



دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

(محافظة النبطية- جنوب لبنان- نموذجًا)

محمد عطوي

mohammad.edu.11@gmail.com

كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، قسم الدراسات العليا

الملخص

تواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدمية، ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المنظمات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والإستمرار في عالم المنافسة، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك بتغيير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المنظمات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمة من التعامل مع التحديات التي توجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل من أجل التفوق على المنافسين.

ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية. ونظرًا لأهمية العاملين في المؤسسة ظهرت أهمية المعلومات الواجب توفرها في تسيير الموارد البشرية، خاصة تدريبهم، مما لزم المؤسسة على ضرورة وجود نظام معلومات الموارد البشرية، الذي يسمح للإدارة بمتابعة التطورات التي تحدث للعاملين منذ التحاقهم بالمؤسسة إلى غاية خروجهم منها وتدعيم احتياجاتهم العلمية والعملية من خلال القرارات التدريجية. توصلت الدراسة الحالية من خلال الإستبيان والتحليل ببرنامج SPSS إلى معرفة مدى تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، والذي يعتبر أهم عنصر بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة لمسايرة نشاطها، ومن خلال هذه النتائج توصلت الدراسة الحالية إلى أن نظام معلومات موارد البشرية له تأثير على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فمن خلال المستجوبين الذي كان عددهم 35 مستجوبًا اعتبرت أن نظام المعلومات الموارد البشرية هام بالنسبة بالمؤسسات وهو ما يعكس مدى تأثير النظام على أداء العاملين. كما استنتجت الدراسة الحالية أن من بين أهم العناصر التي أدت إلى تحسين الأداء هي نظام المعلومات الذي تتبعه المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: أداء العاملين، نظم معلومات الموارد البشرية، الدقة والوضوح، المرونة والشمول، الملاءمة، والسرعة.

**The role of human resources information systems in improving the
performance of workers in small and medium enterprises
(Nabatiyeh Governorate - South Lebanon - a model)**

Abstract

Global and local organizations face many changes and challenges, whether they are industrial or service organizations, and these challenges called for the emergence of new concepts in the management of organizations that seek to achieve the goal of survival and continuity in the world of competition, especially small and medium enterprises by changing their traditional methods that are not commensurate with what they face. Organizations have challenges, and adopt modern management concepts that enable the organization to deal with the challenges it directs and overcome to achieve the best level of performance in order to outperform the competitors.

Perhaps the use of efficient and effective information systems by these organizations would achieve their goals. Interest has increased due to the crucial role they play in the development of organizations as they provide all appropriate information at the most appropriate times for various administrative levels. In view of the importance of the employees of the institution, the importance of the information that must be provided in the management of human resources, especially their training, appeared, which obligated the institution to the necessity of a human resource information system, which allows the management to follow the developments that occur to workers from their joining the institution until their exit from it and support their scientific and practical needs through Training decisions.

The current study found, through a questionnaire and an analysis in the SPSS program, to know the extent of the impact of the human resources information system on the performance of employees, which is the most important element for the institutions under study to keep pace with their activities, and through these results, the current study concluded that the human resources information system has an impact on the performance of employees In small and medium enterprises, through the 35 respondents, the human resources information system was considered important for the institutions, which reflects the extent of the system's impact on the performance of employees. The current study also concluded that among the most important elements that led to the improvement of performance is the information system that the institution follows.

Key words: employee performance, human resource information systems, accuracy and clarity, flexibility and comprehensiveness, relevance, and speed.

الإطار العام للدراسة

المقدمة

لقد غيرت نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين ووظائفهم وتنفيذ أنشطة الأعمال، كما تغيرت أدوار نظم المعلومات فلم تعد مجرد أدوات تسجيل ومعالجة بيانات بل أصبحت جزءًا في عملية تحليل واتخاذ القرارات.

شهدت الآونة الأخيرة تزايدًا مستمرًا وسريعًا في أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمنظمات ويرجع ذلك إلى ظهور ثلاث اتجاهات حديثة، حيث يتمثل الاتجاه الأول في تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المنظمات الحديثة، أما الثاني يتمثل في أن تنمية وتطوير شبكة الاتصال والمعالجات الدقيقة قد أدى إلى ظهور نظم معلومات مبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال المتقدمة وأخيرًا الاتجاه الثالث يتمثل في أن التغيرات التي طرأت في الطلب على المعلومات وفي الأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها أدى إلى تغيير في مفهوم ودور المعلومات، حيث أصبح ينظر إليها باعتبارها موردًا إستراتيجيًا قادرًا على الإمداد هذه المعلومات داخل المؤسسة.

ويعد تقييم أداء العاملين من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، ذلك ان أداء العاملين يعتبر حجر الزاوية بالنسبة لنجاح المنظمة وفعاليتها في بيئتها وتحقيق الاستمرار لها، لهذا كان عنوان الدراسة الحالية:

دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (محافظة النبطية- جنوب لبنان- نموذجًا)

أولاً: إشكالية وأسئلة الدراسة

أصبح العنصر البشري من أهم موارد المؤسسة، كما أن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة صعبة، هذا لأن تحقيق المؤسسة لأهدافها وعلى رأسها رفع الإنتاجية وتحسين أدائها مرتبط بشكل كبير برفع إنتاجية وتحسين أداء العاملين بها. وللوصول لهذه الغاية يتطلب من إدارة المؤسسة

العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب العاملين، مما يستدعي القيام بالتغيير في خصائصهم، قدراتهم، مهاراتهم، ثقافتهم.

ويمكن تلخيص إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى مساهمة نظام معلومات موارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة في محافظة النبطية؟

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك تأثير بين سرعة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين؟
- هل هناك تأثير بين دقة ووضوح نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين مرونة وشمول نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين ملائمة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين؟

ثانياً: فرضيات البحث

إستناداً إلى إشكالية وأسئلة الدراسة تم صياغة فرضية أساسية ويتفرع عنها ثلاث فرضيات وهي

كما يلي:

- الفرضية الرئيسية H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.
- الفرضية الفرعية الأولى H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.
- الفرضية الفرعية الثانية H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة ووضوح نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.
- الفرضية الفرعية الثالثة H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة وشمول نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.
- الفرضية الفرعية الرابعة H1: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- إبراز علاقة نظم معلومات الموارد البشرية بعملية تقييم أداء العاملين ومنه تحسين أداء المؤسسة ككل.

- محاولة الاطلاع على واقع نظم المعلومات موارد البشريّة في المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة.

رابعاً: أهمية الدّراسة

تستمد الدّراسة الحاليّة أهميتها من خلال ربطها بين موضوعين هامين في مجال الإدارة المعاصرة.

أ- الأهمية النّظرية

- توضح الدّراسة الحاليّة أهمية تحسين أداء العاملين من خلال الإستغلال الأمثل لنظام معلومات الموارد البشريّة في المؤسسة وانعكاساته الايجابية في الحصول على مستويات افضل والتّغلب على الصّعوبات.
- كما تدرج الأهمية أيضاً حول تحسين أداء ومردودية العمال بالمؤسسة والخروج من الأداء الرّوتيني.

- جمع إطار معرفي واضح عن متغيري الدّراسة: المستقل (نظم معلومات الموارد البشريّة، والتّابع: (أداء العاملين في المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة).

ب- الأهمية العلميّة

- تتناول الدّراسة الحاليّة قطاعاً رئيساً وهاماً للمجتمع اللبناني وهو المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة من خلال دراسة أداء العاملين وتأثير نظم معلومات الموارد البشريّة.

خامساً: منهجية الدّراسة

إعتمدت الدّراسة الحاليّة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي واقعاً ويصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كما ونوعاً. وقد اقتضى ذلك اللجوء إلى الأساليب الإحصائية في تجميع البيانات وتحليلها عبر إستخدام الإستمارة كأداة بحث والتي بنيت بالإعتماد على الدّراسات السابقة من ناحية وظروف المؤسسات قيد الدّراسة من ناحية ثانية، ثم توزيعها على العاملين - عينة ملائمة- بغية الحصول على نتائج دقيقة للدراسة عبر تحليلها بإستخدام برنامج الSPSS.

سادساً: متغيرات الدراسة

جدول 1: متغيرات الدراسة

| المتغير التابع | المتغير المستقل |
|--|-----------------------------|
| أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة | نظم معلومات الموارد البشرية |
| المتغيرات الفرعية التابعة | |
| الدقة والوضوح | |
| المرونة والشمول | |
| الملاءمة | |
| السرعة | |
| المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لمتطلبات الدراسة الميدانية | |

سابعاً: حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- الحدود الزمانية: تمت الدراسة الحالية خلال شهر كانون الثاني 2019.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة الحالية على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة النبطية.
- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة الحالية تأثير نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- الحدود البشرية: العاملون في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة النبطية.

ثامناً- أداة الدراسة

أولاً: مصادر المعلومات:

- المسح المكتبي: يشمل المراجع والمصادر العربية والأجنبية، المجلات، الدراسات السابقة والإنترنت.
- الإستبانة: هي مجموعة من الأسئلة تم اعتمادها لمعرفة آراء العينة التي تم إختيارها بطريقة العينة الملائمة.

ثانياً: أدوات البحث:

- البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة الحالية.
- اعتمدت الدراسة الحالية على الإستبانة كأداة أساسية للدراسة، وذلك للكشف عن آراء وموقف العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة (مدينة النبطية)، من خلال الأسئلة المطروحة فيها. كما تتضمن فقرات الإستبانة وعددها 31 فقرة، نظم معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

عاشراً: الدراسات السابقة

- دراسة رجم خالد، بعنوان: " أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين" (2012). هدفت هذه الدراسة الى محاولة الاطلاع على واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ومدى تأثيره على أداء العاملين. كما اعتمدت المنهج الوصفي وذلك في تحديد ماهية الأداء وأداء المورد البشري، أبعاده، العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى وصف وتحليل كيفية تقييمه وطرق تحسينه، والإلمام بالمفاهيم المتعلقة بنظام المعلومات الموارد البشرية. وتمثلت نتائج الدراسة في ان المؤسسة تسعى إلى رفع أدائها للتكيف مع التغيرات البيئية بالإضافة إلى تعزيز مكانتها التنافسية مقارنة بالمنافسين وهذا لا يتحقق إلا بتحسين ورفع أداء المورد البشري الذي يعتبر الدعامه الأساسية للأداء وهذا عبر إتباع تقنيات ووسائل حديثة في إدارته وأهمها نظام معلومات الموارد البشرية.
- دراسة العربي عطية، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر، (2012). هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، اعتمدت هذه الدراسة على إستخدام المنهج الوصفي أما مصادر البيانات والمعلومات فهي: المسح المكتبي والاستبانة. توصلت هذه الى الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة؛ كما أظهرت هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل).

الباب الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: مفاهيم حول نظام معلومات الموارد البشرية

لقد ساعدت نظم معلومات الموارد البشرية في الترشيد والتحكم في تدفق المعلومات نظرًا لأهميتها التي ازدادت يوماً بعد يوم باعتباره وسيطاً إدارياً يساعد العاملين في إنجاز مهامهم الوظيفية بصورة أكثر كفاءة وفعالية. وسيتناول هذا المبحث مفاهيم حول النظام والبيانات والمعلومات وكذلك عرض مفاهيم عامة حول نظام معلومات الموارد البشرية.

أولاً: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

تقوم إدارة الموارد البشرية بالعديد من الأنشطة والمهام التي من شأنها توفير الموارد البشرية وفقاً للاحتياجات الحالية والمستقبلية فتعمل على استقطابها، تدريبها، تطويرها، تحفيزها، تقييم أدائها وتنظيم علاقتها مع الأقسام الأخرى والعديد من الجهات للمنظمة الخارجية.

ويعرف نظام معلومات موارد بشرية بأنه تركيبة من المعدات والأفراد والإجراءات المصممة بغرض تجميع، تنقية، تحليل، تقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بالعنصر البشري في المنظم (المرسي، جمال، 2003، ص53)

فنظام معلومات الموارد البشرية هونظام فرعي لنظم معلومات يختص بمعالجة وتوفير المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم، بما يساعد على ضمان فعالية التخطيط وجودة القرارات المتخذة فيما يخص الموارد البشرية.

ثانياً: أهمية نظم معلومات الموارد البشرية

تتجلى أهميته في إسهامه بشكل فعال في مختلف الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية من بين هذه المجالات: (صلح، محمد، 2004، 209).

- السجلات والأداء: يؤدي استخدام الحاسوب في السجلات الى إعداد التقارير في أقل وقت ممكن فيساعد في اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت والمكان المناسبين.
- الاختيار والتعيين: لاستخدام الحاسوب في الاختيار والتعيين فوائد كبيرة منها تخزين المعلومات عن كافة المرشحين للوظائف المختلفة واستعادتها عند الحاجة بأسرع وقت ممكن مع اجراء المقارنة بين مؤهلات المرشحين لاختيار مناسب منهم اضافة الى السرعة في اتخاذ القرارات وتخفيض التكاليف.
- إدارة الأجور والمرتبات: لقد حقق استخدام الحاسوب في إدارة الأجور والمرتبات المزايا التالية:
زيادة الدقة والسرعة عند إعداد قوائم الاجور والرواتب والمكافئات و صرفها في الوقت المناسب،
المساهمة في اتخاذ القرارات السريعة، وإمكانية مقارنة ما تدفعه المؤسسة من رواتب للادارات المختلفة في كافة انحاء المؤسسة.

ثالثاً: أهداف نظم معلومات الموارد البشرية

كل هذه المهام يقوم بها هذا النظام من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف وأهمها: (بن قارة، أمينة، 2009، ص137).

- تحسين طريقة إدارة الموارد البشرية عن طريق قواعد معلومات تشمل: مقاييس التشغيل، التكوين، تسيير الكفاءات... الخ.
- تحسين وتطوير الاتصال بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.
- إمداد المؤسسة بالمعلومات الخاصة بالموارد البشرية والتي تمكنها من توجيه القرارات وتسهيل اتخاذها.
- الوقوف أمام المخاطر التي تواجه إدارة الموارد البشرية من تعطيلات وتوقفات عن العمل بتقليل التكاليف وربح الوقت.

رابعاً: أنواع نظم معلومات الموارد البشرية

يمكن تصنيف نظم معلومات الموارد البشرية حسب درجة استعمال الآلة إلى ثلاث أنواع:

- نظم يدوية: وهو نظام تقليدي يتصف بانعدام استعمال الآلة ومن أهم النظم المستعملة في هذا النوع ما يلي:
 - أ- نظام الملفات
 - ب- نظام السجلات
 - ج- نظم يدوية مع استخدام الآلات
- نظم آلية:

أ- نظام المصفرات الفيلمية: تعرفب أنها مجموعة الوسائل و الأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية الى صور مصغرة لا يمكن قراءتها بالعين المجردة و لكن بالإمكان تكبيرها ونسخ صور ورقية منها.

- نظام الحاسب الآلي: ويقوم الحاسب بعدة عمليات متكاملة متعاقبة بطريقة آلية طبق نظام معين.

خامساً: مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام معلومات المورد البشرية من العناصر التالية (رجم، خالد، 2012، ص64).

- مدخلات نظام معلومات موارد بشرية: تمثل المعطيات بكافة صورها (بشرية، مادية، ومعنوية).
- المادة الخام لنظام المعلومات: معطيات عن النظام (بيئة داخلية، بيئة خارجية)، معطيات عن الموظفين (المؤهلات، تاريخ التعيين، المهارات، والأفراد)، معطيات عن الوظائف (الإجراءات، المهام، والأهداف).
- قاعدة البيانات: هي مجموعة معطيات مهيكلة على شكل جدول أو مجموعة جداول يمثل كل جدول مجموعة من المعطيات خاصة بمجال معين من مجالات الموارد البشرية توجد روابط بين هذه الجداول والتي يتبع بعضها في قاعدة البيانات.
- مخرجات نظام معلومات موارد بشرية: هي النتائج التي يتم التوصل إليها من المعالجة الآلية للمعطيات (المدخلات) وتكون على شكل تقارير وقتية أو دورية على فترات مختلفة.
- التغذية العكسية: تتم للمحافظة على إنتاجية معلومات الموارد البشرية من خلال رصد الانحرافات والعمل على تصحيحها.

سادساً: تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

- لنظام معلومات الموارد البشرية تطبيقات عديدة في كافة نشاطات المنظمة وأهم هذه التطبيقات: (عباس، سهيلة، 2006، ص 329).
- تطبيقات التخطيط للموارد البشرية: يساعد النظام في تحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعاً حيث يوفر معلومات عمّن سيشغل الوظيفة مستقبلاً.
 - تطبيقات التوظيف: تتضمن تطبيقات كل من عملية جذب واستقطاب العاملين، والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة لهم، والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين.
 - تطبيقات إدارة الأداء: والتي تتطلب بلا شك اعتماد تطبيق الحاسب الإلكتروني لكي يحقق كل سبل التقييم السليم والدقة العالية والموضوعية وهذا من شأنه أن يساعد المنظمة في ربط أنظمة التقييم بخصائص ومواصفات كل وظيفة، ويساهم في تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء الناتجة عن الفروقات بين الأداء الفعلي قياساً بالمعايير الموضوعية حتى يتسنى للنظام تصحيح الانحرافات ومعالجة مشاكل انخفاض الأداء.
 - تطبيقات التدريب والتطوير المهني: والذي يتطلب بناء قاعدة معلومات واسعة تتضمن معلومات عن النشاطات الجارية في المنظمة وعدد العاملين المطلوبين للتدريب وخصائصهم، وإلى أي إدارة أو قسم ينتمون حتى يتسنى وضع محتوى برنامج التدريب المناسب وكلفة التدريب وبالتالي معرفة أي الأقسام تكون تكلفة التدريب فيها مرتفعة دون غيرها.

- تطبيقات التعويضات: تتضمن تحديد الرواتب والأجور والمكافآت، الحوافز والإعانات، والخدمات العامة والاجتماعية المقدمة للعاملين.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول تحسين أداء العاملين

من أهم عوامل نجاح المؤسسات هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق أهدافه ورغباته.

أولاً: مفهوم الأداء

عرف مفهوم الأداء تطوراً جديداً في محتواه، فبدلاً من الاعتماد فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء والتحكم في الأسعار كآلية لتحديد مفهوم الأداء وطرق قياسه، تم الانتقال الى الاخذ في الحسبان التطورات التي تشهدها بيئة المؤسسات عند تحديد مفهوم الأداء. (Giroud، Françoise et Autres، 2004، p 65)

ويتكون الأداء من مكونين رئيسيين هما: الفعالية والكفاءة، اي ان المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها؛ ف Walker et Ruibert اعتبر ان الفعالية تتجسد في "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نمو مبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة.

$$\text{الفعالية} = (\text{قيمة المخرجات الفعلية} \div \text{قيمة المخرجات المتوقعة}) \times 100.$$

في المقابل، يتميز مصطلح الكفاءة Efficiency وفقاً لـ Welber et Ruekertsz، الكفاءة هي "قدرة مردودية المؤسسة"، اي انها مقياس للمردودية بمعنى انها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات، وبالتالي، يمكن اعتبار الكفاءة بانها "الاستخدام الامثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يُذكر. (بلوط، ابراهيم، 2005، ص 41).

ثانياً: تعريف أداء العاملين

يعرف أداء العاملين بأنه إنجاز عمل ما أي إنجاز العامل لهدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية محددة، كما يعرف بأنه " العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحيتهم وإنجازاتهم وسلوكهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل المسؤولية الحالية واستعدادهم على حصول على مناصب أعلى مستقبلاً. (عروب، حسناء، 2015، ص8).

وتبرز أهميته في رفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهدهم موضع تقدير واهتمام إدارة المنظمة بهدف معالجة نقاط الضعف، وإشعار العاملين بمسؤولياتهم.

ثالثاً: معايير تحسين أداء العاملين

وتمثل أهم معايير أداء الموارد البشرية فيما يلي:

- الجودة: مثل جودة الأداء مدى مطابقة أداء العامل لما هو منتظر منه.
- الكمية: يقصد بها حجم العمل المنجز.
- الوقت: ويمثل أحد أهم موارد المؤسسة وما يميزه أنه غير متجدد وغير قابل للتعويض مما يتطلب تحديد الوقت المناسب والكافي لكل نشاط حتى يتم استغلاله أحسن استغلال.
- الإجراءات: هي خطوات أداء العامل الضرورية للنشاط أو المهمة.

رابعًا: مساهمة نظام المعلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

تتمثل مساهمة نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العمال فيما يلي: (العربي، عطية،

ص 325)

- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي.
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملغاة على عاتق المدراء، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة وتعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة.

المبحث الثالث: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أولاً: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يختلف تعريف ومفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من دولة لأخرى وفقاً لاختلاف إمكانياتها وظروفها الاقتصادية والاجتماعية، مثل: درجة التقدم الاقتصادي، وطبيعة مكونات عوامل الإنتاج الصناعي، نوعية الصناعات الحرفية التقليدية القائمة قبل الصناعة الحديثة والكثافة السكانية، مدى توفر القوى العاملة ودرجة تأهيلها، المستوى العام للأجور والدخل، وغيرها من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية التي تحدد ملامح وطبيعة الصناعات القائمة فيها. ولهذا، يبقى هذا النوع من المؤسسات بانتظار الدعم اللازم من الحكومات لما يعانيه من مشاكل لا يقدر على مواجهتها بإمكانياته الخاصة. ونظراً لدوره الكبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في بلدان العالم والدول النامية خصوصاً، والدول العربية تحديداً، ونظراً لما لهذا القطاع من مزايا كثيرة مختلفة عن باقي القطاعات.

ثانياً: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تعريف المؤسسات المتوسطة بطريقة غير مباشرة بناءً على تعريف المؤسسات الكبيرة. ورغم عدم وجود تعريف دولي متفق عليه للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بيد أنه يوجد اتفاق على المعايير يمكن على أساسها تعريف الاحجام المختلفة للصناعة، من أكثر المعايير شيوعاً ما يلي: (طرابلسي، حسين، 2015).

- معيار رأس المال: ويعتبر من المعايير الأساسية التي تُستخدم في تمييز حجم المشروع، نظراً لأنه يمثل عنصراً هاماً في تحديد الطاقة الإنتاجية.
- معيار عدد العاملين: يعتبر عدد العاملين ابسط المعايير وأكثرها شيوعاً لسهولة القياس، غير ان من عيوب هذا التعريف اختلافه من دولة لأخرى، فضلاً عن انه لا يأخذ بنظر الاعتبار التفاوت التكنولوجي في الإنتاج.
- معيار حجم الإستثمار: فيعد حجم الإستثمار (رأس مال المستثمر) معياراً أساسياً في العديد من الدول للتمييز بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبين المؤسسات الكبيرة، على اعتبار ان حجم الإستثمار يعطي صورة عن حجم النشاط الإقتصادي كميًا.
- معيار قيمة المبيعات السنوية: ويمكن اعتباره أحد المعايير التي تميّز المؤسسات من حيث النشاط وقدرتها التنافسية في الأسواق.
- إذًا، يتفاوت تعريف الصناعات الصغيرة والمتوسطة من دولة لأخرى، حسب مستوى التنمية والنمو الإقتصادي، ومستوى معيشة أفرادها، ومدى التقدم في الإستخدام التكنولوجي.

ثالثاً: خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- تظهر أهميتها من خلال استغلال الطاقات وتطوير الخبرات والمهارات كونها تعتبر أحد أهم روافد العملية التنموية. ومن أبرز خصائصها:
- مالك المنشأة هو مديرها، كونها ذات طابع أسري في أغلب الأحيان.
 - إنخفاض الحجم المطلق لرأس المال اللازم لإنشاء المؤسسات الصغيرة، في ظل تدني حجم المدخرات لهؤلاء المستثمرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - الإعتماد على الموارد المحلية الأولية، مما يساهم في خفض الكلفة الإنتاجية، وبالتالي يؤدي إلى إنخفاض مستويات معامل رأس المال العامل.
 - تدني قدراتها الذاتية على التطور والتوسع، وذلك يعود إلى إهمالها جوانب البحث .
 - الإرتقاء بمستويات الإدخار والإستثمار، على اعتبار أنها مصدرًا جيدًا للإدخارات الخاصة وتعبئة رؤوس الأموال.

- المرونة والمقدرة على الإنتشار، نظرًا لقدرتها على التكيف مع مختلف الظروف.

رابعًا: أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تكمُن أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدى إمكانية تحقيقها لجملة من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والتي يمكن تلخيصها على الشكل التالي: (صالح، محمد، 2004، ص 12

- مدى مساهمتها في الإقتصاد الوطني: وتقاس أهميتها بعدة مؤشرات من بينها: حجم اليد العاملة المشغلة، ونسبتها ضمن العدد الاجمالي للمؤسسات، وحصتها ضمن الناتج المحلي الاجمالي.

- ترقية الصادرات: من خلال تقليل العجز في ميزان المدفوعات، أو حتى إحداث فائض في ميزان مدفوعات بعض الدول خلال غزو الأسواق الاجنبية.

- توفير إحتياجات المؤسسات الكبرى: تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مساهمة فعالة في توفير حاجيات المؤسسات الكبرى.

- تحافظ على الهوية المحلية في تنشيط ودعم الصناعات والمشروعات ذات الطبيعة المرتبطة بالبيئة المحلية.

- تحقيق التوازن الاقليمي والاجتماعي: بسبب قدرتها العالية على الإنتشار الجغرافي والتوسع داخل المجتمعات في أطراف المدن والقرى، على عكس المشروعات الكبيرة التي غالبًا ما تتمركز في المدن الكبيرة.

الباب الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يتضمن جمع البيانات عن طريق الإستبانة، وتحليلها إحصائيًا، بهدف إختبار صحة فرضياتها أو رفضها، وتحويلها إلى أرقام ونسب مئوية، الأمر الذي يساعد على التقويم والتفسير الموضوعي لها.

ثانيًا: مجتمع الدراسة

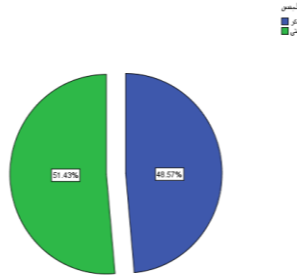
يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة النبطية والتي تم اختيارها بعينة ملائمة، أما العينة فتتمثل في العاملين في تلك المؤسسات والذي يبلغ عددهم 35 عاملاً.

ثالثاً: أداة الدراسة

قام الباحثان بإعطاء كل عبارة من عبارات الإستبانة النهائية وزناً مدرجاً وفق مقياس (likert scale) الخماسي لتقدير درجة كل عبارة من العبارات). وصممت الإستبانة بغرض جمع البيانات والمعلومات والآراء اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة.

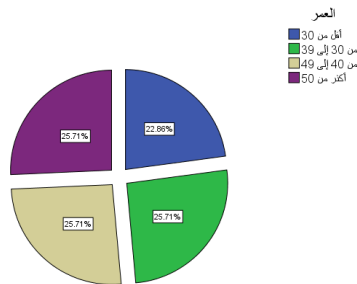
رابعاً: البيانات الشخصية

الرسم البياني رقم 1: الجنس



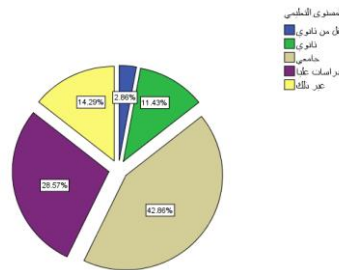
يبين الرسم البياني رقم 1 أن 51.43% هم إناث، والباقي منهم (48.57%) هم ذكور.

الرسم البياني رقم 2: العمر



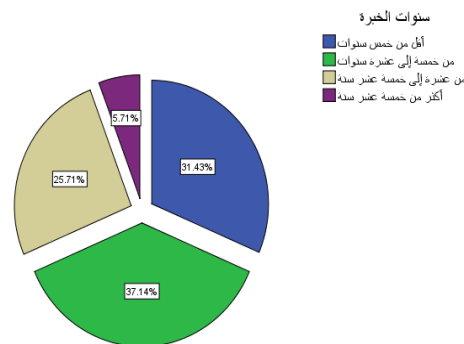
يبين الرّسم البياني رقم 2 أن 25.71% من العينة يتراوح عمرهم بين 30 و39 سنة، أيضًا 25.71% منها يتراوح عمرهم بين 40 و49 سنة، و 25.71% منها عمرهم أكثر من 50 سنة، أما الباقي وهم 22.86% من العينة عمرهم أقل من 30 سنة.

الرّسم البياني رقم 3: المستوى التعليمي



يبين الرسم البياني رقم 3 المستوى التعليمي للعينة حيث أن النسبة الأكبر منهم وهي 42.86% حاصلون على شهادات جامعية، و 28.57% منها حاصلون على دراسات عليا، و 14.29% منها حاصلون على شهادات أخرى، و 11.43% منها حاصلون على شهادة الثانوي، والنسبة الأقل وهي 2.86% أقل من ثانوي.

الرّسم البياني رقم 4: سنوات الخبرة



يبين الرّسم البياني رقم 4 أن 37.14% من العينة لديهم سنوات خبرة من 5 إلى 10 سنة، و

| الدرجة | الإنحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الترتيب | الفقرات |
|--------|-------------------|-----------------|---------|---------|
|--------|-------------------|-----------------|---------|---------|

31.43% منها لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، و25.71% منها خبرتهم بين 10 و15 سنة، و5.71% منها خبرتهم أكثر من 15 سنة.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشريّة

أولاً: الدقة والوضوح

الجدول رقم 1: المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات محل الدراسة حول بعد الدقة والوضوح

| | | | | |
|--|--------|-------|---|--|
| مرتفع | 0.832 | 2.31 | 4 | تتميز المعلومات التي تقدمها نظم معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة بالدقة |
| مرتفع | 0.742 | 2.51 | 1 | تتصف مخرجات (المعلومات المتحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية المطبق في المؤسسة) بأنها خالية من الأخطاء والتحيز |
| مرتفع | 0.838 | 2.34 | 3 | يتميز نظام المعلومات المطبق في المؤسسة بتوفيره لطرق عديدة للسيطرة على المشاكل وتجنب الوقوع في الأخطاء |
| مرتفع | 0.808 | 2.23 | 5 | يتميز نظام معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة بسهولة فهمه واستخدامه |
| مرتفع | 0.802 | 2.34 | 2 | تتميز المعلومات المتحصل عليها بالوضوح |
| مرتفع | 0.8044 | 2.346 | | الدقة والوضوح |
| المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على مخرجات SPSS | | | | |

يظهر من الجدول 1: أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالدقة والوضوح بلغ (2.346) وانحراف معياري (0.8044) بدرجة مرتفعة، وقد احتلت الفقرة الثانية (تتصف مخرجات (المعلومات المتحصل عليها من نظام معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة) بأنها خالية من الأخطاء والتحيز) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.51 وانحراف معياري 0.838 بدرجة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة الرابعة (يتميز نظام معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة بسهولة فهمه واستخدامه) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري 0.808 بدرجة مرتفعة أيضًا. كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لدقة ووضوح نظام معلومات الموارد البشرية.

ثانيًا: المرونة والشمول

الجدول رقم 2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات محل الدراسة حول بعد المرونة والشمول

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الترتيب | الفقرات |
|--------|-------------------|-----------------|---------|---------|
|--------|-------------------|-----------------|---------|---------|

| | | | | |
|--|--------|------|---|---|
| مرتفع | 0.845 | 2.14 | 3 | تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية المطبق بإمكانية الاعتماد عليها في مختلف المجالات |
| مرتفع | 0.857 | 2.17 | 2 | تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية المطبق بإمكانية الاعتماد عليها في مختلف الاوقات |
| مرتفع | 0.886 | 2.26 | 1 | يقدم نظام معلومات الموارد بشرية معلومات متنوعة وبأساليب مختلفة |
| مرتفع | 0.8626 | 2.19 | | المرونة والشمول |
| المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على مخرجات SPSS | | | | |

يظهر من الجدول 2 أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالمرونة والشمول بلغ (2.19) وانحراف معياري (0.8626) بدرجة مرتفعة، وقد احتلت الفقرة الثالثة (يقدم نظام معلومات الموارد بشرية معلومات متنوعة و بأساليب مختلفة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.26) وانحراف معياري (0.886) بدرجة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة الأولى (تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية المطبق بإمكانية الاعتماد عليها في مختلف المجالات) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.845) بدرجة مرتفعة أيضًا. كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لمرونة وشمول نظام معلومات الموارد البشرية.

ثالثًا: السرعة

الجدول رقم 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات محل الدراسة حول بعد السرعة

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الترتيب | الفقرات |
|--|-------------------|-----------------|---------|--|
| مرتفع | 0.873 | 2.34 | 1 | يساعد نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة انجاز المهام في وقت قصير |
| مرتفع | 0.886 | 2.26 | 4 | يساعد نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة فهم العمل و سهولته |
| مرتفع | 0.919 | 2.26 | 3 | يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بالعاملين بسرعة عند الحاجة لها |
| مرتفع | 0.942 | 2.23 | 5 | تتميز المؤسسة بسرعة تداول المعلومات بين العمال |
| مرتفع | 0.893 | 2.29 | 2 | يتصف نظام المعلومات المطبق بسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل |
| مرتفع | 0.9026 | 2.276 | | السرعة |
| المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على مخرجات SPSS | | | | |

يظهر من الجدول 3: أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالسرعة بلغ (2.276) وانحراف معياري (0.9026) بدرجة مرتفعة، وقد احتلت الفقرة الأولى (يساعد نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة انجاز المهام في وقت قصير) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.34) وانحراف معياري (0.873) بدرجة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة الرابعة (تتميز المؤسسة بسرعة تداول المعلومات بين العمال) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري (0.942) بدرجة مرتفعة أيضاً. كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لسرعة نظام معلومات الموارد البشرية.

رابعاً: الملائمة

الجدول رقم 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات محل الدراسة حول بعد الملائمة

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الترتيب | الفقرات |
|--|-------------------|-----------------|---------|---|
| مرتفع | 0.886 | 2.26 | 2 | تساعد نظم معلومات موارد البشرية في عملية التّعيين و التّدريب |
| مرتفع | 0.852 | 2.26 | 1 | تساعد نظم معلومات موارد البشرية في اتخاذ القرارات الصّحيحة (التّرقية، التّكوين) |
| مرتفع | 0.869 | 2.26 | | الملائمة |
| المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS | | | | |

يظهر من الجدول 4: أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالملائمة بلغ (2.26) وانحراف معياري (0.869) بدرجة مرتفعة، وقد احتلت الفقرة الثانية (تساعد نظم معلومات موارد البشرية في اتخاذ القرارات الصّحيحة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.26) وانحراف معياري (0.869) بدرجة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة الأولى (تساعد نظم معلومات موارد البشرية في عملية التّعيين والتّدريب) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.886) بدرجة مرتفعة أيضاً. كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول لملائمة نظام معلومات الموارد البشرية.

خامساً: أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية
الجدول رقم 5: متوسطات أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية

| البيان | المتوسط الحسابي | مستوى الإجابة |
|--|-----------------|---------------|
| الدقة والوضوح | 2.346 | مرتفع |
| المرونة والشمول | 2.19 | مرتفع |
| السرعة | 2.276 | مرتفع |
| الملائمة | 2.26 | مرتفع |
| المتوسط العام لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية | 2.268 | مرتفع |

المبحث الثالث: أداء العاملين

أولاً: أداء العاملين

الجدول رقم 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات محل الدراسة حول أداء العاملين

| الفقرات | الترتيب | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---|---------|-----------------|-------------------|--------|
| اقوم بتقديم عملي في الوقت المحدد له | 3 | 2.8 | 0.584 | مرتفع |
| توفر المعلومات في الوقت المناسب يساعدني على اتخاذ القرار الصحيح | 1 | 2.97 | 0.169 | مرتفع |
| اقوم بتادية الاعمال الموجهة الي بكفاءة و فعالية | 4 | 2.69 | 0.631 | مرتفع |
| انجز ما يسند الي من اعمال باسلوب جديد و متطور | 8 | 2.51 | 0.742 | مرتفع |
| لا اغيب عن عملي الا للضرورة القصوى | 5 | 2.66 | 0.765 | مرتفع |
| ظروف العمل الحالية جيدة و تساعد على الأداء الفعال | 10 | 2.26 | 0.852 | مرتفع |
| تبادل المعلومات بين الزملاء يساعدني على العمل بطريقة افضل | 9 | 2.26 | 0.886 | مرتفع |
| تعامل صاحب المؤسسة بعدالة يساهم في رفع مستوى أدائي | 7 | 2.63 | 0.690 | مرتفع |
| تشجيع صاحب المؤسسة يدفعني لإنجاز عملي بكفاءة | 2 | 2.91 | 0.284 | مرتفع |
| لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل | 11 | 2.09 | 0.853 | مرتفع |

| | | | | |
|--|--------|--------|----|---|
| مرتفع | 0.919 | 2.09 | 12 | تبادل الآراء والمشاركة في اتخاذ القرار تساعدني في العمل بشكل جيد |
| مرتفع | 0.731 | 2.63 | 6 | حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد |
| مرتفع | 0.6755 | 2.5416 | | أداء العاملين |
| المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادًا على مخرجات SPSS | | | | |

يظهر من الجدول 6 أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بأداء العاملين بلغ (2.5416) وانحراف معياري (0.6755) بدرجة مرتفعة، وقد احتلت الفقرة الثانية (توفر المعلومات في الوقت المناسب يساعدني على اتخاذ القرار الصحيح) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.97) وانحراف معياري (0.886) بدرجة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة الحادية عشر (تبادل الآراء و المشاركة في اتخاذ القرار تساعدني في العمل بشكل جيد) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (0.919) بدرجة مرتفعة أيضًا. كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على المعرفة الكافية والفهم الجيد والمقبول للمفهوم أداء العاملين في المؤسسة.

ثانيًا: العلاقة الارتباطية بين نظم معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين

الجدول رقم 7: العلاقات الارتباطية بين المتغيرات

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|
| | | نظم المعلومات | أداء العاملين |
| نظم المعلومات | Pearson Correlation | 1 | .392 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.011 |
| | N | 35 | 35 |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | .392 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.011 | |
| | N | 35 | 35 |

يتضح من جدول 7: بأن العلاقة الارتباطية طردية وذات دلالة إحصائية ضعيفة بين المتغير المستقل نظم معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة كمتغير تابع، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية للمتغيرين ككل (0.392).

الجدول رقم 8: تحليل التباين ANOVA لتقدير العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين.

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| Regression | .017 | 1 | .017 | .416 | .523 ^b |
| 1 Residual | 1.349 | 33 | .041 | | |
| Total | 1.366 | 34 | | | |

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

يوضح الجدول أعلاه أنه عند درجة حرية 1 ودرجة حرية البواقي 33، ومعدل مربعات الانحدار 0.17 ومعدا مربعات الانحدار البواقي 0.041، وقيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار "معامل فيشر" 0.416، ومستوى دلالة الإختبار 0.523 أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، يكون خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

الخاتمة

تحتل نظم المعلومات الموارد البشرية دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء كانت مؤسسات كبيرة او صغيرة لان لها العديد من المميزات التي تمتع بها على رأسها تقليل نسبة التداخل البشري في العمليات المتكررة وتحسين صورته أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات وتحسين أداء العامل كما يساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والتسريع المبني على الحقائق والمعلومات الصحيحة كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فتتطبق نظام معلومات موارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يؤثر الى زيادة الأداء الكلي للمؤسسة وهذا ما دعا إلى طرح الإشكالية التالية "مامدى مساهمة نظم معلومات موارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي سعت الدراسة الحالية الإجابة عنها حيث تبرز الدراسة الحالية إبعاد نظم معلومات الموارد البشرية ومدى تأثيرها على أداء المورد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة حيث تعتبر في منطلقها دراسة إحصائية وصفية لنظام معلومات الموارد البشرية السائد في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة من حيث التعرف على أهم

أبعاده وكذلك مستوى أداء الموارد البشرية فيها وهي دراسة تأثيرية وإرتباطية كونها تكشف مدى وجود علاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وأداء المورد البشري. ومن خلال المحاور أختبرت فرضيات الدراسة الحالية وقد أظهرت النتائج الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية والتمثلة في (المتوسط الحسابي النسب المئوية الانحراف المعياري ومعامل الارتباط). النتائج الخاصة باختيار صحة الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية:

يتضح من خلال الملحق رقم 2 ان العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً بمستويات إيجابية بين المتغير المستقل نظم المعلومات الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأداء العاملين كمتغير تابع وان مستوى الدلالة 0.011 وهو اقل من 0.05 ما يدل على أنه توجد أدلة كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك علاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين في مؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الفرضية الفرعية الأولى:

هناك إرتباط ذو دلالة إحصائية بين سرعة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين يتضح من خلال الملحق رقم 3 أن العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين سرعة نظم المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين وان مستوى الدلالة هو 0.044 وهو اقل من 0.05 مما يدل على أنه توجد أدلة كافية من بيانات العينة للقبول انه هناك علاقة بين سرعة نظام معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين مؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من خلال الملحق رقم 4 أن العلاقة الارتباطية غير دالة إحصائياً بين الدقة ووضوح نظم المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين وان مستوى الدلالة هو 0.222 وهو اكبر من 0.05 مما يدل على أنه لا توجد أدلة كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير قوي وعلاقة إرتباطية قوية بين الدقة ووضوح نظام معلومات الموارد البشرية وأداء العاملين في المؤسسات.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

يتضح من خلال الملحق رقم 5 أن العلاقة الارتباطية غير دالة إحصائياً بين مرونة وشمول نظام معلومات موارد البشرية وأداء العاملين حيث تم استخدام معامل الارتباط وحصول على مستوى الدلالة 0.253 وهو أكبر من 0.05 مما يدل على أنه لا وجود لدلالة إحصائية بينهما.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

يتضح من خلال الملحق رقم 6 وجود دلالة إحصائية بين ملائمة نظام المعلومات الموارد البشرية وأداء العاملين، حيث تم استخدام معامل الارتباط وحصول على مستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 وهذه النتائج تؤكد صحة الفرضية.

- أثبتت الدراسة الحالية أنه هناك مستويات عالية من نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.268) وهو مستوى مرتفع نسبة إلى الفئة التي ينتمي إليها عن طريق مدى توافر عبارات المقياس.

- يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية من أهم فروع نظام المعلومات حيث يعتبر كأداة تقييم لوظيفة الموارد البشرية في المؤسسة بالإضافة إلى المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية كما يمكن أن يساهم في تحسين أداء العاملين في المؤسسة ويمكن حصرها في ثلاث نقاط:

- يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية أداة لتقييم وظيفة الموارد البشرية في المؤسسة.
- يساعد نظام معلومات الموارد البشرية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ قرارات.
- يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة من خلال التقييم المستمر والفعال.

توصيات الدراسة

كخلاصة لما جاءت به الدراسة الحالية، يقدم الباحثان جملة من التّوصيات والاقتراحات بهدف

المساهمة في زيادة استخدام نظم معلومات الموارد البشريّة في المؤسسات محل الدراسة:

- ضرورة استيعاب مفهوم نظام معلومات من قبل العاملين في المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة باعتباره مرتكزاً هاماً في تعزيز أداء مواردها البشريّة.
- ضرورة اهتمام المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة بالحصول على قدر أكبر من معلومات أكثر دقة وشمولية حول محيطها الخارجي من سوق ومستهلكين ومنافسين كمعلومات تسويقية للتكيف أكثر مع بيئتها التنافسية.
- ضرورة إهتمام المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة بتوفير نظام معلومات لكل مصلحة تحقيقاً لمبدأ التّخصيص في جانب نظام لمعلومات في المؤسسة.
- ضرورة إهتمام المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة بتكثيف دورات التّدريب والتّكوين للعمال لزيادة كفاءتهم في التّعامل مع التّكنولوجيا ونظم المعلومات وخصوصاً المصممة حاسوبياً من خلال الرّبط بين الجانب الانساني والآلي من اجل الوصول إلى الأهداف ككل.

قائمة المصادر والمراجع

- بلوط، ابراهيم، (2005)، المبادئ والاتجاهات الحديثة في ادارة المؤسسات، دار النهضة العربية، بيروت، الطبعة الأولى.
- بن قارة، أمينة، (2009)، أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في الإدارة الإستراتيجية، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر.
- رجم، خالد، (2012)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة.
- عباس، سهيلة، (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان.
- طرابلسي، حسين، (2015)، محاضرات في مادة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الإقتصادية وإدارة الأعمال.
- العربي، عطية، (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأجراء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة مزاب ورقلة، الجزائر، العدد 10.
- عروب، حسناء، (2015)، أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير، قسم التدقيق ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة.
- صلح، محمد، (2004)، إدارة الموارد البشرية عرض وتحليل، دار الحامد، طبعة أولى، الأردن.
- Giroud , Françoise et Autres(2004), Contrôle de Gestion et Pilotage de la Performance, 2^{eme} edition, Gualino Editeur, Paris.

الملحق رقم 1: الإستبيان

البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
 2- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة من 15 سنة فأكثر
 3- العمر: أقل من 30 من 30 إلى 39 من 40 إلى 49 من 50 فأكثر
 4- المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا غير ذلك

نظم معلومات الموارد البشرية:

| المحاور | الرقم | الفقرات | موافق جداً | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق جداً |
|-----------------|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدقة والوضوح | 1 | تتميز المعلومات التي تقدمها نظم معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة بالدقة | | | | | |
| | 2 | تتصف مخرجات (المعلومات المتحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية المطبق في المؤسسة) بأنها خالية من الأخطاء والتحيز | | | | | |
| | 3 | يتميز نظام المعلومات المطبق في المؤسسة بتوفيره لطرق عديدة للسيطرة على المشاكل وجنب الوقوع في الأخطاء | | | | | |
| | 4 | يتميز نظام معلومات موارد البشرية المطبق في المؤسسة بسهولة فهمه واستخدامه | | | | | |
| | 5 | تتميز المعلومات المتحصل عليها بالوضوح | | | | | |
| المرونة والشمول | 6 | تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية المطبق بإمكانية الاعتماد عليها في مختلف المجالات | | | | | |
| | 7 | تتميز المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية المطبق بإمكانية الاعتماد عليها في مختلف الاوقات | | | | | |
| | 8 | يقدم نظام معلومات الموارد بشرية معلومات متنوعة وبأساليب مختلفة | | | | | |
| | 9 | ساعد نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة انجاز المهام في وقت قصير | | | | | |
| السرعة | 8 | يساعد نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة فهم العمل و سهولته | | | | | |
| | 9 | يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بالعاملين بسرعة عند الحاجة لها | | | | | |
| | 10 | تتميز المؤسسة بسرعة تداول المعلومات بين العمال | | | | | |
| | 11 | يتصف نظام المعلومات المطبق بسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل | | | | | |
| الملائمة | 12 | تساعد نظم معلومات موارد البشرية في عملية التعيين و التدريب | | | | | |

تساعد نظم معلومات موارد البشرية في اتخاذ
القرارات الصحيحة (الترقية، التكوين)

13

أداء العاملين

| الرقم | الفقرات | موافق جداً | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق جداً |
|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | اقوم بتقديم عملي في الوقت المحدد له | | | | | |
| 2 | توفر المعلومات في الوقت المناسب يساعدني على اتخاذ القرار الصحيح | | | | | |
| 3 | اقوم بتأدية الاعمال الموجهة الي بكفاءة و فعالية | | | | | |
| 4 | انجز ما يسند الي من اعمال باسلوب جديد ومتطور | | | | | |
| 5 | لا اغيب عن عملي الا للضرورة القصوى | | | | | |
| 6 | ظروف العمل الحالية جيدة و تساعد على الأداء الفعال | | | | | |
| 7 | تبادل المعلومات بين الزملاء يساعدني على العمل بطريقة افضل | | | | | |
| 8 | تعامل صاحب المؤسسة بعدالة يساهم في رفع مستوى أدائي | | | | | |
| 9 | تشجيع صاحب المؤسسة يدفعني لإنجاز عملي بكفاءة | | | | | |
| 10 | لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل | | | | | |
| 11 | تبادل الاراء و المشاركة في اتخاذ القرار تساعدني في العمل بشكل جيد | | | | | |
| 12 | حصولي على التدريب المناسب يجعلني اكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد | | | | | |

الملحق رقم 2: الارتباط بين نظم المعلومات وأداء العاملين

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|
| | | نظم المعلومات | أداء العاملين |
| نظم المعلومات | Pearson Correlation | 1 | .392 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.011 |
| | N | 35 | 35 |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | .392 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.011 | |
| | N | 35 | 35 |

الملحق رقم 3: الارتباط بين السرعة وأداء العاملين

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|--------|
| | | أداء العاملين | السرعة |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | 1 | .044 |
| | Sig. (2-tailed) | | .803 |
| | N | 35 | 35 |
| السرعة | Pearson Correlation | .044 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .803 | |
| | N | 35 | 35 |

الملحق رقم 4: الارتباط بين الدقة والوضوح وأداء العاملين

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|
| | | أداء العاملين | الدقة والوضوح |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | 1 | -.212 |
| | Sig. (2-tailed) | | .222 |
| | N | 35 | 35 |
| الدقة والوضوح | Pearson Correlation | -.212 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .222 | |
| | N | 35 | 35 |

الملحق رقم 5: الارتباط بين المرونة وأداء العاملين

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|---------|
| | | أداء العاملين | المرونة |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | 1 | -.198 |
| | Sig. (2-tailed) | | .253 |
| | N | 35 | 35 |
| المرونة | Pearson Correlation | -.198 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .253 | |
| | N | 35 | 35 |

الملحق رقم 6: الارتباط بين الملائمة وأداء العامل

| Correlations | | | |
|---------------|---------------------|---------------|----------|
| | | أداء العاملين | الملائمة |
| أداء العاملين | Pearson Correlation | 1 | .613** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 35 | 35 |
| الملائمة | Pearson Correlation | .613** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 35 | 35 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة المحتويات

| | |
|--------|--|
| 1..... | الملخص |
| 3..... | الإطار العام للدراسة |
| 3..... | المقدمة |
| 3..... | أولاً: إشكالية وأسئلة الدراسة |
| 4..... | ثانياً: فرضيات البحث |
| 4..... | ثالثاً: أهداف الدراسة |
| 5..... | رابعاً: أهمية الدراسة |
| 5..... | خامساً: منهجية الدراسة |
| 6..... | سادساً: متغيرات الدراسة |
| 6..... | سابعاً: حدود الدراسة |
| 6..... | ثامناً- أداة الدراسة |
| 7..... | عاشراً: الدراسات السابقة |
| 7..... | الباب الأول: الإطار النظري للدراسة |
| 8..... | المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام معلومات الموارد البشرية |
| 8..... | أولاً: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية |
| 8..... | ثانياً: أهمية نظم معلومات الموارد البشرية |
| 9..... | ثالثاً: أهداف نظم معلومات الموارد البشرية |
| 9..... | رابعاً: أنواع نظام معلومات الموارد البشرية |
| 9..... | خامساً: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية |

| | |
|----|--|
| 10 | سادساً: تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية |
| 11 | المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول تحسين أداء العاملين |
| 11 | أولاً: مفهوم الأداء |
| 11 | ثانياً: تعريف أداء العاملين |
| 11 | ثالثاً: معايير تحسين أداء العاملين |
| 12 | رابعاً: مساهمة نظام المعلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين |
| 12 | المبحث الثالث: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 12 | أولاً: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 12 | ثانياً: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 13 | ثالثاً: خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 14 | رابعاً: أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 14 | الباب الثاني: الدراسة الميدانية |
| 14 | المبحث الأول: منهجية الدراسة |
| 14 | أولاً: منهج الدراسة |
| 14 | ثانياً: مجتمع الدراسة |
| 15 | ثالثاً: أداة الدراسة |
| 15 | رابعاً: البيانات الشخصية |
| 17 | المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية |
| 17 | أولاً: الدقة والوضوح |
| 18 | ثانياً: المرونة والشمول |
| 19 | ثالثاً: السرعة |
| 20 | رابعاً: الملائمة |

| | | |
|----|-------|--|
| 21 | | خامساً: أبعاد نظم معلومات الموارد البشريّة |
| 21 | | المبحث الثالث: أداء العاملين |
| 21 | | أولاً: أداء العاملين |
| 22 | | ثانياً: العلاقة الإرتباطية بين نظم معلومات الموارد البشريّة وأداء العاملين |
| 23 | | الخاتمة |
| 26 | | توصيات الدّراسة |
| 27 | | قائمة المصادر والمراجع |
| 28 | | الملحق رقم 1: الإستبيان |
| 30 | | الملحق رقم 2: الإرتباط بين نظم المعلومات وأداء العاملين |
| 30 | | الملحق رقم 3: الإرتباط بين السّرعة وأداء العاملين |
| 30 | | الملحق رقم 4: الإرتباط بين الدّقة والوضوح وأداء العاملين |
| 31 | | الملحق رقم 5: الإرتباط بين المرونة وأداء العاملين |
| 31 | | الملحق رقم 6: الإرتباط بين الملائمة وأداء العامل |

