

أثر أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية على تحسين الأداء في القطاع البنكي

أ.م.د. أديب محمد حسن هزايمة*

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انخراط القطاع البنكي الأردني في تبني المدخل القائم على نظم المعلومات في مجال إدارة المورد البشري، ومدى تأثيره على أداء الأنشطة ذات العلاقة بهذا المورد. ولقد استهدفت هذه الدراسة جميع مديري إدارة الموارد البشرية العاملين في جميع البنوك الأردنية التي تحوي دائرة مختصة بإدارة الموارد البشرية/شؤون الموظفين، حيث بلغ عددهم (16) مديراً. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية. فقد تم تطوير استبانة لغايات جمع البيانات الأولية. واستعمل الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية من حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار الفرضيات. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: مستوى توفير جميع مقومات ومتطلبات إدامة ودعم أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية كان متوسط نسبياً. وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها: ضرورة أن تعمل البنوك الأردنية على بناء أنظمة معلومات لإدارة الموارد البشرية متكاملة أو شاملة، لما لهذه الأنظمة من دور جوهري في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية. الكلمات الدالة: نظم معلومات الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية، ممارسات الموارد البشرية، الأداء.

Abstract

This study aimed to examine the exploratory and analytical study, seeks to investigate the reality of human resource management information systems practices and applications in Jordanian banking sector. Also it aims to identify the obstacles that hinder the adaptability of such systems in this sector.

Population consisted of (16) main commercial banks which included human resource departments in Jordan. The unit of analysis for this study was the individual human resource manager. Total population of (16) human resource managers in these banks were represented in this study.

Data obtained were processed and analyzed by (SPSS). The study concludes that: The level of offering human resource information system infrastructure was moderate in the study population. In light of the study results, a number of recommendations were suggested including: Jordanian banks should work on building information systems for human resource management, integrated or comprehensive as these systems play a fundamental role in improving the activities related to human resources management.

* جامعة عمان العربية / كلية الأعمال / قسم إدارة الأعمال .

مقبول للنشر بتاريخ 2012/4/24

Key words: - Human resource management, - Human resource information systems, - Human resource practices, - performance.

المقدمة

إن ما يشهده العالم اليوم من ثورة تكنولوجية وما صاحبها من اهتمام بالمعلومات، قد خلق قدرة غير محدودة على امتلاك العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاعها والسيطرة عليها وخبزها بكميات كبيرة وتحديثها والاستفادة القصوى منها كمورد مهم من موارد المنظمة. وعليه فقد غيرت التقنيات الحديثة والتي أفرزتها الثورة التكنولوجية بشكل جوهري شكل ومضمون العملية الإدارية. وبما أن منظمات اليوم تشهد العديد من التحولات والتغيرات السريعة والمعقدة ومنها: المنافسة القوية، وثورة المعلومات والتكنولوجيا، والعولمة، وظهور الميزات التنافسية. وانطلاقاً من كون المنظمات لا تعيش في فراغ، بل تشكل كلاً متكاملًا مع بيئتها، وتتأثر وتتوثر فيها أصبح من الضروري على هذه المنظمات أن تعمل على مواجهة التغير ومواكبة التقدم والتكيف مع بيئتها لتستطيع تحقيق أهدافها والمحافظة على بقائها واستمراريتها، وذلك من خلال تبني أنظمة المعلومات الإدارية كبعد مهم من أبعاد العملية الإدارية حيث أن الإدارة الفاعلة هي التي تتفهم بوعي وذكاء هذه المرحلة والمراحل المستقبلية القادمة من التغيرات وما يتطلبه ذلك من تحديث الإجراءات وأنظمة المنظمات لتكون قادرة على الاستجابة للتغيرات وسعيها الدائم لمواكبة التطور.

إن درجة نجاح أي منظمة يتوقف على مدى تفعيل دور العنصر البشري فيها، والذي يعتبر من أهم موارد المنظمة، إذ أن الاستثمار في هذا المورد بكفاءة وفاعلية يساعد في التغلب على مشكلة المحدودية في الموارد الأخرى. وهذا يتطلب تفعيل الأنظمة الخاصة بالوظائف والأنشطة ذات العلاقة بإدارته ومنها: الحصول على الأفراد اللازمين للمنظمة من حيث العدد والنوعية، وترغيبهم في البقاء بخدمتها، وجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم من خلال تنمية قدراتهم وطاقاتهم، وتوظيف شروط عادلة لاستقطابهم وتعويضهم، وكذلك توفير بيئة عمل مرضية لهم. وهذا بدوره يتطلب إدخال أنظمة معلومات خاصة بإدارتهم.

لذا فإن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية من الأنظمة المهمة في أي منظمة. حيث أنها تساهم في توفير المعلومات اللازمة لأداء وظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية بشكل سريع ومرن وبجهد أقل، مع إمكانية الحد من مشكلتي تضخم البيانات والأخطاء الروتينية، وتساهم أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في توفير المعلومات الضرورية والمتعلقة بالموارد البشري سواء داخل المنظمة أو خارجها، كما أنها تقوم بدعم عمل الأنظمة الوظيفية والإدارية الأخرى؛ وذلك عن طريق توفير معلومات تساعد في عمل تلك الأنظمة وتكاملها بهدف تحقيق نظام معلوماتي متكامل على مستوى المنظمة.

لقد ساعد الإبداع في مجال التقنيات الحديثة في تسخير الحاسوب وأنظمة المعلومات لخدمة البيئة الإدارية ونشاطات المنظمة ووظائفها. ونظراً لآزخم المعلومات والبيانات الخاصة بالموارد البشرية برزت أنظمة معلومات متخصصة لإدارتها بكفاءة وفاعلية. وهذه الأنظمة تدعى أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية، والتي تعتبر أداة لجمع البيانات وتحليلها وتخزينها ومعالجتها للمساعدة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بإدارة المورد البشري.

وبما أن الأردن جزء من البيئة العالمية يتأثر ويؤثر فيها، فهو يشهد تحولات وتغيرات بيئية مختلفة، تؤثر على منظماته العامة والخاصة على حد سواء، وهذا يستوجب من المنظمات الأردنية العمل على التكيف والتأقلم مع هذه التحولات والتغيرات المتسارعة، حتى تستطيع أن تستمر وتتنمو. وعليه تعتبر أنظمة المعلومات في الممارسات الإدارية ومنها الخاصة بالموارد البشري مدخل رئيس يمكنه ويساعد هذه المنظمات على تحديد قدراتها الحالية والمستقبلية، بما يضمن لها النجاح في تحقيق أهدافها ضمن اعتبارات البيئة الخارجية المتغيرة.

تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى انخراط القطاع البنكي الأردني في تبني المدخل القائم على نظم المعلومات في مجال إدارة المورد البشري، ومدى تأثيره على أداء الأنشطة ذات العلاقة بهذا المورد. لما لهذا المورد من أثر مباشر في تحقيق أهداف واستراتيجيات المنظمات (Bae & Lawler, 2000).

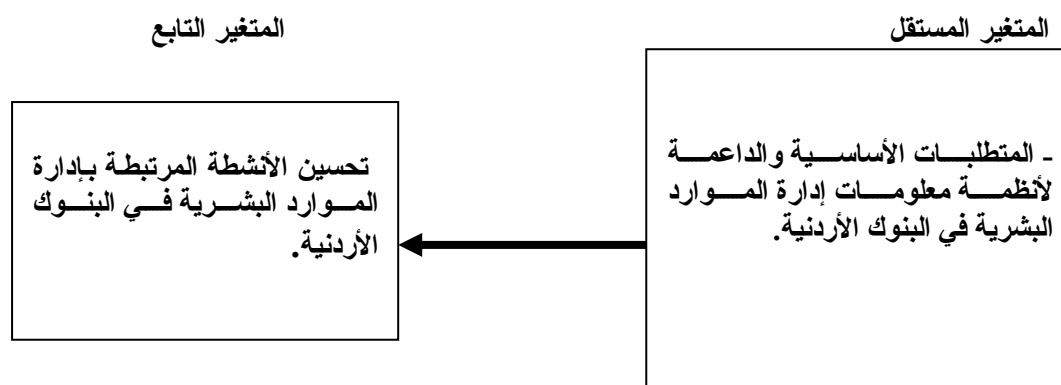
مشكلة الدراسة: إن مشكلة الدراسة تنبع من قلة البحث الميداني في البيئة العربية والذي يعالج موضوع أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية، وتسليط الضوء على مقوماتها ومركزاتها، وأثر ذلك في تفعيل دورها والاستفادة منها.

فمشكلة هذه الدراسة تتمثل في محاولة معرفة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وإثرها على تحسين الأداء في بيئة القطاع البنكي الأردني، لإبراز نقاط الضعف والقوة -إن وجدت- في هذا المجال، وأثر ذلك على ممارساتها الخاصة بإدارة المورد البشري، ليتسنى للقطاع البنكي الأردني معالجة نقاط الضعف والبناء على نقاط القوة.

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل الآتي:
 "ما هو أثر أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية ومساهماتها العملية على تحسين الاداء في القطاع البنكي الأردني؟"

فرضية الدراسة: تم صياغة الفرضية الآتية: "هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى توفير واستعمال متطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية".

أنموذج الدراسة



الشكل (1)
 أنموذج الدراسة

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى توفير المتطلبات الأساسية الداعمة لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية، مثل العناصر الحاسوبية المادية المتكاملة، والعناصر البرمجية المتخصصة، والشبكات وقواعد البيانات المتكاملة والمنظمة، والقوى البشرية المؤهلة والكفوة؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص طبيعة وشكل أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية المستخدمة في القطاع البنكي الأردني، ومدى توافر واستخدام المقومات والمتطلبات الأساسية الداعمة لهذه الأنظمة، وكذلك أثر ذلك على فاعلية وكفاءة وظائف وأنشطة هذه الإدارة، وتطوير أداء قسم إدارة الموارد البشرية في الجوانب ذات العلاقة بالكلفة والجودة وتقليل الزمن المستغرق وتقييم الفاعلية.

مجتمع الدراسة:

تضمن مجتمع الدراسة جميع البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان والتي تحوي دائرة مختصة بإدارة الموارد البشرية/شؤون الموظفين، والبالغ عددها (16) بنكاً، حسب ما ورد في التقرير السنوي لبورصة عمان، لشهر كانون ثاني من العام 2012. أما مجتمع الدراسة الفعلي فهو مديري إدارة الموارد البشرية العاملين في هذه البنوك، وقد قام الباحث بتوزيع (16) استبانته على مديري إدارة الموارد البشرية في هذه البنوك. وقد تم استرداد جميع هذه الاستبانات، أي بنسبة إرجاع بلغت (100%). وعلى هذا الأساس فإن مجموع الاستبانات التي خضعت للتحليل (16) استبانته.

مصادر جمع البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية، مثل كتب الإدارة والمواد العلمية والنشرات والدوريات المتخصصة التي تبحث في موضوع أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية، كذلك المصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خطية لموضوع الدراسة الحالية، وللتأكد من صدق الأداة وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، فقد تم عرضها على هيئة محكمين من أساتذة الإدارة والمختصين وذوي الخبرة، فضلاً عن أنه تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي حيث بلغ (98.54%) وهي قيمة مرتفعة.

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

قام الباحث بالاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، وتم أيضاً استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لأجل معرفة العلاقة ما بين توفير واستخدام متطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وشكلها من جهة وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية، وكذلك أثر ذلك على تطوير مجالات أداء قسم إدارة الموارد البشرية في البنوك المشمولة في الدراسة وذلك من أجل اختبار الفرضيات. ويبين الجدول رقم (1) معيار مقياس التحليل الذي تم على أساسه التحليل بناءً على قيم المتوسط الحسابي.

جدول رقم (1)
معيار مقياس التحليل

الدرجة	المتوسط الحسابي
ضعيفة	2.49-1
متوسطة	3.49-2.5
عالية	5-3.5

الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية

دراسة أجراها محاسنه (2007) هدفت إلى تحليل أثر تكنولوجيا قواعد البيانات على اختيار الإستراتيجية التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وذلك بتطوير نموذج يربط تكنولوجيا قواعد البيانات بالاستراتيجيات التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وقد طبق نموذج الدراسة على الشركات من خلال عمل مسح شامل لكافة شركات الدواء الأردنية، حيث خلصت إلى نتائج أهمها: تتوافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والمستخدمين، وكذلك تمتلك الشركات المبحوثة قواعد بيانات عن العوامل البيئية الداخلية والخارجية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل.

دراسة أجراها شلبي وبني حمدان (2006) هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي، في شركة توليد الكهرباء الأردنية المركزية، وذلك لمعرفة مستوى الإبداع المنظمي في هذه الشركة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانته، وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (46). حيث خلصت إلى نتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين تقانة المعلومات والإبداع المنظمي.

وفي دراسة أجرتها جردات (2004) بهدف التعرف على اتجاهات مديري إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني نحو واقع تطبيق أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية ومعوقات ذلك. وقد شملت هذه الدراسة (20) بنكاً. حيث خلصت إلى نتائج أهمها: إن تطبيق أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية يتم بدرجة متوسطة من الكفاءة، وإن هنالك جملة من المعوقات تحول دون تبني أنظمة معلومات بشرية فاعلة. ومن أبرزها عدم إيمان الإدارة العليا بأهمية هذه الأنظمة.

أما دراسة شتات (2003) والتي هدفت إلى التعرف على واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في (الاختيار والاستقطاب، والتدريب، والتحفيز، والثقافة التنظيمية، والقيادة) في تحقيق الإبداع المؤسسي في البنوك التجارية القطرية. وكانت عينة الدراسة من المديرين العاملين في البنوك ضمن المستويات الإدارية المختلفة والبالغ عددهم (250) مديراً. فقد توصلت إلى أن ممارسات الاختيار الإبداعية كانت العامل الأكثر ممارسة بين العوامل الأخرى. وأن ممارسات التدريب الإبداعية تمارس بدرجة كبيرة بعد عامل الاختيار، مما يشير إلى أهميتها كركيزتين أساسيتين لنجاح إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها.

وتوصلت دراسة الميتاني (2003) والتي أجريت بهدف التعرف على أثر أنظمة المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية البنك العربي. وقد شملت هذه الدراسة (150) موظفاً و(350) عميلاً يتعاملون مع البنك العربي. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. حيث خلصت إلى نتائج أهمها: يتمتع مستخدمو أنظمة المعلومات الإدارية في البنك بمستوى فني وبمهارات عالية وبمؤهلات وخبرات تمكنهم من أداء عملهم المصرفي على أكمل وجه، وملاءمة المعلومات التي توفرها الأنظمة عالية جداً، وتسهم في تحسين فاعلية اتخاذ القرارات.

الدراسات باللغة الانجليزية

في دراسة أجراها Majumder (2012) لتوضيح ممارسات إدارة الموارد البشرية ورضا العاملين نحو القطاع المصرفي الخاص في بنغلاديش. وجاءت هذه الدراسة لتوضح التقدم الكبير للمعلومات والتكنولوجيا والاتصالات، ولتغيير مزيج القيم الشخصية للقوى العاملة، وذلك للتعامل مع التحديات واعتبرت كفاءة الموارد البشرية كواحد من أهم العوامل التنافسية في السوق. ولإجراء هذه الدراسة، فقد تم اختيار (88) مصرف. الاستبيان يتألف من أسئلة مختلفة على تسعة أبعاد لإدارة الموارد البشرية مثل نظم التوظيف والاختيار، والتعويضات، وفرص العمل الأمن والنمو الوظيفي، والتدريب والتنمية، أسلوب الإدارة، وتصميم الوظائف والمسؤوليات، المكافأة والحوافز وبيئة العمل. ومن أهم نتائج الدراسة: أن جميع أبعاد إدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي الخاص من بنغلاديش غير مرضية للموظفين على قدم المساواة.

وفي دراسة أجراها Zafar et.al. (2011) كان الغرض من هذه الدراسة استكشاف الاختلافات المحتملة في التصور بين الإدارة والموظفين فيما يتعلق بإدارة المخاطر الأمنية العامة والموارد البشرية. وكان الذين شملهم الاستبيان، وأجريت معهم مقابلات (500) من الإداريين والموظفين في شركتين من الشركات، يشار إليها باسم الشركة A وشركة B. وكانت أهم نتائج الدراسة: الحاجة إلى إقامة تعاون فعال بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، والإدارات التنفيذية.

وفي دراسة أجراها Junaid et.al. (2011) كان الغرض من هذه الدراسة أن تعرف أين تقف باكستان من حيث اعتماد تكنولوجيا المعلومات خاصة في مجال الموارد البشرية، وعلى مستوى ما يجري تنفيذه في الموارد البشرية، في مؤسساتها الرئيسية مثل بنك الدولة في باكستان. وأظهرت نتائج هذا البحث أن التكنولوجيات المتقدمة الحديثة تقوم بتبسيط العديد من المهام التنظيمية، وكذلك الحال مع الموارد البشرية.

وفي دراسة أجراها Ball (2003) لتوضيح المعلومات والبيانات التي تخزن في نظام معلومات الموارد البشرية عن الأفراد، التدريب والتطوير، الاستقطاب، وخصائص معالجة المعلومات المستخدمة. وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة لغايات التحليل حيث شملت الدراسة (115) شركة في بريطانيا. ومن أهم نتائج الدراسة: إن مستخدمي أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية هم من حديثي المستخدمين (أقل من 4 سنوات) بنسبة 64.4% والبقية هم من الذين يستخدمونها لأكثر من 8 سنوات. وإن 35.6% من عينة الدراسة يستخدمون أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية الخاص بالملفات اليدوية بعد حوسبتها. وأجمع مستخدمي أنظمة المعلومات الموارد البشرية على أن المعلومات والبيانات عن إدارة الموارد البشرية وعمليات الاستقطاب والتدريب تم تخزينها في أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية لأغراض إدارية بحتة وليس لعمليات التحليل واتخاذ القرارات.

كما سعت دراسة كل من Ball & Shipton, (2003) لتوضيح الاستخدامات المحتملة والفعالية لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في فعالية دعم وتطوير الموارد البشرية. واستندت دراستهما على دراسة حالتين لشركتين عاملتين في قطاع الخدمات البريطاني، تطبقان أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية هما Airco و Softco وتمت مقابلة مديري الموارد البشرية، ومديري الإدارات، والمشرفين، والموظفين الإداريين في دائرة الموارد البشرية فقط. وقد أظهرت دراستهما النتائج الآتية: لم يتم تطبيق أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية بشكل كامل في الشركتين حيث ما زالت هذه النظم في طور التعديل والتطوير، وهناك اهتمام بنظام التدريب كأحد أنظمة معلومات الموارد البشرية لأن مهارات وكفاءة الأفراد تتقدم مع مرور الزمن، كما يتم العناية بالتدريب التقني جراء تطبيق أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وجراء تطور تلك النظم.

الإطار النظري

المعلومات وأنظمة المعلومات - المفهوم والمحتوى

إن مصطلح المعلومات هو مصطلح غير محدد بدقة لذلك حاول الباحث عرض بعض التعريفات لبعض الباحثين في هذا المجال. كما أن أغلب تعريفات المعلومات الواردة في الأدبيات تنطوي على أن المعلومات هي بيانات تم معالجتها من أجل تحويلها إلى نتائج (معلومات). لذلك يجدر بالباحث تعريف البيانات قبل تعريف المعلومات.

يعرف السلطان البيانات على أنها "مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر على سلوك من يستقبلها" (السلطان، 2000: 41)، أما المشرقي فيعرفها على أنها "الحقائق والأرقام والخرائط والكلمات والإشارات التي تعبر عن فكرة، والتي يمكن ترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة الإلكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها"، والبيانات يمكن جمعها من مصادر متنوعة داخلية، أو خارجية موثقة، ورسمية وغير رسمية، وتعتبر المادة الخام التي تشتق منها المعلومات (المشرقي، 1997: 49).

أما المعلومات فهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني **Information** الذي كان يعني "تعلم المعرفة ونقلها"، والمعلومات هي "البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض" (الحسنية، 1998: 39). ويرى مسلم بأن التعريف الجيد للمعلومات من زاوية أنظمة المعلومات هو أن المعلومات هي "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، أو في القرارات التي يتم اتخاذها" (المسلم، 1996: 78).

وعليه تبرز أهمية المعلومات في مدى قدرتها على مساعدة متخذي القرار في جمع، تصنيف، تحليل، وتوزيع المعلومات الدقيقة التي يحتاج إليها في أداء كافة الأنشطة (Kotler & Keller, 2006, 73). P. والتي لها تأثير مباشر على حسن سير العمل في المنظمة من جهة ومن جهة أخرى على متخذي القرار تحديد ماهية المعلومات التي يحتاجونها وفقاً لنوعية القرارات المراد اتخاذها، لتحقيق الأهداف من خلال العمل على سد الفجوة الفاصلة ما بين الأهداف المراد تحقيقها والأوضاع الفعلية المحيطة بظروف القرار.

أما بالنسبة لأنظمة المعلومات، بمفهومها الحديث والذي يعود حسب نظرية النظم إلى النصف الثاني من هذا القرن. فإنها تعرف على أنه "مجموعة الأفراد، والتجهيزات، والإجراءات، والبرمجيات، وقواعد البيانات، يعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو ألياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستخدمين" (الحسنية، 1998). كما يمكن تعريفها على أنها عبارة عن "التجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في عملية التخطيط، والموازنة، والحسابات، والسيطرة والعمليات الأخرى" (السالمي، والدبّاع، 2001). ويعرفها (Turban, & Mclean, 1999) على أنها "العملية المادية التي تدعم نظام المنظمة وذلك عن طريق تزويدها بالمعلومات لإنجاز أهدافها".

ويمكن للباحث أن يعرف أنظمة المعلومات على أنها عبارة عن النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء (الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، المعلومات) المترابطة والمتفاعلة والتي تعمل معاً بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تجميع، تخزين، معالجة، تحليل) وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، أشكال، رسومات، مخططات) بحيث تزود النتائج للمستخدمين من هذا النظام بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة. وحتى تكون المعلومات ذات فائدة في أنظمة المعلومات ذات العلاقة بها، فلا بد أن تتصف بخصائص معينة ومنها (الدقة، الشكل، الشمولية، الواقعية، التكلفة، التوقيت المناسب).

أشكال أنظمة المعلومات ومكوناتها وتصنيفها

تختلف أشكال أنظمة المعلومات من حيث المفاهيم التي ترتكز عليها ودرجة استيعابها للتقدم التكنولوجي، ويمكن تقسيمها إلى أنظمة المعلومات الحديثة، وأنظمة المعلومات اليدوية، وأنظمة المعلومات المتكاملة، وأنظمة المعلومات الشاملة.

إن الأنظمة الحديثة المحوسبة أكثر وضوحاً ودقة وإنتاجية من الأنظمة اليدوية، إذ أن حداثة هذه الأنظمة وتكاملها لا يكفيان وحدهما ولا يكفلان عملية تشغيل البيانات بفاعلية، بل يحتاجان إلى ما يسمى بأنظمة المعلومات الشاملة (الحسنية، 1998، ص 42). وبالتالي فإن النظام يتكون من عدة عناصر وهي (المسلم 1996, Turban, & Mclean, 1999): (المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية والرقابة). وهناك مجموعان من المتطلبات والعناصر المطلوب توفيرها لتشغيل أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمة، وهذه العناصر هي (Alter, 2002): (العناصر المادية، العناصر البرمجية، القوى البشرية، قواعد البيانات، شبكات الاتصال).

أما تصنيفها فهناك قبول من عدة كتاب لفكرة تقسيم أنظمة المعلومات في المنظمات لعدة تصنيفات اختلافاً للأساس الذي تصنف بناء عليه فقد قام (السالم، وصالح، 2006) بتقسيمها على النحو التالي: (أنظمة معالجة المعاملات والتقارير الإدارية، أنظمة معلومات دعم الإدارة مثل دعم القرارات وتنفيذها، أنظمة قواعد المعرفة مثل أنظمة الذكاء الاصطناعي وأنظمة المعلومات الوظيفية).

خصائص أنظمة المعلومات الفعالة وأهميتها

هناك مجموعة من الصفات الواجب توافرها في نظام المعلومات تعد بمثابة شروط رئيسة لنجاح النظام وفعاليته ومنها (العجلوني، 1998):

- أ- أن يحقق النظام الهدف أو الأهداف التي أنشئ من أجلها.
- ب- أن يخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك المجالات الوظيفية المختلفة كافة (تسويق، تمويل، إنتاج، أفراد...).
- ج- أن يحتوي النظام درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي.
- د- توفير قاعدة بيانات ومعلومات مركزية تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في الوقت نفسه مع استقلالية كل منهم عن الآخر.

هـ- أن يكون النظام مقبولا من قبل العاملين في المنظمة (من قبل مستخدميه)، وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام.

كما أن هنالك عدة صفات يجب أن يتسم بها النظام كي يكون بمثابة معيار يساعد الإدارة في الحكم على مدى كفاءة نظم المعلومات ودقتها وتلبيتها للاحتياجات (Dean et al., 2002; Howick, et al., 2004) ومنها: (الجدوى الاقتصادية، أن تكون معلومات النظام مناسبة لاستخداماتها ومقبولة من قبل المستفيد، أن يتصف بالسهولة والبساطة، أن يتصف بالمرونة، أن يعد على أساس موضوعي وموثوق، استخدام الوسائل المتقدمة). كما وتسهم نظم المعلومات في تحقيق جملة من المزايا والفوائد، (السامرائي، والزعبي، 2004) أبرزها؛ مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة وصائبة من خلال تهيئة المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب.

نظام معلومات إدارة الموارد البشرية

المفاهيم ذات العلاقة بنظام معلومات إدارة الموارد البشرية

إن وظيفة إدارة الموارد البشرية في المنظمة مسؤولة عن تخطيط واستقطاب وتطوير وتحليل وتوصيف الوظائف والمحافظة على قوة العمل في المنظمة. وتهدف وظائف إدارة الموارد البشرية إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للقوى العاملة في المنظمة، وذلك من خلال رفع مقدرتهم على العمل والأداء الجيد والسلوك السليم، ثم إيجاد الدافعية والرغبة في العمل والإنتاج وحب المنظمة والانتماء إليها. وفي هذه الحالة تكون إدارة الموارد البشرية قد سعت إلى تحقيق أهداف المنظمة من خلال الموارد البشرية المدربة والمؤهلة ذات الإنتاجية العالية والسلوك المناسب (العقبلي، 1996). ويجب التأكيد على ضرورة أن تكون لهذه الإدارة أنظمة معلومات متطورة تتلاءم وطبيعة التطورات الجذرية الحاصلة في المجالات المختلفة، أنظمة قادرة على مواجهة التحديات والعقبات، وتساعد في اتخاذ القرارات السليمة سواء المتعلقة منها بإدارة الموارد البشرية أو تلك التي ترتبط بالمنظمة بصورة عامة (قاسم، 1999).

ويعرف (Laudon & Laudon, 2002) أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية على أنها "أنظمة مصممة للتعامل مع أنشطة إدارة الموارد البشرية من استقطاب وتعيين وتدريب وتقييم للأداء، بهدف رفع كفاءة هذه الأنشطة من خلال عمليات المعالجة للبيانات الخاصة بالموارد البشرية". ويرى (المغربي، 2002) أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية عبارة عن مجموعة من المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتفسيرها بهدف توفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية وتفسيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة وغيرها لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمساهمة في تحقيق فعالية المنظمة.

ويرى كل من (السامرائي، والزعبي، 2004) أن هذه الأنظمة عبارة عن أنظمة مصممة تكنولوجياً لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في المنظمة، كإدارة نشاطات الاستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء والمحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية، من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الاستراتيجي ودعم قرارات المديرين في تحليل تكاليف العقود للمستوى الإداري التكتيكي، وإصدار تقارير الأفراد وتحليل الموقع والتنقلات للمستوى الإداري الفني، وتوثيق وحفظ وترتيب بيانات الموظفين للمستوى الإداري التشغيلي، والمساندة في إنجاز كافة عمليات الأفراد في المنظمة. وتعتبر أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية نوعاً من أنواع أنظمة المعلومات الإدارية، حيث هنالك أنظمة معلومات التسويق والمبيعات، وأنظمة معلومات المحاسبة والتمويل، وأنظمة معلومات التصنيع والعمليات. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أهمية تكامل هذه الأنظمة وتربطها من جهة وتربط وتكامل أنظمة أنشطة الموارد البشرية من جهة أخرى، ومن هذه الدراسات (Allan & Schon, 1995; Snell, et al, 1996).

ومن خلال العمليات الثلاث (المدخلات، العمليات، المخرجات)، فإن دائرة الموارد البشرية تتحكم بالمعلومات وتزويدها مما يعطي انطباعاً ارتدادياً (تغذية راجعة) إما إيجابياً أو سلباً، ومن ثم يتوجه ذلك الكم من المعلومات والبيانات إلى قاعدة البيانات العامة للمنظمة وتخزينها فيها لاستخدامات لاحقة. وتوضح التغذية الراجعة Feedback، كيفية سير الأنظمة ومدى تطابق إنجازاتها ومخرجاتها مع المخطط لها سابقاً. وتلعب المعلومات الراجعة دوراً أساسياً في أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة القوى البشرية، حيث تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري وهي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات هيكل الموارد البشرية والتي تمكننا من معالجة المشكلات التي تعوق فعالية استخدام النظام (السالم والصالح، 2006)، (عباس وعلي، 2003). كما صار بالإمكان ربط نظام معلومات إدارة الموارد البشرية الخاص بالمنظمة بفروعها الأخرى في مناطق جغرافية متباعدة (قد يكون حول العالم)، مما يسهل عمل المنظمات للعمل في أسواق وبيئات بعيدة مما يضيف الميزة التنافسية للمنظمة (Alter, 2002).

أهداف نظام معلومات إدارة الموارد البشرية وأهميته ومجالات استخدامه

إن الهدف الأساسي لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية هو تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى، داخل المنظمة وخارجها من المعلومات بصيغها المختلفة بدقة وسرعة وحداثة. بما يساعد المدراء على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب. ومن أهم الأهداف الفرعية لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية تحديد احتياجات إدارة الموارد البشرية بمختلف وظائفها من المعلومات والعمل على تلبية تلك الاحتياجات بالوقت المناسب (المغربي، 2002، عبد الباقي 2000).

ويرى (Kovach & Cathcart, 1999) أن أهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية تكمن في توفير المعلومات اللازمة لأداء وظائف إدارة الموارد البشرية بسرعة وجهد أقل مع تجنب مشكلتي تضخم البيانات ووجود الأعمال الروتينية المتكررة مما يزيد الوقت المتاح للموظف للقيام بأعمال أخرى، وبالتالي فاعلية قسم إدارة الموارد البشرية.

ويرى كل من (Kovach & Cathcart, 1999) بأن نظم معلومات الموارد البشرية يمكن أن تستخدم لغايتين هما: إدارية التي تعنى بتقليص التكلفة والوقت، والثانية تحليلية كاتخاذ القرارات. ومن فوائد نظم معلومات الموارد البشرية حسب رأيهما ما يلي:

- أ- مساندة وتحضير وتخطيط الموارد البشرية.
- ب- إعداد التنبؤات باحتياجات المنظمة من الموارد البشرية.
- ج- المساعدة في إعداد وصف كامل لجميع الوظائف.
- د- تنظيم شؤون العاملين من العقود والترافع والنقل.
- هـ- مساندة ودعم إدارة الاستقطاب والاختيار والتعيين.
- و- دعم برامج التدريب والتطوير والتقييم.
- ز- تقديم تقارير مفصلة عن الموظفين وتحديثها باستمرار.

بينما يرى (Ngai and Wat, 2006) أن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يستخدم في مجالات (التطبيقات المكتبية، المساعدة في عمليات الاستقطاب والاختيار، إدارة المخاطر، إدارة التدريب، التخطيط المالي، مراقبة وتحليل غياب العاملين وأسباب تركهم العمل، انجاز خطط الإحلال الوظيفي، المساعدة في تلبية متطلبات التعليمات والقوانين، المساعدة في تخطيط الموارد البشرية).

مرحلة تصميم نظام معلومات إدارة الموارد البشرية تستخدم أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية بشكل عام في المنظمات الكبيرة والتي يزيد عدد موظفيها عن (100) موظف. ويجب على مصممي النظم الأخذ بعين الاعتبار عدة عوامل أساسية منها: حجم المنظمة، وأعداد موظفيها، وطبيعة نشاطاتها، وعدد فروعها، وتحديد أهدافها عند بداية تصميمهم للنظم. كما يجب أن تمتاز هذه النظم بالسلاسة والمرونة وقابلية التطوير والتعديل تبعاً للمستجدات والتغيرات الحاصلة في بيئة المنظمة.

إما في مرحلة التصميم والتطوير فإنه يتم تحديد الوظائف والأقسام التي تشملها عملية الحوسبة من أجل بناء نظام لها يتواءم ومتطلباتها وحاجاتها، ووضع خطة مفصلة لعملية بناء النظام وعلى مراحل مختلفة، ومن ثم تجميعهم أي كل دائرة تعنى بوظيفة فيها عدد من الموظفين بحيث يتم تجميعهم ويطلق عليهم مجموعة المستخدمين (User Group). ومن ثم تدريبهم على استخدام النظم المصممة أو التي تم شرائها من شركات البرمجيات. وفي مرحلة التنفيذ والمتابعة يتم القيام بتطبيق النظم المصممة أو الذي تم شرائها من شركات البرمجيات بكامل حيثياتها وأجزائها. ويتم إدخال كامل البيانات إلى النظم الجديدة المطبقة وتخزينها وجعلها جاهزة لاستخدامات لاحقة يستفيد منها مديرو وخبراء الموارد البشرية، والإدارة العليا وغيرهم والنظام الجديد لابد من متابعته لمعرفة كفاءته وقدرته على المساهمة في تحقيق أداء وإنجاز متميزين (Kavangh et al, 1994).

أنشطة إدارة الموارد البشرية وأنظمة معلوماتها

أولاً: تخطيط الموارد البشرية Human Resource Planning تعرف عملية تخطيط الموارد البشرية بأنها: "التنبؤ باحتياجات المنظمة من الأفراد (كمّاً ونوعاً) وتحديد الخطوات الضرورية لمقابلة هذه الاحتياجات" (الصيرفي، 2003).

ثانياً: التوظيف (الاستقطاب والاختيار والتعيين) Staffing

أ- الاستقطاب Recruitment وهو عبارة عن نشاط يتم بموجبه جذب وترغيب أكبر عدد ممكن من القوى العاملة المؤهلة والصالحة والمتاحة في سوق العمل وفق النوعية التي تحددها المنظمة، وفي ظل ما يظهره تخطيط القوى العاملة من نتائج (Fisher, et al, 1999).

ب- الاختيار والتعيين Selection & Appointment وهو النشاط المرتبط بالوصول إلى القرار الأفضل في اختيار الأفراد الأكفاء وفقاً لمتطلبات العمل (عباس وعلي، 2003).

ثالثاً : تدريب الموارد البشرية Human Resource Training

هو "عملية مخططة ومنظمة ومستمرة تهدف إلى إكساب الأفراد المعارف والمهارات والقدرات والسلوكيات الجديدة والمتخصصة المرتبطة بالأعمال لتحقيق زيادة في معدلات الأداء وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة" (الفارس وآخرون، 1999).

رابعاً : تقييم الأداء Performance Appraisal تهدف هذه العملية إلى قياس نقاط الضعف ونقاط القوة في الجهود التي يبذلها الأفراد والتي من خلاله تسارع الإدارة إلى تعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف كضمانة لزيادة فاعلية المنظمة (الدحله، 2001).

خامساً : التعويضات والحوافز Compensation and Benifits ويقصد بالتعويضات المبالغ النقدية التي تدفعها المنظمة للأفراد العاملين لديها لقاء المساهمات التي يقدمونها لها، في حين ترتبط المنافع بما تقدمه المنظمة لأفرادها من إسكان، وتأمين صحي، وضمان اجتماعي وغيرها (Denisi and Griffin, 2001).

سادساً : تخطيط المسار الوظيفي Career Path Planning ويقصد بالمسار الوظيفي مجموعة الخبرات والأنشطة المرتبطة بالأعمال التي يؤديها الأفراد خلال حياتهم الوظيفية (السالم، وصالح، 2006:210)، ويقصد بتخطيط المسار الوظيفي عملية تحديد تصور لمستقبل الفرد العامل الوظيفي (عباس، وعلي، 2003، ص 153).

سابعاً : العلاقات الإنسانية والبيئية Public and Environmental Relations

وهي مجموعة من الأنشطة تتضمن قواعد وأسس تم وضعها على ضوء دراسات نظرية وميدانية عملية، الغاية منها تحسين الرضا الوظيفي، والالتزام والولاء التنظيمي، ومساهمة الأفراد العاملين إسهاماً فعالاً في تحقيق أهداف المنظمة. وتتضمن كذلك البرامج التي تتعلق بحماية الأفراد العاملين على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار الأعمال التي يزاولونه سواء الجسدية منها أو النفسية (عقيلي، 1996). كما تتضمن كيفية تعامل المنظمة مع الجهات الخارجية الحكومية أو النقابية منها (عباس، وعلي، 2003).

معوقات نجاح أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية

هناك العديد من المعوقات التي تقف حائلاً دون نجاح تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية يجمعها

(Patrick, 2001) بما يلي:

- أ. نقص الالتزام والدعم من قبل الإدارة العليا.
- ب. الضعف في تحليل الاحتياجات الحقيقية للنظام.
- ج. الفشل في احتواء الأفراد في نظام معلومات الموارد البشرية.
- د. عدم وضوح السياسات.
- هـ. الضعف والنقص في عمليات الاتصال.
- و. التوقيت السيئ لإدخال النظم والتطبيق.

تحليل البيانات واختبار فرضية الدراسة :

لتحليل البيانات فقد قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى توفير واستخدام مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والاختيار والتعيين، وتقييم أداء الأفراد العاملين، وتدريب الأفراد العاملين، والتعويضات والحوافز، وتخطيط المسار الوظيفي، والعلاقات الإنسانية والبيئية) في البنوك الأردنية، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (2) ما يلي:

أولاً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط تخطيط الموارد البشرية

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تخطيط الموارد البشرية (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
1	عملية التنبؤ بالعرض والطلب من الموارد البشرية.	2.88	0.993	متوسطة
2	تطوير أهداف وخطط إستراتيجية متوسطة وطويلة الأجل لتوفير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية مستقبلاً.	2.82	0.883	متوسطة
3	توفير معلومات عن مخزون التخصصات والمهارات والقدرات الحالية والمستقبلية عن الأفراد العاملين في البنك.	3.59	0.712	عالية
4	تبادل المعلومات ما بين قسم إدارة الموارد البشرية وغيرها من الأقسام الداخلية والخارجية الأخرى لتحديد الاحتياجات من المورد البشري، وكيفية تغطيتها.	2.88	0.944	متوسطة
5	مراجعة وتعديل الخطط ذات العلاقة باحتياجات المنظمة من الموارد البشرية.	3.47	1.007	متوسطة
6	توفير عدد من البرامج الكمية والإحصائية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية على مستوى البنك ككل، وعلى مستوى الأقسام التابعة له.	3.12	0.993	متوسطة
7	إعداد وإجراء وصف كامل لجميع الوظائف (الوصف الوظيفي).	3.29	0.985	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	3.15		متوسطة

يتبين من الجدول رقم (2) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تخطيط الموارد البشرية في البنوك مجتمع الدراسة كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (3.15) وهو يمثل درجة مساهمة متوسطة. كما يشير الجدول رقم (2) أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية في توفير معلومات عن مخزون التخصصات والمهارات والقدرات الحالية والمستقبلية عن الأفراد العاملين في البنك وفي المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (3.59). حيث أظهرت أن معظم استخدامات هذه الأنظمة ينحصر في الأنشطة المتعلقة بحفظ سجلات الأفراد، والرواتب، وتقديم التقارير. في حين جاءت المساهمة ذات العلاقة بتطوير أهداف وخطط إستراتيجية متوسطة وطويلة الأجل لتوفير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية مستقبلاً متوسطة أيضاً، وفي المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.82). وتدل قيم الانحراف المعياري على أن إجابات المبحوثين متقاربة وغير متباعدة، وعلى أن هناك اتفاق قوي بين وجهات نظر المديرين المبحوثين حول هذه الفقرات.

ثانياً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين أنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين.

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات أنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
8	حفظ وخن المعلومات المتعلقة بالمورد البشري ومعالجتها وإمكانية استرجاعها بالشكل والوقت والحجم المناسب.	3.53	0.800	عالية
9	إجراء مقارنة بين مؤهلات وكفاءات المتقدمين للوظائف الشاغرة ووصف هذه الوظائف.	3.29	0.849	متوسطة
10	استخدام شبكة الانترنت لاستقطاب طالبي الوظائف.	3.88	0.928	عالية
11	تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالعقود الخاصة بالتعيين.	4.12	0.857	عالية
12	فتح قنوات الاتصال بين إدارة الموارد البشرية وأماكن العمالة والتوظيف (الجامعات والمعاهد، المكاتب المتخصصة، الجهات الحكومية،... الخ).	3.53	1.125	عالية
13	إخطار المرشحين للوظائف الشاغرة بالمعلومات اللازمة لإكمال إجراءات التعيين والاختيار.	3.65	0.931	عالية
14	توفير تقارير إحصائية ومفصلة عن المرشحين للوظائف الشاغرة، تسهل عملية المفاضلة بينهم.	3.29	1.105	متوسطة
15	عقد الاختبارات والمقابلات الخاصة بإجراءات التعيين والاختيار.	3.00	1.225	متوسطة
16	توثيق سجلات المرشحين للوظائف الشاغرة وإدانة سجلاتهم لاستخدامها عند الضرورة.	3.82	0.951	عالية
	المتوسط الحسابي العام	3.57		عالية

يتبين من الجدول رقم (3) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين أنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين في البنوك مجتمع الدراسة كان عالياً نسبياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (3.57) وهو يمثل درجة مساهمة تقترب من الحدود الدنيا للدرجة العالية.

كما يشير الجدول رقم (3) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية في تحسين بعض المجالات ذات العلاقة بأنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين فقد جاء تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالعقود الخاصة بالتعيين وفي المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.12)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة مساهمة هذه الأنظمة في عقد الاختبارات والمقابلات الخاصة بإجراءات التعيين والاختيار، وبمتوسط حسابي بلغ (3). وتدل قيم الانحراف المعياري على أن إجابات المبحوثين متقاربة وغير متباعدة، وعلى أن هناك اتفاق قوي بين وجهات نظر المديرين المبحوثين حول هذه الفقرات.

ثالثاً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط تقييم أداء الأفراد العاملين.

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تقييم أداء الأفراد العاملين (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
17	تقديم تقارير مفصلة عن أداء الأفراد العاملين وتحديثها باستمرار.	3.29	0.985	متوسطة
18	توفير بعض البرمجيات الخاصة بدعم إدارة تقييم أداء الأفراد العاملين.	2.94	1.197	متوسطة
19	توفير المعلومات الخاصة بمعايير تقييم الأداء سواء الكمية أو النوعية بوضوح ودقة.	3.06	1.197	متوسطة
20	تزويد الأقسام الأخرى بمخرجات عملية تقييم أداء أفرادها العاملين فيها.	3.18	1.131	متوسطة
21	توفير مقاييس دقيقة وواضحة للمفاضلة بين أداء الأفراد العاملين في البنك.	3.41	0.870	متوسطة
22	معرفة الأداء الحالي للأفراد العاملين وتوقع الأداء المستقبلي لهم.	2.92	1.088	متوسطة
23	تحديد جوانب الضعف والقوة في أداء الأفراد العاملين والتي يمكن استخدامها لتحديد نشاط التدريب.	3.47	0.943	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	3.18		متوسطة

يتبين من الجدول رقم (4) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين المجالات ذات العلاقة بنشاط تقييم أداء الأفراد العاملين في البنوك مجتمع الدراسة كان متوسط نسبياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (3.18) وهو يمثل درجة مساهمة متوسطة.

ويشير الجدول رقم (4) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة متوسطة في تحديد جوانب الضعف والقوة في أداء الأفراد العاملين والتي يمكن استخدامها لتحديد نشاط التدريب، وفي المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت مساهمة هذه الأنظمة متوسطة في معرفة الأداء الحالي للأفراد العاملين وتوقع الأداء المستقبلي لهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (2.92). وتدل قيم الانحراف المعياري العالية في بعض المجالات على أن إجابات المبحوثين متشتتة نسبياً، وقد يعزى ذلك إلى تباين طرق تقييم أداء العاملين في البنوك.

رابعاً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط تدريب الأفراد العاملين.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تدريب الأفراد العاملين (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
24	تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة وجماعات العمل والأفراد العاملين.	2.76	0.886	متوسطة
25	جمع البيانات الخاصة بالعملية التدريبية (أهداف واستراتيجيات المنظمة، الإمكانيات المادية والمالية، الوظائف وأنشطتها،... الخ).	3.59	0.939	عالية
26	تحديد طرق التدريب الملائمة والفعالة.	3.00	0.866	متوسطة
27	التمكين من استخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت في عملية تصميم برامج التدريب.	2.41	0.935	متدنية
28	قياس ومقارنة مخرجات التدريب مع المعايير ذات العلاقة بفاعليتها.	2.94	0.966	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	2.94		متوسطة

يتبين من الجدول رقم (5) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين المجالات ذات العلاقة بنشاط تدريب الأفراد العاملين في البنوك مجتمع الدراسة كان متوسط نسبياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (2.94) وهو يمثل درجة مساهمة متوسطة.

ويشير الجدول رقم (5) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية في جمع البيانات الخاصة بالعملية التدريبية (أهداف واستراتيجيات المنظمة، الإمكانيات المادية والمالية، الوظائف وأنشطتها... الخ)، وفي المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.59). أما فيما يتعلق في التمكين من استخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت في عملية تصميم برامج التدريب، حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (2.41). وتدل قيم الانحراف المعياري على أن إجابات المبحوثين متقاربة وغير متباعدة، وأن هناك اتفاق قوي بين وجهات نظر المديرين المبحوثين حول هذه الفقرات.

خامساً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط التعويضات والحوافز.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط التعويضات والحوافز (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
29	إعداد الكشوفات الخاصة بالرواتب والمكافآت.	4.12	0.781	عالية
30	الربط بين مخرجات عملية تقييم الأداء والتدريب وبين مدخلات عملية التعويضات والحوافز.	2.82	0.989	متوسطة
31	تحديد التعويضات والحوافز المناسبة وفقاً لمخرجات عملية وصف الوظائف.	3.41	0.939	متوسطة
32	توفير تقارير دورية عن تكلفة برامج الحوافز والمكافآت ليتسنى مراجعتها وتقييمها وتعديلها وفقاً للمستجدات.	3.35	0.786	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	3.43		متوسطة

يتبين من الجدول رقم (6) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين المجالات ذات العلاقة بنشاط التعويضات والحوافز في البنوك مجتمع الدراسة كان متوسط نسبياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (3.43) وهو يمثل درجة مساهمة متوسطة.

ويشير الجدول رقم (6) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية إعداد الكشوفات الخاصة بالرواتب والمكافآت، وفي المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.12). أما فيما يتعلق بمساهمة هذه الأنظمة في الربط بين مخرجات عملية تقييم الأداء والتدريب وبين مدخلات عملية التعويضات والحوافز. فقد احتلت هذه المساهمة المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.82). وتدل قيم الانحراف المعياري العالية في بعض المجالات على أن إجابات المبحوثين متشتتة نسبياً، وقد يعزى ذلك إلى تباين طرق تقييم أداء العاملين في البنوك.

سادساً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط تخطيط المسار الوظيفي

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تخطيط المسار الوظيفي (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
33	توفير المعلومات اللازمة لتخطيط المسار الوظيفي للأفراد العاملين في البنك.	2.18	1.074	متدنية
34	تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالترقيات والنقل.	3.53	0.800	عالية
35	تزويد الأفراد العاملين بمعلومات تتعلق بمسارهم الوظيفي في البنك، وتسهم في إنجاز هذا المسار وتحقيقه.	2.53	0.923	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام	2.75		متوسطة

يتبين من الجدول رقم (7) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط تخطيط المسار الوظيفي للأفراد العاملين في البنوك مجتمع الدراسة كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (2.75) وهو يمثل درجة مساهمة متوسطة. كما يشير الجدول رقم (7) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية في تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالترقيات والنقل، حيث

بلغ المتوسط الحسابي لذلك (3.53). وجاءت درجة مساهمة هذه الأنظمة متدنية في مجال توفير المعلومات اللازمة لتخطيط المسار الوظيفي للأفراد العاملين في البنك. حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (2.18). وتدل

قيم الانحراف المعياري على أن إجابات المبحوثين متقاربة وغير متباعدة، وعلى أن هناك اتفاق قوي بين وجهات نظر المديرين المبحوثين حول هذه الفقرات.

سابعاً: مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين نشاط العلاقات الإنسانية والبيئية

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في

تحسين مجالات نشاط العلاقات الإنسانية والبيئية (حجم العينة=16)

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
36	إعداد ملخصات وتقارير حول كل ما يستجد من ظروف بيئية تتعلق بإدارة الموارد البشرية للتعامل معها.	3.35	0.862	متوسطة
37	التمكين من متابعة قرارات اتحادات العمال ليتسنى التعامل معها.	3.76	0.752	عالية
38	التمكين من متابعة مدى التزام المنظمة بالقوانين وأنظمة العمل السائدة والمستجدة.	3.94	0.827	عالية
39	التمكين من متابعة شكاوي الأفراد العاملين ليتسنى التعامل معها.	2.82	0.993	متوسطة
40	التمكين من متابعة أبعاد السلامة المهنية في العمل.	3.76	0.9.3	عالية
	المتوسط الحسابي العام	3.53		عالية

يتبين من الجدول رقم (8) أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين مجالات نشاط العلاقات الإنسانية والبيئية في البنوك مجتمع الدراسة كان عالياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك (3.53) وهو يمثل درجة مساهمة عالية. كما يشير الجدول رقم (8) إلى أن أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية تسهم وبدرجة عالية في التمكين من متابعة مدى التزام المنظمة بالقوانين وأنظمة العمل السائدة والمستجدة.، حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (3.94). وجاءت درجة مساهمة هذه الأنظمة أيضاً متوسطة وفي المرتبة الأخيرة في مجال التمكين من متابعة شكاوي العمال ليتسنى التعامل معها. حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (2.82). وتدل قيم الانحراف المعياري على أن إجابات المبحوثين متقاربة وغير متباعدة، وعلى أن هناك اتفاق قوي بين وجهات نظر المديرين المبحوثين حول هذه الفقرات. اختبار فرضية الدراسة

تنص فرضية الدراسة على أن "هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ بين مستوى توفير مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية من جهة وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية". ويبين الجدول رقم (8) أبرز النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

جدول رقم (9)

معامل ارتباط بيرسون ما بين توفير مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وبين

مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية ككل (حجم العينة=16)

توفير المقومات والمتطلبات	درجة المساهمة في تحسين الأنشطة
1	0.903*
0.903*	1

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، حيث بلغ مستوى الدلالة لذلك (0.000)

يظهر من جدول رقم (9) وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى توفير مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية من جهة وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.903). وهذا يعني كلما تم توفير ركائز ومتطلبات إدامة وتفعيل أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية، كلما زاد مستوى مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية. وعليه يمكن قبول فرضية الدراسة.

وفيما يتعلق بمدى تأثير توفير مقومات ومتطلبات إدامة وتفعيل أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية على كل نشاط من أنشطتها الرئيسية، يبين الجدول رقم (10) أبرز نتائج هذا التأثير.

جدول رقم (10)

معامل ارتباط بيرسون ما بين توفير مقومات متطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وبين مساهمتها في كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية (حجم العينة=16)

العلاقات الإنسانية والبيئية	تخطيط المسار الوظيفي	التعويضات والحوافز	تدريب الأفراد العاملين	تقييم أداء العاملين	الاستقطاب والاختيار والتعيين	تخطيط الموارد البشرية	توفير المقومات والمتطلبات
*0.803	*0.842	*0.872	*0.806	*0.878	*0.887	*0.919	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث بلغ مستوى الدلالة لذلك (0.000).

يظهر من جدول رقم (10) وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى توفير مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية من جهة وبين مساهمتها في تحسين كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.919-0.803). كما نلاحظ من الجدول رقم (10) أن توفير مقومات ومتطلبات الأنظمة يسهم بشكل كبير وفي الدرجة الأولى في تحسين نشاط تخطيط الموارد البشرية، والذي يمثل الركيزة الأولى والأساسية لبقية الأنشطة الأخرى.

مناقشة النتائج

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في اختبار فرضيات الدراسة الحالية وتحقيقاً لأهدافها، فقد قام الباحث بعرض لأهم النتائج مع مناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توفير جميع مقومات ومتطلبات إدامة ودعم أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك الأردنية كان متوسط نسبياً. كما أن هنالك مستوى متوسط من حيث تحقيق عملية ربط وتكامل ما بين أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية فيما بينها من جهة ومع أنظمة المعلومات الإدارية الأخرى من جهة أخرى. وهذه النتائج بدورها ساهمت في تقليل مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في كل من تحسين مجالات أنشطة إدارة الموارد البشرية ككل في البنوك مجتمع الدراسة؛ وكذلك تطوير بعض المجالات ذات العلاقة بأداء أقسام إدارة الموارد البشرية فيها، حيث كان مستوى المساهمة في كليهما متوسطاً. وفي نفس الوقت أظهرت النتائج بأن مساهمة هذه الأنظمة في نشاط الاستقطاب والاختيار والتعيين احتلت المرتبة الأولى وخصوصاً في مجال تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالعقود الخاصة بالتعيين وبدرجة مساهمة عالية، في حين جاءت مساهمة هذه الأنظمة في مجالات نشاط تخطيط المسار الوظيفي، وخاصة في مجال تنظيم شؤون الأفراد العاملين فيما يتعلق بالترقيات والترقيات والنقل في المرتبة الأخيرة وبدرجة مساهمة متدنية. كما أظهرت النتائج أن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تقديم معلومات دقيقة عن كيفية القيام بعملياتها ووظائفها واكتشاف الثغرات والاحترافات بشكل مبكر احتلت المرتبة الأولى وبدرجة مساهمة متوسطة. في حين جاءت مساهمة هذه الأنظمة في تقليل الزمن المستغرق في إدارة الموارد البشرية والأنشطة ذات العلاقة في المرتبة الأخيرة وبدرجة مساهمة متوسطة.

وفيما يتعلق بفرضية الدراسة، فقد دلت النتائج على وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى توفير مقومات ومتطلبات إدامة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية من جهة وبين مساهمتها في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية، وتطوير أداء أقسامها من جهة أخرى.

التوصيات

يوصي الباحث بما يلي:

1. ضرورة أن تعمل البنوك الأردنية على بناء أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية متكاملة أو شاملة، لما لهذه الأنظمة من دور جوهري في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية.
2. ضرورة أن تعمل البنوك الأردنية على توفير متطلبات ومقومات إدامة وتفعيل أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية فيها وبدرجة عالية من الأهمية -وخاصة توفير النظم والبرمجيات الأساسية المتخصصة والكفؤة- لما لذلك من دور في تحسين الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية.
3. ضرورة قيام البنوك الأردنية بتفعيل الدور التكامل والتفاعلي لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية فيما بينها من جهة ومع أنظمة المعلومات الإدارية من جهة أخرى، لما له من أثر في تحسين مستويات الأداء، وتحقيق التكامل الاستراتيجي.
4. ضرورة قيام البنوك الأردنية بتوفير وتصميم دورات تدريبية لمديري إدارة الموارد البشرية فيها حول كيفية استغلال أنظمة المعلومات وخصوصاً أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وكيفية تبنيتها والاستفادة من المزايا التي تحققها في مجال القيام بأنشطة إدارة الموارد البشرية.

5. ضرورة قيام الإدارة العليا في البنوك الأردنية بتوفير الدعم اللازم والكافي والالتزام نحو إدارة الموارد البشرية والإيمان بدورها الاستراتيجي. وذلك من خلال إعادة تنظيم أقسامها، ووضع سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارتها.
6. ضرورة أن تعمل البنوك الأردنية على الحد من العقبات والمعوقات التي تحول دون تبنيها لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وتفعيل دورها، وذلك من خلال وضع الآليات والسياسات والأنظمة والبرامج والتي تتناسب مع ظروفها وإمكانياتها وطبيعة عملها. وخصوصاً في مجال مواكبة المستجدات على الساحة التكنولوجية في مجال أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية.
7. ضرورة قيام البنوك الأردنية باستغلال أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء الأقسام المسؤولة عن هذه الإدارة في المجالات ذات العلاقة بتخفيض الكلف، وتقليل الزمن المستغرق لأداء مهامها وأنشطتها وبشكل كبير، إذا ما أرادت تحقيق الميزات التنافسية والمحافظة عليها.
8. يجب على البنوك الأردنية إدخال البرمجيات والأجهزة الخاصة في أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية لتمكين المديرين في هذه الإدارة من استخدام تكنولوجيا التعلم عن بعد عن طريق الانترنت في عملية تصميم برامج التدريب، وعقد الاختبارات والمقابلات الخاصة بإجراءات التعيين والاختيار، ومعرفة الأداء الحالي للأفراد العاملين وتوقع أدائهم المستقبلي، والربط بين مخرجات عملية تقييم الأداء والتدريب وبين مدخلات عملية التعويضات والحوافز، ومتابعة شكاوي الأفراد العاملين ليتسنى التعامل معها، وكذلك تطوير أهداف وخطط إستراتيجية متوسطة وطويلة الأجل لتوفير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية مستقبلاً.
9. ضرورة قيام البنوك الأردنية، بتفعيل أنشطة إدارة الموارد البشرية، وخاصة نشاط تحليل الوظائف وتصميمها، ونشاط تخطيط احتياجاتها من الموارد البشرية، لأنهما يعتبران من المدخلات الأساسية لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

- بدور. عبد المنعم (1993). أهمية المعلومات في العملية الإدارية، مجلة التنمية الإدارية.
- جرادات. فاطمة (2004) واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الحسنية. سليم (1998). مفاهيم معاصرة لتحديث الاقتصاد الوطني، منشورات وزارة الثقافة، دمشق.
- الدحلة. فيصل (2001). تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب القياس والنماذج، عمان.
- السالم. مؤيد، وصالح. عادل (2006). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد.
- السالمي. علاء، والدباغ. رياض (2001). تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- السامرائي. إيمان، والزعبي. هيثم (2004). نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- السلطان. إبراهيم (2000). نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم، الدار الجامعية للنظم، الإسكندرية.
- شتات. أبناس (2003). إدارة الموارد البشرية في تحقيق الابداع المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الشلبي، فراس وبني حمدان خالد، اثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي شركة توليد الكهرباء المركزية - دراسة حالة. الرابط
- الصيرفي. محمد (2003). إدارة العلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان.
- عباس. سهيلة، علي. علي (2003). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الباقي. صلاح الدين (2000). إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، القاهرة، 2000.
- العجلوني. عبد الفتاح (1998). تقييم نظم المعلومات الادارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، الاردن.
- العقيلي، عمر (1996). إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- الفارس. سليمان، وملدعون. عيسى (1999). ومبارك، يسرى، إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، دمشق.
- قاسم. عباس (1999). نظم المعلومات الموارد البشرية في سلطنة عمان، الإداري، عُمان، ع 43.
- المسلم. عبد الهادي (1996). نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية للنشر، الإسكندرية.

- المشرقي. حسن (1997). نظرية القرارات الإدارية، مدخل كمي في الإدارة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن.
- المغربي. عبد الحميد (2002). إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
<http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wpcontent/uploads/2011/04/54.doc>
- محاسنه. "محمد سلطان" ماجد علي (2007). تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- الميثاني. يوسف (2003). أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية، دراسة حالة البنك العربي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

2. المراجع باللغة الأجنبية

- Alter.(2002). Steven, Information System: The Foundation of E-Business, 4th Edition, Printice Hall, New Jersey.
- Allan. B., Schon. B.,(1995). Links Between Business Strategy and Human Resource Mangement Strategy, Journal of International Business Studies, Vol. 26, No. 1, Pp. 23-31.
- Bae. J., Lawler. J.,(2000). Organizational and Human Resource Mangement Strategies in Korea, Academy of Management Journal, Vol. 43, No. 3, Pp. 502-517.
- Ball. K.,(2003). the Use of Human Resource Information Systems: A Survey, Personnel Review, Vol. 30, No. 6, Pp. 677-693.
- Ball. K., Shipton. H.,(2003). Human Resource Information System and the Challenge of Human Resource Development, (On-line).
- Dean. D., Orwing. R., and Vogel. D,(2004). Facilitation Methods for Collaborative Modeling Tools, Group Decision and Negotiation, Vol. 9, Pp. 109-127.
- Denisi. A. S., and Griffin. R. W.(2001). Human Resource Management, Houghton Mifflin Company, Boston.
- Fisher. D., Schoenfeldt, F., Shaw. J.,(1999). Human Resource Management, Houghton Mimfflin Company, Boston.
- Howick. S., Ackermann. F., Snderson. D,(2004). Bridging the Gap: Linking Qualitative Scenario Maps to Quantitative Model Structures, Strath-Clyde Business School, Research Paper.
- Junaid. Z., Shaukat. M., Mat. M.,(2010). An Analysis of E-Human Resource Management Practices: A Case Study of State Bank of Pakistan. European Journal of Social Sciences – Volume 15.
- Kavangh. M., Gueutal. H., Tannenbaum, S.,(1994). Human Resource Information Systems: Development & Application, Southwestern College Publishing.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). Marketing Management New Jersey: Person Prentice Hall.
- Kovach. K., Cathcart. C.,(1999). Human Resource Information System: Providing Business with Rapid Data Access Information Exchange and Strategic Advantages. Public Personnel Management, Vol. 28, No. 2, Pp. 275-282.
- Laudon. K., and Laudon. J.,(2002) Organization and Technology in the Networked Enterprise, 4th Edition, Printice Hall, New Jersey.
- Majumder. T. Hossain,(2012). Human Resource Management Practices and Employees' Satisfaction Towards Private Banking Sector in Bangladesh. International Review of Management and Marketing, Vol. 2, No. 1, 2012, pp.52-58.

- Ngai. E, Wat. F,(2006). Human Resource Information Systems: A review and Emperical Analysis, Personal Review, Vol. 35, No. 3, Pp. 297-314.
- Park. S., Jih. W.,(1994). Success of Management Information System: An Empirical Investigation, Journal of Computer Information System,.
- Patrick. Totty,(2001) Human Resource Information Systems, Credit Union Magazin, Vol. 67, No. 8, p 53-62.
- Snell. S., Dean. J., Leapak. D., Youndth. M.,(1996). Human Resource Management, Manufacturing strategies, and Firm Performance, Academy of Management Journal, Vol. 39, No. 4, Pp. 836-850.
- Turban. E., Mclean. E.,(1999). Information Technology for Management, John Wiley, New Jersey.
- zafar. H., Clarck. G. Jan. Ko and S. Myung, (2011). An Exploration of Human Resource Management Information Systems Security. Journal of Emerging Knowledge on Emerging Markets, Vol. 3 , Art. 28.

.....
.....
.....