

دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية

(دراسة ميدانية)

The role of information technology in facilitating the work of human
resources management

A field study

مشروع تخرج لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

سومر ماجد الحجي

Somar_91806

إشراف:

الدكتور إياد زوكار

2019

شكر وتقدير

بعد أن وفقت لإتمام هذا المشروع فإنه من بالغ سروري أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الدكتور إياد زوكار الذي تفضل مشكوراً بالإشراف على هذا البحث وعلى متابعته المستمرة وتوجيهاته الدائمة وملاحظاته القيمة التي ساهمت في إنجازه، فقد وجهني وأرشدني وساعدني ولم يبخل عليّ بوقته وجهده، فكان له الفضل الكبير والبصمة الواضحة.

كما أتقدم بعميق الشكر والتقدير إلى جميع السادة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الافتراضية السورية على توجيهاتهم القيمة ونصائحهم المفيدة، بالإضافة لكل من قدم لي العون ومد لي يد المساعدة من مديري في عملي الأستاذ مرعي اليوسف وزملائي في العمل، ولكل من زودني بالمعلومات اللازمة، ولكافة أصدقائي وزملائي لما أحاطوني به من رعاية وتشجيع.

لكم جميعاً

أديت بواجب الشكر والوفاء

والله ولي التوفيق

الباحث

المهندس سومر الحجي

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية عبر معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل عملية تخطيط وتوظيف وتكوين وتحقيق كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيع 200 استبانة على العاملين في شركات الاتصالات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والمتمثلة بكل من شركة سيرينيل موبايل تيليكوم، وشركة MTN سورية، وقد تم استرداد 190 استبانة وجد الباحث ضرورة استبعاد 6 منها لعدم اكتمال إجاباتها وبالتالي فإن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 184 استبانة، تم تحليلها عبر البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 24، باستخدام مجموعة من الاختبار الإحصائية أهمها الانحدار البسيط، واختبار T لعينة واحدة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقانة المعلومات في تسهيل عمل الموارد البشرية متمثلة (بتسهيل تخطيط وتكوين وتوظيف وتحقيق كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عمل إدارة الموارد البشرية، والاهتمام بالاستقطاب الإلكتروني وإعداد برامج تدريب الكتروني للنهوض بالموارد البشرية إلى مستوى متميز مرموق.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، تقانة المعلومات، سياسات الموارد البشرية، الاستقطاب، التدريب، تقييم الأداء.

Abstract:

The study aimed to know the role of information technology in facilitating the work of human resources management by knowing the role of information technology in facilitating the planning, recruitment, and performance of human resources performance in telecommunication companies listed on Damascus Stock Exchange. The researcher used descriptive analytical method, A total of 200 questionnaires were distributed to the employees of the telecommunications companies listed on the Damascus Securities Exchange represented by Syriatel Mobile Telecom and MTN Syria. The number of questionnaires valid for the analysis was 184, analyzed through the statistical program SPSS version 24, using a set of statistical tests, the most important being the simple regression, and the T test for one sample. The study found a statistically significant effect of information technology in facilitating the work of human resources.

The study recommended the importance of the application of ICTs to facilitate the work of human resources management, Hod human resources to a distinct level of prestigious.

Keywords: human resource management, information technology, human resource policies, Polarization, training, performance evaluation.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
1	الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
1	مشكلة الدراسة
2	أهداف الدراسة
3	الدراسات السابقة
6	فرضيات الدراسة
7	منهجية الدراسة
9	الفصل الثاني: تقانة المعلومات وأثرها على إدارة الموارد البشرية
10	المبحث الأول: تقانة المعلومات وأهميتها
10	مفهوم تقانة المعلومات
11	أسباب الحاجة لنظام المعلومات
13	المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية من حيث المفهوم والأهمية
14	أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية
16	ثانياً: أهمية إدارة الموارد البشرية
20	ثالثاً: العوامل التي ساعدت على الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وتطورها
22	المبحث الثالث: وظائف وسياسات إدارة الموارد البشرية
22	وظائف إدارة الموارد البشرية
23	سياسات إدارة الموارد البشرية
24	أولاً: سياسة استقطاب الموارد البشرية واختيارها
27	ثانياً: سياسة التعويضات والأجور
28	ثالثاً: سياسة تقويم الأداء
30	رابعاً: سياسة التطوير والتدريب
33	خصائص التكنولوجيا المتعلقة بإدارة الموارد البشرية
35	الفصل الثالث: الدراسة العملية
35	مجتمع وعينة الدراسة
35	متغيرات الدراسة
36	أنموذج الدراسة

36	المرحلة الأولى: ثبات الأداة
37	عدد الإجابات لأسئلة كل بعد من أبعاد الاستبيان
39	المرحلة الثانية: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة
44	تحليل خصائص عينة الدراسة
45	المرحلة الثالثة: اختبار الفرضيات الإحصائية
54	النتائج والتوصيات
54	النتائج
55	التوصيات
56	المراجع
60	الملحقات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	نتائج اختبار Cronbach's Alpha	الجدول رقم (1)
37	عدد الإجابات لأسئلة البعد الأول: تطبيق تقانة المعلومات	الجدول رقم (2)
38	عدد الإجابات لأسئلة البعد الثاني: تخطيط الموارد البشرية	الجدول رقم (3)
38	عدد الإجابات لأسئلة البعد الثالث: توظيف الموارد البشرية	الجدول رقم (4)
39	عدد الإجابات لأسئلة البعد الرابع: تكوين وتطوير الموارد البشرية	الجدول رقم (5)
39	الأهمية النسبية للموافقات	الجدول رقم (6)
40	الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الأول.	الجدول رقم (7)
41	الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الثاني	الجدول رقم (8)
41	الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الثالث	الجدول رقم (9)
42	الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الرابع	الجدول رقم (10)
43	الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الخامس	الجدول رقم (11)
44	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	الجدول رقم (12)
44	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب مدة العمل في الشركة	الجدول رقم (13)
44	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي	الجدول رقم (14)
45	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين لاختبار الفرضية الأولى	الجدول رقم (15)
46	الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	الجدول رقم (16)
46	الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع	الجدول رقم (17)
47	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين لاختبار الفرضية الثانية	الجدول رقم (18)
48	الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	الجدول رقم (19)
48	الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع	الجدول رقم (20)
49	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين لاختبار الفرضية الثالثة	الجدول رقم (21)
50	الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	الجدول رقم (22)
50	الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع	الجدول رقم (23)
51	الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين لاختبار الفرضية الرابعة	الجدول رقم (24)
52	الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة	الجدول رقم (25)
52	الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع	الجدول رقم (26)

قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	أنموذج الدراسة	الشكل رقم (1)

قائمة الاختصارات

المصطلح باللغة العربية	الاختصار باللغة الانكليزية
الموارد البشرية	HR
نظم تخطيط موارد المنشآت	ERP

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تواجه منظمات الأعمال في عصرنا الراهن سواء كانت خاصة أو عامة تحديات كبيرة نتيجة للتغيرات التكنولوجية والعلمية والاقتصادية والسياسية السريعة والمستمرة، وأمام تلك التحديات أضحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المنظمة قادرة على المنافسة، ولأن العنصر البشري أثمن أصول تلك المنظمات باعتباره نقطة الارتكاز في إدارة بقية الأصول ووسيلة للوصول للأهداف والغايات الموضوعية كان لا بد من التركيز على دور الأفراد العاملين لديها لتوجيه طاقاتهم واستغلالها بالشكل الأمثل.

وقد عكست التطورات في تقنية المعلومات آثارها على طبيعة ومفهوم الإدارة حيث أصبحت تعتمد على الاستخدام الجيد لتقنية المعلومات، وأن أهم التغيرات التي حدثت في طبيعة الإدارة كالتغيير في النمط القيادي وأسلوب الإشراف، التغيير في الرقابة على العاملين، والتغيير في تحفيز العاملين، وتمكين العاملين، والتفكير الإبداعي، والإدارة المفتوحة، ولعل أبرز تلك التغيرات هو التغيير في مفهوم ووظائف وأدوار إدارة الموارد البشرية، حيث أن هذا التغيير في المفهوم ناجم عن أثر تقنية المعلومات على الخصائص الكمية والنوعية للموارد البشرية بالمنظمة، إضافة إلى تسهيل عملها.

مشكلة الدراسة:

ترافقاً مع التطور التكنولوجي وانتشار المعلوماتية وتقانة المعلومات فقد تم تفادي أغلب المشكلات التي تعاني منها إدارة الموارد البشرية، حيث تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الوظيفية في الشركة وأكثرها حساسية كونها تتعامل مع أهم عنصر من عناصر الإنتاج وأكثر موارد الشركة عرضة للتأثر بتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للشركة، حيث أصبحت الموارد البشرية أحد أهم العوامل التنافسية نجاعة في الشركة الأمر الذي أعطاها بعداً استراتيجياً في إدارتها، وهذا ما تطلب إدارتها وفق منظور استراتيجي يدفع إلى حشد طاقات وأنشطة الموارد البشرية بغرض مساعدة الشركة لتحقيق أهدافها.

تكمُن مشكل الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية؟

وينبثق عن ذلك التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- هل يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في الشركة؟
- 2- هل يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في الشركة؟
- 3- هل يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في الشركة؟
- 4- هل يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق كفاءة أداء الموارد البشرية في الشركة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية، والتحديات التي يمكن أن تواجهها جراء استخدامها للتكنولوجيا، وبالتالي تهدف إلى ما يلي:

- 1- تحديد دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.
- 2- تحديد دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.
- 3- تحديد دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.
- 4- تحديد دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

الدراسات السابقة

نظراً لأهمية الدراسات السابقة المتمثلة في إثراء الجانب النظري بالمعلومات، والاستفادة منها في المنهجية، وفي تطوير وصياغة الدراسة الحالية، فقد تم إدراج مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وفقاً لتسلسلها التاريخي من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسات العربية

1- دراسة (الجميلي، والثابت 2017) بعنوان: استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية¹.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط الإجراءات، وقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة في الجامعة، وقد تم توزيع 83 استبانة على أفراد العينة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية، حيث أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالى سيؤدي لتحسين ورفع مستويات أداء الموارد البشرية من حيث سرعة ودقة الإنجاز والأثر على أداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات ومعدل الأعمال المنجزة ودقتها وجودتها وزيادة الكفاءة وإلغاء الكثير من الإجراءات والتنسيق بين الأعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

2- دراسة (طويهي، 2015) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت².

¹الجميلي، أحمد محمد جاسم، والثابت، أحمد سمير (2017) استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية، دراسة ميدانية في جامعة ديالى، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 38.
²طويهي، فاطمة (2015) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، رسالة ماجستير، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد ركزت الدراسة على 189 عاملاً من أصل من 230 عامل في الشركة وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة الكهرباء العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، وتوجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموارد البشرية.

3- دراسة (الرويلي، 2014) بعنوان: دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين³.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين، وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخبرة) وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية وقد استخدم الباحث استبيان تم توزيعه على 217 فرد من العاملين البالغ عددهم 618 فرد، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بإدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

الدراسات الإنكليزية:

4- دراسة (Al Shobaki et al, 2017) بعنوان:

The Efficiency of Information Technology and its Role of eHRM in the Palestinian Universities.

فاعلية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية⁴.

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات في قطاع غزة، وقد ضم مجتمع الدراسة مراكز لموظفي تكنولوجيا المعلومات، حيث يبلغ عددهم

³الرويلي، عماد (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، كلية العلوم الإدارية، البحرين.

⁴ Mazen J. Al Shobaki , Samy S. Abu Naser , Youssef M. Abu Amuna , Suliman A. El Talla (2017) The Efficiency of Information Technology and its Role of eHRM in the Palestinian Universities, International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) ISSN: 2000-000X Vol. 1 Issue 5, July- 2017, Pages: 36-55.

35 موظفاً يعملون في الجامعات في قطاع غزة. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد استخدم برنامج (SPSS) لتحليل والبيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك موافقة من عينة الدراسة على توافر البنية التحتية في تكنولوجيا المعلومات، وكان ذو دلالة إحصائية عند (0.05)، حيث كانت جميع النتائج مقبولة إحصائياً وفوق المتوسط الحسابي

أكدت النتائج توافر نظم المعلومات الإدارية لجميع الأنظمة الإدارية وأن هذه الأنظمة مناسبة بشكل معتدل لبناء نظام إدارة إلكتروني.

5- دراسة (Mamoudou et al,2014) بعنوان

Impact of Information Technology in Human Resources Management

تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية⁵

هدفت الدراسة إلى تحديد مساهمة أدوات تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية أي الإنجاز وتعيين مهام الموارد البشرية باستخدام مصدر قدرات تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية لقياس وتتبع رأس المال البشري واستخدام نظام معلومات الموارد البشرية وكيف يمكن أن تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجية العمل في إطار إدارة الموارد البشرية في لتوجيه الأعمال نحو التميز والوصول إلى القدرة التنافسية في سوق العمل، وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تدعم الوصول إلى أهداف الموارد البشرية باعتدال، عن طريق وضع خطة دقيقة لتنفيذ معلومات الموارد البشرية، وكما يمكن للنظام أن يدعم بشكل كبير استراتيجية الموارد البشرية في الشركة لتحقيق الهدف المحدد.

6- دراسة (Kamal et al, 2013) بعنوان

Impact of Technology Advancement on Human Resource Performance

تأثير التقدم التكنولوجي على أداء الموارد البشرية⁶

⁵ Dr SEYNI Mamoudou, G.P Joshi (2014) Impact of Information Technology in Human Resources Management, Global Journal of Business Management and Information Technology. ISSN 2278-3679 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 33-41.

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور التي قامت به أجهزة الكمبيوتر ودورها في تبسيط مهمة تحليل كميات هائلة من البيانات، وتقديمها مساعدات لا تقدر بثمن في إدارة الموارد البشرية، من معالجة كشوف المرتبات إلى الاحتفاظ بالسجلات والمعلومات بشكل أفضل، وكذلك استرجاعها بسهولة أكبر.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثيرات على الموارد البشرية، حيث تعمل تقنية المعلومات على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية من خلال تحويل تركيزها من الإدارة أو إدارة شؤون الموظفين إلى إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، وأن الشركة التي لديها نظام محوسب لديها إدارة الموارد البشرية متطورة

وأن ممارسة الموارد البشرية أصبحت أكثر تحدياً يوماً بعد يوم، وعليها مواجهة الكثير مشاكل مثل الاستبقاء وجذب الموظف والتعامل مع مختلف الثقافات وإدارة القوى العاملة، والتغيرات التكنولوجية والإعلامية للتغلب على هذه التحديات لا بد من توظيف التكنولوجيا لتطوير عمل إدارة الموارد البشرية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عمل إدارة الموارد البشرية في شركات الاتصالات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

الفرضية الفرعية الثانية:

⁶ Kamal* and Ashish Kumar (2013) Impact of Technology Advancement on Human Resource Performance, International Journal on Arts, Management and Humanities 2(2): 43-47(2013).

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات ورفع كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

منهجية الدراسة:

يعبر منهج البحث عن الخطوات التي يتبعها البحث لتحقيق أهدافه لذا فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق ذلك فقد تم اتباع الخطوات المنهجية التالية:

1. فيما يتعلق بالدراسة النظرية فقد اعتمد البحث على الخطوات الآتية:

أ. تحديد مشكلة البحث من خلال الاطلاع على ما قدمته الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث وواقع بيئة الأعمال في مجتمع البحث.

ب. تحديد الإطار النظري للبحث اتساقاً مع مشكلة البحث وأهدافه وفروضه بعد الاطلاع على ما كُتب في هذا المجال في الأدبيات العالمية واستعراض الواقع العملي لبيئة الأعمال في سورية.

2. تضمنت الدراسة العملية القيام بما يلي:

أ. تحديد فروض البحث التي تعتبر حلول مقدمة للمشكلة والتي تحدد العلاقة بين متغيرات البحث.

ب. تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.

ج. الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات المجيبين حيث تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على المراجع والاستعانة بالدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

د. التحقق من الفروض من خلال القيام بالاختبارات والتحليلات اللازمة وصولاً للنتائج وتحليلها.

طرق الدراسة:

تم جمع البيانات عبر تصميم استبانة وتوزيعها على شركات الاتصالات السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية المتمثل بشركتين (سيرينتل موبايل نيليكوم، MTN سورية).

حيث تم توزيع 200 استبانة على العاملين لدى الشركتين من موظفين ومدراء ورؤساء أقسام، حيث تم تصميم الاستبانة في قسمين تضمن القسم الأول المعلومات الديموغرافية لأفراد العينة، وتضمن القسم الثاني خمسة محاور تتضمن محور للمتغير المستقل وأربعة محاور للمتغير التابع، وكانت الإجابة عن الأسئلة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

الفصل الثاني:

تقانة المعلومات وأثرها على إدارة الموارد البشرية

أصبح الحاسوب حجر أساس في ثقافة المجتمعات وفي شتى مجالات الحياة، ولأن العصر الحالي هو عصر المعلومات وأنظمتها والبحث عن أفضل استخداماتها بأقل تكلفة ووقت، زادت أهمية المعلومات في العصر الحديث نتيجة التطور التكنولوجي والذي واكبت تطور الحواسيب، مما أدى إلى توفير الوقت والجهد وسرعة نقل البيانات والمعلومات إلى مستخدميها وإن استخدامات الحواسيب متعددة، منها تخزين ومعالجة المعلومات والتي تعتبر عنصر هام من عناصر اتخاذ القرارات، وخاصة في مجال المعلومات وإدارة الموارد البشرية. ولذلك كان لا بد للمؤسسات بمختلف مجالاتها سواء أكانت صناعية، أو خدمية، أو إنتاجية وغيرها من استخدام الأنظمة المحوسبة لتوفير المعلومات الملائمة والمناسبة وتوصيلها في وقتها المناسب لمستخدميها في جميع المستويات الإدارية، وتسهيل عمل مختلف الإدارات في الشركة.

وبالتالي سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقانة المعلومات وأهميتها

المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية من حيث المفهوم والأهمية.

المبحث الثالث: وظائف وسياسات إدارة الموارد البشرية ومدى تأثير التكنولوجيا فيها

المبحث الأول:

تقانة المعلومات وأهميتها

مفهوم تقانة المعلومات:

لأغراض التعريف بتقانة المعلومات يجب التعرف على مجموعة من التعريفات والمصطلحات التي لها ارتباط وثيق بها وهي، النظام، المعلومات، نظم المعلومات.

النظام: مجموعة من الموارد والعناصر المترابطة والتي تسعى لتحقيق اهداف محددة⁷.

كما يمكن تعريف النظام بأنه: مجموعة من العناصر المرتبطة التي تعمل معاً لتحقيق هدف محدد، عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات، كما تعرف المعلومات بأنها البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وياتت مرتبطة بسياق معين⁸.

تعد نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الرشيد، حيث تعكس المعلومات التفاعل الذي يحدث في بيئة المنظمة الداخلية وبين المنظمة والبيئة الخارجية بجميع ما فيها من مؤثرات، وتساهم المعلومات بذلك في زيادة قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة وإيجاد التنسيق المتكامل بين العوامل البيئية الداخلية والخارجية، واحتياجات المنظمة ومواردها⁹.

وتعرف نظم المعلومات بأنها: مجموعة من المكونات التي تم ربطها مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بشكل آني ومساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم¹⁰.

⁷ نصير، احمد أرشيد (2018) دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تعزيز كفاءة القرارات الإدارية في المستشفيات الجامعية الأردنية – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة جدارا، كلية الاقتصاد والأعمال، الأردن، ص48

⁸ كروب، أبو بكر (2016) إشكاليات اتخاذ القرارات التسويقية ونظام المعلومات التسويقي، حالة المؤسسة الجزائرية (رام سكر مستغانم)، رسالة ماجستير، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 40.

⁹ أبو حصيرة، محمد أحمد عبد الرزاق (2015) أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة التدقيق الداخلي- دراسة حالة شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، كلية التجارة، فلسطين، ص 20.

¹⁰ التتر، عبد الهادي (2017) أثر التجارة الالكترونية المصرفية على تطوير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.

كما يعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات المتفاعلة فيما بينها لتوفير المعلومات اللازمة والمطلوبة من قبل متخذي القرار¹¹.

يمكن النظر للمعلومات من خلال بعدين أساسيين هما: نطاقها، وإمكانية الوصول إليها، وكذلك يمكن التمييز بين نوعين من تطبيقات استخدام نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وهما: التطبيقات الإدارية وهي تلك التي تساعد في إتمام الكثير من مهام العمل الروتينية، وفي كثير من الأحيان تساعد على تطويرها، فقد يساعد الربط بين نظم تسجيل الوقت والحضور والنظم المالية والبريد الالكتروني في إتمام عملية جمع البيانات الخاصة بتحرير فواتير العملاء والإسراع من إيقاعها، أما التطبيقات الاستراتيجية: فهي تلك التي تمكن المنظمة من أداء العديد من المهام التي كان يصعب أدائها قبل ذلك، فعلى سبيل المثال: تساعد تطبيقات المشاركة الالكترونية العاملين بقارات مختلفة في رؤية بعضهم البعض والتحدث معاً عبر أجهزة الحاسوب المكتبية الخاصة بهم خلال عملهم معاً للقيام بأعمال مشتركة¹².

تقدم تكنولوجيا المعلومات والانترنت العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها إدارة الخدمات الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها، إذ يمكن إعطاء دور أكثر لاستراتيجية الموارد البشرية ودعم أفضل لإدارة عبر أقسام المنظمة، وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب، وتحسين صورة المنظمة¹³.

أسباب الحاجة لنظام المعلومات

نظراً لما يوفره الحاسب الآلي من تسهيلات لا يمكن تجاوزها في نظم المعلومات المعاصرة لذا فإن التفكير الجدي في بناء نظام معلومات محوسب أصبح أمراً أساسياً لعدة أسباب منها¹⁴:

1- السرعة: حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة تكون أسرع بكثير عند استخدام الحاسب الآلي وخاصة بالنسبة لاسترجاع المعلومات.

¹¹الحيارى، هديل سعد، والنسور، أسامة جمال (2018) مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات- دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة المحاسبة والتدقيق والحكمة، المجلد الثالث، العدد الأول، الأردن، ص104.

¹²عز الدين، مدثر، ومحمد، عاطف (2016) التطبيقات الحاسوبية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وأثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، المؤتمر والمعرض الدولي لفنون الحاسوب والوسائط الرقمية، شبكة المؤتمرات العربية، كوالالمبور، ماليزيا، ص21

¹³عز الدين، مدثر، ومحمد، عاطف (2016) مرجع سبق ذكره، ص21

¹⁴أبو حصيرة، محمد أحمد عبد الرزاق (2015) مرجع سبق ذكره، ص20.

2- الدقة: حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي أما الحاسب الآلي فإن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها بغض النظر عن وقت ومدة العمل وظروفه.

3- توفير الجهود: فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها و تخزينها والسيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق أو على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها من قبل الباحثين والمستفيدين الآخرين.

4- كمية المعلومات: حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة مهما كان حجم الإمكانيات البشرية والمكانية قياساً بالإمكانيات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحاسبات الآلية ووسائل الحفظ والتخزين الالكترونية والليزرية المساعدة الأخرى.

5- الخيارات المتاحة في الاسترجاع: إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم المحوسبة عما هو الحال في النظم التقليدية بالإضافة إلى المرونة العالية في الاسترجاع.

المبحث الثاني:

إدارة الموارد البشرية من حيث المفهوم والأهمية

يعد العنصر البشري في مشروعات الأعمال الصغيرة والمتوسطة أحد أهم عناصر العمل والإنتاج، فعلى الرغم من أهمية عناصر الإنتاج الأخرى (رأس المال، التجهيزات، المواد الأولية) إلا أن الموارد البشرية تعد العنصر الأهم لأنها تقوم بالتخطيط ووضع الأهداف ثم تنظم العمل وتوجه وتراقب طرق التنفيذ، وكذلك هي التي تصمم المنتج وتراقب جودته وتسوقه فلا يمكن تحقيق أهداف مشروعات الأعمال مهما كان نوعها صناعية كانت أم خدمية بكفاية من دون موارد بشرية فاعلة ولن تتمكن من الوصول إلى رسالتها وغاياتها، ومما زاد من أهمية الموارد البشرية في مشروعات الأعمال في الوقت الحاضر هو ظهور منهجية إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد أن بقاء المنظمة واستمرارها يعتمدان على رضا المستهلك الذي لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال موارد بشرية مدربة ومؤهلة ومحفزة جيداً.

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

إن الموارد البشرية هي الثروة الرئيسية للأمم، فرأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتهما وضرورتهما إلا أنهما بدون العنصر البشري الكفاء والمدرّب والمعدّ إعداداً جيداً لن يكون لها قيمة، وذلك لأنّ البشر هم القادرون على استخدام هذه الموارد وتسخيرها في العمليات الإنتاجية للحصول على أقصى إشباع ممكن الوصول إليه لتحقيق الرفاهية، فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير يمكن أن يقهر ندرة الموارد الطبيعية ويوسع من إمكانيات المجتمع الإنتاجية¹⁵.

ونظراً لأهمية العنصر البشري في العمل لم يعد يُستخدم مصطلح العاملين أو القوى العاملة أو الأفراد، بل مصطلح المورد البشري للدلالة على هذه الأهمية، كونه أحد عناصر مدخلات العمل وهذا أحد الأسباب التي أدت إلى تغيير مسمى إدارة الأفراد ليصبح إدارة الموارد البشرية.

لقد أورد الباحثين والمهتمين في حقل إدارة الموارد البشرية مجموعة من التعاريف حول مفهوم إدارة الموارد البشرية والذي تطور عبر مراحل وفترات زمنية متعاقبة حيث انتقل من المفهوم التقليدي كإدارة أفراد إلى المفهوم الذي وصلت إليه حالياً والذي يعكس الشمولية في التعامل مع مجموعة من الوظائف المنافسة في عملية تكاملية التي تعتمد كل منها على الآخر ابتداءً من التخطيط وتحليل الوظائف وسياسات الاختيار والتعيين وتحديد الأجور والتدريب والتنمية والتطوير والتقييم¹⁶.

تعرف بأنها الإدارة التي تختص بشؤون الاستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقق أهدافها كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة الأعمال أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة والمحافظة عليها وتنمية قدراتها ورغبتها على العمل بما يساعد على تدريب قوة عمل راضية ومنتجة¹⁷.

¹⁵ Laudon, Kenneth, And Jaune Laudon. (2004) **Management Information Systems, Pearson Prentice Hall**, P22.

¹⁶الرويلي، عماد (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، كلية العلوم الإدارية، البحرين، ص 45

¹⁷العتيبي، عزيزة (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاستراتيجية. ص 42

وتعرف إدارة الموارد البشرية بأنها: الجهة المعنية بإدارة العاملين أفراداً كانوا أم مجموعات، والتي تشترك مع بقية الإدارات الأخرى في التحقيق الفاعل لأهدافها من خلال ممارستها مجموعة من الوظائف الرئيسية والفرعية، والتي تبدأ بوظيفة تكوين الموارد البشرية التي تشمل (تصميم أعمال المشروع وتحليله، ثم تخطيط واستقطاب، واختيار وتعيين الأفراد المناسبين) ثم وظيفة إدارة الأجور والتعويضات، والتي تشمل: (تقويم الوظائف، وأنظمة دفع الأجور والتعويضات، وتحفيز العاملين ثم تقويم أدائهم) ثم صيانتهم والمحافظة عليهم من خلال: (تنميتهم وتدريبهم وإدارة مساهمهم الوظيفي وتوفير سبل الصحة والسلامة المهنية، وجودة حياة بيئة عمل لائقة)، وغير ذلك من الأنشطة التي تسهم في بناء قدرتهم على العمل وتعزيزها بما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المشروع¹⁸.

كما تم تعريفها بأنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنشأة¹⁹.

وتعرف بأنها تلك الإدارة المعنية بالاهتمام بالعنصر البشري على أساس أنه محور العملية الإدارية في المنظمة والمحرك الرئيسي للعملية الإنتاجية، وهي مجموعة من النشاطات والمهام التي ترافق الموظف منذ التحاقه بالمنظمة²⁰.

وهناك من عرفها بأنها مجموعة من النظم الفرعية المترابطة التي تشمل العمليات والأنشطة الخاصة بتوفير وتنمية وتشغيل الموارد البشرية في منظمات الأعمال²¹.

عرفها آخرون بأنها الإدارة المسؤولة عن القيام بعدد من النشاطات تتضمن توظيف الموارد البشرية والمحافظة عليها وتطويرها بحيث تتمكن من التعامل مع استراتيجيات المنظمة وسياساتها وإدارة التغيير²².

18 التزّة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، سورية. ص15

19 Madapusi, Arun.(2008) “ **Aligning International Business Human Resources & Information System Strategies** “, USA: Notheast Decision Sciences Institute Proceeding. P47

20 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص14

21 McLeod, Raymond, and George Schell (2004). **Management Information Systems**, Pearson Prentice Hall (2004). P41

22 Handbook On Service Excellence -A Guide to Service Excellence in Public Management, 2007, P13

كما عرف آخرون إدارة الموارد البشرية على أنها: العملية الإدارية المتعلقة بتخطيط وتوظيف وتنظيم، وتطوير وتعويض ورقابة الأداء والإنتاجية والمحافظة على جميع العناصر البشرية من موظفين ومدراء الذين يؤديون عملاً للمنظمة²³.

وقد تم تعريفها بأنها: " العملية التي يتم من خلالها توفير احتياجات المنظمة من اليد العاملة والمحافظة عليها وتدريبها وتطويرها والعمل على استقرارها ورفع روحها المعنوية"²⁴

وكذلك تعرف بأنها مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسات.

كما تعرف بأنها الإدارة المختصة بكل ما يتعلق بالعنصر البشري في المؤسسات من البحث عن مصادر القوى العاملة البشرية واختيارها وتعيينها وتدريبها إلى غاية تحقيق ما يسمى بالانتمية البشرية وتهيئة المناخ الملائم الذي يدفع الفرد إلى بذل جهود مستمرة في المؤسسة²⁵.

كما تعرف بأنها مجموعة القواعد والإجراءات التي تطبقها المؤسسة فهي التي تشرف على مجموعة الأنشطة المتعلقة بالعنصر البشري في المنظمة حيث تقوم بتخطيط القوى العاملة وتشرف على عمليات التوظيف والاختبار، الاستقطاب والتدريب، تحديد الكمية والنوعية اللازمة من العمال كما تقوم بالبحث عن الإطارات المؤهلة من اليد العاملة من أجل وضع الفرد المناسب في المكان المناسب والوصول إلى النجاح والإنتاج المطلوب من جهة الأفراد والمؤسسة²⁶.

ثانياً: أهمية إدارة الموارد البشرية:

تكتسب إدارة الموارد البشرية أهميتها من الدور المطلوب منها تحقيقه ومن طبيعة الوظائف التي تشملها والتي تبدو كنظام متكامل مدخلاته الموارد البشرية وسياسة المنظمة واستراتيجيته تمثل العمليات والأنشطة ومخرجاته كفاءات ومصادر قوة قادرة على الاستمرارية والتنافس ومواجهة الظروف والمتغيرات.

23 الصحاف، حبيب (2000) إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، بيروت ص 01 .

24 محمد فالح صالح، (2004) " إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، ص 20

25 Wilson, Everd, Elisabeth, Wilson, " Measuring Attitudes to HRIS Implementation A pilot Field study to inform implementation methodology" (2009),P58

26 Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright,. Human Resources Management: Gaining a competitive advantage, McGraw Hill, Sixth edition (2008).

إن أهمية الموارد البشرية في المنظمات تعتبر المحرك الأساسي للعملية الإدارية للوصول إلى النتائج المرغوب تحقيقها بما ينسجم مع التطورات السريعة والمتلاحقة في ظل التغييرات البيئية التي تحيط بالموارد البشرية والتنافس الذي يفرض نفسه في سوق العمل²⁷.

تظهر أهمية إدارة الموارد البشرية في المشروع من كون العنصر البشري هو أداة المشروع الرئيسية التي تسهم في تحقيق الفاعلية التنظيمية التي تعرف بأنها: الدرجة التي يستطيع فيها المشروع تحقيق أهدافه التي تتمثل في النتائج التي يصل إليها ويتم ذلك من خلال مساهمتها في إيجاد القيمة المضافة لأعمال المشروع، ويظهر ذلك من خلال ممارستها لمجموعة من الوظائف الفنية والإدارية على الوجه المطلوب منها والتي تهدف إلى بناء قوة عمل مؤهلة ومدربة وقادرة على الوصول إلى تلك الفاعلية، ولا يتم ذلك إلا من خلال تفاعلها وتكاملها مع بقية الإدارات الأخرى في المشروع، كما تظهر أهميتها من أن قيمتها وإنتاجيتها تزدادان من خلال الخبرات المتراكمة بينما تنقص قيمة الموارد المادية الأخرى بالاهلاك والتقدم²⁸.

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية في المنشأة وهي لا تقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى كالتسويق والإنتاج والمالية وكذلك لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشأة. تعزى أهمية إدارة الموارد البشرية لعدة عوامل يمكن إيجازها بالآتي²⁹:

- 1- إن العنصر البشري في المنظمات يعتبر من أهم عناصر الإنتاج والتي لها دور فاعل داخل المنظمات فهي الجهة المعنية برعاية وتنمية وتطوير الأداء لهذا العنصر البشري بما يعود بالنفع ويحقق الرضا لدى العاملين ويعزز الدافعية لدى الموارد البشرية في الوصول إلى الأهداف النهائية من خلال الأهداف الفرعية بصورة تكاملية داخل المنظمة.
- 2- نمو واتساع حجم المنظمات تبعاً للتطور التكنولوجي واتساع حجم الأعمال أدى إلى زيادة كبيرة في الطلب على الأيدي العاملة مما تطلب وجود وحدة إدارية متخصصة كإدارة الموارد البشرية تعنى في مواجهة هذا الاتساع واستيعابه في ظل التنافسية في سوق العمل والحصول على أفضل هذه الموارد بما يحقق لها الاستمرارية والقدرة على البقاء.

27 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص28
28 التزّة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص18
29 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص48

3- زيادة التطور الثقافي والعلمي وزيادة وعي العاملين وسعيهم نحو تحقيق طموحاتهم وآمالهم داخل المنظمات التي يعملون بها وهو ما أبرز ضرورة وجود إدارة معينة في استيعاب هذا التطور وخلق جو جديد عن طريق مشاركة العاملين والتنسيق للوصول إلى حفز ممارسات العنصر البشري إلى حد كبير من أجل تحقيق القيمة التنافسية للمنظمات وتفهم رغبات الأفراد بما يضمن استمرارية العطاء المتميز وخلق الولاء التنظيمي.

4- ظهور النقابات والاتحادات العمالية والمطالبة بحقوق العاملين زاد من أهمية إدارة الموارد البشرية وضرورة التنسيق وخلق جواً من الود والتعاون لصالح الطرفين وأوجب عملية التواصل والانسجام للعملية ضمن إطار مؤسسي.

تعاظم دور وأهمية إدارة الموارد البشرية على الصعيدين المؤسسي والدولي للأسباب التالية³⁰:

أولاً: على مستوى المنظمة

1. الموارد البشرية تتزايد قيمتها وإنتاجيتها بالخبرات المتراكمة وبالتالي فهي تمثل أصلاً تتزايد قيمته وأهمية الاستفادة منه بمرور الوقت.
2. هناك علاقة تكاملية هامة بين إدارة الموارد البشرية وغيرها من الإدارات والوظائف الأخرى للمنظمة.
3. يؤدي أي تقصير في تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية لتعويض أعمال الإدارات الأخرى.

ثانياً: على المستوى القومي

1. الموارد البشرية أساس للاستقلال والنفوذ الاقتصادي، الموارد البشرية أداة تنافس عالمية، الموارد البشرية الفاعلة أداة لزيادة الصادرات، كما أنها تكمل الثروة القومية، وأن الإدارة الفاعلة للموارد البشرية تعزز الأمن القومي.
2. العقول المبتكرة تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة، استقطاب العقول أصبح ساحة للصراع العالمي.

30الصباغ، درة (2008) إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر، عمان، الأردن. ص22

مما زاد من أهمية إدارة الموارد البشرية أنها تزود الوحدات الإدارية داخل المنظمة بركيزة أساسية من ركائز الإنتاج وعناصره ألا وهو العنصر البشري من خلال الجوانب الآتية³¹:

1- إيجاد أفضل السبل الكفيلة بتشخيص الفاعلية والكفاية التنظيمية من خلال المؤشرات القياسية لقياس كفاءة الأداء ومعدل الغياب ومعدل دوران العمل وإصابات العمل وغيرها والذي يساهم في استمرارية التعامل مع التغذية العكسية وتصحيح المسارات أولاً بأول.

2- تقديم النصح والاستشارات للمدراء التنفيذيين ومساعدتهم في صياغة السياسات وتنفيذها وحل الإشكاليات المتعلقة بالموارد البشرية بحيث يمكن مواجهة التحديات التي قد تقف عن طريق المنظمة بما تفرضه المتغيرات المحيطة وإيجاد البدائل والحلول الكفيلة بضمان استمرار أداء المنظمة.

3- تحقيق أهداف المنظمة من خلال تدريب الأفراد وزيادة مهارتهم بما يتناسب مع متطلبات العمل والأهداف المرسومة وذلك من خلال شحذ همم العاملين لتحقيق الأهداف الفرعية والوصول إلى الخطط المرسومة وتمكن العاملين من تحقيق طموحاتهم وما يسعون إليه من امتيازات في إطار تكاملي شامل للمنظمة.

تهدف إدارة الموارد البشرية إلى تنمية قدرات الأفراد وتطويرها باستمرار بحيث تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك احتياجات المنظمة ويمكن تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى ثلاثة أهداف هي: الأهداف الاجتماعية، أهداف العاملين، أهداف المنظمة³².

الأهداف الاجتماعية: تتمثل في مساعدة الأفراد بأن تجد لهم أحسن الأعمال وأكثرها إنتاجية وربحية مما يجعلهم سعداء يشعرون بالحماس نحو العمل إلى جانب رفع معنوياتهم وإقبالهم على العمل برضا وشغف وكل هذا من أجل تحقيق الرفاهية العامة للأفراد في المجتمع.

أهداف العاملين: تتمثل في العمل على تقديم وترقية الأفراد في إطار ظروف عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا يرفع من دخلهم، وانتهاج سياسات موضوعية تحد من استنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللإنسانية في التعامل مع الأفراد العاملين.

³¹لرولي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص46
³²العتيبي، عزيزة (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاستراتيجية. ص44.

أهداف المنظمة: تتمثل في جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الاختيار والتعيين حسب المعايير الموضوعية، والاستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة، وزيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وإدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك وذلك يتأتى بالتوزيع العادل للأجور والمكافآت والعمل على إعطاء كافة الضمانات عند التقاعد أو المرض.

ثالثاً: العوامل التي ساعدت على الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وتطورها:

نشأت إدارة الموارد البشرية في مطلع هذا القرن وظهرت بعد ذلك عوامل عديدة حتمت الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وإبراز دورها في أي منظمة سواء أكانت تعمل في مجال الإنتاج أم في مجال الخدمات، وأهم هذه العوامل³³:

1) تغير نظرة الإدارة للفرد فبعد أن كانت الإدارة تعتبر الفرد سلعة يبيع قوة عمله في سوق العمل وأنه يمكن استخدامه وتشغيله وفق قوانين ثابتة كالألات والمعدات تغيرت هذه النظرية نتيجة للأبحاث والدراسات وأصبح ينظر إليه كأهم العوامل في زيادة الإنتاجية وخلق القيمة وتعظيم الثروة، لذا فقد بدأت الإدارة تعامل الفرد العامل كإنسان له كيانه وشعوره يتمتع بخصائص شخصية مميزة ويملك قيماً وعواطف وميول، ويبذل جهده إذا ما وضع في موقع المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرار.

2) التطور العالمي والتطور التكنولوجي في مجال اختراع الآلات و استخراج الوسائل و الأساليب الحديثة في تكنولوجيا الإنتاج الذي حتم استخدام قوى عاملة ذات مهارة وكفاءة عالية تستطيع استخدام تلك الآلات والأساليب بفعالية كبيرة ، فالإنجازات الهائلة التي حققها التقدم العلمي مثل غزو الفضاء وتشغيل الحاسبات الالكترونية وجني خيرات الأرض والبحار لم يكن بالإمكان أن يعم خيرها البشرية لولا مهارة وموهبة الإنسان في كيفية وإتقان استخدامها، وأن هناك العديد من الدول التي حققت تقدماً فنياً واقتصادياً عالياً بسبب حسن إدارتها لمواردها البشرية.

³³زيارة، فريد (2004) المبادئ والأصول للإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، ص507

(3) صدور التشريعات والقوانين الحكومية المنظمة للعمل وحماية العاملين وخاصة تلك التشريعات المتعلقة بالأجور والاستخدام وساعات العمل والخدمات وظروف العمل وغيرها.

(4) إعلان مبادئ حقوق الإنسان وانتشار الأفكار والمعتقدات التي نادى بضرورة إنقاذ الإنسان من البؤس والشقاء التي يتعرض لها نتيجة استغلاله في المجتمعات الصناعية.

المبحث الثالث:

وظائف وسياسات إدارة الموارد البشرية:

اتسع مفهوم إدارة الموارد البشرية ليشمل أنشطة رئيسية من أهمها تحليل وتوصيف الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، جذب واستقطاب الموارد البشرية، تحفيز الموارد البشرية، تنمية وتدريب الموارد البشرية، بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون الموارد البشرية في المنشأة.

وظائف إدارة الموارد البشرية

تتمثل وظائف إدارة الموارد البشرية فيما يلي³⁴:

1. تحليل العمل: تعني هذه الوظيفة التعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها وتصمم الوظيفة بشكل مناسب وتحديد مواصفات من يشغلها، ويعد تحليل المعلومات والوظائف امتداداً طبيعياً لتصميمها حيث يبدأ التحليل من النقطة التي انتهى إليها التصميم وبالتالي فهو إحدى وظائف إدارة الموارد البشرية الأساسية التي تكمل ما قام به التصميم الذي تعتبر نتائجه بمثابة الأساس الذي يقوم عليه تحليل العمل، وتعرف بأنها عملية يتم من خلالها جمع المعلومات والحقائق الواقعية الفعلية عن طبيعة وظائف المنظمة وتحليلها وتلخيصها وتقديمها على شكل قواعد مكتوبة تبين مهامها ومسؤولياتها وصلاحياتها والمناخ المادي والنفسي والاجتماعي ومعرفة وتحديد المهارات والقدرات البشرية اللازمة لأدائها.
2. تخطيط القوى العاملة: تعني تحديد احتياجات المنظمة من أنواع وأعداد العاملين ويتطلب هذا تحديد طلب المؤسسة من العاملين وتحديد ما هو متاح منها والمقارنة بينها لتحديد صافي العجز والزيادة في القوى العاملة للمؤسسة. تهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل وتصفياتهم من خلال طلبات التوظيف والاختيار والمقابلات الشخصية وذلك لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب، وتم تعريفها بأنها عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالحصول على الموارد البشرية وتطويرها،

³⁴سلطان، إبراهيم (2000) نظم المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر. ص 41

وعرفها آخرون بأنها استخدام الأساليب العلمية لدراسة وتحليل القوى البشرية وتحليل كل الأهداف القصيرة والطويلة الأمد مع تقديم التغيرات المحتملة في الظروف البيئية خلال فترة زمنية مستقبلية.

3. تصميم هيكل الأجور: تهتم هذه الوظيفة بتحديد القيمة والأهمية لكل وظيفة وتحديد أجرها.

4- تخطيط المسار الوظيفي: تهتم هذه الوظيفة بالتخطيط للحركات الوظيفية المختلفة للعاملين في المؤسسة وعلى الأخص فيما يخص النقل والترقية والتدريب ويحتاج هذا إلى التعرف على نقاط القوة لدى الفرد ونقاط الضعف لديه.

يوجد العديد من الوظائف والسياسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية منها³⁵:

- 1- وظيفة تكوين الموارد البشرية: وهي الوظيفة الرئيسية الأولى لإدارة الموارد البشرية مكونة من مجموعة من الوظائف الفرعية المتكاملة تقوم من خلالها بتوفير احتياجات المشروع من الموارد البشرية لشغل أعمالها ووظائفها وتهدف إلى وضع الفرد المناسب في المكان الوظيفي المناسب وتضم الأنشطة الفرعية الآتية: وظيفة تصميم العمل وتحليله، وظيفة تخطيط الموارد البشرية، وظيفة استقطاب واختيار الموارد البشرية وتعيينها وتأهيلها.
- 2- وظيفة إدارة أجور وتعويضات الموارد البشرية: هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والممارسات التي يتم من خلالها وضع سياسات الأجور والتعويضات والمحفزات وكذلك المنافع والفوائد الأخرى لقاء العمل في المشروع، والتي تهدف في مجملها إلى تحقيق العدالة في منحها وتشمل تلك الوظيفة على الأنظمة الفرعية الآتية: وظيفة تقويم الوظائف، نظام الأجور المباشرة، نظام تقويم الأداء، نظام الحوافز والمكافآت المالية، نظام التعويضات والمزايا الإضافية.
- 3- وظيفة صيانة الموارد البشرية والمحافظة عليها: تشمل هذه الوظيفة عدداً من الوظائف الفرعية والتي تهدف إلى بناء موارد بشرية مؤهلة وقادرة على العمل بديناً وفكرياً والمحافظة عليها والعمل على استقرارها منعاً من استقطابها من قبل مشروعات أخرى وأهم هذه الوظائف: وظيفة تنمية وتدريب الموارد البشرية، إدارة المسار الوظيفي، توفير متطلبات الصحة والسلامة المهنية، جودة حياة بيئة العمل، والحركة الوظيفية)

³⁵التزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص20

4- تقييم الأداء: تهتم كل مؤسسة بتقييم أداء موظفيها ويتم ذلك من خلال أساليب معينة وغالباً ما تقوم بتقسيم الرؤساء المباشرين بهدف التعرف على الكفاءة العامة للعاملين وبغرض التعرف على أوجه التطور في الأداء.

5- التدريب: تمارس المؤسسة أنشطة التدريب بغرض رفع كفاءة الأفراد ومعارفهم ومهاراتهم وتوجيه اتجاهاتهم نحو أنشطة معينة على الشركة أن تحدد احتياجات المرؤوسين للتدريب وأن تستخدم الأساليب والطرق المناسبة مع تقييم فعالية هذا التدريب.

ومن أهم تلك الوظائف ما يلي:

أولاً: سياسة استقطاب الموارد البشرية واختيارها:

يعتبر الاستقطاب أحد أهم وظائف إدارة الموارد البشرية فعن طريقه يتم جذب الكمية والنوعية المطلوبة من الموارد البشرية في الوقت والمتطلبات المحددة حيث تستند عملية الاستقطاب إلى استراتيجية مدروسة تتضمن برامج تهدف إلى البحث عن الموارد البشرية المستقبلية ضمن الكفاءات المطلوبة والعمل على جذب أكبر عدد بأفضل الكفاءات من خلال البحث عن أسواق تواجد الموارد البشرية ونشر برامج استقطابية تخلق الرغبة والدافعية لدى الموارد البشرية وتحفزهم للتقدم للعمل في المنظمة عن رغبة واقتناع³⁶، وعرفها آخرون بأنها عملية البحث عن مرشحين محتملين للوظائف وذلك بالعدد المطلوب والنوعية المرغوبة، وفي الوقت المناسب، حتى يمكن أن تختار الإدارة من بينهم الأكثر ملاءمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات وشروط شغلها³⁷.

تعريف آخر: الاستقطاب يعني البحث عن الأفراد الصالحين لملء الوظائف الشاغرة في العمل واستمالتهم وجذبهم، واختيار الأفضل منهم، والاستقطاب لا يعني جذب واستمالة الآخرين للعمل في المشروع بل يعني أيضاً جذب أولئك الذين يعملون فيه حالياً من خلال المحافظة عليهم ومنع تسربهم أو استقطابهم من قبل المنظمات الأخرى المنافسة³⁸.

³⁶لرولي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص52

³⁷التنزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص73

³⁸ربابعة، علي (2003) إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 48

كما يمكن تعريفه بأنه وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية يتم من خلالها القيام بمجموعة عمليات أو أنشطة تبدأ بمعرفة مخرجات عملية التخطيط، وتهدف إلى جذب أفضل الأفراد المؤهلين سواء من سوق العمل، أم من داخلها من أجل انتقاء أفضلهم لشغل وظائف المشروع الشاغرة حالياً أم مستقبلاً³⁹.

وتعرف بأنها: عملية إدارية تقوم بها إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع بقية الإدارات الأخرى في المشروع، تهدف إلى تأمين احتياجاته من الموارد البشرية من حيث الكم والنوع للوظائف الشاغرة من خلال انتقاء أفضل المرشحين الذين تتوافر فيهم مجموعة مواصفات ومتطلبات تتسجم وتتوافق مع مواصفات ومتطلبات الوظيفة الشاغرة⁴⁰.

يهدف الاستقطاب إلى دراسة سوق العمل واتجاهاته بغية توفير العدد الكافي من الأفراد ذوي التخصصات العالية والمؤهلة للتقدم للعمل في وظائف المشروع، وذلك كخطوة لتوسيع قاعدة الاختيار من بين المرشحين المؤهلين لانتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل فيه، كما تهدف إلى العمل على المحافظة واستقرار الموارد البشرية ومنع تسربها⁴¹.

تهدف وظيفة الاستقطاب إلى ما يلي⁴²:

1- كونها وظيفة فنية فرعية تهدف إلى وضع الفرد المناسب في المكان الوظيفي المناسب، فالاستقطاب يتيح المجال واسعاً في توفير عدد كبير من المتقدمين من ذوي التأهيل والاختصاص والكفاية في التقدم لشغل الوظائف الشاغرة.

2- تسهل عملية الاختيار والتعيين من خلال غربلة المستقطبين من المتقدمين باختيار الأكثر كفاية منهم وبالتالي يعد الاستقطاب مرحلة مهمة من مراحل تكوين الموارد البشرية وستعكس نتائجه على تقليل تكاليف عملية التدريب وبالتالي على فاعلية أداء المشروع ككل.

3- إنها توفر المطلوب من الموارد البشرية في حال وجود ندرة في بعض التخصصات في سوق العمل وكذلك عند إحلال مهارات عمل جديدة محل القديمة.

³⁹الصباح، عبد الرحمن، الصباح، عماد (2008) مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص78

⁴⁰التزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص 90

⁴¹التزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص75

⁴²التزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص124.

لا يمكن القيام بعملية الاستقطاب والاختيار إلا بعد معرفة خصائص الأفراد المراد استقطابهم سواء كانت بدنية أم سلوكية، التي نستمدّها من نتائج عملية تحليل العمل، وهو ما يسهل عملية الاختيار بعد القيام بالمطابقة بين مواصفات العمل ومواصفات الشخص المرشح للقيام به.

وقد بين آخرون بأن عملية الاستقطاب تكتسب أهميتها من كونها تسهم في الأمور التالية⁴³:

توفير عدد كبير من الأشخاص الملائمين لشغل الوظائف، المساهمة في تقليل عدد المتقدمين من غير المؤهلين لشغل الوظائف، الإسهام في تحقيق درجة عالية من استقرار الموارد البشرية، إضافة إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية.

فإن أهمية استقطاب واختيار العاملين ترجع إلى⁴⁴:

أ- الاستقطاب الجيد يفتح جميع أبواب ومصادر العمل المتاحة أمام المنظمة، وكلما زاد عدد المتقدمين للعمل أصبحت الخيارات واسعة في اختيار الأفضل والأكفأ من بين المتقدمين.

ب- من خلال الاستقطاب تستطيع المنظمة توصيل رسالتها للمرشحين بأنها المكان المناسب لهم للعمل ولبناء وتطوير حياتهم الوظيفية.

ت- إن نجاح عملية الاستقطاب هو الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفاعلة والمنتجة.

ث- الإسهام في زيادة عملية الاختيار من خلال التركيز على استقطاب واجتذاب الأفراد المناسبين الذين يتم الاختيار من بينهم وبالتالي تقليل عدد المتقدمين من غير المؤهلين لشغل الوظائف.

ج- الإسهام في زيادة فاعلية المنظمة عن طريق زيادة معدلات استقرار العمالة وتكوين قوى عاملة ذات تأهيل وكفاءة عالية.

ح- إن الفرز الفعال للأشخاص الذين يتقدمون للعمل في المنشأة مهم بسبب التكاليف العالية التي يمكن أن تتحملها المنشأة في اجتذاب وتعيين الأشخاص الذين يتقدمون للعمل فيها، مما يعني ضرورة

⁴³لرولي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص48
⁴⁴شاويش، مصطفى نجيب (2000) " إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.

الاهتمام باختيار العاملين حتى لا تضيق تلك النفقات دون تحقيق الهدف من إنفاقها، والذي يتمثل في اختيار الأشخاص المناسبين.

ثانياً: سياسة التعويضات والأجور:

من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية بعد استقطاب وتعيين الموارد البشرية هي بقاء الكفاءات من الموارد البشرية داخل المنظمة لفترة طويلة ويتم ذلك من خلال الاهتمام بخمس قضايا أساسية هي: نظام عادل للأجور، سلم رواتب مناسب، نظام المكافآت والحوافز، تقييم الوظائف، وتقييم الأداء لذلك تحتاج إدارة الموارد البشرية إلى تقييم الجهد المبذول عن كل وظيفة وتحديد البديل المناسب أو الأجر الملائم لكل جهد⁴⁵.

يعرف الأجر بأنه المبلغ النقدي الذي تدفعه إدارة المشروع للموارد البشرية العاملة لديها لقاء المساهمات والجهود التي يقدمونها لها ويأخذ شكل التعويضات المباشرة والعمولات ويشمل التعويض المباشر كلاً من الأجر، أو الراتب الأساسي، والزيادات أو العلاوات الدورية، والتعويضات الإضافية المباشرة وغير المباشرة⁴⁶.

يحصل الموظف على مجموعة من الفوائد المادية والمعنوية خلال فترة وجوده في المنظمة وهي⁴⁷:

- أ- الراتب الأساسي والعلاوات المرتبطة بالأداء، والمكافآت المادية المرتبطة بإنجاز وحدات إضافية.
- ب- الأجر الإضافي المرتبط بالعمل خارج ساعات الدوام الرسمي، والمشاركة بالأرباح وهي تخصيص نسبة معينة من الأرباح جراء بذل جهد محدد، وتوزيع وتمليك الموظفين أسهم في المنظمة التي يعملون بها جراء بذل جهد معين.
- ت- التأمين الصحي والرعاية الطبية، والضمان الاجتماعي ونظام التقاعد وتعويضات نهاية الخدمة.
- ث- الإجازات المدفوعة والإجازات المرضية، والساعات التعليمية والبعثات والمنح وتسهيلات الدراسة.
- ج- بدلات المواصلات والتنقلات والسفر والاتصالات.

45 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص49
46 التتزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص74
47 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص24

ثالثاً: سياسة تقويم الأداء:

يحتل تقويم أداء الموارد البشرية أهمية كبيرة في النشاط الاقتصادي حيث أصبح الخبراء والمختصون يبحثون عن الطرق المناسبة للتقييم ولقد أكدت مختلف الدراسات والأبحاث أهمية تقويم أداء الموارد البشرية، وذلك للتأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المسطرة. و يتناول تقويم الأداء مختلف أنواع النشاط في المؤسسة و التأكد من سيرها، فهو يركز على تقويم أداء وظائفها المتمثلة في الوظيفة المالية، ووظيفة الموارد البشرية، ووظيفة الإنتاج و وظيفة التسويق، لكن في دراستنا هذه سوف نقتصر على تقويم أداء وظيفة الموارد البشرية و معرفة معايير وأسس التقييم المتعلقة بها⁴⁸.

حيث تواجه الإدارة مسألة تقويم أداء العاملين فيها الناجمة عن اختلاف بين الأداء الفعلي والأداء المعياري أو الأداء المرغوب فيه، ولذلك يتطلب الأمر أن تقوم الإدارة بتحليل مستوى الأداء بهدف التعرف إلى مدى توافق مؤشرات الأداء المعياري أو المرغوب مع الأداء الفعلي⁴⁹.

يعبر مفهوم تقييم أداء العاملين عن الوسيلة التي تستخدمها الإدارة لقياس ورصد الأداء الفردي والجماع للعاملين والحكم على مدى إنجازهم للأهداف المتوخى بلوغها وذلك من شأنه أن يرتبط بقدرات ومهارات وقابليات الأفراد العاملين من ناحية وطبيعة الأداء ومعايير قياسه من ناحية أخرى لذلك فإن المعايير التقييمية للأفراد تركز بشكل أساسي على كفاءة وفاعلية الإنجاز المراد تحقيقه.

وتعد وظيفة تقييم أداء الموظفين من أهم الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية فعن طريقه تتمكن المنظمة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها سواء كانت سياسات استقطاب أو اختيار وتعيين أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية⁵⁰.

ويقصد بالأداء أنه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد والتي يجب عليه القيام بها على الوجه المطلوب في ضوء معدلات استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها⁵¹.

48 زينة، قمرى. (2011) " واقع استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة المينانية بسكيكدة" (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر. ص 22

49 شاويش، مصطفى نجيب، " (2000) مرجع سبق ذكره، ص 45

50 لرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص 60

⁵¹ Lee Freidman Wesley O Hegood, " Using Balanced Scorecard to Measure the Performance of your Human Resources IS", Public Personel Management, Vol.31 No. 4 Winter (2002)

يعد الأداء الفردي أو الجماعي في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وللأفراد والعاملين فيها بشكل خاص، كونه يرتبط بأهداف المنظمة، ويعتبر أداة لتحقيق أهدافها⁵².

إن تقييم الأداء يحقق فوائد عديدة للمؤسسة والعاملين فيها ويمكن تلخيصها بما يلي⁵³:

1. يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابهة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين وتساعد في تحديد الأساس الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.

2. تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين ويمكن أن يكون مدخلاً لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.

كما تتلخص أهمية تقييم الأداء بما يلي⁵⁴:

1. يعتبر تقييم الأداء أهم الركائز التي تبنى عليها عملية المراقبة.
2. يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف في العاملين.
3. يعتبر من أهم دعائم رسم السياسات العامة سواء على مستوى المنشأة أو على مستوى الصناعة أو على مستوى الدولة.

وتأتي أهمية تقييم الأداء من الحكم على مدى كفاءة الأداء في المنشأة ومدى قدرة الإدارة بمختلف مستوياتها في القيام بمهامها على أكمل وجه وذلك باكتشاف أي انحرافات أو فروق بين ما هو مخطط مسبقاً وما هو منفذ فعلاً، سواء كانت انحرافات موجبة أو سالبة، أي التعرف على نقاط القوة والعمل على تشجيعها وتنميتها، ونواحي القصور والضعف والعمل على معالجتها أو تقليلها،

تستهدف عملية تقييم الأداء غايات ثلاثة تقع على ثلاثة مستويات (مستوى المنظمة والفرد والمدير) وتتمثل بما يلي⁵⁵:

⁵²ابراهيم، قذري عثمان، (2015). أثر المسؤولية الاجتماعية في الاداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة دمشق، سوريا. ص35

⁵³أبو حطب، موسى (2009) فاعلية نظام تقييم الاداء وأثره على مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة. ص

أولاً: أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين:

1. دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
2. دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

ثانياً: أهمية الأداء بالنسبة للفرد العامل: تكمن هذه الأهمية في:

1. إن إنجاز المهام المطلوبة وفقاً لما هو مخطط يكون مصدراً للشعور بالرضا والسعادة.
2. إن الأداء الضعيف وعدم تحقيق الأهداف يؤدي إلى الإحباط والفشل الفردي.
3. الأداء الجيد غالباً ما يزيد فرص التقدم الوظيفي والترقية بصورة أكبر من الأشخاص ذوي الأداء المنخفض.

رابعاً: سياسة التطوير والتدريب:

يعد التدريب وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية لأنه من خلالها يتم تأهيل ورفع قدرات العمال بطريقة مستمرة حتى يكونا قادرين على مجاراة التحولات الحاصلة في مجال العمل يهدف التدريب إلى زيادة كفاءة وفاعلية القوى العاملة من خلال تهيئة كافة المستلزمات وإعداد برامج تدريب ليتمكن الأفراد من إنجاز مهامهم ومتطلبات عملهم بنجاح، وتعد برامج التدريب من المستلزمات الأساسية لتقليص الفجوة بين مؤهلات الأفراد ومتطلبات العمل، حيث أن مفهوم التدريب ينصرف إلى المهارات الضرورية لمزاولة العمل والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة مما يؤدي إلى تغيير السلوك واتجاهات العاملين⁵⁶.

ويعرف التدريب على أنه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم، وحتى يوتي برنامج التدريب ثماره ينبغي أن يبنى على

⁵⁵غزال، يمان(2011) مرجع سبق ذكره، ص 20. مأخوذة عن صالح، فالح (2004) إدارة الموارد البشرية عرض وتحليل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

⁵⁶الرويلي، عماد (2014) مرجع سبق ذكره، ص24

أسس علمية ومنهجية وهذا يتطلب وضع خطط محكمة لبرنامج العملية التدريبية يحتوي على الأفراد المراد تدريبهم ونوعية برامج التدريب وعملية متابعة العملية التدريبية⁵⁷.

تبين نتائج تحليل العمل المتطلبات الأساسية للعمل وبالتالي تحدد ما يجب أدائه، وهو ما يساعد إدارة الموارد البشرية على تحديد احتياجات التنمية ووضع برامج التدريب⁵⁸.

يعرف التدريب بأنه: الجهود الإدارية والخبرات المنظمة الهادفة إلى نقل أو تعديل أو صقل كل أو بعض المعلومات والمهارات والمعارف والاتجاهات للفرد لتحسين قدراته على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد لتحقيق أهداف مقصودة، فالتدريب عملية مخططة ومنظمة تحتاج إلى تحديد مسبق للأهداف التدريبية واحتياجات التدريب وتصميم البرامج واختيار الأساليب التي تضمن تحقيق أهدافه كما أنه جهد تنظيمي يتطلب تحديد الجهة المسؤولة عنه وتوفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتنفيذه⁵⁹.

تتمثل أهمية التدريب فيما يلي⁶⁰:

1- تزويد الأفراد الذين يلتحقون بالعمل للمرة الأولى بمعلومات ومعارف ومهارات متخصصة في نوع الوظائف التي سيشغلونها.

2- إعادة تأهيل الأفراد الذين تتغير أعمالهم مما يتطلب توفير معلومات ومهارات ومعارف مختلفة أو محدثة ومتطورة عما يعرفونه.

3- التفاعل مع الوظائف والأعمال المحدثة نتيجة التطورات التكنولوجية والصناعية والإبداعية. يهدف التدريب إلى ما يلي:

1. رفع مستوى الأداء كماً ونوعاً للأفراد في المجالات الفنية والسلوكية والإدارية.
2. تخفيض التكلفة وتقليص الهدر عن طريق تكريس المعرفة بتفاصيل الأعمال وتحقيق الرضا عن العمل.

⁵⁷ M.Peretti, Human Resource Management, Paris, France,1987. 11- Gara, Steven J. (2001), "How an HRIS can Impact HR: a Complete Paradigm Shift for the 21st Century", SHRM Website: publications, white pages handout.

58التنزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) مرجع سبق ذكره، ص124.

59الخبر، طارق (2012) مبادئ إدارة 2، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، سورية. ص 75

60الخبر، طارق (2012) مرجع سبق ذكره، ص 80

3. خلق الدافعية الذاتية لدى الأفراد وتحفيزهم للعمل بكفاءة نتيجة إشباع حاجة نفسية لهم هي الشعور بالكفاءة وتأكيد الذات والأمان التي تساعدهم على القيام بمسؤوليات الأعمال الموكلة لهم.
4. استقرار في دوران العمالة يؤدي إلى انخفاض تكاليف التدريب والتأهيل لقيم واتجاهات المؤسسة.
5. تمكين الأفراد من ممارسة الأساليب الحديثة والطرق المعدلة عملياً.

كما أن التطور السريع في الأنظمة الصناعية والإدارية والخدمية، بسبب دخول المعلوماتية في عمليات الأتمتة والتوسع الكبير في اعتماد اتفاقية التجارة العالمية أدى إلى خفض الطلب على اليد العاملة، فالصناعات الحديثة تحتاج إلى أعداد صغيرة جداً من العاملين، ولعل هذا أبرز أثر كمي على الموارد البشرية، حيث أن التطور في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تغييرات في الخصائص الكمية للموارد البشرية، يتطلب اتخاذ الترتيبات اللازمة لتحقيق الفعالية من الاستخدام لكل من التكنولوجيا والعمالة، ويمكن إبراز أهم مظاهر هذا التغيير في الجوانب التالية⁶¹:

- 1- تأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم وهيكل الموارد البشرية: نتيجة للتوسع في استخدام تقنية المعلومات حدث تخفيض في حجم العمالة وتصغير للهياكل وزاد الطلب على استبدال العمال غير المهرة بآخرين مهرة، وأصبح هناك طلب على العمالة ذات العلاقة بتقنية المعلومات، على حساب المجالات الأخرى، وبالتالي ارتفعت أجورهم على حساب أجور العاملين في المجالات الأخرى.
- 2- ظهور أشكال جديدة من العمالة: إن ظهور الأشكال الجديدة للمنظمات وما ترتب عليها من تغيير في الوظائف وترتيبات العمل وقد أدى إلى ظهور أشكال جديدة من العمالة كظاهرة العمالة المؤقتة وعماله التعاقدات، وذلك من أجل تخفيض التكاليف الكلية وإيجاد مرونة في التوظيف، الأمر الذي يستوجب على إدارة الموارد البشرية إعداد الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الوضع الجديد.
- 3- التغيير في نوعية المعارف والمهارات والقدرات للموارد البشرية.
- 4- التغيير في أساليب القيادة والإشراف والرقابة والتحفيز وتقييم الأداء.

⁶¹ عز الدين، مدثر، ومحمد، عاطف (2016) مرجع سبق ذكره، ص 23

خصائص التكنولوجيا المتعلقة بإدارة الموارد البشرية:

إن المنافع الناتجة عن تطبيق النظم الحديثة لإدارة الموارد البشرية تنتج من تطبيق التكنولوجيا في هذه النظم، وهذه التكنولوجيا تتصف بالخصائص الآتية⁶²:

- 1- التكامل: يعني التكامل إلى أي مدى ترتبط الوظائف المختلفة بالنظام الكلي للمنظمة، ويقصد بالتكامل تكامل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية مع نظم المعلومات الأخرى المتعلقة بالموازنات، إدارة المنافع، التنبؤ بالأجور.
- 2- قواعد بيانات عامة ومرتبطة معاً: تعمل هذه القواعد على تكامل نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات عن النواحي الكلية المرتبطة بالمنظمة.
- 3- التكنولوجيا المرنة: تقوم شركات إنتاج الحاسب الآلي بتصميم نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وهذه التطبيقات تتسم بالمرونة الكبيرة مثل نظم دعم القرار ونظم التشغيل المتعلقة بالموارد البشرية.
- 4- المعلومات الآمنة: نظم إدارة الموارد البشرية يجب أن تمدنا بمعلومات آمنة وذلك لحماية البيانات والمعلومات الموجودة في المنظمات العامة من الحصول عليها بطرق غير مرخصة وغير رسمية من قبل الآخرين.
- 5- تدفق العمل: وهي تعنى بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة وتدفق العمل يتم من خلال إعداد المستندات والملفات إلكترونياً داخل المنظمة، والهدف الرئيسي لتحسين الإجراءات إلكترونياً هو تقليل وإزالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة من العملية، خفض فترة النشاط، خفض الأخطاء في أداء الخدمة.
- 6- من مزايا استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية: تقليل واختصار الوقت، تقليل الأخطاء التي تحدث من تكرار واستخدام المعلومات، القضاء على الأحجام المترامية من المعلومات والمحفوظة في سجلات طوال سنوات عمل الشركة، تفادي المخاطر التشغيلية الناجمة عن الأخطاء في تحويل ونقل

⁶²بين قانة، سهام (2015) الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 25

المبالغ من حساب إلى آخر أو من مصرف إلى آخر، الحد من مخاطر سرقة أو تلف الأموال جراء الاستخدام اليدوي.

الفصل الثالث:

الدراسة العملية

مجتمع وعينة الدراسة:

تم إجراء الدراسة العملية، باستخدام البرنامج الإحصائي spss الإصدار 24، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على العاملين في شركات الاتصالات السورية، المتمثلة بشركتين (سيرينل موبايل تيليكوم، MTN سورية) وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة 200 استبيان، تم استرداد 190 استبانة وتم استبعاد 6 استبانات لعدم ملائمتها للتحليل الإحصائي وبالتالي بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 184 استبانة بنسبة 92% وقد تم تحليل النتائج على ثلاث مراحل: بدأت المرحلة الأولى باختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، وتناولت المرحلة الثانية عرض الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة (Descriptive Statistics) من خلال: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتناولت المرحلة الثالثة اختبار الفرضيات، باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة نوعين من المتغيرات:

المتغير المستقل:

تطبيق تقانة المعلومات.

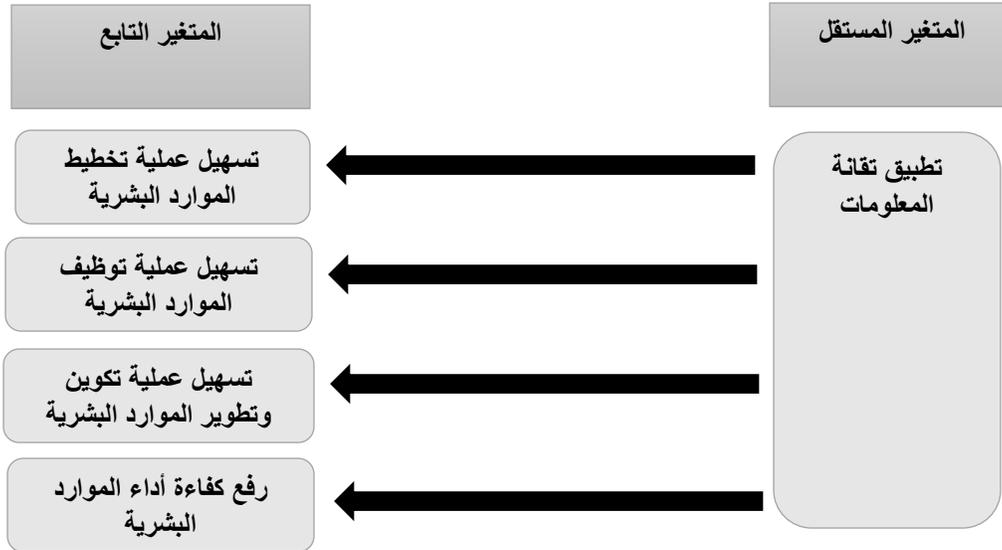
المتغير التابع: تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية: وتمثلت بما يلي:

- تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية
- تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية
- تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية
- رفع كفاءة أداء الموارد البشرية

أنموذج الدراسة:

تم تصميم شكل بياني يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

المرحلة الأولى: ثبات الأداة Instrument Reliability:

تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha لمعرفة مدى الاتساق الداخلي بين العبارات "حيث تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0-1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.70)

الترتيب	قيمة معامل ألفا كرونباخ	المحور
4	0.705	تطبيق تقانة المعلومات
5	0.702	تخطيط الموارد البشرية
3	0.824	توظيف الموارد البشرية
2	0.866	تكوين وتطوير الموارد البشرية

1	0.877	كفاءة أداء الموارد البشرية
---	-------	----------------------------

يبين الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

ويوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل بعد من أبعاد الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل إضافة إلى المتغيرات التابعة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.7 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

عدد الإجابات لأسئلة كل بعد من أبعاد الاستبيان:

الجدول رقم (2) عدد الإجابات لأسئلة البعد الأول: تطبيق ثقافة المعلومات

الرقم	الفقرة	العدد	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم الشركة باعتماد وتركيب برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات	184	65	83	19	14	3
2	البرامج المستخدمة في الشركة تتناسب وطبيعة العمل	184	41	83	34	23	3
3	البرامج المستخدمة في الشركة تساعد في أداء المهام	184	56	66	35	19	8
4	تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	184	39	90	30	17	8
5	تعمل الشركة على تحديث برامجها باستمرار	184	50	67	41	20	6
6	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في الشركة	184	49	87	23	21	4
7	نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تعتبر مناسبة لتطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً	184	48	75	38	17	6
8	أجهزة الحواسيب المتوفرة في الشركة مناسبة لإدارة الموارد البشرية	184	47	71	35	25	6
9	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الشركة	184	46	85	31	16	6
10	يحتوي نظام معلومات الشركة على كل المعلومات والبيانات التفصيلية الضرورية	184	44	91	34	9	6
11	الأجهزة والوسائل المتوفرة تساعد في العمل	184	53	73	34	21	3
12	يتوفر في الشركة مختصين في صيانة الأجهزة والبرامج	184	50	80	34	15	5

4	15	25	74	64	184	تستغل الأجهزة والوسائل المتوافرة بالشكل الأمثل	13
---	----	----	----	----	-----	--	----

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الجدول رقم (3) عدد الإجابات لأسئلة البعد الثاني: تخطيط الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	العدد	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتعرف الشركة على احتياجاتها من الموظفين من خلال نظام معلومات	184	46	68	35	26	9
2	تواكب عملية التخطيط للموارد البشرية للمتغيرات التكنولوجية	184	32	89	32	26	5
3	تستخدم الشركة الحاسب الآلي في مختلف مراحل التخطيط للموارد البشرية	184	36	36	34	38	11
4	تعتمد الشركة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استخدام معلومات الكترونية	184	48	74	31	25	6
5	يتوفر لدى الشركة أشخاص مختصين في التخطيط للموارد البشرية	184	51	63	43	24	3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الجدول رقم (4) عدد الإجابات لأسئلة البعد الثالث: توظيف الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	العدد	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يشترط المهارة ومعرفة استخدام الحاسوب في التوظيف	184	66	76	22	11	9
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات خفض من تكاليف التوظيف	184	56	74	27	16	11
3	تتم عملية الاستقطاب والتوظيف عبر شبكة الانترنت	184	42	74	41	21	6
4	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التوظيف بشكل أفضل من السابق	184	51	72	37	16	8
5	تعتمد الشركة على قاعدة بيانات وملفات المتقدمين للعمل بغرض توظيف ذوي المعرفة العالية	184	54	62	40	24	4

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الجدول رقم (5) عدد الإجابات لأسئلة البعد الرابع: تكوين وتطوير الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	العدد	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم الشركة بتنظيم دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الالكترونية	184	52	79	29	18	6
2	ضعف الوعي بأهمية التكوين لتطبيق وسائل تكنولوجيا المعلومات	184	32	80	39	24	9
3	توفر الشركة الموارد المالية الكافية للتكوين	184	37	67	47	29	2
4	تقوم الشركة بتحديد الاحتياجات للتكوين إلكترونياً	184	41	83	36	19	5
5	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التكوين والتطوير بشكل أفضل من السابق	184	55	74	32	15	8

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

المرحلة الثانية: الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة وإجمالي كل بعد من أبعاد الاستبانة للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث يعد الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة هي قيمة المتوسط البالغة 3.4.

يبين الجدول رقم (6) الأهمية النسبية للموافقات

التقدير	فئات قيم المتوسط الحسابي
درجة موافقة منخفضة جداً	من 1 إلى 1.79
درجة الموافقة منخفضة	من 1.8 إلى 2.59
درجة الموافقة متوسطة	من 2.6 إلى 3.39
درجة الموافقة مرتفعة	من 3.4 إلى 4.19
درجة الموافقة مرتفعة جداً	من 4.2 إلى 5

يبين الجدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الأول.

الرقم	الفقرة	عدد الاستبانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	تقوم الشركة باعتماد وتركيب برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات	184	4.0489	.95402
2.	البرامج المستخدمة في الشركة تناسب وطبيعة العمل	184	3.7391	.99583
3.	البرامج المستخدمة في الشركة تساعد في أداء المهام	184	3.7554	1.11619
4.	تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات	184	3.7337	1.03478
5.	تعمل الشركة على تحديث برامجها باستمرار	184	3.7337	1.07620
6.	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في الشركة	184	3.8478	1.01287
7.	نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تعتبر مناسبة لتطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً	184	3.7717	1.04126
8.	أجهزة الحواسيب المتوفرة في الشركة مناسبة لإدارة الموارد البشرية	184	3.6957	1.09384
9.	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الشركة	184	3.8098	1.01449
10.	يحتوي نظام معلومات الشركة على كل المعلومات والبيانات التفصيلية الضرورية	184	3.8587	.94761
11.	الأجهزة والوسائل المتوفرة تساعد في العمل	184	3.8261	1.02545
12.	يتوفر في الشركة مختصين في صيانة الأجهزة والبرامج	184	3.8424	1.00390
13.	تستغل الأجهزة والوسائل المتوفرة بالشكل الأمثل	184	3.9946	1.01086
	كامل البعد الأول	184	3.8198	.99787

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

حظيت عبارات المحور الأول بموافقة كافة أفراد العينة حيث جاءت عبارات المحور بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

حيث جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.819 بانحراف معياري 0.99، وبالتالي الأفراد يميلون للموافقة على مضمون هذه العبارات.

يبين الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الثاني.

الرقم	الفقرة	عدد الاستبانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	تتعرف الشركة على احتياجاتها من الموظفين من خلال نظام معلومات	184	3.6304	1.14727
2.	تواكب عملية التخطيط للموارد البشرية للمتغيرات التكنولوجية	184	3.6359	1.01519
3.	تستخدم الشركة الحاسب الآلي في مختلف مراحل التخطيط للموارد البشرية	184	3.5761	1.31601
4.	تعتمد الشركة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استخدام معلومات إلكترونية	184	3.7174	1.08970
5.	يتوفر لدى الشركة أشخاص مختصين في التخطيط للموارد البشرية.	184	3.7337	1.05569
	كامل البعد الثاني		3.6587	1.09426

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

كذلك حظيت عبارات المحور الثاني بموافقة كافة أفراد العينة حيث جاءت عبارات المحور بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

حيث جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.658 بانحراف معياري 1.09، وبالتالي الأفراد يميلون للموافقة على مضمون هذه العبارات.

يبين الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الثالث.

الرقم	الفقرة	عدد الاستبانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	يشترط المهارة ومعرفة استخدام الحاسوب في التوظيف	184	3.9728	1.07851
2.	استخدام تكنولوجيا المعلومات خفض من تكاليف التوظيف	184	3.8043	1.14270
3.	تتم عملية الاستقطاب والتوظيف عبر شبكة الانترنت	184	3.6957	1.04791
4.	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التوظيف بشكل أفضل من السابق	184	3.7717	1.08243
5.	تعتمد الشركة على قاعدة بيانات وملفات المتقدمين للعمل بغرض توظيف	184	3.7500	1.08265

			ذوي المعرفة العالية	
1.06047	3.7989		كامل البعد الثالث	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

كذلك حظيت عبارات المحور الثالث بموافقة كافة أفراد العينة حيث جاءت عبارات المحور بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

حيث جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.798 بانحراف معياري 1.06، وبالتالي الأفراد يميلون للموافقة على مضمون هذه العبارات.

يبين الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الرابع

الرقم	الفقرة	عدد الاستبانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	تقوم الشركة بتنظيم دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الالكترونية	184	3.7772	1.01320
2.	ضعف الوعي بأهمية التكوين لتطبيق وسائل تكنولوجيا المعلومات	184	3.5543	1.07494
3.	توفر الشركة الموارد المالية الكافية للتكوين	184	3.5000	.97510
4.	تقوم الشركة بتحديد الاحتياجات للتكوين إلكترونياً	184	3.7391	1.00675
5.	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التكوين والتطوير بشكل أفضل من السابق.	184	3.8315	1.08082
	كامل البعد الرابع		3.6804	.99773

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

كذلك حظيت عبارات المحور الرابع بموافقة كافة أفراد العينة حيث جاءت عبارات المحور بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

حيث جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.680 بانحراف معياري 0.99، وبالتالي الأفراد يميلون للموافقة على مضمون هذه العبارات.

يبين الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية لإجابات المستقصى آرائهم على عبارات البعد الخامس

الرقم	الفقرة	عدد الاستبانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تحسين أداء الموارد البشرية	184	3.9728	.99415
2.	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تعزيز سرعة الأداء في العمل	184	3.8315	1.00756
3.	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في توفير مرونة أكبر في العمل	184	3.8370	1.08419
4.	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تعزيز جودة الأداء في العمل	184	3.7554	1.10140
5.	ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة الدقة في الإنجاز	184	3.7826	1.02244
6.	ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة اختصار للوقت	184	3.9402	1.10721
7.	ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة توفير للجهد	184	3.7989	1.08532
8.	ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة التخفيف من ضغوط العمل	184	3.8315	1.08587
	كامل القسم الثاني		3.8438	1.03814

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

كذلك حظيت عبارات المحور الرابع بموافقة كافة أفراد العينة حيث جاءت عبارات المحور بمتوسط حسابي أكبر من 3.4 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة.

حيث جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.843 بانحراف معياري 1.03، وبالتالي الأفراد يميلون للموافقة على مضمون هذه العبارات.

تحليل خصائص عينة الدراسة.

تم توصيف مفردات عينة الدراسة وفقاً للفئات المكونة منها (المؤهل العلمي، مدة العمل في الشركة، الموقع الوظيفي)، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (12) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

العمر	ثانوي	إجازة جامعية	دبلوم	ماجستير	المجموع
التكرار	32	79	27	46	184
النسبة المئوية %	17.4	42.9	14.7	25.0	%100

بلغت نسبة حملة الإجازة الجامعية 42.9% تليها حملة شهادة الماجستير بنسبة 25% لتأتي ثالثاً حملة الشهادة الثانوية.

ثانياً: مدة العمل في الشركة

يبين الجدول رقم (13) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب مدة العمل في الشركة

مدة العمل في الشركة	أقل من 3 سنوات	من 3 وأقل من 6 سنوات	من 6 إلى 9 سنوات	9 سنوات فأكثر	المجموع
التكرار	63	56	35	30	184
النسبة المئوية	%34.2	%30.4	%19.0	%16.3	%100

بلغت سنوات العمل بالشركة 34.2% لأقل من ثلاث سنوات، و30.4% ما بين ثلاث وست سنوات، لتأتي أخيراً ما بين ست إلى تسع سنوات، وتسع سنوات فأكثر بنسب متقاربة بلغت 25%.

ثالثاً: الموقع الوظيفي:

يبين الجدول رقم (14) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي

الموقع الوظيفي	موظف	رئيس قسم	مدير	المجموع
التكرار	98	53	33	184
النسبة المئوية	%53.3	%28.8	%17.9	%100

53.3% من أفراد العينة هم من الموظفين في الشركات، و 28.8% من رؤساء الأقسام، تليها 17.9% من المدراء.

المرحلة الثالثة: اختبار الفرضيات الإحصائية:

اختبار الفرضية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في الشركات السورية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل في المتغير التابع تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية، وتكون معادلة الانحدار من الشكل التالي:

$$y = a_0 + a_1 x$$

حيث:

المتغير التابع		المتغير المستقل	
تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية	Y	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	X

جدول (15) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.20112	0.966	0.966	0.983	1

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.983)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي جداً ما بين المتغيرين، وأن معامل التحديد هو (0.966)، أي إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات تفسر (96.6%)، من التغيرات الحاصلة في عملية تخطيط الموارد البشرية.

جدول (16) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.000	52.293	211.764	1	211.764	Regression
		0.040	182	7.362	Residual
			183	219.126	Total

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (52.293)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (sig=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتحليل الإحصائي.

جدول (17) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	-7.807		0.059	-0.459	(Constant)
0.000	72.355	0.983	0.015	1.078	تطبيق تكنولوجيا المعلومات

يشير الجدول أعلاه إلى أن (تطبيق تكنولوجيا المعلومات) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (72.35) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (5%)، وبالتالي يتم قبول الفرضية حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

وبالتالي تظهر معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$y = -0.459 + 1.078 x$$

أي أنه بزيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية بمقدار 1.078 أي يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

اختبار الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في الشركات السورية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل في المتغير التابع تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية، وتكون معادلة الانحدار من الشكل التالي:

$$y = a_0 + a_1 x$$

حيث:

المتغير التابع		المتغير المستقل	
تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية	Y	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	X

جدول (18) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.11257	0.989	0.989	0.994	1

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.994)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي جداً ما بين المتغيرين، وأن معامل التحديد هو (0.989)، أي إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات تفسر (98.9%)، من التغيرات الحاصلة في عملية توظيف الموارد البشرية.

جدول (19) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.000	16.436	203.493	1	203.493	Regression
		0.013	182	2.306	Residual
			183	205.800	Total

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (16.436)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (sig=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتحليل الإحصائي.

جدول (20) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	-7.221		0.033	-0.238	(Constant)
0.000	126.722	0.994	0.008	1.057	تطبيق تكنولوجيا المعلومات

يشير الجدول أعلاه إلى أن (تطبيق تكنولوجيا المعلومات) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (126.72) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (5%)، وبالتالي يتم قبول الفرضية حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

وبالتالي تظهر معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$y = -0.238 + 1.057 x$$

أي أنه بزيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية بمقدار 1.057 أي يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

اختبار الفرضية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في الشركات السورية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل في المتغير التابع تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية، وتكون معادلة الانحدار من الشكل التالي:

$$y = a_0 + a_1 x$$

حيث:

المتغير التابع		المتغير المستقل	
تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية	Y	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	X

جدول (21) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.15412	0.976	0.976	0.988	1

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.988)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي جداً ما بين المتغيرين، وأن معامل التحديد هو (0.976)، أي إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات تفسر (97.6%)، من التغيرات الحاصلة في عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية.

جدول (22) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	74.842	177.846	1	177.846	Regression	1
		0.024	182	4.323	Residual	
			183	182.170	Total	

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (74.842)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (sig=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتحليل الإحصائي.

جدول (23) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.040	-2.069		0.045	-0.093	(Constant)	1
0.000	86.527	0.988	0.011	0.988	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	

يشير الجدول أعلاه إلى أن (تطبيق تكنولوجيا المعلومات) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (86.527) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (5%)، وبالتالي يتم قبول الفرضية حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

وبالتالي تظهر معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$y = -0.093 + 0.988 x$$

أي أنه بزيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيساهم في تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية بمقدار 0.988 أي يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

اختبار الفرضية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات ورفع كفاءة أداء الموارد البشرية في الشركات السورية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل في المتغير التابع رفع كفاءة أداء الموارد البشرية، وتكون معادلة الانحدار من الشكل التالي:

$$y = a_0 + a_1 x$$

حيث:

المتغير التابع		المتغير المستقل	
رفع كفاءة أداء الموارد البشرية	Y	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	X

جدول (24) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.10346	0.990	0.990	0.995	1

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.995)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي جداً ما بين المتغيرين، وأن معامل التحديد هو (0.990)، أي إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات تفسر (99%)، من التغيرات الحاصلة في عملية رفع كفاءة أداء الموارد البشرية.

جدول (25) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000	182.531	195.278	1	195.278	Regression	1
		0.011	182	1.948	Residual	
			183	197.227	Total	

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (182.531)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (sig=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي، ويصلح للتحليل الإحصائي.

جدول (26) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر المتغير المستقل في المتغير التابع

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	-3.654		0.030	-0.111	(Constant)	1
0.000	135.069	0.995	0.008	1.035	تطبيق تكنولوجيا المعلومات	

يشير الجدول أعلاه إلى أن (تطبيق تكنولوجيا المعلومات) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (135.069) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (5%)، وبالتالي يتم قبول الفرضية حيث يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل رفع كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

وبالتالي تظهر معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$y = 1.869 + 0.497 x$$

أي أنه بزيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيساهم في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية بمقدار 1.035 أي يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية في شركات الاتصالات السورية.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

نتيجة اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية.
- 2- يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تخطيط الموارد البشرية.
- 3- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية.
- 4- يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل عملية توظيف الموارد البشرية.
- 5- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية.
- 6- يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تكوين وتطوير الموارد البشرية.
- 7- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية.
- 8- يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحث يوصي بما يلي:

- توصيات بناءً على الإحصاءات الوصفية واختبار الفرضيات:

1. ضرورة الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عمل إدارة الموارد البشرية، والاهتمام بالاستقطاب الالكتروني وإعداد برامج تدريب الالكتروني للنهوض بالموارد البشرية إلى مستوى متميز مرموق.
2. ضرورة قيام شركات الاتصالات السورية باتباع أساليب استقطاب الكترونية وأساليب تدريبية حديثة ومتنوعة وفقاً للتطورات التي تحصل في بيئة العمل.
3. ضرورة تناسب أجهزة الحواسيب المتوفرة في شركات الاتصالات لإدارة الموارد البشرية، وضرورة استخدام الحاسب الآلي في مختلف مراحل عملية التخطيط للموارد البشرية.
4. ضرورة مواكبة عملية تخطيط الموارد البشرية للمتغيرات التكنولوجية الحديثة.
5. ضرورة زيادة الوعي بأهمية التكوين لتطبيق وسائل تكنولوجيا المعلومات.

توصيات إلى الشركات المدرجة في سوق دمشق لأوراق المالية والجهات المستفيدة:

ضرورة قيام الشركات المدرجة بالاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في عملية إدارة الموارد البشرية نظراً لأهمية التكنولوجيا في تسهيل عملها وتسهيل ممارستها لوظائفها المختلفة، خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيا المتطورة التي تم ملاحظتها في قطاع الاتصالات نظراً لقيامها بتطبيق نظام متطور (ERP) نظم تخطيط موارد المنشآت، وهو عبارة عن نظام برمجي متكامل يضم مجموعة من التطبيقات والبرامج الالكترونية تعمل على ربط أنظمة الشركة مع بعضها، بحيث يسهل تدفق المعلومات فيما بين الأقسام المختلفة، ويعمل على رفع كفاءة أنظمة المعلومات، وكفاءة كافة الأقسام بشكل عام بما فيها إدارة الموارد البشرية.

المراجع:

المراجع العربية:

أولاً: الكتب:

- 1- التزة، بسام، ملدعون، عيسى (2014) إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، سورية.
- 2- الخير، طارق (2012) مبادئ إدارة 2، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، سورية.
- 3- ربابعة، علي (2003) إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 4- زيارة، فريد (2004) المبادئ والأصول للإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن.
- 5- سلطان، إبراهيم (2000) نظم المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 6- شاويش، مصطفى نجيب (2000) " إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.
- 7- الصباح، عبد الرحمن، الصباغ، عماد (2008) مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 8- الصباغ، درة (2008) إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 9- الصحاف، حبيب (2000) إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، بيروت.
- 10- العتيبي، عزيزة (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية.
- 11- محمد فالح صالح، (2004) " إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. ابراهيم، قدرى عثمان (2015) أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية.(أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة دمشق، سوريا.
2. أبو حصيرة، محمد أحمد عبد الرزاق (2015) أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة التدقيق الداخلي- دراسة حالة شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، كلية التجارة، فلسطين.
3. أبو حطب، موسى (2009) فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.
4. النتر، عبد الهادي (2017) أثر التجارة الالكترونية المصرفية على تطوير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.
5. زينة، قمري (2011)" واقع استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة المينائية بسكيدة" (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
6. طويهري، فاطمة (2015) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، رسالة ماجستير، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
7. كروب، أبو بكر (2016) إشكاليات اتخاذ القرارات التسويقية ونظام المعلومات التسويقي، حالة المؤسسة الجزائرية (رام سكر مستغانم)، رسالة ماجستير، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
8. لرويلي، عماد (2014) دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، كلية العلوم الإدارية، البحرين.

9. نصير، احمد أرشيد (2018) دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تعزيز كفاءة القرارات الإدارية في المستشفيات الجامعية الأردنية - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة جدارا، كلية الاقتصاد والأعمال، الأردن.

ثالثاً: بحث أو ورقة عمل:

1. الحيارى، هديل سعد، والنسور، أسامة جمال (2018) مبادئ موثوقة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات- دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة المحاسبة والتدقيق والحوكمة، المجلد الثالث، العدد الأول، الأردن.
2. عز الدين، مدثر، ومحمد، عاطف (2016) التطبيقات الحاسوبية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وأثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، المؤتمر والمعرض الدولي لفنون الحاسوب والوسائط الرقمية، شبكة المؤتمرات العربية، كوالالمبور، ماليزيا.

- 1- Handbook On Service Excellence -**A Guide to Service Excellence in Public Management**, .2007
- 2- Kamal* and Ashish Kumar (2013) **Impact of Technology Advancement on Human Resource Performance**, International Journal on Arts, Management and Humanities 2(2): 43-47(2013).
- 3- Laudon, Kenneth, And Jaune Laudon.(2004) **Management Information Systems, Pearson Prentice Hall**,
- 4- Lee Freidman Wesley O Hegood, “ **Using Balanced Scorecard to Measure the Performance of your Human Resources IS**”, Public Personel Management, Vol.31 No. 4 Winter (2002)
- 5- Madapusi, Arun.(2008) “ **Aligning International Business Human Resources & Information System Strategies** “, USA: Notheast Decision Sciences Institute Proceeding.
- 6- Mazen J. Al Shobaki , Samy S. Abu Naser , Youssef M. Abu Amuna , Suliman A. El Talla (2017) **The Efficiency of Information Technology and its Role of eHRM in the Palestinian Universities**, International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) ISSN: 2000-000X Vol. 1 Issue 5, July– 2017, Pages: 36-55.
- 7- McLeod, Raymond, and George Schell (2004). **Management Information Systems, Pearson Prentice Hall** (2004).
- 8- M.Peretti, Human Resource Management, Paris, France,1987. 11- Gara, Steven J. (2001), "How an HRIS can Impact HR: a Complete Paradigm Shift for the 21st Century", SHRM Website: publications, white pages handout.
- 9- Noe, Hollenbeck, Gerhart, **Wright,. Human Resources Management: Gaining a competitive advantage**, McGraw Hill, Sixth edition (2008).
- 10- SEYNI Mamoudou, G.P Joshi (2014) **Impact of Information Technology in Human Resources Management**, Global Journal of Business Management and Information Technology. ISSN 2278-3679 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 33-41.
- 11- Wilson, Everd, Elisabeth, Wilson, “ **Measuring Attitudes to HRIS Implementation A pilot Field study to inform implementation methodology**” (2009).

الملحقات

بسم الله الرحمن الرحيم

الاخوة المستجيبين الكرام

تحية طيبة وبعد.....

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الافتراضية السورية، ولأغراض البحث العلمي يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان المرفقة علماً بأن المعلومات سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم في مشاركتنا لإنجاز هذا العمل والذي نتطلع أن يكون مفيداً.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

سومر ماجد الحجي

إشراف

د. إياد زوكار

القسم الأول: الأسئلة الديمغرافية:

يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة أدناه بوضع إشارة (√).

1- المؤهل العلمي:

ثانوي إجازة جامعية دبلوم ماجستير

2- مدة عملك في الشركة:

أقل من 3 سنوات من 3 الى أقل من 6 سنوات

من 6 الى أقل من 9 سنة من 9 سنوات فأكثر

3- الموقع الوظيفي:

موظف رئيس قسم مدير

القسم الثاني:

يرجى بيان درجة موافقتك على أن كل من العبارات الواردة أدناه وذلك من خلال وضع إشارة (√) في المكان المناسب:

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	تطبيق تقنية المعلومات					
1	تقوم الشركة باعتماد وتركيب برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات					
2	البرامج المستخدمة في الشركة تتناسب وطبيعة العمل					
3	البرامج المستخدمة في الشركة تساعد في أداء المهام					
4	تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات					
5	تعمل الشركة على تحديث برامجها باستمرار					
6	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في الشركة					
7	نظم المعلومات الإدارية المتوفرة تعتبر مناسبة لتطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً					
8	أجهزة الحواسيب المتوفرة في الشركة مناسبة لإدارة الموارد البشرية					
9	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الشركة					
10	يحتوي نظام معلومات الشركة على كل المعلومات والبيانات التفصيلية الضرورية					
11	الأجهزة والوسائل المتوفرة تساعد في العمل					
12	يتوفر في الشركة مختصين في صيانة الأجهزة والبرامج					
13	تستغل الأجهزة والوسائل المتوفرة بالشكل الأمثل					

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	تخطيط الموارد البشرية					
1	تتعرف الشركة على احتياجاتها من الموظفين من خلال نظام معلومات					
2	تواكب عملية التخطيط للموارد البشرية للمتغيرات التكنولوجية					
3	تستخدم الشركة الحاسب الآلي في مختلف مراحل التخطيط للموارد البشرية					
4	تعتمد الشركة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استخدام معلومات الكترونية					
5	يتوفر لدى الشركة أشخاص مختصين في التخطيط للموارد البشرية.					

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	توظيف الموارد البشرية					
1	يشترط المهارة ومعرفة استخدام الحاسوب في التوظيف					
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات خفض من تكاليف التوظيف					
3	تتم عملية الاستقطاب والتوظيف عبر شبكة الانترنت					
4	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التوظيف بشكل أفضل من السابق					
5	تعتمد الشركة على قاعدة بيانات وملفات المتقدمين للعمل بغرض توظيف ذوي المعرفة العالية					

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير بشدة
	تكوين وتطوير الموارد البشرية					
1	تقوم الشركة بتنظيم دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الالكترونية					
2	ضعف الوعي بأهمية التكوين لتطبيق وسائل تكنولوجيا المعلومات					
3	توفر الشركة الموارد المالية الكافية للتكوين					
4	تقوم الشركة بتحديد الاحتياجات للتكوين إلكترونياً					
5	يساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التكوين والتطوير بشكل أفضل من السابق.					

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير بشدة
	كفاءة أداء الموارد البشرية					
1	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تحسين أداء الموارد البشرية					
2	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تعزيز سرعة الأداء في العمل					
3	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في توفير مرونة أكبر في العمل					
4	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تعزيز جودة الأداء في العمل					
5	ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة الدقة في					

					الإنتاج	
					ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة اختصار للوقت	6
					ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة توفير للجهد	7
					ينتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة التخفيف من ضغوط العمل	8