

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية RUHMS

عملية محكمة تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية – جامعة الرازي

Print ISSN: 2791-3287 & Online ISSN: 2791-3295

جامعة الرازي
Al-Razi University



جامعة الرازي
كلية العلوم الإدارية والإنسانية



يونيو 2023م

المجلد الرابع

العدد السابع

الهيئة الاستشارية

| الرقم | الاسم | التخصص | الجامعة | الدولة |
|-------|-------------------------------|---------------|---------------------|---------|
| 1 | أ. د / عبدالله عبدالله السنفي | إدارة أعمال | جامعة صنعاء | اليمن |
| 2 | أ. د / صالح حسن الحرير | إدارة أعمال | جامعة عدن | اليمن |
| 3 | أ. د / طلعت اسعد عبد الحميد | إدارة أعمال | جامعة المنصورة | مصر |
| 4 | أ. د / حسن عبد الوهاب حسن | إدارة أعمال | جامعة القران الكريم | السودان |
| 5 | أ. د / نجاة محمد جمعان | إدارة أعمال | جامعة صنعاء | اليمن |
| 6 | أ. د / احمد علي الحاج | تخطيط تربوي | جامعة صنعاء | اليمن |
| 7 | أ. د / محمد احمد الجلال | طرائق التدريس | جامعة ذمار | اليمن |

الإشراف العام

د / طارق علي النهمي
رئيس مجلس الأمناء

رئيس التحرير

د / عبد الفتاح القرص
عميد كلية العلوم الإدارية والإنسانية

مدير التحرير

د / نجيب علي إسكندر
رئيس قسم الإدارة الصحية

هيئة التحرير

أ.د/ نبيل الربيعي
د/ تركي يحيى القباني
د/ عبد الفتاح على القرص
أ. د/ محمد محمد القطيبي
د/ محمد حسيني الحسيني
أ.م. د/ صالح علي النهاري
د/ أحمد محمد الحجوري

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية. المجلد (4)، العدد (7)، صفحة من 1 الى 44

مجلة جامعة الرازي - مجلة علمية محكمة - تهدف إلى إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم العلمية باللغتين العربية

والإنجليزية في مختلف العلوم الإدارية والإنسانية

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

مجلة علمية محكمة تعنى بنشر البحوث في مجال العلوم الإدارية والإنسانية

تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية - جامعة الرازي - اليمن

توجه المراسلات إلى رئيس التحرير على العنوان الآتي:
مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

ص.ب:.....، الرمز البريدي..... اليمن

هاتف : 216923 - 774440012

فاكس : 406760

البريد الإلكتروني: ruahms@alraziuni.edu.ye

صفحة الإنترنت: www.alraziuni.edu

دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات

اعداد الباحثون

أ. د / خليل سعيد الوجيه¹

أ / عبد الجبار سالم علي هبة²

د / نجيب على محمد اسكندر*²

¹قسم تكنولوجيا المعلومات، كلية الحاسوب وتقنية المعلومات، جامعة الرازي

²قسم الإدارة الصحية، كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة الرازي

ملخص البحث :

البحث بعنوان " دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات " هدفت الدراسة إلى بيان دور نظم معلومات الموارد البشرية من خلال مكوناتها (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم توظيف الاستبانة كأداة للدراسة، وتمت عملية تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) حيث تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات (T)، وتحليل التباين المتعدد، وتحليل الارتباط باستخدام معامل بيرسون، وتحليل الانحدار.

وقد تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات (المركز الرئيسي) والبالغ عددهم (270) مستخدماً، وقد بلغت عينة الدراسة (159) مستخدماً. تم توزيع (159) استبانة على عينة الدراسة، وقد تم استرجاع (134) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة (84%). وبعد تحليل النتائج خلصت الدراسة إلى أن هناك أثراً إيجابياً طردياً لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات، وأن تلك النظم تحقق ما نسبته 30.1% من الأداء الإداري في المؤسسة. كما توصلت الدراسة إلى توافر مستلزمات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على حرص المؤسسة على مواكبة التكنولوجيا في هذا الجانب، مع وجود بعض القصور في المستلزمات البشرية من حيث تدريبها وتحفيزها. قدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز نظم معلومات الموارد البشرية وتطويرها؛ لتغطي جميع أنشطة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وكذا زيادة الاهتمام بالعنصر البشري العامل على تلك الأنظمة. كما أوصت الدراسة بالعمل على تحقيق التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وبقية أنظمة المعلومات الوظيفية الأخرى العاملة في المؤسسة العامة للاتصالات بهدف الاستغلال الأمثل لها خدمةً لمتخذي القرار في المؤسسة.

DOI: <https://doi.org/10.51610/rujhas4.7.2023.161>

* Corresponding author: d.nageeb7@gmail.com

Abstract

Study Title: The Role of Human Resources Information Systems in Enhancement of Administrative Performance in Public Telecommunications Corporation

Dr. Khalil Saeed Al-Wagih
Abduljabbar Salem Ali Hebah
Dr. Nageeb Ali Mohameed Askander

The study aimed at explaining the role of human resources information systems (HRIS) in Enhancement of administrative performance in Public Telecommunications Corporation (PTC). In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical method. The questionnaire was used as a tool for study. The analysis of data was carried out using the statistical analysis program (SPSS), where frequencies, percentages, arithmetic averages, standard deviations, (T) test, variance analysis, correlation using the Pearson coefficient, and regression analysis.

The study population includes all users of the human resources information systems in the PTC (headquarters) which was (270) users, and the study sample was (159) users. A total of (159) questionnaires were distributed on the study sample. A total of (134) valid samples were retrieved (84%).

After analyzing the results, the study concluded that there is a positive impact of human resources information systems on Enhancement of the administrative performance level in PTC. These systems achieve 30.1% of the administrative performance in PTC. The study also revealed the availability of human resources information systems requirements (hardware, software, organizational and human) in a high degree. This indicates the PTC's keenness to keep pace with technology in this regard, although there are some deficiencies in the human requirements in terms of training and motivation.

The study presented a number of recommendations, the most important of which is the need to strengthen human resources information systems and develop them to cover all human resources management activities in PTC, as well as to increase attention to the human element working on these systems. Furthermore, the study recommended to activate the integration between human resources information systems and the other functional information systems working in the PTC; in order to optimize their use to serve the decision makers in the PTC.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة القاعدة التقنية للانطلاق، في مجال إدارة الأعمال الإلكترونية والاتصالات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ومشروعات الحكومة الإلكترونية. (قنديلجي والجنابي، 2005: 5).

ونظراً لطبيعة عمل المؤسسات الحديثة المعقد وهاكلها التنظيمية الكبيرة والرقعة الجغرافية الكبيرة التي تعمل فيها هذه المؤسسات خصوصاً الكبيرة منها؛ والتي تقوم بمزاولة أنشطتها في مناطق جغرافية متباعدة وما يتطلبه ذلك من تحقيق التنسيق والتكامل بين مكونات تلك المؤسسات وصولاً إلى تحقيق الأهداف الموضوعية؛ فقد كان من الضروري أن تقوم تلك المؤسسات بإدخال أحدث نظم المعلومات الإدارية لإدارة أنشطتها المختلفة.

وتعتبر المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية إحدى الركائز الهامة للاقتصاد الوطني، حيث تلعب دوراً مهماً في توفير خدمات الاتصالات وفق أحدث الأنظمة والمعايير الدولية، وبما يلبي احتياجات الزبائن بمختلف فئاتهم. ويعمل في هذه المؤسسة ما يقارب تسعة آلاف موظف موزعين على المركز الرئيس والفروع (بحسب إحصائيات الإدارة العامة للشؤون الإدارية بالمؤسسة).

1-1-2 مشكلة الدراسة

تعتبر أنظمة معلومات الموارد البشرية (HRIS) (Human Resources Information Systems) إحدى أهم الأنظمة الفرعية لنظم المعلومات الإدارية كونها تهتم بإدخال ومعالجة وحفظ واسترجاع وتوفير المعلومات الخاصة بالعنصر البشري. ونظراً لما تمثله أنظمة معلومات الموارد البشرية من أهمية كبرى في إدارة الموارد البشرية، فقد قامت المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية بإدخال أنظمة آلية لإدارة تلك الموارد وعلى فترات متفرقة ومن عدة مصادر، ولازالت هذه الأنظمة تعاني من بعض جوانب القصور سواءً في مكوناتها أو تكاملها مع نظم المعلومات الأخرى العاملة في المؤسسة أو أنها لم تغطِّ جميع أنشطة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

ومن هذا المنطلق كان لا بد من معرفة الدور الذي تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات.

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيس الآتي:

"ما دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات؟"

1-1-3 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.

ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.

الفرضية الرئيسية الثانية HO2 :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة

الدراسة حول أهمية نظم معلومات الموارد البشرية واثرها على تحسين أداء المؤسسة العامة للاتصالات تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

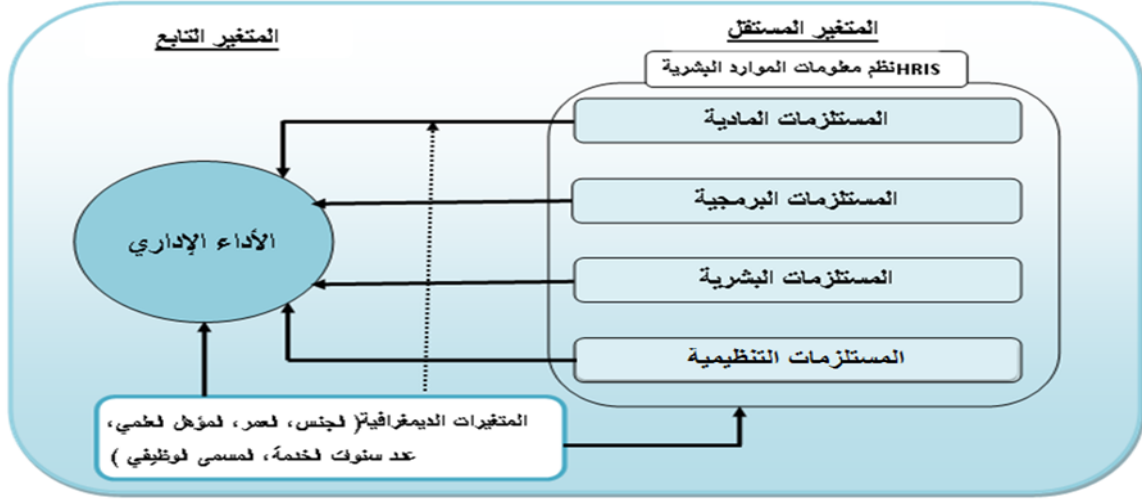
1-1-4 متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يأتي:

1- المتغير المستقل: عبارة عن نظم معلومات الموارد البشرية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية).

2- المتغير التابع: يتمثل بـ "الأداء الإداري" من خلال مدخل الوظائف الإدارية.

1-1-5 نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

6-1-1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- إبراز مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية، وكذا توضيح مفهوم الأداء الإداري.
- 2- دراسة واقع نظم معلومات الموارد البشرية بمكوناتها المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.
- 3- دراسة مستوى الأداء الإداري من خلال الوظائف الإدارية في المؤسسة العامة للاتصالات.
- 4- التعرف على مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات.
- 5- التوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات من أجل تحسين مستوى الأداء الإداري من خلال مدخل الوظائف الإدارية.

7-1-1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وذلك على النحو الآتي:

الأهمية العلمية:

تمثل هذه الدراسة محاولة لإضافة قيمة بحثية للمكتبة العربية من خلال الربط بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الإداري كون الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع نادرة - حسب علم الباحثون-.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة بالنسبة للباحث في كونها تربط بين تخصصه في البكالوريوس

(إدارة أعمال) وتخصصه في الماجستير (نظم معلومات إدارية) وتكسبه مزيداً من المعرفة في مجال عمله كنائب لمدير إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات (الإدارة العامة للإنشاءات والتركيبات الفنية)؛ خدمةً للجانب التطبيقي في وظيفته.

1-1-8 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تم حصر موضوع البحث على مكّون من مكونات نظم المعلومات الإدارية حيث تم التركيز على نظم معلومات الموارد البشرية تحديداً، وعلاقتها بتحسين الأداء الإداري.
الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على المؤسسة العامة للاتصالات السلوكية واللاسلكية (المركز الرئيس).

الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة من عام 2004م وحتى العام 2015م.

1-1-9 مصطلحات الدراسة

1. **نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS):** "أنظمة حاسوبية تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة وتحليل واسترداد المعلومات المرتبطة بالموارد البشرية للمنظمة، بهدف دعم وظائف إدارة الموارد البشرية وتوفير تلك المعلومات للمدراء (متخذي القرار) في مختلف المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات المتعلقة بكفاءة وفاعلية استخدام العنصر البشري، والرفع من مستوى أدائه ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية".
2. **المستلزمات المادية:** مجموعة المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، مثل أجهزة الحاسوب والطريفات والوسائط وأجهزة الإدخال والإخراج.
3. **المستلزمات البرمجية:** مجموعة البرمجيات المستخدمة في تشغيل وإدارة أجهزة النظام، وكذا البرمجيات التطبيقية المستخدمة في تشغيل ومعالجة البيانات الخاصة بالوظائف المختلفة للمؤسسة ومنها وظيفة الموارد البشرية.
4. **المستلزمات البشرية:** تتمثل في جملة الأفراد المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات الذين يستعملون مخرجات هذه النظم لأداء مهامهم، بالإضافة إلى الأفراد المتخصصين في نظم المعلومات كمحلي النظم ومصمميها ومشغليها والمبرمجين والمتخصصين في الصيانة الفنية.
5. **المستلزمات التنظيمية:** تتمثل في الهيكل التنظيمي، وكذا الوحدة الإدارية المسؤولة عن نظم المعلومات وقنوات الاتصال بين الوحدات التنظيمية، والتكامل والتنسيق بين مكونات وأجزاء نظم معلومات الموارد البشرية من جهة، وبينها وبين بقية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.
6. **الأداء الإداري:** "مقدرة العاملين في المنظمات على القيام بالمهام والمسؤوليات الإدارية الملقاة على عاتقهم على أكمل وجه بأقل وقت وتكلفة لتحقيق أعلى درجة من الإنتاجية وذلك في ظل بيئة

تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم للعمل وهيكل تنظيمي يراعي كل المتغيرات المحيطة فعالة " (جودة، 2015:14).

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع نظم معلومات الموارد البشرية، علماً بأن الدراسات المحلية في هذا الموضوع تكاد تكون منعدمة، حيث تناولت بعض الدراسات الموجودة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام.

1-2-1 الدراسات المحلية:

1. دراسة (العززي، 2016)

وكانت الدراسة بعنوان " نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي (دراسة حالة المؤسسة العامة للاتصالات) " .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة إمكانية استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي الشامل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية.

وكان من أهم ما توصلت إليه الدراسة أن تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة في المؤسسة العامة للاتصالات أحدث تغييراً تنظيمياً في المجالات التالية (الأفراد، العمليات الإدارية، العمليات التشغيلية، التكنولوجيا، الاستراتيجية، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية)

3. دراسة (القرشي، 2011)

الدراسة بعنوان " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في شركة (واي) للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة.
- أن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.
- وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات المحوسبة (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في الأداء الوظيفي.

1-2-2 الدراسات العربية:

1.دراسة(علي، 2015)

كانت الدراسة بعنوان " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس" .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات في محافظة طرطوس وذلك باختبار العلاقة بين مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) في المؤسسة المذكورة وبين أداء الموظفين. وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط وثيق بين توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء الوظيفي، ومن جانب آخر لم يسجل الاختبار الإحصائي أي فروق جوهرية بين إجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية(المستوى العلمي والجنس، وعدد سنوات الخدمة إضافة" إلى عدد سنوات بقائه في الموقع الوظيفي)فيما يخص آراءهم حول أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في المؤسسة محل الدراسة.

2.دراسة(الرواحنة، 2013)

وقد جاءت هذه الدراسة بعنوان "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً E-HRM على كفاءة أداء العاملين" (دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/ أورانج).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (Orange).

أظهرت نتائج الدراسة أن جودة أنظمة الموارد البشرية ليس لها تأثير واضح على كفاءة الأداء، كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة.

3.دراسة (حمادة، 2014)

كانت الدراسة بعنوان " دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - قطاع غزة" .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية وزيادة جودة الخدمات الحكومية، كما هدفت إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تحديد أبرز المشاكل التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالمتطلبات الإدارية والبنية الفنية والموارد المالية والكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على التطبيقات والأنظمة المحوسبة.

4. دراسة (إياد الرواشدة ومؤيد الفواعير، 2013)

كانت الدراسة بعنوان " أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية.

وقد توصلت لدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود أثر لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات الأردنية، وأن مستلزمات تشغيل نظام المعلومات تفسر ما مقداره (62.3%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة.

1-2-3 الدراسات الأجنبية:

1. (Aysar & Haroun، 2015) "The Impact of Electronic Human Resource Management(E-HRM) Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: "The Employees Perspective"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من خلال أبعاد الدراسة المتمثلة في (الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، الاتصالات الإلكترونية، والتعويضات الإلكترونية) على الأداء التشغيلي المتمثل في (الوقت، التكلفة، جودة الخدمة، والمرونة) في شركات الاتصالات الأردنية.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعطي قابلية متعددة الأوجه لزيادة ذات دلالة في قدرة المنظمة على إدارة الأداء التشغيلي (الوقت، التكلفة، جودة الخدمة والمرونة) في قطاع الاتصالات الأردنية.

2. (Al-Tarawneh، 2011) "The Effect of Applying Human Resources Information System in Corporate Performance in the Banking Sector in Jordanian Firms"

وقد هدفت الدراسة إلى إظهار أثر فاعلية تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في الأداء المؤسسي من منظور العاملين في قطاع البنوك الأردني.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية بين جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي في قطاع البنوك الأردني.

1-2-4 التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال استعراض الباحثون للدراسات السابقة وأهم أهدافها ونتائجها، يمكن استنتاج الآتي:
1. أجمعت الدراسات السابقة على أهمية نظم المعلومات الإدارية عموماً، ونظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) على وجه الخصوص كونها مرتبطة بأهم مورد من موارد المنظمة وهو المورد البشري.
 2. أغلب الدراسات المحلية والعربية تناولت نظم المعلومات الإدارية بشكل عام وتأثيرها على المنظمات، ولم تركز على نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، وهذا مؤشر على ندرة الدراسات المحلية والعربية - على حد علم الباحثون - التي عالجت موضوع نظم معلومات الموارد البشرية تحديداً.

1-2-5 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- أجريت الدراسات السابقة في بلدان عربية وأجنبية على مؤسسات حكومية وخاصة مختلفة، لا تشمل قطاع الاتصالات عدا دراسة (الرواحنة، 2013)
- تعتبر هذه الدراسة الأولى في اليمن - حد علم الباحثون - التي تناولت نظم معلومات الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء الإداري، ويمكن أن تشكل نقطة انطلاق إلى مزيد من الدراسات والأبحاث في هذا الموضوع.

الفصل الثاني

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

Human Resources Management (HRM)

تمهيد:

إن الموارد البشرية هي أهم عناصر العمل والإنتاج، فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية (رأس المال، الموجودات، التجهيزات) ذات أهمية، إلا أن الموارد البشرية تعتبر أهمها، ذلك لأنها هي التي تقوم بعملية الابتكار والإبداع، وهي التي تصمم المنتج وتشرف على تصنيعه ورقابته جودته، وهي التي تسوقه، وتستثمر رأس المال، وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والاستراتيجيات، (عقيلي، 2005: 11).

1-1-2 مفهوم إدارة الموارد البشرية (HRM Concept)

تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها "العملية الإدارية المتعلقة بتخطيط وتوظيف وتنظيم وتطوير وتحفيز جميع العناصر البشرية من موظفين ومدراء الذين يؤدون عملاً للمنظمة والرقابة على إنتاجيتها

والمحافظة عليها“. (الكلالدة، 2008: 14).

كما تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها "إحدى الوظائف أو الإدارات الأساسية والرئيسية في كافة أنواع المنظمات، محور عملها جميع الموارد البشرية التي تعمل فيها، وكل ما يتعلق بها من أمور وظيفية، منذ ساعة تعيينها في المنظمة وحتى ساعة انتهاء خدمتها وعملها فيها.

2-1-2 أهداف إدارة الموارد البشرية (HRM Objectives)

تعمل إدارة الموارد البشرية لتحقيق الأهداف التالية (العريقي، 2016: 14):

1. استقطاب العناصر البشرية ذات الكفاءة والقدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليها.
2. الاستخدام الكفء والفعال للعنصر البشري، بغرض زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية، وذلك من خلال المزيد من التدريب والتنمية والتحفيز.
3. رفع الروح المعنوية للعاملين، وتنمية مشاعر الولاء والانتماء لديهم، ويتم ذلك من خلال إتاحة الفرص أمام العاملين للمشاركة، ومنحهم الحوافز المعنوية والمادية المجزية.
4. العمل على إيجاد توافق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.

2-1-3 أهمية إدارة الموارد البشرية (HRM Importance)

وتعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تحتاجها المنظمة، فالموارد الأخرى لا تعمل بدون تدخل الموارد البشرية من إدارة وعاملين. وبسبب ظهور العولمة وإزالة الحواجز بين الدول وتطور وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات فقد ازدادت الحاجة إلى توفير موارد بشرية كفوءة ومؤهلة تضطلع بمسؤولياتها بالشكل المطلوب. (جودة، 2010: 19).

2-1-4 وظائف إدارة الموارد البشرية (HRM Functions)

تعني الأعمال التي تمارسها إدارة الموارد البشرية كالتوظيف والتدريب وتحديد الأجور والمرتبات، وعلاقات العاملين وتخطيط القوى العاملة وتظهر هذه الوظائف في العادة في هيكلها التنظيمي كوحدات مستقلة. (الكلالدة، 15: 2008).

ويرى (العريقي، 15: 2016) أن إدارة الموارد البشرية تقوم بمجموعتين من الوظائف لتحقيق أهداف المنظمة، إحداها ذات طابع فني، يتمثل في الوظائف التخصصية المرتبطة باستقطاب العنصر البشري والمحافظة عليه وتطويره لتحقيق أهداف المنظمة. والأخرى وظائف ذات طبيعة إدارية، تتمثل في الوظائف الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية

2-2-1 مفهوم نظم المعلومات

للتعرف على مفهوم نظام المعلومات لا بد من التعرف على مفهوم الكلمتين المكونة له وهما: النظام والمعلومات.

2-2-1-1 النظام (System):

عرف جفري جوردن النظام أنه "مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة". (الصيرفي، 2005: 25)

2-2-1-2 المعلومات (Information)

وتعتبر المعلومات مورداً من موارد المنظمة، ولها قيمة لأنها تؤثر على الطريقة التي تعمل بها المنظمة. إن عدم امتلاك معلومات جيدة يمكن أن يتسبب في ارتكاب المديرين للأخطاء وكذا فقدان الفرص ومواجهة مشاكل جدية في الأداء. (Senn, 1990: 8)

2-3 أهداف نظم معلومات الموارد البشرية وأنواعها

يهدف نظام معلومات الموارد البشرية الذي يصمم على مستوى المنظمة إلى تقليل الجهد البشري الذي يبذل في إعداد وإنتاج التقارير المختلفة عن العمالة والتي تجيب مباشرة على الاستفسارات المرتبطة بالعمالة فيما يتصل بخصائصهم ووظائفهم وتسلسلهم الإداري ومدى تدريبهم؛ حتى يساعد في تخطيط العمالة، وزيادة إنتاجيتهم. (الصيرفي، 2009: 503)

2-4 مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي (الصيرفي، 2009: 494-502):

1. **المدخلات (Inputs):** هي عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة..

2. **العمليات (Processes):** هي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة.

3. **المخرجات (Outputs):** هي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها،

4. **التغذية الراجعة (Feedback):** هي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير

المبحث الثالث: الأداء الإداري Managerial Performance

2-3-1 مفهوم الأداء

ويعرف الأداء على أنه "سلوك يحدث نتيجة، أو بعبارة أخرى: ما يفعله الفرد استجابةً لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته وايضا فإن الأداء هو القدرة على تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية وبعلاقات محددة. (الخزامى، بدون: 19)

2-3-2 مفهوم الأداء الإداري

الأداء الإداري مصطلح يشير إلى "قيام العاملين بالمنظمة بسلوك إداري ما في ضوء مبادئ الإدارة، وذلك لتحقيق وظائف الإدارة (صنع القرارات، التخطيط، التنظيم، الإشراف والتوجيه والقيادة، الرقابة) بصورة رشيدة أي بأقل جهد ووقت وتكاليف". (أبو النصر، 2008: 82)

الفصل الثالث

المبحث الأول: المؤسسة العامة للاتصالات

3-1-1 نبذة عامة عن المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية

أولاً: التعريف والنشأة

المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية مؤسسة عامة ذات طابع اقتصادي مملوكة ملكية كاملة للدولة، تم إنشاؤها سنة 1981م، وتتمتع بشخصية اعتبارية مستقلة استقلال مالي وإداري، وتخضع لأحكام القانون رقم (20) لسنة 1981م الخاص بإنشائها والقانون رقم (38) لسنة 1991م بشأن القانون الأساسي للاتصالات السلكية واللاسلكية، وتعمل تحت إشراف وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

أنشئت المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية بالقرار الجمهوري بالقانون رقم (20) لسنة 1981م، بحيث تسعى إلى تحقيق الأهداف العامة لإنشائها، وتتولى من أجل تحقيقها القيام بتنفيذ المهام والاختصاصات المحددة لها بموجب أحكام قانون إنشائها والقانون الأساسي للاتصالات وذلك اعتباراً من بداية عام 1982م.

بعد قيام الوحدة اليمنية في 22 مايو 1990م تم دمج المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية في صنعاء وهيئة الاتصالات السلكية واللاسلكية بعدن بمكوناتها المادية والبشرية في مؤسسة واحدة سميت بالمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، بحيث تتولى الإشراف على إدارة وتنفيذ وإقامة خدمات الاتصالات بأنواعها وجميع أعمال المشاريع والتوسعات في كافة محافظات الجمهورية اليمنية.

تعتبر المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية من أهم المؤسسات الخدمية الناجحة والرائدة في اليمن وذلك بحسب المؤشرات والاستبيانات واستطلاعات الرأي العام والتي يقوم بها عدد من الجهات الرسمية والأهلية المختلفة، ومنها وكالة سبأ للأخبار وصحيفة 26 سبتمبر، وقد حققت المرتبة الأولى والثانية من حيث تقديم الخدمات للجمهور خلال الأعوام 2004م و2005م. (الموقع الإلكتروني للمؤسسة www.ptc.gov.ye)

ثانياً: النشاط

تقدم المؤسسة العامة للاتصالات من خلال الشركات التابعة لها وبشكل أساسي خدمات الاتصالات وتقنياتها المختلفة إلى كافة شرائح المجتمع في مختلف التجمعات السكانية في الريف والحضر على حد سواء، وبما يكفل حق كل مواطن أفراداً أو جماعات أو قطاعات في الحصول على خدمات اتصالات وتكنولوجيا بجودة عالية وبما يتوافق ويتمشى مع المتغيرات العالمية والتطور التكنولوجي والمعرفي في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث وضعت المؤسسة العامة للاتصالات على عاتقها منذ إنشائها تلبية تلك المتطلبات، ومواكبة تلك التطورات، والاستجابة لاحتياجات عملائها، واضعة نصب أعينها أن تحقيق ذلك هو هدفها الرئيسي الذي من خلاله ترسخ مكانتها وهويتها، وخاصة في عالم يتعاضم فيه دور الاتصالات واستخداماتها وذلك من خلال حزمة متكاملة من الأنشطة والخدمات ومنها ما يلي (الموقع الإلكتروني للمؤسسة www.ptc.gov.ye) :

- خدمات الاتصالات الهاتفية السلكية (الهاتف الثابت).
- خدمات الاتصالات الهاتفية الريفية اللاسلكية.
- خدمات الاتصالات الدولية (عن طريق شركة تيليمن للاتصالات الدولية).
- خدمات الهاتف النقال بتقنية CDMA (عن طريق شركة يمن موبايل للهاتف النقال).
- خدمات الانترنت بتقنياتها المختلفة (البوابة اليمنية للإنترنت "يمن نت").
- خدمات الربط الشبكي وتراسل المعطيات.
- خدمات التدريب والتأهيل التخصصي، ونشر الوعي التكنولوجي (المعهد العام للاتصالات).
- خدمات ومشاريع نظم وتقنية المعلومات. (الموقع الإلكتروني للمؤسسة www.ptc.gov.ye)

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

يتناول هذا المبحث منهج الدراسة، والأدوات والإجراءات المستخدمة في تنفيذ هذه الدراسة.

3-2-1 منهج الدراسة

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج المناسب لمثل هذه الدراسة، الذي يعتمد على وصف الظاهرة أو المشكلة والمتغيرات المرتبطة بها وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات النوعية والكمية المقننة والمتعلقة بتلك الظاهرة أو المشكلة قيد الدراسة، ومن ثم تصنيفها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى الاستنتاجات التي تفسر تلك الظاهرة، وكذلك تحديد العلاقات بين متغيرات الظاهرة أو المشكلة مما يساعد على صياغة نتائج الدراسة.

3-2-2 طرق وأساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثون في جمع بيانات هذه الدراسة على المصادر الآتية:

1. المصادر الثانوية:

تتمثل المصادر الثانوية في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والرسائل والأطروحات العلمية والمقالات العلمية المنشورة على شبكة الإنترنت، وكذلك الدراسات السابقة .

2. المصادر الأولية:

قام الباحثون بتصميم استمارة استبيان لدراسة واقع نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجمهورية اليمنية وعلاقتها بتحسين الأداء الإداري.

3-2-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفريغ البيانات التي تم جمعها وتبويبها، ومن ثم القيام بتحليلها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة

سيتناول هذا المبحث مجتمع الدراسة وعينتها وخصائصها، ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، وشرح منهجية الدراسة الميدانية، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها، ووصف وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

3-3-1 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات وجميع الإدارات التابعة لها في المركز الرئيسي والبالغ عددهم (270) مستخدماً وذلك وفقاً لإحصائيات قسم المعلومات الإدارية في الإدارة العامة للشؤون الإدارية.

3-3-2 عينة الدراسة

لتحديد عينة الدراسة تم الرجوع إلى جداول (Krejcie & Morgan) وذلك لتحديد حجم عينة من مجتمع معلوم (ملحق رقم 4)، وبما أن مجتمع الدراسة يبلغ (270) مفردة، فقد كان حجم العينة بحسب تلك الجداول يساوي (159) مفردة.

3-3-3 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة لجمع المعلومات الميدانية، باعتبارها أنسب أدوات البحث العلمي الرامية إلى استقصاء آراء الباحثين حول قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع .

3-3-4 صدق الأداة:

1. الصدق الظاهري للأداة (Face Validity):

قام المحكمون بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبيان لموضوع الدراسة، ومدى انتماء الفقرات في كل بعد من الأبعاد إلى ذلك البعد، وأيضاً مدى صحة الفقرات ووضوحها لغوياً، والتوصل للصورة النهائية للاستبانة القابلة للتوزيع وجمع البيانات (ملحق رقم 1).

2. الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه، وكذلك اتساق فقرات كل بعد من الأبعاد في مجملها مع المجال الذي ينتمي إليه ذلك البعد ككل.

3-3-6 ثبات الأداة:

"يقصد بالثبات "مدى اتساق نتائج المقياس فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين متتابتين فإننا نستدل على ثباتها". (أبو علاء، 2010: 466) وقد تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام اختبار معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات فقرات الاستبيان كما في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) قيمة معامل ألفا كرونباخ والصدق الذاتي لمحاوير الدراسة

| الابعاد | عدد الفقرات | قيمة معامل ألفا كرونباخ | الصدق الذاتي |
|-------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------|
| المستلزمات المادية لنظم المعلومات | 8 | 0.88 | 0.94 |
| المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات | 7 | 0.82 | 0.90 |
| المستلزمات البشرية لنظم المعلومات | 4 | 0.67 | 0.82 |
| المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات | 4 | 0.62 | 0.79 |
| نظم معلومات الموارد البشرية ككل | 23 | 0.89 | 0.94 |
| التخطيط | 5 | 0.80 | 0.90 |
| التنظيم | 3 | 0.85 | 0.92 |
| التوجيه | 5 | 0.70 | 0.84 |
| الرقابة | 6 | 0.86 | 0.93 |
| الأداء الإداري ككل | 19 | 0.93 | 0.96 |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

حيثُ يُلاحظ من الجدول رقم(1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين 0.88 وبين 0.62 وهي قيم تُعد مناسبة، وتحديدًا فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ تُعد عالية كلما اقتربت قيمتها من الواحد، وهذا ملحوظ في قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجمالي المجال الأول التي تساوي 0.89 ولإجمالي المجال الثاني التي تساوي 0.93، وهذا يعني أن نسبة الثبات مرتفعة، وكانت نسبة الصدق الذاتي لإجابات العينة للمجال الأول ككل 0.94، وللمجال الثاني ككل 0.96، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، مما يشير إلى أن نتائج الدراسة قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

الفصل الرابع

المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات

يهدف هذا المبحث إلى تحليل نتائج الدراسة من خلال التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة ومعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة لمجتمع الدراسة، ومن ثم تحليل المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتتمثل خصائص أفراد عينة الدراسة بالمتغيرات الآتية:

1-1-4 المتغيرات الديموغرافية وخصائص أفراد عينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء توضيحاً لنتائج الدراسة الميدانية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب بياناتهم الديموغرافية، والتي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام التكرارات

والنسب المئوية، وذلك على النحو الآتي:

1. توزيع أفراد العينة حسب النوع (Gender):

تم توزيع نوع المبحوثين من مستخدمي نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية على فقرات الدراسة بحسب النوع كالآتي:

جدول رقم (2) التوزيعات التكرارية وفقاً لمتغير النوع

| النسبة المئوية | التكرارات | الجنس |
|----------------|-----------|----------|
| 91.8% | 123 | ذكر |
| 8.2% | 11 | أنثى |
| 100.0% | 134 | الإجمالي |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتبين من الجدول رقم (2) أن نسبة المبحوثين الذكور (91.8%) تقريباً، وهذا يوضح نزعة وسيطرة المجتمع الذكوري على المؤسسة في حين أن نسبة الإناث (8.2%).

2. توزيع أفراد العينة حسب فئات العمر:

جدول رقم (3) التوزيعات التكرارية وفقاً لمتغير العمر

| النسبة المئوية | التكرارات | فئات العمر |
|----------------|-----------|----------------|
| 5.2% | 7 | 30 سنة فأقل |
| 92.5% | 124 | 50 - 31 سنة |
| 2.2% | 3 | أكثر من 50 سنة |
| 100% | 134 | الإجمالي |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة من المبحوثين هم من الفئة العمرية (31 سنة - 50 سنة) وذلك بنسبة (92.5%).

3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (4) التوزيعات التكرارية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية | التكرارات | المؤهل العلمي |
|----------------|-----------|------------------|
| 6.7% | 9 | ثانوية عامة فأقل |
| 4.5% | 6 | دبلوم |
| 65.7% | 88 | بكالوريوس |
| 23.1% | 31 | ماجستير |
| 100.0% | 134 | الإجمالي |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (4) أن نحو (65.7% تقريباً) من المبحوثين مستواهم التعليمي بكالوريوس الأمر الذي يدل على أن أغلب مستخدمي نظام معلومات الموارد البشرية هم من حملة شهادة البكالوريوس.

4. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة:

جدول رقم (5) التوزيعات التكرارية وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

| عدد سنوات الخدمة | التكرارات | النسبة المئوية |
|------------------|-----------|----------------|
| 5 سنوات فأقل | 5 | 3.7% |
| 6-10 سنوات | 30 | 22.4% |
| 11-15 سنة | 49 | 36.6% |
| أكثر من 15 سنة | 50 | 37.3% |
| الإجمالي | 134 | 100.0% |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتبين من خلال الجدول رقم (5) أن أعلى نسبة من المبحوثين هم من سنوات خدمتهم بلغت أكثر من 15 سنة وذلك بنسبة (37.3%)، بينما أدنى نسبة تعادل (3.7%) وهم من سنوات خدمتهم 5 سنوات فأقل.

5. توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم (6) التوزيعات التكرارية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

| المسمى الوظيفي | التكرارات | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| تنفيذي | 71 | 53.0% |
| إشرافي | 63 | 47.0% |
| الإجمالي | 134 | 100.0% |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

من خلال الجدول رقم (6) يتبين أن نسبة الوظائف التنفيذية مثلت (53.0%) بينما نسبة الوظائف الإشرافية تعادل (47.0%)، وهذا يدل على تقارب نسب المستخدمين لنظام معلومات الموارد البشرية بين الوظائف التنفيذية والوظائف الإشرافية في المؤسسة.

4-1-2 تحليل فقرات الاستبانة:

يتضمن عرض ومناقشة نتائج الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع بهدف التعرف على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي والتقدير اللفظي لفقرات أداة الدراسة.

جدول رقم (7) معيار تقييم قيمة المتوسط الحسابي لفقرات أداة الدراسة

| م | قيمة المتوسط | تقييم السؤال |
|---|----------------|--------------|
| 1 | أكبر من 4.2 | مرتفع |
| 2 | ما بين 3.4-4.2 | متوسط |
| 3 | أقل من 3.4 | منخفض |

(المصدر: من إعداد الباحثون)

يبين الجدول رقم (7) استخدام المعايير الثلاثة السابقة في تقييم قيمة المتوسط وتم احتساب قيمة معدل البدائل لفقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، فإذا كان متوسط الفقرة أكبر من 4.2 فهو مرتفع، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 3.4 إلى 4.2 فهو متوسط، بينما إذا كان المتوسط أقل من 3.4 فهو منخفض.

أولاً: تحليل فقرات المجال الأول الخاص بنظم معلومات الموارد البشرية:

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المجال الأول (نظم معلومات الموارد البشرية)

| الأبعاد | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | التقييم |
|-------------------------------------|---------|-------------------|--------------|---------|
| المستلزمات المادية لنظم المعلومات | 3.98 | 0.53 | 80% | متوسط |
| المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات | 3.60 | 0.62 | 72% | متوسط |
| المستلزمات البشرية لنظم المعلومات | 3.50 | 0.63 | 70% | متوسط |
| المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات | 3.58 | 0.70 | 72% | متوسط |
| نظم معلومات الموارد البشرية | 3.66 | 0.52 | 73% | متوسط |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن بعد المستلزمات المادية لنظم المعلومات قد حصل على أعلى متوسط حسابي يعادل (3.98) وبوزن نسبي قدره (80%)، بينما احتل المرتبة الرابعة والأخيرة بعد المستلزمات البشرية لنظم المعلومات، وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي لنظم معلومات الموارد البشرية يُعادل (3.66) وبوزن نسبي قدره (73%).

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|--|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 1 | 4.28 | 0.54 | 86% | مرتفع |
| 2 | 4.02 | 0.70 | 80% | متوسط |
| 3 | 4.23 | 0.61 | 85% | مرتفع |
| 4 | 4.16 | 0.67 | 83% | متوسط |
| 5 | 3.90 | 0.81 | 78% | متوسط |
| 6 | 3.36 | 0.90 | 67% | متوسط |
| 7 | 3.98 | 0.85 | 80% | متوسط |
| 8 | 3.89 | 0.75 | 78% | متوسط |
| المستلزمات المادية لنظم المعلومات | | | | |
| | 3.98 | 0.53 | 80% | متوسط |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (9) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) التي تنص على (تتوفر في المؤسسة أجهزة حاسوب مناسبة تلبي احتياجات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية) حيث حصلت على متوسط حسابي (4.28%) وبوزن نسبي يعادل (86%)، بينما أدنى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (6) التي نصت على (تقوم المؤسسة بصيانة وتطوير الأجهزة بشكل دوري) حيث حصلت على متوسط حسابي قدره (3.36) وبوزن نسبي يعادل (67%) الأمر الذي يدل على عدم اهتمام المؤسسة بصيانة الأجهزة بشكل دوري لضمان أدائها بصورة أفضل، وبشكل عام فإن إجمالي المحور الأول الخاص بالمستلزمات المادية لنظم المعلومات قد حصل على متوسط حسابي متوسط قدره (3.98) وبوزن نسبي قدره (80%).

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|------------------------------------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 9 | 3.57 | 0.86 | 71% | متوسط |
| 10 | 3.69 | 0.76 | 74% | متوسط |
| 11 | 3.59 | 0.87 | 72% | متوسط |
| 12 | 3.52 | 0.86 | 70% | متوسط |
| 13 | 3.75 | 0.69 | 75% | متوسط |
| 14 | 3.51 | 0.99 | 70% | متوسط |
| 15 | 3.58 | 0.90 | 72% | توسط |
| المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات | | | | |
| | 3.60 | 0.62 | 72% | توسط |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول رقم (10) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (13) التي نصت على (تتوفر نظم تشغيل مناسبة للحواسيب وأجهزة الشبكات)، حيث حصلت على متوسط حسابي متوسط قدره (3.75) وبوزن نسبي يعادل (75%)، بينما أدنى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (14) التي نصت على (تتوفر أنظمة حماية فعالة لحماية قواعد البيانات والمعلومات والشبكات من الاختراق) التي حصلت على متوسط حسابي قدره (3.51) وبوزن نسبي متوسط يعادل (72%) .

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|---------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 16 | 3.96 | 0.66 | 79% | متوسط |
| 17 | 3.37 | 0.91 | 67% | منخفض |
| 18 | 3.64 | 0.78 | 73% | متوسط |
| 19 | 3.05 | 0.97 | 61% | منخفض |

| | | | | |
|-------|-----|------|------|-----------------------------------|
| متوسط | 70% | 0.63 | 3.50 | المستلزمات البشرية لنظم المعلومات |
|-------|-----|------|------|-----------------------------------|

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن أعلى متوسط حسابي قد حصلت عليه الفقرة رقم (16) التي نصت على (يتوفر في المؤسسة الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على تطبيق واستخدام نظم معلومات الموارد البشرية) حيثُ حصلت على متوسط حسابي متوسط قدره (3.96) ووزن نسبي قدره (79%)، بينما أدنى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (19) التي نصت على (يتم تحفيز المستخدمين والمبرمجين وبشكل مستمر)، حيثُ حصلت على متوسط قدره (3.05) ووزن نسبي يعادل (61%).

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية

| الفرقات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|--|---------|-------------------|--------------|--------------|
| يوجد ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة قسم مختص بنظم معلومات الموارد البشرية | 3.94 | 0.84 | 79% | متوسط |
| يقوم القسم المختص بمعالجة مشاكل النظام بالسرعة المطلوبة بالتنسيق مع المختصين في الإدارة العامة للنظم | 3.44 | 0.96 | 69% | متوسط |
| تتكامل أنظمة معلومات الموارد البشرية في المؤسسة مع بقية الأنظمة العاملة فيها | 3.41 | 0.91 | 68% | متوسط |
| تهتم الإدارة العليا بدعم وتطوير نظم معلومات الموارد البشرية | 3.52 | 0.89 | 70% | متوسط |
| المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات | 3.58 | 0.70 | 72% | متوسط |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (20) التي نصت على (يوجد ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة قسم مختص بنظم معلومات الموارد البشرية) حيثُ حصلت على متوسط حسابي متوسط يعادل (3.94) ووزن نسبي قدره (79%)، كما أن الفقرة رقم (23) التي نصت على (تهتم الإدارة العليا بدعم وتطوير نظم معلومات الموارد البشرية) بينما الفقرة رقم (22) التي نصت على (تتكامل أنظمة معلومات الموارد البشرية في المؤسسة مع بقية الأنظمة العاملة فيها) قد حصلت على أدنى متوسط حسابي يعادل (3.41) ووزن نسبي قدره (68%)، وهذا يدل على ضعف التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وبقية الأنظمة العاملة في المؤسسة العامة للاتصالات.

ثانياً: تحليل فقرات المجال الثاني الخاص بالأداء الإداري:

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأداء الإداري ككل

| الأبعاد | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|----------------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| التخطيط | 3.13 | 0.71 | 63% | منخفض |
| التنظيم | 3.10 | 0.86 | 62% | منخفض |
| التوجيه | 3.05 | 0.83 | 61% | منخفض |
| الرقابة | 2.79 | 0.79 | 56% | منخفض |
| الأداء الإداري | 3.02 | 0.70 | 60% | منخفض |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن محور التخطيط ضمن مجال الأداء الإداري قد حصل على أعلى متوسط حسابي يعادل (3.13) وبوزن نسبي قدره (63%)، بينما حصل المحور الخاص بالرقابة الإدارية على أدنى متوسط حسابي وقدره (2.79) وبوزن نسبي يعادل (56%) حيث احتل المرتبة الرابعة والأخيرة في الأداء الإداري.

جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التخطيط

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|---------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 24 | 3.12 | 0.88 | 62% | منخفض |
| 25 | 3.15 | 0.84 | 63% | منخفض |
| 26 | 3.05 | 0.98 | 61% | منخفض |
| 27 | 3.18 | 0.87 | 64% | منخفض |
| 28 | 3.16 | 0.90 | 63% | منخفض |
| التخطيط | 3.13 | 0.71 | 63% | منخفض |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (27) التي نصت على (تحقق المؤسسة نسبة عالية من الأهداف مقارنة بالأهداف المخطط لها) حيث حصلت على متوسط حسابي يعادل (3.18) وبوزن نسبي قدره (64%)، بينما حصلت الفقرة رقم (26) التي نصت على (يتم إشراك الموظفين في المستويات الوسطى والتشغيلية في إعداد الخطط التشغيلية للمؤسسة)

على أدنى متوسط حسابي وقدره (3.05)، وبمتوسط حسابي قدره (61%)، وهذا يدل على محدودية إشراك الموظفين في المستويات الوسطى والتشغيلية في المؤسسة العامة للاتصالات في عملية التخطيط. .

جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التنظيم الإداري

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|----------------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 29 | 3.26 | 1.00 | 65% | منخفض |
| 30 | 3.05 | 0.95 | 61% | منخفض |
| 31 | 2.98 | 1.03 | 60% | منخفض |
| التنظيم | | | | |
| | 3.10 | 0.86 | 62% | منخفض |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (29) التي نصت على (تعمل المؤسسة وفق هيكل تنظيمي واضح ومناسب لطبيعة عملها) حيث حصلت على متوسط حسابي يعادل (3.26) وبوزن نسبي قدره (65%)، بينما حصلت الفقرة رقم (31) التي نصت على (تحرص المؤسسة على تطوير الهيكل التنظيمي بشكل مستمر) على أدنى متوسط حسابي وقدره (3.05)، وبمتوسط حسابي قدره (60%)، وهذا يعكس البطء في تطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسة العامة للاتصالات. .

جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التوجيه

| الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|----------------|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 32 | 3.19 | 0.99 | 64% | متوسط |
| 33 | 2.92 | 0.99 | 58% | متوسط |
| 34 | 3.03 | 0.99 | 61% | متوسط |
| 35 | 3.37 | 0.98 | 67% | متوسط |
| 36 | 2.73 | 1.08 | 55% | متوسط |
| التوجيه | | | | |
| | 3.05 | 0.83 | 61% | متوسط |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (35) التي نصت على (هناك متابعة وتوجيه مستمر من قبل الرؤساء لمرؤوسيهيهم لإنجاز أعمالهم بما يتلاءم مع نظم وقوانين العمل) حيثُ حصلت على متوسط حسابي يعادل (3.37) وبوزن نسبي قدره (67%)، بينما حصلت الفقرة رقم (36) التي نصت على (تقدم المؤسسة الحوافز المناسبة للموظفين المبدعين الذين يقدمون أفكاراً ابتكارية تساعد في تطوير إجراءات العمل) على أدنى متوسط حسابي وقدره (2.73)، وبوزن نسبي قدره (55%) مما يدل على عدم الاهتمام بالموظفين

جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرقابة الإدارية

| الرقم | الفرق | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | تقييم الفقرة |
|-------|--|---------|-------------------|--------------|--------------|
| 37 | تضع المؤسسة معايير واضحة للأداء | 3.05 | 0.95 | 61% | منخفض |
| 38 | تقوم القيادات الإدارية بزيارات ميدانية لاكتشاف الأخطاء وتقييم الأداء | 2.75 | 0.94 | 55% | منخفض |
| 39 | يتم تصحيح الانحرافات أثناء تنفيذ الخطط أولاً بأول من خلال رقابة إدارية فعالة | 2.73 | 0.95 | 55% | منخفض |
| 40 | يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري من خلال نظام تقييم أداء فعال | 2.85 | 1.02 | 57% | منخفض |
| 41 | يحدد نظام تقييم الأداء الإداري نقاط القوة ونقاط الضعف لدى الموظفين | 2.77 | 0.94 | 55% | منخفض |
| 42 | يتم استخدام التغذية الراجعة للتأكد من تحقيق الأهداف | 2.63 | 0.98 | 53% | منخفض |
| | الرقابة | 2.79 | 0.79 | 56% | منخفض |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن جميع فقرات بُعد الرقابة الإدارية ذات متوسطات حسابية منخفضة، وأن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (37) التي نصت على (تضع المؤسسة معايير واضحة للأداء) حيثُ حصلت على متوسط حسابي يعادل (3.05) وبوزن نسبي قدره (61%)، بينما حصلت الفقرة رقم (42) التي نصت على (يتم استخدام التغذية الراجعة للتأكد من تحقيق الأهداف) على أدنى متوسط حسابي وقدره (2.63)، وبوزن نسبي قدره (53%)، وبشكل عام فقد حصل المحور الخاص بالرقابة الإدارية على متوسط حسابي منخفض قدره (2.79) ووزن نسبي يعادل (56%).

المبحث الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

يسعى هذا المبحث إلى عرض أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ومناقشتها وذلك فيما يتعلق باختبار الفرضيات، على النحو الذي يتماشى مع أهداف وفروض الدراسة .

4-2-1 احتساب التقدير اللفظي لمستوى العلاقة:

يوضح الجدول رقم (18) احتساب الارتباط من خلال قيمة (R) التي تنحصر بين الواحد الموجب والواحد السالب. "وكلما اقتربت من الواحد كانت قيمة الارتباط قوية، وفي حال اقتراب قيمة (R) من الصفر كانت قيمة الارتباط ضعيفة". (الدليمي وصالح، 2014: 341)

جدول (18) طريقة احتساب التقدير اللفظي لمستوى العلاقة

| العلاقة | R |
|------------------|--------------|
| علاقة قوية جداً | 0.70 أكبر من |
| علاقة قوية | 0.50-0.69 |
| علاقة متوسطة | 0.30- 0.49 |
| علاقة ضعيفة | 0.10- 0.29 |
| علاقة ضعيفة جداً | 0.01- 0.09 |

(المصدر: من إعداد الباحثون)

4-2-2 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

نصت الفرضية الرئيسية الأولى على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية".

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار (Regression Analysis)،.

جدول رقم (19) معامل الارتباط ومعامل التحديد لإجمالي المجال الأول نظم معلومات الموارد البشرية

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F | معامل التحديد R ² | معامل الارتباط R | اختبار T | | المعاملات B | المتغيرات |
|-------------|---------------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-----------------------------|
| | | | | مستوى المعنوية .Sig | القيمة | | |
| قوية | 56.414 | .301 | .549 | 0.414 | 0.819 | 0.299 | الثابت Constant |
| | | | | 0.000 | 7.511 | 0.741 | نظم معلومات الموارد البشرية |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة ≥ 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم (19) من خلال قيمة (R=0.549**) أن معامل الارتباط بين نظم

معلومات الموارد البشرية وبين الأداء الإداري مرتفع، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية طردية، وبمستوى قوي بين المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) والمتغير التابع (الأداء الإداري).

كما يتضح من خلال الجدول السابق أن الأداء الإداري يُفسَّر من خلال قيمة (R^2) التي تساوي (0.301) من نظم معلومات الموارد البشرية، وايضا قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية، وعليه يتم رفض الفرضية الرئيسية الأولى بصورتها العدمية (H_0)، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية.

4-2-3 اختبار الفرضيات الفرعية:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (20) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي لقياس أثر توافر المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الإداري.

جدول رقم (20) معامل الارتباط ومعامل التحديد لمحور المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F | معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط R | اختبار T | | المعاملات B | المتغيرات |
|--------------|---------------|---------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-----------------------------------|
| | | | | مستوى المعنوية .Sig | القيمة | | |
| علاقة متوسطة | 17.022 | 0.115 | 0.339 | 0.005 | 2.862 | 1.242 | الثابت Constant |
| | | | | 0.000 | 4.126 | 0.446 | المستلزمات المادية لنظم المعلومات |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

ومن خلال الجدول رقم (20) يتبين أن الأداء الإداري يُفسَّر من خلال قيمة (R^2) التي تساوي (0.115) من بُعد المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية، تؤثر بنسبة 11.5% على الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية، وبذا يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى بصورتها العدمية (H_0)، وقبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على:

- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات".

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والجدول (21) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي لقياس أثر توافر المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الإداري.

جدول رقم (21) معامل الارتباط ومعامل التحديد لمحور المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F | معامل التحديد R ² | معامل الارتباط R | اختبار T | | المعاملات B | المتغيرات |
|--------------|---------------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|------------------------------------|
| | | | | مستوى المعنوية .Sig | القيمة | | |
| علاقة متوسطة | 24.555 | 0.158 | 0.397 | 0.000 | 4.277 | 1.408 | الثابت Constant |
| | | | | 0.000 | 4.955 | 0.447 | المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

ومن خلال الجدول رقم (21) يتبين أن الأداء الإداري يُفسر من خلال قيمة (R²) التي تساوي (0.158) من بُعد المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية تؤثر بنسبة 15.8% على الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية، وبذا يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى بصورتها العدمية (H₀)، وقبول الفرضية البديلة (H₁) التي تنص على:
- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات".

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والجدول التالي رقم (22) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي لقياس أثر توافر المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الإداري.

جدول رقم (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد لمحور المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F | معامل التحديد R ² | معامل الارتباط R | اختبار T | | المعاملات B | المتغيرات |
|-------------|---------------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-----------------------------------|
| | | | | مستوى المعنوية .Sig | القيمة | | |
| علاقة قوية | 50.090 | 0.277 | 0.526 | 0.001 | 3.268 | 0.963 | الثابت Constant |
| | | | | 0.000 | 7.077 | 0.586 | المستلزمات البشرية لنظم المعلومات |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

ومن خلال الجدول رقم (22) يتبين أن الأداء الإداري يُفسر من خلال قيمة (R²) التي تساوي

(0.526) من بُعد المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية، تؤثر بنسبة 52.6% على الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلوكية واللاسلكية اليمينية، وبذا يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى بصورتها العدمية (HO)، وقبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على:

- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات".

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

والجدول التالي رقم (23) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي لقياس أثر توافر المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية على الأداء الإداري.

جدول رقم (23) معامل الارتباط ومعامل التحديد لمحور المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية

| نوع العلاقة | قيمة اختبار F | معامل التحديد R ² | معامل الارتباط R | اختبار T | | المعاملات B | المتغيرات |
|-------------|---------------|------------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-------------------------------------|
| | | | | مستوى المعنوية .Sig | القيمة | | |
| علاقة قوية | 55.588 | 0.298 | 0.546 | 0.000 | 3.883 | 1.045 | الثابت Constant |
| | | | | 0.000 | 7.456 | 0.551 | المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

ومن خلال الجدول رقم (22) يتبين أن الأداء الإداري يُفسر من خلال قيمة (R²) التي تساوي (0.298) من بُعد المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية، تؤثر بنسبة 29.8% على الاداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلوكية واللاسلكية اليمينية، وبذا يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى بصورتها العدمية (HO)، وقبول الفرضية البديلة (H1) والتي تنص على:

- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات".

4-2-4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

نصت الفرضية الرئيسية الثانية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول أهمية أثر نظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الاداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)".

ويبين الجدول رقم (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج اختبار (T) وفقاً لمتغير الجنس لإجمالي نظم معلومات الموارد البشرية.

جدول رقم (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للمجال الأول وفقاً لمتغير الجنس

| النتيجة | مستوى الدلالة | درجة الحرية df | قيمة T | الانحراف المعياري | المتوسط | النوع | المجال |
|------------------|---------------|----------------|--------|-------------------|---------|-------|-----------------|
| غير دال إحصائياً | 0.312 | 131 | 1.02 | 0.52 | 3.68 | ذكر | نظم معلومات |
| | | | | 0.52 | 3.51 | انثى | الموارد البشرية |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة ≥ 0.05 .

تُظهر النتائج من خلال الجدول رقم (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على تحسين الاداء الإداري تُعزى إلى متغير الجنس، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على تحسين الاداء الإداري تُعزى إلى متغير الجنس"،

جدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للمجال الأول وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

| النتيجة | مستوى الدلالة | درجة الحرية df | قيمة T | الانحراف المعياري | المتوسط | المسمى الوظيفي | المحور |
|------------------|---------------|----------------|--------|-------------------|---------|----------------|-----------------|
| غير دال إحصائياً | 0.452 | 131 | -0.75 | 0.54 | 3.63 | تنفيذي | نظم معلومات |
| | | | | 0.50 | 3.70 | إشرافي | الموارد البشرية |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة ≥ 0.05 .

تظهر النتائج من خلال الجدول رقم (25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على تحسين الاداء الإداري تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على تحسين الاداء الإداري تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي"،

كما تم حساب قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وفقاً لمتغير العمر لإجمالي المجال الأول كالاتي:

جدول رقم (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لإجمالي المجال الأول وفقاً لمتغير العمر.

| النتيجة | مستوى الدلالة | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | الفئات العمرية |
|------------------|---------------|--------|-------------------|---------|-------|----------------|
| غير دال إحصائياً | 0.686 | 0.378 | 0.24 | 3.50 | 7 | 30 سنة فأقل |
| | | | 0.53 | 3.67 | 123 | 31 - 50 سنة |
| | | | 0.49 | 3.72 | 3 | أكثر من 50 سنة |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة ≥ 0.05 .

من خلال الجدول رقم (26) يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري تُعزى إلى متغير العمر، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري تُعزى إلى متغير العمر".

جدول رقم (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لإجمالي المجال الأول وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

| النتيجة | مستوى الدلالة | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | المؤهل العلمي |
|------------------|---------------|--------|-------------------|---------|-------|------------------|
| غير دال إحصائياً | 0.968 | 0.086 | 0.61 | 3.71 | 9 | ثانوية عامة فأقل |
| | | | 0.56 | 3.63 | 6 | دبلوم |
| | | | 0.51 | 3.65 | 87 | بكالوريوس |
| | | | 0.54 | 3.69 | 31 | ماجستير |

(المصدر: إعداد الباحثون، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي) * عند مستوى دلالة ≥ 0.05 .

يتضح من الجدول رقم (27) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم المعلومات البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري يُعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي".

جدول رقم (28) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لإجمالي المجال الأول وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة.

| عدد سنوات الخدمة | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة F | مستوى الدلالة | النتيجة |
|------------------|-------|---------|-------------------|--------|---------------|------------------|
| 5 سنوات فأقل | 5 | 3.57 | 0.13 | 2.205 | 0.091 | غير دال إحصائياً |
| 6-10 سنوات | 30 | 3.83 | 0.62 | | | |
| 11-15 سنة | 48 | 3.53 | 0.52 | | | |
| أكثر من 15 سنة | 50 | 3.70 | 0.45 | | | |

يتضح من الجدول رقم (28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري يُعزى إلى متغير عدد سنوات الخدمة، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين على فقرات نظم معلومات الموارد البشرية واثراً على تحسين الاداء الاداري تُعزى إلى متغير عدد سنوات الخدمة".

جدول رقم (41) ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

| م | الفرضية | نتيجة الاختبار |
|---|---|--|
| 1 | الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الاداء الاداري بالمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. | رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 |
| | الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الاداء الاداري بالمؤسسة العامة للاتصالات. | رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 |
| | الفرضية الفرعية الثانية: | رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 |

| | | |
|--|--|---|
| | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات. | |
| الفرضية الفرعية الثالثة: | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات. | |
| رفض الفرضية العدمية H_0 واقبول الفرضية البديلة H_1 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات. | |
| الفرضية الفرعية الرابعة: | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية وبين تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات. | |
| رفض الفرضية العدمية H_0 واقبول الفرضية البديلة H_1 | لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول واقع نظم معلومات الموارد البشرية بالمؤسسة العامة للاتصالات تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). | 2 |
| قبول الفرضية العدمية H_0 ونفي الفرضية البديلة H_1 | لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول مستوى الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). | 3 |
| قبول الفرضية العدمية H_0 بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي) رفض الفرضية العدمية H_0 واقبول الفرضية البديلة H_1 بالنسبة للمتغيرين الديمغرافيين | لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة الدراسة حول مستوى الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). | |

الفصل الخامس

المبحث الأول: الاستنتاجات

يسعى هذا المبحث إلى عرض أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات التي قامت عليها، وبناءً على نتائج الدراسة التي تم استخلاصها.

5-1-1 الاستنتاجات

بناءً على تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها، واختبار فرضياتها فقد تمثلت استنتاجات الدراسة في الآتي:
1. وجود دور إيجابي طردي لنظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية، وأن نظم معلومات الموارد البشرية تحقق ما نسبته 30.1% من الأداء الإداري بالمؤسسة. ويمكن ترتيب أهمية أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء الإداري بالمؤسسة كالآتي:

- المستلزمات التنظيمية لنظم معلومات الموارد البشرية (أثر قوي على الأداء الإداري).
 - المستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية (أثر قوي على الأداء الإداري).
 - المستلزمات البرمجية لنظم معلومات الموارد البشرية (أثر متوسط على الأداء الإداري).
 - المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية (أثر متوسط على الأداء الإداري).
2. تتوافر في المؤسسة العامة للاتصالات نظم معلومات الموارد البشرية بجميع مكوناتها (المادية والبرمجية والتنظيمية والبشرية) وبدرجة متوسطة، وهذا يدل على حرص المؤسسة -إلى حد ما- على مواكبة التكنولوجيا لتلبية متطلبات العمل فيما يخص مستلزمات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية.
3. توافر المستلزمات المادية لنظم معلومات الموارد البشرية حيث حصلت على المرتبة الأولى، بينما هناك قصور في المستلزمات البشرية لتلك النظم والتي حصلت على المرتبة الأخيرة.
4. يوجد بعض القصور وعدم اهتمام بصيانة الأجهزة المادية لنظم المعلومات بشكل دوري لضمان أدائها بصورة أفضل.
5. وجود نظم تشغيل مناسبة للحواسيب وأجهزة الشبكات، وهذا يدل على اقتناء المؤسسة لأحدث نظم التشغيل لأجهزة الحاسوب والشبكات.
6. أنظمة الحماية الخاصة بقواعد البيانات والمعلومات والشبكات يكتنفها بعض القصور بحسب نتائج الدراسة، الأمر الذي ينبغي أن تلتفت إليه المؤسسة لتوفير أنظمة حماية أكثر فاعلية ضد الاختراقات المحتملة.
7. يوجد في المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على تطوير واستخدام أنظمة المعلومات، ولكن لا

يوجد نظام حوافز فعال لتشجيعهم على المزيد من التميز والإبداع في أعمالهم، وهناك بعض القصور في تدريب المبرمجين والمستخدمين لنظم معلومات الموارد البشرية.

المبحث الثاني: التوصيات

5-1-2 التوصيات:

1. تعزيز نظم معلومات الموارد البشرية وتطويرها، واستكمال توفير مستلزمات تلك الأنظمة لتغطي جميع أنشطة الموارد البشرية في المؤسسة، ومواكبة التطور التكنولوجي بهذا الخصوص.
2. ضرورة إعطاء نظم معلومات الموارد البشرية مزيداً من الاهتمام والدعم من قبل الإدارة العليا، لما لها من دور في رفع مستوى الأداء الإداري في المؤسسة.
3. ضرورة الاهتمام بالمستلزمات البشرية لنظم معلومات الموارد البشرية من مصممين ومبرمجين، وكذا مستخدمي الأنظمة، وتدريبهم بصورة مستمرة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم ومواكبة التطور المتسارع في مجال نظم المعلومات.
4. الاهتمام بالصيانة المستمرة والدورية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها وأجهزة الشبكات لضمان أدائها بصورة أفضل.
5. ضرورة توفير أنظمة حماية أكثر فاعلية لحماية قواعد البيانات والمعلومات والشبكات الخاصة بالمؤسسة من الاختراقات المحتملة.
6. إعادة النظر في أنظمة الحوافز بالمؤسسة وربطها بالأداء الفردي والجماعي وبما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء، وتحفيز المميزين والمبدعين خصوصاً العاملين في مجال أنظمة المعلومات لحثهم على المزيد من التميز والإبداع.
7. العمل على تحقيق التكامل بين نظم معلومات الموارد البشرية وبقية أنظمة المعلومات الوظيفية الأخرى العاملة في المؤسسة العامة للاتصالات لتحقيق الاستغلال الأمثل لتلك الأنظمة خدمةً لمتخذي القرار في المؤسسة.
8. السعي إلى رفع مستوى الأداء الإداري في المؤسسة من خلال تعزيز نظم معلومات الموارد البشرية.
9. تعزيز عملية التخطيط في المؤسسة، وإشراك الموظفين في مختلف المستويات الإدارية في العملية التخطيطية.

5-1-3 آفاق الدراسة

يوصي الباحثون بإجراء المزيد من الدراسات في موضوع نظم معلومات الموارد البشرية كونه من المواضيع الحديثة والمهمة، وتناول هذا الموضوع من زوايا مختلفة وعلى النحو الآتي:

- نظم معلومات الموارد البشرية كأداة لرفع كفاءة وفاعلية إدارات الموارد البشرية.
- جودة نظم معلومات الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية.
- نظم معلومات الموارد البشرية كمدخل لمكافحة الفساد الإداري.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ. الكتب:

1. أبو النصر، مدحت محمد، (2008): (الأداء الإداري المتميز)، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة - مصر.
2. أبوغلاء، رجاء، (2010): (مناهج الدراسة في العلوم النفسية والتربوية)، دار النشر للجامعات، القاهرة - مصر.
3. برهان، محمد نور ورحو، غازي ابراهيم، (2003): (نظم المعلومات المحوسبة)، (الطبعة الثانية)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
4. جودة، محفوظ أحمد، (2010): (إدارة الموارد البشرية)، (الطبعة الأولى)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
5. حسان، محمد أحمد، (2008): (نظم المعلومات الإدارية)، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر.
6. الحريري، رافده، (2014): (اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
7. الحمداني، موفق وآخرون، (2006): (مناهج البحث العلمي: أساسيات البحث العلمي)، (الطبعة الأولى)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
8. حمود، خضير كاظم والخرشة، ياسين كاسب، (2007): (إدارة الموارد البشرية)، (الطبعة الأولى)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
9. الحميدي، نجم عبدالله وآخرون، (2009): (نظم المعلومات الإدارية)، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.
10. الخزامى، عبد الحكيم أحمد، (بدون): (تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين)، مكتبة ابن سينا، القاهرة - مصر.
11. الدليمي، عصام حسن وصالح، علي عبدالرحيم، (2014): (البحث العلمي أسسه ومناهجه)، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

12. الذنبيات، محمد والقريوني، محمد والصباع، زهير، (2011): (مبادئ الإدارة)، (الطبعة الأولى)، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة - مصر.
13. السلمي، علي، (1997): (إدارة الموارد البشرية)، (الطبعة الثانية)، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة - مصر.
14. السنفي، عبدالله عبدالله والعريفي، منصور محمد، (2012): (الإدارة)، (الطبعة السابعة)، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء - اليمن.
15. الشريف، عبده نعمان، (2014): (نظم المعلومات الإدارية- دورها في إدارة المؤسسات)، دار جامعة صنعاء للطباعة والنشر، صنعاء-اليمن.
16. الصيرفي، محمد (2005): (نظم المعلومات الإدارية)، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية - مصر.
17. الصيرفي، محمد، (2009): (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية - مصر.
18. العامري، صالح مهدي والغالبي، طاهر محسن، (2008): (الإدارة والأعمال)، (الطبعة الثانية)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
19. عباس، سهيلة محمد، (2006): (إدارة الموارد البشرية-مدخل إستراتيجي)، (الطبعة الثانية)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
20. عبدالعليم، محمد بكري، (2007): (مبادئ إدارة الأعمال)، مركز التعليم المفتوح، جامعة بنها - مصر.
21. العريفي، منصور محمد، (2016): (إدارة الموارد البشرية)، (الطبعة السابعة)، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء - اليمن.
22. عقلان، حمود عبدالله، (2014): (إدارة الموارد البشرية - مدخل قيمي)، (الطبعة الرابعة)، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء - اليمن.
23. عقيلي، عمر وصفي، (2005): (إدارة الموارد البشرية المعاصرة)، (الطبعة الأولى)، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.
24. العلاق، بشير، (2008): (الإدارة الحديثة-نظريات ومفاهيم)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
25. عليان، ربحي مصطفى، (2007): (أسس الإدارة المعاصرة)، دار صفاء للنشر والتوزيع، (الطبعة الأولى)، عمان - الأردن.

26. القريوتي، موسى قاسم ومبارك، علي خضر، (2006): (أساسيات الإدارة الحديثة)، (الطبعة الثالثة)، دار تسنيم للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
27. قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين، (2005): (نظم المعلومات الإدارية)، (الطبعة الأولى)، دار المسيرة، عمان - الأردن.
28. قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين، (2008): (نظم المعلومات الإدارية)، (الطبعة الثالثة)، دار المسيرة، عمان - الأردن.
29. الكلالدة، طاهر، (2008): (تنمية وإدارة الموارد البشرية)، (الطبعة الأولى)، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
30. ماهر، أحمد (2007): (إدارة الموارد البشرية)، الدار الجامعية، الاسكندرية - مصر.
31. المعشوق، منصور بن عبدالعزيز، (2011): (المدخل المهني لإدارة الموارد البشرية النموذجية)، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
32. المغربي، عبدالحميد، (2002): (نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ)، المكتبة العصرية، المنصورة - مصر.
33. النجار، فايز جمعة، (2010): (نظم المعلومات الإدارية-منظور إداري)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
34. الهيتي، خالد عبدالرحيم، (2005): (إدارة الموارد البشرية)، دار وائل للنشر والتوزيع، (الطبعة الثانية)، عمان - الأردن.
35. هوبكنز، برايان وماركهام، جيمس، (2008) (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية)، (الطبعة العربية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر.
36. ياسين، سعد غالب، (2006): (أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات)، دار المناهج للنشر والتوزيع، (الطبعة الأولى)، عمان - الأردن.
37. يونس، زينب محمد، (2004): (نظم المعلومات الإدارية)، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر، الإسكندرية - مصر.
- ب. الرسائل الجامعية والأبحاث والدوريات:
38. أبو رحمة (2005)، دراسة بعنوان "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

39. التجاني، آدم يحيى، (2015)، " دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري (دراسة حالة في حكومة ولاية غرب دارفور) ". رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
40. جودة، عصام محمد (2015)، " دور تطبيق معياري المشاركة والرؤية الإستراتيجية في تطوير الأداء الإداري للبلديات الكبرى بقطاع غزة ".
41. حمادة، اسماعيل جمال (2014)، " دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي -دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- قطاع غزة ".
42. (الخطة الإستراتيجية للمؤسسة العامة للاتصالات 2019-2023)
43. خليفة، محمد معاوي (2017)، " أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء التنظيمي: عملية صنع القرار والثقافة التنظيمية كعوامل وسيطة دراسة تطبيقية على الشركة العامة للكهرباء في ليبيا".
44. الرواحنة، عبدالله عودة (2013)، "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية إلكترونياً E-HRM على كفاءة أداء العاملين" (دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/ أورانج).
45. الرواشدة، إياد والفواعير، مؤيد (2013)، " أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية ".
46. الرويلي، عماد صفوك (2014). " دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية "، دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين .
47. السقا، عمرو هشام (2013)، " أثر استخدام نظام معلومات الموارد البشرية الإلكتروني على أداء ديوان الموظفين العام بقطاع غزة ".

ثانياً: المراجع الأجنبية

A. Books:

1. Breadwell، J. & Claydon، T. (2007)، " **Human Resource Management- A Contemporary Approach** "، 5th edition، Pearson Education Limited، Harlow - England.
2. Joseph، P.T. (2009)، " **Management Information Systems in Knowledge Economy** "، PHI Learning Private Limited، New Delhi، India.
3. Laudon، K. & Laudon، J. (2006)، " **Management Information Systems Managing The Digital Firm** "، 9th edition، Pearson Prentice Hall، New Jersey - United States of America.

4. Mondy, R. & Martocchio, J. (2016), "**Human Resource Management**", 14th edition, Pearson Education Limited, Harlow - England.
5. Senn, James.A. (1990), "**Information Systems in Management** ", 4th edition, Wadsworth, Inc, Belmont, California - United States of America.
6. Wheelen, T.L and Hunger, D.J (2012), "**Strategic management and business policy**" (13th ed), prentice Hall, New jersey.

الدراسات السابقة الأجنبية

B. Periodicals & Researches:

1. (Ankrah, & Sokro, 2012) "**Human Resource Information System As a Strategic Tool In Human Resource Management**"
2. (Aysar & Haroun, 2015) "**The Impact of Electronic Human Resource Management(E-HRM) Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: "The Employees Perspective"**"
3. (Bartai, 2014) "**Perceived Extent Of Adoption Of Human Resource Information Systems On Performance Of Public Universities In Kenya**", Master Thesis, School of Business, the University of Nairobi – Kenya.
4. (Benfatto, M. C. (2010, June 25)."**Human Resource Information Systems and the performance of the Human Resource Function**". Doctoral Dissertation, Rome- Italy.
5. (Kaygusuz, Akgemci,& Yilmaz, 2016) "**The Impact Of HRIS Usage On Organizational Efficiency and Employee Performance: a Research In Industrial and Banking Sector In Ankara and Istanbul Cities**". International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 4: 14-52.
6. (Khashman & Al-Ryalat, 2015)"**The Impact of Electronic Human Resource Management(E-HRM) Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: "The Employees Perspective"**. Journal of Management Research, Vol. 7, No. 3: 115-129.
7. (Khashman, 2016)"**The Impact of Human Resource Information System(HRIS) Applications on Organizational Performance (Efficiency and Effectiveness) in Jordanian Private Hospitals**". Journal of Management Research, Vol. 8, No. 3: 33-44.
8. N. Kumar, S.Parumasur,"**Managerial Perceptions of the Impact of HRIS on Organizational Efficiency**", Journal of Economics and

Behavioral Studies, University of KwaZulu-Natal, Vol. 5, No. 12, pp. 861-875, Dec 2013 (ISSN: 2220-6140)

9. (Obeidat, 2013) “**The Relationship between Innovation Diffusion and Human Resource Information System (HRIS)**”. International Journal of Information, Business and Management, Vol. 5, No.1: 72- Web sites:

- www.ptc.gov.ye
- <https://hrdiscussion.com/>
<http://islamfin.yoo7.com/t1561-topic#bottom>