

التكامل بين الموارد البشرية ونظم المعلومات لتحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على موظفي الجامعة المستنصرية

The Integration of Human Resources and Management Information Systems to Achieve Institutional Excellence An Applied Study on Al-Mustansiriyah University Employees

حيدر عباس محمد

Mustansiriyah University. Iraq

Email: hayderalamery1984@gmail.com

الاستاذ الدكتور كريم قبيسي

AUL Arts, Sciences, and Technology University. Lebanon

Email: Karim.kobeissi@liu.edu.lb

المستخلص:

تتناول هذه الدراسة دور التكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية في تعزيز التميز المؤسسي في الجامعة المستنصرية. وقد ركزت على تقييم تأثير وظائف الموارد البشرية مثل الاستقطاب والاختيار والتخطيط والتدريب والتطوير، إلى جانب دور نظم المعلومات في دعم الأداء الإداري. شملت العينة ٢٩٥ موظفا من الكادر الإداري والأكاديمي، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الانحدار المتعدد والانحدار التدريجي. أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لإدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية على التميز المؤسسي. كما أكدت أهمية استخدام أساليب حديثة في التوظيف، وتوفير مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمرشحين، إلى جانب تطوير نظم المعلومات بما يواكب متطلبات العمل الإداري والتطور التكنولوجي السريع، لتحقيق التميز المؤسسي الشامل.

Abstract:

This study explores the integration of human resources management and management information systems in enhancing institutional excellence at Al-Mustansiriyah University. It evaluates the impact of HR functions—such as recruitment, selection, planning, training, and development—on administrative performance. A questionnaire was distributed to ٢٩٥ academic and administrative employees, and data were analyzed using multiple and stepwise regression.

The results confirm that both HR practices and management information systems significantly influence institutional excellence. The study highlights the importance of adopting modern recruitment methods, equipping candidates with ICT skills, and improving information systems to meet current administrative demands and align with technological advancements.

المقدمة

تسعى المؤسسات في ظل بيئة تنافسية متسارعة إلى تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي، ليس فقط من خلال تقديم خدمات عالية الجودة، بل عبر بناء منظومات إدارية مرنة ومتكاملة تسهم في استدامة الأداء والابتكار. إن التغيرات التكنولوجية السريعة، وتنوع احتياجات أصحاب المصلحة، وضغوط العولمة، فرضت على المؤسسات الأكاديمية بشكل خاص، ومنها الجامعات، ضرورة تبني استراتيجيات فعالة تركز على الاستثمار بالكفاءات البشرية وتفعيل نظم المعلومات الحديثة كرافعة لتحقيق أهدافها وتميزها المؤسسي. وقد انبثقت فكرة هذا البحث من أهمية تعزيز أداء الجامعة المستنصرية من خلال دمج قدرات الموارد البشرية مع إمكانيات نظم المعلومات الإدارية، بما يسهم في رفع مستوى الكفاءة المؤسسية، وزيادة القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية، وضمان تقديم خدمات تعليمية وإدارية عالية الجودة للطلبة والمجتمع. ويهدف هذا البحث إلى تعميق فهم العلاقة التفاعلية بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية، ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، انطلاقاً من واقع عمل موظفي الجامعة المستنصرية، في ضوء التحديات التي تواجهها المؤسسات التعليمية في العراق. إذ يلاحظ وجود فجوة في تطبيق النماذج التكاملية الحديثة في العمل الإداري، مما يتطلب دراسة علمية تشخيصية تسلط الضوء على هذا التكامل، وتقترح آليات تطوير فاعلة. وانطلاقاً مما تقدم، تم تصميم هذه الدراسة لاستكشاف واقع التكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات في الجامعة المستنصرية، وتحديد مدى تأثيره في تحقيق التميز المؤسسي، بالاعتماد على مدخل نظري وتحليل ميداني لعينة من الموظفين، وصولاً إلى مجموعة من النتائج والتوصيات العملية التي تسهم في تحسين الأداء الإداري ودعم القرار المؤسسي في بيئة التعليم العالي.

مشكلة البحث:

تشهد المؤسسات التعليمية اليوم تحديات متسارعة نتيجة التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والتوسع الهائل في حجم البيانات والمعلومات، الأمر الذي يفرض عليها تبني أساليب إدارية حديثة لتعزيز كفاءتها وتمكينها من التكيف مع بيئة العمل المتغيرة. ويعد التكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية من أهم الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء الإداري والقيادي. وفي هذا الإطار، تسعى الجامعة المستنصرية، باعتبارها

مؤسسة أكاديمية رصينة، إلى تطوير ممارساتها الإدارية من خلال تحسين نظم التوظيف والتخطيط والتدريب والتطوير، وكذلك تحديث نظم المعلومات الإدارية، بما يواكب التغيرات الحديثة ويضمن تقديم خدمات تعليمية وإدارية متميزة. وانطلاقاً من هذا الواقع، برزت الحاجة إلى دراسة علمية تشخص واقع إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية في الجامعة، وتحدد مدى مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي، سواء في مجال القيادة أو جودة تقديم الخدمات. ومن هنا، تتمثل الإشكالية الرئيسة للبحث في السؤال الآتي:

ما هو دور إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعة المستنصرية؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسة عدد من الأسئلة الفرعية، كما يلي:

١- ما هو واقع إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التخطيط، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير) في الجامعة محل الدراسة؟

٢- ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم التميز المؤسسي في الجامعة المستنصرية؟

٣- ما هو واقع التميز المؤسسي في الجامعة محل الدراسة؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والموارد البشرية والتميز المؤسسي، من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف المحددة، وهي:

١- التعرف على واقع وأهمية نظم المعلومات الإدارية وإدارة الموارد البشرية في الجامعة المستنصرية.

٢- تقييم مستوى التميز المؤسسي الذي حققته الجامعة المستنصرية في مختلف جوانب الأداء.

٣- استكشاف دور الترابط بين نظم المعلومات الإدارية والموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز بالجامعة.

٤- التعرف على المبادرات المقترحة بناء على نتائج الدراسة الميدانية، والتي يمكن أن تساهم في تحسين فاعلية الجامعة وتحقيق التفوق المؤسسي.

أهمية البحث

تكتسب دراسات التكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات التعليمية، لا سيما في سبيل تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء. لذا تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور هذه العوامل في الجامعة المستنصرية، لتقديم رؤية واضحة تساعد على تطوير الأداء الإداري والوظيفي فيها.

- ١- يساهم البحث في فهم دور الموارد البشرية ونظم المعلومات في دعم التميز المؤسسي داخل الجامعة المستنصرية.
- ٢- يساعد في تقديم توصيات قابلة للتطبيق من شأنها رفع كفاءة الأداء الإداري والوظيفي.
- ٣- يضع أسسا علمية لتطوير استراتيجيات متكاملة بين الموارد البشرية وتقنيات المعلومات الحديثة.
- ٤- يشكل مرجعا هاما للبحوث المستقبلية في مجال الإدارة والتميز المؤسسي في الجامعات العراقية.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى:

دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي لدى منسوبي الجامعة المستنصرية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- دور تخطيط الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي لدى موظفي الجامعة المستنصرية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$
- لدى منسوبي الجامعة المستنصرية دور للتوظيف والتعيين ذا دلالة إحصائية في تحقيق التميز المؤسسي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$
- لدى منسوبي الجامعة المستنصرية دور للتدريب والتطوير ذا دلالة إحصائية في تحقيق التميز المؤسسي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد دور كبير لنظم المعلومات الإدارية في التميز المؤسسي لمنسوبي الجامعة المستنصرية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تميز القيادة لدى موظفي الجامعة المستنصرية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في التميز بتقديم الخدمات لدى موظفي الجامعة المستنصرية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

منهج البحث وأساليب وطرائق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من مصدرين رئيسين: أولاً، الإطار النظري: الذي شمل مراجعة المصادر العربية والأجنبية من كتب، بحوث، رسائل، ودراسات سابقة، بالإضافة إلى المعلومات المتاحة عبر الإنترنت، لتوفير خلفية علمية شاملة للبحث.

ثانياً، الإطار التطبيقي: الذي اعتمد على استبانة ميدانية صممت خصيصاً لتغطية متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية، نظم المعلومات الإدارية، والتميز المؤسسي). تم عرض الاستبانة على خبراء للحصول على ملاحظاتهم وتعديلها، واعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة توافق المشاركين مع عبارات الاستبانة. اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتيح التمييز بين مدى قوة توافق المفردة مع العبارة من خلال تحديد المستويات وفق الأوزان والقيم (١، ٢، ٣، ٤، ٥)، حيث تمثل القيمة (٥) الموافقة الشديدة، والقيمة (٤) الموافقة، والقيمة (٣) الحياد، والقيمة (٢) عدم الموافقة، والقيمة (١) عدم الموافقة الشديدة. كما قام الباحث بتطوير استبانة البحث التي تتألف من ثلاثة أقسام، القسم الأول يحتوي على أسئلة تتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة البحث، مثل (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي الحالي، ومدة الخدمة). أما القسم الثاني، فقد خصص للمتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات الإدارية)، والقسم الثالث خصص للمتغير التابع (التميز المؤسسي). ونظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين هذه المتغيرات مجتمعة، فقد حرص الباحث على تصميم أداة القياس (الاستبانة) بناءً على المعطيات النظرية والعملية المتاحة، مع الاستناد إلى أهم الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت متغيرات البحث بصورة منفردة، لضمان موثوقية وصحة المقياس المستخدم.

حدود البحث

- الحدود المكانية: كانت الدراسة الميدانية على مستوى الجامعة المستنصرية.
- الحدود الزمانية: من ١-١١-٢٠٢٣ إلى ١-٢-٢٠٢٤.
- الحدود البشرية: تمثلت في الإداريين العاملين في الجامعة المستنصرية (مدراء وموظفين)

صدق وثبات الاستبانة

تحقق الباحث من صدق الاستبانة بطريقتين:

١. صدق المحكمين: عرض الاستبانة على أربعة متخصصين في الإدارة والإحصاء، وأدخل التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.
٢. صدق المقياس (الاتساق الداخلي): حسب معاملات الارتباط بين كل فقرة ومحورها لتقييم مدى توافق الفقرات مع المحاور، مما يعكس دقة الاستبانة في قياس المتغيرات المستهدفة.

البرامج والأساليب الإحصائية المستخدمة

وظف الباحث الأساليب ومقاييس المعالجة الإحصائية الآتية:
تعد البرامج الإحصائية الحديثة من الأدوات الفعالة التي تساعد الباحث في إجراء التحليلات الإحصائية الدقيقة، بمختلف أشكالها وتخصصاتها. ومن بين هذه البرامج يعتبر برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) من أكثر البرامج استخداماً في البحوث الاجتماعية والإدارية،

لما يقدمه من أدوات قوية في تحليل البيانات. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات واختبار فرضيات البحث، نفذت وفق برنامج SPSS الإصدار ٢٢، وذلك على النحو الآتي:

١. معامل صدق الاتساق الداخلي (Internal Validity using Pearson Correlation)

استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه. أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط تراوحت بين ٠,٦٣٧ و ٠,٨٩٤، وكانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = ٠,٠٥$ ، مما يدل على صدق الفقرات في تمثيل الأبعاد التي تنتمي إليها بدقة. هذا الأسلوب يمثل الصدق البنائي (Construct Validity) ويعد من الأساليب المعتمدة في بناء المقاييس النفسية والإدارية.

٢. معامل الثبات (Cronbach's Alpha Coefficient)

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات أداة الاستبانة. تراوحت القيم بين ٠,٧١٩ و ٠,٩٧٢، وهي تدل على مستوى ثبات جيد إلى ممتاز لكل من أبعاد الاستبانة وكذلك الأداة بشكل عام. القيمة الإجمالية = ٠,٩٧٢، ما يؤكد أن أداة البحث ذات موثوقية عالية وتصلح للتحليل والاستنتاج العلمي.

٣. التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages)

استخدمت لعرض السمات الديموغرافية لعينة البحث والتي بلغت ٢٩٥ مفردة. تم تحليل متغيرات مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والحالة الوظيفية. سجلت أعلى نسبة للذكور (٧٧,٣٪)، والفئة العمرية ٤١-٥٠ (٣٨,٣٪)، والتحصيل العلمي الجامعي (٧٩,٣٪)، وسنوات الخبرة ١٠-٦ (٥٩,٣٪)، والوظيفة الإدارية (٩٢,٥٪).

٤. الرسوم البيانية التوضيحية (Charts and Graphs)

تم توظيف الرسوم التوضيحية البيانية لتمثيل التوزيع التكراري والنسب المئوية بصريا. استخدمت هذه الرسوم لدعم البيانات الديموغرافية في متغيرات الجنس والعمر والخبرة والتعليم.

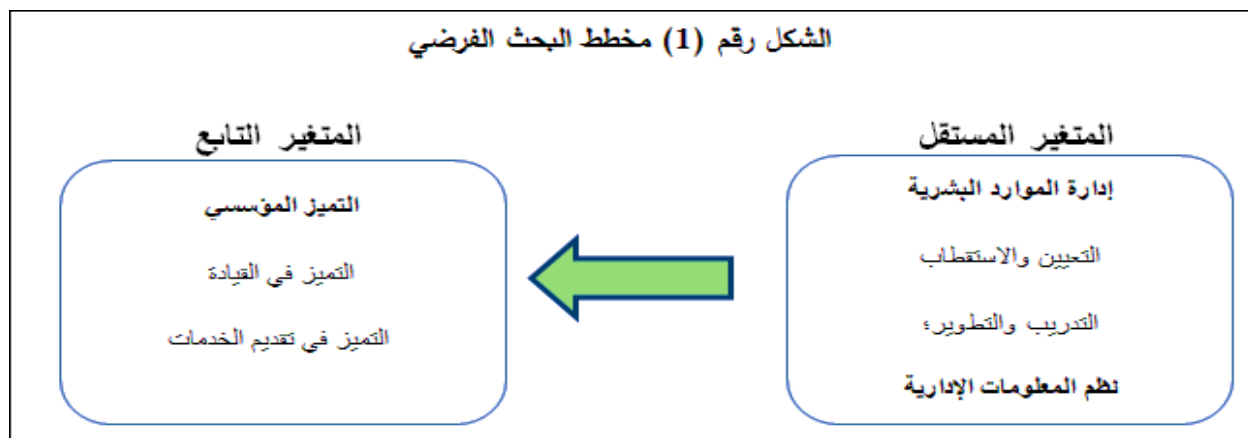
٥. التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS v٢٢

جرى تحليل جميع البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٢. استخدم هذا البرنامج في تنفيذ جميع التحليلات الإحصائية الخاصة بمعاملات الصدق والثبات، وتحليل البيانات الديموغرافية، بالإضافة إلى تحضير الجداول والرسوم التوضيحية.

المخطط الفرضي للبحث

يعكس المخطط الفرضي لهذه الدراسة العلاقة المتوقعة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. حيث يفترض أن تؤثر متغيرات إدارة الموارد البشرية، المتمثلة في التخطيط، الاستقطاب والتعيين، والتدريب والتطوير، وكذلك نظم المعلومات الإدارية، بشكل مباشر على التميز المؤسسي. ويقاس التميز المؤسسي

من خلال بعدي التميز في القيادة والتميز في تقديم الخدمات. يهدف هذا المخطط إلى توضيح كيفية تأثير هذه العوامل الإدارية والتقنية على جودة الأداء المؤسسي، مما يساعد في فهم ديناميكيات تحسين الأداء وتحقيق التميز داخل المؤسسات. كما مبين في الشكل رقم (١).



الدراسات السابقة

اولا : بعض الدراسات العربية الخاصة بنظم المعلومات الإدارية :

هدفت دراسة حازم فراونة وآخرون (٢٠٢٠) إلى التعرف على انعكاسات نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك من خلال دراسة حالة في شركة فيوجن للإنترنت. تناولت الدراسة أربعة أبعاد رئيسية لنظم المعلومات: جودة المعلومات المحوسبة، البنية التنظيمية، البنية التحتية التقنية، وأمن وسلامة المعلومات. أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد حصلت على نسب موافقة جيدة، حيث جاءت جودة المعلومات في المرتبة الأولى (٦٢,٦٪)، تليها البنية التنظيمية (٧١,٨٪)، ثم البنية التحتية التقنية (٦٥,٨٪)، وأخيرا أمن المعلومات (٦٤,٢٪). كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم معلومات الموارد البشرية والتميز المؤسسي عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$). أوصت الدراسة بضرورة استحداث وحدة للتحويل الرقمي، وتعزيز التعاون مع شركات القطاع الخاص، وتطوير الهيكل الإداري والقدرات البشرية، وتوفير الدعم المالي لضمان تحقيق التميز المؤسسي.

ثانيا : بعض الدراسات الاجنبية الخاصة الموارد البشرية :

دراسة (عباس وعبد الحسين، ٢٠٢٢) بعنوان: دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية: كان الهدف من الدراسة هو إبراز أهمية إدارة الموارد البشرية في المساهمة في النجاح والتميز الشامل للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، هدفت إلى استكشاف وتحليل العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث وأبعاد كل منها. تمحورت مشكلة البحث حول عدم توفر المتطلبات والموارد اللازمة لإدارة فعالة للموارد البشرية، مما يعيق التقدم في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. علاوة على ذلك، تناولت الدراسة مدى مساهمة ممارسات مثل التوظيف الإلكتروني، والتدريب والتطوير الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، والتعويض الإلكتروني في تحقيق

التميز المؤسسي. تم توزيع ما مجموعه ١٣٢ استبياناً، وتوصل البحث إلى العديد من النتائج الجديرة بالملاحظة. والجدير بالذكر أن الوزارة أظهرت التزاماً قوياً بتوفير بيئة عمل مناسبة تمكن الموظفين من التفوق في أدوارهم. كما تم التأكيد على المراقبة المستمرة لأداء الموظفين لتعزيز تقديم الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي.

الاطار النظري للدراسة

١- إدارة الموارد البشرية

أولاً: تعريف ممارسات إدارة الموارد البشرية

أظهرت الأبحاث المتعددة، ومنها الدراسات المشار إليها هنا، أن إدارة الموارد البشرية تتضمن مجموعة واسعة من العناصر الأساسية مثل التخطيط، الجذب، التوظيف، التدريب، والتطوير. يركز هذا البحث على أهمية هذه الممارسات في تحسين أداء الجامعات العراقية، خصوصاً الجامعة المستنصرية. تشير مراجعة الأدبيات إلى أن إدارة الموارد البشرية تشمل مسؤوليات رئيسية كالتوظيف، الاحتفاظ بالموظفين، وتدريبهم، لضمان توافق القوى العاملة مع استراتيجيات المنظمة وسياساتها في مواجهة التغيير (Muriithi et al., ٢٠١٤) كما توضح (Keir, ٢٠١٦) أن ممارسات الموارد البشرية تشمل أنشطة مترابطة تهدف إلى جذب رأس المال البشري القيم والحفاظ عليه.

من ناحية أخرى، يؤكد (Gerhart, ٢٠٠٧) أن إدارة الموارد البشرية تشمل أنظمة وسياسات تؤثر إيجابياً على سلوك الموظفين وأدائهم، مع التركيز على التوظيف الفعال والحفاظ على فعالية العاملين. ويضيف (Gürbüz, ٢٠٠٩) أن هذه الممارسات تشمل استثماراً في التدريب والتطوير واتخاذ قرارات مدروسة لضمان استقرار واستمرارية رأس المال البشري. وبناءً على ذلك، فإن ممارسات إدارة الموارد البشرية تمثل مجموعة من المهام المتتابعة التي تشمل التوظيف، الاختيار، التأهيل، التدريب، والتطوير، بهدف اكتساب الموارد البشرية والمحافظة عليها لضمان تحقيق أهداف المنظمة.

ثانياً: أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية

لم تعد قيمة المؤسسات تعتمد فقط على الأصول المادية، بل أصبحت المعرفة والمهارات والإبداع لدى الموظفين هي الأصول الحقيقية التي تحدد مكانة المنظمة (العمرى وآخرون، ٢٠٠٩). لذلك، تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً أساسياً في تقدير الموظفين كأهم أصول، وتحفيزهم، وتطوير مهاراتهم، مما يعزز الإنتاجية ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة بفعالية (Neog & Barua, ٢٠١٤).

تشير الدراسات إلى أن إدارة الموارد البشرية تعتبر استراتيجية محورية لتحقيق أهداف المؤسسة الحالية والمستقبلية، حيث تشمل توظيف، تطوير، والحفاظ على الموظفين، وهو ما يؤثر مباشرة على الميزة التنافسية للمنظمة (Syed & Ya, ٢٠١٢).

كما تؤكد أبحاث أخرى أهمية تطبيق ممارسات فعالة في الموارد البشرية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل معدل دوران الموظفين، مما يزيد من رضا العملاء ويخفض التكاليف (Bambale & Maimako, ٢٠١٦). بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة الموارد البشرية في تعزيز التعاون والرضا الوظيفي وتركيز الموظفين على جودة العمل، مما يحسن الفعالية والكفاءة التنظيمية ويوفر ميزة تنافسية في السوق. (Chauhan, ٢٠١٤).

وأخيراً، من خلال استراتيجيات مثل التوظيف والتدريب والمكافآت، تهدف إدارة الموارد البشرية إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة الإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام (Oyeni et al., ٢٠١٤).

ثالثاً: أهداف إدارة الموارد البشرية

تهدف إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق التوازن بين متطلبات المنظمة واحتياجات العاملين من خلال مجموعة من الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية. فهي تسعى إلى تنمية وتدريب القوى العاملة والحفاظ على مستوى كفاء من المهارات لضمان الأداء المستدام، إلى جانب تأمين استقرارهم الوظيفي ومساهماتهم الفاعلة في نجاح المؤسسة. كما تشمل الأهداف إعداد السجلات الوظيفية، وتحقيق التعاون بين الموظفين وتعزيز العلاقات الداخلية الفعالة. إضافة إلى ذلك، تهتم باستقطاب الكفاءات المناسبة، والمشاركة في التخطيط الاستراتيجي، وتطوير برامج الترقّيات لضمان ولاء واستمرارية الموارد البشرية (وفاء فتحي، ٢٠٢٠، ص ١٣).

رابعاً: وظائف إدارة الموارد البشرية

- إدارة الموارد البشرية تختلف حسب طبيعة كل منظمة، وتقوم بمهام مستقلة مثل التعويضات وتحليل العمل، وتتعاون مع إدارات أخرى في التدريب والتقييم والمقابلات (زهران، ٢٠٠٢). من أهم وظائفها:
- اختلاف أنشطة الموارد البشرية حسب المنظمة: تختلف مهام إدارة الموارد البشرية بناء على طبيعة كل منظمة وظروفها الخاصة، ما يجعل لكل شركة احتياجات مختلفة في هذا المجال.
 - التخطيط للقوى العاملة: تشمل تقدير عدد الموظفين والعمال المطلوبين في المستقبل لضمان تلبية احتياجات العمل بكفاءة.
 - الاختيار والتعيين والإحلال: بعد الإعلان عن الشواغر، تقوم الإدارة بمقابلة المتقدمين لاختيار الأنسب وتعيينهم في الوظائف الشاغرة.
 - إدارة حركة الموظفين: تتضمن تنظيم عمليات النقل بين الأقسام، والترقيات، والإيفادات، والإعارات لضمان الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.
 - توثيق ومتابعة الحضور والغياب: تشمل مراقبة معدلات التغيب، الانقطاع عن العمل، الحوادث والإصابات المهنية لضمان سلامة وكفاءة بيئة العمل.

- تقويم الأداء واقتراح السياسات: تقييم أداء الموظفين بشكل دوري، مع تقديم توصيات لتحسين السياسات والبرامج المتعلقة بالقوى العاملة.
- برامج التدريب وإنهاء الخدمة: تصميم برامج تدريب وتطوير مهارات الموظفين، واتخاذ الإجراءات المتعلقة بإنهاء الخدمة سواء بالتقاعد أو الاستقالة.
- وسيتناول الباحث عدة ممارسات أساسية لإدارة الموارد البشرية تشمل: تخطيط الموارد البشرية، التوظيف والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، والتعويضات. كما يلي:
- أ- تخطيط الموارد البشرية : هو عملية توقع احتياجات المنظمة من القوى العاملة ومهاراتها المستقبلية بناء على تقييم العوامل الداخلية والخارجية، ووضع سياسات تتماشى مع الأهداف الاستراتيجية (حمد، ٢٠١٥؛ Mishra، ٢٠٠٧). تهدف إلى تحديد أنواع وعدد الوظائف المطلوبة وتحليل الفجوات بين العرض والطلب لتعديل الموارد حسب الحاجة (تيميزار، ٢٠١٤؛ Jameendar، ٢٠١٤). كما يعزز التخطيط الأداء الاقتصادي والتنافسية عبر مواءمة استراتيجية الموارد البشرية مع استراتيجية المنظمة (AL-Qudah، ٢٠١٤).

ب- الاستقطاب والتعيين

يبدأ الاستقطاب والتعيين بالتخطيط الاستراتيجي لتحديد احتياجات المنظمة من حيث العدد والمؤهلات. تهدف هذه العملية إلى جذب عدد كبير من المتقدمين المؤهلين لاختيار الأنسب لشغل الوظائف الشاغرة (Noe، ٢٠١٥). يشمل التوظيف البحث عن المرشحين المناسبين حالياً ومستقبلياً، لتعزيز التواصل بين الباحثين عن عمل والمنظمات (حسن، ٢٠١٠) يعتمد التوظيف على مصدرين رئيسيين: التوظيف الداخلي الذي يشمل الترقيات والتنقلات داخل المنظمة، والتوظيف الخارجي الذي يعتمد على سوق العمل المحلي والدولي، خاصة مع التطور التكنولوجي والعمل عن بعد (عريقات وآخرون، ٢٠١٠). تتضمن العملية تقييم ومقارنة المتقدمين لاختيار الأنسب، مع التركيز على توافق المهارات والصفات مع متطلبات الوظيفة (عدوان، ٢٠١١). تكمن أهمية التوظيف في توفير الموارد البشرية المناسبة التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وتعزيز الاستقرار الوظيفي وقوة العمل المؤهلة (Tan & Nasurdin، ٢٠١١).

ت- التدريب والتطوير

التدريب يركز على تحسين أداء الموظف في وظيفته الحالية ويركز على الأفراد، ويعالج الاحتياجات قصيرة المدى للمؤسسة بهدف تحسين الأداء بسرعة (جربي عبد الحكيم، ٢٠١٨). التطوير يهتم بالوظيفة الحالية والمستقبلية للموظف، ويشمل جماعات العمل أو المؤسسة بأكملها، ويركز على الاحتياجات طويلة المدى، بهدف إثراء الموارد البشرية وظيفياً.

٢- نظم المعلومات الإدارية

أولاً: تعريف نظم المعلومات

نظم المعلومات هي مجموعة مترابطة من العناصر والإجراءات التي تجمع وتصنف وتخزن وتسترجع المعلومات بشكل فعال لدعم صنع القرار داخل المؤسسات (غنيم، ٢٠١٧). وهي ليست فقط أجهزة ومعدات اتصال، بل منظمة موارد تهدف إلى معالجة المعلومات وإدارتها داخل المنظمة (Zerrouki, ٢٠١٥). وتشمل الأجهزة، البرمجيات، الأشخاص، والعمليات التي تسهل جمع المعلومات وإدارتها لدعم العمليات الإدارية واتخاذ القرار. (Mu Zhou, ٢٠٢١).

كما تعرف كنظام متكامل يجمع ويعالج ويوزع المعلومات لتسهيل التحكم وتحليل المشكلات ودعم اتخاذ القرار عبر جميع المستويات الإدارية. (Kenneth Loudon, ٢٠١٣) وتتكون من مكونات مادية وبشرية وبرمجية وتنظيمية تعمل معا لتحسين كفاءة الأداء ورفع إنتاجية وربحية المنظمة.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات الإدارية

- مع تطور التكنولوجيا واحتياجات المؤسسات ظهرت عدة أنواع منها (الرحمن وآخرون، ٢٠١٨):
- نظم دعم المديرين التنفيذيين: أنظمة استراتيجية تساعد في اتخاذ قرارات غير منظمة على المستوى الأعلى.
 - النظم الخبيرة: تعتمد على الذكاء الاصطناعي لمحاكاة خبرات الإنسان في حل المشكلات المعقدة.
 - نظم التقارير الإدارية: تقدم بيانات وتقارير لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات المبنية على معلومات معالجة.
 - نظم دعم القرارات: توفر تحليلات ونماذج لدعم اتخاذ قرارات غير مهيكلية.

ثالثاً: أهمية نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً أساسياً في دعم الإدارة من خلال جمع ومعالجة البيانات بدقة وفي الوقت المناسب، مما يتيح للمديرين اتخاذ قرارات مستنيرة ومبنية على معلومات دقيقة، بدلاً من التخمين أو الحدس (غنيم، ٢٠١٧). كما تسهم هذه النظم في تحسين استغلال الموارد البشرية والمادية، وتعزيز سرعة وجودة التواصل داخل المنظمة، مما يرفع من كفاءة الأداء العام ويقلل من الأخطاء الناتجة عن بيانات غير متكاملة (غنيم، ٢٠١٧).

رابعاً: أهداف نظم المعلومات

تركز أهداف نظم المعلومات على تمكين الإدارة من التنبؤ بالأحداث المستقبلية واتخاذ قرارات استباقية (مقلاتني مروة وآخرون، ٢٠٢٠). كما تسهل هذه النظم تبادل المعلومات بين أفراد المؤسسة، مما يعزز الفهم والتنسيق ويزيد من كفاءة العمل.

تدعم نظم المعلومات اتخاذ القرارات الاستراتيجية عبر توفير البيانات والتحليلات اللازمة وتعمل على زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة المهام المتكررة، ما يقلل الوقت والتكلفة بالإضافة إلى ذلك، تتيح للمؤسسة متابعة الفرص والتحديات وتحسين خدماتها باستمرار لتعزيز تنافسيتها .

خامسا: معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات التعليمية

تواجه نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات التعليمية عدة تحديات تعيق تطبيقها بفعالية، منها (Mehdib & Jafer, ٢٠١٣) :

- **نقص الموارد البشرية المؤهلة:** كثير من المؤسسات تعاني من قلة وجود كوادر متخصصة ومدرّبة بشكل كاف على إدارة وتشغيل نظم المعلومات، مما يحد من تحقيق الأهداف المرجوة.
- **ضعف التواصل والتوجيه:** يفتقر العديد من المؤسسات إلى قنوات تواصل فعالة بين المديرين والمستخدمين والفريق التقني المسؤول عن تصميم وتنفيذ نظم المعلومات، مما يؤدي إلى نقص في التنسيق والتعاون بين الأطراف المختلفة.
- **صعوبات في التفاهم الفني:** يعاني المستخدمون من صعوبة في التعبير عن مشاكلهم التقنية بشكل دقيق، وكذلك قد يجد المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات صعوبة في توصيل المعلومات للمستخدمين غير التقنيين، ما يخلق فجوة تواصل تؤثر سلبا على فاعلية النظام .
- **نقص التعلم والثقافة المؤسسية:** بعض الموظفين قد يفتقرون إلى المعرفة أو الثقافة التقنية المطلوبة للتعامل مع نظم المعلومات، وهذا النقص في الوعي والتدريب يؤثر على أدائهم وقدرتهم على الاستفادة من النظام، كما أن البيئة الثقافية للمؤسسة قد لا تدعم التعلم والتطوير.

٣. التميز المؤسسي

أولاً: مفهوم التميز المؤسسي:

حظي التميز المؤسسي باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، ويعرف بأنه التفرد والتفوق في أداء المؤسسة مقارنة بالآخرين من خلال تقديم أفضل النتائج وتجاوز توقعات العملاء وأصحاب المصلحة (الحارثي، ٢٠١٩: ٤٧). ويتحقق ذلك برفع جودة الخدمات والمنتجات لتتماشى مع المعايير الدولية عبر استراتيجيات إدارية تنافسية (علوان وكاظم، ٢٠١٩).

يمتاز التميز المؤسسي بالإبداع الإداري والتقدم المستمر والتنسيق الفعال لتحقيق الأهداف، مع السعي لتجاوز المنافسين وإرضاء المستفيدين (الجوجو، ٢٠١٩: ٢٨؛ حسن، ٢٠١٨). كما يركز على تطوير القدرات البشرية لضمان جودة الأداء (Jaroslav & et al, ٢٠١٨)؛ الربيعي، ٢٠١٥). يركز الباحثون على جوانب متعددة للتميز سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي، ويتفقون على أن التميز هو أعلى مستوى من الإنجاز على مختلف المستويات (المليجي، ٢٠١٢).

ثانيا: أهمية التميز المؤسسي:

يمثل التميز المؤسسي عاملا رئيسيا لتحسين جودة الأداء وزيادة رضا العملاء والموظفين، مما يعزز قدرة المؤسسة على المنافسة والتطور المستدام في بيئة العمل وتتمثل بالنقاط التالية(الشهراني، ٢٠١٧: ٣٧):

- تحقيق الكفاءة والفعالية للوصول إلى الأهداف تعزيز التواصل بين أعضاء المنظمة عبر المستويات الإدارية.
- الاستخدام الأمثل للموارد لتلبية احتياجات المستفيدين.
- تنمية ولاء الموظفين ورضاهم وتحفيزهم.
- بناء ثقافة تنظيمية متميزة بقيادة فعالة وكوادر ماهرة.
- القدرة على التكيف مع التغيرات واحتضان الابتكار المستمر لتحقيق تنافسية مستدامة.

ويؤكد الباحث على أهمية تكامل جهود الموظفين وإنشاء فرق عمل متعاونة مع نظام اتصال قوي لتمكين تحقيق أهداف المنظمة بفعالية.

ثالثا: أهداف التميز المؤسسي

تتضمن أهداف التميز المؤسسي تمكين المنظمات من التعامل الفعال مع التحديات والمعوقات التي تواجهها، من خلال امتلاك الأدوات والاستراتيجيات المناسبة لتحديد هذه العقبات والتغلب عليها . وتسعى المؤسسات إلى إقامة روابط استراتيجية متكاملة عبر مستويات الإدارة المختلفة، بهدف تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة ترفع من مكانتها التنافسية في بيئتها العملية (الخيارين، ٢٠٢٠). يركز التميز المؤسسي أيضا على الانخراط النشط في إدارة التغيير التنظيمي، بحيث تنتقل المنظمة من حالتها الراهنة إلى حالة أكثر تنافسية وابتكارا وأداء متميزا. وتعتمد هذه العملية على تبني الإبداع والتجديد في الأساليب والعمليات لضمان التطور المستمر.

علاوة على ذلك، تشمل أهداف التميز المؤسسي تعزيز وتطوير النمو الفردي والتنظيمي عبر تنفيذ منهجيات فعالة تعزز المشاركة والمسؤولية المجتمعية، وتقديم خدمات ذات قيمة حقيقية للمجتمع، مع تعزيز التواصل المفتوح والفعال بين مختلف المستويات الإدارية والإدارات. تسعى المؤسسات المتميزة إلى تطبيق آليات فعالة لحل المشكلات، ومعالجة الأزمات الداخلية والخارجية، وخلق بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع بين الموظفين. ويعتبر الهدف النهائي تحسين جودة الحياة المهنية والاجتماعية، مما يؤدي إلى تمكين الأفراد وتعزيز النجاح المؤسسي بشكل عام (حجازي، ٢٠١٦).

رابعاً: دوافع التميز المؤسسي

التغير في الحاجات والرغبات:

تتغير تفضيلات المستفيدين للمنتجات أو الخدمات بمرور الوقت نتيجة لتغير الظروف البيئية والتحوليات في أنماط الاستهلاك. هذه التغيرات تجبر المؤسسات على السعي نحو التميز لمواكبة تلك الاحتياجات المتجددة وتلبية توقعات العملاء بشكل مستمر (المدهون، ٢٠١٤). مثلاً، تغير أنماط استخدام الهواتف المحمولة يتطلب من الشركات تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة ومتطورة باستمرار.

- ازدياد حدة المنافسة:

في بيئة الأعمال التنافسية، تسعى المؤسسات إلى خلق ميزة تنافسية مستدامة في جميع جوانب عملياتها، مثل الجودة والسعر وخدمة ما بعد البيع والتصميم وغيرها. هذا الضغط المستمر يدفع المنظمات إلى تبني التميز كوسيلة للبقاء والتفوق في السوق.

- تنامي الشعور بالجودة:

مع ازدياد التركيز العالمي على الجودة في العمل والإنتاج، أصبحت الجودة هي المعيار الأساسي الذي يميز المؤسسات الناجحة عن غيرها. تبني فلسفة التميز من خلال الالتزام بمعايير الجودة يعزز من سمعة المؤسسة ويساهم في تعزيز ثقة العملاء والشركاء.

- التكنولوجيا والثورة المعلوماتية:

تعتبر التكنولوجيا الحديثة من المحركات الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي، حيث تعتمد المؤسسات الناجحة على دمج الحلول التكنولوجية في عملياتها اليومية لتعزيز الكفاءة وتحقيق أهدافها بشكل أسرع وأكثر دقة. الثورة المعلوماتية توفر فرصاً كبيرة للتحسين المستمر والابتكار.

خامساً: العلاقة بين الموارد البشرية والتميز المؤسسي.

تعتبر الموارد البشرية الركيزة الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي، حيث تمثل مصدر المعرفة والمهارات التي تدعم أداء المؤسسة وتطورها. الاستثمار في تطوير الموظفين وتحديث مهاراتهم يساهم بشكل كبير في رفع جودة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. الموظفون المؤهلون يعززون الأداء والكفاءة، ويساهمون في تحسين الخدمات والمنتجات، مما يعزز سمعة المؤسسة.

تلعب الموارد البشرية دوراً محورياً في تحفيز الموظفين وزيادة ولائهم، ما يرفع من إنتاجيتهم والتزامهم بأهداف المنظمة. كما تساهم نظم إدارة الموارد البشرية في تنسيق العمل وتعزيز التعاون بين الفرق، مما يسهل تحقيق الأهداف بفعالية. المرونة والتكيف مع التغيرات التكنولوجية والتنظيمية يعتمد أيضاً على قدرة الموارد البشرية، إلى جانب تعزيز ثقافة التعلم المستمر والتطوير المهني التي تدعم الابتكار والأداء العالي. بالتالي، فإن جودة وفعالية الموارد البشرية تمثل عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات وتحقيق التميز المؤسسي المستدام (عباس، ٢٠٢٢).

الأطار العملي للدراسة

١- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

أ. نتائج إدارة الموارد البشرية:

أظهرت النتائج أن المشاركين يوافقون بدرجة جيدة على فعالية إدارة الموارد البشرية في الجامعة، حيث سجل بعد استقطاب وتعيين الموظفين متوسط (٣,٨٤)، والتخطيط لموارد العمل (٣,٩٣)، والتدريب والتطوير (٣,٨٠). يبرز أهمية المقابلات وسياسات التوظيف، ووجود تخطيط استراتيجي مرن، مع تأكيد على التدريب المستمر لتحسين مهارات العاملين.

ب. نتائج نظم المعلومات الإدارية:

حصل متغير نظم المعلومات الإدارية على متوسط عال (٣,٨٧)، مع تقدير المشاركين لتوفر الأجهزة والتقنيات الحديثة، ووسائل إخراج المعلومات، واهتمام الإدارة بمواكبة التطورات التقنية، ما يعزز فاعلية الأداء الإداري وسرعة اتخاذ القرار.

ت. نتائج التميز المؤسسي:

برزت درجة قبول جيدة للتميز المؤسسي في القيادة (٣,٧٤) وفي تقديم الخدمات (٣,٦٧)، مع إشادة بدور الإدارة العليا في تحفيز الموظفين وتحسين جودة الخدمات، والرقابة المستمرة على العمليات.

٢- عرض وتحليل ومناقشة

الفرضية الأولى: (H١) أثر إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بأسلوب الإدخال لفحص تأثير إدارة الموارد البشرية ومكوناتها على التميز المؤسسي لدى موظفي الجامعة المستنصرية. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين المتغيرات، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٨٧٢، ومعامل التحديد ٠,٧٦١ (٠,٧٥٨٪). وبين نموذج الانحدار دلالة معنوية عالية ($F=٧٤٣,٥٦٦, p<٠,٠٠١$) مما يدل على قدرة إدارة الموارد البشرية في التنبؤ بالتميز المؤسسي.

أظهرت معاملات النموذج أن جميع أبعاد إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، التخطيط، التدريب والتطوير) تؤثر تأثيراً معنوياً على التميز المؤسسي، مع تفوق التدريب والتطوير في التأثير الجدول (٢) يوضح معاملات الارتباط والتحديد للنموذج:

الجدول رقم (٢) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار المتعدد بطريقة الإدخال (Enter)

معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
٠,٨٧٢	٠,٧٦١	٠,٧٥٨	٠,١٧٢٣٤

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

يتناول الجدول رقم (٣) تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (٣) تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد بطريقة (Enter)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة فيشر F	مستوى المعنوية Sig
الانحدار	٢٥,٩٢٢	١	٢٥,٩٢٢	٧٤٣,٥٦٦	٠,٠٠٠
البواقي	١٠,٢١٥	٢٩٣	٠,٣٥		
الإجمالي	٣٦,١٣٧	٢٩٤			

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى أن نموذج تأثير إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي ذو دلالة إحصائية عالية، حيث بلغت قيمة إحصائية فيشر $F=743,566$ وكانت قيمة الدلالة $\text{sig}=0,000$ أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥). هذا يدل على قدرة نموذج إدارة الموارد البشرية على التنبؤ بقيم المتغير التابع وهو التميز المؤسسي بشكل معنوي.

الجدول رقم (٤) معاملات نموذج الانحدار المتعدد بطريقة (Enter)

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	معنوية T	مستوى المعنوية Sig.
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري Std. Error	بيتا Beta		
الثابت	١,٦٧١	٠,٨٣		٢٠,٠٩٦	٠,٠٠٠
X _١ الاستقطاب والتعيين	-١٥٠-	٠,٥٧	-٢٠٩	-٢,٦٥٢	٠,٠٠٨
X _٢ التخطيط	٢٠٦	٠,٥٠	٣٠٥	٤,١١٩	٠,٠٠٠
X _٣ التدريب والتطوير	٤٧٤	٠,٤٧	٧٨١	١٠,٠٩١	٠,٠٠٠

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لإدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في الجامعة المستنصرية، حيث تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. هذا التأثير يعود إلى تفاني الموظفين وتركيز الجامعة على جودة الموارد البشرية. وتتوافق هذه النتائج مع دراسات سابقة في مجالات مماثلة، مما يعكس ثبات العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي في القطاعات الخدمية.

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط والانحدار لمراحل نموذج الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (٥) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار المتعدد بطريقة الإدخال (Stepwise)

النموذج	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate
١	٠,٨٦٤	٠,٧٤٦	٠,٧٤٥	٠,١٧٦٨٨
٢	٠,٨٦٩	٠,٧٥٥	٠,٧٥٣	٠,١٧٤١١
٣	٠,٨٧٢	٠,٧٦١	٠,٧٥٨	٠,١٧٢٣٤

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لدراسة تأثير المتغير المستقل وهو نظم المعلومات الإدارية على المتغير التابع وهو التميز في القيادة، وذلك عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ($\alpha \leq 0.05$) %
الفرضية الثانية: (H₂) يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي لدى موظفي الجامعة المستنصرية".

أظهر التحليل أن معامل الارتباط (R) بلغ ٠.٨٦٨، وهو مؤشر على وجود ارتباط قوي وإيجابي بين نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي. كما بلغ معامل التحديد المعدل ($R^2 = 75.3\%$)، مما يعني أن نظم المعلومات الإدارية تفسر حوالي ٧٥,٣٪ من التغيرات في التميز المؤسسي، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى خارج نطاق الدراسة.

الجدول رقم (٦) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار المتعدد بطريقة الإدخال (Enter)

معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.٨٦٨	.٧٥٤	.٧٥٣	.١٧٤١٣

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

يوضح الجدول رقم ٧ تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (٧) تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد بطريقة (Enter)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة فيشر F	مستوى المعنوية Sig
الانحدار	٢٧,٢٥٣	١	٢٧,٢٥٣	٨٩٨,٨٤٦	٠,٠٠٠
البواقي	٨,٨٨٤	٢٩٣	.٠٣٠		
الإجمالي	٣٦,١٣٧	٢٩٤			

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

البيانات الواردة في الجدول رقم (٧)، يمكن القول إن النموذج المستخدم لتقييم تأثير نظم المعلومات الإدارية على التميز المؤسسي ذو دلالة إحصائية معنوية، حيث بلغت قيمة اختبار فيشر ٨٩٨,٨٤٦ (F)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0.000$)، الذي يقل عن ٠.٠٥. وهذا يدل على أن متغير نظم المعلومات الإدارية قادر على التنبؤ بشكل قوي بقيم المتغير التابع، وهو التميز المؤسسي.

الجدول رقم (٨) معاملات نموذج الانحدار المتعدد بطريقة (Enter)

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	معنوية T	مستوى المعنوية Sig.
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري Std. Error	بيتا Beta		
الثابت	١,٥٠٤	.٠٧٤		٢٠,٢٧٤	.٠٠٠
MIS نظم المعلومات الإدارية	.٥٦٨	.٠١٩	.٨٦٨	٢٩,٩٨١	.٠٠٠

المصدر: الباحث بالاعتماد برنامج spss.

الاستنتاجات والتوصيات المقترحات

أولاً : الاستنتاجات

١. أثبتت الدراسة التأثير الإيجابي لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي لدى موظفي الجامعة المستنصرية، خصوصاً في مجالات الاستقطاب والاختيار والتعيين، مما يسهل إشراف الإدارة العليا.

٢. توجد علاقة إيجابية بين نشاط التوظيف وإسهامه في توظيف الكفاءات المناسبة، مما يعزز التميز المؤسسي.

٣. التخطيط الوظيفي للموارد البشرية يساهم بشكل واضح في تميز القيادة وجودة تقديم الخدمات.

٤. برامج التدريب والتطوير، بمشاركة الإدارة العليا، تعزز مهارات الموظفين وتدعم التميز المؤسسي.

٥. تطبيق نظم المعلومات الإدارية يحسن جودة الخدمات ويسهل استخدامها، مما يؤثر إيجابياً على التميز المؤسسي.

٦. نظم المعلومات الإدارية تدعم التميز القيادي من خلال تحسين تنسيق البيانات واتخاذ القرار.

ثانياً: التوصيات

١. تعزيز فعالية إدارة الموارد البشرية بدعم مالي ودمج التكنولوجيا الحديثة والحوافز لزيادة التنسيق مع الإدارات الأخرى.

٢. تطوير أساليب تعيين وترقية الموظفين باستخدام طرق حديثة تتناسب مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

٣. تنفيذ خطط الموارد البشرية بناءً على الاحتياجات الفعلية للموظفين بالتعاون مع الإدارات المختلفة لتحقيق دقة وكفاءة في الأداء.

٤. تصميم برامج تدريبية متوافقة مع حاجات تطوير العمل الإداري لتحقيق التميز التنظيمي وجودة الخدمات.

٥. تحديث أساليب إدارة نظم المعلومات بما يتناسب مع التطور التكنولوجي لتعزيز التميز المؤسسي.

٦. دعم الموظفين وتشجيعهم على استخدام نظم المعلومات الإدارية وتوضيح دورهم في تنسيق العمليات الإدارية لتحقيق التميز في القيادة والخدمات.

ثالثاً: مقترحات البحث

١. تعزيز فعالية إدارة الموارد البشرية في الجامعات:

يقترح البحث تطوير استراتيجيات شاملة لتعزيز دور إدارة الموارد البشرية في الجامعات، عبر توفير دعم مالي وفني مستمر، ودمج التقنيات الحديثة والحوافز المالية، بهدف تحسين التنسيق بين الموارد البشرية وبقية الإدارات لتحقيق التميز المؤسسي.

٢. تطوير آليات التوظيف والترقية:

ينبغي تبني أساليب متطورة وفعالة في عمليات الإعلان، الاختيار، والتعيين والترقية، مع التركيز على استخدام التقنيات الحديثة وملاءمة متطلبات سوق العمل الحالية، لضمان توظيف الكفاءات التي تساهم في رفع جودة الأداء وتحقيق التميز.

٣. تصميم وتنفيذ خطط الموارد البشرية المبنية على الاحتياجات الفعلية:

يقترح البحث اعتماد آليات دقيقة لتحليل احتياجات الموظفين بالتعاون مع الإدارات المختلفة، بهدف صياغة خطط تنمية وتطوير تلبي تطلعات القوى العاملة وتدعم تحقيق التميز في القيادة وتقديم الخدمات.

٤. تطوير برامج التدريب وتنمية المهارات:

من المهم تصميم برامج تدريبية متخصصة تتوافق مع متطلبات تطوير العمل الإداري، لتعزيز قدرات الموظفين، وزيادة كفاءتهم، مما يدعم التميز المؤسسي في تقديم الخدمات.

٥. تحسين نظم المعلومات الإدارية:

يقترح البحث في تطوير وتكييف نظم المعلومات الإدارية لتلبية احتياجات العمل الإداري بسرعة وفعالية، مع الحفاظ على مواكبة التطورات التكنولوجية، لتعزيز التنسيق بين الأقسام وتحسين جودة اتخاذ القرار.

٦. تشجيع تبني ثقافة استخدام نظم المعلومات:

يتطلب الأمر دعم وتحفيز الموظفين على الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية، وتوضيح دورها في تعزيز التنسيق الإداري، مما يساهم في تحقيق التميز المؤسسي على المستويين القيادي وخدمة المستفيدين.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

١- كتب

- الحارثي، غالب. (٢٠١٩). *التميز وعلاقتها بالتدبير الجيد في الإدارة الإماراتية، جائزة الشيخ خليفة للامتياز نموذجاً*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الرحمن، عبد الله، وآخرون. (٢٠١٨). *نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم والتطبيقات*. الرياض: دار النشر الجامعية.
- رضا المليجي. (٢٠١٢). *إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر.
- زهران، حنا نصر الله. (٢٠٠٢). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- عريقات، أ.، وآخرون. (٢٠١٠). *إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والممارسات*. عمان: دار زهران.

٢- أطروحات

- الجوجو، كمال. (٢٠١٩). *الجينات التنظيمية وأثرها على التميز المؤسسي في الشركات الطبية العاملة في قطاع غزة* (رسالة ماجستير). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الربيعي، سميرة. (٢٠١٥). *صناعة المعرفة والاعتراف الوظيفي وتأثيرها في الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في كليات الجامعة المستنصرية* (رسالة دكتوراه). الجامعة المستنصرية، بغداد.
- الشهراني، نورة. (٢٠١٧). *دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد* (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة الملك خالد، السعودية.
- المدهون، محمود. (٢٠١٤). *عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسات تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة* (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- تيميزار كمال. (٢٠١٤). *دور التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في تحقيق أهداف المنظمة* (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خضير، بسكرة.
- حسن بنين. (٢٠١٨). *إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية* (رسالة ماجستير). كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية.
- حسن عبد المحسن أحمد حاجي. (٢٠١٠). *ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي* (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية المال والأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- حمد، منال خلف الله جبار الله. (٢٠١٥). *التخطيط الاستراتيجي وأثره على أداء الموارد البشرية* (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الرباط، السودان.
- جربي، عبد الحكيم. (٢٠١٨). *دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف* (أطروحة دكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- عباس، حوراء مؤيد، وعبد الحسين، صفاء جواد. (٢٠٢٢). *دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية*. مجلة الجامعة التقنية الوسطى، ٤ (٤). تم الاسترجاع من

[https://www.asu.edu.om/img/Dissertations/Dissertations_٢٠٢٣_m٤d١٩_١٣٤١٣٨.pdf](

https://www.asu.edu.om/img/Dissertations/Dissertations_٢٠٢٣_m٤d١٩_١٣٤١٣٨.pdf)

- عدوان، منير زكريا أحمد. (٢٠١١). *واقع سياسة الاختيار والتعيين وأثرها على المسار الوظيفي للعاملين في المصارف في قطاع غزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- نهال، موسى حجازي. (٢٠١٦). *التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي: دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية قطاع غزة* (رسالة ماجستير). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- فتحي، وفاء محمود صالح. (٢٠٢٠). *ممارسات إدارة الموارد البشرية لدى عمداء الكليات في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بإدارة الأزمات من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية* (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط. متاحة عبر :

<https://www.scribd.com/document/٧١٧٥٦٢٧٥٣/>

٣-مقالات

- الخبارين. (٢٠٢٠). دور التغيير التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على البلديات في العراق. *المجلة العلمية للهندسة والإدارة*. تم الاسترجاع من-٣-٤/<https://www.hnjournal.net/en/٤-٣-٦٤/>
 - غسان العمري، بلال السكارنة، وأديب الخشاب. (٢٠٠٩). مجتمع المعرفة وتأثيره في العمل المعرفي. *مجلة تنمية الرافدين*، جامعة الموصل، العدد ٩٥.
 - غنيم، رمزي محمد إسماعيل. (٢٠١٧). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية: دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - مقلاتني، مروة، وسكفالي، حسين. (٢٠٢٠). نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالمة.
- ثانياً: المصادر الأجنبية

١. Books

- ١- Gerhart, B. (٢٠٠٧). Modeling HRM and Performance Linkages. In P. Boxall, J. Purcell, & P. Wright (Eds.), *The Oxford Handbook of Human Resource Management*. Oxford University Press.
- ٢- Loudon, K., & Loudon, J. (٢٠١٣). *Management Information Systems*. Prentice Hall, Inc.
- ٣- Mishra, L. R. (٢٠٠٧). *Human Resource Management*. AJM Book Publication, Kanpur, India.

٢. Theses and Dissertations

- ١- Keir, A., & Youssif, M. (٢٠١٦). Staff perceptions of how human resource management practices influence organisational performance: Mediating roles of organisational culture, employees' commitment and employee retention in Bahrain private universities (Doctoral dissertation). Cardiff Metropolitan University.

٣. Articles

- ١- Abdu Ja'afaru, B., & Maimako, L. B. (٢٠١٦). Human Resource Management Practices and Employee Job Satisfaction in Kano State owned Universities: A Conceptual Model. **Journal of Marketing and Management**, ٧(٢), ١-١٨.
- ٢- Chauhan, Y. S. (٢٠١٤). Human Resources Management Practices and Job Satisfaction: A Study of Hotel Industry, ٣(٩), ١-٦.
- ٣- Gürbüz, S. (٢٠٠٩). The effect of high performance HR practices on employees' job satisfaction. *Istanbul University Journal of the School of Business**, ٣٨(٢), ١١٠-١٢٣.
- ٤- Jameendar, R. (٢٠١٤). Importance and Impact of Human Resource Planning in Effectiveness and Competitiveness of an Organization. **International Journal of Research**, ١(٧), ٥٣١-٥٣٨.
- ٥- Muriithi, J. G., Gachunga, H., & Mburugu, C. K. (٢٠١٤). Effects of human resource information systems on human resource management practices and firm performance in listed commercial banks at Nairobi securities exchange. **European Journal of Business and Management**, ٦(٢٩), ٤٧-٥٥.
- ٦- Neog, & Barua, M. (٢٠١٤). Factors influencing employee's job satisfaction: Employees of automobile service, ٢(٧), ٣٠٥-٣١٦.
- ٧- Syed, N., & Yan, L. X. (٢٠١٢). Impact of high performance human resource management practices on employee job satisfaction: Empirical analysis. **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, ٤(٢), ٣١٨-٣٤٢.
- ٨- Oyeniyi, K. O., Afolabi, M. A., & Olayanju, M. (٢٠١٤). Effect of human resource management practices on job satisfaction: An empirical investigation of Nigeria banks. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, ٤(٨), ٢٤٣.
- ٩- Tan, C. L., & Nasurdin, A. M. (٢٠١١). Human resource management practices and organizational innovation: Assessing the mediating role of knowledge management effectiveness. **Electronic Journal of Knowledge Management**, ٩(٢), ١٥٥-١٦٧.
- ١٠- Al-Qudah, M. K. M., Osman, A., Ab Halim, M. S., & Al-Shatanawi, H. A. (٢٠١٤). The Effect of Human Resources Planning and Training and Development on

- Organizational Performance in the Government Sector in Jordan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, ٤(٤).**
- ١١-Jaroslav Nenadál, David Vykydal, & David Waloszek. (٢٠١٨). Organizational Excellence: Approaches, Models and Their Use at Czech Organizations. *Quality Innovation Prosperity/Kvalita Inovácia Prosperita*.**
- ١٢-Zhou, M. (٢٠٢١). Artificial Intelligence for Management Information Systems: Opportunities, Challenges, and Future Directions. *Algorithms*, ١٦(٨), ٣٥٧. https://doi.org/١٠.٣٣٩٠/a١٦٠٨٠٣٥٧**
- ١٣-Zerrouki, N. (٢٠١٥). La contribution des systèmes d'information dans la performance des entreprises: Cas de l'entreprise Metidji (unité Menut'). Mémoire, ٨. Mostaganem, Faculté des sciences économiques commerciales et des sciences de gestion.**