استقلالية الأخطاء) وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده، وتحليل الانحدار المتعدد المترج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

أنموذج الدراسة:

الشكل رقم (1)  
نموذج الدراسة



التعريفات الإجرائية المتعلقة بالدراسة:

أ. المتغير المستقل: نظم معلومات الموارد البشرية: هو النظام الذي يزود الإداريين بالمعلومات اللازمة لأداء عملهم، وذلك بُعد أن يقوم بمعالجة البيانات المدخلة إليه (اليوسف، 2010؛ الظفيري، 2010؛ عيسان، العاني، 2008؛ Ryker & Nath, 2010؛ Khazanchi, 2005) حيث تم استخدام الأبعاد التالية:

- 1- إدراك الفائدة من النظام : ويقصد بها مدى معرفة الفوائد الناتجة عن استخدام النظام.
- 2- إدراك سهولة الاستخدام في النظام : ويقصد بسهولة استخدام النظام سهولة تعلمه وسهولة التفاعل معه وإمكانية الوصول إليه.
- 3- كفاءة العاملين في النظام : ويقصد بها مؤهلات وخبرات العاملين في النظام، ومدى قدرتهم على تشغيل النظام والاستجابة لمتطلبات المستفيدين من النظام.
- 4- ملائمة المعلومات : يحدد هذا البُعد درجة ملائمة البرامج المستخدمة، ومدى تغطيتها لنشاطات المؤسسة، وسهولة استخدامها في المؤسسة للأغراض المتوخاة منها.

ب. المتغير التابع: كفاءة إدارة الموارد البشرية: وهي "الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات أو نشاطات المؤسسة هم أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل، التي تمكنهم من القيام بأعمالهم، لما فيه مصلحتهم ومصالحهم وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح العامة". وقد تم قياس هذا المتغير



بالاستناد إلى نتائج بعض الدراسات وهي دراسة (العنزي، 2010؛ الفرا والشنطي، 2008؛ الحياصات، 2005؛ Hussain; et.al, 2007؛ Soltani, et., al, 2009؛ Madapusi, 2008؛ Wirtz, et., al, 2008).

- 1- إنتاجية العاملين: ويقصد بهذا البُعد حجم الأعمال التي يتم إنجازها.
- 2- تخفيض الوقت: وتنصب هذه الوظيفة على القيام بالأعمال بأقل وقت.
- 3- جودة الخدمة : ويقصد بها إنجاز المهام بأقل التكاليف والوقت.
- 4- تخفيض التكاليف : وتعني إنجاز الأعمال بأقل التكاليف.

#### الإطار النظري:

يتمثل نظام معلومات إدارة الموارد البشرية بمعلومات إدارة الموارد البشرية، التي تلعب دوراً هاماً في العديد من المنظمات الإدارية، التي تعدّ مصدراً حيوياً، يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المتعددة بكفاءة وفاعلية، حيث يرى (نجم، 2005) أن معلومات إدارة الموارد البشرية هي معلومات متعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً، تصف هذه المعلومات أهدافاً وغايات وإستراتيجيات المنظمة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. وإن كان كاسيديه (Cassidy, 2006) يرى أن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية هو نظم محوسبة تستخدم في أي مستوى في المنظمة يكون قادراً على دعم إستراتيجية المنظمة، ودعم العلاقات مع عناصر البيئة المؤثرة لتمكينها من الحصول على ميزة تنافسية. ومن اللافت للانتباه أن ما أشار إليه وارد وببيرد (Ward and Peppard, 2002) في رؤيته لنظم معلومات إدارة الموارد البشرية في أنها تستخدم في كافة المستويات لتهيئة معلومات إدارة الموارد البشرية، وتدعيم الإدارة في الحصول على ميزة تنافسية عند مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي. ويمكن لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية أن يدعم تطبيق إستراتيجية الأعمال والإسهام في تحقيق أهداف المنظمة الكلية (عملياتها، منتجاتها وخدماتها)، وكذلك إدارتها لعلاقتها الخارجية والمساعدة في تحقيق المزايا التنافسية (Laudon & Laudon, 2007).

ويرى (الطائي والخفاجي، 2009) أن معلومات إدارة الموارد البشرية هي التي تأخذ قيماً متنوعة في مستوى الاستخدام وبدرجات كثافة متباينة المستوى لخدمة ذوي المصالح المختلفة، وبما يساهم في تحقيق الميزة الإستراتيجية. إن للمعلومات الإستراتيجية خصائص يجب توافرها حتى تتحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، حيث نجد أن هذه الخصائص متشابهة إلى حد كبير لدى عديد من الباحثين ومنها:

- أ- خاصية نوع معلومات إدارة الموارد البشرية : وهي التي تتحدد من خلال نوع المعلومات المستخدمة في المنظمة، والتي تراعي تحسين نوع المعلومات أكثر من عملية تحسين كمية المعلومات، وذلك من خلال صلة المعلومات بالقرار، ودرجة وضوح المعلومات وسرية المعلومات (الطائي والخفاجي، 2009).
- ب- خاصية موثوقية معلومات إدارة الموارد البشرية : وتشير هذه الخاصية إلى ما إذا كانت المعلومات تعبر فعلاً عن المؤشرات الحقيقية للأحداث والتي تهم المستفيدين (Hagg et al, 2005).
- ج- خاصية كمية المعلومات: وتشير إلى كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الإدارة العليا، والتي تغطي البيئتين الداخلية والخارجية (الزعبي، 2005).
- د- خاصية المرونة: وتشير إلى مقدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستخدمين، من خلال المرونة العالية للمخرجات المعلوماتية للاستخدام المتعدد من قبل متخذي القرار في المنظمة (الزعبي، 2005).

ويتكون نظام معلومات إدارة الموارد البشرية بشكل عام من مكونات مترابطة مع بعضها البعض، ويتم التعرف على هذا المكونات من خلال التعرف على طبيعة عمل المنظمة، ومن خلال تفاعلها مع البيئة الخارجية والداخلية (الغويري، 2004).

وأشار (الزعيبي، 2005) إلى أن النظام الإستراتيجي يتكون من :

أ- معلومات بيئية.

ب- معلومات تنافسية.

ج- معلومات داخلية.

وعند الحديث عن مكونات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية، فإن هذا يقودنا للتعرف على أهم عناصر نظام معلومات إدارة الموارد البشرية، والتي لا تختلف عن أي عناصر لنظام معلومات آخر (الزعيبي، 2005).

ونجد أن هذه العناصر تشمل ما يلي:

1- المدخلات: وهي عبارة عن الموارد الخاصة بالنظام والتي تتحدد بناءً على الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، حيث يتضمن بيانات عن البيئة الداخلية والخارجية (الطائي والخفاجي، 2009).

2- العمليات: ويقصد بها كافة الأنشطة والتفاعلات، التي يتم من خلالها تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات إستراتيجية ذات معنى وقيمة (الزعيبي، 2005، 43).

3- المخرجات: ويقصد بها معلومات إدارة الموارد البشرية الناجمة عن النظام ذاته، حيث إن البيانات قد أجري عليها عمليات، بحيث أصبحت ذات دلالة معينة، وتأخذ أشكالاً مختلفة مثل: التقارير والأشكال البيانية (الصباغ، 2000).

4- التغذية العكسية: وهي المتعلقة بالمعلومات المرتدة من النظام أو الرقابة على النظام، بحيث تكشف المعلومات المرتدة عن مدى تحقيق النظام لأهدافه التي أنشئ من أجلها (حيدر، 2002).

إن الاهتمام بالموارد البشرية يتمثل في استقطاب واختيار الكفاءات المتميزة والمؤهلة والمدرية، ومن ثم التخطيط لها بعناية، والاهتمام بها، والمحافظة عليها، وصيانتها وتطويرها، ووضع نظام عادل للأجور والحوافز، وتبني الموضوعية في قرارات الترقية وفق اعتبارات ومعايير عادلة تكون معلومة وواضحة للجميع، وعلى درجة من الشفافية والوضوح (برنوطي، 2004).

ويركز (العقيلي، 2005) على أهمية تخطيط الموارد البشرية من خلال وضع رؤية واضحة وفهم أعمق لتحقيق التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة، من خلال تعريفهم بكيفية الاتصال فيما بينهم والعمل معاً بفعالية. وتحقيق التكيف بين المنظمة والبيئة الخارجية، من خلال تعريف العاملين باحتياجات ومتطلبات الأطراف في البيئة الخارجية، ذوي العلاقة بالمنظمة.

ويركز (حريم، 2010) على عدد من الفوائد التي يمكن أن تتحقق من خلال الاهتمام بالموارد البشرية تتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد، وتخفيف الأعباء وتوزيع الأدوار والشعور بالمسؤولية، حيث تُعد الموارد البشرية العنصر المهم للوصول إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة، فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة إدارات المنظمة وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها، بوصفه محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها، ومدى قدرتها على التميز والمنافسة داخلياً وخارجياً.

وأورد (Patricia, et.al, 2008) مجموعة من الأساليب والوسائل التي تساعد في تنمية الموارد البشرية، ومن أهمها: الثقة بقدرة العاملين على الإنجاز، وتحمل مسؤولية ما فُوض لهم من سلطات وما يتخذونه من قرارات، وإعطائهم مساحة من الحرية، يتحركون خلالها بأريحية، وجعل شيء من الإدارة الذاتية لديهم حول الأداء. وتحديد الأهداف الإدارية للعاملين. والحد

من استخدام القوة التسلطية، واستخدام القوة المركزية للوظيفة بشكل إيجابي. كما أنها وسيلة هامة لضمان الحصول على الكفاءات الفنية والإدارية لتسيير العمليات الإدارية والإنتاجية المختلفة خلال فترة زمنية مستقبلية، من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

إن تخطيط الموارد البشرية هو عملية مقابلة بين العرض والطلب، فالعرض يمثل المتاح من الموارد البشرية حالياً واتجاهه وسلوكه في الفترة المقبلة التي تتضمنها فترة التخطيط، ويعتمد هذا على ظروف المنظمة، من حيث تغير أو ثبات كميات الإنتاج والتغير في عبء العمل وتكنولوجيا الإنتاج والهيكل التنظيمي للمنظمة، فأى تغير يحدث في هذه المجالات يؤثر في العرض والطلب من العمالة. وتعد عملية تخطيط الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية، لما لها من ارتباط كبير بالأهداف العامة للمنظمة، وكذلك بالرؤية المستقبلية لها، لكونها وسيلة لتحقيق الاستفادة المثلى من العنصر البشري، والتخفيف من مشكلات القوى العاملة (العنزي، 2009).

#### الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على أدبيات الدراسات السابقة، فإن النتائج أشارت إلى عدم وجود دراسات على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية، وإن مراجعة تلك الدراسات شكلت الخلفية المناسبة في إعداد نموذج يحوي المتغيرات المختلفة، التي يمكن من خلالها التعرف على العلاقة بين استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وكفاءة إدارة الموارد البشرية، وفيما يلي استعراض لهذه الدراسات:

#### أ. الدراسات العربية:

أجرى (الشوابكة، 2016) دراسة بعنوان "أثر تطبيق إستراتيجية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات الأردنية : دراسة تطبيقية" وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال استطلاع آراء المدراء التنفيذيين ومدراء الإدارات الوسطى ومدراء ورؤساء أقسام الموارد البشرية في قطاع الاتصالات الأردنية، وقد قام الباحث بإجراء دراسة مسحية استطلاعية لجميع الشركات العاملة في قطاع الاتصالات الأردنية، التي تقدم خدمات الاتصالات الأرضية المحلية والدولية والخلوية والإنترنت وتعقب المركبات، وكان عددها 34، كما قام بتوزيع الاستبانة على جميع مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 160 استبانة، وتم استرجاع 130 استبانة، كانت جميعها صالحة للتحليل، وتوصل الباحث إلى أن إستراتيجية إدارة الموارد البشرية تمارس تأثيراً معنوياً في تحقيق الميزة التنافسية بتخفيض الكلفة، وتحسين النوعية، وزيادة المرونة، وزيادة الابتكارية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha & \text{ge} & 0.05$ ؛ لإستراتيجية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية بتخفيض الكلفة، وتحسين النوعية، وزيادة المرونة، وزيادة الابتكارية.

وأجرى (البطينة، 2016) دراسة بعنوان "أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الأردنية، محافظة إربد" وهدفت الدراسة إلى بيان أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الأردنية/ محافظة إربد وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين على جميع المستويات في البنوك، وقد تم استهداف عينة عشوائية من 87 مديراً، تلقوا الاستبانة المعتمدة، وقد تم استرداد 74 منها صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة مئوية 85%. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من إستراتيجية التوظيف وإستراتيجية التطوير وإستراتيجية التدريب والأداء الوظيفي، وعدم وجود علاقة ارتباط إيجابية بين إستراتيجية التعويض والأداء الوظيفي. واعتماداً على ذلك يوصي الباحث بالاهتمام والتركيز

على إستراتيجية التعويض، والاهتمام بتقديم المعلومات الكاملة حول المنظمة للمتقدمين والراغبين للعمل بها، وضع معايير للترقية مبنية على أسس الخبرات والمؤهلات العلمية.

وأجرى (العنزي، 2010) دراسة بعنوان "أثر وظائف إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي في الجمارك السعودية"، هدفت إلى التعرف على أثر بعض وظائف إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي في الجمارك السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (631) مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها : أن تصورات العاملين في مصلحة الجمارك السعودية للتميز التنظيمي جاءت بدرجة مرتفعة، ووجود أثر لوظائف إدارة الموارد البشرية في التميز التنظيمي، وأن وظائف إدارة الموارد البشرية تفسر ما مقداره (63.3%) من التباين في التميز التنظيمي. ووجود فروق داله إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0.05$  في تصورات المبحوثين للتميز التنظيمي تعزى للمتغيرات (العمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة).

أما دراسة (رايس، 2009) فجاءت بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في القطاع العام البحريني". حيث عمدت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، حيث شملت الدراسة (569) مبحوثاً، وقد توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري، وذلك بالسرعة والدقة في أداء الأعمال، والتقليل من التكاليف، والقضاء على ضغوطات العمل وتقادي بعض المشاكل والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق والإجراءات البيروقراطية، والغموض في تأدية بعض المهام، وضيق المكان بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن العمل عبر الشبكات أدى إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم، وأداء أعمالهم في وقت قصير، دون الحاجة إلى التنقل. كما توصل الباحث إلى أن المزايا الجذابة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال لا يعني أنها لا تتطوي على سلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها، بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو قصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية، والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

وأجرى (الدغمي، 2009) دراسة بعنوان "فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية في بلديات محافظة المفرق من وجهة نظر العاملين فيها" وهدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية إدارة وظائف الموارد البشرية في بلديات محافظة المفرق، والبالغ عددها (18) بلدية، وطور الباحث استبانة، تكونت من (47) فقرة، وزعت على مجالات ووظائف إدارة الموارد البشرية. وكان من أهم نتائج الدراسة أن فاعلية إدارة الموارد البشرية في تلك البلديات كانت بدرجة قليلة. وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على توفير خبراء ومختصين في إدارة الموارد البشرية في كل بلدية للارتقاء بمستوى الأداء فيها، وتفعيل تلك الوظائف بما يضمن تحقيق أهدافها المنسجمة مع الأهداف الإستراتيجية لوزارة البلديات.

كما أجرت (السعيدة، 2009) دراسة بعنوان "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية لشركات الاتصالات الأردنية"، وتهدف الدراسة إلى بيان أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية، واختلاف هذا الأثر باختلاف نوع الشركة، وتكون مجتمع الدراسة من أربع شركات أردنية، وطبقت الدراسة على (307) موظفاً في تلك الشركات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: ارتفاع درجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية، كذلك ارتفاع مستوى الأداء المؤسسي لتلك الشركات.

وأجرى (الزعبي، 2009) دراسة بعنوان "أثر القيادة التشاركية على تحسين أداء الموارد البشرية في شركات الصناعة الكويتية" وهدفت إلى تحليل أثر القيادة التشاركية على تحسين أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الكويتية. وبلغت العينة (189) مديراً من (9) شركات صناعية، من أصل المجتمع البالغ (507) مديراً في (27) شركة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة التشاركية على تحسين أداء الموارد البشرية في هذه الشركات،

كما أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الأداء، تعزى إلى تجارب الشركات العاملة في القطاع الصناعي الكويتي، باستثناء مؤشر الابتكار والمرونة.

وأجرى (الرشدي، 2009) دراسة بعنوان " أثر فاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في الوزارات السعودية في منطقة الرياض" وهدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر فاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في الوزارات السعودية في منطقة الرياض، ولتحقيق غرض الدراسة تم تطوير استبانة لقياس وظائف إدارة الموارد البشرية، والأداء المؤسسي، وتكون مجتمع الدراسة من (650) موظفاً، يعملون في إدارات الموارد البشرية في (18) وزارة سعودية، ووزعت استبانة الدراسة عليهم، واسترد منها (373) استبانة صالحة للتحليل بما نسبته (57.4%) من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن فاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية في الوزارات السعودية في منطقة الرياض من وجهة نظر المبحوثين متوسطة. ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية (استقطاب وتعيين الموظفين، وتقييم أداء الموظفين، وتخطيط الموارد البشرية) على الأداء المؤسسي في الوزارات السعودية في منطقة الرياض.

وقام (العنزي، 2009) بدراسة بعنوان: "أثر جودة نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت بدرجة متوسطة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية.

وأجرت (القرشي، 2008)، دراسة بعنوان " التخطيط الإستراتيجي لبناء الموارد البشرية في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى)"، وهدفت الدراسة إلى تحديد واستخلاص مؤشرات محافظة جامعة أم القرى على نمو وجوده مواردها البشرية من خلال التخطيط الإستراتيجي، وقد شملت هذه الدراسة (750) مبحوثاً، وبينت أهم نتائجها أن هناك علاقة إيجابية بين التخطيط الإستراتيجي وقدرات الجامعة في بناء الموارد البشرية المميزة، وبينت نتائج هذه الدراسة أيضاً أن الإدارة العليا مسؤولة بالدرجة الأولى عن التخطيط الإستراتيجي في هذه الجامعة، وأنها تستعين أحياناً بالمختصين والمستشارين في إدارة التخطيط.

وأجرى (الفرا والشنطي، 2008) دراسة بعنوان "أثر المناخ التنظيمي علي أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية علي أداء الموارد البشرية، وتقييم المناخ التنظيمي بهذه الوزارات، وكذلك التعرف علي مستوى أداء الموارد البشرية. وتم استخدام استبانة لاستطلاع عينة الدراسة، المكونة من الموظفين العاملين بوظائف إشرافية بوزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، البالغ عددها (620) موظفاً، تم اختيارها من بين (3363) موظفاً، وهو المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، وتم توزيع (620) استبانة، تمثل حوالي (18.43%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وتم استرداد (575) استبانة صالحة للتحليل، وكانت نسبة المردود (92%). وقد خلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها: توجهات أفراد العينة نحو أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة إيجابية.

أجرى (التمياط، 2007) دراسة بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية"، هدفت إلى معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية، ودرجة أهميتها،

والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات، وبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في هذه الوزارات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الإنترنت وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، وأخيراً أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية، تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، والخبرة الوظيفية).

وقام (طرطارة، 2006) بدراسة بعنوان: "أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن: دراسة ميدانية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية المحوسبة بأبعادها المختلفة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من (206) فرداً، يشكلون فئات المديرين ورؤساء الأقسام في سبع مؤسسات عامة مستقلة في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لكل من كفاءة الموظفين العاملين في دائرة نظم معلومات إدارة الموارد البشرية المحوسبة، ونوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات المحوسبة، وملاءمة معلومات نظام المعلومات المحوسب في وظائف إدارة الموارد البشرية: (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن.

وأجرى (الأغبري، 2006) دراسة بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية". حيث هدفت الدراسة إلى استعراض واقع الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في وظائف إدارة الموارد البشرية للنهوض بعمل المنظمة ككل، وقام الباحث بتطبيق دراسته على عينة مكونة من (225) شخصاً من العاملين في قطاع النفط والمعادن في الجمهورية اليمنية، وأوضحت نتائج الدراسة أن التقنيات التي أدخلت في وظائف إدارة الموارد البشرية لم تلبي الغرض منها، وتفتقد الكثير من الوظائف للتقنيات الحديثة، التي تتناسب وطبيعة واجباتها، كما أوضحت نتائج الدراسة حاجة وظائف إدارة الموارد البشرية في وحدات قطاع النفط والمعادن، للتقنيات الحديثة، ذلك لوجود نقص في تلك التقنيات بوظائف الموارد البشرية.

أما دراسة (الفارسي، 2006) فجاءت بعنوان: "أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في تحقيق التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عُمان: دراسة ميدانية". هدفت إلى التعرف على أثر وظائف إدارة الموارد البشرية المتمثلة بـ (تحليل وتصميم العمل، تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التدريب والتطوير، التحفيز، إدارة الأداء، علاقات الموظفين)، والعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العملية)، على التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عُمان، والكشف عن المعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية نحو التغيير التنظيمي في تلك الوزارات، وذلك من أجل التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية في سلطنة عُمان بشكل عام. وأظهرت نتائج الدراسة الآتي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد وظائف إدارة الموارد البشرية المتمثلة في: تحليل وتصميم العمل، وتخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب، والاختيار، والتدريب والتطوير، والتحفيز، وإدارة الأداء، وعلاقات الموظفين، في تحقيق التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عُمان، ولا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية لأثر وظائف إدارة الموارد البشرية في تحقيق التغيير التنظيمي تعزى للخصائص الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي، والخبرة العملية).

وأجرى (الحياصات، 2005) دراسة بعنوان "علاقة كفاءة وفاعلية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة وفاعلية إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحفية الأردنية، والمتمثلة في تخطيط الموارد البشرية، والاختيار والتعيين، وتقييم أداء العاملين، وتدريب العاملين وعلاقتها بالأداء المؤسسي. واشتمل مجتمع الدراسة على المؤسسات الصحفية الأردنية، البالغ عددها (21) مؤسسة صحفية، حيث تم أخذ المؤسسات التي عدد عامليها (50) عاملاً فأكثر، وتصدر أكثر من صحيفة، حيث بلغ عددها (4) مؤسسات صحفية، وقد تم أخذ عينة طبقية عشوائية لتوزيع استبانة الدراسة عليها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها وجود علاقة إيجابية بين كفاءة وفعالية استراتيجيات تخطيط الموارد البشرية في المؤسسات الصحفية الأردنية (إستراتيجيات الاختيار والتعيين، إستراتيجيات تقييم أداء العاملين، تدريب العاملين) وأدائها المؤسسي .

وفي دراسة (شعبان، 2005) بعنوان "التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها، وتحديد الفرص والتهديدات الخارجية، ونقاط القوة والضعف الداخلية. وإلى التعرف على الميزات التنافسية الممكنة عن طريق الاستخدام الفعال للعنصر البشري، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن للتكنولوجيا الحديثة دوراً مهماً في التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية. وأن للهيكل التنظيمي دوراً في التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية كون المنظمات تعمل في بيئة تنافسية شديدة، وإن التقارب المستمر بين الإدارة العليا والدنيا، والابتعاد عن المركزية، وبيروقراطية الإجراءات، والاهتمام بتخفيض التكاليف الثابتة والمتغيرة بما في ذلك تطبيق برامج تدريبية لرفع كفاءة العاملين وفعاليتهم يعزز وجود إستراتيجيات واضحة للمنظمات.

#### ب. الدراسات الأجنبية:

في دراسة أجراها كارلوس وونتل (Carless & Wintle, 2015) بعنوان: "استقطاب مقدم الطلب: دور وظيفة المستقطب، سياسات توازن العمل- الحياة وتميز المهنة، في جامعة موناخ- أستراليا" وتختبر هذه الدراسة أثر طبيعة التميز والمسار الوظيفي والمجال المهني للمستقطب على وجهات نظر عينة من الشباب غير المتمرسين، الباحثين عن عمل حول الاستقطاب التنظيمي، وقد استجاب (201) مشارك للاستبانة المعدة لذلك، وحددوا درجات انجذابهم نحو اثنين من إعلانات التوظيف، وقد دعمت النتائج، وبشكل جزئي الفرضية الأولى المتعلقة بإدراك مقدمي الطلب لفرصة عمل ضمن منظمة معينة، والتي توفر مساراً وظيفياً مرناً أو مساراً وظيفياً مزدوجاً على أنها أكثر جاذبية من وجود منصب في منظمة توفير مسار وظيفي تقليدي، ولكن لم يكن هناك دعم يذكر للفرضية الثانية القائلة بوجود تفاعل بين المسار الوظيفي وتميز الشخصية، وتشير النتائج إلى أن المجال الوظيفي للمستقطب ليس له أثر على عملية الاستقطاب للمنظمة، وخلصت الدراسة إلى أن سياسات الموارد البشرية المرنة تزيد من إدراك مقدمي الطلبات للاستقطاب التنظيمي خلال المراحل الأولية من عملية الاختيار، وكما تم أيضاً مناقشة التطبيقات العملية والبحثية .

وفي دراسة بوكلي ومنوكس (Buckley&Monks,2014) هدفت الدراسة إلي اختبار تصورات مديري الموارد البشرية من خلال الطرق التي تم تغيير المنافسة بينهم عبر المدى الزمني لعملية الإدارة التعليمية، والطرق التي استعملوا فيها هذه المنافسة ضمن حالات عملهم، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى الدرجات كانت للمهارات والقدرات الاجتماعية والمرونة

العاطفية، وقد كان هناك زيادة في تصورات المشاركين في هذين النوعين خلال فترة السنتين، وقد تم الاستفادة من هذه الأدبية في بناء النموذج وصياغة الفرضيات المتعلقة بتنمية المهارات للأفراد ، ولكنها لم تتطرق إلى بقية المتغيرات الأخرى .

وأجرى كوستا (Costea, 2012) دراسة هدفت إلى التعرف على أهمية القضايا الخاصة بإدارة الموارد البشرية ودورها في المنظمات، وذلك من خلال مشاركة الموارد البشرية في التخطيط والتدريب، والإدارة، والتطوير، ومرونة العمل، ومقارنة ذلك بين منظمات قبرص مع المنظمات في الاتحاد الأوروبي، والتي شملت (27) منظمة للدراسة، وكان أهم نتائجها: إن مستوى مشاركة إدارة الموارد البشرية في تطوير إستراتيجية المنظمات عالٍ، بالإضافة إلى مشاركة إدارة الموارد البشرية في وصول المنظمة إلى التنافس وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى زيادة في الأرباح.

دراسة سولتاني وآخرون (Soltani, et., al, 2009) بعنوان "النقيض بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة في إدارة الأداء: بعض الأدلة" هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة مدخلي إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة لتطوير الأداء، حيث تم إجراء دراسة مسحية لتوفير معلومات حول الوضعية الحالية لتقييم الأداء في منظمات المملكة المتحدة، من خلال التركيز على فاعلية برامج إدارة الجودة الشاملة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تعدّ الأساس الجوهري لتقييم الأداء، وأن هناك علاقة طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفاعلية الأداء، وأن فاعلية برامج إدارة الجودة الشاملة تعتمد على مستوى رضا العاملين، وعلى الروح المعنوية لديهم، والثقافة التنظيمية، وأن تحقيق متطلبات نجاح برامج الجودة يتطلب إعادة التفكير في أساليب تقييم الأداء المتبع في المنظمة.

دراسة ويرتز وآخرون (Wirtz, et., al, 2008) بعنوان "إدارة الموارد البشرية من أجل تميز الخدمات وفعالية التكلفة في الخطوط الجوية السنغافورية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز في الخدمات وفعالية التكلفة في الخطوط الجوية السنغافورية، كما هدفت الدراسة إلى استعراض واقع الممارسات الإدارية التي تمكن الشركة من تحقيق تميز في الخدمات، بأسلوب فعال يحقق الميزة التنافسية للشركة. واعتمدت الدراسة في بياناتها على أسلوب المقابلة الشخصية مع كبار مديري الخطوط الجوية السنغافورية، وأوضحت نتائج الدراسة أن ممارسات إدارة الموارد البشرية في الخطوط الجوية السنغافورية تتطوي على اختيار صارم في عمليات التوظيف والتدريب وإعادة التدريب، وتمكين موظفي الخطوط الأمامية للسيطرة على نوعية الخدمات، وتحفيز الموظفين عن طريق المكافآت والتقدير.

أجرى مادابوسي (Madapusi, 2008) دراسة بعنوان: "تصنيف العمل والموارد البشرية وإستراتيجيات نظم المعلومات الدولية" هدفت إلى بيان العلاقة بين تصنيف العمل والموارد البشرية وإستراتيجيات نظم المعلومات الدولية، وأشارت الدراسة إلى أن الشركات تحتاج إلى تصنيف نفسها على مستوى العمل الدولي، وإستراتيجيات الموارد البشرية لإنجاز أداء رفيع المستوى، وكشركات منافسة للسوق فإن نظم المعلومات تعبر عن عولمة عمل الشركات باعتبارها عالمية، إذ تعد ضرورة حتمية لهذه الشركات، للوصول إلى ترتيب نظم معلوماتها وإستراتيجيات مواردها البشرية، وهذه الدراسة تختبر عالمية العمال للشركات، والموارد البشرية، وإستراتيجيات نظم المعلومات لتطوير إطار لتوجيه المديرين لهذه الشركات لتصنيف شركاتهم عالمياً، من حيث نظم المعلومات، وإستراتيجيات الموارد البشرية التي تستخدمها عالمياً.

وأجرى كل من حسين وآخرون (Hussain; et.al, 2007) بدراسة بعنوان: "درجة استخدام وتأثير نظم معلومات الموارد البشرية على موظفي الموارد البشرية"، هدفت إلى معرفة درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وتأثيرها على موظفي الموارد البشرية، وقامت الدراسة بتطوير وإدارة مسح على مختلف المنظمات في المناطق محل الدراسة، بالإضافة إلى إجراء المقابلات، وذلك للتعرف على درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية، وإجراء مقارنات بين مختلف المنظمات للوصول إلى تصنيف للمنظمات التي تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية كان خياراً إستراتيجياً للمنظمات، ويضيف قيمة محسوسة لها، كما بينت النتائج أن استخدام نظم



معلومات الموارد البشرية يؤثر على درجة احتراف العاملين في الموارد البشرية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بين المنظمات تعزى لحجم المنظمة، وكانت هذه الفروق لصالح المنظمات الكبيرة، كما بينت الدراسة أيضاً أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى مشاركة عمالي الموارد البشرية في وضع إستراتيجية المنظمة بفاعلية؛ نتيجة لخبرتهم في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

جاءت هذه الدراسة لتغطي الأبعاد التي لم تغطيها الدراسات الأتفة الذكر، حيث تم دراسة أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بأبعادها (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في كفاءة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (إنتاجية العاملين، تخفيض الوقت، جودة الخدمة، تخفيض التكاليف) في المؤسسات العامة الأردنية، وهذا ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها.

### عرض النتائج:

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما هي تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية ؟

#### جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو نظم معلومات الموارد البشرية

تسلسل الفقرات	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
6-1	بُعد إدراك الفائدة من النظام	3.51	0.59	3	مرتفع
11-7	بُعد إدراك سهولة استخدام النظام	3.63	0.58	1	مرتفع
17-12	بُعد كفاءة العاملين	3.48	0.63	4	متوسط
23-18	بُعد ملاءمة المعلومات في النظام	3.57	0.60	2	مرتفع
23-1	نظم معلومات الموارد البشرية	3.55	0.56	-	مرتفع

يشير الجدول رقم (3)، إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي (لأهمية أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية) واقع ضمن الحالة المرتفعة والبالغة (3.55)، بما يفيد بأن تصورات المبحوثين، ذات نسب إيجابية إزاء هذا المتغير الأساسي، حيث حاز بُعد (إدراك سهولة استخدام النظام) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.63)، وتلاه بُعد (ملاءمة المعلومات في النظام) بمتوسط حسابي مقداره (3.57)، و(إدراك الفائدة من النظام) بمتوسط حسابي (3.51)، وأخيراً بُعد (كفاءة العاملين) بمتوسط حسابي وقدره (3.48). وتُفسر هذه النتيجة أن هناك تطبيقاً للمنهجية العلمية لنموذج قبول التقنية، وهذا يعكس قناعة الإدارة بأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما هي تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو كفاءة إدارة الموارد البشرية؟

#### جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية.

تسلسل الفقرات	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
---------------	--------	-----------------	-------------------	---------------------	---------------------

29-24	إنتاجية العاملين	3.54	0.60	3	مرتفع
37-30	تخفيض الوقت	3.55	0.58	2	مرتفع
43-38	جودة الخدمة	3.57	0.56	1	مرتفع
49-44	تخفيض التكاليف	3.51	0.62	4	مرتفع
49-24	المتوسط الكلي	3.53	0.55	-	مرتفع

يبين الجدول رقم (4) أنّ المتوسطات لتصورات المبحوثين لكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية، جاءت بدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الكلي لتصورات المبحوثين لكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية (3.53) وانحراف معياري (0.55)، وقد احتلّ بُعد جودة الخدمة المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، يلي ذلك بُعد تخفيض الوقت، بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد إنتاجية العاملين، بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد تخفيض التكاليف بمتوسط حسابي بلغ (3.51). وتُفسر هذه النتيجة أن كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية تستند إلى قاعدة بيانات شاملة عن الموارد البشرية، مما يجعلها أكثر كفاءة في رد متخذ القرار في المؤسسة بالمعلومات التي يحتاجها لرسم السياسات ووضع الإستراتيجيات، إلا أن هنالك حاجة لتطوير نظام تقييم الأداء، يستند إلى بيانات تقدم معلومات دقيقة عن نظم تقييم الأداء في المنظمات المشابهة لتحقيق العدالة الاجتماعية، ومنع هجرة الموارد البشرية الكفوة من المديرين في المؤسسات العامة الأردنية.

#### اختبار الفرضيات :

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي : فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة "Multicollinearity" وتم بإجراء معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor- VIF"، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ويشير الجدول رقم (5) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول: إن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (14) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح (2.789-5.102) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.287 - 0.395) ولذلك يمكن القول: إنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

#### جدول رقم (5)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
إدراك الفائدة من النظام	0.395	3.119	0.211
إدراك سهولة استخدام النظام	0.374	3.491	0.209
كفاءة العاملين	0.287	5.102	0.129
ملاءمة المعلومات في النظام	0.381	2.789	0.347

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي **Normal Distribution** للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (**Skewness**) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (5) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة. وسيتم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدا.

#### جدول (6)

نتائج تحليل التباين للانحدار (**Analysis Of variance**) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
كفاءة إدارة الموارد البشرية	(4، 145)	0.562	*126.312	0.000
إنتاجية العاملين	(4، 145)	0.389	*46.157	0.000
تخفيض الوقت	(4، 145)	0.408	*53.779	0.000
جودة الخدمة	(4، 145)	0.452	*61.959	0.000
تخفيض التكاليف	(4، 145)	0.53	*72.733	0.000

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (6) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (**F**) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ودرجات حرية (4، 145)، حيث إن أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية تفسر (56.2%) من التباين في بُعد (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، كما تُفسر أيضاً (38.9%) من التباين في بُعد (إنتاجية العاملين)، وتُفسر أيضاً (40.8%) من التباين في بُعد (تخفيض الوقت)، وفسرت أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (45.2%) من التباين في بُعد (جودة الخدمة)، وأخيراً فسرت أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (53%) من التباين في بُعد (تخفيض التكاليف)، وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تفسير الأبعاد التابعة لكفاءة إدارة الموارد البشرية. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الأولى : يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في كفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### جدول (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في كفاءة إدارة الموارد البشرية.

أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إدراك الفائدة من النظام	0.173	0.039	0.220	*4.388	0.000
إدراك سهولة استخدام النظام	0.241	0.040	0.296	*6.007	0.000
كفاءة العاملين	0.129	0.038	0.171	*3.369	0.001
ملاءمة المعلومات في النظام	0.195	0.036	0.250	*5.470	0.000

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (7) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). مما تقدم نقبل فرضية الدراسة الرئيسية بصورتها التي تنص على: يوجد علاقة إيجابية بين قبول استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية.

### الجدول (8)

#### نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بكفاءة إدارة الموارد البشرية من خلال أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
إدراك سهولة استخدام النظام	0.410	*18.414	0.000
ملاءمة المعلومات في النظام	0.514	*9.385	0.000
إدراك الفائدة من النظام	0.549	*5.641	0.000
كفاءة العاملين	0.562	*3.546	0.000

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بُعد من أبعاد العامل المستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في كفاءة إدارة الموارد البشرية، يوضح الجدول (8) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد إدراك سهولة استخدام النظام المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 41% من التباين في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، تلاه بُعد ملاءمة المعلومات في النظام الذي فسر مع بُعد إدراك سهولة استخدام النظام ما مقداره (51.4%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، تلاه بُعد إدراك الفائدة من النظام الذي فسر مع بُعد إدراك سهولة استخدام النظام، ملاءمة المعلومات في النظام) ما مقداره (54.9%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية)، ثم جاء بُعد كفاءة العاملين الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (56.2%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية).

الفرضية الثانية : يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في إنتاجية العاملين كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

### جدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في إنتاجية العاملين.

أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إدراك سهولة استخدام النظام	0.207	0.054	0.237	*3.846	0.000

0.000	*3.620	0.219	0.055	0.199	ملاءمة المعلومات في النظام
0.067	1.839	0.114	0.052	0.096	إدراك الفائدة من النظام
0.000	*4.906	0.276	0.049	0.239	كفاءة العاملين

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (9) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (إنتاجية العاملين)، بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق، عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعده المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام) في المتغير التابع (إنتاجية العاملين).

مما تقدم نقبل فرضية الدراسة الثانية بصورتها التي تنص على: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في إنتاجية العاملين كبعده من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية، ونرفضها فيما يتعلق بمتغير إدراك الفائدة من النظام.

#### الجدول (10)

##### نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بإنتاجية العاملين من خلال أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
كفاءة العاملين	0.269	*13.814	0.000
إدراك سهولة استخدام النظام	0.355	*7.173	0.000
ملاءمة المعلومات في النظام	0.385	*4.304	0.000

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بُعد من أبعاد العامل المستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في إنتاجية العاملين، يوضح الجدول (10) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد كفاءة العاملين المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 26.9% من التباين في المتغير التابع (إنتاجية العاملين)، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام الذي فسر مع بُعد كفاءة العاملين ما مقداره 35.5% من التباين في المتغير التابع (إنتاجية العاملين)، تلاه بُعد ملاءمة المعلومات في النظام، الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره 38.5% من التباين في المتغير التابع (إنتاجية العاملين).

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض الوقت كبعده من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### جدول (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في تخفيض الوقت.

أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد	B	الخطأ	Beta	قيمة t	الدلالة
---------------------------------	---	-------	------	--------	---------

الإحصائية			المعياري		البشرية
0.001	*3.217	0.212	0.058	0.188	إدراك سهولة استخدام النظام
0.000	*4.503	0.292	0.059	0.268	ملاءمة المعلومات في النظام
0.012	*2.515	0.167	0.057	0.143	إدراك الفائدة من النظام
0.004	*2.906	0.174	0.053	0.153	كفاءة العاملين

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (11) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (تخفيض الوقت)، بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). مما تقدم نقبل فرضية الدراسة الثالثة بصورتها التي تنص على: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض الوقت كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### الجدول (12)

##### نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بتخفيض الوقت من خلال أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ملاءمة المعلومات في النظام	0.336	12.857	0.000
إدراك سهولة استخدام النظام	0.383	4.967	0.000
كفاءة العاملين	0.400	3.002	0.003
إدراك الفائدة من النظام	0.408	2.100	0.036

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بُعد من أبعاد العامل المستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تخفيض الوقت، يوضح الجدول (12) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد ملاءمة المعلومات في النظام المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 33.6% من التباين في المتغير التابع (تخفيض الوقت)، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام الذي فسر مع بُعد ملاءمة المعلومات في النظام ما مقداره (38.3%) من التباين في المتغير التابع (تخفيض الوقت)، تلاه بُعد كفاءة العاملين الذي فسر مع بُعد (ملاءمة المعلومات في النظام، إدراك سهولة استخدام النظام) ما مقداره (40.0%) من التباين في المتغير التابع (تخفيض الوقت)، ثم جاء بُعد إدراك الفائدة من النظام الذي فسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (تخفيض الوقت).

الفرضية الرابعة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في جودة الخدمة كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

### جدول (13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في جودة الخدمة.

أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إدراك سهولة استخدام النظام	0.172	0.068	0.161	2.525	0.012
ملاءمة المعلومات في النظام	0.318	0.069	0.288	4.594	0.000
إدراك الفائدة من النظام	0.019	0.066	0.019	0.288	0.773
كفاءة العاملين	0.265	0.062	0.250	4.306	0.000

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (13) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (جودة الخدمة) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعدي (إدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في المتغير التابع (جودة الخدمة). مما تقدم نقبل فرضية الدراسة الرابعة بصورتها التي تنص على: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في جودة الخدمة كبُعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية، ونرفضها فيما يتعلق بمتغير إدراك الفائدة من النظام.

### الجدول (14)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بجودة الخدمة من خلال أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ملاءمة المعلومات في النظام	0.350	13.242	0.000
كفاءة العاملين	0.430	6.756	0.000
إدراك سهولة استخدام النظام	0.450	3.489	0.001

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بُعد من أبعاد العامل المستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في جودة الخدمة، يوضح الجدول (14) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد ملاءمة المعلومات في النظام المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 35.0% من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة)، تلاه بُعد كفاءة العاملين، الذي فسر مع بُعد ملاءمة المعلومات في النظام ما مقداره (43.0%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة)، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام الذي فسر مع بُعد كفاءة العاملين ما مقداره (45.0%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة).

الفرضية الخامسة: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض التكاليف كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأبعاده المختلفة في تخفيض التكاليف.

أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
إدراك سهولة استخدام النظام	0.199	0.057	0.208	*3.518	0.000
ملاءمة المعلومات في النظام	0.254	0.058	0.256	*4.406	0.000
إدراك الفائدة من النظام	0.182	0.055	0.197	*3.306	0.001
كفاءة العاملين	0.155	0.051	0.164	*3.034	0.003

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (15) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (تخفيض التكاليف) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta). مما تقدم نقبل فرضية الدراسة الخامسة بصورتها التي تنص على: يوجد علاقة إيجابية بين أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) في تخفيض التكاليف كُبعد من أبعاد كفاءة إدارة الموارد البشرية.

#### الجدول (16)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بتخفيض التكاليف من خلال أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ملاءمة المعلومات في النظام	0.410	*15.065	0.000
إدراك سهولة استخدام النظام	0.487	*6.960	0.000
إدراك الفائدة من النظام	0.516	*4.373	0.000
كفاءة العاملين	0.530	*3.117	0.002

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بُعد من أبعاد العامل المستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تخفيض التكاليف، يوضح الجدول (16) ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بُعد ملاءمة المعلومات في النظام المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 41.0% من التباين في المتغير التابع (تخفيض التكاليف)، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام، الذي فسر مع بُعد ملاءمة المعلومات في النظام ما مقداره (48.7%) من التباين في المتغير



التابع (تخفيض التكاليف)، تلاه بُعد إدراك الفائدة من النظام، الذي فسر مع بُعدي (ملاءمة المعلومات في النظام، إدراك سهولة استخدام النظام) ما مقداره (51.6%) من التباين في المتغير التابع (تخفيض التكاليف)، وأخيراً دخل بُعد كفاءة العاملين الذي فسر مع الأبعاد السابقة ما مقداره (53.0%) من التباين في المتغير التابع (تخفيض التكاليف).

#### مناقشة النتائج:

1. دلت النتائج أن تصورات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية نحو أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية ذات

مستوى مرتفع، حيث حاز بُعد (إدراك سهولة استخدام النظام) الأهمية الأولى، وتلاه بُعد (ملاءمة المعلومات في النظام) و(إدراك الفائدة من النظام)، وأخيراً بُعد (كفاءة العاملين). ويمكن تفسير ذلك حسب نموذج قبول التقنية بأن إدراك سهولة استخدام النظام تحمل صفة الفاعلية من وجهة نظر المستخدمين، ولحرص المؤسسات العامة الأردنية على وجود أجهزة وشبكات فاعلة لأداء العمل وإخراج نتائج ذات جودة عالية، وقد يعود السبب في ذلك إلى أهمية وضوح توجه المؤسسات العامة الأردنية المستقبلية، والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال توظيف نظم معلومات الموارد البشرية، وبناء الهياكل التنظيمية المرنة، والسماح للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات، وتفسّر هذه النتيجة على أن المنظمات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها، واستمرارها قوية ومؤثرة يجب ألا تقف عند حد الكفاءة بمعنى أن تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة، بل يجب أن يكون توظيف المعرفة والتكنولوجيا هي السمات المميزة لأداء خدماتها. ذلك أن إحساس العاملين بتوافر أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية يُعدّ أحد المؤثرات المحفزة على إيجاد منظمات تتسم بالفاعلية بما يكفل تحقيق مصلحة المؤسسة والفرد معاً. كما يعني أن توافر أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية يساعد على تسهيل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال. وذلك من خلال توفير التجهيزات والمعدات اللازمة لتطبيق هذا المفهوم، وتوفير أخصائيين، والبنية المعلوماتية اللازمة، وتوفير المعدات والتجهيزات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط إستراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهياً، يسهم في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار من المصادر الخارجية وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكنها من رسم الخطط اللازمة لتعزيز أساليب الاتصال الإداري فيها لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية، عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعلومات. كما يعني هذا أن الاستخدام الأمثل لنظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى تقليل الأعمال الصعبة والتخفيض من الجهد المبذول في أداء العمل، والحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها، والقدرة على الوصول إلى المعلومات القيمة التي تساعد في صنع القرارات، وتقليل زمن التنقيب عن المعلومات، والقدرة على إعادة استخدام المعلومات، وقدرة الفرد على إنجاز عمل معقد، والقدرة على تحليل المعلومات، والقدرة على مداخله عمليات متعددة في عملية واحدة، وعمل عدد كبير من الأفراد العاملين معاً بينما يكون لهم حضور في مواقع مختلفة، وتقليل خطوات تنفيذ العمليات، وزيادة درجة التعاون بين فرق العمل. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية.

2. دلت النتائج أنّ تصورات المبحوثين لكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية، جاءت بدرجة مرتفعة،

وقد احتل بُعد جودة الخدمة المرتبة الأولى، يلي ذلك بُعد تخفيض الوقت، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد إنتاجية العاملين، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد تخفيض التكاليف. وهذا يعني أن كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية تستند إلى قاعدة بيانات شاملة عن الموارد البشرية، مما يجعلها أكثر كفاءة في رفد متخذ القرار في المؤسسة بالمعلومات التي يحتاجها لرسم السياسات ووضع الإستراتيجيات، إلا أن هنالك حاجة

لتطوير نظام تقييم الأداء، يستند إلى بيانات تقدم معلومات دقيقة عن نظم تقييم الأداء في المنظمات المشابهة لتحقيق العدالة الاجتماعية، ومنع هجرة الموارد البشرية الكفؤة من المديرين في المؤسسات العامة الأردنية. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العنزي، 2010) ودراسة (الرشدي، 2009) ودراسة (العنزي، 2009) ودراسة (حياصات، 2005).

3. دلت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (كفاءة إدارة الموارد البشرية) واحتل بُعد إدراك سهولة استخدام النظام المرتبة الأولى، تلاه بُعد ملاءمة المعلومات في النظام، تلاه بُعد إدراك الفائدة من النظام، ثم جاء بُعد كفاءة العاملين. وتُفسر هذه النتيجة بأن العاملين في المؤسسات العامة الأردنية يشعرون بأن المعلومات التي ينتجها النظام في المؤسسة ذات أهمية كبيرة، حيث يساهم في تقليل أخطاء العمل واتخاذ القرار المناسب وإتاحة المعلومات أينما نحتاجها وفي أي وقت، وهذا يساعد على استخدام المعلومات بفاعلية أكثر، وينعكس إيجاباً على نوعية وجودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين من الخدمة وبالتالي الحصول على منتج ذي قيمة عالية. ويمكن تفسير ذلك حسب نموذج قبول التقنية بأن توافر أبعاد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية يساهم في رفع مستوى أداء الفرد العامل في الدائرة، والتميز في أدائه عن غيره من العاملين في الإدارات الأخرى، وهذا يساهم بدوره في تقديم الخدمة بطرق متنوعة، ورفع قدرة العاملين من التقدم والتطور والتواصل المستمر مع المستفيدين، ولابد من رفع أداء المؤسسة من خلال البرامج التدريبية للموظفين والعمل على إدخال التكنولوجيا الحديثة على المؤسسة.

4. دلت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (إنتاجية العاملين) واحتل بُعد كفاءة العاملين المرتبة الأولى، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام، تلاه بُعد ملاءمة المعلومات في النظام. وهذه النتيجة منطقية حيث إن نظم معلومات إدارة الموارد البشرية يحقق للمؤسسة تميزاً، بشكل أكبر من خلال الاهتمام ببُعد إنتاجية العاملين، مما يؤدي إلى تقليل الكلفة والحصول على مزايا أفضل. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن هنالك قدرة لدى العاملين في المؤسسة على الاتصال الفعال مع الجمهور المستهدف بكفاءة عالية، وهنالك عدة طرق تنفذ بها الخدمة بدقة، وهذا يؤدي بدوره إلى تلبية خدمات المراجعين بسرعة، والذي بدوره ينعكس على تمتع الخدمة الحكومية بدرجة من الثقة في نفوس المراجعين، وتوفير الحماية المناسبة للمعلومات المقدمة لهم، وبذلك فإن هذا يسهل توفير الخدمة بأكبر قدر من الوضوح والدقة والمصداقية. إن اهتمام الإدارات العليا في المؤسسة بمشاكل المراجعين والعمل على حلها وتقليل الأخطاء، والتي تحدث أثناء تقديم الخدمة، فهذا يساهم في الحصول على خدمات حكومية بمستوى عالٍ من الجودة.

5. دلت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (تخفيض الوقت)، واحتل بُعد ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم معلومات إدارة الموارد البشرية المرتبة الأولى، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام، تلاه بُعد كفاءة العاملين، ثم جاء بُعد إدراك الفائدة من النظام. ويعزى ذلك إلى شعور العاملين في المؤسسات العامة الأردنية بأهمية النظام الإستراتيجي لنظم معلومات إدارة الموارد البشرية داخل الإدارة، حيث يساهم في تقليل أخطاء العمل وتوفير المعلمات الإستراتيجية التي تستخدم في اتخاذ القرار الإداري المناسب.

6. دلت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل (إدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (جودة الخدمة)، واحتل بُعد ملاءمة المعلومات في

النظام المرتبة الأولى، تلاه بُعد كفاءة العاملين، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام. وتفسر هذه النتيجة على أن العاملين لديهم الثقة الكاملة عند استخدام النظام الإستراتيجي المطبق في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية، حيث إن هناك وسائل آمنة لدى استخدام النظام، وأن هذا النظام يبعث الثقة في نفوس المراجعين عند تقديم الخدمات الحكومية لهم، وهذا يعزز من أهمية النظام الإستراتيجي في المديرين في المؤسسات العامة الأردنية. ومما يفسر هذه النتيجة أن نظم معلومات إدارة الموارد البشرية يسهم في تحقيق الثقة المتبادلة بين المدير والعاملين في التنظيم، مما يجعل العاملين يحسون بإنسانيتهم وقيمتهم، ويرفع الروح المعنوية لديهم، الأمر الذي يعزز الارتباط السيكولوجي والعاطفي للفرد نحو منظمته، وتصبح مشاعر الفرد العامل مؤيدة للمنظمة وقيمتها وأهدافها. وما يفسر ذلك أن توافر وظائف إدارة الموارد البشرية غالباً ما تعزز أوضاع العاملين وتجعلهم يتفاعلون إيجابياً، ليس فقط في كيفية الإجراءات بل أيضاً في تنمية القيادات الإدارية الدنيا في صفوف العاملين وتشعرهم بأهميتهم كعناصر فعالة في التنظيم، مما يشجعهم على التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم في كل المسائل التي تهمهم، كل ذلك يعزز التزام العاملين أخلاقياً وشخصياً وأدبياً نحو قيم وأهداف المنظمة، مما يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة.

7. دلت النتائج أبعاد المتغير المستقل (إدراك الفائدة من النظام، وإدراك سهولة استخدام النظام، وكفاءة العاملين، وملاءمة المعلومات في النظام) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (تخفيض التكاليف)، واحتل بُعد ملاءمة المعلومات في النظام المرتبة الأولى، تلاه بُعد إدراك سهولة استخدام النظام، تلاه بُعد إدراك الفائدة من النظام، وأخيراً دخل بُعد كفاءة العاملين. وتفسر هذه النتيجة على أن نظم معلومات إدارة الموارد البشرية سوف يساعد على تسهيل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت والمال. وذلك من خلال توفير التجهيزات والمعدات اللازمة لتطبيق هذا المفهوم، وتوفير أخصائين، والبنية المعلوماتية اللازمة، والمعدات والتجهيزات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط إستراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهياة. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار من المصادر الخارجية، وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكنها من رسم الخطط اللازمة لتعزيز أساليب الاتصال الإداري فيها لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعلومات.

#### التوصيات:

- على ضوء ما تقدم من نتائج توصي الدراسة بما يلي:
1. دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في كفاءة إدارة الموارد البشرية، لذا يجب على الإدارات العليا في المؤسسات العامة الأردنية العمل على:
    - أ- ضرورة التركيز على نظم معلومات الموارد البشرية التي تم استخدامها في المؤسسة، من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
    - ب- التركيز على تقديم أفضل المعلومات التي يحتاجها المستفيد، والتي تمكن من اتخاذ القرار المناسب، وتعمل على تقليل الأخطاء، التي تحدث أثناء العمل في المؤسسة.
    - ج- العمل على تطوير قواعد البيانات الخاصة بالعمل داخل المؤسسات العامة الأردنية لكي تلبي متطلبات العمل وبشكل دقيق.
    - د- العمل على توفير البرامج التدريبية للموظفين، داخل المؤسسات العامة الأردنية من أجل توسيع قدراتهم في التعامل مع النظام الإستراتيجي، لتقديم أفضل الخدمات الحكومية.

2. ضرورة تزويد المؤسسات العامة الأردنية بأحدث الاجهزة والبرمجيات والتقنيات التي تساهم في رفع قدرة المؤسسات للتعامل مع كافة المستجدات الجديدة، التي تطرأ على الخدمة المقدمة للمستفيدين في أي مجال يذكر؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسات العامة.
3. ضرورة تكيف النظام المستخدم في المؤسسة مع بقية الأنظمة المستخدمة في الوزارات الأردنية الأخرى، وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء المنظمي، والذي ينعكس على تدعيم تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة من قبل الإدارة العليا، وذلك عن طريق العمل على تخصيص الموارد المالية البشرية الكافية، وغرس ثقافة تنظيمية مرنة وتعاونية تدعم المعرفة بنظم معلومات الموارد البشرية والمشاركة فيها.
4. ضرورة إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة مع المستفيدين لمعرفة مدى نجاح نظام المعلومات وربط المؤسسات العامة الأردنية مع محافظات المملكة بشبكة معلومات حديثة تتيح لمختلف الفروع المحافظة على خصوصيتها، وتمكنها من تقديم خدماتها للمراجعين بسهولة ويسر.
5. القيام بدراسات أخرى من قبل الباحثين لربط نظم معلومات الموارد البشرية مع متغيرات أخرى كالأداء المؤسسي، وإعادة هندسة العمليات من أجل تحقيق الخدمة الحكومية بأفضل طريقة.

## قائمة المراجع

### أ. المراجع العربية:

- الأغبري، إبراهيم، (2007)، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.
- برنوطي، سعاد نايف، (2007)، "إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)"، ط3، الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- البطاينة، محمد، تركي، (2016) " أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الأردنية ، محافظة إربد"، مجلة دراسات، المجلد (43)، العدد(1)، ص ص 1-17.
- التمياط، حواس مشعل، (2007)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- حريم، حسين، (2010)، إدارة المنظمات: منظور كلي، ط 2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- الحياصات، خالد محمد، (2005)، علاقة كفاءة وفاعلية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية.
- حيدر، معالي (2002)، نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ط1، مصر، الدار الجامعية.
- الدغمي، عامر نايل، (2009)، "فاعلية وظائف إدارة الموارد البشرية في بلديات محافظة المفرق من وجهة نظر العاملين فيها"، عمان، الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- رايس، مراد، (2009)، "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في القطاع العام البحريني"، دورية الإدارة العامة، المجلد (35)، العدد (1)، ص ص 129-167.
- الرشدي، خلف مسلم، (2009)، أثر فاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في الوزارات السعودية في منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك.
- الزعيبي، حسن (2005)، نظم المعلومات الإستراتيجية: مدخل إستراتيجي، ط1، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

- الزعيبي، محمد عبدالله، (2009)، اثر القيادة التشاركية على تحسين أداء الموارد البشرية في شركات الصناعة الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- السعيدة، أميمة حمدان، (2009)، "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية لشركات الاتصالات الأردنية"، عمان، الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- شعبان، سعيد حامد، (2005)، "التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، العدد (17)، ص 59-105.
- الشوابكة، زياد، (2016) "أثر تطبيق إستراتيجية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات الأردنية : دراسة تطبيقية"، مجلة دراسات، المجلد (43)، العدد(2)، ص ص 431-451.
- الصباغ، عماد (2000)، نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها، ط1، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الطائي، محمد والخفاجي، نعمة، (2009)، نظم المعلومات الإستراتيجية: منظور الميزة التنافسية، ط1، عمان، الأردن، دارالثقافة للنشر والتوزيع.
- طرطارة، سهيل الياس، (2006)، "أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- الظفيري، نواف، (2010)، "أثر استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية"، الكرك، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العنزري، فرج، (2010)، "أثر وظائف إدارة الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي في الجمارك السعودية"، الكرك، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العنزري، فرحان فيحان، (2009)، اثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، الكرك، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- عيسان، صالحه، العاني، وجيهة، (2008)، "دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس"، البصائر مجلة علمية محكمة، المجلد (12)، العدد (1)، ص 59-84.
- الغويري، عمر (2004)، تأثير نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايلكم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- الفارسي، خديجة بنت يوسف (2006)، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في تحقيق التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عمان : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الغرا، ماجد محمد، والشنطي، محمود عبدالرحمن، (2008)، " أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الأول، ص - 713 755 .
- القرشي، زين بنت عبدالكريم عامر، (2008)، التخطيط الإستراتيجي لبناء الموارد البشرية في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- نجم، عبود، (2005)، "إدارة المعرفة - المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات"، الأردن، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1.
- اليوسف، ندى، (2010)، "مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية"، الكرك، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة.

ب. المراجع الأجنبية:

- Armstrong, Michael, (2006): A Handbook of Human Resource Management Practice, 10th ed., London: Kogan.
- Buckley, Finian; Monks, Kathy,(2014). The Implication of Meta qualities for HP Role, Human Resources Management Journal, Vol.14, No.4. pp 21-26
- Carless, S, &. Wintel, J, (2015), Applicant Attraction: The Role of Recruiter Function, Work-Life Balance policies and Career Saliene ,International Journal of Selection and Assessment,Vol.15,Issue 4,pp.394-404.
- Cassidy , Anita,(2006),Apractical Guide to Information Systems strategic Planning,2nd ,NY, Auerbach Puplications, Taylor and francis Group.
- Costea, Eleni, (2012), The Role of Human Resource Management in today Organization, the case of Cyprus in comparison with the European unionm, journal of European Industrial Training, Vol .26.issue.6:.,pp261-268.
- Hagg, Stephen, Cummings, Meave, McCubbery, Donald J., (2005), "Management Information Systems Information Systems For The Information AGE", 5thed, McGraw – Hill, Irwin.
- Hussain, Zahid; Wallace, James & Cornelius, Nelarine, E, (2007), "The Use and Impact of Human Resource Information Systems on Human Resource Management Professionals", Information & Management, Vol. (44), Issue (1), P. 74-89.
- Khazanchi, G ,(2005), Information Technology Appropriateness: The Contingency Theory Of (FIT) And The Implementation In Small And Medium Enterprise, Journal Of Computer Information Systems, Vol. 3, No.1, pp. 60-63.
- Laudonm Kenneth c., and Laudon, Jane p., (2007), "Management Information Systems: Managing the Digital Firm", 10thed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River. PP 14.
- Legge, Karen, (2004): Human Resource Management: Rhetoric and Realities, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Madapusi, Arun, (2008), "Aligning International Business, Human Resources & Information System Strategies", USA: Northeast Decision Sciences Institute Proceedings.
- Mashhour, Ahmad & Zaatreh, Zakaria,(2008), “A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study”, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 13, No.1: 1-14.
- O'Brient, James, A., (2002), "Management Information Systems: Management Information Technology in the E-Business Enterprise", 5thed., Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw-Hill Companies,Inc. p 507.
- Patricia Ordóñez de Pablos, Miltiadis D. Lytras, (2008), "Competencies and human resource management: implications for organizational competitive advantage", Journal of Knowledge Management, Vol. 12 Iss: 6, pp.48 – 55
- Ryker, Randy & Nath, Ravinder, (2010), User Satisfaction Determinants : The Role Of Hardware And Procedural Components “ Journal Of Computer Information System, Vol. 38, No.2, pp. 44-48.
- Sajady, H; Dastgir, M.; Hashem Nejad, H, (2010), “Evaluation of the Effectiveness of Accounting information Systems”, International Journal of Information Science & Technology, Vol. 6 Issue 2:4.
- Soltani, Ebrahim, & Meer, Robert van der, & Williams, Terry M. (2009). A Contrast of HRM and TQM Approaches to Performance Management: Some Evidence, British Journal of Management, 16 (3), pp. 48-59.
- Ward , john and joe peppard, (2002) , Strategic planning for information system , 3ed , England.

Wirtz, J., and others, (2008) “Managing human resources for service excellence and cost effectiveness at Singapore Airlines”, *Managing Service Quality*, vol., 18, Issue, 1, pp. 4 – 19.